

ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต/นายจ้างและนักศึกษาต่อการจัดการศึกษาหลักสูตรนานาชาติ โครงการจัดตั้งวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

รับเข้าระบบ	: 13/6/2561
พิจารณา	: 4/6/2562
วันตอบรับบทความ	: 14/6/2562

พัฒนา ศรีสุรักษ์¹
เพ็ญพิสุทธิ์ ศรี²
สมเกียรติ เกียรติกำจายขจร³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาภาวะการปฏิบัติงานของบัณฑิตหลังจากสำเร็จการศึกษาภายใน 1 ปี 2. ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต/นายจ้าง ที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรนานาชาติและ 3. ศึกษาความพึงพอใจของบัณฑิตและนักศึกษาปัจจุบันเกี่ยวกับการเรียนการสอนหลักสูตรนานาชาติของโครงการจัดตั้งวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี การเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถามความคิดเห็นมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ใช้บัณฑิต/นายจ้าง 6 คน นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาแล้ว 7 คน (จาก 8 คน) และนักศึกษาที่ยังศึกษาอยู่ 4 คน รวมทั้งสิ้น 11 คน ผลการศึกษาพบว่า 1. นักศึกษารุ่นแรกที่จบการศึกษาแล้วจำนวน 7 คน มีงานทำ 6 คน และอีก 1 คนศึกษาต่อในระดับปริญญาโท 2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต/นายจ้างที่มีต่อบัณฑิตพบว่าโดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.31 คิดเป็นร้อยละ 85.81 ด้านคุณธรรม จริยธรรมเป็นด้านที่ผู้ใช้บัณฑิต/นายจ้างพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.49 ร้อยละ 89.88 และ 3. ความพึงพอใจของบัณฑิตและนักศึกษาปัจจุบันต่อการจัดการศึกษาหลักสูตรนานาชาติพบว่า มีความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยทั้ง 8 ด้านอยู่ที่ 4.09 คิดเป็นร้อยละ 81.81 ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้คำปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.25 ร้อยละ 85.09) รองลงมา ด้านการเรียนรู้ตลอดหลักสูตรได้พัฒนาคุณลักษณะของนักศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.09 ร้อยละ 81.81) ด้านการเรียน การสอน (ค่าเฉลี่ย 3.96 ร้อยละ 79.44) ด้านหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 3.91 ร้อยละ 78.31) ด้านอาจารย์ผู้สอน (ค่าเฉลี่ย 3.88 ร้อยละ 77.57) ด้านกระบวนการคัดเลือกนักศึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.82 ร้อยละ 76.36) ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน (ค่าเฉลี่ย 3.79 ร้อยละ 75.84) และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือด้านวัดผลและประเมินผล (ค่าเฉลี่ย 3.67 ร้อยละ 73.33) ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนและพัฒนาหลักสูตรต่อไป

คำสำคัญ ความพึงพอใจ นายจ้าง บัณฑิต นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี srisuruk16@gmail.com

² อาจารย์ประจำ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

³ อาจารย์ประจำ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

Satisfaction of employers and students regarding teaching and learning in the program of the International College Establishment Project, Dhonburi Rajabhat University

received : 13/6/2561

revised : 4/6/2562

accepted: 14/6/2562

Patana Srisuruk¹

Penpisut Siri²

Somkiat Kiatkamjaikajohn³

Abstract

The objectives of the study are to 1) examine the employment situation of graduates within a year of their graduation, 2) look at the level of satisfaction of their employers regarding their performance, and 3) explore levels of satisfaction of both graduates and current students with teaching and learning in the international program of the International College Establishment Project, Dhonburi Rajabhat University. Data were collected using five scale rating questionnaires from six employers, 7 graduates (out of 8) and 4 current students (11 students in total). The findings show the following. 1) Out of seven graduates, six already have jobs and one is pursuing a masters degree. 2) The employers are satisfied with the graduates' performance at a high level ($\bar{x} = 4.31$, 85.83%). They consider the graduates' morality and ethics to be the highest level ($\bar{x} = 4.49$, 89.99%). 3) As for the satisfaction with teaching and learning, the average score of the eight aspects is at a high level ($\bar{x} = 4.09$, 81.81%). They are as follow: giving consultation ($\bar{x} = 4.63$, 92.72%), student skill levels increasing throughout the learning process ($\bar{x} = 4.09$, 81.81%), teaching and learning ($\bar{x} = 3.96$, 79.44%), curriculum ($\bar{x} = 3.91$, 78.31%), instructors ($\bar{x} = 3.88$, 77.57%), student recruitment process ($\bar{x} = 3.82$, 76.36%), teaching and learning support ($\bar{x} = 3.79$, 75.84%) and measurement and evaluation ($\bar{x} = 3.67$, 73.33%). The data obtained from this research will be useful for improving teaching and learning and developing the Business English curriculum.

Keywords: satisfaction, employers, graduates, current students

¹ Assistant professor Dr., Faculty of Humanities and Social Sciences, Dhonburi Rajabhut University,

E-mail: srisuruk16@gmail.com

² Lecturer, Faculty of Humanities and Social Sciences, Dhonburi Rajabhut University

³ Lecturer, Faculty of Humanities and Social Sciences, Dhonburi Rajabhut University

บทนำ

โครงการจัดตั้งวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้พัฒนาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ (หลักสูตรภาษาอังกฤษ) โดยเปิดสอนนักเรียนรุ่นแรกในปีการศึกษา 2557 ขณะนี้นักศึกษารุ่นแรก จำนวน 7 คน (จาก 8 คน) จบการศึกษาแล้ว มีงานทำ 6 คน และศึกษาต่อในระดับปริญญาโท 1 คน หลักสูตรนี้จัดการศึกษาที่แตกต่างจากหลักสูตรอื่นในมหาวิทยาลัย นักศึกษาจ่ายค่าเล่าเรียน แบบเหมาจ่ายภาคเรียนปกติ 38,000 บาทสำหรับนักศึกษาไทย และ 43,000 บาทนักศึกษาต่างชาติ ภาคฤดูร้อน 15,000 บาททั้งนักศึกษาไทยและต่างชาติ ใช้เวลาเรียน 6 ภาคเรียนปกติและ 2 ภาคฤดูร้อน จัดการเรียน การสอนเป็นภาษาอังกฤษในทุกรายวิชา สอนโดยอาจารย์ชาวต่างชาติ ซึ่งมีอัตราการเข้าออกบ่อย เนื่องจากปัญหาค่าตอบแทน และอาจารย์หลายท่านเพิ่งจบการศึกษา ไม่มีประสบการณ์การสอนมาก่อนในแต่ละภาคเรียนนักศึกษาจะได้เรียนกับอาจารย์คนใหม่อยู่เป็นประจำ ซึ่งมีทั้งข้อดีและข้อเสีย รายวิชาที่อยู่ในหลักสูตรเป็นรายวิชาที่ลือหรือนำมาจากสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ซึ่งสอนโดยใช้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และมีรายวิชาจำนวนมากที่เป็นวิชาภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for specific purposes) เช่น English for marketing วิชาที่เป็นเนื้อหาทางด้านธุรกิจมีไม่มากนัก ซึ่งทำให้นักศึกษาหลายคนได้ลาออกเนื่องจากต้องการเรียนวิชาที่มีเนื้อหาทางด้านธุรกิจ นักศึกษาที่เข้าเรียนในหลักสูตรนี้มีพื้นฐานความรู้ภาษาอังกฤษหลากหลาย และหลายคนมีพื้นฐานภาษาอังกฤษอยู่ในระดับที่ต้องพัฒนาอย่างมาก ซึ่งปัญหาด้านนี้ถือเป็นจุดอ่อนของการจัดการศึกษาหลักสูตรนานาชาติ (สำนักพัฒนาและส่งเสริมธุรกิจบริการ, 2560) นักศึกษากลุ่มนี้ต้องปรับตัวในเรื่องการเรียน การสอนที่เป็นภาษาอังกฤษ ต้องสื่อสาร เจรจากกับอาจารย์ผู้สอนซึ่งเป็นชาวต่างชาติ นำเสนองานเป็นภาษาอังกฤษในแต่ละรายวิชา โครงการจัดตั้งฯ ได้ติดตามและสังเกตว่า นักศึกษาแต่ละคนมีพัฒนาการใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้คล่องแคล่วขึ้น และมีความสงสัยอยู่ตลอดเวลาว่านักศึกษาเหล่านี้จะใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์จริงได้ขนาดไหน แต่เมื่อนักศึกษาไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพ นักศึกษาหลายคนได้งานทำในสถานที่ที่ไปฝึกงานและได้งานกันหมดทุกคนหลังจากจบการศึกษาภายในเวลา 3 เดือน เนื่องจากหลักสูตรนี้จัดการศึกษาที่แตกต่างจากหลักสูตรอื่น ๆ และเป็นนักศึกษากลุ่มแรกที่มีการเรียนการสอนเป็นภาษาอังกฤษทุกรายวิชา ตลอดระยะเวลาการศึกษานักศึกษาประสบปัญหาในหลาย ๆ ด้านทั้งผู้สอน เนื้อหา แต่ในที่สุด นักศึกษารุ่นแรกก็สำเร็จการศึกษา และยังคงมีนักศึกษารุ่น 2558 และ 2559 ที่กำลังศึกษาอยู่ ดังนั้นโครงการจัดตั้งฯ มีความประสงค์ที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต และความพึงพอใจของบัณฑิตและนักศึกษาปัจจุบันต่อหลักสูตรและการเรียน การสอน อีกทั้งปัญหาการจัดการศึกษาเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนและพัฒนาหลักสูตรนานาชาติต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาภาวะการมีงานทำของบัณฑิตหลังจากสำเร็จการศึกษาภายใน 1 ปี
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต/นายจ้าง หลักสูตรนานาชาติ
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบัณฑิตและนักศึกษาปัจจุบันเกี่ยวกับการเรียนการสอนหลักสูตรนานาชาติ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ศึกษา

ประชากรเป็นผู้ใช้บัณฑิต/นายจ้างของบัณฑิตโครงการจัดตั้งวิทยาลัยนานาชาติ จำนวน 6 คน และบัณฑิตและนักศึกษาปัจจุบันโครงการจัดตั้งวิทยาลัยนานาชาติจำนวน 11 คน (นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาแล้ว 7 คน นักศึกษาที่ยังศึกษาอยู่ 4 คน)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (2555)

1. แบบสอบถามความคิดเห็นภาวะการมีงานทำของนักศึกษาที่จบการศึกษาแล้ว
2. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต/นายจ้าง
3. แบบสอบถามความพึงพอใจของบัณฑิตและนักศึกษาปัจจุบันเกี่ยวกับการเรียนการสอน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากผู้บัณฑิต/นายจ้าง นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาแล้วและนักศึกษาปัจจุบันโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปให้ผู้บัณฑิต/นายจ้างและนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาแล้วทางอีเมล และขอให้ส่งข้อมูลกลับมา
2. นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ตอบแบบสอบถามที่มหาวิทยาลัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 3 ส่วน (แบบสอบถามแยกเป็น 3 ชุด)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลจากบัณฑิต หัวข้อภาวะการมีงานทำของบัณฑิตในระยะเวลา 1 ปี

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บัณฑิต/นายจ้างเรื่องความพึงพอใจคุณลักษณะของบัณฑิต โครงการจัดตั้งวิทยาลัยนานาชาติ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของบัณฑิตและนักศึกษาปัจจุบันเกี่ยวกับการเรียนการสอนหลักสูตรนานาชาติ

แบบสอบถามส่วนที่ 2 มีหัวข้อการประเมิน 5 ด้าน และแบบสอบถามส่วนที่ 3 มีหัวข้อการประเมิน 8 ด้าน กำหนดค่าคะแนนความคิดเห็นเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม วิเคราะห์แปลความหมาย โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้เกณฑ์ในการแปลผลตามแนวคิดของเบสท์ (Best, 1977, p.155) โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยดังนี้

4.50 – 5.00	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
3.50 – 4.49	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
2.50 – 3.49	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
1.50 – 2.49	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
1.00 – 1.49	ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ภาวะการมีงานทำของบัณฑิตภายในเวลา 1 ปี

แบบสอบถามบัณฑิตส่วนนี้มีข้อมูล 4 ตอน ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของบัณฑิต ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลสอบถามผู้ที่ทำงานแล้ว ตอนที่ 3 เป็นการศึกษาต่อของบัณฑิต และตอนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษารุ่น 57 สำเร็จการศึกษาแล้ว 7 คน เป็นเพศชาย 5 คน และหญิง 2 คน มีงานทำ 6 คน (รวมถึงงานส่วนตัวที่มีรายได้) และศึกษาต่อ 1 คน

บัณฑิต 3 คนทำงานในบริษัท/ภาคเอกชน และ 3 คนประกอบอาชีพอิสระ บัณฑิตจำนวน 5 คนตอบว่าความสามารถพิเศษด้านภาษาต่างประเทศช่วยให้ได้งานทำและพอใจกับงานที่ทำอีก 1 คน ไม่พอใจเนื่องจากงานที่ทำขาดความมั่นคง ต่อข้อคำถามระยะเวลาในการได้งานทำ 4 คนได้งานทำทันทีหลังจบการศึกษา 1 คนใช้ระยะเวลา 1-3 เดือนในการรองาน และอีก 1 คนใช้เวลา 4-6 เดือน ลักษณะงานที่ทำนั้น 5 คนบอกว่าตรงสาขาที่เรียนมาและอีก 1 คนไม่ตรงสาขา ส่วนการนำความรู้ที่เรียนมาประยุกต์ใช้ในการทำงานนั้น บัณฑิต 1 คนระบุว่าได้ใช้ความรู้มากที่สุด 2 คนใช้ความรู้ในระดับมาก และ 3 คนใช้ความรู้ที่เรียนมาในระดับปานกลาง

ด้านความคิดเห็นต่อการศึกษาต่อของบัณฑิต ซึ่งขณะนี้มีบัณฑิตศึกษาในระดับปริญญาโท 1 คนแล้ว และอีก 6 คนมีความประสงค์ที่จะศึกษาต่อ ในจำนวนนี้ 3 คนต้องการศึกษาต่อในสาขาเดิม และอีก 3 คนสนใจที่จะศึกษาต่อในสาขาอื่น 4 คนอยากเรียนต่อมหาวิทยาลัยรัฐบาล 1 คนสนใจเรียนมหาวิทยาลัยของเอกชนและอีก 1 คนอยากเรียนต่อต่างประเทศ ด้านเหตุผลที่อยากศึกษาต่อ 1 คนระบุว่าเป็นความต้องการของบิดา/มารดา อีก 2 คนอยากได้วุฒิการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี ในจำนวนนี้ 2 คน ไม่มีปัญหาในเรื่องการศึกษาต่อ 2 คนแจ้งว่ามีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาเรียน และ 2 คนเป็นเรื่องของเงินทุน

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต/นายจ้าง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต/นายจ้างต่อคุณลักษณะของบัณฑิตจำแนกได้ดังนี้

ตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต/นายจ้าง

1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
1. มีความตระหนักในคุณค่าของความเป็นคุณธรรม จริยธรรม เสียสละและซื่อสัตย์สุจริต	86.66	4.33	มาก	5
2. มีวินัย ตรงต่อเวลา และความรับผิดชอบต่อนตนเอง วิชาชีพ และสังคม	90.00	4.5	มากที่สุด	2
3. เคารพสิทธิและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	93.33	4.66	มากที่สุด	1
4. เคารพกฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ขององค์กร และสังคม	90.00	4.5	มากที่สุด	2
5. มีจรรยาบรรณวิชาการและวิชาชีพ	90.00	4.5	มากที่สุด	2
รวม	89.99	4.49	มาก	
2. ด้านความรู้				
1. มีความรู้และเข้าใจอย่างถ่องแท้ในหลักการและทฤษฎี	76.66	3.83	มาก	4
2. สามารถวิเคราะห์และเข้าใจปัญหาทางการทำงาน และสามารถหาแนวทางปรับปรุงแก้ไข	86.66	4.33	มาก	2
3. สามารถพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ในวิชาชีพที่ทำอยู่ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง	90.00	4.5	มากที่สุด	1
4. สามารถติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการและองค์ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้นในสาขาวิชาชีพที่ทำอยู่	76.66	3.83	มาก	4
5. สามารถนำความรู้ในที่จบมาประยุกต์ใช้ร่วมกับความรู้ในศาสตร์อื่นๆ	86.66	4.33	มาก	2
รวม	83.32	4.16	มาก	
3. ด้านทักษะทางปัญญา				
1. สามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา	83.33	4.16	มาก	3
2. สามารถสาคัดทักษะในการแก้ปัญหา	80.00	4.0	มาก	4
3. มีความสามารถนำความรู้ในเชิงทฤษฎีสู่การปฏิบัติ	86.66	4.33	มาก	1
4. มีความรับผิดชอบต่อนตนเอง สังคม และทางวิชาชีพ	86.66	4.33	มาก	1
รวม	81.66	4.20	มาก	

ตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต/นายจ้าง (ต่อ)

4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
1. มีความสามารถในการทำงานเป็นทีม	86.66	4.33	มาก	2
2. สามารถปรับตัวให้เข้ากับระบบการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	90.00	4.5	มากที่สุด	1
3. มีความรับผิดชอบจัดการงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย	86.66	4.33	มาก	2
4. ได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	86.66	4.33	มาก	2
รวม	87.49	4.37	มาก	
5. ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ				
1. สามารถใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในการสื่อสาร	83.33	4.16	มาก	3
2. มีความสามารถนำความรู้และเครื่องมือทางวิชาชีพที่เรียนมาประยุกต์ในการสื่อสาร	86.66	4.33	มาก	2
3. สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการสื่อสารและนำเสนอได้อย่างเหมาะสม	90.00	4.5	มากที่สุด	1
รวม	86.66	4.33	มาก	
รวมเฉลี่ย	85.81	4.31	มาก	

ผู้ใช้บัณฑิต/นายจ้างมีความพึงพอใจคุณลักษณะทั้ง 5 ด้านในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยรวมของทุกด้านอยู่ที่ 4.31 ร้อยละ 85.81 เมื่อพิจารณาทั้ง 5 ด้านแล้วสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจที่ผู้ใช้บัณฑิต/นายจ้างมีต่อบัณฑิตดังนี้ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ค่าเฉลี่ย 4.49 ร้อยละ 89.99 ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 4.37 ร้อยละ 87.49 ด้านการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ค่าเฉลี่ย 4.33 ร้อยละ 86.66 ด้านทักษะทางปัญญา ค่าเฉลี่ย 4.20 ร้อยละ 81.66 ด้านความรู้ ค่าเฉลี่ย 4.16 ร้อยละ 83.32 ตามลำดับ

ผู้ใช้บัณฑิต/นายจ้างระบุว่ารับนักศึกษาเข้าทำงานเนื่องจากต้องการให้นักศึกษาจบใหม่ได้มีโอกาสทำงาน และระบุว่าบัณฑิตรู้จักหน้าที่ของตนเอง เคารพสิทธิและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น บัณฑิตมีความรับผิดชอบและจัดการงานให้เสร็จตามเป้าหมาย มีความคิดเป็นผู้ใหญ่ มีน้ำใจแก่เพื่อนร่วมงาน ตั้งใจทำงาน มีความรับผิดชอบ มีความคิดสร้างสรรค์ และสามารถปรับตัวและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี

ผู้ใช้บัณฑิต/นายจ้างได้กล่าวถึงจุดเด่นของบัณฑิตว่า สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี รู้จักหน้าที่ของตนเองสามารถทำงานภายใต้ความกดดันได้ มีความคิดสร้างสรรค์ บัณฑิตนำความรู้ที่ได้เรียนมาประยุกต์

กับการทำงานในองค์กร สิ่งที่สำคัญคือ ความรับผิดชอบ ทัศนคติ และความฉลาดทางด้านอารมณ์ ซึ่งตัวบัณฑิตทำได้ดี

จุดด้อยของบัณฑิตคือไม่มีประสบการณ์ด้านธุรกิจเชิงลึกและอารมณ์ร้อนในบางครั้ง ผู้ใช้บัณฑิต/นายจ้างมีข้อเสนอว่า ควรมีการเพิ่มเติมการฝึกอบรมทางด้านธุรกิจให้แก่บัณฑิตให้มากกว่านี้ และเสริมว่าเกรดเฉลี่ยไม่ใช่สิ่งสำคัญสำหรับการทำงาน

3. ความพึงพอใจของบัณฑิตและนักศึกษาปัจจุบันเกี่ยวกับคุณภาพด้านการเรียนการสอนของหลักสูตรนานาชาติ

แบบสอบถามส่วนนี้มีหัวข้อการประเมิน 8 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นบัณฑิตและนักศึกษาปัจจุบัน มีนักศึกษารุ่น 57 (7 คน) รุ่น 58 (1 คน) และ รุ่น 59 (3 คน) รวมทั้งสิ้น 11 คน จาก 15 คน คิดเป็นร้อยละ 73.33

ตาราง 2 ความพึงพอใจของบัณฑิตและนักศึกษาปัจจุบัน

หัวข้อที่ประเมิน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
1. ด้านหลักสูตร				
1.1 หลักสูตรวิชามีความน่าสนใจ	83.63	4.18	มาก	2
1.2 การจัดการศึกษาสอดคล้องกับปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร	78.18	3.90	มาก	8
1.3 หลักสูตรวิชามีความทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน	76.36	3.81	มาก	9
1.4 มีการจัดแผนการศึกษาตลอดหลักสูตรอย่างชัดเจน	72.72	3.63	มาก	12
1.5 มีปฏิทินการศึกษา และโปรแกรมการศึกษาแต่ละภาคอย่างชัดเจน	70.90	3.54	มาก	13
1.6 จำนวนรายวิชา และหน่วยกิตในหลักสูตรมีความเหมาะสม	83.63	4.18	มาก	2
1.7 การจัดลำดับรายวิชาในหลักสูตรมีความเหมาะสม	78.18	3.90	มาก	10
1.8 วิชาเรียนมีความเหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา	80.00	4.00	มาก	7
1.9 มีการจัดกิจกรรม หรือกระบวนการเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาก่อนเข้าศึกษา	69.09	3.45	ปานกลาง	14

ตาราง 2 ความพึงพอใจของบัณฑิตและนักศึกษาปัจจุบัน (ต่อ)

หัวข้อที่ประเมิน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
1.10 มีกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษา	74.54	3.72	มาก	11
1.11 เนื้อหาวิชาทำให้นักศึกษาเกิดความคิดริเริ่มและต้องการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม	81.81	4.09	มาก	5
1.12 เนื้อหาวิชาทำให้นักศึกษามีความสามารถและเกิดทักษะในการนำไปใช้ประกอบอาชีพ	83.63	4.18	มาก	2
1.13 กระบวนการจัดการเรียนการสอน เน้นการพัฒนา นักศึกษา และทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เช่น ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทักษะทางภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ ทักษะการทำงานแบบมีส่วนร่วม ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ความสามารถในการดูแล สุขภาพ เป็นต้น	92.72	4.63	มากที่สุด	1
1.14 มีหน่วยงาน/บุคคลที่ให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำด้านการ ใช้ชีวิตในคณะ มหาวิทยาลัย และการเข้าสู่อาชีพแก่ นักศึกษา	81.81	4.09	มาก	5
เฉลี่ย	78.31	3.91	มาก	

ด้านหลักสูตรบัณฑิตและนักศึกษาปัจจุบันมีความพอใจในระดับมากทุกรายการ (ค่าเฉลี่ย 3.91 ร้อยละ 78.31) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าหัวข้อ “กระบวนการจัดการเรียนการสอน เน้นการพัฒนา นักศึกษา และทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เช่น ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง ทักษะทางภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ ทักษะการทำงานแบบมีส่วนร่วม ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ความสามารถในการดูแลสุขภาพ เป็นต้น” มีความพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63 ร้อยละ 92.72) หัวข้อที่มีความพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18 ร้อยละ 83.63) ได้แก่หลักสูตรวิชาที่มีความน่าสนใจ จำนวนรายวิชาและหน่วยกิต ในหลักสูตรมีความเหมาะสม เนื้อหาวิชาทำให้นักศึกษามีความสามารถและเกิดทักษะในการนำไปใช้ประกอบอาชีพ และมีข้อเดียวที่อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.45 ร้อยละ 69.09) คือ “มีการจัดกิจกรรม หรือ กระบวนการเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาก่อนเข้าศึกษา”

ตาราง 3 ความพึงพอใจด้านกระบวนการคัดเลือกนักศึกษา

2. ด้านกระบวนการคัดเลือกนักศึกษา	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
2.1 การกำหนดคุณสมบัติผู้มีสิทธิ์เข้าศึกษามีความเหมาะสม	83.63	4.18	มาก	1
2.2 หลักเกณฑ์การคัดเลือกเข้าศึกษามีความเหมาะสม	78.18	3.90	มาก	3
2.3 กระบวนการคัดเลือกเข้าศึกษามีความเหมาะสม	80.00	4.00	มาก	2
2.4 มีการประชาสัมพันธ์การรับสมัครคัดเลือกอย่างทั่วถึง	61.81	3.09	ปานกลาง	5
2.5 การประกาศผลการคัดเลือกนักศึกษามีความชัดเจน ตรงเวลา และเที่ยงธรรม	78.18	3.90	มาก	3
เฉลี่ย	76.36	3.82	มาก	

ความพอใจในด้านนี้อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82 ร้อยละ 76.36) บัณฑิตและนักศึกษาปัจจุบันมีความพอใจกระบวนการคัดเลือกนักศึกษาในระดับมากทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อการประชาสัมพันธ์การรับสมัครคัดเลือกอย่างทั่วถึง มีความพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.09 ร้อยละ 61.81)

ตาราง 4 ความพึงพอใจด้านการเรียนการสอน

3. ด้านการเรียนการสอน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
3.1 อาจารย์แจ้งจุดประสงค์การเรียนรู้ให้ทราบอย่างชัดเจน	87.27	4.36	มาก	1
3.2 อาจารย์สอนเนื้อหาตรงตามวัตถุประสงค์ โดยใช้วิธีการ ที่หลากหลาย และเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	74.54	3.72	มาก	11
3.3 กระบวนการจัดการเรียนการสอน ส่งเสริมให้มี คุณลักษณะตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิการศึกษา สาขาวิชาภาษาอังกฤษ ธุรกิจ หลักสูตรภาษาอังกฤษ	78.18	3.90	มาก	7
3.4 อาจารย์ใช้สื่อ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย/หลากหลาย ประกอบการสอนอย่างเหมาะสม	81.81	4.09	มาก	3
3.5 อาจารย์กระตุ้นให้นักศึกษาได้ร่วมแสดงความคิดเห็น และรับฟังความคิดเห็น	81.81	4.09	มาก	3
3.6 กิจกรรมประกอบการเรียน และเทคนิคการสอน เหมาะสมกับเนื้อหา	74.54	3.72	มาก	11
3.7 มีการนำองค์ความรู้ใหม่มาใช้ในการเรียนการสอน	78.18	3.90	มาก	7
3.8 กิจกรรมการเรียนเหมาะสมกับความสามารถ ความต้องการ ความสนใจ ความแตกต่าง และพัฒนาการของนักศึกษา	78.18	3.90	มาก	7

ตาราง 4 ความพึงพอใจด้านการเรียนการสอน (ต่อ)

3. ด้านการเรียนการสอน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
3.9 มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้นักศึกษาได้ปฏิบัติจริง สอดคล้อง และสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้	80.00	4.00	มาก	6
3.10 มีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่กระตุ้นให้นักศึกษารู้จักศึกษาค้นคว้า ประยุกต์ และแสวงหาความรู้/ศาสตร์ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาการเรียนรู้ด้วยตนเอง	81.81	4.09	มาก	3
3.11 มีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับหลักสูตร โดยเน้นทักษะทั้ง 4 ด้าน คือ ฟัง พูด อ่าน และ เขียน	85.45	4.27	มาก	2
3.12 มีกิจกรรมที่หลากหลายทั้งใน และนอกห้องเรียน	78.18	3.90	มาก	7
3.13 มีการจัดสอนซ่อมเสริม สำหรับนักศึกษาที่มีปัญหาทางด้านการเรียน	72.72	3.63	มาก	13
เฉลี่ย	79.44	3.96	มาก	

บัณฑิตและนักศึกษาปัจจุบันมีความพอใจโดยในภาพรวมที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96 ร้อยละ 79.44) หัวข้อที่มีความพอใจมากในระดับต้น ๆ คือ อาจารย์แจ้งจุดประสงค์การเรียนรู้ให้ทราบอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.36 ร้อยละ 87.27) มีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับหลักสูตร โดยเน้นทักษะทั้ง 4 ด้าน (ค่าเฉลี่ย 4.27 ร้อยละ 85.45) และหัวข้อที่มีความพอใจมาก แต่ได้ระดับคะแนนน้อยที่สุด คือมีการจัดสอนซ่อมเสริม สำหรับนักศึกษาที่มีปัญหาทางด้านการเรียน (ค่าเฉลี่ย 3.63 ร้อยละ 72.72)

ตาราง 5 ความพึงพอใจด้านอาจารย์ผู้สอน

4. ด้านอาจารย์ผู้สอน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
4.1 อาจารย์มีคุณวุฒิ/ประสบการณ์ ความรู้ และ เชี่ยวชาญในรายวิชาที่สอน	67.27	3.36	มาก	6
4.2 อาจารย์สอนโดยวิธีการที่หลากหลาย และเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	72.72	3.63	มาก	5
4.3 อาจารย์สอนตรงตามเนื้อหา และเวลาที่กำหนด	74.54	3.72	มาก	4
4.4 อาจารย์สนับสนุน/ส่งเสริมให้นักศึกษาเรียนรู้ และ พัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ	83.63	4.18	มาก	2

ตาราง 5 ความพึงพอใจด้านอาจารย์ผู้สอน (ต่อ)

4. ด้านอาจารย์ผู้สอน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
4.5 อาจารย์เป็นผู้มีคุณธรรม และจิตสำนึกของความเป็นครู	87.27	4.36	มาก	1
4.6 ประสิทธิภาพการสอนของอาจารย์โดยรวม	80.00	4.00	มาก	3
เฉลี่ย	77.57	3.88	มาก	

โดยภาพรวมในด้านอาจารย์ผู้สอน บัณฑิตและนักศึกษาปัจจุบันพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88 ร้อยละ 77.57) หัวข้อที่มีค่าระดับคะแนนมากในอันดับแรก ๆ คืออาจารย์เป็นผู้มีคุณธรรมและจิตสำนึกของความเป็นครู (ค่าเฉลี่ย 4.36 ร้อยละ 87.27) และอาจารย์สนับสนุน/ส่งเสริมให้นักศึกษาเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.18 ร้อยละ 83.63) หัวข้อที่มีความพอใจในระดับปานกลางคืออาจารย์มีคุณวุฒิ/ประสบการณ์ความรู้และเชี่ยวชาญในรายวิชาที่สอน (ค่าเฉลี่ย 3.36 ร้อยละ 67.27)

ตาราง 6 ความพึงพอใจด้านการให้คำปรึกษา

5. ด้านการให้คำปรึกษา	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
5.1 อาจารย์ให้คำปรึกษาด้านวิชาการ การลงทะเบียน กำหนดแผนการเรียน และการพัฒนานักศึกษาได้อย่างเหมาะสม	83.63	4.18	มาก	4
5.2 ช่องทาง/ความสะดวกในการติดต่อกับอาจารย์ที่ปรึกษา	87.27	4.36	มาก	3
5.3 การใช้เวลาในการให้คำปรึกษาของอาจารย์	83.63	4.18	มาก	4
5.4 อาจารย์ให้ความสนใจ ติดตามผลการเรียนของนักศึกษา เพื่อช่วยให้นักศึกษาเรียนจบตามกำหนดเวลาของหลักสูตร	92.72	4.63	มากที่สุด	1
5.5 อาจารย์ให้ความช่วยเหลือด้านอื่นๆ ถ่ายทอดประสบการณ์อื่นๆแก่นักศึกษา ตลอดจนรับฟังความคิดเห็น และช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ	85.45	4.27	มาก	2
เฉลี่ย	85.09	4.25	มาก	

ความพอใจในด้านนี้อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25 ร้อยละ 85.09) หัวข้อที่มีความพอใจมากที่สุดคือ อาจารย์ให้ความสนใจ ติดตามผลการเรียนของนักศึกษา เพื่อช่วยให้นักศึกษาเรียนจบตามกำหนดเวลาของหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 4.63 ร้อยละ 92.72) ความพอใจในด้านนี้ทุกข้อมีผลการประเมินในระดับคะแนนค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ 4.18 ร้อยละ 83.63 ขึ้นไป

ตาราง 7 ความพึงพอใจด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

6. ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
6.1 เอกสารประกอบการเรียนมีความทันสมัย	80.00	4.00	มาก	3
6.2 อาคารเรียน/ห้องเรียนมีความพร้อม มีอุปกรณ์เหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ และเพียงพอต่อนักศึกษา	76.36	3.81	มาก	4
6.3 ห้องปฏิบัติการมีความเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ และเพียงพอต่อนักศึกษา	74.54	3.72	มาก	5
6.4 ระบบบริการสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ตเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ และเพียงพอต่อนักศึกษา	83.63	4.18	มาก	1
6.5 ห้องสมุดเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ และเพียงพอต่อนักศึกษา	70.90	3.54	มาก	6
6.6 มีการดูแลรักษาสภาพแวดล้อม และทรัพยากรที่เอื้อต่อการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ	65.45	3.27	มาก	7
6.7 มีการจัดพื้นที่/สถานที่สำหรับนักศึกษาและอาจารย์ได้พบปะพูดคุย หรือแลกเปลี่ยนทำงานร่วมกัน	81.81	4.09	มาก	2
เฉลี่ย	75.84	3.79	มาก	

ความพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79 ร้อยละ 75.85) หัวข้อที่มีคะแนนความพอใจมากในระดับแรกคือระบบบริการสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ ระบบอินเทอร์เน็ตเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้และเพียงพอต่อนักศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.18 ร้อยละ 83.63) ส่วนหัวข้อที่มีความพอใจในระดับปานกลางคือ มีการดูแลรักษาสภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่เอื้อต่อการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.27 ร้อยละ 65.45)

ตาราง 8 ความพึงพอใจด้านการวัดผลและประเมินผล

7. ด้านการวัดผลและประเมินผล	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
7.1 วิธีการประเมินผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และกิจกรรมการเรียนการสอน	72.72	3.63	มาก	2
7.2 การวัด และประเมินผล เป็นไปตามระเบียบ/กฎเกณฑ์ และข้อตกลงที่กำหนดไว้ล่วงหน้า	74.54	3.72	มาก	1
7.3 การวัด และประเมินผลมีประสิทธิภาพ ยุติธรรม โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้	72.72	3.63	มาก	2
เฉลี่ย	73.33	3.67	มาก	

ความพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.67 ร้อยละ 73.33) ซึ่งทั้งสามหัวข้อการประเมินมีค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกัน คือระหว่าง 3.63 – 3.72 ร้อยละ 72.72-74.54

ตาราง 9 ความพึงพอใจด้านการเรียนรู้ตลอดหลักสูตรได้พัฒนาคุณลักษณะของ นักศึกษา

8. ด้านการเรียนรู้ตลอดหลักสูตรได้พัฒนาคุณลักษณะของนักศึกษา	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
8.1 คุณธรรมจริยธรรม	87.27	4.36	มาก	1
8.2 ความรู้	83.63	4.18	มาก	2
8.3 ด้านทักษะทางปัญญา	83.63	4.18	มาก	2
8.4 ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	83.63	4.18	มาก	2
8.5 ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	74.54	3.72	มาก	6
8.6 ด้านทักษะการปฏิบัติทางวิชาชีพ	78.18	3.90	มาก	5
เฉลี่ย	81.81	4.09	มาก	

ความพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09 ร้อยละ 81.81) หัวข้อที่มีความพอใจในระดับมากคือคุณธรรมจริยธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.36 ร้อยละ 87.27) หัวข้อที่มีความพอใจในระดับมากที่สุดท้ายคือด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.72 ร้อยละ 74.54)

สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาภาวะการมีงานของบัณฑิตหลังสำเร็จการศึกษาภายใน 1 ปี ทุกคนได้งานทำหมด (ยกเว้นผู้ที่ศึกษาต่อ) บางคนได้งานก่อนจบการศึกษา หรือรองงานไม่เกิน 4-6 เดือน อัตราการได้งานทำของบัณฑิตรุ่น 57 ซึ่งเป็นรุ่นแรก คิดเป็นร้อยละ 100 สูงกว่าเกณฑ์ของมหาวิทยาลัยร้อยละ 76.6 (มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี สถาบันวิจัยและพัฒนา, 2555) บัณฑิตกลุ่มนี้ ได้เสนอแนะและแสดงความคิดเห็นว่าควรเพิ่มรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เพิ่มการศึกษาดูงานและเชิญวิทยากรบรรยายพิเศษ อาจารย์ชาวต่างชาติบางคนไม่มีความรู้ ความเข้าใจในรายวิชาที่สอน วิชาที่มีผู้สอน 2 คน บางครั้งการเรียนการสอนไม่สอดคล้องกัน ข้อเสนอแนะของบัณฑิตและนักศึกษาปัจจุบันกลุ่มนี้ลงรายละเอียดในเรื่องผู้สอนและสิ่งที่จะทำให้เกิดการเรียนรู้เพิ่มขึ้น ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะนี้จะแตกต่างจากปัญหาหรือข้อเสนอแนะของนักศึกษาหลักสูตรปกติซึ่งต้องการพัฒนาในเรื่องการใช้ภาษาอังกฤษ (มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี สถาบันวิจัยและพัฒนา, 2555; มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา สำนักงานอธิการบดี กองประกันคุณภาพการศึกษา, 2560)

ในด้านการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต/นายจ้างต่อบัณฑิตรุ่นแรกๆ ของโครงการจัดตั้งที่ทำงาน 6 คน (จาก 7 คน – ศึกษาต่อ 1 คน) ผู้ใช้บัณฑิต/นายจ้างมีความพอใจในระดับมากในทุก ๆ ด้าน ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับที่น่าพอใจ แต่อย่างไรก็ตาม ผลประเมินยังต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับบัณฑิตของมหาวิทยาลัยที่จบก่อนหน้านี้ ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีมีความภาคภูมิใจมากที่สุดที่ผู้ใช้บัณฑิต/นายจ้างมีความพอใจบัณฑิตในระดับดีมากและถือว่าเป็นอันดับ 1 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศในปีงบประมาณ 2553 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2555) ผู้ใช้บัณฑิต/นายจ้างรับบัณฑิตกลุ่มนี้เข้าทำงานเนื่องจากต้องการให้ออกาสนักศึกษาที่เพิ่งจบการศึกษาได้มีงานทำ และระบุว่าบัณฑิตมีความรับผิดชอบ มีความเป็นผู้ใหญ่ รู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเอง ปรับตัวทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี บัณฑิตเรียนกับอาจารย์ชาวต่างชาติทุกรายวิชาและได้รับอิทธิพลในเรื่องการตรงต่อเวลา การทำงานเป็นทีม หากไม่ส่งงานหรือไม่มีความพร้อมในการนำเสนองานที่อาจารย์แจ้งให้ทราบแล้ว ก็จะไม่มีความสนใจในส่วนนั้น ส่วนข้อด้อยคือบัณฑิตไม่มีความรู้ด้านธุรกิจเชิงลึกซึ่งในส่วนนี้โครงการจัดตั้งฯ จะนำไปปรับปรุงในการพัฒนาหลักสูตรต่อไป

ความพึงพอใจของบัณฑิตและนักศึกษาปัจจุบันเกี่ยวกับการเรียนการสอนหลักสูตรนานาชาตินั้น ข้อมูลสะท้อนถึงสถานการณ์จริง โครงการจัดตั้งฯ ไม่ได้ประชาสัมพันธ์ในเรื่องการรับนักศึกษาทำให้มีจำนวนนักศึกษาไม่มาก ดังนั้นการดูแล การให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาทำได้ทั่วถึง นักศึกษาเข้าถึงอาจารย์ได้ง่าย สอบถามได้ทุกช่องทาง ไม่มีขั้นตอนยุ่งยาก ทำให้บัณฑิตและนักศึกษาปัจจุบันประเมินความพึงพอใจในส่วนนี้มากที่สุด ส่วนด้านอื่น ๆ ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก เนื่องจากบัณฑิตและนักศึกษาปัจจุบันมีพัฒนาการการใช้ภาษาอังกฤษและมีความมั่นใจในการใช้ภาษาอังกฤษดีขึ้นมาก การเรียนโดยใช้ภาษาอังกฤษตลอดหลักสูตรจะทำให้ผู้เรียนมีความคุ้นเคยและชำนาญในการใช้ภาษามากกว่าเรียนในหลักสูตรภาษาไทย (หลักสูตรนานาชาติ ทางเลือกที่ดีของการศึกษาไทย, 2562) โครงการจัดตั้งฯ ได้เห็นพัฒนาการของนักศึกษาที่ใช้ภาษาอังกฤษได้คล่องแคล่วขึ้น และนี่เป็นเหตุผลที่ทำให้บัณฑิตหลายคนได้งานทำก่อนจบการศึกษาในเรื่องการเรียนการสอนและอาจารย์ผู้สอน ถึงแม้ค่าระดับคะแนนเฉลี่ยจะอยู่ในระดับพอใจมาก แต่ในสถานการณ์

จริง อาจารย์ผู้สอนมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยในแต่ละภาคเรียนเนื่องจากปัจจัยในเรื่องค่าตอบแทน ไม่มีประสบการณ์ในการสอน และสอนไม่ลงลึกมากหรือครอบคลุมเนื้อหาที่ควรจะเป็น แต่บัณฑิตและนักศึกษาปัจจุบันพูดเป็นเสียงเดียวกันว่าข้อดีของการเปลี่ยนผู้สอนบ่อยคือพวกเขามีพัฒนาการด้านการฟังและพูดดีขึ้น อาจารย์ที่สอนส่วนใหญ่เพิ่งจบการศึกษามีอายุไม่มาก นักศึกษากล้าที่จะพูดคุยทั้งในห้องและนอกห้องเรียนทำให้นักศึกษากลุ่มนี้มีทักษะการพูด การฟังที่ดี แต่อย่างไรก็ตามจากข้อคิดเห็นในเรื่องของคุณภาพอาจารย์ผู้สอนที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาที่สอน และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เรียนในการค้นคว้าข้อมูลทางวิชาการมีค่อนข้างจำกัด ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของหลักสูตรนานาชาติ (จรรยาเทพพรบัญชากิจ, 2556) ปัญหาเหล่านี้มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องให้ความสำคัญในการแก้ปัญหาเพื่อให้การจัดการศึกษามีคุณภาพยิ่งขึ้น ส่วนการวัดผลและประเมินผลได้คะแนนเป็นลำดับสุดท้าย การเรียน การสอนของโครงการจัดตั้งฯ มีการวัดผลและประเมินผลอย่างจริงจัง นักศึกษาที่ไม่ใส่ใจในการเรียน ขาดเรียนบ่อย ไม่เข้าใจเนื้อหา สอบไม่ผ่านได้เกรด F กันเป็นประจำและหลายคนต้องลาออกไปเนื่องจากเกรดเฉลี่ยไม่ถึงที่จะผ่านขึ้นไปอีกชั้นปี บางคนคิดว่าการเรียนในสถาบันแห่งนี้ น่าจะเรียนง่าย ไม่ตก เป็นการเข้าใจผิด ตลอดระยะเวลาการเรียน การสอน มีการวัดและประเมินผลอย่างจริงจัง นักศึกษาต้องมีความรับผิดชอบและสามารถทำงานร่วมกันได้ หากขาดคุณสมบัติเหล่านี้ จะส่งผลกระทบต่อผลการศึกษา การวัดผลประเมินผลของโครงการจัดตั้งฯ อาจขัดแย้งกับภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏที่ได้รับการวิพากษ์วิจารณ์ในเรื่องการปล่อยเกรด (ม.ราชภัฏเกรดเพื่อ แจกเกียรตินิยมฟรี! ทปอ.มรภ.สั่งสอบด่วน, 2558) นักศึกษาส่วนใหญ่ที่เรียนในหลักสูตรนี้ มีวินัยและมีความจริงจังในการเรียน ดังจะเห็นได้จากข้อเสนอแนะในเรื่องการเรียนการสอนที่กล่าวมาแล้ว นักศึกษาบางคนลงลึกในเรื่องอาจารย์ต้องเข้มงวดในการเรียน การสอน การส่งงาน การงดใช้โทรศัพท์มือถือระหว่างเรียน ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจของบัณฑิตและนักศึกษาปัจจุบันนี้ทำให้โครงการจัดตั้งฯ ทราบถึงทัศนคติที่นักศึกษามีต่อการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตร ข้อเสนอแนะที่จะต้องนำไปปรับปรุงแก้ไขในการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนาหลักสูตรใหม่ต่อไป

สรุปความพึงพอใจของบัณฑิตและนักศึกษาปัจจุบันต่อการจัดการศึกษาหลักสูตรนานาชาติ

ความพอใจในภาพรวมทั้ง 8 ด้านอยู่ในระดับพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09 ร้อยละ 81.81) โดยเรียงลำดับหัวข้อความพอใจดังนี้ ด้านการให้คำปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.25 ร้อยละ 85.09) ด้านการเรียนรู้ตลอดหลักสูตรได้พัฒนาคุณลักษณะของนักศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.09 ร้อยละ 81.81) ด้านหลักสูตร (ค่าเฉลี่ย 3.91 ร้อยละ 78.31) การเรียนการสอน (ค่าเฉลี่ย 3.96 ร้อยละ 79.44) อาจารย์ผู้สอน (ค่าเฉลี่ย 3.88 ร้อยละ 77.57) กระบวนการคัดเลือกนักศึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.82 ร้อยละ 76.36) สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ (ค่าเฉลี่ย 3.79 ร้อยละ 75.84) และด้านการวัดผลและประเมินผล (ค่าเฉลี่ย 3.67 ร้อยละ 73.33)

ข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 11 คน (บัณฑิต 7 คนและนักศึกษาปัจจุบัน 4 คน) ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. ควรมีการพัก (break) ระหว่างเรียน 2 ครั้ง เพราะนักศึกษาจะได้ประมวลความรู้ในแต่ละช่วง เนื่องจากการเรียนการสอนเป็นภาษาอังกฤษ (3 คน)
2. ควรจัดให้มี project ในทุกรายวิชา และมีการกำหนดรายละเอียดของงาน รวมถึงระยะเวลาที่ชัดเจน โดยช่วงเวลาของการนำเสนอ project ของแต่ละวิชาต้องไม่ซ้ำกัน (5 คน)
3. อาจารย์ผู้สอนต้องมีความเด็ดขาด เข้มงวด และมีมาตรการที่ชัดเจน (กำหนดวันและเวลาส่งงาน ให้ชัดเจน ไม่อนุญาตให้ส่งงานย้อนหลังได้ ยกเว้นไม่สบาย และมีใบรับรองแพทย์ประกอบ) (4 คน)
4. การให้คะแนนเข้าชั้นเรียน และคะแนนงานที่ได้รับมอบหมายของอาจารย์บางท่าน ในบางรายวิชาไม่เป็นธรรม อาจารย์ผู้สอนบางท่านไม่บริหารเวลา อธิบายยาวเกินไปในแต่ละหัวข้อ ปลอญนักศึกษาล่าช้า ทำให้มีเวลาพักสำหรับรับประทานอาหารกลางวันน้อยเกินไป และในบางครั้งส่งผลให้เข้าเรียนในรายวิชาต่อไปไม่ทัน (6 คน)
5. ควรดใช้โทรศัพท์มือถือในชั้นเรียนโดยเด็ดขาด หากต้องการค้นหาคำศัพท์ ให้ใช้ talking dictionary หรือหนังสือ dictionary เท่านั้น (4 คน)
6. อาจารย์ผู้สอนควรเชิญนักศึกษาที่รับกวนการเรียนการสอน หรือประพฤติตนไม่เหมาะสมออกจากห้องเรียนได้ทันที (4 คน)
7. เพิ่มการเรียนการสอนผ่านสื่อต่างๆ และนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการเรียนมากขึ้น (9 คน)
8. เปลี่ยนแปลงเนื้อหาวิชาที่ขึ้นต้นด้วย English for เป็นวิชาเนื้อหา (content) ในงานอาชีพ (10 คน)
9. วิชาที่เกี่ยวกับโรงแรม เพิ่มการทัศนศึกษาในโรงแรมต่าง ๆ เพื่อเรียนรู้จากสถานที่จริง และควรจัดโครงการทัศนศึกษาในต่างประเทศ เพื่อเห็นภาพจริงและขั้นตอนต่างๆ (เช่น การผ่านตม./การใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อสื่อสารในต่างประเทศ) (11 คน)
10. เพิ่มรายวิชาที่ตอบโจทย์เกี่ยวกับการทำงานในอนาคต/เอื้อประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพ ให้แน่นขึ้น เช่น วิชา MICE (การจัดประชุม สัมมนา ท่องเที่ยวและนิทรรศการ) ซึ่งเป็นวิชาที่สามารถแตกแขนงไปใช้ได้หลายอาชีพ (6 คน)
11. เชิญวิทยากรพิเศษ ที่มีประสบการณ์ตรงในรายวิชานั้นๆ มาบรรยายเพิ่มเติม (8 คน)
12. ควรเพิ่มรายวิชาทางด้านคอมพิวเตอร์ การใช้งานอินเทอร์เน็ต และให้มีฝึกปฏิบัติจริง (3 คน)

เอกสารอ้างอิง

- จรัญญา เทพพรบัญชากิจ. (2556). **แนวทางการบริหารจัดการหลักสูตรนานาชาติของมหาวิทยาลัยเอกชนไทย**. ค้นเมื่อ 6 มีนาคม 2561, จาก https://journal.payap.ac.th/pdf/23/2/0857-4677/International_Programs.pdf
- ม.ราชภัฏเกรตเฟอ แจกเกียรตินิยมฟรี! ทปอ.มรภ.สั่งสอบด่วน. (2558, 30 มกราคม). **ไทยรัฐออนไลน์**. ค้นเมื่อ 6 เมษายน 2562, จาก <https://www.thairath.co.th/content/477914>
- มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. (2555). **หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาอังกฤษ หลักสูตรภาษาอังกฤษ (หลักสูตรใหม่ พ.ศ. 2555)**. กรุงเทพมหานคร: โครงการจัดตั้งวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2555). **การติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ปีการศึกษา 2552 – 2553**. ค้นเมื่อ 3 มกราคม 2561, จาก <http://cms.dru.ac.th/jspui/handle/123456789/697>
- มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา สำนักงานอธิการบดี กองประกันคุณภาพการศึกษา. (2560). **การประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิต ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษาแห่งชาติของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีการศึกษา 2558**. ค้นเมื่อ 6 เมษายน 2562, จาก <http://www.old.nrru.ac.th/qa/UserFiles/File/TQF/Report-TQF.pdf>
- มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. (2556). **แบบสอบถามภาวะการมีงานทำของบัณฑิต**. ค้นเมื่อ 3 มกราคม 2561, จาก http://qa.psru.ac.th/file_plan6/plan6134.doc
- มหาวิทยาลัยศิลปากร กองแผนงาน งานวิจัยสถาบันและสารสนเทศ. (2559). **รายงานความพึงพอใจของนายจ้างต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2557**. ค้นเมื่อ 3 มกราคม 2561, จาก <http://www.plan.su.ac.th/news-doc/B-Stu-P-58.pdf>
- สรคม ดิสสะมาน. (2551). **ความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิต สาขาวิชาสารนิเทศศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**. *วารสารบรรณารักษศาสตร์*. 28 (2), หน้า 31-48.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2555). **อธิการบดีราชภัฏธนบุรีเป็นปลื้มกับผลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตอยู่ในระดับ “ดีมาก”**. ค้นเมื่อ 6 เมษายน 2562, จาก <http://www1.opdcacademy.com/index.php/resources2018/cat1022018/1753-14-2662>
- สำนักพัฒนาและส่งเสริมธุรกิจบริการ. (2560). **ธุรกิจบริการการศึกษานานาชาติ**. ค้นเมื่อ 6 มีนาคม 2561, จาก https://ditp.go.th/contents_attach/210415/210415.pdf
- หลักสูตรนานาชาติ ทางเลือกที่ดีของการศึกษาไทย. (2562). **CAMPUS**. ค้นเมื่อ 7 เมษายน 2562, จาก <https://campus.campus-star.com/education/108197.html>
- หลักสูตรอินเตอร์ ทางเลือกอนาคตของเด็กไทย. (2560, 18 กันยายน). **โพสต์ทูเดย์**. ค้นเมื่อ 3 มีนาคม 2561, จาก <https://www.posttoday.com/life/life/515401https://www.posttoday.com/life/life/515401>
- Best, J. W. (1977). **Research in Education**. New Jersey: Prentice – Hall.