

หลักสูตรภาษา การสื่อสารและธุรกิจ: มุมมองนักเรียน อาจารย์และผู้ประกอบการ Languages Communication and Business Curriculum: Aspects from Students, Lecturers, and Employers

อัสมา ทรรศนะมีลาภ¹

Asama Tasanameelarp¹

บทคัดย่อ

การประเมินสัมฤทธิ์ผลทางวิชาการและคุณลักษณะผู้เรียนตามปรัชญาและวัตถุประสงค์หลักสูตรภาษา การสื่อสารและธุรกิจ มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อประเมินบริบทของหลักสูตร ปัจจัยนำเข้า กระบวนการเรียนรู้ ผลลัพธ์หลักสูตร และผลกระทบหลักสูตร โดยใช้รูปแบบการประเมิน CIPPI Model กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ อาจารย์ผู้สอนในหลักสูตรจำนวน 7 คน นักศึกษาจำนวน 45 คน และผู้ประกอบการ 29 คน ผลการวิจัยพบว่าผลการประเมินด้านบริบทหลักสูตรและปัจจัยนำเข้ามีความเหมาะสมระดับปานกลาง ส่วนด้านกระบวนการ ผลลัพธ์หลักสูตรและผลกระทบหลักสูตร มีผลการประเมินระดับมาก ผลการประเมินความสามารถด้านภาษาจีนพบว่านักเรียนคนเดียวสอบผ่าน HSK ระดับ 3 และไม่มีนักเรียนสอบผ่านการทดสอบความรู้ด้านภาษาอังกฤษ TOEIC ที่ระดับคะแนน 550 ทั้งอาจารย์และนักศึกษามีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหลักสูตรที่สอดคล้องกัน โดยเสนอให้มีการแยกหลักสูตรเป็นสองวิชาเอกคือ เอกภาษาอังกฤษและเอกภาษาจีน โดยยังคงเน้นให้หลักสูตรมีการบูรณาการความรู้ทั้งทางด้านภาษา ความรู้ด้านธุรกิจและการท่องเที่ยว นอกจากนี้ หลักสูตรควรมีแผนการจัดการเตรียมความพร้อมปรับพื้นฐานด้านวิชาการให้นักศึกษาอย่างเข้มข้นก่อนเปิดภาคการศึกษา

คำสำคัญ : การประเมินหลักสูตร, รูปแบบการประเมินชิปปี้ไอ

Abstract

The assessing academic achievement and learners' traits in accordance with the philosophy and objectives of languages communication and business curriculum aimed to evaluate the curriculum in terms of contexts, input, processes, products, and its impact. The evaluative research was based on the CIPPI Model. The sample of the study included 7 instructors, 45 students, and 29 employers. The results revealed that the curriculum contexts and inputs were at moderate level where as the other three aspects of curriculum; processes, products, and impact were at

¹ อาจารย์, คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

² Lecturer, Faculty of Liberal Arts and Management Sciences, Prince of Songkla University, Surat Thani Campus

high level. However, there was only one student who passed the Chinese proficiency test (HSK) at level 3 and no student passed the English proficiency test (TOEIC) achieving the required level, which is 550. Both students and instructors suggested that the curriculum should be divided into two majors, English and Chinese, and should also be integrated in the subjects of business and tourism together. Moreover, the curriculum should provide more foreign languages courses for students to develop their language skills which in turn will benefit them in the future. Last but not least, the intensive preparatory courses should be prepared for the students before the semester starts.

Keywords : curriculum evaluation, CIPPI model

บทนำ

ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคโลกาภิวัตน์ การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดถือเป็นสิ่งจำเป็น ด้วยเหตุนี้ ในปัจจุบันแต่ละประเทศพยายามเสริมสร้างรากฐานความเข้มแข็งให้กับประเทศของตนเอง เพื่อเตรียมความพร้อมในการรับมือกับอนาคตการเคลื่อนไหวแบบก้าวกระโดดที่จะเกิดขึ้น ประเทศไทยเป็นอีกหนึ่งประเทศที่กำลังเผชิญหน้ากับห้วงกระแสการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับการเปลี่ยนแปลงครั้งยิ่งใหญ่ในฐานะสมาชิกประชาคมอาเซียนที่มีภารกิจหลักในการสร้างความเข้มแข็ง และความโดดเด่นในภูมิภาคเพื่อเป็นภูมิภาคกันสำคัญในการเผชิญหน้ากับภูมิภาคอื่นๆ ในเวทีโลก บทบาทใหม่ที่ประเทศไทยได้รับทำให้หน่วยงานหลายฝ่ายทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้ตระหนักถึงความสำคัญในการเสริมสร้างโครงสร้างพื้นฐานที่มั่นคงให้กับประเทศ โดยเฉพาะโครงสร้างด้านทรัพยากรมนุษย์ที่นับเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญและมีบทบาทอย่างมากในการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า ซึ่งคุณลักษณะของทรัพยากรมนุษย์ที่มีค่าและเป็นที่ต้องการในสังคมนั้นจะต้องมีพร้อมทั้งในเรื่องของศักยภาพ ประสิทธิภาพ และคุณธรรม จริยธรรม

การศึกษาถือเป็นกระบวนการที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาทรัพยากรขั้นพื้นฐานที่เข้มแข็งให้กับสังคม โดยเฉพาะสถาบันอุดมศึกษาซึ่งถือว่าเป็นแหล่งสำคัญในการผลิตและพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ เป็นแหล่งการเรียนรู้ที่สำคัญและมีบทบาทหน้าที่ในการขึ้นสังคมภายใต้หลักวิชาการและงานวิจัย ด้วยภารกิจหลักสำคัญในการวางรากฐานที่มั่นคงให้กับสังคมและประเทศ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพทางการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาให้มีมาตรฐานสอดคล้องกับแนวทางในการพัฒนาสังคม และสร้างคนทั้งนี้เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประเทศซึ่งถือเป็นจุดมุ่งหมายสูงสุดของสถาบันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวและเพื่อปรับตัวให้ก้าวทันยุคสมัยที่เปลี่ยนไปสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี จึงได้จัดให้มีการปฏิรูปการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษา และได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 โดยกำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาพึงจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และมีความพร้อมในด้านของการจัดเตรียมหลักสูตร กระบวนการเรียนการสอน อาจารย์ นักศึกษาและปัจจัยสนับสนุนในการศึกษา นอกจากนี้ยังจัดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งถือเป็นกระบวนการที่สำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

(สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543)

คุณภาพการอุดมศึกษา (Quality of Higher Education) ตามหลักของทบวงมหาวิทยาลัยนั้น สามารถวัดได้จากลักษณะโครงการศึกษา หลักสูตร การเรียนการสอน และการประเมินผลว่าผู้เรียน สามารถทำได้ดีในระดับใด (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2539) อาจกล่าวได้ว่าหลักสูตรคือหัวใจสำคัญของการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ และการทำให้ผู้เรียน บรรลุจุดมุ่งหมายของหลักสูตรได้ คือ สิ่งสะท้อน ความมีประสิทธิภาพของหลักสูตร (สงบ ลักษณะ, 2533) ดังนั้นหลักสูตรที่ดีจะต้องสามารถจัดการ การเรียนการสอนที่เหมาะสมและก้าวหน้ายุคสมัยที่ เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งคณะกรรมการอุดมศึกษาได้มี ข้อกำหนดในเรื่องของหลักสูตร โดยระบุให้มีการ แสดงการปรับปรุงดัชนีคุณภาพด้านการศึกษาเป็น ระยะๆ มีการประเมินและปรับปรุงหลักสูตรอย่างต่อเนื่องทุก 5 ปี (สำนักมาตรฐานและประเมินผล อุดมศึกษา, 2548) ทั้งนี้แนวทางที่สำคัญประการ หนึ่งในการประเมินหลักสูตร คือ การวัดผลจากตัว นักศึกษาในหลักสูตร

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี เป็นหลักสูตรบูรณาการ ระหว่างภาษาและธุรกิจ โดยมีปรัชญาหลักในการ ผลิตบัณฑิตที่มีความพร้อมด้านทักษะการใช้ภาษา ต่างประเทศในการสื่อสารและการประกอบวิชาชีพ ด้านการค้าระหว่างประเทศและด้านการท่องเที่ยว โดยเน้นการสอนภาษาต่างประเทศ ได้แก่ ภาษา อังกฤษและภาษาจีน บัณฑิตของหลักสูตรมีความ รู้พื้นฐานทางภาษาทั้ง 2 ภาษาและสามารถ ประยุกต์ใช้ทักษะทางภาษาได้แก่ ทักษะในการฟัง พูด อ่าน เขียนในการสื่อสารได้ นอกจากนี้ บัณฑิต จะต้องมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยี สำนักงาน มีภาวะผู้นำ มีความกล้าแสดงออก ความ คิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีคุณธรรม จริยธรรมและจิต สาธารณะ โดยหลักสูตรใหม่ ฉบับปี 2550 เปิดรับ

นักศึกษารุ่นแรกเมื่อเดือนมิถุนายน ปีการศึกษา 2551 ผู้วิจัยจึงทำการประเมินสัมฤทธิ์ผลของ หลักสูตร ทั้งนี้เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปใช้ในการ พัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรให้ได้มาตรฐาน และผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพให้กับสังคมต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินหลักสูตรภาษา การสื่อสาร และธุรกิจในด้านบริบท ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตของหลักสูตรผ่านมุมมองของนักศึกษา อาจารย์และสถานประกอบการที่นักศึกษาเข้า ฝึกงาน
2. เพื่อประเมินสัมฤทธิ์ผลของนักศึกษา ด้านการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาจีนเพื่อการ สื่อสารตามปรัชญาหลักสูตร

วิธีดำเนินการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงประเมิน (Evaluative Research) โดยใช้รูปแบบการประเมิน CIPPI Model ได้ปรับและขยายแนวคิดมาจากรูปแบบ CIPPIEST Model โดย มาเรียม นิลพันธุ์ (2553: 30-31) ซึ่งได้แนวทางการพัฒนาการ ประเมินจากรูปแบบการประเมิน CIPP Model ของ Stufflebeam & Shinkfield (2007) โดยในการวิจัย ครั้งนี้รูปแบบ CIPPI มีขอบเขตและรายละเอียดดังนี้

1. ด้านบริบทหลักสูตร Context (C) ซึ่ง ประกอบด้วย การประเมินด้านวัตถุประสงค์ จำนวน หน่วยกิต โครงสร้างหลักสูตรและรายวิชา
2. ด้านปัจจัยนำเข้า Input (I) เป็นการ ประเมินด้านภาระงานสอน ค่าเฉลี่ยคุณวุฒิทางการ ศึกษาและค่าเฉลี่ยจำนวนผลงานวิชาการของ อาจารย์ ค่าเฉลี่ย GPAX ชั้นมัธยมปลายของ นักศึกษา อัตราจำนวนนักศึกษาต่ออาจารย์ และสื่อ ปัจจัยเกื้อหนุนการเรียนรู้

3. กระบวนการ Process (P) ประกอบด้วย การประเมินด้านคุณลักษณะอาจารย์และคุณภาพ บริหารหลักสูตรและการให้คำปรึกษา

4. ด้านผลลัพธ์หลักสูตร Product (P) เป็นการประเมินด้าน จำนวนผู้สำเร็จการศึกษา ผล การเรียน และคุณลักษณะบัณฑิต และการประเมิน ความสามารถของนักศึกษาในการใช้ภาษาอังกฤษ และภาษาจีนเพื่อการสื่อสารตามปรัชญาหลักสูตร โดยประเมินผลจากการสอบผ่านการวัดความรู้ ทักษะทางภาษาตามเกณฑ์ที่คณะกรรมการบริหาร หลักสูตรได้กำหนดไว้

5. ผลกระทบ Impact (I) เป็นการประเมิน ความพึงพอใจของสถานประกอบการด้านความ สามารถในการใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาจีนและ คุณลักษณะของนักศึกษา

ขอบเขตด้านประชากร

การประเมินสัมฤทธิ์ผลของหลักสูตรศิลป ศาสตร์บัณฑิต สาขาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี เป็นการ ประเมินนักศึกษาชั้นปี 4 ในช่วงปีการศึกษา 2551- 2554 จำนวน 45 คน ผู้สอนหลักสูตรภาษา การ สื่อสารและธุรกิจจำนวน 7 คน และผู้ประเมินความ พึงพอใจของนักศึกษาจากสถานประกอบการที่ ฝึกงาน จำนวน 29 คน รวมทั้งสิ้น 81 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีดังนี้

1. แบบสอบถามจำนวน 3 ชุด สร้างโดยใช้ แนวคำถามและกรอบการประเมินตามตัวบ่งชี้ คุณภาพซึ่งผ่านการรับรองจากคณะกรรมการ วิชาการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีการ ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน โดยได้ค่า ดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence: IOC) มีค่าระหว่าง 0.74 - 1.00

แบบสอบถามทั้ง 4 ชุดประกอบด้วยข้อคำถาม เกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูลทั่วไปในตอนหนึ่ง ในตอนที่สองเป็นการประเมินหลักสูตรใช้การ ประเมินแบบมาตราประเมินค่า 5 ระดับ โดยมีค่า ตั้งแต่วัดมากที่สุด ถึง น้อยที่สุด ใช้เกณฑ์การให้ คะแนนเป็น 5,4,3,2,1 ตามลำดับ และมี แบบสอบถามปลายเปิดในตอนสุดท้ายเพื่อแสดง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยราย ละเอียดการเก็บข้อมูลแบบสอบถามสามารถจำแนก ตามกลุ่มผู้ให้ข้อมูลได้ดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับ หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาภาษา การสื่อสาร และธุรกิจสำหรับอาจารย์ สอบถามความพึงพอใจ เกี่ยวกับหลักสูตรภาษา การสื่อสารและธุรกิจ 3 องค์ ประกอบ คือ 1) ด้านบริบทหลักสูตร (Context) มี การประเมินวัตถุประสงค์ จำนวนหน่วยกิต โครงสร้าง หลักสูตรและรายวิชา 2) ปัจจัยนำเข้า (Input) มีการ ประเมินด้านสื่อปัจจัยเกื้อหนุนการเรียนรู้ คุณลักษณะ อาจารย์ และสอบถามข้อมูลด้านคุณวุฒิและผลงาน วิชาการของอาจารย์ ภาระงานสอนและจำนวน นักศึกษา และ 3) กระบวนการ (Process) ประกอบ ด้วยการประเมินด้านการจัดการเรียนการสอน การ วัดและประเมินผล การบริหารหลักสูตรและการให้ คำปรึกษา แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นโดยใช้ สัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ได้ระดับ ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสำหรับอาจารย์ 0.97

ชุดที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจหลักสูตร ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ สำหรับนักศึกษา สอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับ หลักสูตรภาษา การสื่อสารและธุรกิจ 3 องค์ประกอบ คือ 1) ด้านบริบทหลักสูตร (Context) มีการประเมิน วัตถุประสงค์ จำนวนหน่วยกิต โครงสร้างหลักสูตร และรายวิชา 2) ปัจจัยนำเข้า (Input) มีการประเมิน ด้านคุณลักษณะอาจารย์ และสื่อปัจจัยเกื้อหนุนการ เรียนรู้ 3) กระบวนการ (Process) ประกอบด้วย การประเมินด้านการจัดการเรียนการสอน การวัด และประเมินผล การบริหารหลักสูตรและการให้คำ

ปรึษา แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ได้ระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสำหรับนักศึกษา 0.87

ชุดที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ประกอบการฝึกงานที่มีต่อนักศึกษา สอบถามด้านผลลัพธ์หลักสูตร (Product) ในเรื่องความสามารถการใช้ภาษาอังกฤษหรือภาษาจีนในการสื่อสารและคุณลักษณะของนักศึกษาตามปรัชญาหลักสูตรภาษา การสื่อสารและธุรกิจ แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ได้ระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสำหรับนักศึกษา 0.83

2. การจัดสอบวัดทักษะภาษาอังกฤษและภาษาจีน โดยมีการสอบและประเมินผลตามเกณฑ์ที่คณะกรรมการบริหารหลักสูตรภาษา การสื่อสารและธุรกิจได้กำหนดไว้เพื่อประเมินผลด้านผลลัพธ์หลักสูตร (Product) ดังนี้ 1) การประเมินทักษะภาษาอังกฤษ โดยการสอบ TOEIC (Test of English for International Communication) เกณฑ์ผ่านระดับ 550 คะแนน 2) การประเมินทักษะภาษาจีน โดยการสอบ HSK (Hanyu Shuiping Kaoshi) เกณฑ์ประเมินผ่านระดับ 3

3. การเก็บข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อประเมิน 1) ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ได้แก่ ข้อมูลภาระงานสอนของอาจารย์ ข้อมูลวุฒิการศึกษา คุณวุฒิทางวิชาการและผลงานทางวิชาการของอาจารย์ ข้อมูลค่าเฉลี่ย GPAX ระดับมัธยมของนักศึกษาและสัดส่วนจำนวนนักศึกษาต่ออาจารย์ 2) ด้านผลลัพธ์หลักสูตร (Product) ได้แก่ ข้อมูลจำนวนนักศึกษาที่จบการศึกษาตามเกณฑ์ที่กำหนด จำนวนปีเฉลี่ยที่นักศึกษาจบ ผลการเรียนรู้เฉลี่ยของนักศึกษาและร้อยละของนักศึกษาที่พึงพอใจเนื่องจาก GPAX ไม่ถึง 2.00

4. การเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) สำหรับนักศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความพึงพอใจในหลักสูตรภาษา การสื่อสารและธุรกิจ ได้แก่ ด้าน

บริบท (Context) ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) และด้านกระบวนการ (Process) นอกจากนี้ยังมีการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการสอบวัดระดับภาษาอังกฤษและภาษาจีน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเรียนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูลข้อมูล

การเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการแจกและจัดเก็บข้อมูลแบบสอบถามทั้ง 4 ชุดด้วยตนเอง และมีการนัดหมายนักศึกษาเพื่อสอบวัดความรู้ภาษาอังกฤษและภาษาจีน โดยผู้วิจัยได้ประสานไปยังศูนย์สอบเพื่อจัดสอบที่มหาวิทยาลัย จากนั้นได้นัดหมายนักศึกษาทุกคนเพื่อสัมภาษณ์เก็บข้อมูลเพิ่มเติม โดยมีการนัดหมายและใช้เวลาในการสัมภาษณ์แต่ละคนประมาณ 10-15 นาที คำถามในการสัมภาษณ์เป็นลักษณะกึ่งโครงสร้าง โดยใช้การพูดคุยอย่างเป็นกันเองเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกทุกองค์ประกอบของการประเมิน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมด้วยแบบสอบถามจะวิเคราะห์สถิติภาคบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) แล้วเทียบเกณฑ์การประเมินระดับความคิดเห็นจากแบบสอบถาม การแปลความหมายค่าเฉลี่ยคะแนน จากมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535) ดังนี้
4.50-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.50-4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
2.50-3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
1.50-2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
1.00-1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมจากเอกสารต่างๆ ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์และประเมินตามเกณฑ์การวัดระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของตัวบ่งชี้คุณภาพในแต่ละวัตถุประสงค์ของการประเมิน โดยใช้เกณฑ์ประเมินคุณภาพของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการวิชาการของมหาวิทยาลัย โดยมีการแปลความหมายของระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลดังนี้

ระดับ A หมายถึง มีประสิทธิภาพมากที่สุด

ระดับ B หมายถึง มีประสิทธิภาพมาก

ระดับ C หมายถึง มีประสิทธิภาพปานกลาง

ระดับ D หมายถึง มีประสิทธิภาพน้อย

ระดับ E หมายถึง มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

ส่วนข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดและการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้นำมาจัดหมวดหมู่และลำดับคำตอบเพื่อวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบการพรรณนาความ ส่วนผลคะแนนสอบ TOEIC และ HSK ผู้วิจัยจะแจกแจงความถี่และร้อยละของจำนวนนักศึกษาที่ผ่านและไม่ผ่านตามเกณฑ์คะแนนที่กำหนด

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

1. ด้านบริบทหลักสูตร (Context) พบว่าผลนักศึกษาและอาจารย์มีความพึงพอใจในบริบทหลักสูตรโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่าผลการประเมินความพึงพอใจด้านวัตถุประสงค์หลักสูตรและโครงสร้างหลักสูตรอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$) ส่วนด้านจำนวนหน่วยกิตนั้นผลการประเมินอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) โดยรายวิชาในกลุ่มวิชาชีพบังคับมีระดับคะแนนประเมินระดับน้อย ($\bar{X} = 2.34$) รายวิชาที่นักศึกษาประเมินว่ามีความเหมาะสมน้อยที่สุดคือ วิชาหลักการบัญชี การเงินธุรกิจและเศรษฐกิจการเมืองเบื้องต้น ส่วนรายวิชาแกนภาษา

อังกฤษและวิชาชีพเลือกกลุ่มวิชาการจัดการท่องเที่ยวมีคะแนนประเมินในระดับมากที่สุด

นอกจากนี้ ผลการตอบแบบสอบถามปลายเปิดและการสัมภาษณ์พบว่าทั้งอาจารย์และนักศึกษามีความเห็นว่างหลักสูตรควรแยกสาขาวิชาอย่างชัดเจนว่าจะเป็นสาขาภาษาอังกฤษหรือภาษาจีน หรืออาจเปิดเป็นรายวิชาโท เพื่อให้นักศึกษาได้เลือกเรียนภาษาที่ตนเองถนัด และหลักสูตรควรเปิดกลุ่มรายวิชาเลือกภาษาต่างประเทศอื่นๆ ให้นักศึกษาได้เลือกเรียนตามความสนใจและความถนัดของตนเอง

ผลจากการสัมภาษณ์นักศึกษายังชี้ให้เห็นว่านักศึกษาส่วนใหญ่เลือกเรียนสาขานี้เพราะเป็นสาขาที่มีการบูรณาการศาสตร์ทางด้านภาษาและธุรกิจ โดยสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการประกอบอาชีพได้ ซึ่งนับเป็นจุดเด่นที่ทำให้ นักศึกษามีความแตกต่างจากสถาบันอื่นๆ ส่วนในการเรียนภาษาต่างประเทศนั้น นักศึกษาส่วนใหญ่เลือกเรียนโดยมีความเข้าใจว่าเรียนเฉพาะวิชาภาษาอังกฤษ หรือสามารถเลือกเรียนภาษาต่างประเทศใดก็ได้ เมื่อเข้าเรียนจริงพบว่าต้องเรียนทั้งภาษาอังกฤษและภาษาจีน ทำให้นักศึกษาบางส่วนที่ไม่มีพื้นฐานและไม่ถนัดภาษาจีนเกิดปัญหาในการเรียนเนื่องจากหลักสูตรมีรายวิชาปรับพื้นฐานให้นักศึกษาเพียงวิชาเดียวและวิชาภาษาจีนอื่นๆ ก่อนข้างยากทำให้นักศึกษาที่ไม่มีพื้นฐานไม่เข้าใจ

2. ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) พบว่าผลประเมินจากการเก็บรวบรวมเอกสารและพิจารณาตามเกณฑ์ตามเกณฑ์การวัดระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของตัวบ่งชี้คุณภาพตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด พบว่าผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ระดับ C) โดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามอาจารย์ 6 คน พบว่ามีอาจารย์มีการงานสอนเฉลี่ย 17.49 ชั่วโมง ต่อปี การศึกษา ซึ่งเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ตัวบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัยพบว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับน้อย (ระดับ D) ส่วนคุณวุฒิทางการศึกษา

พบว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด (ระดับ A) โดยมีอาจารย์วุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอก 2 คน และปริญญาโท 5 คน ส่วนค่าเฉลี่ยคุณวุฒิทางวิชาการมีความเหมาะสมในระดับน้อยที่สุด (ระดับ E) โดยมีอาจารย์ที่ได้รับตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ 1 คน และอาจารย์ 6 คน ส่วนผลงานทางวิชาการตั้งแต่ปี 2552-2554 อาจารย์มีผลงานทางวิชาการโดยเฉลี่ย 0.43 มีความเหมาะสมในระดับน้อยที่สุด (ระดับ E)

ในส่วนของนักศึกษาพบว่าค่าเฉลี่ย GPAX ชั้นมัธยมปลายของนักศึกษาทั้งหมดมีค่าเท่ากับ 2.62 ซึ่งพิจารณาตามเกณฑ์ประเมินคุณภาพของมหาวิทยาลัย พบว่ามีระดับประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง (ระดับ C) จำนวนนักศึกษาในหลักสูตรต่ออาจารย์ในสาขาวิชาสังคมศาสตร์โดยเฉลี่ย ปี 2552-2554 มีสัดส่วนจำนวนนักศึกษา : อาจารย์เท่ากับ 22:1 มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด (ระดับ A)

ส่วนผลการประเมินความพึงพอใจด้านปัจจัยเกื้อหนุนการเรียนรู้ ผลจากแบบสอบถามพบว่าอาจารย์และนักเรียนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.63$) โดยเห็นว่าความพร้อมด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและห้องเรียน และความพึงพอใจในการบริการของห้องสมุดและสื่อการศึกษาอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.43$) โดยทั้งนักศึกษาและอาจารย์อยากให้มีสื่อที่สามารถใช้ในการฝึกทักษะภาษาอังกฤษมากขึ้น หรืออาจมีการเปิด Self-Access Learning Center เพื่อให้นักศึกษาสามารถใช้เวลาว่างระหว่างคาบเรียนในการฝึกฝนภาษาอังกฤษด้วยตนเอง นอกจากนี้ อาจารย์ยังเสนอแนะให้เพิ่มจำนวนวารสารวิจัยทางด้านสังคมศาสตร์และตำราเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ ภาษาศาสตร์และด้านการสื่อสารเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาตนเองด้านการเรียนการสอนและการวิจัย

3. ด้านกระบวนการ (Process) มีผลการประเมินโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) โดย

ผลการประเมินอาจารย์จากนักศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) ด้านคุณลักษณะความเป็นครูและความสามารถอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการสอนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) ผลการประเมินคุณภาพการบริหารหลักสูตรและการให้คำปรึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$) โดยมีผลการประเมินด้านการบริหารหลักสูตรระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$) และด้านการให้คำปรึกษาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$)

ผลจากการสัมภาษณ์นักศึกษาพบว่า คณาจารย์ในหลักสูตรให้คำแนะนำในด้านการเรียนอย่างใกล้ชิด และกล้าที่จะปรึกษาปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ในส่วนปัญหาที่พบการเปิดรายวิชาในกลุ่มรายวิชาชีพบังคับซึ่งไม่เพียงพอต่อนักศึกษาตกค้างและบางรายวิชาผู้สอนอยู่ในช่วงลาศึกษาต่อทำให้ต้องมีการเปลี่ยนแปลงรายวิชา และปัญหาในการให้คำปรึกษาในรายวิชาวิจัย ซึ่งมีจำนวนอาจารย์ที่ปรึกษาเพียง 3 ท่าน แต่ละท่านต้องรับผิดชอบนักศึกษาหลายกลุ่มจึงทำให้ไม่มีเวลาเพียงพอในการให้คำปรึกษา

4. ด้านผลลัพธ์หลักสูตร (Product) พบว่า ผลการประเมินจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาอยู่ในระดับมาก โดยมีจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาตามเกณฑ์จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89 โดยจำนวนปีเฉลี่ยที่นักศึกษาจบการศึกษาอยู่ที่ 4.04 ซึ่งผลประเมินการประเมินตามตัวบ่งชี้คุณภาพมหาวิทยาลัยอยู่ในระดับมาก (ระดับ B) ส่วนผลการเรียนเฉลี่ยนักศึกษาอยู่ที่ระดับ 2.78 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก (ระดับ B) ร้อยละของนักศึกษาที่ผ่านสภาพเนื่องจาก GPAX ไม่ถึง 2.00 เท่ากับร้อยละ 11.11 อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง (ระดับ C)

ผลการประเมินความสามารถด้านภาษาอังกฤษของนักศึกษาโดยการสอบ TOEIC (Test of English for International Communication) โดยมีเกณฑ์คะแนนที่ 550 พบว่าไม่มีนักศึกษาคนใดสอบผ่านตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ส่วนผลการประเมินทักษะภาษาจีนด้วยการสอบ HSK ระดับ 3 พบว่ามี

นักศึกษาเพียงคนเดียวที่สอบผ่านตามเกณฑ์คะแนนที่กำหนดไว้ คิดเป็นร้อยละ 2.22 ของจำนวนนักศึกษาทั้งหมด

5. ด้านผลกระทบ (Impact)

ในส่วนผลการประเมินความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารและคุณลักษณะของบัณฑิตพบว่า ในภาพรวมสถานประกอบการมีความพึงพอใจระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) ซึ่งเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านความรู้ความสามารถในวิชาชีพของนักศึกษาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) เช่นเดียวกับผลประเมินด้านบุคลิกภาพและคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ ซึ่งมีผลความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$)

สถานประกอบการมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้หลักสูตรพัฒนาความเข้มแข็งด้านทักษะภาษาอังกฤษมากขึ้น และหลักสูตรควรสนับสนุนให้นักศึกษาทดสอบวัดความรู้ด้านภาษาอังกฤษ เช่น TOEIC เนื่องจากองค์กรใช้ในการพิจารณาเพื่อรับทำงาน ซึ่งนักศึกษามีผลการฝึกงานในระดับดีมาก แต่ขาดผลคะแนนภาษาอังกฤษ ทำให้พลาดโอกาสในการเข้าทำงานหลังจากจบการศึกษา

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงหลักสูตร

1. เนื่องด้วยปรัชญาหลักสูตรมุ่งผลิตบัณฑิตที่มีความสามารถด้านการใช้ภาษาจีนและภาษาอังกฤษซึ่งตอบสนองความต้องการตลาดแรงงานเป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม ด้วยนักศึกษามีพื้นฐานด้านภาษาระดับต่ำรวมถึงบางคนยังไม่มีพื้นฐานด้านภาษาจีนมาก่อนและไม่ถนัดในการเรียนภาษาจีน จึงเป็นการยากที่จะให้นักศึกษาประสบความสำเร็จในการเรียนภาษาต่างประเทศพร้อมกัน 2 ภาษา หลักสูตรควรมีการปรับปรุงโดยแยกสาขาวิชาให้ชัดเจนเป็นสาขาภาษาอังกฤษและภาษาจีนหรืออาจเปิดเป็นวิชาเอกและวิชาโท และเพิ่มภาษาต่างประเทศอื่นๆ ให้นักศึกษาเลือกเรียน

เป็นวิชาโท เช่น ภาษามลายู ภาษาญี่ปุ่น ภาษาพม่า ภาษาฝรั่งเศส ภาษารัสเซีย นอกเหนือจากภาษาจีน โดยควรเริ่มเรียนตั้งแต่ระดับพื้นฐานเพื่อให้ นักศึกษาสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ตามที่ตนเองสนใจและมีความถนัด

2. ส่วนโครงสร้างรายวิชานั้น หลักสูตรมีจุดเด่นอย่างมากในการบูรณาการวิชาชีพด้านธุรกิจและภาษาเพื่อใช้ในการประกอบอาชีพ โดยเฉพาะทางด้านธุรกิจการท่องเที่ยวซึ่งนักศึกษาให้ความเห็นว่าสามารถนำความรู้ที่ได้เรียนทั้งรายวิชาภาษาและด้านวิชาชีพเลือก โดยเฉพาะความรู้จากรายวิชากลุ่มวิชาชีพเลือกด้านกาท่องเที่ยว เช่น วิชา Tourism and Travel Business วิชา Hotel and Restaurant และ วิชา Foods and Beverages Management ไปปรับใช้ในการทำงานได้เป็นอย่างดี แต่รายวิชาชีพบังคับด้านธุรกิจบางรายวิชาไม่ได้ใช้ประโยชน์ จึงเสนอแนะให้หลักสูตรตัดบางรายวิชาในกลุ่มวิชาชีพบังคับที่นักศึกษาไม่ได้นำไปใช้ เช่น การบัญชีและการเงิน และอาจเพิ่มรายวิชาในกลุ่มวิชาชีพเลือก กลุ่มวิชาการจัดการท่องเที่ยว และกลุ่มธุรกิจระหว่างประเทศ ซึ่งเป็นกลุ่มรายวิชาสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างมากต่อนักศึกษาในการทำงานจริง เนื่องจากปัจจุบันความรู้แค่ภาษาเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอ ควรมีความรู้ในศาสตร์ที่นำไปใช้งานได้

3. หลักสูตรควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนถึงโครงสร้างการเรียน เพื่อไม่ให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนในเรื่องภาษาต่างประเทศที่นักศึกษาต้องเรียน และควรมีการวางแผนร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเปิดกลุ่มเรียนหรือหาอาจารย์พิเศษในรายวิชาที่ผู้สอนอยู่ในช่วงระหว่างการลาศึกษาต่อเพื่อให้เกิดผลกระทบต่อแผนการเรียนของนักศึกษาน้อยที่สุด

4. กลุ่มวิชาภาษาจีนควรจัดลำดับรายวิชาใหม่ โดยเริ่มจากระดับง่ายและเพิ่มระดับความยากขึ้นไป รายวิชาควรมีความต่อเนื่อง และควรมีอาจารย์ประจำชาวไทยที่สอนวิชาพื้นฐานเพื่อแก้

ปัญหาการสื่อสารในชั้นเรียนและเป็นผู้ประสานทางด้านการสอนกับอาจารย์ขงจื้อ นอกจากนี้ หากนักศึกษาไม่มีพื้นฐานภาษาจีนมาก่อน ควรมีการปรับพื้นฐานอย่างเข้มข้น และมีการวัดประเมินก่อนให้ลงทะเบียนในรายวิชาที่สูงขึ้น โดยนักศึกษาที่ไม่มีพื้นฐานภาษาจีนมาก่อนให้ความเห็นว่าร่ายวิชาปรับพื้นฐานเพียงวิชาเดียวน้อยเกินไป และเมื่อเรียนสูงขึ้นก็เกิดปัญหาเรียนไม่เข้าใจ เกิดความท้อแท้และเบื่อหน่าย ทำให้ไม่สนใจเรียนในที่สุด ดังนั้น หลักสูตรควรมีแนวทางแก้ปัญหาให้นักศึกษาไม่มีพื้นฐานที่เข้มข้นมากขึ้น

5. กลุ่มรายวิชาภาษาอังกฤษ ควรมีการปรับคำอธิบายรายวิชาที่ชัดเจนมากขึ้นโดยกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตรายวิชาให้ละเอียดขึ้น ส่วนจำนวนรายวิชายังมีน้อยเกินไป ควรเพิ่มรายวิชาที่ฝึกทักษะเบื้องต้นให้นักศึกษามากขึ้น หรืออาจจัดเป็นโครงการเตรียมความพร้อมก่อนเปิดภาคการศึกษา เนื่องจากนักศึกษาส่วนใหญ่มีพื้นฐานภาษาอังกฤษต่ำ นอกจากนี้ควรจัดบางรายวิชาที่มีเนื้อหาซ้ำซ้อนกันและควรมีการเพิ่มรายวิชาใหม่ๆที่ทันสมัย มีความหลากหลายและตรงตามความต้องการของผู้เรียนมากขึ้น เช่น รายวิชา World Englishes, English for Airline, English in Mass Media เป็นต้น

6. ผลการตอบแบบสอบถามจากอาจารย์และผลการประเมินตามเกณฑ์การวัดระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของตัวบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัยพบว่าควรลดภาระงานสอนของอาจารย์ประจำหลักสูตร เนื่องจากผู้สอนต้องรับผิดชอบสอนทั้งรายวิชาศึกษาทั่วไปและรายวิชาประจำหลักสูตร ทำให้ไม่มีเวลาในการทำวิจัยและพัฒนาตนเองเพื่อขอตำแหน่งวิชาการ นอกจากนี้ อาจารย์

ส่วนใหญ่ยังขาดประสบการณ์วิจัย จึงควรมีการส่งเสริมความเข้มแข็งโดยการจัดโครงการอบรมด้านการวิจัย และมีพี่เลี้ยงคอยให้คำปรึกษา โดยอาจบูรณาการร่วมกับรายวิชาวิจัย เพื่อฝึกให้อาจารย์มีประสบการณ์ในการทำวิจัยมากขึ้น โดยการเป็นที่ปรึกษาวิจัยและมีผู้เชี่ยวชาญในการทำวิจัยคอยให้คำแนะนำ

7. ควรมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อซื้อหนังสือและสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อให้ทั้งนักศึกษาได้ฝึกการพัฒนาตนเองทางด้านทักษะภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะสื่อมัลติมีเดียต่างๆ นอกจากนี้ ควรเพิ่มหนังสือ ตำราและวารสารวิจัยทางด้านสังคมศาสตร์ การสอนภาษาอังกฤษ ภาษาศาสตร์และการสื่อสารเพื่อเป็นแหล่งค้นคว้าในการทำวิจัยของอาจารย์

8. หลักสูตรควรมีการส่งเสริมให้นักศึกษาสอบวัดความรู้ด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาจีน ทั้งนี้ (TOEIC, HSK) เนื่องจากสถานประกอบการในปัจจุบันโดยส่วนใหญ่ใช้ผลคะแนนการทดสอบทางภาษาเพื่อประกอบการพิจารณาในการรับสมัครงานและหากนักศึกษามีผลคะแนนสอบอาจได้รับการพิจารณาเข้าทำงานหลังจากการฝึกงาน โดยหลักสูตรอาจจัดโครงการเพื่อให้นักศึกษาเรียนรู้รูปแบบข้อสอบและฝึกการทำข้อสอบก่อนการสอบจริง

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยชิ้นนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้

เอกสารอ้างอิง

- ทบวงมหาวิทยาลัย. (2539). *ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: เอกสารรายงานการสัมมนาวิชาการ.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2546). *การพัฒนาหลักสูตรและการวิจัยเกี่ยวกับหลักสูตร*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี. (2551). *คู่มือการศึกษาระดับปริญญาตรี ประจำปีการศึกษา 2551*. สุราษฎร์ธานี
- บุญชม ศรีสะอาด. (2550). *หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษา การสื่อสารและธุรกิจ หลักสูตรใหม่ พ.ศ. 2550*. สุราษฎร์ธานี. คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานกฤษฎีกา. (2543). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา. (2548). *เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2548 และแนวทางการบริหารเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2548*. กรุงเทพฯ: สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.
- สงบ ลักษณะ. (2533). *แนวคิดบางประการในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเชิงกระบวนการ*. สารพัฒนาหลักสูตร. มกราคม-มีนาคม 2533.
- มาเรียม นิลพันธุ์. (2553). *คู่มือการประเมินหลักสูตร*. นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย.
- Stufflebeam, D. L. and Shinkfield, A. J. (2007). *Evaluation theory, models & applications*. CA: Jossey-Bass.