

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันกระแสการลงทุนข้ามชาติเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ องค์กรธุรกิจจำนวนมากต้องติดต่อค้าขายกับต่างประเทศ รวมทั้งมีการลงทุนเพิ่มขึ้นในประเทศไทยจากกลุ่มประเทศตะวันตกและประเทศอื่น ๆ ในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก การสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจที่มีการร่วมทุนกับต่างชาติเหล่านี้ มักประสบปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณี แนวคิด และแนวทางการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การร่วมงานกันระหว่างชาวต่างชาติกับคนไทยในท้องถิ่นเกิดอุปสรรคไม่ราบรื่น การสื่อสารเท่านั้นที่จะช่วยประสานความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้

ดังนั้น การบริหารองค์กรในปัจจุบันจึงต้องรวมถึงการพัฒนาบุคลากรทางด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศนอกเหนือจากการอบรมทักษะที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน และเนื่องจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลที่ได้รับการยอมรับในการสื่อสารมากที่สุด องค์กรเหล่านี้จึงต้องจัดให้มีการอบรมภาษาอังกฤษเพิ่มเติมให้กับพนักงานในระดับต่าง ๆ โดยมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อการฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษเพิ่มเติมให้กับพนักงานของตน ซึ่งมีความคาดหวังหรือวัตถุประสงค์หลักอย่างเดียวกัน คือ เพิ่มผลผลิตและช่วยให้ผลงานต่าง ๆ โดยทั่วไปขององค์กรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (ระรินทิพย์ เพ็ญศรี : 2548) การให้ข่าวสารที่เพียงพอแก่บุคลากรจะช่วยให้เกิดการดำเนินงานที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์มากยิ่งขึ้น การสื่อสารสามารถทำให้บุคลากรและผู้เกี่ยวข้องคลายความสงสัย ไม่หวาดระแวงและไม่เข้าใจผิด เกิดความมั่นใจในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สติคิดการลาออกและการออกจากงานจะลดลง

นอกจากภาคธุรกิจเอกชนที่มีชาวต่างชาติเข้ามาทำงานอยู่ในประเทศไทยในระยะยาวแล้ว ประเทศไทยยังมีธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีขนาดใหญ่ ในแต่ละปีมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวมีมูลค่าสูงถึงปีละ 5 แสนล้านบาท และจากการที่ประเทศไทยประสบกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจตามกระแสเศรษฐกิจโลก และวิกฤตการณ์ทางการเมือง รัฐบาลได้ประกาศให้การท่องเที่ยวเป็นวาระแห่งชาติ ที่จะต้องได้รับการดูแลช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน ซึ่งบุคลากรที่ทำงานอยู่ในภาคธุรกิจการท่องเที่ยวควรจะได้รับการฝึกอบรมทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะ

ภาษาอังกฤษเนื่องจากเป็นภาษาที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่สามารถสื่อสารได้ ซึ่งจะทำให้การติดต่อสื่อสารกับชาวต่างประเทศที่จะเข้ามาท่องเที่ยวประเทศไทยดีขึ้น เป็นส่วนหนึ่งในการตัดสินใจให้เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้น ซึ่งจะช่วยบรรเทาภาวะทางเศรษฐกิจในขณะนี้ได้ สถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนควรมีส่วนส่งเสริม ช่วยเหลือประเทศในส่วนนี้

ในส่วนของธุรกิจสอนภาษา มีมูลค่าทางการตลาดประมาณ 15000 ล้านบาท เฉลี่ยต่อทุกปีโดยเฉลี่ยร้อยละ 7.5 ต่อปี ภาษาอังกฤษมีการเติบโตมากที่สุด มีมูลค่า 3000 ล้านบาท ซึ่งการเติบโตในกรุงเทพฯ เพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 10 ต่อปี แต่ในต่างจังหวัดเพิ่มขึ้นร้อยละ 30 ต่อปี การแบ่งตลาดใช้ระดับราคา คือ บน กลาง และล่าง ปัจจุบันมีสถาบันสอนภาษาในประเทศไทยมากกว่า 50 สถาบัน แต่ละสถาบันต่างก็มีสาขากระจายอยู่หลายแห่งทั่วกรุงเทพฯ และบางสถาบันมีสาขาอยู่ตามจังหวัดใหญ่ ๆ ในประเทศไทย จำนวนผู้เรียนในแต่ละปีมีมากกว่าหมื่นคน ในจำนวนสถาบันสอนภาษาเหล่านี้ มีไม่ถึง 10 สถาบันที่อยู่ในตลาดระดับบน สถาบันสอนภาษาที่มีชื่อเสียงและเก่าแก่ที่สุดในประเทศไทย ได้แก่ บริติชคัลเชด เปิดทำการมาแล้ว 72 ปี ต่อมาคือ เอยูเอ เปิดทำการมานาน 58 ปี สถาบันสอนภาษาแบลิตซ์ เปิดทำการมานาน 40 ปี สถาบันสอนภาษา อีซีซี เปิดทำการมาแล้ว 27 ปี และสถาบันสอนภาษาอินลิงกั๋ว เปิดทำการมานาน 22 ปี

สำหรับสถาบันสอนภาษาแบลิตซ์นั้นอยู่ในตลาดระดับบน มีส่วนแบ่งตลาดและรายได้เพิ่มขึ้นตลอดระยะเวลา 5 ปี (ข้อมูลของปี 2004 ถึง ปี 2008) ในประเทศไทยมีส่วนแบ่งตลาดอยู่ที่ประมาณร้อยละ 8 สาขาสยามพารากอนนั้นเป็นสาขาที่เปิดใหม่ล่าสุด เริ่มเปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2548 เปิดสอนหลักสูตร Berlitz English ที่ออกแบบมาเฉพาะกับการเรียนภาษาอังกฤษที่สถาบันสอนภาษาแบลิตซ์เท่านั้น นอกจากนี้มีการเปิดสอนหลักสูตรทั่วไป เช่น TOEFL / IELTS / CU-TEP TOEIC / Academic Writing / Market Leader / Inspiration / Interchange และหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับเด็ก ๆ ทั้งนี้ สาขาสยามพารากอนมีผู้ที่จบหลักสูตรต่าง ๆ ไปแล้วประมาณ 660 คน สำหรับสาขาอื่น ๆ อีก 2 แห่ง คือ สาขาสุขุมวิท และสาขาสีลม ได้เปิดดำเนินการมานานแล้วและมีกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมแล้ว ทางผู้วิจัยเห็นว่าสยามพารากอนเป็นสาขาที่เปิดใหม่ จึงสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ยังไม่ได้มีการเก็บรวบรวมมาก่อน เพื่อให้เห็นถึงความคล้ายคลึงหรือความแตกต่างจากผู้เรียนในสาขาอื่นๆ เพื่อให้มีข้อมูลไว้สำหรับใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดและการแข่งขันต่อไป

ทางด้านการประเมินผลการเรียนรู้ที่ผ่านมาของสถาบัน ๆ เป็นการประเมินปฏิกิริยาตอบสนองของผู้จบหลักสูตรและผลการเรียนรู้เท่านั้น ไม่มีการติดตามว่าผู้จบหลักสูตรสามารถนำองค์ความรู้ไปใช้ได้จริงหรือไม่ ซึ่งอาจทำให้หลักสูตรและวิธีการสอนไม่ได้รับการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความคิดว่าควรจัดให้มีการประเมินพฤติกรรมของผู้จบ

หลักสูตรและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงหลังการเรียนผ่านไปได้ระยะหนึ่ง โดยใช้รูปแบบการประเมินผล 4 ด้านของ Kirkpatrick มาประยุกต์ใช้เนื่องจากเหมาะสมกับการประเมินผลการเรียนการสอนและการติดตามผลการเรียนภาษาอังกฤษหลังการจบหลักสูตรมากกว่าการประเมินด้วยรูปแบบอื่น ๆ

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับการประเมินผลการเรียนรู้ของผู้จบหลักสูตรภาษาอังกฤษของสถาบันสอนภาษาแบลิตซ์ใน 4 ด้าน

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของผู้จบหลักสูตรภาษาอังกฤษของสถาบันสอนภาษาแบลิตซ์กับผลการประเมินใน 4 ด้าน

2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของหลักสูตรที่ผู้เรียนได้เลือกเรียนกับผลการประเมินใน 4 ด้าน

2.4 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาผู้เรียนเพื่อให้ได้มาซึ่งผลการประเมินที่สูงขึ้นทั้ง 4 ด้าน และเสนอแนะการจัดการเรียนการสอนที่ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน

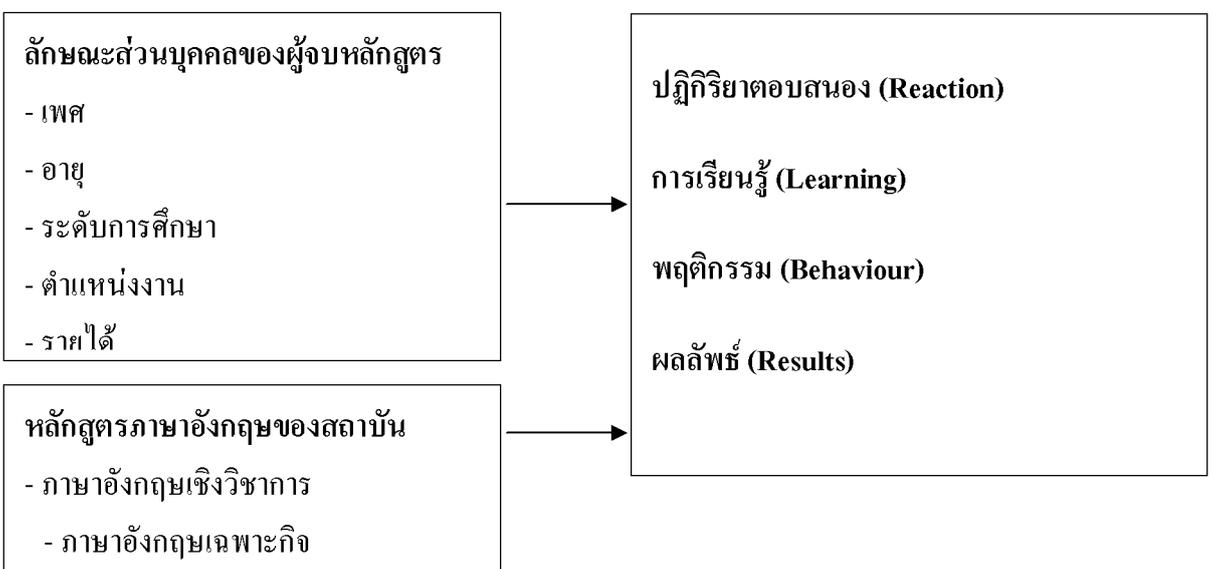
3. กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดความคิด

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

การประเมินผล 4 ด้าน



4. สมมติฐานการวิจัย

- 4.1 ระดับการเรียนรู้ของผู้จบหลักสูตรอยู่ในระดับดี
- 4.2 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้จบหลักสูตรที่ต่างกันมีผลต่อการประเมินใน 4 ด้านต่างกัน
- 4.3 ผู้ที่จบหลักสูตรต่างกันมีระดับผลการประเมินใน 4 ด้านต่างกัน

5. ขอบเขตของการวิจัย

- 5.1 ประชากรที่ทำการศึกษาคือผู้ที่ลงทะเบียนเรียนภาษาอังกฤษกับสถาบันสอนภาษาแบบลิทซ์ สาขาสยามพารากอนในระหว่างปี 2549 ถึง 2552 จำนวน 660 คน
- 5.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การเลือกแบบเจาะจงตามวัตถุประสงค์ คือ ผู้จบหลักสูตรภาษาอังกฤษที่มีประสบการณ์ในการทำงานและเป็นคนไทย จำนวน 124 คน
- 5.3 ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลช่วงเดือนมีนาคม - เมษายน 2553

6. ตัวแปรที่ศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษของสถาบันสอนภาษาแบบลิทซ์ สาขาสยามพารากอน โดยใช้รูปแบบการประเมินผลของเคิร์กแพทริค” มีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วยหลักสูตรภาษาอังกฤษ และลักษณะส่วนบุคคลของผู้จบหลักสูตร

6.1 หลักสูตรภาษาอังกฤษ

6.1.1 หลักสูตรภาษาอังกฤษเชิงวิชาการ

6.1.2 หลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ

6.2 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้จบหลักสูตร

6.2.1 เพศ

6.2.2 อายุ

6.2.3 ระดับการศึกษา

6.2.4 ตำแหน่งงาน

6.2.5 รายได้

ตัวแปรตาม คือการประเมินผลการจัดการเรียนการสอนของสถาบันสอนภาษาแบลิตซ์
ใน 4 ด้าน คือ

6.3 ด้านปฏิกิริยาตอบสนอง

6.3.1 ความเหมาะสมของสถานที่

6.3.2 ขนาดของชั้นเรียน

6.3.3 ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม

6.3.4 วิทยากร และวิธีการสอน

6.4 ด้านการเรียนรู้

6.4.1 คะแนนการสอบหลังจบหลักสูตร

6.4.2 การเพิ่มขึ้นของทักษะในด้านการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาอังกฤษ

6.5 ด้านพฤติกรรม

6.5.1 การนำทักษะเหล่านี้ไปใช้ในชีวิตประจำวัน

6.5.2 การนำทักษะเหล่านี้ไปใช้ในการทำงาน

6.6 ด้านผลลัพธ์

6.6.1 ประโยชน์และความสำคัญของการเรียนภาษาอังกฤษที่มีต่อผู้จบหลักสูตร

6.6.2 ประโยชน์และความสำคัญของการเรียนภาษาอังกฤษที่มีต่อหน่วยงาน/ องค์กร

องค์กร

7. ข้อจำกัดในการวิจัย

เนื่องจากมีข้อจำกัดทางด้านเวลา ผู้วิจัยจึงไม่สามารถทำการวิจัยผู้จบหลักสูตร
ภาษาอังกฤษที่มีประสบการณ์การทำงาน และลงทะเบียนเรียนกับสถาบันสอนภาษาแบลิตซ์สาขา
อื่น ๆ ในประเทศไทยได้ นอกจากนี้ยังมีข้อจำกัดทางด้านภาษา เนื่องจากการทำวิจัยในครั้งนี้ได้
จัดทำเป็นภาษาไทย จึงไม่สามารถสอบถามผู้จบหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เป็นชาวต่างชาติและที่มี
ประสบการณ์ในการทำงานซึ่งลงทะเบียนเรียนในช่วงเวลาเดียวกันได้ ดังนั้น จึงจำกัดขอบเขตการ
วิจัยกลุ่มผู้จบหลักสูตรที่เป็นชาวไทยและมีประสบการณ์การทำงานและที่ลงทะเบียนเรียนกับ
สถาบันสอนภาษาแบลิตซ์ สาขาสยามพารากอน ในระหว่างปี 2549 ถึง 2552 เท่านั้น

8. นิยามศัพท์เฉพาะ

8.1 การประเมินผล หมายถึงการวัดความก้าวหน้าในการศึกษา ซึ่งในที่นี้จะใช้รูปแบบการประเมินผลของเคิร์กแพทริก ที่วัดผลการประเมินในด้าน ได้แก่

8.1.1 การประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง หมายถึงความรู้สึกรู้สึกของผู้จบหลักสูตรต่อสถานที่ ขนาดของชั้นเรียน เนื้อหาของหลักสูตร ระยะเวลาที่ใช้ในการเรียน วิทยากรและวิธีการสอน และความคาดหวังที่มีต่อการอบรม

8.1.2 การประเมินการเรียนรู้ หมายถึง ผู้จบหลักสูตรมีการเรียนรู้ในทักษะด้านต่างๆ ที่ต้องการเรียนรู้ก่อนเข้าเรียนมากน้อยเพียงไร แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ทักษะด้านการพูด การฟัง การอ่าน และการเขียน

8.1.3 การประเมินพฤติกรรม หมายถึงผู้จบหลักสูตรได้มีการนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้จริงซึ่งก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในชีวิตประจำวันมาน้อยเพียงไร

8.1.4 ผลลัพธ์ หมายถึงผลการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยหน่วยงานต้นสังกัดหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องของผู้จบหลักสูตรที่สังเกตเห็น ได้จากการเพิ่มขึ้นของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้จบหลักสูตร จากการนำทักษะที่เรียนรู้ไปใช้ รวมถึงการที่ผู้จบหลักสูตรได้มีการศึกษาเพิ่มเติมด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง

8.2 หลักสูตรภาษาอังกฤษของแบลิตซ์ หมายถึง หลักสูตรภาษาอังกฤษเชิงวิชาการ และหลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ

8.2.1 หลักสูตรภาษาอังกฤษเชิงวิชาการ หมายถึงหลักสูตรการอบรมที่เน้นการสื่อสารเชิงวิชาการ มีเนื้อหาเกี่ยวกับการใช้ไวยากรณ์ โครงสร้างประโยค การเขียนรายงานทางวิชาการ การแสดงความคิดเห็นและจุดยืน และการรับมือกับข้อโต้แย้ง การอ่านและทบทวนวรรณกรรม การสรุปและการย่อความ

8.2.2 หลักสูตรภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ หมายถึงหลักสูตรที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับชีวิตประจำวันและสถานการณ์ต่าง ๆ ทางธุรกิจและทางสังคม การใช้คำศัพท์เฉพาะ คำศัพท์แสดงสำนวนสุภาษิตพื้นฐาน การพูดคุยเรื่องศัพท์เฉพาะในสังคมทั่วไป และการทำความเข้าใจในวัฒนธรรมอื่น ๆ

8.3 สถาบันสอนภาษา หมายถึง สถาบันสอนภาษาเอกชนแบลิตซ์ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะศึกษาที่สาขาสยามพารากอนเท่านั้น

8.4 ผู้จบหลักสูตร หมายถึงผู้ที่ผ่านการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษของสถาบันในระหว่างปี 2549 ถึง 2552 จำนวน 660 คน

8.5 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้จบหลักสูตร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และรายได้

9. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

9.1 ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษของสถาบันสอนภาษาแบบลิทซ์ว่ามีระดับของการเรียนรู้ของผู้เรียนใน 4 ด้านอยู่ในระดับใด รวมถึงปัญหาหรืออุปสรรคในกรณีที่ผู้จบหลักสูตรไม่สามารถนำทักษะที่เรียนรู้ไปใช้ได้จริงว่าเกิดจากความไม่สอดคล้องของหลักสูตรกับสถานการณ์จริงหรือไม่ ทั้งนี้ หากมีสาเหตุมาจากหลักสูตรการสอนก็จะได้นำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงเนื้อหาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนได้มากขึ้น

9.2 ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อผลการเรียน เพื่อเป็นแนวทางแก่สถาบันสอนภาษาแบบลิทซ์ในการจัดการเรียนการสอน โดยสามารถวางแผนการตลาด การบริหาร ตลอดจนการกำหนดกลยุทธ์ในการแข่งขันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น