

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินผลการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษของสถาบันสอนภาษาแบลทิส สาขาสยามพารากอน โดยใช้รูปแบบการประเมินผลของเคิร์กแพทริก ผู้วิจัยได้สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย (1) เพื่อศึกษาระดับการเรียนรู้กับปฏิกิริยาตอบสนองของผู้จบหลักสูตร (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับผลการประเมินใน 4 ด้าน (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของหลักสูตรกับผลการประเมินใน 4 ด้าน (4) เพื่อเสนอแนะแนวทางเพื่อให้ได้มาซึ่งผลการประเมินที่สูงขึ้นทั้ง 4 ด้าน

1.2 สมมติฐานการวิจัย (1) ระดับการเรียนรู้ของผู้จบหลักสูตรอยู่ในระดับดี (2) ลักษณะส่วนบุคคลของผู้จบหลักสูตรที่ต่างกันมีผลต่อการประเมินใน 4 ด้านต่างกัน (3) ผู้ที่จบหลักสูตรต่างกันมีระดับผลการประเมินใน 4 ด้านต่างกัน

1.3 วิธีดำเนินการวิจัย

1.3.1 ประชากร หมายถึง ผู้ที่ลงทะเบียนเรียนภาษาอังกฤษกับสถาบันสอนภาษาแบลทิส สาขาสยามพารากอนในระหว่างปี 2549 ถึง 2552 ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจำนวน 660 คน

1.3.2 กลุ่มตัวอย่าง การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การเลือกแบบเจาะจงตามวัตถุประสงค์ คือ ผู้ที่จบหลักสูตรภาษาอังกฤษของสถาบันสอนภาษาแบลทิสและมีประสบการณ์ในการทำงานที่เป็นคนไทย จำนวน 124 คน

1.3.3 เครื่องมือการวิจัย ที่ใช้ในการศึกษา แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ 1) Pedagogical Cards ของผู้เรียน และ 2) แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 เป็นแบบการประมาณค่าตามแนวคิดของ ลิกเคอร์ต (Likert's Scale) ส่วนที่ 4 เป็นลักษณะแบบสอบถามความคิดเห็นแบบสำรวจรายการ (Check List) และแบบปลายเปิด (Open-ended)

1.3.4 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม ได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาทำการวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือการวิจัย โดยการตรวจสอบภาษาและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ในงานนี้ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์จากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และ

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม และผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน โดยมีรายชื่อตามแนบท้ายภาคผนวก จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ ต่อมาได้ทำการตรวจสอบความเชื่อถือด้วยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้เรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อพิจารณาว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจคำถามและแปลความหมายของคำถามตรงกันตามที่คาดไว้หรือไม่ ต่อจากนั้นได้คำนวณหาค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปช่วยในการประมวลผล ได้ค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.93

1.3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยทำการชี้แจงให้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์และอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามไปพร้อมกับการส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างทางอีเมลล์ ซึ่งช่องทางการตอบแบบสอบถามจะเป็นการประมวลผลจากเว็บฟอร์มที่สร้างขึ้นที่ Google [<http://spreadsheets.google.com/ccc?key=r7tI2dLolmv3MqewBROKQgQ>] โดยได้ดำเนินการติดตาม และเก็บแบบสอบถามในระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ - มีนาคม 2553 เมื่อรวบรวมข้อมูลได้ครบถ้วนแล้วได้นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows version 16.0

1.3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่ใช้ในการประมวลผลประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยหาจำนวนและค่าร้อยละ ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเรียนภาษาอังกฤษและประโยชน์ที่ได้รับของผู้จบหลักสูตร ใช้การวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ส่วนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบทางสถิติ t-test และ F-Test (One Way Anova) เพื่อใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสามกลุ่มขึ้นไป โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นของผู้เรียนจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับรายได้และหลักสูตรที่เรียน โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ p. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05

1.3.7 ผลการวิจัย ได้ทำการนำเสนอตามวัตถุประสงค์ และสมมติฐานเริ่มด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่จบหลักสูตรการเรียนภาษาอังกฤษจากสถาบันสอนภาษาแบลทิส สาขาสยามพารากอนในระหว่างปี 2549 ถึงปี 2552 และเป็นผู้เรียนที่มีประสบการณ์ในการทำงานจำนวน 124 คน โดยได้ทำการรวบรวมข้อมูลในระหว่างวันที่ 22 มีนาคม – 10 เมษายน 2553 พบว่า เพศของผู้จบหลักสูตร ร้อยละ 58.9 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 41.1 เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมาคืออายุน้อยกว่า 25 ปี ร้อยละ 23.4 และร้อยละ 17.7 มีอายุระหว่าง 35-44 ปี วุฒิกิจการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 57.3 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 42.7 ตำแหน่งงาน ส่วนมากเป็นพนักงานบริษัทเอกชน

ร้อยละ 65.3 รองลงมาเป็นผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 28.2 อันประกอบด้วยอาชีพแพทย์ที่ไม่ได้สังกัดหน่วยงานใด ต่อมาคือผู้ที่ทำงานให้กับธุรกิจของครอบครัว ตามด้วยผู้ที่อยู่ระหว่างการเปลี่ยนงาน และท้ายสุดคือผู้ที่ได้ลาออกจากงานเพื่อศึกษาต่อ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 50,000 บาท ร้อยละ 29.8 รองลงมาคือ น้อยกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 25.8 หลักสูตร ส่วนใหญ่เข้าอบรมในหลักสูตร Berlitz English 4 คิดเป็นร้อยละ 12.1 รองลงมาคือ Berlitz English 3 ร้อยละ 11.3 และหลักสูตร IELTS ร้อยละ 6.5

การประมวลผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์แบ่งเป็น 4 ลำดับขั้นตอนตามกระบวนการประเมินผลโดยใช้แนวคิดของเคิร์กแพทริก เริ่มด้วยการประเมินปฏิกิริยาตอบสนองใน 4 หัวข้อ คือ ด้านเนื้อหาของหลักสูตร ด้านวิธีการสอนและวิทยากร ด้านระยะเวลาการเรียนการสอน และด้านสถานที่และขนาดของชั้นเรียน หลังจากนั้นเป็นการประเมินการเรียนรู้โดยวัดจากคะแนนการทดสอบก่อน/หลังการเรียน ต่อมาเป็นการประเมินพฤติกรรม และท้ายสุดคือการประเมินผลลัพธ์ พบว่า ในด้านการประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเรียนภาษาอังกฤษ ผู้จบหลักสูตรเห็นด้วยในระดับมากกว่าสถานที่และขนาดของชั้นเรียนมีผลต่อการเรียนรู้ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.02 รองลงมาคือด้านวิธีการสอนและวิทยากรเห็นด้วยในระดับมากโดยรวมเฉลี่ย 3.99 ตามด้วยด้านเนื้อหาของหลักสูตร เห็นด้วยในระดับมากโดยรวมเฉลี่ย 3.91 และท้ายสุดคือด้านระยะเวลาการเรียนการสอน เห็นด้วยในระดับมากโดยรวมเฉลี่ย 3.89

ด้านการประเมินการเรียนรู้ พบว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนก่อนการเรียนมีค่าเท่ากับ 204.62 ส่วนค่าเฉลี่ยของคะแนนหลังการเรียนมีค่าเท่ากับ 235.06 ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการประเมินพฤติกรรม พบว่ามีการเปลี่ยนแปลงทักษะและพฤติกรรมหลังการเรียนภาษาอังกฤษ เห็นด้วยในระดับมากโดยรวมเฉลี่ย 3.70 ซึ่งในข้อย่อยพบว่า ทำให้ผู้เรียนมีความตั้งใจที่จะพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ย 4.04 รองลงมาคือการได้รับความรู้ในทักษะเหล่านี้เพิ่มขึ้นมีค่าเฉลี่ย 3.92 และทำให้มีการใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษบ่อยขึ้นมีค่าเฉลี่ย 3.88

ด้านการประเมินผลลัพธ์ พบว่าด้านประโยชน์และความสำคัญของการเรียนภาษาอังกฤษที่มีผลต่อผู้จบหลักสูตร โดยภาพรวมเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อย่อยพบว่า ผู้เรียนเห็นว่ามี ความเชื่อมั่นในตนเองมากขึ้นเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 4.10 รองลงมาคือ ทำให้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากขึ้นเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 และทำให้มีความเข้าใจในทัศนคติและวัฒนธรรมของเจ้าของภาษาเพิ่มขึ้น เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.85 ด้านประโยชน์ และความสำคัญของการเรียนภาษาอังกฤษที่มีต่อหน่วยงาน/องค์กร โดยภาพรวมเห็นด้วยปานกลาง มี

ค่าเฉลี่ย 3.00 เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อย่อยพบว่า การสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 รองลงมาคือการพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ ๆ เห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 และต่อมาก็คือ มีผลงาน คุณภาพ และปริมาณของงานเพิ่มขึ้นเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 ด้านความคิดเห็นว่าไม่ได้มีการนำทักษะที่เรียนรู้มาใช้ในการทำงานหรือในชีวิตประจำวันนั้น เห็นด้วยน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.48

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีผลต่อการประเมินต่างกัน พบว่าเพศของผู้จบหลักสูตรที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นด้านทักษะทางด้านการฟัง การพูด การอ่านและการเขียนภาษาอังกฤษหลังจบหลักสูตร และด้านระยะเวลาการเรียนการสอนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าเฉลี่ย 3.59, 3.85 และ 3.85, 3.95 นอกจากนี้สองปัจจัยข้างต้นแล้ว ผู้จบหลักสูตรเพศหญิงและชายมีความคิดเห็นด้านเนื้อหาของหลักสูตร ด้านวิธีการสอนและวิทยากร ด้านสถานที่และขนาดของชั้นเรียน ด้านการนำความรู้ที่ได้รับจากการเรียนภาษาอังกฤษไปพัฒนางาน ด้านประโยชน์และความสำคัญของการเรียนภาษาอังกฤษที่มีผลต่อผู้จบหลักสูตร ด้านประโยชน์และความสำคัญของการเรียนภาษาอังกฤษที่มีต่อหน่วยงาน/องค์กรที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้เข้าอบรมเพศหญิงและเพศชายมีความคิดเห็นด้านเนื้อหาของหลักสูตร มีค่าเฉลี่ย 3.85, 3.99 ด้านวิธีการสอนและวิทยากร มีค่าเฉลี่ย 3.89, 4.11 ด้านสถานที่และขนาดของชั้นเรียน มีค่าเฉลี่ย 4.02, 4.03 ด้านการนำความรู้ที่ได้รับจากการเรียนภาษาอังกฤษไปพัฒนางาน มีค่าเฉลี่ย 3.22, 3.53 ด้านประโยชน์และความสำคัญของการเรียนภาษาอังกฤษที่มีผลต่อผู้จบหลักสูตร มีค่าเฉลี่ย 3.56, 3.96 ด้านประโยชน์และความสำคัญของการเรียนภาษาอังกฤษที่มีต่อหน่วยงาน/องค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.29, 3.68 ด้านอายุของผู้จบหลักสูตรที่ต่างกันมีความคิดเห็นด้านเนื้อหาของหลักสูตร ด้านวิธีการสอน และวิทยากร ด้านระยะเวลาการเรียนการสอน ด้านสถานที่และขนาดของชั้นเรียน ด้านทักษะทางด้านการฟัง การพูด การอ่านและการเขียนภาษาอังกฤษหลังจบหลักสูตร ด้านการนำความรู้ที่ได้รับจากการเรียนภาษาอังกฤษไปพัฒนางาน ด้านประโยชน์และความสำคัญของการเรียนภาษาอังกฤษที่มีผลต่อผู้จบหลักสูตร และด้านประโยชน์และความสำคัญของการเรียนภาษาอังกฤษที่มีต่อหน่วยงาน/องค์กร ที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านระดับการศึกษา พบว่าผู้จบหลักสูตรที่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็น ด้านเนื้อหาของหลักสูตร ด้านวิธีการสอนและวิทยากร ด้านระยะเวลาการเรียนการสอน ด้านสถานที่และขนาดของชั้นเรียน ด้านทักษะทางด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนภาษาอังกฤษหลังจบหลักสูตร ด้านการนำความรู้ที่ได้รับจากการเรียนภาษาอังกฤษไปพัฒนางาน ด้านประโยชน์และความสำคัญของการเรียนภาษาอังกฤษที่มีผลต่อผู้จบหลักสูตร และด้านประโยชน์และความสำคัญของการเรียนภาษาอังกฤษที่มีต่อหน่วยงาน/องค์กร ที่

ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านตำแหน่งงาน พบว่าผู้จบหลักสูตรที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านทักษะทางด้าน การฟัง การพูด การอ่านและการเขียน ภาษาอังกฤษหลังจบหลักสูตร ด้านการนำความรู้ที่ได้รับจากการเรียนภาษาอังกฤษไปพัฒนางาน ด้านประโยชน์และความสำคัญของการเรียนภาษาอังกฤษที่มีผลต่อผู้จบหลักสูตร ด้านประโยชน์และความสำคัญของการเรียนภาษาอังกฤษที่มีต่อหน่วยงาน/องค์กร ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านระดับรายได้พบว่าผู้จบหลักสูตรที่มีระดับรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านเนื้อหาของหลักสูตร ด้านวิธีการสอนและวิทยากร ด้านระยะเวลาการเรียนการสอน ด้านสถานที่และขนาดของชั้นเรียน ด้านทักษะทางด้าน การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ภาษาอังกฤษหลังจบหลักสูตร ด้านการนำความรู้ที่ได้รับจากการเรียนภาษาอังกฤษไปพัฒนางาน ด้านประโยชน์และความสำคัญของการเรียนภาษาอังกฤษที่มีผลต่อผู้จบหลักสูตร และด้านประโยชน์และความสำคัญของการเรียนภาษาอังกฤษที่มีต่อหน่วยงาน/องค์กร ที่ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านหลักสูตรที่ต่างกันพบว่าผู้จบหลักสูตรที่เลือกหลักสูตรที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็น ด้านเนื้อหาของหลักสูตร ด้านวิธีการสอนและวิทยากร ด้านระยะเวลาการเรียนการสอน ด้านสถานที่และขนาดของชั้นเรียน ด้านทักษะทางด้าน การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนภาษาอังกฤษหลังจบหลักสูตร ด้านการนำความรู้ที่ได้รับจากการเรียนภาษาอังกฤษไปพัฒนางาน ด้านประโยชน์และความสำคัญของการเรียนภาษาอังกฤษที่มีผลต่อผู้จบหลักสูตร และด้านประโยชน์และความสำคัญของการเรียนภาษาอังกฤษที่มีต่อหน่วยงาน/องค์กร ที่ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง การประเมินผลการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษของสถาบันสอนภาษาแบลทิส สาขาสยามพารากอน โดยใช้รูปแบบการประเมินผลของเคิร์กแพทริก อภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเรียนภาษาอังกฤษ

ด้านปฏิกริยาตอบสนองที่ได้ศึกษาแบ่งย่อยเป็นด้าน 4 คือ ด้านเนื้อหาของหลักสูตร ด้านวิธีการสอนและวิทยากร ด้านระยะเวลาการเรียนการสอน และด้านสถานที่และขนาดของชั้นเรียน ผู้จบหลักสูตรเห็นด้วยมากกว่ามีผลต่อการเรียนรู้ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเคิร์กแพทริก ว่าปัจจัยเหล่านี้จะเป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิผลของการฝึกอบรมเป็นอันดับแรก ในลำดับที่หนึ่งได้แก่ด้านสถานที่และขนาดของชั้นเรียนโดยรวมเห็นด้วยมาก ว่าขนาดของชั้นเรียนมีความ

เหมาะสม และสถานที่เรียนมีความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ 5 องค์ประกอบ คือ 1) ตัวผู้เรียน 2) บทเรียนหรือลักษณะของงาน 3) วิธีการเรียนการสอน 4) ความสามารถในการถ่ายโอนการเรียนรู้ และ 5) สิ่งแวดล้อม ลำดับที่สองคือ ด้านวิธีการสอนและวิทยาการ ผู้จบหลักสูตรเห็นด้วยมากกว่าวิธีการสอนและวิทยาการมีความเหมาะสม โดยวิทยาการใช้การแนะนำแทนการสอน วิทยาการเปิดโอกาสให้มีการฝึกทักษะโดยการทำกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง วิทยาการมีความพร้อมในการเตรียมการสอน วิทยาการสามารถอธิบายเนื้อหาสาระใหม่ๆ ให้เข้าใจได้ ผู้เรียนได้รับความรู้จากวิทยากรตรงตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตร วิทยาการสามารถสร้างแรงจูงใจให้กับผู้เรียน และวิธีการสอนของแบบलिथมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับองค์ประกอบที่ 3) คือด้านวิธีการสอน ตามแนวคิดเรื่องสไปดล์การเรียนรู้ อังในริดด์และเรลแบ็ค (Reed and Railback, 2003) ว่าผู้จัดโครงการอบรมสามารถเลือกใช้กลยุทธ์การสอนให้สอดคล้องกับบุคลิกของผู้เรียนได้ด้วยการใช้กลยุทธ์การสอนภาษาอังกฤษที่ได้รับการพัฒนาขึ้นจากทฤษฎีการเรียนรู้โดยอาศัยเทคนิคต่าง ๆ ที่มีให้เลือกใช้ ลำดับที่สามคือ ด้านเนื้อหาของหลักสูตร ผู้จบหลักสูตรเห็นด้วยมากกว่ามีความเหมาะสม เนื้อหาของหลักสูตรสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของผู้เรียน หลักสูตรมีความน่าสนใจ เหมาะสมกับการนำไปใช้จริง ทำให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามหลักสูตรที่เลือกเรียนได้ ซึ่งสอดคล้องกับองค์ประกอบที่ 2) คือ บทเรียนหรือลักษณะของงานที่มีแนวคิดว่า ในการจัดการเรียนการสอนหรือโครงการอบรมสามารถนำทฤษฎีการเรียนรู้ของกลุ่มพฤติกรรมและกลุ่มปัญญานิยมมาใช้ออกแบบหลักสูตรหรือกิจกรรมให้เข้ากับลักษณะได้ ลำดับที่สี่คือ ด้านระยะเวลาการเรียนการสอน ผู้จบหลักสูตรเห็นด้วยมากกว่าวันและเวลาที่เรียนมีความเหมาะสม และระยะเวลาที่ใช้ในการเรียนแต่ละครั้งมีความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับองค์ประกอบที่ 1) คือ ตัวผู้เรียน เนื่องจากผู้เรียนสามารถกำหนดวัน เวลาและจำนวนชั่วโมงการเรียนได้เอง และสามารถยกเลิกการเรียนหากมีเหตุจำเป็น ทำให้เมื่อมาเรียนในแต่ละครั้งผู้เรียนมีความพร้อมและความตั้งใจที่จะเรียนรู้ และยังสอดคล้องกับกฎแห่งความพร้อมของทฤษฎีความสัมพันธ์เชื่อมโยงของธอร์นไคค์ (Thorndike 1932) ที่กล่าวว่า การเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ถ้าผู้เรียนมีสภาวะที่พร้อมทั้งทางร่างกาย และจิตใจ

ด้านการประเมินผลการเรียนรู้ของผู้จบหลักสูตร พบว่า ผลการเรียนภาษาอังกฤษมีค่าเฉลี่ยสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความต่างก่อน/หลังเรียนเฉลี่ย เท่ากับ 30.44 คะแนน หมายความว่าผู้เรียนผ่านการสอบและได้เลื่อนระดับความรู้ขึ้นไปอีกหนึ่งระดับ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ระดับการเรียนของผู้จบหลักสูตรอยู่ในระดับดี

ด้านการประเมินพฤติกรรม ผู้จบหลักสูตรเห็นด้วยมากกว่ามีการเปลี่ยนแปลงทักษะและพฤติกรรมหลังการเรียนภาษาอังกฤษ ทำให้ผู้จบหลักสูตรมีความตั้งใจที่จะพัฒนาทักษะการสื่อสาร

ภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง ทำให้ได้รับความรู้ในทักษะเหล่านี้เพิ่มขึ้น ทำให้มีการใช้ทักษะการฟัง การพูด ภาษาอังกฤษบ่อยขึ้น ทำให้มีการใช้ทักษะเหล่านี้ในการทำงานบ่อยขึ้น และทำให้มีการอ่าน ภาษาอังกฤษบ่อยขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญา (Cognitive Domain) ของ บลูม (Bloom, 1956) เรื่องพัฒนาการทางสมองเพื่อสร้างองค์ความรู้ ก่อให้เกิดทักษะและความชำนาญในการใช้สมอง โดยมีขั้นตอนการพัฒนาทางปัญญาแบ่งออกเป็น 6 ขั้นตอนตามลำดับ เริ่มจากง่ายไปถึงยาก คือ ความรู้ ความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการ ประเมินผล

ด้านการประเมินผลลัพธ์ ผู้จบหลักสูตรเห็นด้วยมากกว่าการเรียนภาษาอังกฤษมี ประโยชน์และความสำคัญต่อตัวผู้เรียน เนื่องจากทำให้ความเชื่อมั่นในตนเองเพิ่มขึ้น ทำให้มีโอกาส ก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากขึ้น ทำให้มีความเข้าใจในทัศนคติและวัฒนธรรมขอเจ้าของภาษา เพิ่มขึ้น ทำให้มีความพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น และทำให้มีความผูกพันต่อองค์การเพิ่มขึ้น ซึ่ง สอดคล้องกับแนวคิดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ภายใต้องค์ประกอบของตัวผู้เรียนที่นักวิชาการ มีแนวคิดว่า แรงจูงใจเป็นส่วนหนึ่งของสิ่งที่ได้รับการพัฒนาที่มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ โดยได้แบ่ง แรงจูงใจออกเป็นสองประเภทคือ แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) เช่น ความสนใจ ความ ภาคภูมิใจ ความสนใจ และ แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) เช่น รางวัลที่เป็นตัวเงิน การ เลื่อนตำแหน่ง หรือการเรียนเพื่อการสอบ

2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับผลการประเมิน ใน 4 ด้าน ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือลักษณะส่วนบุคคลของผู้จบหลักสูตรที่ต่างกันมีผลต่อการ ประเมินใน 4 ด้านต่างกันพบว่าเป็นจริงเพียงบางข้อ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับเพศหญิงและชาย พบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกันใน ด้านปฏิริยาตอบสนอง 2 ปัจจัย คือระยะเวลาการเรียนการสอน และด้านการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมหลังการเรียน คือ ความต่อเนื่องและความถี่ในการใช้ทักษะการฟัง การพูด การอ่านและ การเขียนหลังจบหลักสูตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันใน ปฏิริยาตอบสนองปัจจัยอื่น คือ เนื้อหาของหลักสูตร วิธีการสอนและวิทยากร และสถานที่และ ขนาดของชั้นเรียน และมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในด้านการประเมินผลลัพธ์ คือ การนำความรู้ ที่ได้รับไปพัฒนางาน ประโยชน์และความสำคัญที่มีผลต่อผู้จบหลักสูตร และประโยชน์และ ความสำคัญของการเรียนที่มีต่อหน่วยงาน/องค์การ ซึ่งอาจอภิปรายได้ว่า ถึงแม้ในปัจจุบันความเท่า เทียมกันในหน้าที่การงานและทางสังคมของเพศหญิงและชายจะมีมากขึ้น แต่ในบางเรื่องก็ยังมี ความแตกต่างกัน อันอาจเป็นผลเนื่องมาจากส่วนใหญ่แล้ว ชั่วโมงการเรียนภาษาอังกฤษของผู้ที่

ทำงานแล้วจะอยู่ในช่วงเย็นถึงค่ำ ทำให้เพศหญิงอาจไม่ค่อยสะดวกในการกลับบ้านค่ำมืด หรือมีภารกิจทางครอบครัวรออยู่ ในขณะที่เพศชายอาจไม่มีความกังวลในเรื่องดังกล่าว

สำหรับลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันด้านอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และหลักสูตรพบว่า มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันในการประเมินผลทั้ง 4 ด้าน โดยมีหัวข้อย่อยการประเมินที่เกี่ยวกับเนื้อหาของหลักสูตร วิธีการสอนและวิทยากร ระยะเวลาการเรียนการสอน และสถานที่และขนาดของชั้นเรียน ความต่อเนื่องและความถี่ในการใช้ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนไปใช้หลังจบหลักสูตร ด้านการนำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนางาน ซึ่งสามารถอภิปรายได้ว่า ในเรื่องของอายุเนื่องจากการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่แบลิตซ์เป็นการเรียนกับอาจารย์แบบตัวต่อตัว หรือในกลุ่มขนาดเล็กที่ได้รับการจัดระดับความรู้ไว้เท่ากัน วิทยากรจึงสามารถปรับวิธีการสอนให้สอดคล้องกับอายุและประสบการณ์ของผู้เรียน ทำให้ลักษณะส่วนบุคคลเรื่องอายุไม่มีผลต่อการประเมินใน 4 ด้าน ในส่วนของระดับการศึกษาและหลักสูตร สามารถอภิปรายได้ว่า เนื่องจากก่อนการเรียนภาษาอังกฤษที่แบลิตซ์ จะมีการวัดระดับความรู้ความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษ ก่อนการแนะนำหลักสูตรให้เหมาะสมกับผู้เรียน ดังนั้นจึงทำให้ลักษณะส่วนบุคคลเรื่องระดับการศึกษาและหลักสูตรไม่มีผลต่อการประเมินใน 4 ด้าน สำหรับเรื่องรายได้สามารถอภิปรายได้ว่า เนื่องจากผู้เรียนสามารถเลือกหลักสูตรที่เหมาะสมกับรายได้ของตน หรือบางท่าน ได้รับการสนับสนุนค่าเรียนจากหน่วยงานที่ตนสังกัด ส่งผลให้ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ไม่มีผลต่อการประเมินใน 4 ด้าน

ลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับตำแหน่งงานพบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกันใน 2 ด้านคือ ด้านพฤติกรรม และด้านผลลัพธ์ของการเรียนภาษาอังกฤษอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหัวข้อย่อยของการประเมินได้แก่ ความต่อเนื่องและความถี่ในการใช้ทักษะการฟัง การพูด การอ่านและการเขียนไปใช้หลังจบหลักสูตร ด้านการนำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนางาน ด้านประโยชน์และความสำคัญที่มีผลต่อผู้จบหลักสูตร และด้านประโยชน์และความสำคัญของการเรียนที่มีต่อหน่วยงาน/องค์กร สอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (อ้างในประไพพรรณ นิต วัฒนานนท์ 2545: 102) ผู้ที่มีระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีลำดับความต้องการแตกต่างกัน เนื่องจากระดับตำแหน่งงานจะบ่งชี้ให้ทราบถึงระดับความรับผิดชอบในหน้าที่การงานและสถานภาพทางสังคม

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 จากวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาผู้เรียนเพื่อให้ได้มาซึ่งผลการประเมินที่สูงขึ้นทั้ง 4 ด้านนั้น มีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1.1 ด้านการประเมินปฏิริยาตอบสนอง – จากผลการประเมินพบว่า โดยรวมแล้วผู้จบหลักสูตรมีความพอใจในระดับมาก จะมีข้อติคข้ออยู่บ้างในความคิดเห็นด้านระยะเวลาการเรียนการสอน เนื่องจากบางครั้งผู้เรียนมีเหตุจำเป็นต้องเลื่อนตารางเรียนออกไป ซึ่งทางแบลิตซ์มีกฎเกณฑ์ว่า ต้องมีการเรียนชดเชยเพื่อให้จบหลักสูตรตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันไว้ ทำให้ผู้เรียนรู้สึกเหนื่อยล้ากับการเรียน ดังนั้น หากทางสถาบันฯ จะเพิ่มความยืดหยุ่นให้กับผู้เรียน โดยการขยายเวลาการจบหลักสูตรออกไปก็จะเป็นการแก้ไขปัญหาในจุดนี้ได้

3.1.2 ด้านการประเมินการเรียนรู้ – จากผลการประเมินพบว่าผลการเรียนของผู้จบหลักสูตรอยู่ในระดับดี ระดับผลการประเมินอาจสูงขึ้นได้หากวิทยากรสามารถสร้างแรงจูงใจให้ผู้เรียน ซึ่งอยู่ในวัยทำงานแล้วเกิดความสนใจที่จะเรียนรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง หรือมีการทบทวนบทเรียนด้วยการให้ทำการบ้าน หรือการจัดตั้งกลุ่มสนทนาสัปดาห์ละครั้งโดยให้ผู้เรียนมีโอกาสฝึกพูดด้วยการจัดให้พบปะสังสรรค์กับผู้เรียนท่านอื่น ๆ ก็จะทำให้คะแนนการประเมินสูงขึ้นได้

3.1.3 ด้านการประเมินพฤติกรรม – จากผลการประเมินพบว่า โดยรวมผู้เรียนเห็นด้วยในระดับมาก ว่าทำให้ผู้จบหลักสูตรมีความตั้งใจที่จะพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง และเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่าทำให้มีการใช้ทักษะเหล่านี้ในชีวิตประจำวันบ่อยขึ้น ระดับการประเมินอาจสูงขึ้นได้หากทางสถาบันฯ เปิดโอกาสให้ผู้จบหลักสูตรสามารถเข้ามาทบทวนการเรียนได้โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายภายในเวลาที่กำหนด เช่น ภายในระยะเวลา 1 ปีหลังจบหลักสูตรสามารถเข้ามาเรียนได้ 5 คาบเรียน หรือคิดเป็นร้อยละ 10 ของหลักสูตรที่เคยลงทะเบียนไว้ ทั้งนี้ ยังเป็นการติดตามผลและเปรียบเสมือนเป็นการให้บริการหลังการขาย ซึ่งอาจทำให้ผู้เรียนตัดสินใจเข้ามาเรียนในหลักสูตรอื่น ๆ ของสถาบันฯ ต่อไปได้

3.1.4 ด้านการประเมินผลลัพธ์ – จากผลการประเมินพบว่า โดยรวมแล้วผู้เรียนเห็นด้วยในระดับมากกว่าการเรียนภาษาอังกฤษมีประโยชน์และสำคัญต่อผู้จบหลักสูตร และเห็นด้วยในระดับปานกลางว่ามีประโยชน์และความสำคัญต่อหน่วยงานหรือองค์กรของผู้จบหลักสูตร ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ส่วนตัวและผลประโยชน์ขององค์กร ทักษะที่เพิ่มขึ้นทำให้บุคคลมีความมั่นใจมากขึ้น มีโอกาสก้าวหน้าทางการทำงานมากขึ้น ซึ่งอาจสวนทางกับวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ส่งบุคลากรเพื่อเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อหวังให้ผู้จบหลักสูตรเกิดความภักดีต่อองค์กรมากขึ้น สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อให้ระดับการประเมินที่มีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นอาจใช้การจัดทำข้อตกลงก่อนการส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม หรือจะจัดตั้งไว้เป็นส่วนหนึ่งของสวัสดิการก็ได้

3.2 จากข้อมูลในแบบสอบถาม ได้รับข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 3.2.1 ผู้เรียนไม่ต้องการให้เปลี่ยนตัววิทยากรมากกว่า 1-2 คน ต่อหลักสูตร เนื่องจากคิดว่าการเรียนการสอนจะมีประสิทธิภาพและมีความราบรื่นมากขึ้น
- 3.2.2 ควรปรับปรุงเอกสารประกอบการเรียนการสอนให้ทันสมัยอยู่เสมอ
- 3.2.3 ควรจัดให้มีการทำกิจกรรมระหว่างนักเรียนกับอาจารย์ภายนอกห้องเรียน เช่น จัดให้มีงานเลี้ยงสังสรรค์และทัศนศึกษาร่วมกัน

3.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปมีดังนี้ คือ

- 3.3.1 ขยายการขอเขตการวิจัยให้ครอบคลุมถึงทุกสาขาที่มีอยู่ในประเทศไทย
- 3.3.2 ศึกษาวิจัยหลักสูตรภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ที่เปิดสอน
- 3.3.3 ทำการประเมินอีกครั้งเมื่อเวลาผ่านไปอีกระยะเวลาหนึ่ง
- 3.3.4 ศึกษาเปรียบเทียบกับสถาบันสอนภาษาอื่น ๆ