

# การประเมินผลการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษของ สถาบันสอนภาษาแบลิตซ์ สาขาสยามพารากอน โดยใช้รูปแบบการประเมินผลของเคิร์กแพทริก Evaluation of English Language Program at Berlitz Siam Paragon using Kirkpatrick Evaluation Model

สัณหะสิริ กมลชัยไข่มุก\*

## บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (๑) ประเมินผลการเรียนรู้ของผู้จบหลักสูตรภาษาอังกฤษของสถาบันสอนภาษาแบลิตซ์ (๒) เปรียบเทียบผลการเรียนรู้ของผู้จบหลักสูตรจำแนกตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล (๓) เปรียบเทียบผลการเรียนรู้ของผู้จบหลักสูตรจำแนกตามหลักสูตรที่เลือกเรียน และ (๔) เสนอแนะแนวทางในการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิผลสูงขึ้น และเสนอแนะการจัดการเรียนการสอนที่ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ประชากรที่ทำการศึกษา คือ ผู้ลงทะเบียนเรียนภาษาอังกฤษกับสถาบันสอนภาษาแบลิตซ์ สาขาสยามพารากอนในระหว่างปี ๒๕๔๙ ถึง ๒๕๕๒ จำนวน ๖๒๐ คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การเลือกแบบเจาะจงตามวัตถุประสงค์ คือ ผู้จบหลักสูตรภาษาอังกฤษที่มีประสบการณ์ในการทำงานและเป็นคนไทยจำนวน ๑๒๔ คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบแบบที และแบบเอฟ ผลการวิจัยพบว่า (๑) การประเมินผลการเรียนรู้ของผู้จบหลักสูตรใน ๔ ด้าน คือ ปฏิบัติตอบสนอง การเรียนรู้ พฤติกรรม และผลลัพธ์ อยู่ในระดับดี (๒) พบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ และตำแหน่งงานกับผลการประเมินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ (๓) ไม่พบความสัมพันธ์ของหลักสูตรที่เลือกเรียนกับผลการประเมิน (๔) พบความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานกับผลการประเมิน ซึ่งสถาบันควรใช้ตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาชีพ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรภาษาอังกฤษต่อไป

**คำสำคัญ:** การประเมินผล, การจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ, โรงเรียนสอนภาษาแบลิตซ์

\* นักศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

## Abstract

The objectives of this research were to: (1) study evaluation outcomes of the English language learners at Berlitz Siam Paragon; (2) compare learning outcomes to personal characteristics; (3) compare learning outcomes to curriculum chosen; (4) suggest guideline to improve learning outcomes and to develop English programs more suited to the needs of learners. The population for this study was 660 registered students who had completed an English program at Berlitz Siam Paragon during 2006-2009. The samples were selected according to the study's objectives which consisted of 124 Thai learners who had work experience and had completed an English program during that period. Statistical analysis used were frequencies, percentages, means, standard deviations, t-test, and F-test. The results of the research were: (1) overall learning evaluation results comprising 4 aspects: reaction, learning, behavior, and result were at the good level; (2) relationships between sex and work position of learners and learning outcomes were found at the statistical level of .05; (3) relationships between differences in curriculum chosen and learning outcomes were not found; (4) research results had shown relationships between job positions/ occupations of learners and evaluation results, thus, Berlitz should develop new courses tailored to serve more of these needs.

**Keywords:** Evaluation, English Language Training Administration, Berlitz Language School

## บทนำ

ในปัจจุบันกระแสการลงทุนข้ามชาติเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ องค์กรธุรกิจจำนวนมากต้องติดต่อดำเนินค้าขายกับต่างประเทศ รวมทั้งมีการลงทุนเพิ่มขึ้นในประเทศไทยจากกลุ่มประเทศตะวันตก และประเทศอื่น ๆ ในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก การสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจที่มีการร่วมทุนกับต่างชาติเหล่านี้ มักประสบปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณี แนวคิด และแนวทางการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การร่วมงานกันระหว่างชาวต่างชาติกับคนไทยในท้องถิ่นเกิดอุปสรรคไม่ราบรื่น การสื่อสารเท่านั้นที่จะช่วยประสานความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้

ดังนั้น การบริหารองค์กรในปัจจุบันจึงต้องรวมถึงการพัฒนาศักยภาพทางด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศนอกเหนือจากการอบรมทักษะที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงาน และเนื่องจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาสากลที่ได้รับการยอมรับในการสื่อสารมากที่สุด องค์กรเหล่านี้จึงต้องจัดให้มีการอบรมภาษาอังกฤษเพิ่มเติมให้กับพนักงานในระดับต่าง ๆ โดยมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อการฝึกอบรมทักษะภาษาอังกฤษเพิ่มเติมให้กับพนักงานของตน ซึ่งมีความคาดหวังหรือวัตถุประสงค์หลักอย่างเดียวกัน คือ เพิ่มผลผลิตและช่วยให้งานต่าง ๆ โดยทั่วไปขององค์กรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (ระวินทิพย์ เพ็ญศรี, ๒๕๔๔, หน้า ๒) การให้ข่าวสารที่เพียงพอแก่บุคลากรจะช่วยให้เกิดการ

ทำงานที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์มากยิ่งขึ้น การสื่อสารสามารถทำให้บุคลากรและผู้เกี่ยวข้องคลายความสงสัย ไม่หวาดระแวงและไม่เข้าใจผิด เกิดความมั่นใจในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สถิติการลาออกและการออกจากงานจะลดลง

นอกจากภาคธุรกิจเอกชนที่มีชาวต่างชาติเข้ามาทำงานอยู่ในประเทศไทยในระยะยาวแล้ว ประเทศไทยยังมีธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีขนาดใหญ่ ในแต่ละปีมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวมีมูลค่าสูงถึงปีละ ๕ แสนล้านบาท และจากการที่ประเทศไทยประสบกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจตามกระแสเศรษฐกิจโลก และวิกฤตการณ์ทางการเมือง รัฐบาลได้ประกาศให้การท่องเที่ยวเป็นวาระแห่งชาติ ที่จะต้องได้รับการดูแลช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน ซึ่งบุคลากรที่ทำงานอยู่ในภาคธุรกิจการท่องเที่ยวควรจะได้รับการฝึกอบรมทักษะการให้ภาษาต่างประเทศเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะภาษาอังกฤษเนื่องจากเป็นภาษาที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่สามารถสื่อสารได้ ซึ่งจะทำให้การติดต่อสื่อสารกับชาวต่างประเทศที่จะเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยดีขึ้น เป็นส่วนหนึ่งในการตัดสินใจให้เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้น ซึ่งจะช่วยบรรเทาทางเศรษฐกิจในขณะนี้ได้ สถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนควรมีส่วนส่งเสริม ช่วยเหลือประเทศในส่วนนี้

ในส่วนของธุรกิจสอนภาษา มีมูลค่าทางการตลาดประมาณ ๑๕,๐๐๐ ล้านบาท เติบโตทุกปีโดยเฉลี่ยร้อยละ ๗.๕ ต่อปี ภาษาอังกฤษมีการเติบโตมากที่สุด มีมูลค่า ๓,๐๐๐ ล้านบาท ซึ่งการเติบโตในกรุงเทพฯ เพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ ๑๐ ต่อปี แต่ในต่างจังหวัดเพิ่มขึ้นร้อยละ ๓๐ ต่อปี การแบ่งตลาดใช้ระดับราคา คือ บน กลาง และล่าง ปัจจุบันมีสถาบันสอนภาษาในประเทศไทยมากกว่า ๕๐ สถาบัน แต่ละสถาบันต่างก็มีสาขากระจายอยู่หลายแห่งทั่วกรุงเทพฯ และบางสถาบันมีสาขาย่อยตามจังหวัดใหญ่ ๆ ในประเทศไทย จำนวนผู้เรียนในแต่ละปีมีมากกว่าหมื่นคน ในจำนวนสถาบันสอนภาษาเหล่านี้ มีไม่ถึง ๑๐ สถาบันที่อยู่ในตลาดระดับบน สถาบันสอนภาษาที่มีชื่อเสียงและเก่าแก่ที่สุดในประเทศไทย ได้แก่ บริติชคัลเชิล เปิดทำการมาแล้ว ๗๒ ปี ต่อมาคือ เอยูเอ เปิดทำการมานาน ๕๔ ปี สถาบันสอนภาษาแบลลิทซ์ เปิดทำการมานาน ๔๐ ปี สถาบันสอนภาษาอีซีซี เปิดทำการมาแล้ว ๒๗ ปี และสถาบันสอนภาษาอินลิงกั๋ว เปิดทำการมานาน ๒๒ ปี

สำหรับสถาบันสอนภาษาแบลลิทซ์นั้นอยู่ในตลาดระดับบน มีส่วนแบ่งตลาดและรายได้เพิ่มขึ้นตลอดระยะเวลา ๕ ปี (ข้อมูลของปี ๒๐๐๔ ถึง ปี ๒๐๐๘) ในประเทศไทยมีส่วนแบ่งตลาดอยู่ที่ประมาณร้อยละ ๘ สาขาสยามพารากอนนั้นเป็นสาขาที่เปิดใหม่ล่าสุด เริ่มเปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๔๘ เปิดสอนหลักสูตร Berlitz English ที่ออกแบบมาเฉพาะกับการเรียนภาษาอังกฤษที่สถาบันสอนภาษาแบลลิทซ์เท่านั้น นอกจากนี้มีการเปิดสอนหลักสูตรทั่วไป เช่น TOEFL / IELTS / CU-TEP TOEIC / Academic Writing / Market Leader / Inspiration / Interchange และหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับเด็ก ๆ ทั้งนี้ สาขาสยามพารากอนมีผู้ที่จบหลักสูตรต่าง ๆ ไปแล้วประมาณ ๖๖๐ คน สำหรับสาขาอื่น ๆ อีก ๒ แห่ง คือ สาขาสุขุมวิท และสาขาสีลม ได้เปิดดำเนิน

กิจการมานานแล้วและมีกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมแล้ว ผู้วิจัยเห็นว่าสยามพารากอนเป็น  
สาขาที่เปิดใหม่ จึงสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ยังไม่ได้มีการเก็บรวบรวมมาก่อน

ด้านการประเมินผลการเรียนรู้ที่ผ่านมาของสถาบัน เป็นการประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง  
ของผู้จบหลักสูตรและผลการเรียนรู้เท่านั้น ไม่มีการติดตามว่าผู้จบหลักสูตรสามารถนำองค์ความรู้  
ไปใช้ได้จริงหรือไม่ ซึ่งอาจทำให้หลักสูตรและวิธีการสอนไม่ได้รับการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพ  
เท่าที่ควร ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความคิดว่าควรจัดให้มีการประเมินพฤติกรรมของผู้จบหลักสูตรและ  
ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงหลังการเรียนผ่านไปได้ระยะหนึ่ง โดยใช้รูปแบบการประเมินผล ๔ ด้านของ  
เคิร์กแพทริก (Kirkpatrick) มาประยุกต์ใช้เนื่องจาก มีลักษณะการประเมินที่ตรงกับวัตถุประสงค์  
ของการศึกษา และเป็นการประเมินเชิงลึกมากกว่าเชิงกว้าง โดยมุ่งเน้นไปที่ผลสัมฤทธิ์ของการฝึก  
อบรมเป็นหลักมากกว่าการเน้นไปที่โครงการ ซึ่งแตกต่างจากรูปแบบการประเมินแบบ CIPP ที่มี  
ลักษณะการประเมินทางกว้างเพื่อให้ครอบคลุมทั้งระบบของโครงการ อีกทั้งยังเป็นรูปแบบการ  
ประเมินที่จะนำไปประยุกต์ใช้กับโครงการในลักษณะใดก็ได้ ทั้งในแบบของการฝึกอบรม การ  
สัมมนา และการประชุมปฏิบัติการ ซึ่งมีผู้นิยมนำวิธีนี้ไปประยุกต์ใช้ในการประเมินผลโครงการ  
อบรมอย่างมาก ตามข้อมูลจากผลสรุปจากการวิจัยของ ASTD (American Society for Training  
and Development)

ชินศ ขำเกิด (๒๕๔๕, หน้า ๑๔๘-๑๕๑) พบว่า มีผู้ปฏิบัติการด้านการประเมินผลการฝึก  
อบรม เลือกใช้รูปแบบการประเมินนี้สูงถึงร้อยละ ๓๖

## วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของการวิจัยมีดังนี้

๑. เพื่อประเมินผลการเรียนรู้ของผู้จบหลักสูตรภาษาอังกฤษของสถาบันสอนภาษาแบลิตซ์  
ใน ๔ ด้าน คือ ปฏิกิริยาตอบสนอง การเรียนรู้ พฤติกรรม และผลลัพธ์
๒. เพื่อเปรียบเทียบผลการเรียนรู้ของผู้จบหลักสูตรภาษาอังกฤษของสถาบันสอนภาษาแบลิตซ์  
จำแนกตามตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลกับผลการประเมินใน ๔ ด้าน
๓. เพื่อเปรียบเทียบผลการเรียนรู้ของผู้จบหลักสูตรภาษาอังกฤษของสถาบันสอนภาษาแบลิตซ์  
จำแนกตามหลักสูตรภาษาอังกฤษที่เลือกเรียนกับผลการประเมินใน ๔ ด้าน
๔. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิผลสูงขึ้นทั้ง ๔ ด้าน  
และเสนอแนะการจัดการเรียนการสอนที่ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน

## ระเบียบวิธีวิจัย

### ๑. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ที่ลงทะเบียนเรียนภาษาอังกฤษกับสถาบันสอนภาษา แบลท์ สาขาสยามพารากอนในระหว่างปี ๒๕๔๙ ถึง ๒๕๕๒ จำนวน ๖๖๐ คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การเลือกแบบเจาะจงตามวัตถุประสงค์ คือ ผู้เรียนที่มีประสบการณ์ในการทำงานและเป็นคนไทย จำนวน ๑๒๔ คน

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยทำการชี้แจงให้เข้าใจถึงวัตถุประสงค์และอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามไปพร้อมกับการส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งช่องทางการตอบแบบสอบถามจะเป็นการประมวลผลจากเว็บฟอร์มที่สร้างขึ้นที่ Google [<http://spreadsheets.google.com/ccc?key=r7tl2dLolmv3MqewBROKQgQ>] โดยได้ ดำเนินการติดตาม และเก็บแบบสอบถามในระหว่างเดือน มีนาคม - เมษายน ๒๕๕๓

### ๒. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา แบ่งออกเป็น ๒ ชนิดคือ (๑) Pedagogical Cards ของผู้เรียน และ (๒) แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ในส่วนของ Pedagogical Cards ของผู้เรียนจะเป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้เรียน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สถานที่ทำงาน หลักสูตรที่เข้ารับการอบรม วัตถุประสงค์ของการเรียนภาษาอังกฤษ ทักษะที่ต้องการปรับปรุงมากที่สุด ใครเป็นผู้จ่ายค่าอบรม ค่าแรกก่อนและหลังจบหลักสูตร จำนวนครั้งที่ขาดเรียน วันและเวลาที่เลือกเรียน และความคิดเห็นของผู้สอน ในส่วนของแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น ได้แบ่งเนื้อหาของคำถามออกเป็น ๕ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๖ ข้อ ส่วนที่ ๒ ปฏิกริยาตอบสนอง (Reaction) ของผู้เรียน จำนวน ๑๗ ข้อ ส่วนที่ ๓ การประเมินผลการเรียนรู้ (Learning) จำนวน ๘ ข้อ ส่วนที่ ๔ การประเมินพฤติกรรม (Behaviour) จำนวน ๔ ข้อ ส่วนที่ ๕ การประเมินผลลัพธ์ (Results) จำนวน ๑๐ ข้อ ส่วนที่ ๒ - ส่วนที่ ๕ เป็นลักษณะคำถามที่ใช้มาตรส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ (Rating Scale) (๑ = เห็นด้วยน้อยที่สุด และ ๕ = เห็นด้วยมากที่สุด) แบบสอบถามที่สร้างขึ้นได้ทดลองนำไปใช้จำนวน ๓๐ ชุดกับผู้จบหลักสูตรที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นรายด้านใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถามเท่ากับ ๐.๙๓ ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

### ๓. การวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean)



การวิเคราะห์คำถามที่เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้เรียน คำนวณโดยวิธีหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สถิติ t-test ในการเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อปฏิกิริยาตอบสนองของผู้เรียน และใช้สถิติ F-Test (One Way Anova) ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสามกลุ่มขึ้นไป โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้เรียนกับอายุ หลักสูตร ที่เรียน ความพึงพอใจต่อสถานที่ ระยะเวลา และขนาดของชั้นเรียน

## ผลการวิจัย

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๒๔ คนพบว่า เพศของผู้จบหลักสูตร ร้อยละ ๕๘.๙ เป็นเพศหญิง และร้อยละ ๔๑.๑ เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๕-๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๘ รองลงมามีอายุน้อยกว่า ๒๕ ปี ร้อยละ ๒๓.๔ และร้อยละ ๑๗.๗ มีอายุระหว่าง ๓๕-๔๕ ปี วุฒิการศึกษาสูงสุด ส่วนมากอยู่ที่ระดับปริญญาตรี ร้อยละ ๕๗.๓ และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๔๒.๗ ตำแหน่งงาน ส่วนมากเป็นพนักงานบริษัทเอกชนร้อยละ ๖๕.๓ รองลงมาเป็นผู้ประกอบอาชีพอื่น ๆ ร้อยละ ๒๔.๒ อันประกอบด้วยอาชีพแพทย์ที่ไม่ได้สังกัดหน่วยงานใด ต่อมาคือผู้ที่ทำงานให้กับธุรกิจของครอบครัว ตามด้วยผู้ที่อยู่ระหว่างการเปลี่ยนงาน และท้ายสุดคือผู้ที่ได้ลาออกจากงานเพื่อศึกษาต่อ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า ๕๐,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๒๙.๘ รองลงมามีรายได้น้อยกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๒๕.๘ หลักสูตรภาษาอังกฤษที่เรียนส่วนใหญ่เข้ารับการอบรมในหลักสูตร Berlitz English 4 คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๑ รองลงมาคือหลักสูตร Berlitz English 3 ร้อยละ ๑๑.๓ และหลักสูตร IELTS ร้อยละ ๖.๕

การประมวลผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์แบ่งเป็น ๔ ลำดับขั้นตอนตามกระบวนการประเมินผลโดยใช้แนวคิดของเคิร์กแพทริก (Kirkpatrick) เริ่มด้วยการประเมินปฏิกิริยาตอบสนองใน ๔ หัวข้อ คือ เนื้อหาของหลักสูตร วิธีการสอนและวิทยากร ระยะเวลาการเรียนการสอน และสถานที่และขนาดของชั้นเรียน หลังจากนั้นเป็นการประเมินการเรียนรู้โดยวัดจากคะแนนการทดสอบก่อน/หลังการเรียน ต่อมาเป็นการประเมินพฤติกรรม และท้ายสุดคือการประเมินผลลัพธ์ซึ่งพบว่า ในการประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเรียนภาษาอังกฤษ ผู้จบหลักสูตรเห็นด้วยในระดับมากกว่าสถานที่และขนาดของชั้นเรียนมีผลต่อการเรียนรู้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๒ รองลงมาคือ ปัจจัยด้านวิธีการสอนและวิทยากร เห็นด้วยในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ๓.๙๙ ตามด้วยเนื้อหาของหลักสูตร เห็นด้วยในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ๓.๙๑ และท้ายสุดคือ ระยะเวลาการเรียนการสอน เห็นด้วยในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ๓.๘๙

ในส่วนของการประเมินการเรียนรู้ พบค่าเฉลี่ยของคะแนนก่อนการเรียนมีค่าเท่ากับ ๒๐๔.๖๒ ส่วนค่าเฉลี่ยของคะแนนหลังการเรียนมีค่าเท่ากับ ๒๓๕.๐๖ ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ด้านการประเมินพฤติกรรม พบความเปลี่ยนแปลงทางทักษะและพฤติกรรมหลังการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ๓.๗๐ ในข้อย่อยพบว่า ทำให้มีความตั้งใจที่จะพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ย ๔.๐๔ รองลงมาคือ การได้รับความรู้ในทักษะเหล่านี้ เพิ่มขึ้นมีค่าเฉลี่ย ๓.๙๒ และทำให้มีการใช้ทักษะการฟังภาษาอังกฤษบ่อยขึ้นมีค่าเฉลี่ย ๓.๘๘

สำหรับการประเมินผลลัพธ์ พบประโยชน์และความสำคัญของการเรียนภาษาอังกฤษมีผลต่อผู้จบหลักสูตรมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๒ เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อย่อยพบความเชื่อมั่นในตนเองเพิ่มมากขึ้นมีค่าเฉลี่ย ๔.๑๐ รองลงมาคือ ทำให้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากขึ้นมีค่าเฉลี่ย ๓.๙๑ และทำให้มีความเข้าใจในทัศนคติและวัฒนธรรมของเจ้าของภาษาเพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๕ การประเมินผลลัพธ์ด้านประโยชน์ และความสำคัญของการเรียนภาษาอังกฤษที่มีต่อหน่วยงาน/องค์กรโดยภาพรวมเห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ๓.๐๐ เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อย่อยพบว่า การสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๑ รองลงมาคือ ทำให้มีการพัฒนาทักษะใหม่ ๆ มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๗ และต่อมาก็คือ ทำให้มีผลงาน คุณภาพ และปริมาณของงานเพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๒ สำหรับความคิดเห็นว่าไม่ได้มีการนำทักษะที่เรียนรู้มาใช้ในการทำงานหรือในชีวิตประจำวันนั้น ผู้จบหลักสูตรเห็นด้วยน้อย มีค่าเฉลี่ย ๒.๔๘

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้เรื่องลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อการประเมินต่างกัน พบว่าเพศของผู้จบหลักสูตรที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นด้านทักษะการฟัง การพูด การอ่านและการเขียนภาษาอังกฤษหลังจบหลักสูตร และระยะเวลาการเรียนการสอนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๙, ๓.๘๕ และ ๓.๘๕, ๓.๙๕ นอกจากนี้ยังปัจจัยข้างต้นแล้ว ผู้จบหลักสูตรเพศหญิงและชายมีความคิดเห็นด้านเนื้อหาของหลักสูตร วิธีการสอนและวิทยาการ สถานที่และขนาดของชั้นเรียน การนำความรู้ที่ได้รับจากการเรียนภาษาอังกฤษไปพัฒนางาน ประโยชน์และความสำคัญของการเรียนภาษาอังกฤษที่มีผลต่อผู้จบหลักสูตร ประโยชน์และความสำคัญของการเรียนภาษาอังกฤษที่มีต่อหน่วยงาน/องค์กรที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผู้เข้าอบรมเพศหญิงและเพศชายมีความคิดเห็นในเรื่องเนื้อหาของหลักสูตร มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๕, ๓.๙๙ วิธีการสอนและวิทยาการ มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๙, ๔.๑๑ สถานที่และขนาดของชั้นเรียน มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๒, ๔.๐๓ การนำความรู้ที่ได้รับจากการเรียนภาษาอังกฤษไปพัฒนางาน มีค่าเฉลี่ย ๓.๒๒, ๓.๕๓ ประโยชน์และความสำคัญของการเรียนภาษาอังกฤษที่มีผลต่อผู้จบหลักสูตร มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๖, ๓.๙๖ ประโยชน์และความสำคัญของการเรียนภาษาอังกฤษที่มีต่อหน่วยงาน/องค์กร มีค่าเฉลี่ย ๓.๒๙, ๓.๖๘ ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุของผู้จบหลักสูตรที่ต่างกันมีความคิดเห็นเรื่องเนื้อหาของหลักสูตร วิธีการสอน และวิทยาการ ระยะเวลาการเรียนการสอน สถานที่ และขนาดของชั้นเรียน ทักษะการฟัง การพูด การอ่านและการเขียนภาษาอังกฤษหลังจบหลักสูตร การนำความรู้ที่ได้รับจากการเรียนภาษาอังกฤษไปพัฒนางาน

ประโยชน์และความสำคัญของการเรียนภาษาอังกฤษที่มีผลต่อผู้จบหลักสูตร และประโยชน์และความสำคัญของการเรียนภาษาอังกฤษที่มีต่อหน่วยงาน/องค์กร ที่ไม่แตกต่าง ลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่าผู้จบหลักสูตรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเรื่องเนื้อหาของหลักสูตร วิธีการสอนและวิทยาการ ระยะเวลาการเรียนการสอน สถานที่และขนาดของชั้นเรียน ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนภาษาอังกฤษหลังจบหลักสูตร การนำความรู้ที่ได้รับจากการเรียนภาษาอังกฤษไปพัฒนางาน ประโยชน์และความสำคัญของการเรียนภาษาอังกฤษที่มีผลต่อผู้จบหลักสูตร และประโยชน์และความสำคัญของการเรียนภาษาอังกฤษที่มีต่อหน่วยงาน/องค์กร ที่ไม่แตกต่าง ลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน พบว่าผู้จบหลักสูตรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนภาษาอังกฤษหลังจบหลักสูตร การนำความรู้ที่ได้รับจากการเรียนภาษาอังกฤษไปพัฒนางาน ประโยชน์และความสำคัญของการเรียนภาษาอังกฤษที่มีผลต่อผู้จบหลักสูตร และประโยชน์และความสำคัญของการเรียนภาษาอังกฤษที่มีต่อหน่วยงาน/องค์กรที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับรายได้พบว่า ผู้จบหลักสูตรที่มีระดับรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านเนื้อหาของหลักสูตร วิธีการสอนและวิทยาการ ระยะเวลาการเรียนการสอน สถานที่และขนาดของชั้นเรียน ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนภาษาอังกฤษหลังจบหลักสูตร การนำความรู้ที่ได้รับจากการเรียนภาษาอังกฤษไปพัฒนางาน ประโยชน์และความสำคัญของการเรียนภาษาอังกฤษที่มีผลต่อผู้จบหลักสูตร และประโยชน์และความสำคัญของการเรียนภาษาอังกฤษที่มีต่อหน่วยงาน/องค์กร ที่ไม่แตกต่าง สำหรับการประเมินหลักสูตรภาษาอังกฤษที่ต่างกันพบว่า ผู้จบหลักสูตรที่เลือกหลักสูตรต่างกัน มีความคิดเห็นด้านเนื้อหาของหลักสูตร วิธีการสอนและวิทยาการ ระยะเวลาการเรียนการสอน สถานที่และขนาดของชั้นเรียน ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนภาษาอังกฤษหลังจบหลักสูตร การนำความรู้ที่ได้รับจากการเรียนภาษาอังกฤษไปพัฒนางาน ประโยชน์และความสำคัญของการเรียนภาษาอังกฤษที่มีผลต่อผู้จบหลักสูตร และประโยชน์และความสำคัญของการเรียนภาษาอังกฤษที่มีต่อหน่วยงาน/องค์กรไม่แตกต่างกัน

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบผู้จบหลักสูตรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเรียนภาษาอังกฤษ ด้านปฏิริยาตอบสนองใน ๔ ด้าน คือ เนื้อหาของหลักสูตร วิธีการสอนและวิทยาการ ระยะเวลาการเรียนการสอน และสถานที่และขนาดของชั้นเรียน เห็นด้วยมากว่ามีผลต่อการเรียนรู้ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเคิร์กแพทริก คือ ปัจจัยดังกล่าวจะเป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิผลของการฝึกอบรมเป็นอันดับแรก ซึ่งในลำดับที่หนึ่ง ได้แก่ด้านสถานที่และขนาดของชั้นเรียนโดยรวมเห็นด้วยมาก ว่าขนาดของชั้นเรียนมีความเหมาะสม และสถานที่เรียนมีความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ



แนวคิดองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ ๕ องค์ประกอบ คือ (๑) ตัวผู้เรียน (๒) บทเรียนหรือลักษณะของงาน (๓) วิธีการเรียนการสอน (๔) ความสามารถในการถ่ายทอดการเรียนรู้ และ (๕) สิ่งแวดล้อม ลำดับที่สองคือ ด้านวิธีการสอนและวิทยาการ ผู้จบหลักสูตรเห็นด้วยมากกว่าวิธีการสอน และวิทยาการมีความเหมาะสม โดยวิทยาการใช้การแนะนำแทนการสั่งสอน วิทยาการเปิดโอกาสให้มีการฝึกทักษะโดยการทำกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง วิทยาการมีความพร้อมในการเตรียมการสอน วิทยาการสามารถอธิบายเนื้อหาสาระใหม่ ๆ ให้เข้าใจได้ ผู้เรียนได้รับความรู้จากวิทยากรตรงตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตร วิทยาการสามารถสร้างแรงจูงใจให้กับผู้เรียน และวิธีการสอนของแบลทช์มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับองค์ประกอบที่ ๓ คือด้านวิธีการสอน ตามแนวคิดเรื่องสไตล์การเรียนรู้ อังในรีดด์และเรลแบ็ค (Reed and Railback, 2003, pp. 10-14) ว่าผู้จัดโครงการอบรมสามารถเลือกใช้กลยุทธ์การสอนให้สอดคล้องกับบุคลิกของผู้เรียนได้ด้วยการใช้กลยุทธ์การสอนภาษาอังกฤษที่ได้รับการพัฒนาขึ้นจากทฤษฎีการเรียนรู้โดยอาศัยเทคนิคต่าง ๆ ที่มีให้เลือกใช้ ลำดับที่สามคือ ด้านเนื้อหาของหลักสูตร ผู้จบหลักสูตรเห็นด้วยกว่ามีความเหมาะสม เนื้อหาของหลักสูตรสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของผู้เรียน หลักสูตรมีความน่าสนใจ เหมาะสมกับความรู้ในใช้จริง ทำให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามหลักสูตรที่เลือกเรียนได้ ซึ่งสอดคล้องกับองค์ประกอบที่ ๒ คือ บทเรียนหรือลักษณะของงานที่มีแนวคิดให้มีการจัดการเรียนการสอนหรือโครงการอบรมด้วยการนำทฤษฎีการเรียนรู้ของกลุ่มพฤติกรรมและกลุ่มปัญญานิยมมาใช้ออกแบบหลักสูตรหรือกิจกรรมให้เหมาะสมได้ ลำดับที่สี่คือ ด้านระยะเวลาการเรียนการสอน ผู้จบหลักสูตรเห็นด้วยมากว่าวันและเวลาที่เรียนมีความเหมาะสม และระยะเวลาที่ใช้ในการเรียนแต่ละครั้งมีความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับองค์ประกอบที่ ๑ คือ ตัวผู้เรียน เนื่องจากผู้เรียนสามารถกำหนดวัน เวลาและจำนวนชั่วโมงการเรียนได้เอง และสามารถยกเลิกการเรียนหากมีเหตุจำเป็น ทำให้เมื่อมาเรียนในแต่ละครั้งตัวผู้เรียนมีความพร้อมและความตั้งใจที่จะเรียนรู้ และยังสอดคล้องกับกฎแห่งความพร้อมของทฤษฎีความสัมพันธ์เชื่อมโยงของธอร์นไคค์ (อ้างถึงในสารานุกรมวิกิพีเดีย, ๒๕๕๒, หน้า ๓) ที่กล่าวว่า การเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ถ้าผู้เรียนมีสภาวะที่พร้อมทั้งทางร่างกาย และจิตใจ

การประเมินผลการเรียนรู้ของผู้จบหลักสูตร พบว่า ผลการเรียนรู้ภาษาอังกฤษมีค่าเฉลี่ยสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ โดยมีค่าความต่างก่อน/หลังเรียนเฉลี่ย เท่ากับ ๓๐.๔๔ คะแนน หมายความว่าผู้เรียนผ่านการสอบและได้เลื่อนระดับความรู้ขึ้นไปอีกหนึ่งระดับ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย คือ ระดับการเรียนของผู้จบหลักสูตรอยู่ในระดับดี

การประเมินพฤติกรรม ผู้จบหลักสูตรเห็นด้วยกว่ามีการเปลี่ยนแปลงทักษะและพฤติกรรมหลังการเรียนภาษาอังกฤษ ทำให้ผู้จบหลักสูตรมีความตั้งใจที่จะพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง ทำให้ได้รับความรู้ในทักษะเหล่านี้เพิ่มขึ้น มีการใช้ทักษะการฟัง การพูด ภาษาอังกฤษบ่อยขึ้น มีการใช้ทักษะเหล่านี้ในการทำงานบ่อยขึ้น และทำให้มีการอ่านภาษา

อังกฤษบ่อยขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญา (Cognitive Domain) ของ บลูม (Bloom, 1956, pp. 10-17) เรื่องพัฒนาการทางสมองเพื่อสร้างองค์ความรู้ ก่อให้เกิดทักษะ และความชำนาญในการใช้สมอง โดยมีขั้นตอนการพัฒนาทางปัญญาแบ่งออกเป็น ๖ ขั้นตอนตาม ลำดับ คือ ความรู้ ความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินผล

การประเมินผลผลลัพธ์ ผู้จบหลักสูตรเห็นด้วยมากกว่าการเรียนรู้ภาษาอังกฤษมีประโยชน์และความสำคัญต่อตัวผู้เรียน เนื่องจากทำให้ความเชื่อมั่นในตนเองเพิ่มขึ้น ทำให้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากขึ้น มีความเข้าใจในทัศนคติและวัฒนธรรมของเจ้าของภาษาเพิ่มขึ้น มีความพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น และทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ภายใต้องค์ประกอบของตัวผู้เรียนที่นักวิชาการมีแนวคิดที่ แรงจูงใจ เป็นส่วนหนึ่งของสิ่งที่ได้รับการพัฒนาที่มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ โดยได้แบ่งแรงจูงใจออกเป็นสอง ประเภทคือ แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) เช่น ความสนใจ ความภาคภูมิใจ ความสนใจ และแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) เช่น รางวัลที่เป็นเงิน การเลื่อนตำแหน่ง หรือการเรียนเพื่อการสอบ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับผลการประเมินใน ๔ ด้าน ตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ คือ ลักษณะส่วนบุคคลของผู้จบหลักสูตรที่ต่างกันมีผลต่อการ ประเมินใน ๔ ด้านต่างกัน พบว่าเป็นจริงเพียงบางข้อ คือ ลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับเพศหญิง และชาย พบว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านปฏิภนาตอบสนอง ๒ ปัจจัย คือระยะเวลาการเรียนการสอน และด้านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหลังการเรียน คือ ความต่อเนื่องและความถี่ในการใช้ทักษะการฟัง การพูด การอ่านและการเขียนหลังจบหลักสูตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .๐๕ ซึ่งอาจอธิบายได้ว่า ถึงแม้ในปัจจุบันความเท่าเทียมกันในหน้าที่การงานและทาง สังคมของเพศหญิงและชายจะมีมากขึ้น แต่ในบางเรื่องก็ยังคงมีความแตกต่างกัน ซึ่งอาจมีสาเหตุ เนื่องมาจากส่วนใหญ่แล้ว ชั่วโมงการเรียนภาษาอังกฤษของผู้ที่ทำงานแล้วจะอยู่ในช่วงเย็นถึงค่ำ ทำให้เพศหญิงอาจไม่ค่อยสะดวกในการกลับบ้านค่ำมืด หรือมีภารกิจทางครอบครัวรออยู่ ในขณะที่เพศชายอาจไม่มีความกังวลในเรื่องดังกล่าว

สำหรับลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันด้านอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และหลักสูตร พบว่า มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันในการประเมินผลทั้ง ๔ ด้าน ซึ่งสามารถอธิบายได้กล่าวคือ ในเรื่องของอายุเนื่องจากการเรียนการสอนภาษาอังกฤษที่แบลิตซ์เป็นการเรียนกับอาจารย์แบบตัว ต่อตัว หรือในกลุ่มขนาดเล็กที่ได้รับการจัดระดับความรู้ไว้เท่ากัน วิทยาการจึงสามารถปรับวิธีการ สอนให้สอดคล้องกับอายุและประสบการณ์ของผู้เรียน ทำให้ลักษณะส่วนบุคคลเรื่องอายุไม่มีผล ต่อการประเมินใน ๔ ด้าน ในส่วนของระดับการศึกษาและหลักสูตร สามารถอธิบายได้ คือ เนื่องาก่อนการเรียนภาษาอังกฤษที่แบลิตซ์ จะมีการวัดระดับความรู้ความสามารถทางด้าน

ภาษาอังกฤษก่อนการแนะนำหลักสูตรให้เหมาะสมกับผู้เรียน จึงทำให้ลักษณะส่วนบุคคลเรื่องระดับการศึกษาและหลักสูตรไม่มีผลต่อการประเมินใน ๔ ด้าน สำหรับเรื่องราวได้สามารถอภิปรายได้ เนื่องจากผู้เรียนสามารถเลือกหลักสูตรที่เหมาะสมกับรายได้ของตน หรือบางท่านได้รับการสนับสนุนค่าเรียนจากหน่วยงานที่ตนสังกัด ส่งผลให้ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ไม่มีผลต่อการประเมิน

ลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับตำแหน่งงานพบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันใน ๒ ด้านคือด้านพฤติกรรม และผลลัพธ์ของการเรียนภาษาอังกฤษอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ซึ่งหัวข้อย่อยของการประเมินได้แก่ ความต่อเนื่องและความถี่ในการใช้ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียนไปใช้หลังจบหลักสูตร การนำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนางาน ประโยชน์และความสำคัญที่มีผลต่อผู้จบหลักสูตร และประโยชน์และความสำคัญของการเรียนที่มีต่อหน่วยงาน/องค์กร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (อ้างถึงในประไพพรรณ นิติวฒนานนท์, ๒๕๕๕, หน้า ๔๑-๔๒) ผู้ที่มีระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีลำดับความต้องการแตกต่างกัน เนื่องจากระดับตำแหน่งงานจะบ่งบอกให้ทราบถึงระดับความรับผิดชอบในหน้าที่การงานและสถานภาพทางสังคม

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อเสนอแนะแนวทางในการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นทั้ง ๔ ด้านนั้น มีข้อเสนอแนะดังนี้

การประเมินปฏิริยาตอบสนอง - จากผลการประเมินพบว่า โดยรวมแล้วผู้จบหลักสูตรมีความพอใจในระดับมาก จะมีข้อติดขัดอยู่บ้างในความคิดเห็นด้านระยะเวลาการเรียนการสอน เนื่องจากบางครั้งผู้เรียนมีเหตุจำเป็นต้องเลื่อนตารางการเรียนออกไป ซึ่งทางสถาบันแบลิตซ์มีกฎเกณฑ์ว่า ต้องมีการเรียนชดเชยเพื่อให้จบหลักสูตรตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันไว้ ทำให้ผู้เรียนรู้สึกเหนื่อยล้ากับการเรียน ดังนั้น หากทางสถาบันจะเพิ่มความยืดหยุ่นให้กับผู้เรียนโดยการขยายเวลาการจบหลักสูตรออกไปก็จะเป็นการแก้ไขปัญหานี้ได้

การประเมินการเรียนรู้ จากผลการประเมินพบว่าผลการเรียนของผู้จบหลักสูตรภาษาอังกฤษจากสถาบันอยู่ในระดับดี ระดับผลการประเมินอาจสูงขึ้นได้หากวิทยากรสามารถสร้างแรงจูงใจให้ผู้เรียน ซึ่งอยู่ในวัยทำงานแล้วเกิดความสนใจที่จะเรียนรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง หรือมีการทบทวนบทเรียนด้วยการให้ทำการบ้าน หรือการจัดตั้งกลุ่มสนทนาสัปดาห์ละครั้งโดยให้ผู้เรียนมีโอกาสนักพูดด้วยการจัดให้พบปะสังสรรค์กับผู้เรียนท่านอื่น ๆ ก็จะทำให้คะแนนการประเมินสูงขึ้นได้

การประเมินพฤติกรรม จากผลการประเมิน โดยรวมผู้เรียนเห็นด้วยในระดับมาก คือทำให้ผู้จบหลักสูตรมีความตั้งใจที่จะพัฒนาทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษอย่างต่อเนื่อง และเห็นด้วยใน

ระดับปานกลาง คือทำให้มีการใช้ทักษะเหล่านี้ในชีวิตประจำวันบ่อยขึ้น ระดับการประเมินอาจสูงขึ้นได้หากทางสถาบัน เปิดโอกาสให้ผู้จบหลักสูตรสามารถเข้ามาทบทวนการเรียนรู้ได้โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายภายในเวลาที่กำหนด เช่น ภายในระยะเวลา ๑ ปีหลังจบหลักสูตรสามารถเข้ามาเรียนได้ ๕ คาบเรียน หรือคิดเป็นร้อยละ ๑๐ ของหลักสูตรที่เคยลงทะเบียนไว้ ทั้งนี้ ยังเป็นการติดตามผลและเปรียบเสมือนเป็นการให้บริการหลังการขาย ซึ่งอาจทำให้ผู้เรียนตัดสินใจเข้ามาเรียนในหลักสูตรอื่น ๆ ของสถาบันต่อไปได้

การประเมินผลลัพธ์ จากผลการประเมิน โดยรวมแล้วผู้เรียนเห็นด้วยมกกว้างการเรียนภาษาอังกฤษมีประโยชน์และสำคัญต่อผู้จบหลักสูตร และเห็นด้วยในระดับปานกลาง คือมีประโยชน์และมีความสำคัญต่อหน่วยงานหรือองค์กรของผู้จบหลักสูตร ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ส่วนตัวและผลประโยชน์ขององค์กร ทักษะที่เพิ่มขึ้นทำให้บุคคลมีความมั่นใจมากขึ้น มีโอกาสก้าวหน้าทางการทำงานมากขึ้น ซึ่งอาจสวนทางกับวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อหวังให้ผู้จบหลักสูตรเกิดความภักดีต่อองค์กรมากขึ้น สำหรับข้อเสนอแนะเพื่อให้ระดับการประเมินที่มีต่อองค์กรเพิ่มขึ้นอาจใช้การจัดทำข้อตกลงก่อนการส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม หรือจะจัดตั้งไว้เป็นส่วนหนึ่งของสวัสดิการก็ได้

### รายการอ้างอิง

- ธเนศ ขำเกิด. (๒๕๔๕). ประเมิน (อย่างได้) ผลด้วย Kirkpatrick . เทคโนโลยีสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น, ๒๘(๑๖๐), ๑๔๘-๑๕๑.
- ประไพพรรณ นิติวฒนานนท์. (๒๕๔๕). การประเมินผลการฝึกอบรมแบบมุ่งเน้นปฏิริยากรณีศึกษาบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ระรินทิพย์ เพ็ญศรี. (๒๕๔๔). การสื่อสารภายในองค์กรและความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นไทยนิสชินเทคโนโลยี. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สารานุกรมวิกิพีเดีย. (๒๕๕๒). ทฤษฎีการเรียนรู้. วันที่สืบค้นข้อมูล ๒๖ กันยายน ๒๕๕๒, จาก <http://th.wikipedia.org/wiki/learningtheories>.
- Berlitz. (2008). 130 years of innovation Berlitz International. New York: MAYA Press.
- Bloom, B.S. (1956). *Taxonomy of educational objectives, Handbook I: The cognitive domain*. New York: David McKay Co Inc.
- Kirkpatrick, D.L. (1998). *Evaluating training program: the four levels* (2nd ed). San Francisco, CA: Barrett-Koehler.

Kirkpatrick, J. (2006). *Evaluating training program: the four levels* (3rd ed). San Francisco, CA: Barrett-Koehler.

Kirkpatrick, J., & Kirkpatrick, W. (2009). *The Kirkpatrick four Levels: A fresh look after 50 Years 1959-2009 [White paper]*. Retrieved September 27, 2009, from [http://www.managesmarter.com/managesmarter/images/pdfs/trg\\_20090417\\_kirkpatrick\\_whitepaper.pdf](http://www.managesmarter.com/managesmarter/images/pdfs/trg_20090417_kirkpatrick_whitepaper.pdf).

Reed, B., & Railback, J. (2003). Strategies and resources for mainstream teachers of English language learners. *Northwest Regional Educational Laboratory*, (May), 1-23.

---

มหาวิทยาลัยบูรพา  
Burapha University

