

ความคิดเห็นที่มีต่อการจัดการศึกษาและการจัดการเรียนการสอน
หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Opinions Towards Educational Management and Instruction in Mater of
Education Program in Business Education Administration, Kasetsart University

นิรมล สิริภักคณันท์* และภัทรวรรณ จีรพัฒน์ธนธร** และรัชดากร พลภักดี***

Niramon Siripukanun Pattarawat Jeerapattanatorn and Ratchadakorn Phonpakdee

*สาขาวิชาบริหารธุรกิจศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

** ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

*** ภาควิชาครุศาสตร์เกษตร คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการศึกษาและการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะสู่การพัฒนาการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประชากรที่ศึกษาได้แก่กลุ่มนิสิตหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ นิสิตปี 2555-2557 ทั้งหมด 27 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ข้อมูลจากแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์วิเคราะห์สรุปข้อมูลโดยใช้รูปแบบวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่าความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงความเห็นในเรื่องการจัดการศึกษาด้านชื่อเสียงและการตลาดอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านเนื้อหาหลักสูตรอยู่ในระดับมาก ด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก และ ด้านค่าธรรมเนียมการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง แสดงความเห็นในเรื่องการจัดการเรียนการสอน ด้านคณาจารย์และกระบวนการจัดการเรียนการสอนอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการสนับสนุนการเรียนการสอนอยู่ในระดับปานกลาง จากการสัมภาษณ์พบว่า นิสิตมีความพึงพอใจในเนื้อหา

หลักสูตรมีความทันสมัย น่าสนใจ ชัดเจน มีประโยชน์ สามารถนำไปใช้ในการทำงานและใช้ในชีวิตประจำวันได้ ปัญหาจากความเห็นของนิสิต สื่อการเรียนการสอนไม่พร้อมทำให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพลดน้อยลง

คำสำคัญ: ความคิดเห็น การจัดการศึกษา การจัดการเรียนการสอน ธุรกิจศึกษา

Abstract

The population in the study included the graduate students in Master of Education Program, Major in Business Education Administration, Kasetsart University holding student ID 2012-2014 for the total of 27 respondents. The data collection is done by questionnaires and interviews. Data from questionnaire were analyzed by a statistical program. The statistical methods used are frequency, percentage, mean, and standard deviation. Data from the interviews were analyzed by conclude data conclusion and through content analysis method.

The result of the research found that the opinions of the respondents regarding educational management; 'reputation' and 'marketing' aspects were in the 'highest level' and 1st ranked, the 2nd ranked aspect belong to 'content of the curriculum' which was in the 'high level', the 3rd ranked aspect was 'location'

rated at 'high level', and the 4th ranked aspect was 'pricing' rated at 'intermediate level'. The respondents viewed 'lecturers' and 'instructional process' as strengths of the program (1st ranked) while 'instructional support' was in 'intermediate level' (2nd ranked). Data from interviews indicated that students realized the curriculum content was up-to-date, interesting, cleared, and useful. Students could be able to apply in works and everyday life. Students perceived that unconditioned instructional media were obstacles of the instructional effectiveness in this program.

Keywords: Opinion, Education Management, Instruction, Business Education

บทนำ

ในยุคปัจจุบันมีการแข่งขันเกิดขึ้นมากมาย ประชาชนทุกคนล้วนแต่ต้องพัฒนาตนเองให้ก้าวทันสังคมโลก การศึกษาจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการมีส่วนร่วมสร้างเสริมให้ทุกคนมีความรู้ ก้าวทันสังคมโลก เนื่องจากการศึกษาเป็นกระบวนการเรียนรู้เพื่อให้เกิดความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคม “การศึกษาเป็นเครื่องมืออันสำคัญในการพัฒนาความรู้ ความคิด ความประพฤติ ทัศนคติ ค่านิยม และคุณธรรมของบุคคล เพื่อให้เป็นพลเมืองดี มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ การพัฒนาประเทศก็ย่อมทำได้สะดวกราบรื่น ได้ผลที่แน่นอนและรวดเร็ว” (พระราชดำริของสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร เมื่อวันที่ 22 กรกฎาคม 2520) จึงควรจัดการศึกษาให้เป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข (สำนักคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542) และยังคงต้องพัฒนาทรัพยากรบุคคลากรของประเทศให้ก้าวทันระบบเศรษฐกิจและมีความรู้และเชี่ยวชาญการบริหารธุรกิจควบคู่กับการศึกษาหรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ธุรกิจศึกษา เพื่อให้มีการพัฒนาควบคู่กันเป็นไปอย่างต่อเนื่องด้วยเหตุนี้จึงเกิดการขยายหลักสูตรธุรกิจศึกษาให้ครอบคลุมลงมาถึงการศึกษาชั้น

พื้นฐาน มีการสอนวิชาธุรกิจโรงเรียนระดับมัธยมเกิดขึ้นมากมาย โดยมีวัตถุประสงค์ทั้งการสอนเพื่อเป็นงานอาชีพและเพื่อให้เป็นผู้บริโภคที่ฉลาดมีคุณภาพ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษารวบรวมความคิดเห็นที่มีต่อการจัดการศึกษาและจัดการเรียนการสอนหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้มีคุณประโยชน์สามารถนำไปเป็นข้อมูลให้บุคคลที่เห็นความสำคัญของธุรกิจศึกษา ทราบถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการศึกษาและการจัดการเรียนการสอนสามารถนำไปวางแผนพัฒนา ปรับปรุง และสร้างนวัตกรรมในหลักสูตร การจัดการศึกษาและการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการศึกษาและการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะสู่การพัฒนาการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ขอบเขตการวิจัย

ด้านเนื้อหา ผู้วิจัยศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการศึกษาและการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการศึกษาในหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์และการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และเพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะสู่การพัฒนาการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ด้านระยะเวลา การวิจัยในครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2558 ตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2558 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2559

ด้านกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษากับกลุ่มนิสิตหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ตั้งแต่รหัสนิสิต 2555 ถึง 2557 รวมจำนวนนิสิตทั้งหมด 27 คน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้บริหารและผู้รับผิดชอบหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตร และการปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรในอนาคตต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 2 แบบ คือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ การสร้างแบบสอบถามขึ้นเป็นเครื่องมือในการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของนิสิต ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบประชากร ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และที่อยู่ ปัจจุบัน เป็นคำถามแบบเลือกตอบ ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการจัดการศึกษาในหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ และตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะสู่การพัฒนาการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจศึกษา และสร้างแบบสัมภาษณ์ขึ้นเป็นเครื่องมือในการวิจัย เป็นแบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้าง เป็นแบบสัมภาษณ์ที่มีประเด็นคำถามกำหนดขึ้นไว้การสนทนาอย่างเป็นขั้นเป็นตอนเรียงลำดับก่อนหลังไว้เป็นอย่างดี โดยเป็นลักษณะคำถามปลายเปิด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎี หลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และสร้างเครื่องมือวิจัย ให้ครอบคลุมความมุ่งหมายของการวิจัย

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการสร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ จากตำรา เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาในหลักสูตร เพื่อนำมาปรับปรุงและสร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

3. สร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ตามหลักเกณฑ์ให้ครอบคลุมเนื้อหาโดยศึกษาจากแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ต่างๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียง

4. นำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุง เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีความชัดเจนและถูกต้องเพื่อนำไปหาคุณภาพเครื่องมือ ทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำแล้วมาดำเนินการทดสอบกับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คนและนำแบบสัมภาษณ์ดำเนินการทดสอบกับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 คน

6. นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ ทดสอบความเชื่อมั่น โดยวิธีการใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งสามารถวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.90 ได้ผลสรุปว่า แบบสอบถามเชื่อถือได้ (มากกว่า 0.80)

7. ปรับปรุงแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์อีกครั้ง แล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญชุดเดิมจนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ และนำแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง

8. ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเองโดยประสานงานกับเจ้าหน้าที่ภาควิชาอาชีวศึกษา สาขาวิชาบริหารธุรกิจศึกษา เพื่อขอข้อมูลรายชื่อกลุ่มตัวอย่าง ติดต่อขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่าง และดำเนินการส่งแบบสอบถาม เก็บแบบสอบถามจนครบ และดำเนินการสัมภาษณ์ เก็บรวบรวมแบบสัมภาษณ์เพื่อทำการวิเคราะห์ต่อไป

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

ความคิดเห็นของนิสิตเกี่ยวกับการจัดการศึกษา ในหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการศึกษา นิสิตให้ความคิดเห็นว่าหลักสูตรมีความทันสมัยและเนื้อหาหลักสูตรสามารถประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ ทางด้านชื่อเสียงสถาบัน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ คณาจารย์ และคณะศึกษาศาสตร์มีชื่อเสียงและมีคุณภาพทั้งในด้านชื่อเสียงและการจัดการศึกษา มีค่าธรรมเนียมการศึกษาและราคาค่าใช้จ่ายตลอดหลักสูตรเหมาะสม สถานที่ตั้งของมหาวิทยาลัยสะดวกในการเดินทางในเรื่องของที่จอดรถไม่เพียงพอมีความพึงพอใจน้อย ส่วนด้านการจัดการเรียนการสอนพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน นิสิตให้ความคิดเห็นว่าในเรื่องของการสนับสนุนการเรียนการสอนมีการเก็บค่าธรรมเนียมและค่ากิจกรรมที่เหมาะสมความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของเจ้าหน้าที่ในเรื่องของความสะดวกในระดับความคิดเห็นที่น้อย ในส่วนของคณาจารย์และกระบวนการจัดการเรียนการสอน นิสิตให้ความคิดเห็นส่วนมากโดยพบว่าอาจารย์มีความรอบรู้ในเนื้อหาวิชาที่สอนเป็นอย่างดี มีเทคนิคการสอนและมีการบูรณาการเทคโนโลยีในการสอนมากที่สุด

ตอนที่ 2 ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์

จากการวิจัยสรุปได้ว่า นิสิตมีทัศนคติเกี่ยวกับจุดเด่นของหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ว่าหลักสูตรมีความทันสมัย มีความยืดหยุ่น ด้านเนื้อหาของหลักสูตร มีความน่าสนใจ ชัดเจน สามารถนำความรู้ตามสาขาวิชาใช้ในการทำงานตลอดจนมาใช้ในชีวิตประจำวันได้ ด้านการจัดการเรียนการสอน เทคนิค

การสอนของคณาจารย์มีความน่าสนใจ จัดกระบวนการเรียนการสอนได้อย่างหลากหลาย แต่พบปัญหาด้านสื่อการเรียนการสอนไม่เพียงพอ ยังไม่ทันสมัย และสื่อมีการชำรุดเสียหาย ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่นั้นยังไม่มีความพร้อมในการให้บริการช่วยเหลือนิสิต ด้านความสะดวกสบาย สิ่งอำนวยความสะดวกภายในมหาวิทยาลัย มีความเหมาะสม แต่มีปัญหาด้านสถานที่จอดรถไม่เพียงพอแก่นิสิต

อภิปรายผลการวิจัย

ด้านหลักสูตร พบว่าผู้ศึกษาต่อพึงพอใจต่อหลักสูตรที่ทันสมัย ยืดหยุ่นและประยุกต์ใช้ได้จริงแต่อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาพบว่า หลักสูตรยังไม่เป็นที่รู้จักกว้างขวาง การสอดแทรกเนื้อหาภาษาอังกฤษน้อย ควรมีการสอดแทรกภาษาอังกฤษในการทำงานเดี่ยวและงานกลุ่มและนำเสนอโดยใช้ภาษาอังกฤษ สอดแทรกไปด้วย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ภาษาอังกฤษมีความสำคัญอย่างมากในปัจจุบันที่กำลังเข้าสู่ยุคอาเซียน ทั้งการเรียนและการทำงานล้วนจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษ “The working language of ASEAN shall be English” “ภาษาที่ใช้ในการทำงานของอาเซียน คือ ภาษาอังกฤษ” (กระทรวงการต่างประเทศ, 2550) การจัดการศึกษาของหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ไม่มีการศึกษาดูงานต่างประเทศ (กิตานันท์ มลิทอง, 2540) ได้กล่าวถึงการศึกษาดูงานต่างประเทศไว้ว่า การศึกษาดูงานต่างประเทศเป็นการเปิดโลกกว้างเพื่อการเรียนรู้ ทั้งด้านการศึกษา ภาษา และวัฒนธรรม แสวงหาประสบการณ์ใหม่ ๆ ที่คาดว่าจะสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานหรือในหน้าที่ของแต่ละบุคคล ซึ่งหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หากมีการศึกษาดูงานต่างประเทศจะสร้างความน่าสนใจและความน่าเชื่อถือเรื่องการเปิดกว้างในการศึกษาดูงานต่างประเทศให้หลักสูตรยิ่งขึ้น

ด้านราคาและด้านสถานที่ ด้านค่าธรรมเนียมการศึกษาเหมาะสม ไม่แพงจนเกินไป การเก็บค่าธรรมเนียมต่าง ๆ มีการแจ้งล่วงหน้าและราคาเหมาะสม การเลือกศึกษาต่อหรือบริโภคมีปัจจัยหนึ่งที่คำนึงถึง คือ ที่จอดรถ หากไม่ตอบสนองความพึงพอใจ

ก็อาจจะทำให้ผู้ศึกษาต่อหรือผู้บริโภคไม่เลือกเข้าศึกษาต่อ เพราะความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์เมื่ออยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการพื้นฐานไม่ต่างกัน (อลิสซา พูนสิน, 2556)

ด้านการสนับสนุนการเรียนการสอน สื่อการเรียนการสอน ไม่พร้อมใช้งาน มีปัญหาบ่อยครั้งเมื่อเวลาสื่อการเรียนการสอนทางเทคโนโลยีมีปัญหา การให้บริการของเจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงเรื่องความสุภาพและความเต็มใจ เนื่องจากนิสิตที่เข้ามาศึกษาต้องการได้รับการที่ดี การบริการที่ดีผู้รับจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นตัวสนับสนุน เจ้าหน้าที่ทุกระดับต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพจนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, 2555) ดังนั้นการบริการที่ดี รวดเร็วจึงเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมการเรียนการสอนให้ไปไปได้ด้วยดีมีประสิทธิภาพ

ด้านคณาจารย์และด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอน นิสิตมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคณาจารย์ในระดับที่พึงพอใจ เนื่องจากอาจารย์ทุกท่านเป็นผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการสอน มีการเตรียมการสอนมาอย่างดี ถ่ายทอดความรู้ได้ดี ตรงตามเป้าหมาย เข้าใจง่าย สอดคล้องกับแนวคิดของ (จิราพร ศรีวรรณ, 2546) การจัดการเรียนการสอนคือกระบวนการถ่ายทอดความรู้ให้ผู้เรียนเกิดประสบการณ์การเรียนรู้ที่มีจุดมุ่งหมาย โดยมีหลักสูตรเป็นกรอบในการกำหนดการจัดกิจกรรม ประสบการณ์การเรียนรู้ให้สอดคล้องกับหลักสูตรโดยมีการวางแผนจัดการอย่างมีระบบ คณาจารย์รับฟังความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น มีเทคนิคในการสอนหลากหลาย มีการสอดแทรกภาษาอังกฤษค่อนข้างน้อยจึงควรพัฒนาในเรื่องเหล่านี้เพื่อก้าวเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจอาเซียนอย่างแข็งแกร่งและมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายเข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมายโดยการประชาสัมพันธ์ผ่าน

ช่องทางอินเทอร์เน็ต สื่อเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น แฟนเพจเฟซบุ๊กไลน์ เพื่อให้เข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย และการจัดกิจกรรมการศึกษา ต่าง ๆ นอกสถานที่ เพื่อเป็นการขยายและเพิ่มกลุ่มเป้าหมายให้มากขึ้น

2. ควรกำหนดเนื้อหาหลักสูตรให้ชัดเจนโดยกำหนดจุดประสงค์ เป้าหมาย และแนวทางที่จะทำให้อาจารย์นั้นบรรลุผลสำเร็จ ติดต่อช่องทางการทำงานเกี่ยวกับด้านการศึกษา โดยการนำหลักสูตรบริหารธุรกิจศึกษา เข้าสู่เส้นทางการทำงาน เช่น จบแล้วสามารถสอบบรรจุเป็นครูสายอาชีพได้ สามารถเปิดโรงเรียนกวดวิชาได้ นอกจากนี้ควรสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ ให้เป็นที่ยอมรับ สร้างผลงานและชื่อเสียงอันดี เพื่อสร้างความเชื่อถือและเชื่อมั่นให้บุคคลสนใจเข้ามาเรียนอย่างมีจุดมุ่งหมายเพิ่มขึ้น

3. ควรสอดแทรกเนื้อหาภาษาอังกฤษโดยผ่านสื่อ เทคโนโลยีต่าง ๆ ให้เกิดความน่าสนใจ กระตุ้นความต้องการเรียนรู้ของผู้เรียนเพิ่มขึ้น

4. ลดปัญหาที่จอดรถไม่เพียงพอหาที่จอดรถไม่ได้ สามารถทำได้โดยจัดพนักงานที่รับผิดชอบเรื่องลานจอดรถให้มีทุกตึก และต้องปฏิบัติงานตลอดช่วงเวลางาน เมื่อมีรถเข้า – ออก ต้องดูที่ว่างในการจอดรถให้ผู้มาติดต่อ เพื่อลดเวลาในการวนหาที่จอดรถทุกคันที่จำเป็นต้องจอดขวาง ต้องปลดเกียร์ว่างและเมื่อรถข้างในต้องการเลื่อนรถ

5. ควรจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกคนให้ปฏิบัติงานได้เต็มประสิทธิภาพเมื่อสื่อมีปัญหาสามารถแก้ไขได้รวดเร็ว ควรจัดหาสื่อที่ทันสมัยมีเครื่องสำรองและมีการตรวจเช็คสภาพของสื่อการเรียนการสอนให้พร้อมก่อนที่นิสิตจะเริ่มเรียน เพื่อให้การเรียนเป็นไปอย่างราบรื่น

6. ควรมีการประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่ ทุกครั้งที่ไปติดต่อ จัดฝึกอบรมการบริการให้ได้มาตรฐานที่ดี มีการเสริมแรงทางบวกให้เจ้าหน้าที่ที่บริการดี จัดกิจกรรมสานสัมพันธ์เพื่อความบันเทิงและเป็นกัลยาณมิตรที่ดีต่อไป

7. ควรจัดให้มีการทำงานกลุ่มหรือสร้างนวัตกรรมร่วมกันระหว่างครูผู้สอนและนิสิตเพื่อสร้างผลงานให้สาขาวิชาบริหารธุรกิจศึกษาต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรส่งเสริมภาษาอังกฤษ จึงควรศึกษาแนวทางในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของนิสิต เพื่อเสริมสร้างทักษะภาษาอังกฤษ และมุมมองวิสัยทัศน์ความเป็นสากลของนิสิต และเป็นการสร้างสะพานสู่การเรียนรู้ของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตร

2. ควรทำการศึกษารูปแบบหลักสูตรการเรียนการสอนที่มีความร่วมมือกับการศึกษาต่างประเทศ ซึ่งอาจเป็นช่องทางที่ทำให้นิสิตระดับปริญญาโท ได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์กับสถาบันการศึกษาต่างประเทศเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งทางวิชาการของหลักสูตร และนำไปสู่แนวทางการพัฒนาร่วมกัน เช่น การทำวิจัยร่วมกันกับนิสิตระดับปริญญาโท

3. ควรศึกษาวิจัยการพัฒนาการสนับสนุนการเรียนที่มีประสิทธิภาพทั้งทางด้านอุปกรณ์ที่มีความพร้อม และระบบการเพิ่มบริการที่ดีของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและมีความสุข

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กระทรวงการต่างประเทศ. 2550. **กฎบัตรสมาคมแห่งประชาชาติเอเชียตะวันออกเฉียงใต้** (Online) <http://www.mfa.go.th/contents/files/other-20130528-092411-875705.pdf>, 20 ธันวาคม 2558.

กิดานันท์ มลิทอง. 2540. **เทคโนโลยีทางการศึกษาและนวัตกรรม**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จิราพร ศรีวรรณ. 2546. **ความต้องการในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญของครูโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนจังหวัดสุราษฎร์ธานี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สมบูรณ์. 2547. **ธุรกิจศึกษาศาสตร์สำคัญที่คนไทยรู้จักน้อย (Online):**

<http://www.oknation.net/blog/somboon2547/2007/10/22/entry-1>, 22 ธันวาคม 2558.

สำนักคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2559.

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ 2542 (Online). <http://library.nhrc.or.th/ulip/dublin.phpid=7224>, 21 มกราคม 2559.

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน. 2550.

การบริการที่ดี (Online). <http://www.ascar.rmutk.ac.th/pdf/km.26> ธันวาคม 2558.

อลิสรา พูนสิน. 2556. **ความพึงพอใจในบริเวณสถานที่จอดรถภายในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผังสวนสัก กรณีศึกษานักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

References

Alisa, P. 2013. **Satisfaction of Car Park Area in Chiang Mai University on Teak Tree Garden Side: Case Study of Chiang Mai University Students**. Chiang Mai: Chiang Mai University. [In Thai]

Cronbach, L. J. 1970. **Essentials of Psychological Testing**. New York: Harper & Row.

Jiraporn, S. 2003. **Instructional Development Requirements those Focus on the Learners, of the Teachers at Private Vocational Schools, SuratThani Province**. Bangkok Metropolitan: Master Degree Thesis, Kasetsart University. [In Thai]

- Kidananth, M. 1997. **Educational Technologies and Innovations**, Bangkok. Chulalongkorn University. [In Thai]
- Ministry of Foreign Affairs, 2007. **Charter of the Association of Southeast Asian Nations**. (Online). <http://www.mfa.go.th/contents/files/other-20130528-092411-875705.pdf>, 20 December 2015. [in Thai]
- Office of the Academic Promotion and Registrar, 2007. **Good services** (online). <http://www.ascar.rmutk.ac.th/pdf/km>. 26 December 2015. [in Thai]
- Office of the National Education Commission, 2016. **National Education Act 1999** (Online). <http://library.nhrc.or.th/ulip/dublin.phpid=7224>, 21 January 2015. [in Thai]
- Somboon, 2004. **Important Education Businesses, which are unwell-known by Thai People** (Online): <http://www.oknation.net/blog/somboon2547/2007/10/22/entry-1>, 22 December 2015. [in Thai]