

การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรีที่มีต่อหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีน ภาควิชา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

The Study of Undergraduate Students's Satisfaction Toward Bachelor of Arts Program in Chinese
Language, Rajamangala University of Technology Rattanakosin

พิมพร วัฒนากมลกุล* ประมินทร์ ประภาการ และสมบัติ แซ่เห้ง

สาขาวิชาภาษาจีน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: pimporn.wat@rmutr.ac.th, chen_porramin@hotmail.com, ma_fengyuan@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ 2. ศึกษาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีนในอนาคต ซึ่งกลุ่มประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1- ชั้นปีที่ 4 จำนวนทั้งสิ้น 116 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตร โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านหลักสูตร ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการให้บริการ สิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน และด้านการประเมินผล โดยสถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

จากผลการศึกษาพบว่า 1. ระดับความพึงพอใจต่อหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 โดยแยกตามรายด้านได้ดังต่อไปนี้ ความพึงพอใจที่มีต่ออาจารย์ผู้สอน คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ความพึงพอใจที่มีต่อการประเมินผล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ความพึงพอใจที่มีต่อหลักสูตร คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ สิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน อยู่ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และ 2. ผู้วิจัยมีการเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรโดยเน้นพัฒนาการใช้เทคโนโลยีทางการสอนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้มากขึ้น

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีน

Abstract

This research aims to study: 1. Satisfaction of undergraduate students at the Bachelor of Arts Programs in Chinese, Rajamangala University of Technology Rattanakosin; 2. Study the development and improvement of Liberal Arts in Chinese Program in the future. The population in this study was 116 Undergraduate students in first-year to fourth-year. The research instrument was questionnaire to survey satisfaction with the curriculum divided into five areas: the curriculum, instructor, the process of learning management and curriculum administration, support teaching and learning service and measurement and

*Corresponding author, e-mail: pimporn.wat@rmutr.ac.th

evaluation. The Analyzed using statistics such as percentage, average (mean) and standard deviation (Standard Deviation: SD).

The result revealed that overall; undergraduate students were satisfied with the all of the curriculum of Bachelor of Arts in Chinese with an average of 4.06 at a high level. This study can be summarized as follow; it was found that undergraduate students were satisfied with the instructor at high level (\bar{X} =4.21). Measurement and evaluation were satisfied at the high level (\bar{X} =4.13). The process of learning management and curriculum administration were satisfied at high level (\bar{X} =4.10). The curriculum outline were satisfied at high level (\bar{X} =4.00). Support teaching and learning service were satisfied at high level (\bar{X} =3.85). However, this research are offered guidance on curriculum development by focusing on the development of technology to enhance teaching more.

Keywords: Satisfaction, Undergraduate students, Bachelor of Arts Program in Chinese Language

1. ที่มาและความสำคัญ

การศึกษาเป็นกระบวนการที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศ พัฒนาตัวบุคคล พัฒนาสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมปัจจุบันได้กลายเป็นยุคแห่งโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงความเจริญก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเป็นอย่างมาก ส่งผลให้การศึกษาเข้ามามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศ

การพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้ทันสมัยต่อโลกยุคปัจจุบันเป็นสิ่งสำคัญเป็นอย่างมาก โดยแต่ละสถานศึกษาจะต้องคิดค้นพัฒนาหลักสูตรของสถาบันการศึกษาของตนเองให้มีความทันสมัย เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน ซึ่งแต่ละสถานศึกษาก็จะมีหลักสูตรการเรียนการสอนที่แตกต่างกันออกไป การศึกษาที่ดีควรจะสร้างคนให้ฉลาด เป็นคนดีและมีมีความสุข กระบวนการเรียนรู้ควรเน้นที่การช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้วิธีเรียนและสามารถเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่อง (ประเวศ วะสี, 2537: 26-29) การจัดการศึกษาประกอบด้วยกระบวนการหลัก 2 กระบวนการคือ กระบวนการเรียนรู้กับกระบวนการสอน ซึ่งกระบวนการสอนจะต้องเป็นไปเพื่อการเรียนรู้ของผู้เรียน ที่ผ่านมาโดยทั่วไปโรงเรียนมีการสอนมากกว่าการเรียน ครูมีบทบาทในการทำกิจกรรมต่างๆ มากกว่าผู้เรียน ดังนั้นจึงควรมีการปฏิวัติระบบการเรียนการสอนให้ผู้เรียนเป็นผู้มีบทบาทมากที่สุด ในกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเปลี่ยนสภาพจากห้องสอนเป็นห้องเรียนและโรงเรียนเป็นโรงเรียนอย่างแท้จริง(รุ่ง แก้วแดง, 2540: 90-117)

การเรียนการสอนภาษาจีนเริ่มเข้ามามีบทบาทในมหาวิทยาลัยของไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 แต่ละมหาวิทยาลัยเริ่มมีการเปิดรับผู้เรียนที่ต้องการเรียนทางด้านภาษาจีนเพิ่มมากยิ่งขึ้น โดยให้ปรับจำนวนรับนักศึกษาเพิ่มขึ้นตามศักยภาพตาม ศักยภาพ และความต้องการที่ขยายตัว นำไปสู่การกำหนดแผนยุทธศาสตร์ส่งเสริมการเรียนการสอนภาษาจีนเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (พ.ศ. 2549-2553) ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อสร้างสังคมฐานเศรษฐกิจ (Economic-Based Society) ที่อาศัยภาษาจีนเป็นเครื่องมือของการสื่อสาร อีกทั้งกรอบแผนอุดมศึกษาในระยะยาว 15 ปี (พ.ศ. 2551-2565) ระบุเป้าหมายไว้ประการหนึ่งว่า จะพัฒนาศักยภาพอุดมศึกษาในการสร้างความรู้และนวัตกรรมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ อีกทั้งการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาให้ผู้เรียนมีคุณลักษณะในแบบศตวรรษที่ 21 ก็มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการจัดการเรียนการสอนในสถาบันต่างๆ (อดุลย์ วังศรีคุณ, 2557) ดังนั้นองค์ประกอบต่างๆ เหล่านี้ จึงมีผลต่อการเรียนรู้ภาษาจีน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีนมุ่งเน้นผลิตบัณฑิตให้มีคุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม และมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพอีกทั้งยังให้บัณฑิตมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้ภาษาจีนสื่อความหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งทางด้าน การฟัง พูด อ่าน เขียน และแปล เพื่อจะได้นำความรู้ไปใช้ได้ อย่างถูกต้องเหมาะสม (คณะศิลปศาสตร์, 2555) ดังนั้นเพื่อการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัยและตอบสนองความต้องการของผู้เรียน คณะผู้วิจัยจึงศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ งานวิจัยชิ้นนี้ขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

2.2 เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีนในอนาคต

3. ขอบเขตของการวิจัย

3.1 ขอบเขตด้านประชากร จำนวนประชากรที่ศึกษา ได้แก่ นักศึกษาคณะศิลปศาสตร์ สาขาวิชาภาษาจีน ชั้นปีที่ 1 – 4 ประจำปีการศึกษา 2560 จำนวนทั้งสิ้น 116 คน

3.2 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านหลักสูตร ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการให้บริการ สนับสนุนการเรียนการสอน และด้านการประเมินผล

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ขั้นตอนการดำเนินงาน ผู้วิจัยได้ดำเนินการทบทวนข้อมูล ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร รวมถึงวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรภาษาจีนในประเทศไทย เพื่อจัดทำแบบสอบถาม

4.2 ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ กลุ่มนักศึกษาชั้นปีที่ 1 – 4 คณะศิลปศาสตร์ สาขาวิชาภาษาจีน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยแบ่งเป็นชั้นปีที่ 1 จำนวน 20 คน ชั้นปีที่ 2 จำนวน 24 คน ชั้นปีที่ 3 จำนวน 38 คน และชั้นปีที่ 4 จำนวน 34 คน รวมทั้งสิ้น 116 คน

4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตร โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ แบบปลายเปิด ซึ่งแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 25 ข้อ โดยแบ่งได้ดังนี้

4.3.1 ด้านหลักสูตร จำนวน 5 ข้อ

4.3.2 ด้านอาจารย์ผู้สอน จำนวน 5 ข้อ

4.3.3 ด้านการจัดการเรียนการสอน จำนวน 6 ข้อ

4.3.4 ด้านการให้บริการ สิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน จำนวน 6 ข้อ

4.3.5 ด้านการประเมินผล จำนวน 3 ข้อ

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล งานวิจัยฉบับนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ และเชิงปริมาณโดยผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการประมวลผลและวิเคราะห์

ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) โดยมี การกำหนดเกณฑ์ระดับค่าคะแนน โดยการหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำมาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ดังนี้

- 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

5. ผลการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลสามารถแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

5.1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาจีน

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาจีน

เพศ	ชั้นปี				จำนวน	ร้อยละ
	1	2	3	4		
ชาย	4	3	7	4	18	15.52
หญิง	16	21	31	30	98	84.48
รวม	17.24	20.69	32.76	29.31	116	100

จากตารางที่ 1 พบว่า นักศึกษาสาขาวิชาภาษาจีน แบ่งเป็นชั้นปีที่ 1 จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 17.24 ชั้นปีที่ 2 จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 20.69 ชั้นปีที่ 3 จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 32.76 ชั้นปีที่ 4 จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 29.31 และนักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวนทั้งสิ้น 98 คน คิดเป็นร้อยละ 84.48 และเพศชาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 15.52

5.2 ความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรีที่มีต่อหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีน

งานวิจัยนี้ได้สอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีนโดยออกเป็น 5 ด้าน โดยในแต่ละด้านจะหาค่าความถี่ในความพึงพอใจแต่ละด้าน โดยมีตารางแสดงข้อมูลดังนี้

5.2.1 ด้านหลักสูตร

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตร

ประเด็นการศึกษา	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดการการศึกษาสอดคล้องกับปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร	4.04	.651	มาก
2. มีการจัดแผนการเรียนแต่ละปีการศึกษาเป็นไปตามแผนการศึกษาตลอดหลักสูตร	4.06	.701	มาก
3. มีปฏิทินการศึกษาและโปรแกรมการศึกษาแต่ละภาคเรียนอย่างชัดเจน	4.07	.777	มาก
4. หลักสูตรมีความทันสมัยสอดคล้องกับศาสตร์ในสาขาวิชาและความต้องการของตลาดแรงงาน	3.93	.821	มาก
5. วิชาเรียนมีการเสริมทักษะในศตวรรษที่ 21	3.92	.886	มาก
คะแนนเฉลี่ยรวม	4.00	.773	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อหลักสูตรในระดับมากในประเด็นการศึกษาเรื่องหลักสูตรมีการจัดแผนการเรียนเป็นไปตามแผนการศึกษาตลอดทั้งหลักสูตร และมีปฏิทินการศึกษาแต่ละภาคเรียนอย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และ 4.07 ตลอดจนมีการจัดการเรียนการสอนสอดคล้องกับปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.04 นอกจากนี้ นักศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามยังมีความพึงพอใจต่อเนื้อหาในหลักสูตรว่ามีความทันสมัยในสาขาวิชาภาษาจีนที่ศึกษาและตามความต้องการของตลาดแรงงาน อีกทั้งยังมีวิชาเรียนที่เสริมทักษะในศตวรรษที่ 21 ด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และ 3.92 ตามลำดับ

5.2.2 ด้านอาจารย์ผู้สอน

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่ออาจารย์ผู้สอน

ประเด็นการศึกษา	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. อาจารย์มีคุณวุฒิและประสบการณ์เหมาะสมกับรายวิชาที่สอน	4.27	.715	มาก
2. อาจารย์สอน เนื้อหา ตรงตามวัตถุประสงค์ โดยใช้วิธีการที่หลากหลาย และเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	4.16	.768	มาก
3. อาจารย์สนับสนุนส่งเสริมให้นักศึกษาเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ	4.26	.712	มาก
4. อาจารย์เป็นผู้มีคุณธรรม และจิตสำนึกในความเป็นครู	4.13	.919	มาก
5. อาจารย์ให้คำปรึกษาด้านวิชาการและการพัฒนานักศึกษาได้อย่างเหมาะสม	4.25	.745	มาก
คะแนนเฉลี่ยรวม	4.21	.775	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่ออาจารย์ผู้สอนในระดับมาก ประกอบด้วยนักศึกษามีความคิดเห็นว่าอาจารย์ผู้สอนมีคุณวุฒิและประสบการณ์เหมาะสมกับรายวิชาที่สอน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 อีกทั้งอาจารย์ยังสนับสนุนส่งเสริมให้นักศึกษาได้เรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งอาจารย์ให้คำปรึกษาด้านวิชาการและการพัฒนานักศึกษาได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และ 4.25 ตามลำดับ นอกจากนี้ อาจารย์สอนเนื้อหาตรงตามวัตถุประสงค์ โดยใช้วิธีการที่หลากหลาย และเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.16 และอาจารย์เป็นผู้มีคุณธรรม และจิตสำนึกในความเป็นครู คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.13

5.2.3 ด้านการจัดการเรียนการสอน

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน

ประเด็นการศึกษา	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดการเรียนการสอนสอดคล้องกับลักษณะวิชาและวัตถุประสงค์การเรียนรู้	4.16	.718	มาก
2. การใช้สื่อประกอบการสอนอย่างเหมาะสม	4.14	.790	มาก
3. วิธีการสอนส่งเสริมให้นักศึกษาได้ประยุกต์แนวคิดศาสตร์ทางวิชาชีพในการพัฒนาการเรียนรู้	4.10	.838	มาก
4. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการเรียนการสอน	4.20	.794	มาก
5. มีการจัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมทักษะศตวรรษที่ 21	4.08	.825	มาก
6. มีการจัดการเรียนการสอนซ่อมเสริมสำหรับนักศึกษาที่มีปัญหาทางการเรียน	3.96	.908	มาก
คะแนนเฉลี่ยรวม	4.10	.815	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่าด้านการจัดการเรียนการสอนมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการเรียนการสอนในระดับมาก ค่าเฉลี่ยคิดเป็น 4.20 และนักศึกษามีความคิดเห็นว่าการจัดการเรียนการสอนมีความสอดคล้องกับลักษณะวิชาและวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้ รวมถึงมีการใช้สื่อประกอบการสอนอย่างเหมาะสม คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.16 และ 4.14 ตามลำดับ นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าวิธีการสอนส่งเสริมให้นักศึกษาได้ประยุกต์แนวคิดศาสตร์ทางวิชาชีพในการพัฒนาการเรียนรู้ และมีการจัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมทักษะศตวรรษที่ 21 อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.10 และ 4.08 ตามลำดับ

5.2.4 ด้านการให้บริการ สิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการ สิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน

ประเด็นการศึกษา	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ห้องเรียน/ห้องปฏิบัติการ/ห้องสมุด/สนามกีฬา รวมทั้งมีอุปกรณ์เหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้และเพียงพอต่อนักศึกษา	3.88	.782	มาก
2. หนังสือตำราที่มีความเพียงพอและมีคุณภาพ ทันสมัย ส่งเสริมการเรียนรู้	3.82	.764	มาก
3. มีการจัดพื้นที่/สถานที่สำหรับนักศึกษาและอาจารย์พบปะสังสรรค์ แลกเปลี่ยนที่เหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้และเพียงพอต่อนักศึกษา	3.75	.696	มาก
4. ระบบการบริการสารสนเทศเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้และเพียงพอต่อนักศึกษา	3.78	.711	มาก
5. ระบบการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ของนักศึกษา	3.90	.784	มาก
6. การบริการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นักศึกษา	3.94	.794	มาก
คะแนนเฉลี่ยรวม	3.85	.756	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่าถึงแม้ว่านักศึกษาจะมีความพึงพอใจในระดับมาก แต่ค่าเฉลี่ยในแต่ละประเด็นการศึกษาไม่ถึง 4.00 แสดงให้เห็นถึงแม้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่ยังมีข้อปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นใน

การใช้สิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน เนื่องจากwifi อินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยยังเข้าถึงไม่ทั่วถึงในบางพื้นที่ และความเร็วค่อนข้างช้าและล่าช้า รวมถึงสถานที่ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ก็น้อย ในประเด็นการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่นักศึกษาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.94

นอกจากนี้ความพึงพอใจที่มีต่อระบบการบริการแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์รวมทั้งอุปกรณ์ที่เหมาะสมเอื้อต่อการเรียนรู้และเพียงพอต่อนักศึกษาอยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็น 3.90 และ 3.88 ตามลำดับ สำหรับหนังสือตำราที่มีคุณภาพและทันสมัยส่งเสริมการเรียนรู้ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.82 สำหรับระบบบริการสารสนเทศ และสถานที่สำหรับนักศึกษาและอาจารย์พบปะแลกเปลี่ยนที่เหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ที่อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.78 และ 3.75 ตามลำดับ

5.2.5 ด้านการประเมินผล

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการประเมินผล

ประเด็นการศึกษา	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. วิธีการวัดประเมินผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกิจกรรมการเรียนการสอน	4.07	.743	มาก
2. การวัดและประเมินผลเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และข้อตกลงที่กำหนดไว้ล่วงหน้า	4.15	.701	มาก
3. การวัดและประเมินผลมีประสิทธิภาพและยุติธรรม	4.16	.791	มาก
คะแนนเฉลี่ยรวม	4.13	.745	มาก

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อการประเมินผลในระดับมาก โดยเห็นว่าการวัดและประเมินผลมีประสิทธิภาพและยุติธรรม รวมทั้งเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และข้อตกลงที่กำหนดไว้ล่วงหน้า โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.16 และ 4.15 ตามลำดับ รวมทั้งวิธีการวัดประเมินผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกิจกรรมการเรียนการสอน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.07 ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจที่มาก

6. สรุปและอภิปรายผล

6.1 สรุปผลการวิจัย

6.1.1 จากผลการวิจัยดังกล่าวจะพบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีน โดยภาพรวมในแต่ละด้านอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรโดยภาพรวม

ประเด็นการศึกษา	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านหลักสูตร	4.00	.773	มาก
2. ด้านอาจารย์ผู้สอน	4.21	.775	มาก
3. ด้านการจัดการเรียนการสอน	4.10	.815	มาก
4. ด้านการให้บริการ สิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน	3.85	.756	มาก
5. ด้านการประเมินผล	4.13	.745	มาก
คะแนนเฉลี่ยรวม	4.06	.773	มาก

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 116 คน มีความพึงพอใจเมื่อพิจารณาตามประเด็นที่ศึกษาในแต่ละด้านภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก นอกจากนี้ยังสามารถแยกตามรายด้านโดยเรียงตามลำดับคะแนนมากถึงน้อย ได้ดังต่อไปนี้ ด้านอาจารย์ผู้สอน คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ด้านการประเมินผล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ด้านการจัดการเรียนการสอน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ด้านหลักสูตร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และด้านการให้บริการ สิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน อยู่ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ซึ่งจัดอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

6.1.2 แนวทางการพัฒนาในการพัฒนาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีนนั้น ควรได้รับการประเมินจากผู้บริหารหลักสูตรทุกภาคการศึกษา และมีการสำรวจความต้องการจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อันได้แก่ ผู้เรียน บัณฑิต ผู้สอน สถานประกอบการ รวมทั้งส่งเสริมให้อาจารย์ผู้สอนบูรณาการใช้สื่อการสอนเทคโนโลยีที่เข้ากับยุคสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนการสอนยิ่งขึ้น

6.2 อภิปรายผลการวิจัย

6.2.1 จากการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีนสามารถอภิปรายแยกเป็นรายด้าน ดังนี้

1) ด้านหลักสูตร สาขาวิชาภาษาจีน มีการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรที่มีเนื้อหาครอบคลุมทักษะทั้งการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน และมีการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมแลกเปลี่ยนนักศึกษา จัดสรรทุนการศึกษาจากหน่วยงานภายนอกให้กับนักศึกษาที่มีความสนใจจะศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

2) ด้านอาจารย์ผู้สอน เป็นด้านที่ได้รับความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าเนื้อหาการจัดเรียนการสอนในแต่ละรายวิชามีความทันสมัยเหมาะสมกับผู้เรียน อาจารย์ผู้สอนมีการอธิบายเนื้อหาในวิชา เรียนอย่างน่าสนใจถูกต้องชัดเจน อาจารย์มีคุณวุฒิ ประสบการณ์ความรู้ความสามารถเหมาะสมกับรายวิชาที่สอน และอาจารย์สนับสนุนส่งเสริมให้นักศึกษาเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ

3) ด้านการจัดการเรียนการสอน มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการเรียนการสอนที่ทันสมัย มีการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาทักษะผู้เรียนที่หลากหลาย ทั้งในและนอกชั้นเรียน

4) ด้านการให้บริการ สิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน ภายในห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อาคารเรียนมีความพร้อมต่อการจัดหลักสูตร เนื่องจากมีสื่อเทคโนโลยี เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องฉายสไลด์ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีห้องสมุดทำให้นักศึกษาสามารถค้นคว้าข้อมูลได้อย่างหลากหลายและสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านการศึกษา

5) ด้านการประเมินผล ผู้สอนมีการวัดผลการเรียนตลอดทั้งภาคการศึกษา โดยจะแบ่งการวัดผลออกเป็นช่วง ๆ หลังจากจบการสอนแต่ละเรื่อง ทำให้ผู้เรียนสามารถประเมินตนเองได้ว่ามีประเด็นหรือทักษะไหนที่ยังต้องปรับปรุงหรือแก้ไข รวมถึงเป็นการกระตุ้นให้ผู้เรียนพัฒนาทักษะทางภาษาจีนมากยิ่งขึ้น

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอิสริย์ โชวีวัฒนา(2556) รวมทั้งอุทุมพร ไฉฉลาด และวันทนิย์ โพธิ์กลาง(2557) เรื่อง ความพึงพอใจของบัณฑิตที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และงานวิจัยของทรงสิริ วิจิรานนท์และคณะ(2560) เรื่องความพึงพอใจต่อหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่พบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรในด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านหลักสูตร ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการวัดประเมินผล และปัจจัยสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนของสาขาวิชานั้นๆ ที่มีผลความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน

สิ่งที่น่าสนใจที่พบในการวิจัยครั้งนี้ คือ ถึงแม้ว่าความพึงพอใจในแต่ละด้านจะอยู่ในระดับมาก แต่ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนอาจจะยังไม่เอื้ออำนวยสะดวกให้นักศึกษามากเพียงพอ จึงส่งผลให้ค่าคะแนนด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนอยู่ในระดับไม่สูงมาก ด้านอาจารย์ผู้สอน นักศึกษาเห็นว่าอาจารย์มีคุณวุฒิและประสบการณ์เหมาะสมกับรายวิชาที่สอน และสนับสนุนส่งเสริมให้นักศึกษาเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเห็นได้ว่าเป็นกลไกสำคัญอย่างหนึ่งในการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตร

6.2.2 จากการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีน ทำให้ทราบถึงความต้องการตามรายด้านที่ผู้บริหารจัดการหลักสูตรควรต้องนำไปประเมินและพัฒนาต่อไป เช่น เพิ่มการให้บริการอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นปัจจัยในการสนับสนุนการเรียนรู้เข้าถึงโดยทั่วทุกพื้นที่ในมหาวิทยาลัย เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้นอกชั้นเรียนด้วยตนเองได้มากยิ่งขึ้น รวมทั้งปรับปรุงเนื้อหาวิชาให้สอดคล้องกับปัจจุบันมากขึ้น และศึกษาจากแนวโน้มการประกอบอาชีพของบัณฑิตผู้สำเร็จการศึกษา รวมทั้งจากผู้ใช้บัณฑิต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการใช้หลักสูตรเป็นประจำทุกปีการศึกษา

7. ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า มีความพึงพอใจต่อหลักสูตรในระดับมาก และผู้วิจัยได้สรุปรวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรต่อไป ดังนี้

7.1 ด้านอาจารย์ผู้สอน

จากผลการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อด้านอาจารย์ผู้สอนอยู่ในระดับมาก หากแต่อยากให้ออมพิวเตอร์ในห้องเรียนเข้าถึงอินเทอร์เน็ตเพื่อให้อาจารย์ผู้สอนเปิดสื่อการเรียนรู้และง่ายต่อการเรียนการสอน ควรปรับใช้เทคโนโลยีมากขึ้น อยากให้มีการใช้เทคโนโลยีในการสอนมากกว่านี้

7.2 ด้านการจัดการเรียนการสอน

ในการจัดการเรียนการสอนภาษาจีน เพื่อให้ผู้เรียนได้รับการฝึกประสบการณ์ในการใช้ภาษาโดยตรง จึงควรให้เพิ่มวิชาไปศึกษาต่างประเทศ รวมทั้งการจัดกิจกรรมในชั้นเรียนให้มากขึ้น และหลากหลาย เช่น เล่นเกมส์ การแข่งขันกันในห้อง อีกทั้งอาจารย์ผู้สอน ควรนำสื่อนวัตกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ภาษามาประยุกต์และบูรณาการร่วมกับการเรียนการสอน เช่น การใช้ Google Classroom, Quizlet หรือ Kahoot เป็นต้น นอกจากนี้การนำนักศึกษาไปศึกษาดูงานตามองค์กรต่างๆ ที่สอดคล้องกับเนื้อหาวิชาในหลักสูตรก็จะช่วยเพิ่มความรู้อย่างเข้าใจในการปฏิบัติงานจริงมากยิ่งขึ้น

7.3 ด้านหลักสูตรเนื้อหา

ด้านเนื้อหาในหลักสูตร เพื่อให้สอดคล้องกับสังคมปัจจุบัน จึงมีความเห็นว่าควรให้มีการปรับเปลี่ยนรายวิชาบางวิชาให้สอดคล้องกับชีวิตประจำวันมากขึ้น และเน้นนำไปประยุกต์ใช้จริง มีการฝึกปฏิบัติการสนทนาการใช้ภาษาจีนให้มากกว่านี้

ด้านปัญหาและอุปสรรคในการสอน ผู้เรียนมีพื้นฐานที่ไม่เท่ากัน ขาดความกระตือรือร้นในการค้นคว้าเพิ่มเติม รวมทั้งขาดทักษะการคิดวิเคราะห์ และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการเรียนรู้ทั้งในและนอกห้องเรียน

7.4 ด้านการให้บริการ สิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน

เนื่องจากปัจจัยที่มีผลต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน มีข้อจำกัดทั้งด้านพื้นที่และงบประมาณ จึงทำให้พื้นที่เอื้ออำนวยในการศึกษานอกเวลา รวมทั้งจัดดำเนินการกิจกรรมของชมรม หรือสาขาวิชาเป็นไปอย่างจำกัด จึงควรจัดหาพื้นที่เฉพาะ และตารางเวลาในการดำเนินการให้เป็นระบบ รวมทั้งจัดสรรงบประมาณส่งเสริมอุปกรณ์ หนังสือด้านภาษาที่ทันสมัย

8. บรรณานุกรม

- คณะศิลปศาสตร์ สาขาวิชาภาษาจีน. 2560. รายงานการประเมินตนเอง (SAR) ระดับสาขาวิชาภาษาจีน. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ บพิตรพิมุข จักรวรรดิ.
- คณะศิลปศาสตร์ สาขาวิชาภาษาจีน. 2555. **หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาภาษาจีน ฉบับปรับปรุงปี พ.ศ. 2555.** คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ บพิตรพิมุข จักรวรรดิ.
- ทรงสิริ วิจิธรานนท์และคณะ. 2560. ความพึงพอใจต่อหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ครั้งที่ 8และการประชุมวิชาการนานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ครั้งที่ 7“ราชมงคลสรรค์สร้างเพื่อสังคม”. | 65-| 71.
- ประเวศ วะสี. 2537. ปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษของ ศ.น.พ. ประเวศ วะสี. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เพื่อนคิด. 26-29.
- รุ่ง แก้วแดง. 2540. **ปฏิวัติการศึกษาไทย.** กรุงเทพฯ : แพร่พิทยา. 90-117.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2553. **กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา เอกสารแนบท้ายประกาศ คณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง แนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ 2552.** กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.
- อดุลย์ วังศรีคุณ. 2557. การศึกษาไทยในศตวรรษที่ 21 : ผลผลิตและแนวทางการพัฒนา. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.** ปีที่ 8 ฉบับที่ 1. 1-17.
- อิสริย์ โชว์วิวัฒนา. 2556. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อหลักสูตรปริญญาตรี คณะบัญชี มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. **วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.** ปีที่ 33 ฉบับพิเศษ. 1-12.
- อุทุมพร ไฉฉลาด และวันทนีย์ โพธิ์กลาง. 2557. ความพึงพอใจของบัณฑิตที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตร วิทยาศาสตร์บัณฑิต คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. **Mahidol R2R e-Journal.** 1: 2: 55-75.