

การประเมินหลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ แขนงวิชาธุรกิจการบิน
โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ พ.ศ. 2548 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

Curriculum Evaluation of Tourism and Hospitality Industry in Aviation Business,
School of Tourism and Hospitality Management, Suan Dusit Rajabhat University of B.E. 2548

มีนา ดาวเรือง*

กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อประเมินหลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ แขนงวิชาธุรกิจการบิน โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ พุทธศักราช 2548 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยใช้รูปแบบการประเมินแบบ ซิปป์ (CIPP) ของสตัฟเฟิลบีม โดยประเมินใน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ ด้านประสิทธิผล และด้านความยั่งยืน แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บัณฑิต นักศึกษา อาจารย์ อาจารย์นิเทศ การศึกษา ผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจการบิน และผู้บังคับบัญชาของบัณฑิต จำนวน 369 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่ามัธยฐานเลขคณิตและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ด้านบริบท อาจารย์ ผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจการบินและผู้บังคับบัญชาของบัณฑิต มีความคิดเห็นว่าเป็นวัตถุประสงค์ของหลักสูตรโดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนอาจารย์นิเทศการศึกษามีความคิดเห็นว่าเป็นวัตถุประสงค์ของหลักสูตรโดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด
2. ด้านปัจจัยนำเข้า นักศึกษา บัณฑิต อาจารย์ มีความคิดเห็นว่าคุณสมบัติผู้เรียน มีความเหมาะสม ส่วนคุณสมบัตินักเรียน และทรัพยากรสนับสนุน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก อาจารย์และผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจการบิน มีความคิดเห็นว่าเป็นเนื้อหาของหลักสูตร มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนอาจารย์นิเทศการศึกษามีความคิดเห็นว่าเป็นเนื้อหาของหลักสูตรมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนอาจารย์ อาจารย์นิเทศการศึกษา ผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจการบิน มีความคิดเห็นว่าเป็นโครงสร้างของหลักสูตรมีความเหมาะสม
3. ด้านกระบวนการ นักศึกษา บัณฑิต อาจารย์ มีความคิดเห็นว่าเป็นการบริหารหลักสูตร กระบวนการจัดการเรียนการสอนและการวัดและการประเมินผลมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

* ผู้ประสานงานหลัก (Corresponding Author)
email: sdu_pr@yahoo.com

4. ด้านประสิทธิผลของหลักสูตร บัณฑิต อาจารย์นิเทศการศึกษาและผู้บังคับบัญชาของบัณฑิต มีความคิดเห็นว่าบัณฑิตมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

5. ด้านความยั่งยืนของหลักสูตร ผู้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นว่า มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและการพัฒนางานของบัณฑิตอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: การประเมินหลักสูตร อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ แขนงธุรกิจการบิน

Abstract

The purpose of this research was to evaluate the curriculum of Aviation Business (B.E. 2548) at the School of Tourism and Hospitality Management of Suan Dusit Rajabhat University. Using Stufflebeam's CIPP Evaluation Model, five aspects were measured: context, input, process, product and sustainability. The informants were 369 graduates, current students, instructors, supervisors, aviation business experts and graduates' employers. The research instrument was a questionnaire. Data were analyzed by frequency, percentage, arithmetic mean and standard deviation.

The results of this research were as follows:

1. With regard to context, the instructors, aviation business experts and graduates' employers rated the overall objectives of the curriculum as suitable at a high level, while the supervisors rated them at the highest level.

2. Regarding input, the students, graduates, and instructors rated the qualities of students as suitable at a moderate level, but those of instructors and supporting resources as suitable at a high level. The instructors and aviation business experts rated the contents of the curriculum as suitable at a high level, while the supervisors rated it at the highest level. The instructors, supervisors and aviation business experts rated the structure of the curriculum as suitable at a moderate level.

3. In regard to process, the students, graduates and instructors rated the curriculum management, teaching and learning process, assessment and evaluation as suitable at a high level.

4. Regarding product, the graduates, supervisors and graduates' employers rated the graduates' attitudes towards work as suitable at a high level.

5. With regard to sustainability, the graduates' employers rated their satisfaction with the graduates' work and working development at a high level.

Keywords: Evaluation, Tourism and Hospitality Industry, Aviation Business

บทนำ

ภาคบริการมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาและรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ นอกจากนี้จะเป็นสาขาการผลิตที่สร้างรายได้และสร้างงานให้กับประเทศในสัดส่วนที่สูงแล้ว ยังเป็นองค์ประกอบพื้นฐานในการช่วยสนับสนุนการพัฒนาภาคการผลิตอื่นๆ ของประเทศ และเป็นภาคธุรกิจที่มีบทบาทในการดึงเงินลงทุนจากต่างประเทศเข้ามาปีละหลายแสนล้านบาท ในขณะที่การเปลี่ยนแปลงอาจเป็นช่องทางหนึ่งในการสร้างโอกาสการพัฒนาธุรกิจภาคบริการของประเทศไทยให้ขยายตัวรวดเร็วขึ้น หากมีการปรับตัวเพื่อรองรับสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสมและทันการณ์ (วิชัย ปิติเจริญธรรม, 2548)

ธุรกิจการบิน เป็นธุรกิจบริการประเภทหนึ่ง ซึ่งบริการขนส่งผู้โดยสารทางอากาศให้สามารถเดินทางติดต่อกันได้สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย จึงเป็นที่นิยมของผู้เดินทางระหว่างประเทศมาก และจะทวีความนิยมเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในอนาคต ซึ่งขณะนี้ธุรกิจการบินของโลก ของภูมิภาค และของประเทศไทย มีอัตราการเติบโตที่รวดเร็วมาก ดังจะเห็นได้จากจำนวนผู้โดยสารและสินค้าที่ขนส่งทางอากาศ มีปริมาณสูงขึ้นมาก แต่แต่ละประเทศมีการขยายตัวและซื้อเครื่องบินใหม่ในจำนวนที่น่าประหลาดใจ เช่น สิงคโปร์และมาเลเซีย รวมทั้งสายการบินของประเทศในกลุ่มตะวันออกกลางก็มีอัตราการเติบโตที่สูงมาก ดังนั้น ปัญหาที่ตามมา คือ การขาดแคลนบุคลากรในธุรกิจการบินที่จะมีความต้องการในอีก 3 ปี ข้างหน้าอีกนับหมื่นคน (พรนพ พุกกะพันธ์, 2548)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตได้เปิดหลักสูตรแขนงวิชาธุรกิจการบิน โดยครั้งแรกเป็นโครงการความร่วมมือระหว่างสถาบันการบินพลเรือน โดยพลอากาศโท ชรัช ปานสุวรรณ กับสถาบันราชภัฏสวนดุสิต ในขณะนั้น เพื่อให้สามารถเปิดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรีภาคปกติ หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต โปรแกรมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แขนงวิชาธุรกิจการบิน ต่อมาในปี พ.ศ. 2548 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยคณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรการท่องเที่ยวและบริการ ได้รับอนุมัติให้เปิดหลักสูตรแขนงวิชาธุรกิจการบิน และมีการปรับปรุงหลักสูตรแขนงวิชาธุรกิจการบินขึ้นเพื่อให้มีความทันสมัยและเหมาะสมตลอดจนเป็นไปตามนโยบายกระทรวงศึกษาธิการ ให้มหาวิทยาลัยปรับปรุงหลักสูตรทุก 5 ปี ซึ่งเป้าหมายหลักตามแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย ช่วงระยะเวลา พ.ศ. 2549 - 2554 เป็นไปในทิศทางเพื่อความอยู่รอดของมหาวิทยาลัย ขณะเดียวกันความเป็นเลิศในด้านอื่นๆ ของ “ราชภัฏสวนดุสิต” จำเป็นต้องคงสภาพไว้ด้วยเช่นกัน จึงเกิดเป็นอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 4 อัตลักษณ์ คือ อุตสาหกรรมอาหาร (Food Industry) การศึกษาปฐมวัย (Early Childhood) พยาบาลศาสตร์ (Nursing Science) และอุตสาหกรรมบริการ (Service Industry) ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้ปรับโครงสร้างคณะและสถาปนาโรงเรียนการท่องเที่ยวและบริการขึ้น ตามอนุมัติสภามหาวิทยาลัย พ.ศ. 2553 โครงสร้างของโรงเรียนการท่องเที่ยวและบริการ ประกอบด้วยหลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ ซึ่งมีแขนงวิชาธุรกิจการท่องเที่ยว แขนงการโรงแรม และแขนงวิชาธุรกิจการบิน

นับตั้งแต่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตได้เปิดสอนหลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ แขนงวิชาธุรกิจการบิน โรงเรียนการท่องเที่ยวและบริการ ตั้งแต่ พ.ศ. 2548 ถึงปัจจุบัน รวมเวลาได้ 6 ปี มีบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาแล้ว 3 รุ่น จำนวน 187 คน และยังไม่มีการประเมินหลักสูตรอย่างเป็นระบบ ว่าหลักสูตรนี้ได้บรรลุผลตามความมุ่งหมายที่วางไว้หรือไม่ เพียงใด ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะประเมินหลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ แขนงวิชาธุรกิจการบิน โรงเรียนการท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยเลือกใช้รูปแบบการประเมินแบบซีบีพี (CIPP)

ของ สตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam, 2003) ใน 5 องค์ประกอบ คือ ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ ด้านประสิทธิผล ด้านความยั่งยืน ซึ่งสิ่งที่ได้จากการประเมินครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหลักสูตรนี้โดยเฉพาะผู้บริหารจัดการหลักสูตรในการจัดทำข้อสารสนเทศ ซึ่งผลที่ได้จากการประเมินหลักสูตรนี้ จะเป็นข้อมูลการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ แขนงวิชาธุรกิจการบินของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ให้มีประสิทธิภาพและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินหลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ แขนงวิชาธุรกิจการบิน โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ พุทธศักราช 2548 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยใช้รูปแบบการประเมินแบบซิปป (CIPP) ของ สตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam, 2003) ใน 5 องค์ประกอบคือ ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ ด้านประสิทธิผล และด้านความยั่งยืน

ตารางที่ 1 กรอบแนวคิดในการประเมิน

วัตถุประสงค์การประเมิน	ประเด็นการประเมิน	เครื่องมือ	แหล่งข้อมูล	เกณฑ์
1. บริบท context	1. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร	แบบสอบถาม	- อาจารย์ - อาจารย์นิเทศการศึกษา - ผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจการบิน - ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิต	ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นสูงกว่า 3.50 แสดงว่าผลการประเมินนั้นมีความเหมาะสม
2. ปัจจัยนำเข้า Input	1. คุณสมบัติผู้เรียน	แบบสอบถาม	- นักศึกษา - บัณฑิต - อาจารย์	มีร้อยละของความเหมาะสมสูงกว่าร้อยละ 70 แสดงว่าผลการประเมินนั้นมีความเหมาะสม
	2. คุณสมบัติอาจารย์	แบบสอบถาม	- นักศึกษา - บัณฑิต - อาจารย์	ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นสูงกว่า 3.50 แสดงว่าผลการประเมินนั้นมีความเหมาะสม
	3. โครงสร้างของหลักสูตร	แบบสอบถาม	- อาจารย์ - อาจารย์นิเทศการศึกษา - ผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจการบิน	มีร้อยละของความเหมาะสมสูงกว่าร้อยละ 70 แสดงว่าผลการประเมินนั้นมีความเหมาะสม

ตารางที่ 1 กรอบแนวคิดในการประเมิน (ต่อ)

วัตถุประสงค์ การประเมิน	ประเด็นการ ประเมิน	เครื่องมือ	แหล่งข้อมูล	เกณฑ์
	4. ทรัพยากร สนับสนุน	แบบสอบถาม	- นักศึกษา - บัณฑิต - อาจารย์	ค่าคะแนนเฉลี่ยของความ คิดเห็นสูงกว่า 3.50 แสดงว่าผลการประเมินนั้น มีความเหมาะสม
3. กระบวนการ Process	1. การบริหาร หลักสูตร 2. กระบวนการ จัดการเรียน การสอน 3. การวัดและการ ประเมินผล	แบบสอบถาม	- นักศึกษา - บัณฑิต - อาจารย์	ค่าคะแนนเฉลี่ยของความ คิดเห็นสูงกว่า 3.50 แสดงว่าผลการประเมินนั้น มีความเหมาะสม
4. ประสิทธิภาพ ของหลักสูตร Effectiveness	1. ทักษะของ บัณฑิตที่มีต่อ การปฏิบัติงาน	แบบสอบถาม	- บัณฑิต - ผู้บังคับบัญชาของ บัณฑิต - อาจารย์นิเทศการศึกษา	ค่าคะแนนเฉลี่ยของความ คิดเห็นสูงกว่า 3.50 แสดงว่าผลการประเมินนั้น มีความเหมาะสม
5. ความยั่งยืนของ หลักสูตร Sustainability	ความพึงพอใจของ ผู้บังคับบัญชาที่มี ต่อการปฏิบัติงาน และการพัฒนางาน ของบัณฑิต	แบบสอบถาม	- ผู้บังคับบัญชาของ บัณฑิต	ค่าคะแนนเฉลี่ยของความ คิดเห็นสูงกว่า 3.50 แสดงว่าผลการประเมินนั้น มีความเหมาะสม

เอกสารงานและวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินหลักสูตรและรูปแบบการประเมินหลักสูตร

1. ความหมายของการประเมินหลักสูตร

กู๊ด (Carter V. Good, 1945) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประเมินหลักสูตรคือ การประเมินผลของกิจกรรมการเรียนภายในขอบข่ายของการสอนที่เน้นเฉพาะจุดประสงค์ของการตัดสินใจในความถูกต้องของจุดมุ่งหมาย ความสัมพันธ์และความต่อเนื่องของเนื้อหาและผลสัมฤทธิ์ของวัตถุประสงค์เฉพาะ ซึ่งนำไปสู่การตัดสินใจในการวางแผน การจัดโครงการต่อเนื่องและการหมุนเวียนของกิจกรรมโครงการต่างๆ ที่จะจัดให้มีขึ้น

สตัฟเฟิลบีม และคณะ (Stufflebeam et al., 1971) ให้ความหมายของการประเมินหลักสูตรว่า การประเมินหลักสูตรคือ กระบวนการหาข้อมูล เก็บข้อมูล เพื่อนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจหาทางเลือกที่ดีกว่าเดิม

สันต์ ธรรมบำรุง (2527) ได้อธิบายว่า การประเมินหลักสูตรเป็นการพิจารณาคุณค่าของหลักสูตร โดยอาศัยการรวบรวมข้อมูล และใช้ข้อมูลจากการวัดผลในแง่ต่างๆ ของสิ่งที่ประเมิน เพื่อนำมาพิจารณาาร่วมกันและสรุปว่าหลักสูตรที่สร้างขึ้นมานั้นมีคุณค่าประการใด มีคุณภาพดีหรือไม่เพียงไร หรือได้รับผลตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้หรือมีส่วนใดที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขต่อไป และนำเสนอผู้บริหารผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการดำเนินต่อไป

จากความหมายของการประเมินหลักสูตร สามารถสรุปได้ว่า การประเมินหลักสูตรเป็นการพิจารณาคุณค่าของหลักสูตร โดยกระบวนการหาข้อมูล เก็บข้อมูล เพื่อนำมาพิจารณาและสรุปว่าหลักสูตรนั้นมีคุณค่าเพียงใด มีคุณภาพดีหรือไม่ หรือได้รับผลตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ หรือต้องมีการปรับปรุงแก้ไข

2. จุดมุ่งหมายของการประเมินหลักสูตร

มีนักการศึกษาได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของหลักสูตรไว้ ดังนี้

ทาบ (Taba, 1962) ได้กล่าวไว้ว่า การประเมินหลักสูตรกระทำขึ้นเพื่อศึกษากระบวนการต่างๆ ที่กำหนดไว้ว่ามีการเปลี่ยนแปลงใดบ้างที่สอดคล้องหรือขัดแย้งกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา การประเมินดังกล่าวจะครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมดของหลักสูตรและกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้แก่ จุดประสงค์ ขอบเขตของเนื้อหาสาระ คุณภาพของผู้ใช้ บริหารและผู้ใช้หลักสูตร สมรรถภาพของผู้เรียน ความสัมพันธ์ของวิชาต่างๆ การใช้สื่อและวัสดุการสอน ฯลฯ

โลทิพย์ เชื้อรัตนพงษ์ (2539) กล่าวว่า โดยทั่วไปการประเมินหลักสูตรใดๆ ก็ตามจะมีจุดมุ่งหมายสำคัญที่คล้ายคลึงกันดังนี้คือ

1. เพื่อหาทางปรับปรุงแก้ไขสิ่งบกพร่องที่พบในองค์ประกอบต่างๆ ของหลักสูตร
2. เพื่อหาทางปรับปรุงแก้ไขระบบบริหารหลักสูตรการนิเทศกำกับดูแล การจัดกระบวนการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. เพื่อช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารว่าควรใช้หลักสูตรต่อไปอีกหรือควรยกเลิกการใช้หลักสูตรเพียงบางส่วน หรือยกเลิกทั้งหมด
4. เพื่อต้องการทราบคุณภาพของผู้เรียนซึ่งเป็นผลผลิตของหลักสูตรว่า มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามความมุ่งหวังของหลักสูตรหลังจากผ่านกระบวนการทางการศึกษามาแล้วหรือไม่ อย่างไร

จากจุดมุ่งหมายของการประเมินผลหลักสูตรดังกล่าว ข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากการประเมินจะเป็นตัวชี้ให้เห็นถึงคุณภาพการศึกษาของสังคมซึ่งจะมีผลกระทบต่อคุณภาพของประชากรในการพัฒนาสังคมในอนาคตต่อไป

3. รูปแบบการประเมินหลักสูตรของสตัฟเฟิลบีม

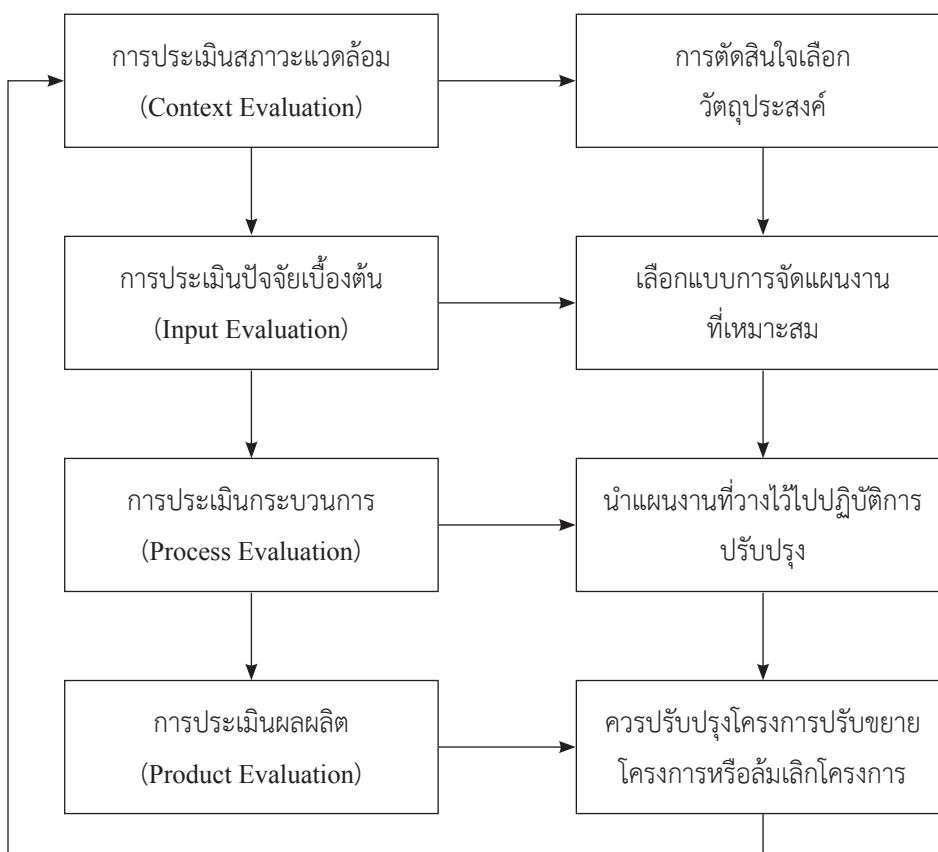
รูปแบบการประเมินหลักสูตรของสตัฟเฟิลบีม (Daniel L. Stufflebeam) รูปแบบ CIPP

1. Context Evaluation หมายถึง การประเมินผลสถานะแวดล้อมถึงความเป็นไปได้ตามสภาพที่แท้จริง วัตถุประสงค์ หรือจุดมุ่งหมายต่างๆ ที่มีอยู่ในหลักสูตร
2. Input Evaluation หมายถึง การประเมินผลระบบโครงสร้างของหลักสูตร รวมทั้งระบบการจัดการบริหารหลักสูตรต่างๆ

3. Process Evaluation หมายถึง การประเมินผลการจัดการกิจกรรมการเรียนการสอน เป็นการตรวจสอบความสามารถที่จะบรรลุผลสำเร็จ

4. Product Evaluation หมายถึง การประเมินผลที่เกิดขึ้นจากการใช้หลักสูตร

การประเมินดังกล่าวได้ชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินการตัดสินใจในแบบจำลอง CIPP ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินการตัดสินใจในแบบจำลอง CIPP

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐินี นวลสกุล (2548) ได้ทำการประเมินหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต (เกษตรศาสตร์) หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2535 ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยใช้รูปแบบการประเมินแบบซีบีพี (CIPP Model) ประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านบริบท ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ ด้านผลผลิตของหลักสูตร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบวิเคราะห์เอกสาร และแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบที (t-test)

ซึ่งผลการวิจัยได้ดังนี้คือ

1. ด้านบริบท ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่า วัตถุประสงค์ของหลักสูตรทุกข้อส่งเสริมผู้เรียนด้านพุทธิพิสัย และมีวัตถุประสงค์ของหลักสูตรบางข้อที่ส่งเสริมผู้เรียนด้านจิตพิสัยและทักษะพิสัย ส่วนอาจารย์ นักศึกษาและบัณฑิตมีความคิดเห็นว่า วัตถุประสงค์ของหลักสูตรมีความเหมาะสมในระดับมาก
2. ด้านปัจจัยเบื้องต้น มีจำนวนหน่วยกิตรวม 150 หน่วยกิตสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ไม่น้อยกว่า 120 หน่วยกิต และผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่าจำนวนหน่วยกิตรวมมากเกินไปจนทำให้วิชาส่วนใหญ่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตร
3. ด้านกระบวนการ มีความคิดเห็นว่า การจัดการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล และการบริหารหลักสูตรมีความเหมาะสมในระดับมาก
4. ด้านผลผลิต มีความคิดเห็นว่า ประสิทธิภาพด้านวิชาการของบัณฑิตมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ส่วนด้านวิชาชีพ ด้านทักษะในการทำงาน และด้านเจตคติในการทำงานมีความเหมาะสมในระดับมาก
5. อาจารย์ นักศึกษา และบัณฑิต มีความคิดเห็นว่า ด้านบริบท ด้านปัจจัยเบื้องต้นและด้านกระบวนการมีความเหมาะสมสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านผลผลิต มีความคิดเห็นว่า ประสิทธิภาพของบัณฑิตด้านวิชาการ ด้านวิชาชีพและด้านทักษะในการทำงานไม่สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ยกเว้นด้านเจตคติในการทำงานที่สูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประไพพรรณ ชัยพันธเศรษฐ์ (2547) ได้ทำการประเมินหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโรงแรม วิทยาลัยดุสิตธานี โดยใช้รูปแบบการประเมินซีบี (CIPP Model) ประเมินใน 4 ด้าน คือ ด้านบริบท ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต กลุ่มตัวอย่าง 232 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบที (t-test)

ซึ่งผลการวิจัยได้ดังนี้คือ

1. ด้านบริบท มีความเห็นว่าวัตถุประสงค์ของหลักสูตรมีความเหมาะสมในระดับมาก
2. ด้านปัจจัยเบื้องต้น พบว่ามีจำนวนหน่วยกิตโดยรวมอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของทบวงมหาวิทยาลัย อาจารย์ นักศึกษา และบัณฑิตมีความเห็นว่าโครงสร้างของหลักสูตรมีความเหมาะสมในระดับมาก เนื้อหาหลักสูตร คุณลักษณะของอาจารย์ และคุณสมบัติของผู้เข้าศึกษา มีความเห็นว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนด้านอุปกรณ์การเรียนการสอน ตำราเรียน สถานที่เรียน มีความเห็นว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง
3. ด้านกระบวนการ มีความเห็นว่ากระบวนการเรียนการสอน มีความเหมาะสมในระดับมาก ด้านการวัดและประเมินผล มีความเห็นว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก ด้านการบริหารหลักสูตร มีความเห็นว่ามีความเหมาะสมในระดับปานกลาง
4. ด้านผลผลิต มีความเห็นว่าประสิทธิภาพของบัณฑิตด้านความรู้ ด้านเจตคติ และด้านการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมในระดับมาก

ระเบียบวิธีวิจัย

1. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ อาจารย์ที่สอนรายวิชาต่างๆ ในหลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ แขนงวิชาธุรกิจการบิน โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ พุทธศักราช 2548 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำนวน 13 คน นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ศูนย์สุพรรณบุรี จำนวน 67 คน บัณฑิต จำนวน 187 คน ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิต จำนวน 187 คน อาจารย์นิเทศการศึกษา จำนวน 4 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจการบิน จำนวน 3 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามจำนวน 6 ชุด เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และตรวจสอบความถูกต้องของ ภาษา เลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ที่มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 มาใช้ในแบบสอบถาม รวบรวมสรุปความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และทำการปรับปรุงและแก้ไขแบบสอบถามแต่ละฉบับ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามด้วยตนเอง ในส่วนของอาจารย์ อาจารย์นิเทศการศึกษา ผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจการบิน นักศึกษา

3.2 นำแบบสอบถามส่งทางไปรษณีย์ และโทรศัพท์สัมภาษณ์รวมทั้งการส่งอีเมลโดยการให้ส่งอีเมลตอบกลับมา และฝากแบบสอบถามกับอาจารย์ที่ดูแลบัณฑิตให้ช่วยเก็บแบบสอบถามให้ ในส่วนของบัณฑิต ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิต

3.3 นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน มาตรวจสอบความสมบูรณ์ เพื่อนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์ จำนวน 369 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 80.04%

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่ามัธยฐานเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความถี่

ผลการวิจัย

1. ด้านบริบท พบว่า อาจารย์ ผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจการบินและผู้บังคับบัญชาของบัณฑิต มีความคิดเห็น ว่า วัตถุประสงค์ของหลักสูตรโดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนอาจารย์นิเทศการศึกษามีความคิดเห็นว่า วัตถุประสงค์ของหลักสูตรโดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ วัตถุประสงค์ของหลักสูตรมีความสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและวัตถุประสงค์ของหลักสูตรส่งเสริมให้ผู้เรียนมีบุคลิกภาพเหมาะสมกับความต้องการของสังคมและองค์กรต่างๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$)

2. ด้านปัจจัยนำเข้า พบว่า นักศึกษา บัณฑิตและอาจารย์มีความคิดเห็นในด้านคุณสมบัติผู้เรียนที่กำหนดไว้ในหลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ แขนงวิชาธุรกิจการบิน โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมีความเหมาะสมทุกข้อ ด้านคุณสมบัติของอาจารย์ พบว่า นักศึกษา บัณฑิตและอาจารย์มีความคิดเห็นว่าคุณสมบัติของอาจารย์โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพของอาจารย์ คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้เรียน มีการรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้เรียน มีบุคลิกภาพที่ดีเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้เรียนได้และมีความรับผิดชอบในการสอนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.69$) ด้านโครงสร้างของหลักสูตร พบว่า อาจารย์ อาจารย์นิเทศการศึกษา

และผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจการบิน มีความคิดเห็นว่าโครงสร้างของหลักสูตรที่กำหนดไว้ในหลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ แขนงวิชาธุรกิจการบิน โรงเรียนการท่องเที่ยวและบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมีความเหมาะสมทุกข้อ ด้านเนื้อหาของหลักสูตร พบว่า อาจารย์ ผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจการบินมีความคิดเห็นว่า เนื้อหาของหลักสูตรโดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ส่วนอาจารย์นิเทศการศึกษามีความคิดเห็นว่า เนื้อหาของหลักสูตรโดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ เนื้อหาวิชาของหลักสูตรส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถนำไปประกอบอาชีพได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 5.00$) ด้านทรัพยากรสนับสนุน พบว่า นักศึกษา บัณฑิต อาจารย์ มีความคิดเห็นว่า ด้านทรัพยากรสนับสนุนโดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ขนาดของห้องจำลองการบริการบนเครื่องบิน (ห้อง Mock Up Room) มีความเหมาะสมและเพียงพอกับจำนวนผู้เรียนอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.24$)

3. ด้านกระบวนการ พบว่า นักศึกษา บัณฑิต อาจารย์ มีความคิดเห็นว่า ด้านการบริหารหลักสูตรโดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก โดยการจัดกิจกรรมส่งเสริมประสิทธิภาพของผู้เรียนในด้านต่างๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.53$) ด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอน พบว่า นักศึกษา บัณฑิต อาจารย์ มีความคิดเห็นว่า ด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอน โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความรับผิดชอบต่อตนเอง และสังคมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.46$) ด้านการวัดและการประเมินผล พบว่านักศึกษ บัณฑิต อาจารย์ มีความคิดเห็นว่าด้านการวัดและการประเมินผล โดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อาจารย์แจ้งวิธีการวัดและประเมินผลการเรียนอย่างชัดเจนและการให้คะแนนมีหลักเกณฑ์ มีมาตรฐานที่ชัดเจนอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.38$)

4. ด้านประสิทธิผลของหลักสูตร พบว่า บัณฑิต ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตและอาจารย์นิเทศการศึกษา มีความคิดเห็นว่าบัณฑิตมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานโดยรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บัณฑิตมีความภาคภูมิใจเมื่อได้ปฏิบัติงาน บัณฑิตมีความสามารถที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ บัณฑิตมีความสามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ และบัณฑิตมีความอดทน อดกลั้นต่อปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.75$)

5. ด้านความยั่งยืนของหลักสูตร พบว่า ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและการพัฒนางานของบัณฑิตโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อประเมินหลักสูตรอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ แขนงวิชาธุรกิจการบิน โรงเรียนการท่องเที่ยวและบริการ พุทธศักราช 2548 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตโดยใช้รูปแบบการประเมินแบบชิปปี้ (CIPP) ของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam, 2003) ใน 5 องค์ประกอบ คือ ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ ด้านประสิทธิผลและด้านความยั่งยืน สรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มบัณฑิตมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตร ดังนี้ ด้านปัจจัยนำเข้า ได้แก่ คุณสมบัติผู้เรียน มีความเหมาะสมและคุณสมบัติอาจารย์และทรัพยากรสนับสนุน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการ ได้แก่ การบริหารหลักสูตร กระบวนการจัดการเรียนการสอนและการวัดและการประเมินผล มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ด้านประสิทธิผลของหลักสูตร ได้แก่ ทัศนคติของบัณฑิตที่มีต่อการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

กลุ่มอาจารย์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตร ดังนี้ ด้านบริบท ได้แก่ วัตถุประสงค์ของหลักสูตรมีความเหมาะสม

อยู่ในระดับมาก ด้านปัจจัยนำเข้า ได้แก่ คุณสมบัติผู้เรียน โครงสร้างของหลักสูตร มีความเหมาะสม คุณสมบัตินักเรียน เนื้อหาของหลักสูตรและทรัพยากรสนับสนุน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และด้านกระบวนการ ได้แก่ การบริหาร หลักสูตร กระบวนการจัดการเรียนการสอนและการวัดและการประเมินผล มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจการบินมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตร ดังนี้ ด้านบริบท ได้แก่ วัตถุประสงค์ของหลักสูตรมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ด้านปัจจัยนำเข้า ได้แก่ โครงสร้างของหลักสูตรมีความเหมาะสม และด้านเนื้อหาของหลักสูตรมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

กลุ่มนักศึกษาที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตร ดังนี้ ด้านปัจจัยนำเข้า ได้แก่ คุณสมบัติผู้เรียน มีความเหมาะสม ส่วนคุณสมบัตินักเรียนและทรัพยากรสนับสนุน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการ ได้แก่ การบริหาร หลักสูตร กระบวนการจัดการเรียนการสอนและการวัดและการประเมินผล มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

กลุ่มอาจารย์นิเทศการศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตร ดังนี้ ด้านบริบท ได้แก่ วัตถุประสงค์ของหลักสูตร มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านปัจจัยนำเข้า ได้แก่ โครงสร้างของหลักสูตร มีความเหมาะสมและเนื้อหาของหลักสูตร มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านประสิทธิผลของหลักสูตร ได้แก่ ทักษะคิดของบัณฑิตที่มีต่อการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

กลุ่มผู้บังคับบัญชาที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตร ดังนี้ ด้านบริบท ได้แก่ วัตถุประสงค์ของหลักสูตร มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ด้านประสิทธิผลของหลักสูตร ได้แก่ ทักษะคิดของบัณฑิตที่มีต่อการปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากและด้านความยั่งยืนของหลักสูตร ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาต่อการปฏิบัติงานและการพัฒนางานของบัณฑิต อยู่ในระดับมาก

อภิปรายผลการวิจัย

1. การประเมินด้านบริบท

ประเด็นวัตถุประสงค์ของหลักสูตร พบว่าอาจารย์ ผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจการบินและผู้บังคับบัญชา มีความเห็นว่าวัตถุประสงค์ของหลักสูตรโดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมาก ส่วนอาจารย์นิเทศการศึกษามีความคิดเห็นว่าวัตถุประสงค์ของหลักสูตรโดยรวมมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด โดยวัตถุประสงค์ของหลักสูตรมีความสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและวัตถุประสงค์ของหลักสูตรส่งเสริมให้ผู้เรียนมีบุคลิกภาพเหมาะสมกับความต้องการของสังคมและองค์กรต่างๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะวัตถุประสงค์ของหลักสูตรมีความชัดเจนและสามารถนำไปปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ สามารถที่จะเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของสังคม ดังที่ สุนีย์ ภูพันธ์ (2546) ที่กล่าวว่า หลักสูตรมีการเปลี่ยนแปลงต่อเนื่องกันไปตามความต้องการของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา หลักสูตรเป็นสิ่งที่ควรได้รับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เพราะหลักสูตรที่ดีควรตอบสนองต่อสังคม และเมื่อสังคมเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หลักสูตรจึงจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

2. การประเมินด้านปัจจัยนำเข้า

2.1 ประเด็นคุณสมบัติผู้เรียน พบว่านักศึกษา บัณฑิตและอาจารย์ มีความเห็นว่าด้านคุณสมบัติผู้เรียน มีความเหมาะสมทุกข้อ โดยนักศึกษา บัณฑิตและอาจารย์ต่างก็เห็นว่าคุณสมบัติผู้เรียนที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้มีความ

เหมาะสม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษา บัณฑิตและอาจารย์ มีความคิดเห็นว่ามีกำหนดคุณสมบัติผู้เรียนเน้นลักษณะความรู้ความสามารถและบุคลิกภาพของผู้เรียน เพราะว่าคุณสมบัติของผู้เรียนแขนงวิชาธุรกิจการบินจะต้องเน้นทางด้านบุคลิกภาพ การมีใจรักงานบริการ และการมีระเบียบวินัย มีทักษะภาษาอังกฤษดี ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงานในอนาคตด้วย ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะซึ่งนักศึกษาและบัณฑิตมีความเห็นพ้องกัน คือ ควรที่กำหนดคุณสมบัติด้านส่วนสูงของเพศชายควรสูงไม่ต่ำกว่า 170 ซม. และเพศหญิงควรสูงไม่ต่ำกว่า 160 ซม. ควรให้นักศึกษาเข้าพักที่หอพักเฉพาะปีการศึกษาแรกเท่านั้นและนักศึกษาควรมีสิทธิเลือกที่จะเข้าพักด้วยความสมัครใจ เนื่องจากมหาวิทยาลัยได้กำหนดไว้ว่าผู้เรียนแขนงวิชาธุรกิจการบิน (กรุงเทพฯ) จะต้องเข้าพักที่หอพักศูนย์สุพรรณบุรีเท่านั้นและมีรถรับส่งมาเรียนภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งมีอาจารย์ฝ่ายปกครองดูแล เป็นการฝึกฝนให้นักศึกษามีความเป็นระเบียบวินัย ตรงต่อเวลา และอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้

2.2 ประเด็นคุณสมบัติอาจารย์ พบว่านักศึกษา บัณฑิต อาจารย์ มีความเห็นว่าคุณสมบัติของอาจารย์มีความเหมาะสมในระดับมาก โดยด้านบุคลิกภาพของอาจารย์ คือความมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้เรียน มีการรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้เรียน มีบุคลิกภาพที่ดีเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้เรียนได้และมีความรับผิดชอบในการสอน อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอาจารย์แขนงวิชาธุรกิจการบินส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์ทำงานเกี่ยวกับด้านการบิน ทำให้สามารถถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ให้กับนักศึกษาได้อย่างเต็มที่ ไม่มีหวงวิชา รวมถึงการดูแลเอาใจใส่นักศึกษาอย่างดี

2.3 ประเด็นโครงสร้างของหลักสูตร พบว่าอาจารย์ ผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจการบินและอาจารย์นิเทศการศึกษา มีความคิดเห็นว่าเป็นโครงสร้างของหลักสูตรที่กำหนดไว้ในหลักสูตรอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ แขนงวิชาธุรกิจการบิน โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตมีความเหมาะสมทุกข้อ ทั้งนี้ควรที่จะเพิ่มการฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้มากขึ้นเพื่อให้นักศึกษาสามารถที่จะฝึกปฏิบัติงานได้มาก เพราะการฝึกปฏิบัติงานจะให้นักศึกษาได้มีประสบการณ์จริงในการปฏิบัติงานนอกเหนือจากที่ได้เรียนในห้องเรียน

2.4 ประเด็นเนื้อหาของหลักสูตร พบว่า อาจารย์ ผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจการบินมีความคิดเห็นว่าเป็นเนื้อหาของหลักสูตรมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนอาจารย์นิเทศการศึกษาที่มีความคิดเห็นว่าเป็นเนื้อหาของหลักสูตรมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเนื้อหาวิชาของหลักสูตรส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถนำไปประกอบอาชีพได้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากเนื้อหาของหลักสูตรแขนงวิชาธุรกิจการบินเป็นเนื้อหาที่มีความเหมาะสมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เนื้อหาในภาคปฏิบัติสอนให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติงานจริงหลังจากที่ได้เรียนภาคทฤษฎีแล้ว ทำให้ผู้เรียนมีทักษะการปฏิบัติงานเกิดความชำนาญและคาดหวังว่าจะสามารถนำความรู้ไปประกอบอาชีพได้ ดังที่ วิชัย แหวนเพชร (2530) ที่กล่าวว่า เนื้อหาหลักสูตรเป็นส่วนที่ได้เลือกสรรเนื้อหาสาระความรู้ ประสบการณ์มาจัดเรียงลำดับไว้เพื่อที่ว่าเมื่อผู้เรียนผ่านกิจกรรมต่างๆ แล้ว จะพัฒนาไปสู่จุดมุ่งหมายที่ได้ตั้งไว้

2.5 ประเด็นทรัพยากรสนับสนุน พบว่า นักศึกษา บัณฑิต อาจารย์ มีความคิดเห็นว่าเป็นด้านทรัพยากรสนับสนุนมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก โดยขนาดของห้องจำลองการบริการบนเครื่องบิน (ห้อง Mock Up Room) มีความเหมาะสมและเพียงพอกับจำนวนผู้เรียน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะแขนงวิชาธุรกิจการบิน มีห้องจำลองการบริการบนเครื่องบิน (ห้อง Mock Up Room) เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติเหมือนเวลาทำงานจริงๆ ได้เรียนรู้การให้บริการแก่ลูกค้าบนเครื่องบิน รวมทั้งอุปกรณ์และของใช้ต่างๆ บนเครื่องบิน

3. การประเมินด้านกระบวนการ

3.1 ประเด็นการบริหารหลักสูตร พบว่านักศึกษา บัณฑิต อาจารย์ มีความคิดเห็นว่าการบริหารหลักสูตรมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากโดยมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมประสิทธิภาพของผู้เรียนในด้านต่างๆ อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เพราะแผนวิชาธุรกิจการบินมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมประสิทธิภาพของผู้เรียนอยู่เสมอ เช่น มีการให้ผู้เรียนได้สอบ TOEIC โดยแผนวิชาธุรกิจการบินได้มีชมรมภาษาอังกฤษสำหรับเตรียมสอบ TOEIC ให้แก่ผู้เรียน เพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษและคุ้นเคยกับการใช้ภาษาอังกฤษก่อนสอบจริง

3.2 ประเด็นกระบวนการจัดการเรียนการสอน พบว่านักศึกษา บัณฑิต อาจารย์ มีความคิดเห็นว่าการจัดการเรียนการสอน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก โดยการส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความรับผิดชอบต่องานและสังคม อาจเป็นเพราะนักศึกษา บัณฑิต อาจารย์ ต่างมีความพึงพอใจในกระบวนการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว อันเนื่องมาจากเนื้อหาวิชาทางด้านทฤษฎีและด้านปฏิบัติมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตรโดยเน้นการให้บริการด้วยใจเป็นหลักเวลาปฏิบัติงาน มีการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่เพื่อนร่วมงาน ดูแลเอาใจใส่แก่ลูกค้าได้และมีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม กระบวนการจัดการเรียนการสอนของอาจารย์ส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถปฏิบัติงานจริงในสาขาธุรกิจการบิน โดยมหาวิทยาลัยยังทำโครงการความร่วมมือด้านการศึกษาระหว่างมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (กรุงเทพฯ) และฝ่ายบริการภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อส่งนักศึกษาแผนวิชาธุรกิจการบิน เข้าฝึกปฏิบัติงานจริงกับฝ่ายบริการภาคพื้นในตำแหน่งหน้าที่ต่างๆ ของสายการบินเป็นเวลา 350 ชั่วโมง ได้แก่ กองบริการในห้องรับรองพิเศษ (Lounge) พนักงานจำหน่ายบัตรโดยสาร พนักงานสำรองที่นั่งบนเครื่องบิน พนักงานตรวจบัตรโดยสาร ฯลฯ โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้ นักศึกษาสามารถนำความรู้และความสามารถจากการฝึกงานกับการบินไทยไปใช้ในการทำงานจริงหลักจากสำเร็จการศึกษา

3.3 ประเด็นการวัดและการประเมินผลพบว่านักศึกษา บัณฑิต อาจารย์ มีความคิดเห็นว่าการวัดและการประเมินผลมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก โดยอาจารย์แจ้งวิธีการวัดและประเมินผลการเรียนอย่างชัดเจนและการให้คะแนนมีหลักเกณฑ์ มีมาตรฐานที่ชัดเจน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะแผนวิชาธุรกิจการบินได้กำหนดหลักเกณฑ์การวัดและการประเมินผลการเรียนอย่างชัดเจน มีเครื่องมือที่ใช้ในการวัดผลการเรียนมีความหลากหลายสอดคล้องกับธรรมชาติของแต่ละวิชา ดังที่ ไพศาล หวังพานิช (2543) กล่าวว่า อาจารย์ควรดำเนินการวัด และการประเมินผลอย่างเป็นระบบ มีคุณภาพ เป็นธรรมสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง และนำผลการประเมินไปใช้เพื่อการพัฒนาผู้เรียนและการสอนสอดคล้องกับอุทุมพร จามรมาน (2541) กล่าวว่า การวัดผลของอาจารย์ต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการสอนและหาเทคนิคการวัดผลเป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับทั้งตัวนักศึกษาและอาจารย์ ว่ามีข้อบกพร่องในด้านใด เพื่อปรับปรุงเป็นระยะๆ

4. การประเมินด้านประสิทธิผลของหลักสูตร

ประเด็นทัศนคติของบัณฑิตที่มีต่อการปฏิบัติงานพบว่า บัณฑิต ผู้บังคับบัญชาและอาจารย์นิเทศการศึกษา มีความคิดเห็นว่าการทัศนคติของบัณฑิตที่มีต่อการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก โดยบัณฑิตมีความภาคภูมิใจเมื่อได้ปฏิบัติงาน บัณฑิตมีความสามารถที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ บัณฑิตมีความสามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้และบัณฑิตมีความอดทน อดกลั้นต่อปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เพราะการที่จะ

สำเร็จการศึกษาแขนงวิชาธุรกิจการบินได้นั้น ผู้เรียนจะต้องมีความขยันหมั่นเพียร ความพยายามเพิ่มขึ้นทั้งในการเรียนภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยเฉพาะภาคปฏิบัติ แต่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่าควรที่จะเพิ่มชั่วโมงการฝึกปฏิบัติวิชาชีพให้มากขึ้นเพื่อเป็นการฝึกฝนและสามารถออกไปปฏิบัติงานจริงได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ

5. การประเมินด้านความยั่งยืนของหลักสูตร

ประเด็นความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและการพัฒนางานของบัณฑิต พบว่าผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและการพัฒนางานของบัณฑิต อยู่ในระดับมากทุกข้อ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบัณฑิตได้เรียนรู้ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติเป็นอย่างดี และการมีใจในการให้บริการ ส่งผลให้ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและการพัฒนางานของบัณฑิต แต่ยังมีข้อเสนอแนะจากผู้บังคับบัญชาได้แก่ ควรที่จะเสริมการสอนเกี่ยวกับการเรียนรู้การทำงานร่วมกัน การสื่อสารภายในองค์กรและภาษาต่างประเทศให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์

1.1 มหาวิทยาลัยควรเน้นการเรียนการสอนตามการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเป็นปัจจุบัน การจัดการเรียนการสอนในรายวิชาต่างๆ ควรให้สอดคล้องกับสภาพทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปทุกขณะ โดยนำเอาความต้องการของตลาดแรงงานด้านธุรกิจการบินมาปรับเข้ากับแผนการเรียนการสอนเพื่อที่จะได้ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถ และและมีจริยธรรม

1.2 มหาวิทยาลัยควรเน้นการเรียนการสอนภาษาอังกฤษหรือภาษาที่สามให้มากขึ้น โดยเฉพาะควรมีการจัดสอบ TOEIC ให้แก่ผู้เรียนเป็นประจำ เพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น

1.3 ควรส่งเสริมการเรียนรู้ในการทำงานร่วมกัน การสื่อสารภายในองค์กรและการมีคุณธรรมจริยธรรมของผู้เรียนให้มากขึ้น

1.4 สถานที่พักของผู้เรียน ควรอยู่ใกล้กับมหาวิทยาลัยที่เรียน เพื่อการเดินทางที่สะดวกและประหยัดของผู้เรียน หรือควรให้ผู้เรียนพักอยู่ที่หอพักที่มหาวิทยาลัยจัดไว้แล้ว 1 ปีการศึกษาเท่านั้น

1.5 มหาวิทยาลัยควรกำหนดคุณสมบัติด้านส่วนสูงของเพศชายควรสูงไม่ต่ำกว่า 170 ซม. และเพศหญิงควรสูงไม่ต่ำกว่า 160 ซม. เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีสิทธิในการเข้าศึกษาได้มากขึ้น

1.6 มหาวิทยาลัยควรเน้นการฝึกปฏิบัติงานจริงให้มากขึ้นเพื่อเป็นประสบการณ์ในการทำงานต่อไป

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาตัวแปรตัวใดตัวหนึ่งอย่างลึกซึ้งในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.2 ควรมีการประเมินเปรียบเทียบการพัฒนางานของนักศึกษา กับบัณฑิต

2.3 ควรมีการวิจัยติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้ที่จบการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลการวิจัยไปปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

- Chaipantaseth, P. (2004). *An Evaluation of Bachelor of Business Administration Program in Hotel Management at Dusit Thani College*. Master thesis, M.Ed. (Higher Education). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. (in Thai).
- Chamornmarn, U. (1998). *Evaluation and Measurement of Learning and Teaching in Higher Education Level*. Bangkok: Funny Publishing. (in Thai).
- Cheurratanapong, J. (1996). *Curriculum Development: Discipline and Behaviour Trends*. Bangkok: Aleen Press. (in Thai).
- Good, Carter V. (1945). *Dictionary of Education*. New York: McGraw Hill Book Company, Inc.
- Nualskul, N. (2005). *An Evaluation of The Bachelor Degree Program in Agriculture (Rivised) B.E.2535 of Ubonrajathanee University*. Master thesis (Higher Education). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. (in Thai).
- Pitichalerntum, W. (2005). *Services with Heart*. Bangkok: Book Bank. (in Thai).
- Pukkapunta, P. (2005). *Airline Business*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai).
- Pupunta, S. (2003). *Fundamental Thought: Curriculum Writing and Curriculum Development, Thai Education (Revised Era)*. Chiang Mai: Sang Silp. (in Thai).
- Stufflebeam, Danel L. (2003). *The CIPP Model for Evaluation*. Portland. n.p.
- Stufflebeam, Danel L. (1971). *Education Evaluation and Decision Making*. Lllinois: Peacock Publishers.
- Taba, Hilda. (1962). *Curriculum Development: Theory and Practice*. New York: Harcourt, Brace and World Inc.
- Tumbumrung, S. (1984). *Curriculum and Curriculum Administration*. Bangkok: Sasana Press. (in Thai).
- Wangpanich, P. (2000). *Measurement and Evaluation in Higher Education Level*. Bangkok: Educational and Psychological Test Bureau, Srinakharinwirot University. (in Thai).
- Wanpetch, W. (1987). *Techniques and Industry Education Teaching*. Bangkok: Faculty of Industry Education, Phranakorn Teachers' College. (in Thai).

ผู้เขียน

มีนา ดาวเรือง

กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

email: sdu_pr@yahoo.com

