



การประเมินความต้องการจำเป็นในการจัดทดสอบวัดมาตรฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

Needs Assessment of Mahidol University Graduate Studies English Proficiency Examination

ณาสันัฐ กองคาร์ตัน*

Naphanat Kongkarat

ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม**

Chaiyos Paiwithayasiritham

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินความต้องการจำเป็นในการจัดทดสอบวัดมาตรฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล 2) วิเคราะห์สาเหตุของความต้องการจำเป็นของการจัดทดสอบวัดมาตรฐานความรู้ภาษาอังกฤษระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล และ 3) ศึกษาแนวทางในการพัฒนาระบบการทดสอบวัดมาตรฐานความรู้ภาษาอังกฤษระดับบัณฑิตศึกษา กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้เข้ารับการทดสอบวัดมาตรฐานความรู้ภาษาอังกฤษระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ปีการศึกษา 2557 จำนวน 345 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบ เป็นระบบ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและวิเคราะห์หาความต้องการจำเป็นโดยใช้วิธีเมทริกซ์ (Matrix Analysis) และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่าการประเมินความต้องการจำเป็นในการจัดทดสอบวัดมาตรฐานความรู้ภาษาอังกฤษระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล มีสภาพที่เป็นอยู่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.14$, S.D. =.83) มีสภาพที่ควรจะเป็นในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.67$, S.D. = .55) ผลการวิเคราะห์ด้วยวิธีเมทริกซ์ (Matrix Analysis) ระหว่างสภาพที่เป็นอยู่และสภาพที่ควรจะเป็น โดยพิจารณาจุดตัดที่ 3.50 พบว่าในภาพรวม อยู่ในส่วนที่ 2 คือ ผลงานประสบความสำเร็จดี

คำสำคัญ : การประเมินความต้องการจำเป็น/การจัดทดสอบ/ บัณฑิตวิทยาลัย/ มหาวิทยาลัยมหิดล

* นักศึกษาปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

** อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร



Abstract

The purposes of this research were 1) to assess needs assessment of Mahidol University Graduate Studies English Proficiency Examination, 2) to analyze the reasons for the needs assessment of Mahidol University Graduate Studies English Proficiency Examination, and 3) to study the development of a standardized Mahidol University Graduate Studies English Proficiency Examination. The sample size consisted of 345 individual who took the Mahidol University Graduate Studies English Proficiency Examination. Samples were collected based on the systematic sampling models. The research instruments used were questionnaires and interviews. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, matrix analysis and content analysis. The research finding are as follows: Needs assessment of Mahidol University Graduate Studies English Proficiency Examination, in the overall status quo score was at a high level ($\bar{X}=4.14$, S.D. = .83), and the overall status necessary conditions as well showed the highest level ($\bar{X}=4.67$, SD = .55). The overall result of the decision matrix, that which was between the status quo and necessary conditions by considering the intersection of 3.50, that is in second section which indicates great success.

Keywords : Needs Assessment/ Testing/ Faculty of Graduate Studies/ Mahidol University

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อโลกก้าวเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 คงไม่อาจปฏิเสธได้ว่า “ภาษาอังกฤษ” ซึ่งเป็นภาษาสากลที่ใช้กันอย่างแพร่หลายทั่วโลกได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในวิถีชีวิตของคนไทยจำนวนไม่น้อย จากอิทธิพลของความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารในยุคไร้พรมแดน ส่งผลให้ภาษาอังกฤษยิ่งทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้น เพราะถือเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร รวมถึงเป็นเครื่องมือในการศึกษาค้นคว้าหรือแสวงหาความรู้จากแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ ที่หลากหลาย หรือแม้กระทั่งการเรียนการสอนและการประกอบอาชีพของบัณฑิตไทยในปัจจุบันถ้าหากบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษามีความรู้ภาษาอังกฤษทั้งการพูด

และเขียนอยู่ในระดับดีหรือดีมากจะมีโอกาสหางานทำได้สูงและไม่จำกัดเฉพาะในประเทศไทยเท่านั้น

สถานศึกษาถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อน โดยการให้ความรู้และความเข้าใจถึงการเตรียมความพร้อมด้านศักยภาพการใช้ภาษาอังกฤษของนักศึกษา ทั้งทักษะทางวิชาการและวิชาชีพต่าง ๆ เพื่อรองรับการแข่งขันในตลาดแรงงานหรือในสังคมโลก โดยเฉพาะการเรียนรู้ในระดับบัณฑิตศึกษาที่กลุ่มผู้เรียนส่วนใหญ่อยู่ในวัยทำงาน หากมีทักษะและความสามารถด้านภาษาอังกฤษเพิ่มมากขึ้น จะทำให้มีโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพสูงขึ้นตามไปด้วยสอดคล้องกับประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องแนวทาง



การบริหารเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2548 ได้กล่าวถึงแนวทางการบริหารจัดการและพัฒนาหลักสูตรระดับอุดมศึกษาให้มีประสิทธิภาพในด้านภาษาอังกฤษไว้ว่า “ข้อ 10 หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา ควรให้ความสำคัญกับภาษาอังกฤษ เนื่องจากตำราต่าง ๆ ที่ใช้ศึกษาต่อขอออกองค์ความรู้ในระดับสากลด้วยตนเอง ส่วนใหญ่เป็นตำราภาษาอังกฤษและควรให้ความสำคัญกับภาษาไทย เพื่อเป็นเอกลักษณ์และภาคภูมิใจในความเป็นไทย” (กระทรวงศึกษาธิการ, 2548)

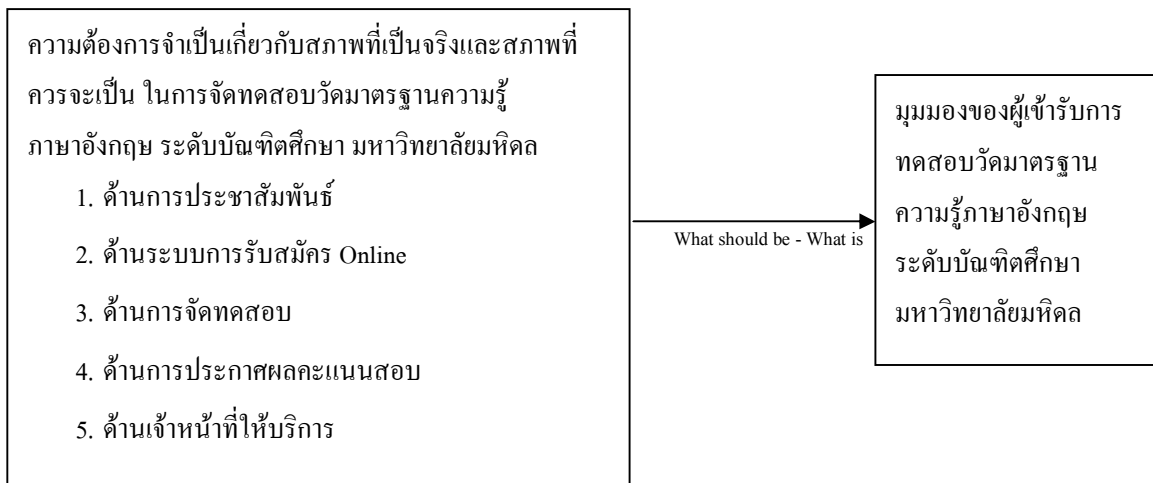
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นสถาบันที่ทำหน้าที่ประสานงานและบริการด้านบัณฑิตศึกษาอย่างครบวงจร กำกับดูแลมาตรฐานด้านบัณฑิตศึกษา ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรและนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล ทั้งนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล ได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “บัณฑิตวิทยาลัยมุ่งมั่นผลักดันบัณฑิตศึกษาสู่ระดับนานาชาติ” (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 2555)

จากความสำคัญของการพัฒนาศักยภาพนักศึกษาด้านภาษาอังกฤษ โดยเฉพาะนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการศึกษา การทำวิจัยและการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม ซึ่งนับได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหิดล จึงได้กำหนดการกิจกรรมเพิ่มศักยภาพด้านภาษาอังกฤษของนักศึกษาขึ้นมาเพื่อพัฒนาความสามารถด้านภาษาอังกฤษของนักศึกษาให้มีคุณภาพระดับสากล รวมถึงมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานความรู้ภาษาอังกฤษขึ้นเป็นเงื่อนไขการขอสำเร็จการศึกษา และเพื่อให้ นักศึกษาสามารถทราบถึงความสามารถด้านภาษาอังกฤษของตนเอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล จึงมีภารกิจในดำเนินการจัดทดสอบวัดมาตรฐานความรู้ภาษาอังกฤษระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล ให้กับนักศึกษาที่ยังไม่มีผลผ่านภาษาอังกฤษ ซึ่งปัจจุบันมีสัดส่วนของนักศึกษาที่ยังไม่ผ่านภาษาอังกฤษ ประมาณร้อยละ 30 จากจำนวนของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทั้งหมดและเปิดโอกาสให้กับบุคคลทั่วไปที่ประสงค์จะเข้าทดสอบความรู้เป็นจำนวน 6 ครั้ง/ปี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดกรอบการประเมินความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับสภาพ ที่เป็นจริงและสภาพที่ควรจะเป็น ในการจัดทดสอบวัดมาตรฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล 5 ด้าน คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านระบบการรับสมัคร Online ด้านการจัดทดสอบ ด้านการประกาศผลคะแนนสอบและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



คำถามการวิจัย

1. ความต้องการจำเป็นในการจัดทดสอบวัดมาตรฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดลอยู่ในระดับใด
2. สาเหตุของความต้อการจำเป็นในการจัดทดสอบวัดมาตรฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดลคืออะไร
3. แนวทางในการพัฒนาระบบการจัดทดสอบวัดมาตรฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดลเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินความต้องการจำเป็นในการจัดทดสอบวัดมาตรฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล
2. เพื่อวิเคราะห์สาเหตุของความต้อการจำเป็นของการจัดทดสอบวัดมาตรฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาระบบการจัดทดสอบวัดมาตรฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงประเมิน โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยไว้ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลโดยการตอบแบบสอบถาม และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถาม

ประชากรในการตอบแบบสอบถาม คือ ผู้เข้ารับการทดสอบวัดมาตรฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล โดยอ้างอิงสถิติผู้เข้ารับการทดสอบวัดมาตรฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ปีการศึกษา 2557 ซึ่งมีจำนวน 2,640 คน



กลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามคือ ผู้ได้รับการทดสอบวัดมาตรฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยมหิดลปีการศึกษา 2557 จำนวน 345 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาร์ยามานะ (Taro Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น (Level of Confidence) 95% สำหรับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 และทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Sampling) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างโดยมีรายชื่อของประชากรทุกคน (ผู้เข้าสอบ) มาเรียงเป็นระบบตามเลขที่นั่งสอบ แล้วสุ่มประชากรหน่วยแรก ส่วนหน่วยต่อ ๆ ไปนับจากช่วงสัดส่วนที่คำนวณไว้

ผู้ให้ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์

แหล่งข้อมูลจากบุคลากรภายในบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล ได้แก่ ผู้บริหารบัณฑิตวิทยาลัย จำนวน 2 ท่าน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ภาษาต่างประเทศ จำนวน 2 ท่าน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ได้มาจากระดับผู้บริหารและระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการที่มีความเกี่ยวข้องกับการจัดทดสอบวัดมาตรฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล จะทำให้ได้ข้อมูลที่มาจกหลายมุมมอง เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุง ระบบการจัดทดสอบวัดมาตรฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล ในอนาคต

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำแนกออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. แบบสอบถามความต้องการจำเป็นในการจัดทดสอบวัดมาตรฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) สอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ตอนที่ 2 ความต้องการจำเป็นในการจัดทดสอบวัดมาตรฐานความรู้ภาษาอังกฤษระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ที่มีการตอบสนองคู่ (Dual-Response Format) และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทดสอบวัดมาตรฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด ผลการตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ได้ค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับพฤติกรรมที่ต้องการวัด (IOC) ตั้งแต่ 0.60-1.00 และค่าความเที่ยง (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเที่ยงโดยรวมเท่ากับ 0.92 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นแบบสอบถามด้านสภาพที่เป็นอยู่ (What is) ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.91 และด้านสภาพที่ควรจะเป็น (What should be) ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.94



2. แบบสัมภาษณ์การจัดทดสอบวัดมาตรฐานความรู้ภาษาอังกฤษระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure Interview) ผลการตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงตามเนื้อหา ได้ค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับพฤติกรรมที่ต้องการวัดเท่ากับ 1.00

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยดำเนินการให้กลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับการทดสอบในการจัดทดสอบวัดมาตรฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 345 คนตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งจากการเก็บข้อมูลได้แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละการตอบกลับคืนเป็นร้อยละ 100

2. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยดำเนินการสัมภาษณ์ผู้บริหารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย

มหิดล จำนวน 2 ท่านและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์ภาษาต่างประเทศ จำนวน 2 ท่าน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลจากแบบสอบถาม วิเคราะห์ได้ข้อมูลดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยสถิติบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.2 วิเคราะห์เมทริกซ์ (Matrix Analysis) วิเคราะห์โดยแบ่งตารางออกเป็น 4 ส่วน แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพที่ควรจะเป็นและสภาพที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งผู้วิจัยกำหนดจุดตัดของคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ทั้งนี้ 4 ส่วนดังกล่าวคือ ส่วนที่ 1 ผลดีเกินเกณฑ์ ส่วนที่ 2 ผลงานประสบความสำเร็จดี ส่วนที่ 3 ผลงานไม่ดี ต้องปรับปรุง และส่วนที่ 4 ผลงานยังไม่ดี แต่ไม่น่าห่วง ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการปรับเกณฑ์การแปลความหมายจากสุวิมล ว่องวานิช (2548) ดังภาพที่ 1

สูง (100%) หรือ 5.00

ปานกลาง (70 %) หรือ 3.50

ต่ำ (0 %) หรือ .00

ช่อง 1 ผลดีเกินเกณฑ์	ช่อง 2 ผลงานประสบความสำเร็จดี
ช่อง 4 ผลงานยังไม่ดี แต่ไม่น่าห่วง	ช่อง 3 ผลงานไม่ดี ต้องปรับปรุง

ภาพที่ 1 เมทริกซ์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพที่ควรจะเป็นและสภาพที่เกิดขึ้นจริง



2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด และการสัมภาษณ์ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ทั้งนี้ได้กำหนดประเด็นในการวิเคราะห์สรุปผลการวิจัยออกเป็น 2 ประเด็นหลักเกี่ยวกับสาเหตุของความต้องการจำเป็นของการจัด ทดสอบวัดมาตรฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล และแนวทางในการพัฒนาระบบการจัดทดสอบวัดมาตรฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นในการจัดทดสอบวัดมาตรฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านระบบการรับสมัครสอบ

Online ด้านการจัดทดสอบ ด้านการประกาศผลคะแนนสอบ และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในภาพรวมพบว่า สภาพที่เป็นอยู่ (What is) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.14$, S.D. = .83) และสภาพที่ควรจะเป็น (What Should Be) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.67$, S.D. = .46)

เมื่อพิจารณาสภาพที่เป็นอยู่พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}=4.34$) รองลงมาคือ ด้านการจัดทดสอบ ($\bar{X}=4.26$) และด้านการประกาศผลคะแนนสอบ ($\bar{X}=4.23$) ตามลำดับ

ในส่วนของสภาพที่ควรจะเป็นนั้น พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}=4.73$) รองลงมาคือ ด้านการจัดทดสอบ ($\bar{X}=4.69$) และด้านการประกาศผลคะแนนสอบ ($\bar{X}=4.68$) ตามลำดับรายละเอียดดังตารางที่ 1

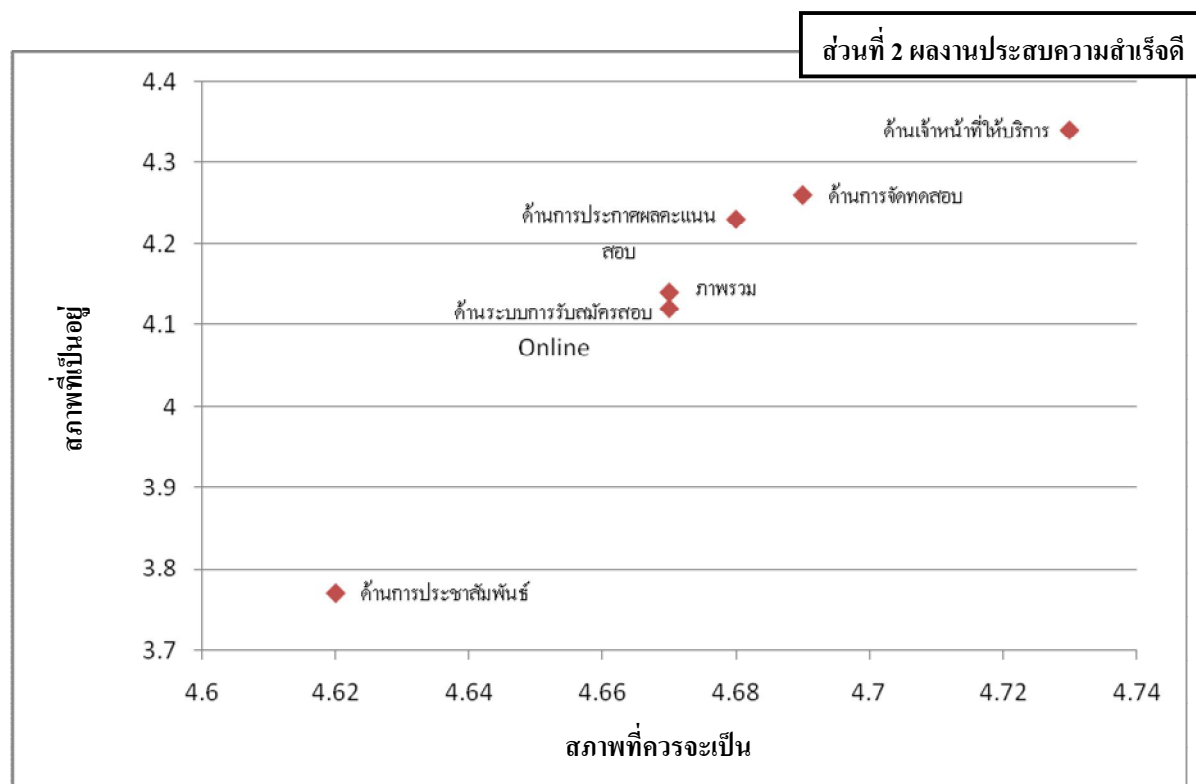
ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพที่เป็นอยู่และสภาพที่ควรจะเป็นในการจัดทดสอบวัดมาตรฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล ในภาพรวม

รายการ	สภาพที่เป็นอยู่				สภาพที่ควรจะเป็น			
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ด้านการประชาสัมพันธ์การจัดทดสอบภาษาอังกฤษ	3.77	.88	มาก	5	4.62	.55	มากที่สุด	5
2. ด้านระบบการรับสมัครสอบ Online	4.12	.82	มาก	4	4.67	.55	มากที่สุด	4
3. ด้านการจัดทดสอบ	4.26	.87	มาก	2	4.69	.58	มากที่สุด	2
4. ด้านการประกาศผลคะแนนสอบ	4.23	.84	มาก	3	4.68	.58	มากที่สุด	3
5. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.34	.74	มาก	1	4.73	.50	มากที่สุด	1
รวมเฉลี่ย	4.14	.83	มาก	-	4.67	.55	มากที่สุด	-



เมื่อวิเคราะห์ด้วยวิธีเมทริกซ์ (Matrix Analysis) ระหว่างสภาพที่เป็นอยู่และสภาพที่ควรจะเป็น โดยพิจารณาจุดตัดที่ 3.50 พบว่าใน

ภาพรวมของทั้ง 5 ด้าน อยู่ในส่วนที่ 2 คือ ผลงานประสบความสำเร็จดีรายละเอียดปรากฏดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์เมทริกซ์ความต้องการจำเป็นในการจัดการจัดทดสอบวัดมาตรฐานความรู้
ภาษาอังกฤษระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยมหิดลในภาพรวม

2) ผลการวิเคราะห์สาเหตุของความ
ต้องการจำเป็นของการจัดทดสอบวัดมาตรฐาน
ความรู้ภาษาอังกฤษ ระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า

2.1 ด้านการประชาสัมพันธ์พบว่า
ช่องทางในการประชาสัมพันธ์น้อยเกินไป
ไม่หลากหลาย ทำให้การประชาสัมพันธ์ข้อมูลไป
ยังกลุ่มเป้าหมายไม่ทั่วถึง หน้า Webpage ไม่ดึงดูด
หา Link ที่เข้าถึงการสมัครไม่พบ และการจำกัด

ช่องทางประชาสัมพันธ์ ผ่าน Website ของบัณฑิต
วิทยาลัย แค่ช่องทางเดียว ทำให้เข้าถึงข้อมูลยาก

2.2 ด้านระบบการรับสมัครสอบ
Online พบว่าช่องทางในการชำระเงินมีน้อย
การเข้าถึงข้อมูลระบบการรับสมัครสอบผ่าน
Website Online ค่อนข้างหายาก Webpage
ไม่ชัดเจนขั้นตอนการอัปโหลดเอกสาร
ประกอบการสมัครสอบมีความยุ่งยาก
ระบบรับสมัครสอบไม่เสถียรและใบแจ้งการ



ชำระเงินมีการระบุวันสิ้นสุดการชำระเงินไม่
เด่นชัด

2.3 ด้านการจัดทดสอบพบว่าจำนวน
ความถี่ในการจัดสอบภาษาอังกฤษน้อย แบบสอบ
ของข้อสอบของการทดสอบระดับปริญญาโท ไม่
เหมาะสม เนื่องจากการจัดทำข้อสอบแบบ
หน้า-หลังบางครั้งคำถามอยู่บนหน้าหนึ่ง ตัวเลือก
คำตอบอยู่อีกหน้าหนึ่ง

2.4 ด้านการประกาศผลคะแนนสอบ
พบว่าระยะเวลาประกาศผลคะแนนสอบนาน
ขั้นตอนการขอหนังสือรับรองยุ่งยาก และการขอ
หนังสือรับรองผลคะแนนมีอัตราค่าธรรมเนียมสูง

2.5 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการพบว่าส่วน
ใหญ่ผู้สมัครได้รับการอธิบายข้อมูล ชัดเจน
สุภาพ ได้รับการเอาใจใส่และช่วยเหลือดีมาก

3) แนวทางในการพัฒนาระบบการจัด
ทดสอบวัดมาตรฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ระดับ
บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า

3.1 ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรมี
การนำ Social Media ที่ปัจจุบันเข้ามามีบทบาท
ในชีวิตประจำวันสูงขึ้นเรื่อยๆ มาใช้เป็นช่องทาง
หนึ่งในการประชาสัมพันธ์ อาทิ Facebook
Instagram Twitter Line เป็นต้น เพื่อให้กลุ่ม
นักศึกษาหรือบุคคลทั่วไปที่ส่วนใหญ่ใช้สื่อด้าน
Social Media กันมากสามารถเข้าถึงข้อมูลได้
สะดวกและง่ายขึ้น ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์
ข้อมูล โดยส่งผ่านระบบ E-mail แจ้งตรงถึง
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทุกคนและติดประกาศ
กำหนดการสอบ ณ บอร์ดประชาสัมพันธ์ตามจุด
ต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยมหิดล รวมถึงควรเพิ่ม
ช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ

ในชุมชนรอบมหาวิทยาลัยมหิดล และจัดส่งข้อมูล
ประชาสัมพันธ์ไปยังสถาบันภาครัฐและเอกชน
ภายนอกมหาวิทยาลัยเพื่อให้ทราบกำหนดการ
สอบได้ทั่วถึงมากขึ้น

3.2 ด้านการรับสมัครสอบผ่านระบบ
Online ควรเพิ่มช่องทางการชำระเงินผ่านระบบ
Internet Banking บัตรเครดิต บัตรเดบิตหรือโอน
ผ่านตู้ ATM เพื่ออำนวยความสะดวกในด้านการ
ชำระเงินค่าลงทะเบียนสมัครสอบภาษาอังกฤษให้
รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ควรปรับตัวอักษรกำหนดการชำระ
เงิน วันสุดท้ายในใบแจ้งการชำระเงิน (Invoice)
ให้มีขนาดใหญ่ขึ้น มองเห็นได้ชัดเจน รวมถึง
ก่อนถึงวันกำหนดชำระเงินวันสุดท้าย ให้ส่ง
E-Mail แจ้งเตือนไปยังผู้สมัครที่ยังไม่ได้ชำระเงิน
เพื่อเป็นการแจ้งเตือนอีกครั้งก่อนสิ้นสุดวันชำระ
เงินวันสุดท้าย และควรปรับปรุงระบบการ
Upload เอกสาร ประกอบการสมัครสอบ
ภาษาอังกฤษให้มีความสะดวกและรวดเร็วมาก
ยิ่งขึ้น นอกจากนี้ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์
สำหรับให้บริการลงทะเบียนผ่านระบบ Online ให้
เพียงพอต่อความต้องการ เพื่ออำนวยความสะดวก
ให้กับผู้สมัครที่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ในการ
ลงทะเบียนสมัครสอบวัดมาตรฐานความรู้
ภาษาอังกฤษ

3.3 ด้านการจัดทดสอบ ควรเพิ่มรอบ
การสอบให้มีความถี่มากขึ้นเพื่อเพิ่มโอกาสในการ
สอบให้กับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ยังไม่มีผล
ผ่านภาษาอังกฤษได้นำผลคะแนนไปใช้
ประกอบการจบการศึกษา ควรมีการปรับปรุงเรื่อง
สถานที่สอบ ห้องสอบ ให้เหมาะสมกับการ
ทดสอบ รวมถึงควรขยายพื้นที่การจัดทดสอบไป



ยังวิทยาเขตพญาไทหรือวิทยาเขตต่างจังหวัดเพื่อ
อำนวยความสะดวกในการเดินทางให้กับนักศึกษา
ที่อยู่วิทยาเขตไกลจากสาขา

3.4 ด้านการประกาศผลคะแนนสอบ
ควรมีการปรับลดเวลาการประกาศผลคะแนน
การสอบ จากเดิมกำหนดไว้ภายใน 10 วันหลังการ
จัดทดสอบ ให้เหลือภายใน 3-7 วัน เพื่อให้ผู้เข้า
สอบสามารถนำผลคะแนนไปใช้ได้รวดเร็วขึ้น
และควรเพิ่มระบบการขอผลคะแนนเร่งด่วน เพื่อ
อำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้าสอบที่จำเป็นต้อง
ใช้ผลคะแนนสอบก่อนการประกาศผล นอกจากนี้
ควรเพิ่มการบริการหลังการประกาศผลคะแนน
สอบ โดยมุ่งเป้าไปยังนักศึกษาที่ยังไม่ผ่านการ
ทดสอบกล่าวคือควรมีการติดตามและแจ้งข้อมูลให้
นักศึกษากลุ่มเป้าหมายทราบว่าหากยังสอบไม่ผ่าน
ควรลงเรียนหัวข้อภาษาอังกฤษในด้านใดเพิ่มเติม

3.5 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ควรจัดให้
เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการอบรมหรือพัฒนาทักษะ
เกี่ยวกับการให้บริการในระดับสูง เพื่อเพิ่มทักษะ
การเรียนรู้และสามารถนำมาปรับปรุงหรือนำมา
ประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานด้านการให้บริการ
รวมถึงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มีมาก
ยิ่งขึ้น เป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการ

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์เมทริกซ์ระหว่างสภาพ
ที่เป็นอยู่และสภาพที่ควรจะเป็น พบว่า ผล
ประเมินความต้องการจำเป็นในการจัดทดสอบวัด
มาตรฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ระดับบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยมหิดล ในภาพรวมอยู่ในระดับที่เรียก
ได้ว่าผลงานประสบความสำเร็จดี แต่เมื่อพิจารณา

ในรายด้านพบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์การจัด
ทดสอบภาษาอังกฤษ ที่มีผลการวิจัยของสภาพที่
เป็นอยู่และสภาพที่ควรจะเป็น ซึ่งเป็นองค์ประกอบ
ของกระบวนการจัดทดสอบภาษาอังกฤษที่มีผล
ระดับต่ำที่สุดจากทั้งหมด 5 ด้าน แสดงให้เห็นว่า
การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัด
ทดสอบวัดมาตรฐานความรู้ภาษาอังกฤษระดับ
บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยมหิดลยังไม่แพร่หลาย
ควรได้รับการปรับปรุงอย่างเร่งด่วนที่สุด ซึ่งก็
สอดคล้องกับงานวิจัยของกับ ไชยมุก อุทยาวิ
(2550) ที่ระบุว่า การที่มหาวิทยาลัยมีความพร้อม
ในด้านเครื่องมือที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์
เผยแพร่จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานด้าน
อย่างกว้างขวาง

2. ผลการวิเคราะห์เมทริกซ์ด้านรับสมัคร
สอบภาษาอังกฤษ Online พบว่า ผลงานประสบ
ความสำเร็จดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่ระบุว่า การรับ
สมัครสอบผ่านระบบ Online มีความสะดวกและ
รวดเร็ว แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจผู้สมัคร
ที่มีต่อการสมัครสอบผ่านระบบ Online เพราะทำ
ให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินการ
รวมถึงลดขั้นตอนในการเดินทางจากเดิมที่ต้อง
เดินทางมาสมัครสอบผ่านบัณฑิตวิทยาลัยสาขา
ต่างๆ ที่ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ
วัชร นาคเงินทอง (2551) ที่ศึกษาความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการออนไลน์ที่มีต่อการให้บริการของ
ธนาคารออมสิน สาขาสมเด็จพระยา พบว่าใน
ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เพราะเป็นการให้บริการ
ที่มุ่งหวังให้ผู้ใช้บริการออนไลน์ให้มีความสะดวก
ได้รับบริการที่รวดเร็วและช่วยลดขั้นตอนการ
ให้บริการ



3. ผลการวิเคราะห์เมทริกซ์ด้านการจัดทดสอบภาษาอังกฤษ พบว่าผลงานประสบความสำเร็จดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่ระบุว่า การจัดทดสอบในวันหยุดราชการ (วันเสาร์) มีความเหมาะสมเป็นอย่างยิ่ง แสดงให้เห็นว่าผู้เข้าสอบส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการเข้ารับการทดสอบภาษาอังกฤษในวันหยุดราชการมากกว่าวันราชการปกติ อาจเนื่องมาจากผู้เข้าสอบมีอาชีพที่ต้องเรียนหรือทำงานในวันและเวลาราชการ ทำให้ไม่สะดวกในการมาสอบในวันทำการปกติ จันทร์-ศุกร์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตตินันท์ เฑาะคุปต์ (2538) ที่ระบุว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นตามความคาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับ

4. ผลการวิเคราะห์เมทริกซ์ด้านการประกาศผลคะแนนสอบพบว่าผลงานประสบความสำเร็จดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่ระบุว่า ระบบการประกาศผลคะแนนสอบทางอินเทอร์เน็ตมีความเหมาะสมอย่างยิ่ง แสดงให้เห็นว่าผู้เข้าสอบส่วนใหญ่สะดวกเข้าดูการประกาศผลคะแนนสอบภาษาอังกฤษผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ที่มีความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสอดคล้องกับงานวิจัยของคณะกรรมการวิจัยสถาบัน มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช (2554) ที่ระบุว่า ความต้องการข้อมูลข่าวสารที่ตรงความต้องการ ฉับไว และทันเวลาของผู้ใช้งาน ทำให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร จึงต้องหาวิธีการสนองตอบผู้ใช้ด้วยการนำ

เทคโนโลยีมาช่วยปฏิบัติงานบริการสารสนเทศเพื่อความถูกต้อง รวดเร็ว

5. ผลการวิเคราะห์เมทริกซ์ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่าผลงานประสบความสำเร็จดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่ระบุว่าเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ผลลัพธ์ที่ได้ในส่วนนี้มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดจากทั้ง 5 ด้านที่ดำเนินการศึกษาทั้งของสภาพที่เป็นอยู่และสภาพที่ควรจะเป็น ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์ภาษาต่างประเทศมีลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี มีจิตใจรักการบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของวิยะดา วรณานันท์ (2546) ที่กล่าวว่า ทักษะที่สำคัญสำหรับผู้ให้บริการ คือการสื่อสารเพื่อให้เกิดความประทับใจมนุษยสัมพันธ์ การประสานงาน การแก้ปัญหา การทำงานเป็นทีม และการพัฒนาปรับปรุงงาน โดยผู้ให้บริการที่ดีควรมีลักษณะดังนี้ 1) แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย 2) มีความกระตือรือร้น คล่องแคล่ว ว่องไว 3) มีอัธยาศัยดี เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ มีอารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส 4) ตรงต่อเวลา รู้หน้าที่ มีวินัย 5) มีความใจเย็น ออดทน ออดกลั้น 6) มีความเปิดเผย จริงใจ มีความยืดหยุ่น และให้อภัย 7) สุภาพ นุ่มนวล พูดจาดี มีมารยาท

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ในการจัดทดสอบควรมีการเพิ่มช่องทางสื่อประชาสัมพันธ์ให้แพร่หลายและเป็นที่ยอมรับทั้งภายในมหาวิทยาลัยมหิดลและชุมชนรอบนอกมหาวิทยาลัย หรือแม้กระทั่งสถาบันการศึกษา/สถานที่ทำงานภาครัฐและเอกชนที่อยู่บริเวณใกล้เคียง



2. ระบบรับสมัครสอบ Online ควรมีการลดขั้นตอนการสมัครสอบภาษาอังกฤษในส่วนการ Upload เอกสารประกอบการรับสมัครให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

3. ในการจัดสอบควรมีการเพิ่มจำนวนรอบการจัดทดสอบให้มีความถี่มากขึ้น เพื่อเพิ่มโอกาสสอบให้กับนักศึกษาบัณฑิตศึกษาที่ปัจจุบันยังไม่มีผลการสอบผ่านภาษาอังกฤษ ให้สามารถนำผลคะแนนไปใช้ประกอบการจบการศึกษา

4. ในการจัดสอบควรเลือกห้องสอบ ที่มีสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการสอบให้มีความเหมาะสมกับผู้เข้าสอบมากที่สุด เพื่อเอื้อประโยชน์ให้ผู้เข้าสอบมีสมาธิในการสอบได้อย่างเต็มที่

5. การประกาศผลคะแนนสอบ ควรปรับลดระยะเวลาการประกาศผลการสอบให้เหลือภายใน 3-7 วัน และควรเพิ่มช่องทางการจัดส่งผลคะแนนสอบทางไปรษณีย์ในกรณีที่ผู้เข้าสอบไม่สามารถมารับผลการสอบด้วยตนเองได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมให้การจัดทดสอบวัดมาตรฐานความรู้ภาษาอังกฤษ ระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดลประสบความสำเร็จ อาทิ ปัจจัยด้านผู้บริหาด้านงบประมาณ เป็นต้น

2. ควรทำการวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการจัดทดสอบภาษาอังกฤษ เพื่อให้การจัดทดสอบมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2548). แนวทางการบริหารเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2548. ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 122, ตอนพิเศษ 399 (25 พฤษภาคม): 24-29.
- ไข่มุก อุทาวลี. (2550). “บทบาทมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ต่อสังคมท้องถิ่นภาคใต้ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมรอบสี่ทศวรรษ (พ.ศ. 2510-2550).” *รัฐสมัย* 28, 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม): 1-24.
- คณะกรรมการวิจัยสถาบันมหาวิทยาลัยรามคำแหงสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช. (2554). ความพึงพอใจในการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 5 มีนาคม 2558. จ 1 ก http://www.nst.ru.ac.th/index.php?option=com_content&view=article&id=19:dk&i&catid=9&Itemid=179.
- จิตตนันท์ เฉชะกุลต์. (2538). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1: 8-10, 30-42 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์.



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. (2555). แผนยุทธศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ.

2555-2559. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 16 เมษายน 2557. จาก

<http://grad.mahidol.ac.th/grad/aboutus/assurance.th.php>.

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545. (2545). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 119 ตอนที่ 123 ก.

วัชร นาคเงินทอง. (2551). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการออนไลน์ที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร
ออมสินสาขาเจ้าพระยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อ
การพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

วิยะดา วรรณานันท์. (2546). การบริการเพื่อสร้างความประทับใจ. กรุงเทพมหานคร: เชิร์ดเวฟ
เอ็ดดูเคชั่น.

สุวิมล ว่องวาณิช. (2548). การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Yamane. T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper & Row Publishing.