



รายงานการศึกษาวิจัย

เรื่อง

การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนและเมื่อสิ้นสุดการศึกษา: กรณีนักศึกษา
หลักสูตรการบริหารการพัฒนาสังคม

เสนอต่อ

สำนักวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ดำเนินการโดย

นายรัชพงศ์พัฒน์ สีหะนาม

คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

กรกฎาคม 2561

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังก่อนและเมื่อสิ้นสุดการศึกษาและเปรียบเทียบระดับความคาดหวังก่อนและสิ่งที่นักศึกษาได้รับ เมื่อสิ้นสุดการศึกษาของนักศึกษาหลักสูตรการบริหารการพัฒนาสังคม โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรการบริหารการพัฒนาสังคม (ภาคพิเศษ) กรุงเทพฯ รุ่นที่ 24 คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม จำนวน 46 คน ซึ่งถือเป็นประชากรในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อให้การศึกษามีความน่าเชื่อถือผู้ศึกษาจึงใช้จำนวนประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง คือ จำนวน 46 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อคำนวณหาค่าสถิติต่างๆ สำหรับคำถามปลายเปิดใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา แล้วเรียบเรียงออกมาเป็นประเด็นหลัก ผลการศึกษาวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ อยู่ระหว่าง 26 - 40 ปี ทำงานในภาคราชการเป็นส่วนมาก นักศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จากสถาบันการศึกษาของรัฐ โดยมีผลการศึกษาอยู่ในช่วงระหว่าง 2.51 - 3.00 และมีภูมิลำเนาอยู่กรุงเทพมหานครมากที่สุด การศึกษาความคาดหวังและสิ่งที่นักศึกษาได้รับก่อนและเมื่อสิ้นสุดการศึกษา ผู้วิจัยพบว่า นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรการบริหารการพัฒนาสังคม (ภาคพิเศษ) รุ่นที่ 24 มีระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับการศึกษา ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับความคาดหวังด้านอาจารย์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านคณะและหลักสูตร และด้านตนเองและสังคม และสิ่งที่นักศึกษาได้รับเมื่อสิ้นสุดการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับสิ่งที่ได้รับเมื่อสิ้นสุดการศึกษาทั้ง 3 ด้าน ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีสิ่งที่ได้รับเมื่อสิ้นสุดการศึกษาด้านอาจารย์ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านตนเองและสังคม และด้านคณะหรือหน่วยงานและหลักสูตร ตามลำดับ

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนและเมื่อสิ้นสุดการศึกษา: กรณีนักศึกษาหลักสูตรการบริหารการพัฒนาสังคม เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ ผลการศึกษาจะทำให้คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ได้ข้อมูลประกอบในการปรับปรุงหลักสูตรการจัดการเรียนการสอน การพัฒนาระบบการจัดการเรียนการสอน การประชาสัมพันธ์ การแสวงหาความร่วมมือทางวิชาการ และการสร้างภาพลักษณ์ของหลักสูตรและองค์การ และการให้บริการวิชาการของคณะในทุกๆ ปี เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการเรียนการสอนของคณะให้ดียิ่งขึ้น

อนึ่ง การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้รับความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สุพรรณิ ไชยอำพร และศาสตราจารย์ ดร.วิสาขา ภูจินดา และคุณวนิดา ประภาวสิทธิ์ หัวหน้าสำนักงานเลขานุการคณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ที่กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษานี้เป็นอย่างดี

รัชพงศ์พัฒน์ สีหะนาม
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
กรกฎาคม 2561

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญรูปภาพ / ตาราง	ง
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	4
1.5 กรอบแนวคิด	5
1.6 วิธีดำเนินการ	7
1.7 การวิเคราะห์ข้อมูล	7
1.8 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	8
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ทฤษฎีความคาดหวัง	9
2.2 แนวความคิดตามทฤษฎีตัวตนของโรเจอร์	14
2.3 แนวคิดและทฤษฎีทางสังคม	19
2.4 อาจารย์มหาวิทยาลัย	23
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับหลักสูตรการศึกษาและการจัดการเรียนการสอน	24
2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	36
2.7 การศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากร	42
3.2 เครื่องมือในการวิจัย	42
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	44

บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน	46
4.2 ส่วนที่ 2 ความคาดหวังก่อนและเมื่อสิ้นสุดการศึกษา	48
4.3 ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	59
4.4 การทดสอบสมมติฐาน	60
บทที่ 5 สรุปวิเคราะห์ อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	70
บรรณานุกรม	80
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	83

สารบัญรูปภาพ / ตาราง

รูปภาพ	หน้า
2.1 ตัวแบบทฤษฎีความคาดหวัง	8
2.2 องค์ประกอบพื้นฐานของหลักสูตร	27
2.8 แนวคิดการพัฒนาหลักสูตรของ Tyler	28
2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสูตรและการเรียนการสอน	32
ตารางที่	
3.1 แสดงจำนวนของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน	44
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	46
4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับการศึกษา ด้านผู้เรียนและสังคม	49
4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของระดับสิ่งที่ได้รับเมื่อสิ้นสุดการศึกษา ด้านผู้เรียนและสังคม	50
4.4 ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังก่อนและเมื่อสิ้นสุดการศึกษา ด้านผู้เรียนและสังคม	51
4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับการศึกษา ด้านอาจารย์	52
4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของระดับสิ่งที่ได้รับเมื่อสิ้นสุดการศึกษา ด้านอาจารย์	52
4.7 ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังก่อนและเมื่อสิ้นสุดการศึกษา ด้านอาจารย์	53
4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับการศึกษา ด้านคณะและหลักสูตร	55
4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของระดับสิ่งที่ได้รับเมื่อสิ้นสุดการศึกษา ด้านคณะและหลักสูตร	55
4.10 ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังก่อนและเมื่อสิ้นสุดการศึกษา ด้านคณะและหลักสูตร	56
4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับการศึกษาในภาพรวม	57

4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของระดับสิ่งที่ได้รับเมื่อสิ้นสุดการศึกษาในภาพรวม	58
4.13 ตารางเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังก่อนและเมื่อสิ้นสุดการศึกษาในภาพรวม	58
4.14 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังก่อนเข้ารับการศึกษาของนักศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน	60
4.15 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังก่อนเข้ารับการศึกษา ของนักศึกษา ที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน	61
4.16 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังก่อนเข้ารับการศึกษาของ นักศึกษาด้านตนเองและสังคม เป็นรายคู่จำแนกตามช่วงอายุด้วยวิธี LSD	61
4.17 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังก่อนเข้ารับการศึกษาของ นักศึกษาด้านอาจารย์ เป็นรายคู่จำแนกตามช่วงอายุด้วยวิธี LSD	62
4.18 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคาดหวังก่อนเข้ารับการศึกษาของ นักศึกษาด้านคณะและหลักสูตร เป็นรายคู่จำแนกตามช่วงอายุด้วยวิธี LSD	62
4.19 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังก่อนเข้ารับการศึกษาของนักศึกษาที่มีสถานภาพการทำงานแตกต่างกัน	63
4.20 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังก่อนเข้ารับการศึกษาของนักศึกษาที่ จบสถาบันการศึกษาแตกต่างกัน	64
4.21 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังก่อนเข้ารับการศึกษาของนักศึกษาที่มี ผลการศึกษาที่แตกต่างกัน	64
4.22 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังก่อนเข้ารับการศึกษาของนักศึกษาที่มี ภูมิฐานะที่แตกต่างกัน	65
4.23 การเปรียบเทียบความแตกต่างของสิ่งที่ได้รับเมื่อสิ้นสุดการศึกษาของนักศึกษาที่มี เพศที่แตกต่างกัน	66
4.24 การเปรียบเทียบความแตกต่างของสิ่งที่ได้รับเมื่อสิ้นสุดการศึกษาของนักศึกษาที่มี ช่วงอายุที่แตกต่างกัน	66
4.25 การเปรียบเทียบความแตกต่างของสิ่งที่ได้รับเมื่อสิ้นสุดการศึกษาของนักศึกษาที่มี สถานภาพการทำงานที่แตกต่างกัน	67
4.26 การเปรียบเทียบความแตกต่างของสิ่งที่ได้รับเมื่อสิ้นสุดการศึกษาของนักศึกษาที่จบ สถาบันการศึกษาที่แตกต่างกัน	68

4.27 การเปรียบเทียบความแตกต่างของสิ่งที่ได้รับเมื่อสิ้นสุดการศึกษาของนักศึกษาที่มี ผลการศึกษาที่แตกต่างกัน	69
4.28 การเปรียบเทียบความแตกต่างของสิ่งที่ได้รับเมื่อสิ้นสุดการศึกษาของนักศึกษาที่มี ภูมิลำเนาที่แตกต่างกัน	69
5.1 ข้อเสนอแนะนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงาน (R2R)	77
5.2 แผนงานดำเนินการเพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการ (R2R)	79

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันในการจัดการเรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษามีเกณฑ์การประกันคุณภาพ การศึกษาในระดับสากล หรือ Global QA การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับสากล ประกอบด้วย 1) การประกันคุณภาพภายใน (Internal Quality Assurance - IQA) เป็นการประเมินคุณภาพ โดยสถานศึกษาเองตามมาตรฐานที่กำหนดจากหน่วยงานต้นสังกัด ซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลและสนับสนุนในการดำเนินการตามมาตรฐาน โดย IQA จะพิจารณาสถานศึกษาจากบริบท ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า (Input) เช่น อาจารย์ เครื่องมือ สิ่งสนับสนุนต่าง ๆ กระบวนการ (Process) จะพิจารณาจากการดำเนินงานของสถานศึกษา และผลผลิต (Output) ของสถานศึกษา 2) การประเมินคุณภาพภายนอก (External Quality Assurance - EQA) ดำเนินการโดยหน่วยงานอิสระ ซึ่งในประเทศไทยคือ สมศ. ที่ได้ดำเนินการพัฒนา มาตรฐาน เกณฑ์การประเมิน เพื่อทำการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกระดับมาแล้ว 3 รอบ ตั้งแต่ พ.ศ.2544-2558) และในรอบสี่ยังคงใช้หลักการให้สอดคล้องเชื่อมโยงกับนโยบายของ กระทรวงศึกษาธิการ และความคาดหวังเกี่ยวกับมาตรฐานการศึกษาของสังคมทั้งระดับชาติและนานาชาติเป็นสำคัญ และ 3) การรับรอง (Accreditation) ดำเนินการโดยหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับรอง (Accreditation Body) ตามเกณฑ์ที่อิงตามมาตรฐานสากลเพื่อให้เกิดการยอมรับ ซึ่งการรับรองจะมี 2 ประเภทคือ การรับรองระบบ (System Accreditation) ดังเช่น การประเมินคุณภาพระดับอุดมศึกษาในการประเมินรอบสามของ สมศ. ทั้งในระดับสถาบันและระดับคณะ และการรับรองหลักสูตร (Program Accreditation) ซึ่งในกลุ่มประเทศอาเซียนได้เริ่มดำเนินการแล้ว เช่น มาตรฐาน AUN-QA (ASEAN University Network - Quality Assurance) ของเครือข่ายมหาวิทยาลัยอาเซียน โดยมาตรฐานที่ใช้ในการประเมิน (Quality Standards) นั้น มี 3 ประเภทคือ 1) มาตรฐานการประกันคุณภาพภายใน เป็นมาตรฐานของแต่ละสถานศึกษาที่กำหนดตามบริบท ความถนัด ความเชี่ยวชาญ 2) มาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอก เป็นมาตรฐานที่กำหนดจากหน่วยงานต้นสังกัด ความคาดหวังของสังคม และรัฐบาลรวมทั้งความเป็นนานาชาติด้วย และ 3) มาตรฐานการรับรองคุณภาพ เป็นข้อตกลงการรับรองในระดับสากล ซึ่ง สมศ.จะยังไม่ดำเนินการรับรองคุณภาพในการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสี่นี้ โดยหากจะมีการดำเนินการรับรองคุณภาพ สมศ.จะต้องทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือเพื่อกำหนดมาตรฐานร่วมกับนานาชาติประเทศก่อนสำหรับการพัฒนามาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอก

รอบสี่ ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการอาชีวศึกษา และระดับอุดมศึกษานั้น สมศ. ได้ดำเนินการร่วมกับหน่วยงานต้นสังกัด (IQA) เพื่อให้มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกับนโยบายของรัฐบาล กระทรวงศึกษาธิการ และแนวคิดของสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ (สปท.) (EQA) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ซึ่งจะเน้นพิจารณาผลลัพธ์การดำเนินงาน (Outcome) ของสถานศึกษาตามมาตรฐานคุณภาพที่สังคมคาดหวัง ใน 2 ระดับ คือ ระดับชาติ (National) จากนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงศึกษาธิการและระดับนานาชาติ (International) ซึ่งจะบอกทิศทางแนวโน้มด้านการศึกษาและผู้สำเร็จการศึกษาว่าเป็นอย่างไร ในการประเมินคุณภาพสถานศึกษารอบสี่ โดย สมศ. จะไม่มีการตัดสินผลการประเมินว่า “ได้-ตก” เพื่อให้การรับรอง (Accreditation) แต่จะเป็นการยืนยันการตรวจประเมินคุณภาพ (Certification) แทนซึ่งหมายความว่า สถานศึกษานั้นได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกจาก สมศ. แล้ว และควรปรับปรุงพัฒนาในส่วนใดบ้าง โดยการปรับปรุงพัฒนานั้นเป็นหน้าที่ของหน่วยงานต้นสังกัด ซึ่งรัฐบาลสามารถนำผลการประเมินไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา จัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการดำเนินงานของสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.), 2559 :ออนไลน์)

การเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบของการเรียนการสอน อันเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการที่จะส่งเสริมให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งการจัดการเรียนการสอน ตามองค์ประกอบของคุณภาพการศึกษาที่ต้องพิจารณารายละเอียดขององค์ประกอบหลายด้าน เช่น ด้านหลักสูตร ด้านผู้เรียน ด้านผู้สอน ด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผล และด้านปัจจัยเกื้อหนุน (อุทุมพร (ทองอุไทย) จามรมาน, 2544) กล่าวคือ ด้านหลักสูตรเป็นสิ่งที่กำหนดโครงสร้างของการเรียนและโครงสร้างของชุดวิชา หากมีการจัดหลักสูตรอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้เรียนก็จะบรรลุจุดมุ่งหมายของการเรียนการสอน นอกจากนี้ ควรมี การวางแผนเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาหลักสูตร เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนและ สังคม และเป็นการปรับปรุงหลักสูตรให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ (พวงผกา วรธนะปกรณ์ และ โสภณ ผลประพุดิ, 2553 อ้างใน รัชดา ธรรมเจริญ และคณะ สืบค้นจาก <https://goo.gl/8BwJFu>) ในขณะที่ วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2544) กล่าวว่า ผู้เรียนระดับอุดมศึกษาเป็นผู้ที่อยู่ในระยะผู้ใหญ่วัยรุ่น จึงเป็นผู้ที่มีอารมณ์ผันแปรและต้องการคำแนะนำในการปรับพฤติกรรมให้ถูกทางในด้านการเรียนมีความกระตือรือร้น สนใจบทเรียนที่แปลกใหม่ สนใจความคิดที่มีอุดมการณ์สนใจเรื่องที่สามารถนำไปประยุกต์ในชีวิตประจำวันและนำไปช่วยสังคมได้ ผู้เรียนระดับอุดมศึกษาเป็นผู้มาจากทุกสารทิศ มีทัศนคติ และวิถีชีวิตจากครอบครัวที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะพื้นฐานทางวิชาการที่ได้รับมาจากโรงเรียนต่างๆ มีความแตกต่างกันมาก ดังนั้นผู้สอนจึงควรยอมรับและเข้าใจในสภาพของผู้เรียนที่ไม่เหมือนผู้สอน ผู้สอนจำเป็นต้องศึกษาเพื่อ ใ้รู้ว่าผู้เรียนมีลักษณะอย่างไร ชอบหรือสนใจอะไร มีทัศนคติและพร้อมหรือไม่ แล้วพยายามทำให้ผู้เรียนเกิดความมุ่งมั่นที่จะศึกษาวิชานั้น

ให้สำเร็จ ถ้าผู้สอนสามารถทำให้ผู้เรียนสนใจบทเรียนได้ ก็ย่อมทำให้การสอนประสบผลสำเร็จไปด้วย และที่สำคัญผู้สอนเป็นจะผู้ที่มิบทบาทสำคัญที่สุดในการถ่ายทอดความคิด วิทยาการ และกระบวนการให้แก่ผู้เรียน ดังนั้น ผู้สอนย่อมจะเป็นผู้ที่ทำให้การเรียนการสอนเกิดผลดีได้ เช่น บุคลิกภาพของผู้สอน ความรู้ของผู้สอน วิธีการสอนที่ตีรวมถึงการที่ผู้สอนรู้จักวิธีการถ่ายทอดความรู้ ความคิด ให้ผู้เรียน โดยใช้วิธีการแตกต่างกันออกไปอย่างเหมาะสมและน่าสนใจ ส่วนปัจจัยเกื้อหนุนนั้น ผู้สอนควรเลือกอุปกรณ์ประกอบการสอนให้สอดคล้องกับบทเรียนอุปกรณ์ที่จำเป็นในการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา ได้แก่ หนังสือ เอกสารประกอบการสอน สื่อโสตทัศนูปกรณ์ ของจริง ภาพ เครื่องบันทึกเสียง เครื่องฉายภาพ (Visualizer) ปากกาเมจิก กระดานไวท์บอร์ด คอมพิวเตอร์ เป็นต้น การใช้อุปกรณ์การสอนจะช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจบทเรียนเพิ่มขึ้นมากกว่าที่จะนั่งดูอาจารย์นำเสนอทางแผ่นใสหรือฟังอาจารย์พูดอย่างเดียว นอกจากนี้ยังเป็นการเปลี่ยนบรรยากาศการเรียนรู้ทำให้ผู้เรียนกระตือรือร้นอยากเรียนหรือสนใจเพิ่มขึ้น และเกิดความพึงพอใจในสิ่งที่นักศึกษาได้รับจากการเรียนการสอนเพิ่มมากขึ้น

ความคาดหวังเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งอันเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการที่มีผลต่อความสำเร็จของการเรียนการสอน ความคาดหวังของแต่ละบุคคล ดังที่ (Vroom, 1964 อ้างถึงใน รัชดา ธรรมเจริญ และคณะ, 2557) ที่ชี้ให้เห็นว่า ความคาดหวัง จะเป็นสิ่งที่กำหนดกำลังความพยายาม หรือแรงจูงใจของนักศึกษา ถ้าหากว่าความพอใจ หรือความคาดหวังเท่ากับศูนย์แล้วแรงจูงใจจะเท่ากับศูนย์ด้วย นั่นหมายความว่าหากนักศึกษามีความคาดหวังในด้านตนเองและสังคม ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านคณะและหลักสูตรการจัดการเรียนการสอนในระดับสูงหรือคาดหวังไว้มาก แต่เมื่อได้เข้ามาเรียนแล้วกลับพบว่า ความต้องการในด้านตนเองและสังคม ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านคณะและหลักสูตรการจัดการเรียนการสอนสูงกว่าที่คาดหวังไว้ ก็จะมี ความพึงพอใจสูง ในทางกลับกัน หากนักศึกษามีความคาดหวังในด้านตนเองและสังคม ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านคณะและหลักสูตรในระดับต่ำหรือคาดหวังไว้ น้อย แต่เมื่อมาเรียนแล้ว พบว่า ด้านตนเองและสังคม ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านคณะและหลักสูตรการจัดการเรียนการสอนขาดประสิทธิภาพกว่าที่คาดไว้ ก็จะมี ความพึงพอใจต่ำ

จากปรากฏการณ์ดังกล่าวข้างต้นจึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวัง ก่อนและสิ้นสุดการศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตรการจัดการเรียนการสอน การให้บริการวิชาการให้มีความทันสมัยเท่าทันต่อเหตุการณ์ในโลกปัจจุบัน และเป็นที่ต้องการของผู้เรียนและสังคม เป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอน ให้แก่นักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ การสร้างภาพลักษณ์ และอัตลักษณ์ขององค์การให้เกิดการรับรู้โดยผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ที่ทันสมัย ได้อย่างทั่วถึงมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล พร้อมทั้งเป็นแนวทางในการพัฒนาอาจารย์ให้ก้าวไปสู่ความเป็นอาจารย์มืออาชีพและสร้างชื่อเสียงและความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้กับองค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังก่อนการศึกษาด้านตัวผู้เรียนและสังคม ด้านอาจารย์ผู้สอน และด้านหน่วยงานหรือคณะและหลักสูตร

1.2.2 เพื่อศึกษาสิ่งที่นักศึกษาได้รับเมื่อสิ้นสุดการศึกษาด้านตัวผู้เรียนและสังคม ด้านอาจารย์ผู้สอน และด้านหน่วยงานหรือคณะและหลักสูตร

1.2.3 เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังก่อนและสิ่งที่ได้รับเมื่อสิ้นสุดการศึกษาด้านตัวผู้เรียนและสังคม ด้านอาจารย์ผู้สอน และด้านหน่วยงานหรือคณะและหลักสูตร

1.2.4 เพื่อศึกษาความแตกต่างของความคาดหวังก่อนการศึกษาด้านตัวผู้เรียนและสังคม ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านหน่วยงานหรือคณะและหลักสูตร และด้านอื่นๆ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการทำงานสถาบันการศึกษา ผลการศึกษา และภูมิสำเนา

1.2.5 เพื่อศึกษาความแตกต่างของสิ่งที่นักศึกษาได้รับเมื่อสิ้นสุดการศึกษาด้านตัวผู้เรียนและสังคม ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านหน่วยงานหรือคณะและหลักสูตร และด้านอื่นๆ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการทำงาน สถาบันการศึกษา ผลการศึกษา และภูมิสำเนา

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เป็นข้อมูลประกอบในการปรับปรุงหลักสูตรการจัดการเรียนการสอน การพัฒนาระบบการจัดการเรียนการสอน การประชาสัมพันธ์ การแสวงหาความร่วมมือทางวิชาการ และการสร้างภาพลักษณ์ของหลักสูตรและองค์การ

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนและสิ้นสุดการศึกษา: กรณีนักศึกษาหลักสูตรการบริหารการพัฒนาสังคม มีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความคาดหวังก่อนและสิ้นสุดการศึกษานักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรการบริหารการพัฒนา (ภาคพิเศษ) กรุงเทพมหานครที่ 24 โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1.4.1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ สถานภาพบุคลากรของประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการทำงาน สถาบันการศึกษา ผลการศึกษา และภูมิลำเนา

1.4.1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความคาดหวังและสิ่งที่นักศึกษาได้รับก่อนและเมื่อสิ้นสุดการศึกษา ต่อการจัดการเรียนการสอน ได้แก่ 1. ด้านตัวผู้เรียนและสังคม 2. ด้านอาจารย์ผู้สอน 3. ด้านคณะและหลักสูตร

ทั้งนี้เหตุผลที่ทำการศึกษาใน 3 ด้านนี้ เนื่องจากการจัดการเรียนการสอนอาจารย์ผู้สอนจัดเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญ รวมถึงหลักสูตรการจัดการสอน องค์การ ตัวผู้เรียนและสภาพสังคม ที่จะทำให้การจัดการเรียนมีประสิทธิภาพและเป็นທີ່คาดหวังของผู้เรียน โดยในแต่ละด้านจะมีหัวข้อย่อยในการศึกษาอย่างละเอียดและเข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบัน

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรการบริหารการพัฒนาพัฒนา (ภาคพิเศษ) ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงปัจจุบัน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และได้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรการบริหารการพัฒนาพัฒนา (ภาคพิเศษ) รุ่นที่ 24 จำนวน 46 คน

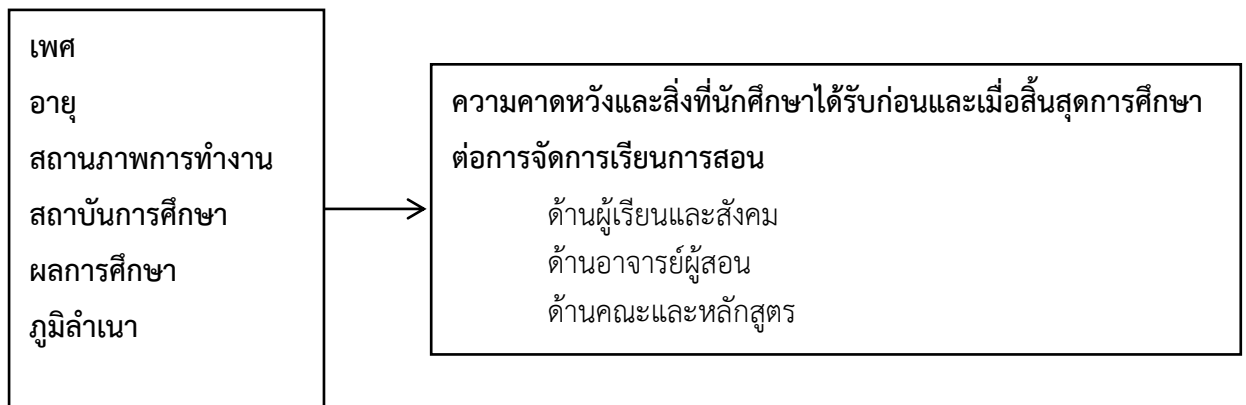
1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา/ช่วงเวลาการศึกษา

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลของงานวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการระหว่างเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2560 – กรกฎาคม พ.ศ. 2561

1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent variable)

ตัวแปรตาม (Dependent variable)



เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยแบบสอบถามแยกออกเป็น 2 แบบ คือ 1) แบบสอบถามงานปฐมนิเทศ (ก่อนเรียน) และ 2) แบบสอบถามงานปัจฉิมนิเทศ (สิ้นสุดการเรียน) ในแบบสอบถามทั้ง 2 แบบ มีข้อมูลเหมือนกัน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการทำงาน ผลการศึกษา และภูมิกำเนิด โดยให้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นข้อให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 : ความคาดหวังและสิ่งที่ผู้เรียนได้รับต่อหลักสูตรการพัฒนาศักยภาพ มีคำถามจำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านผู้เรียนและสังคม มีคำถามย่อยเช่น มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น มีความก้าวหน้าในอาชีพ/สามารถเป็นผู้บริหารได้ สามารถนำความรู้ไปพัฒนาชุมชนหรือหน่วยงานของตนเอง สร้างความภาคภูมิใจให้กับครอบครัว ได้รับการยอมรับทางสังคม 2) ด้านอาจารย์ มีคำถามย่อย เช่น อาจารย์มีความรู้ความสามารถ อาจารย์ผู้สอนมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ อาจารย์ให้ความสนใจและให้เวลากับนักศึกษา และ 3) ด้านคณะและหลักสูตร มีคำถามย่อย เช่น หลักสูตรและสาขาวิชาที่เปิดสอนตรงกับความต้องการของตนเอง หลักสูตรและสาขาวิชาที่เปิดสอนเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน สาขาวิชาที่เปิดสอนสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง รายวิชาเรียนในหลักสูตรมีความหลากหลาย หลักสูตรมีความทันสมัย ผสมผสานวิชาการใหม่ๆ เจ้าหน้าที่คณะให้บริการอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามความคิดเห็นแบบ Rating Scale

ส่วนที่ 3 : ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม แบบสอบถามมีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิดสอบถามความคิดเห็นต่อด้านหลักสูตร การเรียนการสอน เนื้อหารายวิชา และการประชาสัมพันธ์อย่างไรบ้าง

เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม

ลักษณะของการตอบแบบสอบถามแบบเลือกตอบ ใช้ค่ามาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ และมีค่าคะแนน ดังนี้

<u>คำตอบ</u>	<u>คะแนน</u>
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การพัฒนาแบบสอบถามให้มีคุณภาพ

สำหรับข้อคำถามการศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนและสิ้นสุดการศึกษา ซึ่งเป็นคำถามที่มีลักษณะเป็น Rating Scale มีการพัฒนาแบบสอบถามให้มีคุณภาพ ดังนี้

1. ประมวลผลการศึกษาเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนและหลังสำเร็จการศึกษา เพื่อสรุปประเด็นที่มีการศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนและสิ้นสุดการศึกษา แล้วสรุปเป็นประเด็นหัวข้อสำหรับการทำเป็นคำถามในแบบสอบถามการศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนและเมื่อสิ้นสุดการศึกษา: กรณี นักศึกษาหลักสูตรการบริหารการพัฒนาสังคม

2. นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาความเหมาะสมของข้อคำถาม ครอบคลุมประเด็นที่เกี่ยวข้องประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

1.6 วิธีดำเนินการ

1. ตรวจสอบความเรียบร้อยของข้อมูลในแบบสอบถามที่มีอยู่เดิมและเพิ่มเติมในตัวแปรในบางประเด็น ก่อนจะนำไปวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS ต่อไป

2. นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์และประมวลผล จัดทำเป็นรายงานตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่กำหนดไว้

1.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูล เพื่อสรุปผลสำหรับการวิเคราะห์และอภิปรายผลการศึกษา มีดังนี้

ประเภทของสถิติ	สถิติที่ใช้
สถิติเชิงพรรณนา	ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามสถิติพรรณนา
สถิติเชิงอนุมาน	ได้แก่ ค่าสถิติ t-test และ F-test

1.8 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

1. **ความคาดหวังการศึกษา** หมายถึง ความต้องการ ความรู้สึก ความคิดเห็นหรือการคาดคะเนของนักศึกษาหลักสูตรการบริหารการพัฒนาสังคม ที่มีต่อด้านตัวหลักสูตร อาจารย์ผู้สอน ผู้เรียนและสังคม และคณะ

2. **ผลการศึกษา** หมายถึง ผลการเรียนรู้ ระดับคะแนนที่เป็นตัววัดความสามารถในการเรียน

3. **ภูมิลาเนา** หมายถึง แหล่งสำคัญอันเป็นที่อยู่ของบุคคล ซึ่งไม่จำเป็นต้องเป็นถิ่นที่อยู่ตามทะเบียนบ้านหรือทะเบียนสำมะโนครัว ภูมิลาเนาของบุคคลมีอยู่สองประเภท คือ ถิ่นที่อยู่อันบุคคลธรรมดาแสดงเจตนาว่าเป็นภูมิลาเนา และภูมิลาเนาของบุคคลประเภทที่กฎหมายกำหนดไว้ให้เป็นการเฉพาะ

4. **สิ่งที่ได้รับจากการศึกษา** หมายถึง ความคาดหวังหลังจากสิ้นสุดการศึกษา หรือผลของความคาดหวังที่ได้จากการศึกษาในด้านตนเองหรือผู้เรียนและสังคม ด้านอาจารย์ผู้สอน และด้านหน่วยงานหรือคณะและหลักสูตร

5. **ด้านผู้เรียนและสังคม** หมายถึง สิ่งที่ผู้เรียนคาดหวังก่อนและหลังจากสิ้นสุดการศึกษาว่าผู้เรียนหรือตนเอง มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นมากน้อยเพียงใด มีความก้าวหน้าในอาชีพสามารถเป็นผู้บริหารได้ สามารถนำความรู้ไปพัฒนาชุมชนหรือหน่วยงานของตนเองได้ สร้างความภาคภูมิใจให้กับครอบครัว และการได้รับการยอมรับทางสังคม เป็นต้น

6. **ด้านอาจารย์ผู้สอน** สิ่งที่ผู้เรียนคาดหวังก่อนและหลังจากสิ้นสุดการศึกษาว่าอาจารย์ผู้สอนมีความรู้ความสามารถมากน้อยเพียงใด อาจารย์ผู้สอนมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ ให้ความสนใจและใช้เวลากับนักศึกษามากน้อยเพียงใด

7. **ด้านคณะหรือหน่วยงานและหลักสูตร** สิ่งที่ผู้เรียนคาดหวังก่อนและหลังจากสิ้นสุดการศึกษา ว่าหลักสูตรและสาขาวิชาที่เปิดสอนตรงกับความต้องการของตนเองมากน้อยเพียงใด รวมถึงเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง หลักสูตรการเรียนการสอนมีความหลากหลาย มีความทันสมัย ผสมผสานวิชาการใหม่ๆ มากน้อยเพียงใด และรวมถึงเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานให้บริการอำนวยความสะดวก

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนและสิ้นสุดการศึกษา ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรการบริหารการพัฒนาสังคม (ภาคพิเศษ) มีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีความคาดหวัง
- 2.2 แนวความคิดตามทฤษฎีตัวตนของโรเจอร์
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีทางสังคม
- 2.4 อาจารย์มหาวิทยาลัย
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับหลักสูตรการศึกษาและการจัดการเรียนการสอน
- 2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.7 การศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีความคาดหวัง

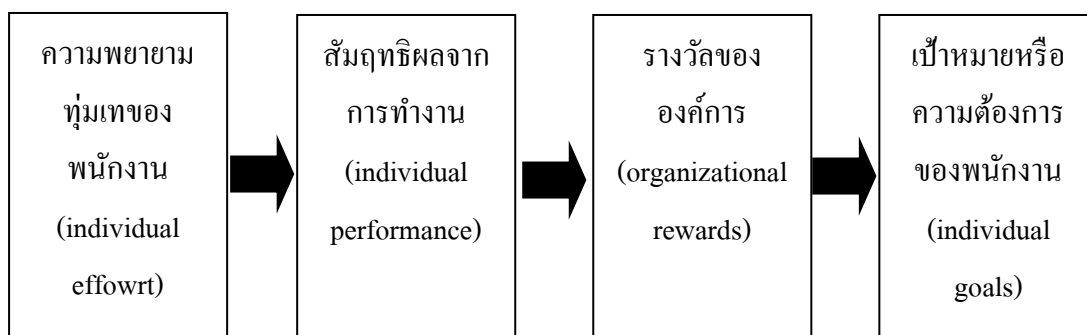
ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory or Subjective expected utility theory) ของ (Vivtor H.Vroom , 1964 และ E.E. Lawler, 1973 อ้างถึงใน ทวีศักดิ์ สุททวาทีน, 2551) แนวคิด ทฤษฎีความคาดหวังมีฐานคิดว่า คนเรานั้นมีความสามารถในการประมวลผลข้อมูลและตัดสินใจได้อย่างมีหลักเหตุและผล การกระทำต่าง ๆ ของคนเราจึงล้วนแต่เป็นการกระทำที่มีเป้าหมายซึ่งตัวเรา รับรู้หรือคาดหวัง (perception or expectation) ว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการของตัวเอง ได้ ถึงแม้ว่าในความเป็นจริงอาจจะไม่เป็นไปตามที่เขารับรู้หรือคาดหวังไว้ก็ได้ แต่การรับรู้หรือ ความคาดหวังดังกล่าว เป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำต่าง ๆ ขึ้น ทฤษฎีความ คาดหวังจึงเสนอแนวคิดว่าการที่คนเราจะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นขึ้นอยู่กับความคาดหวังหรือการ รับรู้ของเขาว่า พฤติกรรมหรือการกระทำนั้น จะก่อให้เกิดผลลัพธ์ (outcome) หรือการได้รับรางวัล (rewards) ตามที่เขารับรู้หรือคาดหวังไว้หรือไม่ และผลลัพธ์ที่เขาคาดหวังนั้นมีความน่าสนใจ หรือไม่ สำคัญโดยสรุปของแนวคิดทฤษฎีความคาดหวัง จึงประกอบด้วย

1. ความน่าสนใจของผลลัพธ์หรือรางวัลที่พนักงานคาดหวังหรือรับรู้ว่าจะได้รับถ้า สามารถปฏิบัติงานนั้นได้สำเร็จ (attractiveness)

2. ระดับความเชื่อมโยงระหว่างสัมฤทธิ์ผลจากการปฏิบัติงานกับรางวัลที่พนักงานคาดหวังว่าจะได้รับ (performance-reward linkage or instrumentality)

3. ความเชื่อมโยงระหว่างการใช้ความพยายามของพนักงานในการทำงาน (effort) กับการบรรลุสัมฤทธิ์ผลในการทำงาน (effort performance linkage) ซึ่งพนักงานรับรู้หรือคาดหวังว่า ถ้าเขาได้ทุ่มเทความพยายามให้กับการปฏิบัติงานแล้ว จะมีโอกาสบรรลุสัมฤทธิ์ผลได้มากน้อยเพียงใด แรงจูงใจที่กระตุ้นให้พนักงานทุ่มเทความพยายามในการทำงาน จึงขึ้นอยู่กับว่าพนักงานมีการรับรู้หรือมีความคาดหวังว่าเขาจะสามารถทำงานให้บรรลุสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด และถ้าพนักงานสามารถทำงานให้บรรลุสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมาย (individual performance) แล้ว เขามีโอกาสจะได้รับรางวัลจากองค์กร (organizational rewards) หรือไม่ และรางวัลที่องค์กรจัดให้เป็นที่พึงพอใจหรือตอบสนองความต้องการของพนักงาน (individual goals) หรือไม่

เราอาจสรุปทฤษฎีความคาดหวังเป็นแผนภาพให้ดูง่ายๆ ดังนี้



แผนภาพที่ 2.1 : ตัวแบบทฤษฎีความคาดหวัง ที่มา : Robbins 1998: 41. (อ้างถึงใน : ทวีศักดิ์ สูทกวาทิน, 2551 หน้า 41)

เราอาจแจกแจงขั้นตอนต่างๆของทฤษฎีความคาดหวังได้เป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนแรก การรับรู้หรือความคาดหวังของพนักงานว่า สิ่งที่เขาจะได้รับเป็นสิ่งตอบแทน (outcome) เมื่อเขาได้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงนั้นคืออะไร

สิ่งตอบแทนจากการทำงานให้บรรลุสัมฤทธิ์ผลนั้น อาจเป็นได้ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ สิ่งตอบแทนที่เป็นเชิงบวกได้แก่ ค่าจ้าง/ค่าตอบแทน สิทธิสวัสดิการ ความมั่นคงในการจ้างงาน โอกาสได้ใช้ความรู้และความสามารถ การได้รับการยอมรับ ความไว้วางใจ และการมีเครือข่าย ฯลฯ สิ่งตอบแทนที่เป็นเชิงลบได้แก่ ความอ่อนล้า ความน่าเบื่อ ความหงุดหงิดสับสน ความวิตกกังวล รวมทั้งการถูกตำหนิติเตียนจากผู้บังคับบัญชา ฯลฯ

ขั้นตอนที่สอง การที่พนักงานมองว่า สิ่งที่เขาจะได้รับจากการปฏิบัติหน้าที่ได้สำเร็จนั้น มีความน่าสนใจมากน้อยเพียงใด เขามองความรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบ หรือไม่ยินดียินร้ายต่อสิ่งที่จะได้รับนั้น ซึ่งมุมมองดังกล่าวนี้ เป็นเรื่องเฉพาะตัวของพนักงานแต่ละคนที่มีค่านิยม ทักษะคุณลักษณะและความต้องการแตกต่างกันในแต่ละคน ถ้าพนักงานมีมุมมองในเชิงบวกต่อสิ่งที่เขาจะได้รับเมื่อเขาปฏิบัติหน้าที่ได้สำเร็จตามเป้าหมาย เขาก็จะมีความกระตือรือร้นในการทำงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งดังกล่าวนี้ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าเขามีมุมมองในเชิงลบต่อสิ่งดังกล่าว เขาก็จะมีความเฉื่อยชาในการทำงาน เพราะเขาไม่อยากจะผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นในการปฏิบัติภารกิจนั้น

ขั้นตอนที่สาม พฤติกรรมการทำงานอย่างไรจึงจะนำไปสู่ผลลัพธ์ซึ่งเป็นสิ่งที่เขาต้องการ โดยปกติผลลัพธ์ที่จะได้รับจากการทำงาน จะยังไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน จนกว่าพนักงานจะทราบอย่างแน่ชัด โดยปราศจากความคลุมเครือก่อนว่า เขาจะต้องทำอะไร อย่างไร จึงจะได้มาซึ่งผลลัพธ์ดังกล่าวนี้ ดังนั้นองค์การจึงต้องมีความชัดเจนในประเด็นดังกล่าวนี้ เช่น ถ้าองค์การกำหนดว่าพนักงานที่มีผลปฏิบัติงานในขั้นดีเด่น จะได้รับโบนัสเป็นเงินเดือน 5 เดือน ถึงแม้ว่าพนักงานจะอยากได้โบนัสดังกล่าว แต่ถ้าไม่มีความชัดเจนว่า “ผลการปฏิบัติงานดีเด่น” เป็นอย่างไร พนักงานก็ไม่รู้ว่าจะต้องทำงานอย่างไรจึงจะได้รับการพิจารณาจากฝ่ายบริหารขององค์การว่า มีผลการปฏิบัติงานเข้าขั้น “ดีเด่น” แล้วจะได้รับรางวัล องค์การจึงต้องกำหนดตัวชี้วัดและเกณฑ์ให้ชัดเจนว่า มีตัวชี้วัดอะไรบ้าง และเกณฑ์การบรรลุตัวชี้วัดต่างๆเป็นอย่างไร เพื่อให้พนักงานสามารถนำไปพิจารณาได้ว่าเขาจะต้องทำงานอย่างไรจึงจะได้รับโบนัส (ผลลัพธ์) ตามที่องค์การกำหนดไว้

ขั้นตอนที่สี่ พนักงานมองถึงโอกาสความน่าจะเป็นในการทำงานให้บรรลุสัมฤทธิ์ผลว่ามีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด ภายใต้ความรู้และความสามารถที่เขามีอยู่

จากที่กล่าวมาแล้วจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า ทฤษฎีความคาดหวังให้ความสำคัญกับประเด็นหลักๆอยู่ 3 ประการคือ ประการแรก ทฤษฎีความคาดหวังให้ความสำคัญกับเรื่องของรางวัล กล่าวคือ องค์การต้องกำหนดรางวัลสำหรับการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน องค์การควรศึกษาถึงความต้องการของพนักงานด้วยว่า พนักงานมีค่านิยมอย่างไร เขาให้ความสำคัญหรือให้คุณค่ากับสิ่งใดบ้าง เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ในการกำหนดรางวัลขององค์การให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน จึงจะสามารถสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานของเขาได้ ประการที่สอง ทฤษฎีความคาดหวังให้ความสำคัญกับพฤติกรรมที่คาดหวัง (expected behaviors) กล่าวคือ องค์การต้องระบุให้ชัดเจนว่า องค์การคาดหวังพฤติกรรมการทำงานของพนักงานอย่างไร รวมทั้งต้องมีความชัดเจนด้วยว่า องค์การจะประเมินพฤติกรรมการทำงานที่องค์การคาดหวังไว้ได้อย่างไร และประการสุดท้าย

แรงจูงใจที่แท้จริงตามแนวคิดทฤษฎีความคาดหวัง ไม่ใช่สิ่งที่เป็นจริงอยู่ในปัจจุบัน แต่เป็นความคาดหวังในประเด็นต่างๆ ของพนักงานแต่ละคนว่า เขาคาดหวังสัมฤทธิ์ผลการปฏิบัติงานของเขาไว้อย่างไร เขาคาดหวังรางวัลที่เขาจะได้รับอย่างไร รวมทั้งเขาคาดหวังเป้าหมายความพึงพอใจที่เขาจะได้รับอย่างไร ซึ่งความคาดหวังต่างๆดังกล่าวนี้ เป็นแรงจูงใจในการทำงานที่แท้จริงของพนักงาน ทำให้เขาทุ่มเทความพยายามต่างๆเพื่อให้บรรลุความสำเร็จในการทำงานตามที่เขาคาดหวัง และเมื่อบรรลุความสำเร็จในการทำงานดังกล่าวแล้ว จะมีผลทำให้เขาได้รับรางวัล ซึ่งเป็นสิ่งที่เขาคาดหวังไว้เช่นเดียวกัน (ทวิศักดิ์ สุทกวาทิน, 2551)

Dreher และ Dougherty (2001: 37-40 อ้างถึงใน ทวิศักดิ์ สุทกวาทิน, 2551) แสดงตัวอย่างการประยุกต์ใช้ทฤษฎีความคาดหวังไว้ 2 กรณี ได้แก่ (1) การใช้สร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีประสิทธิผลสูงขึ้น (enhancing performance motivation) (2) การใช้สร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ โดยไม่มีปัญหาเรื่องการลางานหรือการขาดงานบ่อยๆ (enhancing attendance motivation)

กรณีแรก การประยุกต์ใช้ทฤษฎีความคาดหวัง เพื่อสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีประสิทธิผลการทำงานสูงขึ้นนั้น อาจดำเนินการได้ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง หรือหลายรูปแบบร่วมกันก็ได้ดังต่อไปนี้

1. การให้พนักงานมีความคาดหวังต่อผลการปฏิบัติงานของตนเองสูงขึ้นด้วยการทำให้พนักงานเกิด “การรับรู้” ตามสุภายิตไทยที่ว่า “ความพยายามอยู่ที่ไหน ความสำเร็จอยู่ที่นั่น” การรับรู้ดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้บริหารต้องดำเนินการสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานว่า ถ้าพวกเขามีความมุ่งมั่นใช้ความพยายาม พวกเขาจะสามารถทำงานให้มีประสิทธิผลสูงขึ้นได้ สิ่งที่ผู้บริหารต้องดำเนินการเพื่อให้พนักงานมีความเชื่อมั่นดังกล่าวได้แก่ การสอนงาน การแนะนำให้พนักงานมีการกำหนดเป้าหมายการทำงาน การป้อนข้อมูลย้อนกลับให้พนักงานทราบผลการปฏิบัติงานของพวกเขา การสนับสนุนเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนทรัพยากรการบริหารอื่นๆ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน การสรรหาและคัดเลือกพนักงานใหม่ที่มีขีดความสามารถสูงเข้ามาเป็นพนักงานขององค์กร และการจัดให้มีโปรแกรมการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน เพื่อให้มีความรู้และทักษะการทำงานสูงขึ้น การดำเนินการต่างๆ ดังกล่าวในขั้นต้น จะช่วยให้พนักงานเกิดความมั่นใจในความรู้ความสามารถของตนเองว่า เขาจะสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การเพิ่มระดับความเชื่อมั่นหรือการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อความเชื่อมโยงระหว่างผลการปฏิบัติงานของพวกเขากับระบบการให้รางวัล (ผลลัพธ์ที่พนักงานได้รับ) ขององค์กร ซึ่งอาจดำเนินการได้ในหลายรูปแบบ เช่น การจ่ายโบนัสให้พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น การจ่ายค่าตอบแทนตามหลักคุณธรรม การจ่ายค่าคอมมิชชั่นให้กับพนักงานขายตามสัดส่วนของยอดขาย

การยกย่องชมเชยพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น และการจัดให้มีวาระหรือโอกาสที่พนักงาน จะได้รับการยกย่องชมเชยจากเพื่อนร่วมงาน สิ่งต่างๆเหล่านี้ จะช่วยให้พนักงานเกิดการรับรู้หรือ เกิดความเชื่อมั่นต่อความเชื่อมโยงระหว่างการทำงานมีประสิทธิผลสูงกับการได้รับรางวัลจาก องค์กร ซึ่งส่งผลทำให้พนักงานมีแรงจูงใจและมีความกระตือรือร้นในการทำงานสูงขึ้น

3. ทำให้พนักงานเกิดการรับรู้หรือมีความเชื่อว่า ผลลัพธ์ที่พนักงานจะได้รับจากการ ทำงานในองค์กรประสบความสำเร็จนั้น “มีความน่าสนใจ” ผู้บริหารควรสำรวจหรือสอบถาม ความต้องการของพนักงานแล้วนำข้อมูลความต้องการเหล่านั้นมาใช้ประกอบการพิจารณาเพื่อ กำหนดผลลัพธ์ หรือรางวัลขององค์กรให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน

รางวัลหรือผลลัพธ์ ที่พนักงานจะได้รับจากการทำงานมีประสิทธิผลสูง อาจอยู่ในรูปแบบ รางวัลที่เป็นตัวเงิน (financial rewards) หรือรางวัลที่ไม่เป็นตัวเงิน (nonfinancial rewards) ก็ได้ ผู้บริหารสามารถทำให้รางวัลหรือผลลัพธ์นั้น มีความน่าสนใจหรือมีคุณค่าต่อพนักงานมากขึ้น โดยการจัดเป็นชุดรางวัลซึ่งอาจประกอบด้วย รางวัลต่างๆ ทั้งที่เป็นตัวเงินหรือไม่เป็นตัวเงินร่วมกัน ก็ได้ ตัวอย่างเช่น การมอบโล่ประกาศเกียรติคุณ ให้เป็นพนักงานดีเด่นประจำปีพร้อมเงินรางวัล 50,000 บาท เป็นต้น

กรณีที่สอง การสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการมาทำงานอย่าง สม่าเสมอ นั้น องค์กรอาจดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างร่วมกันก็ได้ ดังต่อไปนี้

1. ปรับปรุงความคาดหวังของพนักงานในการมาปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ด้วยการทำให้ พนักงานมีความเชื่อมั่นว่า ถ้าเขามีความพยายามหรือมีความมุ่งมั่น เขาก็จะสามารถทำงานได้อย่าง สม่าเสมอ กิจกรรมต่างๆ ที่องค์กรควรดำเนินการเพื่อสร้างความคาดหวังของพนักงานในเรื่องนี้ ได้แก่ การยืดหยุ่นเวลาทำงาน (flexible work schedules) การจัดให้มีศูนย์ดูแลเด็กเล็ก (child care centers) สำหรับลูกหลานของพนักงาน การจัดให้มีการเดินทางไปกลับในการมาทำงาน โดยใช้รถ ร่วมกัน (car pools) เป็นต้น กิจกรรมต่างๆ เหล่านี้ช่วยให้พนักงานมีความสะดวกและสามารถมา ทำงานให้กับองค์กรได้อย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากองค์กรช่วยแก้ไขปัญหามองอย่างซึ่งอาจเป็น สาเหตุทำให้พนักงานจำเป็นต้องลางานหรือขาดงาน เช่น มีภาระความจำเป็นต้องดูแลบุตรหลาน หรือมีกิจกรรมบางอย่างที่จำเป็นต้องไปติดต่อในระหว่างชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น

2. สร้างการรับรู้ให้กับพนักงานว่า ถ้าพนักงานใส่ใจการมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ เขาจะ ได้รับรางวัลอย่างไร (behavior-rewards linkages for attendance) และในทางตรงกันข้าม ถ้าเขามี ปัญหาขาดงานหรือลางานบ่อยๆ จะถูกลงโทษอย่างไร (behavior-punishment linkage for absence)

องค์กรอาจแจกรางวัลให้กับพนักงานที่มาทำงานอย่างสม่ำเสมอ โดยไม่มีการลางานหรือ ขาดงานเลย ในรูปของเงินรางวัล โบนัสประจำปี หรืออนุญาตให้ลาพักผ่อนได้เป็นกรณีพิเศษ หรือ

มอบโล่รางวัลคนชยันแห่งปี หรือการกล่าวสดุดียกย่องในวาระหรือโอกาสต่างๆ ต่อหน้าเพื่อนร่วมงานอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างร่วมกันก็ได้

3. ทำให้รางวัลหรือผลลัพธ์ ที่ได้จากการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอเป็นที่น่าพอใจในหมู่พนักงาน ซึ่งองค์การอาจใช้วิธีสอบถามความคิดเห็นจากพนักงานก็ได้ว่า พวกเขาต้องการรางวัลหรือผลลัพธ์ฯในลักษณะใด ตัวอย่างการแจกรางวัลผู้ที่มาปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น การมอบรางวัลเป็นเงินสดให้กับพนักงานที่ไม่มีวันลาหรือหยุดเลยในรอบปีที่ผ่านมา เป็นต้น

มองในภาพรวม ทฤษฎีความคาดหวัง ช่วยให้ผู้บริหารมีกรอบในการวิเคราะห์เพื่อทำความเข้าใจได้ว่า การเปลี่ยนแปลงแบบแผนการปฏิบัติด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในบางเรื่อง จะส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงความคาดหวังของพนักงานในเรื่อง (1) ความเป็นไปได้ที่จะสามารถทำงานบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมาย (2) ความเชื่อมโยงระหว่างความสำเร็จในการปฏิบัติงานกับรางวัลหรือผลลัพธ์ที่จะได้รับและ (3) ความน่าสนใจของรางวัลหรือผลลัพธ์ที่องค์การจะมอบให้แก่พนักงาน ในกรณีที่พนักงานมีผลการปฏิบัติงานบรรลุตามเกณฑ์ที่องค์การต้องการซึ่งการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ดังกล่าวทั้ง 3 ประการ ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเกิดความมุ่งมั่นในการทำงานให้ดีขึ้น ตัวอย่างเช่น การเปลี่ยนแปลงระบบการขึ้นเงินเดือน/ค่าตอบแทนตามหลักอาวุโส (seniority-based salary) ไปเป็นระบบการขึ้นเงินเดือน/ค่าตอบแทนตามหลักคุณธรรม (merit salary system) ถึงแม้ว่าจะไม่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของพนักงานเกี่ยวกับความเป็นไปได้ที่พนักงานจะทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ถ้าเขาทำงานด้วยความมุ่งมั่นและทุ่มเทอย่างตั้งอกตั้งใจ แต่การเปลี่ยนแปลงนวัตกรรมการพิจารณาขึ้นเงินเดือนดังกล่าว จะมีผลกระทบโดยตรงต่อความเชื่อมโยงระหว่างการทำงานมีประสิทธิภาพสูงกับการขึ้นเงินเดือนในอัตราพิเศษ กล่าวคือตามระบบอาวุโส “อายุงาน” เป็นปัจจัยสำคัญในการพิจารณาขึ้นเงินเดือนประจำปี แต่ในระบบคุณธรรมการพิจารณาขึ้นเงินเดือนประจำปี จะพิจารณาจาก “ประสิทธิภาพ” การทำงานของพนักงานแทนอายุงาน นอกจากนี้ การขึ้นเงินเดือนในอัตราพิเศษให้กับพนักงานที่มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงก็เป็นสิ่งดึงดูดความสนใจของพนักงาน เนื่องจากพนักงานให้คุณค่ากับรางวัลดังกล่าว ดังนั้นระบบการขึ้นเงินเดือนประจำปีตามหลักคุณธรรม จึงมีผลกระทบโดยตรงต่อการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

2.2 แนวความคิดตามทฤษฎีตัวตนของโรเจอร์

แนวคิดที่สำคัญโรเจอร์ (อ้างถึงใน คิวมิล เค้นสาย, 2016) เชื่อว่า มนุษย์มีธรรมชาติที่ดีมีแรงจูงใจในด้านบวก เป็นผู้ที่มิเหตุผล (Rational) เป็นผู้ที่สามารถได้รับการขัดเกลา (Socialized) สามารถตัดสินใจเลือกวิถีชีวิตของตนเองได้ ถ้ามีอิสระเพียงพอ และมีบรรยากาศที่เอื้ออำนวย ซึ่งจะนำไป

สู่การพัฒนาตนเองอย่างเต็มศักยภาพ (Full Potential) และพัฒนาไปสู่ทิศทางที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคล อันจะนำไปสู่การตระหนักรู้ในตนเองอย่างแท้จริง (Self-Actualization)

โครงสร้างทางบุคลิกภาพ

โครงสร้างบุคลิกภาพของโรเจอร์ (อ้างถึงใน ศศิวิมล เส้นสาย, 2016) ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วนคือ

1. **อินทรีย์ (The organism)** หมายถึง ทั้งหมดที่เป็นตัวบุคคล รวมถึงส่วนทางร่างกาย หรือทางสรีระของบุคคล (Physical Being) ที่ประกอบด้วย ความคิด ความรู้สึกที่แสดงปฏิกิริยาตอบสนองสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นการแสดงพฤติกรรมทั้งหมดของบุคคล โดยแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ (Needs) ที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล และทำให้มนุษย์ มีแรงจูงใจที่จะพัฒนาตนเองไปสู่การรู้จักตนเองอย่างแท้จริง (Self-Actualization) นอกจากนี้ มนุษย์จะแสดงพฤติกรรมโดยการนำเอาประสบการณ์เดิมบางอย่างที่เขาให้ ความหมาย หรือให้ ความสำคัญต่อประสบการณ์เดิมบางอย่าง ที่เกิดจากการเรียนรู้ และนำเอาประสบการณ์เหล่านี้มาเป็นสัญลักษณ์ในจิตสำนึกของเขา (Symbolized in the Consciousness) โดยปฏิเสธประสบการณ์บางอย่างดังนั้นผู้ที่มีความสามารถรับรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และให้ ความหมายของประสบการณ์ที่ถูกต้องกับ ความเป็นจริงมากที่สุด จะเป็นผู้ที่สามารถพัฒนาได้ตามปกติ (Normal Development)

2. **ประสบการณ์ทั้งหมดของบุคคล (Phenomenology Field)** ที่เป็นสิ่งที่บุคคลจะรู้เฉพาะตนเท่านั้น และประสบการณ์ของบุคคลนี้ จะมีการเปลี่ยนแปลงและเพิ่มพูนอยู่ตลอดเวลา โรเจอร์สอธิบายว่ามนุษย์อยู่ในโลกของการเปลี่ยนแปลง ที่มีตนเองเป็นศูนย์กลางเป็นประสบการณ์ที่อาจเกิดจากสิ่งเร้าภายนอกและสิ่งเร้าภายในตัวบุคคล สามารถแบ่งออกเป็นประสบการณ์ทั้งส่วนที่เกี่ยวข้องกับจิตสำนึก และจิตใต้สำนึกของบุคคล ที่ผ่านเข้ามาในชีวิตของเขา ทั้งเป็นสิ่งที่สื่อสารได้ และทั้งที่สื่อสารไม่ได้ ซึ่งเป็นพลังกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่างๆ เช่น เด็กร้องไห้เมื่อเห็นสุนัขอาจเกิดจาก เคยถูกสุนัขกัด หรืออาจเคยถูกข่มขู่ให้กลัวสุนัขจนฝังใจหรือประสบการณ์ที่อยู่ในจิตใต้สำนึกบางอย่าง บุคคลไม่สามารถสื่อสารออกมาได้ เพราะอาจถูกเก็บไว้และซ่อนอยู่ภายในจิตใจจนเจ้าตัวไม่สามารถเข้าใจได้ เป็นลักษณะของเงื่อนไขที่ฝังอยู่ภายในจิตใจ โดยทั่วไปแล้วบุคคลจะให้ความหมาย และเลือกรับรู้เฉพาะประสบการณ์ที่สำคัญ โรเจอร์ส ให้ความสำคัญต่อ ความสามารถในการสื่อสารประสบการณ์เฉพาะตนให้กับผู้อื่นสามารถรับรู้ และเข้าใจได้ จะเป็นแนวทางหนึ่งที่จะนำไปสู่การเข้าใจตนเองของบุคคล ในขณะที่ผู้ที่มีความแปรปรวนทางอารมณ์และบุคลิกภาพเกิดจากความไม่สามารถในการสื่อสารจากประสบการณ์เฉพาะตนอย่างเหมาะสมได้

3. **ตัวตน (The Self)** เป็นศูนย์กลางของบุคลิกภาพ ที่เป็นส่วนของการรับรู้ และค่านิยมเกี่ยวกับตัวเรา ตัวตนพัฒนามาจากการที่อินทรีย์มีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม เป็นประสบการณ์

เฉพาะตน ในการพัฒนาตัวตนของบุคคลนั้น บุคคลจะพบว่า มีบางส่วนที่คล้ายและบางส่วนของที่แตกต่างไปจากผู้อื่น ตัวตนเป็นส่วนที่ทำให้พฤติกรรมของบุคคลมีความคงเส้นคงวา (Consistency) และประสบการณ์ใดที่ช่วยยืนยัน ความคิดรวบยอดของตน (Self-concept) ที่บุคคลมีอยู่ บุคคลจะรับรู้ และผสมผสานประสบการณ์นั้นเข้ามาสู่ตนเองได้อย่างไม่มี ความคับข้องใจ แต่ประสบการณ์ที่ทำให้บุคคลรู้สึกว้า อึดมโนทัศน์ที่มีอยู่เบี่ยงเบนไปจะทำให้บุคคลเกิด ความคับข้องใจที่จะยอมรับประสบการณ์นั้น ความคิดรวบยอดของตนเป็นสิ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพราะบุคคลจะต้องอยู่ในโลกแห่ง ความเปลี่ยนแปลงโดยมีตัวเอง (Self) เป็นศูนย์กลางในการแสดงพฤติกรรมต่างๆ

โรเจอร์ (อ้างถึงใน ศศิวิมล เส้นสาย, 2016) อธิบายว่า “ตัวตน” ของบุคคลสามารถแบ่งออกเป็นลักษณะต่างๆ ได้แก่

มโนภาพแห่งตน หรือ ความคิดรวบยอดของตน หรือ ตัวตนตามที่มองเห็น (Self-Concept) เป็นส่วนที่ตนมองเห็นภาพของตนเอง ที่บุคคลมีการรับรู้และมองเห็นตนเองในหลายแง่หลายมุม เช่น “ฉันเป็นคนเก่ง” “ฉันเป็นคนสวย” “ฉันเป็นคนอากัฟ ด้อยวาสนา” “ฉันเป็นคนจ้อขาย” เป็นต้น และสิ่งที่บุคคลมองเห็นตัวเองนี้อาจไม่ตรงกับที่ผู้อื่นมองเห็น หรือรับรู้ก็ได้ เช่น ผู้ที่เห็นแก่ตัวและชอบเอาเปรียบผู้อื่น หรือผู้ที่มีความทะเยอทะยานสูง อาจไม่ทราบว่า ตนเป็นคนเช่นนั้น ตัวตนแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ ตัวตนที่เป็นจริง กับตัวตนตามอุดมคติ

ตัวตนตามที่เป็นจริง (Real Self) เป็นลักษณะของบุคคลที่เป็นไปตาม ความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ซึ่งบุคคลอาจรู้ตัวหรือไม่ตัวก็ได้ เช่น “เป็นคนเรียนเก่ง” “เป็นคนสวย” “เป็นคนร่ำรวย” ฯลฯ และพบว่าบ่อยครั้งที่บุคคล จะมองไม่เห็นในส่วนที่เป็นตัวตนที่แท้จริงของตนเลย ซึ่งจะนำไปสู่ปัญหาต่างๆ ตามมา เช่น แดงกวาง มองเห็นว่าเธอเป็นคนเรียนเก่ง กว่าเพื่อนๆ ทั้งๆ ที่ในความเป็นจริงแล้ว เธอไม่ได้เป็นเช่นนั้นเลย เธอจึงทำตัวดูถูกเพื่อนๆ ที่เรียนไม่เก่ง และเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เธอไม่ค่อยมีเพื่อนเท่าที่ควร เป็นต้น

ตัวตนตามอุดมคติ (Ideal Self) หมายถึง ภาพที่ตนเองอยากจะเป็น ซึ่งหมายถึง บุคคลยังไม่สามารถเป็นไปได้ในสภาวะปัจจุบันเช่น “น้องแดงอยากเป็นทั้งคนเก่งและคนสวยเหมือนพี่ปุ้ย” เป็นต้น

โรเจอร์ (อ้างถึงใน ศศิวิมล เส้นสาย, 2016) ได้อธิบายถึงการทำงานของตัวตนในบุคคลว่า ต้องสอดคล้องกันอย่างเหมาะสม กล่าวคือ มโนภาพแห่งตนของบุคคลจึงต้องมีความสมเหตุสมผลตรงกับความเป็นจริงและตรงจากประสบการณ์ การที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม บุคคลที่มีมโนภาพแห่งตนอย่างไรก็จะมีพฤติกรรมไปตามแนวทางของมโนภาพที่เขามีอยู่ ถ้าบุคคลมีประสบการณ์ที่ทำให้มโนภาพแห่งตนเดิมที่เขามีอยู่ไม่ตรงกับความเป็นจริง หรืออาจกล่าวได้ว่า ถ้ามโนภาพแห่งตน ขัดแย้งและไม่สอดคล้อง (Incongruence) กับตนตามความเป็นจริงมากเท่าไร บุคคลจะเกิดการป้องกันตนเองเกิด ความวิตกกังวล และนำไปสู่ปัญหาทางอารมณ์จิตใจและ

บุคลิกภาพมากขึ้นเท่านั้น และนอกจากนี้ผู้ที่มิมี โนภาพแห่งตนสอดคล้องกับตนตามความเป็นจริง นั้น ก็มักจะพอใจและมองเห็นตนตามอุดมคติสอดคล้องกันไปด้วยเช่นกันเพราะเขาจะมีความรู้สึกพึงพอใจกับตัวตนที่แท้จริงของเขาเสมอ ไม่จำเป็นต้องสร้างภาพตนตามที่ต้องการเป็นขึ้นมา เพราะเขาจะไม่อยากจะเป็นใครอีกนอกจากเป็นตัวของตัวเองเท่านั้น จะเป็นผู้ที่มีสุขภาพจิตดีไม่ป้องกันตนเอง ขอมรับการเปลี่ยนแปลงและมีแนวโน้มที่จะพัฒนาไปสู่การรู้จักตัวเองอย่างแท้จริง ขอมรับตนเอง สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับ ความเป็นจริงมีการรับรู้ต่อสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล้าเปิดตนเองออกมารับประสบการณ์ใหม่ๆ เลือกตัดสินใจด้วยตนเองโดยไม่ขึ้นอยู่กับ การยอมรับ ของผู้อื่นและสังคม ตลอดจนเข้าใจในค่านิยมของตนเองในขณะที่สามารถยืดหยุ่นต่อสภาพการณ์ต่างๆ โดยไม่ยึดติดอยู่ในค่านิยมของตนอย่างยึดติดเป็นต้น อันเป็นคุณลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ สมบูรณ์

โรเจอร์ (สคิมล เส้นสาย, 2016) ได้อธิบายถึง กระบวนการพัฒนาการทางบุคลิกภาพ ดังนี้

1. กระบวนการพัฒนาการค่านิยม (Organizing Valuing Process) ตามที่ได้กล่าวมาแล้ว ว่าโรเจอร์สเชื่อว่าบุคคลเกิดมาพร้อมพลังหรือแรงจูงใจที่จะพัฒนาตนเองไปสู่สภาวะของการรู้จัก ตนเองอย่างแท้จริง และเนื่องจากบุคคลเกิดมาจาก สิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน จึงจำเป็นที่จะต้อง เข้าใจสิ่งแวดล้อมและโลกส่วนตัวของบุคคลด้วย (Internal Frame of Reference) ซึ่งถือว่าเป็นส่วน สำคัญที่บุคคลจะเลือกรับรู้ และให้ความหมายต่อประสบการณ์ต่างๆ เช่น เด็กที่ถูกนำไปอยู่ใน สิ่งแวดล้อมใหม่อาจเกิดความกลัวที่อาจเกิดมาจากการรับรู้โดยไม่จำเป็นต้องมาจากสภาพความเป็น จริงของสิ่งแวดล้อมเสมอไป และเมื่อเด็กมีประสบการณ์เพิ่มเติมที่ทำให้เกิด ความเชื่อว่า สภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่นั้นไม่น่ากลัวอย่างที่เขารับรู้ทำให้เด็กมีการรับรู้โดยไม่จำเป็นต้องมาจาก สภาพความเป็นจริงของสิ่งแวดล้อมเสมอไป และเมื่อเด็กมีประสบการณ์เพิ่มเติมที่ทำให้เกิดความ เชื่อว่าสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่นั้นไม่น่ากลัวอย่างที่เขารับรู้ทำให้เด็กมีการรับรู้เปลี่ยนแปลงไป เป็นการรับรู้ใหม่ หากจะกล่าวโดยสรุปจะเห็นว่าสิ่งที่เด็กเกิดมาหากอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่อบอุ่น ปลอดภัยเต็มไป ด้วย ความรักเอาใจใส่จะทำให้เด็กรับรู้และให้ค่านิยมต่อประสบการณ์นั้น ไปทางบวก เด็กจะรับรู้ต่อสภาพแวดล้อมและให้ความหมายของการรับรู้ตามความเป็นจริง ในทางตรงข้าม เด็กที่ได้รับสิ่งแวดล้อมทางลบ เขาก็จะให้ค่านิยมต่อประสบการณ์ในทางลบ สิ่งเหล่านี้ ถือว่าเป็นกระบวนการพัฒนาการทางค่านิยมที่มีการเปลี่ยนแปลงเนื่องมาจาก ประสบการณ์ที่เพิ่มมากขึ้น ดังนั้นประสบการณ์ของบุคคลจะมีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาการทาง ค่านิยมของบุคคล

2. การยอมรับจากผู้อื่น (Positive Regard from others) จะเห็นได้ว่า ตัวตน (self) ของ บุคคลจะเริ่มพัฒนาเมื่อบุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวเขา เขาจะรับรู้ความจริงของ

สภาพแวดล้อม และนำเอาประสบการณ์ต่างๆ มาให้ความหมายต่อการรับรู้เรียกว่า ประสบการณ์แห่งตนเอง (Self-Experience) ปฏิสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับบุคคลที่สำคัญที่อยู่ในสิ่งแวดล้อมของเขาจะนำไปสู่การพัฒนาอัตมโนทัศน์ (Self-Concept) เพราะทำให้บุคคลรู้สึกถึงความเป็นเอกลักษณ์ของตนเอง

การพัฒนาบุคลิกภาพของบุคคลจะเริ่มจากในช่วงแรกของชีวิตทารกไม่สามารถแยกตนเองออกจากสิ่งแวดล้อม และนี่ก็เป็นตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสิ่งแวดล้อม ทำให้เด็กติดพ่อแม่และสิ่งแวดล้อมตนเองได้ และเริ่มเข้าใจตัวตนของตัวเอง อย่างไรก็ตามในระยะนี้จะเป็นช่วงที่เด็กมุ่งแสวงหาความต้องการพึงพอใจเพื่อสนองความต้องการของตนเพราะเขาพึ่งตนเองไม่ได้ต้องพึ่งคนอื่น ๆ จึงเรียนรู้ที่จะเรียกร้องความสนใจและการยอมรับจากผู้อื่น เมื่อโตขึ้นเด็กจะเริ่มเรียนรู้ว่าพฤติกรรมบางอย่างทำให้ผู้อื่นตอบสนองเขาอย่างรักใคร่ บางอย่างอาจทำให้ผู้อื่นไม่พอใจไม่ยอมรับและไม่ได้รับการตอบสนอง ปฏิกริยาเหล่านี้ทำให้เด็กเลือกพฤติกรรมที่ทำให้คนอื่นพอใจและหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่ทำให้ผู้อื่นไม่พอใจ เด็กจึงเรียนรู้ที่จะรับค่านิยมของผู้อื่นมาไว้ในตนเอง ทำให้เกิดการประเมินตนเอง (Self-Evaluation) จากพฤติกรรมที่ผู้อื่นยอมรับหรือไม่ยอมรับ เขามาเป็นเครื่องตัดสิน

3. การยอมรับตนเอง (Self-Regard) บุคคลจะเรียนรู้ที่จะยอมรับตนเองจากการที่เขารับรู้ว่ามีผู้อื่นแสดงการยอมรับในตัวเขาหรือไม่อย่างไร โดยไม่คำนึงถึง ความต้องการของตนเองแต่จะเอาค่านิยมของผู้อื่นที่มีต่อตัวเขา เป็นเกณฑ์ในการประเมินพฤติกรรมของตนว่าดีเลวทำให้เขาแสดงพฤติกรรมเพื่อให้สนองความต้องการของผู้อื่น และให้ผู้อื่นยอมรับมากกว่าการคำนึงถึงความพึงพอใจของตนทำให้เขารับเอา (Interject) ค่านิยมผู้อื่นเข้ามาไว้ในตนเอง

4. ภาวะของการมีคุณค่า (Conditions or Worth) เป็นลักษณะที่บุคคลรู้สึกว่าตนมีคุณค่าเพราะเขาสามารถยอมรับตนเองได้ โดยมโนภาพแห่งตนที่เขารับรู้สอดคล้องกับความเป็นจริง เมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น แต่ถ้ามโนภาพแห่งตนของเขาแตกต่างไปจากความจริงจะทำให้เขาเกิดความวิตกกังวลและปฏิเสธไม่ยอมรับตนเองตามความเป็นจริงทำให้เขามีพฤติกรรมไม่สมเหตุสมผลไม่สามารถปรับตัวได้หากบุคคลรับเอาค่านิยมของผู้อื่น หรือบรรทัดฐานของผู้อื่นและสังคมเข้าไปในตนเองมากเกินไปจะทำให้เขาไม่สามารถยอมรับตนเองได้ เกิดความรู้สึกว่าตนเองไร้คุณค่า เกิด ความคับข้องใจขึ้น

จะเห็นได้ว่า การที่บุคคลจะมีพัฒนาการทางบุคลิกภาพได้อย่างเหมาะสมนั้น จะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่เด็กได้รับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเด็กได้รับความรักจากครอบครัวโดยปราศจากเงื่อนไข (Unconditional Positive Regard) จะทำให้เด็กเกิดความรู้สึกอบอุ่นปลอดภัยซึ่งเป็นความรู้สึกที่เป็นพื้นฐานของการมีบุคลิกภาพสมบูรณ์ ทั้งนี้เนื่องจากการยอมรับโดยปราศจาก

เงื่อนไขจะทำให้บุคคลเรียนรู้ถึงแม้ว่าพฤติกรรมบางอย่างของเขาจะไม่เป็นที่ยอมรับ แต่พ่อแม่ก็ยังให้ความรักและยอมรับเขาอยู่เขาจะไม่เกิดความรู้สึกว่าตนเองไร้คุณค่า และยังสามารถยอมรับตนเอง และสามารถมองตนเองในทางบวก (Positive Self-Regard) ได้และแม้ว่าเขาจะมีการตัดสินใจทำบางอย่างที่ผิดพลาดเขาก็ยังกล้าที่จะรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเองสามารถควบคุมพฤติกรรมของตนเองไปสู่การเปลี่ยนแปลงและแก้ไขได้ กล้าที่จะเผชิญกับประสบการณ์ใหม่ๆ สามารถใช้พลังที่มีอยู่ในตนเองอย่างมีประสิทธิภาพทำให้กระบวนการพัฒนาค่านิยมและการยอมรับตนเองเป็นไปในทิศทางเดียวกันสามารถรับรู้ และให้ความหมายต่อประสบการณ์ต่างๆ ตามความเป็นจริงมีความพอใจในตนเอง และสามารถพัฒนาตนเองให้อยู่อย่างมีประสิทธิภาพ (Fully Functioning Person)

ลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพที่สมบูรณ์ (Healthy Personality) ผู้ที่มีบุคลิกที่สมบูรณ์ในทัศนะของโรเจอร์ส จะมีลักษณะต่างๆ ได้แก่ เป็นผู้ที่มีความสามารถปรับตัวได้ตาม ความเป็นจริง มีความสอดคล้องระหว่างตัวตนกับประสบการณ์ สามารถเปิดตนเองออกมารับประสบการณ์ใหม่ๆ รับ ความต้องการที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอก ได้ถูกต้องเข้าใจตนเอง สามารถเลือกและตัดสินใจตอบสนอง ความต้องการของตนเองได้ รับรู้เกี่ยวกับตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ มีชีวิตอยู่กับปัจจุบันเป็นตัวของตัวเองสามารถนำเอาประสบการณ์ต่างๆ มาพัฒนาตนเอง เชื่อใน ความสามารถของตนเอง ตลอดจนรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง และไม่ตัดสินใจที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ โดยขึ้นอยู่กับยอมรับหรือการไม่ยอมรับจากผู้อื่น

2.3 แนวคิดและทฤษฎีทางสังคม

แนวคิดทางสังคม (Social thought) (สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2551) หมายถึง ความคิดของมนุษย์โดยมนุษย์และเพื่อนมนุษย์ ความคิดที่มนุษย์ประดิษฐ์คิดค้นขึ้นมา จะกระทำโดยคนเดียวหรือหลายคนก็ได้ กรณีที่คิดคนเดียวก็ต้องเป็นที่ยอมรับของผู้อื่นด้วย แม้ไม่ยอมรับทั้งหมดก็อาจยอมรับเพียงบางส่วน ความคิดนั้นจึงคงอยู่ได้ Emory Bogardus (อ้างถึงใน สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2551) ได้ให้ความหมายแนวคิดทางสังคมว่า “เป็นความคิดเกี่ยวกับการสอบถามหรือปัญหาทางสังคมของบุคคลต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นอดีตหรือปัจจุบัน เป็นการคิดร่วมกันของเพื่อนหรือผู้ที่อยู่ในความสัมพันธ์ เป็นความคิดของแต่ละคนและของกลุ่มคน ในเรื่องรอบตัวมนุษย์ ซึ่งมนุษย์ของสังคมแต่ละยุคแต่ละสมัยก็ต้องคิด เพื่อหาทางแก้ปัญหาหรือทำให้ปัญหาบรรเทาลง ความคิดความอ่านที่ได้ประดิษฐ์คิดค้นขึ้นมาแล้ว และใช้การได้ดี ก็จะได้รับเก็บบรักษาสืบทอดจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง” อาจารย์วราคม ทีสุกะ ให้ความหมายว่า “แนวคิดทางสังคมเป็นความคิดของมนุษย์ เกิดจากการรวมกันเป็นกลุ่มเป็นก้อนของมนุษย์ เป็นเรื่องเกี่ยวกับชีวิตมนุษย์โดยทั่วไป และปัญหาที่ประสบ

ความคิดนี้เป็นที่ยอมรับกันในหมู่มนุษย์ ไม่สูญหาย มีการสืบความคิดกันต่อไป” ประเภทของแนวคิดทางสังคม ได้เรียบเรียงจากความคิดของ Emory Bogardus (อ้างถึงใน ตัญญา ตัญญาวิวัฒน์, 2551) ได้ 5 ประเภท เรียกว่า “แนวทางห้าสายของความคิดมนุษย์” (five lines of human thought) ดังนี้

1) ความคิดเกี่ยวกับจักรวาล

เป็นความคิดของคนโบราณเกี่ยวข้องกับลักษณะของสากล จักรวาล และความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับจักรวาล มนุษย์ยุคโบราณสนใจในศาสนา ในจิตและวิญญาณ มีความคิดความเชื่อในเรื่องเทพเจ้า ภูต ผี เทวดา ลัทธิศาสนาต่างๆ เช่น ลัทธิเทพเจ้าองค์เดียว (monotheism) ลัทธิเทพเจ้าหลายองค์ (polytheism) การปกครองโดยสงฆ์ (monotheism) สิ่งเหล่านี้ทำให้มนุษย์เกิดความกลัวและความหวัง อุดมการณ์และการบูชาขั้นต้นด้วยชีวิต

2) ความคิดเกี่ยวกับปรัชญา

ในขั้นนี้มีระดับความคิดเชิงปัญญาสูงขึ้น แต่ก็ยังเป็นความคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับจักรวาลเกี่ยวข้องกับสิ่งมีชีวิตและไม่มีชีวิต แต่ไม่เกี่ยวกับศาสนาหรือไม่ใช่ความคิดที่สนองความจำเป็นทางศาสนา ความเชื่อ มนุษย์พยายามลดความคลุมเครือ หาความกระจ่างในสิ่งแวดล้อมของจักรวาล

เกณฑ์คำอธิบายต่างๆ อย่างมีเหตุผล หาเอกภาพจากการเปลี่ยนแปลงและหาแก่นสารในความซับซ้อน มนุษย์ได้พบว่าในยุคนี้ควรมีการเปลี่ยนแปลงตามธรรมชาติ เชื่อมั่นในความสามารถของมนุษย์ และรู้ว่าในที่สุดทุกสิ่งจะต้องแตกดับไป มนุษย์พยายามสร้างความหมายสูงสุดของสิ่งต่างๆ อย่างไม่มีอคติตามความรู้ความสามารถที่สูงขึ้นของคน

3) ความคิดเกี่ยวกับตนเอง

เมื่อมีความรู้เกี่ยวกับจักรวาลและความรู้ทางปรัชญาเพียงพอแล้ว มนุษย์ก็หวนกลับมาคิดถึงตัวเอง คิดถึงบุคลิกลักษณะ โครงสร้างและหน้าที่ของการคิดการกระทำหรือการประพฤติปฏิบัติของตนเอง คิดถึงความฉลาด ความโง่ ความจำ ความฝันและสิ่งต่างๆเกี่ยวกับตนเอง ซึ่งเป็นที่มาของวิชาจิตวิทยาสมัยใหม่

4) ความคิดเกี่ยวกับวัตถุ

ได้แก่ความรู้สึกรู้จักเกี่ยวกับ หิน ดิน น้ำ อากาศ ซึ่งเป็นสิ่งที่อยู่รอบตัวมนุษย์ และมนุษย์จำเป็นต้องรู้จัก เพื่อป้องกันอันตราย หรือใช้ประโยชน์จากสิ่งเหล่านี้ การคิดเกี่ยวกับเรื่องเหล่านี้ทำให้มนุษย์ได้บ่อน้ำมัน บ่อน้ำมัน บ่อแก๊ส นำมาปรับปรุงการคมนาคมขนส่ง ความคิดความรู้อันแยบยลของมนุษย์ ทำให้มนุษย์รู้จักใช้ประโยชน์จากวัตถุต่างๆ สามารถควบคุมธรรมชาติได้ นั่นคือที่มาของความคิดทางวิทยาศาสตร์ ที่ทำให้เกิดความสะดวกสบาย

5) ความคิดเกี่ยวกับเพื่อนมนุษย์หรือสังคมมนุษย์

ในประวัติศาสตร์มนุษย์มีความคิดเกี่ยวกับเพื่อนมนุษย์ในลักษณะเป็นกลุ่มน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับสัดส่วนที่ทำให้กับเรื่องต่าง ๆ ใน 4 ข้อแรก และได้หันมาสนใจเรื่องของเพื่อนมนุษย์เมื่อไม่นานมานี้ โดยอาศัยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ ได้แก่ ความคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ด้วยกัน ระหว่างมนุษย์กับสังคม ภาระหน้าที่ความผูกพันที่มีต่อเพื่อนมนุษย์ต่อสังคม ลักษณะของชีวิตสังคม แนวโน้มทางสังคม ปัญหาสังคม หลักการ การศึกษาวิเคราะห์สังคม อันเป็นความคิดพื้นฐานของสังคมศาสตร์ในสังคมสมัยใหม่

ตัวอย่างความคิดทางสังคม อาจแยกออกเป็นกลุ่ม ดังนี้ (อ้างถึงใน สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2551)

1. **ปรัชญาชีวิต** สังคมไทยหรือสังคมอื่นความคิดทางสังคมอาจแสดงออกในรูปของปรัชญาชีวิต หมายถึง เป้าหมายสูงสุดของชีวิต รวมทั้งแนวทางการไปสู่เป้าหมาย สังคมแต่ละสังคมจะมีปรัชญาชีวิตของสังคมด้วย เช่น ภูมิของสังคมไทย ปรัชญาชีวิตจะเป็นแบบเรียบง่าย รักอิสระเสรี โอบอ้อมอารี มีศีลธรรม

2. **ศาสนา** ความคิดทางสังคมดูจากศาสนาประจำชาติ ประจำสังคม สังคมไทยคนส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธ เรียกว่า พุทธศาสตร์ ครอบคลุมความคิดด้านต่างๆ ของสังคม ทั้งครอบครัว เศรษฐกิจ การศึกษา หรือการเมืองการปกครอง

3. **ประวัติศาสตร์** เป็นอีกแหล่งหนึ่งที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความคิดทางสังคม เป็นข้อมูลที่ประมวลเรื่องราวความเป็นมาของชนชาตินั้น ๆ เช่น การจัดชุมชน การทำมาหากิน การปกครอง บังคับบัญชา วิธีต่อสู้ การป้องกันการรุกราน

4. **วรรณคดี** เป็นอีกรูปแบบหนึ่งที่ให้ข้อมูลทางสังคม เป็นการบันทึกเรื่องราวทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษร และไม่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น นิทาน ตำนาน จะมีแง่มุมแสดงให้เห็นถึงความละเอียดลออต่างๆ

5. **ภูมิปัญญาไทย** หรือความรู้พื้นบ้าน ศึกษาได้จากด้านอนามัย สาธารณสุข เช่น ยาสมุนไพร ความรู้เกี่ยวกับฤดูกาล เกี่ยวกับต้นไม้ เกี่ยวกับพันธุ์ไม้ การช่างประเภทต่างๆ การรบ การกีฬา

6. **สุภาษิต** เป็นคติ คำพังเพย ปริศนาคำทาย มีอยู่ในแหล่งต่างๆ ที่เป็นสังคม ชุมชน

ทฤษฎีสังคม (Social Theory)

ความหมายของทฤษฎี คือ คำอธิบายสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือเรื่องหนึ่งเรื่องใดสำหรับนักวิทยาศาสตร์ ทฤษฎีจะต้องเป็นคำอธิบายตามหลักเหตุผลแสดงความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่างๆ ของสิ่งนั้นอย่างมีระบบจนสามารถพยากรณ์สิ่งนั้นในอนาคตได้

ดังนั้น ความหมายของทฤษฎีสังคม คือ คำอธิบายเรื่องของคนและความสัมพันธ์ระหว่างคนตามหลักเหตุผล และความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่างๆ ของคน หรือระหว่างคนต่อคน คนต่อกลุ่มคนต่อสภาพแวดล้อม อย่างมีระบบจนสามารถพยากรณ์ได้

ทฤษฎีสังคมตามความหมายดังกล่าว จึงมีขอบเขตกว้างขวาง เป็นคำอธิบายเกี่ยวกับคนแต่ละบุคคล กลุ่มคน ความสัมพันธ์ระหว่างคนต่างๆรวมไปถึงคำอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อมทั้งที่เป็นสิ่งมีชีวิตและไม่มีชีวิต ข้อสำคัญนั้นจะต้องเป็นไปตามหลักเหตุผล มีระบบระเบียบพอที่จะเป็นฐานในการพยากรณ์เรื่องทำนองเดียวกันในอนาคตได้ James Miley (อ้างถึงในสัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2551) “โดยทั่วไป ความพยายามที่จะอธิบายส่วนหนึ่งส่วนใดของสังคม (Social life) ถือได้ว่าเป็นทฤษฎีสังคม” และ Henry P Fairchild (อ้างถึงใน สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2551) ให้ความหมายว่า “ทฤษฎีสังคม คือ การวางนัยต่างๆ ไปหรือข้อสรุปที่ใช้ได้ทั่วไป เพื่ออธิบายปรากฏการณ์สังคมอย่างใดอย่างหนึ่ง”

ทฤษฎีทางสังคมกับแนวคิดทางสังคม มีความคล้ายคลึงกัน แต่ไม่เหมือนกัน ดังนี้

- ประการแรก ทฤษฎีทางสังคมเป็นคำอธิบายเรื่องเกี่ยวกับคน หรือความสัมพันธ์ระหว่างคน ซึ่งเป็นการรู้ระดับหนึ่งที่ยังไม่ถึงขั้นอธิบาย
- ประการที่สอง ทฤษฎีทางสังคม แสดงความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่างๆ ของคนหรือระหว่างคนต่อคนอย่างมีระบบ แต่ความคิดทางสังคมไม่กำหนดว่าต้องเป็นเช่นนั้น
- ประการที่สาม ทฤษฎีทางสังคมมีความสามารถพยากรณ์อนาคตได้ แต่ความคิดทางสังคมไม่ถึงขั้นนั้น
- ประการที่สี่ ทฤษฎีทางสังคมอาจมีรูปของข้อความที่เตรียมไว้สำหรับการพิสูจน์ด้วยข้อมูลประจักษ์ ทฤษฎีทางสังคมอาจมีทั้งที่เคยตรวจสอบด้วยข้อมูลประจักษ์ หรือยังไม่เคยผ่าน แต่ได้มีการเตรียมหรือมีลักษณะที่พร้อมจะให้พิสูจน์

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีสังคม คือ คำอธิบายปรากฏการณ์สังคมอย่างใดอย่างหนึ่งตามหลักเหตุผล โดยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของปรากฏการณ์สังคมนั้น จนสามารถที่จะ พยากรณ์ปรากฏการณ์สังคมในอนาคตได้ ทฤษฎีสังคมมีความหมายกว้างเป็นทฤษฎีของจิตวิทยา ซึ่งอาจหมายถึงเรื่องของคนแต่ละคนก็ได้ (Psychology studies human interaction of individuals) หรืออาจหมายถึงทฤษฎีรัฐศาสตร์ ซึ่งเป็นเรื่องของอำนาจของคนหลายคนที่เกี่ยวข้องกัน หรืออาจหมายถึงทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ อันเป็นเรื่องของคนหลายคนกับวัตถุในการผลิตการจำหน่ายแจกผลิตภัณฑ์และบริการในการอุปโภคบริโภคได้ และอาจเป็นทฤษฎีสังคมวิทยา เป็นเรื่องของรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ หรืออาจจะเป็นทฤษฎีของมานุษยวิทยาเป็นเรื่องของคนที่มีแบบแผนการคิด การกระทำหรือวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ทฤษฎีทางสังคมจึงคล้ายกับแนวคิดทางสังคม ที่เกี่ยวข้องกับคนและความสัมพันธ์

ระหว่างคน รวมทั้งระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อม แต่ก็มีความแตกต่างกันที่ทฤษฎีเป็นข้อความที่เป็นไปตามหลักเหตุผล มีระบบและพยากรณ์ปรากฏการณ์ในอนาคต

2.4 อาจารย์มหาวิทยาลัย

อาจารย์มหาวิทยาลัย (กิจการ พรหมมา และลลิตกร พรหมมา, 2559) หรือเรียกอย่างย่อว่า อาจารย์ คือ อาชีพที่สอนให้นิสิตนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาเข้าใจวิธีค้นคว้าหาความรู้ เข้าใจความรู้ เก้าจากตำรา และเข้าใจความรู้ใหม่จากงานวิจัย อาจารย์เป็นเส้นทางไปสู่การเป็นนักปราชญ์ราชบัณฑิต เพราะคลุกคลีอยู่กับวิชาความรู้ในศาสตร์ของตน เนื่องจากองค์ความรู้ขยายตัวอยู่ทุกขณะ อีกทั้งระบบการศึกษาไทยในปัจจุบันสอนวิชาชีพเฉพาะทางภายในเวลาที่กำหนด สร้างหลักสูตรมาบังคับใช้กับนิสิตนักศึกษา นักปราชญ์ยุคนี้จึงมักรู้สึกแต่ในเรื่องที่ตนเชี่ยวชาญหานักปราชญ์ที่รู้กว้างและรู้จริงในสรรพวิชาอย่างในอดีตได้ยากมาก

มหาวิทยาลัย คือ ชุมชนของผู้มีปัญญา เป็นสถานที่อยู่ของคนเก่งคนดีมีความสามารถสูง และรู้จักในศาสตร์หนึ่งๆ ระบบการศึกษาของชาติตะวันตกได้แบ่งระดับการศึกษาเป็นหลายระดับตามวัย ได้แก่ อนุบาลศึกษาระยะเวลา 2 ปี ประถมศึกษาระยะเวลา 6 ปี มัธยมศึกษาระยะเวลา 6 ปี อุดมศึกษาระยะเวลา 4-6 ปี และหลังอุดมศึกษาระยะเวลา 2-9 ปี มหาวิทยาลัยมีหน้าที่สร้างคนให้มีความรู้ในระดับที่สูงกว่าคนทั่วไป คือระดับอุดมศึกษาและหลังอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยสังกัดคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กระทรวงศึกษาธิการ มหาวิทยาลัยมีจำนวนหลายคณะในแต่ละคณะประกอบด้วยหลายภาควิชา บางแห่งเรียกคณะว่าสำนัก ถ้ามหาวิทยาลัยได้รับเงินสนับสนุนจากรัฐทั้งหมด เรียกว่า มหาวิทยาลัยของรัฐ ถ้ามหาวิทยาลัยได้รับเงินสนับสนุนจากรัฐบางส่วน เรียกว่า มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ หรือมหาวิทยาลัยนอกระบบ ถ้ามหาวิทยาลัยเป็นของเอกชน เรียกว่ามหาวิทยาลัยเอกชน

สำหรับผู้ที่สนใจในอาชีพอาจารย์ ควรเริ่มจากการสำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรืออาชีวศึกษา จากนั้นเลือกศึกษาจากความชอบและความถนัดของตนเองในระดับปริญญาตรี โดยเลือกหลักสูตรที่ชอบในมหาวิทยาลัยที่เหมาะสมกับตนเอง ต้องมีผลการเรียนดีมาก มีทักษะภาษาอังกฤษหรือภาษาต่างประเทศอื่น ๆ ดี ในช่วงการศึกษาระดับชั้นปีที่ 3-4 ให้เลือกแขนงวิชาหรือรายวิชาที่ตนเองชื่นชอบมากที่สุดเพื่อศึกษาต่อในระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ในระหว่างศึกษาระดับบัณฑิตศึกษานี้ นิสิตนักศึกษาจะทำงานวิจัย โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาคอยให้คำแนะนำ หลังจากจบการศึกษาแล้วจึงได้รับการบรรจุเข้าทำงานในมหาวิทยาลัย ณ ภาควิชาที่อาจารย์สามารถสอนรายวิชาเฉพาะทางที่ตนชำนาญได้

อาจารย์ต้องสำเร็จการศึกษาอย่างน้อยในระดับปริญญาตรี แต่หน่วยงานต้นสังกัดมักสนับสนุนให้ศึกษาต่อจนสำเร็จระดับปริญญาเอกเพียงเพราะหวังให้อาจารย์ได้ผ่านประสบการณ์ทำวิจัยอย่างลุ่มลึก การทำวิจัยระดับลุ่มลึกมุ่งศึกษาเหตุของเหตุในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ผู้เรียนจบการศึกษาในระดับปริญญาเอกส่วนมากจะทำวิจัยไปจนตลอดชีวิต และสอนคนรุ่นต่อไปให้ทำวิจัยเป็น ด้วยเหตุดังกล่าวนี้จึงมักเลือกทำงานในมหาวิทยาลัยมากกว่ารับราชการในกระทรวงอื่นๆ หรือทำงานกับเอกชนเพราะมหาวิทยาลัยให้อิสระในการทำงานดังกล่าว

ตั้งแต่ พ.ศ. 2542 อาจารย์รุ่นใหม่มิได้เป็นข้าราชการแล้ว มีแต่การบรรจุอาจารย์ในตำแหน่งพนักงานสายงานวิชาการ ส่วนอาจารย์ที่ยังอยู่ในระบบราชการเพราะบรรจุเข้าทำงานก่อนวันที่ 1 ตุลาคม 2542 จะเรียกว่า อาจารย์ข้าราชการ ถ้ามีตำแหน่งทางวิชาการและอายุงานเท่ากัน อาจารย์พนักงานจะมีเงินเดือนสูงกว่าอาจารย์ข้าราชการประมาณ 1.2 – 1.7 เท่า อาจารย์พนักงานเบิกค่ารักษาพยาบาลของตัวเองได้จากกองทุนประกันสังคม แต่ไม่ครอบคลุมถึงบิดา มารดา และบุตรธิดา อาจารย์พนักงานต้องเก็บออมเงินไว้ใช้กันเองหลังเกษียณ เพราะรัฐไม่จ่ายเบี้ยหวัดบำนาญ อาจารย์พนักงานจะได้รับบำเหน็จ ซึ่งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพที่มหาวิทยาลัยจัดตั้งขึ้นจะเป็นผู้จ่ายให้ ณ วันยุติการทำงาน มหาวิทยาลัยใช้ระบบประเมินการทำงานที่เข้มงวดมากกว่าในอดีต มหาวิทยาลัยส่วนมากทำสัญญาจ้างอาจารย์พนักงานคราวละ 3-5 ปี กรณีที่สัญญาจ้างกำหนดว่า ถ้าอาจารย์ไม่สามารถเลื่อนตำแหน่งให้เป็นผู้ช่วยศาสตราจารย์ภายในเวลา 7 ปี อาจารย์จะถูกให้ออกจากงานวิชาชีพอาจารย์ยังมีความสุขตามอัตภาพ มีรายได้และความมั่นคงในอาชีพปานกลาง จัดเป็นชนชั้นกลางในสังคม

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับหลักสูตรการศึกษาและการจัดการเรียนการสอน

2.5.1 หลักสูตรการศึกษา

หลักสูตรมีความหมายครอบคลุมทั้งลักษณะกว้างและแคบแตกต่างกันออกไปตามกรอบแนวคิดของนักการศึกษา บางท่านอาจมองว่าหลักสูตรเป็นเอกสารที่นำเสนอโครงการเกี่ยวกับการสอนและการจัดกิจกรรมให้กับผู้เรียน โดยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้คิดและลงมือกระทำกิจกรรมต่างๆ ภายใต้สภาพที่เอื้อต่อการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียน (Saylor and Alexander , 1966: Thompson and Gregg ,1997 อ้างถึงใน ประสาท เนืองเฉลิม, 2560) หลักสูตรเป็นการจัดรายวิชา กิจกรรม และประสบการณ์ต่างๆ ไม่ว่ากิจกรรมหรือประสบการณ์การเรียนรู้เหล่านั้นจะเกิดขึ้นในหรือนอกโรงเรียนก็ตาม (สุจริต เพียรชอบ, 2521 : 2 อ้างถึงใน ประสาท เนืองเฉลิม, 2560) ซึ่งเป็นมวลประสบการณ์ทั้งหลายที่จัดให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ หลักสูตรอาจเป็นลักษณะของรายวิชาที่

ประกอบด้วยเนื้อหาสาระและประสบการณ์ในการเรียน โดยได้รับวางแผนไว้ล่วงหน้า (สังคอุทรานนท์, 2532 : 16)

นอกจากนี้ ชำรง บัวศรี (2542 : 2) ได้สรุปว่าหลักสูตรเป็นประสบการณ์ต่างๆ อย่างที่โรงเรียนจัดไว้ให้แก่ผู้เรียน ซึ่งมีทั้งส่วนที่เป็นเอกสาร หลักฐาน กระบวนการที่ใช้ในการเรียนการสอน การจัดกิจกรรม และสื่อวัสดุต่างๆ ที่จัดขึ้น เพื่อให้ผู้เรียนเกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่เป้าหมายตามความปรารถนาของสังคม (วิชัย วงษ์ใหญ่, 2537) หลักสูตรยังหมายความรวมถึงการจัดสภาพการศึกษาเพื่อนำพาผู้เรียนไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้านความรู้ ความคิด ความสามารถ ทักษะ เจตคติ และค่านิยมต่างๆ ตามที่สังคมคาดหวัง (บุญชม ศรีสะอาด, 2546)

หลักสูตรจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญของการจัดการศึกษาในส่วนที่ว่าด้วยการวางแผนและการเสนอแนะแนวทางเพื่อยกระดับมาตรฐานการศึกษาอย่างเป็นระบบ ทำให้เกิดการขับเคลื่อนคุณภาพผู้เรียนไปสู่การเรียนรู้ในมิติต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความรู้ ทักษะที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของสังคม หากขาดหลักสูตรก็เปรียบเสมือนขาดเข็มทิศในการนำพาผู้เรียนไปสู่จุดหมายปลายทาง ดังนั้นการให้การศึกษาไม่ว่าจะเป็นการศึกษาทั้งในระบบโรงเรียนและนอกระบบโรงเรียนจำเป็นจะต้องให้มีการกำหนดหลักสูตรขึ้น

หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 เป็นหลักสูตรที่มีการนำทฤษฎีทางการศึกษา ทฤษฎีจิตวิทยาการเรียนรู้ ทฤษฎีสังคมวิทยา และวิทยาการทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับแนวทางการจัดการเรียนการสอนอย่างลงตัวและร่วมสมัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลักสูตรได้กำหนดมาตรฐานการเรียนรู้ เนื้อหาสาระ กิจกรรมการเรียนการสอน (McLaughlin and Nolet, 2005: 18-27 อ้างถึงใน ประสาท เนืองเฉลิม, 2560) ดังนี้

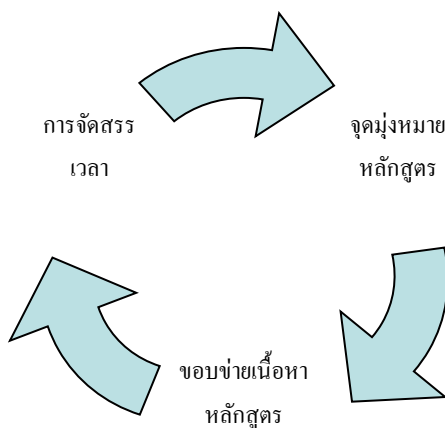
1) จุดมุ่งหมายของหลักสูตร จุดมุ่งหมายของหลักสูตรอาจจะกำหนดขึ้นโดยนโยบายของรัฐหรือครูผู้สอนก็ได้ มีความเหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะของผู้เรียน สามารถตอบสนองความแตกต่างและหลากหลายของผู้เรียน รูปแบบการเรียนรู้ รวมไปถึงหลักสูตรต้องสะท้อนสิ่งที่เรียนไปยังสภาพบริบทของสังคมที่ผู้เรียนอาศัย (Marsh, 2004 อ้างถึงใน ประสาท เนืองเฉลิม, 2560) ซึ่งโรงเรียนทำหน้าที่เป็นผู้จัดการศึกษาให้แก่ผู้เรียนตามแนวทางที่เป็นไปตามสภาพบริบททางสังคม และวัฒนธรรมของผู้เรียน (Bauchamp, 1961: 36 อ้างถึงใน ประสาท เนืองเฉลิม, 2560) และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ผู้เรียนสามารถนำความรู้และประสบการณ์มาปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสม (Tyler, 1949: 8 อ้างถึงใน ประสาท เนืองเฉลิม, 2560) จุดมุ่งหมายของหลักสูตรควรพิจารณาอย่างน้อย 7 ประเด็น ได้แก่ การพัฒนาเด็กและเยาวชน การเอื้ออำนวยผู้เรียนได้พัฒนาและเข้าใจในคุณค่าของตนเอง การเปิดกว้างของโอกาสทางการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต การขยายโอกาสแห่งการค้นคว้าหาความรู้ การจัดการเรียนการสอนที่ตอบสนองต่อความ

ต้องการของแต่ละบุคคล การพัฒนาการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนและการให้โอกาสผู้เรียน เพื่อการพัฒนาคนสู่ความเป็นพลโลกที่สมบูรณ์

2) ขอบข่ายเนื้อหาของหลักสูตร ขอบข่ายเนื้อหาของหลักสูตรอาจกำหนดจากธรรมชาติของเนื้อหาวิชา และจุดมุ่งหมายของหลักสูตรทักษะความรู้ต่างๆ ความชัดเจนของขอบข่ายเนื้อหา ได้มาจากนิยามและจุดมุ่งหมาย เมื่อผู้สอนสามารถออกแบบการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมตามจุดมุ่งหมายและขอบข่ายเนื้อหาได้เป็นอย่างดีแล้วก็จะส่งผลให้การจัดการเรียนการสอนนั้นตอบสนองต่อความสำเร็จในการเรียนรู้ของผู้เรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 (21st Century skills) เป็นทักษะที่ผู้เรียนจะต้องเรียนรู้และให้มีประสบการณ์ให้มากที่สุด การจัดการศึกษาจึงไม่ได้เน้นที่ตัวเนื้อหาสาระวิชา (Content-based education) ว่าเรียนเนื้อหาสาระอย่างมากมาย นำเนื้อหาที่เรียนมาสำหรับสอบแข่งขันและเมื่อจบหลักสูตรแล้วต้องนำสู่ตลาดแรงงานในระบบการผลิตแบบทุนนิยม แต่มุ่งเน้นไปที่การจัดเนื้อหาสาระวิชาให้ผู้เรียนได้เรียนรู้รู้อย่างหลากหลาย เน้นที่ผลลัพธ์ (Outcome-based education) ว่าผู้เรียนมีทักษะในการเรียน การใช้ชีวิตอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นและสังคมรอบข้างได้อย่างปกติสุข

เนื้อหาของหลักสูตรต้องเชื่อมโยงกับจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ทั้งความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ อย่างไรก็ตามสถานศึกษาอาจมีจุดเน้นในการพัฒนาผู้เรียนแตกต่างกัน ความรู้ ความดี และความงาม การจัดหลักสูตรของแต่ละสถานศึกษาล้วนมีจุดเน้นแตกต่างกันบ้างตามหลักการแนวคิดที่กำหนดไว้ในหลักสูตรแกนกลางที่เน้นความเป็นเอกภาพเชิงนโยบายแต่หลากหลายวิธีการปฏิบัติ ทั้งนี้จุดมุ่งหมายของหลักสูตรจะสะท้อนความเป็นเอกภาพของการจัดการศึกษาและนำเสนอแนวทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เนื้อหาของหลักสูตรควรสะท้อนจากความหลากหลายสู่การปฏิบัติตามสภาพความเป็นจริงของสังคมผู้เรียน (Shield, 1967 : 60 อ้างถึงใน ประสาท เนิ่งเฉลิม, 2560) ในฐานะที่เป็นฐานการต่อยอดความรู้และเติมเต็มศักยภาพของผู้เรียนตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตร

3) การจัดสรรเวลาในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่หลากหลาย เป็นเวลาที่ผู้สอนได้จัดเตรียมไว้ในการเรียนการสอน เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอนเป็นไปตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตร (ภาพที่ 2.2) สถานศึกษาบางแห่งมีการจัดสรรเวลาให้กับบางวิชา เช่น วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ ภาษาอังกฤษ ฯลฯ เพื่อแสดงให้เห็นถึงจุดเน้นและการเน้นย้ำว่าสถานศึกษาต้องการพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ที่มากเพียงพอต่อการนำไปใช้ในชีวิตประจำวันและลึกซึ้งมากพอที่จะนำไปใช้เพื่อสอบแข่งขันหรือเพื่อการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น



ภาพที่ 2.2 องค์ประกอบพื้นฐานของหลักสูตร (อ้างอิงใน ประสาท เนืองเฉลิม, 2560 หน้า 7)

องค์ประกอบของหลักสูตรเป็นสิ่งที่แสดงถึงความสมบูรณ์และมีการจัดสรรในแต่ละส่วนอย่างลงตัวและเหมาะสมเจาะกับสภาพบริบทของสถานศึกษา เพื่อมุ่งพัฒนาผู้เรียนให้มีสอดคล้องต้องกันกับคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนดังปรากฏในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ และนอกจากนี้ยังเป็นการเตรียมความพร้อมของผู้เรียนให้เข้าสู่ประชาคมอาเซียน และประชาคมโลก ชำรง บัวศรี (2542 : 8-9) ได้สรุปองค์ประกอบของหลักสูตร ดังนี้

1. เป้าประสงค์และนโยบายทางการศึกษา (Education goals and policies) เป็นสิ่งที่รัฐต้องการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติในเรื่องที่เกี่ยวกับการศึกษา
2. จุดหมายของหลักสูตร (Curriculum aims) เป็นผลส่วนรวมที่ต้องการให้เกิดแก่ผู้เรียนหลังจากเรียนจบหลักสูตรแล้ว
3. รูปแบบและโครงสร้างหลักสูตร (Types and structures) เป็นลักษณะและแผนผังที่แสดงการแจกแจงรายละเอียดวิชาหรือกลุ่มวิชาหรือกลุ่มประสบการณ์
4. จุดประสงค์ของวิชา (Subject objectives) เป็นผลลัพธ์ที่ต้องการให้เกิดแก่ผู้เรียนหลังจากที่ได้เรียนวิชานั้นไปแล้ว
5. เนื้อหา (Content) เป็นสิ่งที่ต้องการให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้ ทักษะและความสามารถที่ต้องการให้เกิดขึ้น รวมทั้งประสบการณ์ที่ต้องการให้ได้รับ
6. จุดประสงค์ของการเรียนการสอน (Instructional objectives) เป็นการระบุถึงสิ่งที่ต้องการให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ มีทักษะและความสามารถหลังจากเรียนรู้เนื้อหาที่กำหนด
7. ยุทธศาสตร์การเรียนการสอน (Instructional strategies) เป็นวิธีการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมอย่างมีหลักเกณฑ์ เพื่อให้บรรลุผลตามจุดประสงค์ของการเรียนรู้
8. การประเมินผล (Evaluation) เป็นการประเมินผลการเรียนรู้เพื่อใช้ในการปรับปรุงการเรียนการสอน

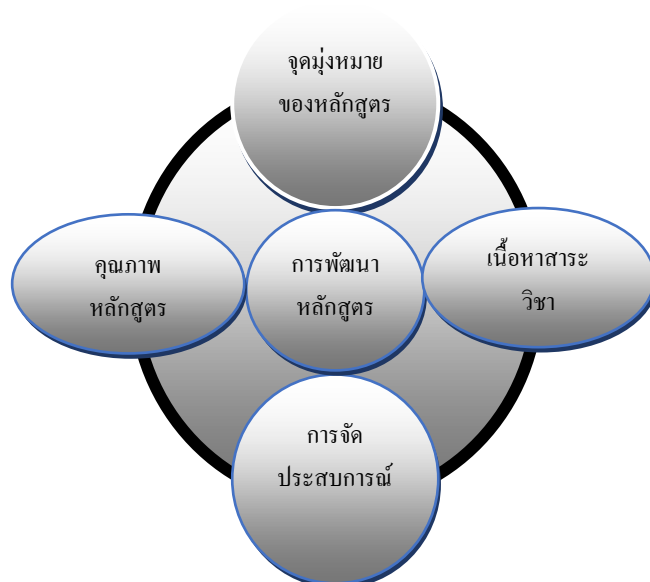
9. วัสดุหลักสูตรและสื่อการเรียนการสอน (Curriculum materials and instructional media) ได้แก่ เอกสารสิ่งพิมพ์ แผ่นฟิล์ม แถบวีดิทัศน์ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ รวมทั้งอุปกรณ์โสตทัศนศึกษา เทคโนโลยีทางการศึกษา ที่ช่วยส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอน

หลักสูตรที่มีการจัดองค์ประกอบที่ดีควรมีเนื้อหาสาระเป็นไปในทางเดียวกัน ช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนได้มีมวลประสบการณ์ต่างๆ ที่จำเป็นต่อการเสริมสร้างคุณค่าของชีวิต องค์ประกอบของหลักสูตรต้องสมดุลและเหมาะสมเจาะลงตัวตามสภาพบริบทและวัฒนธรรมของผู้เรียน

2.5.2 การพัฒนาหลักสูตร

การพัฒนาหลักสูตรเป็นกระบวนการหรือขั้นตอนของการตัดสินใจทางเลือกการเรียนการสอนที่เหมาะสมเข้าด้วยกันจนเป็นระบบที่สามารถปฏิบัติได้ นักพัฒนาหลักสูตรต้องคำนึงถึงภูมิหลังขององค์ประกอบต่างๆ อย่างละเอียดและรอบคอบก่อนตัดสินใจทางเลือกใดทางเลือกหนึ่ง และเมื่อตัดสินใจเลือกแล้วก็ต้องคำนึงถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งจะมีผลกระทบต่อสิ่งอื่นๆ การพัฒนาหลักสูตรมีข้อควรคำนึงหลายประการที่นักพัฒนาหลักสูตรต้องหาคำตอบ (ภาพที่ 2-3) เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจจัดทำหลักสูตร (Tyler, 1949 อ้างถึงใน ประสาท เนืองเฉลิม, 2560) ดังนี้

1. จุดมุ่งหมายการศึกษาของโรงเรียน คืออะไร
2. การที่จะบรรลุจุดมุ่งหมายของการศึกษาของโรงเรียนนั้นต้องใช้ประสบการณ์การศึกษาอะไร
3. ประสบการณ์การศึกษาดังกล่าวจะจัดอย่างไร
4. คุณภาพของหลักสูตรได้มาอย่างไร



ภาพที่ 2.3 แนวคิดการพัฒนาหลักสูตรของ Tyler (อ้างถึงใน ประสาท เนืองเฉลิม, 2560 หน้า 9)

การพัฒนาหลักสูตรจึงเป็นกระบวนการวางแผนและพัฒนาประสบการณ์การเรียนรู้ต่าง ๆ ที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในตัวผู้เรียน การเลือกจุดมุ่งหมาย เนื้อหาวิชา กิจกรรมการเรียนรู้ สื่อการเรียนรู้ ตลอดจนการวัดผลประเมินผล และการเปลี่ยนแปลงนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุดต่อตัว (Taba, 1962 : 345-425 อ้างถึงใน พิจิตรา ทิสุกะ, 2556) ได้เสนอกระบวนการ พัฒนาหลักสูตรที่ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ซึ่งประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. การวินิจฉัยความต้องการของผู้เรียน ต้องเริ่มจากการค้นหาความต้องการของผู้เรียน โดยวิเคราะห์สภาพปัญหาการเรียนการสอน จุดบกพร่องและภูมิหลังของผู้เรียน การวินิจฉัยจะช่วยให้ผู้สอนทราบถึงสภาพปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของผู้เรียน เพื่อที่จะได้นำข้อมูลเกี่ยวกับผู้เรียนมาประมวลและทำการวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไขปัญหา ซึ่งการวินิจฉัยความต้องการของผู้เรียนอาจทำได้โดยการสังเกตทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน การสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องกับผู้เรียน หรือแม้แต่การพูดคุยซักถามประเด็นที่ผู้เรียนสนใจ

2. การกำหนดจุดมุ่งหมาย หลังจากวิเคราะห์หาความต้องการของผู้เรียนแล้ว นักพัฒนาหลักสูตรต้องกำหนดจุดมุ่งหมายที่ต้องการกับความคาดหวังของผู้เรียนและความเป็นจริงของสภาพบริบทการจัดการเรียนการสอน ซึ่งการกำหนดจุดมุ่งหมายจะช่วยให้ นักพัฒนาหลักสูตรได้แสวงหาแนวทางในการจัดเนื้อหาสาระ และการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้ใกล้เคียงกับความต้องการของสังคม

3. การเลือกเนื้อหา เนื้อหาที่กำหนดในแต่ละหัวข้อจะต่อมาจากจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ โดยส่วนใหญ่การคัดเลือกเนื้อหาสาระมักมาจากองค์ความรู้ต่างๆ และงานวิจัยทางการศึกษาร่วมสมัย เนื้อหามักได้รับจากจัดการเรื่องที่ยากไปหาเรื่องที่ยาก เนื้อหาสาระที่ผู้เรียนควรรู้และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต ซึ่งหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2551 ก็ได้กำหนดเนื้อหาสาระไว้โดยอิงมาตรฐานการเรียนรู้ ผู้สอนสามารถนำเนื้อหาสาระไปแปลงสู่กิจกรรมการเรียนการสอนได้อย่างหลากหลายวิธีที่สอดคล้องกับศักยภาพการเรียนรู้ของผู้เรียน

4. การเรียงลำดับเนื้อหา การเลือกเนื้อหาในแต่ละหัวข้อ จะต้องตัดสินใจว่าควรจัดลำดับเนื้อหาอย่างไรจึงจะเหมาะสมกับวุฒิภาวะ ความพร้อม และผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน โดยส่วนใหญ่มักเรียงลำดับเนื้อหา ก่อน-หลังตามลำดับความยากง่าย และความลึกซึ้งของเนื้อหาที่แปรผันตามความพร้อมของผู้เรียน บางเนื้อหาสาระอาจสลับได้ เช่น วิทยาศาสตร์แต่บางเนื้อหาต้องเรียงตามลำดับก่อน-หลัง เช่น คณิตศาสตร์ ภาษาไทย

5. การเลือกประสบการณ์การเรียนรู้ นักพัฒนาหลักสูตรจะต้องเลือกหรือกำหนดวิธีการที่จะทำให้ผู้เรียนได้เรียนรู้เนื้อหาที่กำหนดไว้ การเลือกประสบการณ์การเรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้เรียน จำเป็นที่จะต้องมียุทธวิธีอันเกิดจากสภาพปัญหาการเรียนการสอนหรือจากการศึกษาค้นคว้า

เพิ่มเติม เพื่อที่จะได้มีการพัฒนานวัตกรรมการเรียนการสอนและทดลองใช้กับผู้เรียน ซึ่งการพัฒนาและทดลองใช้นวัตกรรมการเรียนการสอนนี้จะต้องอาศัยศาสตร์หรือกระบวนการทางการวิจัย สังคมศาสตร์

6. การเรียงลำดับประสบการณ์เรียนรู้ นักพัฒนาหลักสูตรจะต้องหาวิธีการที่จัดและเรียงลำดับให้กิจกรรมการเรียนรู้มีความผสมกลมกลืนกันอย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะทางการสอนและประสบการณ์ทางวิชาชีพครูจะช่วยให้ผู้สอนรู้จักเรียงลำดับประสบการณ์การเรียนรู้ ซึ่งปกติจะพบว่า การเรียงลำดับประสบการณ์การเรียนรู้มักเริ่มจากขั้นเตรียม ขั้นนำ ขั้นสอน และขั้นสรุป ส่วนกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่อิงประสบการณ์และทฤษฎีทางการสอนก็จะมีการประยุกต์ขั้นการสอนลึกลงไปให้มีความละเอียดมากขึ้น

7. การกำหนดรูปแบบของการประเมินผลและแนวทางในการปฏิบัติตามจุดมุ่งหมาย ซึ่งนักพัฒนาหลักสูตรจะต้องคำนึงถึงการที่จะบรรลุจุดมุ่งหมายของหลักสูตรนั้นควรทำอย่างไร รูปแบบการประเมินผลที่ดี คือ การที่ผู้สอนใช้เทคนิควิธีการสอนที่หลากหลาย เหมาะสมกับรูปแบบการเรียนรู้ของผู้เรียน การประเมินผลการเรียนรู้จะเป็นสิ่งที่ช่วยบ่งชี้ว่าหลักสูตรได้รับการดำเนินการตอบสนองเป็นไปตามจุดมุ่งหมายมากน้อยเพียงไร ควรปรับปรุงวิธีการจัดหลักสูตรการเรียนการสอนอย่างไรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น บางครั้งอาจใช้ประเมินหลักสูตรเพื่อพิจารณาว่าจะดำเนินการต่อหรือดัดใช้หลักสูตรนั้น

การพัฒนาหลักสูตรจำเป็นต้องมีการดำเนินงานอย่างเป็นระเบียบแบบแผนต่อเนื่องกันไป ต้องคำนึงถึงจุดเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาหลักสูตรว่าจะเริ่มต้นที่ใดก่อน และดำเนินการอย่างไรจึงจะเป็นการพัฒนาหลักสูตรอย่างมีประสิทธิภาพ การดำเนินงานตามวิธีการต่างๆ ที่เหมาะสมรวมทั้งหลักการและแนวปฏิบัติที่ดี ควรมีการฝึกอบรมครูประจำการให้เข้าใจในหลักสูตร รวมทั้งทักษะที่จำเป็นในด้านต่างๆ และการจัดหลักสูตรจะสำเร็จเสียมิได้ หากขาดความร่วมมือและการประสานงานอย่างดีจากผู้เกี่ยวข้องในทางด้านหลักสูตรทุกๆ ฝ่าย

การพัฒนาหลักสูตรเป็นกระบวนการต่อเนื่องตั้งแต่การจัดทำหลักสูตรฉบับร่าง ทดลองใช้จัดทำหลักสูตรฉบับจริง ปรับปรุงกระบวนการใช้ และปรับปรุงตัวหลักสูตร ซึ่งอาจจะต้องหมุนเวียนกระทำซ้ำต่อเนื่องจนกว่าจะเปลี่ยนหลักสูตรทั้งหมดให้มีความเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม การพัฒนาหลักสูตรแบ่งออกเป็นขั้นตอนใหญ่ ๆ 4 ขั้นตอน (ประสาธน์ เนื่องเฉลิม, 2560) ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นเตรียมการ ข้อมูลที่สำคัญ คือ ความจำเป็นและความต้องการของสังคมที่มีต่อการจัดการศึกษาประเภทและระดับนั้นๆ ปรัชญาการศึกษาทำให้สามารถเตรียมการสร้างหลักสูตรได้เหมาะสม แนวคิดทางจิตวิทยาจะช่วยนำทางให้จัดหลักสูตรได้เหมาะสมสอดคล้องกับธรรมชาติของผู้เรียน

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นจัดทำและวางแผนการใช้หลักสูตร จากการประมวลความรู้โดยใช้ข้อมูลจากขั้นที่แล้วผนวกกับความรู้ ความคิดของผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาวิชา นักทฤษฎีการสอน ซึ่งจะช่วยในการกำหนดหลักการ จุดหมาย และโครงสร้างของเนื้อหาวิชา รวมทั้งลักษณะของการจัดประสบการณ์การเรียนการสอน สิ่งที่ควรคำนึงถึงคือ องค์ประกอบของการใช้หลักสูตร ความเข้าใจ และการยอมรับของผู้บริหารสถานศึกษา ความพร้อมของหน่วยงานสนับสนุน ซึ่งการวางแผนในเรื่องเหล่านี้จะช่วยทำให้ทราบสภาพความพร้อมและสามารถแก้ปัญหาได้ล่วงหน้าอย่างเป็นระบบ

ขั้นตอนที่ 3 ขั้นดำเนินการใช้หลักสูตร ระหว่างกำลังใช้หลักสูตรและการใช้หลักสูตรยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามกำหนดเวลา การประเมินผลระหว่างการใช้หลักสูตรจะช่วยทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการใช้หลักสูตร ซึ่งเป็นแนวทางนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขกระบวนการใช้ให้สามารถบรรลุตามจุดมุ่งหมาย

ขั้นตอนที่ 4 ขั้นตรวจสอบผลของการใช้หลักสูตร การประเมินผลรวบยอดจะจัดทำขึ้นเมื่อหลักสูตรใช้ไปครบถ้วนตามกำหนดเวลา ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลว่าหลักสูตรก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เรียนตรงตามเป้าประสงค์ของหลักสูตรหรือไม่ ควรแก้ไขจุดหมายของหลักสูตรอย่างไร หรือควรรหาทางปรับปรุงกระบวนการใช้หลักสูตรหรือไม่

หลักสูตรเมื่อได้รับการพัฒนาและนำมาทดลองใช้ จำเป็นที่จะต้องได้รับการประเมินเพื่อปรับหรือตัดสินใจผลการใช้หลักสูตร ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่นักพัฒนาหลักสูตรศึกษาหาความรู้ความจริงในแง่มุมต่างๆ เกี่ยวกับผลการใช้หลักสูตร การประเมินผลหลักสูตรใดๆ โดยทั่วไปแล้วจะมีจุดมุ่งหมายคล้ายคลึงกันกันอยู่ 3 ประการสำคัญ คือ เพื่อหาคุณค่าของหลักสูตรนั้น โดยดูว่าหลักสูตรที่จัดขึ้นสามารถตอบสนองตามวัตถุประสงค์ที่หลักสูตรนั้นต้องการหรือไม่ เพื่อตัดสินใจว่าการวางเค้าโครงรูปแบบระบบของหลักสูตร ตลอดจนการบริหารงาน การสอนตามหลักสูตรเป็นไปในทางที่ถูกต้องหรือไม่ และเพื่อวัดว่าคุณภาพของผู้เรียนนั้นเป็นอย่างไร หลักสูตรที่ดีย่อมได้รับการสะท้อนผ่านการเรียนการสอนว่าพิมพ์เขียวที่ได้เตรียมไว้นั้น เมื่อนำมาปฏิบัติในระดับห้องเรียนแล้วสามารถเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะของผู้เรียนได้ตามที่กำหนดไว้ตามจุดมุ่งหมายมากน้อยเพียงไร และเกิดการพัฒนาอย่างไร การติดตามการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ นักศึกษานิยมใช้การวิจัยเป็นเครื่องมือในการทดลองและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.5.3 การเรียนการสอน

การจัดการเรียนการสอนในยุคปฏิรูปการเรียนรู้มีแนวการจัดการศึกษาที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มุ่งเน้นให้นักการศึกษาได้ปรับการเรียนเปลี่ยนการสอน มุ่งพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้ที่แท้จริงของผู้เรียนแต่ละคนให้เกิดพลังที่สร้างสรรค์บนพื้นฐานของการเปลี่ยนผ่านทางการศึกษาในกระแสสังคมโลกาภิวัตน์ การเผชิญหน้ากับโลกอนาคตนับวัน

ยังมีความสลับซับซ้อน และนักการศึกษาจะต้องเตรียมพร้อมให้กับผู้เรียนหลายๆ ด้านภายในระยะเวลาที่รวดเร็วและเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

สังคมทุกภาคส่วนได้หันกลับมามองความสำคัญของการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ บนพื้นฐานของการเปลี่ยนผ่านทางการศึกษา เพื่อให้ได้มาซึ่งสังคมที่อุดมไปด้วยสันติภาพ เสรีภาพ และความเป็นธรรม กระแสโลกาภิวัตน์และการแสวงหารากเหง้าของความเป็นตัวตนในแต่ละสังคม ส่งผลให้การเรียนการสอนต้องปรับเปลี่ยนและพัฒนาตนเองไปสู่ความเป็นปัจเจกชน และชุมชนโดยรวม หลักสูตรและการเรียนการสอนจึงต้องแสดงบทบาทเชิงสร้างสรรค์ให้ผู้เรียนเกิดความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม บนพื้นฐานของสำนึกความเป็นพลเมืองของประเทศและสำนึกความเป็นพลโลกอย่างมีคุณภาพ การศึกษาต้องพัฒนาพลเมืองไปสู่การเป็นมนุษย์และพลโลกที่สมบูรณ์ โดยเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการเรียนรู้ ยึดหลักการที่ว่าผู้เรียนสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ทั้งความรู้ คุณธรรม กระบวนการเรียนรู้และการบูรณาการ (กรมวิชาการ, 2543 : 1 อ้างถึงใน ประสาท เนืองเฉลิม 2560)

ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาต้องจัดการเรียนการสอนให้ผู้เรียนถึงพร้อมด้วยกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต สามารถสร้างองค์ความรู้และพัฒนาเพิ่มพูนทักษะการเรียนรู้ได้ด้วยตนเองอย่างไม่มีที่สิ้นสุด ไม่ว่าจะทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา การเรียนการสอนลักษณะใดก็ตามที่ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ดั่งนั้น จัดได้ว่าเป็นลักษณะของการเรียนการสอนที่ดีทั้งสิ้น (อาภรณ์ ใจเที่ยง, 2546 : 11-13 อ้างถึงใน ประสาท เนืองเฉลิม) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. เป็นการสอนที่มีการเตรียมการสอนเป็นอย่างดี องค์ประกอบของการจัดการเรียนการสอนได้รับการพิจารณาแล้วว่าครบถ้วนสมบูรณ์ ได้แก่ การตั้งจุดประสงค์การสอน การจัดเนื้อหาสาระ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การใช้สื่อการสอน และการวัดผลประเมินผล
2. เป็นการสอนที่ช่วยให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาตนเอง การพัฒนาผู้เรียนต้องประกอบด้วยด้านความรู้ ความคิด ทักษะ และเจตคติ ทำให้ผู้เรียนเกิดการสร้างความรู้ที่ชัดเจน คิดชอบ และปฏิบัติดี
3. เป็นการสอนที่ผู้สอนจะต้องจัดกิจกรรมการเรียนการสอนสอดคล้องระหว่างจุดประสงค์ เนื้อหา และผู้เรียน โดยใช้รูปแบบการเรียนการสอนต่างๆที่เหมาะสม
4. เป็นการสอนที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ลงมือกระทำกิจกรรมด้วยตนเอง ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอนและเกิดความกระตือรือร้นในการเรียน
5. เป็นการสอนที่สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของหลักสูตร ซึ่งหลักสูตรการศึกษามุ่งเน้นพัฒนาบุคคลนำไปสู่การเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ เป็นคนดี คนเก่ง และมีความสุข
6. เป็นการสอนที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้เรียนในการนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวัน และตลอดชีพ การเรียนการสอนที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้คิด รู้จักวิธีแสวงหาความรู้ ฝึกคิด

แก้ปัญหา ย่อมดีกว่าวิธีสอน โดยบอกความรู้หรือกระทำให้ดูเพียงอย่างเดียว แต่เป็นการให้ผู้เรียนได้นำความรู้และประสบการณ์ทั้งความรู้ ความคิด ไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันทั้งปัจจุบันและอนาคต

7. เป็นการสอนที่เร้าความสนใจผู้เรียนได้เป็นอย่างดี การเรียนการสอนที่ใช้สื่อการสอน น่าสนใจ ใช้คำถามที่กระตุ้นให้คิด ใช้เทคนิค วิธีการสอน และรูปแบบการสอนที่หลากหลายอย่างเหมาะสม ย่อมเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ลงมือกระทำด้วยความสนใจ

8. เป็นการสอนที่มีบรรยากาศส่งเสริมการเรียนรู้ การสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ทั้งด้าน วัตถุ และจิตใจจะช่วยให้การเรียนการสอนบรรลุตามจุดมุ่งหมายของการสอนได้ดีขึ้น

- บรรยากาศด้านวัตถุ หมายถึง การมีสภาพห้องเรียน อุปกรณ์การเรียน และสิ่งแวดล้อมที่ดี เอื้ออำนวยให้เกิดความสบายตาสบายใจในการเรียน

- บรรยากาศด้านจิตใจ หมายถึง การที่ผู้สอนมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียนด้วยดี ให้ความเป็นกันเอง ให้ความรัก ความเมตตาความรู้สึกรอบอุ้มแก่ผู้เรียนอย่างมีชีวิตชีวา ไม่น่าเบื่อหน่าย

9. เป็นการสอนที่ผู้สอนรู้จักใช้จิตวิทยาการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม เช่น การให้รางวัล และการลงโทษที่พอเหมาะพอควร การยกย่องชมเชย การให้คุณค่าของการชม การจูงใจ เร้าใจให้ผู้เรียนเกิดแรงกระตุ้นภายใน การให้ผู้เรียนได้ทราบผลการเรียนของตนเอง ผู้เรียนเกิดความภูมิใจในความสำเร็จของตน การคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล

10. เป็นการสอนที่ส่งเสริมการปกครองตามระบบประชาธิปไตย เช่น ให้ผู้เรียนมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น ฝึกกระบวนการทำงานกลุ่ม การเป็นผู้นำผู้ตาม ความมีระเบียบวินัยต่อตนเองและต่อส่วนรวม

11. เป็นการสอนที่มีกระบวนการเตรียมการสอน การจัดการเรียนการสอนตามลำดับขั้นการสอน สอนเนื้อหาและกระบวนการวิชาจากเรื่องง่ายไปหาเรื่องยาก เป็นต้น

12. เป็นการสอนที่มีการวัดผลประเมินผลทั้งก่อนเรียน ระหว่างเรียน และหลังเรียน ซึ่งผู้สอนต้องใช้วิธีการต่างๆอย่างหลากหลาย เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ การทดสอบ การสืบค้น ข้อมูล การทำแบบฝึกหัด ฯลฯ ผู้สอนจะนำผลการประเมินมาเป็นข้อมูลย้อนกลับพิจารณาการสอนของตนว่ามีข้อบกพร่องที่องค์ประกอบการสอนใดซึ่งจะช่วยให้แก้ไขได้อย่างตรงจุด

13. เป็นการสอนที่ผู้สอนต้องทำการสอนด้วยจิตวิญญาณความเป็นครู ผู้สอนสอนด้วยความกระตือรือร้น สอนด้วยความเต็มใจและตั้งใจ มีความมั่นใจในการสอน บุคลิกภาพท่าทางการแสดงออกของผู้สอนจะสะท้อนให้ผู้เรียนเข้าใจความรู้สึกของผู้สอนได้ดี ถ้าผู้สอนมีความรู้สึกที่ดีต่อทั้งผู้เรียนและต่อวิชาชีพแล้ว ผู้เรียนก็จะเกิดความรู้สึกศรัทธาในการเรียนและมีความสุขกับการเรียนรู้

การจัดการเรียนการสอนเป็นกระบวนการที่มีความสลับซับซ้อนทั้งนี้ขึ้นกับลักษณะของบุคคล (Personal characteristics) ทักษะการสอน (Teaching skill) และความรู้ความเชี่ยวชาญใน

สาขาวิชา (Specialised bases of knowledge) ผู้สอนจึงควรเข้าใจบทบาทตามวิชาชีพและปรับเจตคติต่อการสอนให้เป็นที่ไปตามหลักการสอนดังกล่าว (Cole and Chan, 1994: 2 อ้างถึงใน วีรา ประชากุล และประสาท เนื่องเฉลิม, 2554) การเรียนการสอนที่ดีจะช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ ผู้เรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในทางสร้างสรรค์ (Byrnes, 2009: 47 อ้างถึงใน วีรา ประชากุล และประสาท เนื่องเฉลิม, 2554) และร่วมกิจกรรมการเรียนการสอนด้วยความสุข ดังนั้น ผู้สอนควรคำนึงถึงหลักพื้นฐานในการสอน ลักษณะการสอนที่ดีและปัจจัยส่งเสริมการเรียนรู้ ตลอดจนรู้จักใช้หลักการสอนให้สอดคล้องกับหลักจิตวิทยาการเรียนรู้ที่ทำให้ผู้เรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามจุดประสงค์ที่กำหนดไว้

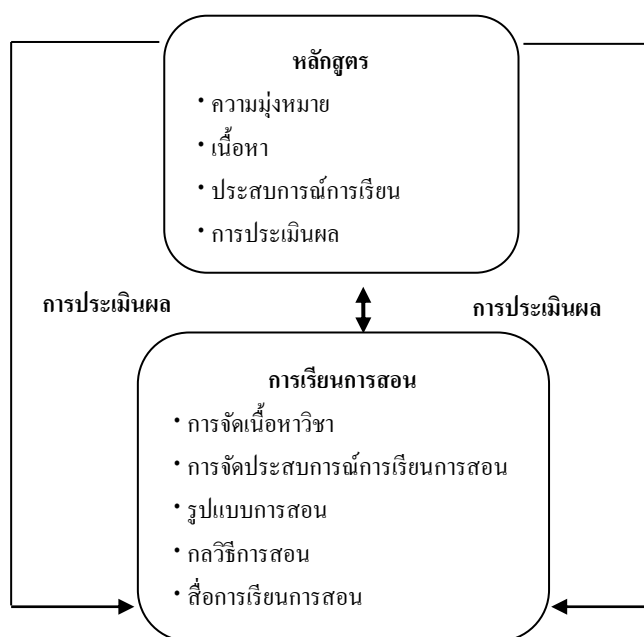
2.5.4 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสูตรและการเรียนการสอน

ในปี พ.ศ. 2557 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาโดยคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาได้ตระหนักถึงความสำคัญของหน่วยย่อยของการอุดมศึกษาที่ทำหน้าที่ผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ จึงได้กำหนดกรอบแนวทางการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา โดยให้พิจารณาเพิ่มเติมในสาระที่เกี่ยวข้องในกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551 - 2565) แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 - 2559) มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2548 รวมทั้งกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ทั้งนี้ ได้กำหนดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 3 ระดับ คือ ระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน โดยมีองค์ประกอบประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามพันธกิจ 4 ด้านของสถาบันอุดมศึกษา ทั้งนี้ หากเป็นตัวบ่งชี้ที่เน้นกระบวนการจะต้องมีการประเมินผลลัพธ์ภายใต้การดำเนินการตามตัวบ่งชี้กระบวนการ ดังกล่าวด้วย (process performance) อนึ่ง คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาได้ออกประกาศเรื่อง กลไกเกณฑ์และแนวปฏิบัติ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 โดยระบุให้สถาบันอุดมศึกษามีอิสระในการเลือกพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยยึดหลักเสรีภาพทางวิชาการและควมมีอิสระในการดำเนินการของสถานศึกษา เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับบริบทของสถาบันอุดมศึกษาและเป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษา เกณฑ์มาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก ทั้งนี้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่สถาบันอุดมศึกษา เลือกใช้ต้องสนองต่อเจตนารมณ์ของสถาบันอุดมศึกษา และกฎกระทรวง ว่าด้วย ระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 โดยอาจเป็นระบบที่คณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน

ระดับอุดมศึกษาพัฒนาขึ้น หรือเป็นระบบที่ยอมรับในระดับสากลที่สามารถประกันคุณภาพได้ ตั้งแต่ระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน โดยสถาบันมีนโยบายในการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับ	ระบบเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา
หลักสูตร	เกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และเกณฑ์ AUN-QA หรือเกณฑ์อื่นๆ ที่เทียบเท่าในระดับสากล
คณะ/หน่วยงาน	เกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และเกณฑ์ EdPEX หรือเกณฑ์ที่สถาบันกำหนด
สถาบัน	เกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และเกณฑ์ EdPEX หรือแนวทางการประเมินตามที่สถาบันพัฒนาขึ้น

หลักสูตรเปรียบเสมือนพิมพ์เขียวของการจัดการศึกษา หากไม่มีการนำหลักสูตรมาแปลงลงสู่การปฏิบัติ หลักสูตรนั้นก็จะไม่ปรากฏออกมาเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน (ภาพที่ 2.4) ดังนั้น การเรียนการสอนจึงกลายเป็นส่วนที่มีความสัมพันธ์กับการอธิบายว่าเมื่อนำหลักสูตรไปใช้แล้วจะเกิดผลอะไรในทางการศึกษา ขณะเดียวกันการเรียนการสอนก็จะไม่สามารถเกิดขึ้นได้หากขาดซึ่งหลักสูตรที่จะเป็นเครื่องนำทางว่าการจัดการศึกษาควรเป็นไปในทิศทางใด และควรจัดอย่างไรถึงจะทำให้บรรลุซึ่งเป้าหมายที่การศึกษาของชาติกำหนดไว้



ภาพที่ 2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสูตรและการเรียนการสอน
(อ้างถึงใน ประสาท เนืองเฉลิม, 2560 หน้า 19)

ความสัมพันธ์ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าทั้งหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนมีอาจแยกกันไม่ได้โดยเด็ดขาด หลักสูตรจะต้องประกอบไปด้วยความมุ่งหมาย เนื้อหา ประสบการณ์การเรียน และการประเมินผล ซึ่งจะเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อการจัดการเรียนการสอนให้เป็นที่ไปตามที่หลักสูตรกำหนด ผู้สอนจึงมีหน้าที่สำคัญในการแปลงหลักสูตรลงสู่การปฏิบัติ เมื่อจัดกิจกรรมการเรียนการสอนแล้วสิ่งที่ต้องบ่งบอกว่าทั้งส่วนนี้มีความสมบูรณ์และสอดคล้องกันหรือไม่ มากน้อยเพียงใด การประเมินผลทั้งหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนจึงเป็นสิ่งที่เป็นประกันได้ว่าหลักสูตรมีคุณภาพและการจัดการเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การปรับเปลี่ยนการสอนให้สอดคล้องกันระหว่างหลักสูตรและการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 นี้ มุ่งปรับตัวทางด้านการศึกษาเพื่อรองรับการแข่งขันในโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (Fox, 2011: 7) นักการศึกษาจะต้องทำความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวโดยการปรับเปลี่ยนหลักสูตรและการเรียนการสอนให้มีลักษณะเป็นเนื้อหาวิชาที่ผู้เรียนจำเป็นต้องรู้ ต้องได้รับการพัฒนาทักษะการคิดและทักษะที่จำเป็น (Trilling and Fadel, 2009) การเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ควรพัฒนาผู้เรียนให้มีนิสัยการเรียนรู้แบบต่อเนื่อง (Habit of continuous learning) โดยเน้นวิชาแกนและเนื้อหาในศตวรรษที่ 21 (Core subjects and 21st century themes) ทักษะการเรียนรู้และทักษะนวัตกรรม (Learning and innovation skills) ทักษะสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี (Information, media, and technology skills) และทักษะชีวิตและการทำงาน (Life and career skills) ดังนั้น การพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 จึงต้องใช้การวิจัยเป็นเครื่องมือในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษา โดยมุ่งให้ความสำคัญทั้งหลักสูตรที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตและการเรียนการสอนที่ตอบสนองต่อคุณค่าของการเรียนรู้ที่มีความหมายอย่างแท้จริง (ประสาธต์ เนื่องเฉลิม, 2560)

2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการ (Service) คำว่าการบริการได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ วินัย ราพรธรรม (2546) การบริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อให้เกิดผลกับผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้การบริการคนอื่น จึงควรมีคุณสมบัติสามารถอำนวยความสะดวกและปฏิบัติต่อผู้อื่นในด้านการบริการอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข อาศยา โชติพานิช (2549) การบริการคือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดี สิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเราเบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่ง

การบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย สมิต สัมฤกษ์ (2550) การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับ ผู้ใช้บริการการให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตาม ในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2550) การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอ เพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นร่วมกับรายการสินค้า โดยทั่วไปแล้ว บริการไม่ต้องเกี่ยวข้องกับสินค้าเท่านั้น แต่บริการจะมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความต้องการใช้การฝึกอบรม ผู้บริโภคให้รู้จักวิธีใช้ เป็นต้น จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549) กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือ กิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็น เจ้าของสินค้านั้น กล่าวอย่างสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการของบุคลากร เพื่อให้แน่ใจว่าจะเกิดความสัมพันธ์ระยะยาวที่ทุกฝ่ายต่างก็ได้รับประโยชน์ร่วมกัน และเพื่อเป็นการช่วย เสริมการทำงาน ขององค์กรด้วย คุณภาพการให้บริการ คุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดที่เกิดจากความต้องการที่จะหาทางเพื่อให้องค์กรของตน สามารถแข่งขันได้ ซึ่งให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการมากขึ้น ความหมายโดยทั่วไป ไม่ได้กำหนดแน่ชัด แต่เป็นที่ยอมรับว่าคุณภาพเป็นเรื่องต่างจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ คุณภาพการให้บริการมิได้ หมายถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายในองค์กร แม้ว่าจะต้องมีการวัดผล อย่างเป็นระบบเพื่อประโยชน์ในการจัดการองค์การบริการก็ตาม คุณภาพการให้บริการ ได้มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้คำนิยามศัพท์ไว้ได้แก่ นายิกา เด็ดขุนทด (2549) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการว่า หมายถึง ความสัมพันธ์ ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่ คาดหวังหรือสูงกว่า หรือต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้ คุณภาพของการบริการ (Service Quality) เป็นระดับของการให้บริการซึ่งไม่มีตัวตนที่นำเสนอให้กับลูกค้าที่คาดหวัง ซึ่งจะเป็นผู้ตัดสินคุณภาพการให้บริการ

Kotler (2003, สืบค้นจาก <https://bit.ly/2OFzYkC>, 2561) นักการตลาด ได้นำแนวคิดด้านการตลาดในการสร้างคุณภาพการบริการให้เท่ากับหรือมากกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง เมื่อลูกค้าได้รับบริการจะเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ได้รับ กับคุณภาพการบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าผลที่ได้

พบว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ลูกค้าจะไม่พอใจและไม่มาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้ามถ้าการบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าที่คาดหวัง ลูกค้าจะพอใจและกลับมาใช้บริการอีก กล่าวอย่างสรุปได้ว่าคุณภาพการให้บริการ (service quality) ความสามารถในการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของ ผู้รับบริการให้เหนือกว่าคู่แข่งจนได้การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

คุณภาพบริการมีความสำคัญต่อธุรกิจ เนื่องจากคุณภาพบริการที่ดีหมายถึงธุรกิจจะมีความได้เปรียบทางการแข่งขัน แต่ในทางกลับกันถ้าคุณภาพบริการไม่ดีกิจการก็จะตกอยู่ในฐานะเสียเปรียบ การแข่งขันในทันทีที่คุณภาพบริการจะนำมาซึ่งความพึงพอใจของลูกค้า และถ้าลูกค้าไม่พึงพอใจ ก็พร้อมที่จะหนีไปใช้บริการของผู้ประกอบการรายอื่นทันที (วิระวัฒน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2547: 268) พาราสุรามาน, ไชเชมส์และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1998: 12-40 อ้างถึงใน ศุภรางค์ โชชัยชาญ, 2549: 9) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการไว้ว่าคุณภาพบริการ หมายถึง การประเมินการให้บริการโดยรวม ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบของลูกค้าระหว่างความ คาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการที่จะได้รับและบริการที่ได้รับจริง คุณภาพบริการ หมายถึง ความสอดคล้องระหว่างความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าต่อ บริการที่ได้รับ ซึ่งคุณภาพบริการนั้นจะต้องเป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสมปราศจากข้อผิดพลาด ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีและตอบสนองความต้องการของลูกค้าจนเกิดความพึงพอใจ คุณภาพบริการเป็นความคาดหวังของลูกค้าขั้นพื้นฐานที่ธุรกิจจะต้องตอบสนองให้ได้ซึ่งเกณฑ์ที่ ลูกค้าใช้ในการวัดคุณภาพการบริการ ลูกค้าจะวัดจากความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การให้ความเชื่อมั่น (Assurance) และความเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy) ลูกค้ามักคาดหวังว่าอย่างน้อยจะต้องได้รับเท่ากับที่คาดไว้ หากคุณภาพของบริการต่ำกว่าเกณฑ์ที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ลูกค้าจะมองหาบริการจากคู่แข่งของ ธุรกิจในการแก้ไขปัญหาครั้งต่อไป

สามารถสรุปได้ว่าคุณภาพบริการ หมายถึง การให้บริการที่ตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการโดยการประเมินคุณภาพของการบริการ (ปีทมากร ระเบียบ, 2550) พบว่า ผู้บริโภคใช้ปัจจัย 10 ประการในการประเมินคุณภาพของการบริการ ซึ่งได้แก่

1. ความไว้วางใจได้ (Reliability) คือ ความถูกต้องของกระบวนการให้บริการ ความสามารถของการให้บริการได้อย่างถูกต้อง และสามารถให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้อย่างครบถ้วน

2. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) คือ ผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อม และเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการในด้านต่างๆ ของลูกค้าได้ทันทีที่มีการสื่อสารที่ดีใน การชี้แจงรายละเอียดก่อนให้บริการทุกครั้ง

3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือ การที่ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการบริการ สามารถแสดงให้ลูกค้าเห็นชัดเจน และตอบสนองความต้องการของ ผู้ใช้บริการได้

4. การเข้าถึงบริการ (Access) คือ ลูกค้าจะต้องเข้าถึงบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวก จากการมาใช้บริการ มีขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน การให้บริการกระจายทั่วถึง เช่น การคมนาคมสะดวก การบริการเป็นระเบียบ รวดเร็ว ไม่เสียเวลาในการรอนาน เวลาที่ใช้บริการเป็น เวลาที่สะดวก สำหรับลูกค้าด้วยความเสมอภาพ

5. อหยาศย์ไมตรี (Courtesy) คือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีความสุภาพ มีความ เอาใจใส่ รวมทั้งมีกริยามารยาท การแต่งกายสุภาพ ใช้คำพูดที่เหมาะสม และมีบุคลิกภาพดี

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การสื่อสารมีความสาคัญมากต่อคุณภาพบริการ เพราะนอกจากเป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการให้บริการแล้ว ยังจัดว่าเป็นบริการอีกลักษณะหนึ่ง ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงควรมีการให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแก่ผู้มาใช้บริการและหลีกเลี่ยงศัพท์เทคนิค ในการสื่อสาร แก่ลูกค้า

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือ ความน่าเชื่อถือที่เกิดขึ้นจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจอย่างจริงใจ ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญมากสุดอย่างหนึ่งที่จะส่งผลให้ผู้มาใช้บริการทาง สุขภาพ มากขึ้น มีการพูดปากต่อปาก จนอาจเกิดปัจจัยเสริมร่วมด้วย

8. ความปลอดภัย (Security) คือ การบริการที่ส่งมอบแก่ผู้ให้บริการไม่เกิดความเสียหาย และอันตราย ของร่างกาย หรือข้อสงสัยต่างๆ ในเรื่องของการรักษาความลับของลูกค้า การรักษาความ ปลอดภัย เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกมั่นใจว่ามีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน รวมทั้งชื่อเสียงของตน

9. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) คือ บริการที่นำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ ลูกค้ารับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น มีสถานที่ใหญ่โต มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย และเพียงพอ มีบุคลากรที่เพียงพอในการให้บริการ

10. เข้าใจลูกค้า (Understanding/Knowing the Customer) คือ การที่ผู้ให้บริการพยายามทำ ความรู้จักกับลูกค้าเพื่อให้ทราบความถึงความต้องการของลูกค้า เช่น ผู้ให้บริการสามารถจำชื่อลูกค้า ได้ หรือมีระบบการรักษาข้อมูลในอดีตของลูกค้า

2.7 การศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิรพรรณ ทองมาก (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังและความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ภาษาอังกฤษหมวดวิชาศึกษาทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์” พบว่า นักศึกษามีความหวังในด้านหลักสูตรอยู่ในระดับพอสมควร และมีความคาดหวังในด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านการวัดผลและประเมินผล และด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ นอกห้องเรียน อยู่ในระดับมาก

รัชตา ธรรมเจริญ และคณะ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังต่อการจัดการเรียนการสอนการวางแผนเชิงกลยุทธ์และการจัดการของนักศึกษามหาวิทยาลัยหาดใหญ่” พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังต่อการจัดการเรียนการสอนอยู่ในระดับมาก

นางสาวสัจจา โสภา (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจนักเรียนต่อการบริการ ที่ศูนย์เตรียมความพร้อมภาษาอังกฤษและคณิตศาสตร์” พบว่า นักเรียนมีความคาดหวังด้านบุคลากร (อาจารย์) มากที่สุด

วิไล ตั้งปนิชานติ และคณะ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นตามความคาดหวังกับความคิดเห็นตามสภาพที่เป็นจริงต่อการเรียนการสอนด้วยภาษาอังกฤษของนักศึกษาพยาบาล พบว่า มีความคาดหวังก่อนการเรียนการสอนอยู่ในระดับสูง และภายหลังการเรียนการสอนอยู่ในระดับปานกลาง

รมิดา คงเขตวนิช (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการเรียนการสอนวิชาการบัญชีการเงินของมหาวิทยาลัยศรีปทุม พบว่า นักศึกษามีความคาดหวังต่อการเรียนการสอนรายวิชาการบัญชีการเงิน มหาวิทยาลัยศรีปทุมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษามีความคาดหวังต่อการจัดการเรียนการสอนด้านการดำเนินการสอนของอาจารย์ (เทคนิคการสอน/การจัดกิจกรรมการเรียนรู้) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา นักศึกษามีความคาดหวังด้านประโยชน์ที่จะได้รับการเรียนการสอน และสิ่งที่คาดหวังน้อยที่สุดคือ ด้านคุณภาพการเรียนการสอน เนื้อหาวิชา ด้านสื่อและวัสดุอุปกรณ์การเรียนการสอนในสัดส่วนที่เท่ากัน นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนรายวิชาการบัญชีการเงิน มหาวิทยาลัยศรีปทุม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนด้านการดำเนินการสอนของอาจารย์ (เทคนิคการสอน/การจัดกิจกรรมการเรียนรู้) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา นักศึกษามีความพึงพอใจด้านสื่อและวัสดุอุปกรณ์การเรียนการสอน ด้านคุณภาพการเรียนการสอน และเนื้อหาวิชา สิ่งที่นักศึกษาพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านประโยชน์ที่จะได้รับการเรียนการสอน

จิตรี ภู่อระกุล (2550) พบว่า สภาพปัจจุบันในด้านหลักสูตร ด้านผู้สอน ด้านวิธีสอนและ กิจกรรมการเรียนการสอน นักศึกษาส่วนใหญ่มีค่าระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนในด้าน ปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน นักศึกษาส่วนใหญ่มีค่าระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วน ในด้านปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอนและด้านห้องปฏิบัติการ และวัสดุอุปกรณ์ มีค่าระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความคาดหวังของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน นักศึกษาส่วนใหญ่มีค่าระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

วิลาสินี ป້องศรี และสุลาวีวรรณ ชอบสงวน (2547) พบว่า นักศึกษามีทัศนคติต่อความ คาดหวัง โดยคุณลักษณะของอาจารย์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและนักศึกษามีทัศนคติเกี่ยวกับความคาดหวังต่อ การจัดการเรียนการสอนของอาจารย์แตกต่างจากการปฏิบัติจริง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 โดยนักศึกษามีทัศนคติเกี่ยวกับความคาดหวังต่อการจัดการเรียนการสอนสูงกว่าการ ปฏิบัติจริง

Evelyn Domville-Roach (2007) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง A Comparative Study of International and American Study Abroad Students' Expectations and Experiences with Host Countries ผลของการศึกษาพบว่า โดยรวมนักศึกษานานาชาติมีความคาดหวังการในการได้รับการบริการจาก หน่วยงานในลำดับมาก

Hassel & Ridout (2018) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง An Investigation of First-Year Students' and Lecturers' Expectations of University Education ผลการศึกษาส่วนหนึ่งพบว่า นักศึกษามีความ คาดหวังในด้านตนเองมากที่สุด และคาดหวังว่าอาจารย์จะให้ความสนใจนักศึกษาในระดับมาก

สรุปได้ว่า ความคาดหวังก่อนและเมื่อสิ้นสุดการศึกษาของนักศึกษา มีตัวแปรที่สำคัญ หลักๆ คือ อาจารย์ผู้สอน หลักสูตรการจัดการเรียนการสอน สิ่งอำนวยความสะดวกใน สถาบันการศึกษา รวมถึงสถานภาพของผู้เรียน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ องค์ประกอบเหล่านี้ เป็นสิ่งที่ผู้เรียนให้ความคาดหวังก่อนและเมื่อสิ้นสุดการศึกษาของนักศึกษาเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ โดยเฉพาะในด้านหลักสูตรการศึกษา มีเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งสถาบันต่างๆ ได้นำ เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับสากลมาใช้ในการประเมินคุณภาพการศึกษา เช่น เกณฑ์ AUN-QA ประเมินเกี่ยวกับหลักสูตรการศึกษา หรือ เกณฑ์ EdPEx ประเมินคุณภาพรวมในระดับ สถาบัน ก็จะทำให้การจัดการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น พร้อมกับยกระดับการศึกษาของประเทศให้ไปสู่ระดับสากลและได้รับการยอมรับในระดับสากลมากขึ้น