

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิด การตั้งสมมุติฐานการวิจัย และใช้ในการอธิบายความคาดหวัง และความพึงพอใจ ก่อนและหลังเข้ามาศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยแบ่งเป็นประเด็นที่สำคัญในการศึกษาคือในด้านการเรียนการสอน ด้านการสังคมกลุ่มเพื่อน ด้านกิจกรรมนักศึกษา ด้านบริการนักศึกษา ด้านอาคารสถานที่ โดยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

- 2.1 ความหมายของความคาดหวังและความพึงพอใจ
- 2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา
- 2.4 แผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- 2.5 แผนยุทธศาสตร์ศูนย์สระบุรี
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 ความหมายของความคาดหวังและความพึงพอใจ

ความหมายของความคาดหวัง

นักวิชาการ และผู้รู้หลายท่านได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ ดังนี้

สุรางค์ จันทร์เอม (2524 : 128, อ่างใน รักชนก โสภพิศ, 2542 : 65) กล่าวว่าความคาดหวังคือ อันดับของจุดหมายที่ตั้งไว้เป็นความคาดหวังที่น่าจะเป็นไปได้ ชีวิตของคนเราทุกคนย่อมขึ้นอยู่กับความคาดหวังด้วยกันทั้งสิ้น พฤติกรรมทุกอย่างที่บุคคลแสดงออกในปัจจุบัน เราย่อมคาดหวังผลในอนาคต ฉะนั้นความคาดหวังจึงเป็นผลมาจากประสบการณ์ในอดีตของบุคคล

สุณีย์ ชีรดากร (2525 : 92, อ่างใน รักชนก โสภพิศ, 2542 : 6) ให้ความหมาย ของความคาดหวังที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตจริงของคนว่า ความคาดหวัง คือ “การทำนายเหตุการณ์ว่า จะมีอะไรเกิดขึ้นบ้าง การคาดหวังจะเกิดได้ก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่เราเคยมีประสบการณ์เดิมมาก่อน...”

สุณีย์ ชีรดากร (2542 : 208) กล่าวว่า ความคาดหวัง คือ ความคาดหวังว่าพฤติกรรมนั้นจะเป็นสาเหตุให้ไป ถึงเป้าหมายที่ตั้งใจไว้

ความคาดหวังในความหมายที่เป็นลักษณะทางจิตวิทยา ซึ่งมีได้เจาะจงที่การกระทำอย่างเดียว แต่จะรวมถึงแรงจูงใจ ความเชื่อ ความรู้สึก ทศนคติและค่านิยมด้วย (พิสิฐ มหามงคล 2546 : 17-20)

Finn (1921 : 15-16) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง การประเมินค่าบุคคลหรือตนเอง ด้านจิตวิญญาณ และใช้ความคาดหวังนั้นมาเป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมที่จะมีต่อบุคคลที่ตนคาดหวังหรือตนเองในลักษณะที่ตนคิดว่าถูกต้อง

Getzels และคณะ (1968 : 45-47) กล่าวว่าความคาดหวังของบุคคลย่อมแตกต่างกันไป เพราะคนเราต่างมีความคิดและความต้องการแตกต่างกัน พฤติกรรมทางสังคมของบุคคลจึงแตกต่างกันออกไปด้วย

De Cecco (1967 : 80-82) กล่าวว่า การกำหนดความคาดหวังของบุคคล ขึ้นอยู่กับประสบการณ์เพราะความคาดหวังเป็นเรื่องของความรู้สึกนึกคิด และการคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยสิ่งนั้นๆ อาจจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้ และเป็นการประเมินค่าโดยใช้มาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัด การคาดการณ์หรือคาดหวังของแต่ละบุคคลจึงแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความเข้าใจ และการเห็นค่าของความสำเร็จ

Son (1988 : 281) กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าและเชื่อว่าบางสิ่งบางอย่างจะเกิดขึ้น หรือเป็นความเชื่อว่าบางสิ่งบางอย่างควรจะเกิดขึ้น หรืออาจจะเกิดขึ้น

Clay (1988 : 252) กล่าวถึงความคาดหวังต่อการกระทำ หรือสถานการณ์ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี หรือเป็นความมุ่งหวังที่ตีงามเป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มุ่งหวังไว้

Oxford University (1989 : 281) ให้ความหมายของความคาดหวังว่า เป็นสภาวะทางจิตซึ่ง เป็นความรู้สึกนึกคิด หรือเป็นความคิดเห็นอย่างมีวิจารณ์ญาณของบุคคลที่คาดคะเน หรือคาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางอย่างว่าควรมี ควรจะเป็น หรือควรจะเกิดขึ้น

Mondy และคณะ (1990 อ้างถึงใน พิสิฐ มหามงคล, 2546 : 20) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่า เป็นการคาดการณ์ของบุคคลต่อสิ่งต่างๆ โดยบุคคลจะใช้ประสบการณ์ที่เคยประสบมาเป็นปัจจัยในการกำหนดความคาดหวัง ความคาดหวังจึงเป็นความรู้สึกความคิดเห็น การรับรู้ การตีความหรือการคาดการณ์ต่อสิ่งต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้น พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลจึงเป็นไปตามผลลัพธ์ของความคาดหวังที่ตั้งไว้

จากความหมายความคาดหวังข้างต้นสรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นระดับพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ที่อาศัยประสบการณ์เดิมของตนในการตัดสินใจสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่จะไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดหรือต้องการให้เป็นไปตามความต้องการของตน

ความหมายของความพึงพอใจ

การศึกษาถึงความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันใน 2 มิติ คือ มิติในด้านความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (job satisfaction) หรือ ผู้ให้บริการ (service provider) และมิติในด้านความพึงพอใจในการรับบริการ (service satisfaction) หรือ ผู้รับบริการ (customer) ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาถึงมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการทางการศึกษา และศึกษาถึงความพึงพอใจของนักศึกษาในฐานะที่เป็นลูกค้า หรือ ผู้รับบริการทางการศึกษา โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

Oskamps (1984 อ้างใน อรวรรณ เมฆทัศน์, 2543 : 3) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ 3 นัย คือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สถานการณ์ที่เป็นผลจากการปฏิบัติการจริง ได้เป็นไปตามที่บุคคลที่คาดหวังไว้

2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ

3. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นไปตามหรือสนองต่อคุณค่าของบุคคล

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545:7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

อัฐพร มาข้า(2543: 29) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้นๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

Tiffin and McCormick (1965 อ้างใน ลดาวัลย์ ทรัพย์อยู่, 2543 : 9) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (basic needs) ที่มีความหมายเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และแรงจูงใจ (incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของคำว่า “พึง” หมายความว่าถึง สิ่งที่ควรจะเป็น การยอมตาม ความจำเป็น คำว่า “พอใจ” หมายความว่าถึง ควรแก่ความต้องการ เต็มที่เท่าที่จำเป็น สมใจ ดังนั้น ความหมายของความพึงพอใจ

ซึ่งสรุปได้ว่าความพึงพอใจคือ สิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจจึงเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับ อาจจะมีมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ

Abraham S. Maslow (quoted in Robbins, 2001, p. 157) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of needs theory) ตั้งแต่ระดับต่ำสุดถึงระดับสูงสุด เป็น 5 ชั้น โดย มาสโลว์ ได้จำแนกความต้องการทั้ง 5 ชั้นของมนุษย์เป็น 2 ระดับใหญ่ๆ คือ ระดับต่ำ (Lower-order) ได้แก่ ความต้องการทางกายภาพ และความต้องการความมั่นคง สำหรับความต้องการในระดับสูง (Higher-order Needs) ได้แก่ ความต้องการทางสังคม ความต้องการได้รับการยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต ซึ่งความแตกต่างของความต้องการทั้ง 2 ระดับ คือ ความต้องการในระดับสูงเป็นความพึงพอใจที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ขณะที่ความต้องการในระดับต่ำ เป็นความพึงพอใจที่เกิดจากภายนอก เช่น ค่าตอบแทน เป็นต้น

1. ความต้องการระดับกายภาพ (Physiological Needs)

เป็นความต้องการทางร่างกายขั้นพื้นฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ อากาศ น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัยความต้องการทางเพศ เป็นต้น มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับถัดไปเมื่อความต้องการระดับกายภาพได้รับการตอบสนองแล้ว ดังนั้น ในขั้นแรกองค์กรจะต้องตอบสนองความต้องการของพนักงานโดยการจ่ายค่าจ้างและผลตอบแทนเพื่อให้พนักงานสามารถนำเงินไปใช้จ่ายเพื่อแสวงหาสิ่งจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของแต่ละคน

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs)

เมื่อความต้องการด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ ความปลอดภัยดังกล่าวมี 2 รูปแบบ คือ ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย และความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย ได้แก่ การมีความปลอดภัยในชีวิต การมีสุขภาพดี เป็นต้น ส่วนความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ได้แก่ การมีอาชีพการงานมั่นคง การทำงานที่มีหลักประกันอย่างเพียงพอจะมีผลต่อการตัดสินใจในการทำงานต่อไปอันจะเป็นข้อมูลในการตัดสินใจลาออกจากงานหรือการพิจารณาเลือกงานใหม่ แต่ตราบดีที่ความต้องการด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการที่จะได้รับความมั่นคงปลอดภัยก็ค่อนข้างน้อย

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs)

เมื่อความต้องการทั้ง 2 ประการได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับที่สูงกว่า จะเข้ามามีบทบาทต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ความต้องการทางสังคม ได้แก่ ความต้องการการยอมรับในผลงาน ความเอื้ออาทร ความเป็นมิตรที่ดี ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความรักจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้โดยการให้ลูกจ้างมีส่วนในการแสดงความคิดเห็น ให้ลูกจ้างทำงานเป็นกระบวนการกลุ่ม (Group Process) และมีลักษณะเป็นการร่วมมือร่วมใจ (Collaboration) ในการทำงานมากกว่าที่จะมุ่งการแข่งขัน (Competition) ตลอดจนองค์กรต้องมองเห็นคุณค่าของบุคลากร ยอมรับความคิดเห็นของเขาเหล่านั้นด้วยการยกย่องชมเชยเมื่อมีโอกาสอันควร

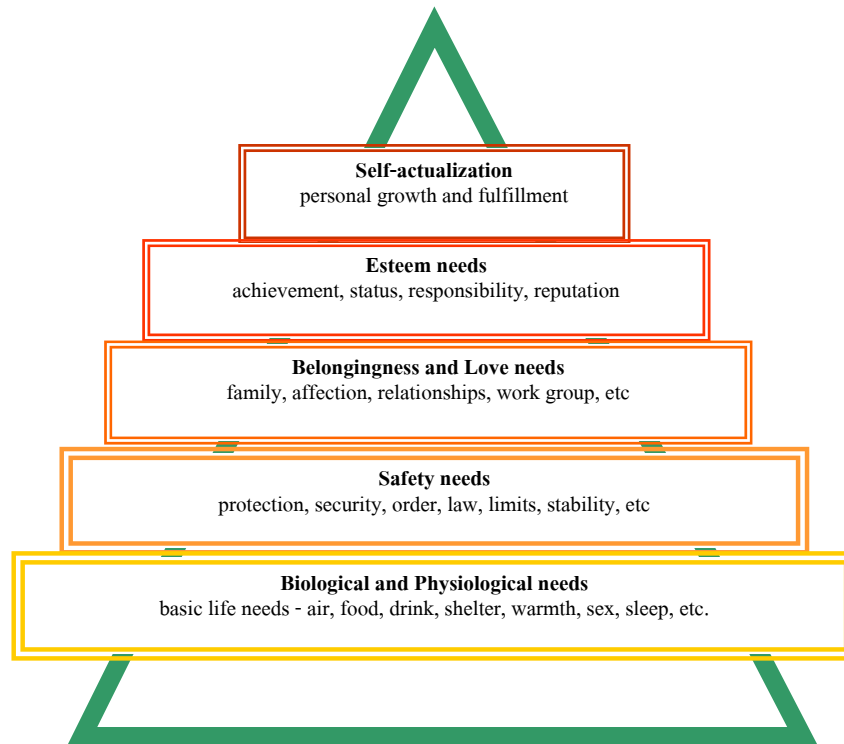
4. ความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญในสังคม (Esteem Needs)

หมายรวมถึง ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพในการทำงาน ตลอดจนต้องการมีฐานะเด่นและเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย การมีตำแหน่งสูงในองค์กร หรือการที่สามารถใกล้ชิดบุคคลสำคัญๆ ล้วนเป็นการส่งเสริมให้ฐานะของบุคคลเด่นขึ้นทั้งสิ้น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Needs)

เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้ง 4 ระดับแล้ว มนุษย์จะทำงานเพื่องานคือ อยากรู้ว่าตนมีศักยภาพแค่ไหน และพยายามพัฒนาศักยภาพของตนไปสู่จุดสูงสุด การทำงานเกิดจากสนใจและรักในงานที่ทำ และทำเพราะได้มีโอกาสพัฒนาศักยภาพของตนให้ถึงจุดสูงสุด

Maslow's Hierarchy of Needs
(original five-stage model)



ภาพที่ 2.1 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ที่มา © alan chapman 2001-4, based on [Maslow's Hierarchy of Needs](#) Not to be sold or published. More free online training resources are at www.businessballs.com. Alan Chapman accepts no liability.

ทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation Theory)

ทฤษฎีแรงจูงใจเชื่อว่าการเกิดพฤติกรรมมีสาเหตุต่าง ๆ กัน จึงได้อธิบายความเชื่อมั่นว่า พฤติกรรมนั้นจะเกิดขึ้นได้เมื่อมีสิ่งเร้ามาเป็นเครื่องชักนำ และทำให้เกิดการตอบสนองในรูปของพฤติกรรม ทฤษฎีนี้เน้นสิ่งเร้าที่เกิดจากภายนอกมากกว่าสิ่งเร้าภายใน แม้แต่ความต้องการหรือแรงขับที่เกิดขึ้นก็ถือเอาเฉพาะที่สังเกตเห็นได้

การจูงใจหรือแรงจูงใจ (Motivation) จึงเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นแก่บุคคลในการใช้ความพยายามผลักดันให้เกิดการกระทำอย่างต่อเนื่อง และมีแนวทางที่แน่นอน เพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ แรงจูงใจภายในเกิดมาจากความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างบุคคลกับสิ่งที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย ส่วนแรงจูงใจภายนอกเป็นผลมาจากสิ่งแวดล้อม ทฤษฎีแรงจูงใจมักเน้นที่กระบวนการ โดยยอมรับว่า แรงจูงใจเป็นผลที่เกิดจากความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับความคาดหวัง ความเป็นเสมือน

เครื่องมือ และการมีคุณค่าที่เหมาะสม หรือคุณค่าสอดคล้องตามความต้องการของแต่ละคนจึงจะส่งผลต่อแรงจูงใจ ทฤษฎีความคาดหวังยังมีมุมมองเกี่ยวกับบทบาทของการจูงใจครอบคลุมกว้างขวาง ทั้งสถานะแวดล้อมที่เกี่ยวกับการทำงานทั้งหมด โดยสาระทฤษฎีนี้เชื่อว่า แรงจูงใจของมนุษย์จะเกิดขึ้นถ้าตนสามารถคาดหวังได้ว่าเมื่อทำงานสำเร็จแล้วก็จะได้รับสิ่งที่ต้องการได้จากงานนั้น ทฤษฎีความคาดหวังเห็นว่าคนเราย่อมมีเหตุผลที่จะคิดว่าตนต้องทำอะไรบ้างจึงควรได้รับรางวัลผลตอบแทน และรางวัลผลตอบแทนต้องมากเท่าไรจึงลงมือทำงานนั้น

<http://suthep.ricr.ac.th/chapter4.doc.Nov.2006>

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

แนวคิดในการอธิบายความคาดหวังของ Rotter (อ้างถึงใน สุริย์ กาญจนวงศ์, 2542 : 58) แบ่งเป็น 2 ประการ คือ ความคาดหวังเฉพาะกับความคาดหวังทั่วไป ซึ่งความคาดหวังเฉพาะ (Specific Expectancies) สะท้อนให้เห็นประสบการณ์ที่ได้รับจากสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งในอดีตกับความคาดหวังทั่วไป (Generalized Expectancies) ซึ่งเป็นผลรวมของประสบการณ์ในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่คล้ายคลึงกันหรือเกี่ยวข้องกัน ในขณะที่สันติชัย คำสมาน (อ้างถึงใน สุภักฎาณี สุขสำราญ, 2544 : 16) ได้อธิบายความคาดหวังในลักษณะของการเป็นทฤษฎีช่วยตัดสินใจในการกระทำว่ามีข้อพิจารณาเกี่ยวกับความคาดหวัง 2 ประการ คือ พิจารณาเป้าหมายที่จะไปสู่สิ่งที่มีคุณค่ามากน้อยเพียงไร (Valance) และพิจารณาว่า สิ่งที่สามารถคาดหวังให้ไปถึงจุดหมายได้เพียงไร (Expectancy) โดยทั้ง 2 ประการนี้มีความสัมพันธ์กัน และความคาดหวังในการทำงานสู่เป้าหมายนี้ได้มีแนวคิดสำคัญตามทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal - Setting Theory) เสนอโดย Edwin Locke (อ้างถึงใน สุภักฎาณี สุข สำราญ, 2544 : 16) ที่เห็นว่าจิตใจของมนุษย์เรานั้น โดยธรรมชาติจะถูกระตุ้นโดยเป้าหมาย (Goal) ให้ต้องแสดงพฤติกรรมตามเป้าหมาย และความตั้งใจของตน เพื่อนำสู่การบรรลุเป้าหมาย

เมื่อศึกษารายละเอียดด้านองค์ประกอบความคาดหวังแล้ว แนคเลอร์ และ ลอว์เลอร์ (อ้างถึงใน สังเวียน อ่อนแก้ว, 2536 : 65) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความคาดหวังไว้ 3 ประการคือ

1. การคาดหวังเกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้น บุคคลจะมีพฤติกรรมอย่างไร จะขึ้นอยู่กับในใจเขามีการคาดหวังอย่างไรเกี่ยวกับผลที่ติดตามมา เช่น คนที่คาดหวังว่าถ้าเขามีการผลิตเพิ่มขึ้นเขาจะได้รับการยกย่อง เขาก็จะตัดสินใจทำงานหนักขึ้น แต่ถ้าเขาคาดหวังว่าแม้มีการผลิตเพิ่มขึ้น เขาก็จะไม่ได้ประโยชน์อะไรเพิ่มขึ้นเลย เขาก็จะไม่ทุ่มเทให้กับงานเป็นพิเศษแต่อย่างใด

2. ความพอใจหรือคุณค่าของผลที่เกิดขึ้น ผลที่เขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นนั้นได้ก่อให้เกิดความพอใจหรือมีคุณค่าแก่เขาเพียงใด เช่น คนที่คาดหวังว่าถ้าเขาทำงานหนักขึ้นเขาจะได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น ซึ่งจะสร้างความพอใจแก่เขามาก แต่ถ้าการทำงานหนักขึ้นทำให้เขาได้ค่ายกย่องชมเชยซึ่งไม่ใช่เงิน ก็จะทำให้เขามีความพอใจน้อย

3. ความคาดหวังเกี่ยวกับกำลังความพยายามกับผลการปฏิบัติงาน ความคาดหวังของบุคคลเกี่ยวกับความยุ่งยากในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของบุคคลนั้นว่าจะปฏิบัติงานดังกล่าวหรือไม่

รักชนก โสภาทิต, (2542: 68 – 69) กล่าวว่าทฤษฎีความคาดหวังมีอยู่หลายฉบับที่นักทฤษฎีแต่ละคนนำเสนอโดยมีสาระที่ต่างกันเล็กน้อยแต่ฉบับที่รู้จักยอมรับกันมากเป็นของ วรูม (Vroom) และฉบับของ พอร์เตอร์ (Porter) กับ ลอว์เลอร์ (Lawler) ที่เห็นพ้องกันว่าแรงจูงใจเป็นผลที่เกิดมาจากความเชื่อ 3 ประการของมนุษย์ได้แก่

Vroom (1970: 91-103) กล่าวถึงความคาดหวังในทฤษฎี Valence, Instrumentality and Expectancy (V.I.E) ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. V มาจากคำว่า Valence หมายถึง ความพึงพอใจของมนุษย์ที่มีต่อผลลัพธ์ (outcomes) ของการกระทำ ซึ่งเป็นลักษณะที่สำคัญที่สุดของความพึงพอใจของมนุษย์ ระดับของความพึงพอใจที่มนุษย์คาดหวังว่าจะได้จากผลลัพธ์นั้น ๆ ไม่ใช่เกิดจากการเห็นคุณค่าที่แท้จริงของผลลัพธ์นั้นเสมอไป เช่นมนุษย์เลือกทำงานด้วยวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่งเพราะต้องการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ต้องการเป็นที่ยอมรับของสังคม หรือต้องการค่าจ้างที่สูงไม่ใช่เลือกทำงานเพราะว่างานนั้นมีคุณค่าตามอุดมคติ อาจกล่าวได้ว่าความพยายามในการทำงานเน้นจากผลลัพธ์หลายอย่างทั้งทางตรงและทางอ้อม

2. I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง ความเชื่อถือ วิธีการในการเชื่อมโยงผลลัพธ์อย่างหนึ่งไปสู่ผลลัพธ์อีกหลายอย่าง เช่น นักเรียนเชื่อว่าการเรียนจะเป็นวิธีการไปสู่การสอบได้ การสอบได้เป็นวิธีการที่นำไปสู่การได้รับประกาศนียบัตร ประกาศนียบัตรจะนำไปสู่การบรรจุเข้าทำงาน

3. E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง การคาดการณ์จากความเชื่อว่าผลลัพธ์จะเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด เช่น ถ้ามนุษย์มีความเชื่อมั่นว่าจะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ตั้งไว้ ย่อมทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นความรู้สึกทางด้านจิตใจที่จะตัดสินใจเลือกทำอะไร และทำอย่างไรจึงจะประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา

พินดา อัครกะ (2545 : 13) ได้ศึกษาถึงระดับคุณภาพสภาพแวดล้อมทางการศึกษา 5 ด้าน ได้แก่สภาพแวดล้อมด้านการเรียนการสอน สภาพแวดล้อมด้านอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมด้านกลุ่มเพื่อน สภาพแวดล้อมด้านกิจกรรมนักศึกษา และสภาพแวดล้อมด้านการบริหารการศึกษา ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมด้านการเรียนการสอน หมายถึง ลักษณะสภาพหรือบรรยากาศการถ่ายทอด การได้รับประสบการณ์จากการเรียนการสอนในห้องเรียน ซึ่งสามารถจำแนกออกได้เป็น 3 ลักษณะ คือ สภาพแวดล้อมทางการเรียนการสอนด้านด้านกายภาพหรือด้านรูปธรรม เช่น วัสดุอุปกรณ์ โต๊ะ เก้าอี้ แสง สี เพอร์นิเจอร์ บริเวณสถานที่ทำกิจกรรม ฯลฯ เป็นต้น สภาพแวดล้อมทางการเรียนการสอนด้านนามธรรม เช่น คุณลักษณะของผู้เรียน กิจกรรมการเรียนการสอนและบรรยากาศในห้องเรียน เป็นต้น และสภาพแวดล้อมการเรียนการสอนด้านสังคม ได้แก่สภาพแวดล้อมที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ผู้สอน ความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษากับนักศึกษาด้วยกัน รวมถึงกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ของวิทยาลัยด้วย

การเรียนการสอนจึงมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการคือ ผู้สอน ผู้เรียน และปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียน ผู้สอนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งในการจัดการเรียนการสอน เพราะจะเป็นผู้กำหนดบรรยากาศเกี่ยวกับการเรียนการสอนในแต่ละครั้งจะให้ไปในแบบใดขึ้นอยู่กับผู้สอน คุณลักษณะผู้สอนจะส่งเสริมการเรียนรู้ให้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพ

ทวีศิลป์ สารแสน (2543 : 137) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมทางการเรียนในห้องเรียน ด้านครูผู้สอนกับความพึงพอใจของนักเรียน ในโรงเรียนมัธยมศึกษา พบว่า สภาพแวดล้อมทางการเรียนการสอนในห้องเรียน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งในการที่จะทำให้นักเรียนเกิดความพึงพอใจในการเรียน มีความกระตือรือร้น อยากรู้อยากเรียน ซึ่งหากโรงเรียนได้จัดสภาพแวดล้อมทางการเรียนในห้องเรียนด้านต่างๆ เช่น ด้านบุคลิกภาพของครูและการสร้างบรรยากาศในห้องเรียนให้เอื้ออำนวยแก่นักเรียนเป็นอย่างดีแล้ว การเรียนการสอนขณะที่อยู่ในห้องเรียนย่อมมีประสิทธิภาพ ซึ่งสุดท้ายก็จะส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความสำเร็จของผู้เรียน ซึ่งย่อมาหมายถึง ความสำเร็จของการจัดการเรียนการสอนและการศึกษาโดยรวมนั่นเอง

สรุปได้ว่าบรรยากาศในชั้นเรียนเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อการเรียนการสอนโดยระหว่างอาจารย์และนักศึกษา หากอาจารย์และนักศึกษามีความรู้สึที่ดีและเป็นมิตรต่อกัน ไม่ตกอยู่ในอำนาจของความหวาดกลัว มีบรรยากาศในชั้นเรียนที่อบอุ่นไม่เครียดย่อมก่อให้เกิดกำลังใจเกิดความมั่นใจแก่นักศึกษาเพราะการเรียนรู้จะเกิดขึ้นในบรรยากาศที่เป็นกันเอง โดยนักศึกษาร่วมกิจกรรมด้วยความมั่นใจ สามารถพัฒนาตนเองและกล้าคิด กล้าแสดงออกอย่างมีเหตุผล โดยครูเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการจัดบรรยากาศในชั้นเรียนและนักศึกษามีบทบาทสำคัญในการมีส่วนร่วมสร้างบรรยากาศนั้นด้วย จึงกล่าวได้ว่าการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้านการเรียนการสอน เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้นักศึกษาหรือผู้เรียนเกิดทักษะในการเรียนรู้มากยิ่งขึ้น และจากการศึกษาสามารถสังเคราะห์แนวคิดเพื่อกำหนดเป็นตัวแปรย่อยสำหรับวัดระดับคุณภาพสภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้านการเรียนการสอนได้ ดังนี้

1. ด้านผู้สอน
 - 1.1 ระดับความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้
 - 1.2 บุคลิกภาพความเป็นครู
 - 1.3 ความเหมาะสมในการสร้างบรรยากาศในการเรียนการสอน
 - 1.4 ความพร้อมในการเตรียมการสอน
2. ด้านผู้เรียน
 - 2.1 ความสนใจตั้งใจของผู้เรียน
 - 2.2 ความเหมาะสมต่อบทบาทการเรียนการมีส่วนร่วมในการเรียนการสอน
 - 2.3 ฝึกประสบการณ์วิชาชีพตรงตามสาขาที่เรียน
3. ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน
 - 3.1 ความเหมาะสมของกิจกรรมการเรียนการสอน
 - 3.2 ระดับความพึงพอใจต่อการเรียนการสอน

4. สื่อ วัสดุฝึก และอุปกรณ์การเรียนการสอน

4.1 ความเพียงพอของสื่อ วัสดุฝึกอุปกรณ์การสอน

4.2 ระดับคุณภาพของสื่อ วัสดุฝึก และอุปกรณ์การสอน

5. ความเหมาะสมในการประเมินผลการเรียน

2. สภาพแวดล้อมด้านอาคารสถานที่ หมายถึง ลักษณะและสภาพของของอาคารสถานที่ต่าง ๆ เช่น อาคารเรียน ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ หอประชุม โรงอาหาร ห้องสมุด ห้องส้วม สถานกีฬา สถานที่พักผ่อน และบริเวณทั้งหมดของมหาวิทยาลัย และเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อนักศึกษาทุกคน การสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีในมหาวิทยาลัยจึงจำเป็นต้องดำเนินการอย่างจริงจัง เพื่อให้มีบรรยากาศที่สดชื่น ร่มเย็น น่าอยู่ น่าอาศัย มีสิ่งต่างๆ ที่เป็นข้อคิดข้อเตือนใจ สิ่งเหล่านี้จะเป็นสิ่งที่แทรกซึมเข้าไปในจิตใจนักศึกษาที่ละน้อย จนในที่สุดจะกลายเป็นการปฏิบัติที่เป็นนิสัยติดตัว สิ่งแวดล้อมที่ดี มีอิทธิพลต่อสุขภาพอนามัยทั้งทางร่างกายและจิตใจ การจัดอาคารสถานที่และบรรยากาศของมหาวิทยาลัยให้สวยงาม สะอาดและมีสภาพแวดล้อมที่ดี เป็นการอำนวยความสะดวกต่อการเรียนการสอน เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้นักเรียนอยากรู้ อยากเห็น อยากมาเรียน และไม่เกิดปัญหาการเรียน

สรุปได้ว่าสภาพแวดล้อมด้านอาคารสถานที่ เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อนักศึกษาทุกคน มีส่วนร่วมในการพัฒนาร่างกายจิตใจ พัฒนาบุคลิกลักษณะให้ดีขึ้น มีอิทธิพลต่อสุขภาพอนามัยช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในการเรียนการสอน เกิดการเรียนรู้ การที่นักศึกษาได้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ร่มรื่น สวยงาม สะดวกปลอดภัย มีบรรยากาศแห่งความเป็นมิตร ซึ่งย่อมเป็นที่ปรารถนาของนักศึกษาทุกคน สภาพแวดล้อมด้านอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยลักษณะที่ดีควรมีดังนี้

1. ความเหมาะสมของทำเล ที่ตั้ง ขนาด

2. ความเพียงพอของอาคารเรียน ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการวิชาชีพ ตลอดจนอาคารประกอบและห้องพิเศษต่างๆ

3. มีความร่มรื่นสวยงาม สะอาด เป็นระเบียบ มีความปลอดภัย

4. การมีส่วนร่วมรับผิดชอบของบุคคลากรต่อสภาพแวดล้อมด้านอาคารสถานที่

3. สภาพแวดล้อมด้านกลุ่มเพื่อน หมายถึง สภาพที่เป็นอยู่ทางสังคมของกลุ่มเพื่อนที่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่ และพัฒนาการด้านการเลือกคบเพื่อน อุดมคติในการเลือกคู่ครอง กิจกรรมสังคมในกลุ่มเพื่อน การใช้เวลาว่างในกลุ่มเพื่อน และเทคนิคการปรับตัวให้เข้ากับกลุ่มเพื่อน เพราะนักศึกษาเป็นวัยที่มีความต้องการทางสังคม ต้องการเพื่อนสนิท ความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษากับครอบครัวที่มีน้อยลง โดยมีกลุ่มเพื่อนเข้ามามีบทบาทต่อนักศึกษามากขึ้น ทั้งด้านทัศนคติ ทักษะสติปัญญา ความรู้ความสามารถ และบุคลิกของนักศึกษา

สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้านกลุ่มเพื่อน เป็นส่วนหนึ่งของสภาพแวดล้อมวิทยาลัย ที่มีบทบาทสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่าง ๆ ของนักศึกษา ซึ่งนักศึกษาแต่ละคนจะมีความแตกต่างกัน อันเนื่องมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่แวดล้อมนักศึกษา การคบเพื่อนที่มีอยู่จำนวนมาก และต่างก็มีพื้นฐานทางสังคมและเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน การมีความสัมพันธ์ทางสังคมในกลุ่มเพื่อนของนักศึกษา สิ่งเหล่านี้ย่อมมีอิทธิพลต่อการใช้ชีวิตของนักศึกษาเพราะมีพฤติกรรมบางอย่างของนักศึกษาที่ได้รับจากเพื่อนและนักศึกษารุ่นพี่ การที่นักศึกษาสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมกับ

เพื่อนทั้งเพศเดียวกันและต่างเพศ นับว่าเป็นพัฒนาการอย่างหนึ่งของนักศึกษาที่กำลังอยู่ในช่วงวัยรุ่น ซึ่งเป็นระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิต เป็นผู้ที่ต้องการจะเรียนรู้สิ่งใหม่และปรับตัวให้เข้ากับสังคม ดังนั้นวิทยาลัยจึงต้องจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้านกลุ่มเพื่อน ให้เหมาะสมโดยปลูกฝังกล่อมเกล่าอบรมสั่งสอนให้นักศึกษามีความรู้ความสามารถ ส่งเสริมการจัดกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ ทั้งในและนอกสถานศึกษาเพื่อให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ พัฒนาบุคลิกภาพและพฤติกรรมของตน และสามารถนำไปใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันได้ ซึ่งจากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้านกลุ่มเพื่อน เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรสำหรับวัดระดับคุณภาพสภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้านสังคมกลุ่มเพื่อน ดังนี้

1. การคบเพื่อน
2. ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม
3. การปรับตัวในกลุ่มเพื่อน
4. การใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์

4. สภาพแวดล้อมด้านกิจกรรมนักศึกษา เป็นงานที่มุ่งส่งเสริมการเรียนรู้ และชีวิตความเป็นอยู่ของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย ให้ดำเนินไปด้วยดีมีความสุข ตลอดจนเป็นการมุ่งพัฒนาบุคลิกภาพ สร้างเสริมคุณธรรม จริยธรรม ความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา รู้จักยกย่องผู้อื่น ความเป็นผู้นำ สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้ดี

สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้านกิจกรรมนักศึกษา เป็นส่วนหนึ่งที่มีประโยชน์โดยตรง ช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษา เกิดการเรียนรู้จากการฝึกปฏิบัติ ช่วยพัฒนานักศึกษาทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ กิจกรรมนักศึกษาจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาบุคลิกช่วยสร้างเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน สร้างลักษณะนิสัยที่ดีให้เกิดขึ้น ฝึกความเป็นผู้นำโดยมีอาจารย์ให้คำปรึกษา และมหาวิทยาลัยให้การส่งเสริมสนับสนุนการจัดกิจกรรม เปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในกิจกรรมตามความถนัด ซึ่งย่อมจะทำให้นักศึกษาเพียบพร้อมไปด้วยคุณธรรม จริยธรรม เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะด้านต่างๆ สามารถตัดสินใจ และปกครองตนเองได้ จากการศึกษาได้กำหนดตัวแปรสำหรับวัดระดับคุณภาพสภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้านกิจกรรมของนักศึกษา ดังนี้

1. ความเหมาะสมของนโยบายด้านกิจกรรมนักศึกษา
2. ความหลากหลายของกิจกรรม
3. การมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม
4. ความเหมาะสมของกิจกรรม
5. งบประมาณการใช้จ่ายเพื่อกิจกรรม
6. ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้อง
7. คุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากกิจกรรม

จากแนวคิดของทวิตลิปป์ สารแสน (2543) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมทางการเรียนในห้องเรียน ด้านครูผู้สอนกับความพึงพอใจของนักเรียน และ พนิดา อัครคะ (2545) ที่ได้ศึกษาถึงระดับคุณภาพสภาพแวดล้อมทางการศึกษา 5 ด้าน มีแนวคิดที่สอดคล้องกับงานของสมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (อึ้งโน กัมพล เกื้อกุล, 2547 : 12-13) ที่ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมว่า หมายถึง สิ่งเร้าอันก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในความรู้สึกประสาสัมผัสของ

นักศึกษา สภาพที่เป็นอยู่หรือสิ่งเร้าเชิงสภาพแวดล้อมเหล่านี้ สามารถตรวจสอบได้โดยการสังเกตซึ่งแบ่งเป็น 5 ประเภท คือ

1. สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับการเรียนการสอน หมายถึง สภาพการณ์หรือบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนการสอน ความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา พฤติกรรมการเรียนการสอนมาใช้อย่างเหมาะสม บรรยากาศทางวิชาการทั้งภายในและภายนอกห้องเรียน ตลอดจนการให้คำปรึกษาแนะนำช่วยเหลือ แก้ปัญหา ซึ่งส่งผลต่อการเรียนการสอน

2. สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับการบริหาร หมายถึง ลักษณะสภาพการณ์ การจัดการดำเนินงานบริหารวิทยาลัยในด้านนโยบาย กฎเกณฑ์ ระเบียบข้อบังคับ ตลอดจนการจัดดำเนินการเพื่อส่งเสริมการพัฒนาวิชาการ และการติดตามประเมินผลเกี่ยวกับการเรียนการสอนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้

3. สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับความประทับใจในวิทยาลัยโดยรวม หมายถึง สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

4. สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับเพื่อน หมายถึง ลักษณะที่เกี่ยวกับการคบเพื่อนในสถาบันสัมพันธ์ภาพของนักศึกษา กับเพื่อนร่วมชั้นเรียน การแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิด ความสามารถในการทำงานกลุ่มเพื่อประกอบกิจกรรมต่างๆ การยอมรับในรุ่นพี่รุ่นน้อง การเป็นผู้นำในกิจกรรมต่างๆ ที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาศักยภาพของนักศึกษา

5. สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับอาคารสถานที่ หมายถึง ลักษณะสภาพการณ์ที่เกี่ยวกับอาคารสถานที่ที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนานักศึกษา การเรียนการสอน และการปฏิบัติงานของผู้บริหาร อาจารย์และนักศึกษา เช่น ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ โรงอาหาร ร้านค้า ระบบกำจัดขยะมูลฝอย ที่นั่งพักผ่อน การตกแต่งสถานที่ สภาพความปลอดภัย ความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในวิทยาลัย

จากทัศนะดังกล่าวสรุปได้ว่า มหาวิทยาลัยในฐานะที่เป็นแหล่งการเรียนรู้ที่สำคัญของสังคม จำเป็นต้องมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการศึกษารียนรู้ของนักศึกษา ซึ่งสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ภายในของมหาวิทยาลัยที่กระตุ้น เอื้ออำนวย หรือส่งเสริมการศึกษาของนักศึกษาในการที่จะพัฒนาตนเองไปสู่จุดมุ่งหมายในการเข้ามาศึกษาเล่าเรียนในมหาวิทยาลัย เป็นการสร้างศักยภาพของนักศึกษาให้เป็นบุคคลที่สมบูรณ์มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม มีความรู้ ความสามารถ ที่สามารถนำไปใช้ได้ในชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นการประกอบอาชีพ การเข้าสังคม การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความเป็นผู้นำ สามารถแก้ไขปัญหาได้ สภาพแวดล้อมทางการศึกษาในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการจัดการเรียนการสอน ด้านอาคารสถานที่ ด้านกิจกรรม และด้านสังคมกลุ่มเพื่อนจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่มีบทบาทในการกำหนดคุณภาพของนักศึกษาที่ได้เข้ามาศึกษาต่อในมหาวิทยาลัย

2.4 แผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. 2549-2551

ปรัชญา

เป็นมหาวิทยาลัยที่ตระหนักถึงความอยู่รอดขององค์กร (Survival) สามารถอยู่ในโลกของการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

วิสัยทัศน์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตจะเป็นมหาวิทยาลัยที่ตระหนักถึงความอยู่รอดขององค์กร (Survival) โดยเน้นแนวทางที่สำคัญ (Focal Points) คือ

1. เป็นมหาวิทยาลัยเฉพาะทาง ที่เน้นในสาขาวิชาที่มีความเชี่ยวชาญและเป็นเลิศ สามารถสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมให้เป็นที่ยอมรับได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ
2. เป็นมหาวิทยาลัยที่เน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการจัดการเรียนการสอน และการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ
3. เป็นมหาวิทยาลัยที่มุ่งพัฒนาและสร้างสรรค์บุคลากรให้เป็นบุคคลที่มีความรู้ (Knowledge Workers) เพื่อเป็นทุนมนุษย์ (Human Capital) ในการสร้างความมั่งคั่งทางปัญญา (Intellectual Wealth) ขององค์กร

การขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยไปสู่องค์กรที่มีสมรรถภาพการปฏิบัติขั้นสูงภายใต้วิสัยทัศน์ดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยการดำเนินงานที่เน้นคุณภาพในทุกมิติตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยดังต่อไปนี้

พันธกิจ

1. ผลิตบัณฑิตและพัฒนาครูให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับและต้องการของผู้ประกอบการและสังคมโดยเน้นการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนและการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และสามารถแข่งขันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก ตลอดจนส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพบัณฑิต
2. สร้างองค์ความรู้ ประสานความร่วมมือด้านวิจัย พัฒนานวัตกรรมและสร้างเครือข่ายพันธมิตรทางวิชาการกับองค์กรในประเทศและต่างประเทศรวมทั้งให้บริการวิชาการแก่สังคม พัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีให้กับชุมชน ทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชากร

ประเด็นยุทธศาสตร์

1. การพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาและการบริการวิชาการเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต
2. การอนุรักษ์ ส่งเสริม สืบสานประเพณี ศิลปวัฒนธรรม
3. การสร้างองค์ความรู้และจัดการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมสมรรถนะการแข่งขันของประชาชน

โดยมีเป้าประสงค์สำคัญคือ

เป้าประสงค์

1. ประชาชนมีโอกาสรับการศึกษาในระดับอุดมศึกษาและการบริการวิชาการที่มีคุณภาพมากขึ้น
2. ประชาชนได้รับความรู้และความเข้าใจในศิลปวัฒนธรรม
3. ผลิตร่างคนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีคุณภาพ
4. มหาวิทยาลัยมีขีดความสามารถในการบริหารจัดการและการพัฒนาองค์ความรู้เพื่อส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันของประชาชน

กลยุทธ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติ

แผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (พ.ศ. 2549-2551) ได้กำหนดกลยุทธ์การพัฒนามหาวิทยาลัยในสามปีข้างหน้าไว้ 7 กลยุทธ์ประกอบด้วย

1. สร้างโอกาสการเรียนรู้ตลอดชีวิตด้วยรูปแบบการจัดการศึกษาและการบริการวิชาการที่หลากหลาย
2. ผลิตร่างคนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่สอดคล้องกับความต้องการของประเทศ
3. พัฒนาคูณภาพบัณฑิตผ่านกระบวนการสร้างคุณค่า (Value Creation Process) กระบวนการพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management)
4. พัฒนาระบบบริหารงานวิจัยและส่งเสริมงานวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ที่แข็งแกร่ง
5. พัฒนาความสัมพันธ์เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
6. อนุรักษ์ ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม เพื่อเป็นฐานในการพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ
7. พัฒนาสมรรถนะ (Competency) ทูมนมนุษย์

กลยุทธ์ที่ 1 สร้างโอกาสการเรียนรู้ตลอดชีวิต

มหาวิทยาลัยในปี พ.ศ. 2551 จะเป็นมหาวิทยาลัยที่จัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน สามารถสร้างโอกาสการเรียนรู้ตลอดชีวิตด้วยรูปแบบการจัดการศึกษาที่หลากหลาย มหาวิทยาลัยจะใช้กลไกการให้บริการวิชาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมชุมชนเมืองและระดับชาติตามความต้องการและความจำเป็น ตอบสนองต่อการแก้ปัญหาความยากจนและการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยจะเปลี่ยนจากการดำเนินงานแยกส่วนในแต่ละพันธกิจมาเป็นการบูรณาการพันธกิจต่างๆเข้าด้วยกัน

มาตรการที่ 1.1 จัดการศึกษาในหลายรูปแบบภายใต้เกณฑ์มาตรฐานและ แนวทางการบริหารเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา

แนวทางปฏิบัติ 1.1.1 สร้างโอกาสการเรียนรู้ตลอดชีวิตด้วยรูปแบบการจัดการศึกษาเชิงปริมาณที่หลากหลายควบคู่ไปกับการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพในระดับปริญญาตรี ด้านสังคมศาสตร์ การผลิตครูชั้นพื้นฐานระดับปริญญาตรี (ครู 5 ปี) การพัฒนาการจัดการศึกษาเด็ก

พิการเรียนร่วม การพัฒนาคุณภาพวิชาการในการจัดการศึกษาปฐมวัยและการศึกษาพิเศษ และการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

แนวทางปฏิบัติ 1.1.2 การพัฒนามาตรฐานทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเพื่อสร้างคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยที่มีเอกลักษณ์ด้านบุคลิกภาพ มีคุณสมบัติหลักด้านภาษาต่างประเทศ ความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยจัดทำข้อกำหนดมาตรฐานและแนวทางการพัฒนากระบวนการผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัยทั้งในมหาวิทยาลัยและศูนย์การศึกษา

แนวทางปฏิบัติ 1.1.3 จัดทำจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์ (Professional Ethics) ของมหาวิทยาลัยและสนับสนุนให้มีการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพที่กำหนด

แนวทางปฏิบัติ 1.1.4 ปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตร ปรับกระบวนการเรียนการสอนที่คณาจารย์มุ่งเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง มีส่งเสริมการเรียนรู้ในการแสวงหาความรู้ (Learning how to learn) สอดแทรกการเรียนรู้สถานการณ์ปัจจุบันและภาษาต่างประเทศในทุกรายวิชา

มาตรการที่ 1.2 จัดการศึกษาเพื่อพัฒนาสังคมไทยให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้

แนวทางปฏิบัติ 1.2.1 เผยแพร่องค์ความรู้ตามความเชี่ยวชาญของมหาวิทยาลัยในระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยและผ่านสื่อต่างๆ

แนวทางปฏิบัติที่ 1.2.2 ส่งเสริมกิจกรรม การแข่งขันวิชาการและการประกวดสิ่งประดิษฐ์เพื่อกระตุ้นให้นักศึกษาและประชาชนทั่วไปเกิดความต้องการเรียนรู้และพัฒนาความคิดสร้างสรรค์

แนวทางปฏิบัติที่ 1.2.3 ส่งเสริมการดำเนินงานของหน่วยงานภายในรวมทั้งการดำเนินงานของสวนดุสิตโพลในการให้บริการวิชาการแก่สังคมโดยสร้างฐานข้อมูลเพื่อต่อยอดเป็นงานวิจัยเป็นการสร้างองค์ความรู้ให้สอดคล้องกับสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-based Economy)

แนวทางปฏิบัติที่ 1.2.4 ขยายโปรแกรมการสอนด้านการจัดการความรู้เพื่อตอบสนองความต้องการของภาคราชการ ภาคเอกชน และภาคประชาชนเกี่ยวกับการจัดการศึกษาด้านการจัดการความรู้ในรูปแบบต่างๆ และสร้างระบบการพัฒนาการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย

มาตรการที่ 1.3 สนับสนุนการพัฒนาการดำเนินงานด้านการบริการวิชาการ

แนวทางปฏิบัติ 1.3.1 สนับสนุนให้เกิดการบูรณาการการเรียนการสอนและการบริการวิชาการเพื่อการเรียนรู้ของนักศึกษาควบคู่ไปกับการพัฒนาและการกระจายอำนาจลงสู่ท้องถิ่น รวมทั้งการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมชุมชนเมืองและระดับชาติตามความต้องการและความจำเป็นเพื่อตอบสนองต่อการแก้ปัญหาความยากจนและการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

แนวทางปฏิบัติที่ 1.3.2 พัฒนาการดำเนินงานของสวนดุสิตโพลให้เป็นมืออาชีพที่ยึดรูปแบบและวิธีการดำเนินการที่เป็นสากลเพื่อสร้างความเข้มแข็งและพร้อมที่จะเป็นหน่วยงานธุรกิจวิชาการในด้านการวิจัยเชิงสำรวจ และให้เกิดการยอมรับในระดับนานาชาติมากขึ้น

แนวทางปฏิบัติที่ 1.3.3 สร้างเครือข่ายความร่วมมือทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยรวมทั้งต่างประเทศ เพื่อเป็นฐานรองรับการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการต่างๆ สำหรับภาครัฐบาล ภาคเอกชน ภาคประชาชน ทั้งในและต่างประเทศ

แนวทางปฏิบัติที่ 1.3.4 พัฒนางานด้านกิจการพิเศษให้เป็นองค์กรที่มีความคล่องตัว มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน เพื่อพัฒนาระบบและมาตรฐานการบริหารจัดการธุรกิจวิชาการให้เป็นต้นแบบแห่งองค์ความรู้และสร้างนวัตกรรมบริการ

แนวทางปฏิบัติที่ 1.3.5 สนับสนุนให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยสามารถพัฒนาองค์ความรู้ตามความเชี่ยวชาญของหน่วยงานเป็นนวัตกรรมเพื่อถ่ายทอดแก่ชุมชน และให้บริการวิชาการในลักษณะธุรกิจวิชาการ เพื่อสร้างชื่อเสียงแก่ตนเองและสร้างภาพลักษณ์แก่มหาวิทยาลัย

กลยุทธ์ที่ 2 ผลิตรากำลังคนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

มหาวิทยาลัยมีส่วนร่วมในการผลิตรกำลังคนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างมีคุณภาพเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ มีการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัยตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและสังคมได้อย่างต่อเนื่อง สามารถพัฒนานวัตกรรมใหม่สู่ความเป็นเลิศในสาขาวิชาที่เป็นความเชี่ยวชาญของมหาวิทยาลัยจนนำไปสู่การสร้างรายได้ในรูปแบบธุรกิจวิชาการและการเป็นต้นแบบที่เป็นเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

มาตรการที่ 2.1 พัฒนาศักยภาพนักศึกษา คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

แนวทางปฏิบัติที่ 2.1.1 ปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางกายภาพเพื่อสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ โดยเร่งดำเนินการการก่อสร้างอาคารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีให้แล้วเสร็จภายในปี พ.ศ. 2551

แนวทางปฏิบัติที่ 2.1.2 พัฒนาข้อมูลและสารสนเทศวิชาการด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อประโยชน์ต่อการเรียนการสอนและการบริหารจัดการ

แนวทางปฏิบัติที่ 2.1.3 ปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะตรงตามความต้องการในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการพัฒนาประเทศ

แนวทางปฏิบัติที่ 2.1.4 กระตุ้นให้เกิดการสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่เป็นความเชี่ยวชาญของมหาวิทยาลัยโดยการบูรณาการเข้ากับการเรียนการสอนและการบริการวิชาการมากขึ้น เผยแพร่องค์ความรู้และนวัตกรรมในรูปแบบคลินิกบริการความรู้และให้คำปรึกษา

แนวทางปฏิบัติที่ 2.1.5 สร้างเครือข่ายความร่วมมือทั้งในและต่างประเทศเพื่อการพัฒนาวิชาการและการสร้างเสริมคุณลักษณะบัณฑิตด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

มาตรการที่ 2.2 ขยายโปรแกรมการจัดการศึกษาเพื่อผลิตบัณฑิตด้านวิทยาศาสตร์เพิ่มขึ้น

แนวทางปฏิบัติที่ 2.2.1 จัดตั้งโครงการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรีด้านพยาบาลศาสตร์

แนวทางปฏิบัติที่ 2.2.2 เปิดสอนหลักสูตรใหม่ระดับปริญญาตรีด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลยุทธ์ที่ 3 พัฒนาคูณภาพบัณฑิตผ่านกระบวนการสร้างคุณค่า

มหาวิทยาลัยจะเริ่มพัฒนาระบบการบริหารจัดการตามแนวทางการพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ใช้วิธีการจัดการความรู้ (Knowledge Management) และกระบวนการสร้างคุณค่า (Value Creation Process) รวมทั้งกลไกอาจารย์ที่ปรึกษา เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาคูณภาพบัณฑิตและสร้างวัฒนธรรมแห่งองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) มีการประสานทรัพยากรระหว่างหน่วยงานภายในและเกื้อกูลสนับสนุนซึ่งกันและกัน มหาวิทยาลัยจะสร้างฐานความรู้และพัฒนาเครือข่ายและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีศักยภาพเพื่อส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้ภายในมหาวิทยาลัย

มาตรการที่ 3.1 พัฒนาระบบการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยเพื่อเสริมสร้างคุณภาพบัณฑิต

แนวทางปฏิบัติที่ 3.1.1 ปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อสนับสนุนให้การบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยมุ่งไปสู่การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง

แนวทางปฏิบัติที่ 3.1.2 สร้างความเข้มแข็งงานเลขานุการของหน่วยงานภายในโดยวิธีการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากรและสร้างกระบวนการทำงานแบบเชื่อมโยงบูรณาการ (Cross functional System) จนนำไปสู่การเป็นองค์กรเรียนรู้ (Learning Organization)

แนวทางปฏิบัติที่ 3.1.3 พัฒนารูปแบบและกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของหน่วยงานภายในให้สอดคล้องกับกลยุทธ์มหาวิทยาลัยเพื่อมุ่งไปสู่การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงและตอบสนองตามแนวยุทธศาสตร์ชาติ

แนวทางปฏิบัติที่ 3.1.4 พัฒนาระบบการจัดทำและการบริหารงบประมาณ การเงิน การบัญชี พัสดุ การบริหารอาคารสถานที่ให้สอดคล้องกับระบบการบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ (Strategic Performance Based Budgeting – SPBB) และโครงการเปลี่ยนระบบการบริหารการเงินการคลังภาครัฐสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System – GFMS)

แนวทางปฏิบัติที่ 3.1.5 จัดกิจกรรมพัฒนาทักษะและการเรียนรู้ของนักศึกษาได้แก่พัฒนาทักษะด้านการกีฬา ด้านการใช้ชีวิตร่วมกันในสังคมไทย การเป็นผู้นำยุคใหม่ ส่งเสริมใส่ใจวัฒนธรรมไทย และการมีคุณธรรม จริยธรรม

แนวทางปฏิบัติที่ 3.1.6 ดำเนินการพัฒนาคูณภาพมหาวิทยาลัยตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐ

แนวทางปฏิบัติที่ 3.1.7 จัดให้มีกลไกการจัดการทุนทางปัญญา (Intellectual Capital Management - ICM) ของมหาวิทยาลัย

แนวทางปฏิบัติที่ 3.1.8 ปรับกลไกการดำเนินงานของหน่วยงานภายในให้บูรณาการมิติคุณภาพเข้าในวิถีการทำงานและให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยโดยใช้กระบวนการบริหารความเสี่ยง (Risk Management) และกระบวนการประกันคุณภาพภายใน (Internal Quality Assurance) ที่เข้มแข็งเป็นกลไกควบคุม

แนวทางปฏิบัติที่ 3.1.9 เตรียมการด้านกฎหมายเพื่อปรับเปลี่ยนสถานะของมหาวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

มาตรการที่ 3.2 พัฒนาระบบอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และการประพฤติดีของนักศึกษา

แนวทางปฏิบัติที่ 3.2.1 ส่งเสริมให้คณาจารย์มีบทบาทในการเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา โดยกำหนดให้การเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นภาระงานหนึ่งของคณาจารย์

แนวทางปฏิบัติที่ 3.2.2 พัฒนาระบบอาจารย์ที่ปรึกษาให้เกิดเป็นรูปธรรม

แนวทางปฏิบัติที่ 3.2.3 ปรับระบบการบริหารวิชาการให้มีความเป็นเอกภาพ มีการประสานเชื่อมโยงระหว่างผู้บริหาร/หน่วยงานระดับนโยบายด้านวิชาการกับผู้บริหาร/หน่วยงานระดับปฏิบัติการทั้งในมหาวิทยาลัยและศูนย์การศึกษาอย่างใกล้ชิดเพื่อใช้ระบบอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นกลไกสำคัญในการสร้างคุณภาพบัณฑิต

แนวทางปฏิบัติที่ 3.2.4 พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษาและใช้ประโยชน์เพื่อการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามระบบอาจารย์ที่ปรึกษาของหน่วยงาน/คณาจารย์อย่างต่อเนื่อง

มาตรการที่ 3.3 พัฒนาเครือข่ายสารสนเทศในการจัดการเรียนการสอนและการบริหารจัดการเพื่อเน้นคุณภาพ ประสิทธิภาพ และ ประสิทธิผล

แนวทางปฏิบัติที่ 3.3.1 จัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาเครือข่ายสารสนเทศในการจัดการเรียนการสอนและการบริหารจัดการ

แนวทางปฏิบัติที่ 3.3.2 พัฒนาระบบ ICT ของมหาวิทยาลัยเพื่อเพิ่มศักยภาพการใช้ข้อมูลของมหาวิทยาลัย บูรณาการฐานข้อมูลต่างๆ เข้าเป็นคลังข้อมูลกลาง (Data Warehouse) และสนับสนุนให้หน่วยงานภายในสร้างเนื้อหา (Content) นำเข้าระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย และใช้ระบบ ICT ของมหาวิทยาลัยให้คุ้มค่าและเต็มประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

แนวทางปฏิบัติที่ 3.3.3 สร้างเสริมแรงจูงใจให้คณาจารย์และบุคลากรที่เกี่ยวข้องสนใจในการพัฒนาสื่อการสอนอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งการจัดตั้งศูนย์สนับสนุนการผลิตสื่อการสอน เอกสารตำราที่ทันสมัย จัดทำและจัดหาฐานข้อมูลความรู้เพื่อการเรียนการสอนและการวิจัย

แนวทางปฏิบัติที่ 3.3.4 สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับระบบงานที่ใช้งานปัจจุบัน จัดทำระบบ e-Commerce ในลักษณะของการเป็นหน้าร้านที่เป็นภาพรวมของกิจกรรมด้านธุรกิจวิชาการทั้งหมดของมหาวิทยาลัย

กลยุทธ์ที่ 4 พัฒนาระบบบริหารงานวิจัยและส่งเสริมงานวิจัย

มหาวิทยาลัยมีระบบการบริหารงานวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้และถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอนและการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากของประเทศ

มาตรการที่ 4.1 พัฒนาระบบบริหารงานวิจัยเพื่อสนับสนุนการสร้างองค์ความรู้นวัตกรรมและการถ่ายทอดเทคโนโลยี

แนวทางปฏิบัติที่ 4.1.1 พัฒนาระบบฐานข้อมูลงานวิจัย การจัดการองค์ความรู้และนวัตกรรม ระบบการจัดการทรัพย์สินทางปัญญา การนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดมูลค่า และการจัดสิทธิบัตร

แนวทางปฏิบัติที่ 4.1.2 พัฒนาศักยภาพนักวิจัยและคุณภาพงานวิจัย เพื่อสร้างนักวิจัยมืออาชีพ โดยจัดฝึกอบรมให้นักวิจัย จัดทำระบบนักวิจัยพี่เลี้ยง จัดทำระบบติดตามช่วยเหลือนักวิจัยรุ่นใหม่

แนวทางปฏิบัติที่ 4.1.3 จัดทำระบบพิจารณาการขอรับทุนเพื่อการทำวิจัยให้มีความคล่องตัว รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โดยให้ความสำคัญต่องานวิจัยตามความเชี่ยวชาญของมหาวิทยาลัยในลำดับต้น

มาตรการที่ 4.2 ส่งเสริมงานวิจัย

แนวทางปฏิบัติที่ 4.2.1 สร้างเครือข่ายและความร่วมมือด้านการวิจัยระดับชาติและนานาชาติโดยจัดตั้งกลุ่มสัมมนา จัดกิจกรรมส่งเสริมการทำวิจัย จัดเวทีวิจัยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างนักวิจัยกับนักวิจัยด้วยกัน และนักวิจัยกับผู้เชี่ยวชาญภายนอก

แนวทางปฏิบัติที่ 4.2.2 ให้การสนับสนุนงบประมาณประจำปีจากเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยอย่างน้อยร้อยละ 3 เพื่อการบริหารและการทำวิจัย

แนวทางปฏิบัติที่ 4.2.3 ส่งเสริมให้มีการเสนอผลงานวิชาการและการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัยทั้งของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณาจารย์และเจ้าหน้าที่ทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติมากขึ้น

กลยุทธ์ที่ 5 พัฒนาความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รูปแบบการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยในปี พ.ศ. 2551 จะเน้นการพัฒนาความสัมพันธ์เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งสร้างเครือข่าย แสวงหาความร่วมมือกับภายนอกเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพของบัณฑิตให้ได้รับความเชื่อถือจากผู้ใช้บัณฑิตและสังคมในระยะยาว

มาตรการที่ 5.1 สร้างและเผยแพร่องค์ความรู้เกี่ยวกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แนวทางปฏิบัติที่ 5.1.1 ดำเนินการวิจัยที่เกี่ยวกับความต้องการของลูกค้า ประสิทธิภาพการสอนของคณาจารย์ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถานภาพการมีงานทำของบัณฑิต ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต

แนวทางปฏิบัติที่ 5.1.2 พัฒนาระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสนับสนุนให้หน่วยงานภายในนำข้อมูลไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการกำหนดแผนและปรับปรุงแนวทางการทำงานให้สามารถตอบสนองความต้องการได้มากขึ้น

มาตรการที่ 5.2 ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แนวทางปฏิบัติที่ 5.2.1 จัดระบบการให้บริการทางการศึกษาแก่นักศึกษาโดยการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

แนวทางปฏิบัติที่ 5.2.2 พัฒนาความสัมพันธ์กับสถานประกอบการเพื่อการฝึกประสบการณ์วิชาชีพและการมีงานทำของบัณฑิต

แนวทางปฏิบัติที่ 5.2.3 ส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนามหาวิทยาลัยในหลากหลายรูปแบบ

กลยุทธ์ที่ 6 อนุรักษ์ ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

มหาวิทยาลัยจะอนุรักษ์ ส่งเสริม สืบสานศิลปวัฒนธรรม และบูรณาการงานด้านนี้เข้ากับพันธกิจอื่นรวมทั้งมีส่วนร่วมในการเผยแพร่องค์ความรู้ภูมิปัญญาไทยในความเชี่ยวชาญของมหาวิทยาลัยไปสู่สากล

มาตรการที่ 6.1 เผยแพร่องค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม

แนวทางปฏิบัติที่ 6.1.2 จัดทำฐานข้อมูลด้านศิลปวัฒนธรรมโดยเน้นในสาขาที่เป็นความเชี่ยวชาญของมหาวิทยาลัย

แนวทางปฏิบัติที่ 6.1.3 สร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านวัฒนธรรมภายในประเทศและกับนานาชาติ

มาตรการที่ 6.2 เชื่อมโยงงานด้านอนุรักษ์ ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมเข้ากับพันธกิจด้านการบริการวิชาการ

แนวทางปฏิบัติที่ 6.2.1 จัดอบรม จัดนิทรรศการ จัดกิจกรรมด้านวัฒนธรรมทั้งในและต่างประเทศ

กลยุทธ์ที่ 7 พัฒนาสมรรถนะ (Competency) ทูมนมนุษย์

บุคลากรของมหาวิทยาลัยจะได้รับการพัฒนาสมรรถนะ (Competency) มีความเข้าใจในการใช้ “ความรู้” เพื่อยกระดับการปฏิบัติงาน มีการแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีประโยชน์ต่อกันโดยผ่านกระบวนการงานด้านเลขานุการที่เข้มแข็ง กระบวนการจัดการความรู้จะเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิตการทำงาน บุคลากรจะได้รับข้อมูลข่าวสาร แสวงหา แลกเปลี่ยน แบ่งปันความรู้ ผ่านเครือข่ายเทคโนโลยีของมหาวิทยาลัยและผ่านวิถีชีวิตการทำงานแต่ละวัน สามารถก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง คิตรีเริ่มสร้างสรรค์และพัฒนางานของตนเองได้ จนกลายเป็น

กลไกสำคัญในการเพิ่มขีดสมรรถนะการแข่งขันของมหาวิทยาลัยในระบบสังคมและเศรษฐกิจฐานความรู้ สามารถรักษาความเป็นต้นแบบที่เป็นเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัยได้ต่อเนื่องยาวนาน นำไปสู่การเป็นหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง (High Performance Organization - HPO) ที่พร้อมจะเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับในอนาคตอันใกล้ได้ในที่สุด

มาตรการที่ 7.1 พัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันผ่านกระบวนการจัดการความรู้

แนวทางปฏิบัติที่ 7.1.1 ผลักดันให้หน่วยงานภายในมีการประสานงานแบบบูรณาการเพื่อความเป็นเอกภาพในการดำเนินงาน

แนวทางปฏิบัติที่ 7.1.2 เพิ่มโอกาสในการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร องค์ความรู้ ให้บุคลากรส่วนใหญ่ เพื่อให้มีความคุ้นเคยกับข้อมูลและเทคโนโลยี และสามารถนำไปต่อยอดองค์ความรู้ที่มีอยู่ของตนเองได้

แนวทางปฏิบัติที่ 7.1.3 จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มคุณวุฒิและตำแหน่งวิชาการ รวมทั้งกำหนดกลไกในการพัฒนาวิธีการดำเนินงานของบุคลากรภายใต้วัฒนธรรมองค์การการเรียนรู้ เพื่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรจะได้ส่งผลต่อคุณภาพผลผลิตและผลลัพธ์ของมหาวิทยาลัย

แนวทางปฏิบัติที่ 7.1.4 เสริมสร้างภาวะผู้นำผู้บริหารระดับกลางเพื่อสนับสนุนการบริหารการเปลี่ยนแปลง

แนวทางปฏิบัติที่ 7.1.5 จัดกิจกรรมตามกระบวนการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

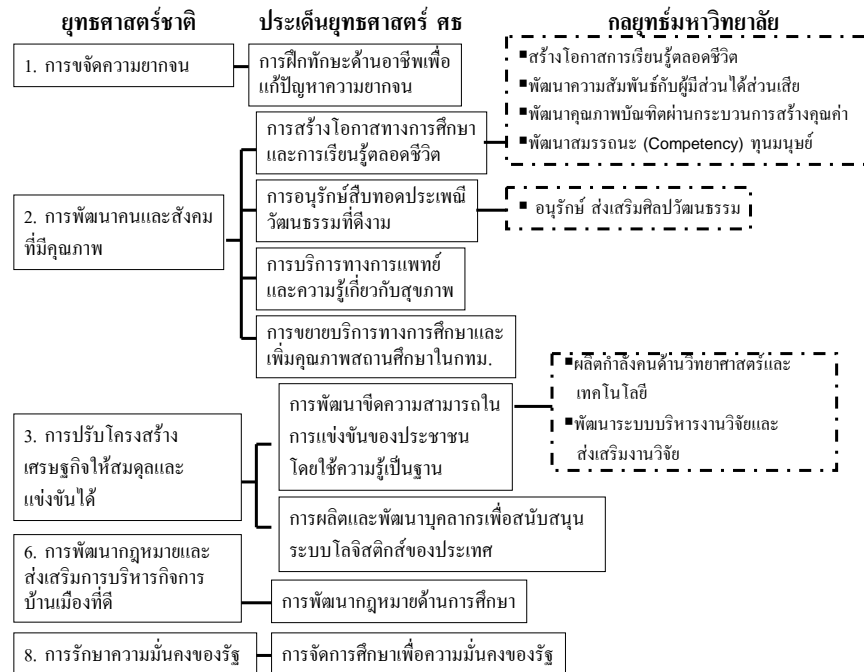
มาตรการที่ 7.2 ปรับระบบการบริหารบุคคลให้มีประสิทธิภาพ

แนวทางปฏิบัติที่ 7.2.1 ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลด้านบุคลากรให้ทันสมัย ได้มาตรฐาน เพื่อการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการบริหารงานบุคคลและการดำเนินงานด้านอื่นอย่างครบวงจร

แนวทางปฏิบัติที่ 7.2.2 พัฒนาระบบการบริหารงานบุคคลโดย ใช้สมรรถนะ (Competency) เป็นฐานเพื่อเชื่อมโยงกิจกรรมของการเรียนรู้เข้ากับการปฏิบัติงาน

ความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ

ความเชื่อมโยงระหว่างยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นยุทธศาสตร์กระทรวงศึกษาธิการและกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยแสดงไว้ในแผนภาพที่ 2



ภาพที่ 2.2 ความเชื่อมโยงระหว่างยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นยุทธศาสตร์ของกระทรวงศึกษาธิการและกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย

2.5 แผนยุทธศาสตร์ศูนย์สระบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกสถาบัน ศูนย์สระบุรี ก่อตั้งขึ้นเมื่อปีการศึกษา 2543 เพื่อตอบสนองความต้องการศึกษาเล่าเรียนของประชากรในท้องถิ่น ทางสถาบันฯ ได้เร่งพัฒนารูปแบบการศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมในการพัฒนาบุคลากรของชาติบ้านเมืองอย่างต่อเนื่อง ให้กว้างไกลอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อตอบสนองคุณภาพชีวิต พัฒนาคุณภาพงาน และเพื่อนำมาสู่ “สังคมแห่งการเรียนรู้” อย่างแท้จริง โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตได้ดำเนินงานในลักษณะการจัดการศึกษาร่วมกับภาคเอกชนโดยได้จัดตั้งศูนย์การศึกษานอกสถาบัน ศูนย์สระบุรี ณ โรงเรียนเทคโนโลยีบริหารสากลสระบุรี (ไอ-แมท) ทั้งนี้ได้ดำเนินการเช่าพื้นที่ในการจัดการเรียนการสอนขึ้นเมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ. 2543 เพื่อรองรับการบริหารและการดำเนินการกิจส่วนต่างๆ ในระบบอุดมศึกษาของสถาบัน และเริ่มจัดการศึกษาตั้งแต่ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2543 เป็นต้นมา เฉพาะในส่วน of นักศึกษาภาคสมทบ ระดับปริญญาตรีและได้ดำเนินการจัดการเรียนการสอนโดยเน้นคุณภาพทางวิชาการควบคู่กับคุณธรรมตลอดมา

วิสัยทัศน์ศูนย์สระบุรี

1. เป็นองค์กรที่เปิดโอกาสทางการศึกษาแก่ประชาชนตอบสนองความต้องการของชุมชนท้องถิ่น
2. เป็นองค์กรที่บริหารทีมงานแบบเครือข่าย และการใช้เทคโนโลยี
3. เป็นองค์กรบริหารธุรกิจสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด
4. เป็นศูนย์กลางนวัตกรรมความรู้และวิทยาการของสังคม

พันธกิจศูนย์สระบุรี

1. จัดการศึกษาในรูปแบบศูนย์การศึกษานอกสถาบันทั้งระบบปกติ และระบบทางไกล
2. พัฒนาบุคลากรทุกระดับให้มีทักษะในการจัดการ และใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ปรับปรุงและพัฒนาระบบการจัดการ และข้อมูลให้ทันสมัย เอื้ออำนวยต่อการวางแผนในอนาคต
4. สร้างผลงานวิชาการให้เป็นที่ยอมรับและเป็นประโยชน์กับการพัฒนาสังคม

เป้าประสงค์ของศูนย์สระบุรี

1. พัฒนาและจัดการให้ศูนย์การศึกษาฯ มีพัฒนาการอย่างต่อเนื่องทั้งด้านวิชาการและกิจการให้ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
2. ประสาน กับชุมชน สร้างผลงานวิชาการเพื่อพัฒนาสังคม
3. พัฒนาขีดความสามารถในการรับนักศึกษาเพื่อยกระดับมาตรฐานความรู้ในท้องถิ่น
4. จัดส่งเสริม / ประสานให้มีการพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน

ประเด็นยุทธศาสตร์ศูนย์สระบุรี

1. ศึกษา เรียนรู้ วิทยาการในการจัดการ เพื่อสร้างสรรค์กลไกการบริหาร ที่สามารถนำมาปรับปรุงองค์กร ได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
 2. สร้างความเข้าใจ เผยแพร่จุดยืน และนโยบายที่ชัดเจนให้กับบุคลากร และสังคม เพื่อเสริมความเชื่อมั่นในวิสัยทัศน์ พันธกิจ และภาพอนาคตของสถาบัน
 3. เน้นความสำคัญของข้อมูล ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหาร และการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ
 4. การพัฒนาบุคลากร ที่การทำงานแบบทีม โดยสร้างเครือข่ายพันธมิตรทั้งภายใน และภายนอกองค์กร
 5. เข้าประสานวัฒนธรรมท้องถิ่น เพื่อพัฒนาชุมชน สร้างองค์ความรู้จากภูมิปัญญาท้องถิ่น
 6. เร่งสร้างงานวิจัย และบริการวิชาการสู่สังคม วางรากฐานธุรกิจสัมพันธ์
- โดยประเด็นยุทธศาสตร์ศูนย์สระบุรี สามารถเชื่อมโยงและสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย โดยมุ่งเน้นในปรัชญาการศึกษานอกสถาบัน ให้เป็นศูนย์การเรียนรู้ในสาขาวิชา

วิทยาการต่างๆ ของชุมชนท้องถิ่น โดยมีรูปแบบการศึกษาให้เลือกหลากหลายทั้งในระบบและนอกระบบ เพื่อมุ่งสู่สังคมแห่งการเรียนรู้หรือการศึกษาตลอดชีพ

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิสิฐ มหามงคล (2546 : 16) ได้ทำการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของบริษัทการบินไทย พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพการเป็นสมาชิกบัตร มีผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และยังพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยที่สำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พรทิพย์ เดชนิตร์รัตน์ (2544 : ง) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการการศึกษาด้านการสอนภาษาต่างประเทศที่สองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนดาราวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า นักเรียนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับชั้นปี แผนการเรียนเกรดเฉลี่ยสะสม และระดับการศึกษาของมารดาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการการศึกษาด้านการสอนภาษาต่างประเทศที่สองแตกต่างกันอย่างมีนัยที่สำคัญทางสถิติ

อุดมศักดิ์ แนวจิตร (2544 : จ) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ กรณีอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ต่อการจัดสภาพแวดล้อมอุทยานด้านพื้นที่และการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมาก แต่กลับมีความคาดหวังและความพึงพอใจเพียงปานกลางต่อการจัดการรวมทุกด้าน

เสาวนีย์ กันทะเสน (2545 : จ) ได้ศึกษาถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดสภาพแวดล้อมและกิจกรรมทางการท่องเที่ยว กรณีศึกษาหมู่บ้านรวมมิตร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคาดหวังและความพึงพอใจมากต่อการจัดสภาพแวดล้อมและกิจกรรมทางการท่องเที่ยว ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ และภูมิลำเนาที่ต่างกัน มีความคาดหวังต่อการจัดสภาพแวดล้อมและกิจกรรมทางการท่องเที่ยวที่ไม่แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจในการจัดการสภาพแวดล้อมและกิจกรรมการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยที่สำคัญทางสถิติ

จำเนียร แจ่มอัมพร (2547 : 4) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารทั่วไปของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา อ่างทองที่มีสถานภาพแตกต่างกัน พบว่าคณะกรรมการสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา อ่างทองที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารทั่วไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เกรียงเทพ วีระนันทนาพันธ์, มิชาเอล ลิทท์มันท์, คริสเตียน โฮฟมันน์ (2546 : ค) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเยอรมันต่อบริการด้านข้อมูลของมัคคุเทศก์ชาวไทย พบว่าส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังในการได้รับข้อมูลอยู่ในระดับสูง ส่วนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเมื่อได้รับข้อมูลมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงและระดับปานกลาง

Shelly (1975 อ้างถึงใน เสาวนีย์ กันทะแสน, 2545 : 14) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกได้อีก ดังนี้ จะเห็นได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (resources) หรือสิ่งเร้า (stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือการศึกษาวงจรทรัพยากรหรือ สิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

อีติมา ปิยะศิริศิลป์ (2544) ทศนคตินี้ จะแสดงออกทางด้านพฤติกรรม มี 2 ลักษณะ คือ การแสดงออกในลักษณะของ ความพึงพอใจเห็นด้วยหรือชอบ ลักษณะเช่นนี้ทำให้บุคคลอยากปฏิบัติ อยากได้ อยากเข้าใกล้สิ่งนั้น อีกลักษณะหนึ่งคนจะแสดงออกมาในทำนองไม่พึงพอใจ คือ ไม่เห็นด้วย ไม่ชอบ เบื่อหน่าย ออกอยู่ห่างสิ่งนั้น ๆ จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกนึกคิดในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใด ๆ ซึ่งสามารถจัดเป็นพฤติกรรมทางด้านอารมณ์ (affective domain) เพราะพฤติกรรมทางจิตอารมณ์ เป็นภาวะที่เกิดขึ้น ภายในจิตใจของบุคคลอันได้แก่ ความสนใจ ความรู้สึก ท่าที ความชอบ ความไม่ชอบ การให้คุณค่า หรือ การปรับค่านิยมที่ยึดถือ ซึ่งสามารถแบ่งตามขั้นตอนการเกิดพฤติกรรมด้านจิตอารมณ์ ซึ่งอาจทำให้สามารถมองเห็นขั้นตอนการเกิดความพึงพอใจ ดังนี้

ขั้นที่ 1 การรับหรือการให้ความสนใจ (receiving or attending) เป็นขั้นการที่บุคคล ทราบว่า มีเหตุการณ์เกิดขึ้น และบุคคลนั้นจะมีความยินดีหรือมีภาวะจิตใจที่พร้อมจะรับสิ่งเร้านั้นหรือให้ความสนใจต่อสิ่งเร้านั้น ซึ่งขั้นที่ 1 นี้ ความรู้สึกพอใจของบุคคลจะเกิดโดยมีขั้นตอนย่อยดังนี้

1.1 ความตระหนัก (awareness) หมายถึง การที่บุคคลได้คิดหรือเกิดความรู้สึกว่ามี เหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งเกิดขึ้น

1.2 ความยินดีหรือเต็มใจที่จะรับ (willingness or receive) หมายถึง บุคคลจะเกิดความพึงพอใจที่จะรับสิ่งที่มากระตุ้นความรู้สึกนั้นเอาไว้ในตนเอง

1.3 การเลือกรับหรือการเลือกให้ความสนใจ (controlled or selected attention) ภายหลังจากที่บุคคลมีความตระหนัก และยินดีในสิ่งกระตุ้นนั้นแล้ว บุคคลจะเลือกรับสิ่งที่ตนเองชอบหรือนำความพอใจมาให้ไว้ และขณะเดียวกันก็มีแนวโน้มที่จะไม่สนใจในสิ่งหรือสถานการณ์ที่ตนไม่ชอบ

ขั้นที่ 2 การตอบสนอง (responding) เมื่อบุคคลเกิดความสนใจอย่างแท้จริง มีความรู้สึกผูกพัน กับสิ่งนั้นหรือเหตุการณ์นั้น บุคคลจะพยายามตอบสนองต่อเหตุการณ์นั้น โดยการมีส่วนร่วมซึ่งจะมีขั้นตอนย่อย ๆ ดังนี้

2.1 ความยินยอมในการตอบสนอง (acquiescence in responding) บุคคลจะเกิดความรู้สึกพร้อมที่จะปฏิบัติตาม

2.2 ความเต็มใจที่จะตอบสนอง (willingness to respond) บุคคลจะเกิดความสมัครใจที่จะกระทำสิ่งนั้นซึ่งเป็นผลจากการเลือกของบุคคลนั่นเอง

2.3 การพอใจในการตอบสนอง (satisfaction in respond) สืบเนื่องจากบุคคลเต็มใจที่จะตอบสนองเมื่อบุคคลกระทำกิจกรรมนั้นไปแล้ว บุคคลจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจซึ่งเป็นสภาวะทางอารมณ์ของบุคคลากรที่ได้แสดงออกมา

ขั้นที่ 3 การเกิดค่านิยม (valuing) หรือความเชื่อ ทศนคติ ที่มีอยู่ในตัวของบุคคล ซึ่งบุคคลจะแสดงพฤติกรรมที่ยอมรับหรือรับรู้ถึงความสำเร็จที่เข้ามาว่ามีคุณค่าหรือไม่ พฤติกรรมนี้ ได้แก่ ความต้องการที่จะพัฒนาการกระทำของตนเองให้มีประสิทธิภาพ มีความพยายามชักจูงบุคคลอื่นให้กระทำตามและมีความเชื่อในประโยชน์ของสิ่งนั้น ๆ

ขั้นที่ 4 การจัดระบบค่านิยม (organization) การที่บุคคลมีค่านิยมเกิดขึ้นหลาย ๆ ด้าน จึงจำเป็นต้องมีการจัดระบบค่านิยมในตนเอง โดยพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมเหล่านั้น

ขั้นที่ 5 การลักษณะตามค่านิยม (characterization by a value) ขั้นนี้บุคคลจะเรียงลำดับค่านิยมที่มีอยู่จากดีที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด ซึ่งค่านิยมเหล่านี้จะเป็นตัวควบคุมพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคลจากการเกิดพฤติกรรมทั้ง 5 ขั้นตอน จะเห็นว่าบุคคลจะต้องผ่านสภาวะของความสนใจความพึงพอใจมาก่อนที่จะเกิดทัศนคติขึ้นในตัวบุคคลและเมื่อทัศนคติและค่านิยมเกิดขึ้นแล้ว ก็จะเป็นแนวทางให้บุคคลมีการปรับพฤติกรรมเกิดขึ้น ดังนั้นในการประเมินความพึงพอใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจึงสามารถกระทำได้โดยดูจากความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นได้ เมื่อบุคคลจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจสิ่งใดนั้น มักจะมีพื้นฐานมาจากความต้องการทางด้าน ร่างกายและจิตใจของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งมาสโลว์ (Maslow) ได้อธิบายแนวคิดที่เกี่ยวกับความต้องการและความพึงพอใจของมนุษย์ไว้ในทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation theory) ว่า มนุษย์เป็นผู้ที่มีความต้องการอยู่เสมอ และเป็นการยากมากที่มนุษย์จะมีความพึงพอใจสูงสุด ยกเว้นภายในช่วงเวลาสั้น ๆ เท่านั้น เมื่อสิ่งที่ต้องการได้รับการตอบสนองเป็นที่พอใจแล้ว ถ้าจะมีความปรารถนาสิ่งอื่นเข้ามาแทนที่จะเป็นลักษณะนี้ไปเรื่อย ๆ ดังนั้น ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของบุคคล ซึ่งจะพบว่ามักจะอยู่คู่กับ แรงจูงใจเสมอ ความพึงพอใจในการเรียนการสอน แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการใช้สื่อการสอนใด ๆ ก็ตามเพื่อสนองความพึงพอใจของผู้เรียนมีความเชื่อว่าผู้เรียนจะเป็นผู้กำหนดว่าตนเองต้องการอะไร จึงจะสนองความพึงพอใจของตนเองได้ ซึ่งแนวคิดนี้เป็นแนวคิดหนึ่งทางด้านการสื่อสารในแง่ที่ผู้เรียนคือตัวจักรที่จะตัดสินใจโดยอาศัยพื้นฐานความต้องการของตนเองเป็นหลัก

ซูติมา ผิวเรือนนท์ (2545 :17-20) ผู้เรียนมีบทบาทอย่างกระตือรือร้นในฐานะผู้ที่ได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่จากเนื้อหาจากสื่อ การสอนที่ผู้สอนนำเสนอในรูปแบบต่าง ๆ ที่น่าสนใจ เพราะฉะนั้นจึงเป็นความสัมพันธ์ในลักษณะผู้เรียน นำความรู้ที่ได้จากสื่อการสอนนั้น ๆ ไปใช้ประโยชน์และการใช้ประโยชน์นั้น (usage) เป็นตัวแปรแทรก ในกระบวนการของผล สภาวะทางสังคมและจิตใจที่แตกต่างกันทำให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันออกไป ซึ่งความต้องการที่แตกต่างกันนี้ ทำให้แต่ละคนคาดหวังว่าสื่อการสอนแต่ละประเภทจะสนองความพอใจได้ต่างกันออกไปด้วย ดังนั้นผู้เรียนที่มีความต้องการต่างกันย่อมมีความพอใจในการใช้สื่อการสอนที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจก็ย่อมต่างกันด้วย ดังนั้นความพึงพอใจที่จะเกิดขึ้นกับผู้เรียนจากการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

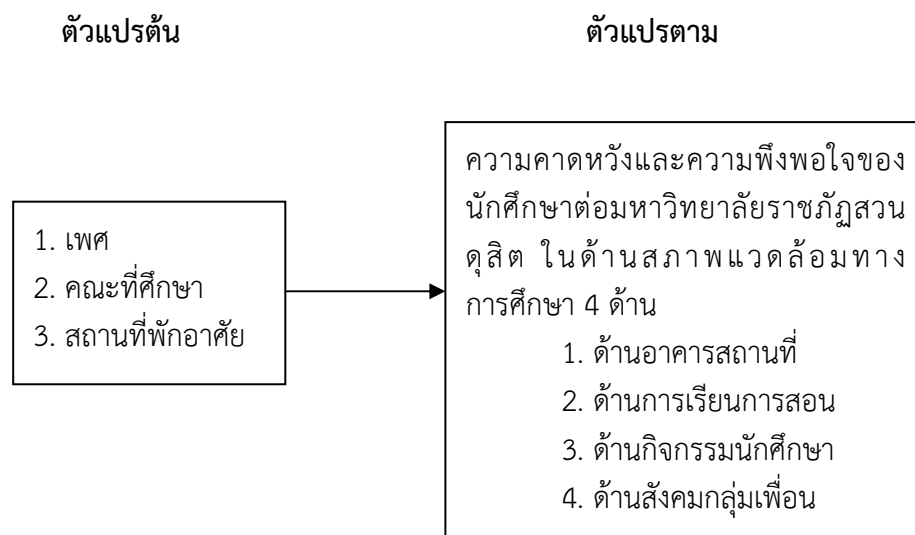
1. ความต้องการที่จะติดตามอย่างสม่ำเสมอ และกระตือรือร้นในการใช้สื่อการเรียนนั้น ๆ
2. ความต้องการในเรื่องความเพลิดเพลิน ในแง่ของการลดความตึงเครียดหรือผ่อนคลายทางอารมณ์
3. ความต้องการที่จะได้รับการสนับสนุนทางความคิดหรือความเชื่อ
4. ความต้องการที่จะได้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการแนะนำพฤติกรรมและช่วยในการตัดสินใจ
5. ความต้องการได้มาซึ่งข้อมูลเพื่อได้ประโยชน์แก่ตนเองทุกแง่ทุกมุม รวมทั้งพบปะติดต่อกับผู้อื่นจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการเรียนการสอนของผู้เรียน ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ อย่างไม่ว่าจะเป็นทัศนคติในตนเองหรือจากสิ่งแวดล้อมภายนอก

จากการศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อาจสรุปได้ว่าความคาดหวังและ ความพึงพอใจของบุคคลย่อมขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลคนนั้น เมื่อสิ่งที่ได้รับเป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการในทุก ๆ ด้าน การคาดคะเนความพึงพอใจย่อมสูงและตอบสนองโดยการยินดีและพอใจ การที่นักศึกษาจะมีความพึงพอใจย่อมขึ้นอยู่กับทัศนคติส่วนบุคคล การรับรู้ของบุคคล รวมทั้ง การตอบสนองที่บุคคลได้รับ

ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการเข้ามาศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในสภาพแวดล้อมทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านอาคารสถานที่ ด้านกิจกรรมนักศึกษา และด้านสังคมกลุ่มเพื่อน สภาพแวดล้อมทางการศึกษาต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนมีบทบาทที่สำคัญยิ่งในการเรียนรู้ และการพัฒนาศักยภาพของนักศึกษา ความพึงพอใจของนักศึกษาจึงเป็นแนวทางในการพัฒนามหาวิทยาลัย ส่งเสริมการเรียนรู้ของนักศึกษา และปรับปรุงแก้ไขสภาพแวดล้อมทางการศึกษาให้มีความเหมาะสมต่อนักศึกษาโดยรวม ซึ่งสามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังนี้

2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง และความพึงพอใจ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทางการศึกษา สามารถสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งตัวแปรต้นประกอบด้วย เพศ คณะที่ศึกษา สถานที่พักอาศัย ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านสภาพแวดล้อมทางการศึกษา 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการเรียนการสอน ด้านอาคารสถานที่ ด้านกลุ่มเพื่อนด้านกิจกรรมนักศึกษา



ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย