

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิด การตั้งสมมุติฐานการวิจัย และใช้ในการอธิบายความคาดหวังและความพึงพอใจก่อนและหลังเข้ามาศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต โดยแบ่งเป็นประเด็นที่สำคัญในการศึกษาคือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านกิจกรรมนักศึกษา และด้านสังคมกลุ่มเพื่อน โดยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. ความหมายของความคาดหวังและความพึงพอใจ
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
3. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา
4. แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของความคาดหวังและความพึงพอใจ

ความหมายของความคาดหวัง

นักวิชาการ และผู้รู้หลายท่านได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ ดังนี้

สุรางค์ จันทร์เอม(2524: 128, อ้างใน รักชนก โสภพิศ, 2542: 65) กล่าวว่า ความคาดหวังคือ อันดับของจุดหมายที่ตั้งไว้เป็นความคาดหวังที่น่าจะเป็นไปได้ ชีวิตของคนเราทุกคนย่อมขึ้นอยู่กับความคาดหวังด้วยกันทั้งสิ้น พฤติกรรมทุกอย่างที่บุคคลแสดงออกในปัจจุบัน เรื่อย่อมคาดหวังผลในอนาคต ฉะนั้นความคาดหวังจึงเป็นผลมาจากประสบการณ์ในอดีตของบุคคล

สุณีย์ ชีรดากร(2525: 92, อ้างใน รักชนก โสภพิศ, 2542: 6) ให้ความหมายของความคาดหวังที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตจริงของคนว่า ความคาดหวัง คือ “การทำนายเหตุการณ์ว่าจะมีอะไรเกิดขึ้นบ้าง การคาดหวังจะเกิดได้ก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่เราเคยมีประสบการณ์เดิมมาก่อน...”

สตูนิย์ ซีรดากร (2542: 208) กล่าวว่า ความคาดหวัง คือ ความคาดหวังว่าพฤติกรรมนั้นจะเป็นสาเหตุให้ไปถึงเป้าหมายที่ตั้งใจไว้

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

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

Getzels และคณะ (1968: 45-47) กล่าวว่าความคาดหวังของบุคคลย่อมแตกต่างกันไปเพราะคนเราต่างมีความคิดและความต้องการแตกต่างกัน 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 หรือเป็นความมุ่งหวังที่ดึงมาเป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มุ่งหวังไว้

Oxford University (1989: 281) ให้ความหมายของความคาดหวังว่า เป็นสภาวะทางจิต ซึ่งเป็นความรู้สึกนึกคิด หรือเป็นความคิดเห็นอย่างมีวิจารณ์ญาณของบุคคลที่คาดคะเนหรือคาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางอย่างว่าควรมี ควรจะเป็น หรือควรจะเกิดขึ้น

Mondy และคณะ (1990 อ้างถึงใน พิสิฐ มหามงคล, 2546: 20) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่า เป็นการคาดการณ์ของบุคคลต่อสิ่งต่างๆ โดยบุคคลจะใช้ประสบการณ์ที่เคยประสบมาเป็นปัจจัยในการกำหนดความคาดหวัง ความคาดหวังจึงเป็นความรู้สึก ความคิดเห็น 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) ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาถึงมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการทางการศึกษา และศึกษาถึงความพึงพอใจของนักศึกษาในฐานะที่เป็นลูกค้า หรือผู้รับบริการทางการศึกษา โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

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

อัญพร มาฮา(2543: 29) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้นๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

อุทัยพรรณ สุขใจ (2545:7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น เป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

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

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สถานการณ์ที่เป็นผลจากการปฏิบัติภารกิจจริง ได้เป็นไปตามที่บุคคลที่คาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นไปตามหรือสนองต่อคุณค่าของบุคคล

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

ดังนั้น ความหมายของความพึงพอใจสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” คือ สิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจจึงเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับ อาจจะมีมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ

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

1. ความต้องการระดับกายภาพ (Physiological Needs)

เป็นความต้องการทางร่างกายขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ อากาศ น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับถัดไปเมื่อความต้องการระดับกายภาพได้รับการตอบสนองแล้ว ดังนั้น ในขั้นแรกองค์กรจะต้องตอบสนองความต้องการของพนักงานโดยการจ่ายค่าจ้างและผลตอบแทนเพื่อให้พนักงานสามารถนำเงินไปใช้จ่ายเพื่อแสวงหาสิ่งจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของแต่ละคน

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs)

เมื่อความต้องการด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ ความปลอดภัยดังกล่าวมี 2 รูปแบบ คือ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยทางด้านร่างกาย และความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการ

ความปลอดภัยทางด้านร่างกาย ได้แก่ การมีความปลอดภัยในชีวิต การมีสุขภาพดี เป็นต้น ส่วนความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ได้แก่ การมีอาชีพการงานมั่นคง การทำงานที่มีหลักประกัน อย่างเพียงพอจะมีผลต่อการตัดสินใจในการทำงานต่อไปอันจะเป็นข้อมูลในการตัดสินใจลาออกจากงานหรือการพิจารณาเลื่องงานใหม่ แต่ตราบใดที่ความต้องการด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการที่จะได้รับความมั่นคงปลอดภัยก็ค่อนข้างน้อย

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs)

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

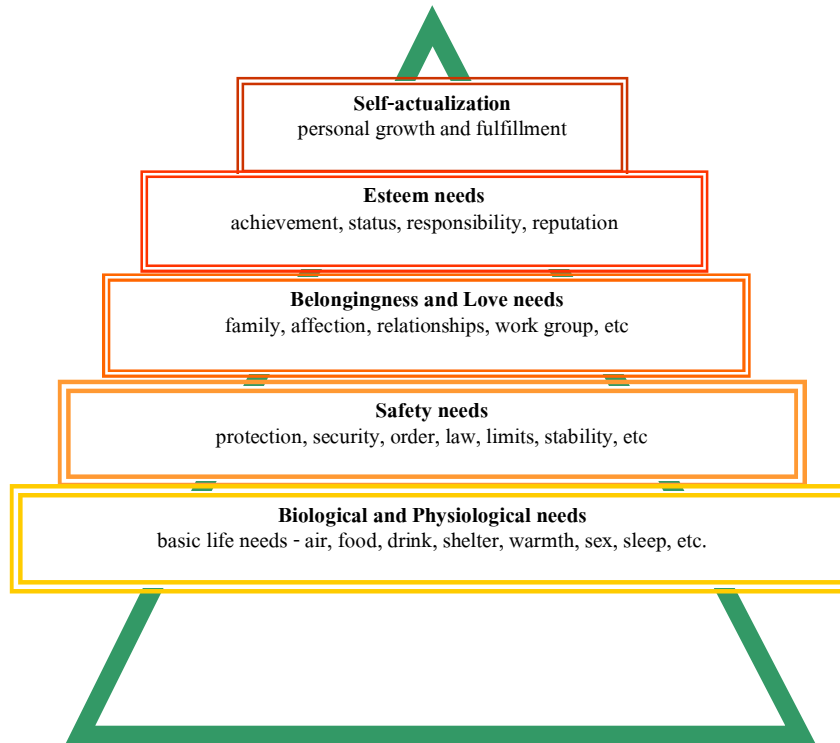
4. ความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญในสังคม (Esteem Needs)

หมายรวมถึง ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพในการทำงาน ตลอดจนต้องการมีฐานะเด่นและเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย การมีตำแหน่งสูงในองค์การหรือการที่สามารถใกล้ชิดบุคคลสำคัญๆ 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 จึงได้อธิบายความเชื่อมั่นว่าพฤติกรรมนั้นจะเกิดขึ้นได้เมื่อมีสิ่งเร้ามาเป็นเครื่องชักนำ และทำให้เกิดการตอบสนองในรูปของพฤติกรรม ทฤษฎีนี้เน้นสิ่งเร้าที่เกิดจากภายนอกมากกว่าสิ่งเร้าภายใน แม้แต่ความต้องการหรือแรงจูงใจที่เกิดขึ้นก็ถือเอาเฉพาะที่สังเกตเห็นได้

การจูงใจหรือแรงจูงใจ (Motivation) จึงเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นแก่บุคคลในการใช้ความพยายามผลักดันให้เกิดการกระทำอย่างต่อเนื่องและมีแนวทางที่แน่นอน เพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ แรงจูงใจภายในเกิดมาจากความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างบุคคลกับสิ่งที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย ส่วนแรงจูงใจภายนอกเป็นผลมาจากสิ่งแวดล้อม ทฤษฎีแรงจูงใจมักเน้นที่กระบวนการ โดยยอมรับ

ว่า แรงจูงใจเป็นผลที่เกิดจากความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับความคาดหวัง ความเป็นเสมือนเครื่องมือ และการมีคุณค่าที่เหมาะสม หรือคุณค่าสอดคล้องตามความต้องการของแต่ละคนจึงจะส่งผลต่อแรงจูงใจ ทฤษฎีความคาดหวังยังมีมุมมองเกี่ยวกับบทบาทของการจูงใจครอบคลุมกว้างขวาง ทั้งสภาวะแวดล้อมที่เกี่ยวกับการทำงานทั้งหมด โดยสาระทฤษฎีนี้เชื่อว่า แรงจูงใจของมนุษย์จะเกิดขึ้นถ้าคนสามารถคาดหวังได้ว่าเมื่อทำงานสำเร็จแล้วก็จะได้รับสิ่งที่ต้องการได้จากงานนั้น ทฤษฎีความคาดหวังเห็นว่าคนเราย่อมมีเหตุผลที่จะคิดว่าตนต้องทำอะไรบ้างจึงควรได้รับรางวัลผลตอบแทน และรางวัลผลตอบแทนต้องมากเท่าไรจึงลงมือทำงานนั้น (ที่มา: <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 สุภัคญาณี สุขสำราญ, 2544: 16) ได้อธิบายความคาดหวังในลักษณะของการเป็นทฤษฎีช่วยตัดสินใจในการกระทำว่ามีข้อพิจารณาเกี่ยวกับความคาดหวัง 2 ประการ คือ พิจารณาเป้าหมายที่จะไปสู่สิ่งที่มีคุณค่ามากน้อยเพียงไร (Valance) และพิจารณาว่า สิ่งที่สามารถคาดหวังให้ไปถึงจุดหมายได้เพียงไร (Expectancy) โดยทั้ง 2 ประการนี้มีความสัมพันธ์กัน และความคาดหวังในการทำงานสู่เป้าหมายนี้ได้มีแนวคิดสำคัญตามทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal – Setting Theory) เสนอโดย Edwin Locke (อ้างถึงใน สุภัคญาณี สุข สำราญ, 2544: 16) ที่เห็นว่าจิตใจของมนุษย์เรานั้นโดยธรรมชาติจะถูกกระตุ้นโดยเป้าหมาย (Goal) ให้ต้องแสดงพฤติกรรมตามเป้าหมาย และความตั้งใจของตนเพื่อนำสู่การบรรลุเป้าหมาย

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

1. การคาดหวังเกี่ยวกับผลที่เกิดขึ้น บุคคลจะมีพฤติกรรมอย่างไรจะขึ้นอยู่กับในใจเขามีการคาดหวังอย่างไรเกี่ยวกับผลที่คิดตามมา เช่น คนที่คาดหวังว่าถ้าเขามีการผลิตเพิ่มขึ้นเขาจะได้รับการยกย่อง เขาก็จะตัดสินใจทำงานหนักขึ้น แต่ถ้าเขาคาดหวังว่าแม้มีการผลิตเพิ่มขึ้น เขาก็จะไม่ได้ประโยชน์อะไรเพิ่มขึ้นเลย เขาก็จะไม่ทุ่มเทให้กับงานเป็นพิเศษแต่อย่างใด

2. ความพอใจหรือคุณค่าของผลที่เกิดขึ้น ผลที่เขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นนั้นได้ก่อให้เกิดความพอใจหรือมีคุณค่าแก่เขาเพียงใด เช่น คนที่คาดหวังว่าถ้าเขาทำงานหนักขึ้นเขาจะได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น ซึ่งจะสร้างความพอใจแก่เขามาก แต่ถ้าการทำงานหนักขึ้นทำให้เขาได้ค่ายกย่องชมเชยซึ่งไม่ใช่เงิน ก็จะทำให้เขามีความพอใจน้อย

3. ความคาดหวังเกี่ยวกับกำลังความพยายามกับผลการปฏิบัติงาน ความคาดหวังของบุคคลเกี่ยวกับความยุ่งยากในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของบุคคลนั้นว่าจะปฏิบัติงานดังกล่าวนี้หรือไม่

รักชนก โสภพิศ, (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 อาจกล่าวได้ว่าความพยายามในการทำงานนั้นมาจากผลลัพธ์หลายอย่างทั้งทางตรงและทางอ้อม

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

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

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษา

พินดา อัครกะ (2545: 13) ได้ศึกษาถึงระดับคุณภาพสภาพแวดล้อมทางการศึกษา 5 ด้าน ได้แก่สภาพแวดล้อมด้านการจัดการเรียนการสอน สภาพแวดล้อมด้านอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม ด้านกลุ่มเพื่อน สภาพแวดล้อมด้านกิจกรรมนักศึกษา และสภาพแวดล้อมด้านการบริหารการศึกษา ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมด้านการเรียนการสอน หมายถึง ลักษณะสภาพหรือบรรยากาศ การถ่ายทอด การได้รับประสบการณ์จากการจัดการเรียนการสอนในห้องเรียน ซึ่งสามารถจำแนกออกได้เป็น 3 ลักษณะ คือ สภาพแวดล้อมทางการเรียนการสอน ด้านกายภาพหรือ ด้านรูปธรรม เช่น วัสดุ อุปกรณ์ โต๊ะ เก้าอี้ แสง สี เฟอร์นิเจอร์ บริเวณสถานที่ทำกิจกรรม เป็นต้น สภาพแวดล้อมทางการเรียนการสอนด้านนามธรรม เช่น คุณลักษณะของผู้เรียน กิจกรรมการเรียนการสอนและบรรยากาศในห้องเรียน เป็นต้น และสภาพแวดล้อมการเรียนการสอนด้านสังคม ได้แก่ สภาพแวดล้อมที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ ผู้สอน ความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษากับนักศึกษาด้วยกัน รวมถึงกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ของวิทยาลัยด้วย

การเรียนการสอนจึงมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการคือ ผู้สอน ผู้เรียน และปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียน ผู้สอนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งในการจัดการเรียนการสอน เพราะจะเป็นผู้กำหนดบรรยากาศเกี่ยวกับการเรียนการสอนในแต่ละครั้งจะให้เป็นไปในแบบใดขึ้นอยู่กับผู้สอน คุณลักษณะผู้สอนจะส่งเสริมการเรียนรู้ให้เป็นไปได้ด้วยดีและมีประสิทธิภาพ

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

สรุปได้ว่าบรรยากาศในชั้นเรียนเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อการเรียนการสอนโดยระหว่างอาจารย์และนักศึกษา หากอาจารย์และนักศึกษามีความรู้สึที่ดีและเป็นมิตรต่อกัน ไม่ตกอยู่ในอำนาจของ

ความหวาดกลัว มีบรรยากาศในชั้นเรียนที่อบอุ่นไม่เครียดข่มก่อกำให้เกิดกำลังใจเกิดความมั่นใจแก่นักศึกษาเพราะการเรียนรู้จะเกิดขึ้นในบรรยากาศที่เป็นกันเอง โดยนักศึกษาร่วมกิจกรรมด้วยความมั่นใจ สามารถพัฒนาตนเองและกล้าคิด กล้าแสดงออกอย่างมีเหตุผล โดยครูเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการจัดบรรยากาศในชั้นเรียนและนักศึกษามีบทบาทสำคัญในการมีส่วนร่วมสร้างบรรยากาศนั้นด้วย จึงกล่าวได้ว่าการจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้านการเรียนการสอนเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้นักศึกษาหรือผู้เรียนเกิดทักษะในการเรียนรู้มากยิ่งขึ้น 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 เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อนักศึกษาทุกคน การสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีในมหาวิทยาลัยจึงจำเป็นต้องดำเนินการอย่างจริงจัง เพื่อให้มีบรรยากาศที่สดชื่น ร่มเย็น น่าอยู่ น่าอาศัย มีสิ่งต่างๆ ที่เป็นข้อคิดข้อเตือนใจ สิ่งเหล่านี้จะเป็นสิ่งที่แทรกซึมเข้าไปในจิตใจนักศึกษาทีละน้อย จนในที่สุดจะกลายเป็นการปฏิบัติที่เป็นนิสัยคิดตัว

สิ่งแวดล้อมที่ดี มีอิทธิพลต่อสุขภาพอนามัยทั้งทางร่างกายและจิตใจ การจัดการสถานที่และบรรยากาศของมหาวิทยาลัยให้สวยงาม สะอาดและมีสภาพแวดล้อมที่ดี เป็นการอำนวยความสะดวกต่อการเรียนการสอน เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้นักเรียนอยากรู้ อยากเห็น อยากมาเรียน และไม่เกิดปัญหาการเรียน

สรุปได้ว่าสภาพแวดล้อมด้านอาคารสถานที่ เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อนักศึกษาทุกคน มีส่วนร่วมในการพัฒนาร่างกายจิตใจ พัฒนาบุคลิกลักษณะให้ดีขึ้น มีอิทธิพลต่อสุขภาพอนามัย ช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในการเรียนการสอน เกิดการเรียนรู้ การที่นักศึกษาได้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ร่มรื่น สวยงาม สะอาดปลอดภัย มีบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรซึ่งย่อมเป็นที่ปรารถนาของนักศึกษาทุกคน สภาพแวดล้อมด้านอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัยลักษณะที่ดีควรมี ดังนี้

1. ความเหมาะสมของทำเล ที่ตั้ง ขนาด
 2. ความเพียงพอของอาคารเรียน ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการวิชาชีพ ตลอดจนอาคารประกอบและห้องพิเศษต่างๆ
 3. มีความร่มรื่นสวยงาม สะอาด เป็นระเบียบ มีความปลอดภัย
 4. การมีส่วนร่วมรับผิดชอบของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมด้านอาคารสถานที่
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 การที่นักศึกษาสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมกับเพื่อนทั้งเพศเดียวกันและต่างเพศ นับว่าเป็นพัฒนาการอย่างหนึ่งของนักศึกษาที่กำลังอยู่ในช่วงวัยรุ่นซึ่งเป็นระยะหัวเลี้ยวหัวต่อของชีวิต เป็นผู้ที่ต้องการจะเรียนรู้สิ่งใหม่และปรับตัวให้เข้ากับสังคม ดังนั้นวิทยาลัยจึงต้องจัดสภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้านกลุ่มเพื่อน ให้เหมาะสม

โดยปลูกฝังกล่อมเกลา อบรมสั่งสอนให้นักศึกษามีความรู้ความสามารถ ส่งเสริมการจัดกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ ทั้งในและนอกสถานศึกษาเพื่อให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ พัฒนาบุคลิกภาพและพฤติกรรมของตน และสามารถนำไปใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวันได้ ซึ่งจากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางการศึกษา ด้านกลุ่มเพื่อน เพื่อกำหนดเป็นตัวแปรสำหรับวัดระดับคุณภาพสภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้านสังคมกลุ่มเพื่อน ดังนี้

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

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

สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้านกิจกรรมนักศึกษา เป็นส่วนหนึ่งที่มีประโยชน์โดยตรง ช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้จากการฝึกปฏิบัติ ช่วยพัฒนานักศึกษาทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ กิจกรรมนักศึกษาจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาบุคลิกช่วยสร้างเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน สร้างลักษณะนิสัยที่ดีให้เกิดขึ้น ฝึกความเป็นผู้นำโดยมีอาจารย์ให้คำปรึกษา และมหาวิทยาลัยให้การส่งเสริมสนับสนุนการจัดกิจกรรม เปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในกิจกรรมตามความถนัด ซึ่งย่อมจะทำให้นักศึกษาเพียบพร้อมไปด้วยคุณธรรม จริยธรรม เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะด้านต่างๆ สามารถตัดสินใจ และปกครองตนเองได้ จากการศึกษาค้นคว้าได้กำหนดตัวแปรสำหรับวัดระดับคุณภาพสภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้านกิจกรรมของนักศึกษา ดังนี้

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

จากแนวคิดของทวิตลิปี่ สารสนเทศ (2543) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมทางการเรียนในห้องเรียน ด้านครูผู้สอนกับความพึงพอใจของนักเรียน และพินดา อัคระ (2545) ที่ได้ศึกษาถึงระดับคุณภาพสภาพแวดล้อมทางการศึกษา 5 ด้าน มีแนวคิดที่สอดคล้องกับงานของสมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (อ้างใน กัมพล เกื้อกูล, 2547: 12-13) ที่ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมว่า หมายถึง สิ่งเร้าอันก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในความรู้สึกประสาทสัมผัสของนักศึกษา สภาพที่เป็นอยู่หรือสิ่งเร้าเชิงสภาพแวดล้อมเหล่านี้ สามารถตรวจสอบได้โดยการสังเกตซึ่งแบ่งเป็น 5 ประเภท คือ

1. สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับการเรียนการสอน หมายถึง สภาพการณ์หรือบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนการสอน ความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา พฤติกรรมการเรียนการสอนมาใช้อย่างเหมาะสม บรรยากาศทางวิชาการทั้งภายในและภายนอกห้องเรียน ตลอดจนการให้คำปรึกษาแนะนำช่วยเหลือ แก้ปัญหา ซึ่งส่งผลต่อการเรียนการสอน

2. สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับการบริหาร หมายถึง ลักษณะสภาพการณ์ การจัดการดำเนินงานบริหารวิทยาลัยในด้านนโยบาย กฎเกณฑ์ ระเบียบข้อบังคับ ตลอดจนการจัดดำเนินการเพื่อส่งเสริมการพัฒนาวิชาการ และการติดตามประเมินผลเกี่ยวกับการเรียนการสอนเพื่อให้บริการเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้

3. สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับความประทับใจในวิทยาลัยโดยรวม หมายถึง สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

4. สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับเพื่อน หมายถึง ลักษณะที่เกี่ยวกับการคบเพื่อนในสถาบันสัมพันธ์ภาพของนักศึกษากับเพื่อนร่วมชั้นเรียน 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 จำเป็นต้องมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการศึกษาริเรียนรู้ของนักศึกษา ซึ่งสภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัย หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ภายในของมหาวิทยาลัยที่กระตุ้น เอื้ออำนวย หรือส่งเสริมการศึกษาของนักศึกษาในการที่จะพัฒนาตนเองไปสู่จุดมุ่งหมายในการเข้ามาศึกษาเล่าเรียน

ในมหาวิทยาลัย เป็นการสร้างศักยภาพของนักศึกษาให้เป็นบุคคลที่สมบูรณ์มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม มีความรู้ ความสามารถ ที่สามารถนำไปใช้ได้ในชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นการประกอบอาชีพ การเข้าสังคม การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความเป็นผู้นำ สามารถแก้ไขปัญหาได้ สภาพแวดล้อมทางการศึกษาในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็ด้านจัดการเรียนการสอน ด้านอาคารสถานที่ ด้านกิจกรรม และด้านสังคมกลุ่มเพื่อน จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่มีบทบาทในการกำหนดคุณภาพของนักศึกษาที่ได้เข้ามาศึกษาต่อในมหาวิทยาลัย

แผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549-2551

ปรัชญา

เป็นมหาวิทยาลัยที่ตระหนักถึงความอยู่รอดขององค์กร (Survival) สามารถอยู่ในโลกของการแข่งขัน ได้อย่างยั่งยืน

วิสัยทัศน์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตจะเป็นมหาวิทยาลัยที่ตระหนักถึงความอยู่รอดขององค์กร (Survival) โดยเน้นแนวทางที่สำคัญ (Focal Points) คือ

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

การขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยไปสู่องค์กรที่มีสมรรถภาพการปฏิบัติขั้นสูงภายใต้วิสัยทัศน์ดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยการดำเนินงานที่เน้นคุณภาพในทุกมิติตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ดังต่อไปนี้

พันธกิจ

1. ผลิตบัณฑิตและพัฒนาครูให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับและต้องการของผู้ประกอบการและสังคม โดยเน้นการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนและการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิผล โปร่งใส ตรวจสอบได้ และสามารถแข่งขันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก ตลอดจนส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพบัณฑิต

2. สร้างองค์ความรู้ ประสานความร่วมมือด้านวิจัย พัฒนานวัตกรรมและสร้างเครือข่ายพันธมิตรทางวิชาการกับองค์กรในประเทศและต่างประเทศรวมทั้งให้บริการวิชาการแก่สังคม พัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีให้กับชุมชน ทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน

ประเด็นยุทธศาสตร์

1. การพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาและการบริการวิชาการเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต
2. การอนุรักษ์ ส่งเสริม สืบสานประเพณี ศิลปวัฒนธรรม
3. การสร้างองค์ความรู้และจัดการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อส่งเสริม

สมรรถนะการแข่งขันของประชาชน

โดยมีเป้าประสงค์สำคัญคือ

เป้าประสงค์

1. ประชาชนมีโอกาสรับการศึกษาระดับอุดมศึกษาและการบริการวิชาการที่มีคุณภาพมากขึ้น
2. ประชาชนได้รับความรู้และความเข้าใจในศิลปวัฒนธรรม
3. ผลิตกำลังคนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีคุณภาพ
4. มหาวิทยาลัยมีขีดความสามารถในการบริหารจัดการและการพัฒนาองค์ความรู้ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันของประชาชน

กลยุทธ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติ

แผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (พ.ศ. 2549-2551) ได้กำหนดกลยุทธ์ การพัฒนามหาวิทยาลัยในสามปีข้างหน้าไว้ 7 กลยุทธ์ ประกอบด้วย

1. สร้างโอกาสการเรียนรู้ตลอดชีวิต ด้วยรูปแบบการจัดการศึกษาและการบริการวิชาการที่หลากหลาย
2. ผลิตกำลังคนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่สอดคล้องกับความต้องการของประเทศ
3. พัฒนาคุณภาพบัณฑิต ผ่านกระบวนการสร้างคุณค่า (Value Creation Process)

กระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management)

4. พัฒนาระบบบริหารงานวิจัยและส่งเสริมงานวิจัย เพื่อสร้างองค์ความรู้ที่แข็งแกร่ง

5. พัฒนาความสัมพันธ์ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
6. อนุรักษ์ ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม เพื่อเป็นฐานในการพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ
7. พัฒนาสมรรถนะ (Competency) ทุมนมนุษย์

กลยุทธ์ที่ 1 สร้างโอกาสการเรียนรู้ตลอดชีวิต

มหาวิทยาลัยในปี พ.ศ. 2551 จะเป็นมหาวิทยาลัยที่จัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน สามารถสร้างโอกาสการเรียนรู้ตลอดชีวิตด้วยรูปแบบการจัดการศึกษาที่หลากหลาย มหาวิทยาลัยจะใช้กลไกการให้บริการวิชาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมชุมชนเมืองและระดับชาติตามความต้องการและความจำเป็น ตอบสนองต่อการแก้ปัญหาความยากจนและการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยจะเปลี่ยนจากการดำเนินงานแยกส่วนในแต่ละพันธกิจมาเป็นการบูรณาการพันธกิจต่างๆ เข้าด้วยกัน

มาตรการที่ 1.1 จัดการศึกษาในหลายรูปแบบภายใต้เกณฑ์มาตรฐานและ แนวทางการบริหารเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา

แนวทางปฏิบัติ 1.1.1 สร้างโอกาสการเรียนรู้ตลอดชีวิตด้วยรูปแบบการจัดการศึกษาเชิงปริมาณที่หลากหลายควบคู่ไปกับการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพในระดับปริญญาตรี ด้านสังคมศาสตร์ การผลิตครูชั้นพื้นฐานระดับปริญญาตรี (ครู 5 ปี) การพัฒนาการจัดการศึกษา เด็กพิการเรียนร่วม 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

แนวทางปฏิบัติที่ 1.2.1 เผยแพร่องค์ความรู้ตามความเชี่ยวชาญของมหาวิทยาลัยในระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยและผ่านสื่อต่างๆ

แนวทางปฏิบัติที่ 1.2.2 ส่งเสริมกิจกรรมการแข่งขันวิชาการ และการประกวดสิ่งประดิษฐ์ เพื่อกระตุ้นให้นักศึกษา และประชาชนทั่วไปเกิดความต้องการเรียนรู้ และพัฒนาความคิดสร้างสรรค์

แนวทางปฏิบัติที่ 1.2.3 ส่งเสริมการดำเนินงานของหน่วยงานภายในรวมทั้งการดำเนินงานของสวนดุสิต โพลในการให้บริการวิชาการแก่สังคม โดยสร้างฐานข้อมูลเพื่อต่อยอดเป็นงานวิจัยเป็นการสร้างองค์ความรู้ให้สอดคล้องกับสังคมเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-based Economy)

แนวทางปฏิบัติที่ 1.2.4 ขยายโปรแกรมการสอนด้านการจัดการความรู้เพื่อตอบสนองความต้องการของภาคราชการ ภาคเอกชน และภาคประชาชนเกี่ยวกับการจัดการศึกษาด้านการจัดการความรู้ในรูปแบบต่างๆ และสร้างระบบการพัฒนาการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย

มาตรการที่ 1.3 สนับสนุนการพัฒนาการดำเนินงานด้านการบริการวิชาการ

แนวทางปฏิบัติที่ 1.3.1 สนับสนุนให้เกิดการบูรณาการการเรียนการสอน และการบริการวิชาการเพื่อการเรียนรู้ของนักศึกษาควบคู่ไปกับการพัฒนาและการกระจายอำนาจลงสู่ท้องถิ่นรวมทั้งการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมชุมชนเมืองและระดับชาติตามความต้องการและความจำเป็น เพื่อตอบสนองต่อการแก้ปัญหาความยากจนและการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

แนวทางปฏิบัติที่ 1.3.2 พัฒนาการดำเนินงานของสวนดุสิต โพลให้เป็นมืออาชีพที่ยึดรูปแบบและวิธีการดำเนินการที่เป็นสากลเพื่อสร้างความเข้มแข็งและพร้อมที่จะเป็นหน่วยงานธุรกิจวิชาการในด้านการวิจัยเชิงสำรวจ และให้เกิดการยอมรับในระดับนานาชาติมากขึ้น

แนวทางปฏิบัติที่ 1.3.3 สร้างเครือข่ายความร่วมมือทั้งภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัยรวมทั้งต่างประเทศ เพื่อเป็นฐานรองรับการดำเนินงาน โครงการบริการวิชาการต่างๆ สำหรับภาครัฐบาล ภาคเอกชน ภาคประชาชนทั้งใน และต่างประเทศ

แนวทางปฏิบัติที่ 1.3.4 พัฒนางานด้านกิจการพิเศษให้เป็นองค์กรที่มีความคล่องตัว มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน เพื่อพัฒนาระบบและมาตรฐานการบริหารจัดการธุรกิจวิชาการให้เป็นต้นแบบแห่งองค์ความรู้และสร้างนวัตกรรมบริการ

แนวทางปฏิบัติที่ 1.3.5 สนับสนุนให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยสามารถพัฒนาองค์ความรู้ตามความเชี่ยวชาญของหน่วยงานเป็นนวัตกรรมเพื่อถ่ายทอดแก่ชุมชน และให้บริการวิชาการในลักษณะธุรกิจวิชาการ เพื่อสร้างชื่อเสียงแก่ตนเองและสร้างภาพลักษณ์แก่มหาวิทยาลัย

กลยุทธ์ที่ 2 ผลิตกำลังคนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

มหาวิทยาลัยมีส่วนร่วมในการผลิตกำลังคนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างมีคุณภาพ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ มีการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัย ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน และสังคมได้อย่างต่อเนื่อง สามารถพัฒนานวัตกรรมใหม่สู่ความเป็นเลิศในสาขาวิชาที่เป็นความเชี่ยวชาญของมหาวิทยาลัย จนนำไปสู่การสร้างรายได้ในรูปแบบธุรกิจวิชาการและการเป็นต้นแบบที่เป็นเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

มาตรการที่ 2.1 พัฒนาศักยภาพนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

แนวทางปฏิบัติที่ 2.1.1 ปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางกายภาพเพื่อสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ โดยเร่งดำเนินการก่อสร้างอาคารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีประยุกต์ให้แล้วเสร็จภายในปี พ.ศ. 2551

แนวทางปฏิบัติที่ 2.1.2 พัฒนาข้อมูลและสารสนเทศวิชาการด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อประโยชน์ต่อการเรียนการสอนและการบริหารจัดการ

แนวทางปฏิบัติที่ 2.1.3 ปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะตรงตามความต้องการในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการพัฒนาประเทศ

แนวทางปฏิบัติที่ 2.1.4 กระตุ้นให้เกิดการสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่เป็นความเชี่ยวชาญของมหาวิทยาลัย โดยการบูรณาการเข้ากับการเรียนการสอน และการบริการวิชาการมากขึ้น เผยแพร่องค์ความรู้ และนวัตกรรมในรูปแบบคลินิกบริการความรู้และให้คำปรึกษา

แนวทางปฏิบัติที่ 2.1.5 สร้างเครือข่ายความร่วมมือทั้งในและต่างประเทศ เพื่อการพัฒนาวิชาการและการสร้างเสริมคุณลักษณะบัณฑิตด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

มาตรการที่ 2.2 ขยายโปรแกรมการจัดการศึกษาเพื่อผลิตบัณฑิตด้านวิทยาศาสตร์เพิ่มขึ้น

แนวทางปฏิบัติที่ 2.2.1 จัดตั้งโครงการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรีด้านพยาบาลศาสตร์

แนวทางปฏิบัติที่ 2.2.2 เปิดสอนหลักสูตรใหม่ระดับปริญญาตรีด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลยุทธ์ที่ 3 พัฒนาคุณภาพบัณฑิตผ่านกระบวนการสร้างคุณค่า

มหาวิทยาลัยจะเริ่มพัฒนาระบบการบริหารจัดการตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ใช้วิธีการจัดการความรู้ (Knowledge Management) และกระบวนการสร้างคุณค่า (Value Creation Process) รวมทั้งกลไกอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาคุณภาพบัณฑิตและสร้างวัฒนธรรมแห่งองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) มีการประสานทรัพยากรระหว่างหน่วยงานภายในและเกี่ยวคู่สนับสนุนซึ่งกันและกัน มหาวิทยาลัยจะสร้างฐานความรู้และพัฒนาเครือข่ายและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีศักยภาพเพื่อส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้ภายในมหาวิทยาลัย

มาตรการที่ 3.1 พัฒนาระบบการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยเพื่อเสริมสร้างคุณภาพบัณฑิต

แนวทางปฏิบัติที่ 3.1.1 ปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อสนับสนุนให้การบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยมุ่งไปสู่การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง

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

แนวทางปฏิบัติที่ 3.1.3 พัฒนารูปแบบและกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการของหน่วยงานภายในให้สอดคล้องกับกลยุทธ์มหาวิทยาลัยเพื่อมุ่งไปสู่การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงและตอบสนองตามแนวยุทธศาสตร์ชาติ

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 จัดกิจกรรมพัฒนาทักษะและการเรียนรู้ของนักศึกษาได้แก่ พัฒนาทักษะด้านการกีฬา ด้านการใช้ชีวิตร่วมกันในสังคมไทย การเป็นผู้นำยุคใหม่ ส่งเสริมใส่ใจวัฒนธรรมไทย และการมีคุณธรรม จริยธรรม

แนวทางปฏิบัติที่ 3.1.6 ดำเนินการพัฒนาคุณภาพมหาวิทยาลัยตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐ

แนวทางปฏิบัติที่ 3.1.7 จัดให้มีกลไกการจัดการทุนทางปัญญา(Intellectual Capital Management - ICM) ของมหาวิทยาลัย

แนวทางปฏิบัติที่ 3.1.8 ปรับกลไกการดำเนินงานของหน่วยงานภายในให้บูรณาการ มติคุณภาพเข้าในวิถีการทำงาน และให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย โดยใช้กระบวนการบริหารความเสี่ยง (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/หน่วยงานระดับปฏิบัติการทั้งในมหาวิทยาลัย และศูนย์การศึกษาอย่างใกล้ชิดเพื่อใช้ระบบอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นกลไกสำคัญในการสร้างคุณภาพบัณฑิต

แนวทางปฏิบัติที่ 3.2.4 พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษาและใช้ประโยชน์เพื่อการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามระบบอาจารย์ที่ปรึกษาของหน่วยงาน/คณาจารย์อย่างต่อเนื่อง

มาตรการที่ 3.3 พัฒนาเครือข่ายสารสนเทศในการจัดการเรียนการสอนและการบริหารจัดการเพื่อเน้นคุณภาพ ประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพ

แนวทางปฏิบัติที่ 3.3.1 จัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาเครือข่ายสารสนเทศในการจัดการเรียนการสอน และการบริหารจัดการ

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

แนวทางปฏิบัติที่ 3.3.3 สร้างเสริมแรงจูงใจให้คณาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องสนใจในการพัฒนาสื่อการสอนอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งการจัดตั้งศูนย์สนับสนุนการผลิตสื่อการสอน เอกสารตำราที่ทันสมัย จัดทำและจัดหาฐานข้อมูลความรู้เพื่อการเรียนการสอนและการวิจัย

แนวทางปฏิบัติที่ 3.3.4 สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับระบบงานที่ใช้งานปัจจุบัน จัดทำระบบ e-Commerce ในลักษณะของการเป็นหน้าร้านที่เป็นภาพรวมของกิจกรรมด้านธุรกิจวิชาการ ทั้งหมดของมหาวิทยาลัย

กลยุทธ์ที่ 4 พัฒนาระบบบริหารงานวิจัยและส่งเสริมงานวิจัย

มหาวิทยาลัยมีระบบการบริหารงานวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ และถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอน และการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากของประเทศ

มาตรการที่ 4.1 พัฒนาระบบบริหารงานวิจัยเพื่อสนับสนุนการสร้างองค์ความรู้นวัตกรรม และการถ่ายทอดเทคโนโลยี

แนวทางปฏิบัติที่ 4.1.1 พัฒนาระบบฐานข้อมูลงานวิจัย การจัดการองค์ความรู้และนวัตกรรม ระบบการจัดการทรัพย์สินทางปัญญา การนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดมูลค่า และการจดสิทธิบัตร

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 เพื่อการบริหาร และการทำวิจัย

แนวทางปฏิบัติที่ 4.2.3 ส่งเสริมให้มีการเสนอผลงานวิชาการ และการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัยทั้งของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณาจารย์และเจ้าหน้าที่ทั้งในระดับชาติ และระดับนานาชาติมากขึ้น

กลยุทธ์ที่ 5 พัฒนาความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รูปแบบการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยในปี พ.ศ. 2551 จะเน้นการพัฒนาความสัมพันธ์เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งสร้างเครือข่าย แสวงหาความร่วมมือกับภายนอกเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพของบัณฑิตให้ได้รับความเชื่อถือจากผู้ใช้บัณฑิตและสังคมในระยะยาว

มาตรการที่ 5.1 สร้างและเผยแพร่องค์ความรู้เกี่ยวกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แนวทางปฏิบัติที่ 5.1.1 ดำเนินการวิจัยที่เกี่ยวกับความต้องการของลูกค้า ประสิทธิภาพการสอนของคณาจารย์ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถานภาพการมีงานทำของบัณฑิตความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต

แนวทางปฏิบัติที่ 5.1.2 พัฒนาระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความต้องการและความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสนับสนุนให้หน่วยงานภายในนำข้อมูลไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการกำหนดแผนและปรับปรุงแนวทางการทำงานให้สามารถตอบสนองความต้องการได้มากขึ้น

มาตรการที่ 5.2 ส่งเสริมรูปแบบการทำงานที่ก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แนวทางปฏิบัติที่ 5.2.1 จัดระบบการให้บริการทางการศึกษาแก่นักศึกษา โดยการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

แนวทางปฏิบัติที่ 5.2.2 พัฒนาความสัมพันธ์กับสถานประกอบการเพื่อการฝึกประสบการณ์วิชาชีพและการมีงานทำของบัณฑิต

แนวทางปฏิบัติที่ 5.2.3 ส่งเสริมให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนามหาวิทยาลัยในหลากหลายรูปแบบ

กลยุทธ์ที่ 6 อนุรักษ์ ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม

มหาวิทยาลัยจะอนุรักษ์ ส่งเสริม สืบสานศิลปวัฒนธรรม และบูรณาการงานด้านนี้เข้ากับพันธกิจอื่น รวมทั้งมีส่วนร่วมในการเผยแพร่องค์ความรู้ภูมิปัญญาไทยในความเชี่ยวชาญของมหาวิทยาลัยไปสู่สากล

มาตรการที่ 6.1 เผยแพร่องค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม

แนวทางปฏิบัติที่ 6.1.2 จัดทำฐานข้อมูลด้านศิลปวัฒนธรรม โดยเน้นในสาขาที่เป็นความเชี่ยวชาญของมหาวิทยาลัย

แนวทางปฏิบัติที่ 6.1.3 สร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านวัฒนธรรมภายในประเทศและกับนานาชาติ

มาตรการที่ 6.2 เชื่อมโยงงานด้านอนุรักษ์ ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมเข้ากับพันธกิจด้านการบริการวิชาการ

แนวทางปฏิบัติที่ 6.2.1 จัดอบรม จัดนิทรรศการ จัดกิจกรรมด้านวัฒนธรรม ทั้งในและต่างประเทศ

กลยุทธ์ที่ 7 พัฒนาสมรรถนะ (Competency) ทุมนมนุษย์

บุคลากรของมหาวิทยาลัยจะได้รับการพัฒนาสมรรถนะ (Competency) มีความเข้าใจในการใช้ “ความรู้” เพื่อยกระดับการปฏิบัติงาน มีการแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีประโยชน์ต่อกัน โดยผ่านกระบวนการงานด้านเลขานุการที่เข้มแข็ง กระบวนการจัดการความรู้จะเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิตการดำเนินงาน บุคลากรจะได้รับข้อมูลข่าวสาร แสวงหา แลกเปลี่ยน แบ่งปันความรู้ ผ่านเครือข่ายเทคโนโลยีของมหาวิทยาลัยและผ่านวิถีชีวิตการทำงานแต่ละวัน สามารถก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง คิดริเริ่มสร้างสรรค์และพัฒนางานของตนเองได้ จนกลายเป็นกลไกสำคัญในการเพิ่มขีดสมรรถนะการแข่งขันของมหาวิทยาลัยในระบบสังคมและเศรษฐกิจฐานความรู้ สามารถรักษาความเป็นต้นแบบที่เป็นเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัยได้ต่อเนื่องยาวนาน นำไป

สู่การเป็นหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง (High Performance Organization: HPO) ที่พร้อมจะเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับในอนาคตอันใกล้ได้ในที่สุด

มาตรการที่ 7.1 พัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันผ่านกระบวนการจัดการความรู้

แนวทางปฏิบัติที่ 7.1.1 ผลักดันให้หน่วยงานภายในมีการประสานงานแบบบูรณาการเพื่อความเป็นเอกภาพในการดำเนินงาน

แนวทางปฏิบัติที่ 7.1.2 เพิ่มโอกาสในการเข้าถึงข้อมูล ข่าวสาร องค์กรความรู้ ให้บุคลากรส่วนใหญ่ เพื่อให้มีความคุ้นเคยกับข้อมูลและเทคโนโลยี และสามารถนำไปต่อยอดองค์ความรู้ที่มีอยู่ของตนเองได้

แนวทางปฏิบัติที่ 7.1.3 จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มคุณวุฒิและตำแหน่งวิชาการ รวมทั้งกำหนดกลไกในการพัฒนาวิธีการดำเนินงานของบุคลากรภายใต้วัฒนธรรมองค์การเรียนรู้ เพื่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรจะได้ส่งผลต่อคุณภาพผลผลิตและผลลัพธ์ของมหาวิทยาลัย

แนวทางปฏิบัติที่ 7.1.4 เสริมสร้างภาวะผู้นำผู้บริหารระดับกลางเพื่อสนับสนุนการบริหารการเปลี่ยนแปลง

แนวทางปฏิบัติที่ 7.1.5 จัดกิจกรรมตามกระบวนการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

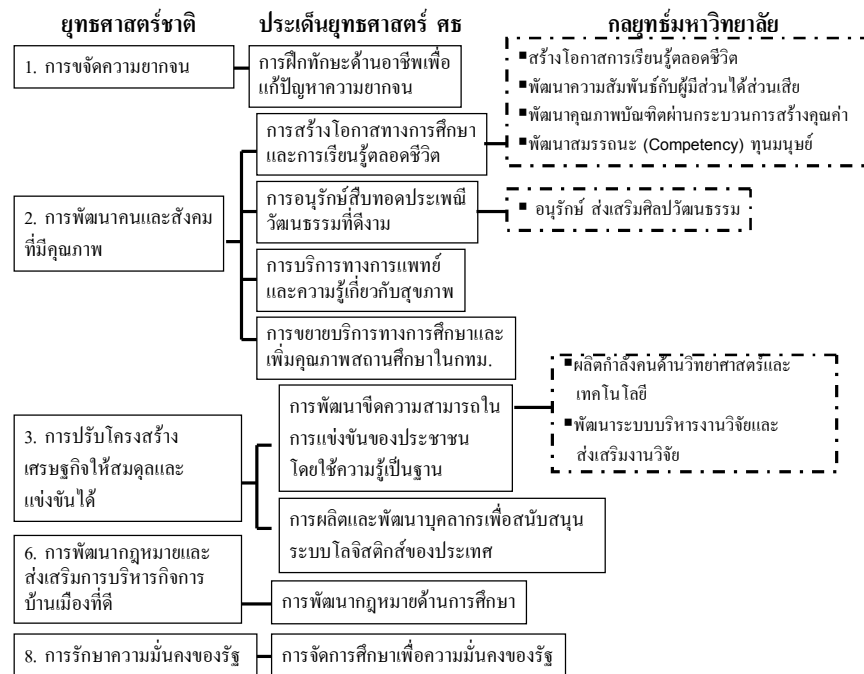
มาตรการที่ 7.2 ปรับระบบการบริหารบุคคลให้มีประสิทธิภาพ

แนวทางปฏิบัติที่ 7.2.1 ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลด้านบุคลากรให้ทันสมัย ได้มาตรฐาน เพื่อการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการบริหารงานบุคคลและการดำเนินงานด้านอื่นอย่างครบวงจร

แนวทางปฏิบัติที่ 7.2.2 พัฒนาระบบการบริหารงานบุคคลโดยใช้สมรรถนะ (Competency) เป็นฐานเพื่อเชื่อมโยงกิจกรรมของการเรียนรู้เข้ากับการปฏิบัติงาน

ความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ

ความเชื่อมโยงระหว่างยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นยุทธศาสตร์กระทรวงศึกษาธิการและกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยแสดงไว้ในภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 ความเชื่อมโยงระหว่างยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นยุทธศาสตร์ของกระทรวงศึกษาธิการและกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิสิฐ มหามงคล (2546 : 16) ได้ทำการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการให้บริการของบริษัทการบินไทย พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพการเป็นสมาชิกบัตร มีผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และยังพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการให้บริการมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พรทิพย์ เฉษนิตรัตน์ (2544 : ง) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการการศึกษาด้านการสอนภาษาต่างประเทศที่สองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนคาราวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า นักเรียนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับชั้นปี แผนก

การเรียนเกรดเฉลี่ยสะสม และระดับการศึกษาของมารดาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการการศึกษาด้านการสอนภาษาต่างประเทศที่สองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อุดมศักดิ์ แนวจิตร (2544: จ) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดูต่อการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ธรรมชาติอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความคาดหวังและความพึงพอใจ ต่อการจัดสภาพแวดล้อมอุทยานด้านพื้นที่ และการมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมาก แต่กลับมีความคาดหวังและความพึงพอใจเพียงปานกลางต่อการจัดการรวมทุกด้าน

เสาวนีย์ กันทะเสน (2545: จ) ได้ศึกษาถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดูต่อการจัดสภาพแวดล้อมและกิจกรรมทางการท่องเที่ยว กรณีศึกษาหมู่บ้านรวมมิตร อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความคาดหวังและความพึงพอใจมากต่อการจัดสภาพแวดล้อมและกิจกรรมทางการท่องเที่ยว ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ และภูมิลำเนาที่ต่างกัน มีความคาดหวังต่อการจัดสภาพแวดล้อมและกิจกรรมทางการท่องเที่ยวที่ไม่แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจในการจัดการสภาพแวดล้อมและกิจกรรมการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จำเนียร แจ่มอัมพร (2547: 4) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารทั่วไปของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอ่างทองที่มีสถานภาพแตกต่างกัน พบว่าคณะกรรมการสถานศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่อ่างทองที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานด้านการบริหารทั่วไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เกรียงเทพ วีระนนทนาพันธ์, มิชาเอล ลิทท์มันท์, คริสเตียน โสพมันน์ (2546: ค) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเยอรมันต่อบริการด้านข้อมูลของมัคคุเทศก์ชาวไทย พบว่าส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังในการได้รับข้อมูลอยู่ในระดับสูง ส่วนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเมื่อได้รับข้อมูลมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงและระดับปานกลาง

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

ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือการศึกษาว่าทรัพยากรหรือ สิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

ริตติมา 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 ความรู้สึกเท่าที่ ความชอบ ความไม่ชอบ การให้คุณค่า หรือ การปรับค่านิยมที่ยึดถือ ซึ่งสามารถแบ่งตามขั้นตอนการเกิดพฤติกรรมด้านจิตอารมณ์ ซึ่งอาจทำให้สามารถมองเห็นขั้นตอนการเกิดความพึงพอใจ ดังนี้

ขั้นที่ 1 การรับหรือการให้ความสนใจ (Receiving or Attending) เป็นขั้นการที่บุคคลทราบว่ามีเหตุการณ์เกิดขึ้น และบุคคลนั้นจะมีความยินดีหรือมีภาวะจิตใจที่พร้อมจะรับสิ่งเร้านั้นหรือให้ความสนใจต่อสิ่งเร้านั้น ซึ่งขั้นที่ 1 นี้ ความรู้สึกพอใจของบุคคลจะเกิดโดยมีขั้นตอนย่อยดังนี้

1.1 ความตระหนัก (Awareness) หมายถึง การที่บุคคลได้คิดหรือเกิดความรู้สึกว่ามีเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งเกิดขึ้น

1.2 ความยินดีหรือเต็มใจที่จะรับ (Willingness or Receive) หมายถึง บุคคลจะเกิดความพึงพอใจที่จะรับสิ่งที่มากระตุ้นความรู้สึกนั้นเอาไว้ในตนเอง

1.3 การเลือกรับหรือการเลือกให้ความสนใจ (Controlled or Selected Attention) ภายหลังที่บุคคลมีความตระหนัก 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 ที่มีอยู่ในตัวของบุคคลซึ่งบุคคลจะแสดงพฤติกรรมที่ยอมรับหรือรับรู้ถึงความสำเร็จที่เข้ามาว่ามีคุณค่าหรือไม่ พฤติกรรมนี้ได้แก่ความต้องการที่จะพัฒนาการกระทำของตนเองให้มีประสิทธิภาพ มีความพยายามชักจูงบุคคลอื่นให้กระทำตามและมีความเชื่อในประโยชน์ของสิ่งนั้น ๆ

ขั้นที่ 4 การจัดระบบค่านิยม (Organization) การที่บุคคลมีค่านิยมเกิดขึ้นหลาย ๆ ด้าน จึงจำเป็นต้องมีการจัดระบบค่านิยมในตนเอง โดยพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมเหล่านั้น

ขั้นที่ 5 การลักษณะตามค่านิยม (Characterization by a Value) ขั้นนี้บุคคลจะเรียงลำดับค่านิยมที่มีอยู่จากดีที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด ซึ่งค่านิยมเหล่านี้จะเป็นตัวควบคุมพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคลจากการเกิดพฤติกรรมทั้ง 5 ขั้นตอน จะเห็นว่าบุคคลจะต้องผ่านสภาวะของความสนใจ ความพึงพอใจมาก่อนที่จะเกิดทัศนคติขึ้นในตัวบุคคลและเมื่อทัศนคติและค่านิยมเกิดขึ้นแล้ว ก็จะเป็นแนวทางให้บุคคลมีการปรับพฤติกรรมเกิดขึ้น ดังนั้น ในการประเมินความพึงพอใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจึงสามารถกระทำได้โดยดูจากความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นได้ เมื่อบุคคลจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจสิ่งใดนั้น มักจะมีพื้นฐานมาจากความต้องการทางด้าน ร่างกาย และจิตใจของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งมาสโลว์ (Maslow) ได้อธิบายแนวคิดที่เกี่ยวกับความต้องการและความพึงพอใจของมนุษย์ไว้ในทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation Theory) ว่า มนุษย์เป็นผู้ที่มีความต้องการอยู่เสมอ และเป็นการยากมากที่มนุษย์จะมีความพึงพอใจสูงสุด ยกเว้นภายในช่วงเวลาสั้น ๆ เท่านั้น เมื่อสิ่งที่ต้องการได้รับการตอบสนองเป็นที่พอใจแล้ว ถ้าจะมีความปรารถนาสิ่งอื่นเข้ามาแทนที่จะเป็นลักษณะนี้ไปเรื่อย ๆ ดังนั้น ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของบุคคล ซึ่งจะพบว่ามักจะอยู่คู่กับแรงจูงใจเสมอ ความพึงพอใจในการเรียนการสอน แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการใช้สื่อการสอนใด ๆ ก็ตามเพื่อสนองความพึงพอใจของผู้เรียนมีความเชื่อว่าผู้เรียนจะเป็นผู้กำหนดว่าตนเองต้องการ

อะไร จึงจะสนองความพึงพอใจของตนเองได้ ซึ่งแนวคิดนี้เป็นแนวคิดหนึ่งทางด้านการสื่อสาร ในแง่ที่ผู้เรียนคือตัวจักรที่จะตัดสินใจโดยอาศัยพื้นฐานความต้องการของตนเองเป็นหลัก

ชุตินา ผิวเรื่องนันท (2545 :17-20) ผู้เรียนมีบทบาทอย่างกระตือรือร้นในฐานะผู้ที่จะได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่จากเนื้อหาจากสื่อ การสอนที่ผู้สอนนำเสนอในรูปแบบต่าง ๆ ที่น่าสนใจ เพราะฉะนั้นจึงเป็นความสัมพันธ์ในลักษณะผู้เรียน นำความรู้ที่ได้จากสื่อการสอนนั้น ๆ ไปใช้ประโยชน์และการใช้ประโยชน์นั้น (Usage) เป็นตัวแปรแทรกในกระบวนการของผลสภาวะทางสังคมและจิตใจที่แตกต่างกัน ทำให้มนุษย์มีความต้องการแตกต่างกันออกไปซึ่งความต้องการที่แตกต่างกันนี้ ทำให้แต่ละคนคาดคิดว่าสื่อการสอนแต่ละประเภทจะสนองความพอใจได้ต่างกันออกไปด้วย ดังนั้น ผู้เรียนที่มีความต้องการต่างกันย่อมมีความพอใจในการใช้สื่อการสอนที่แตกต่างกัน และความพึงพอใจก็ย่อมต่างกันด้วย ดังนั้นความพึงพอใจที่จะเกิดขึ้นกับผู้เรียนจากการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

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

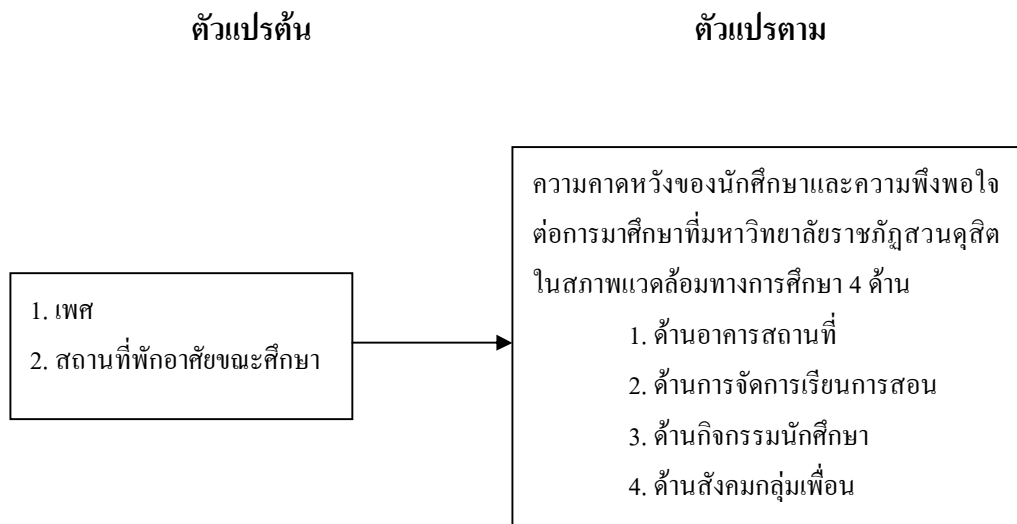
จากการศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อาจสรุปได้ว่าความคาดหวังและความพึงพอใจของบุคคลย่อมขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลคนนั้น เมื่อสิ่งที่ได้รับเป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการในทุก ๆ ด้าน การคาดคะเนความพึงพอใจย่อมสูงและตอบสนองโดยการยินดีและพอใจ การที่นักศึกษาจะมีความพึงพอใจย่อมขึ้นอยู่กับทัศนคติส่วนบุคคล การรับรู้ของบุคคลรวมทั้งการตอบสนองที่บุคคลได้รับ

ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการเข้ามาศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในสภาพแวดล้อมทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านอาคารสถานที่ ด้านกิจกรรมนักศึกษา และด้านสังคมกลุ่มเพื่อน สภาพแวดล้อมทางการศึกษาต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนมีบทบาทที่สำคัญยิ่งในการเรียนรู้ และการพัฒนาศักยภาพของนักศึกษา ความพึงพอใจของนักศึกษาจึงเป็นแนวทางในการพัฒนามหาวิทยาลัย ส่งเสริมการเรียนรู้ของ

นักศึกษา และปรับปรุงแก้ไขสภาพแวดล้อมทางการศึกษาให้มีความเหมาะสมต่อนักศึกษาโดยรวม ซึ่งสามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง ความพึงพอใจ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทางการศึกษา สามารถสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 2.3 ซึ่งตัวแปรต้นประกอบด้วย เพศ สถานที่พักอาศัยขณะศึกษา ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในสภาพแวดล้อมทางการศึกษา 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านอาคารสถานที่ ด้านการจัดการจัดการเรียนการสอน ด้านกิจกรรมนักศึกษา และด้านสังคมกลุ่มเพื่อน



ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย