

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรในหน่วยงานกับการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จ การศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ใน ครั้งนี้ส่วนของการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยนำเสนอตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. ปรัชญาและจุดมุ่งหมายการศึกษาของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
2. คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์
3. การประกันคุณภาพการศึกษา
4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์และพันธกิจของคณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยนเรศวร**

ปรัชญา

ให้บัณฑิตมีความรู้ ความสามารถด้านการศึกษา มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เน้นคุณธรรม จริยธรรม มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ สามารถชี้นำสังคม ผดุงคุณธรรมวิชาชีพครู บริการวิชาการ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยสอดคล้องกับสภาพเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และดำรงไว้ซึ่งความเป็นไทย

ปณิธาน

คณะศึกษาศาสตร์ จะดำเนินการทุกภารกิจในการผลิตบัณฑิต งานวิจัย การบริการสังคม ทางวิชาการ ส่งเสริม สนับสนุน อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาไทย ตลอดจนทั้งด้าน เทคโนโลยีและนวัตกรรมอย่างเข้มแข็ง และมุ่งมั่น เพื่อให้ศาสตร์ด้านการศึกษาได้ตอบสนองการพัฒนาองค์กรรวมแห่งปัญญาของบัณฑิต สังคม และประเทศชาติ

วิสัยทัศน์

วิสัยทัศน์ (2547 –2550) คณะศึกษาศาสตร์ จะมีความแข็งแกร่งในศาสตร์ บัณฑิตมีคุณภาพ และเป็นชุมชนวิชาการ

เป้าประสงค์

คณะศึกษาศาสตร์ มีบทบาทสำคัญตามนโยบายรัฐบาลในการขับเคลื่อนการปฏิรูปการศึกษา และการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เพิ่มเติม พ.ศ. 2545 ดังนั้นจึงกำหนด เป้าประสงค์ไว้ดังนี้

1. เป็นคณะที่มุ่งจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างและพัฒนาครูและบุคลากรด้านการศึกษา
2. เป็นคณะที่มุ่งผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพให้สามารถเข้าสู่แหล่งงานและสร้างงานด้วยตนเอง
3. เป็นคณะที่มุ่งส่งเสริมใช้วิจัยเป็นฐานในการจัดการศึกษา การบริหารจัดการและสร้างผู้นำทางการวิจัย โดยใช้เครือข่ายวิจัย จัดสรรเงินรายได้เพื่อเป็นทุนวิจัย ส่งเสริมให้อาจารย์ได้ทำงานวิจัยอย่างทั่วถึง และตีพิมพ์ในวารสารที่เป็นที่ยอมรับในศาสตร์ทางการศึกษา
4. เป็นคณะที่มุ่งแสวงหาความร่วมมือ และพัฒนาองค์ความรู้ด้านศึกษาศาสตร์
5. เป็นคณะที่มุ่งสร้างความเข้มแข็งให้องค์กร ชุมชน และสังคมโดยการสนับสนุนและร่วมมือทางวิชาการ
6. เป็นคณะที่มุ่งส่งเสริม สนับสนุนการทำงานบำรุงศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อประโยชน์ต่อการศึกษาและสังคม
7. เป็นคณะที่มุ่งส่งเสริมสนับสนุนการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการศึกษาและการวิจัย

พันธกิจ

กำหนดดำเนินการตามภารกิจ 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการเรียนการสอน จะดำเนินการผลิตบัณฑิต เพื่อสนองตอบความต้องการของ
แหล่งงานทั้งภาครัฐและเอกชนและบัณฑิตมีความสามารถในการสร้างงานด้วยตนเอง
2. ด้านงานวิจัย จะดำเนินการเพื่อแสวงหาองค์ความรู้ใหม่ ในศาสตร์ด้านการศึกษา
ในทุกมิติ และเป็นหุ้นส่วนกับชุมชนวิชาการ
3. ด้านการบริการสังคมทางวิชาการ จะดำเนินการเพื่อยกระดับและพัฒนาการเรียนรู้
ของชุมชน และบุคลากรด้านการศึกษา
4. ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จะดำเนินการเพื่อส่งเสริม สนับสนุน อนุรักษ์
ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาไทย
5. ด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี จะสนับสนุนการปรับปรุงพัฒนานวัตกรรมและ
เทคโนโลยีเพื่อคุณภาพการศึกษา

**สรุปสาระสำคัญของหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกันคุณภาพการศึกษา
หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2547 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร**

1. ชื่อหลักสูตร

ภาษาไทย หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิตสาขาวิชาการประกันคุณภาพการศึกษา
ภาษาอังกฤษ Master of Education Program in Educational Quality Assurance

2. ชื่อปริญญา

ชื่อเต็ม การศึกษามหาบัณฑิต (การประกันคุณภาพการศึกษา)
Master of Education (Educational Quality Assurance)
ชื่อย่อ กศ.ม. (การประกันคุณภาพการศึกษา)
M.Ed.(Educational Quality Assurance)

3. หน่วยงานที่รับผิดชอบ ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

4. เหตุผลในการปรับปรุงหลักสูตร ปรัชญา และวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

4.1 เหตุผลในการปรับปรุงหลักสูตร

เพื่อให้เป็นไปตามหลักการของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(องค์การมหาชน) (สมศ.) การเป็นผู้ประเมินภายนอกระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยการรับรองผู้สำเร็จการศึกษา และตามที่ประชุมคณะกรรมการประจำบัณฑิต ในคราวประชุมครั้งที่ 2/2547 เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2547 มีมติให้คณะที่เกี่ยวข้องในการจัดการศึกษาหลักสูตรสำหรับผู้สำเร็จการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาปริญญาโท เสนอขอปรับปรุงหลักสูตร โดยปรับหน่วยกิตรายวิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง (IS.) จาก 3 หน่วยกิต เป็น 6 หน่วยกิต ตามนโยบายมหาวิทยาลัย

4.2 ปรัชญา

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นหลักสูตรนี้จึงพัฒนาบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และมีจริยธรรมทางด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งในด้านทฤษฎีและปฏิบัติ อันประกอบด้วยศาสตร์และศิลป์ เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและชี้นำสังคมได้

4.3 วัตถุประสงค์ของหลักสูตร

1. เพื่อผลิตบัณฑิตให้มีคุณลักษณะ ดังต่อไปนี้

1.1 มีความรู้ ความเข้าใจในหลักการและแนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใต้บริบทที่เกี่ยวข้อง

1.2 มีทักษะความสามารถในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาขององค์กรและหน่วยงานทั้งในฐานะผู้ประเมินและผู้รับการประเมิน

1.3 มีจริยธรรมและเจตคติที่ดีต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

2. เพื่อสร้างและเผยแพร่องค์ความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาและเป็นศูนย์กลางขององค์การการเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
โครงสร้าง

จุดเด่นของหลักสูตร

1. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจและสามารถปฏิบัติได้จริงในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
2. เน้นการวิจัยและพัฒนา
3. ส่งเสริมกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบ
4. พัฒนาคุณธรรมและจริยธรรม

รายวิชาที่น่าสนใจ

- ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
- การพัฒนาผู้ประเมิน
- วิธีวิทยาการพัฒนาตัวบ่งชี้

การศึกษาต่อ / แนวทางการประกอบอาชีพ

- ศึกษาต่อในระดับดุษฎีบัณฑิต
- รับราชการครู อาจารย์
- ผู้ประเมินสถานศึกษา
- นักวิจัย
- นักวิชาการ
- ประกอบอาชีพอิสระ
- พนักงานในบริษัทเอกชน
- ผู้ประเมินภายนอก(สังกัดบริษัทประเมิน)
- ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษา/หน่วยงาน/องค์กร
- ผู้ประเมินอภิมาน

โครงสร้างหลักสูตรสาขาวิชาการประกันคุณภาพการศึกษา

รายการ	จำนวนหน่วยกิต	
	แผน ก แบบก(2)	แผน ข 36
1. งานรายวิชา(Course work)	30	36
1.1 หมวดวิชาพื้นฐานการศึกษา	12	12
1.2 หมวดวิชาเฉพาะ	18	24
1.2.1 กลุ่มเฉพาะบังคับ	15	15
1.2.2 กลุ่มเฉพาะเลือก	3	9
2. วิทยานิพนธ์	12	-
3. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง	-	6
4. รายวิชาบังคับไม่นับหน่วยกิต	(3)	(3)
หน่วยกิตรวมตลอดหลักสูตร	42(3)	42(3)

งานรายวิชา

หมวดวิชาพื้นฐานทางการศึกษา แยก แบบก(2) และแผน ข จำนวนไม่น้อยกว่า 12 หน่วยกิต ได้แก่รายวิชา ต่อไปนี้

366511	Theoretical Foundations of Education ทฤษฎีพื้นฐานทางการศึกษา	3 (3-0) หน่วยกิต
366512	Curriculum and Instruction Development การพัฒนาหลักสูตรและการสอน	3 (3-0) หน่วยกิต
366513	Research Methodology ระเบียบวิธีวิจัย	3 (3-0) หน่วยกิต
366515	Information and Communication Technologies for Education เทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารเพื่อการศึกษา	3 (3-0) หน่วยกิต

หมวดวิชาเฉพาะสาขา ประกอบด้วย กลุ่มวิชาเฉพาะบังคับ ทั้งแผน แบบก(2) และแผน ข จำนวนไม่น้อยกว่า 15 หน่วยกิต ได้แก่รายวิชา ต่อไปนี้

372511	Relations of Economics Politics Social Culture and Thai Education	3 (3-0) หน่วยกิต
	ความสัมพันธ์ด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม วัฒนธรรม และการศึกษาไทย	
372512	Foundation of Educational Quality Assurance	3 (3-0) หน่วยกิต
	ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา	
372513	Indicators Development Methodology	3 (2-2) หน่วยกิต
	วิธีวิทยาการพัฒนาตัวบ่งชี้	
372514	Assessor Development	3 (2-2) หน่วยกิต
	การพัฒนาผู้ประเมิน	
372592	Pacticum in Educational Quality Assurance	3 (3-6) หน่วยกิต
	ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา	

กลุ่มวิชาเฉพาะเลือก แผน ก แบบ ก(2) ให้เลือกเรียน จำนวน ไม่น้อยกว่า 3 หน่วยกิต และแผน ข ให้เลือกเรียน จำนวนไม่น้อยกว่า 9 หน่วยกิต จากรายวิชา ต่อไปนี้

372515	Organization Administration and Development For Quality	3 (3-0) หน่วยกิต
	การบริหารและพัฒนาองค์กรเพื่อคุณภาพ	
372516	Institutional Research	3 (3-0) หน่วยกิต
	การวิจัยสถาบัน	
372517	Statistical Application in Educational Quality Assurance	3 (3-0) หน่วยกิต
	สถิติประยุกต์สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษา	
372518	Information System in Educational Quality Assurance	3 (2-2) หน่วยกิต
	ระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา	
372519	Data Collecting in Educational Quality Assurance	3 (3-0) หน่วยกิต
	การรวบรวมข้อมูลในการประกันคุณภาพการศึกษา	

372520	Administration of External System in Educational Quality Assurance การบริหารระบบการประกันคุณภาพภายนอก	3 (3-0) หน่วยกิต
372521	Communication Techniques in Educational Quality Assurance เทคนิคการสื่อสารในงานประกันคุณภาพการศึกษา	3 (3-0) หน่วยกิต
372591	Seminar in Educational Quality Assurance สัมมนาการประกันคุณภาพการศึกษา	1 (0-2) หน่วยกิต

วิทยานิพนธ์ บัณฑิตเฉพาะแผน ก แบบ ก(2) จำนวนไม่น้อยกว่า 12 หน่วยกิต

372599	Thesis วิทยานิพนธ์	12 หน่วยกิต
--------	--------------------	-------------

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บัณฑิตเฉพาะแผน ข จำนวนไม่น้อยกว่า 6 หน่วยกิต

372598	Independent Study การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง	6 หน่วยกิต
--------	--	------------

รายวิชาบังคับไม่นับหน่วยกิต จำนวนไม่น้อยกว่า 3 หน่วยกิต

205500	English for Master Level Studies ภาษาอังกฤษสำหรับระดับปริญญาโท	3 (3-0) หน่วยกิต
--------	---	------------------

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์

นวลศิริ เปาโรหิตย์ (2542. หน้า 197) ได้สรุปว่า ธุรกิจต้องการบัณฑิตที่มีลักษณะดังนี้

1. มีความสามารถในการนำความรู้ที่ได้เรียนมาปรับใช้กับงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถเรียนรู้งานได้เร็วและทำงานได้เร็ว
2. มีประสบการณ์ในการทำงานมาบ้าง เพราะที่เรียนมากับทำงานจริงจะต่างกัน
3. คุณภาพที่ต้องการ คือ สามารถเข้าใจ ประเมินปัญหา แก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เร็ว สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาอย่างเหมาะสมด้วยตนเอง
4. ต้องการบัณฑิตที่สามารถกำหนด และวางแผนจัดการดำเนินงานของตนเองอย่างมีระบบ และควรรู้จักแบ่งเวลาตัวเองในการทำงานด้วย
5. อยากรู้ได้บัณฑิตที่มีความคิดริเริ่มในการแก้ปัญหา ไม่ใช่เอาแต่ทำตามคำสั่งเท่านั้น
6. ต้องยอมรับหลักการของการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงวิธีการทำงานให้เหมาะสมทันสมัย คือ ไม่ใช่ไม่เห็นอะไรไม่เคยทำก็ไม่ยอมทำ ใช้วิธีการเก่า ๆ ติดอยู่กับรูปแบบเดิม
7. ยอมรับการตัดสินใจที่แผนกหรือกลุ่มได้ตกลงกันแล้ว
8. ต้องการบุคคลที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถนำวิธีการใหม่ ๆ มาทำให้เกิดประโยชน์
9. ต้องการบัณฑิตที่มีคุณสมบัติเป็นผู้นำ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างความสามัคคีในกลุ่ม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถบริหารลูกน้องของตนเองได้
10. กล้าแสดงความคิดเห็น สื่อข้อความได้ชัดเจนรัดกุม และมีเหตุผล

เพ็ญจันทร์ อัครโสภร (อ้างใน นวลศิริ เปาโรหิตย์. 2542 หน้า 27) กล่าวว่า ที่ปรึกษาทางด้านธุรกิจของบริษัทหลายแห่งในประเทศไทยมีความเห็นว่า ธุรกิจต้องการบัณฑิตลักษณะดังนี้

1. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสามารถในการดัดแปลง พัฒนาให้เข้ากับงานของบริษัท
2. มีความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ด้วยตนเอง
3. มีความคล่องตัว สามารถทำงานได้หลาย ๆ อย่าง
4. มีความยืดหยุ่น สามารถทำงานได้หลาย ๆ อย่าง
5. มีความสามารถทำงานร่วมกันเป็นหมู่คณะ และมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

สันติ วิจักขณาลัญญ์ (2548 , หน้า 1-2) การศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาคควรรับทราบว่าคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้กำหนดไว้คือ

1. มีความรู้ความสามารถในการคิด วิเคราะห์ทางวิชาการอย่างมีเหตุผล
2. มีจริยธรรม คุณธรรมและความซื่อสัตย์ในวิชาชีพ
3. มีความรับผิดชอบต่อสังคม และปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี
4. สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี
5. มีความสามารถในการใช้ภาษาไทยได้อย่างถูกต้อง
6. มีความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศในระดับที่สื่อสารได้อย่างน้อย 1 ภาษา
7. มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม
8. สามารถประกอบวิชาชีพได้อย่างมีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้
9. มีจิตสำนึกในการใฝ่ศึกษาได้อย่างต่อเนื่อง
10. มีวิจรรณญาณและความสามารถในการแก้ปัญหา
11. มีวินัยและค่านิยมที่ดี
12. เสียสละ อุทิศตนและเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

อนึ่ง คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้กำหนดวิสัยทัศน์ที่จะเป็นสถาบันอุดมศึกษาชั้นนำทางสาขาวิชาการศึกษาที่มุ่งเน้นความเป็นมืออาชีพ ความสามารถในการแข่งขันและความเป็นผู้นำในด้านการให้บริการในวิชาชีพ เพื่อเป็นขุมปัญญาของประเทศไทยและของประเทศในเขตอนุภาคลุ่มน้ำโขง ดังนั้นการจัดการศึกษาจึงมุ่งมั่นผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ทั้งในด้านความรู้ความสามารถและทักษะในวิชาชีพ ด้านวิชาการ ด้านกระบวนการคิด ด้านความสามารถในการพัฒนา และด้านความเป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรม โดยมุ่งจัดหลักสูตรการเรียนการสอน กิจกรรมทางการศึกษา และสิ่งแวดล้อมในการเรียนรู้ให้มีคุณภาพและมาตรฐานในระดับสากล ตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียน สังคม และประเทศชาติ มุ่งแสวงหาความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานภายนอกทั้งในและต่างประเทศ อันจะนำไปสู่การพัฒนาและค้นหาวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) เพื่อยกระดับคุณภาพของการผลิตบัณฑิตให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล ตลอดจนมุ่งพัฒนาและส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างการสอนและการวิจัยในทุกหลักสูตร เพื่อสร้างความยั่งยืนของคุณภาพของกิจกรรมการเรียนการสอนที่มีลักษณะเฉพาะ และเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและความต้องการที่หลากหลายของผู้เรียนและสังคมความรู้

ผู้เรียนในระดับอุดมศึกษา จำเป็นต้องทราบคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ และปฏิบัติกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อให้บรรลุคุณลักษณะดังกล่าว ดังนี้

1. การเตรียมความพร้อมส่วนตัว ได้แก่ การลา/การมอบหมายงาน การตกลงกับครอบครัว การเตรียมค่าใช้จ่ายต่างๆ การวางแผนการเดินทางและการจัดหาที่พัก เป็นต้น

2. การวางแผนการเรียนรู้ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายในการเรียน ระยะเวลาที่คาดว่าจะศึกษาในหลักสูตร การลงทะเบียนเรียนแต่ละภาคการศึกษาตลอดหลักสูตร การวางแผนกิจกรรมการเรียนแต่ละภาคการศึกษา การหาทุนการศึกษา การกำหนดภาคการศึกษาที่จะสอบภาษาอังกฤษสอบ Comprehensive/Qualify สอบเค้าโครงวิทยานิพนธ์ สอบวิทยานิพนธ์ การเขียนบทความ

3. การนำเสนอผลงานวิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรหรือแหล่งทุนกำหนด

4. การเรียนตามหลักสูตรกำหนด โดยการเรียนด้วยความเพียรพยายาม ชยัน อดทนและตั้งใจ

5. มีความรับผิดชอบในการเรียนและการส่งงาน การเรียนแบบร่วมมือกับเพื่อนเป็นกลุ่ม การแสดงความคิดเห็นและการแสดงออก การฟังพาดำใจซึ่งกันและกัน ทั้งในชั้นเรียนและนอกชั้นเรียน ทั้งในเรื่องการเรียนและเรื่องส่วนตัวตามความเหมาะสม

6. การปรึกษาอาจารย์ ทั้งอาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ผู้สอนเป็นระยะตามโอกาสและความเหมาะสม

7. การทำกิจกรรมเสริมหลักสูตร ในระดับชั้นเรียน คณะ มหาวิทยาลัย และสถาบันอื่นภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อการแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ และพัฒนาทักษะทางสังคม ตลอดจนเป็นการผ่อนคลายความตึงเครียดจากการเรียน

8. การสรุปองค์ความรู้ ภายหลังการเรียน การศึกษาคูงาน หรือทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อรวบรวมเป็นองค์ความรู้ของตนเอง ซึ่งจะมีประโยชน์ในการจำ การทำความเข้าใจ การนำไปใช้ในสถานการณ์อื่นๆ และการเตรียมสอบ

9. การศึกษาค้นคว้าเรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ โดยการศึกษา นอกตารางเรียนตามความสนใจ เพื่อเสริมการเรียนตามหลักสูตร โดยใช้แหล่งการเรียนรู้ต่างๆ ทั้งที่เป็นตำรา วารสาร งานวิจัย บุคคล เครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือสถานที่ต่างๆ รวมทั้งการใช้เวลาว่างในการพัฒนาทักษะของตนเองในด้านต่างๆ เช่น การเรียนภาษาอังกฤษ การวิจัย พิมพ์ดีด หรือคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

แนวทางการเรียนรู้ที่กล่าวข้างต้นนี้ เป็นแนวทางที่ผู้เรียนสามารถนำไปปฏิบัติได้ทุกคน แต่อาจจะมากหรือน้อย ยากหรือง่าย ขึ้นอยู่กับความพร้อมและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแต่ละบุคคล หากผู้เรียนสามารถปฏิบัติตามกิจกรรมที่เสนอไว้ได้อย่างครบถ้วน จะมีโอกาสสูงที่จะบรรลุเป้าหมายของชีวิตและมีคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ) เห็นควรกำหนดคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์เพื่อเป็นเป้าหมายในการสร้างหลักสูตรและพัฒนานักศึกษา ดังนี้

1. มีความรู้

1.1 เป็นผู้มีความรู้ความสามารถอย่างแท้จริง

- รอบรู้ในด้านวิชาการและวิชาชีพทั้งทฤษฎีและปฏิบัติ
- ใฝ่รู้ ศึกษาค้นคว้า และเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
- สามารถคิดอย่างมีวิจารณญาณและเป็นระบบ

1.2 เป็นผู้นำที่สามารถประยุกต์ใช้ความรู้อย่างสร้างสรรค์

- มีวิสัยทัศน์
- มีความสามารถในการสร้างงาน
- เข้าใจปัญหาด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของประเทศและสังคมโลก

1.3 เป็นผู้สามารถสื่อสารได้ดี

- สามารถสื่อสารภาษาไทยและภาษาสากลได้ดี
- มีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีอื่นๆ ของโลกปัจจุบัน

2. มีคุณธรรม

2.1 เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริต

- มีวินัย
- มีความรับผิดชอบ
- มีความสุจริต เที่ยงธรรม
- มีความอดทน อดกลั้น

2.2 เป็นผู้มีความรู้คุณธรรมต่อสังคม

- เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม
- รู้รักสามัคคี
- รู้คุณค่าและสืบสานศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาไทย
- มีจิตประชาธิปไตย
- ยึดมั่นในสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์

3. มีชีวิตที่เป็นสุข

- เข้าใจตนเองและผู้อื่น
- มีสุขภาพกายและจิตดี
- มีมนุษยสัมพันธ์และมีจิตใจเอื้ออาทร
- ชื่นชมและเห็นคุณค่าของศิลปะ ดนตรี และวรรณกรรม
- เรียนรู้และเข้าใจศิลปวัฒนธรรมนานาชาติ

การประกันคุณภาพการศึกษา

1. ประวัติความเป็นมาของการประกันคุณภาพการศึกษา

การจัดการศึกษาให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและสังคม มีความสำคัญยิ่งในการพัฒนาคน ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดของประเทศ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 มาตรา 43 ระบุว่าบุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับการศึกษาที่รัฐต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ โดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพุทธศักราช 2542 จึงกำหนดไว้ชัดเจนในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาว่า ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก โดยหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก และให้มีสำนักรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพ

การศึกษา มีฐานะเป็นองค์การมหาชน ทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมายและหลักการและแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับตามที่กำหนดไว้อย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปี โดยสถานศึกษาและบุคลากร คณะกรรมการสถานศึกษารวมทั้งผู้ปกครองและผู้ที่เกี่ยวข้องให้ข้อมูลเพิ่มเติมและในกรณีที่ผลการประเมินของสถานศึกษาใด ไม่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาให้ข้อเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขต่อหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อให้สถานศึกษาปรับปรุงแก้ไข (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ มาตรา 47 – 51 : 45 – 48)

การปรับปรุงคุณภาพการศึกษา จึงเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา เพราะเป็นระบบที่สร้างความมั่นใจว่า สถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้คุณภาพมาตรฐาน ผู้สำเร็จการศึกษามีความรู้ความสามารถ มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามที่หลักสูตรกำหนดและสังคมต้องการและสืบเนื่องจากการที่กระทรวงศึกษาธิการได้กระจายบทบาทการจัดการศึกษาให้สถานศึกษาเป็นหน่วยรับผิดชอบจัดและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เป็นที่เชื่อมั่นและพอใจของผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม ดังนั้น หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายจะต้องมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ตั้งแต่การวางแผนการดำเนินงานและตรวจสอบผลการดำเนินงาน ตามภาระรับผิดชอบอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้เรียนมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

2. ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา มีหลักการดังนี้

1. การสร้างความมั่นใจและความพึงพอใจในคุณภาพการศึกษา
2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานการศึกษาของทุกฝ่าย ทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ
3. ความร่วมมือทางวิชาการขององค์กร บุคลากรในพื้นที่
4. การดำเนินงานเน้นคุณภาพในการปฏิบัติงานทุกระดับทุกชั้นตอน
5. การดำเนินงานสามารถติดตามตรวจสอบได้
6. การรายงานสู่สาธารณชนและผู้เกี่ยวข้อง

กระบวนการสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา มีดังนี้

1. การควบคุมคุณภาพการศึกษาเป็นการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในเพื่อการพัฒนาคุณภาพเข้าสู่มาตรฐานที่กำหนดไว้ ประกอบด้วย

- 1.1 การกำหนดมาตรฐานการศึกษา โดยกระทรวงศึกษาธิการกำหนดมาตรฐานการศึกษา ระดับชาติ เขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษากำหนดมาตรฐานการศึกษาให้ สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาชาติ และจัดทำข้อมูลพื้นฐานการศึกษาไว้เพื่อ ใช้ในการพัฒนา คุณภาพต่อไป
- 1.2 การพัฒนาเข้าสู่มาตรฐาน โดยกระทรวงศึกษาธิการ เขตพื้นที่การศึกษาและ/หรือต้น สังกัดและสถานศึกษาจัดทำแผนเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพ เข้าสู่มาตรฐานที่กำหนดไว้ ในด้านการพัฒนาหลักสูตร สื่อ การพัฒนาครูและบุคลากร ธรรมนูญสถานศึกษา การเรียนการสอน การแนะแนว การจัดการเรียนการสอน และ การวัดประเมินผล เป็นต้น ทั้งนี้โดยเน้นระบบและกลไกการปฏิบัติงานตามแผน ติดตาม กำกับ การดำเนินงาน อย่างจริงจังและต่อเนื่อง
2. การตรวจสอบ ทบทวน และปรับปรุงคุณภาพการศึกษา เป็นการดำเนินงานประกัน คุณภาพภายในของสถานศึกษา เขตพื้นที่การศึกษาและ/หรือต้นสังกัด และ กระทรวงศึกษาธิการ เพื่อยืนยันช่วยเหลือ สนับสนุน ใฝ่ระวัง ปรับปรุงและพัฒนาการจัด การศึกษาให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด มุ่งไปสู่มาตรฐานที่ต้องการ ดังนี้
 - 2.1 การตรวจสอบและทบทวนการดำเนินงานทั้งระบบด้วยตนเองของสถานศึกษาเพื่อนำ ข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาการจัดการศึกษาอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และรายงานต่อ ผู้ปกครอง ชุมชน สังคม และผู้รับผิดชอบการจัดการศึกษา
 - 2.2 การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา โดยเขตพื้นที่การศึกษา และ/หรือต้นสังกัด เพื่อส่งเสริม สนับสนุนและ/หรือใช้มาตรการในการส่งเสริมและ พัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดไว้
 - 2.3 การตรวจสอบ ติดตามและการประเมินผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในภาพรวมของ ของประเทศโดยกระทรวงศึกษาธิการเพื่อส่งเสริม สนับสนุน และ/หรือใช้มาตรการใน การส่งเสริมพัฒนาคุณภาพการศึกษา
3. การประเมินและการรับรองคุณภาพการศึกษา เป็นการดำเนินงานประกันคุณภาพ ภายนอกโดยสำนักรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษา เพื่อประเมินแล้วรับรอง ว่าสถานศึกษาจัดการศึกษา ได้คุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดไว้

ข้อกำหนดการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา

เพื่อให้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งไปสู่มาตรฐานการศึกษาที่กำหนดไว้ จึงมีข้อกำหนดการดำเนินงานดังนี้

1. จัดทำธรรมนูญสถานศึกษา

- 1.1 กำหนดเป้าหมายของสถานศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน ผู้ปกครองและชุมชน และสนองนโยบาย กฎ ระเบียบต่างๆ
- 1.2 จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้เป็นแผนแม่บทการดำเนินงานจัดการศึกษาของสถานศึกษาในช่วงระยะเวลาที่กำหนด โดยกำหนดเป็นแผนพัฒนางานต่อเนื่อง
- 1.3 ประกาศและชี้แจงให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องเข้าใจและนำไปปฏิบัติงานได้ตรงกัน รวมทั้งเป็นแนวทางในการตรวจสอบการดำเนินงานของสถานศึกษา

2. การบริหารจัดการคุณภาพ

- 2.1 จัดการพัฒนาคอร์สให้มีโครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบ วิธีดำเนินงาน กระบวนการ และทรัพยากรที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน
- 2.2 จัดและพัฒนามูลค่าการให้มีความรู้ ความเข้าใจและร่วมกันปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย
- 2.3 กำหนดนโยบาย แนวทางดำเนินงานและวิธีปฏิบัติงานในสถานศึกษาด้านการเรียน การสอนและด้านการจัดการและบริหาร ให้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นมาตรฐานการดำเนินงานร่วมกัน ทั้งระดับผู้บริหาร หัวหน้างาน/โครงการ และผู้ปฏิบัติงาน
- 2.4 ติดตาม กำกับการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพทุกระดับอย่างเคร่งครัดต่อเนื่อง

3. การตรวจสอบ ทบทวนและปรับปรุงคุณภาพการศึกษา

- 3.1 ตรวจสอบและประเมินการปฏิบัติงาน/โครงการของตนเองเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอเพื่อนำข้อมูลไปใช้ปรับปรุงและแก้ไขการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงานที่กำหนดไว้
- 3.2 ทบทวนผลการดำเนินงานของสถานศึกษาทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบคุณภาพในสถานศึกษา โดยคณะผู้บริหาร คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชน ทุกสิ้นปีการศึกษา เพื่อพัฒนาระบบคุณภาพและการดำเนินงานต่อไป

4. รายงานคุณภาพการศึกษา

- 4.1 รายงานคุณลักษณะและผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนเป็นระยะทุกสิ้นภาคเรียน ให้ผู้เรียนและผู้ปกครองทราบ
- 4.2 รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน และแผนพัฒนาที่กำหนดไว้ในธรรมนูญสถานศึกษาให้ผู้ปกครอง ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ
- 4.3 รายงานความสำเร็จของการดำเนินงานจัดการศึกษาตามเป้าหมาย เมื่อครบรอบตามช่วงเวลาของธรรมนูญสถานศึกษา ให้ผู้ปกครอง ชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ(กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ , 2542)

2.3 แนวปฏิบัติการเข้าสู่ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนจะให้การรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเอกชนเป็นระดับการศึกษาสำหรับประเภทสามัญศึกษา เป็นหลักสูตรประเภทวิชาและสาขาวิชาสำหรับประเภทอาชีวศึกษา และเป็นหลักสูตรสำหรับการศึกษาในระบบ โดยมีขั้นตอนดำเนินงานดังนี้

1. การขอรับการรับรองมาตรฐานฯ เป็นการแสดงความประสงค์ของโรงเรียนว่ามีความพร้อมจะให้มีการตรวจสอบคุณภาพจากภายนอก หลังจากที่โรงเรียนได้แจ้งผลการประกันคุณภาพของตนแล้ว
2. การตรวจสอบคุณภาพจากภายนอก เป็นการประเมินจากบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกโรงเรียน เพื่อศึกษาจุดเด่นและข้อจำกัดของโรงเรียนในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและนำเสนอแนวทางสำคัญให้โรงเรียนนำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดการพัฒนาต่อไปหรือให้รักษามาตรฐานที่กำหนดไว้
3. การให้การรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา เป็นการพิจารณารายงานผลการตรวจคุณภาพภายนอกและสรุปผลเพื่อยืนยันว่าโรงเรียนได้ดำเนินงานและมีผลการจัดการศึกษาระดับ / หลักสูตร / ประเภทวิชา / สาขาวิชานั้นๆ อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนจะเป็นผู้อนุมัติและแจ้งให้โรงเรียนทราบ

ในการขอรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา จึงให้โรงเรียนดำเนินการดังนี้

1. ส่งหนังสือแจ้งขอรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา โดยระบุว่า จะขอในระดับการศึกษา / หลักสูตร / ประเภทวิชา / สาขาวิชาใด พร้อมแนบเอกสารต่อไปนี้
 - 1.1 แผนการประกันคุณภาพ / ธรรมนูญโรงเรียน
 - 1.2 รายงานความก้าวหน้าประจำปี
 - 1.3 หลักฐานการแจ้งผลการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน (หรือ สรุปรายงานความก้าวหน้าและผลการดำเนินงานของโรงเรียน) กรุงเทพมหานคร ส่งที่ กองโรงเรียนที่ดูแล สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ภูมิภาค ส่งที่ สำนักงานการศึกษาอำเภอที่โรงเรียนตั้งอยู่
2. เตรียมความพร้อมเพื่อรับการตรวจสอบจากภายนอก เช่น เตรียมความพร้อมของหลักฐาน / เอกสารต่างๆ / เตรียมบุคลากรผู้เป็นแหล่งข้อมูลต่างๆ / เตรียมสถานที่ปฏิบัติงานสำหรับคณะกรรมการตรวจสอบและประสานงานเพื่อนัดหมายวัน เวลา ปฏิบัติงานตรวจสอบ เป็นต้น
3. เตรียมคณะทำงาน / คณะกรรมการโรงเรียน / คณะกรรมการอำนวยการโรงเรียน เข้าร่วมรับฟังรายงานการตรวจสอบเบื้องต้นของคณะกรรมการตรวจสอบ (แนวดำเนินการเพื่อการประกันคุณภาพและการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเอกชน ปี 2541)

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ซึ่งมีพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เป็นกฎหมายลูกรองรับ กำหนดในหมวด 6 มาตรา 47 – 51 กำหนดให้สถานศึกษาต้องจัดดำเนินการประเมินภายในและรายงานผลให้หน่วยงานต้นสังกัดผู้รับผิดชอบได้ทราบปีละครั้งและให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร ในส่วนของโรงเรียนเอกชนนั้นจัดเป็นระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อ

1. การสร้างความมั่นใจและความพึงพอใจในคุณภาพการศึกษา
2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานการศึกษาของทุกฝ่ายทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ
3. ความร่วมมือทางวิชาการของทุกองค์กร บุคลากรในพื้นที่
4. การดำเนินงานเน้นคุณภาพในการปฏิบัติงานทุกระดับทุกชั้นตอน
5. การดำเนินงานสามารถติดตามตรวจสอบได้
6. การรายงานสู่สาธารณชนและผู้ที่เกี่ยวข้องให้ทราบ

กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเอกชนมีกระบวนการที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. เป็นกระบวนการควบคุม
2. เป็นกระบวนการตรวจสอบและปรับปรุง
3. เป็นกระบวนการประเมินและรับรองมาตรฐานการศึกษา

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพเป็นสิ่งสำคัญของบุคคล แต่แต่ละบุคคลมีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกัน เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว นักจิตวิทยาบางท่านได้สรุปว่า บุคลิกภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีการแสดงออกทางพฤติกรรมต่างๆ แตกต่างกัน (Maddi : 1968) นักจิตวิทยาบุคลิกภาพได้ให้นิยามบุคลิกภาพไว้แตกต่างกัน ซึ่งยกมาเป็นหลักฐานอ้างอิงดังนี้

1. บุคลิกภาพเป็นลักษณะเด่นของแต่ละบุคคล เป็นการรวบรวมแบบแผนทั้งหมดบูรณาการเป็นโครงสร้างพฤติกรรม เช่น ความสนใจ ทักษะสติ สติปัญญา ความสามารถ ความถนัด และสิ่งอื่นๆ ที่แสดงลักษณะของบุคคล (Munn : 1920).

2. บุคลิกภาพ เป็นการจัดระบบการทำหน้าที่ทั้งหมด หรือการรวมกันของนิสัยต่างๆ ความคิดเห็นและอารมณ์ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคคลนั้นแตกต่างจากสมาชิกคนอื่นๆ ที่อยู่ในกลุ่มเดียวกัน (Schoen : 1930)

3. บุคลิกภาพ หมายถึงผลรวมของคุณสมบัติต่างๆ ได้แก่ ความสนใจ ทักษะสติ อุปนิสัย ความสามารถ การพูด ลักษณะภายนอก การปรับตัว ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า เป็นแบบแผนทั่วไปของชีวิต (Carmichael : 1957)

4. บุคลิกภาพ คือ ความมั่นคงของคุณสมบัติ และแนวโน้มต่างๆ ไป ที่จะแสดงถึงความแตกต่างของพฤติกรรมทางจิต เช่น ความคิด ความรู้สึก และการกระทำ” (Maddi : 1968)

5. บุคลิกภาพ หมายถึงการจัดระบบพฤติกรรมของแต่ละบุคคล” (Moskowitz and Orgal : 1969)

6. บุคลิกภาพ คือ โครงสร้างและคุณสมบัติในการแปรพลังของแต่ละบุคคล ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะนิสัยในการตอบสนองต่อสถานการณ์” (Peak and Whitlow : 1975)

7. บุคลิกภาพ หมายถึง กระบวนการพฤติกรรมซึ่งคงที่ โดยขึ้นอยู่กับรากฐานของความคิด ความรู้สึก และการรับรู้” (Lewin : 1978)

จากนิยามบุคลิกภาพที่อ้างอิงถึงนี้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน และเป็นเบื้องหลังของการกำหนดพฤติกรรมที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล โดยมีส่วนสำคัญมาจากการรับรู้ระดับสติปัญญา ความสนใจ ความสามารถ ความถนัด ทักษะคติ อารมณ์ การปรับตัว การตอบสนองต่อสถานการณ์ต่างๆ ฐานคิดดังกล่าวนี้เชื่อมโยงไปสู่การจัดกลุ่มพฤติกรรมของบุคคลออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ด้านสติปัญญาความรอบรู้/วิชาการ/วิชาชีพ
2. ด้านคุณธรรม จริยธรรม มนุษยสัมพันธ์
3. ด้านความรับผิดชอบต่อจรรยาบรรณวิชาชีพ

การสรุปความหมายของคำว่า ลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์ จึงสอดคล้องกับความหมายของบุคลิกภาพที่ผู้วิจัยได้สรุปไว้ และนำไปกำหนดเป็นนิยามปฏิบัติการการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยสอดคล้องกับบุคลิกลักษณะของคนไทยที่พึงปรารถนา คือ มีปัญญาดี มีคุณธรรมสูง มีจริยธรรมสูง มีความสามารถทางสังคมสูง สามารถทำงานต่างๆ ได้ดี มีวิสัยทัศน์ดี สามารถพัฒนาตนเองและครอบครัว สามารถพัฒนาอาชีพการงาน พัฒนาชุมชนและประเทศชาติ คนไทยยุคใหม่และบัณฑิตยุคใหม่ต้องมีความรู้ คุณธรรม จริยธรรม และมีทักษะสมัยใหม่ บนพื้นฐานของความเป็นคนไทยอย่างมั่นคง และบัณฑิตต้องมีคุณลักษณะสำคัญ คือ รับผิดชอบต่อจรรยาบรรณวิชาชีพของตนอย่างสูง (วิสัยทัศน์ปรัชญาการศึกษาไทย จาก ปรัชญาการศึกษาและการปฏิรูปการศึกษาไทย : www.sobkroo.com/ct_9.htm-116k)

ทฤษฎีการสร้างความพึงพอใจ

ทฤษฎีการสร้างความพึงพอใจมีหลายทฤษฎี ทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับในวงกว้าง คือ ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ที่กล่าวไว้ว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการเหมือนกัน แต่ความต้องการนั้นเป็นลำดับขั้น เขาได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้ (Maslow's : 1970)

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการสิ่งใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมอื่นต่อไป
ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์จะเรียงตามลำดับความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองตามลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ที่มี 5 ขั้น ดังนี้

1) ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการในเรื่องของอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็เมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้รับการตอบสนอง

2) ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) เมื่อความต้องการเบื้องต้นได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการในขั้นสูงต่อไป คือ ความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคงทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ

3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belonging Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในสองขั้นที่กล่าวมาแล้วก็จะมีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านสังคม ต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความต้องการมิตรและการได้รับความรักจากเพื่อนหรือคนรอบข้าง

4) ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการยกย่องจากคนอื่น ให้เกียรติ และเห็นความสำคัญ อยากเป็นที่รู้จักในสังคม ต้องการความสำเร็จ การมีความรู้มีความสามารถ รวมถึงการมีอิสระและมีเสรีภาพ

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของมนุษย์ เป็นความต้องการอยากจะเป็น อยากจะได้ตามความคิดของตน หรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่ตนเองเป็นอยู่ในปัจจุบัน

จากทฤษฎีของมาสโลว์ สรุปได้ว่า มนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้นตอน จากความต้องการพื้นฐานพัฒนาเป็นความต้องการที่สูงขึ้นเมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับการตอบสนอง

ความหมายความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นที่ไปตามเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจ หรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจที่มีผู้ให้ความหมายไว้หลายอย่าง ดังเช่น

สมยศ นาวิการ (2522) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรุนแรงของความต้องการสำหรับผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง

จรัส โพธิ์จันทร์ (2527) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงาน ซึ่งอาจเป็นความรู้สึกในทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ กล่าวคือ หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบ การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่ำ

พิน คงพูน (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลที่เขาได้รับจากการกระทำนั้นๆ

กิตติมา ปรีดีดิลก (2532) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ และเขาได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของเขาได้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับการตอบสนอง คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

อเนก กัลยณี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือเจตคติต่อการทำงานนั้นๆ

มณี โพธิ์เสน (2543) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้นๆ

เฟรนช์ (Frenc : 1964) กล่าวว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ถ้าสภาพของงานดี ซึ่งหมายถึงการมีตำแหน่งที่ดี มีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีวิต มีความมั่นคงในหน้าที่

การงาน ซึ่งก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง และทำให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกของตนให้เข้ากับ
สภาพสังคม

เดวิส (Devis : 1964 อ้างใน กรชกร ชาติ, 2544) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความสัมพันธ์
ระหว่างความคาดหวังกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2543) สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้
ว่า เป็นความรู้สึกที่ดี หรือความประทับใจที่มีต่อการกระทำของบุคคล หรือการทำงานนั้นๆ

จากความหมายดังกล่าวพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความ
ประทับใจ หรือการมีเจตคติที่ดีต่อการกระทำของบุคคล หรือการทำงานนั้นๆ

แนวความคิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ภิญโญ สาร (2517 : 273 – 278) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
บุคลากร ขึ้นอยู่กับประโยชน์ที่บุคลากรจะได้รับ โดยมีวิธีการให้เห็นผลประโยชน์แก่บุคลากรเพื่อจูง
ใจให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มี 8 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ
2. โอกาสของบุคลากรที่ไม่เกี่ยวกับวัตถุ
3. สภาพทางกายภาพอันเป็นที่พึงปรารถนา
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ
5. ความดึงดูดใจในทางสังคม
6. การบริการสภาพของการทำงานให้ตรงกับวิธีการที่บุคลากรทำเป็นนิสัย และตรงตาม
ทัศนคติของบุคลากร
7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง
8. สภาพการทำงานหรือการอยู่ร่วมกัน

สิ่งจูงใจดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคลากรทำอย่างใดอย่างหนึ่งและเมื่อได้มาซึ่งสิ่ง
ที่ต้องการตามความปรารถนาแล้ว บุคลากรจะเกิดความพึงพอใจ

ในวงการอุตสาหกรรม มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายด้านด้วยกัน ยุคล ทองตัน (2529 : 23 – 24) ได้อ้างอิงจากเอกสารต่างประเทศว่า โดยรวมแล้วความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง

1. ความรู้สึกเมื่อได้ตอบสนองของความต้องการในการปฏิบัติงานที่ทำหยาตต่อสติปัญญา
2. ความพึงพอใจในการมีรายได้เพียงพอ
3. ความรู้สึกมั่นคงในการปฏิบัติหน้าที่
4. ความพึงพอใจในสิทธิพิเศษบางประการของตำแหน่งนั้นๆ
5. ความเต็มใจ ความพร้อมใจ ความรู้สึกที่จะปฏิบัติงานให้เสร็จตามวัตถุประสงค์ของ

องค์การ

6. ความสุขที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งด้านกายภาพและชีวภาพ
7. ความรู้สึกดีใจที่ได้ประสบความสำเร็จในงานที่รับผิดชอบ

ส่วนในวงการศึกษาศาสตร์และจิตวิทยา ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายราย เช่นเดียวกัน รวมแล้วความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง

1. ทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความเครียดของพนักงานให้น้อยลง
2. ความรู้สึกเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง
3. ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย
4. คุณภาพ สภาพ หรือระดับ ความรู้สึกที่เกิดจากความสนใจหรือทัศนคติที่บุคคลมีต่อ

งานของตนเอง

ยุคล ทองตัน (2529 : 20 – 21) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ความพึงพอใจ ความประทับใจ ความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานซึ่งสิ่งเหล่านี้จะนำมาซึ่งการตอบสนองความต้องการด้านต่างๆของข้าราชการ ปัจจัยต่างๆที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ซึ่งในที่นี้ประกอบด้วยความสำเร็จในหน้าที่การงาน การยอมรับนับถือลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหารขององค์การ วิธีการปกครองบังคับบัญชา เงินเดือนและสวัสดิการ การปกครองบังคับบัญชาส่วนบุคคลและสภาวะการทำงาน

สมบัติ ยรรยง (2533 : 5) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึงปฏิกริยาทางอารมณ์ที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสบายใจต่อการกระทำและสภาพแวดล้อมต่างๆที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องกระทำตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายหรือด้วยความคิดริเริ่มของตนเองที่ตรงต่อวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

มอร์ส (Morse.1955 : 27) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง หากมีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานและความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ความเครียดก็จะลดลงหรืออาจจะหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

โยเดอร์ และคนอื่นๆ (Yoder. And others. 1958 : 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ในการทำงานเป็นความพึงพอใจในงานที่ทำและมีความเต็มใจที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลากรจะมีความพึงพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทางด้านวัตถุ และทางด้านจิตใจและสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้

กู๊ด (Good. 1973 : 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงคุณภาพสภาพหรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

จากความหมายของความพึงพอใจในการทำงานที่บุคคลต่างๆได้กล่าวมาแล้วนั้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ถ้าบุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานจะมีผลทำให้เกิดความสุขต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่และก่อให้เกิดงานสำเร็จมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าหากบุคคลมีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการทำงาน จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายไม่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน งานที่เกิดขึ้นจะไม่บรรลุผลเท่าที่ควร และอาจไม่มีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของบุคคลไม่คงที่แน่นอน อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่จะเป็นเครื่องจูงใจในการทำงานนั้นๆ ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงาน จึงเป็นผลมาจากแรงจูงใจที่จะเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้หน่วยงานของตนเองมีความก้าวหน้าและบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานที่ตั้งไว้

ทฤษฎีการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีที่รู้จักกันแพร่หลายและมีชื่อเสียงที่สุด ได้แก่ ทฤษฎีของ มาสโลว์ (Maslow. 1954 : 253 – 258) เป็นผู้ที่ได้ตั้งทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับแรงจูงใจไว้เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปโดยมาสโลว์ ได้ตั้งสมมุติฐานที่เกี่ยวกับมนุษย์ไว้ ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการนี้ไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการสนองตอบแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทนที่
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่เป็นเครื่องจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป

ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจะเป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์ตามลำดับชั้นความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการชั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการชั้นสูงก็จะถูกเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

นอกจากนี้มาสโลว์ ยังแบ่งความต้องการของคนออกเป็น 5 ประเภท เรียงลำดับตามความสำคัญความต้องการเหล่านี้คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อนและความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่อยู่ในระดับสูงขึ้นไป จะมีความสำคัญต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย ความเจ็บป่วย และความสูญเสียทางเศรษฐกิจ

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมในสังคม การได้รับการยอมรับนับถือ และความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นหรือมีชื่อเสียง (Esteem Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับจิตใจ เกี่ยวกับความมั่นใจในตนเองในเรื่องความรู้ความสามารถมีความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ และความต้องการทางด้านสถานภาพ เป็นต้น

5. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self – actualization Needs) เป็นความปรารถนาที่จะเป็นในสิ่งที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งสามารถจะเป็นได้ คือสามารถใช้ความรู้ความสามารถของตนเองได้เต็มที่ด้วยตนเองอย่างแท้จริง สามารถคิดเอง สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆได้เองโดยไม่ต้องอยู่ใต้ใคร รับคำสั่งใคร หรืออาศัยคนอื่น

นอกจากนี้บุคคลที่จะศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ในด้านความต้องการ ซึ่งมีลักษณะคล้ายกับของมาสโลว์ และเป็นทฤษฎีที่ศึกษาค้นคว้ากันอย่างกว้างขวางอีกท่านหนึ่งได้แก่ (สุรัฐ ศิลปอนันต์. 2523 : 54-93 อ้างอิงมาจาก Herzberg. 1959 : 1066.) เขาพบว่า คนต้องการความสุขจากการทำงาน องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความสุขจากการทำงานมีอยู่ 2 ประการคือ

1. องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับตัวงานและความสำเร็จก้าวหน้าในงาน องค์ประกอบชนิดนี้เรียกว่า องค์ประกอบหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) มีอยู่ 6 ชนิด ดังนี้

- 1.1 ความสำเร็จของงาน
- 1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ
- 1.3 ลักษณะของงาน
- 1.4 ความรับผิดชอบ
- 1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน
- 1.6 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า

2. องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน องค์ประกอบชนิดนี้เรียกว่า องค์ประกอบ (Hygiene Factors) มีอยู่ 9 ประการคือ

- 2.1 นโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน
- 2.2 การบังคับบัญชา
- 2.3 ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา
- 2.4 ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานและความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้ใต้บังคับบัญชา
- 2.5 เงินเดือน
- 2.6 ความมั่นคงของงาน
- 2.7 ความมั่นคงของชีวิตส่วนตัว
- 2.8 สภาพการทำงาน
- 2.9 ฐานะทางสังคม

องค์ประกอบทั้งสองด้านนี้ เป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบหรือปัจจัยกระตุ้นเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน และเมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้แล้ว ผลที่ตามมาก็คือคนจะเกิดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ส่วนปัจจัยค่าจุนทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่มีความสุขหรือความไม่พึงพอใจในงานขึ้น เมื่อใดที่คนได้รับการตอบสนองปัจจัยชนิดนี้เพียงพอแล้ว ความไม่พึงพอใจในงานจะหมดไป แต่มิได้หมายความว่าความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเพราะปัจจัยค่าจุนเป็นแต่เพียงตัวป้องกันมิให้ความไม่พอใจเกิดขึ้น หรืออาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจจะเกิดขึ้นต่อเมื่อปัจจัยกระตุ้นได้รับการตอบสนองก่อน

พอร์เตอร์และลอว์เลอร์ (จุมพล หนีมนานิช. 2525 : 77 – 81 : อ้างอิงมาจาก Porter and Lawler. 1968 : 165) ทฤษฎีการจูงใจเรียกว่า แบบจำลองบูรณาการของแรงจูงใจ (An Integrated Model of Motivation) เกิดจากการแก้ไขและขยายทฤษฎีการคาดหวังของวูม โดยมีความเห็นว่า การปฏิบัติงานย่อมก่อให้เกิดรางวัลหรือผลตอบแทน ในขณะที่เดียวกันรางวัลหรือผลตอบแทนก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกจ้างหรือคนงาน และตั้งสมมติฐานขึ้นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานและความพึงพอใจจะเชื่อมโยงกันด้วยรางวัลหรือผลตอบแทน ซึ่งเกิดจากแนวคิดต่างๆดังนี้

1. คุณค่าของรางวัลหรือคุณค่าของผลตอบแทน (Value of Reward) เพราะคุณค่าของรางวัลสะท้อนถึงความต้องการความพึงพอใจของบุคคลแต่ละคน
2. การรับรู้ถึงความพยายามอาจนำมาซึ่งรางวัลหรือผลตอบแทน (Perceived Effect Reward) คือปริมาณของผลตอบแทนย่อมขึ้นอยู่กับปริมาณของความพยายาม
3. ความพยายามทำงานของบุคคลากร (Effort) หมายถึงพลังที่บุคคลใช้ในสถานการณ์หนึ่ง
4. คุณลักษณะและความสามารถ (Traits and Abilities) เฉพาะของแต่ละบุคคล เช่น สติปัญญา ทักษะ ความชำนาญต่างๆ
5. การรับรู้ในบทบาท (Role Perception) หมายถึงชนิดหรือประเภทของกิจกรรมที่บุคคลเชื่อว่าพวกเขาควรปฏิบัติ ถ้าต้องการประสบความสำเร็จ
6. การปฏิบัติงาน (Performance) ซึ่งขึ้นอยู่กับความพยายามที่แต่ละบุคคลใช้ความสามารถและวิธีการที่ใช้ในการทำกิจกรรมที่เขาต้องกระทำ
7. รางวัลและผลตอบแทน (Reward) ได้แก่ เงินเดือน สถานการณ์การทำงาน ความมั่นคงปลอดภัย ความรับผิดชอบ การยอมรับตัวเอง ฯลฯ
8. การรับรู้ว่ารางวัลหรือผลตอบแทนมีความยุติธรรม (Perceived Equitable Rewards) โดยมักจะดูว่าเท่าเทียมผู้อื่นหรือไม่ ถ้าเห็นว่าตนไม่ได้รับความยุติธรรมหรือไม่เท่าเทียมผู้อื่นจะเป็นตัวสกัดกั้นความพึงพอใจได้
9. ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือทัศนคติ ภาวะภายในของบุคคลแต่ละคน ความพึงพอใจไม่ใช่สิ่งเดียวกับแรงจูงใจ

จะเห็นได้ว่าถ้าพิจารณาแนวคิดทั้ง 9 ประการแล้ว จะพบว่าการปฏิบัติงาน (ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน) ย่อมให้ผลตอบแทนหรือรางวัลที่มีความรู้สึกรู้สึกว่ามีความเป็นธรรม ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจ

แมคเคลนแลนด์ (จุมพล หมิมพานิช. 2525 : 81 – 83 : อ้างอิงมาจาก Mc Clelland 1953 ทฤษฎีการจูงใจเรียกว่า ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motivation Theory) ทฤษฎีนี้เชื่อว่าแรงจูงใจเป็นความต้องการหรือความปรารถนาที่จะปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐานดีเลิศ หรือประสบความสำเร็จในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันกัน และพบว่าบุคคลที่จะประสบความสำเร็จสูง (High Achiever) มักมีลักษณะดังนี้

1. กล้าเสี่ยงพอประมาณ (Moderate Risk) ไม่เสี่ยงมากเกินไป
2. ต้องได้รับทราบผลการประเมินกลับในทันทีทันใด (Immediate Feedback) เพื่อประเมินค่าที่ต่ำลงไปและพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไข และต้องการข่าวความสำเร็จหรือล้มเหลวของตนเอง
3. การประสบความสำเร็จ (Accomplishment) หมายความว่า ผู้มีความสำเร็จในการทำงานสูง จะมีความพึงพอใจในความสำเร็จของงานมากกว่าการตอบแทนด้วยเงิน แต่เขาก็ไม่ปฏิเสธเงิน
4. ฝึกใฝ่กับเรื่องของการงาน (Preoccupation with the Task) หมายความว่า เมื่อใดก็ตามที่ผู้มีความสำเร็จในระดับสูงได้เริ่มงานที่มีความหมายอย่างใดอย่างหนึ่งมาแล้ว เขาจะเริ่มเอาใจใส่อยู่กับงานจนกระทั่งได้รับความสำเร็จ ไม่ทำครึ่งๆกลางๆ

อีกทฤษฎีหนึ่งที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับเช่นกัน ได้แก่ ทฤษฎีเอ็กซ์ และทฤษฎีวาย (Theory X and Theory Y) ซึ่งเสนอโครงการโดยศาสตราจารย์ดักลาส แมคเกรเกอร์ (จุมพล หมิมพานิช. 2525 :68 – 71 : อ้างอิงมาจาก Megregor. 1960 : 35 – 57 แห่ง Massachuset Institute of Technology) โดยเปรียบเทียบให้เห็นแนวทางการบริหารงานของผู้บริหารแต่ละคนนั้น ขึ้นอยู่กับการรับรู้หรือความเชื่อเกี่ยวกับผู้ร่วมงานของเขาว่าเป็นอย่างไร โดยแบ่งออกตามทฤษฎีเอ็กซ์และทฤษฎีวาย

ทฤษฎีเอ็กซ์เชื่อว่าคนเป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยอย่างหนึ่งในการผลิตเช่นเดียวกับเงินทุนและอุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ในการผลิต และต้องมีการควบคุมโดยฝ่ายบริหาร คนจะได้รับแรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจด้วยผลดีด้านการเงิน ผลประโยชน์พิเศษอย่างอื่น การชู้เช้นคุกคามด้วยการลงโทษเป็นสำคัญ แมคเกรเกอร์ได้สรุปพฤติกรรมของคนตามทฤษฎีเอ็กซ์ไว้ดังนี้

1. คนส่วนใหญ่มีนิสัยไม่ชอบทำงาน และพยายามหลีกเลี่ยงการทำงานเท่าที่สามารถจะทำได้
2. เนื่องจากลักษณะนิสัยไม่ชอบทำงานนี้เอง คนส่วนมากจึงต้องถูกบังคับ ควบคุมสั่งการและขู่ว่าจะลงโทษ เพื่อจะได้ทำงานให้เสร็จตามวัตถุประสงค์

3. คนส่วนใหญ่ชอบรับคำสั่งมากกว่า เพื่อจะหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้นเพียงเล็กน้อย ต้องการความมั่นคงเหนือสิ่งอื่นใด

และนอกจากนี้แล้วบุคคลทั่วไปยังต้องการในด้านต่างๆ เหล่านี้ด้วย

1. กล้าเสี่ยงพอประมาณ (Moderate Risk) ไม่เสี่ยงมากเกินไป
2. ต้องได้รับทราบผลการประเมินกลับทันทีทันใด (Immediate Feedback) เพื่อประเมินค่าที่ตกลงไปและพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไข และต้องการข่าวความสำเร็จหรือล้มเหลวของตนเอง
3. การประสบความสำเร็จ (Accopplishment) หมายความว่า ผู้มีความสำเร็จในการทำงานสูง จะมีความพึงพอใจในผลสำเร็จของงานมากกว่าการตอบแทนด้วยเงิน แต่เขาก็ไม่ปฏิเสธเงิน
4. ฝึกฝนกับเรื่องของการงาน(Preoccupation with the Task) หมายถึงว่าเมื่อใดก็ตามที่ผู้มีความสำเร็จในระดับสูงได้เริ่มงานที่มีความหมายอย่างใดอย่างหนึ่งมาแล้ว เขาจะเริ่มเอาใจอยู่กับงานจนกระทั่งได้รับความสำเร็จ ไม่ทำครึ่ง ๆ กลาง ๆ

อีกทฤษฎีหนึ่งที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับเช่นกัน ได้แก่ ทฤษฎีเอ็กซ์ และทฤษฎีวาย (Theory X and Theory Y) ซึ่งเสนอโดยศาสตราจารย์ดักลาส แมคเกรเกอร์ (จุมพล หนิมพานิช. 2525 : 68 – 71 : อ้างอิงมาจาก McGregor. 1960 : 35 – 57 แห่ง Massachusetts Institute of Technology) โดยเปรียบเทียบให้เห็นแนวทางการบริหารงานของผู้บริหารแต่ละคนนั้น ขึ้นอยู่กับการรับรู้หรือความเชื่อเกี่ยวกับผู้ร่วมงานของเขาว่าเป็นอย่างไร โดยแบ่งออกตามทฤษฎีเอ็กซ์และทฤษฎีวาย

ทฤษฎีเอ็กซ์เชื่อว่าคนเป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยอย่างหนึ่งในการผลิต เช่นเดียวกับเงินทุนและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการผลิต และจะต้องมีการควบคุมโดยฝ่ายบริหาร คนจะได้รับแรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจด้วยผลตอบแทนด้านการเงิน ผลประโยชน์พิเศษอย่างอื่น การชู้เชียวคุกคามด้วยการลงโทษเป็นสำคัญ แมคเกรเกอร์ได้สรุปพฤติกรรมของตนตามทฤษฎีเอ็กซ์ไว้ ดังนี้

1. คนส่วนใหญ่มีนิสัยไม่ชอบทำงาน และจะพยายามหลีกเลี่ยงการทำงานเท่าที่สามารถจะทำได้
2. เนื่องจากลักษณะนิสัยไม่ชอบทำงานนี้เอง คนส่วนมากจึงต้องถูกบังคับ ควบคุมสั่งการและชู้ว่าจะลงโทษ เพื่อจะได้ทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์

3. คนส่วนใหญ่ชอบรับคำสั่งมากกว่า เพื่อจะหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้นเพียงเล็กน้อย ต้องการความมั่นคงเหนือสิ่งอื่นใด

ทฤษฎีวาย เชื่อว่าคนทุกคนมีธรรมชาติที่ต้องการประสบความสำเร็จด้วยตัวเอง คนทุกคนไม่ใช่คนเกียจคร้านไร้ความตั้งใจไม่ได้ โดยพื้นฐานทั่วไปแล้วคนสามารถสั่งการ มีความคิดริเริ่มในการทำงานด้วยตัวของเขาเอง ถ้าได้รับการจูงใจอย่างถูกต้อง ผู้บริหารจะต้องไม่ควบคุมผู้ร่วมงานอย่างเข้มงวดกวดขัน จะต้องพยายามส่งเสริมให้พวกเขาควบคุมตัวเองให้มากที่สุดแมคเกรเกอร์ได้สรุปพฤติกรรมการทำงานของคนตามทฤษฎีวายไว้ดังนี้

1. การใช้กำลังกายและกำลังสมองในการทำงานเป็นสิ่งธรรมดาเช่นเดียวกับการเล่นหรือการพักผ่อน

2. การควบคุมจากการเสนอและการขู่ว่าจะลงโทษ ไม่ใช่วิธีที่จะก่อให้เกิดความพยายามที่จะทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ คนทั้งหลายสั่งงานตัวเองและควบคุมตัวเองจนบรรลุวัตถุประสงค์ในเรื่องเพื่อนได้รับมอบหมาย

3. การสร้างความผูกพันต่อวัตถุประสงค์ขององค์การ ด้วยการให้รางวัลตามความสำเร็จแห่งผลงานของแต่ละบุคคล จะสามารถอำนวยความสะดวกให้เกิดการปฏิบัติหน้าที่ได้โดยตรงต่อวัตถุประสงค์ขององค์การ

4. ภายใต้สถานการณ์ที่เหมาะสม คนส่วนใหญ่ไม่เพียงแต่จะยอมรับรับผิดชอบเท่านั้น หากแต่จะแสวงหาความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นด้วย

5. ความสามารถในการจินตนาการ ความฉลาด ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อแก้ปัญหาในการทำงานขององค์การนั้น มีอยู่อย่างกว้างขวางในหมู่ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป

6. ภายใต้สภาพการณ์ปัจจุบัน คนที่อยู่ในองค์การมีโอกาแสดงความสามารถเพียงบางส่วนเท่านั้น

ทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับแพร่หลายจากนักบริหาร คือ ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ชเชเบิร์กทฤษฎีของเขามีชื่อเรียกหลายชื่อด้วยกัน คือ Motivation Hygiene Theory (สมยศ นาวิการ.2521 : 98 : อ้างอิงมาจาก Herzberg.1959:1066) เฮิร์ชเชเบิร์กและผู้ร่วมงานได้พัฒนาทฤษฎีของเขาด้วยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี 200 คน ที่ทำงานใน Pittsberbg เพื่อจะดูความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงาน (Job Satisfaction) กับประสิทธิภาพของผลผลิตจากการศึกษา เขาพยายามค้นหาสิ่งใดทำให้ลูกจ้างคนงานรู้สึกดี หรือไม่ดี พอใจหรือไม่พอใจเกี่ยวกับงานที่พวกเขาทำ ผลจากการวิจัยเขาจำแนกประเภทคำตอบออกเป็น 2 กลุ่ม

กลุ่มแรก ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในงานที่ทำ ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกทางบวกกับงานที่ปฏิบัติและเกี่ยวข้องกับเรื่องงานที่ปฏิบัติเอง บุคคลจะได้รับการจูงใจ

หรือแรงจูงใจ ให้เพิ่มผลผลิตด้วยปัจจัยเหล่านี้ ซึ่ง เฮิร์ชเบิร์ก เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ประกอบด้วย ความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบลักษณะงานของงานและความก้าวหน้า ปัจจัยเหล่านี้ เฮิร์ชเบิร์กเชื่อว่าเป็นตัวหนูงำลังให้มนุษย์ทำงานหนักขึ้นเป็นตัวกำหนดให้บุคคลมีท่าที ความรู้สึกอย่างไรต่องานที่เขาทำ ปัจจัยเหล่านี้จะทำให้บุคคลเกิดความพอใจถ้าเขามีสิ่งเหล่านี้ และจะรู้สึกอย่างไรต่องานที่เขาทำ ปัจจัยเหล่านี้จะทำให้บุคคลเกิดความพอใจถ้าเขามีสิ่งเหล่านี้ และจะรู้สึกไม่พึงพอใจถ้าไม่มีสิ่งเหล่านี้

กลุ่มสอง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในงานนั้น เกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์ความรู้สึกในทางลบกับงานที่ปฏิบัติและเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมที่พวกเขาทำงาน เฮิร์ชเบิร์ก เรียกปัจจัยนี้ว่า ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ประกอบด้วย นโยบายและการบริหารงาน การควบคุมทบบังคับบัญชา เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและสภาพการทำงาน (จุมพล หนิมพานิช. 2525 : 66 : อ้างอิงมาจาก F. Gorthner. มปป. : 224-225) เป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ความไม่พอใจถ้าไม่มีสิ่งเหล่านี้ แต่ถ้าสิ่งเหล่านี้มีก็ไม่ได้ช่วยให้เกิดความพอใจมากนักเพราะบุคคลกรอาจรู้สึกได้ถึงอย่างไรก็มีให้อยู่แล้ว และเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้นที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง

สมยศ นาวิการ (2521 : 100 : อ้างอิงมาจาก Herzberg. 1959 :1066) ได้สรุปการค้นพบที่สำคัญของการศึกษาของ Herzberg คือ ปัจจัยที่เรียกว่าปัจจัยอนามัยนั้นจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ และปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบต่อความพอใจในงานที่ทำ ปัจจัยอนามัยจะช่วยให้คนสามารถหลีกเลี่ยงจากสิ่งทำให้เกิดความไม่พอใจต่าง ๆ ส่วนปัจจัยจูงใจจะทำให้คนมีความสุข หรือมีความพอใจในงานที่ทำอยู่ ทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก ได้ชี้ให้เห็นเป็นนัยว่าผู้บริหารจะต้องมีทัศนคติเกี่ยวกับงานของผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาสองประการ คือ สิ่งที่ทำให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีความสุข และสิ่งที่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่มีความสุข ข้อสมมติฐานของทฤษฎีจูงใจในสมัยเดิมมักจะถือว่าสิ่งจูงใจทางการเงิน การปรับปรุงในเรื่องความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ย่อมจะเพิ่มผลผลิตและลดการขาดงานและการออกจากงาน ซึ่งเป็นข้อสมมติฐานที่ผิดพลาด ปัจจัยอนามัยเหล่านี้ทั้งหมดเพียงแต่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำและไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นเท่านั้นเอง ส่วนการเพิ่มผลผลิตในการทำงานของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชานั้นต้องอาศัยปัจจัยจูงใจ

โดยสรุปแล้ว แรงจูงใจที่จะทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงานจึงขึ้นอยู่กับความต้องการที่มนุษย์ที่จะต้องได้รับการตอบสนอง ซึ่งมาสโลว์ได้กำหนดไว้ 5 ชั้น คือความต้องการทางร่างกาย ความต้องการทางด้านความปลอดภัย ความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นหรือมีชื่อเสียง และความต้องการความสมหวังในชีวิต จากแนวคิดของมาสโลว์ ทำ

ให้เข้าใจได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานของมนุษย์ขึ้นอยู่กับกาได้รับกาตอบสนองของความต้อการตามลำดับชั้นของความต้อการที่ไม่เท่ากัน จึงทำให้เกิดความพอใจในการทำงานไม่เท่ากัน นอกจากนั้นองค์ประกอบที่จะสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้นยังขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของงานและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ดังที่เฮิร์ชเบิร์ก พอร์ตเตอร์และลอร์เลอร์ได้กล่าวไว้

แนวคิดด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นเกิดขึ้นได้ต้ออาศัยการจูงใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของการจูงใจไว้ดังนี้

เจริญผล สุวรรณโชติ (2519 : 149 – 152) ให้ความเห็นว่า องค์ประกอบที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การนั้น ได้แก่ สิ่งแวดล้อมขององค์การซึ่งมีลักษณะทางกายภาพที่ล้อมรอบที่ตั้งขององค์การนั้น มีวัฒนธรรม เช่น ความเคารพในอาวุโส และความนับถือที่ผู้ปฏิบัติงานมีต้อกัน ตลอดจนการมีเจตคติที่ดีของพนักงานที่มีต้อองค์การหรือผู้บริหารและการจัดโครงสร้างของระบบงานที่จะทำให้งานขององค์การดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมพงษ์ เกษมสิน(2521 : 241 – 243) ได้สรุปว่า กำลังขวัญของหมู่คณะอันเกิดจากขวัญของแต่ละบุคคลนั้น เป็นสิ่งสำคัญในการบริหารงานอย่างมาก เพราะกำลังขวัญที่ดีขององค์การจะชวยก่อให้เกิดประโยชน์เกื้อกูลต้อการปฏิบัติงานมากมาย เช่น เกิดความร่วมมือร่วมใจและสามัคคีในการทำงาน สร้างความจงรักภักดีและความซื่อสัตย์ต้อหมู่คณะและองค์การเกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับ เกิดผลต้อการควบคุมความประพฤติของผู้ปฏิบัติงาน สร้างเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การและวัตถุประสงค์ขององค์การ เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน และก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์การ

พนัส หันนาคินทร์ (2530 : 228 – 238) กล่าวว่า การสร้างขวัญหรือกำลังใจในการทำงานนั้นมีหลักสำคัญสองประการ คือการหาทางสร้างความพึงพอใจและความศรัทธาให้เกิดขึ้นแก่อาชีพของตน และที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือความเป็นผู้นำที่ดีที่มีความสามารถในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา

สำหรับการสร้างความพึงพอใจในอาชีพการงานนั้นมีข้อเสนอดังนี้คือ สร้างความสำนึกในความสำคัญของอาชีพการงานที่ปฏิบัติโดยมีจุดหมายในการทำงานร่วมกัน การได้รับความก้าวหน้าการได้รับความเชื่อถือจากงานที่ทำ การสร้างความรู้สึกร่วมกันเป็นหมู่คณะเดียวกัน การชวยเหลือทางด้านค่าครองชีพ ความเป็นอยู่ และการจัดที่ทำงานให้เหมาะสมต้อการทำงาน

นอกจากนั้น ชรูเคน(chruden. 1968 : 296 - 299) ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานว่า การทำงานให้ได้ผลดีที่สุดนั้นต้องอาศัยปัจจัยจูงใจสองประการคือ ปัจจัยที่ช่วยบำรุงรักษาคนให้ทำงานอยู่ในองค์กรต่อไป ได้แก่ นโยบาย การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เงินเดือน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนอีกปัจจัยหนึ่งที่เป็นตัวกระตุ้นซึ่งจะนำมาใช้ในการจูงใจให้คนปฏิบัติงานดีขึ้น ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า ลักษณะของงานและความรับผิดชอบ

ในด้านนักวิชาการต่างประเทศ บาร์นาร์ด(Barnard. 1974 : 142) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่จะสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นในหน่วยงานนั้น เช่น สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุได้แก่ เงิน สิ่งของ และที่ไม่เกี่ยวกับวัตถุ ได้แก่ การยอมรับนับถือ เกียรติยศ ชื่อเสียงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นอกจากนี้การปรับปรุงสภาพแวดล้อม สถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน ตลอดจนเครื่องมืออำนวยความสะดวกสบายในการทำงานก็มีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนการตอบสนองในเชิงอุดมคติ เช่น การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เสนออุดมการณ์ของตนเองจะทำให้เกิดความภูมิใจที่ได้แสดงความพอใจที่ได้ทำงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ และการเปิดโอกาสให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นคนสำคัญของหน่วยงาน เป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2522 : 100) .ให้แนวคิดเกี่ยวกับการใช้แรงจูงใจในการทำงานระหว่างองค์ประกอบทางแรงจูงใจและองค์ประกอบทางอนามัย ดังตารางที่ 1 ดังนี้

องค์ประกอบทางแรงจูงใจ (Motivation Factors)	องค์ประกอบทางอนามัย (Hygiene Factors)
<p>ตัวทำให้พอใจ</p> <p>ตัวกระตุ้นให้ทำงานและยกระดับงานที่ทำ (Job Content)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความรู้สึกที่มีต่องานที่ทำ <p>องค์ประกอบ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ลักษณะของงานที่ทำ 2. ความสำเร็จ 3. การยกย่องนับถือ 4. ความก้าวหน้า 5. ความรับผิดชอบ 	<p>ตัวที่ไม่พอใจ</p> <p>รักษาและป้องกันงานที่ทำรวมทั้งที่ทำงาน(Job Context)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความรู้สึกที่ต่อหน่วยงาน <p>องค์ประกอบ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. นโยบายและการบริหารงานขององค์กร 2. วิธีการปกครองบังคับบัญชา 3. เงินเดือน 4. การปกครองบังคับบัญชาส่วนบุคคล 5. สภาพะของการทำงาน

จากตารางพอสรุปได้ว่า ตัวที่ทำให้ไม่พอใจนั้นเกี่ยวพันกับที่ทำงานมากกว่างานที่ทำ ดังนั้นจึงเป็นมูลเหตุจูงใจหรือตัวหนูงำล้างเพียงส่วนน้อยต่อคนส่วนใหญ่ ตัวที่ทำให้พอใจเกี่ยวพันกับงานที่ทำโดยตรง จึงเป็นตัวหนูงำล้างมีสำคัญ แต่อย่างไรก็ตามตัวที่ทำให้ไม่พอใจนั้นจะมองข้ามเสียไม่ได้ เพราะเป็นสิ่งที่ช่วยให้พอใจเกิดขึ้นง่าย และที่เรียกว่า องค์ประกอบอนามัยนั้นเป็นการรักษาและป้องกันไม่ให้เกิดความวุ่นวายในการทำงาน เงินเดือน การนิเทศงานอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ค่าตอบแทน ชื่อเสียงของสถาบันและความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลเป็นองค์ประกอบอนามัยที่ต้องจัดหาให้เพื่อป้องกันความไม่พอใจ แต่จะต้องไม่ลืมว่าองค์ประกอบทางอนามัยเป็นการตอบสนองความต้องการ ที่ป้องกันมิให้ระดับการทำงานลดลง แต่ก็ไม่ได้ช่วยให้ระดับการทำงานสูงขึ้น ตัวที่ทำให้พอใจ เช่น ความสำเร็จในงานที่ทำ การได้รับการยกย่องชมเชยในผลงานที่ทำและอื่น ๆ เป็นองค์ประกอบทางอนามัยให้แก่สมาชิก จะต้องระลึกว่าสิ่งนี้มีใช้เครื่องกระตุ้นให้เขายกระดับการทำงานให้สูงขึ้น แต่ถ้าขาดสิ่งเหล่านี้จะทำให้หน่วยงานวุ่นวายคนที่ขาดองค์ประกอบทางแรงจูงใจ ยังทำงานตามปกติ แต่จะไปหาความสุขภายนอกหน่วยงาน เช่น ครองครวว์ งานอดิเรก การกีฬา เป็นต้น ผู้ที่เน้นองค์ประกอบทางอนามัยมักจะเอางานหลักเป็นอาชีพรอง หรือเป็นเครื่องมือเพื่อที่จะให้ได้อย่างอื่น

นอกจากนี้ เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์(2522 : 100-200) ได้กล่าวถึงลักษณะของบุคคลที่แสวงหาองค์ประกอบตามแนวคิดของ Herzberg โดยเปรียบเทียบความแตกต่างในลักษณะของบุคคลที่แสวงหาองค์ประกอบดังตารางต่อไปนี้

ผู้แสวงหาองค์ประกอบทางแรงจูงใจ	ผู้แสวงหาองค์ประกอบทางอนามัย
<ol style="list-style-type: none"> 1. เน้นที่ธรรมชาติของงานที่ทำ 2. ผูกพันตนเองกับจุดประสงค์ขององค์การและของวิชาชีพ 3. มีความอดทนต่อองค์ประกอบทางอนามัยและสิ่งแวดล้อม 	<ol style="list-style-type: none"> 1. เน้นที่ธรรมชาติของสิ่งแวดล้อม 2. ผูกพันกับจุดประสงค์ส่วนตัวหรือจุดประสงค์ข้างนอกองค์การและทำงานในองค์การเพื่อให้เป็นเครื่องช่วยให้บรรลุจุดประสงค์ส่วนตัว 3. มีความกังวลกับองค์ประกอบทางอนามัยเช่นเงินเดือน ห้องพัก ยศ ตำแหน่ง อำนาจนโยบายของผู้บริหารความมั่นคงความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ผู้แสวงหาคำประกอบทางแรงจูงใจ	ผู้แสวงหาคำประกอบทางอนามัย
4. ไม่ค่อยยินดีเท่าไรเมื่อองค์ประกอบทางอนามัยได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น	4. แสดงออกเด่นชัดว่ามีความพอใจในองค์ประกอบทางอนามัย
5. รู้สึกเฉย ๆ ไม่ค่อยแสดงออกเมื่อไม่สมหวังในองค์ประกอบทางอนามัย	5. แสดงออกถึงความไม่พอใจอย่างชัดเจนเมื่อไม่สมปรารถนาในองค์ประกอบทางอนามัย
6. มีความภูมิใจและพอใจยิ่งในความสำเร็จของงานที่ได้กระทำไปแล้ว	6. มีความพอใจแต่เพียงเล็กน้อยต่องานที่ตนเองทำสำเร็จ
7. มีความสุขที่ได้ทำงาน	7. ไม่สนใจในคุณภาพของงานที่ตนเองทำ
8. ทำงานลับหลังแบบปิดทองหลังพระได้	8. ชอบทำงานเอาหน้า
9. สนใจและสนับสนุนความก้าวหน้าในวิชาชีพ	9. สนใจและกระทำแต่งานสังคม
10. ชื่อสัตย์ในวิชาชีพ	10. เอาวิชาชีพเป็นเครื่องบังหน้า
11. ยอมรับในการบริหารของผู้บังคับบัญชา	11. ไม่ค่อยยอมรับผู้บังคับบัญชา บางครั้งทำตนเหมือนผู้บริหารระดับสูงมากกว่าที่ผู้บริหารระดับสูงกระทำจริง ๆ เสียอีก

สิ่งหนึ่งที่ต้องพึงระลึกตามแนวคิดของ Herzberg นี้ก็คือ แม้ว่าองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พอใจจะมาจากองค์ประกอบที่ต่างกัน แต่องค์ประกอบทั้งสองนี้ย่อมไม่สามารถที่จะแยกออกจากกันได้เด็ดขาด ย่อมมีส่วนที่เกี่ยวข้องกันหรือคาบเกี่ยวกันอยู่บ้าง

การเปรียบเทียบระหว่างมาสโลว์และเฮิร์ชเบิร์ก

ความต้องการระดับต่ำของทฤษฎีการจูงใจของ มาสโลว์ อาจเปรียบเทียบกับปัจจัยอนามัยของ เฮิร์ชเบิร์กซึ่งได้แก่ เงินเดือน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงของงาน นโยบายและการบริหารงานขององค์กร และการบังคับบัญชา เพื่อพิจารณาถึงปัจจัยทางด้านการจูงใจที่เกี่ยวกับการยกย่องนับถือ ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน

และลักษณะของงานแล้วจะมีส่วนที่เกี่ยวข้องกันอย่างไรใกล้ชิด กับความต้องการระดับสูง คือความต้องการที่จะมีเกียรติ ชื่อเสียงและความต้องการสมหวังทุกอย่างในชีวิตของทฤษฎีของมาสโลว์

สมยศ นาวิกาน (2523 : 102) เสริมศักดิ์ วิศาลภรณ์ (2522 : 101) และนิพนธ์ ศศิธร (2523 : 149) ได้เปรียบเทียบความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์กับเฮิร์ชเบิร์กดังตารางต่อไปนี้

มาสโลว์	เฮิร์ชเบิร์ก
<p>ความต้องการระดับสูง</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ความต้องการสมหวังในชีวิต 2. ความต้องการมีฐานะเด่นหรือมีชื่อเสียง 3. ความต้องการทางด้านสังคม 4. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย 5. ความต้องการทางด้านร่างกาย 	<p>ปัจจัยจูงใจ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ความสำเร็จในหน้าที่การงาน 2. การยอมรับนับถือ 3. ลักษณะของงาน 4. ความรับผิดชอบ 5. ความก้าวหน้า 6. นโยบายและการบริหารงานขององค์การ 7. วิธีการปกครองบังคับบัญชา 8. เงินเดือน 9. การปกครองบังคับบัญชาส่วนบุคคล 10. สภาพะการทำงาน

การเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์กและแมคเกรเกอร์

โดยข้อเท็จจริงแล้วเฮิร์ชเบิร์กและแมคเกรเกอร์ จะพูดในเรื่องเดียวกัน สิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจนั้นอาจเปรียบเทียบได้คร่าว ๆ กับทฤษฎีเอ็กซ์ของแมคเกรเกอร์ การบริหารที่คำนึงถึงแต่เรื่องของการขจัดสิ่งทำให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำให้หมดไป คือการบังคับบัญชาแบบทฤษฎีเอ็กซ์ สิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจหรือสิ่งจูงใจของทฤษฎีเฮิร์ชเบิร์ก อาจเปรียบเทียบได้กับทฤษฎีวาย ปัจจัยเหล่านี้จะมุ่งถึงการควบคุมตนเองของบุคลากรและการใช้ความสามารถหรือทักษะหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งและให้ความสำคัญกับเนื้อหาของงาน

สมยศ นาวิการ(2521 : 108 - 109) ได้เปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีเอ็กซ์ และทฤษฎี วาย กับสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ดังตารางต่อไปนี้

ข้อสมมติฐานของทฤษฎีเอ็กซ์	นำไปสู่การให้ ความสำคัญกับ	สิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ปัจจัยอนามัยของเฮิร์ชเบิร์ก
คนส่วนมากไม่ชอบงาน คนส่วนมากต้องการงานที่มีการ ออกแบบอย่างแคบ ๆ และการ บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดคน ส่วนมากต้องการความมั่นคง พร้อมกับการให้แนวทางที่เป็น รายละเอียดโดยฝ่ายบริหาร		ผลตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การบังคับบัญชาอย่างมีประสิทธิภาพ ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อน ร่วมงาน นโยบายที่ยุติธรรมขององค์กร

ข้อสมมติฐานของทฤษฎีวาย	นำไปสู่การให้ ความสำคัญกับ	สิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ปัจจัยอนามัยของเฮิร์ชเบิร์ก
งานเป็นกิจกรรมของคนตาม ธรรมชาติอย่างหนึ่ง การควบคุมตนเองจะเป็นสิ่งที่มี ประสิทธิภาพเมื่อคนถูกผูกมัดด้วย เป้าหมายที่พวกเขาต้องการจะให้ ประสบความสำเร็จการผูกมัดใน เป้าหมายจะเกิดขึ้นเมื่อมีความ ต้องการทางด้านความสมหวังใน ชีวิตได้รับการตอบสนองใน กระบวนการความสามารถ ทางด้านความคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ จะมี อยู่ในบุคคลที่ทั่ว ๆ ไป ความสามารถเหล่านี้จะถูกใช้ ประโยชน์อย่างไม่เต็มที่ภายใน องค์กร		ความสำเร็จ การยกย่อง งานที่มีความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า

ความเกี่ยวพันระหว่างทฤษฎีของ มาสโลว์ แมคเกรเกอร์และเฮิร์ชเบิร์ก

ทฤษฎีการจูงใจของ มาสโลว์ แมคเกรเกอร์ และเฮิร์ชเบิร์ก นั้นล้วนแต่เป็นแนวทางในการจูงใจที่ได้มาจากทัศนะต่าง ๆ กัน แต่อย่างไรก็ตามทฤษฎีเหล่านี้ก็น่าจะมาเปรียบเทียบกันได้ ซึ่ง สมยศ นาวิกาน (2521 : 110) ได้เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีของมาสโลว์แมคเกรเกอร์ และเฮิร์ชเบิร์ก ดังตารางต่อไปนี้

มาสโลว์	แมคเกรเกอร์	เฮิร์ชเบิร์ก
<p>ความต้องการระดับสูง</p> <p>ความต้องการสมหวังในชีวิต ความต้องการที่จะมีฐานะเด่น หรือมีชื่อเสียง</p>	<p>ทฤษฎีวาย</p> <p>การตอบสนองความต้องการที่จะมี เกียรติยศ ชื่อเสียง และความ สมหวังในชีวิต ความรับผิดชอบ ความคิดสร้างสรรค์ การควบคุมและการสั่งการ ด้วยตนเอง</p>	<p>ปัจจัยจูงใจ</p> <p>ความสำเร็จ การยกย่อง ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ ลักษณะของงาน</p>
<p>ความต้องการระดับต่ำ</p> <p>ความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการทางด้านความปลอดภัย ความต้องการทางด้านร่างกาย</p>	<p>ทฤษฎีเอ็กซ์</p> <p>ความต้องการความมั่นคงเหนือสิ่ง อื่นใด ความต้องการสั่งการ จะต้องคุกคามด้วยการลงโทษ</p>	<p>ปัจจัยอนามัย</p> <p>นโยบายและการบริหาร งานขององค์การ วิธีการปกครองบังคับบัญชาส่วน บุคคลสภาวะการทำงาน</p>

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กานดา ลือสุทธิวิบูลย์ (2523) ได้ทำวิจัยการติดตามผลการปฏิบัติงานของมหาบัณฑิตทางการศึกษาศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในทฤษฎีของตนเองและผู้บังคับบัญชา

โดยศึกษาจากผู้จบการศึกษาในปี พ.ศ.2510 – 2521 ผลการวิจัย พบว่า มหบัณฑิตมีพรสวรรค์ของตนเองเกี่ยวกับผลปฏิบัติงานในเกณฑ์ค่อนข้างดี ยกเว้นด้านความรู้ความสามารถพิเศษ คือ ความรู้ด้านการเขียน การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการวิจัย และผลการปฏิบัติงานของมหบัณฑิตที่จบปริญญาตรีเกียรตินิยมและไม่ได้เกียรตินิยมไม่แตกต่างกันในด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ ความรู้ความสามารถพิเศษ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ทัศนคติต่อวิชาชีพและมนุษยสัมพันธ์

สมบัติ นพรัถ และอรุณี อ่อนสวัสดิ์ (2539) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การติดตามคุณภาพมหบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา แผน ข มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ที่สำเร็จการศึกษา ในปีการศึกษา 2539 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อติดตามคุณภาพของมหบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา แผน ข ในด้านการบริหาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านบุคลิกภาพ ด้านลักษณะความเป็นผู้นำและด้านความก้าวหน้าทางวิชาการ ตลอดจนการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ มหบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารการศึกษา แผน ข ที่ สำเร็จการศึกษา ในปีการศึกษา 2539 จากศูนย์วิทยบริการจังหวัดพิษณุโลก เชียงใหม่ นครสวรรค์ แพร่ เพชรบูรณ์ และสุโขทัย จำนวน 339 คน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับมหบัณฑิตดังกล่าวอีก 339 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามการติดตามคุณภาพมหบัณฑิต 2 ฉบับ โดยสำหรับมหบัณฑิต เป็นผู้ตอบ 1 ฉบับ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับมหบัณฑิตเป็นผู้ตอบ 1 ฉบับ ส่งแบบสอบถามไปและกลับทางไปรษณีย์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที และการทดสอบเอฟ พบว่า มหบัณฑิตและผู้ที่เกี่ยวข้องกับมหบัณฑิต เห็นว่า มหบัณฑิตมีคุณภาพก่อนเข้ารับการศึกษาในระดับสูง และหลังสำเร็จการศึกษาอยู่ในระดับสูงมาก ซึ่งสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า มหบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา จากศูนย์วิทยบริการต่างก็มีคุณภาพไม่ต่างกัน นอกจากนี้ มหบัณฑิตสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ในระดับสูง วิชาที่นำไปใช้ได้มากที่สุด เรียงลำดับ 3 วิชาแรก คือ วิชาหลักการบริหารการศึกษา วิชาจิตวิทยาการบริหาร และวิชาการพัฒนาองค์กร

จิรภา ขาลสุวรรณ และคณะ (2541) ได้ทำการวิจัยเรื่องการติดตามผลบัณฑิตคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2537 – 2538 ผลการวิจัย พบว่า บัณฑิตระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโท/เอก เห็นว่ากระบวนวิชาที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานและชีวิตความเป็นอยู่ได้มากที่สุด คือ กระบวนวิชาในวิชาเอก สำหรับในด้านประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษาและเป็นประโยชน์ต่อตัวบัณฑิต คือ ด้านความรู้ทางวิชาการ ด้านสังคม และด้านการทำงาน ทั้งนี้บัณฑิตต้องการให้สาขาวิชามีการแทรกทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อสร้างความแข็งแกร่งทางด้านวิชาการมากขึ้น คือความสามารถในการใช้

ภาษาต่างประเทศ การทำงานเป็นกลุ่ม การแสดงความคิดเห็น ความเป็นผู้นำ ความรับผิดชอบ การแก้ปัญหา ตลอดจนการมีคุณธรรมจริยธรรมในการทำงาน ส่วนด้านความพร้อมด้านตำรา เอกสาร สื่ออุปกรณ์ และความสามัคคีของอาจารย์อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง คือ อาจารย์ส่วนมาก เป็นผู้เชี่ยวชาญในความรู้และประสบการณ์ เป็นที่เคารพ มีน้ำใจ และพยายามที่จะให้นักศึกษามีคุณภาพ และในด้านการยอมรับบัณฑิตระดับปริญญาตรีได้รับการยอมรับในการทำงานร่วมกับผู้อื่น สำหรับระดับปริญญาโท/เอก ได้รับการยอมรับในด้านวิชาการ การทำงานร่วมกับผู้อื่นและความรับผิดชอบ ส่วนในด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน พบว่า หัวหน้างานมีความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิตระดับปริญญาตรีอยู่ในเกณฑ์พอใจมาก และเมื่อเปรียบเทียบกับบัณฑิตจากสถาบันอื่น พบว่า อยู่ในระดับดีพอ ๆ กับคนอื่น เช่น ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ ความเป็นผู้นำ การวางแผนในการทำงาน การแสดงความคิดเห็น สำหรับบัณฑิตปริญญาโท/เอก พบว่า หัวหน้างานมีความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์พอใจมากและเมื่อเปรียบเทียบกับบัณฑิตระดับปริญญาโท/เอก จากสถาบันอื่น พบว่า อยู่ในระดับดีกว่าส่วนมาก โดยลักษณะที่หัวหน้างานเห็นว่าดีพอ ๆ กับคนอื่น เช่น ความเป็นผู้นำ การวางแผนในการทำงาน การแสดงความคิดเห็น ความสามารถในการสื่อสารงานให้ผู้อื่นรับรู้ ความสามารถในการทำงานกลุ่ม มนุษยสัมพันธ์

สถาบันราชภัฏสวนดุสิต (2542) ได้ศึกษาความต้องการบัณฑิตและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตสถาบันราชภัฏตามทรรศนะของผู้ประกอบการ ความต้องการบัณฑิตสถาบันราชภัฏในสาขาวิชาต่าง ๆ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการจัดประชุมเชิงอภิปรายเรื่อง “บัณฑิตที่พึงประสงค์ตามทรรศนะของผู้ประกอบการ” และสำรวจความคิดเห็นของผู้อำนวยการผู้จัดการฝ่ายบุคคลของสถานประกอบการซึ่งเป็นผู้ใช้บัณฑิตสถาบันราชภัฏ จำนวน 436 แห่ง ผลการศึกษาความต้องการบัณฑิตสถาบันราชภัฏสวนดุสิต ในสาขาวิชาต่าง ๆ ของผู้ประกอบการเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัณฑิตสถาบันราชภัฏสวนดุสิต เรียงลำดับความต้องการจากมากไปน้อย พบว่า

1. ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ ประกอบด้วยมีวิสัยทัศน์กว้างไกลและพัฒนาความรู้ให้ทันเหตุการณ์ สามารถพัฒนางานให้ทันสมัยอยู่เสมอ นำความรู้ไปใช้กับงานที่ได้รับมอบหมาย มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ ใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ สามารถประยุกต์ทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติ มีความรู้ในวิชาชีพเฉพาะสาขา รู้จักดัดแปลงสิ่งที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและรู้จักการนำผลการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงการทำงาน

2. ด้านความรู้ความสามารถพิเศษ ประกอบด้วยใช้คอมพิวเตอร์พื้นฐานได้ทำงานกันเป็นกลุ่ม แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี วางแผนการทำงานเป็น ทำงานเป็นระบบ ใช้ภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อย 1 ภาษา สามารถค้นคว้าและเรียนรู้ด้วยตนเอง ใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสมัยใหม่ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบันในสังคมและประยุกต์งานได้

3. ด้านบุคลิกภาพ ประกอบด้วย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รับผิดชอบต่อหน้าที่การทำงาน แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ถูกกาลเทศะ ซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เกียจงาน เคารพกฎเกณฑ์ขององค์กร กระตือรือร้น มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ กล้าแสดงความคิดเห็นและมีวิสัยทัศน์กว้างไกล

เผด็จ บุญมาทัน (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การติดตามผลมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่สำเร็จการศึกษา 2538 – 2544 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ มหาบัณฑิตหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัดผลการศึกษา ระบบทวิภาคและระบบไตรภาค ที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2538 – 2544 จำนวน 36 คน ผู้บังคับบัญชาขั้นต้นของมหาบัณฑิต จำนวน 36 คน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

1. ความคิดเห็นของมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัดผลการศึกษา ที่มีต่อหลักสูตรในด้านปรัชญาของหลักสูตร วัตถุประสงค์ของหลักสูตร โครงสร้างของหลักสูตร การดำเนินงานของสาขาวิชาการวัดผลการศึกษา การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การวัดและการประเมินผล พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน นำไปใช้ได้มาก

2. ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาขั้นต้นของมหาบัณฑิต เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของมหาบัณฑิต พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

การติดตามคุณภาพมหาบัณฑิตมีวัตถุประสงค์เพื่อจะทำให้ได้รับสารสนเทศเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนจากมหาบัณฑิตผู้สำเร็จการศึกษา ผลของการจัดการเรียนการสอน ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นคุณลักษณะในการปฏิบัติงานของมหาบัณฑิต ทั้งนี้ในการประเมินคุณลักษณะในการปฏิบัติงานหรือคุณภาพของมหาบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา โดยให้มหาบัณฑิตประเมินตนเอง และผู้ที่เกี่ยวข้องกับมหาบัณฑิตประเมินเปรียบเทียบกัน รวมทั้งประเมินเพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะในการปฏิบัติงานของมหาบัณฑิตกับบุคคลอื่นในองค์กรที่รับผิดชอบงานในลักษณะเดียวกันกับมหาบัณฑิตจะเป็นการยืนยันผลให้มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น ดังนั้นการติดตามคุณภาพมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวรในครั้งนี้จึงดำเนินการศึกษาในเรื่อง การจัดการเรียนการสอน 5 ด้าน ได้แก่ 1. ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้ารับการศึกษ 2. อาจารย์ผู้สอนในสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา 3. ความพร้อมในการบริหารจัดการศึกษา 4. การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น ๆ

5. ความภาคภูมิใจต่อการสำเร็จการศึกษาในระดับมหาบัณฑิต รวมทั้งศึกษาและเปรียบเทียบคุณลักษณะในการปฏิบัติงานของมหาบัณฑิตในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ ด้านบุคลิกภาพ และด้านคุณธรรมในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลอันจะเป็นแนวทางพัฒนาการศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2546) ได้รายงานผลการสำรวจผู้สำเร็จการศึกษา ปีการศึกษา 2544 – 2545 สรุปได้ ดังนี้

การติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันราชภัฏ ช่วงปีการศึกษา 2544 – 2545 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการทำงาน การศึกษาต่อ ความคิดเห็นต่อคุณลักษณะตนเองของผู้สำเร็จการศึกษา ประชากรในการศึกษา คือ ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติจากสถาบันราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครและภาคกลาง ที่มีสิทธิเข้ารับพระราชทานปริญญาบัตร ในปี 2546 เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม พบว่า

1. บัณฑิตที่ทำงานแล้ว ร้อยละ 74.32 กำลังศึกษาต่อ ร้อยละ 1.69 และยังไม่ได้ทำงานหรือศึกษาต่อ ร้อยละ 23.99
2. บัณฑิตสาขาวิชาการศึกษามีงานทำมากที่สุด และบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารธุรกิจมีงานทำน้อยที่สุด
3. บัณฑิตสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ศึกษาต่อในสัดส่วนที่สูงที่สุดและบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารธุรกิจ ศึกษาต่อในสัดส่วนที่น้อยที่สุด
4. ผู้มีงานทำส่วนใหญ่ทำงานในหน่วยงานเอกชน รองลงมาเป็นหน่วยงานราชการและประกอบอาชีพอิสระ
5. ผู้มีงานทำส่วนมากมีรายได้สูงกว่าวุฒิ รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่าวุฒิ และมีรายได้สอดคล้องกับวุฒิ
6. ผู้มีงานทำส่วนมากปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการ รองลงมาเป็นงานด้านการบริการ และงานด้านการศึกษา
7. การหางานทำ ส่วนมากจะสมัครงานและสมัครงานมากกว่า 5 แห่ง
8. ผู้มีงานทำส่วนใหญ่มีปัญหาในการทำงาน สาขาวิทยาศาสตร์มีปัญหามากที่สุดทั้งนี้โดยรวม พบปัญหาเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือความรู้ความสามารถไม่เพียงพอกับงาน และปัญหาเรื่องงานที่ทำไม่สอดคล้องกับโปรแกรมที่เรียนมา
9. บัณฑิตของสถาบันราชภัฏที่สำเร็จการศึกษา เห็นว่าตัวเองมีคุณลักษณะในด้านความซื่อสัตย์ ความใฝ่รู้และแสวงหาความรู้และความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าคิด กล้าทำ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านมีความรักเพื่อนมนุษย์และสิ่งแวดล้อม มีความขยันสู้งาน มีความรับผิดชอบ

มีความสามารถในการทำงานกับผู้อื่น มีความเสียสละ มีความสามารถในการใช้ภาษาไทยในการสื่อสาร มีความรู้ลึกซึ้งในสาขาที่เรียน ความสามารถในการประยุกต์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์เชิงเหตุผลและมีความสามารถด้านการใช้คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เห็นว่าการใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสารอยู่ในระดับน้อย

กรอบแนวคิด

