

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการกับการทำงานของ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ตามทัศนะของผู้มีส่วนได้เสีย คณะผู้วิจัยได้ ศึกษาทฤษฎี วรรณกรรม ข้อมูลทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการกับการทำงาน
2. ทฤษฎีความพึงพอใจ
3. การประเมินการเรียนการสอน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการจัดการเรียนรู้

การจัดการเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 นั้น เป็นสิ่งที่ผู้สอนต้องตระหนักเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์โลกและความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ ๆ มากมายอันส่งผลต่อการเรียนรู้และวิถีการดำเนินชีวิต ของผู้เรียน ผู้สอนจึงต้องเตรียมพร้อมในการจัดการเรียนรู้เพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่ผู้เรียนได้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นสำหรับการดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 ดังนั้นกระบวนการจัดการ เรียนรู้ของผู้สอน จึงเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน การที่ผู้สอนจะจัดการเรียนรู้ที่มี ประสิทธิภาพและเกิดสัมฤทธิ์ผลต่อผู้เรียนได้นั้น ผู้สอนจะต้องมีองค์ความรู้ที่จำเป็น หลากหลาย และสามารถบูรณาการความรู้ไปใช้ในการจัดการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสมกับผู้เรียน รวมถึงสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ เป็นอยู่ในชั้นเรียน เพื่อให้ผู้สอนสามารถดำเนินการจัดการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับสภาวะความเป็นจริงได้

ความหมายของการจัดการเรียนรู้

การจัดการเรียนรู้(Learning Management) เป็นกระบวนการหรือวิธีการใด ๆ ก็ตาม que ผู้สอน นำมาใช้เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และเกิดการพัฒนาตนในทุก ๆ ด้านอย่างเต็ม ศักยภาพ เรียกได้ว่าเป็น การจัดการเรียนรู้ ดังนั้นจึงมีผู้ให้ความหมายของการจัดการเรียนรู้ไว้ดังนี้ ฮู และ ดันแคน (Hough and Duncan, 1970 : 144) อธิบายความหมายของการจัดการเรียนรู้ว่า หมายถึง กิจกรรมที่บุคคลได้ใช้ความรู้ของตนเองอย่างสร้างสรรค์เพื่อสนับสนุนให้ผู้อื่นเกิดการเรียนรู้ และมีความสุข ดังนั้นการจัดการเรียนรู้จึงเป็นกิจกรรมในแง่มุมต่าง ๆ 4 ด้านดังนี้

1. ด้านหลักสูตร (Curriculum) หมายถึง การศึกษาจุดมุ่งหมายของการศึกษา ความเข้าใจในจุดประสงค์รายวิชา และการตั้งจุดประสงค์การจัดการเรียนรู้ที่ชัดเจน ตลอดจนเลือก เนื้อหาได้เหมาะสม สอดคล้องกับท้องถิ่น

2. ด้านการจัดการเรียนรู้ (Instruction) หมายถึง การเลือกวิธีสอนและเทคนิค การจัดการเรียนรู้ ที่เหมาะสม เพื่อช่วยให้ผู้เรียนบรรลุจุดประสงค์การเรียนรู้ที่วางไว้

3. ด้านการวัดผล (Measuring) หมายถึง การเลือกวิธีการวัดผลที่เหมาะสมและสามารถวิเคราะห์ผลได้

4. ด้านการประเมินผลการจัดการเรียนรู้ (Evaluation) หมายถึง ความสามารถในการประเมินผลของการจัดการจัดการเรียนรู้ทั้งหมดได้ (สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, 2557 : 7)

ลักษณะของการจัดการเรียนรู้

การจัดการเรียนรู้ เป็นกระบวนการจัดสภาพการณ์ให้ผู้เรียนได้มีประสบการณ์ ซึ่งต้องอาศัย ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนได้เกิดการพัฒนาตนในทุก ๆ ด้าน การจัดการเรียนรู้มี ลักษณะที่เด่นชัดอยู่ 3 ประการ ดังที่ อาจารย์ ใจเที่ยง (2553 : 2-4) ได้อธิบายไว้ และสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การจัดการเรียนรู้เป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน หมายความว่า การ จัดการเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้นั้นทั้งผู้สอนและผู้เรียนต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และเป็นปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น อย่างต่อเนื่อง เป็นไปตามลำดับขั้นตอนเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ หรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ใน การจัดการเรียนรู้ถ้าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งนิ่ง คือ ไม่เกิดการ เคลื่อนไหวทั้งทางกาย วาจา และทางปัญญา เรียกได้ว่าไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างครูกับนักเรียน ก็ไม่จัดเป็นการเรียนรู้ แต่จะจัดเป็นการเรียนรู้ถ้าครูและ นักเรียนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรม มีการร่วมมือกันและแลกเปลี่ยนประสบการณ์กัน ดังนั้น การจัดการ เรียนรู้จึงเป็นกระบวนการ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน ที่ทำให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์

2. การจัดการเรียนรู้มีจุดประสงค์ให้ผู้เรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ตามจุดประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนี้เป็นพฤติกรรม 3 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านความรู้ ความคิด หรือด้านพุทธิพิสัย กล่าวคือ ผู้เรียนเกิดความเจริญ อกงามทาง สติปัญญา เกิดการพัฒนาขึ้นจากความไม่รู้ไม่เข้าใจ มีความคิดและคิดเป็น เช่น จากการอ่านเขียนไม่ได้มา เป็นอ่านออกเขียนได้ ตัดสินใจแก้ปัญหาได้ เป็นต้น

2.2 ด้านเจตคติ หรือด้านจิตพิสัย เกี่ยวกับความรู้สึกเห็นคุณค่า ความดี ความงาม เช่น รู้สึก ซาบซึ้งในบทกลอนที่ได้ฟังได้อ่าน เห็นคุณค่าของการใช้ภาษาไทยให้ถูกต้อง เป็นต้น

2.3 ด้านทักษะ หรือด้านทักษะพิสัย หมายถึง ความสามารถกระทำได้ ปฏิบัติได้ ถูกต้องตามวัย เช่น สามารถว่ายน้ำได้ วาดภาพได้ ร้อยมาลัยได้ เป็นต้น

3. การจัดการเรียนรู้จะบรรลุจุดประสงค์ได้ดีต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ของผู้สอน หมายถึง การจัดการเรียนรู้จะบรรลุผลตามจุดประสงค์ได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ ของผู้สอนทั้งด้าน วิชาการ วิชาชีพ (ศาสตร์) รวมทั้งทักษะและเทคนิคการจัดการเรียนรู้ (ศิลป์) จากที่กล่าวมาในข้างต้นสรุปได้ว่า การจัดการเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้จะต้องมีกระบวนการปฏิสัมพันธ์ ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน มีจุดประสงค์ในการจัดการเรียนรู้ และการจัดการเรียนรู้จะประสบผลสำเร็จ ได้ดีถ้าผู้สอนรู้จักใช้ศาสตร์อย่างมีศิลป์

การจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการกับการทำงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. (มปป.) ได้กล่าวถึง กรอบแนวคิดของแนวทางการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงานของประเทศไทย แนวทางการจัดการเรียนการสอน

เชิงบูรณาการกับการทำงานจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่มีความยืดหยุ่น เปิดกว้าง มีทางเลือก เป็นอิสระตามอัตลักษณ์ของหลักสูตรหรือสาขาวิชา และบริบทในพื้นที่ ของสถานศึกษาและสภาพจริง แต่ละแห่ง ให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงได้ อย่างสร้างสรรค์ เน้นการ ประกันผลการดำเนินงานและผลลัพธ์การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน (Learning Outcomes) ให้เกิด ความเป็นเลิศในแต่ละบุคคล กรอบแนวคิดหลักของการจัดการเรียนการสอน เชิงบูรณาการกับการ ทำงานต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญครบ 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การเรียนรู้ของผู้เรียนต้องอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมของการทำงานจริงของสาขาวิชา
2. ต้องเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ประยุกต์ใช้ความรู้ในการทำงานตามสาขาวิชา
3. กิจกรรมที่จัดขึ้นต้องเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรของผู้เรียน
4. ต้องมีลักษณะงานตรงตามสาขาวิชาและงานนั้นต้องสามารถพัฒนาผลลัพธ์การเรียนรู้

ของผู้เรียนตามที่กำหนดได้

ดังนั้น การจัดการเรียนการสอนสามารถเรียกชื่ออื่นเป็นอย่างหนึ่งอย่างใดก็ได้ แต่ต้องมี องค์ประกอบสำคัญครบ 4 องค์ประกอบข้างต้น ประเภทการจัดการเรียนการสอนเชิงบูรณาการ กับการทำงาน การจัดการเรียนการสอนเชิงบูรณาการกับการทำงาน แบ่งออกเป็น 9 ประเภท โดยเรียงลำดับ ตามระยะเวลาที่เข้าศึกษา ตั้งแต่กลุ่มบูรณาการก่อนเข้าศึกษา กลุ่มบูรณาการระหว่าง เรียนตลอดหลักสูตร กลุ่มบูรณาการช่วงท้ายของหลักสูตร และกลุ่มบูรณาการก่อนสำเร็จการศึกษา แต่ละประเภทยังสามารถ จัดเป็นระบบการเรียนการสอนทั้งหลักสูตร จัดเป็นรายวิชา และจัดเป็น กิจกรรมการเรียนการสอนที่เป็น ส่วนหนึ่งของรายวิชา ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละ หลักสูตร/สาขาวิชา ดังนี้

1. กลุ่มบูรณาการก่อนเข้าศึกษา

1.1 การกำหนดประสบการณ์ก่อนการศึกษา (Pre-course Experience) เป็นกิจกรรม ที่จัดให้ผู้เรียนได้เข้าไปสัมผัสประสบการณ์เพื่อเรียนรู้บทบาทของผู้ประกอบ อาชีพที่ผู้เรียนสนใจก่อน การเรียนเนื้อหาตามหลักสูตรหรือก่อนเลือกสาขาวิชาเอก สามารถจัดเป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา ต้องจัดควบคู่กับประเภทอื่นเพื่อให้เกิดการบูรณาการกับการทำงานที่สมบูรณ์ มีองค์ประกอบ ที่สำคัญ ดังนี้

1) ผู้เรียนต้องเข้าไปอยู่ในสิ่งแวดล้อมทางวิชาชีพก่อนเริ่มการศึกษาหรือเลือกสาขา วิชาเอก

2) มีการกำหนดประเด็นที่เกี่ยวข้องในวิชาชีพให้ผู้เรียนสังเกตการณ์และเก็บข้อมูล เช่นสภาพแวดล้อมในการทำงาน บทบาทของบุคคลในวิชาชีพ

3) มีการนำประเด็นที่ได้จากการสังเกตมาสะท้อนคิด (Reflection) แลกเปลี่ยนกับ ผู้เรียน ด้วยกันเองและกับคณาจารย์

4) ผู้เรียนสรุปข้อค้นพบ เช่น ความคิดรวบยอดเกี่ยวกับวิชาชีพ (Concept) บทบาทของบุคคลในวิชาชีพ โดยนำเสนอในรูปแบบรายงานหรือแผนผังความคิด (Mind Mapping)

2. กลุ่มบูรณาการระหว่างการเรียนตลอดหลักสูตร

2.1 การเรียนสลับกับการทำงาน (Sandwich Course) เป็นระบบการเรียนการสอน ที่สลับการเรียนในสถานศึกษากับการทำงานในสภาพจริง อย่างต่อเนื่องตลอดหลักสูตร เพื่อให้ผู้เรียน

สามารถนำความรู้จากสถานศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการทำงานและ นำประสบการณ์จากการทำงาน กลับมาเป็นประเด็นการเรียนในสถานศึกษา โดยผู้เรียนต้องมีตำแหน่งงาน สูงขึ้นหรือลักษณะงาน ซับซ้อนขึ้นตามชั้นปีหรือรายวิชาที่ศึกษา มีองค์ประกอบสำคัญดังนี้

2.1.1 การจัดหลักสูตรแบบแซนวิช แบ่งออกเป็น 2 แบบ ได้แก่

1) แซนวิชแบบบาง (Thin Sandwich) เป็นการเรียนในสถานศึกษาควบคู่กับ การทำงานในสภาพจริงตลอดหลักสูตร

2) แซนวิชแบบหนา (Thick Sandwich) เป็นการเรียนภาคการศึกษาปกติ (Academic Term) ในสถานศึกษาสลับกับภาคการทำงาน (Work Term) ในสภาพจริง

2.1.2 ต้องเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เชื่อมโยงความรู้ภาคทฤษฎีจากสถานศึกษากับ ประสบการณ์การทำงานในสภาพจริง

2.1.3 มีคณาจารย์ในสถานศึกษาและพี่เลี้ยงในสภาพจริงดูแลผู้เรียนอย่างใกล้ชิด

2.1.4 ตำแหน่งงานที่ผู้เรียนได้รับจะต้องสูงหรือมีลักษณะงานซับซ้อนขึ้น ตามชั้นปีการศึกษา

2.1.5 ผู้เรียนต้องได้รับค่าตอบแทนในระหว่างการทำงาน

2.1.6 คณาจารย์ประเมินผลการศึกษาและพี่เลี้ยงในสภาพจริงประเมินผลการ ทำงาน

2.2 สหกิจศึกษา (Cooperative Education) เป็นระบบการเรียนการสอนหรือการจัด รายวิชาที่ให้ประสบการณ์ทางวิชาชีพแก่ผู้เรียน โดยอาศัยความร่วมมือกับสถานประกอบการภายนอก สถานศึกษาด้วยการทำงานจริงเต็มเวลา มีทั้งแบบ สลับภาคการศึกษากับภาคการทำงานและแบบ ทำงานต่อเนื่องระยะยาวมีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

2.2.1 การจัดหลักสูตรแบบสหกิจศึกษา แบ่งออกเป็น 2 แบบ ได้แก่

- 1) แบบสลับภาคการศึกษากับภาคการทำงานตั้งแต่ 2 ภาคการทำงานขึ้นไป
- 2) แบบต่อเนื่อง 1 ภาคการทำงาน ตั้งแต่ 16 สัปดาห์ขึ้นไป

2.2.2 มีการเตรียมความพร้อมและจัดหางานให้แก่ผู้เรียน

2.2.3 มีการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่สถานประกอบการที่ให้ความร่วมมือ

2.2.4 มีคณาจารย์นิเทศในสถานศึกษาและผู้นิเทศงานในสถานประกอบการที่ ผ่านการเตรียมความพร้อมในการนิเทศ ดูแล และติดตามความก้าวหน้าของผู้เรียนในการทำงาน

2.2.5 ต้องเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เชื่อมโยงความรู้ภาคทฤษฎีจากสถานศึกษา กับประสบการณ์การทำงานในสถานประกอบการในลักษณะงานประจำหรือการพัฒนากระบวนการ คิดแบบโครงการ

2.2.6 ผู้เรียนต้องได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการในระหว่างการทำงาน

2.2.7 มีการนำเสนอและสะท้อนผลการปฏิบัติงานของผู้เรียน

2.2.8 มีการแบ่งสัดส่วนการประเมินผลระหว่างคณาจารย์นิเทศในสถานศึกษา และผู้นิเทศงานในสถานประกอบการ

2.3 หลักสูตรร่วมมหาวิทยาลัยและอุตสาหกรรม (Joint Industry University Course) เป็นระบบการเรียนการสอนที่ร่วมกันจัดทำหลักสูตรและจัดการเรียนการสอนระหว่าง

สถานศึกษากับองค์กรร่วมผลิตที่มีองค์ความรู้ในสาขาวิชาชีพนั้น ๆ เพื่อให้ผู้สำเร็จการศึกษามีผลลัพธ์การเรียนรู้ตรงตามที่ตกลงกันไว้มีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

- 1) ผู้ที่จะขับเคลื่อนความร่วมมือต้องมาจากผู้บริหารระดับสูงทั้งสององค์กร ต้องสร้างเป้าหมาย ข้อตกลงความร่วมมือ และผลประโยชน์ร่วมกันอย่างชัดเจน
- 2) มีการประเมินจุดแข็งทางด้านวิชาการของสถานศึกษาและความสามารถด้านการวิจัยและพัฒนาขององค์กรร่วมผลิต
- 3) ต้องมีบุคคลที่มีความสามารถในการประสานและจัดการความร่วมมือ
- 4) เน้นการเรียนรู้เพื่อแก้ไขปัญหาจริงจากภาคอุตสาหกรรมหรือภาคธุรกิจ โดยนำเอาความรู้จากห้องเรียนมาประยุกต์ใช้หรือภาคธุรกิจ (Problem-based Learning)
- 5) ผู้เรียนต้องพัฒนากระบวนการคิดด้วยโครงงานวิจัยซึ่งเป็นปัญหาจริงจากภาคอุตสาหกรรม (Project-based Learning)
- 6) มีคณาจารย์ประจำองค์กรร่วมผลิตดูแลผู้เรียนอย่างใกล้ชิด
- 7) รายงานทางวิชาการที่เกิดจากผลงานของผู้เรียนจะถูกจัดเก็บไว้ในองค์กรร่วมผลิตหรือตามข้อตกลงที่ได้ระบุไว้
- 8) ผู้เรียนต้องนำเสนอผลงานที่สถานศึกษาเมื่อเสร็จสิ้นการทำงาน

2.4 การปฏิบัติงานภาคสนาม (Fieldwork) เป็นรายวิชาหรือเป็นกิจกรรมหนึ่งของรายวิชาที่ให้ผู้เรียนทำงานในชุมชนหรือพื้นที่ เชิงภูมิประเทศในรูปแบบต่าง ๆ ด้วยการสลับกับการเรียนในสถานศึกษา โดยการปฏิบัติงานภาคสนาม แต่ละช่วงจะมีความต่อเนื่องจากง่ายไปยาก เมื่อชั้นปีของผู้เรียนสูงขึ้นตามลำดับ มีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

- 1) ให้ผู้เรียนเข้าไปมีส่วนร่วมของการทำงานในสภาพจริง เช่น ชุมชน พื้นที่เชิงภูมิประเทศเป็นระยะเวลาสั้น ๆ ต่อเนื่องตลอดหลักสูตร
- 2) มีการเพิ่มเนื้อหาการปฏิบัติงานภาคสนามที่สอดคล้องกับสาขาวิชาชีพตามชั้นปีการศึกษาของผู้เรียน
- 3) มีการเตรียมความพร้อมผู้เรียนด้านความปลอดภัยและการป้องกันโรคติดต่อก่อนไป ปฏิบัติงานภาคสนาม
- 4) เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ประยุกต์ใช้ความรู้จากสถานศึกษากับการทำงานภายใต้สภาพจริง
- 5) มีการนำวิธีการบูรณาการกับการทำงานในรูปแบบอื่นมาสอดแทรกในหลักสูตรการปฏิบัติงานภาคสนาม เช่น การฝึกงานเฉพาะตำแหน่ง (Practicum) การเรียนด้วยการพัฒนาระบบการคิดแบบโครงงาน
- 6) มีการประเมินผลผู้เรียนเป็นระยะทั้งระหว่างและสิ้นสุดการปฏิบัติงานภาคสนาม

3. กลุ่มบูรณาการช่วงท้ายของหลักสูตร

3.1 การฝึกงานที่เน้นการเรียนรู้หรือการติดตามพฤติกรรมการทำงาน (Cognitive Apprenticeship or Job Shadowing) เป็นกิจกรรมให้ผู้เรียนเรียนรู้ประสบการณ์จากพฤติกรรมการทำงานของผู้ที่ 'ประสบ ความสำเร็จในการทำงานแล้วหรือเป็นบุคคลต้นแบบ ด้วยการสังเกต

การพูดคุย และทำงานร่วมกัน สามารถจัด เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชาแกนของหลักสูตร ต้องจัดควบคู่กับประเภทอื่นเพื่อให้เกิดการบูรณาการกับ การทำงานที่สมบูรณ่มีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

1) มีการกำหนดผู้ถูกติดตาม (Host/Role Model/Idol) และผู้ติดตาม (Visitor/Guest)

2) มีการเตรียมความพร้อมผู้เรียนก่อนการเรียนรู้หรือติดตามพฤติกรรมการทำงาน เช่น การวางแผนการติดตาม และกิจกรรมที่ต้องติดตาม

3) ผู้เรียนหรือผู้ติดตามสามารถเรียนรู้หรือติดตามพฤติกรรมการทำงานของผู้ถูกติดตามได้โดยการสังเกต การพูดคุย และการทำงานร่วมกับผู้ถูกติดตาม

4) ประเมินผลด้วยการสะท้อนคิดทั้งผู้เรียนหรือผู้ติดตามด้วยตนเองและร่วมกับผู้ถูกติดตามในรูปของการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์

3.2 การบรรจุให้ทำงานหรือการฝึกเฉพาะตำแหน่ง (Placement or Practicum) เป็นรายวิชาที่เน้นให้ผู้เรียนทำงานหรือฝึกงานเฉพาะตำแหน่งในสภาพจริงหลังจากที่เรียนในสถานศึกษาไปแล้วระยะหนึ่ง โดยผู้เรียนสามารถเรียนรายวิชาที่มีเนื้อหาสัมพันธ์กับงานควบคู่ไปด้วย มีองค์ประกอบสำคัญดังนี้

1) ผู้เรียนต้องได้รับการฝึกตรงตามสาขาวิชาที่ศึกษา

2) ผู้เรียนต้องเรียนควบคู่กับการทำงานในสภาพจริงเป็นระยะเวลาสั้นเพียงพอในการเรียนรู้ประสบการณ์เพื่อให้มีทักษะและสมรรถนะตามวิชาชีพ

3) ผู้เรียนต้องได้รับความรู้ทางทฤษฎีก่อนการทำงานหรือเรียนควบคู่กับการทำงานในชั้นปีที่สูงขึ้น

4) มีการเตรียมความพร้อมผู้เรียนก่อนการทำงานทั้งความสามารถในการเข้าสู่งานและความสามารถในการทำงาน

5) มีคณาจารย์หรือครูฝึกดูแลและติดตามความก้าวหน้าของผู้เรียน

6) ผู้เรียนมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้วยการสะท้อนคิด (Self-reflection) ระหว่างการทำงานทั้งกับผู้เรียนด้วยตนเองและกับคณาจารย์

7) มีการประเมินผลผู้เรียนเป็นระยะทั้งระหว่างการทำงานและเมื่อสิ้นสุดการทำงาน

4. กลุ่มบูรณาการก่อนสำเร็จการศึกษา

4.1 พนักงานฝึกหัดใหม่หรือพนักงานฝึกงาน (New Traineeship or Apprenticeship) เป็นรายวิชาเพื่อเตรียมผู้เรียนในตำแหน่งงานที่สถานประกอบการต้องการก่อนสำเร็จ การศึกษา โดยผู้เรียนควรได้งานทำในตำแหน่งนั้นทันทีเมื่อสำเร็จการศึกษา มีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

1) เป็นการเตรียมผู้เรียนให้มีทักษะวิชาชีพที่พร้อมทำงานได้ทันที (Work Ready)

2) มีการเตรียมความพร้อมผู้เรียนให้สามารถเข้าสู่งานที่ตนสนใจ เช่น การเลือกงาน และอาชีพ การเขียนจดหมายสมัครงานและประวัติย่อ เทคนิคการสัมภาษณ์งาน พื้นฐานทางคณิตศาสตร์ และภาษาอังกฤษ

3) มีการเรียนเนื้อหาหรือรายวิชาที่ตรงตามความต้องการของสถานประกอบการที่รับเข้าฝึกหรือทำงาน

4) มีการผสมผสานกันระหว่างการเรียนรู้และการทำงาน (On-the-job Learning) ที่สามารถเชื่อมโยงความรู้ทางทฤษฎีควบคู่กับการทำงาน ทั้งการทำงานประจำ การวิจัย หรือการพัฒนากระบวนการคิดแบบโครงการ

5) ต้องมีงานและสถานประกอบการรองรับเมื่อสิ้นสุดการเรียน

4.2 การฝึกปฏิบัติจริงภายหลังสำเร็จการเรียนทฤษฎี (Post-course Internship) เป็นรายวิชาที่เน้นให้ผู้เรียนทำงานในสภาพจริงโดยใช้ความคิดรวบยอดจากการเรียน ตลอดหลักสูตร หลังจากเรียนในสถานศึกษาครบตามหลักสูตรแล้วและอยู่ในช่วงสุดท้ายก่อนสำเร็จการศึกษา ผู้เรียนสามารถเรียนรายวิชาที่มีเนื้อหาสัมพันธ์กับงานควบคู่ไปด้วยเพื่อเติมเต็มความรู้ก่อนสำเร็จการศึกษา มีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

- 1) ต้องเป็นการทำงานหลังจากการเรียนภาคทฤษฎีครบตามหลักสูตรหรือผ่านการเรียน มาแล้วในระดับหนึ่ง
- 2) มีการเตรียมความพร้อมผู้เรียนทั้งความสามารถในการเข้าสู่งานและความสามารถในการทำงาน
- 3) เป็นการทำงานควบคู่กับการเรียนในสถานศึกษา
- 4) เน้นการทำงานประจำหรือการพัฒนากระบวนการคิดด้วยโครงการที่ตรงตามสาขาวิชาชีพ
- 5) ผู้เรียนมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้วยการสะท้อนคิด (Reflection) ทั้งระหว่าง การทำงานและเมื่อสิ้นสุดการทำงานกับผู้เรียนด้วยตนเองและคณาจารย์
- 6) ประเมินผลเมื่อสิ้นสุดการทำงานทั้งการส่งรายงานและการนำเสนอผลงาน

พระครูปริยัติกิตติธำรง และเอนก ไยอินทร์ (2564 : หน้า 185-194) ได้ระบุถึงแนวทางการจัดการศึกษาสายสังคมศาสตร์เชิงบูรณาการกับการทำงานเพื่อพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนตามที่ได้เขียนได้ศึกษาถึงสถานการณ์ของตลาดแรงงาน ระบบการศึกษา ทิศทางการพัฒนาประเทศ ทำให้พบว่า ในอนาคตผู้สำเร็จการศึกษาสายสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์จะต้องเป็นแรงงานที่มีสมรรถนะสูงเพื่อแข่งขันกับสายวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จึงเสนอแนวคิดเพื่อเป็นแนวทางการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงานเพื่อพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียน ดังนี้

1. จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการ พบว่า ตามแนวคิดลดเวลาเรียนเพิ่มเวลารู้ ผ่านกิจกรรมเพื่อสร้างประสบการณ์ หลักสูตรควรแบ่งโครงสร้างออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มวิชาการ (ทักษะเฉพาะสาขา) กลุ่มวิชาสหกิจศึกษาหรือสหวิทยาการ (สร้างประสบการณ์) และกลุ่มวิชาศึกษาทั่วไป (เพื่อปรับพื้นฐานผู้เรียนตามความเหมาะสม) โดยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีโอกาสเข้าสู่การแข่งขันในตลาดแรงงานมากยิ่งขึ้น

2. หลักสูตรควรเพิ่มรายวิชาที่เป็นสหกิจศึกษาหรือสหวิทยาการ ที่มีลักษณะเสริมการเรียนรู้แก่ผู้เรียนที่หลากหลาย ที่สอดคล้องกับตลาดแรงงาน ทั้งวิชาการและวิชาชีพ

3. กระบวนการศึกษาควรมีการศึกษา Case Study และแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย เช่น แหล่งเรียนรู้ชุมชน ผู้ประกอบการภาคเอกชน หน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจ

4. ควรส่งเสริมการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 มากยิ่งขึ้น ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาควรประเมิน ในขณะที่ศึกษา โดยกระตุ้นให้ผู้เรียนค้นหาและออกแบบอาชีพหลักและอาชีพรองในอนาคต หลังสำเร็จการศึกษา

แผนการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน

วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ (2562 : 1-2) การจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการ (Integrated Instruction) เป็นการสอนที่เชื่อมโยงความรู้ ความคิด รวบยอด ทักษะ เข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้โดยองค์รวม ทั้งด้านพุทธิพิสัย จิตพิสัย และทักษะพิสัย ซึ่งสอดคล้องตามแนวการจัดการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 23 ที่เน้นความสำคัญทั้งความรู้ คุณธรรม กระบวนการเรียนรู้ และบูรณาการตาม ความเหมาะสม ซึ่งเป็นไปตามสภาพจริงของสังคม การเรียนรู้แบบบูรณาการเป็นการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เป็นการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงเนื้อหาสาระทั้งหลายเข้าด้วยกันอย่างมีความหมาย และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตจริง อีกทั้งการบูรณาการหลักสูตรยังเป็นวิธีการสร้างการศึกษาให้มีความหมายยิ่งขึ้นด้วย

การบูรณาการ เป็นการเชื่อมโยงเนื้อหาสาระในหลักสูตรกับกลุ่มสาระการเรียนรู้อื่นในระดับชั้นเดียวกัน ซึ่งอาจเป็นทั้งวิธีการสอนและวิธีการจัดโปรแกรมการสอนเนื้อหาวิชาต่าง ๆ ในหลักสูตรและทักษะสามารถเชื่อมโยงให้เป็นสิ่งเดียวกันได้ ประยุกต์ให้เข้ากับบริบทของหัวข้อ กิจกรรม โครงการ หรือ หัวข้อ เรื่อง (Theme) และเป็นหลักสูตรที่จะช่วยขจัดความไม่สัมพันธ์และความไม่ต่อเนื่องของเนื้อหาวิชาต่าง ๆ ที่เรียนให้หมดไป โดยหลักสูตรบูรณาการจะนำความคิด รวบยอด หรือปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิตจริงของนักเรียนมาใช้เพื่อให้นักเรียนได้รู้จักใช้ทักษะต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและนักเรียนยังสามารถเลือกหรือพัฒนาโครงการและวิธีการเรียนรู้ที่สัมพันธ์กับการเรียนได้อย่างอิสระด้วยตนเอง

การจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน (Work Integrated Education) เมื่อนำเข้าสู่การจัดการเรียนการสอน เราจะเรียกว่า “การจัดการเรียนการสอนเชิงบูรณาการกับการทำงาน” เป็นการสร้างคุณภาพการศึกษาที่มีความแตกต่างกับการจัดการเรียนการสอนที่เน้นการจัดกิจกรรมในชั้นเรียน ให้มุมมองประโยชน์การจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน ในเชิงการลงทุนในอนาคตไว้ 4 ประเด็น ดังนี้

1. การจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงานเป็นการลงทุนในเชิงความยั่งยืนขององค์กร เนื่องจากบุคลากรในอนาคตต้องเป็นผู้มีความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่มั่นใจได้ว่าจะทำให้องค์กรมีความเข้มแข็ง ท่ามกลางความต้องการที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา
2. การจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน เป็นการลงทุนเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้เป็นมืออาชีพ ทั้งในส่วนของพัฒนาเฉพาะบุคคล การจัดการศึกษาเพื่อการเป็นพลเมือง อันมีผลต่อการ จ้างงานและการอยู่ร่วมกันในสังคมแห่งอนาคต
3. การจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงานเป็นการลงทุนเพื่อสร้างความยั่งยืนในการพัฒนากำลังคนแก่สถาบันอุดมศึกษา องค์กรที่ให้ความร่วมมือและชุมชนในท้องถิ่นที่มีส่วนรวมในการจัดการศึกษา

4. การจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงานเป็นการลงทุนเพื่ออนาคตที่ดีของชุมชนและ สังคมในภาพรวม เนื่องจากการบูรณาการทฤษฎีการฝึกปฏิบัติ และความรู้ในการดำรงชีวิต เพื่อพัฒนา คนรุ่นใหม่ ให้มีความสามารถ ทั้งด้านวัฒนธรรม วิชาชีพ และความเป็นพลเมือง จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง ผู้เรียนทั้งทักษะและความรู้ และเจตคติด้วยการเรียนการสอนเชิงบูรณาการกับการทำงาน ดังนั้น การเรียนเชิงบูรณาการกับการทำงานจึงมีประโยชน์ ดังนี้

- 1) ทำให้เกิดความคิดรวบยอดจากการเรียนในชั้นเรียนและการประยุกต์ใช้ความรู้ในสถานการณ์จริง
- 2) ช่วยให้เกิดทักษะการคิดวิเคราะห์อย่างมีวิจารณญาณ การแก้ปัญหา และการตัดสินใจ
- 3) ช่วยให้เกิดความรู้และทักษะด้านเทคนิคในสาขาวิชาชีพ
- 4) ช่วยให้เกิดความเข้าใจวัฒนธรรม ธรรมเนียมปฏิบัติ และพฤติกรรมขององค์กรที่ปฏิบัติงาน
- 5) ช่วยให้เกิดทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะการสื่อสาร
- 6) ทักษะการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง และอื่น ๆ
- 7) ช่วยให้เกิดเป้าหมายของชีวิตในอนาคต
- 8) ช่วยให้หางานที่ตรงตามสาขาวิชาชีพได้ง่ายขึ้นเมื่อสำเร็จการศึกษา

ทฤษฎีความพึงพอใจ

พัฒนา พรหมณี ยูพิน พิทยาวัฒน์ชัย และ จีระศักดิ์ ทัพพา (2563 : 59) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน พบว่า ความพึงพอใจเป็นพฤติกรรมภายในที่ไม่สามารถแสดงออกมาให้เห็นได้ชัดเจน แต่สามารถรับรู้ได้จากการสังเกต การสอบถาม เพื่อสื่อให้รับรู้ได้ อาจตรงตามความรู้สึก ตรงตามความพึงพอใจจริงหรือไม่ก็ได้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ใน ขณะนั้น การวัดระดับความพึงพอใจจึงเป็นการ ประเมินพฤติกรรมภายในให้ผู้ถูกประเมินแสดงออกมาให้ทราบว่ามีความพึงพอใจต่อสิ่งที่กระตุ้น หรือสิ่งที่ได้รับว่ามีมากน้อยเพียงใด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกระบวนการดำเนินงาน ด้านการบริการหรือด้านการเรียนการสอน เพื่อให้ทราบถึงสภาวะ หรือคุณภาพของสมรรถนะการดำเนินการนั้น มีรายละเอียดของแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและ การวัดระดับพึงพอใจดังนี้

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหมายถึง สภาวะทางอารมณ์ของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการตามความคาดหวัง ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานที่เขากระทำ ซึ่งแสดงออกมาเป็นความชอบหรือความไม่ชอบ คุณลักษณะของงานในรางวัลที่ได้รับจากการทำงาน และในสภาพแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งช่วยส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและความร่วมมือร่วมใจ ระบบงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นเรียบร้อย มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี และภาพลักษณ์ที่น่าประทับใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ องค์ประกอบของการเกิดความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจที่เกิดจากการตอบสนองความต้องการของ

ร่างกาย จิตใจ และการเรียนรู้ การประเมินความพึงพอใจในงานเป็นการประเมินความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรม สามารถประเมินได้ด้วยวิธีการสังเกต การสัมภาษณ์ และการสอบถาม ที่นิยมคือใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นอย่างรอบคอบและอย่างถูกต้องเหมาะสมตามทฤษฎีของการวัดและประเมินผล และแปลผลเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานตามความต้องการต่อไป (พัฒนา พรหมณี ยูพิน พิทยาวัฒน์ชัย และ จีระศักดิ์ ทัพผา, 2563 : 59)

ความสำคัญของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อการดำเนินการกิจกรรมหรือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ดังนี้ (พัฒนา พรหมณี ยูพิน พิทยาวัฒน์ชัย และ จีระศักดิ์ ทัพผา, 2563 : 60-61)

1. ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการ ปฏิบัติงานหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ หากมีความพึงพอใจ จะส่งผลต่อความตั้งใจในการปฏิบัติงานหรือ ทำกิจกรรมส่งผลให้เกิดผลงานที่ดี นำมาซึ่งผลตอบแทนที่สูงขึ้น มีการดำรงชีวิตและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
2. เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความเชื่อมั่นและความมุ่งมั่นในการทำงาน ความพึงพอใจทำให้เกิดความสุขจากการปฏิบัติงาน ต้องการให้งานมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ช่วยให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
3. เป็นสิ่งกำหนดลักษณะการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานที่ดี มีคุณภาพตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่เหมาะสมเกิดความประทับใจ
4. ช่วยพัฒนาคุณภาพของงาน หากมีความพึงพอใจจะเกิดความเต็มใจทุ่มเทสร้างสรรค์ และส่งเสริมมาตรฐานของงานที่สูงขึ้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญ ต่อบุคคล ต่องานและหน่วยงาน ทำให้เป็นสุข เกิดแรงจูงใจและกำลังใจที่ดี มีความเชื่อมั่น ในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ เกิดความสำเร็จอย่างมี ประสิทธิภาพ เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน ทำให้ระบบงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นเรียบร้อย และหน่วยงานมีบรรยากาศ และภาพลักษณ์ที่ดี อีกทั้งช่วยให้เกิดความรัก ความสามัคคี มีพลังผลักดันให้หน่วยงานเจริญก้าวหน้าที่สำคัญที่สุด ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในระดับสูงสุด

องค์ประกอบของการเกิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่บุคคลมีต่อ สิ่งที่ได้รับ ประสบการณ์และแสดงออกทางพฤติกรรมที่ตอบสนองในลักษณะแตกต่างกันไป ความพึงพอใจในสิ่งต่าง ๆ จะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับแรงจูงใจหรือการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ และการตอบสนองความต้องการที่มีอยู่ ความพึงพอใจ จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้งานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่กระตุ้นให้สิ่งที่ทำนั้นประสบความสำเร็จ โดยมี องค์ประกอบของการเกิดความพึงพอใจดังนี้ (พัฒนา พรหมณี ยูพิน พิทยาวัฒน์ชัย และ จีระศักดิ์ ทัพผา, 2563 : 61)

1. ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของร่างกาย เป็นการตอบสนอง ความต้องการในปัจจุบันที่จำเป็นเพื่อ 1) การดำรงชีวิต (Existence Needs) ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค 2) ความปลอดภัย เกิดความอบอุ่นและมั่นคงในชีวิตเป็น ความต้องการระดับแรกของมนุษย์ เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วจะเกิดความต้องการ องค์ประกอบอื่นต่อไป

2. ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับ การตอบสนองความต้องการของจิตใจ เป็นแรงจูงใจในการตอบสนองความต้องการทางด้าน 1) ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Relatedness Needs) เช่น สมาชิกในครอบครัว หรือเพื่อนร่วมงาน เป็นความปรารถนาที่จะสร้างมิตรภาพ หรือมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น หรือต้องการควบคุมผู้อื่น ความต้องการอำนาจ (Needs for Power) 2) ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) ได้แก่ ความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมของสังคม ได้รับการยอมรับในสังคม ได้รับการยกย่อง หรือมีชื่อเสียง รวมถึงความสำเร็จความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระและเสรีภาพ และการเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย และ 3) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ ส่วนมากเป็นเรื่องการอยากจะเป็น อยากจะได้ ตามความคิดของตนเอง แต่ไม่สามารถหาแสวงหาได้

3. ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการในการเรียนรู้ การเรียนรู้เกิดจากการสร้างความสัมพันธ์บางอย่าง ระหว่างสิ่งเร้ากับพฤติกรรมตอบสนอง กล่าวคือ เมื่อสถานการณ์หรือสิ่งที่เป็นปัญหา เกิดขึ้นร่างกายจะเกิดความพยายามที่จะแก้ปัญหา นั้น โดยแสดงพฤติกรรมตอบสนองออกมา หลาย ๆ รูปแบบ ซึ่งบุคคลจะเลือกพฤติกรรมตอบสนอง ที่พอใจที่สุดไปเชื่อมโยงสิ่งเร้าหรือ ปัญหานั้น ทำให้เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์เดิม ซึ่งประสบการณ์จะมีอิทธิพลต่อการรับรู้สถานการณ์ และเกิดแรงจูงใจสู่เป้าหมาย เมื่อถึงเป้าหมาย แล้ว จะเกิดความพึงพอใจ เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนอง ความต้องการของร่างกายและจิตใจ จนเป็นที่พึงพอใจแล้วจะเกิดความต้องในการเรียนรู้ที่เกิด จากแรงจูงใจเพื่อสนองความต้องการสิ่งใหม่ เพิ่มขึ้น โดยที่บุคคลนั้นต้องมีความพร้อมทั้ง ทางร่างกายและจิตใจก่อนจึงจะมีความต้องการ ในการกระทำหรือปฏิบัติการเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ๆ เมื่อได้ปฏิบัติแล้วจะเกิดความพอใจ หากไม่ได้กระทำหรือปฏิบัติการเพื่อตอบสนอง ความต้องการจะเกิดความรำคาญใจ และหากบุคคล ไม่พร้อมแต่ถูกบังคับให้กระทำหรือปฏิบัติการบางอย่างก็จะเกิดความ ไม่พอใจ อาจกล่าวได้ว่า 1) ความพึงพอใจนำไปสู่การเรียนรู้ เพื่อตอบสนองความต้องการจนเกิดความพึงพอใจ ทำให้เกิด แรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการ เรียนรู้สูงขึ้น 2) ผลของการเรียนรู้นำไปสู่ความพึงพอใจ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและผลการเรียน จะถูกเชื่อมโยงด้วยปัจจัยอื่น ๆ ผลการ เรียนรู้ที่ดีจะนำไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจ ในรูปของรางวัลหรือผลตอบแทน ทั้งที่เป็นผลตอบแทน ภายใน (Intrinsic Rewards) หรือ ผลตอบแทนภายนอก (Extrinsic Rewards)

การสร้างความพึงพอใจ

การสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในบุคคล อาจกล่าวโดยรวมได้ดังนี้ (สุนันทา เลาहनันท์, 2551 : 59)

1. จัดหาหรือให้บริการเพื่อตอบสนอง ความต้องการทางด้านร่างกายด้วยสิ่งที่มี คุณภาพตามความต้องการของบุคคล
2. อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสิ่งที่บุคคลต้องการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ตามความสามารถ และมีการอำนวยความสะดวกตามความเหมาะสม
3. ในการส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ควรจัดแนวปฏิบัติที่เหมาะสม และทำท่ายตามความสามารถของแต่ละบุคคล

4. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในสังคมหรือในการวางแผนการดำเนินงาน ซึ่งเป็นแรงจูงใจในการทำงานประการหนึ่งที่น่าไปสู่การเกิดความพึงพอใจ
5. ให้การยกย่องชมเชยด้วยความจริงใจ
6. มอบความไว้วางใจให้รับผิดชอบมากขึ้นให้อำนาจเพิ่มขึ้น เลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น
7. ให้ความมั่นคงและความปลอดภัย
8. ให้ความเป็นอิสระในการทำงาน
9. เปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้มีโอกาสเข้าร่วมฝึกอบรม ศึกษาดูงาน การหมุนเวียนงาน และการสร้างประสบการณ์จากการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ
10. ให้เงินรางวัลหรือรางวัลตามลักษณะงาน
11. ให้โอกาสในการแข่งขันเพื่อความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานอันเป็นแรงกระตุ้นในแสวงหา แนวคิดใหม่ ๆ สำหรับนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

ลักษณะและวิธีการประเมินความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่เกิดจากแรงจูงใจ ซึ่งเป็นพลังภายในผลักดันให้เกิดความรู้สึกชอบไม่ชอบ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ยินดี ไม่ยินดี เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังที่เกิดจากการประมาณค่า อันเป็นการเรียนรู้ประสบการณ์จากการกระทำกิจกรรมเพื่อให้เกิดการตอบสนองความต้องการ ตามเป้าหมาย ของแต่ละบุคคลเป็นกระบวนการทางจิตวิทยา การประเมินความพึงพอใจเป็นการประเมินค่า ความรู้สึกไปในทางที่พอใจและไม่พอใจในเชิงปริมาณ (magnitude) มีรายละเอียด ดังนี้

1. ลักษณะของการประเมินความพึงพอใจ

บึงอร ผงผ่าน (2538 : 29 อ้างถึงใน สุรินทร์ หยกสวรรค์, 2548 : 6) ได้ระบุลักษณะของการประเมินความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

1.1 การประเมินความพึงพอใจ ด้านความรู้สึก เป็นลักษณะการประเมินทางความรู้สึก หรืออารมณ์ของบุคคลตามองค์ประกอบทางความรู้สึก ได้แก่ ความรู้สึกทางบวก เป็นความชอบ พอใจและความรู้สึกทางลบ เป็นความไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

1.2 การประเมินความพึงพอใจ ด้านความคิด เป็นการประเมินการรับรู้ของบุคคลและวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับที่เกิดเป็นความรู้ ความคิด เกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมากกว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี ที่เกิดจากการประมวลผลของสมอง

1.3 การวัดความพึงพอใจในด้านพฤติกรรม เป็นการวัดความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองที่มาของพฤติกรรม

2. วิธีประเมินความพึงพอใจ

การประเมิน ความพึงพอใจมีการประเมินหลายวิธี ได้แก่ การสังเกต การสัมภาษณ์ และการใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียด (พัฒนา พรหมณี ยุพิน พิทยาวัฒนชัย และ จีระศักดิ์ ทัพพา, 2563 : 63-64)

2.1 การสังเกต เป็นวิธีการสำหรับใช้ ตรวจสอบบุคคลอื่นโดยการสังเกตพฤติกรรม และ จดบันทึกความพึงพอใจที่แสดงออกมาในประเด็นที่ต้องการประเมินอย่างมีแบบแผน โดยผู้

สังเกตจะไม่มี การปฏิบัติ การหรือมีส่วนร่วมกับผู้ถูกสังเกต ต่อจากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์ สรุป และ ตีความตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน วิธีนี้ เป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่และเป็นที่ยอมรับ ใช้ อย่างแพร่หลายที่ใช้สำหรับการศึกษาในกรณีศึกษา เท่านั้น

2.2 การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ ผู้ประเมินจะต้องออกไปพูดคุยกับบุคคลนั้น ๆ โดยตรง มีการเตรียมแผนล่วงหน้า เป็นการถามให้ตอบปากเปล่า แต่อาจไม่ได้ข้อมูลที่แท้จริงจากผู้ตอบเนื่องจากผู้ตอบอาจรู้สึกไม่อิสระในการตอบ หรือไม่คุ้นเคยกับผู้ถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด ควรเตรียมตัวให้พร้อมก่อนดำเนินการสัมภาษณ์ ควรลงพื้นที่เพื่อทำความคุ้นเคยก่อน ให้เกิดความสนิทสนม และความไว้วางใจ ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

2.3 การใช้แบบสอบถามประมาณค่า เป็นการประเมินโดยใช้เครื่องมือที่เป็น การสร้าง ประโยคข้อความต่าง ๆ ทั้งที่เป็นข้อความทางบวกและข้อความทางลบที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ต้องการประเมิน โดยให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความแต่ละข้อนั้น โดยใช้มาตราประเมินแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert Scale) เนื่องจากเป็นวิธีที่ง่ายและสะดวก สามารถ เก็บข้อมูลได้รวดเร็ว

จากข้อดีและข้อจำกัดของวิธีการประเมิน แบบต่าง ๆ จะพบว่าเครื่องมือและวิธีที่เหมาะสม สำหรับการดำเนินงานในการประเมินระดับ ความพึงพอใจ คือวิธีการประเมินด้วยเก็บข้อมูล ด้วยการสอบถามจากแบบสอบถามแบบมาตรา ประมาณค่า อันสามารถประเมินความพึงพอใจได้ ตรงตามวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการนำไปใช้

การสร้างแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ แบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ

แบบสอบถามความพึงพอใจให้ความสำคัญ ต่อข้อความคำถามที่ต้องมีความครอบคลุม ในช่วงของความพึงพอใจทั้งหมด แต่ละข้อความจะระบุ ความพึงพอใจที่มีอยู่ วิธีการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจ (พัฒนา พรหมณี ยูพิน พิทยาวัฒน์ชัย และ จิระศักดิ์ ทัพพา, 2563 : 65) มีดังนี้

1. กำหนดเป้าหมายของความพึงพอใจว่า คืออะไร มีโครงสร้างลักษณะใด ซึ่งควรกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจนเป็นเรื่อง ๆ ลงไปว่าจะประเมิน ความพึงพอใจด้านใดบ้าง จากนั้นให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึงอะไรบ้าง ต่อไปจึงกำหนดโครงสร้างของความพึงพอใจว่าประกอบด้วย ด้านใดบ้าง แต่ละด้านจะประกอบด้วยตัวแปร อะไรบ้าง ซึ่งอาจกำหนดประเด็นกว้าง ๆ เป็นข้อ ๆ

2. รวบรวมข้อความคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ ที่มีต่อเป้าหมาย หลีกเลียงข้อความกำกวม ไม่น้อยกว่า 20 ข้อ โดยกำหนดข้อความ จากโครงสร้างความพึงพอใจที่ได้กำหนดไว้แล้ว แบ่งเป็นด้าน ๆ แล้วสร้างและรวบรวมข้อความ แต่ละด้านตามประเด็นที่กำหนดไว้

3. นำข้อความคำถามที่สร้างแล้วไปทดลองใช้เพื่อตรวจสอบความชัดเจนของข้อความคำถามว่าตรงตามโครงสร้างของการประเมินความพึงพอใจตามที่ได้กำหนดไว้แล้วในแต่ละด้าน และในแต่ละประเด็นย่อยหรือไม่ หากมีความคลุมเครือหรือไม่ชัดเจน จะได้แก้ไขก่อนสร้างเป็นแบบสอบถาม จากนั้นทดลองใช้กับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 10 เท่า ของจำนวนข้อในพื้นที่ที่คล้ายคลึงกัน หรือใกล้เคียง กับพื้นที่ในการเก็บข้อมูลจริง

4. กำหนดน้ำหนักในการตอบแต่ละตัวเลือก โดยกำหนดน้ำหนักคะแนนเป็น 5, 4, 3, 2, 1

การตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามความพึงพอใจ

การตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม ความพึงพอใจ เป็นการตรวจสอบแบบสอบถามทั้งฉบับโดยตรวจสอบความตรง (Validity) และความเที่ยง (Reliability) มีวิธีการดังนี้ (พัฒนา พรหมณี ยุพิน พิทยาวัฒน์ชัย และ จีระศักดิ์ ทัทพา, 2563 : 66)

1. การตรวจสอบความตรง มีการตรวจสอบ 2 ลักษณะ ดังนี้

1.1 การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ด้วยค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence=IOC) โดยนำแบบสอบถามไปให้ ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5-7 คน พิจารณาตรวจสอบให้คะแนนความตรงเชิงเนื้อหา เป็นรายชื่อ แต่ละ ข้อต้องมีค่า IOC ระหว่าง 0.50-1.0 จากนั้นนำผลการตรวจสอบรายข้อมาหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ซึ่งต้องมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป

วิธีนี้เป็นวิธีที่มีผู้นิยมนำไปใช้มากที่สุด เนื่องจากเป็นวิธีที่ไม่ยาก แม้ว่าคำตอบที่ได้จะน่าเชื่อถือน้อยที่สุดก็ตาม ซึ่งมักจะขึ้นอยู่กับ ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเป็นสำคัญ

1.2 การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง โดยนำแบบสอบถามความพึงพอใจไปทดลองใช้ ประเมินในกลุ่มมีคุณลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะเก็บข้อมูลจริง 2 กลุ่ม ด้วยวิธีเทคนิคกลุ่มรู้ชุด (Known Group Technique) กลุ่มแรกเป็นกลุ่มที่ ทราบว่ามีความพึงพอใจ ในงานที่ต้องการประเมิน กับอีกกลุ่มหนึ่งไม่ทราบความพึงพอใจในงาน ค่าเฉลี่ยของคะแนนของสองกลุ่มมาเปรียบเทียบกันด้วยค่าสถิติที่(t-test) หากผลการทดลองใช้ แบบสอบถามมีนัยสำคัญทางสถิติแสดงว่ามีความตรงเชิงโครงสร้าง

2. การตรวจสอบความเที่ยง มีการตรวจสอบ 2 วิธีดังนี้

2.1 การตรวจสอบความเที่ยงด้วยการทดสอบซ้ำ โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมาย 2 ครั้ง ห่างกัน 1 - 2 สัปดาห์ นำผลคะแนนมาหาค่าสหสัมพันธ์ตามสูตรของเพียร์สัน ซึ่งต้องมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงจะ เป็นแบบสอบถามที่สามารถนำไปใช้ได้

2.2 การตรวจสอบความเที่ยงด้วยวิธีของครอนบาค โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมาย 1 ครั้ง นำผลคะแนนมาวิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ซึ่งจะต้องมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไปจึงจะเป็นแบบสอบถามที่สามารถนำไปใช้ได้

การแปลความหมายคะแนนและการกำหนด ระดับความพึงพอใจ

การกำหนดระดับของความพึงพอใจ ด้วยแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อบ่งชี้ ระดับความพึงพอใจ ของกลุ่มเป้าหมายหรือ กลุ่มตัวอย่างซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดน้ำหนัก คะแนนความพึงพอใจ ดังนี้ (พรนภา เตียสุทธิกุล และคณะอื่น ๆ, 2561)

พึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้ 5 คะแนน
พึงพอใจมาก	กำหนดให้ 4 คะแนน
พึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้ 3 คะแนน
พึงพอใจน้อย	กำหนดให้ 2 คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้ 1 คะแนน

เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าน้ำหนัก คะแนนเฉลี่ยโดยรวมของความพึงพอใจ มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย การแปลความหมาย

4.51-5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

3.51-4.50 หมายถึง พึงพอใจมาก

2.51-3.50 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

1.51-2.50 หมายถึง พึงพอใจน้อย

1.00-1.50.1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

การจัดการประเมินผล

การประเมินการเรียนการสอนเป็นขั้นตอนสุดท้ายในกระบวนการออกแบบการเรียน การสอนการดำเนินงานในขั้นตอนนี้จะทำให้ผู้ออกแบบการเรียนการสอนได้สารสนเทศที่นำไปใช้ ในการตัดสินใจว่าการเรียนการสอนประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ มีคุณภาพเป็นที่ ยอมรับได้หรือไม่ การประเมินการเรียนการสอนเป็นกระบวนการที่ต้องทำอย่างต่อเนื่องทั้งก่อน ดำเนินการในระหว่างดำเนินการ และหลังเสร็จสิ้นการดำเนินการ

วิธีการประเมินการเรียนการสอน

ในยุคแรก การประเมินเป็นส่วนหนึ่งของการวัด และการวัดก็เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัย ต่อมาการประเมินได้รับการพัฒนาเป็นศาสตร์ ซึ่งมีส่วนที่แตกต่างและส่วนที่เหมือนกับการวิจัย โดยที่ การวัดกลับเป็นส่วนหนึ่งของการประเมิน (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2551 : 22-23) ดังนั้น ในการออกแบบการประเมินเพื่อรวบรวมข้อมูลที่ต้องการนั้นจึงได้นำวิธีการและเทคนิคต่าง ๆ ที่นักวิจัยใช้ในการแสวงหาความรู้ เช่น การกำหนดปัญหาในการวิจัยหรือการตั้งคำถามวิจัย การสร้าง กรอบความคิดเชิงทฤษฎีการตั้งสมมติฐาน การออกแบบวิจัย การรวบรวมข้อมูล การสุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูลและการตีความหมายข้อมูล เป็นต้น

นักทฤษฎีการประเมินแบ่งวิธีการประเมินเป็น 2 ช่วงที่ต่างกัน คือ วิธีเชิงระบบ และวิธี เชิงธรรมชาติซึ่งทั้งสองวิธีมีความแตกต่างกันในด้านของเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูลและการ วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2552, : 109-110)

1) วิธีเชิงระบบ (systematic approach) เป็นการประเมินที่ยึดมาตรฐานการเข้าถึงคุณค่า และเกณฑ์ตัดสินคุณค่าตามแนวคิดปรัชญาปรนัยนิยม (objectivism) ซึ่งมีความเชื่อว่าวิธี เชิงระบบเป็นวิธีที่เหมาะสมในการประเมิน นักทฤษฎีในกลุ่มนี้พยายามเสนอรูปแบบการประเมินที่ แสดงถึงการวางแผนการดำเนินงานและวิธีดำเนินงานอย่างชัดเจน รัดกุมและเป็นระบบ สนับสนุนการใช้เครื่องมือที่ได้มาตรฐานในการเก็บรวบรวมข้อมูล พยายามควบคุมสถานการณ์และตัวแปรแทรกซ้อนที่อาจส่งผลกระทบต่อผลการประเมิน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามแผนการที่กำหนด และสรุปผล การประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานที่ประกาศไว้ล่วงหน้า

2) วิธีเชิงธรรมชาติ (naturalistic approach) เป็นการประเมินที่ยึดมาตรฐานการเข้าถึง คุณค่าและเกณฑ์ตัดสินคุณค่าตามแนวคิดปรัชญาอัตนิยม (subjectivism) ซึ่งมีความเชื่อว่าวิธี เชิงธรรมชาติเป็นวิธีที่เหมาะสมในการประเมิน นักทฤษฎีในกลุ่มนี้พยายามเสนอรูปแบบการประเมิน ที่มีลักษณะที่ยืดหยุ่น สนับสนุนการเก็บรวบรวมข้อมูลในสภาพธรรมชาติ โดยเน้นการสังเกตแบบไม่มี

โครงสร้าง พยายามวิเคราะห์ข้อมูลโดยอาศัยหลักการเชื่อมโยงเหตุผล การสังเกตและการวิเคราะห์เบื้องต้นจะนำไปสู่การสังเกตและวิเคราะห์ในขั้นลึก ๆ ถัดไป จนได้ข้อสรุปเกี่ยวกับคุณค่าของสิ่งที่มีประเพณีโดยอาศัยความรู้ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์เป็นเกณฑ์สำคัญในการสรุป

สำหรับการประเมินการเรียนการสอนนั้นจะใช้ทั้งสองวิธีร่วมกันโดยใช้วิธีเชิงระบบเป็นหลักโดยอิงเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของสิ่งที่ประเมินเป็นหลัก (gold-based) และข้อมูลที่รวบรวมเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ การประเมินโดยมุ่งเน้นวัตถุประสงค์เป็นหลักและใช้วิธีเชิงระบบเพื่อให้ได้คำตอบที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ ทำให้นักประเมินจำเป็นต้องจำกัดตัวแปรที่ศึกษาเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายที่เป็นวัตถุประสงค์หลักของการประเมินเท่านั้น โดยไม่นำปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อผลการประเมินแต่ไม่ได้อยู่ในเป้าหมายของการประเมินมาพิจารณา

ดังนั้น วิธีเชิงธรรมชาติจึงนำมาใช้เพื่อเสริมจุดด้อยของวิธีเชิงระบบ การประเมินด้วยวิธีเชิงธรรมชาติจะมีความยืดหยุ่นมากกว่า เป็นการประเมินที่เป็นอิสระจากเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโครงการประเมิน (gold-free) ข้อมูลที่รวบรวมเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพที่ใช้ในการตรวจสอบผลลัพธ์ทั้งผลทางตรงและทางอ้อม และการประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นโดยไม่ได้คาดหมายซึ่งอาจจะเป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบ การใช้วิธีเชิงธรรมชาติจึงเป็นการตัดสินใจคุณค่าของการเรียนการสอนนอกเหนือจากเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างรอบด้านและครอบคลุม

จุดมุ่งหมายของการประเมินการเรียนการสอน

ในปัจจุบันแนวคิดในการประเมินมุ่งเน้นการประเมินเพื่อปรับปรุงงานหรือโครงการที่วางแผนไว้ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการหรืองานที่รับผิดชอบ สำหรับการประเมินการเรียนการสอนนั้นมีจุดมุ่งหมายเพื่อ

- 1) การประเมินความต้องการจำเป็นทำให้ทราบว่าอะไรคือปัญหาที่แท้จริง และมีความสำคัญในลำดับก่อนหลังอย่างไร
- 2) ช่วยในการตัดสินใจเลือกวิธีการในการรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลทำให้ได้สารสนเทศในการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการ
- 3) ทำให้ทราบว่าทราบการแก้ปัญหาบรรลุเป้าหมายหรือผลการเรียนรู้ที่ต้องการหรือไม่
- 4) ช่วยตัดสินใจคุณภาพของกระบวนการเรียนการสอนและสื่อการเรียนการสอน

ประโยชน์ของการประเมินการเรียนการสอน

ผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการประเมิน ซึ่งประกอบด้วย ผู้เรียน ครู ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องได้รับประโยชน์จากการประเมินการเรียนการสอน ดังนี้

- 1) ผู้เรียนได้รับประโยชน์ดังนี้
 - 1.1 ช่วยพัฒนาและปรับปรุงการเรียนรู้ของผู้เรียนทั้งในด้านความรู้และการปฏิบัติ
 - 1.2 ได้สื่อการเรียนรู้ที่มีคุณภาพซึ่งช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนและ

ตอบสนองความต้องการของผู้เรียน

- 2) ครูได้รับประโยชน์ ดังนี้
 - 2.1 รู้ว่าอะไรเป็นความต้องการจำเป็น และสามารถจัดลำดับความสำคัญก่อนหลัง

ของปัญหาและความต้องการที่เกี่ยวกับการเรียนการสอนได้

- 2.2 ช่วยครูในการเลือกวิธีสอนและสื่อการเรียนการสอน

2.3 ช่วยครูในการพัฒนาคุณภาพของการเรียนการสอน ทำให้การเรียนการสอน น่าสนใจ

2.4 ช่วยให้ครูสามารถปรับปรุงและพัฒนาการเรียนการสอน

3) ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้อง ได้รับประโยชน์ ดังนี้

3.1 ช่วยให้ผู้บริหารได้ทราบผลการดำเนินงานว่าอยู่ในสภาพใดเป็นที่น่าพอใจ

หรือไม่

3.2 ช่วยให้ผู้บริหารได้สารสนเทศในการวางแผนและพัฒนาการเรียนการสอน

3.3 ช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจเกี่ยวกับอนาคตของโครงการว่าจะยุติหรือดำเนินการ

ต่อไปหรือไม่ อย่างไร

ตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของการประเมินการเรียนการสอน

การประเมินการเรียนการสอนเพื่อพิจารณาว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้บรรลุผลสัมฤทธิ์หรือไม่ควรพิจารณาจากตัวชี้วัดที่สะท้อนคุณภาพหรือความสำเร็จของการดำเนินงาน 2 ด้าน คือ ด้านประสิทธิผล (effectiveness) และประสิทธิภาพ (efficiency) (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2552 : 147-148)

ประสิทธิผล หมายถึง การบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่พึงปรารถยานั้นคือ ผลการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นผลผลิต ผลกระทบ ผลลัพธ์ ได้ผลตรงตามที่คาดหวังไว้และเป็นที่ยอมรับหรือไม่

ส่วนประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรและกระบวนการปฏิบัติงานในการสร้างผลผลิตซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ คือ การประหยัดหรือการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ก่อให้เกิดผลสูงสุดและความสามารถในการลดค่าใช้จ่ายในการผลิต

ในการประเมินการเรียนการสอนนั้น ตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพได้จากการประเมินทั้งในระหว่างการทำงานหรือการประเมินความก้าวหน้า (formative evaluation) และเมื่อสิ้นสุดการทำงานหรือการประเมินผลรวม (summative evaluation) ตัวชี้วัดทั้งสองได้มาจากการรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพอย่างเป็นระบบ

ขอบเขตของการประเมินการเรียนการสอน

การประเมินการเรียนการสอนสามารถแบ่งตามจุดมุ่งหมายและกรอบระยะเวลาของการดำเนินงานออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ (Smith & Ragan, 1999 : 338)

1. การประเมินความก้าวหน้า (formative evaluation) ซึ่งเป็นการประเมินในระหว่างดำเนินงานโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปใช้ในการปรับปรุง แก้ไขจุดบกพร่องของการออกแบบการเรียนการสอน สิ่งที่ประเมิน ได้แก่ แผนการเรียนการสอนและสื่อการเรียนการสอนที่เกิดขึ้นจากการออกแบบและพัฒนา เพื่อดูความเหมาะสมและสอดคล้องขององค์ประกอบของการเรียนการสอนว่ามีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบหรือไม่อย่างไร ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร สื่อการเรียนการสอนที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นอย่างไรเมื่อไปทดลองใช้ ก่อนจะนำไปใช้จริงกับประชากรกลุ่มเป้าหมาย

2. การประเมินผลรวม (summative evaluation) เป็นการประเมินเมื่อสิ้นสุดโครงการ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปใช้ในการตัดสินคุณค่า ความสำเร็จหรือล้มเหลวของโครงการทั้งหมดโดยภาพรวม โดยพิจารณาจากประสิทธิผลและประสิทธิภาพของโครงการ

การประเมินความก้าวหน้า

การประเมินความก้าวหน้ามักจะดำเนินการโดยทีมผู้ออกแบบการเรียนการสอนและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน ได้แก่ ครู นักเรียน และการรับฟังความคิดเห็นของผู้ประเมิน จากภายนอก ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา ผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อการเรียนการสอน และผู้ที่มีประสบการณ์ตรงเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่พัฒนา เป็นต้น การประเมินความก้าวหน้าประกอบด้วยขั้นตอนในการดำเนินการ 4 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นที่ 1 การประเมินการออกแบบ เป็นการประเมินก่อนเริ่มต้นโครงการพัฒนาการเรียนการสอน

ขั้นที่ 2 การประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ เป็นการประเมินหลังจากการพัฒนาการเรียนการสอนเรียบร้อยแล้วแต่ยังไม่ได้นำไปทดลองใช้กับผู้เรียน

ขั้นที่ 3 การประเมินโดยผู้เรียน เป็นการทดลองการเรียนการสอนที่ออกแบบและพัฒนากับผู้เรียนที่เป็นตัวแทนของกลุ่มเป้าหมายหรือประชากร

ขั้นที่ 4 การประเมินต่อเนื่อง เป็นการประเมินเพื่อติดตามผลกระทบต่อเนื่องจากการทดลองใช้การเรียนการสอนโดยผู้เกี่ยวข้องและได้รับผลได้ผลเสียจากโครงการ

1. การประเมินการออกแบบ หมายถึง การประเมินผลผลิต (output) ที่เกิดจากการออกแบบการเรียนการสอนในแต่ละขั้นตอน เริ่มตั้งแต่ขั้นการวิเคราะห์ ผลการประเมินที่ได้ในขั้นนี้ คือ เป้าหมายการเรียนรู้ การวิเคราะห์ผู้เรียนและบริบทการเรียน การวิเคราะห์งาน เป็นต้น

2. การประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ ก่อนที่จะนำผลิตภัณฑ์ที่เกิดจากการออกแบบการเรียนการสอน เช่น สื่อการเรียนการสอนที่พัฒนาขึ้นไปทดลองใช้กับผู้เรียน ควรนำสื่อไปให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของสื่อ ผู้เชี่ยวชาญที่ทำหน้าที่ประเมินควรมีอย่างน้อย 3 คน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา ผู้เชี่ยวชาญด้านการเรียนการสอน ผู้เชี่ยวชาญด้านผู้เรียนหรือครูผู้สอนนอกจากนี้อาจเชิญผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และความชัดเจนของภาษาที่ใช้ในสื่อการเรียนการสอน และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านอื่น ๆ ที่จำเป็น

3. การประเมินโดยผู้เรียน ตัวชี้วัดที่ดีที่สุดในการประเมินว่าผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้หรือไม่จากการเรียนการสอนที่น่าเสนอ ก็คือการทดลองใช้กับผู้เรียนที่เป็นตัวแทนของประชากรกลุ่มเป้าหมายเพื่อศึกษาว่าผู้เรียนสามารถเรียนรู้หรือไม่และประสบปัญหาอะไรในการเรียนรู้

4. การประเมินต่อเนื่อง (ongoing evaluation) การประเมินผลเพื่อพัฒนานี้จะดำเนินการอย่างต่อเนื่องแม้ว่าจะมีการทดลองการเรียนการสอนและสื่อการเรียนการสอนที่พัฒนาขึ้นไปใช้กับกลุ่มเป้าหมายแล้วก็ตาม โดยเฉพาะโครงการออกแบบการเรียนการสอนขนาดใหญ่ การทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมายอาจกระทำต่อเนื่องหลายครั้งในบริบทการเรียนการสอนที่แตกต่างกันออกไป เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไขการเรียนการสอนและสื่อจนกว่าจะมีความมั่นใจว่าการเรียนการสอนหรือสื่อที่พัฒนาขึ้นนั้นมีคุณภาพและประสิทธิภาพในการนำไปใช้ได้จริง

การประเมินผลรวม (summative evaluation)

จุดมุ่งหมายของการประเมินผลรวมคือ การรวบรวม วิเคราะห์ สรุปข้อมูลเพื่อนำเสนอ และพิจารณาตัดสินเกี่ยวกับประสิทธิผล ประสิทธิภาพ ความพึงพอใจของผู้เรียน และความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย

1. การประเมินประสิทธิผล (effectiveness) ของการเรียนการสอน คือ การประเมินผลการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นว่าตรงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ ข้อมูลที่นำมาใช้ในการประเมินได้จากการรวบรวมตลอดการประเมินผลจากเครื่องมือ เช่น แบบทดสอบ ผลผลิต แฟ้มสะสมงาน การประเมินตนเอง การสัมภาษณ์ และการแสดงความคิดเห็น เป็นต้น

2. การประเมินประสิทธิภาพ (efficiency) ของการเรียนการสอน คือการประเมินที่เกี่ยวกับความคุ้มค่าของราคา ความสะดวกใช้และประโยชน์ของโครงการออกแบบการเรียนการสอน ข้อมูลรวบรวมได้จากแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต

3. การประเมินความพึงพอใจ (appeal) ของผู้เรียนที่มีต่อการเรียนการสอน คือ การค้นหาว่าผู้เรียนชอบการเรียนการสอนที่ออกแบบหรือไม่ หลังเสร็จสิ้นการทดลองใช้แล้ว ผู้สอนและผู้เรียนยังคงนำสิ่งที่ออกแบบนี้ไปใช้ต่อหรือไม่ ข้อมูลด้านความพึงพอใจรวบรวมได้จากแบบสอบถาม การสัมภาษณ์การสังเกต และข้อเสนอแนะของผู้เรียน

4. ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย การพิจารณาในประเด็นที่เกี่ยวกับความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายพิจารณาได้ 3 แบบ ได้แก่

1) ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง (cost feasibility) พิจารณาจากค่าใช้จ่ายของการดำเนินการต่อหัวของผู้เรียน

2) ประสิทธิภาพของการใช้จ่าย (cost effectiveness) พิจารณาจากสัดส่วนของค่าใช้จ่ายในโครงการเทียบกับค่าใช้จ่ายมาตรฐานในโครงการที่มีเป้าหมายเดียวกัน

3) ประโยชน์ที่ได้รับ (cost benefit) พิจารณาจากค่าของเงินกับประโยชน์ที่ได้รับ เช่น ความพึงพอใจของผู้เรียน การประหยัดค่าใช้จ่าย และทรัพยากรอื่น ๆ

ผู้ที่ใช้สารสนเทศจากการประเมินผลรวม ได้แก่ หน่วยงาน องค์กรที่เป็นภาครัฐและภาคธุรกิจที่ดำเนินการในด้านการศึกษา สารสนเทศเหล่านี้จะช่วยให้หน่วยงานหรือองค์กรเหล่านี้ในการตัดสินใจว่าจะสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมของโครงการต่อไปหรือไม่อย่างไร ถ้าเป็นครุดำเนินการในระดับชั้นเรียนสารสนเทศเหล่านี้ก็จะช่วยให้ครุตัดสินใจว่าจะดำเนินการเรียนการสอนตามที่ได้ออกแบบนี้ไว้กับกลุ่มเป้าหมายหรือไม่

รูปแบบการประเมินการเรียนการสอน

สมิธและราแกน (Smith & Ragan, 1999 : 357) ได้คัดเลือกแบบการทดลองของแคมเบลและสแตนเลย์ ที่นิยมใช้ในการประเมินการเรียนการสอน โดยแบ่งออกเป็น 3 แบบ ได้แก่

แบบที่ 1 จัดกระทำให้มีการเรียนการสอนและทดสอบหลังเรียน (instruction, posttest) รูปแบบนี้มีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า การศึกษารายกรณี (case study design) เป็นแบบที่มีกลุ่มทดลองกลุ่มเดียวที่ได้รับการจัดการเรียนการสอน จากนั้นทำการทดสอบหลังเรียน รูปแบบนี้ไม่สามารถที่จะอ้างได้ว่าผลที่เกิดขึ้นมาจากตัวแปรสาเหตุคือการเรียนการสอน และไม่สามารถอ้างถึงผลการทดลองไปสู่ประชากรได้ แต่หากการทดลองไม่ได้มุ่งหวังผลเพื่อการอ้างอิงและการสรุปสาเหตุ

แต่มุ่งหวังในแง่ของการแก้ปัญหาเฉพาะกรณี การเลือกใช้รูปแบบนี้ก็มีความเหมาะสม และเป็นรูปแบบที่มีข้อดีคือง่ายและสะดวกใช้

แบบที่ 2 จัดให้มีการทดสอบก่อนเรียน จัดกระทำการเรียนการสอนและทดสอบหลังเรียน (pretest, instruction, posttest) แบบการทดลองในกลุ่มนี้มีได้หลายรูปแบบ ได้แก่

1) กลุ่มทดลองกลุ่มเดียวมีการทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน (one-group pretest posttest design) เป็นแบบการทดลองที่มีกลุ่มทดลองกลุ่มเดียวไม่มีการสุ่มผู้เรียนเข้ากลุ่ม มีการทดสอบก่อนได้รับการจัดการเรียนการสอนและมีการทดสอบหลังได้รับการจัดการเรียนการสอนแล้ว นำผลการวัดก่อนและหลังได้รับการจัดการเรียนการสอนมาเปรียบเทียบกันทำให้ทราบความก้าวหน้า รูปแบบนี้มีข้อดีมากกว่ารูปแบบการศึกษารายกรณี แต่ก็มีข้อจำกัดที่ไม่อาจสรุปผลได้อย่างแน่นอนว่าการที่ผู้เรียนพัฒนาขึ้น ไม่ได้เป็นผลมาจากตัวแปรแทรกซ้อนอื่นจากที่ผู้เรียนเกิดความตื่นตัวอันเป็นผลจากการทดสอบก่อนเรียนและรู้ตัวว่าเป็นกลุ่มทดลอง

2) การมีกลุ่มควบคุมเป็นรูปแบบการทดลองที่มุ่งแก้ไขจุดอ่อนของการมีกลุ่มทดลองแบบกลุ่มเดียว โดยให้มีกลุ่มควบคุมแต่เป็นกลุ่มควบคุมที่ไม่อาจกล่าวได้ว่าเท่าเทียมกับกลุ่มทดลอง (nonequivalent control group) เพราะไม่มีการสุ่มผู้เรียนเข้ากลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม แบบการทดลองนี้สามารถทำได้ 2 ลักษณะ

รูปแบบการทดลองนี้เป็นรูปแบบที่ใช้กันทั่วไป เนื่องจากตามสภาพจริงไม่สามารถที่จะสุ่มผู้เรียนเข้ากลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมได้ ดังนั้นจึงให้ผู้เรียนห้องหนึ่งได้รับการเรียนการสอน และผู้เรียนอีกห้องหนึ่งไม่ได้รับการเรียนการสอน มีการทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนทั้งสองห้อง หากทั้งสองกลุ่มมีผลการทดสอบก่อนเรียนไม่ต่างกันอย่างน้อยก็สามารถชี้ได้ว่าทั้งสองกลุ่มมีความรู้พื้นฐานเหมือนกันแม้ว่าจะไม่มีการสุ่มผู้เรียนเข้ากลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมก็ตาม วิธีนี้สามารถจัดจุดอ่อนที่พบในแบบแรกที่เกิดจากตัวแปรแทรกซ้อนของการทดสอบก่อนเรียน

สำหรับรูปแบบที่สองที่ให้กลุ่มทดลองกลุ่มหนึ่ง จัดกระทำด้วยการเรียนการสอนรูปแบบหนึ่ง (X) และอีกกลุ่มหนึ่งจัดด้วยรูปแบบการเรียนการสอนอีกรูปแบบหนึ่ง (Y) นั้น แทนที่จะเรียกกลุ่มหลังนี้ว่ากลุ่มควบคุม นิยมเรียกว่าคู่เปรียบเทียบ (comparison group)

3) การจัดให้มีกลุ่มควบคุมหรือคู่เปรียบเทียบในแบบการวิจัยนี้เรียกชื่อรูปแบบการทดลองนี้ว่า แบบการทดสอบก่อน-หลังมีกลุ่มควบคุม (pretest-posttest control group) แม้ว่าจะไม่มีการสุ่มผู้เรียนเข้ากลุ่มแต่มีการสุ่มการจัดกระทำให้กับกลุ่มเพื่อแก้ไขจุดอ่อนที่เกิดจากอคติที่ให้กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นกลุ่มทดลอง

4) กลุ่มควบคุมมีการทดสอบหลังเรียนเท่านั้น (posttest-only control group) รูปแบบนี้ใช้ในกรณีที่เห็นว่าไม่มีความเหมาะสมที่จะจัดให้มีการทดสอบก่อนเรียน แต่ก็ทำให้มีจุดอ่อนในการสรุปผลได้ว่าผลที่เกิดขึ้นอาจไม่ได้มาจากการจัดกระทำการเรียนการสอน

แบบที่ 3 จัดให้มีการทดสอบก่อนเรียน จัดกระทำการเรียนการสอนและทดสอบหลังเรียนเป็นระยะ ๆ (pretest, instruction, posttest, posttest, posttest) เป็นรูปแบบการทดลองที่ใช้กับกลุ่มทดลองกลุ่มเดียว จุดมุ่งหมายของการประเมินเพื่อดูแนวโน้มของผลที่เกิดจากการเรียนการสอน ตั้งแต่เริ่มต้นเป็นระยะ ๆ รูปแบบนี้จะมีคุณค่ามาก หากได้มีการตั้งเกณฑ์ในการศึกษาแนวโน้มอย่างชัดเจน เช่น การทดลองรูปแบบการฝึกอบรมทักษะการพิมพ์ดีดให้กับ

พนักงาน การตรวจสอบคำผิดของผู้ฝึกอบรมเป็นระยะ ๆ ตลอดการฝึกกว่าเป็นอย่างไร ลดลงหรือไม่ จะช่วยในการพัฒนาการฝึกอบรมให้มีคุณภาพได้ดีขึ้นอย่างชัดเจน รูปแบบนี้จะมีความแม่นยำในการสรุปผลมากขึ้นเมื่อจัดให้มีกลุ่มควบคุมหรือกลุ่มเปรียบเทียบ ทำให้สามารถสรุปสาเหตุได้อย่างแน่นอน รูปแบบต่าง ๆ ของการออกแบบการทดลองเพื่อให้ได้ผลการวัดมาใช้ในการประเมินการเรียนการสอน นั้น จะพบว่ารูปแบบที่มีกลุ่มควบคุมหรือมีกลุ่มที่เป็นคู่เปรียบเทียบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าผู้เรียน เข้ากลุ่มทำให้กลุ่มควบคุมหรือกลุ่มที่เป็นคู่เปรียบเทียบมีความเท่าเทียมกับกลุ่มทดลอง (equivalent control group design) เป็นรูปแบบที่มีจุดอ่อนน้อยที่สุด หากสามารถดำเนินการได้จะดีที่สุด แต่หากไม่สามารถดำเนินการได้ด้วยข้อจำกัดต่าง ๆ ในสภาพจริง ผู้ออกแบบก็อาจใช้รูปแบบที่เป็น กลุ่มไม่เท่ากัน (nonequivalent control group design) หลายรูปแบบรวมกันเพื่อขจัดจุดอ่อนที่มี อยู่ของแต่ละรูปแบบ และนำไปสู่การสรุปผลที่น่าเชื่อถือได้มากที่สุด

การสื่อสารในองค์กร

ประโยชน์ของการสื่อสาร

1. การสื่อสารช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจบทบาทของแต่ละคน และทำให้แต่ละหน่วยงาน ในองค์กรมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

2. เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารนำมาใช้ในการตัดสินใจ การติดตามงาน และการแก้ไขงาน

ความสำคัญของการสื่อสารในองค์กร

1. การสื่อสารทำให้เกิดความหมาย

2. การสื่อสารทำให้คาดคะเนความคิดกันได้ “การเรียนรู้จากประสบการณ์ทางการสื่อสาร

จะสามารถคาดคะเนพฤติกรรมและแนวความคิดของคนอื่นได้”

3. การสื่อสารทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน วัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างกัน

ในองค์กร : ระหว่างบุคคลในที่ทำงานเดียวกันเพื่อประโยชน์ในการ ประสานงาน การปรึกษาหารือ การประชุมเพื่อแก้ปัญหาขององค์กร : การติดต่อกับลูกค้า ผู้ผลิต ผู้จำหน่าย ตัวแทน

รูปแบบของการสื่อสาร

1. การสื่อสารด้วยการใช้คำ ได้แก่ พูดหรือเขียน เช่น ผู้บริหารออกคำสั่งกับบุคลากร

ในโรงเรียน การสัมภาษณ์งาน การเขียนรายงาน การบันทึก การประชุม

2. การสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด เช่น การแสดงออกทางสีหน้า น้ำเสียง กิริยาท่าทาง การแต่งตัว

การใช้เครื่องประดับ การจัดโต๊ะเก้าอี้ในที่ทำงาน

การสื่อสารกับกิจกรรมขององค์กร

1. การตัดสินใจ ผู้บริหารต้องอาศัยข้อมูลที่ถูกต้องเพื่อให้เกิดการผิดพลาดน้อยที่สุด

2. ความเจริญและพัฒนา การพัฒนาบุคลากรควรมหาแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์

ต่อบุคลากร

3. ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ต้องสร้างความเข้าใจด้วยสื่อสาร จูงใจให้เกิดความรู้สึกที่ดี

เต็มใจและยินดีที่จะทำงานที่ตนมีความถนัด

4. เทคโนโลยี จัดให้มีคู่มือ การแนะนำ โครงการฝึกอบรมให้มีความรู้ทันต่อการ

เปลี่ยนแปลงเครื่องมือเครื่องใช้สมัยใหม่

5. การควบคุมและการประสานงาน สร้างบรรยากาศและช่องทางการสื่อสารให้ทั่วถึง
ทั้งองค์การ

6. สภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ เทคโนโลยี การเมือง สังคม ต้องติดตามข่าวสารต่าง ๆ เพื่อให้
สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้

ลักษณะการสื่อสารในองค์การ

1. ระบบรวม (Macro Approach) ภาพรวมทั้งองค์การ

1.1 การติดตามรายงานและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกิดขึ้นภายนอก กำหนดให้พนักงานมี
หน้าที่รับผิดชอบติดตามข้อมูล รายงาน วิเคราะห์ถึงผลกระทบจากข้อมูลภายนอก

1.2 การพิสูจน์ให้เห็นจริง ทำได้ตามที่ตกลงไว้หรือไม่

1.3 การติดต่อกับองค์การอื่น โดยหาข้อมูลทางวารสารหนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต -
การแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญอื่น ๆ แลกเปลี่ยนข้อมูลในกลุ่มเครือข่ายเดียวกัน

1.4 การกำหนดวัตถุประสงค์ พิจารณาจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากภายนอก
ขีดความสามารถของลูกค้า และติดต่อกับสถาบันอื่นก่อน

2. ระบบย่อย (Micro Approach) หน่วยงานย่อยในองค์การ

2.1 การเป็นสมาชิกของกลุ่ม สื่อสารสร้างความเข้าใจ มีเป้าหมายร่วมกัน

2.2 การปลุกเร้าและการฝึกอบรม ให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน

2.3 การสร้างบรรยากาศในการทำงาน พุดคุยปรึกษากันอย่างเสรี การเปิดเพลงเบาๆ

2.4 การควบคุมและการสั่งงาน ต้องอาศัยเครื่องมือทางการสื่อสารที่ดี และมี

ประสิทธิภาพ เช่น การประชุมภายใน หนังสือเวียน วิทยุสื่อสาร Internet Fax โทรศัพท์ เป็นต้น

2.5 การสร้างความพอใจ สร้างระบบการสื่อสารในองค์การที่เหมาะสม เช่นเสียงตามสาย
วารสาร บอร์ดประชาสัมพันธ์ อีเมลล์ จุดนัดพบ (Meeting Point)

3. ระบบเฉพาะบุคคล (Individual Approach) เป็นพฤติกรรมทางการสื่อสารแต่ละบุคคล

3.1 การพุดกันในกลุ่มที่ทำงานด้วยกัน เพื่อสร้างความเข้าใจ แลกเปลี่ยนทัศนคติ
ความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

3.2 การเข้าร่วมประชุม : การนำเสนอข้อมูล การแก้ปัญหา การโน้มน้าวให้บุคคลอื่นยอมรับ

3.3 การเขียนคู่มือ แนวทางการปฏิบัติงาน และเป็นการสื่อสารระหว่างองค์การกับ

บุคคลภายนอก

3.4 การร่างจดหมาย ใช้เวลาที่จำกัด และต้องทำให้ผู้อ่านเกิดความประทับใจ

3.5 การทำสัญญาขาย มีความยืดหยุ่นตอบสนองความต้องการของลูกค้า

3.6 การโต้แย้ง ผู้ที่จะประสบผลสำเร็จในการโต้แย้งจะต้องเป็นผู้ชักนำให้บุคคลอื่นคล้อยตาม

การสื่อสารในองค์การ

1. การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) คือการสื่อสารจากบุคคลที่
อยู่ในตำแหน่งสูงกว่าไปยังบุคคลที่มีตำแหน่งต่ำกว่า หรือการสื่อสารจากผู้บริหารไปยังผู้ปฏิบัติ เช่น
ผู้บังคับบัญชาสั่งงานไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา

2. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) คือการส่งข้อมูลจากบุคคลที่
อยู่ในตำแหน่งต่ำกว่าไปยังบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งสูงกว่าหรือการส่งข้อมูลจากผู้ปฏิบัติไปยังผู้บริหาร

เช่น กล้องแสดงความคิดเห็น การสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน เป็นต้น

3. การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal Communication) คือการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่ดำรงตำแหน่งอยู่ในระดับเดียวกันในองค์การ และสำหรับบุคคลที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกันมีผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน

4. การสื่อสารในแนวไขว้ (Cross – Channel Communication) คือการสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่คนละหน่วยงานกันหรือระหว่างหน่วยงานซึ่งเป็นการติดต่อข้ามแผนกของหน่วยงาน บุคคลที่ติดต่อกันอาจอยู่ในตำแหน่งเท่ากันหรือระดับตำแหน่งต่างกันได้ เช่น บุคคลที่ทำงานอยู่ในฝ่ายผลิตติดต่อกับบุคคลที่อยู่ในฝ่ายตลาด

หน้าที่ของการสื่อสารในองค์การ

1. การจัดหาข้อมูลเพื่อสามารถแข่งขันกับองค์การอื่น
2. ใช้ข้อมูลเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจ
3. สร้างความสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์การ

บทบาทของการสื่อสารในองค์การ

1. มีระบบที่การติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม
2. มีสายการบังคับบัญชา และการแบ่งงานที่ชัดเจน
3. บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการติดต่อสื่อสารเป็นอย่างดี

การสื่อสารกับการบริหาร

1. เป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายบริหารในการบริหารงาน
2. เป็นเครื่องช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ทั้งสองฝ่าย
3. ช่วยให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันดีขึ้น การสื่อสารนำมาซึ่งความไว้วางใจ
4. การสื่อสารมีส่วนอย่างมากในการประสานงาน
5. ช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

สรุปการสื่อสารของผู้บริหารต้องมีความถูกต้องแน่นอน มีข้อมูลสั้น กระชับ กระจ่างชัดเจน ตรงเป้าหมายผู้รับเข้าใจง่ายมีผลย้อนกลับทบทวน หรือ Two – way communication

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พระครูปริยัติกิตติธำรง และเอนก ไยอินทร์ (2564) ได้ศึกษา การจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงานเพื่อพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียน พบว่า การประกาศปฏิรูปอุตสาหกรรมเข้าสู่ยุคแห่งเทคโนโลยีและนวัตกรรม ภายใต้ต้นนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ผลักดันให้ประเทศต้องมีการปฏิรูปครั้งใหญ่ และการพัฒนานั้นจะต้องทำไปพร้อม ๆ กันทุกมิติ เพื่อสร้างโอกาสและลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมที่ประเทศไทยกำลังเผชิญอยู่ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องระบบการบริหารและการจัดการ การเตรียมความพร้อมด้านอัตรากำลัง การสร้างงานที่สอดคล้องกับสัดส่วนประชากร ศึกษาวิจัยพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม รวมถึงการศึกษามลกระทบจากการขับเคลื่อนนโยบายแห่งรัฐระบบการจัดการศึกษานั้น ก็จะต้องออกแบบเพื่อรองรับการเปลี่ยนในโลกแห่งอนาคตสถาบันการศึกษาควรพัฒนาหลักสูตรให้ผู้เรียนมีองค์ความรู้มากกว่าสาขาเดียว มีลักษณะเป็นสหวิทยาการ เรียนรู้จากประสบการณ์จากแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย ประยุกต์ใช้ความรู้ในการประกอบอาชีพ รู้จักใช้ทรัพยากรภูมิปัญญา ศิลปะและ

วัฒนธรรมท้องถิ่นที่อยู่รอบตัวหล่อเลี้ยงชีพได้ พัฒนาสู่ธุรกิจขนาดเล็ก SMEs โดยใช้เทคโนโลยี นวัตกรรมและแนวคิด Startup เป็นตัวขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนาที่มีความยั่งยืนได้และลดปัญหา วิกฤตแรงงานในอนาคตอีกแนวทางหนึ่ง

พงศรัชต์ธวัช วิวังสุ และคนอื่น ๆ (2560) ได้ศึกษาแนวทางจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงาน (WIL) สำหรับภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ผลการวิจัย พบว่า ประโยชน์จากการ ทำงานจริงและโอกาสต่อผู้เรียนของการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการการเรียนรู้กับการทำงานสูงสุดคือ พัฒนาความพร้อมสำหรับการทำงานจริงในอนาคต (ค่าเฉลี่ย = 4.61) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ของการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการการเรียนรู้กับการทำงาน (WIL) ในภาคอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวคือ การสร้างความร่วมมือจัดการศึกษาร่วมกันทั้งสามฝ่าย ประกอบด้วย สถาบันอุดมศึกษา สถานประกอบการ และสมาคมวิชาชีพในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทั้งนี้ การสร้างความร่วมมือในการจัดการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงานที่สำคัญ คือ การพัฒนาหลักสูตร ร่วมกัน การเปิดโอกาส ให้ผู้เรียนเข้าฝึกปฏิบัติการการเรียนรู้และทำงานจริงในสถานประกอบการ ตามหลักการเรียนรู้ตามสภาพจริงและการพัฒนารูปแบบการประเมินผลการเรียนรู้จากสภาพจริง ร่วมกัน นอกจากนี้ ควรมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกันระหว่างผู้สอน ผู้เรียน และผู้เชี่ยวชาญ จากสถานประกอบการและสมาคมวิชาชีพเพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับ สภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง

พัฒนา พรหมณี, ยุพิน พิทยาวัฒน์ชัยและจิระศักดิ์ ทัพผา (2563) ได้ศึกษา แนวคิด เกี่ยวกับความพึงพอใจและการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน พบว่า ความพึงพอใจที่มี ความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะทางอารมณ์ของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการตามความคาดหวัง ความพึงพอใจ ในงานเป็นทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานที่เขากระทำ ซึ่งแสดงออกมาเป็นความชอบหรือ ความไม่ชอบคุณลักษณะของงาน ในรางวัลที่ได้รับจากการทำงาน และในสภาพแวดล้อมของ การทำงาน ซึ่งช่วยส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและความร่วมมือร่วมใจ ระบบงาน ดำเนินไปด้วยความราบรื่นเรียบร้อย มีบรรยากาศในการทำงานที่ดีและภาพลักษณ์ ที่น่าประทับใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ การประเมินความพึงพอใจในงานเป็นการประเมิน ความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรม สามารถประเมินได้ด้วย วิธีการสังเกต การสัมภาษณ์ และ การสอบถาม ที่นิยมคือใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นอย่างรอบคอบและอย่าง ถูกต้องเหมาะสม ตามทฤษฎีของการวัดผล ประเมินผลและแปลผล เพื่อการนำไปใช้ประโยชน์ในการ ดำเนินงาน ตามความต้องการต่อไป

สุไอลา หมัดเลียด (2562) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านสนับสนุนการศึกษา ของบุคลากรในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 3 พบว่า มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ รายด้าน ดังนี้ ด้านบริหารงานงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารงานทั่วไป และ ด้านวิชาการ ตามลำดับ

จารุมาศ แสงสว่าง และ พวงเพชร ราชประโคน (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอน ของหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาสถิติประยุกต์

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์โดยรวมทั้ง 7 ด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงระดับความพึงพอใจของ นักศึกษาในแต่ละด้านเรียงจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านอาจารย์ที่ปรึกษา ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผล ด้านหลักสูตร ด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และด้านกระบวนการคัดเลือกนักศึกษา ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อ คุณภาพหลักสูตร และการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรโดยจำแนกตามนักศึกษาที่เรียนใน หลักสูตรปีการศึกษา 2555 กับนักศึกษาที่เรียนในหลักสูตรปรับปรุงปีการศึกษา 2560 พบว่า ความ พึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพหลักสูตร และการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตรจำแนกตาม นักศึกษาที่เรียนในหลักสูตรปีการศึกษา 2555 กับนักศึกษาที่เรียนในหลักสูตรปรับปรุงปีการศึกษา 2560 มีเพียงด้าน อาจารย์ที่ปรึกษาเท่านั้น ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิรักษ์ สิริรัตนจิตต์ และไพศาล ครูภูมิโสม (วิสาโล) (2562) ศึกษาความพึงพอใจ ในรูปแบบการจัดการเรียนการสอนวิชาศึกษาทั่วไปกับการบริหารจัดการ หลักสูตรวิชาศึกษาทั่วไป ที่สร้างเสริมทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรครุ 5 ปี ในสถาบันอุดมศึกษา จังหวัดสงขลา ผลการวิจัย พบได้ว่า ความพึงพอใจในรูปแบบการจัดการเรียนการสอนวิชาศึกษาทั่วไปกับการบริหารจัดการหลักสูตรวิชาศึกษาทั่วไปที่สร้างเสริมทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรครุ 5 ปี ในสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัย ส่วนบุคคลด้านเพศและมหาวิทยาลัย พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้นด้านชั้นปีที่กำลังศึกษาอยู่ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วิไลลักษณ์ กาประสิทธิ์ (2560) ศึกษากระบวนการจัดการการฝึกงานคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม หลักสูตรระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า ในทุกปีการศึกษา ของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาฝึกงานจำนวนมาก และมีขั้นตอนการขอฝึกงานหลายขั้นตอน โดยมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานเพียงคนเดียว ทำให้ขาดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ระบบการจัดการ การฝึกงาน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ซึ่งสามารถติดตาม และรายงานผลการขอฝึกงาน ช่วยลดความซ้ำซ้อนในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงข้อมูล ลดปัญหา การให้บริการข้อมูลแก่นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ พร้อมเก็บข้อมูลของสถานประกอบการต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูลในการฝึกงานรุ่นต่อไป ซึ่งมีการพัฒนาระบบในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชันในการจัดการ การฝึกงาน ระบบสามารถให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่โดยนักศึกษาสามารถสืบค้น บันทึกรายการฝึกงาน และเลือกสถานประกอบการที่จะฝึกงาน ทั้งยังตรวจสอบสถานะการขอฝึกงานได้ ในส่วนของอาจารย์สามารถสืบค้น ติดตาม สถานการณ์ฝึกงานของนักศึกษาและสถานประกอบการได้ อีกทั้งช่วยอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ในการจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการฝึกงาน และการแจ้งสถานะการขอฝึกงานแก่นักศึกษาได้ ทำให้ช่วยลดขั้นตอนในการดำเนินงานฝึกงาน

วาสิณี มหาพิราภรณ์ และวิรงรอง มีศรีสุข (2562) ศึกษา ความคาดหวังและการรับรู้เรื่อง การฝึกงานของนักศึกษาในหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลให้ความคาดหวังและการรับรู้ต่างกันในเรื่องการฝึกงาน ของนักศึกษามีความสัมพันธ์กับการรับรู้ในเรื่องการฝึกงานของนักศึกษาในหลักสูตรสาขาวิชาการ จัดการธุรกิจทั่วไป มหาวิทยาลัยศิลปากร ทั้งนี้ควรมีการกำหนดสถานที่ฝึกงานให้ตรงกับสาขา วิชาเอกที่เลือกเรียนและควรนำปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างฝึกงานมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้เกิด ประโยชน์สูงสุดต่อนักศึกษาและผู้ประกอบการ



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี