

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผล ความพึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการเรียนการสอน วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในรายวิชา RTL 3404 การสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการ ในภาคการศึกษา 2/2557 ซึ่งได้ศึกษาเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- แนวความคิดความพึงพอใจ
- แนวความคิดการจัดการเรียนการสอน
- แนวความคิดการบริการ
- ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ
- แนวความคิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ
- งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดความพึงพอใจ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และมีผู้วิจัยหลายท่าน ได้ให้ความหมายแนวคิดและทฤษฎี ไว้ดังนี้

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction และยังมีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” พอสรุปได้ดังนี้

คณิต ดวงหส์ดี (2537) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้น จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีคุณภาพ

Gillmer (1965, 254 – 255 อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี 2544, หน้า 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่าผลของเจตคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์กร องค์ประกอบของแรงงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งความพึงพอใจนั้นได้แก่ ความรู้สึกที่ประสบความสำเร็จในผลงาน ความรู้สึกที่ได้รับการยกย่องนับถือ และความรู้สึกที่มีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

Morse (1955 อ้างถึงใน สันติ ธรรมชาติ, หน้า 24) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานหมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความตึงเครียดมากก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ความตึงเครียดเป็นผลรวมจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อคราวใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้ความเครียดน้อยลง ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจจากคำนิยามของ Morse ทำให้มีนักวิชาการอีกหลายท่านได้ให้ความหมายไปในทิศทางที่คล้ายคลึงกัน โดยเน้นว่าความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนอง เช่น Hoy and Miskel กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีต่องานซึ่งมักเกี่ยวข้องกับคุณค่าและความต้องการของบุคคลด้วย Dessler

อธิบายความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกต่องานเพื่อความต้องการที่สำคัญของคนเรา เช่น ความมีสุขภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่องต่าง ๆ เหล่านี้ได้รับการตอบสนองแล้วทำให้มีผลต่องาน

Silmer (1984, 230 อ้างถึงใน ประภาภรณ์ สุรปภา 2544, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นระดับขั้นตอนความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบของคนที่มีลักษณะต่าง ๆ ของงานรวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

Strauss (1980 อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี 2544, หน้า 7) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

Wolman ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

Vroom ได้กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

Morse ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้เกิดความพอใจ

โทมัส และ เอิร์ล (Thomas & Eart)<sup>4</sup> ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ตีเลิศทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความสนใจในความต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการด้านสุขภาพ ผู้บริหารขององค์กรจึงต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและให้ผลดีอย่างต่อเนื่อง

ฮินชอร์ว และ แอทวูด (Hinshaw and Atwood) ได้ให้แนวคิดว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วยและเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการในอุดมคติกับการรับรู้ของผู้มารับบริการที่ได้รับตามความเป็นจริง สำหรับนักวิจัยทางพฤติกรรมได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจในบริการเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกันทฤษฎีความต้องการของ Maslow (มาสโลว์) เป็นนักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นสมมติฐานอยู่ 2 ประการ คือ

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป

2. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความสำคัญในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงก็จะตามมา มาสโลว์ได้แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

2.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อ ความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักจะตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

2.2 ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็就会有ความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงานและสถานะทางสังคม

2.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็就会有ความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกที่ตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมเสมอ

2.4 ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ดังนี้คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรือต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

2.5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นตอนความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวังทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่จะได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีของมาสโลว์ ชี้ให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ 5 ประการเมื่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาอีกความต้องการ

ทั้ง 5 ชั้น จะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดการตอบสนองตามลำดับขั้นของ Maslow มีข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคนที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะประกอบไปด้วย 2 หลักการ คือ

1. หลักการแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคนไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านอื่นๆ อีกต่อไป คนเหล่านี้กลับจะเกิดความพอใจในสภาพที่ตนเป็นอยู่ ยอมรับและพอใจความขาดแคลนต่างๆ ในชีวิต โดยถือว่าเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักการแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progression Principle) กล่าวคือลำดับขั้นของความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้จากระดับต่ำไประดับสูงกว่าและความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ต่อเนื่องเมื่อความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจแล้วนั้น จะเห็นว่า ความต้องการสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วไม่ได้รับการตอบสนองความรู้สึกขาดแคลนของมนุษย์ทุกคนก็จะเกิดขึ้นและก็ต้องพยายามแสวงหามาให้ได้ เว้นแต่จะมีอุปสรรคแล้วทำให้เกิดความท้อถอยต่ออุปสรรคนั้น ตัวอย่างเช่น เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการอยู่ในระดับหนึ่งแล้วอย่างสมบูรณ์ ก็ต้องการจะได้รับการตอบสนองความต้องการอีกในระดับสูงกว่าแต่มีข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรค ไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ หรือไม่สำเร็จตามความต้องการ สิ่งนี้จะทำให้คนเราหยุดแสวงหา ท้อถอย และจะยอมรับสภาพไม่มีการดิ้นรนอีกต่อไปในทิศทางตรงกันข้ามถ้าความต้องการในระดับต่ำกว่าในแต่ละระดับได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ คนก็จะเกิดความต้องการในขั้นต่อไปอีกจนกระทั่งบรรลุถึงความต้องการระดับสูงสุด คือ การได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) ทฤษฎีความพึงพอใจของ Shelley ซึ่งเป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นอีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพอใจ โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่างๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกหรือสร้างให้เกิดความพอใจมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจจะเป็นการศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้สภาพแวดล้อมทางกายภาพก็เป็นทรัพยากรของระบบความพึงพอใจอย่างหนึ่ง ดังนั้นการออกแบบสภาพแวดล้อมคือ การตัดสินใจว่าควรจัดการทรัพยากรที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีอยู่อย่างไรให้เกิดความพึงพอใจได้

ความพึงพอใจในเชิงปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเฉพาะในลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่ประกอบไปด้วยบุคคลสองฝ่าย คือ ฝ่ายแรก ได้แก่ ผู้มีอำนาจหน้าที่ในการบริการ ฝ่ายที่สอง ได้แก่ ผู้รับบริการ การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น Herbert A. Simon เห็นว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้น สามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับ

ผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมาโดยพิจารณาจากผลผลิตลบลด้วยปัจจัยนำเข้า แต่ถ้าเป็นเรื่องการบริหารรัฐกิจก็ต้องบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ต่างกันไป แต่สรุปได้ร่วมกันว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์กันที่คนคิดอย่างแยกกันไม่ออก สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบด้านต่างๆ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางความรู้สึก หรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ เป็นต้น
2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) คือ การที่สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับเกิดความรู้ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิดดีหรือไม่ดี
3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

อัลเดอร์เฟอ (Alderfer) ได้ขยายทฤษฎีมาสโลว์โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิริยาเมื่อเขาสามารถและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตน โดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจ (Satisfaction-progression principle) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้ากับลำดับขั้นความต้องการเมื่อตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าได้ และในทางตรงข้ามของการถดถอย – ความตึงเครียด (Frustration – regression principle) เพื่ออธิบายว่าเมื่อบุคคลที่ยังมีความตึงเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองในระดับต่ำกว่าทฤษฎี ERG ระวังว่าบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้นและต่ำลงของระดับความต้องการขึ้นกับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่ 9

ความพึงพอใจและแนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจาเป็นจะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน
3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ
4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน
5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล เมื่อความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้นผู้ประกอบการบริการจะต้องหาความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วน ดังนี้

5.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ ซึ่งบุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใดๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คาบอกล่าของกลุ่มเพื่อน โฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการนั้น

5.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในการใช้บริการนั้นบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่างๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คาบอกล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลจากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น จึงเกิดความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ (Expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการ (Performance) หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้อง (Confirmation) ต่อการบริการและเกิดความพึงพอใจในบริการ แต่ถ้าการบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามความหมายก็จะเกิดการยืนยันความไม่ถูกต้อง (Disconfirmation) ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในบริการ

5.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลามีสถานการณ์ที่มีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกันทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น จึงทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น – ลง ตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ความพึงพอใจนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ การประเมินคุณภาพของการบริการอันเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการให้บริการ โดยที่ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ด้าน ได้แก่

1. การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ อันเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้สัญญาว่าจะให้ โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการว่าจะได้รับอย่างน้อยตามที่ผู้ให้บริการได้สัญญาไว้ ความมากน้อยของคุณภาพของสิ่งที่ได้รับจะเป็นตัวกำหนดถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง

2. การรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะนำเสนอผ่านการแสดงออกต่างๆ ในกระบวนการบริการ โดยผู้รับบริการจะประเมินว่าผู้ให้บริการนั้นได้บริการอย่างเหมาะสมมากน้อยเพียงใดรวมทั้งความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาในการสื่อสาร และการปฏิบัติตนในการให้บริการว่าผู้ให้บริการมีความเต็มใจและจริงใจเพียงใด ในการให้บริการรับรู้เหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ

Barnard กล่าวถึง สิ่งสูงในหรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

1. สิ่งสูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ ฯลฯ
2. สิ่งสูงใจเกี่ยวกับโอกาส เช่น โอกาสเกี่ยวกับความมีชื่อเสียง ความมีอิทธิพลโดยการได้รับตำแหน่งดีๆ เป็นต้น
3. สิ่งสูงใจเกี่ยวกับสภาพความช่วยเหลือการได้รับบริการต่างๆ

4. ความสามารถขององค์การที่จะให้ความพึงพอใจแก่บุคคลโดยเปิดโอกาสให้แสดงอุดมคติ โดยเสรีเพื่อกระตุ้นให้บุคคลเกิดความภูมิใจในฝีมือ และมีโอกาสได้รับสวัสดิการต่างๆ

5. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับผู้ร่วมงานการมีความสัมพันธ์อันดีมิตรกับบุคคลในหน่วยงานความผูกพัน และการได้มีส่วนร่วมกิจกรรมขององค์การ

6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่เป็นอยู่ตามปกติประจำวัน

7. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยทางสังคม

8. มีความมั่นคงในการทำงานและการมีหลักประกันให้อยู่ดีกินดี

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ชรีณี เตชจินดา ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือลดลงหากความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วย ดังนี้

1. ความพอใจของความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ
2. ความพอใจต่อการประสานงานผู้บริการ
3. ความพอใจต่อการต้อนรับและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
4. ความพอใจกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ
5. ความพอใจต่อคุณภาพบริการ
6. ความพอใจต่อการใช้บริการต่อการใช้จ่ายในการบริการ

ในพระพุทธศาสนาได้กล่าวถึงหลักธรรมในโลกธรรม 8 ซึ่งในส่วนที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์เรียกว่า “อิฏฐารมณ์” ได้แก่ ลาภ ทรัพย์สินที่เป็นเครื่องปลื้มใจต่างๆ เช่น ทรัพย์สิน เงิน ทอง อาหาร เครื่องนุ่งห่ม เครื่องประดับ สิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ ยศ ได้แก่ ยศสถาบันดาศักดิ์ ตำแหน่งหน้าที่การงาน

เครื่องราชอิสริยาภรณ์ เหยียดตรา ปริญญาบัตรต่างๆ สรรเสริญ ได้แก่ เกียรติยศ ชื่อเสียง การเป็นที่เคารพ ยกย่องนับถือ และการเป็นที่รักของบุคคลอื่น สุข ได้แก่ ความพึงพอใจ ความพึงพอใจ ความปลื้มปิติ และความสมหวังทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ที่เกิดจากการได้ลาภ ยศ สรรเสริญ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับการบริการ และการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ ได้แก่

1. ผลิภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่าย และเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

3. สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้ เป็นต้น

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป

5. ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการ จะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามารวมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

**ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระดับด้วยกัน คือ**

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับบริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งที่ต่ำกว่าความคาดหวังนั้นได้ เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกยินดีและมีความสุขในการมารับบริการนั้นๆ

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจในบริการที่ได้รับซึ่งเกินความคาดหวังที่ตั้งใจไว้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจก็จะเกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็นทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึง



ทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกริยา คือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

## **แนวความคิดการจัดการเรียนการสอน**

### **ความหมายของการเรียน**

การเรียน คือ พฤติกรรมของสิ่งมีชีวิตในการรับเอาประสบการณ์เพื่อใช้ในการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งประสบการณ์ดังกล่าวอาจเกิดจากการรับรู้ด้วยตนเอง เช่น การได้ดูรายการสารคดีทางโทรทัศน์ และเกิดจากการถ่ายทอดจากบุคคลอื่น เช่น การสั่งสอนของพ่อแม่ การอบรมจากครูอาจารย์ เป็นต้น ในทางการศึกษาแล้วจะเรียกผู้ที่ได้รับประสบการณ์ หรือการเรียนนี้ว่า “ผู้เรียน” หรือ “นักเรียน” ดังนั้น การเรียนในทางการศึกษาจึงหมายถึง พฤติกรรมของนักเรียนในการรับประสบการณ์หรือความรู้ จากผู้ผ่านประสบการณ์มาก่อน อาทิ ครู อาจารย์ ผู้เชี่ยวชาญ ฯลฯ ซึ่งเรียกว่า “ผู้สอน” เพื่อพัฒนาตนเองไปสู่เป้าหมาย ซึ่งในที่นี้อาจหมายรวมทั้งจุดประสงค์ในการเรียนรู้ของผู้สอนเอง และเป้าหมายเฉพาะของผู้เรียนเอง เช่น ต้องการความรู้เพื่อไปประกอบอาชีพในอนาคต เป็นต้น

### **ความหมายของการสอน**

การสอน เป็นงานหลักของครู ซึ่งปัจจุบันถือว่าครูเป็นวิชาชีพชั้นสูง ที่บุคคลในวิชาชีพนี้ต้องได้รับการศึกษาอบรมมาโดยเฉพาะเพื่อให้มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถเลือกวิธีปฏิบัติงานที่เหมาะสม เพื่อช่วยให้นักเรียนมีความรู้ ทักษะ และเจตคติ ดังที่ระบุไว้ในจุดประสงค์การสอน ครูต้องมีการฝึกฝนด้านการสอนอยู่เสมอเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ในการทำงาน เช่นเดียวกับวิชาชีพชั้นสูงอื่นๆ และต้องมีมาตรฐานของวิชาชีพ การที่ครูสามารถปฏิบัติงานการสอนได้ดีขึ้นอยู่กับความสามารถในการผสมผสานศาสตร์ว่าด้วยการสอนกับศิลปะของการสอนเข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลของการสอนสูงสุด ซึ่งครูที่มีประสิทธิผล (Effective Teacher) นอกจากจะมีความรู้ในศาสตร์ของการสอน และมีศิลปะของการสอนแล้ว ยังต้องมีคุณลักษณะ 4 ประการ ต่อไปนี้

1. การประยุกต์ทฤษฎีและการวิจัยการสอนไปใช้
2. การสะสมประสบการณ์การสอน
3. การคิดวินิจฉัยไตร่ตรองและแก้ปัญหา
4. การเรียนรู้การสอนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการบูรณาการความรู้กับประสบการณ์เข้า

ด้วยกัน

มีผู้ให้ความหมายคำว่า “การสอน” ต่างๆ กันไป เช่น

แลงฟอร์ด กล่าวว่า การสอน คือกิจกรรมที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลคนหนึ่งยอมรับผิดชอบเกี่ยวกับการเรียนรู้ของบุคคลอีกคนหนึ่ง การสอนจึงเป็นกิจกรรมที่ครูกระทำเพื่อให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ (Langford 1968 : 144)

กูซ ได้ให้ความหมายของการสอนว่า ความหมายของการสอนในระดับแคบ หมายถึง วิธีการที่ครูถ่ายทอดความรู้ อบรมนักเรียน ให้มีความรู้ ความคิด เจตคติและทักษะดังที่จุดประสงค์การศึกษาได้ระบุไว้ ส่วนความหมายของการสอนในระดับกว้าง หมายถึง การกระทำและการดำเนินการด้านต่างๆ ของครูภายใต้สภาพการณ์การเรียน ซึ่งประกอบด้วย

1. การสร้างสัมพันธภาพระหว่างครูกับนักเรียน
2. กระบวนการตัดสินใจและวางแผนก่อนสอน ซึ่งได้แก่ การวางแผนการสอนการจัดเตรียมสื่ออุปกรณ์

### **ความหมายของการจัดการเรียนการสอน**

การจัดการเรียนการสอน คือ กระบวนการดำเนินการกิจกรรมหรือการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่ผู้บริหาร และครูผู้จัดให้แก่ผู้เรียนทุกชั้นตอน หรือเรียกว่าเป็นกระบวนการจัดการเรียนการสอน ให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ และคุณลักษณะตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตร ได้แก่ การวางแผนการสอน การดำเนินงานสอน การใช้สื่อการสอน และการวัดผลประเมินผล อีกทั้งการจัดการเรียนการสอนนั้นเป็นการรวมหลายกิจกรรมเข้าด้วยกัน ซึ่งการจัดการเรียนการสอนที่ดีนั้นผู้บริหาร โรงเรียน ครู และนักเรียนควรมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ โดยมีผู้บริหารเป็นผู้นำในการดำเนินงาน อย่างไรก็ตามงานด้านการเรียนการสอนนั้นถือเป็นงานหลักของครูผู้สอนในโรงเรียนซึ่งผู้บริหารและครูผู้สอนเองต้องให้ความสำคัญ เพราะผู้สอนเป็นหัวใจสำคัญที่จะนำนักเรียนไปสู่เป้าหมายที่หลักสูตรต้องการได้ และในส่วนของการบริหารงานวิชาการด้านการเรียนการสอนนั้นผู้บริหารต้องยึดหลักการจัดการเรียนการสอนตามแนวของหลักสูตร ซึ่งมุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้ปฏิบัติจริง โดยจะต้องจัดครูเข้าสอน จัดหาสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกตามความจำเป็น กระตุ้นและส่งเสริมให้ครูจัดทำและใช้แผนการสอน ติดตามการจัดการเรียนการสอนของครู ส่งเสริมให้ครูจัดการเรียนการสอนให้ดียิ่งขึ้น และเพื่อให้การจัดการเรียนการสอนประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ได้ วางไว้ จำเป็นจะต้องมีการนำองค์ประกอบของหลักสูตรทั้งหมดมาสู่กระบวนการปฏิบัติที่ถูกต้องและเป็นระบบด้วย

### **มโนสำคัญเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน**

มโนสำคัญเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนดังที่จะกล่าวต่อไปนี้ มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ในการจัดการศึกษา และก่อให้เกิดทฤษฎีการเรียนรู้ต่างๆ ที่จะช่วยอธิบายธรรมชาติ และลักษณะสำคัญของกระบวนการเรียนรู้ที่ดี และจะนำไปสู่การสอนอย่างมีทิศทางและเป้าหมายที่เหมาะสม โดยแยกคำนิยามเกี่ยวกับมโนทัศน์และแสดงให้เห็นรายละเอียดและสาระสำคัญของแต่ละมโนทัศน์ คือ

ศาสตร์การสอน (Science of Teaching) หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับการเรียนรู้และการสอนที่สังคมโลกได้สั่งสมมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ซึ่งผู้สอนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการช่วยให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ตามเป้าหมาย จุดหมาย วัตถุประสงค์ของการสอนที่กำหนด ความรู้ดังกล่าวได้มาจากการคิด การวิเคราะห์ของนักปราชญ์ และนักคิดทั้งหลายหรือได้มาจากการศึกษา ค้นคว้าพิสูจน์ ทดสอบตามกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ของนักจิตวิทยาและนักการศึกษาต่างๆ ข้อความรู้อ้างอิงประกอบด้วย ปรัชญาการศึกษา บริบท การสอน ทฤษฎี หลักการ แนวคิด ระบบ รูปแบบ วิธีการ เทคนิค และจิตวิทยาทางการเรียนรู้และการสอน การวางแผนและออกแบบการจัดการเรียนการสอน การดำเนินการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล สื่อและเทคโนโลยีทางการสอนนวัตกรรมและการวิจัยการเรียนการสอน เป็นต้น

ศิลปะการสอน (Art of Teaching) หมายถึง ความรู้และความสามารถในการนำจิตวิทยา วิธีการและเทคนิคต่างๆ ไปใช้ในการสอน เพื่อช่วยให้การสอนมีความน่าสนใจ สนุกมีชีวิตชีวา และช่วยให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ราบรื่นและมีความสุข

**บริบททางการสอน (Teaching Context)** หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน ซึ่งมีความสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อการสอน ทั้งในระดับจุลภาพ (micro) ซึ่งเป็นระดับที่ใกล้ชิดตัวผู้เรียนผู้สอนมากที่สุด ไปจนถึงระดับมหภาค (macro) ซึ่งเป็นระดับที่ไกลตัวผู้เรียนมากที่สุด เช่น สภาพทางจิตใจและความรู้ทางวิชาการของผู้สอน สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกตัวผู้เรียน สภาพของห้องเรียน บรรยากาศผู้บริหาร การบริหารงาน บุคลากรในโรงเรียน สภาพของโรงเรียน สภาพแวดล้อมในโรงเรียน ผู้ปกครอง บุคคลในชุมชน สภาพทางสังคม เศรษฐกิจและการเมืองของชุมชน ทรัพยากรในชุมชน นโยบายและแผนการจัดการศึกษาระดับชาติ การบริหารการศึกษาระดับชาติ การเปลี่ยนแปลงทางการเมือง ความเคลื่อนไหวและความก้าวหน้าทางวิชาการของโลก เป็นต้น

**ปรัชญาการศึกษา (Educational Philosophy)** หมายถึง ความคิดหรือระบบของความคิดที่เกี่ยวกับการศึกษา ที่ตั้งอยู่บนรากฐานของปรัชญาแม่บทปรัชญาใดปรัชญาหนึ่ง ปรัชญาการศึกษาเป็นปรัชญาที่แตกหน่อมาจากปรัชญาทั่วไปอันเป็นปรัชญาที่ว่าด้วยความจริงของชีวิต ปรัชญาการศึกษาเป็นความเชื่อ ความศรัทธา การเห็นคุณค่าในความคิดทางการศึกษาใดๆ ซึ่งผลักดันให้บุคคลคิดและกระทำการต่างๆ ในด้านการจัดการศึกษาให้มีความสอดคล้องกับความเชื่อนั้นๆ

**ทฤษฎีการเรียนรู้ (Learning Theory)** หมายถึง ข้อความที่พรรณนาอธิบายทำนายปรากฏการณ์ต่างๆ เกี่ยวกับการเรียนรู้ ซึ่งได้รับการพิสูจน์ ทดสอบตามกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ และได้รับการยอมรับว่าเชื่อถือได้ และสามารถนำไปนิรภัยเป็นหลักหรือกฎการเรียนรู้ย่อยๆ หรือนำไปใช้เป็นหลักในการจัดกระบวนการเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียนได้ ทฤษฎีโดยทั่วไปมักประกอบด้วยหลักการย่อยๆ หลายหลักการ

**หลักการเรียนรู้ (Learning Principle)** หมายถึง ข้อความย่อยๆ ที่พรรณนา อธิบายทำนายปรากฏการณ์ต่างๆ เกี่ยวกับการเรียนรู้ ซึ่งได้รับการพิสูจน์ ทดสอบ ตามกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ และได้รับการยอมรับว่าเชื่อถือได้ สามารถนำไปใช้ในการจัดกระบวนการเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียนได้ หลักการเรียนรู้หลายๆ หลักการ อาจนำไปสู่การสร้างเป็นทฤษฎีการเรียนรู้ได้

**ทฤษฎีการสอน (Teaching/Instructional Theory)** คือ ข้อความที่พรรณนาอธิบายทำนายปรากฏการณ์ต่างๆ ทางการสอน ที่ได้รับการพิสูจน์ ทดสอบ และการยอมรับว่าเชื่อถือได้ ซึ่งนักจิตวิทยา หรือนักการศึกษาอาจพัฒนาหรือแปลงมาจากทฤษฎีการเรียนรู้ เพื่อนำไปใช้เป็นหลักในการจัดการเรียนการสอนให้เป็นที่ไปตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ทฤษฎีการสอนหนึ่งๆ มักประกอบไปด้วยหลักการสอนย่อยๆ หลายหลักการ

**หลักการสอน (Teaching/Instructional Principle)** คือ ข้อความย่อยๆ ที่พรรณนา อธิบาย ทำนาย ปรากฏการณ์ต่างๆ ทางการสอนที่ได้รับการพิสูจน์ ทดสอบและการยอมรับเชื่อถือได้ สามารถนำไปใช้ในการสอนผู้เรียนให้เกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดหลักการสอนหลายๆ หลักการ อาจนำไปสู่การสร้างเป็นทฤษฎีการสอนได้

**แนวคิดทางการสอน (Teaching/Instructional Concept/Approach)** คือ ความคิดเกี่ยวกับการสอนที่พรรณนา อธิบาย ทำนายปรากฏการณ์ต่างๆ ทางการสอนที่นักคิด นักจิตวิทยา หรือนักการศึกษา ได้นำเสนอและได้รับการยอมรับในระดับหนึ่งว่าเป็นแนวคิดที่น่าเชื่อถือด้วยเหตุผลใดเหตุผลหนึ่ง

**ระบบการสอนหรือระบบการเรียนการสอน (Teaching/Instructional System)** คือ องค์ประกอบต่างๆ ของการเรียนการสอนที่ได้รับการจัดให้มีความสัมพันธ์กันและส่งเสริมกันอย่างเป็นระบบ เพื่อช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้

**ระบบการสอนหรือรูปแบบการเรียนการสอน (Teaching/Instructional Model)** คือ แบบแผนการดำเนินการสอนที่ได้รับการจัดเป็นระบบ อย่างสัมพันธ์สอดคล้องกับทฤษฎี หลักการ เรียนรู้หรือการสอนที่รูปแบบนั้นยึดถือ และได้รับการพิสูจน์ ทดสอบว่ามีประสิทธิภาพสามารถช่วยให้ ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามจุดมุ่งหมายเฉพาะของรูปแบบนั้นๆ โดยทั่วไปแบบแผนการดำเนินการสอน ดังกล่าว มักประกอบด้วย ทฤษฎี หลักการที่รูปแบบนั้นยึดถือและกระบวนการสอนที่มีลักษณะเฉพาะ อันจะนำผู้เรียนไปสู่จุดมุ่งหมายเฉพาะที่รูปแบบนั้นกำหนด ซึ่งผู้สอนสามารถนำไปใช้เป็นแบบแผน หรือแบบอย่างในการจัดและดำเนินการสอนอื่นๆ ที่มีจุดมุ่งหมายเฉพาะเช่นเดียวกันได้

**วิธีสอน** คือ ขั้นตอนที่ผู้สอนดำเนินการให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ด้วยวิธีการ ต่างๆ ที่แตกต่างกันไปตามองค์ประกอบและขั้นตอนสำคัญอันเป็นลักษณะเด่นหรือลักษณะเฉพาะที่ ขาดไม่ได้ของวิธีนั้นๆ เช่น วิธีสอนโดยใช้การบรรยาย องค์ประกอบสำคัญของการบรรยายคือ เนื้อหา สารที่จะบรรยาย และการบรรยาย และขั้นตอนสำคัญคือ การเตรียมเนื้อหาสาระ การบรรยาย (พูด บอก เล่า อธิบาย) และการประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียนที่เกิดจากการบรรยาย ดังนั้นวิธีสอนโดย ใช้การบรรยาย ก็คือกระบวนการหรือขั้นตอนที่ผู้สอนใช้ในการช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตาม วัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยการเตรียมเนื้อหาสาระที่จะบรรยาย แล้วบรรยาย คือ พูด บอก เล่า อธิบาย เนื้อหาสาระหรือสิ่งที่ต้องการสอนแก่ผู้เรียนและประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยวิธีใดวิธี หนึ่ง

**เทคนิค** คือ กลวิธีต่างๆ ที่ใช้เสริมกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการ หรือการกระทำใดๆ เพื่อช่วย ให้กระบวนการ ขั้นตอน วิธีการ หรือการกระทำนั้นๆ มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้น เทคนิคการสอน หรือการดำเนินการทางการสอนใดๆ เพื่อช่วยให้การสอนมีคุณภาพและประสิทธิภาพ มากขึ้น เช่น ในการบรรยาย ผู้สอนอาจใช้เทคนิคต่างๆ ที่สามารถช่วยให้การบรรยายมีคุณภาพและ ประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การยกตัวอย่าง การใช้สื่อ การใช้คำถาม เป็นต้น

**ทักษะการสอน** คือ ความสามารถในการปฏิบัติการสอนด้านต่างๆ อย่างชำนาญซึ่งครอบคลุม การวางแผนการเรียนการสอน การออกแบบการเรียนการสอน การจัดการเรียนการสอน การใช้วิธี สอน เทคนิคการสอน รูปแบบการเรียนการสอน ระบบการสอน สื่อการสอนประเมินผลการเรียนการ สอน รวมทั้งการใช้ทฤษฎีและหลักการเรียนรู้และการสอนต่างๆ

**นวัตกรรม** คือ สิ่งใหม่ที่ทำขึ้น ซึ่งอาจอยู่ในรูปของความคิดหรือการกระทำหรือสิ่งประดิษฐ์ ต่างๆ ดังนั้น นวัตกรรมการสอนจึงหมายถึงแนวคิด วิธีการ หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ ที่สามารถนำมาใช้ ในการจัดการเรียนการสอน ซึ่งอาจเป็นสิ่งใหม่ทั้งหมดหรือใหม่เพียงบางส่วน หรืออาจเป็นสิ่งใหม่ใน บริบทหนึ่งหรือในช่วงเวลาหนึ่ง หรืออาจเป็นสิ่งใหม่ที่กำลังอยู่ในกระบวนการพิสูจน์ทดสอบ หรือ ได้รับการยอมรับนำไปใช้แล้ว แต่ยังไม่แพร่หลายหรือเป็นส่วนหนึ่งของระบบงานปกติ

**การวิจัยด้านการเรียนการสอน** คือ การศึกษาหาคำตอบให้แก่ปัญหาหรือคำถามต่างๆ เกี่ยวกับการเรียนการสอนด้วยกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ เพื่อให้ได้คำตอบที่น่าเชื่อถือต่อแปรที่

เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบสำคัญของการเรียนการสอนครอบคลุมตัวแปร เกี่ยวกับผู้เรียนผู้สอนบริบทของการเรียนการสอน กระบวนการเรียนการสอน และผลผลิตของการเรียนการสอน

### แนวความคิดการบริการ

จากการศึกษาค้นคว้างานเอกสารและแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ มีผู้ให้ความหมายและแนวความคิด ไว้ดังนี้

Groonroo ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

Kotler ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

Max Weber ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา” ว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่นช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่ง Weber ได้อธิบายว่าพฤติกรรมข้าราชการในระบบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (sine irate studio – without hatred or passion)

B.M. Verma ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่ง Penchansky Thomas ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการของการรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

Katz Elihu and Brenda Danet ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ต้องการหรือไม่ ปฏิบัติหรือมีการ

สอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการ ที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

2. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่นำเอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้น เช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษี หรือการนัดแผนโบราณแบบสปา เป็นต้น

2. การบริการสาธารณะ (Public service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีการบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะ บริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น

Gronroos ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

Ziethaml, Parasuraman and Berry ได้ชี้ให้เห็นด้วยว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ผลการศึกษาวิจัยของนักวิชาการกลุ่มนี้ ช่วยให้เห็นว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่รับรู้ว่ามีคุณสมบัติสอดคล้องกันเพียงไร ข้อสรุปที่น่าสนใจประการหนึ่งก็คือ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง (confirm or disconfirm expectation) ของผู้บริโภคนั่นเอง

**B.M. Verma** ได้พิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการให้บริการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการให้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการจากความหมายดังกล่าวจะเห็น

ได้ว่า เป็นการพิจารณาโดยใช้แนวความคิดเชิงระบบ (System Approach) มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Output) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผล จะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

James S. McCullough ได้มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ (The Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการส่งมอบให้แก่บริการ (The Service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้นผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายบริการ หมายถึง การปฏิบัติ รับผิดชอบ ให้ความสะดวกต่างๆ ในบริการ มีความหมายถึงกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้นๆ

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เองเป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

พรณี ชูติวัฒนธาดา มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ การบริการ (service) หมายถึง “กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค” การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดีผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ถ้านำคำว่า “service” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัว และใช้เป็นอักษรขึ้นต้นคำ เราจะพบหัวใจขององค์ประกอบของการบริการที่ดี

S : Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม เอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นใจในความจำเป็นของผู้รับบริการ

E : Early Response ตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R : Respectful แสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการ

V : Voluntariness Manner ลักษณะการให้บริการอย่างเต็มใจ

I : Image Enhancing แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการขององค์กร

C : Courtesy ความมีไมตรีจิตในการบริการ

E : Enthusiasm ความกระตือรือร้นในการบริการ ลักษณะของงานบริการเป็นงานหนักที่ต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา อันส่งผลให้บางครั้งการบริการอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้

วศิน อิงคพัฒนากุล มีแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้ ในการดำรงชีวิตประจำวันของบุคคลทั่วไปนั้น แต่ละคนต้องมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันไป โดยทุกบทบาทหน้าที่ย่อมต้องมีส่วนประสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งทางตรงและทางอ้อม ในลักษณะแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตาม บทบาทหน้าที่ดังกล่าวนี้ สามารถจำแนกได้เป็น 2 รูปแบบใหญ่ๆ คือ การเป็นผู้ให้บริการ และการเป็นผู้รับบริการ ซึ่งทุกคนต้องมีบทบาททั้งสองรูปแบบพร้อมๆ กันไป

คุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่สำคัญของผู้ให้บริการที่ดี ควรประกอบด้วยคุณลักษณะ 7 ประการ ประกอบด้วย M-A-T-C-H-E-S ซึ่งสามารถขยายความได้ ดังนี้

1. ความสามารถในการบริหารจัดการเป็นอย่างดี (Management) ทั้งนี้

เนื่องจากการบริการเกี่ยวข้องโดยตรงกับปัจจัยหลายประการทั้งที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงและโดยอ้อม ทั้งที่เป็นปัจจัยสนับสนุนและขัดขวาง ผู้ให้บริการที่ดีต้องสามารถบริหารจัดการให้สามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยดังกล่าวได้ เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับระยะเวลา ระยะเวลางบประมาณ

2. ผู้ให้บริการที่ดีต้องเป็นบุคคลที่ทรงภูมิความรู้ (Academic) ในศาสตร์หลายด้านอย่างแท้จริงเพื่อเป็นพื้นฐานในการให้ความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยมุ่งหวังประโยชน์สูงสุดของการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้องสำหรับผู้รับบริการ

3. ผู้ให้บริการต้องรักษาเอกลักษณ์ (Unique) ของตนเอง

4. การดูแลรักษาและเอาใจใส่ (Care) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ และกระจายผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม

5. ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีสุขภาพพลานามัยดี (Health) ซึ่งครอบคลุมทั้งสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพในการทำงานโดยตรงโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเป็นบุคคลที่มีสุขภาพจิตดีย่อมก่อให้เกิดความประทับใจเมื่อแรกพบ (First Impression) ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการที่ดี และมีประสิทธิภาพต่อไปได้

6. ให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Environment) ซึ่งผู้ให้บริการที่ดี ควรสร้างความตระหนักถึงการรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทั้งหมด จะส่งผลต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม

7. การมีจิตใจพร้อมให้บริการ (Service Mind) ทั้งนี้ ผู้รับบริการสามารถรับรู้ และรู้สึกได้ถึงจิตใจพร้อมให้บริการได้เป็นอย่างดีจากพฤติกรรมการประพฤติดน และความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ ได้ให้ความหมายว่า บริการเป็นกิจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะสามารถแยกออกได้เป็นสองประเภทคือ “ตำรวจทางปกครอง”(Police administrative) และ “บริการสาธารณะ” (service public) ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลางให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้าง ขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญ ทำอย่างไรรัฐจึงจะ



ประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณการดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว การบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. การบริการสาธารณะด้านสุขอนามัย
2. การบริการสาธารณะด้านเศรษฐกิจ
3. การบริการสาธารณะด้านสังคมและการศึกษา
4. การบริการสาธารณะด้านวัฒนธรรม

เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้น หากบริการสาธารณะหยุดชะงักไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้ บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

หลักการที่สำคัญของหลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะคือ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่จัดทำบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่เกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือองค์กรมหาชนอิสระ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

**ปรัชญา เวสารัชช์** ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ คือ

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้ ดังนี้

- 1.1 การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม
- 1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม
- 1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากและไม่น้อยเกินไป
- 1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยที่จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นนำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชนและต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุดดังนั้น การที่จะชี้วัดว่าการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่เพียงใดนั้น วิธีหนึ่งก็คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และมีคุณภาพ

ทศพร ศิริสัมพันธ์ กล่าวถึงการบริการสาธารณะไว้ว่า โดยหลักการแล้ว การบริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการนี้ของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการและประสิทธิภาพเช่นว่านี้ ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจการให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตามแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management-NPM) ที่ระบบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการที่ค้ำในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ตามแนวคิดนี้ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพและการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีมีติดอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น

### **ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ**

ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสำคัญที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างหากกลยุทธ์ทางการจัดการและยุทธศาสตร์ทางการตลาดมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการนั้น สิ่งที่ผู้ให้บริการควรจะต้องคำนึงถึงและยึดถือคือ

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่น่าประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปองค์การธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลายๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงานและเป็นสิ่งทีนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. ผู้รับบริการ กล่าวคือ สิ่งที่ผู้รับบริการมุ่งหวังต้องการจะได้อาจจากการมารับบริการนั้น ก็คือ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นตัวหลักด้านคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อผู้รับบริการดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวหลักด้านคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเอง ซึ่งมุ่งหวังที่จะได้รับการบริการที่ดีจากการที่ได้ไปใช้บริการยังที่ต่างๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีอย่างเพียงพอ ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อที่จะนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นเรื่อยๆ

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ เนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงาน จะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเท สร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการ ส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น มีบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถเข้าสู่การธุรกิจบริการมากขึ้น เกิดการขยายตัวของธุรกิจบริการ ส่งผลต่อลักษณะการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความหลากหลายและมีคุณภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป (อ้างอิงในอารมณ์รัตน์ เลิศไพบรอต 2544: 7-25)

## แนวความคิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

ความหมายของคำว่าประสิทธิผลและประสิทธิภาพนั้นมีความใกล้เคียงกันมากและก่อให้เกิดความสับสนในระยะแรก จนกระทั่ง ปี ค.ศ.1938 Bamard (อ้างอิงใน ศิริรักษา ชี้ทางให้, 2538) ได้เริ่มให้ความชัดเจนของความแตกต่างของสองคำโดยเริ่มที่ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิผลไว้ในแง่ของประสิทธิผลขององค์กรโดยให้ความหมายของประสิทธิผลว่าหมายถึง การทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายของวัตถุประสงค์เฉพาะ (Specific goal) ที่องค์กรกำหนดไว้

วัฒนา ล่วงลือ ได้ประมวลความหมายของคำว่าประสิทธิผลและประสิทธิภาพจากแนวคิดของนักวิชาการด้านการบริหารและทฤษฎีองค์กรหลายท่าน สรุปได้ว่าประสิทธิผลหมายถึงการบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายหรือจุดประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยไม่ได้คำนึงถึงทรัพยากร

ยุวณูช กุลาตี (2548) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพและประสิทธิผลไว้ดังนี้

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) และผลลัพธ์ที่ออกมา (Output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุด ซึ่งเป็นการกระทำสิ่งหนึ่งที่ถูกต้องโดยคำนึงถึงการทรัพยากรให้ประหยัดและสิ้นเปลืองน้อยที่สุด

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

งานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2548) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพและประสิทธิผลไว้ดังนี้

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณของทรัพยากรที่ใช้ไปกับปริมาณผลผลิตที่เกิดจากกระบวนการ กล่าวคือ ประสิทธิภาพแสดงถึงความสามารถในการผลิตและความคุ้มค่าของการลงทุน

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ของการทำงานกับ เป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ กล่าวคือประสิทธิผลจะแสดงถึงความสามารถในการตอบสนอง อย่างรวดเร็วและทันเวลาเพื่อให้ได้ผลผลิต

ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ กระทรวงศึกษาธิการ (2542) ได้ให้ความหมายของ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลไว้ดังนี้

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การปฏิบัติงานหรือการบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว และใช้ เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม คุ่มค่าและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดในขณะที่ต้องการผลงานมากที่สุด

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง การปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ที่ตั้งไว้

จากความหมายดังกล่าว สามารถสรุปความหมายของคำว่าประสิทธิภาพและประสิทธิผลไว้ ดังนี้

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุนหรือทรัพยากรต่อหน่วย ของผลผลิตที่ได้จากการดำเนินงานต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผน หรือในทางกลับกัน หมายถึง ความสามารถในการเพิ่มผลผลิตหรือผลประโยชน์ต่อหน่วยของต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงานสูงกว่าที่ กำหนดไว้ในแผน โดยประสิทธิภาพเป็นอัตราส่วนที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตหรือ ประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานจริงเปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ความสามารถในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ ที่วางไว้ จุดสำคัญของประสิทธิผลอยู่ที่ความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตที่ถูกคาดหวังตามวัตถุประสงค์ที่ วางไว้และผลผลิตจริงที่มีขึ้น

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการ ประกันคุณภาพพบว่ายังไม่มีผลงานวิจัยในลักษณะดังกล่าวดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอผลงานวิจัยที่ เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ ดังนี้

**สุนทร ทองโพธิ์ (2548)** ได้ทำวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโรงเรียน สังกัดสา นักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4 โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือ 1) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพของโรงเรียน 2) เพื่อหาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน 3) เพื่อ หาประสิทธิผลของโรงเรียน 4) เพื่อหานายปัจจัยประสิทธิของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาเขต 4 ขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า

1) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเขต 4 อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ ปัจจัยด้านผู้บริหาร ปัจจัยด้านโรงเรียน ปัจจัยด้านครู และปัจจัยด้านการบริหาร

2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านโรงเรียน ด้านการบริหาร ด้านผู้บริหารและด้านครูมีผลต่อ ประสิทธิภาพของโรงเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเขต 4 ขอนแก่น พบว่าค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยกับประสิทธิผลของโรงเรียนทั้ง 4ด้าน เป็นไปในทางบวก มีนัยสำคัญที่ระดับ 01 เพื่อ พิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านครูและปัจจัยด้านโรงเรียน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านการบริหารและผู้บริหาร มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง

3) ประสิทธิภาพของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4 โดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับได้ ความสามารถในการปรับตัวของบุคลากร ( $x = 3.97$ ) สมรรถนะของครู ( $x = 3.94$ ) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ( $x = 3.68$ ) เพื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

**ด้านความสามารถในการปรับตัวของบุคลากร** มีประสิทธิภาพโดยภาพรวมในระดับมากทุกข้อเรียงตามลำดับคือ บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำหลักสูตรของสถานศึกษา ( $x = 4.29$ ) ผู้บริหารมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ดี ( $x = 4.21$ ) บุคลากรปฏิบัติงานตามแผนและตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน ( $x = 3.96$ ) แต่สิ่งที่มีประสิทธิภาพในระดับต่ำที่สุดคือ บุคลากรนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ( $x = 3.68$ )

**ด้านสมรรถนะของครู** มีประสิทธิภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ คณะครูมีความภาคภูมิใจที่อยู่โรงเรียนนี้ ( $x = 4.22$ ) คณะครูและนักเรียนแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ( $x = 4.11$ ) คณะครูในโรงเรียนมักจะช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน ( $x = 4.08$ ) ส่วนที่มีประสิทธิภาพต่ำที่สุดคือโรงเรียนมีครูแกนนำหรือครูที่ได้รับรางวัลดีเด่น ( $x = 3.11$ )

**ด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน** มีประสิทธิภาพโดยภาพรวมระดับมาก เรียงตามลำดับคือ นักเรียนสามารถทำงานร่วมกันกับเพื่อน ( $x = 4.00$ ) นักเรียนส่วนใหญ่มีพัฒนาการทางด้านอารมณ์และจิตใจ ( $x = 3.81$ ) นักเรียนส่วนใหญ่สนทนากับเพื่อนและผู้ใหญ่ได้เหมาะสมกับวัย ( $x = 3.74$ ) ส่วนที่มีประสิทธิภาพต่อคือนักเรียนแสวงหาความรู้และเรียนรู้ด้วยตนเอง ( $x = 3.38$ )

4) เพื่อหานายปัจจัยประสิทธิของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเขต 4 ขอนแก่น พบว่าปัจจัยด้านการบริหารโดยมีค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.533 มีอำนาจในการทำนายร้อยละ 28.10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

**กิตติยา สีส่อน (2547)** ได้ทำการวิจัยเรื่องโมเดลเชิงประสิทธิผล พบว่า 1) คณะวิชาของกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพมีประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในทั้ง 4 ด้าน หลังจากดำเนินการประกันคุณภาพภายในหลังพระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ.2542 แล้วสูงขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 2) โมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น เป็นโมเดลที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในระยะที่ 1 และระยะที่ 2 ได้ตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไป ทั้งโมเดลแบบแยกและแบบรวม 3) โมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในแบบที่มีการวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระร่วมด้วย สามารถอธิบายความแปรปรวนคะแนนเศษเหลือได้มากกว่าแบบที่มีการวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ตัวแปรอิสระร้อยละ 2

**สุลัดดา ศรีโท (2550)** ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการจัดการฐานข้อมูลและสารสนเทศในการประกันคุณภาพภายในเพื่อพร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอกสำหรับสถานศึกษาอาชีวศึกษา จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า

1) สภาพปัจจุบันและปัญหาระบบการจัดการฐานข้อมูลและสารสนเทศในการประกันคุณภาพภายในเพื่อพร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอกสำหรับสถานศึกษาอาชีวศึกษา จังหวัดขอนแก่นพบว่าสถานศึกษามี

1.1) การจัดการฐานข้อมูลและสารสนเทศในการประกันคุณภาพภายในยังมีการวางแผนไม่มากเท่าที่ควร

1.2) เครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศในการประกันคุณภาพภายในบางตัวบ่งชี้ไม่สมบูรณ์

1.3) การแบ่งผู้รับผิดชอบในการจัดการฐานข้อมูลและสารสนเทศในการประกันคุณภาพภายในแบ่งเป็นมาตรฐาน ให้แต่ละแผนกและสาขา รับผิดชอบ ซึ่งมีคุณวุฒิ ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ยังไม่สอดคล้องกับเนื้อหาตามมาตรฐานการและมีประสบการณ์ค่อนข้างน้อย

1.4) การจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศซ้ำซ้อนกันระหว่างฝ่ายและงาน

1.5) กฎทินและช่วงเวลาในการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศในการประกันคุณภาพภายในยังไม่ชัดเจนซึ่งเมื่อจะทำรายงานการประเมินตนเองต้องมีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมในบางตัวบ่งชี้เพื่อให้ได้ข้อมูลและสารสนเทศในการประกันคุณภาพภายในตามมาตรฐานการอาชีวศึกษาทำให้ข้อมูลบางมาตรฐานไม่เป็นปัจจุบัน

1.6) การจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศยังมีความต่อเนื่องไม่เท่าที่ควร

2) ระบบการจัดการฐานข้อมูลและสารสนเทศในการประกันคุณภาพภายในเพื่อพร้อมกับการประเมินคุณภาพภายนอก สำหรับสถานศึกษาอาชีวศึกษา จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นประกอบด้วย

2.1 ด้านปัจจัย (Input) ข้อมูลที่ต้องการเก็บตามมาตรฐานอาชีวศึกษาได้แก่ แหล่งข้อมูลวิธีการจัดเก็บข้อมูล แบบจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ ผู้จัดเก็บข้อมูล ผู้กำกับติดตามและช่วงเวลาในการจัดเก็บข้อมูล

2.2 ด้านการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

2.3 ด้านการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

2.4 ด้านผลผลิต (Output) สารสนเทศในการรายงานผลการตามมาตรฐานการอาชีวศึกษา จำนวน 6 มาตรฐาน 34 ตัวบ่งชี้ พร้อมทั้งทำคู่มือการใช้ระบบการจัดการฐานข้อมูลและสารสนเทศในการประกันคุณภาพภายในเพื่อพร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอก ทำให้สถานศึกษามีระบบการจัดการฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพในด้านอรรถประโยชน์ (Utility Standards) คือผลการประเมินที่ได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ผลการประเมิน เช่น ผู้บริหารระดับสูง ด้านความเป็นไปได้ (Feasibility Standards) คือวิธีการที่ใช้ในการประเมินจะต้องมีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติจริง ประหยัด คุ่มค่า ด้านความเหมาะสม (Propriety Standards) คือวิธีการประเมินจะต้องไม่ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายต่อผู้ให้ข้อมูล ด้านความถูกต้อง (Accuracy Standards) คือวิธีการประเมินต้องสามารถวัดได้ตรงตามสิ่งที่ต้องการวัดจริง มีความครบถ้วนสมบูรณ์ แหล่งผู้ให้ข้อมูลมีความเชื่อถือได้ มีการวิเคราะห์และประเมินผลอย่างถูกต้องและผลการประเมินมีความเป็นปรนัย

**บุญส่ง นิลแก้ว และคณะ (2359)** ได้ดำเนินการวิจัยเรื่อง การประเมินระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นการตรวจสอบการดำเนินงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ตามแนวทางการจัดกิจกรรมที่เป็นข้อเสนอแนะของบวง

มหาวิทยาลัย จำนวน 13 กิจกรรม การประเมินได้ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลหลายวิธีคือ การสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถาม การตรวจเอกสารและหลักฐานตามความเหมาะสมกับแหล่งข้อมูล ผลการประเมินสรุปได้ว่า

1.มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้จัดกิจกรรมเผยแพร่เรื่องเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษาให้แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยด้วยวิธีการหลายลักษณะได้แก่ การจัดประชุมชี้แจง และประชุมปฏิบัติการ ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2538 เป็นต้นมา จำนวน 5 ครั้ง การส่งหนังสือแจ้งเวียนไปยังคณะและหน่วยงานต่างๆ การพิมพ์เอกสารเผยแพร่

2.ตามความเป็นจริงคณะและภาควิชาได้ดำเนินกิจกรรมต่างๆที่เป็นลักษณะของการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่เสมอแต่ได้ดำเนินการอย่างไม่เป็นระบบและไม่มีเอกสารบันทึกผลของการดำเนินกิจกรรมเพื่อเผยแพร่ โดยเฉพาะการประเมินการสอนของอาจารย์นั้น มีอาจารย์จำนวนไม่น้อย (ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70) ได้ทำการประเมินการสอนของตนเอง แต่เป็นการดำเนินการตามความอยากทราบผลการสอนเฉพาะตัวของอาจารย์เองมากกว่าการดำเนินการในรูปการกระทำร่วมกันภายในภาควิชาหรือสาขาวิชา

3. คณบดี ผู้อำนวยการ หัวหน้าภาควิชา คณะ ประธานสาขาวิชาและอาจารย์ เห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นจำนวนมาก โดยคณบดีและผู้อำนวยการ เห็นด้วยร้อยละ 100 หัวหน้าภาควิชาและประธานสาขาวิชา เห็นด้วยร้อยละ 90.67 และอาจารย์เห็นด้วยร้อยละ 81.34

4.กิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่ควรดำเนินการต่อไปตามข้อเสนอแนะของคณบดี ผู้อำนวยการ หัวหน้าภาควิชาและประธานสาขาวิชาตามลำดับความสำคัญ 3 อันดับแรกคือ

(1) การเผยแพร่หลักการ วัตถุประสงค์ และความสำคัญของการมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นภายในสถาบันให้กับบุคลากรภายในสถาบันได้รับทราบโดยชัดเจน ซึ่งรวมถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย

(2) มีการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรในสถาบันอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการพัฒนาเทคนิคการสอนและสื่อการศึกษา

(3) จัดให้มีระบบการพัฒนา ติดตามและประเมินผลการดำเนินการหลักสูตรโดยต่อเนื่อง ชัดเจนและรัดกุม เพื่อให้หลักสูตรที่ใช้ในการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ สามารถใช้ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพได้

**วันชัย ศิริชนะ** (2537) ได้ดำเนินการวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบของการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับสถาบันการศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิดพื้นฐาน หลักการ โครงสร้าง และหลักเกณฑ์ในการประกันคุณภาพการศึกษาของประเทศไทย และประเทศอื่นๆ อีก 5 ประเทศ ได้แก่ สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ญี่ปุ่น ออสเตรเลีย และสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมัน ซึ่งผู้วิจัยพบว่า ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของทุกประเทศให้ความสำคัญกับหลักการในเรื่องของความเป็นอิสระ(Autonomy) ควบคู่ไปกับความเชื่อถือได้ในสายตาของบุคคลภายนอก (Accountability) ของสถาบันอุดมศึกษาโดยแต่ละประเทศได้พัฒนาไกล

และวิธีการดำเนินงานแตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และจารีตประเพณีของตน ในส่วนของวิธีการที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทยที่พัฒนาขึ้นนี้ ได้ยึดกระบวนการให้การรับรองวิทยฐานะเป็นกลไกที่สำคัญโดยจะมีการพิจารณาให้การรับรองวิทยฐานะแก่สถาบันที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งสามารถแบ่งการดำเนินงานออกได้เป็น 2 รูปแบบ คือ

รูปแบบที่ 1 การให้การรับรองวิทยฐานะโดยการตรวจสอบระบบการควบคุมคุณภาพภายในสถาบัน (Academic Auditing System) เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้กับสถาบันหรือหลักสูตรที่ได้เปิดดำเนินการไปแล้ว โดยคณะกรรมการรับรองวิทยฐานะจะพิจารณาให้การรับรองแก่สถาบันที่มีระบบการควบคุมคุณภาพทางวิชาการภายในสถาบันที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ เป็นที่ยอมรับว่าเชื่อถือได้

รูปแบบที่ 2 การให้การรับรองวิทยฐานะโดยการตรวจสอบผลการดำเนินการ เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นสำหรับสถาบันการศึกษาหรือหลักสูตรที่ขอจัดตั้งหรือเปิดดำเนินการใหม่ มีความแตกต่างจากระบบแรก คือมหาวิทยาลัยต้องมีการศึกษาตนเองในเบื้องต้นตามรูปแบบที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนด (Self-Study form) และเมื่อถึงกำหนดที่จะต้องขอรับการรับรองวิทยฐานะก็ให้แจ้งความจำนงค์พร้อมส่งรายงานการศึกษาตนเองไปยังทบวงมหาวิทยาลัยเพื่อที่ทบวงมหาวิทยาลัยจะได้พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการไปตรวจเยี่ยมและพิจารณาผลการดำเนินการตามที่ระบุไว้ในรายงานการศึกษาตนเอง เมื่อเห็นว่ามาตรการและเกณฑ์การดำเนินงานเหมาะสมก็ให้รับรองวิทยฐานะ อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้ระบุว่าระบบการรับรองวิทยฐานะที่พัฒนาขึ้นทั้ง 2 ระบบนี้มีจุดมุ่งหมายอย่างเดียวกันคือการกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษามีอิสระในการกำกับดูแลตนเองด้วยการสร้างระบบควบคุมคุณภาพการศึกษา เพื่อติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของตนด้วยตนเอง ภายหลังจากการประกาศนโยบายให้สถาบันอุดมศึกษาในสังกัดมีการจัดและดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัยในปี พ.ศ. 2539 เป็นต้นมา วงการวิจัยทางการศึกษาได้ให้ความสนใจและติดตามศึกษาความก้าวหน้าและปัญหาอุปสรรคของการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวจากสถาบันอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง ดังจะเห็นได้จากรายงานผลการศึกษาวิจัยที่ได้รวบรวมสรุปไว้นี้ โดยในปี พ.ศ. 2541 สองปีภายหลังจากที่สถาบันการศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยได้นำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า สถาบันการศึกษาส่วนใหญ่มีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับนโยบายของทบวงมหาวิทยาลัย โดยมีรูปแบบกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา 3 รูปแบบ ได้แก่รูปแบบที่ 1 มีการสร้างระบบกำกับ ระบบสนับสนุน และระบบตรวจสอบ รูปแบบที่ 2 มีการสร้างระบบต่างๆ เช่นเดียวกับรูปแบบข้างต้น รวมถึงการพัฒนาบุคลากรในสังกัดให้มีความพร้อมที่จะเข้าสู่การประกันคุณภาพ

รูปแบบที่ 3 มีการวางแผนการดำเนินงานออกเป็น 5 ระยะอย่างชัดเจน ดังนี้

ระยะที่ 1 สร้างความรู้ความเข้าใจ

ระยะที่ 2 จัดให้มีองค์กรและคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่ดูแลงานประกัน

คุณภาพโดยเฉพาะ

ระยะที่ 3 ติดตามความก้าวหน้าของคณะและหน่วยงาน

ระยะที่ 4 ปรับปรุงระบบ



ระยะที่ 5 ดาเนินตามระบบที่ได้รับการปรับปรุงแล้วปัญหาและอุปสรรคที่  
ค้นพบได้แก่

1) การขาดความรู้ความเข้าใจอย่างแท้จริงของบุคลากรในเรื่องของการประกันคุณภาพ  
การศึกษา โดยบุคลากรส่วนหนึ่งเข้าใจว่าเป็นการตรวจสอบเพื่อจับผิดมากกว่าที่จะเป็นเรื่องของการ  
พัฒนา

2) ความไม่ต่อเนื่องของการบริหารอันเนื่องมาจากการปรับเปลี่ยนผู้บริหารบ่อยครั้ง 3) ความไม่  
ชัดเจนในแนวทางปฏิบัติของทบวงมหาวิทยาลัย 4) การขาดตัวอย่างการดำเนินงานจากมหาวิทยาลัย  
ที่ประสบผลสำเร็จ 5) ขาดคู่มือในการพัฒนากลไกและแนวปฏิบัติ

**จุฬารัตน์ วิทยาชาว (2541)** ก็ได้ศึกษารูปแบบและปัญหาอุปสรรคของกระบวนการประกัน  
คุณภาพการศึกษา แต่เป็นการศึกษารายกรณี ณ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ  
ผลการวิจัยที่พบมีความสอดคล้องกับสุวิมล ราชธนบริบาล โดยเฉพาะในเรื่องของปัญหาและอุปสรรค  
ซึ่งผู้วิจัยรายงานว่าก่อนที่ทบวงมหาวิทยาลัยจะได้ประกาศนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา  
สถาบันฯ ได้ดำเนินการให้มีการควบคุมคุณภาพภายในมาบ้างแล้ว หากแต่ไม่ได้มีการดำเนินการอย่าง  
เป็นระบบ การนายนโยบายของทบวงมหาวิทยาลัยมาปฏิบัติจึงเป็นการกระตุ้นให้มีการจัดกระบวนการ  
ประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีระบบมากขึ้น เพื่อเตรียมความพร้อมให้หน่วยงานภายนอกเข้ามา  
ตรวจสอบอย่างไรก็ตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า  
พระนครเหนือยังไม่บรรลุสำเร็จอันเนื่องมาจากปัญหาและอุปสรรคต่างๆ จำนวน 6 ประการ  
ดังต่อไปนี้

1. ความเข้าใจที่ไม่ตรงกันของผู้บริหารและคณาจารย์เกี่ยวกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายของ  
กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา โดยพบว่ากลุ่มผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่อง  
ดังกล่าวมากกว่าคณาจารย์

2. แม่ว่ากลุ่มผู้บริหารโดยทั่วไปจะมีความรู้ความเข้าใจที่ดีแต่เมื่อศึกษาเป็นรายกรณีพบว่า  
ผู้บริหารให้ความสำคัญกับกระบวนการนี้แตกต่างกัน ดังนั้นความก้าวหน้าของการประกันคุณภาพ  
การศึกษาในระดับหน่วยงานหรือคณะจึงอยู่ในระดับที่แตกต่างกันมาก นอกจากนี้ความต่อเนื่องของ  
วาระผู้บริหารก็ส่งผลกระทบต่อความก้าวหน้าด้วยเช่นกัน

3. ความแตกต่างกันของทัศนคติ ทั้งนี้คณาจารย์มีความเห็นว่าการที่ให้คณาจารย์ถูก  
ประเมินผลการจัดการเรียนการสอนแต่เพียงฝ่ายเดียวเป็นการกระทำที่ไม่เป็นธรรม โดยเห็นว่า  
ผู้บริหารก็สมควรได้รับการตรวจสอบและประเมินผลการบริหารงานด้วยเช่นกัน

4. ความบกพร่องของการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ภายในสถาบันฯ โดยผู้วิจัยพบว่าปัญหา  
และอุปสรรคที่สำคัญมากประการหนึ่งคือการที่บุคลากรส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ความเข้าใจอย่างแท้จริง  
เกี่ยวกับเรื่องของการประกันคุณภาพการศึกษา อันเนื่องมาจากการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ดี/เพียงพอ ทั้ง  
ในระดับคณะและระดับสถาบันฯ

5. ยังไม่มีการแต่งตั้งบุคลากร คณะกรรมการ และองค์กรกลางที่มีความรู้ความสามารถเข้ามา  
รับผิดชอบการจัดดำเนินงานด้านนี้โดยเฉพาะ

6. ลักษณะที่แตกต่างกันของหน่วยงานหรือคณะ ได้ส่งผลกระทบต่อความก้าวหน้าของกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันเช่น คณะที่ก่อตั้งมานานมีความพร้อมทางด้านบุคลากร และงบประมาณมีแนวโน้มที่ชัดเจนที่จะก้าวหน้ามากกว่าคณะเพิ่งก่อตั้งเป็นต้น

**อุทุมพร จามรมาน และคณะ (2542)** ได้ศึกษาสถานภาพการประกันคุณภาพการศึกษาอุดมศึกษา จำนวน 5 สาขาวิชา จากการดำเนินงานของ 2 คณะวิชาในโครงการนำร่อง ในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย พบว่าคณะวิชาต่างๆ ยังดำเนินงานไม่แล้วเสร็จด้วยสาเหตุสำคัญ 3 ประการ ซึ่งมีความสอดคล้องบางประการกับปัญหาและอุปสรรคที่ค้นพบโดยผู้วิจัยสองคนแรกที่ได้นำเสนอไปแล้วข้างต้น ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จของคณะวิชาต่างๆ ที่ค้นพบในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้แก่

1. ความไม่ชัดเจน/ความบกพร่องของการสร้างความเข้าใจในเรื่องของการประกันคุณภาพให้กับทุกคนที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินงานโดยไร้ทิศทาง ไม่มีศูนย์รวม

2. การมุ่งเน้นหารูปแบบการประกันคุณภาพมากกว่าที่จะเป็นการดำเนินงานประกันคุณภาพให้ครบวงจร นั่นคือคณะวิชาส่วนใหญ่มุ่งเน้นที่การหาระบบ กลไก และรูปแบบการดำเนินการ ดัชนีและเกณฑ์ เป็นการดำเนินการเพื่อให้ตอบสนองนโยบายของทบวงมหาวิทยาลัยมากกว่าที่จะเป็นการรวบรวมข้อมูลอย่างจริงจัง เพื่อวิเคราะห์ สรุปผล และให้ข้อมูลย้อนกลับแก่หน่วยงานเพื่อให้เกิดการปรับปรุงแก้ไข

3. การมองไม่ทะลุถึงผลสุดท้ายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่าผลสุดท้ายคืออะไร การที่คณะวิชาต่างๆ ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของตนเพียงเพราะต้องการสนองตอบนโยบายของทบวงมหาวิทยาลัย มิใช่เพราะต้องการประกันคุณภาพผลผลิตของตนเองจริงๆ ทำให้ไม่เข้าใจว่างานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นงานที่ไม่ต่อเนื่อง ต้องมีการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพของการศึกษาที่ดำเนินการอยู่ให้ดียิ่งๆขึ้นไปอย่างไม่มีสิ้นสุด

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้เสนอแนะให้ทบวงมหาวิทยาลัยดำเนินการในหลายๆ ประการที่เป็นประโยชน์ อาทิ

1) ควรมีการสร้าง ความเข้าใจให้กับกลุ่มบุคลากรที่ไม่ใช่ผู้บริหารมากขึ้น

2) ควรมีการจัดประชุมสัมมนาเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ดำเนินงานในสาขาวิชาเดียวกันจากสถาบันต่างๆ ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และแลกเปลี่ยนตัวอย่างการทำงาน อันจะเป็นแรงกระตุ้นให้หน่วยงานเกิดความพยายามที่จะทำงานให้ก้าวหน้าทัดเทียมกัน

3) ควรเร่งสร้างผู้เชี่ยวชาญทางด้านการศึกษาให้มากขึ้น เพียงพอที่จะให้คำปรึกษาแก่ทุกสถาบันและคณะวิชา

4) ควรเร่งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของทบวงมหาวิทยาลัยเอง ให้มีความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อที่จะสามารถตอบคำถามและข้อสงสัยของสถาบันการศึกษา/คณะวิชาต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง สอดคล้อง และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

**วัฒนา ล่วงลือ (2538)** ได้ทำวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ประสิทธิผลของสภามหาวิทยาลัยไทย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาตัวบ่งชี้ประสิทธิผลและมิติประสิทธิผลของสภามหาวิทยาลัยไทย พัฒนาแบบประเมินประสิทธิผลของสภามหาวิทยาลัยไทย และวิเคราะห์

ประสิทธิผลของสภามหาวิทยาลัย จำแนกตามโครงสร้างขนาดของสภามหาวิทยาลัยและประเภทของมหาวิทยาลัย วิธีดำเนินการวิจัยประกอบด้วยตัวบ่งชี้และมิติประสิทธิผลของสภามหาวิทยาลัยโดยใช้เทคนิค BET (Behavioral Evant Technique) ของเซทและคณะ ซึ่งได้นำวิธีการ 5 ขั้นตอนของเทคนิค CIT มาใช้ในการเก็บข้อมูล การพัฒนาแบบประเมินประสิทธิผลของสภามหาวิทยาลัย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร คือ กรรมการสภามหาวิทยาลัยของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย จำนวน 587 คน ได้ข้อมูลกลับ จำนวน 394 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 67.12 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีประมาณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค ค่าสหสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเอฟ การทดสอบค่าที และคะแนนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1. ตัวบ่งชี้ประสิทธิผลของสภามหาวิทยาลัยไทยมี 71 ประการ จำแนกเป็นมิติประสิทธิผลของสภามหาวิทยาลัยได้ 8 มิติ คือ 1) มิติเชิงความเข้าใจบริบทของสถาบันประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 9 ประการ 2) มิติเชิงการศึกษาข้อมูลประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 7 ประการ 3) มิติเชิงการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 8 ประการ 4) มิติเชิงการมีส่วนร่วม ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 10 ประการ 5) มิติเชิงการสนับสนุนงานของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 8 ประการ 6) มิติเชิงการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ 12 ประการ 7) มิติเชิงการติดตามและประเมินผล ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 10 ประการ และ 8) มิติเชิงการกำหนดกลยุทธ์ โดยประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 8 ประการ 2.แบบประเมินประสิทธิผลของสภามหาวิทยาลัย มีคุณภาพด้านความเที่ยงชนิดความคงที่ภายในสูงเท่ากับ 0.972 และมีความตรงตามเนื้อหา ข้อกระทงในทุกมิติประสิทธิผลมีสหสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

**สุวิมล ราชธนบริบาล (2541)** ได้ศึกษากระบวนการประกันคุณภาพทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจรูปแบบกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์ต่อกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสารแบบสำรวจจาก 11 สถาบัน แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร 16 สถาบัน และแบบสอบถามผู้บริหารและอาจารย์ 6 สถาบัน ผลการวิจัยพบว่า สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งได้มีการเผยแพร่หลักการและนโยบายเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบัน เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนใหญ่มีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับนโยบายของทบวงมหาวิทยาลัย มีรูปแบบกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา 3 รูปแบบ คือ รูปแบบที่ 1 ประกอบด้วย ระบบกำกับ และระบบตรวจสอบ รูปแบบที่ 2 มีองค์ประกอบเช่นเดียวกับรูปแบบที่ 1 มีการเน้นที่การพัฒนาบุคลากรภายในสถาบันเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่การประกันคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญ รูปแบบที่ 3 มีการกำหนดกรอบแนวคิดเป็นขั้นตอน แบ่งกระบวนการออกเป็น 5 ระยะ คือ ระยะที่ 1 สร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรของสถาบัน ระยะที่ 2 จัดตั้งสภาวิชาการขึ้นเป็นองค์กรหลักที่ดูแลเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา และมีการตั้งคณะกรรมการอำนวยการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อทำหน้าที่ประสานงานนโยบายและจัดทำข้อเสนอเกี่ยวกับหลักเกณฑ์หรือคู่มือสำหรับให้คณะวิชาถือปฏิบัติเป็นแนวปฏิบัติ ระยะที่ 3 การนำนโยบายสู่แนวปฏิบัติและมีการออกเยี่ยมชมหน่วยงานเพื่อดูความคืบหน้าของแต่ละคณะและหน่วยงาน ระยะ

ที่ 4 การปรับปรุงระบบ ระยะที่ 5 การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งระบบ นอกจากนี้พบว่า สถาบันมีวิธิดำเนินงานในการจัดประชุมชี้แจงนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา ในสถาบัน จัดตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพของสถาบัน จัดตั้งหน่วยงาน/คณะ/และผู้รับผิดชอบ จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพ กำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษานานโยบายสู่การปฏิบัติในระดับภาควิชา และกำหนดดัชนีบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ด้านความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์ต่อวิธีดำเนินการควบคุมคุณภาพในหน่วยงาน พบว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อวิธีดำเนินงานด้านหลักสูตรมากที่สุด ส่วนอีก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอาจารย์ ด้านห้องสมุดและแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ ด้านการวิจัย และด้านบริการวิชาการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก

**อมรวิชัย นาคทรพ (2543)** ได้ทำวิจัยเรื่อง บนทางสู่คุณภาพ การติดตามผลการประกันคุณภาพและรับรองมาตรฐานการอุดมศึกษา โดยงานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการศึกษาแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามความก้าวหน้าและศึกษาปัญหา อุปสรรคของสถาบันอุดมศึกษา ในการเตรียมการรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาตามนโยบายของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ

ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมสถาบันอุดมศึกษามีความตื่นตัวและเริ่มดำเนินการพัฒนาระบบและกลไกประกันคุณภาพไปบ้างพอสมควรโดยมีข้อแตกต่างระหว่างสถาบันระดับปริญญาและความก้าวหน้าไปกว่าสถาบันระดับต่ำกว่าปริญญา ส่วนในแง่การดำเนินการประกันคุณภาพและการใช้ประโยชน์ข้อมูลบ่งชี้คุณภาพ พบว่า สถาบันโดยรวมมีการดำเนินการประกันคุณภาพไปในระดับปานกลางถึงมากเป็นส่วนใหญ่ โดยด้านที่ย่อยหย่อนได้แก่ ด้านการวิจัย ด้านกิจกรรมและบริการนักศึกษา ด้านห้องสมุดและแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ เป็นต้น ส่วนในด้านการใช้ประโยชน์ตัวบ่งชี้คุณภาพนั้น พบว่ามีการใช้ประโยชน์ระดับปานกลางถึงมากเช่นกัน โดยจุดที่ย่อยหย่อนคือ ตัวบ่งชี้เชิงผลลัพธ์ (Output และ Outcome) ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับบัณฑิตศึกษา ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับความพอใจของนักศึกษาในการรับบริการด้านต่างๆ ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับผลผลิตและความสำเร็จด้านการวิจัย ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับการให้บริการวิชาการของอาจารย์ เป็นต้น ทั้งนี้โดยส่วนรวมอาจกล่าวได้ว่า ข้อย่อยเมื่อเปรียบเทียบกันแล้วพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเรื่องของการใช้ประโยชน์ตัวบ่งชี้ มากกว่าเรื่องการดำเนินการประกันคุณภาพ เนื่องจากสถาบันส่วนใหญ่มีฐานะเป็นส่วนราชการจึงมีความกดดันในการออกกฎระเบียบแนวปฏิบัติต่างๆ ซึ่งเป็นมาตรฐานพื้นฐานของการประกันคุณภาพ เมื่อดูข้อมูลจากกรณีศึกษาพบว่า ข้อมูลจากการสำรวจจะเป็นการประเมินตนเองที่สูงกว่าความเป็นจริง (Over estimation) ของสถาบันอุดมศึกษา เนื่องจากกรณีศึกษาชี้ชัดว่านอกจากโครงการนำร่องของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย และโครงการนำร่องเรื่องการใช้ระบบ ISO 9002 ของสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดอื่นๆ เพียงบางแห่งแล้ว พบว่าส่วนใหญ่มีแต่เนียบและมาตรการที่ยังขาดแรงกระตุ้นและการผลักดันไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง ทำให้กระแสการประกันคุณภาพในระดับสถาบันยังไม่เป็นกลุ่มเป็นก้อนโดยพร้อมเพรียงกัน อีกทั้งยังส่งผลต่อแผนการประเมินและรับรองมาตรฐานจากภายนอกที่สถาบันทั้งหมดจะต้องทยอยรับการประเมินจากภายนอกให้แล้วเสร็จภายในปี 2547 ด้วย ตลอดจนการที่สถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีแนวทางการประกันคุณภาพที่คล้ายคลึงกัน อีกทั้งยังมีสถาบันบางแห่งที่ริเริ่มนวัตกรรมในการประกันคุณภาพด้วยตนเอง จึงน่าจะเป็นโอกาสและ

ข้อได้เปรียบที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะใช้เป็นปัจจัยผลักดันการดำเนินงานในเรื่องนี้ให้มีเอกภาพ ประสิทธิภาพ และมีผลที่เป็นรูปธรรมต่อไป

**Stensaker B. (1998)** ได้ศึกษาเชิงเปรียบเทียบเรื่องการประเมินนักประเมิน (Assessing the assessors) ในการประเมินคุณภาพการศึกษาสาขาวิชาบริหารธุรกิจของประเทศนอร์เวย์ การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการทำงานของกลุ่มนักประเมินภายนอกโดยมุ่งตรวจสอบว่านักประเมินมีวิธีการในการพิจารณาแหล่งสารสนเทศ และมีกระบวนการในการประเมินอย่างไร ตลอดจนการเขียนรายงานการประเมินการวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักประเมินจำนวน 25 คน ซึ่งเป็นนักประเมินที่ไปประเมินภาควิชาบริหารธุรกิจจำนวน 47 ภาควิชาในสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ทั่วประเทศ ผลการศึกษาพบว่า นักประเมินให้ค่าแหล่งสารสนเทศและกระบวนการในการประเมินต่างกัน โดยพบว่าสารสนเทศที่ได้จากรายงานการประเมินตนเอง (Self-evaluation reports) , แบบตรวจสอบรายการการจัดการเรียนการสอน , การประชุม/สัมมนาและการฝึกอบรม ถูกจัดให้อยู่ในลำดับต่ำโดยนักประเมินในขณะที่สารสนเทศที่ได้จากปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มนักประเมินและภาควิชาที่ถูกประเมินและ/หรือสถาบันการศึกษาถูกจัดให้อยู่ในลำดับที่สูงสำหรับในการเขียนรายงานการประเมินภายนอกโดยนักประเมินพบว่าสารสนเทศที่ได้ค่อนข้างให้ค่าที่สูง

**Kanji G.K.,Abul Malek B.A. และ Wallace T. & W. (1999)** ได้ทำวิจัยเรื่องการศึกษาระบบเปรียบเทียบการดำเนินงานด้านคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศมาเลเซีย โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาที่สำคัญ 2 ประการ คือ 1) เพื่อตรวจสอบการดำเนินงานด้านคุณภาพของประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศมาเลเซีย และ 2) เพื่อพัฒนาโมเดล TQM (Total Quality Management) ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ผลการวิจัยพบว่า ประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศมาเลเซีย มีการดำเนินงานด้านคุณภาพที่แตกต่างกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. สถาบันอุดมศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกามีสัดส่วนการดำเนินงานด้านคุณภาพ โดยใช้ระบบ TQM ที่สูงกว่า สถาบันอุดมศึกษาในประเทศมาเลเซีย (ร้อยละ 70.9 ในประเทศสหรัฐอเมริกา และร้อยละ 50 ในประเทศมาเลเซีย)
2. สถาบันอุดมศึกษาทั้งในประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศมาเลเซีย ให้ความสำคัญในความคาดหวังของลูกค้าในระดับที่ใกล้เคียงกัน โดยมีลักษณะคล้ายกับองค์กรธุรกิจ (ร้อยละ 68.4 ในประเทศสหรัฐอเมริกา และร้อยละ 67.7 ในประเทศมาเลเซีย)
3. สถาบันอุดมศึกษาขนาดเล็กถึงระดับปานกลางส่วนใหญ่ สามารถดำเนินการโดยใช้ระบบ TQM ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ร้อยละ 73.1 ในประเทศสหรัฐอเมริกา และร้อยละ 69.2 ในประเทศมาเลเซีย) เนื่องจากมีความสะดวกในการบริหารจัดการทั้งองค์กร
4. ในประเทศสหรัฐอเมริกา มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการประเมินคุณภาพและมีคณะกรรมการดำเนินงานด้านคุณภาพในสถาบันการศึกษาในสัดส่วนที่สูงกว่าในประเทศมาเลเซีย โดย

พบว่า ในประเทศสหรัฐอเมริกา สถาบันอุดมศึกษาที่มีการประเมินจากหน่วยงานภายนอกมีอยู่ประมาณร้อยละ 41.5 เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศมาเลเซีย ซึ่งมีอยู่เพียงร้อยละ 20.7

5. สถาบันอุดมศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา มีการใช้ตัวบ่งชี้สมรรถนะการดำเนินงาน (performance indicators) มากกว่าสถาบันอุดมศึกษาในประเทศมาเลเซีย (ร้อยละ 69.6 ในประเทศสหรัฐอเมริกาและร้อยละ 46.4 ในประเทศมาเลเซีย) อย่างไรก็ตามการใช้ตัวบ่งชี้สมรรถนะการดำเนินงานถูกวิจารณ์โดยนักวิจัยส่วนใหญ่ว่าเป็นเพียงระดับที่ชี้ให้เห็นคุณภาพว่าอยู่ระดับใด แต่อาจไม่ใช่ตัวบ่งชี้ที่วัดระดับคุณภาพที่แท้จริง

6. ในการพัฒนาโมเดล TQM พบว่าเมืองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 48 องค์ประกอบ ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานด้านคุณภาพโดยใช้ระบบ TQM

Newton J. (1999) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินผลกระทบในการตรวจสอบคุณภาพภายนอกของสถาบันอุดมศึกษาในสหราชอาณาจักร ตั้งแต่ปี 1993 ถึง 1998 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลกระทบจากการใช้รูปแบบของการตรวจสอบภายนอกการประเมินคุณภาพการจัดการเรียนการสอนและการตรวจสอบคุณภาพการดำเนินงานของสถาบัน ผลการวิจัยพบว่า การใช้ข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative) และเชิงคุณภาพ (Qualitative) ที่ได้จากการวัดการปฏิบัติหรือการดำเนินงานโดยองค์กรภายนอก เช่น รายงานการตรวจสอบและการประเมินของ Scottish Higher Education Funding Council (SHEFC) และ Higher Education Quality Council (HEQC) และการตรวจสอบและประเมินภายในโดยคณะกรรมการตามการรับรู้และประสบการณ์ทำให้ทราบถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น คือ

1. วัตถุประสงค์ของระบบคุณภาพ และวิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบและประเมิน ชี้ให้เห็นว่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษา จำเป็นต้องมีการตรวจสอบและประเมินทั้งโดยภายในและภายนอก การตรวจสอบและประเมินสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ เป็นเรื่องที่สามารถทำได้ (Accountability)

2. การปรับปรุงคุณภาพสำหรับบุคลากร มีขอบเขตที่กว้าง ดังนั้น จึงไม่สามารถแยกส่วนของการปรับปรุงให้เป็นอิสระ ออกจากระบบการประกันคุณภาพได้

3. การปรับปรุงคุณภาพสำหรับนักศึกษา เป็นเรื่องที่มีความสำคัญยิ่งกว่าการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากร เนื่องจากเป็นผลผลิตของสถาบัน

4. ควรขยายการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพออกไปเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ ชวติ (2544) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ตั้งอยู่นอกเขตเทศบาล พบว่า

1. ผู้ปกครองนักเรียนจำแนกตามระดับการศึกษา การประกอบอาชีพและขนาดโรงเรียน มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ตั้งอยู่นอกเขตเทศบาลโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านบริหาร ด้านปกครองนักเรียน ด้านวิชาการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน และด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม

2. ผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ตั้งอยู่นอกเขตเทศบาลโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3. ผู้ปกครองนักเรียนที่ประกอบอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ตั้งอยู่นอกเขตเทศบาลโดยรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านปกครองนักเรียน ด้านอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ปกครองนักเรียนที่ประกอบอาชีพอิสระมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาด้านบริหารมากกว่ากลุ่มที่ประกอบอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผู้ปกครองนักเรียนที่มีนักเรียนในโรงเรียนขนาดแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ตั้งอยู่นอกเขตเทศบาล โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

พรรษา หงษ์ภักดี (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อครูผู้สอนโรงเรียนอนุบาลนครพนม สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครพนม พบว่า

1. ผู้ปกครองนักเรียนโดยรวมและจำแนกตามสถานภาพมีความพึงพอใจต่อครูผู้สอนโดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีรายข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในแต่ละด้านมีดังนี้ ยิ้มแย้มแจ่มใส นำคบหาสมาคมด้วย มีวุฒิทางการศึกษาตามที่ทางราชการกำหนด ส่งเสริมให้นักเรียนมีความเมตตากรุณา ซื่อสัตย์สุภาพ อ่อนโยนและสนับสนุนกิจกรรมและวัฒนธรรม ประเพณีที่ดีของชุมชน

2. ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อครูผู้สอนโดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้านไม่แตกต่างกัน

มนัส พลายนุ่ม (2540) ได้ศึกษาเรื่องความพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดอ่างทอง ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผู้ปกครองนักเรียนมีความพอใจต่อการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดอ่างทอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ยกเว้นด้านวิชาการ ซึ่งผู้ปกครองมีความพอใจอยู่ในระดับมาก

2. ผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพอใจต่อการบริหารงานโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดอ่างทอง โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการและด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ผู้ปกครองนักเรียนมีความพอใจไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านวิชาการและด้านปกครองนักเรียน ที่ผู้ปกครองนักเรียนมีความพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผู้ปกครองนักเรียนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพอใจต่อการบริหารงานโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดอ่างทอง โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านวิชาการ ด้านปกครองนักเรียน ด้านบริการและด้านสัมพันธ์กับชุมชน ผู้ปกครองนักเรียนมีความพอใจไม่แตกต่างกัน

4. ผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับชั้นต่างกัน มีความพอใจต่อการบริหารงานโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดอ่างทอง โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านวิชาการ ด้านปกครองนักเรียน ด้านบริการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ผู้ปกครองนักเรียนมีความพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อิสริยา พจนธารี (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองและผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเลย พบว่า คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานโดยรวม ผู้ปกครองและผู้ทรงคุณวุฒิมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเลย โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านธุรการ ด้านปกครองนักเรียน ด้านการบริหารทั่วไปและด้านโรงเรียนกับชุมชน ด้านบริการ ด้านวิชาการ และด้านการบริหารอาคารสถานที่ และมีรายชื่อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 2 ลำดับ ในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านการบริหารทั่วไป แผนปฏิบัติการประจำปีของโรงเรียนสนองนโยบายหน่วยเหนือ การจัดการของโรงเรียนมีความชัดเจน เหมาะสมและการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ประชุมอบรม สัมมนา การศึกษาต่อ ฯลฯ และมีการเบิกจ่ายเงินตามระเบียบของทางราชการ

ด้านธุรการ มีสถานที่ (ห้องธุรการ) ที่ติดต่อได้สะดวก และมีการออกใบเสร็จรับเงินเมื่อมีการรับเงินทุกประเภท

ด้านวิชาการ การจัดกิจกรรมตามหลักสูตร เช่น ลูกเสือ เนตรนารี ยุวกาชาด ผู้บำเพ็ญประโยชน์มีความเหมาะสม และการเข้าสอนของครูตามตารางสอนทุกวิชา

ด้านปกครองนักเรียน ส่งเสริมให้มีคณะกรรมการนักเรียนและส่งเสริมให้นักเรียนใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ เช่น การกีฬา การดนตรี ฯลฯ

ด้านบริการ การให้บริการด้านสาธารณูปโภค เช่น การไฟฟ้า การประปา โทรศัพท์ ปรุขณีย์ การจัดการบริการน้ำดื่ม น้ำใช้ เพียงพอและสะอาดและมีครูโภชนาการหรือผู้รับผิดชอบควบคุมดูแลการให้บริการด้านโภชนาการ และมีห้องพยาบาลและมีครูอนามัยดำเนินการด้านสุขภาพอนามัย

ด้านโรงเรียนกับชุมชน เผยแพร่เกียรติประวัติทางด้านกีฬา และมีการกำหนดอุดมการณ์ เช่น ปรัชญา คำขวัญ คติธรรม สัญลักษณ์ เพื่อเสริมสร้างคุณธรรม

ด้านการบริหารอาคารสถานที่ มีความร่มรื่น ตกแต่งสวยงามและมีบรรยากาศดีและอาคารเรียนอยู่ในสภาพเรียบร้อยใช้การได้ดี มีความปลอดภัย

บรูซ (Bruce, 1972, p. 6026 – A) ได้วิจัยเรื่อง บทบาทของครูใหญ่โรงเรียนประถมศึกษาในด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนและครูโรงเรียนประถมศึกษาในเขตตอนกลางของประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ผลการวิจัยดังนี้



1. ครูและประชาชน ต้องการให้ครูใหญ่ทำงานร่วมกับชุมชนเพื่อช่วยแก้ปัญหาสุขภาพอนามัย ปัญหาวัยรุ่น และการสร้างเสริมโปรแกรมสนับสนุนทางการของชุมชน
2. ครูและประชาชนต้องการให้ครูใหญ่มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นและการศาสนาของชุมชน
3. ครูและประชาชนต้องการให้ครูใหญ่จัดการประชุมร่วมกันระหว่างครูและผู้ปกครองเพื่อผลในการศึกษาของผู้เรียน
4. ครูและประชาชนต้องการให้ครูใหญ่ที่อยู่อาศัยในบริเวณโรงเรียนที่ครูใหญ่ปฏิบัติงานอยู่

เบเคอรา (Becerra, 1974, p. 6887 – A) ได้ศึกษาถึงบทบาทของผู้บริหารการศึกษาและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของชุมชน ผลปรากฏว่า การตัดสินใจเกี่ยวกับปัญหาใด ๆ ที่เกี่ยวกับสถานศึกษานั้น ๆ ผู้บริหารและผู้แทนชุมชนต้องร่วมมือกันและทำความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการทางการศึกษาตามบทบาทหน้าที่และนโยบายที่ได้ตกลงกันไว้และผู้บริหารจะต้องเข้าใจตลอดทั้งต้องสนใจเกี่ยวกับความแตกต่างของชุมชน

แม็คคาเบ (McCabe, 1974, p. 4171 – A) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของวิทยาลัยในรัฐเวจเจีย ในปี ค.ศ.1974 พบว่า สมาชิกของชุมชนและมหาวิทยาลัยต่างมีความเชื่อว่าความร่วมมือในด้านปฏิบัติและการพึ่งพาอาศัยกันเป็นสิ่งจำเป็นในการพัฒนาชุมชน ถ้ามีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมากเท่าไร โอกาสแห่งความสำเร็จของกลุ่มที่มีส่วนร่วมก็มีมากยิ่งขึ้นเท่านั้น

ฮาคาเนน (Hakanen, 1975, p.6004 – A) ได้สำรวจความคิดเห็นของผู้ปกครองและกลุ่มนักวิชาการเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ปกครองยังขาดความรู้ที่เพียงพอเกี่ยวกับความเป็นไปของโรงเรียนและการศึกษาได้เสนอแนะให้มีการติดต่อสื่อสารระหว่างโรงเรียนกับชุมชนให้มากขึ้น
2. การขาดข้อมูลข่าวสาร การติดต่อภายในชุมชน ทำให้ผู้ปกครองขาดความสัมพันธ์กันภายในชุมชน
3. เครื่องมือที่ใช้ติดต่อยังไม่เพียงพอ มีข้อเสนอให้มีการแจ้งนโยบายการติดต่อระหว่างโรงเรียนกับชุมชน จุดมุ่งหมาย ความรับผิดชอบ รายละเอียดเกี่ยวกับการเงิน เวลาและความจำเป็นด้านอื่น ๆ ของโรงเรียนให้ชุมชนทราบ