

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินโครงการวิจัยเรื่อง กระบวนการจัดเก็บแนวการสอน ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองนโยบายการจัดอันดับมหาวิทยาลัย Webometrics Ranking of World Universities และเป็นไปตามกรอบมาตรฐานคุณภาพการศึกษาแห่งชาติ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับดังนี้

1. Webometric
 - 1.1 ที่มาและความสำคัญของ Webometric
 - 1.2 Webometric ต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2. กรอบมาตรฐานคุณภาพการศึกษาแห่งชาติ
 - 2.1 ความหมายกรอบมาตรฐานคุณภาพการศึกษาแห่งชาติ
 - 2.2 หลักการสำคัญของกรอบมาตรฐานคุณภาพการศึกษาแห่งชาติ
 - 2.3 วัตถุประสงค์ของการจัดทำของกรอบมาตรฐานคุณภาพการศึกษาแห่งชาติ
 - 2.4 โครงสร้างและองค์ประกอบของกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ
 - 2.5 รายละเอียดของรายวิชา (Course Specification)
 - 2.6 รายละเอียดของประสบการณ์ภาคสนาม (Field Experience Specification)
 - 2.7 การประกันคุณภาพ องค์ประกอบที่ 1 การกำกับมาตรฐาน
3. ประสิทธิภาพ
 - 3.1 ความหมายของประสิทธิภาพ
 - 3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
4. ความพึงพอใจ
 - 4.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 4.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 4.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. Webometric

1.1 ที่มาและความสำคัญของ Webometric

บัญญัติพลสวัสดิ์ [1] กล่าวว่า เดิม Internet Lab กลุ่มวิจัยในสังกัดของ CINDOC (The Centre for Scientific Information and Documentation) และ CSIC (Spanish National Research Council) กรุงมาดริด ประเทศสเปน ได้ดำเนินการวิจัย และรวบรวมข้อมูลโดยมีแกนนำคือ Isidro F. Aguillo นักวิจัยหัวหน้าโครงการ ได้วางหัวข้อ “Ranking Web of World Universities” ขึ้นในปี 2004 โดยใช้รูปแบบการสืบค้น เก็บข้อมูลหลายส่วนของเว็บไซต์สถาบันการศึกษาทั่วโลกมาจัดอันดับไว้ในที่เดียวกัน ซึ่งภายหลังก็เรียกชื่อโครงการว่า “Webometrics Ranking of World Universities” โดยที่ Webometrics นั้นได้พัฒนาขึ้นมาจากหลักการและแนวคิดที่ว่า ข้อมูล สารสนเทศ หรือคอนเทนต์ ที่เป็นเนื้อหาด้านวิชาการบนเว็บไซต์ ที่อยู่ในรูปแบบของ Web Publications หรือ Digital Publications นั้นจะมีผลลัพธ์ในการเข้าถึงและกระจายตัวที่สร้างประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อมได้มากกว่ารูปแบบดั้งเดิม หรือสิ่งตีพิมพ์

(Publications, Traditional Publications) ปัจจัยดังกล่าวจะได้ประสิทธิภาพมากที่สุด เอกสารทางวิชาการที่อยู่ในรูปแบบ Digital Publications เหล่านั้นมีการอ้างอิงงานวิจัย และยังมีการติดอันดับของ Google Scholar (<https://scholar.google.co.th/>) จะเป็นคะแนนที่ช่วยให้อันดับของเว็บไซต์มหาวิทยาลัยได้อันดับที่สูงขึ้นอีกด้วย

จากแนวคิดข้างต้นที่ว่า เว็บไซต์เป็นแหล่งเผยแพร่สารสนเทศ และข้อมูลวิชาการที่มีประสิทธิภาพที่สุดในโลก Webometrics จึงใช้หลักการในการวัดประสิทธิภาพ และกระบวนการสืบค้นเพื่อเก็บดัชนีของข้อมูลเหมือนที่ Search Engine ทำงาน จากปริมาณเนื้อหาของเว็บไซต์ (Content) โครงสร้างเว็บไซต์ที่ตรงตามสถาปัตยกรรมเว็บ (Web Structure and Architecture) ช่องทางการเข้าถึงเนื้อหาเว็บไซต์ (Internal Links) และปริมาณการเชื่อมโยง Links จากเว็บไซต์ภายนอก (Inbound Links) มายังเว็บไซต์เพื่อสืบค้นข้อมูล หรืออ้างอิงเอกสารวิชาการ (Site Citations) ที่อยู่ในรูป Digital Publications เพื่อจับเป็นคะแนนมาบันทึกไว้ในระบบด้วยฐานข้อมูลขนาดใหญ่หากดูผิวเผินแล้วกระบวนการในการเพิ่มประสิทธิภาพ (Optimization) ของ Webometrics สำหรับเว็บไซต์สถาบันการศึกษานั้นก็คล้ายคลึงกับกระบวนการทำ Search Engine Optimization (SEO) ให้กับเว็บไซต์ในภาคธุรกิจทั่วไปในแง่การสร้าง Awareness ของการทำ BackLink เพื่อสร้าง Links Popularities จากเว็บไซต์ที่มี Page Rank หรือ PR Score สูงๆ มาเพิ่มคะแนน Website Impact Factor ของเว็บไซต์ให้สูงขึ้น จนมีผลต่ออันดับที่ติดบนเครื่องมือค้นหา หรือ Search Engine สำหรับ Webometrics เช่นเดียวกัน Website Impact Factor ที่มีผลส่วนใหญ่นั้นมาจากปริมาณเนื้อหาที่มีประโยชน์ และมีความหมายในบริบทของมัน พร้อมกับ Meta Data (ข้อมูลที่ใช้กำกับและอธิบายข้อมูลหลักหรือกลุ่มของข้อมูลอื่น) บนเว็บไซต์มีเพียงพอที่จะช่วยเหลือให้การสืบค้นข้อมูลเป็นไปได้ง่าย ตรงความคาดหวังของผู้ค้นหา อีกทั้งข้อมูลของเอกสารวิชาการที่อยู่ในรูป Digital Publications นั้นต้องสามารถเข้าถึง และถูกอ้างอิงได้ง่าย อีกทั้งต้องตรงประเด็นตามหัวข้อการศึกษาในศาสตร์นั้นๆ โดยระบบการวิเคราะห์ของ Webometrics นั้น จะใช้วิธีการเปรียบเทียบข้อมูลเพื่อให้คะแนนของ Website Impact Factor ที่มีผลต่ออันดับของเว็บไซต์มหาวิทยาลัยดีขึ้น รูปแบบกระบวนการในการเปรียบเทียบข้อมูลดังกล่าวนี้มีการประยุกต์ใช้มาจากรูปแบบของ Journal Impact Factor (JIF) บนฐานข้อมูลของ Thomson's ISI Journal Citation Reports (JCR) ซึ่งจัดทำโดย Institute Scientific Information (ISI) มาตั้งแต่ปี 1975 เป็นการวัดค่าความถี่ของผู้ใช้งานในการอ้างอิง (Cite) บทความวารสารออนไลน์ โดยมีเกณฑ์การวัดผลรายปีในการนำข้อมูลมาอัปเดตเพื่อเปรียบเทียบเพื่อเพิ่มคะแนนอันดับของมหาวิทยาลัยให้อยู่ในตำแหน่งที่สูงหรือลดลง ซึ่งนั่นก็อยู่ที่การปรับแต่งประสิทธิภาพของเว็บไซต์ เนื้อหา MetaData และผลงานวิชาการที่อยู่ในรูปแบบ Digital Publications นั่นเอง

ช่วงเวลาในการอัปเดตข้อมูลของ Webometrics นั้น มีการตั้งเกณฑ์ในการเก็บข้อมูลมาวิเคราะห์ตั้งแต่ปี 2004 มาจนถึงปัจจุบันโดยยึดเกณฑ์ในการจัดอันดับทุกๆ เดือนมกราคม และกรกฎาคม ของทุกปี เป็นระยะเวลาเบ็ดเสร็จทั้งสิ้น 7 เดือน ใกล้เคียงกับการทำ SEO การตลาดที่ใช้เวลา 6 เดือน ในการปรับ On-Page Optimization หน้าเว็บไซต์ แล้วจึงทำการเพิ่ม Link Popularities ภายหลังในครึ่งปีเริ่มตั้งแต่เดือนที่ 7 ไปจนถึงเดือน 12 เพื่อเพิ่ม Ranking บนเครื่องมือค้นหา Google แต่สำหรับ Webometrics นั้นตรงกันข้าม การวัดผลเพื่อจัดอันดับเว็บไซต์สถาบันการศึกษา หรือมหาวิทยาลัยที่ต้องวัดผลในทุกเดือนมกราคม และกรกฎาคมของทุกปีนั้นไม่ใช่เพื่อให้ผู้ดูแลเว็บไซต์ หรือคนทำเนื้อหาต้องวางแผนในการปรับการแสดงผลของเว็บไซต์ เพื่อการปรับประสิทธิภาพของเว็บไซต์แต่อย่างใด การจัดการอัปเดตอันดับของเดือนดังกล่าวข้างต้นนั้น เป็นการวัดผลในเรื่องของ “ความถี่” ของการผลิตผลงานวิชาการในรูปแบบ Digital Publications ในแง่

ของการอ้างอิงกระจายตัวบนอินเทอร์เน็ต และการเป็นเว็บไซต์ที่เปิดให้ผู้ใช้งาน หรือนักวิจัยเข้าถึงข้อมูล (Open Access Initiatives) ของเว็บไซต์สถาบันการศึกษา จากคนที่สนใจในเรื่องของวิชาการที่ปรากฏในรูปแบบสื่อดิจิทัลบนเว็บไซต์นั่นเอง

การปรับปรุงประสิทธิภาพของเว็บไซต์ หรือการทำ Website Optimization สำหรับเว็บฯ สถาบันการศึกษานั้น มีหลักการที่ใกล้เคียงกับการทำ SEO อยู่ประมาณหนึ่ง ในส่วนของโครงสร้างเว็บไซต์ที่เป็นภาษา HTML เบื้องต้น หรือ Dynamic WebPageที่ต้องพัฒนาด้วยภาษาโปรแกรม ซึ่งนั่นก็เป็นการที่เราจะต้องมีความรู้ในเรื่องของการปรับปรุงประสิทธิภาพเพื่อนำไปบอกให้กับทีมพัฒนาเว็บไซต์ และผู้ดูแลเนื้อหาบนหน้าเว็บไซต์ เช่น ข่าวสาร ทุนการศึกษา และการทำสารบัญ เอกสารทางวิชาการในรูปแบบดิจิทัลให้เข้าถึงได้ง่ายบนหน้าจอเว็บไซต์ก่อนที่จะเข้าแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพของเว็บไซต์สถาบันการศึกษาให้รองรับ Webometrics เราต้องรู้ว่า รูปแบบการวิเคราะห์ข้อมูลเนื้อหา และสื่อดิจิทัลต่างๆ ที่ปรากฏบนเว็บไซต์ เช่น เอกสารวิชาการ บทความวิจัย ที่แสดงถึงการค้นคว้าเกี่ยวกับองค์ความรู้ใหม่ที่อยู่ในรูปแบบสื่อ Digital Publications จะเป็นตัวชี้วัดคะแนน Website Impact Factor ได้ดีที่สุด ให้ผู้ใช้งานเข้าถึงได้ง่าย (Open Access Initiatives) และตรวจสอบได้ถึงที่มาที่ไปขององค์ความรู้นั้นให้เกิดมูลค่าของเนื้อหาและความรู้ ซึ่งมีผลไปถึงอันดับของเว็บไซต์สถาบันการศึกษา หรือมหาวิทยาลัย ในอันดับที่ดี ก็ยังจะเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือในชื่อของสถาบันการศึกษา และบุคลากรในสถาบันนั้นให้มีความน่าเชื่อถือไปด้วยในตัว การปรับปรุงเว็บไซต์

1. Single Domain : ชื่อโดเมนที่ลงท้ายด้วย .eduหรือในประเทศไทยก็จะเป็น .ac.th นั้น ควรจะมีชื่อโดเมนที่เป็น Single Domain นั้นหมายความว่า Sub Domain ที่หลายๆ มหาวิทยาลัยนิยมใช้กัน นั้นให้ลืมนั้นได้เลย เพราะการนำมาคิดวิเคราะห์คะแนนนั้นระบบจะมองว่าเป็นคนละเว็บไซต์กัน ตัวอย่างเช่น โดเมน <http://library.someuniversity.ac.th> นั้นจะถูกมองว่าโดเมน URL ดังกล่าวเป็นคนละเว็บไซต์กับ www.someuniversity.ac.th ทั้งนี้ ดังนั้นหากต้องการแยกหน่วยงาน หรือระบบของเว็บไซต์ควรปรับเปลี่ยนเป็น www.someuniversity.ac.th/library/ จะเป็นแนวทางที่เหมาะสมกว่าเพราะจะได้คะแนนของชื่อโดเมนเดียวของสถาบันนั้นไปโดยปริยาย ซึ่งเป็นการทำ Institutional Domain ที่ถูกหลักการ

2. โครงสร้างของเว็บไซต์ ควรเป็น Web Technology ที่มีมาตรฐานตามกฎของ W3C ในปัจจุบัน นั่นคือรูปแบบที่เป็น HTML Standardหรือ HTML5 มีการออกแบบให้รองรับ Multiscreen หรือ Responsive Website ซึ่งในปัจจุบันมีเทคโนโลยีมากมายช่วยเหลือในการสร้างเว็บไซต์สำหรับการศึกษาให้ตรงมาตรฐานของ W3C ด้วย CMS หรือ Content Management System ที่หลากหลายเช่น WordPress, Joomla หรือหากมีเวลามากพอจะปรับปรุงด้วยการพัฒนาเองก็สามารถออกแบบ Front End Design จาก Google Material Design Website CSS หรือ Bootstrap ให้ทำการออกแบบเว็บไซต์ได้ลงตัว และมีมาตรฐานสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย

3. ควรมีการติดตั้งเครื่องมือจำพวก Web Analytics อย่าง Google Analytics สำหรับตรวจสอบว่า เว็บไซต์มีการเข้าถึงจากผู้ใช้งานด้วย Keyword หรือคำค้นหาใด และ Traffics หรือจำนวนผู้เข้าชมนั้นมาจากแหล่งไหนมากที่สุด และนิยมเนื้อหาส่วนใดในเว็บไซต์

4. ปรับปรุงส่วนของ Metadata ของเว็บไซต์ให้ทั้ง รูปภาพ สื่อ หน้าเว็บไซต์ ส่วนเหล่านี้ยังช่วยเหลือผู้พิการในการเข้าถึงข้อมูลด้วย

5. เอกสารวิชาการ ที่อยู่ในรูปแบบ Digital Publications นั้นต้องมีการเข้าถึง และอ้างอิงได้ง่ายจากเว็บไซต์

ไชย มีหนองว่า (2558) กล่าวว่า Webometrics Ranking of World Universities หรือ "Ranking Web of World Universities" จัดทำโดย Cybermetrics Lab หรือ Internet Lab ซึ่งเป็นกลุ่มวิจัยในสังกัด The Centre for Scientific Information and Documentation (CINDOC) สภาวิจัยแห่งชาติ (Spanish National Research Council - CSIC) ณ กรุงแมดริด ประเทศสเปน เริ่มดำเนินการตั้งแต่ ปี ค.ศ. 2004 มีเว็บไซต์อยู่ที่ <http://www.webometrics.info> นักวิจัยที่มีบทบาทสำคัญคือ Isidro F. Aguillo

การจัดลำดับโดย Webometrics เกิดจากความเชื่อที่ว่า Web จะเป็นแหล่งเผยแพร่ข้อมูลทางวิชาการที่ยิ่งใหญ่ที่สุดในโลก และในที่สุด Open Access Initiatives ซึ่งเป็น web publications หรือ electronic publications จะมีผลกระทบและมีการเข้าถึงได้มากกว่าสิ่งตีพิมพ์ (Publications) ชนิดใดๆ ดังนั้น Webometrics จึงเป็นการวัดปริมาณเนื้อหาที่สร้างขึ้น เน้นการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ ผ่านทางเว็บไซต์ การปรากฏตัวบนอินเทอร์เน็ต และดูจำนวน Link จากเว็บไซต์ภายนอกทั่วโลกที่ทำ Link มายังเว็บเพจ หรือวัดผลกระทบการอ้างอิง ตามจำนวนของ link ที่ได้รับจากภายนอก (external inlinks / citations หรือ site citations) ซึ่งจะแสดงถึง visibility และ impact ของ web publications นั้นๆ จากนั้นทำการจัดลำดับ โดยใช้ดัชนี Web Impact Factor (WIF) ซึ่งใช้หลักการที่ดัดแปลงและประยุกต์มาจาก Journal Impact Factor (JIF) ของฐานข้อมูล Thomson's ISI Journal Citation Reports (JCR) การประกาศผลจัดอันดับจะทำทุกเดือนมกราคม และกรกฎาคมของทุกปี มาตั้งแต่ปี ค.ศ. 2004 โดยไม่ได้มีวัตถุประสงค์ที่จะจัดอันดับคุณภาพของสถาบันการศึกษาแต่อย่างใด แต่เป็นเพียงดัชนีชี้วัดความสามารถในการผลิต web publications และความเป็น open access ของมหาวิทยาลัยนั้นๆ ซึ่งเป็นการวัดผลงานทางวิชาการที่เผยแพร่บนอินเทอร์เน็ต นอกเหนือจากการวัดด้วยดัชนีการตีพิมพ์ผลงานวิจัยและการอ้างอิงผลงานวิจัย แบบที่เรารู้จักกันดี ที่เรียกว่า bibliometric indicators เท่านั้น หรือมองอีกแง่หนึ่งก็คือ วัดความสามารถในการเป็น "มหาวิทยาลัยอิเล็กทรอนิกส์ (E-university)"

วัตถุประสงค์ในการจัดทำ Ranking นี้ มีกลุ่มเป้าหมายสำคัญอยู่ที่บรรดาผู้บริหารของมหาวิทยาลัย ในกรณีที่ web performance ของสถาบันการศึกษาใด ได้ลำดับที่ต่ำกว่าความคาดหวัง เมื่อเปรียบเทียบกับความเป็นเลิศทางวิชาการของสถาบันนั้นๆ ผู้จัดทำ Webometrics Ranking เสนอแนะให้ผู้บริหารของสถาบัน ทบทวนนโยบายด้านการจัดทำเว็บไซต์ของตน และสนับสนุนนโยบายด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มจำนวนผลผลิตของสิ่งตีพิมพ์เผยแพร่ทางวิชาการ ในรูปแบบ electronic publications ให้มากยิ่งขึ้น กลุ่มเป้าหมายสำคัญรองลงมาคือ บรรดาอาจารย์ นักวิจัย ของมหาวิทยาลัย เนื่องจากคาดว่าในอนาคตผลงานทางวิชาการในลักษณะ web publications นี้ อาจมีส่วนในการประเมินผลงาน นอกเหนือจากการวัดด้วย scientometric หรือ bibliometric indicators แบบเดิม และนอกจากนั้นบรรดานักเรียน นักศึกษา อาจใช้ประกอบการพิจารณาเลือกเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัย โดยพิจารณาจากการที่มหาวิทยาลัยมีการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ และจัดเตรียมทรัพยากรเพื่อการเรียนรู้ไว้อย่างเพียงพอ ปัจจุบัน Webometrics Ranking ได้ทำการ

ตรวจสอบมหาวิทยาลัย (โดยดูจากชื่อ domain) จำนวน 13,074 แห่ง จากทั่วโลก เพื่อทำการจัดอันดับให้แก่ มหาวิทยาลัย จำนวนทั้งสิ้น 6,000 อันดับ ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยต่างๆ ในประเทศไทย รวมอยู่ด้วย จำนวน 78 แห่ง รายชื่อเว็บไซต์มหาวิทยาลัยทั่วโลก เป็นข้อมูลที่รวบรวมมาจากแหล่งข้อมูลต่างๆ

1.2 Webometricต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เริ่มศึกษาเกณฑ์ระบบWebometrics Ranking of World Universities ในปี พ.ศ.2555 โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จัดทำโครงการจัดอันดับมหาวิทยาลัย (U-Ranking) ในปี 2556 เพื่อให้มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามีผลการจัดอันดับโดย Webometrics เป็นอันดับที่ 10 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ, อันดับที่ 39 ของประเทศ และอันดับที่ 800 ของเอเชีย ซึ่งมีนโยบาย การพัฒนามหาวิทยาลัยคือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำเป็นต้องปฏิรูปทั้งระบบ จึงได้กำหนดเป้าหมาย และทิศทางเพื่อที่จะสร้างความเข้มแข็ง ผู้การเป็นมหาวิทยาลัยคุณภาพชั้นนำเพื่อปวงชนสามารถเป็นที่พึงของ ชุมชน สังคม และแข่งขันกับมหาวิทยาลัยนานาชาติได้จึงกำหนดนโยบายและทิศทาง เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยในปี พ.ศ. 2556-2559 ดังนี้

1. เป็นมหาวิทยาลัย อันดับ 1 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ, อันดับ 15 ของประเทศ และอันดับ 150 ของทวีปเอเชีย
2. สร้างความผาสุกให้บุคลากรของมหาวิทยาลัย
3. สร้างความโดดเด่นของอัตลักษณ์ ที่สะท้อนความเป็นเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย
4. การประชาสัมพันธ์เชิงรุก

นโยบายการพัฒนามหาวิทยาลัย ทั้ง 4 ข้อ จะเป็นแนวทางที่ผลักดันให้มหาวิทยาลัยมี คุณภาพ ทั้งด้านการศึกษา ด้านการวิจัย ด้านการให้บริการวิชาการ และด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม แต่ หากจะให้เห็นการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม จำเป็นต้องมีหน่วยงานจัดอันดับมหาวิทยาลัยที่ได้รับการยอมรับ เข้ามาจัดอันดับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการ อุดมศึกษา (สกอ.) ที่กำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาทุกสถาบัน จะต้องถูกจัดอันดับโดยหน่วยงานจัดอันดับ มหาวิทยาลัยที่มีคุณภาพ โดยหน่วยงานจัดอันดับมหาวิทยาลัย ที่ สกอ. ให้การยอมรับมีจำนวน 4 หน่วยงาน ดังนี้

1. *Times Higher Education* World University Rankings
2. Institute of Higher Education of Shanghai Jiao Tong University, China
3. QS World University Rankings
4. Webometrics

โดยผลการจัดอันดับ Webometrics ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตั้งแต่ปี 2555– 2560 มีดังนี้
ผลการจัดอันดับWebometrics ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา รอบที่ 2/2555 ดังนี้

- อันดับ 10 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
- อันดับ 49 ของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย
- อันดับ 134 ของมหาวิทยาลัยในทวีปเอเชียตะวันออกเฉียงใต้
- อันดับ 893 ของมหาวิทยาลัยในทวีปเอเชีย
- อันดับ 3,053 ของมหาวิทยาลัยโลก

ผลการจัดอันดับWebometrics ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา รอบที่ 1/2556 ดังนี้
อันดับ 13 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

อันดับ 552 ของมหาวิทยาลัยในทวีปเอเชีย

อันดับ 1,915 ของมหาวิทยาลัยโลก

ผลการจัดอันดับWebometrics ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา รอบที่ 2/2559 ดังนี้

อันดับ 1 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

อันดับ 18 ของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

อันดับ 64 ของมหาวิทยาลัยในทวีปเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

อันดับ 668 ของมหาวิทยาลัยในทวีปเอเชีย

อันดับ 2,351 ของมหาวิทยาลัยโลก

ผลการจัดอันดับWebometrics ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา รอบที่ 1/2560 ดังนี้

อันดับ 1 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

อันดับ 24 ของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

อันดับ 84 ของมหาวิทยาลัยในทวีปเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

อันดับ 1,037 ของมหาวิทยาลัยในทวีปเอเชีย

อันดับ 3,075 ของมหาวิทยาลัยโลก

ผลการจัดอันดับWebometrics ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา รอบที่ 2/2560 ดังนี้

อันดับ 1 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

อันดับ 26 ของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

อันดับ 104 ของมหาวิทยาลัยในทวีปเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

อันดับ 1,400 ของมหาวิทยาลัยในทวีปเอเชีย

อันดับ 3,760 ของมหาวิทยาลัยโลก

ผลการจัดอันดับWebometrics ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา รอบที่ 1/2561 ดังนี้

อันดับ 1 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

อันดับ 23 ของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย

อันดับ 90 ของมหาวิทยาลัยในทวีปเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

อันดับ 1,242 ของมหาวิทยาลัยในทวีปเอเชีย

อันดับ 3,438 ของมหาวิทยาลัยโลก

ข้อมูลอ้างอิง จากการประชุมสภามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ครั้งที่ 1/2561 รายงานผลการดำเนินงานขับเคลื่อนการจัดอันดับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (ตุลาคม - ธันวาคม 2560)

2. กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

2.1 ความหมายของกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ(Thai Qualifications Framework for Higher Education: TQF :HEd) หมายถึงกรอบที่แสดงระบบคุณวุฒิการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศ ซึ่งประกอบด้วยระดับคุณวุฒิการแบ่งสายวิชาความเชื่อมโยงต่อเนื่องจากคุณวุฒิระดับหนึ่งไปสู่ระดับที่สูงขึ้น มาตรฐานผลการเรียนรู้ของแต่ละระดับคุณวุฒิซึ่งเพิ่มสูงขึ้นตามระดับของคุณวุฒิลักษณะของหลักสูตรในแต่ละระดับคุณวุฒิปริมาณการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับเวลาที่ต้องใช้การเปิดโอกาสให้เทียบโอนผลการเรียนรู้จากประสบการณ์ซึ่งเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตรวมทั้งระบบและกลไกที่ให้ความมั่นใจในประสิทธิภาพ

ดาเนินงานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติของสถาบันอุดมศึกษาว่าสามารถผลิตบัณฑิตให้บรรลุคุณภาพตามมาตรฐานผลการเรียนรู้

2.2 หลักการสำคัญของกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

2.2.1 ยึดหลักความสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2555 ตลอดจนมาตรฐานการศึกษาของชาติและมาตรฐานการอุดมศึกษาโดยมุ่งให้กรอบมาตรฐานคุณวุฒิเป็นเครื่องมือในการนาแผนนโยบายในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษาตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติมาตรฐานการศึกษาของชาติและมาตรฐานการอุดมศึกษาไปสู่การปฏิบัติในสถาบันอุดมศึกษาได้อย่างเป็นรูปธรรมเพราะกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษามีแนวทางที่ชัดเจนในการพัฒนาหลักสูตรการปรับเปลี่ยนกลวิธีการสอนของอาจารย์การเรียนรู้ของนักศึกษาตลอดจนการวัดและประเมินผลการเรียนรู้เพื่อให้มั่นใจว่าบัณฑิตจะบรรลุมาตรฐานผลการเรียนรู้ตามที่มุ่งหวังได้จริง

2.2.2 มุ่งเน้นที่มาตรฐานผลการเรียนรู้ของบัณฑิต (Learning Outcomes) ซึ่งเป็นมาตรฐานขั้นต่ำเชิงคุณภาพเพื่อประกันคุณภาพบัณฑิตและสื่อสารให้หน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องได้เข้าใจและมั่นใจถึงกระบวนการผลิตบัณฑิตโดยเริ่มที่ผลผลิตและผลลัพธ์ของการจัดการศึกษาคือกำหนดมาตรฐานผลการเรียนรู้ของบัณฑิตที่คาดหวังไว้ก่อนหลังจากนั้นจึงพิจารณาถึงองค์ประกอบอื่นๆที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจัดการเรียนการสอนที่จะส่งเสริมให้บัณฑิตบรรลุถึงมาตรฐานผลการเรียนรู้นั้นอย่างสอดคล้องและส่งเสริมกันอย่างเป็นระบบ

2.2.3 มุ่งที่จะประมวลกฎเกณฑ์และประกาศต่างๆที่ได้ดำเนินการไว้แล้วเข้าด้วยกันและเชื่อมโยงเป็นเรื่องเดียวกันซึ่งจะสามารถอธิบายให้ผู้เกี่ยวข้องได้เข้าใจอย่างชัดเจนเกี่ยวกับความหมายและความมีมาตรฐานในการจัดการศึกษาของคุณวุฒิหรือปริญญาในระดับต่างๆ

2.2.4 มุ่งให้คุณวุฒิหรือปริญญาของสถาบันอุดมศึกษาใดๆของประเทศไทยเป็นที่ยอมรับและเทียบเคียงกันได้กับสถาบันอุดมศึกษาที่ดีทั้งในและต่างประเทศเนื่องจากกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาจะช่วยกำหนดความมีมาตรฐานในการจัดการศึกษาในทุกขั้นตอนอย่างเป็นระบบโดยเปิดโอกาสให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถจัดหลักสูตรตลอดจนกระบวนการเรียนการสอนได้อย่างหลากหลายโดยมั่นใจถึงผลผลิตสุดท้ายของการจัดการศึกษาคือคุณภาพของบัณฑิตซึ่งจะมีมาตรฐานผลการเรียนรู้ตามที่มุ่งหวังสามารถประกอบอาชีพได้อย่างมีความสุขและภาคภูมิใจเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตและเป็นคนดีของสังคมช่วยเพิ่มความเข้มแข็งและขีดความสามารถในการพัฒนาประเทศไทย

2.3 วัตถุประสงค์ของการจัดทำกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

2.3.1 เพื่อเป็นกลไกหรือเครื่องมือในการนาแผนนโยบายการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 เกี่ยวกับมาตรฐานการศึกษาของชาติและมาตรฐานการอุดมศึกษาไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมด้วยการนาไปเป็นหลักในการพัฒนาหลักสูตรกระบวนการเรียนการสอนและการประเมินผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

2.3.2 เพื่อกำหนดเป้าหมายในการผลิตบัณฑิตให้ชัดเจนโดยกำหนดมาตรฐานผลการเรียนรู้ของบัณฑิตที่คาดหวังในแต่ละคุณวุฒิ/ปริญญาของสาขา/สาขาวิชาต่างๆและเพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญในสาขา/สาขาวิชาได้ใช้เป็นหลักและเป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

และพัฒนากิจการศึกษาดังกล่าวเช่นการพัฒนาหลักสูตรการปรับเปลี่ยนกลวิธีการสอนวิธีการเรียนรู้ตลอดจนกระบวนการวัดและการประเมินผลนักศึกษา

2.3.3 เพื่อเชื่อมโยงระดับต่างๆของคุณวุฒิในระดับอุดมศึกษาให้เป็นระบบเพื่อบุคคลจะได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ได้อย่างต่อเนื่องและหลากหลายตามหลักการศึกษาดูตัวอย่างที่ดีมีความชัดเจนและโปร่งใสสามารถเทียบเคียงกับมาตรฐานคุณวุฒิในระดับต่างๆกับนานาประเทศได้

2.3.4 เพื่อช่วยให้เกิดวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาและเป็นกลไกในการประกันคุณภาพภายในของสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งและใช้เป็นกรอบอ้างอิงสำหรับผู้ประเมินของการประกันคุณภาพภายนอกเกี่ยวกับคุณภาพบัณฑิตและการจัดการเรียนการสอน

2.3.5 เพื่อเป็นกรอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการสร้างความเข้าใจและความมั่นใจในกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องอาทิ นักศึกษาผู้ปกครองผู้ประกอบการชุมชนสังคมและสถาบันอื่นๆทั้งในและต่างประเทศเกี่ยวกับความหมายของคุณวุฒิคุณธรรมจริยธรรมความรู้ความสามารถทักษะและสมรรถนะในการทำงานรวมทั้งคุณลักษณะอื่นๆที่คาดว่าจะบัณฑิตจะมี

2.3.6 เพื่อประโยชน์ในการเทียบเคียงมาตรฐานคุณวุฒิระหว่างสถาบันอุดมศึกษาทั้งในและต่างประเทศในการย้ายโอนนักศึกษาระหว่างสถาบันอุดมศึกษาการลงทะเบียนข้ามสถาบันและการรับรองคุณวุฒิผู้สำเร็จการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ

2.3.7 เพื่อให้มีการกำกับดูแลคุณภาพการผลิตบัณฑิตกันเองของแต่ละสาขา/สาขาวิชา

2.3.8 เพื่อนำไปสู่การลดขั้นตอน/ระเบียบ (Deregulation) การดำเนินการให้กับสถาบันอุดมศึกษาที่มีความเข้มแข็ง

2.4 โครงสร้างและองค์ประกอบของกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

2.4.1 ระดับคุณวุฒิ (Levels of Qualifications) ระดับของคุณวุฒิแสดงถึงการเพิ่มขึ้นของระดับสติปัญญาที่ต้องการและความซับซ้อนของการเรียนรู้ที่คาดหวังนอกจากนี้กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติยังกำหนดคุณลักษณะของนักศึกษาระดับแรกเข้าหลังจากสำเร็จการศึกษาขั้นพื้นฐานด้วยเพราะเป็นพื้นฐานความรู้ความสามารถที่สำคัญในการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาเริ่มต้นที่ระดับที่1อนุปริญญา (3ปี) และสิ้นสุดที่ระดับที่6ปริญญาเอกดังนี้

ระดับที่1อนุปริญญา (3ปี)

ระดับที่1ปริญญาตรี

ระดับที่2ประกาศนียบัตรบัณฑิต

ระดับที่4ปริญญาโท

ระดับที่5ประกาศนียบัตรบัณฑิตชั้นสูง

ระดับที่6ปริญญาเอก

บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในระดับใดระดับหนึ่งสามารถเข้าศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นแต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์การเข้าศึกษาต่อของแต่ละสถาบันอุดมศึกษาซึ่งอาจขึ้นอยู่กับคะแนนเฉลี่ยสะสมหรือเงื่อนไขอื่นเพื่อให้มั่นใจว่าผู้สมัครเข้าศึกษาต่อจะมีโอกาสประสบความสำเร็จในการศึกษาระดับที่สูงขึ้นและซับซ้อนยิ่งขึ้น

กรอบมาตรฐานคุณวุฒิแบ่งสายวิชาเป็น2สายได้แก่สายวิชาการเน้นศาสตร์บริสุทธิ์ทางด้านศิลปศาสตร์หรือด้านวิทยาศาสตร์โดยมุ่งศึกษาสาระและวิธีการของศาสตร์สาขาวิชานั้นๆเป็นหลัก

ไม่ได้สัมพันธ์โดยตรงกับการประกอบอาชีพและสายวิชาชีพซึ่งมุ่งเน้นการศึกษาในลักษณะของศาสตร์เชิงประยุกต์เพื่อให้นักศึกษามีความรู้และทักษะระดับสูงซึ่งจำเป็นต้องการประกอบอาชีพและนำไปสู่การปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพ

การเรียนในสายวิชาการควรจะพัฒนาความสามารถที่สำคัญทั้งในการทำงานและการดำรงชีพในชีวิตประจำวันส่วนหลักสูตรสายวิชาชีพควรเกี่ยวข้องกับความเข้าใจการวิจัยและความรู้ทางทฤษฎีในสาขา/สาขาวิชาและสาขา/สาขาวิชาอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึงและพัฒนาความสามารถในการคิดและการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมกับทุกสถานการณ์อย่างไรก็ตามหลักสูตรทั้งสองสายดังกล่าวมีจุดเน้นที่แตกต่างกันซึ่งควรสะท้อนให้เห็นในรายละเอียดของเนื้อหาสาระสำคัญและในชื่อปริญญาผู้สำเร็จการศึกษาในสายวิชาหนึ่งสามารถเปลี่ยนไปศึกษาต่อระดับสูงขึ้นไปอีกสายวิชาหนึ่งได้ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาอาจจะกำหนดเงื่อนไขบางประการของการเข้าศึกษาได้เพื่อให้ผู้เรียนมีพื้นฐานความรู้และทักษะที่จำเป็นเพียงพอสำหรับการศึกษาต่อในระดับนั้นๆและบรรลุผลการเรียนรู้ตามที่หลักสูตรนั้นๆคาดหวัง

2.4.2 การเรียนรู้และมาตรฐานผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาของประเทศไทย

การเรียนรู้หมายถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่นักศึกษาพัฒนาขึ้นในตนเองจากประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างการศึกษากรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติกำหนดผลการเรียนรู้ที่คาดหวังให้บัณฑิตมีอย่างน้อย5ด้านดังนี้

(1) **ด้านคุณธรรมจริยธรรม(Ethics and Moral)** หมายถึงการพัฒนานิสัยในการประพฤติอย่างมีคุณธรรมจริยธรรมและด้วยความรับผิดชอบทั้งในส่วนตัวและส่วนรวมความสามารถในการปรับวิถีชีวิตในความขัดแย้งทางค่านิยมการพัฒนานิสัยและการปฏิบัติตนตามศีลธรรมทั้งในเรื่องส่วนตัวและสังคม

(2) **ด้านความรู้(Knowledge)** หมายถึงความสามารถในการเข้าใจการนึกคิดและการนำเสนอข้อมูลการวิเคราะห์และจำแนกข้อเท็จจริงในหลักการทฤษฎีตลอดจนกระบวนการต่างๆและสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้

(3) **ด้านทักษะทางปัญญา(Cognitive Skills)** หมายถึงความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์และใช้ความรู้ความเข้าใจในแนวคิดหลักการทฤษฎีและกระบวนการต่างๆในการคิดวิเคราะห์และการแก้ปัญหาเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ใหม่ๆที่ไม่ได้คาดคิดมาก่อน

(4) **ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ(Interpersonal Skills and Responsibility)** หมายถึงความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่มการแสดงถึงภาวะผู้นำความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคมความสามารถในการวางแผนและรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ของตนเอง

(5) **ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ(Numerical Analysis, Communication and Information Technology Skills)** หมายถึงความสามารถในการวิเคราะห์เชิงตัวเลขความสามารถในการใช้เทคนิคทางคณิตศาสตร์และสถิติความสามารถในการสื่อสารทั้งการพูดการเขียนและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศนอกจากผลการเรียนรู้ทั้ง5ด้านนี้บางสาขาวิชาต้องการทักษะทางกายภาพสูงเช่นการเต้นรนาดนตรีการวาดภาพการแกะสลักพลศึกษาการแพทย์และวิทยาศาสตร์การแพทย์จึงต้องเพิ่มการเรียนรู้ทางด้านทักษะพิสัย (Domain of Psychomotor Skill) มาตรฐานผลการเรียนรู้คือข้อกำหนดเฉพาะซึ่งเป็นผลที่มุ่งหวังให้ผู้เรียนพัฒนาขึ้นจากการเรียนรู้ทั้ง 5 ด้านที่ได้รับการพัฒนาระหว่างการศึกษาจากการเรียนและการเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆที่สถาบันอุดมศึกษาจัดให้ทั้งในและนอกหลักสูตรและแสดงออกถึงความรู้ความเข้าใจและความสามารถจากการเรียนรู้เหล่านั้นได้อย่างเป็น

ที่เชื่อถือเมื่อเรียนจบในรายวิชาหรือหลักสูตรนั้นแล้วมาตรฐานผลการเรียนรู้ซึ่งมีอย่างน้อย ๕ ด้านดังกล่าวข้างต้นเป็นมาตรฐานผลการเรียนรู้ของบัณฑิตทุกคนในทุกระดับคุณวุฒิโดยแต่ละด้านจะมีระดับความซับซ้อนเพิ่มขึ้นเมื่อระดับคุณวุฒิสูงขึ้นทักษะและความรู้จะเป็นการสะสมจากระดับคุณวุฒิที่ต่ำกว่าสู่ระดับที่สูงขึ้น ดังนั้นมาตรฐานผลการเรียนรู้ของระดับคุณวุฒิใดคุณวุฒิหนึ่งจะรวมมาตรฐานผลการเรียนรู้ในสาขา/สาขาวิชาเดียวกันของระดับคุณวุฒิที่ต่ำกว่าด้วย

มาตรฐานผลการเรียนรู้ด้านคุณธรรมจริยธรรม ใช้กับนักศึกษาทุกคนแม้ว่าบางสาขา/สาขาวิชานักศึกษาจำเป็นต้องพัฒนาเป็นการเฉพาะเช่นจรรยาบรรณของแพทย์นักบัญชีและนักกฎหมาย เป็นต้น

มาตรฐานผลการเรียนรู้ด้านความรู้และด้านทักษะทางปัญญา จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับสาขา/สาขาวิชาที่เรียนซึ่งต้องระบุรายละเอียดของความรู้และทักษะของสาขา/สาขาวิชาที่เหมาะสมกับระดับคุณวุฒิไว้ในรายละเอียดของหลักสูตรและรายละเอียดของรายวิชา

มาตรฐานผลการเรียนรู้ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ มุ่งหวังให้นักศึกษาทุกคนไม่ว่าจะเป็นระดับคุณวุฒิและสาขา/สาขาวิชาใดต้องบรรลุมาตรฐานผลการเรียนรู้ด้านเหล่านี้

มาตรฐานผลการเรียนรู้ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มุ่งหวังให้นักศึกษาทุกคนไม่ว่าจะเป็นระดับคุณวุฒิสาขา/สาขาวิชาใดต้องบรรลุมาตรฐานผลการเรียนรู้ด้านนี้แต่สำหรับนักศึกษาที่เรียนในสาขา/สาขาวิชาที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับมาตรฐานผลการเรียนรู้ด้านนี้จะต้องเน้นให้มีความชำนาญมากกว่านักศึกษาสาขา/สาขาวิชาอื่นๆ เช่นนักศึกษาที่เรียนสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องมีความชำนาญและทักษะตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ด้านความรู้และด้านทักษะทางปัญญาเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.4.3 มาตรฐานผลการเรียนรู้แต่ละด้านของแต่ละระดับคุณวุฒิมาตรฐานผลการเรียนรู้ที่

คาดหวังในระดับแรกเข้า (สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย) กรอบมาตรฐานคุณวุฒิฯ มีแนวคิดพื้นฐานว่านักเรียนที่เข้าเรียนในระดับอุดมศึกษาจะต้องสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าที่มีพื้นฐานความรู้และทักษะเพียงพอที่จะเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพพื้นฐานในที่นี้รวมถึงความรู้ความสามารถในสาระการเรียนรู้ทั้ง ๘ กลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ในมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานมีความสามารถในการคิดอย่างสร้างสรรค์และประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะทางปัญญาเหล่านั้นเข้ากับสาขา/สาขาวิชาที่จะเรียนในสถานการณ์ใหม่ๆ ได้ซึ่งนักเรียนบางคนอาจมีพื้นฐานความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับสาขาวิชาที่เข้าเรียนไม่เพียงพอต้องเสริมความรู้พื้นฐานเพื่อให้มั่นใจว่านักเรียนมีทักษะที่จำเป็นทางการเรียนและพื้นฐานทางวิชาการเพียงพอที่จะศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาได้สำเร็จผู้สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายควรจะต้องมีมาตรฐานผลการเรียนรู้ในแต่ละด้านดังนี้

(1) **ด้านคุณธรรมจริยธรรม** มีความเข้าใจและซาบซึ้งในค่านิยมของไทยและระบบของคุณธรรมจริยธรรมสามารถปฏิบัติตนได้อย่างกลมกลืนกับความเชื่อและค่านิยมส่วนตัวด้วยความรับผิดชอบต่อครอบครัวชุมชนและสังคมไทยมีความสามารถในการวิเคราะห์ประเด็นปัญหาซึ่งเป็นความขัดแย้งทางค่านิยมสามารถสรุปผลการโต้แย้งและยอมรับผิดชอบต่อการตัดสินใจที่ได้ตกลงไป

(2) **ด้านความรู้** มีความเข้าใจอย่างครอบคลุมถึงความรู้และทักษะที่สำคัญในกลุ่มสาระการเรียนรู้ทั้ง 8 กลุ่ม ได้แก่ ภาษาไทยคณิตศาสตร์วิทยาศาสตร์สังคมศึกษาศาสนาและวัฒนธรรมกลุ่มพัฒนาบุคลิกภาพ (สุขศึกษาและพลานามัย) ศิลปะดนตรีการงานอาชีพและเทคโนโลยีและภาษาต่างประเทศมีการ

เพิ่มเติมองค์ความรู้ในกลุ่มสาระ/สาขาวิชาที่เลือกเรียนเพื่อเตรียมความพร้อมในการศึกษาต่อในระดับอาชีวศึกษาหรือในระดับอุดมศึกษา

(3) **ด้านทักษะทางปัญญา**มีความเข้าใจในแนวคิดหลักการและทฤษฎีที่สำคัญในวิชาที่ศึกษา มีความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ความเข้าใจที่ลึกซึ้งในการวิเคราะห์ข้อโต้แย้งและปัญหาใหม่ๆ ในวิชาต่างๆที่เรียนและในชีวิตประจำวันตระหนักในประเด็นปัญหาสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศและการมีปฏิสัมพันธ์กับประเทศอื่นๆสามารถประยุกต์ความเข้าใจอันถ่องแท้จากการศึกษาเล่าเรียนมาใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาเหล่านั้น

(4) **ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ**มีความรับผิดชอบในการเรียนและความประพฤติของตนเองสามารถที่จะริเริ่มและพัฒนาการเรียนรู้ทางวิชาการและการพัฒนาลักษณะอื่นๆของตนเองได้โดยมีการแนะนำบ้างเล็กน้อยสามารถที่จะไว้วางใจให้ทำงานได้อย่างอิสระและทำงานที่มอบหมายให้แล้วเสร็จโดยอาศัยการแนะนำปรึกษาแต่เพียงเล็กน้อยสามารถทำงานกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อจุดมุ่งหมายร่วมกัน

(5) **ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี**
สารสนเทศสามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ตลอดจนใช้ทักษะทางคณิตศาสตร์ขั้นพื้นฐานในการแก้ไขปัญหาในการศึกษาในการทำงานและในสภาพแวดล้อมของสังคมสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพในการพูดและเขียนทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

มาตรฐานผลการเรียนรู้แต่ละด้านของคุณวุฒิระดับที่2ปริญาตรีอย่างน้อยต้องเป็นดังนี้

(1) **ด้านคุณธรรมจริยธรรม**สามารถจัดการปัญหาทางคุณธรรมจริยธรรมและวิชาชีพโดยใช้ดุลยพินิจทางค่านิยมความรู้สึกรักของผู้อื่นค่านิยมพื้นฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพแสดงออกซึ่งพฤติกรรมทางด้านคุณธรรมและจริยธรรมอาทิมีวินัยมีความรับผิดชอบซื่อสัตย์สุจริตเสียสละเป็นแบบอย่างที่ดีเข้าใจผู้อื่นและเข้าใจโลกเป็นต้น

(2) **ด้านความรู้**มีองค์ความรู้ในสาขาวิชาอย่างกว้างขวางและเป็นระบบตระหนักรู้หลักการและทฤษฎีในองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องสำหรับหลักสูตรวิชาชีพมีความเข้าใจเกี่ยวกับความก้าวหน้าของความรู้เฉพาะด้านในสาขาวิชาและตระหนักถึงงานวิจัยในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาและการต่อยอดองค์ความรู้ส่วนหลักสูตรวิชาชีพที่เน้นการปฏิบัติจะต้องตระหนักในธรรมเนียมปฏิบัติกฎระเบียบข้อบังคับที่เปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์

(3) **ด้านทักษะทางปัญญา**สามารถค้นหาข้อเท็จจริงหาความเข้าใจและสามารถประเมินข้อมูลแนวคิดและหลักฐานใหม่ๆจากแหล่งข้อมูลที่หลากหลายและใช้ข้อมูลที่ได้ในการแก้ไขปัญหาและงานอื่นๆด้วยตนเองสามารถศึกษาปัญหาที่ค่อนข้างซับซ้อนและเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขได้อย่างสร้างสรรค์โดยคำนึงถึงความรู้ทางภาคทฤษฎีประสบการณ์ทางภาคปฏิบัติและผลกระทบจากการตัดสินใจสามารถใช้ทักษะและความเข้าใจอันถ่องแท้ในเนื้อหาสาระทางวิชาการและวิชาชีพสำหรับหลักสูตรวิชาชีพนักศึกษาสามารถใช้วิธีการปฏิบัติงานประจำและหาแนวทางใหม่ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม

(4) **ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ**มีส่วนช่วยและเอื้อต่อการแก้ปัญหาในกลุ่มได้อย่างสร้างสรรค์ไม่ว่าจะเป็นผู้นำหรือสมาชิกของกลุ่มสามารถแสดงออกซึ่งภาวะผู้นำในสถานการณ์ที่ไม่ชัดเจนและต้องใช้นวัตกรรมใหม่ๆในการแก้ปัญหาที่มีความคิดริเริ่มในการวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างเหมาะสมบนพื้นฐานของตนเองและของกลุ่มรับผิดชอบในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องรวมทั้งพัฒนาตนเองและอาชีพ

(5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

สามารถศึกษาและทำความเข้าใจในประเด็นปัญหาสามารถเลือกและประยุกต์ใช้เทคนิคทางสถิติหรือคณิตศาสตร์ที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสมในการศึกษาค้นคว้าและเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมวลผลแปลความหมายและนำเสนอข้อมูลสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในการพูดการเขียนสามารถเลือกใช้รูปแบบของการนำเสนอที่เหมาะสมสำหรับกลุ่มบุคคลที่แตกต่างกันได้

2.5 รายละเอียดของรายวิชา(Course Specification)หมายถึงข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการ

บริหารจัดการของแต่ละรายวิชาเพื่อให้การจัดการเรียนการสอนสอดคล้องและเป็นไปตามที่วางแผนไว้ในรายละเอียดของหลักสูตรซึ่งแต่ละรายวิชาจะกำหนดไว้อย่างชัดเจนเกี่ยวกับวัตถุประสงค์และรายละเอียดของเนื้อหาความรู้ในรายวิชาแนวทางการปลูกฝังทักษะต่างๆตลอดจนคุณลักษณะอื่นๆที่นักศึกษาจะได้รับการพัฒนาให้ประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายของรายวิชามีการกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับระยะเวลาที่ใช้ในการเรียน วิธีการเรียนการสอน การวัดและประเมินผลในรายวิชา ตลอดจนหนังสือหรือสื่อทางวิชาการอื่นๆที่จำเป็นสำหรับการเรียนรู้นอกจากนี้ยังกำหนดยุทธศาสตร์ในการประเมินรายวิชาและกระบวนการปรับปรุงประกอบด้วย 7 หมวด ดังนี้

หมวดที่1	ข้อมูลทั่วไป
หมวดที่2	จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์
หมวดที่3	ลักษณะและการดำเนินการ
หมวดที่4	การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา
หมวดที่5	แผนการสอนและการประเมินผล
หมวดที่6	ทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน
หมวดที่7	การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของรายวิชา

2.6รายละเอียดของประสบการณ์ภาคสนาม (Field Experience Specification)

หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการในรายวิชาหรือกิจกรรมที่นักศึกษาจะต้องออกฝึกงาน ออกฝึกภาคสนาม หรือสหกิจศึกษา ซึ่งจะต้องวางแผนให้สอดคล้องและเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในรายละเอียดของหลักสูตรโดยจะกำหนดไว้อย่างชัดเจนถึงวัตถุประสงค์และรายละเอียดของการดำเนินการของกิจกรรมนั้นๆตลอดจนความรู้ ความเข้าใจที่นักศึกษาจะได้รับจากการออกฝึก มีการกำหนดกระบวนการหรือวิธีการในการปลูกฝังทักษะต่างๆตลอดจนคุณลักษณะอื่นๆที่นักศึกษาจะได้รับการพัฒนาให้ประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายรวมทั้งเกณฑ์การวัดและประเมินผลนักศึกษา และการประเมินการดำเนินการตามรายละเอียดของประสบการณ์ภาคสนาม

ประกอบด้วย 7 หมวด ดังนี้

หมวดที่ 1	ข้อมูลทั่วไป
หมวดที่ 2	จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์
หมวดที่ 3	การพัฒนาผลการเรียนรู้
หมวดที่ 4	ลักษณะและการดำเนินการ
หมวดที่ 5	การวางแผนและการเตรียมการ
หมวดที่ 6	การประเมินนักศึกษา

หมวดที่ 7 การประเมินและปรับปรุงการดำเนินการของการฝึกประสบการณ์
ภาคสนาม

2.7 การประกันคุณภาพ

องค์ประกอบที่ 1 การกำกับมาตรฐาน

คณะกรรมการการอุดมศึกษามีหน้าที่หลักสำคัญประการหนึ่งคือการพิจารณาเสนอ นโยบายแผนพัฒนาและมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและ แผนการศึกษาแห่งชาติโดยคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการของสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษาโดยได้จัดทำมาตรฐานการอุดมศึกษาและเกณฑ์มาตรฐานต่างๆที่เกี่ยวข้องเพื่อส่งเสริมให้ สถาบันอุดมศึกษาได้พัฒนาด้านวิชาการและวิชาชีพรวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและยกระดับมาตรฐานในการจัด การศึกษาระดับอุดมศึกษาให้มีความทัดเทียมกันและได้ประกาศใช้เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับต่างๆมา อย่างต่อเนื่องซึ่งปัจจุบันได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการเรื่องเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับต่างๆพ.ศ. 2548 เพื่อประโยชน์ในการรักษามาตรฐานวิชาการและวิชาชีพเป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์การรับรองวิทยฐานะและ มาตรฐานการศึกษาโดยสถาบันอุดมศึกษาที่เปิดดำเนินการหลักสูตรใหม่หรือหลักสูตรปรับปรุงต้องใช้เกณฑ์ มาตรฐานหลักสูตรพ.ศ. 2548 เป็นหลักในการพัฒนาหลักสูตรและดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน หลักสูตรดังกล่าว

ในการควบคุมกำกับมาตรฐานจะพิจารณาจากการบริหารจัดการหลักสูตรทุก หลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรที่ได้ประกาศใช้เมื่อพ.ศ. 2548 และกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติพ.ศ. 2552ตลอดระยะเวลาที่มีการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรดังกล่าวโดย หลักสูตรระดับปริญญาตรีจะพิจารณาตามเกณฑ์ดังกล่าว 4 ข้อและหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาจะพิจารณา ตามเกณฑ์ดังกล่าว 12 ข้อโดยมีรายละเอียดดังนี้

ตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงาน (Key Performance Indicators)ระดับปริญญาตรี

- 1.อาจารย์ประจำหลักสูตรอย่างน้อยร้อยละ 80 มีส่วนร่วมในการประชุมเพื่อ วางแผน ติดตาม และทบทวนการดำเนินงานหลักสูตร
- 2.มีรายละเอียดของหลักสูตร ตามแบบ มคอ.2 ที่สอดคล้องกับกรอบมาตรฐาน คุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ หรือ มาตรฐานคุณวุฒิสาขา/สาขาวิชา (ถ้ามี)
- 3.มีรายละเอียดของรายวิชา และรายละเอียดของประสบการณ์ภาคสนาม (ถ้ามี) ตามแบบ มคอ.3 และ มคอ.4 อย่างน้อยก่อนการเปิดสอนในแต่ละภาคการศึกษาให้ครบทุกรายวิชา
- 4.จัดทำรายงานผลการดำเนินการของรายวิชา และรายงานผลการดำเนินการของ ประสบการณ์ภาคสนาม (ถ้ามี) ตามแบบ มคอ.5 และ มคอ.6 ภายใน 30 วัน หลังสิ้นสุดภาคการศึกษาที่เปิด สอนให้ครบทุกรายวิชา
- 5.จัดทำรายงานผลการดำเนินการของหลักสูตร ตามแบบ มคอ.7 ภายใน 60 วัน หลังสิ้นปีการศึกษา
- 6.มีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของนิสิตตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ ที่กำหนดใน มคอ. 3 และ มคอ.4 (ถ้ามี) อย่างน้อยร้อยละ 25 ของรายวิชาที่เปิดสอนในแต่ละปีการศึกษา
- 7.มีการพัฒนา/ปรับปรุงการจัดการเรียนการสอน กลยุทธ์การสอน หรือ การ ประเมินผลการเรียนรู้ จากผลการประเมินการดำเนินงานที่รายงานใน มคอ.7 ปีที่แล้ว

8.อาจารย์ใหม่ (ถ้ามี) ทุกคนได้รับการปฐมนิเทศหรือคำแนะนำด้านการจัดการเรียนการสอน

9.อาจารย์ประจำทุกคนได้รับการพัฒนาทางวิชาการ และ/หรือวิชาชีพ อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

10.จำนวนบุคลากรสนับสนุนการเรียนการสอน (ถ้ามี) ได้รับการพัฒนาวิชาการ และ/หรือวิชาชีพ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ต่อปี

11.ระดับความพึงพอใจของนิสิตปีสุดท้าย/บัณฑิตใหม่ที่มีต่อคุณภาพหลักสูตร เฉลี่ยไม่น้อยกว่า 3.5 จากคะแนนเต็ม 5.0

12.ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตใหม่ เฉลี่ยไม่น้อยกว่า 3.5 จากคะแนนเต็ม 5.0

เกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานเพื่อการรับรองและเผยแพร่หลักสูตรเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินการ เป็นไปตามที่กำหนดในมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ หลักสูตรที่ได้มาตรฐานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา ต้องมีผลดำเนินการบรรลุเป้าหมายตัวบ่งชี้บังคับ (ตัวบ่งชี้ที่ 1-5) และตัวบ่งชี้ที่ 6-12 จะต้องดำเนินการให้บรรลุตามเป้าหมายอย่างน้อยร้อยละ 80 ของตัวบ่งชี้ในปีที่ประเมิน ผลการประเมินการดำเนินการจะต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์นี้ต่อเนื่องกัน 2 ปี จึงจะได้รับการรับรองว่าหลักสูตรมีมาตรฐานเพื่อเผยแพร่ต่อไป และจะต้องรับการประเมินให้อยู่ในระดับดีตามหลักเกณฑ์นี้ตลอดไป เพื่อการพัฒนาคุณภาพบัณฑิตอย่างต่อเนื่อง

3. ประสิทธิภาพ

3.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

ระพี แก้วเจริญ และทิติยา สุวรรณชฎ (2510) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง คล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ

อุทัย หิรัญโต (2525) ได้กล่าวถึง “ประสิทธิภาพ” ในวงการธุรกิจ หรือการจัดการที่ได้รับผลกำไรหรือขาดทุน สำหรับในการบริหารราชการ ในทางปฏิบัติวัดได้ยากมากวิธีวัดประสิทธิภาพที่ใช้ในวงราชการจึงหมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เกิดความพึงพอใจ และประโยชน์แก่สังคม แต่ประสิทธิภาพมรรวราชการจะต้องพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคม จึงไม่จำเป็นต้องประหยัดหรือกำไร เพราะงานบางอย่างถ้าทำประหยัดอาจไม่มีประสิทธิภาพลักษณะการบริหารที่มีประสิทธิภาพ คือบรรลุเป้าหมาย แต่การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ คือการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเกิดผลรวดเร็ว งานเสร็จทันเวลา ถูกต้อง เป็นต้น

ทิพาดี เมฆสุวรรณ (2538) ได้กล่าว ประสิทธิภาพไว้ว่า มีความหมายรวมถึง ผลิตภาพและ ประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ได้มาตรฐานรวมเร็ว ถูกต้อง และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม

2) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลาผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและให้บริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพ หมายถึง การวัดผลการทำงานขององค์กรนั้น ว่าทำงานได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวมควมมีประสิทธิภาพจึง หมายถึง การทำงานให้ได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรมีความสมัครสมานสามัคคี มีสันติภาพและความสุขร่วมกัน เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลาแรงงาน และงบประมาณน้อย

วิทยา ด้านธำรงกุล (2546) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพ หมายถึงความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อการบรรลุเป้าหมาย ประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปแบบของต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไปเมื่อเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้ เช่น ต้นทุน แรงงาน เวลาที่ใช้อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานที่ได้หรือผลผลิตที่ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ถูกต้อง สะดวก ลดระยะเวลา และได้ผลบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

พระธรรมปิฎก (ป. อ. ปยุตโต) (2543) ได้กล่าวว่า การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานนี้ ความจริงก็เป็นเรื่องที่มีชื่อแบบสมัยใหม่ ถ้าจะจับเข้ากับหลักธรรมะ ก็ยังนึกไม่ชัด ว่าคำว่า “ประสิทธิภาพ” นี้จะแปลว่าอะไร คำว่า ประสิทธิภาพ ก็หาตัวศัพท์ในภาษาบาลีได้อยู่ แต่ก็ได้เป็นคำแบบดั้งเดิมที่ใช้ คือเอารูปศัพท์มาประกอบกันคำว่า สิทธิ ก็แปลว่า ความสำเร็จ ถ้าเติม ‘ป’ เข้าไปข้างหน้าก็เป็น ‘ปสิทธิ’ แปลว่าความสำเร็จทั่วแล้วก็มีภาพ หรือภาวะเข้าไป ภาวะแห่งความสำเร็จทั่ว หรือภาวะที่ทำให้สำเร็จผลอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่นี่ก็เป็นการพูดเชื่อมโยงไปทางภาษาบาลีนิดหน่อยเท่านั้นเอง ความเป็นจริงความหมายต่างๆ ไปก็เข้าใจกันอยู่แล้วอย่างที่ได้อธิบายมาแล้วว่าเรื่องที่พูดต่อไปนี้เป็นเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานของพระพุทธเจ้า เพราะตอนนี้จะพูดถึงธรรมะของพระองค์ที่ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ก็ต้องแสดงให้เห็นว่าพระพุทธเจ้านั้น ทรงมีประสิทธิภาพในการทำงานมาก ชีวิตของพระองค์เป็นตัวอย่างของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อพระองค์มีประสิทธิภาพในการทำงานแล้ว คำสั่งสอนของพระองค์ที่ว่าจะช่วยให้ประสิทธิภาพในการทำงานนั้น จึงจะน่าเชื่อถือจริงเพราะฉะนั้นจะเริ่มด้วยข้อความที่แสดงว่าพระพุทธเจ้าทรงมีประสิทธิภาพในการทำงาน ในแง่ที่เป็นประวัติของพระองค์เองอย่างไรก่อน หรือว่าพระพุทธเจ้าตรัสไว้เกี่ยวกับผลสำเร็จแห่งงานของพระองค์อย่างไร

กันตนา เพิ่มผล (2541) ได้กล่าวว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานว่า เป็นการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม ความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้นเจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร อันจะทำให้ตนเองผู้อื่นและองค์กรเกิดความสุขในที่สุด ซึ่งการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรหรือการพัฒนาสังคม นอกจากนั้นการพัฒนาด้านตนเองกับการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานยังมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดอีกด้วย กล่าวคือประการแรกก่อนที่คนจะเข้าสู่การทำงานในองค์กรหนึ่งๆ นั้น บุคคลนั้นต้องมีความรู้ความสามารถมีคุณสมบัติตรงตามที่ต้องการนั้นต้องการ ซึ่งบุคคลจะมีคุณสมบัติตามที่ต้องการกำหนดนั้นก็ต้องมีการพัฒนาด้านตนเอง หรือได้รับการพัฒนาจากสถาบันต่างๆ จนมีความสามารถเพียงพอที่จะเข้าสู่งาน และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ความสามารถ) ในการทำงานให้ดีที่สุด เพื่อประสิทธิผลขององค์กรจึงกล่าวได้ว่า การพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานจะก่อให้เกิดผลขององค์กรในที่สุดนั่นเอง

เฮอริเบิร์ต เอ ซิมอน (Herbert A. Simon) ได้กล่าวว่า งานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับออกมา สูตรของคำว่า

“ประสิทธิภาพ” ในการบริหารราชการและองค์การของรัฐ โดยบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วยซึ่งเขียนเป็นสูตรไว้ดังนี้

$$\text{องค์การภาครัฐ} \quad E = (O-I) + S$$

$E = \text{Efficiency}$ คือ ประสิทธิภาพของงาน

$O = \text{Output}$ คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา

$I = \text{Input}$ คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

$S = \text{Satisfaction}$ คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

จากทฤษฎีดังกล่าวจะเห็นว่า ประสิทธิภาพมีวิวัฒนาการมาหลายยุคหลายสมัย และสามารถวัดได้และวัดไม่ได้ จากหลายๆด้าน ทั้งประสิทธิภาพการทำงานของมนุษย์ ประสิทธิภาพการทำงานของเครื่องจักร ประสิทธิภาพการทำงานของระบบ หรือประสิทธิภาพของผลผลิต ยังมีอีกหลายๆด้าน

4. ความพึงพอใจ

4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

ชรินี เดชจินดา (2535) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อความรู้ของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงและไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ฉัตรชัย (2535)กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ความรู้ดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

สง่า ภูณรงค์ (2540) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อรับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใด ๆ นั้น

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ

วิรุฬ (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

Quirk (1987) กล่าวว่าไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้ที่มีความสุขหรือความพอใจเมื่อได้รับ ความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการ

Wolman (1973) กล่าวว่าไว้ว่า ความพึงพอใจ (satisfaction)ตามความหมายของพจนานุกรมด้านพฤติกรรม ได้ให้ความจำกัดความไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (need) หรือแรงจูงใจ (motivation)

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นนามธรรม เกี่ยวกับความรู้สึกที่เกิดขึ้นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกส่วนตัว อาจจะเป็นในด้านทั้งทางบวกหรือทางลบก็ได้

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

สมพงษ์ เกษมสิน (2518) บุคคลจะเกิดความพึงพอใจ จะต้องมีความแรงจูงใจ ได้กล่าวถึงการจูงใจว่า การจูงใจเป็นการชักจูงให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม โดยมีมูลเหตุความต้องการ 2 ประการ คือ ความต้องการทางร่างกาย และความต้องการทางจิตใจ

แน่นน้อย พงษ์สามารถ (2519) มีความเห็นความพึงใจ หมายถึง ทำที่ทั่วๆ ไปที่เป็นผลมาจากทำที่ที่มีต่อสิ่งต่างๆ 3 ประการ คือ 1) ปัจจัยเกี่ยวกับกิจกรรม 2) ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล 3) ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2534) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ คือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

คณิต ดวงหัตถ์ (2537) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่นๆ ถ้างานที่มาหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้บุคคลนั้น จะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้นจะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจากการศึกษา รวบรวมและสรุปของ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบการกิจกรรมต่างๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือสิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่สนอง ความต้องการของบุคคล
4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจและสภาพการเป็นอยู่ร่วมกัน เป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทําให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

พิทักษ์ ตรีขทิบ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์ สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือลบ หรือไม่มีปฏิกริยา

พิมพ์ชนก คັນสนีย์ (2540) ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวังหรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภค (Bolton & Drew, 1991; Brown & Swartz, 1989 : Cronin & Taylor, 1992; Parasuraman et al., 1985; Teas, 1993) กล่าวคือ ความพึงพอใจหรือไม่พอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผลที่ได้รับ (Bearden & Tell, 1983 ; Bolton & Drew, 1991 ; Cardoso, 1965; Oliver, 1980; Oliver & Swan, 1989; Olshavsky & Miller, 1972; Olson & Dover, 1979; Spreng, 1993; Tse & Wilton, 1988) หากการบริการที่ได้รับเป็นไปตามหรือสูงกว่าความหวัง ผู้บริโภคก็จะเกิดความพึงพอใจและประเมินว่าการบริการนั้นมีคุณภาพสูง

จากคำจำกัดความและความหมายแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่า มีลักษณะของคำจำกัดความและความหมายที่คล้ายคลึงกัน สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดจากความสมคูลหรือความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่คาดหวังและสิ่งที่ได้รับจริง เป็นในลักษณะทิศทางบวกหรือลบ หรือไม่มีปฏิกริยา

4.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

เชลลี (Shelli, 1995, p. 9 อ้างถึงในปรการ กองแก้ว, 2546 หน้า 17) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้ความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นว่าได้ว่า ความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ความรู้ทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538) ได้กล่าว ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือที่ทำงานของผลิตภัณฑ์ กับการคาดหวังของลูกค้าหรือระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการกับกาคาดหวังของลูกค้าหรือบริการที่ลูกค้าคาดหวัง

วรูม (Vroom, 1990 อ้างอิงใน วรวิทย์ หงวนศิริ, 2540, หน้า 3) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่รับจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั้น

เดวิส (Davis, 1967, p.61) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล เมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวายหรือสภาวะไม่สมคูลในร่างกายเมื่อสามารถขจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

ซาริณี (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใดๆ ที่ให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำสิ่งใดๆ ที่ให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับ ความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพึงพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological hedonism) เป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่พอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความสุขแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ
2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่พอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ธรรมชาตินี้ถือว่าแสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษยหรือสังคมที่ตนเองสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

การวัดความพึงพอใจ

Stromborg (1984) การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น จะวัดในเรื่องใดนั้นย่อมแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่จะศึกษา แต่วิธีที่นิยมใช้กันดังนี้

1. การสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่มีข้อดี คือสามารถอธิบายให้ผู้ถามทราบในสิ่งที่ตอบไปได้ และสามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่อ่าน เขียนหนังสือไม่ได้ แต่มีข้อเสีย คือ อาจเสียเวลาในการเก็บข้อมูล และอาจมีการสื่อความหมายที่ผิดพลาดได้
2. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่มีผู้นิยมใช้มากที่สุด มีลักษณะเป็นคำถามเลือกตอบหรือเติมคำ นิยมสร้างเป็นมาตรการวัดแบบอันดับ ข้อดีคือ ได้คำตอบที่มีความหมายแน่นอน มีความสะดวก รวดเร็วในการสำรวจ ข้อเสียคือ ผู้ตอบต้องสามารถอ่านออกเขียนได้