



สำรวจความต้องการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ
และเอกชนด้านการพัฒนาทักษะและเทคโนโลยี

A Study of wants and expectation for human development in technology of
government and private organization



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตรัตนภูมิ

ได้รับทุนสนับสนุนงานวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

งบประมาณรายได้ปีการศึกษา ๒๕๕๖



หัวข้องานศึกษา สำนวจความต้องการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ และเอกชนด้านการพัฒนาทักษะและเทคโนโลยี

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาพฤติกรรมสำวจความต้องการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ และเอกชนด้านการพัฒนาทักษะและเทคโนโลยี โดยศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ที่มีความต้องการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะของตนเอง รวมถึงความคิดเห็นที่มีต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาลัยรัตภูมิ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ สถานศึกษาของรัฐ สถานศึกษาของเอกชน รวมถึงผู้ประกอบการที่มีความสนใจ ผู้ จำนวน 300 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ

- 1.เพื่อสำวจความต้องการในหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพขององค์กร
 - 2.เพื่อสำวจรวมความพึงพอใจของการเข้าฝึกอบรมหลักสูตรในอดีตที่ผ่านมา
 - 3 เพื่อสำวจความต้องการ ความคาดหวังในการเลือกรับสื่อ และข้อมูลข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการอบรมสัมมนาบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาลัยรัตภูมิ
- ผลการวิจัยพบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง การศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับของการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับปฏิบัติการ ลักษณะของหน่วยงานที่กลุ่มตัวอย่างสังกัดจะเป็นหน่วยงานราชการ หน่วยงานที่ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่สำวจประกอบ 10 หน่วยงาน กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการอยากให้หน่วยงานของตนเองส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ในหลักสูตรการอบรมด้านการใช้ภาษาในหนังสือราชการ หลักสูตรการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร การพัฒนาบุคลิกภาพ ส่วนด้านใช้โปรแกรมมีความต้องการในหลักสูตร Microsoft Excel

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาโครงการสำรวจความต้องการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ และเอกชนด้านการพัฒนาทักษะและเทคโนโลยี เป็นโครงการที่จัดทำขึ้นโดยได้รับการสนับสนุนเงินทุนวิจัยจากงบประมาณรายได้ปีการศึกษา 2556 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาลัยรัตภูมิ เพื่อศึกษาความต้องการ ความคาดหวัง ต่อหลักสูตรอบรมของวิทยาลัยฯ เพื่อนำผลการสำรวจ รวมทั้งข้อมูล และข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้จากการศึกษาไปใช้ประกอบเป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานการบริการวิชาการ และการประชาสัมพันธ์วิทยาลัยฯ เพื่อให้เป็นที่รู้จัก ตามเป้าหมายต่อไป

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาลัยรัตภูมิ อ.สถาพร ขุนเพชร ผู้อำนวยการ, ผ.ศ.ภาวนา พุ่มไสว รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและงานวิจัย เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนงานวิจัยวิทยาลัยรัตภูมิ รวมทั้งผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องของวิทยาลัยรัตภูมิ ที่กรุณาให้คำแนะนำในการทำวิจัย รวมทั้งได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา จนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ขอขอบคุณผู้ประกอบการ ผู้บริหาร และบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญ และนักวิชาการ ที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการให้เข้าพบและสัมภาษณ์ รวมทั้งตอบแบบสอบถาม ตลอดจนให้ความเห็นและข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

คณะผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1. บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ประโยชน์จากการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
วิธีการดำเนินการวิจัย และสถานที่เก็บข้อมูล	3
บทที่ 2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ตอนที่ 1 แนวคิดเรื่องแรงจูงใจทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ	5
ตอนที่ 2 ทฤษฎีหลักการจัดการ	12
ตอนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
บทที่ 3. วิธีดำเนินการวิจัย	
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	21
ตัวแปรในงานวิจัย	21
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	22
การเก็บรวบรวมข้อมูล	22
การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	23

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	24
บทที่ 5. สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	36
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์	38
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	39
บรรณานุกรม	40
ภาคผนวก	
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	
ประวัติผู้วิจัย	



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของกลุ่มตัวอย่าง	25
ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของกลุ่มตัวอย่าง	25
ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง	26
ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง	26
ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยงานสังกัดของกลุ่มตัวอย่าง	27
ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของหน่วยงานที่ทำการสำรวจ	27
ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงอายุงานของกลุ่มตัวอย่าง	28
ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของหลักสูตรฝึกอบรมที่กลุ่มตัวอย่างสนใจ	29
ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ วิทยาลัยรัตภูมิ	31
ตารางที่ 10 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่มีความสนใจในหลักสูตรฝึกอบรม เป็นการส่วนตัวจำแนกตามหน่วยงาน	32



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา

ในปัจจุบันได้มีความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่สามารถช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในงานของหน่วยงานหรือองค์กร ก็สามารถช่วยแบ่งเบา รวมถึงลดภาระค่าใช้จ่ายโดยเฉพาะวัสดุสิ้นเปลือง ซึ่งรัฐต้องเสียรายจ่ายไปกับค่าใช้จ่ายประเภทนี้อย่างมาก ปัจจุบันนี้มีหน่วยงานที่เป็นหน่วยงานภาครัฐและเอกชนมองเห็นถึงความสำคัญในส่วนนี้เป็นอย่างมาก แต่ก็ยังมีหน่วยงานบางหน่วยงานที่ยังคงใช้กระบวนการในการทำงานแบบดั้งเดิมอยู่

อย่างไรก็ตามการพัฒนาทักษะของบุคลากรของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ยังมีอุปสรรคสำคัญที่ต้องแก้ไขอีกหลายประการ อาทิ ความเคยชินกับการทำงานแบบเดิม ดังจะเห็นได้จากการทำงานที่ค่อนข้างช้าและมีข้อผิดพลาดบ่อย และในข้อผิดพลาดนั้นๆหากเกิดขึ้นจำเป็นจะต้องมีการเริ่มต้นทำใหม่อีกครั้ง ดังนั้น เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและศักยภาพการในการทำงาน จำเป็นต้องมีการเสริมสร้างความรู้ ความสามารถและพัฒนาบุคลากร ทั้งภาคเอกชนและหน่วยงานรัฐ ซึ่งเป็นพื้นฐานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเพิ่มศักยภาพการแข่งขันอย่างครบวงจร โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านคุณภาพและความรวดเร็ว

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาลัยรัตภูมิ ซึ่งเป็นองค์กรที่สนับสนุนทางด้านบริการด้านการศึกษาด้านวิชาการ โดยหนึ่งในกิจกรรมหลักคือ การบริการวิชาการแก่หน่วยงาน และบุคลากรทั้งภาคเอกชนและรัฐในพื้นที่อำเภอรัตภูมิ และใกล้เคียง แม้ว่าตลอดระยะเวลาการดำเนินงานที่ผ่านมาจะประสบความสำเร็จในระดับหนึ่ง อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อจำกัดโดยเฉพาะโครงสร้างพื้นฐาน และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการที่แท้จริงและความเหมาะสมด้านการอบรมสัมมนาของกลุ่มเป้าหมาย ดังนั้น เพื่อสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรให้กับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนในพื้นที่อำเภอรัตภูมิ และใกล้เคียง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาลัยรัตภูมิ จึงเห็นว่าการจัดตั้งศูนย์ให้ความรู้ด้านการพัฒนาทักษะและเทคโนโลยีจะช่วยเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรในหน่วยงานของภาครัฐและเอกชน โดยผ่านการจัดหลักสูตรการอบรมและสัมมนาเชิงปฏิบัติการสำหรับผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการร่วมพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาลัยรัตภูมิ ทั้งระดับมหาวิทยาลัย ระดับอาชีวศึกษา และระดับมัธยมศึกษา

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจความต้องการในหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพขององค์กร
2. เพื่อสำรวจรวมความพึงพอใจของการเข้าฝึกอบรมหลักสูตรในอดีตที่ผ่านมา
- 3 เพื่อสำรวจความต้องการ ความคาดหวังในการเลือกรับสื่อ และข้อมูลข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการอบรมสัมมนาบริการวิชาการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาลัยรัตนภูมิ

ประโยชน์จากการวิจัย

ในการทำการสำรวจจะทำให้ทราบถึงความต้องการฝึกอบรมหลักสูตรพัฒนาทักษะและเทคโนโลยีสำหรับหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ซึ่งจะทำให้วิทยาลัยฯ ตอบสนองความต้องการของหน่วยงานจากภายนอกได้อย่างตรงตามความต้องการที่แท้จริง อีกทั้งยังเป็น การตอบสนองงานประกันคุณภาพที่มหาวิทยาลัยทุกแห่งจำเป็นต้องมีงานบริการวิชาการสำหรับชุมชน หรือหน่วยงานจากภายนอก เพื่อให้มหาวิทยาลัยได้เป็นสถานที่สำหรับให้ความรู้ทั้งนักศึกษาและผู้อื่น ตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยคือ

1. ผลิดกำลังคนด้านวิชาชีพบนพื้นฐานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีคุณภาพ และมีความสามารถพร้อมเข้าสู่อาชีพ
2. สร้างงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ และนวัตกรรมสู่การผลิตการบริการที่สามารถถ่ายทอดและสร้างมูลค่าเพิ่ม
3. ให้บริการวิชาการแก่สังคม เพื่อพัฒนาอาชีพให้มีความสามารถ ในการแข่งขัน และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน
4. ทำนุบำรุงศาสนา อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาของการสำรวจ

การสำรวจตามโครงการนี้ได้ทำการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อหลักสูตรอบรมสัมมนาเพื่อพัฒนาทักษะและเทคโนโลยีของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาลัยรัตภูมิ รวมถึงความต้องการในการรับสื่อเพื่อจะได้ทราบถึงความเคลื่อนไหวของมหาวิทยาลัย

2. ขอบเขตด้านประชากรของการสำรวจ

การสำรวจนี้กำหนดกลุ่มประชากรที่ได้ทำการสุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มหน่วยงานภาครัฐ ที่อยู่บริเวณอำเภอรัตภูมิ และพื้นที่ใกล้เคียง ทั้งนี้จะสำรวจในระดับของผู้บริหาร งานบุคลากร และระดับปฏิบัติการ

วิธีการดำเนินการวิจัย และสถานที่เก็บข้อมูล

1. วิธีการดำเนินการวิจัย

เพื่อให้การสำรวจวิเคราะห์และประมวลผลเป็นไปตามหลักการวิจัยและหลักสถิติ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปการสำรวจครั้งนี้ได้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยและประมวลผลดังต่อไปนี้

1.1 ทำการสำรวจภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาลัยรัตภูมิ ถึงขีดความสามารถในการจัดฝึกอบรมหลักสูตรเพื่อพัฒนาทักษะและเทคโนโลยีทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างกลุ่ม

1.2 ทำการสำรวจความต้องการด้านหลักสูตรการฝึกอบรมของผู้ประกอบการ และบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ โดยใช้แบบสอบถามแบบที่มีโครงสร้างแน่นอน (Structured Questionnaire) แต่ประกอบด้วยทั้งคำถามปลายปิดและปลายเปิดเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ Face-to-face interview เป็นระเบียบวิธีในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามภาคสนาม (Empirical Study)

1.3 ทำการประมวลผลและวิเคราะห์ เพื่อนำเสนอผลการสำรวจเชิงปริมาณและสรุปผลการวิเคราะห์ นำเสนอข้อสรุปและข้อเสนอแนะในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม

2. จำนวนและประเภทของตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยบุคลากรของหน่วยงานภาคเอกชน และภาครัฐ ในระดับผู้บริหาร เจ้าหน้าที่บริหารงานบุคลากร และระดับปฏิบัติการ จำนวน 300 ตัวอย่าง

3. วิธีการสุ่มตัวอย่าง

คณะผู้ทำวิจัยใช้การสุ่มแบบ Non-Probability Sampling โดยเลือกแบบ Purposive Sampling หรือ การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง โดยเป็นการสุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับประชากรจำนวนไม่มาก และเป็นกลุ่มที่เชี่ยวชาญและมาความต้องการเฉพาะด้าน

4. การวิเคราะห์และประมวลผลใช้โปรแกรมการวิเคราะห์สำเร็จรูปทางสถิติ
ตัววัดและค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์และตีความเพื่อให้การวิเคราะห์คณะผู้วิจัย
ได้ใช้ตัววัดทั้ง Nominal scale โดยสถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ



บทที่ 2

ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “สำรวจความต้องการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ และเอกชนด้านการพัฒนาทักษะและเทคโนโลยี” ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารเพื่อนำไปประมวลเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือของการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แนวคิดเรื่องแรงจูงใจทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ

ตอนที่ 2 แนวคิดหลักการจัดการ

ตอนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

ตอนที่ 4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.แนวคิดเรื่องแรงจูงใจหรือทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ ของ Maslow

Maslow เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นจำนวนมากสามารถอธิบายโดยใช้แนวโน้มของบุคคลในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตของเขาได้รับความต้องการ ความปรารถนาและได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเองเป็นความจริงที่จะกล่าวว่าการะบวนการของแรงจูงใจเป็นหัวใจของทฤษฎีบุคลิกภาพของ Maslow โดยเขาเชื่อว่ามนุษย์เป็น “สัตว์ที่มีความต้องการ” (wanting animal) และเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจและเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้วก็จะยังคงเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่นๆ ต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่างๆ อยู่เสมอ

Maslow กล่าวว่าความปรารถนาของมนุษย์นั้นติดตัวมาแต่กำเนิดและความปรารถนาเหล่านี้จะเรียงลำดับขั้นของความปรารถนาตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความปรารถนาขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับ

ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (The Need –Hierarchy Conception of Human Motivation) Maslow เรียงลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต้นไปสู่ความต้องการขั้นต่อไปได้เป็นลำดับดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs)
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs)
3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and love needs)
4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Esteem needs)
5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization needs)

ลำดับขั้นความต้องการของมาสโล มีการเรียงลำดับขั้นความต้องการที่อยู่ในขั้นต่ำสุด

จะต้องได้รับความพึงพอใจเสียก่อนบุคคลจึงจะสามารถผ่านพ้นไปสู่ความต้องการที่อยู่ในขั้นสูงขึ้นตามลำดับดังจะอธิบายโดยละเอียดดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน

ที่มีอำนาจมากที่สุดและสังเกตเห็นได้ชัดที่สุดจากความต้องการทั้งหมดเป็นความต้องการที่ช่วยการดำรงชีวิต ได้แก่ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ออกซิเจน การพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการทางเพศความต้องการความอบอุ่น ตลอดจนความต้องการที่จะถูกกระตุ้น อวัยวะรับสัมผัสแรงขับของร่างกายเหล่านี้จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับความอยู่รอดของร่างกายและของอินทรีย์ ความพึงพอใจที่ได้รับในขั้นนี้จะกระตุ้นให้เกิดความต้องการในขั้นที่สูงกว่า และถ้าบุคคลใดประสบความล้มเหลวที่จะสนองความต้องการพื้นฐานนี้ก็จะได้ไม่ได้รับการกระตุ้นให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้นอย่างไรก็ตามถ้าความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่ได้ได้รับความพึงพอใจบุคคลก็จะอยู่ภายใต้ความต้องการนั้นตลอดไป ซึ่งทำให้ความต้องการอื่นๆ ไม่ปรากฏหรือกลายเป็นความต้องการระดับรองลงไป เช่นคนที่อดอยากหิวโหยเป็นเวลานาน จะไม่สามารถสร้างสรรค์สิ่งที่มีประโยชน์ต่อโลกได้บุคคลเช่นนี้จะหมกมุ่นอยู่กับการจัดหาบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้มีอาหารไว้รับประทาน Maslow อธิบายต่อไปว่าบุคคลเหล่านี้จะมีความรู้สึกเป็นสุขอย่างเต็มที่เมื่อมีอาหารเพียงพอสำหรับเขาและจะไม่ต้องหาสิ่งอื่นใดอีกชีวิตของเขากล่าวได้ว่าเป็นเรื่องของ การรับประทาน สิ่งอื่นๆนอกจากนี้จะไม่มีความสำคัญไม่ว่าจะเป็นเสรีภาพ ความรัก ความรู้สึกต่อชุมชนการได้รับการยอมรับ และปรัชญาชีวิตบุคคลเช่นนี้มีชีวิตอยู่เพื่อที่จะรับประทานเพียงอย่างเดียวเท่านั้นตัวอย่าง การขาดแคลนอาหารมีผลต่อพฤติกรรมได้มีการทดลองและการศึกษาชีวิตประวัติเพื่อแสดงว่าความต้องการทางด้านร่างกายเป็นเรื่องสำคัญที่จะเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์และได้พบผลว่าเกิดความเสียหายอย่างรุนแรงของพฤติกรรมซึ่งมีสาเหตุจากการขาดอาหารหรือน้ำติดต่อกันเป็นเวลานาน ตัวอย่างคือ เมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 ในค่าย Nazi ซึ่งเป็นที่กักขังเชลยเชลยเหล่านั้นจะละทิ้งมาตรฐานทางศีลธรรมและค่านิยมต่างๆที่เขาเคยยึดถือภายใต้สภาพการณ์ปกติ เช่น ขโมยอาหารของคนอื่นหรือใช้วิธีการต่างๆ ที่จะได้รับอาหารเพิ่มขึ้น อีกตัวอย่างหนึ่งในปี ค.ศ. 1970 เครื่องบินของสายการบิน Peruvian ตกลงที่ฝั่งอ่าวอเมริกาใต้ผู้ที่รอดตายรวมทั้งพระภิกษุ Catholic อาศัยการมีชีวิตอยู่รอดโดยการกินซากศพของผู้ที่ตายจากเครื่องบินตกจากปรากฏการณ์นี้ชี้ให้เห็นว่าเมื่อมนุษย์เกิดความหิวขั้นจะมีอิทธิพลเหนือระดับศีลธรรมจรรยา จึงไม่ต้องสงสัยเลยว่ามนุษย์มีความต้องการทางด้านร่างกายเหนือความต้องการอื่นๆและแรงผลักดันของความต้อกรนี้ได้เกิดขึ้นกับบุคคลก่อนความต้องการอื่นๆ

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs)

เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับความพึงพอใจแล้วบุคคลก็จะพัฒนาการไปสู่ขั้นใหม่ต่อไป ซึ่งขั้นนี้เรียกว่าความต้องการความปลอดภัยหรือความรู้สึกมั่นคง (safety or security) Maslow กล่าวว่าความต้องการความปลอดภัยนี้จะสังเกตได้ง่ายในทารกและใน

เด็กเล็กๆเนื่องจากทารกและเด็กเล็กๆ ต้องการความช่วยเหลือและต้องพึ่งพอาอาศัยผู้อื่น ตัวอย่างทารกจะรู้สึกกลัวเมื่อถูกทิ้งให้อยู่ตามลำพังหรือเมื่อเขาได้ยินเสียงดังๆหรือเห็นแสงสว่างมาก ๆ แต่ประสบการณ์และการเรียนรู้จะทำให้ความรู้สึกกลัวหมดไป ดังคำพูดที่ว่า “ฉันไม่กลัวเสียงฟ้าร้องและฟ้าแลบอีกต่อไปแล้วเพราะฉันรู้ธรรมชาติในการเกิดของมัน” พลังความต้องการความปลอดภัยจะเห็นได้ชัดเจนเช่นกันเมื่อเด็กเกิดความเจ็บป่วยตัวอย่างเด็กที่ประสบอุบัติเหตุขาหักก็ตระรู้สึกกลัวและอาจแสดงออกด้วยอาการผื่นร้ายและความต้องการที่จะได้รับความปกป้องคุ้มครองและการให้กำลังใจ

Maslow กล่าวเพิ่มเติมว่าพ่อแม่ที่เลี้ยงดูลูกอย่างไม่กวัดขั้นและตามใจมากเกินไป จะไม่ทำให้เด็กเกิดความรู้สึกว่าได้รับความพึงพอใจจากความต้องการความปลอดภัยการให้นอนหรือให้กินไม่เป็นเวลาไม่เพียงแต่ทำให้เด็กสับสนเท่านั้นแต่ยังทำให้เด็กรู้สึกไม่มั่นคงในสิ่งแวดล้อมรอบๆตัวเขา สัมพันธภาพของพ่อแม่ที่ไม่ดีต่อกัน เช่นทะเลาะกันทำร้ายร่างกายซึ่งกันและกัน พ่อแม่แยกกันอยู่ หย่า ตายจากไปสภาพการณ์เหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อความรู้สึกที่ดีของเด็กทำให้เด็กรู้ว่าสิ่งแวดล้อมต่างๆ ไม่มั่นคงไม่สามารถคาดการณ์ได้และนำไปสู่ความรู้สึกไม่ปลอดภัย

ความต้องการความปลอดภัยจะยังมีอิทธิพลต่อบุคคลแม้ว่าจะผ่านพ้นวัยเด็กไปแล้ว แม้ในบุคคลที่ทำงานในฐานะเป็นผู้คุ้มครอง เช่น ผู้รักษาเงิน นักบัญชีหรือทำงานเกี่ยวกับการประกันต่างๆและผู้ที่ทำหน้าที่ให้การรักษาพยาบาลเพื่อความปลอดภัยของผู้อื่น เช่น แพทย์พยาบาล แม้กระทั่งคนชราบุคคลทั้งหมดที่กล่าวมานี้จะไฝหาความปลอดภัยของผู้อื่น เช่น แพทย์ พยาบาลแม้กระทั่งคนชราบุคคลทั้งหมดที่กล่าวมานี้จะไฝหาความปลอดภัยด้วยกัน ทั้งสิ้นศาสนาและปรัชญาที่มนุษย์ยึดถือทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคงเพราะทำให้บุคคลได้จัดระบบของตนเองให้มีเหตุผลและวิถีทางที่ทำให้บุคคลรู้สึก “ปลอดภัย” ความต้องการความปลอดภัยในเรื่องอื่นๆจะเกี่ยวข้องกับการเผชิญกับสิ่งต่างๆ เหล่านี้ สงคราม อาชญากรรม น้ำท่วมแผ่นดินไหว การจลาจล ความสับสนไม่เป็นระเบียบของสังคม และเหตุการณ์อื่นๆที่คล้ายคลึงกับสภาพเหล่านี้

Maslow ได้ให้ความคิดต่อไปว่าอาการโรคประสาทในผู้ใหญ่โดยเฉพาะโรคประสาทชนิดย้ำคิด-ย้ำทำ (obsessive-compulsive neurotic) เป็นลักษณะเด่นชัดของการค้นหาความรู้สึกปลอดภัยผู้ป่วยโรคประสาทจะแสดงพฤติกรรมว่าเขากำลังประสบเหตุการณ์ที่ร้ายกาจและกำลังมีอันตรายต่างๆเขาจึงต้องการมีใครสักคนที่ปกป้องคุ้มครองเขาและเป็นบุคคลที่มีความเข้มแข็งซึ่งเขาสามารถจะพึ่งพาอาศัยได้

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love needs)

ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของเป็นความต้องการขั้นที่ 3 ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของโดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวหรือกับผู้อื่นสมาชิกภายในกลุ่มจะเป็นเป้าหมายสำคัญสำหรับบุคคล กล่าวคือบุคคลจะรู้สึกเจ็บปวดมากเมื่อถูกทอดทิ้งไม่มีใครยอมรับหรือถูกตัดออกจากสังคม ไม่มีเพื่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อจำนวนเพื่อนๆญาติพี่น้อง สามีหรือภรรยาหรือลูกๆ ได้ลดน้อยลงไปนักเรียนที่เข้าโรงเรียนที่ห่างไกลบ้านจะเกิดความต้องการเป็นเจ้าของอย่างยิ่ง และจะแสวงหาอย่างมากที่จะได้รับการยอมรับจากกลุ่มเพื่อน

Maslow คัดค้านกลุ่ม Freud ที่ว่าความรักเป็นผลมาจากการทดเทิดสัญชาตญาณทางเพศ (sublimation) สำหรับ Maslow ความรักไม่ใช่สัญลักษณ์ของเรื่องเพศ (sex) เขาอธิบายว่า ความรักที่แท้จริงจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่ดีความสัมพันธ์ของความรักระหว่างคน 2 คนจะรวมถึงความรู้สึกนับถือซึ่งกันและกัน การยกย่องและความไว้วางใจแก่กัน นอกจากนี้ Maslow ยังย้ำว่าความต้องการความรักของคนจะเป็นความรักที่เป็นไปในลักษณะทั้งการรู้จักให้ความรักต่อผู้อื่นและรู้จักที่จะรับความรักจากผู้อื่นการได้รับความรักและได้รับการยอมรับจากผู้อื่นเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าบุคคลที่ขาดความรักก็จะรู้สึกว่าชีวิตไร้ค่ามีความรู้สึกอ้างว้างและเคียดแค้น กล่าวโดยสรุป Maslow มีความเห็นว่าบุคคลต้องการความรักและรู้สึกเป็นเจ้าของและการขาดสิ่งนี้มักจะเป็นสาเหตุให้เกิดความข้องคับใจและทำให้เกิดปัญหาการปรับตัวไม่ได้และความย็นตีในพฤติกรรมหรือความเจ็บป่วยทางด้านจิตใจในลักษณะต่างๆ

สิ่งที่ควรสังเกตประการหนึ่งก็คือมีบุคคลจำนวนมากที่มีความลำบากใจที่จะเปิดเผยตัวเองเมื่อมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดสนิทสนมกับเพศตรงข้ามเนื่องจากกลัวว่าจะถูกปฏิเสธความรู้สึกเช่นนี้ Maslow กล่าวว่าสืบเนื่องมาจากประสบการณ์ในวัยเด็กการได้รับความรักหรือการขาดความรักในวัยเด็กย่อมมีผลกับการเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีวุฒิภาวะและการมีทัศนคติในเรื่องของความรัก Maslow เปรียบเทียบว่าความต้องการความรักก็เป็นเช่นเดียวกับบรรณวัตถุที่สร้างขึ้นมาโดยต้องการก๊าซหรือน้ำมันนั่นเอง (Maslow 1970 p. 170)

4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Self-Esteem needs)

เมื่อความต้องการได้รับความรักและการให้ความรักแก่ผู้อื่นเป็นไปอย่างมีเหตุผลและทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจแล้ว พลังผลักดันในขั้นที่ 3 ก็จะลดลงและมีความต้องการในขั้นต่อไปมาแทนที่กล่าวคือมนุษย์ต้องการที่จะได้รับความนับถือยกย่องออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรกเป็นความต้องการนับถือตนเอง (self-respect) ส่วนลักษณะที่ 2 เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (esteem from others)

4.1 ความต้องการนับถือตนเอง (self-respect) คือ ความต้องการมีอำนาจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความแข็งแรง มีความสามารถในตนเองมีผลสัมฤทธิ์ไม่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น และมีความเป็นอิสระทุกคนต้องการที่จะรู้สึกว่ามีคุณค่าและมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในงานภาระกิจต่างๆ และมีชีวิตที่เด่นดัง

4.2 ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (esteem from others) คือความต้องการมีเกียรติยศ การได้รับยกย่อง ได้รับการยอมรับ ได้รับความสนใจมีสถานภาพ มีชื่อเสียงเป็นที่กล่าวขาน และเป็นที่ยอมรับนับถือมีความต้องการที่จะได้รับความยกย่องชมเชยในสิ่งที่เขากระทำซึ่งทำให้รู้สึกว่าคุณค่าของตัวเอง คุณค่าว่า ความสามารถของเขาได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ความต้องการได้รับความนับถือยกย่องก็เป็นเช่นเดียวกับธรรมชาติของลำดับขั้นในเรื่องความต้องการด้านแรงจูงใจตามทัศนะของ Maslow ในเรื่องอื่นๆ ที่เกิดขึ้นภายในจิตนั้นคือบุคคลจะแสวงหาความต้องการได้รับการยกย่องก็เมื่อภายหลังจากความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของได้รับการตอบสนองความพึงพอใจของเขาแล้ว และ Maslow กล่าวว่ามันเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ที่บุคคลจะย้อนกลับจากระดับขั้นความต้องการในขั้นที่ 4 กลับไปสู่ระดับขั้นที่ 3 อีกถ้าความต้องการระดับขั้นที่ 3 ซึ่งบุคคลได้รับไว้แล้วนั้นถูกระทบกระเทือนหรือสูญสลายไปทันทีทันใดดังตัวอย่างที่ Maslow นำมาอ้างคือหญิงสาวคนหนึ่งซึ่งเธอคิดว่า การตอบสนองความต้องการความรักของเธอได้ดำเนินไปด้วยดี แล้วเธอก็ห่มเทและเอาใจใส่ในธุรกิจของเธอ และได้ประสบความสำเร็จเป็นนักธุรกิจที่มีชื่อเสียงและอย่างไม่คาดฝันสามปีได้ผลจากเธอไป ในเหตุการณ์เช่นนี้ปรากฏว่าเธอวางมือจากธุรกิจต่างๆในการที่จะส่งเสริมให้เธอได้รับความยกย่องนับถือและหันมาใช้ความพยายามที่จะเรียกร้องสามปีให้กลับคืนมาซึ่งการกระทำเช่นนี้ของเธอเป็นตัวอย่างของความต้องการความรักซึ่งครั้งหนึ่งเธอได้รับแล้วและถ้าเธอได้รับความพึงพอใจในความรักโดยสามปีหวนกลับคืนมาเธอก็จะกลับไปเกี่ยวข้อในโลกธุรกิจอีกครั้งหนึ่ง ความพึงพอใจของความต้องการได้รับการยกย่องโดยทั่วไป เป็นความรู้สึกและทัศนคติของความเชื่อมั่นในตนเองความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า การมีพลังกำลัง การมีความสามารถและความรู้สึกว่ามีชีวิตอยู่อย่างมีประโยชน์และเป็นบุคคลที่มีความ

จำเป็นต่อโลก ในทางตรงกันข้ามการขาดความรู้สึกต่างๆดังกล่าวนี้ย่อมนำไปสู่ความรู้สึกและทัศนคติของปมด้อยและความรู้สึกไม่พอเพียง เกิดความรู้สึกอ่อนแอและช่วยเหลือตนเองไม่ได้ สิ่งต่างๆเหล่านี้เป็นการรับรู้ตนเองในทางนิเสธ (negative) ซึ่งอาจก่อให้เกิดความรู้สึกขลาดกลัวและรู้สึกว่าตนเองไม่มีประโยชน์และสิ้นหวังในสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของชีวิตและประเมินตนเองต่ำกว่าชีวิตความเป็นอยู่กับการได้รับการยกย่องและยอมรับจากผู้อื่นอย่างจริงจังมากกว่าการมีชื่อเสียงจากสถานภาพหรือการได้รับการประจบประแจงการได้รับความนับถือยกย่องเป็นผลมาจากความเพียรพยายามของบุคคลและความต้องการนี้อาจเกิดอันตรายขึ้นได้ถ้าบุคคลนั้นต้องการคำชมเชยจากผู้อื่นมากกว่าการยอมรับความจริงและเป็นที่ยอมรับกันว่าการได้รับความนับถือยกย่อง มีพื้นฐานจากการกระทำของบุคคลมากกว่าการควบคุมจากภายนอก

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-Actualization needs)

ถึงลำดับขั้นสุดท้าย ถ้าความต้องการลำดับขั้นก่อนๆได้ทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างมีประสิทธิภาพความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงก็จะเกิดขึ้น Maslow อธิบายความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงว่าเป็นความปรารถนาในทุกสิ่งทุกอย่างซึ่งบุคคลสามารถจะได้รับอย่างเหมาะสมบุคคลที่ประสบผลสำเร็จในขั้นสูงสุดนี้จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในสิ่งที่ท้าทายความสามารถและศักยภาพของเขาและมีความปรารถนาที่จะปรับปรุงตนเองพลังแรงขับของเขาจะกระทำพฤติกรรมตรงกับความสามารถของตนกล่าวโดยสรุปการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเป็นความต้องการอย่างหนึ่งของบุคคลที่จะบรรลุถึงจุดสูงสุดของศักยภาพ เช่น “นักดนตรีก็ต้องใช้ความสามารถทางด้านดนตรี ศิลปินก็ต้องวาดรูปกวีก็ต้องเขียนโคลงกลอนถ้าบุคคลเหล่านี้ได้บรรลุถึงเป้าหมายที่ตนตั้งไว้ก็เชื่อได้ว่าเขาเหล่านั้นเป็นคนที่รู้จักตนเองอย่างแท้จริง” Maslow (1970 : 46)

ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงจะดำเนินไปอย่างง่ายหรือเป็นไปโดยอัตโนมัติโดยความเป็นจริงแล้ว Maslow เชื่อว่าคนเรามักจะกลัวตัวเองในสิ่งเหล่านี้ “ด้านที่ดีที่สุดของเรา ความสามารถพิเศษของเรา สิ่งที่ดีงามที่สุดของเราพลังความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์” Maslow (1962 : 58)

ความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงมิได้มีแต่เฉพาะในศิลปินเท่านั้น คนทั่วไป เช่นนักกีฬา นักเรียนหรือแม้แต่กรรมกรก็สามารถจะมีความเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงได้ถ้าทุกคนสามารถทำในสิ่งที่ตนต้องการให้ดีที่สุดรูปแบบเฉพาะของการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงจะมีความแตกต่างกันอย่างกว้างขวางจากคนหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่งกล่าวได้ว่ามันคือระดับความต้องการที่แสดง ความแตกต่างระหว่างบุคคลอย่างยิ่งใหญ่ที่สุด

Maslow ได้ยกตัวอย่างของความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ในกรณีของนักศึกษาชื่อ Mark ซึ่งเขาได้ศึกษาวิชาบุคลิกภาพเป็นระยะเวลายาวนานเพื่อเตรียมตัวเป็นนักจิตวิทยาคลินิก นักทฤษฎีคนอื่นๆ อาจจะอธิบายว่าทำไมเขาจึงเลือกอาชีพนี้ตัวอย่างเช่น Freud อาจกล่าวว่ามันสัมพันธ์อย่างลึกซึ้งกับสิ่งที่เขาเก็บกดความอยากรู้อยากเห็นในเรื่องเพศไว้ตั้งแต่วัยเด็ก ขณะที่ Adler อาจมองว่ามันเป็นความพยายามเพื่อชดเชยความรู้สึกด้อยบางอย่างในวัยเด็ก Skinner อาจมองว่าเป็นผลจากการถูกวางเงื่อนไขในอดีต ขณะที่ Bandura สัมพันธ์เรื่องนี้กับตัวแปรต่างๆ ทางการเรียนรู้ทางสังคม และ Kelly อาจพิจารณาว่า Mark กำลังจะพุ่งตรงไปเพื่อที่จะเป็นบุคคลที่เขาต้องการจะเป็นตัวอย่างที่แสดงถึงการมุ่งตรงไปสู่เป้าประสงค์ในอาชีพโดยความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงและถ้าจะพิจารณากรณีของ Mark ให้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น ถ้า Mark ได้ผ่านกาเรียนวิชาจิตวิทยาจนครบหลักสูตรและได้เขียนวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอกและในที่สุดก็ได้รับปริญญาเอกทางจิตวิทยาคลินิก สิ่งที่จะต้องวิเคราะห์ Mark ต่อไปก็คือเมื่อเขาสำเร็จการศึกษาดังกล่าวแล้วถ้ามีบุคคลหนึ่งได้เสนองานให้เขาในตำแหน่งตำรวจสืบสวนซึ่งงานในหน้าที่นี้จะได้รับค่าตอบแทนอย่างสูงและได้รับผลประโยชน์พิเศษหลายๆอย่างตลอดจนรับประกันการว่าจ้างและความมั่นคงสำหรับชีวิตเมื่อประสบเหตุการณ์เช่นนี้ Mark จะทำอย่างไร ถ้าคำตอบของเขาคือ “ตกลง” เขาก็จะย้อนกลับมาสู่ความต้องการระดับที่ 2 คือความต้องการความปลอดภัยสำหรับการวิเคราะห์ความเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง Maslow กล่าวว่า “อะไรที่มนุษย์สามารถจะเป็นได้เขาจะต้องเป็นในสิ่งนั้น” เรื่องของ Mark เป็นตัวอย่างง่ายๆ ว่า ถ้าเขาตกลงเป็นตำรวจสืบสวนเขาก็จะไม่มีโอกาสที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง

ทำไมทุกๆคนจึงไม่สัมฤทธิ์ผลในการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Why Can't All People Achieve Self-Actualization) ตามความคิดของ Maslow ส่วนมากมนุษย์แม้จะไม่ใช่ทั้งหมดที่ต้องการแสวงหาเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ภายในตน จากงานวิจัยของเขาทำให้ Maslow สรุปว่าการรู้ถึงศักยภาพของตนนั้นมาจากพลังตามธรรมชาติและจากความจำเป็นบังคับ ส่วนบุคคลที่มีพรสวรรค์มีจำนวนน้อยมากเพียง 1% ของประชากรที่ Maslow ประเมิน Maslow เชื่อว่าการนำศักยภาพของตนออกมาใช้เป็นสิ่งที่ยากมากบุคคลมักไม่รู้ว่าตนเองมีความสามารถและไม่ทราบว่าศักยภาพนั้นจะได้รับการส่งเสริมได้อย่างไรมนุษย์ส่วนใหญ่ยังคงไม่มั่นใจในตัวเองหรือไม่มั่นใจในความสามารถของตนจึงทำให้หมดโอกาสเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงและยังมีสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่มาขัดขวางพัฒนาการทางด้านความต้องการของบุคคลดังนี้

อิทธิพลของวัฒนธรรม ตัวอย่างหนึ่งซึ่งแสดงให้เห็นว่าอิทธิพลของสังคมมีต่อการเข้าใจตนเองคือแบบพิมพ์ของวัฒนธรรม (cultural stereotype) ซึ่งกำหนดว่าลักษณะเช่นไรที่แสดงความเป็นชาย (masculine) และลักษณะใดที่ไม่ใช่ความเป็นชาย เช่นจัดพฤติกรรมต่างๆ เหล่านี้ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ความเมตตา กรุณา ความสุภาพและความอ่อนโยนสิ่งเหล่านี้วัฒนธรรมมีแนวโน้มที่จะพิจารณาว่า “ไม่ใช่ลักษณะของความเป็นชาย”

(unmasculine) หรือความเชื่อถือของวัฒนธรรมด้านอื่นๆ ซึ่งเป็นความเชื่อที่ไม่มีคุณค่าเช่น ยึดถือว่าบทบาทของผู้หญิงขึ้นอยู่กับจิตวิทยาพัฒนาการของผู้หญิงเป็นต้น การพิจารณาจากเกณฑ์ต่างๆ ดังกล่าวนี้นี้เป็นเพียงการเข้าใจ “สภาพการณ์ที่ดี” มากกว่าเป็นเกณฑ์ของการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง

2 ทฤษฎีทฤษฎีการจัดการของ Henri Fayol (General principles of management)

Fayol มีความเชื่อว่า เป็นไปได้ที่เราจะหาทางศึกษาถึงศาสตร์ที่เกี่ยวกับการบริหาร (Administrative sciences) ซึ่งสามารถใช้ได้กับการบริหารทุกชนิด ไม่ว่าจะเป็นการบริหารงานอุตสาหกรรมหรืองานรัฐบาล Fayol ได้สรุปสาระสำคัญตามแนวความคิดของตนไว้ดังนี้ คือ

1. เกี่ยวกับหน้าที่การจัดการ (management functions) Fayol ได้อธิบายถึงกระบวนการจัดการงานว่า ประกอบด้วยหน้าที่ (functions) ทางการจัดการ 5 ประการ คือ

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องทำการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่จะมีผลกระทบต่อธุรกิจ และกำหนดขึ้นเป็นแผนการปฏิบัติงานหรือวิถีทางที่จะปฏิบัติเอาไว้ เพื่อสำหรับเป็นแนวทางของการทำงานในอนาคต
2. การจัดองค์กร (Organizing) หมายถึง ภาระหน้าที่ที่ผู้บริหารจำต้องจัดให้มีโครงสร้างของงานต่าง ๆ และอำนาจหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อให้เครื่องจักร สิ่งของและตัวคน อยู่ในส่วนประกอบที่เหมาะสม ในอันที่จะช่วยให้งานขององค์กรบรรลุผลสำเร็จได้
3. การบังคับบัญชาสั่งการ (Commanding) หมายถึง หน้าที่ในการสั่งงานต่าง ๆ ของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งกระทำให้สำเร็จผลด้วยดี โดยที่ผู้บริหารจะต้องกระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี จะต้องเข้าใจคณงานของตน
4. การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง ภาระหน้าที่ที่จะต้องเชื่อมโยงงานของทุกคนให้เข้ากันได้ และกำกับให้ไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน
5. การควบคุม (Controlling) หมายถึง ภาระหน้าที่ในการที่จะต้องกำกับให้สามารถประกันได้ว่ากิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำไปนั้นสามารถเข้ากันได้กับแผนที่ได้วางไว้แล้ว

ทั้ง 5 หน้าที่ที่ Fayol ได้วิเคราะห์แยกแยะไว้นี้ ถือได้ว่าเป็นวิถีทางที่จะให้ผู้บริหารทุกคน สามารถบริหารงานของตนให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้

2. ผู้บริหารจะต้องมีคุณลักษณะพร้อมความสามารถทางร่างกาย จิตใจ ไหวพริบ การศึกษาหาความรู้ เทคนิคในการทำงาน และประสบการณ์ต่างๆ Fayol แยกแยะให้เห็นว่าคุณสมบัติทางด้าน เทคนิควิธีการทำงาน นั้น สำคัญที่สุดในระดับคณงานธรรมดา แต่

สำหรับระดับสูงขึ้นไปกว่านั้นความสามารถทางด้านบริหาร จะเพิ่มสำคัญตามลำดับ และมีความสำคัญมากที่สุดในระดับผู้บริหารชั้นสูงสุด (Top executive) ควรจะได้มีการอบรม (training) ความรู้ทางด้านบริหารควบคู่กันไปกับความรู้ทางด้านเทคนิคในการทำงาน

3. **เกี่ยวกับหลักจัดการ (Management principles) Fayol** ได้วางหลักทั่วไปที่ใช้ในการบริหารไว้ 14 ข้อ ซึ่งใช้สำหรับเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้บริหาร หลักทั่วไปดังกล่าวมีดังนี้คือ

1. **หลักที่เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ** (authority & responsibility) คือ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเป็นสิ่งที่แยกจากกันมิได้ ผู้ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ที่จะออกคำสั่งได้นั้น ต้องมีความรับผิดชอบต่อผลงานที่ตนทำไปนั้นด้วย
2. **หลักของการมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว** (unity of command) คือ ในการกระทำใด ๆ คนงานควรได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อป้องกันมิให้เกิดความสับสนในคำสั่งด้วยการปฏิบัติตามหลักข้อนี้ ย่อมจะช่วยให้สามารถจัดสาเหตุแห่งการเกิดข้อขัดแย้งระหว่างแผนงาน และระหว่างบุคคลในองค์การให้หมดไป
3. **หลักของการมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน** (unity of direction) กิจกรรมของกลุ่มที่มีเป้าหมายอันเดียวกันจะต้องดำเนินไปในทิศทางเดียวกันและสอดคล้องกัน เป็นไปตามแผนงานเพียงอันเดียวร่วมกัน
4. **หลักของการอ้างไว้ซึ่งสายงาน** (scalar chain) สายงานอันนี้คือสายการบังคับบัญชาจากระดับสูงมายังระดับต่ำสุด ด้วยสายการบังคับบัญชาดังกล่าวจะอำนวยให้การบังคับบัญชาเป็นไปตามหลักของการ มีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว และช่วยให้เกิดระเบียบในการส่งทอดข่าวสารข้อมูลระหว่างกันอีกด้วย
5. **หลักของการแบ่งงานกันทำ** (division of work or specialization) คือ การแบ่งแยกงานกันทำตามความถนัด โดยไม่คำนึงถึงว่าจะป็นงานด้านบริหารหรือด้านเทคนิค
6. **หลักเกี่ยวกับระเบียบวินัย** (discipline) โดย ถ้าวาระเบียบวินัยในการทำงานนั้น เกิดจากการปฏิบัติตามข้อตกลงในการทำงาน ทั้งนี้โดยมุ่งที่จะก่อให้เกิดการเคารพเชื่อฟัง และทำงานตามหน้าที่ด้วยความตั้งใจ เรื่องดังกล่าวนี้ จะทำได้ก็โดยที่ผู้บังคับบัญชาต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต และเป็นตัวอย่างที่ดี ข้อตกลงระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา จะต้องเป็นไปอย่างยุติธรรมมากที่สุด และจะต้องยึดถือเป็นหลักปฏิบัติอย่างคงเส้นคงวา

7. **หลักของการถือประโยชน์ส่วนบุคคลเป็นรองประโยชน์ส่วนรวม** (subordination of individual to general interest) หลักข้อนี้ระบุว่า ส่วนรวมย่อมสำคัญกว่าส่วนย่อยต่าง ๆ เพื่อที่จะให้สำเร็จผลตามเป้าหมายของกลุ่ม (องค์การ) นั้น ผลประโยชน์ส่วนบุคคลได้เสียของกลุ่มย่อมต้องสำคัญเหนืออื่นใดทั้งหมด
8. **หลักของการให้ผลประโยชน์ตอบแทน(remuneration)** การให้และวิธีการจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนควรที่จะยุติธรรม และให้ความพอใจมากที่สุดแก่ทั้งฝ่ายลูกจ้างและนายจ้าง
9. **หลักของการรวมอำนาจไว้ส่วนกลาง(centralization)** หมายถึงว่า ในการบริหารจะมีการรวมอำนาจไว้ที่จุดศูนย์กลาง เพื่อให้ควบคุมส่วนต่าง ๆ ขององค์การไว้ได้เสมอ และการกระจายอำนาจจะมาน้อยเพียงใดก็ยอมแล้วแต่กรณี
10. **หลักของความมีระเบียบเรียบร้อย(order)** ทุกสิ่งทุกอย่างไม่ว่าสิ่งของหรือคนต่างต้องมีระเบียบและรู้ว่าตนอยู่ในที่ใด ของส่วนรวม หลักนี้ก็คือ หลักมูลฐานที่ใช้ในการจัดสิ่งของและตัวคนในการจัดองค์การนั้นเอง
11. **หลักของความเสมอภาค(equity)** ผู้บริหารต้องยึดถือความเอื้ออารีและความยุติธรรมเป็นหลักปฏิบัติต่อผู้อยู่ใต้ บังคับบัญชา ทั้งนี้เพื่อให้ได้มาซึ่งความจงรักภักดี และการอุทิศตนเพื่องาน
12. **หลักของความมีเสถียรภาพของการว่าจ้างทำงาน** (stability of tanure) กล่าว ว่า ทั้งผู้บริหารและคนงานต้องใช้เวลาระยะหนึ่ง เพื่อเรียนรู้งานจนทำงานได้ดี การที่คนเข้าออกมากย่อมเป็นสาเหตุให้ต้องสิ้นเปลือง และเป็นผลของการบริหารงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ
13. **หลักของความคิดริเริ่ม** (initiative) เนื่อง จากว่าคนฉลาดย่อมต้องการที่จะได้รับความพอใจจากการที่ตนได้ทำอะไรด้วยตัวเอง ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรจะเปิดโอกาสให้ผู้น้อยได้ใช้ความคิดริเริ่มของตนบ้าง
14. **หลักของความสามัคคี(esprit de corps)** เน้นถึงความจำเป็นที่คนต้องทำงานเป็นกลุ่มที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (teamwork) และชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร (communication) เพื่อให้ได้มาซึ่งกลุ่มทำงานที่ดี

หลักการจัดการของFayolข้าง ต้นนี้ ยังเป็นหลักเกณฑ์ที่ได้ใช้ปฏิบัติอยู่จนทุกวันนี้ เพราะไม่
 ว่าจะยกเอากิจการใดก็ตามขึ้นมาแยกแยะดู ก็จะเห็นว่างานบริหารขององค์การเหล่านี้ มี
 การจัดแบ่งหน้าที่ของผู้บริหารไว้ใกล้เคียงกับหลักเกณฑ์ที่Fayolได้แบ่งแยกเอาไว้
 ผลงานที่ Taylor และFayolได้ คิดค้นขึ้นมาในช่วงสมัยการจัดการที่มีหลักเกณฑ์นั้น ทั้งสอง
 กรณีมีส่วนสำคัญในการสนับสนุนซึ่งกันและกัน นักบริหารทั้งสองคนนี้ต่างมีความเชื่อตรงกัน

ว่า ถ้าได้มีการจัดการด้านที่เกี่ยวกับบุคคลและทรัพยากรอื่น ๆ อย่างถูกต้องแล้ว ก็จะเป็นกุญแจที่จะนำไปสู่ความสำเร็จได้ และทั้งสองก็ได้ใช้วิธีการที่เป็นวิทยาศาสตร์ในการจัดการด้วย จะมีที่เป็นข้อแตกต่างแต่ไม่เป็นการขัดแย้งกันก็คือ Taylor ใช้วิธีเริ่มพิจารณาจากระดับปฏิบัติการจากข้างล่าง และมุ่งสนใจพิจารณาในระดับงานที่เป็นงานปฏิบัติการที่ฐานส่วน Fayol นั้นเนื่องจากได้ใช้เวลาส่วนมากค้นคว้าหลักทฤษฎี จากตำแหน่งงานบริหารในระดับสูงที่ทำงานอยู่

3 แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความหมายของความคาดหวัง

ซิฆนุกร พรภาณวิษณุ (2540:6) อธิบายว่า ความคาดหวังหมายถึง ความรู้สึกความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่างๆที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตนโดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการหรือคาดหวังเอาไว้

พจนานุกรมออกซ์ฟอร์ด (Oxford Advanced Learner's Dictionary:2000) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังเป็นความเชื่อเป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะเป็นหรือควรเกิดขึ้น

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2540:18) ได้กล่าวถึงความคาดหวังของผู้รับบริการว่าเมื่อผู้รับบริการมาติดต่อบริการหรือธุรกิจบริการใดๆก็มักจะคาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการเพื่อสนองบริการที่ตรงกับ ความคาดหวังซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้ หากการบริการนั้นเกินความ

สิริวรรณค์อัสกุล (2528:1) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึงความคาดหวังของมนุษย์เป็นการคิดล่วงหน้าไว้ก่อนซึ่งอาจจะไม่เป็นไปตามที่คิดไว้ แต่มีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล

เคลย์ (Clay. 1988:252) ได้กล่าวถึงความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี เป็นความมุ่งหวังที่ดีงามเป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่หวังไว้

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของวิกเตอร์รูม (Vroom) มีองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญคือ (อัญชลี อานวรุฬหาวณิช. 2539:53)

Valence หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์
Instrumentality หมายถึง เครื่องมือ อุปกรณ์ วิธีทางที่จะไปสู่ความพึงพอใจ
Expectancy หมายถึง ความคาดหวังในตัวบุคคลนั้นๆบุคคลมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่างดังนั้น จึงพยายามค้นคว้าแสวงหาหรือกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อ

ตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็ตาม ความคาดหวังของบุคคลจะได้รับความพึงพอใจขณะเดียวกันก็คาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นเรื่อยๆ

พาราสุมาน, ไชธเมอล และแบร์รี (Parasuraman , Zeithmal and Berry. 1990)ได้ระบุถึงปัจจัยหลักที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้บริการแบ่งออกเป็น 5 ประการ ได้แก่

1. การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น
2. ความต้องการของแต่ละบุคคล
3. ประสบการณ์ในอดีต
4. ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ
5. ราคา

สรุปได้ว่า ความคาดหวังคือความรู้สึกความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไปจนถึงอนาคตข้างหน้า เป็นการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะมากระทบต่อ การรับรู้ของคนเราโดยใช้ประสบการณ์การเรียนรู้เป็นตัวบ่งบอก

ลักษณะความคาดหวัง

ความคาดหวังเป็นตัวบ่งชี้แห่งความสำเร็จซึ่งจะช่วยให้การตัดสินใจของแต่ละคนในการเลือกการกระทำไว้ทั้งนี้ทั้งนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะ และความแตกต่างของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อมซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญที่จะทำให้ความคาดหวังนั้นเป็นจริงขึ้นมาได้

เกทเซนและคณะ(Getzels ;et al 1974 : 132) ได้กล่าวไว้ว่า "ความคาดหวังของบุคคลย่อมแตกต่างกันเพราะคนเราต่างก็มีความคิดและความต้องการแตกต่างกัน" วูม (Vroom1964 : 103) ได้มีคติฐานความเชื่อว่าพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากการตัดสินใจเลือกระหว่างทางเลือกต่างๆ โดยพฤติกรรมเหล่านั้นมีระบบ มีความสัมพันธ์กับกระบวนการทางจิตใจได้แก่ การรับรู้ ความเชื่อ เจคติ โดยเกิดจากแรงจูงใจ ศรีนิตย์ (2521 : 10) ได้กล่าวไว้ว่าพฤติกรรมทางสังคมของบุคคลจึงแตกต่างกันตามที่บุคคลได้กำหนดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งความรู้สึกนึกคิดหรือคาดการณ์นั้นๆ ประเมินโดยมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดความคาดการณ์ของแต่ละบุคคล

การกำหนดความคาดหวัง

นวลจันทร์เพิ่มพูนรัตนกุล (2540:11) กล่าวถึงการกำหนดความคาดหวังตามความคิดของเดอซีโคว่าการกำหนดความคาดหวังของบุคคล นอกจาก ขึ้นอยู่กับระดับความยากง่ายของงานแล้วยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้นๆด้วยดังที่ เดอซีโคได้กล่าวไว้ว่า การที่บุคคลเคย ประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นๆมาก่อนก็จะกำหนดความคาดหวังในการทำงานในคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงกับความสามารถจริงมากขึ้น

แต่ในทางตรงกันข้ามระดับความคาดหวังต่ำลงมาเพื่อป้องกันมิให้ตนเกิดความรู้สึกล้มเหลวจากการที่วางระดับความคาดหวังไว้สูงกว่าความสามารถจริง

สมลักษณ์เพชรช่วย (2540 : 12) ได้สรุปความคาดหวังไว้ว่าการที่บุคคลจะกำหนดความคาดหวังของคนนั้นจะต้องประเมินความเป็นไปได้ด้วยทั้งนี้เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้นๆ อาจจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรม ก็ได้ความรู้สึกนึกคิด หรือคาดการณ์นั้นๆ จะมีลักษณะเป็นการประเมินค่าโดยมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดการคาดการณ์ของแต่ละบุคคล แม้จะเป็นการให้ต่อสิ่งที่ เป็นรูปธรรมหรือนามธรรมชนิดเดียวกัน ก็อาจจะแตกต่างกันออกไปได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจและการเห็นคุณค่าความสำเร็จของสิ่งนั้นๆ การที่บุคคลจะทุ่มเท ความพยายามในการทำงานมากน้อยแค่ไหน จึงขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 อย่าง คือระดับความเข้มข้นของความต้องการรางวัลนั้นและความคาดหวังของบุคคลนั้นเองที่จะมองว่ามีความ เป็นไปได้มากน้อยเพียงใดในการได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งนั้น ถ้าเห็นว่ารางวัล ที่จะได้จากความพยายามนั้นมีคุณค่ากับตนมาก และเป็นไปได้สูงบุคคลก็จะทุ่มเท ความสามารถให้มากขึ้น แต่ถ้าคิดว่าความเป็นไปได้มีน้อยหรือรางวัลที่ได้น้อย ก็จะไม่ พยายามเพราะคิดว่าเป็นการลงทุนที่ไม่คุ้มค่า

ปัจจัยกำหนดความคาดหวัง

พัชรี มหาลาภ(2538 : 14) ปัจจัยที่กำหนดความคาดหวังมี 3 ประการ ได้แก่

1. ลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อมความคาดหวังและการ แสดงออกจึงแตกต่างกัน เพราะความคิดความต้องการของแต่ละบุคคลนั้นแตกต่างกัน
2. ความยากง่ายของงานและประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้นๆ กล่าวได้ว่าถ้าบุคคลเคย ประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นมาก่อนก็จะทำให้มีการกำหนดระดับความคาดหวังใน การทำงานในคราวต่อไปสูงขึ้นและใกล้เคียงสภาพความเป็นจริงมากขึ้นแต่ในทางตรงกันข้าม จะกำหนดความคาดหวังลงมาก็เพื่อป้องกันมิให้เกิดความรู้สึกล้มเหลวจากระดับความ คาดหวังที่ตั้งไว้สูงกว่าความสามารถจริง
3. การประเมินความเป็นไปได้เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและการคาดการณ์ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยสิ่งนั้นๆ อาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้จะเป็นการ ประเมินค่าโดยมีมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดของแต่ละบุคคล ซึ่งการประเมินค่าของแต่ละ คน ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งชนิดเดียวกันก็อาจแตกต่างกันได้ ด้วยขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ความสนใจการให้คุณค่าแก่สิ่งนั้นๆ ของแต่ละบุคคล จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของมนุษย์คาดหวังเกิดจากสภาพแวดล้อมที่บุคคลได้รับกับ ความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรม ที่แตกต่างกันออกไป ตามความรู้ประสบการณ์และความ ต้องการ แล้วบุคคลจะตัดสินใจ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ร.อ.หญิง สุธิราสุขธิรเดช (2544 : 66-67) ทำการศึกษาเรื่อง ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของข้าราชการ สำนักงานปลัดบัญชีกองทัพบก 5 ด้าน คือ ด้านความรู้และทักษะเกี่ยวกับงานในหน้าที่,ด้านด้านภาษาอังกฤษเทคโนโลยีสารสนเทศ,ด้านความรู้ทั่วไป,ด้านจิตใจและนันทนาการ พบว่าข้าราชการมีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การจัดกิจกรรมเพื่อการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีระดับความต้องการมากเป็นระดับแรกรองลงมาคือด้านความรู้ทั่วไป, ด้านความรู้และทักษะเกี่ยวกับงานในหน้าที่,ส่วนกิจกรรมด้านจิตใจและนันทนาการเป็นกิจกรรมที่ข้าราชการมีความต้องการเป็นลำดับสุดท้ายอาจเป็นเพราะการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความรู้ด้าน ๆ สามารถสร้างความก้าวหน้าของกำลังพลในสายงานปลัดบัญชีทำให้กำลังพลตื่นตัวที่จะพัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ มากกว่าที่จะพัฒนาด้านจิตใจและนันทนาการ

ประพนธ์ ยิ้มสกุลกาญจน์ (2544 : 51) ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความต้องการในการพัฒนาครูประถมในโรงเรียนอนุบาล จังหวัดชลบุรี พบว่า ในภาพรวม ครู - อาจารย์ มีความต้องการในระดับมากทุกด้าน ซึ่ง ครู - อาจารย์ มีความต้องการพัฒนาทั้ง 5 ด้านในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่ามีความต้องการพัฒนาโดยเรียงตามลำดับคือ ต้องการพัฒนาด้านการเข้ารับการฝึกอบรม มากที่สุด ต้องการในการพัฒนาด้านการเลื่อนตำแหน่งทางวิชาการ ด้านการทัศนศึกษาต่อ รองลงมาตามลำดับและมีความต้องการได้รับการพิจารณาด้านการเลื่อนตำแหน่งทางการบริหารเป็นลำดับสุดท้าย เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยบุคคล ครู-อาจารย์ ที่มี เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และอายุราชการแตกต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาไม่แตกต่างกัน

พจนา วรรณเสวี (2546 : 45) ทำการศึกษาเรื่อง ความต้องการพัฒนาบุคลากรของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก การศึกษาระดับความต้องการพัฒนาในภาพรวม พบว่าข้าราชการมีความต้องการพัฒนาโดยรวมมากทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความต้องการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีระดับความต้องการมากที่สุดรองลงมาตามลำดับคือ ด้านความรู้และทักษะเฉพาะของงาน แต่ละตำแหน่ง ด้านความรู้ทั่วไปในการปฏิบัติงาน ด้านภาษาอังกฤษ ด้านการบริหาร ด้านคุณสมบัติส่วนตัว คุณธรรม และจริยธรรม และกิจกรรมที่มีความต้องการน้อยที่สุดคือ ด้านนันทนาการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ในโลกปัจจุบันเป็นยุคข้อมูลข่าวสาร การพัฒนาเทคโนโลยีเป็นสิ่งจำเป็นในองค์การสมัยใหม่ จึงต้องมีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีเป็นอันดับแรก มากกว่าด้านความรู้ ทักษะเฉพาะของแต่ละตำแหน่งซึ่งเป็นการปฏิบัติงานประจำซึ่งมีพื้นฐานสามารถปฏิบัติงานได้ในระดับหนึ่งอยู่แล้ว สำหรับด้านนันทนาการมีความต้องการเป็นลำดับสุดท้ายอาจเป็นเพราะเป็นกิจกรรมผ่อน

คล้ายจากการทำงาน ซึ่งไม่มีผลต่อการก้าวหน้า ในหน้าที่การงาน เมื่อเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาที่มีความแตกต่างกันด้าน เพศ อายุ อายุราชการ วุฒิการศึกษาและประเภทงานมีความต้องการพัฒนาไม่แตกต่างกัน

อรัญญา บุญยงค์ (2546 : ง) ทาการศึกษา เรื่องความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรด้านการศึกษา: ศึกษากรณีของเทศบาลตำบลแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ครู - อาจารย์ของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลตำบลแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี มีความต้องการพัฒนาการศึกษาต่อ และความต้องการพัฒนาการเข้ารับการศึกษาอบรมมากที่สุด รองลงมาตามลำดับคือด้านการเลื่อนตำแหน่งทางวิชาการ ด้านการศึกษาดูงานและฝึกงาน และด้านการพัฒนาตนเองเป็นลำดับน้อยที่สุด การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์พบว่า ครู-อาจารย์ ที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการเลื่อนตำแหน่งทางวิชาการและความต้องการพัฒนาการศึกษา ดูงานและฝึกงานแตกต่างกันและพบว่า วุฒิการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความต้องการพัฒนาแตกต่างกัน

วิมล คำนวน (2549 : 83) ทาการศึกษาเรื่อง ความต้องการกิจกรรมเพื่อการพัฒนาบุคลากร ของข้าราชการศาลยุติธรรมในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษา ภาค 2 ผลการศึกษาพบว่าข้าราชการ มีความต้องการกิจกรรมโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามีความต้องการกิจกรรม ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูงที่สุดในระดับมาก ส่วนกิจกรรมรองลงมาคือกิจกรรมด้านความรู้ทั่วไปด้านความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านภาษาอังกฤษตามลำดับ ส่วนในระดับสุดท้ายคือกิจกรรม ด้านจิตใจและนันทนาการ ทั้งนี้อาจเนื่องจากปัจจุบัน เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของคนมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นที่ทำงาน ที่บ้านแม้กระทั่งของใช้ส่วนตัว บุคลากรจึงมีความจำเป็นต้องเรียนรู้เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเพื่อให้ทันต่อกระแสโลกในยุคโลกาภิวัตน์

พรพิมล แยมศรี (2549 : 75-76) ทาการศึกษา ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3 อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง อายุราชการ พบว่าข้าราชการครูเพศชายมีความต้องการด้านการเลื่อนตำแหน่งทางวิชาการมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอนงค์ จุนนาร์ตัน ที่มีผลวิจัยว่า เพศที่แตกต่างกันมีความต้องการพัฒนาบุคลากรที่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ พบว่าความต้องการพัฒนาบุคลากรของข้าราชการครูทุกช่วงอายุ มีความต้องการในระดับมากโดยเฉพาะช่วงอายุ 20-30 ปีมีค่าเฉลี่ยความต้องการมากที่สุดและที่มีอายุ 51-60 ปีมีค่าเฉลี่ยในภาพรวมน้อยที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าข้าราชการครูที่มีอายุ 20-30 ปี มีความต้องการมากที่สุด 3 ด้าน คือ ด้านการศึกษาเพิ่มคุณวุฒิ ด้าน

การศึกษาดูงานและฝึกอบรม และด้านการเลื่อนตำแหน่งทางวิชาการสำหรับอายุ 31-40 ปี มีความต้องการมากที่สุด คือ ด้านการเลื่อนตำแหน่งทางวิชาการ ช่วงอายุ 41-50 ปี กับช่วงอายุ 51- 60 ปี มีความต้องการพัฒนาด้านการฝึกอบรมและปฏิบัติงานจริง ซึ่งการพัฒนาในแต่ละรูปแบบนั้นมีความเหมาะสมกับช่วงอายุของข้าราชการครูเช่นข้าราชการครูที่มีอายุ 20-30 ปี เป็นคนวัยหนุ่ม-สาวที่มีความต้องการเพิ่มวุฒิการศึกษาของตนเอง จำแนกตามวุฒิการศึกษาพบว่าข้าราชการครูที่มีวุฒิการศึกษาทุกระดับ มีความต้องการในการพัฒนาภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ข้าราชการครูที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความต้องการพัฒนาด้านการศึกษาเพิ่มวุฒิและมีความต้องการน้อยที่สุดคือด้านการประชุมเชิงปฏิบัติการสำหรับผู้มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความต้องการมากที่สุดคือด้านการฝึกอบรมและปฏิบัติงานจริงและมีความต้องการน้อยที่สุดคือด้านการประชุมเชิงปฏิบัติการสำหรับข้าราชการครูที่มีวุฒิสองกว่าปริญญาตรีมีความต้องการมากที่สุด 2 ด้าน คือ ด้านการศึกษา ดูงานและฝึกอบรมกับด้านการเลื่อนตำแหน่งทางวิชาการ และมีความต้องการน้อยที่สุดคือ ด้านการประชุมเชิงปฏิบัติการ เปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของข้าราชการครู จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งและอายุราชการ พบว่า ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 3 จำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งและอายุราชการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้าราชการที่มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรไปในทางเดียวกันและมีแนวปฏิบัติงานที่สอดคล้องกันจึงทำให้มีความต้องการในการพัฒนาบุคลากรที่ใกล้เคียงกัน

การพัฒนาทักษะการทำงานไม่ใช่เรื่องยากแต่การปฏิบัติที่จะนำไปสู่ความสำเร็จต่างหากที่เป็นสิ่งที่ยาก ถ้าคุณรู้สึกว่าคุณไม่มีแรงจูงใจ ไม่มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติและไม่เห็นความสำคัญ เช่น คิดว่าทำไปก็เท่านั้น ทำไปก็คงไม่มีอะไรดีขึ้นอยากจะขอแนะนำว่าคุณกำลังทำร้ายตัวเองทางความคิดเพราะฉะนั้นถ้าคุณเป็นหนึ่งในบุคคลที่กำลังทำร้ายตัวเองทางความคิดขอแนะนำให้คิดใหม่ให้คิดบวกสุดท้ายนี้อยากจะบอกว่าคนเราทุกคนมีศักยภาพในการพัฒนาทักษะการทำงานของตนเองและคิดว่าทุกคนมีความรู้สึกและอยากที่จะให้ตัวเองมีความพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพียงแต่จะมีใครที่จะดึงความตั้งใจและความพยายามเหล่านั้นมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์มากกว่ากันเท่านั้น (บทความและเทคนิคการหางาน บริษัทโพสท์ พับลิชซิง จำกัด (มหาชน))

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าเรื่อง สำนวญความต้องการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ และเอกชนด้านการพัฒนาทักษะและเทคโนโลยีสำหรับงานสำนักงานผู้วิจัยดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรในงานวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้ประกอบการ ผู้บริหารและหรือบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ที่อยู่ในพื้นที่อำเภอรัตนภูมิ และพื้นที่ใกล้เคียง

1.2 กลุ่มตัวอย่าง(Sample Size)

กลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการเก็บรวบรวมโดยการสัมภาษณ์จำนวน 300 ตัวอย่าง คณะผู้ทำวิจัยใช้การสุ่มแบบ Non-Probability Sampling โดยเลือกแบบ Purposive Sampling โดยเป็นการสุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับประชากรจำนวนไม่มาก และเป็นกลุ่มที่เชี่ยวชาญและมาความต้องการเฉพาะด้าน

2. ตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วยลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่

- | | |
|-----------------|---------------------|
| - เพศ | - อาชีพ |
| - อายุ | - ลักษณะของงาน |
| - ระดับการศึกษา | - หน่วยงานที่สังกัด |

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

- ความต้องการและความคาดหวังในหลักสูตรการฝึกอบรม
- ความต้องการและความคาดหวังในการรับสื่อ และข้อมูล ต่างๆ

3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือและกำหนดขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือหรือแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับต่อไปนี้

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ วิธีการเขียนจากหลักการ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์
2. พัฒนาแบบสอบถามตามความหมาย คำนิยาม และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องต่างๆ
3. รูปแบบของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ คำถามด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหน่วยงานที่สังกัด ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบคำถามปลายปิด มีหลายหลายคำตอบให้เลือก (Check list)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามด้านความต้องการและความคาดหวังในหลักสูตรการฝึกอบรม ความต้องการและความคาดหวังในการรับสื่อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด มีหลายคำตอบให้เลือก (Check list)

1. หลักสูตรการฝึกอบรมที่กลุ่มเป้าหมายต้องการ (Nominal scale)
2. ลักษณะของหลักสูตรการฝึกอบรม (Nominal scale)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อสำรวจความต้องการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ และเอกชนด้านการพัฒนาทักษะและเทคโนโลยีโดยแบ่งลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ดำเนินการโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ชุดตามกลุ่มที่กำหนด จากนั้นจะนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องและนำไปลงรหัสเพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลด้านแนวคิดเรื่องแรงจูงใจทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ กับทฤษฎีหลักการจัดการแนวคิดเรื่องคุณค่า ความคาดหวัง และค่านิยามวิจัยที่เกี่ยวข้องของผู้ที่ได้เคยทำวิจัยเรื่องที่เกี่ยวข้องรวมทั้งข้อมูลเพิ่มเติมจาก อินเทอร์เน็ต ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี การฝึกอบรม การสร้างแรงจูงใจและหลักสูตรการฝึกอบรมของ สถาบันต่างๆ

5.การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการรวบรวมข้อมูล และนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้อง จากนั้นนำข้อมูลมา วิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล โดยใช้โปรแกรมทางสถิติโดยใช้ การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)เพื่ออธิบายถึง ลักษณะทาง ประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ความ ต้องการหลักสูตรการฝึกอบรม ลักษณะของหลักสูตรการอบรม



บทที่ 4

การวิเคราะห์ผลการวิจัย

การศึกษาความสำรวจความต้องการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ด้านการพัฒนาทักษะและเทคโนโลยีผู้วิจัยได้นำข้อมูลตัวอย่างที่เก็บรวบรวมมาจำนวน 300 ชุด ที่ผ่านการตรวจสอบแล้วมาทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์โดย แบ่งการวิเคราะห์เป็นส่วนๆดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยการนำข้อมูลมาคำนวณ วิเคราะห์หาค่าสถิติโดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการหลักสูตรการฝึกอบรมของกลุ่ม ตัวอย่าง โดยการนำข้อมูลมาคำนวณ วิเคราะห์หาค่าสถิติโดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ วิทยาลัยรัตภูมิ วิเคราะห์ค่าสถิติโดยใช้ค่าความถี่ และร้อยละ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการหลักสูตรการฝึกอบรมของกลุ่ม ตัวอย่าง โดยการนำข้อมูลของความต้องการหลักสูตรการฝึกอบรมโดยจำแนกตามหน่วยงาน วิเคราะห์หาค่าสถิติโดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ



ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของเพศของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	74	24.67
หญิง	226	75.33
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน เป็นเพศชาย 74 คน คิดเป็นร้อยละ 24.67 เป็นเพศหญิงจำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 75.33

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
18-25	24	8.00
26-30	46	15.33
31-35	53	17.67
36-40	59	19.67
41-45	39	13.00
46-50	36	12.00
51-55	22	7.33
56-60	13	4.33
ไม่ระบุ	8	2.67
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน มีช่วงอายุระหว่าง 36-40 ปีมากที่สุด จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 19.67 รองลงมาช่วงอายุ 31-35 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 17.67

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษา	23	7.67
อนุปริญญา	30	10.00
ปริญญาตรี	200	66.67
ปริญญาโทและสูงกว่า	41	13.67
ไม่ระบุ	6	2.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่าง 300 คน จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดจำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงจบการศึกษาระดับปริญญาโทและสูงกว่า จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 13.67

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของระดับการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง

ตำแหน่งและหน้าที่	จำนวน	ร้อยละ
ระดับปฏิบัติการ	164	54.67
ระดับชำนาญการ	73	24.33
ระดับชำนาญการพิเศษ	16	5.33
ระดับเชี่ยวชาญ	6	2.00
ระดับผู้ทรงคุณวุฒิ/อาวุโส	1	0.33
ระดับผู้บริหาร	26	8.67
ไม่ระบุ	14	4.67
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่าง 300 คน ปฏิบัติหน้าที่ในระดับปฏิบัติการมากที่สุดจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 54.67 รองลงมาปฏิบัติหน้าที่ในระดับชำนาญการจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 24.33

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน ร้อยละของหน่วยงานที่สังกัดของกลุ่มตัวอย่าง

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
เอกชน	32	10.67
ราชการ	268	89.33
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน ทำงานอยู่ในหน่วยงานราชการจำนวน 268 คนคิดเป็นร้อยละ 89.33 และหน่วยงานเอกชนจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน ร้อยละของหน่วยที่ทำการสำรวจ

ชื่อหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
โรงเรียนกำแพงเพชร	29	9.67
เทศบาลตำบลท่าชะมวง	24	8.00
เทศบาลตำบลลุง	24	8.00
ศูนย์ส่งเสริมอาชีพสตรี	33	11.00
เทศบาลตำบลกำแพงเพชร	32	10.67
เทศบาลเมืองกำแพงเพชร	40	13.33
เทศบาลตำบลคูหาใต้	26	8.67
โรงเรียนชุมชนนาสีทอง	24	8.00
บริษัทลูกปลาฟาร์ม	30	10.00
โรงเรียนรัตภูมิวิทยา	38	12.67
รวม	300	100.00

ตารางที่ 7 แสดง จำนวนและร้อยละ ของช่วงอายุงานของกลุ่มตัวอย่าง

อายุงาน/ราชการ	จำนวน	ร้อยละ
1-5 ปี	77	25.67
6-10 ปี	87	29.00
11-15 ปี	27	9.00
16-20 ปี	37	12.33
21-25 ปี	16	5.33
26-30 ปี	23	7.67
มากกว่า 30 ปี	14	4.67
ไม่ระบุ	19	6.33
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าจากกลุ่มตัวอย่าง 300 คน มีช่วงอายุงาน/ราชการในช่วง 6-10 ปีมากที่สุดจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมาอยู่ในช่วง 1-5 ปี จำนวน 77 คนคิดเป็นร้อยละ 25.67



ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการหลักสูตรการฝึกอบรมของกลุ่มตัวอย่าง ตารางที่ 8 แสดงจำนวน และร้อยละของหลักสูตรการฝึกอบรมที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจ

หลักสูตรการฝึกอบรม	จำนวน	ร้อยละ
การจัดทำบัญชีครัวเรือน	98	32.67
การจัดทำบัญชีเบื้องต้น	104	34.67
การพิมพ์ดีดไทย/อังกฤษ	54	18.00
การจัดทำบัญชีกองทุน	54	18.00
การพัฒนาบุคลิกภาพ	132	44.00
การสร้างสื่อประชาสัมพันธ์	101	33.67
เทคนิคการนำเสนองานอย่างมีประสิทธิภาพ	127	42.33
การตัดต่อภาพยนตร์เบื้องต้น	29	9.67
การใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้น	101	33.67
การใช้งานและการติดตั้งระบบเครือข่าย	111	37.00
การใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นข้อมูล	93	31.00
การซ่อมคอมพิวเตอร์เบื้องต้น	91	30.33
การสร้างและพัฒนาเว็บไซต์	27	9.00
การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Word	95	31.67
การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Express	73	24.33
การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Excel	129	43.00
การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Auto Fint	30	10.00
การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Powerpoint	105	35.00
การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Photoshop	94	31.33
การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Access	43	14.33
การซ่อมบำรุงเครื่องจักรกลเกษตรขนาดเล็ก	84	28.00
การทำปุ๋ยหมัก	134	44.67
การใช้เครื่องจักรกลเกษตรอย่างถูกวิธี	45	15.00
การทำปุ๋ยผสม	96	32.00
การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร	193	64.33
การใช้ภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการ	139	46.33

หลักสูตรการฝึกอบรม	จำนวน	ร้อยละ
การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการเตรียมพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน	61	20.33
การใช้ภาษาในหนังสือราชการ	207	69.00
การเขียนบรรณานุกรมและอ้างอิง	74	24.67
การทำวิจัยชั้นเรียน	135	45.00
การตัดเย็บผ้าคลุมศีรษะหญิงมุสลิม	44	14.67
การอบรมนาฏศิลป์ไทย	29	9.67

จากตารางที่ 8 พบว่าจากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง 300 คน กลุ่มตัวอย่างที่ให้ความสนใจหลักสูตรการฝึกอบรมด้านการใช้ภาษาในหนังสือราชการมากที่สุด จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 69 รองลงมาสนใจในหลักสูตรการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร จำนวน 193 คนคิดเป็นร้อยละ 64.33



ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อวิทยาลัยรัตภูมิ ตารางที่ 9 แสดง จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อวิทยาลัยรัตภูมิ

ความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ	จำนวน	ร้อยละ
ท่านรู้จักวิทยาลัยรัตภูมิเป็นอย่างดี	183	61.00
วิทยาลัยรัตภูมิเป็นสถานศึกษาที่สอนระดับ ปวส.	198	66.00
วิทยาลัยรัตภูมิเป็นสถานศึกษาที่สอนระดับปริญญาตรี	241	80.33
วิทยาลัยรัตภูมิเป็นสถานศึกษาเพื่อชุมชน	245	81.67
วิทยาลัยรัตภูมิมีการประชาสัมพันธ์หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง	189	63.00
วิทยาลัยรัตภูมิเปิดสอนในหลักสูตรบริหารธุรกิจ	251	83.67
วิทยาลัยรัตภูมิเปิดสอนในหลักสูตรอุตสาหกรรม	241	80.33
นักศึกษาที่จบจากวิทยาลัยรัตภูมิสามารถทำงานได้เลย	223	74.33
ท่านได้รับข่าวสารด้านบริการวิชาการของวิทยาลัยรัตภูมิอย่างต่อเนื่อง	149	49.67
ท่านได้รับข่าวสารด้านการเข้าศึกษาต่อในวิทยาลัยรัตภูมิอย่างต่อเนื่อง	159	53.00

จากตารางที่ 9 พบว่าจากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน ให้ความคิดเห็นว่าเห็นด้วยกับข้อความที่ว่า วิทยาลัยรัตภูมิเป็นสถานศึกษาเปิดสอนในหลักสูตรบริหารธุรกิจมากที่สุด จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 83.67 รองลงมาให้ความคิดเห็นว่าเห็นด้วยกับข้อความที่ว่า วิทยาลัยรัตภูมิเป็นสถานศึกษาเพื่อชุมชน จำนวน 245 คนคิดเป็นร้อยละ 81.67 และให้ความคิดเห็นว่าเห็นด้วยกับข้อความที่ว่า ท่านได้รับข่าวสารด้านบริการวิชาการของวิทยาลัยรัตภูมิอย่างต่อเนื่อง น้อยที่สุดจำนวน 149 คนคิดเป็นร้อยละ 49.67

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการหลักสูตรการฝึกอบรมของกลุ่มตัวอย่าง โดยการนำข้อมูลของความต้องการหลักสูตรการฝึกอบรมโดยจำแนกตามหน่วยงาน

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ของผู้ที่สนใจในหลักสูตรฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆของวิทยาลัยรัตภูมิ จำแนกตามหน่วยงาน



ชื่อนายงาน

รวม

โรงเรียน	เทศบาล	เทศบาล	ศูนย์	เทศบาล	เทศบาล	เทศบาล	โรงเรียน	บริษัท	โรงเรียน	
กำแพงเพชร	ตำบลท่า	ตำบล	ส่งเสริม	ตำบล	เมือง	ตำบล	ชุมชน	ลูกปลา	รัตภูมิ	
ชร	ชะมวง	นลุง	อาชีพ	กำแพง	กำแพง	คูหาใต้	นาสีทอง	ฟาร์ม	จิตวิทยา	
			สตรี	พร	พร					
การจัดทำบัญชีครัวเรือน	7	6	3	8	9	22	9	10	15	98
การจัดทำบัญชีเบื้องต้น	15	8	3	10	6	11	7	25	12	104
การพิมพ์ดีดไทย/อังกฤษ	4	2	7	8	1	11	7	2	7	54
การจัดทำบัญชีที่กองทุน	7	2	1	5	9	8	5	6	6	54
การพัฒนาบุคลากรภาพ	12	12	6	13	17	18	15	15	13	132
การสร้างสื่อประชาสัมพันธ์	17	7	6	13	12	16	10	11	5	101
เทคนิคการนำเสนออย่างมีประสิทธิภาพ	11	10	4	13	21	15	10	12	21	127
การใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้น	11	13	9	10	11	14	7	12	8	101
การใช้งานและการติดตั้งระบบเครือข่าย	12	7	6	8	14	18	10	20	8	111
การใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นข้อมูล	11	8	6	12	11	8	8	9	12	93
การซ่อมคอมพิวเตอร์เบื้องต้น	9	3	3	9	13	17	7	12	12	91
การสร้างและพัฒนาเว็บไซต์	8	1	1	2				16		27
การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Word	7	10	9	6	11	15	12	9	7	95
การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Express	11	6	1	5	5	11	4	23	4	73
การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Excel	12	11	9	5	15	12	14	17	20	129

ชื่อหน่วยงาน

โรงเรียน	เทศบาล	เทศบาล	เทศบาล	ศูนย์	เทศบาล	เทศบาล	เทศบาล	เทศบาล	เทศบาล	โรงเรียน	บริษัท	โรงเรียน	รวม
กำแพง	ตำบลท่า	ตำบล	ตำบล	ส่งเสริม	ตำบล	เมือง	ตำบล	ตำบล	ตำบล	ชุมชน	ดูปลา	รัตภูมิ	
งเพชร	ชะมวง	ฉลุง	อำเภอสทรี	อาชีพ	กำแพง	พชร	พชร	พชร	พชร	นาสีทอง	ฟาร์ม	วิทยา	
1	2	2	3	9	2	7	2	1	1	2	5	5	30
9	9	6	9	19	11	11	19	14	8	8	10	10	105
3	6		6	18	18	18	18	12	9	9	7	15	94
3	3		6	7	8	8	7	5	2	2	6	3	43
11	5	7	10	4	20	20	4	9	1	1	11	6	84
13	9	4	12	13	15	15	13	12	18	18	22	16	134
7	5		7	1	6	6	1	4	1	1	8	6	45
12	5	4	6	9	14	14	9	6	10	10	17	13	96
17	21	11	18	24	30	30	24	20	16	16	17	19	193
18	8	7	13	10	21	21	10	17	8	8	20	17	139
10	3	6	8	6	5	5	6	3	4	4	13	3	61
19	19	13	21	26	35	35	26	22	16	16	16	20	207
11	5		6	8	10	10	8	5	10	10	12	7	74
12	15	4	11	10	23	23	10	11	15	15	8	26	135

ชื่อหน่วยงาน

โรงเรียน	เทศบาล	เทศบาล	ศูนย์	เทศบาล	เทศบาล	เทศบาล	เทศบาล	โรงเรียน	บริษัท	โรงเรียน	รวม
กำแพง	ตำบลท่า	ตำบล	ส่งเสริม	ตำบล	เมือง	ตำบล	ตำบล	ชุมชน	ลูกปลา	รัษฎามิ	
เพชร	ชะมวง	ฉลุง	อาชีพ	กำแพง	กำแพง	กำแพง	คูหาใต้	นาสีทอง	ฟาร์ม	วิทยา	
3	2	5	7	7	7	5	2	4	9	2	44
	1	2	3	2	8	2	8	3	3	29	

การตัดเย็บผ้าคลุมศีรษะหญิงมุสลิม

การอบรมนาฏศิลป์ไทย



บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาสำรวจความต้องการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ และเอกชนด้านการพัฒนาทักษะและเทคโนโลยี เป็นการศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาต้องการและความคาดหวังในหลักสูตรการฝึกอบรม หรือข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาลัยรัตภูมิ อำเภอรัตภูมิ จังหวัดสงขลา ของผู้ที่ปฏิบัติงานในสาขาวิทยาลัยฯ

การศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดซึ่งเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน จำนวน 300 คน โดยใช้การสุ่มแบบ Non-Probability Sampling โดยเลือกแบบ Purposive Sampling ใช้เครื่องมือในการทำวิจัยประเภทแบบสอบถามที่มีโครงสร้างแน่นอนซึ่งประกอบด้วยคำถามปลายเปิดและปลายปิด ซึ่งผลการศึกษาคั้งนี้จะเป็นประโยชน์สามารถนำข้อมูลจากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางให้งานบริการวิชาการของวิทยาลัยฯ สามารถรู้ความต้องการหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเองของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานทั้งภาครัฐ และภาพเอกชน ผลการศึกษาที่พบสามารถสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 จากการสำรวจพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้เก็บข้อมูลจำนวน 300 ตัวอย่าง เป็นเพศชาย 74 คน คิดเป็นร้อยละ 24.67 เป็นเพศหญิง 226 คน คิดเป็นร้อยละ 75.33 ช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างอยู่ระหว่าง 36-40 ปี มากที่สุดจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 19.67 รองลงมาอยู่ในช่วงมีอายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 17.67 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างปฏิบัติหน้าที่ระดับปฏิบัติการมากที่สุดจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 54.67 รองลงมาเป็นระดับชำนาญการ จำนวน 73 คนคิดเป็นร้อยละ 24.33 หน่วยงานของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานราชการเป็นจำนวน 268 คนคิดเป็นร้อยละ 89.33 และเป็นหน่วยงานเอกชน จำนวน 32 คนคิดเป็นร้อยละ 10.67 อายุงานของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในช่วง 6-10 ปีมากที่สุดจำนวน 87 คนคิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมาอยู่ในช่วง 1-5 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 25.67 สำหรับหน่วยงานที่ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่เพื่อสำรวจประกอบด้วย 1.โรงเรียนกำแพงเพชร 2.เทศบาลตำบลท่าชะมวง 3.เทศบาลตำบลลุง 4.ศูนย์ส่งเสริมอาชีพสตรี 5.เทศบาลตำบลกำแพงเพชร 6.เทศบาลเมืองกำแพงเพชร 7.เทศบาลคูหาใต้ 8.โรงเรียนชุมชนราสีทอง 9.บริษัทลูกปลาฟาร์มจำกัด 10.โรงเรียนรัตภูมิวิทยา

ส่วนที่ 2 จากการศึกษาความสามารถในการให้บริการวิชาการของวิทยาลัยรัตภูมิสำหรับบุคคลภายนอก ผู้วิจัยได้ทำงานสำรวจความสามารถในการจัดอบรมหลักสูตรต่างๆทั้งทางด้านงานสำนักงาน งานด้านเทคโนโลยี และด้านเกษตรกรรม ซึ่งได้แก่หลักสูตรดังต่อไปนี้

- ❖ การจัดทำบัญชีครัวเรือน
- ❖ การจัดทำบัญชีเบื้องต้น
- ❖ การพิมพ์ดีดไทย/อังกฤษ
- ❖ การจัดทำบัญชีกองทุน
- ❖ การพัฒนาบุคลิกภาพ
- ❖ การสร้างสื่อประชาสัมพันธ์
- ❖ เทคนิคการนำเสนองานอย่างมีประสิทธิภาพ
- ❖ การใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้น
- ❖ การใช้งานและการติดตั้งระบบเครือข่าย
- ❖ การใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นข้อมูล
- ❖ การซ่อมคอมพิวเตอร์เบื้องต้น
- ❖ การสร้างและพัฒนาเว็บไซต์
- ❖ การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Word
- ❖ การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Express
- ❖ การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Excel
- ❖ การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Auto Fint
- ❖ การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Powerpoint
- ❖ การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Photoshop
- ❖ การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Access
- ❖ การซ่อมบำรุงเครื่องจักรกลเกษตรขนาดเล็ก
- ❖ การทำปุ๋ยหมัก
- ❖ การใช้เครื่องจักรกลเกษตรอย่างถูกวิธี
- ❖ การทำปุ๋ยผสม
- ❖ การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร
- ❖ การใช้ภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการ
- ❖ การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการเตรียมพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน
- ❖ การใช้ภาษาในหนังสือราชการ
- ❖ การเขียนบรรณานุกรมและอ้างอิง
- ❖ การทำวิจัยชั้นเรียน
- ❖ การตัดเย็บผ้าคลุมศีรษะหญิงมุสลิม
- ❖ การอบรมนาฏศิลป์ไทย

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างทั้ง 300 คนพบว่ามีความต้องการหลักสูตรต่างๆทุกหลักสูตรแต่มีหลักสูตรที่มีความต้องการเป็นพิเศษโดยดูจากจำนวนของผู้ตอบแบบสำรวจ

ในด้านการบัญชี กลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจในหลักสูตรการจัดทำบัญชีเบื้องต้นมากที่สุด จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 34.67

ด้านการตลาด กลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจในหลักสูตรการพัฒนาบุคลิกภาพมากที่สุดจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00

ด้านเทคโนโลยีการใช้คอมพิวเตอร์ กลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจในหลักสูตรการใช้งานและการติดตั้งระบบเครือข่ายมากที่สุดจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00

ด้านการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป กลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจหลักสูตรการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Excel มากที่สุดจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00

ด้านการเกษตร กลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจในหลักสูตรการทำปุ๋ยหมัก จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 44.67

ด้านภาษาต่างประเทศ กลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจในหลักสูตรการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารมากที่สุดจำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 64.33

ด้านหลักสูตรงานสารบรรณ กลุ่มตัวอย่างสนใจในหลักสูตรการใช้ภาษาในหนังสือราชการมากที่สุดจำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00

ในส่วนหลักสูตรอื่นๆกลุ่มตัวอย่างสนใจในหลักสูตรการทำวิจัยในชั้นเรียนมากที่สุด จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากการศึกษาข้างต้นสามารถสรุปและเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการจัดโครงการบริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชนพบว่า เป็นที่น่าแปลกใจที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญด้านการใช้ภาษาในหนังสือราชการมากที่สุด โดยอาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่สำรวจเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในหน่วยงานราชการ รวมถึงหลักสูตรที่กลุ่มตัวอย่างสนใจอยากเข้าอบรมคือหลักสูตรการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในปี 2558 ประเทศไทยจะเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ในส่วนของหลักสูตรการฝึกอบรมที่คาดว่ากลุ่มตัวอย่างไม่ได้ให้ความสำคัญหรือสนใจแต่กลับกลายเป็นว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสนใจเช่นกัน เช่น หลักสูตรการทำปุ๋ยหมัก หลักสูตรการทำวิจัยชั้นเรียน ซึ่งไม่ได้เกี่ยวข้องกับภาษาศาสตร์ และเทคโนโลยีในส่วนของหลักสูตรด้านโปรแกรมสำเร็จรูปกลุ่มตัวอย่างก็ยังคงให้ความสนใจในหลักสูตรการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Excel อยู่ไม่น้อยซึ่งไม่แตกต่างจากงานวิจัยของ

ณัฐริงค์ กฤตยานนท์ ที่ทำการสำรวจความต้องการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนด้านการพัฒนาทักษะและเทคโนโลยีสำหรับงานสำนักงาน, 2555 ซึ่งกล่าวว่ามีผู้สนใจในการเข้าอบรมการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Excel ถึงร้อยละ 46.00 ในส่วนของหลักสูตรอื่นๆที่กลุ่ม

ตัวอย่างสนใจ เช่น หลักสูตรการพัฒนาบุคลากร หลักสูตรเทคนิคการนำเสนออย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นในการจัดให้มีการบริการวิชาการแก่บุคคลภายนอก หลักสูตรการฝึกอบรมดังกล่าวควรริบแรงในการดำเนินการ อีกทั้งทางวิทยาลัยฯ ควรให้มีการประชาสัมพันธ์ไม่ว่าจะเป็น การประชาสัมพันธ์ด้านการเรียนการสอน และการให้บริการแก่ชุมชน ให้มากกว่านี้เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างยังมองว่าการประชาสัมพันธ์ต่างๆของวิทยาลัยยังมีอยู่น้อย

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาในครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะในเขตอำเภอรัตนภูมิ และใกล้เคียง รวมถึงเน้นการสำรวจในหน่วยงานของรัฐเสียเป็นส่วนใหญ่ ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการสำรวจในพื้นที่อื่นๆด้วย รวมถึงทำการสำรวจในหน่วยงานภาคเอกชนให้มากยิ่งขึ้นจะทำให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากขึ้น



บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชย์บัญชา.(2544). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 5 .กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- โรนจศักดิ์ โฉมวิสัยลักษณ์.(2552). โครงการสำรวจความต้องการพัฒนาบุคลากรของผู้ประกอบการ
ด้านอุตสาหกรรมอาหารภายใต้โครงการจัดตั้งศูนย์ความรู้ด้านอาหาร
ปลอดภัย. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541) การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซ
เท็กซ์ จำกัด
- อุษณีย์ จิตตะปาโล และคณะ.(2546). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ

Website

<http://www.bloggang.com/mainblog.php?id=wbj&month=07-12-2007&group=29&gblog=3>

<http://blog.eduzones.com/offy/4960>

http://www.stat.rmutt.ac.th/index.php?option=com_content&view=article&id=95:expectancy-theory&catid=37:researchchart&Itemid=86



ภาคผนวก





สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาลัยดุสิตธานี

แบบสำรวจความต้องการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐและเอกชนด้านการพัฒนาทักษะและเทคโนโลยี

เพศ

ชาย

หญิง

อายุปี

ระดับการศึกษา

มัธยมศึกษา

ปริญญาตรี

ประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.)/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ
ชั้นสูง(ปวส)

ปริญญาโทและสูงกว่า

ตำแหน่งและหน้าที่

ระดับปฏิบัติการ

ระดับเชี่ยวชาญ

ระดับชำนาญการ

ระดับผู้ทรงคุณวุฒิ/อาวุโส

ระดับชำนาญการพิเศษ

ระดับผู้บริหาร

หน่วยงานที่สังกัด

เอกชน

รัฐวิสาหกิจ

ราชการ

ชื่อหน่วยงาน..... อายุงาน/ราชการ.....ปี

หลักสูตรการฝึกอบรมใดบ้างที่ตัวท่านเองสนใจเป็นการส่วนตัวเพื่อพัฒนาทักษะของตนเอง(ตอบได้มากกว่า1ข้อ)

หลักสูตรทางการบัญชี

การจัดทำบัญชีครัวเรือน

การจัดทำบัญชีเบื้องต้น

การพิมพ์ตัดไทย/อังกฤษ

การจัดทำบัญชีกองทุน

หลักสูตรอื่นๆระบุ.....

หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพของตนเองและองค์กร

การพัฒนาบุคลิกภาพ

การสร้างสื่อประชาสัมพันธ์

เทคนิคการนำเสนองานอย่างมีประสิทธิภาพ

การตัดต่อภาพยนตร์เบื้องต้น

หลักสูตรอื่นๆระบุ.....

หลักสูตรงานคอมพิวเตอร์

การใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้น

การใช้งานและการติดตั้งระบบเครือข่าย

การใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นข้อมูล

การซ่อมคอมพิวเตอร์เบื้องต้น

การสร้างและพัฒนาเว็บไซต์

หลักสูตรอื่นๆระบุ.....

หลักสูตรการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Word

การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Express

การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Excel

การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Auto Fint

การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Powerpoint

การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Photoshop

การใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Access

หลักสูตรเกี่ยวกับการเกษตร

- | | |
|--|-------------------------------------|
| <input type="radio"/> การซ่อมบำรุงเครื่องจักรกลเกษตรขนาดเล็ก | <input type="radio"/> การทำปุ๋ยหมัก |
| <input type="radio"/> การใช้เครื่องจักรกลเกษตรอย่างถูกวิธี | <input type="radio"/> การทำปุ๋ยผสม |
| หลักสูตรอื่นๆระบุ..... | |

หลักสูตรภาษาต่างประเทศ

- | |
|--|
| <input type="radio"/> การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร |
| <input type="radio"/> การใช้ภาษาอังกฤษสำหรับผู้ประกอบการ |
| <input type="radio"/> การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการเตรียมพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน |
| หลักสูตรอื่นๆระบุ..... |

หลักสูตรงานสารบรรณ

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> การใช้ภาษาในหนังสือราชการ | <input type="radio"/> การเขียนบรรณานุกรมและอ้างอิง |
| หลักสูตรอื่นๆระบุ..... | |

หลักสูตรอื่นๆ

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> การทำวิจัยชั้นเรียน | <input type="radio"/> การตัดเย็บผ้าคลุมศีรษะหญิงมุสลิม |
| <input type="radio"/> การอบรมนาฏศิลป์ไทย | |
| หลักสูตรอื่นๆระบุ..... | |

ในส่วนของคุณขอเสนอแนะด้านการประชาสัมพันธ์ท่านมีความต้องการให้วิทยาลัยรัตภูมิประชาสัมพันธ์หลักสูตรการบริการวิชาการผ่านทางสื่อใดบ้าง

.....

.....

.....

ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับข้อความต่อไปนี้

- | | | |
|---|--------------------------------|-----------------------------------|
| 1. ท่านรู้จักวิทยาลัยรัตภูมิเป็นอย่างดี | <input type="radio"/> เห็นด้วย | <input type="radio"/> ไม่เห็นด้วย |
| 2. วิทยาลัยรัตภูมิเป็นสถานศึกษาที่สอนระดับ ปวส. | <input type="radio"/> เห็นด้วย | <input type="radio"/> ไม่เห็นด้วย |
| 3. วิทยาลัยรัตภูมิเป็นสถานศึกษาที่สอนระดับปริญญาตรี | <input type="radio"/> เห็นด้วย | <input type="radio"/> ไม่เห็นด้วย |
| 4. วิทยาลัยรัตภูมิเป็นสถานศึกษาเพื่อชุมชน | <input type="radio"/> เห็นด้วย | <input type="radio"/> ไม่เห็นด้วย |
| 5. วิทยาลัยรัตภูมิมีการประชาสัมพันธ์หน่วยงานอย่างต่อเนื่อง | <input type="radio"/> เห็นด้วย | <input type="radio"/> ไม่เห็นด้วย |
| 6. วิทยาลัยรัตภูมิเปิดสอนในหลักสูตรบริหารธุรกิจ | <input type="radio"/> เห็นด้วย | <input type="radio"/> ไม่เห็นด้วย |
| 7. วิทยาลัยรัตภูมิเปิดสอนในหลักสูตรอุตสาหกรรม | <input type="radio"/> เห็นด้วย | <input type="radio"/> ไม่เห็นด้วย |
| 8. นักศึกษาที่จบจากวิทยาลัยรัตภูมิสามารถทำงานได้เลย | <input type="radio"/> เห็นด้วย | <input type="radio"/> ไม่เห็นด้วย |
| 9. ท่านได้รับข่าวสารด้านบริการวิชาการของวิทยาลัยรัตภูมิอย่างต่อเนื่อง | <input type="radio"/> เห็นด้วย | <input type="radio"/> ไม่เห็นด้วย |
| 10. ท่านได้รับข่าวสารด้านการเข้าศึกษาต่อในวิทยาลัยรัตภูมิอย่างต่อเนื่อง | <input type="radio"/> เห็นด้วย | <input type="radio"/> ไม่เห็นด้วย |

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย



นายณัฐรงค์ กฤตตานนท์

การศึกษา

บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย



นางธมลชนก คงขวัญ

การศึกษา

บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยแม่โจ้

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยรามคำแหง



นายอรุณรักษ์ ตันพานิช

การศึกษา

บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลธัญบุรี

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาระบบสารสนเทศ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี