

ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าหน่วยงานอื่น จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ (Paradigm Shift) ในด้านต่าง ๆ อาทิ บทบาทภารกิจ การบริหาร การงบประมาณ กฎหมาย ตลอดจนวัฒนธรรมและค่านิยมขององค์กร เพื่อให้สอดคล้องและสนองต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว วันนี้ ภารกิจของกรมราชทัณฑ์ จึงมิใช่เพียงแค่การควบคุมบุคคลที่ได้ชื่อว่าเป็น “ผู้ต้องขัง” เท่านั้น หากแต่มีภารกิจในการ “ปรับและยกระดับคุณภาพ” ของทรัพยากรบุคคลของสังคมไทย ให้อยู่ในระดับที่จะไม่สร้างปัญหาและเป็นภาระของสังคม เพื่อสังคมโดยรวมที่มีคุณภาพด้วยเหตุนี้ กรมราชทัณฑ์จึงจำเป็นต้องจัดทำแผนกลยุทธ์กรมราชทัณฑ์ หรือแผนทิศทางการราชทัณฑ์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2546-2550) ขึ้น หลังจากที่ได้มีการวิเคราะห์ ทบทวน บทบาท ภารกิจ โครงสร้าง กฎหมาย ตลอดจนวัฒนธรรมและค่านิยมของงานราชทัณฑ์ทั้งระบบ เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานให้เป็นที่ไปในทิศทางเดียวกัน และนำไปสู่การปฏิรูประบบงานราชทัณฑ์ภายใต้แนวคิด “เปิดเรือนจำสู่สังคม” ให้เกิดผลในทางปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม โดยประสานกับศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยพร้อมทีมงานวิชาการ ดำเนินการศึกษาและเป็นที่ปรึกษาในการจัดทำวิสัยทัศน์ คติพจน์และแผนทิศทางการราชทัณฑ์ โดยได้ดำเนินงานภายใต้กระบวนทัศน์ “เปิดเรือนจำสู่สังคม” เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับมีความหลากหลายทันสมัย และสะท้อนถึงการมีส่วนร่วมของพันธมิตรราชทัณฑ์ เพื่อรับฟังมุมมองแง่คิดข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่การปฏิบัติงานของกรมราชทัณฑ์จากทุกภาคส่วนของสังคม โดยมีกระบวนการจัดทำรวม 5 ขั้นตอน คือ 1.การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง 2.การสัมภาษณ์เชิงลึก 3.การจัดสัมมนา ระดมสมองทั่วประเทศ 4.การรับฟังความคิดเห็นผ่านทางเว็บไซต์และกล่องรับความคิดเห็น และ 5.การสัมมนาวิพากษ์ร่างแผนทิศทางการราชทัณฑ์ นอกจากนี้ยังมีอีกหลักสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ 1.หลักสิทธิมนุษยชน 2.หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 3.หลักการตอบรับกระแสการปฏิรูประบบราชการ 4.หลักความสามารถในการตอบสนองต่อสภาวการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และ 5.หลักความสอดคล้องกับกระบวนการยุติธรรม เป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินการ (มนัส วงศ์ทาเครือ. 2546 : 14-16)

**ตารางที่ 1 สถิติผู้ต้องขังที่อยู่ในการควบคุมของกรมราชทัณฑ์ ทั่วประเทศ
(ปี พ.ศ. 2543-2547)**

พ.ศ.	2543	2544	2545	2546	2547
ผู้ต้องขังชาย	184,031	204,479	204,737	168,523	100,713
ผู้ต้องขังหญิง	39,375	46,424	49,333	42,952	25,121
รวม	223,406	250,903	254,070	211,475	125,834

2.8 หนังสือสั่งการกรมราชทัณฑ์เกี่ยวกับการจัดการศึกษา

2.8.1 หนังสือกรมราชทัณฑ์ ที่ มท 0904/09 ลงวันที่ 15 มกราคม 2545 เรื่อง การจัดการศึกษาแก่ผู้ต้องขังที่อยู่ในวัยหนุ่มสาว มีนโยบายบรรณรงค์ให้เรือนจำและทัณฑสถาน เป็นเขตปลอดจากผู้ไม่รู้หนังสือ โดยการจัดการศึกษาให้ผู้ต้องขังจนกระทั่งจบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ผู้ต้องขังทั้งชายและหญิงที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี ซึ่งถือว่าเป็น ทรัพยากรบุคคลที่จะเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาสังคมและประเทศชาติในอนาคต และมี โอกาสที่จะดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมภายนอกอีกเป็นระยะเวลายาวนาน อีกทั้งผู้ต้องขังในช่วงวัย นี้ส่วนมากมิได้เป็นอาชญากร โดยสันดาน หากผู้ต้องขังรายใดมีโทษต่ำกว่า 6 เดือน ให้จัดการ ศึกษาวิชาชีพแก่ผู้ต้องขังนั้น อย่างน้อย 1 สาขาวิชา หากผู้ต้องขังรายใดมีโทษตั้งแต่ 6 เดือน ขึ้นไป ให้ผู้ต้องขังนั้น ได้รับการศึกษาสายสามัญอย่างต่อเนื่องจนกระทั่งถึงระดับมัธยมศึกษา ตอนปลาย ส่วนการศึกษาระดับอุดมศึกษา(มสธ.)ให้เป็นไปตามความสมัครใจของผู้ต้องขัง

2.8.2 หนังสือกรมราชทัณฑ์ ที่ มท 0904/950 ลงวันที่ 22 พฤษภาคม 2545 เรื่อง การจัดการศึกษาตามอัธยาศัยให้แก่ผู้ต้องขัง ได้มีนโยบายให้เรือนจำและทัณฑสถานดำเนินการ จัดการศึกษาให้ผู้ต้องขัง โดยคำนึงถึงความเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพความเป็นอยู่ของ ผู้ต้องขังและส่งเสริมจัดการศึกษาตามอัธยาศัย จัดแหล่งการเรียนรู้และจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่มุ่งให้ผู้ต้องขังได้เรียนรู้ตามความสนใจ ศักยภาพ ความพร้อมและโอกาส เพื่อบูรณาการ การเรียนรู้ด้วยตัวเองให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

2.8.3 หนังสือกรมราชทัณฑ์ ที่ มท 0904/1086 ลงวันที่ 11 มิถุนายน 2545 เรื่อง การจัดการศึกษาเพื่อให้อ่าน-เขียนภาษาไทย และการประกอบอาชีพอิสระสำหรับผู้ต้องขังใน เรือนจำและทัณฑสถาน โดยให้มีการจัดการศึกษาให้แก่ผู้ต้องขังที่ไม่เคยได้รับการศึกษาหรือ ได้รับแล้วแต่ไม่สามารถอ่านออกเขียนได้ จะต้องจัดบริการให้เข้ารับการศึกษาก่อนขึ้นพื้นฐาน และส่งเสริมสนับสนุนความรู้วิชาชีพพระยะสั้น และกลุ่มสนใจต่าง ๆ ให้แก่ผู้ต้องขังเพื่อนำ ความรู้ที่ได้รับไปใช้ประกอบอาชีพสุจริตเป็นพลเมืองดีของสังคมและประเทศชาติต่อไป

2.8.4 หนังสือกรมราชทัณฑ์ ที่ มท 0904/1159 ลงวันที่ 20 มิถุนายน 2545 เรื่อง การจัดการศึกษาผู้ต้องขังในเรือนจำและทัณฑสถาน โดยให้ชะลอการย้ายระบายนผู้ต้องขังย้าย กลับภูมิภานาหรืออื่น ๆ สำหรับผู้ต้องขังที่กำลังศึกษาจนกว่าผู้ต้องขังจะมีการสอบเสร็จใน แต่ละภาคเรียนนั้น เพื่อให้การเรียนเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ของผู้ต้องขัง ในการ โอนทะเบียนเรียนให้เป็นไปตามแผนการศึกษาของผู้ต้องขัง

2.8.5 หนังสือกรมราชทัณฑ์ ที่ มท 0904/ว.40 ลงวันที่ 2 กรกฎาคม 2545 เรื่อง แต่งตั้งผู้ต้องขังทำหน้าที่ผู้ช่วยสอนหนังสือ ซึ่งกรมราชทัณฑ์มีนโยบายเปิดโอกาสให้เรือนจำ และทัณฑสถาน แต่งตั้งผู้ต้องขังทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยสอนหนังสือ ได้ตามความต้องการ เพื่อเป็น การแบ่งเบาภาระหน้าที่ให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการศึกษา ซึ่งมีกำลังไม่สมดุลย์ กับจำนวนผู้ต้องขัง โดยแต่งตั้งนักโทษเด็ดขาดชั้นดีขึ้นไป ที่มีความสมัครใจ มีวุฒิการศึกษา ไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ประพฤติปฏิบัติตนดี ไม่เคยกระทำความผิดวินัย รับผิดชอบงานที่ได้รับ มอบหมายและได้รับการยอมรับจากผู้ต้องขังโดยทั่วไป เพื่อทำหน้าที่ผู้ช่วยสอนหนังสือ โดยให้ ผู้ต้องขังที่ได้รับการแต่งตั้งได้รับประโยชน์ตามกฎหมาย คือ การพักการลงโทษ หรือลดวัน ต้องโทษจำคุกเป็นพิเศษ นอกเหนือจากผู้ต้องขังรายอื่น ๆ

2.8.6 หนังสือกรมราชทัณฑ์ ที่ มท 0904/1754 ลงวันที่ 4 กันยายน 2545 เรื่อง การศึกษาวิเคราะห์รูปแบบการพัฒนาการบริหารการศึกษาผู้ต้องขัง ซึ่งกรมราชทัณฑ์มีนโยบาย ให้เรือนจำและทัณฑสถานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงรูปแบบโครงสร้างทางการบริหารจัดการศึกษา ของสถานศึกษา ให้สามารถดำเนินการให้เป็นไปตาม รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 โดยให้ขอความร่วมมือระคม ทรัพยากรจากหน่วยงานองค์กรต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมกำหนดแนวทางการดำเนินงาน การให้ ความเห็นและข้อเสนอแนะ โดยนำประสบการณ์ ความรอบรู้ ความชำนาญและภูมิปัญญา ท้องถิ่นมาพัฒนาการจัดการศึกษาผู้ต้องขัง ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เข้ารับบริการทุกคน โดยแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการจัดการศึกษาผู้ต้องขังในเรือนจำและทัณฑสถาน ไม่น้อยกว่า

10 คน

2.8.7 หนังสือกรมราชทัณฑ์ ที่ ยช 0704/95 ลงวันที่ 16 มกราคม 2546 เรื่อง การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานให้กับผู้ต้องขัง ซึ่งกรมราชทัณฑ์มีนโยบาย ส่งเสริมสนับสนุนให้ เรือนจำและทัณฑสถานทุกแห่งดำเนินการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน อาชีพ อุดมศึกษา และ การศึกษาตามอัธยาศัยในรูปแบบต่าง ๆ ที่มีความหลากหลาย เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อม ให้ผู้ต้องขัง สามารถนำความรู้ที่ได้รับระหว่างต้องโทษไปใช้เป็นแนวทางในการดำรงชีวิต ก่อนที่จะออกไปสู่ชุมชน สังคม และประเทศชาติ โดยขยายโอกาสให้ผู้ต้องขังได้เข้ารับ การศึกษาตาม โครงสร้างหลักสูตรที่กำหนดไว้ให้มีคุณภาพ และมาตรฐาน จัดการเรียนการสอน สายสามัญระดับต่าง ๆ แบบชั้นเรียนและทางไกลให้เป็นไปตามตารางสอน/แผนการพบกลุ่ม ตามหมวดรายวิชาที่ผู้ต้องขังลงทะเบียนเรียนแต่ละภาคการศึกษาอย่างเคร่งครัด และ ให้เสริม การเรียนรู้ด้วยการจัดการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียมไทยคม จากรายการ โทรทัศน์เพื่อ การศึกษาที่แพร่ภาพออกอากาศและเทปชุดวิชาเรียน ให้ดำเนินการในช่วงเช้าหรือหากมีผู้เรียน จำนวนมากให้ขยายเวลาเพิ่มในช่วงบ่าย ได้ตามความเหมาะสม และให้ลดหยอดปริมาณงานของ ผู้ต้องขังที่เป็นนักเรียนให้มีความสมดุลกับช่วงเวลาเช้าเรียนด้วย เพื่อให้เกิดพัฒนาการ ความพร้อมทั้งในด้านร่างกาย และจิตใจ สามารถเรียนรู้ในบทเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับผู้ต้องขังที่ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยสอน ให้ผู้รับผิดชอบอบรมสั่งสอนด้าน การปฏิบัติตน เป็นแบบอย่างที่ดีโดยสม่ำเสมอ เพื่อนำความรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ทางราชการ

2.8.8 หนังสือกรมราชทัณฑ์ ที่ ยช 0704/226 ลงวันที่ 31 มกราคม 2546 เรื่อง การจัดการศึกษาให้กับผู้ต้องขัง ซึ่งกรมราชทัณฑ์มีนโยบาย จัดการศึกษาผู้ต้องขังในเรือนจำ และทัณฑสถาน เป็นไปด้วยความคล่องตัวเกิดประโยชน์สูงสุด และเป็นไปตามแนวทางความ ร่วมมือระหว่างกรมราชทัณฑ์และกรมการศึกษานอกโรงเรียน โดยให้เรือนจำและทัณฑสถาน ประสานกับศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนในพื้นที่ ขอรับการสนับสนุนด้านสื่ออุปกรณ์ที่ใช้ ประกอบการเรียนการสอนผู้ต้องขัง ในเรื่องเอกสารหลักฐาน ของผู้ต้องขังที่เข้าเรียนตาม หลักสูตรกรมการศึกษานอกโรงเรียนให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วย หลักฐาน วัน เดือน ปีเกิด ในการรับนักเรียน นักศึกษา เข้าเรียนในสถานศึกษา พ.ศ. 2535 ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ต้องขังที่เข้ารับการศึกษาได้มีโอกาสจบการศึกษาอย่างทั่วถึง กรณีเรือนจำและ ทัณฑสถานใดที่มีความพร้อมและต้องการขยายโอกาสทางการศึกษา ในระดับประกาศนียบัตร วิชาชีพ (ปวช.ทางไกล) ให้ประสานกับศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนในพื้นที่ขอเปิดดำเนินการ

2.8.9 หนังสือกรมราชทัณฑ์ ที่ ยธ 0704/1820 ลงวันที่ 4 กันยายน 2546 เรื่อง การจัดแผนการฝึกอบรมลูกเสือ-ยุวกาชาดนอกโรงเรียน ประจำปีงบประมาณ 2547 ซึ่ง กรมราชทัณฑ์มีนโยบาย นำกิจกรรมลูกเสือ-ยุวกาชาดนอกโรงเรียนเข้ามาจัดฝึกอบรมให้กับ ผู้ต้องขัง ส่งผลดีทั้งในด้านการแก้ไขพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขัง ให้ประพฤติปฏิบัติตนเป็น พลเมืองดี อยู่ในระเบียบวินัย มีความยึดมั่นต่อสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ ผ่อนคลาย ความตึงเครียด ช่วยต่อการควบคุม ปกครองและยังเป็นการเปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมสนับสนุนภารกิจของเรือนจำและทัณฑสถานอีกทางหนึ่งด้วย ให้เรือนจำและ ทัณฑสถานที่มีความพร้อมและประสงค์จะนำกิจกรรมดังกล่าว มาดำเนินการจัดฝึกอบรมให้กับ ผู้ต้องขังแจ้งความจำนงตามแบบสำรวจ เพื่อจะได้สรุปรวบรวมจัดทำแผนปฏิบัติการการฝึก อบรมลูกเสือ-ยุวกาชาดนอกโรงเรียนประจำปี 2547 และวางแผนให้การสนับสนุนต่อไป

2.8.10 หนังสือกรมราชทัณฑ์ ที่ ยธ 0704/406 ลงวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2547 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์การจัดการศึกษาผู้ต้องขัง ตามที่กรมราชทัณฑ์ได้มีเทศิตตามประเมิน ผลการดำเนินงานการจัดการศึกษาผู้ต้องขังเรือนจำและทัณฑสถานส่วนใหญ่ ได้รับผลกระทบ จากการจัดกระบวนการเรียนรู้ตามหลักสูตรใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงตั้งแต่ภาคเรียนที่ 1/2546 เป็นต้นมา กรมราชทัณฑ์ได้เรียนหารือปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ไปยังสำนักบริหารงาน การศึกษานอกโรงเรียนแล้ว ได้แจ้งสถานศึกษาในสังกัดพิจารณาให้การสนับสนุนสื่อวัสดุ อุปกรณ์ ตลอดจนพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการเรียนการสอนในแต่ละพื้นที่ เพื่อให้สามารถดำเนินการจัดการศึกษานอกโรงเรียนกับกลุ่มเป้าหมายได้อย่างต่อเนื่อง และเกิด ประสิทธิภาพ ให้เรือนจำและทัณฑสถานติดต่อประสานงานขอความอนุเคราะห์การจัดการ ศึกษาผู้ต้องขังกับสถานศึกษาในพื้นที่และศึกษารายละเอียดการจัดทำข้อมูลนักศึกษาผู้ต้องขัง ที่ไม่มีเลขหมายประจำตัวประชาชน(ระบบเลข 13 หลัก) เพื่อเป็นการขยายโอกาสทางการศึกษา ให้กับผู้ต้องขังได้รับการศึกษาวิชาชีพสาขาต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องทั่วถึงกันและเป็นผลสำเร็จ ให้ใช้เงินทุนฝึกวิชาชีพดำเนินการได้

2.8.11 หนังสือกรมราชทัณฑ์ ที่ ยธ 0704/1781 ลงวันที่ 25 สิงหาคม 2547 เรื่อง การลงทะเบียนเรียนนักศึกษาผู้ต้องขัง กรมราชทัณฑ์มีนโยบายขยายโอกาสทางการศึกษา ให้กับผู้ต้องขัง โดยได้ประสานงานกับสำนักความร่วมมือ(สม.) สำนักงานคณะกรรมการ การอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ เพื่อดำเนินการจัดการศึกษาวิชาชีพหลักสูตรระยะสั้น การศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) ตาม ความรู้ขั้นพื้นฐานและความสนใจของผู้ต้องขัง ทั้งนี้เพื่อขยายโอกาสส่งเสริมการศึกษาวินาศ

หลากหลายสาขาให้กับผู้ด้อยชั้นได้รับอย่างทั่วถึงกัน จึงให้เรือนจำและทัณฑสถานขยายผลการจัดการศึกษาวิชาชีพ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.)และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) โดยคัดเลือกผู้ด้อยชั้นที่มีความขยันหมั่นเพียร ตั้งใจจริง เข้ารับการศึกษาเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ ทักษะ สามารถนำความรู้ไปใช้เป็นแนวทางการประกอบอาชีพและศึกษาต่อ ณ สถานศึกษาภายนอกภายหลังพ้นโทษ คิดต่อประสานงานขอความอนุเคราะห์กับสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในพื้นที่ เพื่อเปิดดำเนินการจัดการศึกษาวิชาชีพทั้ง 2 หลักสูตร และขอรับการยกเว้นการเก็บเงินบำรุงการศึกษาให้กับผู้ด้อยชั้นที่เข้ารับการศึกษาทั้ง 2 หลักสูตร

การจัดการศึกษาให้กับผู้ด้อยชั้น กรมราชทัณฑ์มีนโยบายให้เรือนจำและทัณฑสถานต่างๆ ดำเนินการจัดการศึกษาสำหรับผู้ด้อยชั้น ที่อยู่ในความดูแล โดยได้มีหนังสือสั่งการในเรื่องต่าง ๆ ไว้เพื่อถือปฏิบัติ ทั้งการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่จะจัดการศึกษาสำหรับผู้ด้อยชั้นให้บรรลุเป้าหมาย การอ่านออกเขียนได้ การมีความรู้ทั้งสายสามัญและสายอาชีพ โดยให้สอดคล้องกับความเป็นอยู่ในท้องถิ่น สามารถนำความรู้ที่ได้รับระหว่างต้องโทษ ออกไปประกอบอาชีพ สามารถเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้ไม่ต้องตกเป็นภาระของสังคม

3. แนวคิดของความพึงพอใจ

3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกันดังนี้

ปुरुชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2531 : 62) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมว่า หมายถึง ทศนคติทั้งเชิงปฏิฐาน และเชิงนิเสธของประชาชนที่มีต่อกระบวนการยุติธรรม

อนนท กุลยนิ (2542 : 13) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการทำงานนั้น ๆ

กาญจณี เรืองมนตรี (2543 : 1) ให้ความหมายว่าเป็นความรู้สึก เช่น ความรู้สึกรัก ความรู้สึกชอบ ภูมิใจ สุขใจเต็มที่ ยินดี ประทับใจ เห็นด้วย อันจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานอย่างแท้จริง

มณี โพธิเสน (2543 : 12) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

นนท์ ภักดีพันธ์ (2547 : 14) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการของบุคคลทั้งด้านร่างกายและจิตใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก รัก ชอบ ยินดีและมีความสุข เมื่อกิจกรรมนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายความต้องการของตนเอง

มงคลชัย รัตนอ่อน (2547 : 13) ได้สรุปความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลนั้น ๆ เมื่อได้รับการตอบสนองตามความมุ่งหวัง และความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น

วราภรณ์ บุตรพรม (2547 : 11) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนะของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ เป็นสภาพความรู้สึก ชอบพอใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะปรากฏทางพฤติกรรม และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ

ทิพย์ิน และแม็คคอร์มิก (Tiffin & mccormic. 1965 : 63) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

เคนดอลล์ (Kendall. 1969 : 50) กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกรวม ๆ ระหว่างความคาดหวังว่าบุคคลที่มีพื้นฐานมาจากประสบการณ์ และความต้องการทางจิตวิทยาของเขาด้วย

เดเลีย (D' Elia. 1972 : 173) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลในด้านความพอใจ หรือเป็นสภาพของบุคคลว่าชอบมากชอบน้อยเพียงไร

กูด (Good. 1973 : 320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงสภาพคุณภาพหรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

วอลแมน (Wolman. 1973 : 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

พอทเทอร์ และลอร์เลอร์ (Potter and Lawler. 1975 : 49) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจ ไว้ว่าเป็นแนวคิดหรือทัศนคติอย่างหนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวัง

ฟิตซ์เจอร์อัลด์ และดูรันท์ (Fitzgerald and Durunt. 1980 : 586) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public ' Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ เกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสิน (Judgement) ของบุคคลนั้นด้วยโดยการประเมินผล

เดสเลอร์ (Dessler. 1983 : 23) ได้อธิบายความพึงพอใจว่า เป็นระดับความรู้สึกเมื่อความต้องการที่สำคัญของเรา เช่น การมีคุณภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่องต่าง ๆ เหล่านี้ได้รับการตอบสนองแล้ว

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ เป็นสภาพความรู้สึก ชอบพอใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะปรากฏทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคลจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ต้องขังที่มีต่อการให้บริการจัดการศึกษาในเรือนจำ เป็นเรื่องเกี่ยวกับความรู้สึก อารมณ์และทัศนคติของแต่ละคนว่ามีความพอใจเกิดขึ้นเพียงใด เมื่อได้รับการสนองความต้องการจากผู้ให้บริการ โดยเฉพาะในด้านจิตใจ

3.2 ลักษณะความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 อ้างถึงใน สุรศักดิ์ นานวล. 2544 : 10) ได้กล่าวถึงลักษณะความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการ ให้มีความเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้

3.2.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการ ได้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไปในสถานการณ์ การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภท

ของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปได้ตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวัง ก็ย่อมทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

3.2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์ บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับข้อมูล การรับประกันบริการจากการโฆษณา การใช้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการ ตลอดจนช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ คือ คาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริง หรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่า นับว่าเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ศิริพร ตันติพูนวินัย (2538 : 5-8) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ ดังนี้

3.3.1 สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ

3.3.2 การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยื่นข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3.3.3 ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจอย่างเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

3.3.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสรรการจัดแบ่งพื้นที่สัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูหิ้วใส่ของกระดาษ จดหมาย ซอง ฉลากสินค้า เป็นต้น

3.3.5 ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอบริการ ในขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการโอน-รับสาย ในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยแวดล้อมที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ และช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในช่วงเวลาหนึ่งสิ่งที่คาดหวังได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้จะเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

3.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

วัลลภา ขายหาด (2532 : 65) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการไว้ว่า หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการ 4 ลักษณะ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

มณีวรรณ ตันไทย (2533 : 66-69) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการไว้ว่า หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

- 1 ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2 ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
- 3 ด้านระยะเวลาของการบริการ
- 4 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

พิภพ อุดม (2537 : 61-62) ได้กล่าวถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและความหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการ ประทับกับสถานการณ์ที่เป็นจริง เปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี ความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่งและไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็ว หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น
2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถยนต์ที่สถานบริการน้ำมันแห่งหนึ่ง พร้อมกับการได้รับการบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมยางฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งและได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อนเพราะเป็นลูกค้ายอดนิยมที่กำหนดให้กับรางวัล

กันด์ลาช และเรด (Gundlach and Reaid, 1983 : 41) มีความเห็นว่าความพึงพอใจของบุคคลหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมการให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของบุคคลที่เกิดจากการรับบริการว่า หลังจากได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหาและทำให้เกิดความภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

จากแนวความคิดเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังกล่าว มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยเพราะมีขอบข่ายครอบคลุมแนวคิดของนักวิชาการอื่นและมีเนื้อหาสอดคล้องกับแนวการปฏิบัติงาน การให้บริการจัดการศึกษาแก่ผู้ต้องขังในเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม

3.5 การวัดระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

การวัดความพึงพอใจต่อบริการ (สาโรช ไชยสมบัติ, 2534 : 39 อ้างถึงใน นนท์ ภัคดีพันธ์, 2547 : 16-17) ได้กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจต่อการบริการไว้ว่า ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจต่อบริการ อาจจะทำให้หลายวิธีดังต่อไปนี้

3.5.1 การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดให้แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ เป็นต้น

3.5.2 การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับเป็นวิธีการที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3.5.3 การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากได้รับบริการแล้วเช่น การสังเกตกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการ การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น สามารถที่จะวัดได้มากกว่า 1 วิธี ดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจน จุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดจึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

4.1 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

มาสโลว์ (Maslow, 1970 : 69-80 อ้างถึงใน ชาญชัย ราชโคตร, 2544 :21) ซึ่งเป็นทฤษฎีหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางได้เห็นว่ามนุษย์ถูกกระตุ้นจากความต้องการที่จะได้ครอบครอง ความต้องการเฉพาะอย่างซึ่งความต้องการนี้ เขาได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลไว้ดังนี้

4.1.1 บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นมาอีกไม่มีวันจบสิ้น

4.2.2 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่น ๆ ต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงเป็นสิ่งจูงใจกับพฤติกรรมของคนนั้น

4.1.3 ความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป

ลำดับความต้องการของบุคคลมี 5 ขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการในเรื่องของ อาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของตน ก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้ได้รับการตอบสนอง

2) ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security of Safety Needs) ถ้าความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้วมนุษย์ต้องการในขั้นสูงต่อไป คือ เป็นความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัยหรือมั่นคงในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ

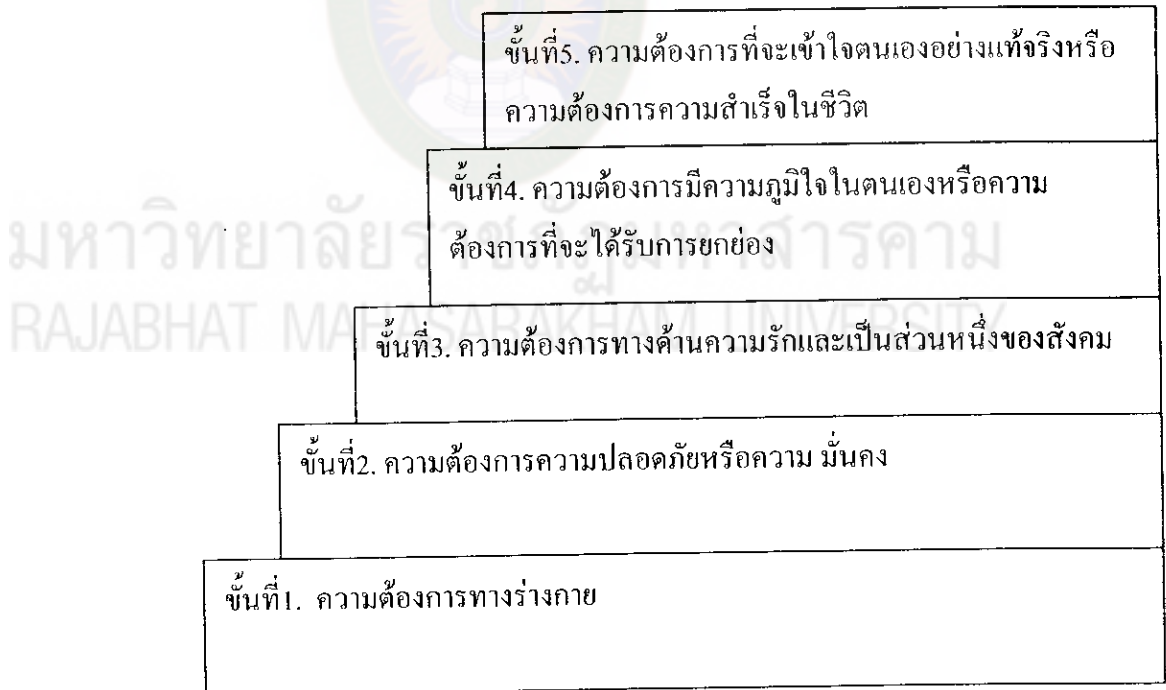
3) ความต้องการทางด้านความรักและเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Belongingness and Love Needs) ภายหลังจากที่คนได้รับการตอบสนองในสองขั้นตอนนี้ดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นคือ ความต้องการทางสังคมเป็นความต้องการที่

จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อน

4) ความต้องการมีความภูมิใจในตนเองหรือความต้องการชื่อเสียงได้รับการยกย่อง (Self Esteem Needs) เป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้และความสำคัญในตนเอง ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของคนอื่น

5) ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงหรือได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization or Self-Realization) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ ความต้องการที่อยากจะได้รับผลสำเร็จในชีวิตตามนึกคิดหรือความคาดหวัง ทะเยอทะยานใฝ่ฝัน ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วนความต้องการขั้นนี้ จะเกิดขึ้นและมักเป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคน ซึ่งต่างมีความนึกคิดและใฝ่ฝันในทัศนะของตน

มนุษย์มีความต้องการเสมอไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ขั้น ดังแผนภูมิที่ประกอบที่ 2



แผนภูมิประกอบที่ 2 ความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ขั้น ของมาสโลว์ (ชาลชัช ราชโคตร. 2544 :21, อ้างอิงมาจาก Maslow. 1970 : 69-80)

สาระสำคัญของทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ สรุปได้ว่า ความต้องการทั้ง 5 ชั้นของมนุษย์มีความสำคัญไม่เท่ากัน บุคคลแต่ละคนจะปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับการบำบัดความต้องการในแต่ละขั้นที่เกิดขึ้น การมุ่งใจตามทฤษฎีนี้จะต้องพยายามตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีความต้องการลำดับขั้นที่แตกต่างกันไป และความต้องการในแต่ละขั้น จะมีความสำคัญแก่บุคคลมากน้อยเพียงใดนั้น ก็ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่ได้รับจากการตอบสนองความต้องการในลำดับนั้น ๆ

4.2 ทฤษฎีความเสมอภาคของ อัดัมส์ (Equity Theory)

อัดัมส์ (J.Stacey Adams. 1963 : 422-436 อ้างถึงใน สมยศ นาวิกาน. 2522 : 393-396) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในทฤษฎีความเสมอภาค(Equity Theory) ไว้ดังนี้

ทฤษฎีความเสมอภาคของอัดัมส์จะพอใจต่อสถานการณ์ของความสมดุลหรือความเสมอภาคที่เกิดขึ้น เมื่อรับรู้ว่ามีอัตราส่วนของปัจจัยและผลลัพธ์ของเราเท่ากับอัตราส่วนของปัจจัยและผลลัพธ์ของบุคคลอื่นที่ถูกเปรียบเทียบภายในสถานการณ์เดียวกันแล้ว การคัดเลือกบุคคลที่เราจะเปรียบเทียบกับตัวเอง ขึ้นอยู่กับการมองการเปรียบเทียบที่เหมาะสมของเราเอง ตัวอย่าง เช่น ในการพิจารณาความเสมอภาคของการขึ้นเงินเดือน เราอาจจะเปรียบเทียบเงินเดือนของเรากับบุคคลระดับเดียวกัน บางคนภายในหน่วยงานอื่น หรือบุคคลอื่นที่มีความคล้ายคลึงกันที่ทำงานอยู่กับบริษัทอื่น ตามทฤษฎีความเสมอภาค สถานการณ์ของความไม่เสมอภาคจะเกิดขึ้นทุกครั้งที่มีอัตราส่วนปัจจัย-ผลลัพธ์ของบุคคลอื่นที่ถูกเปรียบเทียบ ภายใต้การใช้ดุลยพินิจทางความเสมอภาค เราจะพิจารณาความเสมอภาคเทียบเคียง (การเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น) แทนที่จะเป็นการเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ นี้แสดงความหมายว่า เราอาจจะรู้สึกถูกปฏิบัติอย่างเสมอภาค ภายในสถานการณ์ที่เราได้ให้ปัจจัยที่สูงและได้รับผลลัพธ์ที่ต่ำกว่าเท่าที่บุคคลที่เราเปรียบเทียบกับตัวเองได้ให้ปัจจัยที่สูง และได้รับผลลัพธ์ที่ต่ำด้วย ในทำนองเดียวกันเราจะรู้สึกถูกปฏิบัติอย่างเสมอภาคถ้าบุคคลอื่นมีผลลัพธ์ที่สูงกว่าเรา ตราบเท่าที่เรารู้ว่าปัจจัยของพวกเขาสูงกว่าพวกเรา ที่เป็นเหตุผลของความแตกต่างได้ แม้ว่าทฤษฎีความเสมอภาคยืนยันว่าเราจะรู้สึกถูกปฏิบัติอย่างไม่เสมอภาค เมื่อเรารู้ว่าอัตราส่วนปัจจัย-ผลลัพธ์ของเราสูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นด้วย (เช่น เราได้รับการขึ้นเงินเดือนสูงกว่าทุกคนทั้งที่เรารู้ว่าปัจจัยของเราจะเหมือนกับบุคคลอื่น) การวิจัยได้เสนอแนะว่าบุคคลจะปรับปรุงสถานการณ์ของการได้รางวัลสูงเกินไปเช่นนี้ค่อนข้างรวดเร็ว ดังนั้น

สถานการณ์ของการได้รางวัลต่ำเกินไป (อัตราส่วนปัจจัย-ผลลัพธ์ของเราต่ำกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น) จะมีผลกระทบต่อแรงจูงใจมากกว่าสถานการณ์ของการได้รางวัลสูงเกินไป

ผลกระทบต่อแรงจูงใจของทฤษฎีความเสมอภาคจะอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงที่สำคัญ 2 ประการ ประการแรก ทฤษฎีความเสมอภาคยืนยันว่าการรับรู้ความไม่เสมอภาคจะสร้างความเครียดภายในตัวเรา ประการที่สอง ความเครียดจะจูงใจให้เราจัดหรือลดความไม่เสมอภาคลง ความไม่เสมอภาคที่ถูกรับรู้ยิ่งมากเท่าใด ความเครียดยิ่งรุนแรงขึ้นและแรงจูงใจของเราที่จะลดความเครียดยิ่งมีมากขึ้นเท่านั้น

4.3 ทฤษฎี เอกซ์และทฤษฎีวาย ของแมคเกรเกอร์ (McGregor's Theory X and Y)

แมคเกรเกอร์ (วราภรณ์ บุตรพรม. 2547 : 21, อ้างอิงมาจาก McGregor. 1960 : 33-48) ได้สรุปข้อสมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับตัวคนคือ ทฤษฎีเอกซ์ และทฤษฎีวาย ซึ่งแสดงเปรียบเทียบลักษณะของคนให้เห็นในสองทัศนคติที่แตกต่างกันว่าจะมีลักษณะดังนี้

4.3.1 ทฤษฎี เอกซ์ (Theory X)

แมคเกรเกอร์ ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับตัวคนเราว่าจะมีลักษณะดังนี้

1) ลักษณะของคนโดยทั่วไปจะไม่ชอบทำงาน และจะพยายามหลีกเลี่ยงหรือบิดพลิ้วเมื่อมีโอกาส

2) ด้วยเหตุที่คนไม่ชอบทำงานดังกล่าว ดังนั้น จึงต้องใช้วิธีบังคับ (Coercd) ควบคุม (Controlled) กำกับ (Directed) หรือข่มขู่ (Threatened) ด้วยวิธีการลงโทษต่าง ๆ เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความพยายามที่จะทำงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

3) คนโดยทั่วไปจะชอบวิธีดังกล่าว และอยากให้กระทำโดยผู้บริหารเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อจะได้หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบต่าง ๆ คนโดยทั่วไปจะไม่มีภาวะกระตือรือร้นหรือใฝ่สูง แต่จะมีความต้องการในเรื่องของความมั่นคง (Security Needs) เป็นสำคัญเท่านั้น

4.3.2 ทฤษฎี ยาย (Theory Y)

ภายหลังจากที่วิชาการความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ ได้รับการศึกษาค้นคว้าอย่างกว้างขวางทำให้เกิดข้อสมมติฐานเกี่ยวกับคนขึ้นใหม่ ซึ่ง แมคเกรเกอร์ ได้กล่าวไว้ดังนี้

1) ลักษณะของคนโดยทั่วไปไม่ใช่จะไม่ชอบทำงานเสมอไป แต่งานดังกล่าวเป็นสิ่งที่ดีหรือเลวสำหรับคนงาน ย่อมขึ้นอยู่กับสภาพการควบคุม ถ้างานนั้นได้รับการจัดอย่างเหมาะสม ก็อาจเป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองสิ่งจูงใจคนได้ ในทางกลับกันหากงานนั้นเป็นลักษณะของการบังคับลงโทษ คนก็จะไม่ชอบ

2) การควบคุมและการคาดโทษต่าง ๆ ไม่ใช่วิธีเดียว ที่จะทำให้คนเกิดความพยายามทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร ควรเปิดโอกาสให้คนใช้ดุลยพินิจของตน (Self-Direction) ในขณะที่กำลังปฏิบัติงาน เพื่อให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

3) การที่คนจะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรย่อมเป็นเหตุเป็นผลกับโอกาสที่คนจะได้รับการตอบสนองสิ่งจูงใจ ตามความพอใจของคนด้วย

4) สาเหตุที่คนงานพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ขาดความกระตือรือร้น มุ่งที่จะตอบสนองสิ่งจูงใจด้านความมั่นคงอย่างเดียวนั้น สืบเนื่องจากกระบวนการเรียนรู้และประสบการณ์ที่เคยผ่านมามากกว่าความจริงแล้ว หากงานต่าง ๆ ได้มีการจัดการที่เหมาะสม คนงานก็ยอมรับและอยากที่จะรับผิดชอบในผลสำเร็จของงาน

5) หากเข้าใจคน โดยถูกต้องแล้ว คนจะมีคุณสมบัติพิเศษ คือ จะมีความคิดที่ตีตลาด และมีความคิดริเริ่มที่จะช่วยแก้ไขปัญหาดัง ๆ ขององค์กร ได้อย่างดี

จากทฤษฎีดังกล่าวทำให้เห็นว่า การบริหารงานบางครั้งยังมีได้เข้าถึงคนอย่างแท้จริง ทำให้การใช้ทรัพยากรที่เกี่ยวกับมนุษย์เป็นไปยังไม่เกิดประโยชน์เต็มที่ ผู้บริหารที่ดีจึงควรตั้งสมมติฐานคน เป็นทฤษฎี วย ไว้ก่อน แล้วพิจารณาวิธีการบริหารให้เหมาะสม ทฤษฎีทั้งสอง แสดงถึงทัศนะของผู้บริหาร ที่พยายามจะเสริมสร้างแรงจูงใจ หรือการสนองความต้องการของบุคคล เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยข้อสมมติฐานตามทฤษฎี เอกซ์ จะให้ความสำคัญกับความต้องการด้านความมั่นคงของคนงาน ส่วนข้อสมมติฐานตามทฤษฎี วย จะให้ความสำคัญกับสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นความต้องการระดับสูง จะเห็นได้ว่าการตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับคนตามแนวความคิดของแมคเกรเกอร์ เป็นอีกแนวคิดหนึ่งที่คำนึงถึงการเพิ่มระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของคนในองค์กร

4.4 ทฤษฎีการเรียนรู้โดยการวางเงื่อนไขที่ผู้เรียนได้ลงมือกระทำของสกินเนอร์

(Skinner's Operant Conditioning Theory)

B.F. Skinner (อบรม สกินนาล. 2539 : 69-76) นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ได้คิดทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบที่ให้ผู้เรียนได้ปฏิบัติ จัดเป็นการเรียนรู้แบบ सक्रिय (Active Learning) ได้ทำการทดลอง เพื่อแสดงให้เห็นความสำคัญของการเรียนรู้ โดยการวางเงื่อนไขด้วยเครื่องมือ (Instrumental Conditioning) โดยทดลองกับหนูที่หิว และนกพิราบที่กำลังหิว Skinner ถือว่าอาหารที่หล่นออกมาเป็นตัวเสริมแรงหรือเป็นรางวัล (Reinforcing) รางวัลที่ในการเรียนรู้ หรือที่เรียกว่าแรงเสริมนั้น เมื่อพูดถึงการทดลองเกี่ยวกับสัตว์ก็คือ อาหาร บทเรียนสำเร็จรูป

หรือการสอนแบบโปรแกรม (Programed Learning) ซึ่งเกิดจากผลงานของสกินเนอร์ ก็อาศัยหลักการอันนี้โดยการให้รางวัลทุก ๆ ครั้ง que ผู้เรียนทำอะไรได้สำเร็จ ด้วยเหตุนี้มนุษย์ถือว่าความรู้เป็นรางวัลที่มีค่าที่ได้จากการเรียนรู้ จึงพยายามศึกษาหาความรู้เพื่อที่จะให้รู้มากกว่าเดิม ความรู้จึงเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนาเพราะฉะนั้น จึงถือว่าความรู้เป็นรางวัลที่สำคัญอันหนึ่ง ตามหลักของ สกินเนอร์ ความรู้อาจจัดว่าเป็นตัวเสริมแรงที่สำคัญของมนุษย์

การวางเงื่อนไขแบบลงมือกระทำของ Skinner ได้ให้ความสนใจเป็นพิเศษในการควบคุมการตอบสนอง ซึ่งไม่ได้เกิดจากการเข้าโดยตรง การตอบสนองในลักษณะเช่นนี้ ดูเหมือนอินทรีย์เป็นผู้ส่งออกมาซึ่งกว่าสิ่งเร้าจึงออกมา การตอบสนองของมนุษย์และสัตว์ที่อินทรีย์เป็นผู้ส่งออกมา ได้แก่ การเดิน การพูด การทำงาน การเล่น และพฤติกรรมอื่น ๆ อีกมากมาย เนื่องจากอาการกระทำของพฤติกรรมแบบนี้ เป็นอาการกระทำต่อสิ่งแวดล้อม และมีความเชื่อว่าพฤติกรรมในชีวิตประจำวันของมนุษย์ส่วนมากเป็นไปในลักษณะแสดงอาการกระทำต่อสิ่งแวดล้อม (Operant Behavior)

การนำมาใช้ในการเรียนการสอน

1. ควรให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียน เช่น อภิปราย โต้วาที่ แสดงบทบาท ฯลฯ

2. ควรจัดให้ผู้เรียนเข้าร่วมกิจกรรมเสริมหลักสูตรต่าง ๆ เช่น ชุมนุมฯ ทักษะศึกษา

ออกค่ายอาสาพัฒนา

3. ใช้ในการสร้างเครื่องช่วยสอน (Teaching Maching)

4. ใช้ในการปรับพฤติกรรม (Shaping Behavior) และปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรม โดยอาศัยการเสริมแรงซึ่งจำเป็นต้องหาตัวเสริมแรงที่เหมาะสมกับวัยและต้องคำนึงถึงความพร้อมด้วย

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะเป็นข้อมูลประกอบการวิจัย ตามลำดับดังนี้

จําเนียร จันทรังาม (2536 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาปัญหาการเรียนการสอนตามหลักสูตรวิชาชีพพระยะสั้นในเรือนจําและทัณฑสถาน” ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ครูผู้สอนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการเรียนการสอนตามหลักสูตรวิชาชีพพระยะสั้นในเรือนจําและทัณฑสถานในด้านผู้เรียนอยู่ในระดับปานกลางส่วนด้าน

อื่นอีก 4 ด้าน อยู่ในระดับน้อย

2. ครูผู้สอนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการเรียนการสอนตามหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้นในเรือนจำและทัณฑสถานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ครูผู้สอนมีวุฒิทางการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการเรียนการสอนตามหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้นในเรือนจำและทัณฑสถานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในด้านตัวผู้สอนในหัวข้อ “ไม่สนใจใฝ่หาความรู้ให้ทันเหตุการณ์” และในข้อ “ขาดความเชื่อมั่นตนเอง” และมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านตัวครูผู้สอนในหัวข้อ “ไม่มีความรู้เรื่องจิตวิทยาการสอนผู้ใหญ่” ในด้านสื่อการสอนในข้อ “รูปเล่มไม่สะดวกในการนำไปใช้ในในห้องเรียน” และในข้อ “ไม่มีสถานที่ผลิตสื่อที่เหมาะสม”

4. ครูผู้สอนมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านการสอนแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการเรียนการสอนตามหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้นในเรือนจำและทัณฑสถานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านผู้เรียนในข้อ “มีพื้นฐานความรู้ไม่เพียงพอกับวิชาที่เรียน”

5. ครูผู้สอนที่เข้ารับการอบรมการสอนผู้ใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการเรียนการสอนตามหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้นในเรือนจำและทัณฑสถานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้แต่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้าน ครูผู้สอนในข้อ “ไม่ได้รับข่าวสารข้อมูลจากกรมการศึกษานอกโรงเรียน” และในด้านเนื้อหาและหลักสูตรในข้อ “เนื้อหาไม่เหมาะสมกับวัยผู้เรียน”

6. ครูผู้สอนวิชาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการเรียนการสอนตามหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้นในเรือนจำและทัณฑสถานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ครูผู้สอนวิชาชีพช่างไม้ วิชาช่างเชื่อม วิชาเกษตรกรรม วิชาช่างตัดผม และวิชาจักสาน มีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้าน ครูผู้สอนในข้อ “ต้องปฏิบัติหน้าที่อื่นนอกจากการสอน” และครูผู้สอนวิชาเกษตรกรรมกับวิชาช่างปูนในด้านสื่อการสอนในข้อ “ขาดวัสดุที่ใช้ในการผลิต”

7. ครูผู้สอนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาการเรียนการสอนเพิ่มเติมว่า ครูผู้สอนต้องทำหน้าที่หลายอย่างนอกจากการสอน ไม่มีเวลาเตรียมการสอน และไม่มีความรู้ความสามารถในการวัดและประเมินผล ผู้เรียนมีพื้นฐานความรู้ไม่ดีและแตกต่างกันอย่างมาก มีระดับอายุแตกต่างกันมาก ไม่มีความตั้งใจในการเรียน ไม่มีความกระตือรือร้นในการเรียน มีปัญหาส่วนตัวและวิตกกังวลขาดอุปกรณ์การฝึกปฏิบัติลำตัสมัยและการวัดผลยังไม่ครอบคลุมเนื้อหา

8. ครูผู้สอนมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ควรให้ครูผู้สอนมีหน้าที่สอนเพียงอย่างเดียวและได้รับการฝึกอบรมด้านการศึกษาผู้ใหญ่และเทคนิคการสอนวิชาชีพ และโรงเรียนในการจัดหาสื่อการสอน ควรเพิ่มสาขาวิชาที่เปิดสอน และปรับปรุงเนื้อหาให้สอดคล้องกับสภาพท้องถิ่นและควรมีการวัดผลอย่างต่อเนื่องและข้อสอบแต่ละวิชาไว้เป็นมาตรฐาน

จิราภรณ์ อ่ำพันธ์เปรม (2539 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนการศึกษานอกระบบโรงเรียน สายสามัญระดับประถมศึกษาในเรือนจำและทัณฑสถานจังหวัดภาคกลาง” โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย(1)เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน(2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนการศึกษานอกระบบโรงเรียนฯ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ครูผู้สอนมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความมั่นคงปลอดภัย ลักษณะของงาน การยอมรับนับถือ นโยบายและการบริหารเงินเดือนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าในการทำงาน และมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับน้อย ด้านสภาพการทำงาน

2. เพศ อายุ และวุฒิการศึกษา เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในขณะที่ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจเลย

รุ่งโรจน์ โพธิ์ทอง (2541 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษานอกโรงเรียนสำหรับผู้ต้องขัง : กรณีศึกษาในเรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์” แบ่งประเด็นการศึกษาเป็น

3 เรื่อง คือ (1) สำรวจบริการการศึกษาที่เรือนจำจัดให้แก่ผู้ต้องขัง (2) ศึกษาภูมิหลังทางการศึกษาของผู้ต้องขังทุกคน (3) สอบถามความคิดเห็นของผู้ต้องขังกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับการบริการการศึกษาที่เรือนจำจัดให้ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. กิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนที่เรือนจำจัดให้ผู้ต้องขังแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ (1) การศึกษาสายสามัญจัดแบบชั้นเรียนในระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย (2) การฝึกอบรมด้านวิชาชีพ ร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐและเอกชน จัดฝึกอบรมอาชีพสาขาต่าง ๆ (3) อบรมด้านศีลธรรมและจริยธรรม มีการฝึกอบรมผู้ต้องขังเข้าใหม่ อบรมความรู้ทั่วไปอบรมเฉพาะกรณีและอบรมก่อนพ้นโทษ (4) กิจกรรมเสริมการศึกษา ได้แก่ การบริการห้องสมุด กิจกรรมสหธนาคาร กิจกรรมกีฬา บริการเสียงตามสายและบริการด้านโทรทัศน์

2. ภูมิหลังทางการศึกษาของผู้ต้องขังสำรวจจากทะเบียนข้อมูลของผู้ต้องขังทุกคน ณ วันที่ 31 มกราคม 2540 มีผู้ต้องขังทั้งหมด 717 คน เป็นชาย 637 คน(87.84 %) และหญิง 90 คน(12.55%) ช่วงอายุที่มากที่สุดอยู่ระหว่าง 21-30 ปี(39.75%) และอายุ 31-40 ปี ผู้ต้องขังส่วนใหญ่ร้อยละ 76.01 มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ร้อยละ 97.63% มีเชื้อสายและนับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 56.62 ยังเป็น โสด กรณีทำผิดมากที่สุด ได้แก่ ความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน ยาบ้า ยาเสพติด ความผิดต่อชีวิตและร่างกาย และความผิดเกี่ยวกับเพศ ภูมิหลังการศึกษาพบว่า ร้อยละ 36.13 จบประถมศึกษาปีที่ 4 ร้อยละ 34.95 จบประถมศึกษาปีที่ 6 ร้อยละ 12.83 จบมัธยมศึกษา นอกนั้นจบชั้นสูงกว่านั้น และร้อยละ 5.44 ไม่เคยเรียนหนังสือร้อยละ 19.38 เคยเข้าร่วมกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนมาก่อน ได้แก่ การอบรมเพื่อพัฒนาหมู่บ้าน การศึกษาสายสามัญ และการฝึกอบรมอาชีพ

3. ความเห็นของผู้ต้องขังเกี่ยวกับกิจกรรมการศึกษาสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 24.48 ของผู้ต้องขังทั้งหมดสรุปได้ดังนี้

1) การศึกษาสายสามัญ กลุ่มตัวอย่าง 178 คน หรือร้อยละ 74.48 ไม่ได้เข้าร่วมการศึกษาสายสามัญ ด้วยเหตุผล คือ อยู่ระหว่างการพิจารณาโทษ ไม่สมัครใจเข้าเรียน สุขภาพไม่สมบูรณ์ เรียนจบชั้นสูงกว่า และไม่มีเวลาเรียนเพราะต้องทำงาน มีเพียงร้อยละ 25.52 หรือ 69 คน เข้าเรียนการศึกษาสายสามัญ แยกเป็นระดับประถมศึกษา 31 คน มัธยมศึกษาตอนต้น 23 คน และมัธยมศึกษาตอนปลาย 7 คน ประโยชน์ที่ได้รับ คือ ได้ความรู้ทำให้อ่านหนังสือออกเขียนได้ และได้วุฒิทางการศึกษาเพิ่ม ปัญหาการเข้าร่วมกิจกรรม ได้แก่ มีเวลาเรียนน้อย อุปกรณ์ไม่เพียงพอ สถานที่คับแคบ และสุขภาพไม่ดี ข้อเสนอแนะของผู้ต้องขัง ได้แก่ ควรปรับปรุงการใช้แรงงานผู้ต้องขังกับเวลาเข้าร่วมกิจกรรม และควรจัดหาอุปกรณ์การเรียนการสอนให้เพียงพอ

2) การฝึกอบรมด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 79.92 ไม่ได้เข้าร่วมเพราะต้องทำงานตามที่เรือนจำกำหนดเข้าเรียนการศึกษาสายสามัญแล้ว ไม่ได้สมัครและมีปัญหาด้านสุขภาพ มีกลุ่มตัวอย่างเพียงร้อยละ 20.05 เข้ารับการฝึกอบรมด้านอาชีพ ได้แก่ ช่างตัดเย็บสตรี ช่างไม้เครื่องเรือน ช่างตัดผมชาย ช่างไฟฟ้า ช่างสีอาคาร คนตรีสากล ช่างปูน ช่างบุกระเบื้อง ช่างซ่อมโลหะ ช่างก่อสร้าง และช่างก่ออิฐ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทุกคนตอบว่าสามารถนำไปประกอบอาชีพได้ ปัญหาการอบรมด้านอาชีพ ได้แก่ มีเวลาฝึกอบรมน้อย อุปกรณ์และเครื่องมือไม่เพียงพอ และสถานที่คับแคบ ข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือให้เพียงพอ และทันสมัย จัดด้านอาชีพให้หลากหลาย และปรับปรุงสถานที่ให้เหมาะสม

3) การฝึกอบรมด้านศีลธรรมและจริยธรรม กลุ่มตัวอย่างทุกคนเข้าร่วมกิจกรรมนี้ ประโยชน์จากการเข้าร่วมกิจกรรม ได้แก่ ได้รู้หลักธรรมคำสอนของศาสนา ได้รับการพัฒนาจิตใจและได้ขบคิดในการดำรงชีวิต ข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรจัดหาพระภิกษุและวิทยากรที่มีชื่อเสียงและมีความสามารถบรรยาย ต้องการให้จัดกิจกรรมนี้ต่อไปและจัดในสภาพที่ดีแล้ว ควรจัดสถานที่ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศให้เหมาะสม และควรถามความต้องการของผู้ต้องขังว่าต้องการฝึกอบรมในเรื่องใด

4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมเสริมการศึกษา

1) บริการห้องสมุด มีเฉพาะในแดนผู้ต้องขังชาย ร้อยละ 45.19 ของกลุ่มตัวอย่าง ตอบว่าไม่ได้ใช้ห้องสมุดเพราะต้องทำงาน ร้อยละ 54.81 เข้าใช้ห้องสมุด ประโยชน์ที่ได้รับ คือทำให้จิตใจสบายและคลายเครียด ได้รับข้อมูลข่าวสารและความเพลิดเพลินได้รับความรู้ใหม่ๆ มีโอกาสศึกษาค้นคว้าความรู้เพิ่มเติมและใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ ปัญหาหนังสือมีน้อย ระยะเวลาเปิดบริการน้อยเกินไป และสถานที่คับแคบ ข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรจัดหาหนังสือให้มีหลาย ๆ อย่าง จัดหาสถานที่ให้เหมาะสม และควรเพิ่มเวลาการทำงานให้มากขึ้น

2) กิจกรรมกีฬา ร้อยละ 82.43 ของกลุ่มตัวอย่างตอบว่าไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรม เพราะไม่มีอุปกรณ์กีฬา มีปัญหาด้านสุขภาพ ไม่มีสถานที่ ไม่ชอบเล่นกีฬา และต้องทำงาน ร้อยละ 17.57 เข้าร่วมกิจกรรมกีฬา ได้แก่ ตะกร้อ ปิงปอง ฟุตบอล และแบดมินตัน

3) เสี่ยงตามสาย กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 95.40 ตอบว่าสนใจรับฟังและเห็นว่ามีความประโยชน์ คือได้รับความรู้ข่าวสารและความเพลิดเพลิน และทำให้ทราบถึงการปฏิบัติตนในเรือนจำ ปัญหาได้แก่ระยะเวลาเปิดบริการต่อวันสั้นไป เสียงไม่ชัดและบริการไม่ต่อเนื่อง

4) บริการด้านโทรทัศน์ ร้อยละ 90.80 คูรายการโทรทัศน์ ข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรเพิ่มระยะเวลาให้บริการ ควรจัดเครื่องรับโทรทัศน์ประจำทุกเรือนนอน และควรเปิดวีดีโอด้วย

พุกชา ทูลฉลอง (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัญหาการเรียนการสอนการศึกษานักศึกษาผู้ใหญ่สายสามัญศึกษาของผู้ต้องขังในเรือนจำจังหวัดสมุทรสาคร รวม 3 ด้าน คือ ด้านเนื้อหาของหลักสูตร ด้านการเรียนการสอน และด้านการวัดและประเมินผล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ต้องขังที่เป็นนักศึกษาผู้ใหญ่สายสามัญระดับประถมศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ซึ่งได้จากการสุ่มอย่างง่าย จำนวนทั้งสิ้น 97 คน ผลการศึกษาวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผู้ต้องขังที่เป็นนักศึกษาผู้ใหญ่สายสามัญศึกษามีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับปัญหาการเรียนการสอน ด้านเนื้อหาของหลักสูตรอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการเรียนการสอน และด้านการวัดและประเมินผลมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
2. ผู้ต้องขังที่เป็นนักศึกษาผู้ใหญ่สายสามัญศึกษามีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับปัญหาการเรียนการสอนด้านเนื้อหาของหลักสูตร 3 ลำดับแรก ได้แก่ เนื้อหาวิชาการวัดเกินไป หลักสูตรไม่บรรจุทักษะในการปฏิบัติงานจริงของผู้เรียนและเนื้อหาวิชาในหลักสูตรไม่เหมาะสมกับเวลาเรียน
3. ผู้ต้องขังที่เป็นนักศึกษาผู้ใหญ่สายสามัญศึกษามีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับปัญหาด้านการเรียนการสอน 3 ลำดับ ได้แก่ ผู้สอนละทิ้งการสอนในขณะที่เป็นชั่วโมงการสอน ผู้สอนเจ้าระเบียบเกินไป และครูผู้สอนไม่มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้เรียน
4. ผู้ต้องขังที่เป็นนักศึกษาผู้ใหญ่สายสามัญศึกษามีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับปัญหาการเรียนการสอนด้านการวัดและประเมินผล 3 ลำดับแรก ได้แก่ อุปกรณ์ทดสอบภาคปฏิบัติมีน้อย อุปกรณ์ทดสอบภาคปฏิบัติไม่ได้มาตรฐาน และครูผู้สอนใช้อ่านมากเกินไป
5. ผู้ต้องขังที่เป็นนักศึกษาผู้ใหญ่สายสามัญศึกษาที่มีกลุ่มอายุต่างกัน มีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับปัญหาการเรียนการสอนด้านเนื้อหาของหลักสูตร ด้านการเรียนการสอน และด้านการวัดและประเมินผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
6. ผู้ต้องขังที่เป็นนักศึกษาผู้ใหญ่สายสามัญศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับปัญหาการเรียนการสอนด้านเนื้อหาของหลักสูตร ด้านการเรียนการสอน และด้านการวัดและประเมินผลแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

7. ผู้ต้องขังที่เป็นนักศึกษาผู้ใหญ่สายสามัญศึกษาที่เรียนอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นที่เกี่ยวกับปัญหาการเรียนการสอนด้านเนื้อหาของหลักสูตร ด้านการเรียนการสอน และด้านการวัดและประเมินแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พันธธิ แสณสุข (2544 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ต้องขังที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางขอนแก่น” ใน 4 ด้าน คือ ด้านการฝึกวิชาชีพแก่ผู้ต้องขังด้านการจัดการศึกษาสายสามัญให้ผู้ต้องขังด้านการพัฒนาจิตใจให้ผู้ต้องขังและด้านการจัดสวัสดิการและนันทนาการให้ผู้ต้องขัง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าคือ ผู้ต้องขังในเรือนจำกลางขอนแก่น จำนวน 318 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ต้องขัง มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าอำนาจการจำแนกตั้งแต่ 0.32 ถึง 0.87 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.94 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t -test (Independent Samples) ผลการศึกษาค้นพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้ต้องขังที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการพัฒนาจิตใจให้ผู้ต้องขังส่วนอีก 3 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการฝึกวิชาชีพผู้ต้องขัง ด้านการจัดการศึกษาสายสามัญให้ผู้ต้องขังและด้านการจัดสวัสดิการและนันทนาการให้ผู้ต้องขัง โดยมีรายข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้าน ดังนี้คือ พอใจในการจัดวิชาชีพให้เลือกฝึกตามความสนใจและความถนัด พอใจที่ได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาล่าเรียน พอใจในการนิมนต์พระสงฆ์มาแสดงพระธรรมเทศนา และพอใจให้มีวันพบญาติประจำปี

2. ความพึงพอใจของผู้ต้องขังชายและผู้ต้องขังหญิงที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เรือนจำกลางขอนแก่น โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากด้านการจัดการศึกษาสายสามัญให้ผู้ต้องขังไม่แตกต่างกัน

ชาติชาย ชินคำหาญ (2547 : บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง “การบริหารจัดการศึกษาแบบชั้นเรียนในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 และเขต 4 การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพปัญหาการบริการจัดการศึกษาแบบชั้นเรียนในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 และ เขต 4 (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการบริหารการจัดการศึกษาแบบชั้นเรียนในเรือนจำและทัณฑสถานเขต 3 และเขต 4 จำแนกตามตำแหน่งและที่ตั้ง กลุ่มตัวอย่างได้แก่ บุคลากร จำนวน 201 คน จำแนกเป็น ผู้บริหาร 43 คน ครูผู้สอน 158 คน เครื่องมือที่ใช้

ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม จำนวน 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 สอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 และ 3 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพและปัญหา เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทดสอบความแตกต่างโดยใช้ t -test วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS for windows

ผลการวิจัยพบว่า การบริหารการจัดการศึกษาแบบชั้นเรียนในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 และเขต 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาสภาพและปัญหาพบว่า

1. สภาพการบริหารการจัดการศึกษาแบบชั้นเรียนในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 และเขต 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผู้เรียนอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านบุคลากร ด้านสื่อ/อุปกรณ์ และ ด้านสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง

2. ปัญหาการบริหารการจัดการศึกษาแบบชั้นเรียนในเรือนจำและทัณฑสถาน เขต 3 และเขต 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

ผลการเปรียบเทียบพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพการบริหารการจัดการศึกษาแบบชั้นเรียน เขต 3 และเขต 4 จำแนกตามตำแหน่ง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ความคิดเห็นต่อปัญหาการบริหารการจัดการศึกษาแบบชั้นเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นจำแนกตามที่ตั้งพบว่า มีสภาพไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัญหาพบว่าแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า ในการจัดการศึกษาระบบนอกโรงเรียน ในแบบชั้นเรียนของกรมราชทัณฑ์ที่จัดขึ้น ในเรือนจำและทัณฑสถานต่าง ๆ ทั่วประเทศ ยังมีสภาพการจัดที่ยังต้องปรับปรุงแก้ไขอีกมาก จึงได้กำหนดกรอบในการวิจัย ตามการประเมินของกรมราชทัณฑ์ เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการจัดการศึกษา ผู้วิจัยได้นำมา เป็นกรอบในการวิจัย 4 ด้าน เนื่องจากเป็นเรื่องที่ต้องปรับปรุงแก้ไข โดยได้กำหนดเกณฑ์ ความพึงพอใจของผู้ต้องขังมาใช้ในการปรับปรุง คือ ด้านการจัดการหลักสูตร ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่และด้านวัสดุอุปกรณ์สื่อการเรียน ซึ่งมีรายละเอียด กรอบแนวคิดการวิจัยตาม แผนภูมิประกอบที่

6. กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารต่าง ๆ และงานงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัย ได้สรุปกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม
<p>ตัวแปร ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ต้องขังที่ถูกคุมขังอยู่ในเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เพศ 2. สาขาวิชาที่เรียน 3. กำหนดโทษตามคำพิพากษาที่คงเหลืออยู่ 	<p>ความพึงพอใจของผู้ต้องขัง ที่มีต่อการให้บริการจัดการศึกษาของเรือนจำจังหวัดมหาสารคาม 4 ด้าน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ด้านการจัดการหลักสูตร 2. ด้านบุคลากร 3. ด้านอาคารสถานที่ 4. ด้านวัสดุอุปกรณ์สื่อการเรียนการสอน