

การเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา เพื่อส่งเสริมการคิดวิเคราะห์
วิชา การบริหารงานคุณภาพในองค์กร ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
ชั้นปีที่ 2

วันเพ็ญ สุธง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน วิทยาลัยครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

พ.ศ. 2561

**Promotion of Analytical Thinking by Using Case-Study Learning for
Quality Administration in Organization Program, 2nd Level of High
Vocational Certificate**

Wanpen Sulong

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

For the Degree of Master of Education

Department of Curriculum and Instruction

College of Education Science, Dhurakij Pundit University

2018

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาเพื่อส่งเสริมการคิดวิเคราะห์ วิชาการบริหารงาน คุณภาพในองค์การ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่ 2
ชื่อผู้เขียน	วันเพ็ญ ศุลง
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อัญชลี ทองเอม
สาขาวิชา	หลักสูตรและการสอน
ปีการศึกษา	2560

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงทดลอง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ส่งเสริมการคิดวิเคราะห์รายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์การของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่ 2 โดยใช้กรณีศึกษา 2) ศึกษาพฤติกรรมการทำงานกลุ่มโดยใช้กรณีศึกษาของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2 3) ศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์การ 4) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา กลุ่มเป้าหมาย คือนักศึกษาระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2 ซึ่งเรียนอยู่ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 35 คน เครื่องมือการวิจัยประกอบด้วย 1) แผนการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษารายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์การ 2) แบบประเมินการคิดวิเคราะห์โดยใช้กรณีศึกษา 3) แบบสังเกตพฤติกรรมกลุ่ม 4) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน 5) แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้กรณีศึกษาในการเรียนรู้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1) การคิดวิเคราะห์รายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์การ ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2 โดยใช้กรณีศึกษา นักศึกษามีคะแนนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 จากการทำแบบฝึกและแบบทดสอบ คือผ่านเกณฑ์จำนวน 6 กลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 85.71 และไม่ผ่านเกณฑ์จำนวน 1 กลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 14.29

2) นักศึกษาทุกกลุ่มมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดีมาก

3) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($t = 18.95$, $\text{sig} = .000$)

4) ภาพโดยรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (Mean =4.25,S.D.=0.64)

คำสำคัญ: : การใช้กรณีศึกษา,การคิดวิเคราะห์,นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง



Thesis Title	Promotion of Analytical Thinking by Using Case-Study Learning for Quality Administration in Organization Program, 2 nd Level of High Vocational Certificate
Author	Wanpen Sulong
Thesis Advisor	Ass.Prof.Dr.Archali Thongaim
Department	Curriculum and Instruction
Academic Year	2017

ABSTRACT

The objectives of this experimental research were; 1) to promote analytical thinking in Quality Administration in Organization Program of the second year students in High Vocational Certificate by using case-study learning, 2) to study learning behaviors by using case-study learning, 3) to study learning achievement in Quality Administration in Organization Program, and 4) to study students' satisfaction on case-study learning. The target samples used in the study were 35 second year students studying in High Vocational Certificate in semester 2 of academic year 2017. The research instruments consisted of; 1) Learning plan based on case-study learning in Quality Administration in Organization Program, 2) Evaluation form for analytical thinking by using case-study learning, 3) Group behavior observation form, 4) Evaluation form for learning achievement, and 5) Evaluation form for students' satisfaction on case-study learning. The data were analyzed by mean, percentage, and standard deviation.

The results of the study found that:

1. In analytical thinking in Quality Administration in Organization Program of the second year students in High Vocational Certificate by using case-study learning, 6 groups of students or 85.71% obtained score more than 80% from assignment and test, and one group of student or 14.29% obtained score below 80%.
2. Learning behaviors of students in every group were at a very good level.
3. Learning achievement of students after using case-study learning was higher than that before using this method with a significant statistical figure at 0.05 ($t = 18.95$, $\text{sig.} = .000$).

4. Students' satisfaction on case-study learning was at a high level overall (Mean = 4.25, S.D. = 0.64).

Keywords: Case Study, Analytical thinking, High Vocational Certificate Students



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีเพราะได้รับความกรุณาจาก ผศ.ดร.อัญชลี ทองเอน อาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้คำปรึกษา คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งได้ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องของงานวิทยานิพนธ์ ตลอดจนให้ความช่วยเหลือในกระบวนการดำเนินการวิจัยมาตั้งแต่ต้นจนสำเร็จ ทำให้งานวิทยานิพนธ์มีคุณค่า ผู้วิจัยขอขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ศาตราจารย์กิตติคุณ ดร. ไพฑูรย์ สินลารัตน์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิภารัตน์ แสงจันทร์ และดร.ศศิธร อนันตโสภณ ที่ให้ความกรุณาเป็นคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และได้ให้คำปรึกษาพร้อมทั้งชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ส่งผลให้วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้ด้วยความเคารพยิ่ง

ขอขอบคุณ คณะอาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ทุกท่าน ตลอดทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณผู้บริหารวิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนบริหารธุรกิจ ที่อนุญาตให้ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยจนทำให้งานวิจัยเสร็จสิ้นในเวลาอันจำกัด

ขอขอบพระคุณพ่อแม่ ญาติพี่น้อง รวมทั้งเพื่อนๆ ที่เป็นกำลังใจมาโดยตลอดการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเป็นเครื่องสักการะแก่คุณบิดามารดา ครูอาจารย์ทุกท่านที่กรุณาวางรากฐานการศึกษาให้แก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา

วันเพ็ญ สุลง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฅ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2. แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพพุทธศักราช 2557.....	7
2.2 หลักเกณฑ์การใช้หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง 2557.....	9
2.3 คำอธิบายรายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์การ.....	11
2.4 ทฤษฎีการคิดวิเคราะห์.....	12
2.5 การเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา.....	35
2.6 ทฤษฎีกระบวนการกลุ่ม.....	47
2.7 ทฤษฎีความพึงพอใจ.....	52
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	55
2.9 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	59
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	60
3.1 ประชากรเป้าหมาย.....	60
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	60
3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	61

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	66
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	71
ตอนที่ 1 ผลการส่งเสริมการคิดวิเคราะห์รายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2 โดยใช้ กรณีศึกษา.....	72
ตอนที่ 2 ผลของการศึกษาพฤติกรรมการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาของนักศึกษาระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2.....	73
ตอนที่ 3 ผลของการทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน รายวิชาการบริหารงาน คุณภาพในองค์กร ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2.....	73
ตอนที่ 4 ผลการศึกษาคำพึงพอใจของนักศึกษาต่อการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา ในรายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร.....	74
5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	76
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	79
5.2 อภิปรายผล.....	80
5.3 ข้อค้นพบของงานวิจัย.....	82
5.4 ข้อเสนอแนะ.....	83
บรรณานุกรม.....	84
ภาคผนวก.....	91
ก แผนการจัดการเรียนรู้รายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร.....	92
ข แบบประเมินความคิดสร้างสรรค์แบบประเมินพฤติกรรมการเรียนรู้.....	118
ค ตารางแสดงการหาค่า IOC ของเครื่องมือ.....	123
ง แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน และ แบบทดสอบกรณีศึกษา.....	133
จ คะแนนก่อนเรียนและหลังเรียนวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร.....	138
ประวัติผู้เขียน.....	141

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงคะแนน/ร้อยละจากการทำแบบฝึกและแบบทดสอบกรณีศึกษานักศึกษา จำนวน 35 คน.....	72
4.2 แสดงค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานกลุ่มโดยใช้กรณีศึกษาจากแบบฝึก 5 ชุด นักศึกษจำนวน 35 คน.....	73
4.3 เปรียบเทียบการทำแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนของนักศึกษจำนวน 35 คน.....	73
4.4 แสดงระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการเรียนรู้โดยกรณีศึกษาในราย วิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร นักเรียนจำนวน 35 คน.....	74

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 59

DRAFT

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพ.ศ.2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2553 สรุปได้ว่าการปฏิรูปการเรียนรู้เป็นการพัฒนาผู้เรียนแบบองค์รวม บูรณาการการจัดการการเรียนรู้ ให้สอดคล้อง เหมาะสมกับความต้องการของนักเรียน ชุมชน และสังคม ปฏิรูปการสอนของครูโดยการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่หลากหลาย วิธีประเมินผล ที่เน้นการประเมินในสภาพที่แท้จริง มีสื่อการเรียนรู้ที่หลากหลาย ตามความเหมาะสม กับสาระการเรียนรู้ เน้นการคิด วิเคราะห์ แก้ปัญหา สอดคล้องกับการใช้ชีวิตประจำวัน และส่งเสริมการเรียนรู้ การพัฒนาผู้เรียนให้เต็มศักยภาพ และเต็มความสามารถ (2560) ดังนั้นในการปรับปรุงและแก้ไข สภาพการเรียนการสอนรายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กรนั้น จำเป็นต้องอาศัยวิธีการที่เหมาะสมกับผู้เรียนมาช่วยในการจัดการเรียนการสอน ซึ่งในระยะหลายสิบปีที่ผ่านมา มีทฤษฎีการเรียนรู้ใหม่ๆเกิดขึ้นหลายทฤษฎี แต่ทฤษฎีการเรียนรู้ที่นักศึกษาส่วนใหญ่ให้ความสนใจกันมาก คือ ทฤษฎีการเรียนรู้แบบสร้างสร้งสรรค์นิยม (Constructivism Learning theory) ซึ่งแนวคิดที่สอดคล้องกับการจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 มากที่สุดคือเชื่อว่า การเรียนรู้จะเกิดขึ้นเมื่อผู้เรียนได้สร้างความรู้ ที่เป็นของตนเองขึ้นมาจากความรู้ที่มีอยู่เดิมหรือจากความรู้ที่รับเข้ามาใหม่ด้วยเหตุผลนี้ห้องเรียน ในศตวรรษที่ 21 จึงไม่ควรเป็นห้องเรียนที่ผู้สอนเป็นผู้จัดการทุกสิ่งทุกอย่างโดยผู้เรียนเป็นฝ่ายรับ แต่ต้องให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติเองสร้างความรู้ที่เกิดจากความรู้ความเข้าใจของตนเองและมีส่วนร่วมในการ เรียนมากขึ้น (มณฑรา ธรรมบุษย์, 2545)

รูปแบบการเรียนรู้ที่เกิดจากแนวคิดนี้มีอยู่หลายรูปแบบ เช่น การเรียนรู้แบบร่วมมือ การเรียนรู้แบบช่วยเหลือกัน การเรียนรู้โดยการค้นคว้าอย่างอิสระ การเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน การเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา เป็นต้น

วิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร เป็นรายวิชาในหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นสูง จะมีเนื้อหาเกี่ยวกับ ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการองค์กร การเพิ่มประสิทธิภาพของ องค์กร การบริหารความขัดแย้งในองค์กร การบริหารความเสี่ยง การบริหารงานคุณภาพและเพิ่ม ผลผลิต กิจกรรมระบบคุณภาพและการเพิ่มผลผลิต และเทคนิคการจัดการสมัยใหม่ ซึ่งผู้สอนต้อง

สอนนักศึกษาตามจุดประสงค์รายวิชา สมรรถนะรายวิชา และคำอธิบายรายวิชา ซึ่งนอกจากเนื้อหาที่ผู้สอนต้องมีการบรรยายให้เข้าใจแล้ว ยังต้องให้นักศึกษามีการคิดวิเคราะห์ ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ซึ่งสภาพการจัดการเรียนการสอนยังเน้นผู้สอนเป็นสำคัญ การสอนส่วนใหญ่ครูผู้สอนจะเป็นผู้บรรยาย หรืออธิบาย เปิดโอกาสให้ซักถามเรื่องที่ครูบรรยาย หรือเพียงทำงานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ผู้เรียนเกิดความเบื่อหน่ายต่อการเรียน ไม่ชอบแสดงความคิดเห็น ไม่สามารถคิดวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาได้ ส่งผลให้ผู้เรียนขาดทักษะการคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหา ซึ่งสุมน อมรวิวัฒน์ (2544) ได้กล่าวว่า วิธีการคิดวิเคราะห์เป็นการพัฒนาทักษะคิดวิเคราะห์ที่สอดคล้องกับทางวิทยาศาสตร์ที่เน้นถึงกระบวนการคิดเพื่อแก้ปัญหาการคิด วิพากษ์วิจารณ์ การคิดดีความ การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์ การคิดแบบย้อนทวนการคิดจำแนกแยกแยะ การคิดเชื่อมโยงสัมพันธ์และการคิดจัดอันดับ ดังที่ธีรรัตน์ กุหาพงศ์ (2546) ได้ศึกษาผลของการสอนตามแนวคิดวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสังคม ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์และความสามารถในการคิดวิเคราะห์ห้อย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษาวิทยาลัยพลศึกษา จังหวัดกระบี่พบว่า นักศึกษามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และมีความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณสูงกว่าหลังได้รับการสอนตามแนวคิดวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และ มยุรี หุ่นขา (2544) ได้ศึกษาผลการใช้รูปแบบการพัฒนาการคิดอย่างมี วิจารณญาณที่มีต่อความสามารถในการคิดแก้ปัญหาในบริบทของชุมชนของนักเรียนชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 3 ผลการวิจัยพบว่านักเรียนที่ได้ใช้รูปแบบการสอนแบบพัฒนาการคิดอย่างมี วิจารณญาณมีคะแนนความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และมีคะแนนความสามารถในการคิดแก้ปัญหาในบริบทของชุมชน หลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

สำหรับการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่น่าสนใจมาใช้ในการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ซึ่งเน้นให้ผู้เรียนคิดวิเคราะห์ แก้ไขปัญหาเป็น และถือว่าเป็นเทคนิคหนึ่งที่น่าสนใจในการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ช่วยให้ผู้เรียนมีกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบ ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง มีการตัดสินใจอย่างมีหลักการและเหตุผล มีทักษะในการแก้ไขปัญหาในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เกิดขึ้น อาจเป็นเรื่องจริงในองค์กรธุรกิจ หรือทางด้านการตลาดเข้ามาประยุกต์กับเนื้อหาวิชาที่มีการเรียนการสอนในครั้งนั้นๆ ทำให้เกิดการจดจำ เกิดทักษะการคิดวิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ดังที่ทิสนา แคมมณี (2552, น.362-364) กล่าวว่า การเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาเป็นกระบวนการที่ผู้สอนใช้ในการช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยให้ผู้เรียนศึกษาเรื่องที่สมมติขึ้นจากความเป็นจริงและตอบประเด็นคำถามเกี่ยวกับเรื่องนั้น แล้วนำคำตอบและเหตุผลที่มาของคำตอบนั้นมาใช้เป็นข้อมูลในการอภิปราย เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ เป็นวิธีการที่มุ่งให้ผู้เรียนฝึกฝนการเผชิญและแก้ปัญหาโดยไม่ต้องรอ

ให้เกิดปัญหาจริง เป็นวิธีการที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนวิเคราะห์ และเรียนรู้ความคิดของผู้อื่น ช่วยให้ผู้เรียนมีมุมมองที่กว้างขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของชูวิทย์ ไชยเบ้า (2552) ซึ่งศึกษาวิธีการสอนแบบกรณีศึกษาที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาสังคมวิทยาเบื้องต้น เรื่องวัฒนธรรมพบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาสังคมวิทยาเบื้องต้น เรื่องวัฒนธรรมโดยใช้วิธีการสอนแบบกรณีศึกษาของกลุ่มตัวอย่างหลังการเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การสอนแบบกรณีศึกษาทำให้นักศึกษาสามารถคิดวิเคราะห์และมองภาพในการศึกษาได้อย่างชัดเจน ได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลิน ไม่เบื่อหน่าย ทำให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ไปในทางที่ดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของวรพรรณ กระต่ายทอง (2550) ได้ทำการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ก่อนและหลังเรียนรายวิชาสาระและหลักการทางสังคมวิทยา เรื่อง สถาบันครอบครัว สถาบันการเมืองโดยใช้วิธีสอนแบบกรณีศึกษา (case study) ของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 โปรแกรมวิชาสังคมศึกษา ซึ่งปรากฏว่าผลสัมฤทธิ์หลังการเรียนสูงกว่าก่อนการเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปได้ว่า การเรียนรู้โดยกรณีศึกษา (case study) นั้น ทำให้นักศึกษาสามารถคิดวิเคราะห์และมองภาพในการศึกษาได้อย่างชัดเจน ได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลิน ไม่เบื่อหน่าย ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ไปในทางที่ดีซึ่งสอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ได้สรุปไว้ในงานวิจัยนี้ว่าผลสัมฤทธิ์หลังการเรียนสูงกว่าก่อนการเรียน

จากข้อมูลและเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาวิธีการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบกรณีศึกษาเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้เกิดการเรียนรู้ และทักษะกระบวนการคิดวิเคราะห์ ซึ่งจะส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตนเอง และเรียนรู้จากเหตุการณ์ หรือจากประสบการณ์จริงมาช่วยแก้ปัญหาในชีวิตจริงได้ และนำไปใช้ในการเรียนในระดับที่สูงขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อส่งเสริมการคิดวิเคราะห์รายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์การของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2 โดยใช้กรณีศึกษา
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานกลุ่มโดยใช้กรณีศึกษาของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2
3. เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์การ ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาในรายวิชา การบริหารงานคุณภาพในองค์การ

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1. หลังการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาในรายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร นักศึกษาสามารถคิดวิเคราะห์ มีคะแนนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80
2. พฤติกรรมการทำงานกลุ่มโดยใช้กรณีศึกษาของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2 อยู่ในระดับดี
3. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2 หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05
4. นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช่วิธีการสอนโดยใช้กรณีศึกษาในรายวิชา การบริหารงานคุณภาพในองค์กรอยู่ในระดับมาก

1.4 ขอบเขตงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตดังนี้

1.ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย คือนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร จำนวน 35 คน ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 ของวิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญ-พัฒนาบริหารธุรกิจ

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น	การเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา
ตัวแปรตาม	1. ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ 2. พฤติกรรมการทำงานกลุ่ม 3. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน 4. ความพึงพอใจต่อการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาในรายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร เป็นไปตามจุดประสงค์รายวิชา สมรรถนะรายวิชา และคำอธิบายรายวิชาตามโครงสร้างหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2557 ประกอบไปด้วยเนื้อหาดังต่อไปนี้

- หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการ
- หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร
- หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 การบริหารความขัดแย้งในองค์กร

- หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 การบริหารความเสี่ยง
- หน่วยการเรียนรู้ที่ 5 เทคนิคการจัดการสมัยใหม่

3.ระยะเวลา

ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

การเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา หมายถึง เครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยใช้กรณีศึกษาสำหรับการเรียนรู้ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่ 2 วิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร โดยการนำเรื่องราวและประสบการณ์ของบริษัทต่าง ๆ หรือเหตุการณ์สมมุติมาใช้เป็นตัวอย่างกรณีศึกษา ทำให้ผู้เรียนได้คิดวิเคราะห์ หาหลักการและเหตุผลมาแสดงความคิดเห็น อภิปรายร่วมกับเพื่อน ๆ ในกลุ่มเล็กและในชั้นเรียน นอกจากนั้นยังเป็นการสรุป ความรู้ ข้อคิดเห็น แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นกับเพื่อนกลุ่มอื่น ๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ สามารถเรียนรู้ และเข้าใจเนื้อหาของรายวิชา

การคิดวิเคราะห์ หมายถึง การที่นักศึกษาได้เรียนรู้จากกรณีศึกษาที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 5 แบบฝึกและแบบทดสอบ ทำให้ผู้เรียนสามารถแยกแยะเหตุการณ์หรือเรื่องราวต่างๆที่เกิดขึ้นได้ โดยอาศัยหลักการ การอ้างอิงจากแนวคิดและทฤษฎี รวมทั้งเนื้อหาที่เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์จริง เพื่อหาคำตอบ และเพื่อประกอบการตัดสินใจ

พฤติกรรมการเรียนรู้ หมายถึง การกระทำของนักศึกษา ที่เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ระหว่างการทำการกลุ่ม ประเมินได้จากการให้ความร่วมมือ การแสดงความคิดเห็น การยอมรับฟังความคิดเห็น การตั้งใจทำงาน และความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย จากการทำแบบฝึก และแบบทดสอบกรณีศึกษา

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หมายถึง คะแนนจากแบบทดสอบที่พัฒนาขึ้น เมื่อเทียบกับการทำแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน จากผู้เรียนรายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของนักศึกษาที่มีต่อรายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กรในการนำกรณีศึกษามาใช้ในการเรียนรู้ เป็นความรู้สึกในด้านผู้สอน ด้านกิจกรรมการสอน และด้านเนื้อหาของกรณีศึกษา

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. จากการศึกษาการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาสามารถส่งเสริมการคิดวิเคราะห์ให้กับนักศึกษา
มากขึ้น
2. นำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนในรายวิชา
อื่นๆ ที่เป็นประเภทวิชาบริหารธุรกิจได้



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาเพื่อส่งเสริมการคิดวิเคราะห์ วิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2 ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 2.1 หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพพุทธศักราช 2557
- 2.2 หลักเกณฑ์การใช้หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง 2557
- 2.3 คำอธิบายรายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร
- 2.4 ทฤษฎีการคิดวิเคราะห์
- 2.5 การเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา
- 2.6 ทฤษฎีกระบวนการกลุ่ม
- 2.7 ทฤษฎีความพึงพอใจ
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.9 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพพุทธศักราช 2557

2.1.1 หลักการของหลักสูตร

2.1.1.1 เป็นหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง เพื่อพัฒนากำลังคนระดับเทคนิคให้มีสมรรถนะมีคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ สามารถประกอบอาชีพได้ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานและประกอบอาชีพอิสระ สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและแผนการศึกษาแห่งชาติทั้งในระดับชุมชน ระดับท้องถิ่นและระดับชาติ

2.1.1.2 เป็นหลักสูตรที่เปิดโอกาสให้เลือกเรียนได้อย่างกว้างขวาง เน้นสมรรถนะด้วยการปฏิบัติจริง สามารถเลือกวิธีการเรียนตามศักยภาพและโอกาสของผู้เรียน เปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถเทียบโอนผลการเรียนสะสมผลการเรียน เทียบความรู้และประสบการณ์จากแหล่งวิทยาการ สถานประกอบการและสถานประกอบอาชีพอิสระ

2.1.1.3 เป็นหลักสูตรที่มุ่งเน้นให้ผู้สำเร็จการศึกษามีสมรรถนะในการประกอบอาชีพ มีความรู้เต็มภูมิ ปฏิบัติได้จริง มีความเป็นผู้นำและสามารถทำงานเป็นหมู่คณะได้ดี

2.1.1.4 เป็นหลักสูตรที่สนับสนุนการประสานความร่วมมือในการจัดการศึกษาร่วมกัน ระหว่างหน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐและเอกชน

2.1.1.5 เป็นหลักสูตร ที่เปิดโอกาสให้สถานศึกษา ชุมชนและท้องถิ่น มีส่วนในการพัฒนาหลักสูตรให้ตรงตามความต้องการและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของภูมิภาค เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

2.1.2 จุดหมายของหลักสูตร

2.1.2.1 เพื่อให้มีความรู้และทักษะพื้นฐานในการดำรงชีวิต สามารถศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมหรือศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

2.1.2.2 เพื่อให้มีทักษะและสมรรถนะในงานอาชีพตามมาตรฐานวิชาชีพ

2.1.2.3 เพื่อให้สามารถบูรณาการความรู้ ทักษะจากการศาสตร์ต่างๆ ประยุกต์ใช้ในงานอาชีพ สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

2.1.2.4 เพื่อให้มีเจตคติที่ดีต่ออาชีพ มีความมุ่งมั่นและภาคภูมิใจในงานอาชีพ รักงาน รักองค์กร สามารถทำงานเป็นหมู่คณะได้ดี และมีความภาคภูมิใจในตนเองต่อการเรียนวิชาชีพ

2.1.2.5 เพื่อให้ปัญญา ใฝ่รู้ ใฝ่เรียน มีความคิดสร้างสรรค์ มีความสามารถในการจัดการตัดสินใจและการแก้ปัญหา รู้จักแสวงหาแนวทางใหม่ๆ มาพัฒนาตนเอง ประยุกต์ใช้ความรู้ในการสร้างงานให้สอดคล้องกับวิชาชีพและการพัฒนางานอาชีพอย่างต่อเนื่อง

2.1.2.6 เพื่อให้บุคลิกภาพที่ดี มีคุณธรรม จริยธรรม ซื่อสัตย์ มีวินัย มีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจ เหมาะสมกับการปฏิบัติในอาชีพนั้นๆ

2.1.2.7 เพื่อให้เป็นผู้มีพฤติกรรมทางสังคมที่ดีงาม ต่อด้านความรุนแรงและสารเสพติด ทั้งในการทำงานการอยู่ร่วมกัน มีความรับผิดชอบต่อครอบครัว องค์กร ท้องถิ่นและประเทศชาติ อุทิศตนเพื่อสังคม เข้าใจและเห็นคุณค่าของศิลปวัฒนธรรมไทย ภูมิปัญญาท้องถิ่น ตระหนักในปัญหาและความสำคัญของสิ่งแวดล้อม

2.1.2.8 เพื่อให้ตระหนักและมีส่วนร่วมในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจของประเทศ โดยเป็นกำลังสำคัญในด้านการผลิตและให้บริการ

2.1.2.9 เพื่อให้เห็นคุณค่าและดำรงไว้ซึ่งสถาบันชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ ปฏิบัติตนในฐานะพลเมืองดี ตามระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นระมุข

2.2 หลักเกณฑ์การใช้หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2557

2.2.1 การเรียนการสอน

2.2.1.1 การเรียนการสอนตามหลักสูตรนี้ ผู้เรียนสามารถลงทะเบียนเรียนได้ทุกวิธีเรียนที่กำหนดและนำผลการเรียนแต่ละวิธีมาประเมินผลร่วมกันได้ สามารถเทียบโอนผลการเรียน และของเทียบความรู้และประสบการณ์ได้

2.2.1.2 การจัดการเรียนการสอนเน้นการปฏิบัติจริง สามารถจัดการเรียนการสอนได้หลากหลายรูปแบบ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะในวิชาการที่สัมพันธ์กับวิชาชีพในการวางแผนแก้ปัญหาและจัดการทรัพยากรในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม มีส่วนร่วมในการพัฒนาวิชาการ ริเริ่มสิ่งใหม่มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ผู้อื่นและหมู่คณะ เป็นอิสระในการปฏิบัติงานที่ซับซ้อนหรือจัดการงานผู้อื่นมีส่วนร่วมที่เกี่ยวกับการวางแผน การประสานงาน และการประเมินผล รวมทั้งมีคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ เจตคติและกิจนิสัยที่เหมาะสมในการทำงาน

2.2.2 โครงสร้าง

โครงสร้างของหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2557 แบ่งเป็น 3 หมวดวิชา และกิจกรรมเสริมหลักสูตร ดังนี้

2.2.2.1 หมวดวิชาทักษะชีวิต

1) กลุ่มทักษะภาษาและการสื่อสาร

1.1) กลุ่มวิชาภาษาไทย

1.2) กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ

2) กลุ่มทักษะการคิดและการแก้ปัญหา

2.1) กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์

2.2.2.2 หมวดวิชาทักษะวิชาชีพ

1) กลุ่มทักษะวิชาชีพพื้นฐาน

2) กลุ่มทักษะวิชาชีพเฉพาะ

3) กลุ่มทักษะวิชาชีพเลือก

4) ฝึกประสบการณ์ทักษะวิชาชีพ

5) โครงการพัฒนาทักษะวิชาชีพ

2.2.2.3 หมวดวิชาเลือกเสรี

2.2.2.4 กิจกรรมเสริมหลักสูตร

จำนวนหน่วยกิตของแต่ละหมวดวิชาตลอดหลักสูตร ให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในโครงสร้างของแต่ละประเภทวิชาและสาขาวิชา รายวิชาแต่ละหมวดวิชา สถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันสามารถจัดตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตร และหรือพัฒนาได้ตามความเหมาะสมตามสมตามยุทธศาสตร์ของภูมิภาค เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศทั้งนี้ สถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันต้องกำหนดรหัสวิชาจำนวนหน่วยกิตและจำนวนชั่วโมงเรียนตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตร

2.2.3 การประเมินผลการเรียน

เน้นการประเมินสภาพจริง ทั้งนี้ให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วยการจัดการศึกษาและการประเมินผลการเรียนตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2557

2.2.4 การสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตร

2.2.4.1 ได้รายวิชาและจำนวนหน่วยกิตสะสมในหมวดวิชาทักษะชีวิต หมวดวิชาทักษะวิชาชีพ และหมวดวิชาเลือกเสรี ครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตรแต่ละประเภทวิชาและสาขาวิชา และตามแผนการเรียนที่สถานศึกษากำหนด

2.2.4.2 ได้ค่าระดับคะแนนเฉลี่ยสะสมไม่ต่ำกว่า 2.00

2.2.4.3 ผ่านเกณฑ์ประเมินมาตรฐานวิชาชีพ

2.2.4.4 ได้เข้าร่วมปฏิบัติกิจกรรมหลักสูตรและ “ผ่าน” ทุกภาคเรียน ตามแผนการเรียนที่สถานศึกษากำหนด

2.2.5 การพัฒนารายวิชาในหลักสูตร

2.2.5.1 หมวดวิชาทักษะชีวิต สถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันสามารถพัฒนารายวิชาเพิ่มเติมในแต่ละกลุ่มวิชาของหมวดวิชาทักษะชีวิต ในลักษณะจำแนกเป็นรายวิชาหรือลักษณะบูรณาการใดๆก็ได้โดยผสมผสานเนื้อหาวิชาที่ครอบคลุมสาระของกลุ่มวิชาภาษาไทย กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์ กลุ่มวิชาคณิตศาสตร์ กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์ กลุ่มวิชามนุษยศาสตร์ ในสัดส่วนที่เหมาะสม โดยพิจารณาจากมาตรฐานการเรียนรู้ของกลุ่มวิชานั้นๆ เพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ของหมวดวิชาทักษะชีวิต

2.2.5.2 หมวดวิชาทักษะวิชาชีพ สถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันสามารถปรับปรุงรายละเอียดของรายวิชาในกลุ่มทักษะวิชาชีพเฉพาะในแผนการจัดการเรียนรู้ และหรือพัฒนารายวิชาเพิ่มเติมในกลุ่มทักษะวิชาชีพเลือกได้ โดยพิจารณาจากจุดประสงค์สาขาวิชาและมาตรฐานการศึกษาวิชาชีพสาขาวิชา ตลอดจนความชำนาญเฉพาะด้านของสถานประกอบการหรือสภาพยุทธศาสตร์ของภูมิภาคเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

2.2.5.3 หมวดวิชาเลือกเสรี สถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถานบันสามารถพัฒนารายวิชาเพิ่มเติมได้ตามความชำนาญเฉพาะด้านของสถานประกอบการ ชุมชน ท้องถิ่น หรือสภาพยุทธศาสตร์ของภูมิภาคเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และหรือเพื่อการศึกษาต่อ ทั้งนี้ การกำหนดรหัสวิชา จำนวนหน่วยกิตและจำนวนชั่วโมงให้เป็นไปตามที่หลักสูตรกำหนด

2.2.6 การปรับปรุงแก้ไข พัฒนารายวิชา กลุ่มวิชาและอนุมัติหลักสูตร

2.2.6.1 การพัฒนาหลักสูตรหรือการปรับปรุงสาระสำคัญของหลักสูตรตามมาตรฐานคุณวุฒิอาชีวศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ให้เป็นหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา สถาบันการอาชีวศึกษา หรือสถานศึกษา โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

2.2.6.2 การอนุมัติหลักสูตร ให้เป็นหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

2.2.6.3 การประกาศใช้หลักสูตรให้ทำเป็นประกาศกระทรวงศึกษาธิการ

2.2.6.4 การพัฒนารายวิชาหรือกลุ่มรายวิชาเพิ่มเติม สถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันสามารถดำเนินการได้โดยต้องรายงานให้สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาทราบ

2.2.7 การประกันคุณภาพหลักสูตร

ให้ทุกหลักสูตรกำหนดระบบประกันคุณภาพไว้ให้ชัดเจน อย่างน้อยประกอบด้วย 4 ประเด็น คือ

2.2.7.1 คุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษา

2.2.7.2 การบริหารหลักสูตร

2.2.7.3 ทรัพยากรการจัดการอาชีวศึกษา

2.2.7.4 ความต้องการกำลังคนของตลาดแรงงาน

ให้สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา สถาบันการอาชีวศึกษาและสถานศึกษาให้มีการประเมินเพื่อพัฒนาหลักสูตรที่อยู่ในความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง อย่างน้อยทุก 5 ปี

2.3 คำอธิบายรายวิชา การบริหารงานคุณภาพในองค์กร

คำอธิบายรายวิชาหมวดวิชาทักษะวิชาชีพ กลุ่มทักษะวิชาชีพพื้นฐาน หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2557 กลุ่มบริหารและจัดการวิชาชีพ 3200-1001 การบริหารงานคุณภาพในองค์กร

2.3.1 จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1. เข้าใจเกี่ยวกับการจัดการองค์กร หลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต หลักการเพิ่ม ประสิทธิภาพการทำงาน และ การประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพ

2. สามารถวางแผนการจัดการงานอาชีพ โดยประยุกต์ใช้ หลักการจัดการองค์การการเพิ่ม ประสิทธิภาพขององค์การและกิจกรรมการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต

3. มีเจตคติและกิริยาที่ดีในการจัดการงานอาชีพด้วยความรับผิดชอบ รอบคอบ มีวินัยขยัน ประหยัดอดทนและสามารถทำงานร่วมกัน

2.3.2 สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการจัดการองค์การ การบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต การจัดการความเสี่ยงการจัดการความขัดแย้ง การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

2. วางแผนการจัดการองค์การและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การตามหลักการ

3. กำหนดแนวทางจัดการความเสี่ยงและความขัดแย้งในงานอาชีพตามสถานการณ์

4. เลือกกลยุทธ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานตามหลักการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต

5. ประยุกต์ใช้กิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตในการจัดการงานอาชีพ

2.3.3 คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาเกี่ยวกับ การจัดการองค์การ การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ การบริหารงานคุณภาพและ เพิ่มผลผลิต การจัดการความเสี่ยง การจัดการความขัดแย้งในองค์การ กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การนำกิจกรรมระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิตมาประยุกต์ใช้ในการจัดการงานอาชีพ

2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการคิดวิเคราะห์

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้ เพื่อพัฒนากระบวนการคิดตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544 มีผู้ศึกษาวิธีและเทคนิคการสอนพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ได้เนื่องจากวิธีการคิดวิเคราะห์มีการปฏิบัติตามหลักการเป็นขั้นตอนอย่างมีระบบและมีความสำคัญอย่างยิ่งอีกทั้งทักษะการคิดวิเคราะห์เป็นทักษะของการนำไปปรับแก้ปัญหาต่างๆ ในการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ มีนักวิชาการที่ศึกษาข้อมูลจากอดีตจนถึงปัจจุบันได้อธิบายไว้หลายประเด็นดังนี้

Jarolimek (อ้างถึงใน อาร์ม โพธิ์พัฒน์, 2550) ได้กล่าวว่า วิธีการคิดวิเคราะห์สามารถสอนได้เพราะเป็นเรื่องความรู้ ความเข้าใจ และทักษะที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมทางสมองตามทฤษฎีของ Bloom ว่าด้วยการอธิบายขั้นตอนและการเริ่มจากความรู้ความเข้าใจ การนำไปใช้ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายของการสอนให้เกิดพุทธิพิสัยระดับต่ำ ส่วนที่อยู่ในระดับสูงคือ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และ

การประเมินผลในส่วนของการวิเคราะห์ยังได้แยกแยะพฤติกรรมการเรียนรู้คือ ความสามารถที่จะนำความคิดต่างๆ มารวมกันเพื่อเกิดมโนทัศน์ใหม่ๆ เพื่อให้เข้าใจสถานการณ์ต่างๆ

Bloom (1961, p. 56 อ้างถึงใน ประทีป ยอดเกตุ, 2560) ได้จำแนกจุดมุ่งหมายของการศึกษาด้านการคิดตอนต้น และได้เรียบเรียงลำดับพฤติกรรมที่เกิดขึ้นง่ายไปสู่พฤติกรรมที่ซับซ้อนมีอยู่ 6 ระดับขั้น ดังนี้ ระดับความรู้ ความจำ ความเข้าใจ การนำไปใช้ การคิดวิเคราะห์ การสังเคราะห์ สรุปได้ว่า เทคนิคในการสอนคิดวิเคราะห์ ครูผู้สอนจะต้องเข้าใจความคิดแบบวิเคราะห์ จึงนำไปผสานเทคนิค คำถาม “5W 1 H” โดยการเปิดโอกาสให้เด็กตั้งคำถามตามเทคนิคดังกล่าวบ่อยๆ จนเป็นนิสัย เป็นคนช่างคิด ช่างถามช่างสงสัย แล้วพฤติกรรมวิเคราะห์ก็จะเกิดขึ้นกับนักเรียน เพื่อนำไปสู่การค้นหาคำความจริงในเรื่อง

สุมน อมรวิวัฒน์ (2544) ได้กล่าวว่า วิธีการคิดวิเคราะห์เป็นการพัฒนาทักษะคิดวิเคราะห์ที่สอดคล้องกับทางวิทยาศาสตร์ที่เน้นถึงกระบวนการคิดเพื่อแก้ปัญหาการคิด วิพากษ์วิจารณ์ การคิดตีความ การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์ การคิดแบบย้อนทวนการคิดจำแนก แยกแยะ การคิดเชื่อมโยงสัมพันธ์และการคิดจัดอันดับ

Gagne (อ้างถึงใน ทิศนา ขัมมณี และคณะ, 2544) กล่าวถึง การเรียนรู้ที่เป็นทักษะทางปัญญา ประกอบด้วย 4 ทักษะย่อยซึ่งแต่ละระดับเป็นพื้นฐานของกันและกันตามลำดับซึ่งเป็นพื้นฐานของการเรียนรู้ที่เป็นการเชื่อมโยงสิ่งเร้ากับการตอบสนองและความต่อเนื่องของการเรียนรู้ต่างๆ เป็นลูกโซ่ซึ่งทักษะย่อยแต่ละระดับได้แก่

1. การจำแนกแยกแยะ หมายถึง ความสามารถในการแยกแยะคุณสมบัติทางกายภาพของวัตถุต่างๆ โดยระบุคุณสมบัติร่วมกันของวัตถุสิ่งนั้นๆ ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่ทำให้กลุ่มวัตถุหรือสิ่งต่างๆ เหล่านั้นต่างจากกลุ่มวัตถุหรือสิ่งอื่นๆ ในระดับรูปธรรม และระดับนามธรรมที่กำหนดขึ้นในสังคมหรือวัฒนธรรมต่างๆ

2. การสร้างความคิดรวบยอด หมายถึง ความสามารถในการจัดกลุ่ม วัตถุหรือสิ่งต่างๆ โดยระบุคุณสมบัติร่วมกันของวัตถุสิ่งนั้นๆ ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่ทำให้กลุ่มวัตถุหรือสิ่งต่างๆ เหล่านั้นต่างจากกลุ่มวัตถุหรือสิ่งอื่นๆ ในระดับรูปธรรม และระดับนามธรรมที่กำหนดขึ้นในสังคมหรือวัฒนธรรมต่างๆ

3. การสร้างกฎ หมายถึง ความสามารถในการนำความคิดรวบยอดต่างๆ มารวมเป็นกลุ่ม ตั้งเป็นกฎเกณฑ์ขึ้น เพื่อให้สามารถสรุปอ้างอิง และตอบสนองสิ่งเร้าต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง

4. การสร้างกระบวนการหรือกฎขั้นสูง หมายถึง ความสามารถในการนำกฎหลายๆ ข้อที่สัมพันธ์กันมาประมวลเข้าด้วยกัน ซึ่งนำไปสู่ความรู้ความเข้าใจที่ซับซ้อนยิ่งขึ้น

ประเวศ วะสี (อ้างถึงใน ทิศนา ขัมมณี, 2548) ได้กล่าวว่า ในการเรียนรู้ต้องให้นักเรียน มีโอกาสฝึกคิด ฝึกตั้งคำถาม เพราะคำถามเป็นเครื่องมือในการได้มาซึ่งความรู้ควรให้ผู้เรียนฝึกการถาม-ตอบ ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนเกิดความกระจำในเรื่องที่ศึกษารวมทั้งได้ฝึกการใช้เหตุผล การวิเคราะห์และการสังเคราะห์ ฝึกค้นหาคำตอบจากเรื่องที่เรียน

2.4.1 ความหมายของการการคิดวิเคราะห์

การคิดวิเคราะห์ (Critical Thinking) พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติพุทธศักราช 2530 (2530, น. 492) กล่าวว่า คิดหมายถึง นึกคิด ระลึก ตรึกตรอง ส่วนคำว่า วิเคราะห์หมายถึง ว่า ดู สังเกต ใคร่ครวญ อย่างละเอียดรอบครอบในเรื่องราวต่างๆ อย่างมีเหตุผล โดยหาส่วนดี ส่วนบกพร่อง หรือจุดเด่นจุดด้อยของเรื่องนั้นๆ แล้ว เสนอแนะสิ่งที่ดีที่ที่เหมาะสมอย่างยุติธรรม มีนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของการคิดไว้ดังนี้

Bloom (1956, อ้างถึงใน ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ, 2539, น. 41-44) ให้ความหมายการคิดวิเคราะห์ เป็นความสามารถในการแยกแยะเพื่อหาส่วนย่อยของเหตุการณ์ เรื่องราวหรือเนื้อหาต่างๆ ว่าประกอบด้วยอะไร มีความสำคัญอย่างไร อะไรเป็นเหตุอะไรเป็นผล และที่เป็นอย่างนั้นอาศัยหลักการของอะไร

Dewey (1933, อ้างถึงใน ชำนาญ เอี่ยมสำอาง, 2539, น. 51) ให้ความหมายการคิดวิเคราะห์ หมายถึง การคิดอย่างใคร่ครวญ ไตร่ตรอง โดยอธิบายขอบเขตการคิดวิเคราะห์ว่าเป็นการคิดที่เริ่มต้นจากสถานการณ์ที่มีความยุ่งยาก และสิ้นสุดลงด้วยสถานการณ์ที่มีความชัดเจน

Russel (1956, อ้างถึงใน วิไลวรรณ ปิยปรภรณ์, 2540, น. 25) ให้ความหมายการคิดวิเคราะห์เป็นการคิดเพื่อแก้ปัญหาชนิดหนึ่งโดยผู้คิดจะต้องใช้การพิจารณาตัดสินใจในเรื่องราวต่างๆ ว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย การคิดวิเคราะห์จึงเป็นกระบวนการประเมินหรือการจัดหมวดหมู่โดยอาศัยเกณฑ์ที่เคยยอมรับกันมาแต่ก่อนๆ แล้วสรุปหรือพิจารณาตัดสินใจ

Ennis (1985, p. 83) ได้ให้ความหมายของการคิดวิเคราะห์ เป็นการประเมินข้อความได้ถูกต้อง เป็นการคิดแบบตรรกะและมีเหตุผล เพื่อการตัดสินใจก่อนที่จะเชื่อหรือก่อนที่จะลงมือปฏิบัติ

Watsan and Glaser (1964, p. 11) ให้ความหมายของการคิดวิเคราะห์ว่าเป็นสิ่งที่เกิดจากส่วนประกอบของทัศนคติ ความรู้และทักษะ โดยทัศนคติเป็นการแสดงออกทางจิตใจ ต้องการสืบค้นปัญหาที่มีอยู่ ความรู้จะเกี่ยวข้องกับการใช้เหตุผลในการประเมินสถานการณ์การสรุปความ อย่างเที่ยงตรงและการเข้าใจในความเป็นนามธรรม ส่วนทักษะจะประยุกต์รวมอยู่ในทัศนคติและความรู้

สมจิต สวธน์ไพบูลย์ (2541, น. 94) การคิดวิเคราะห์ หมายถึง ความสามารถในการคิดพิจารณาอย่างรอบครอบโดยใช้เหตุผล ประกอบการตัดสินใจ

ชัยอนันต์ สมุทวณิช (2542, น. 14) ให้ความหมายของการคิดวิเคราะห์ คือการแสวงหาข้อเท็จจริงด้วยการระบุ จำแนก แยกแยะ ข้อมูลในสถานการณ์ที่เป็นแหล่งคิดวิเคราะห์ ทั้งที่เป็นข้อเท็จจริงกับความคิดเห็น หรือจุดเด่น จุดด้อย ในสถานการณ์เป็นการจัดข้อมูลให้เป็น ระบบเพื่อไปใช้เป็นพื้นฐานในการคิดระดับอื่นๆ

อรพรรณ พรสีมา (2543, น. 24) กล่าวว่า การคิดวิเคราะห์ เป็นทักษะการคิดระดับกลาง ซึ่งจะต้องได้รับการพัฒนาต่อจากทักษะการคิดพื้นฐาน มีการพัฒนาแง่มุมของข้อมูลโดยรอบด้าน เพื่อหาเหตุผลและความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ

ราชบัณฑิตยสถาน (2546, น. 251, 1071) ให้ความหมายคำว่า “คิด” หมายความว่า ทำให้ปรากฏเป็นรูป หรือประกอบให้เป็นรูปหรือเป็นเรื่องขึ้นในใจ ใคร่ครวญ ไตร่ตรอง คาคะเน คำนวน มุ่ง จงใจ ตั้งใจ ส่วนคำว่า “วิเคราะห์” มีความหมายว่าใคร่ครวญ แยกออกเป็นส่วน ๆ เพื่อศึกษาให้ถ่องแท้ ดังนั้นคำว่า คิดวิเคราะห์ จึงมีความหมายว่า เป็นการใคร่ครวญ ตรึกตรองอย่างละเอียดรอบคอบแยกเป็นส่วน ๆ ในเรื่องราวต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล โดยหาจุดเด่น จุดด้อยของเรื่องนั้น ๆ และเสนอแนะสิ่งที่เหมาะสมอย่างมีความเป็นธรรมและเป็นไปได้ ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพการคิดวิเคราะห์จึงสามารถกระทำได้โดยการฝึกทักษะการคิดและให้นักเรียนมีโอกาสดำเนินการคิดวิเคราะห์ สามารถเสนอความคิดของตนเองและอภิปรายร่วมกันในกลุ่มอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยครูและนักเรียนต่างยอมรับเหตุผลและความคิดของแต่ละคน โดยเชื่อว่า ไม่มีคำตอบที่ถูกต้องเพียงคำตอบเดียว

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2546, น. 24) ให้ความหมายของการคิดวิเคราะห์ว่าเป็นความสามารถในการจำแนกแจกแจงและแยกแยะองค์ประกอบต่าง ๆ ของสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเรื่องใดเรื่องหนึ่งซึ่งอาจจะเป็นวัตถุ สิ่งของ เรื่องราว หรือเหตุการณ์ และหาความสัมพันธ์เชิงเหตุผลระหว่างองค์ประกอบเหล่านั้น เพื่อค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของสิ่งที่เกิดขึ้น

สุวิทย์ มูลคำ (2547, น. 9) ให้ความหมายของการวิเคราะห์และการคิดวิเคราะห์ว่าการวิเคราะห์ (Analysis) หมายถึง การจำแนก แยกแยะองค์ประกอบของสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกเป็นส่วน ๆ เพื่อค้นหาว่ามีองค์ประกอบย่อย ๆ อะไรบ้าง มาจากอะไร ประกอบขึ้นมาได้อย่างไรและมีความเชื่อมโยงสัมพันธ์กันอย่างไร การคิดวิเคราะห์ (Analytical thinking) หมายถึงความสามารถในการจำแนก แยกแยะองค์ประกอบต่าง ๆ ของสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งอาจจะเป็นวัตถุสิ่งของ เรื่องราว หรือ

เหตุการณ์และหาความสัมพันธ์เชิงเหตุผลระหว่างองค์ประกอบเหล่านั้น เพื่อค้นหา สภาพความเป็นจริงหรือสิ่งสำคัญของสิ่งที่กำหนดให้

ชาตรี สาราญ (2548, น. 40-41) ได้ให้ความหมายของการคิดวิเคราะห์ว่า การคิดวิเคราะห์คือ การรู้จักพิจารณา ค้นหาใคร่ครวญ ประเมินค่าโดยใช้เหตุผลเป็นหลักในการหาความสัมพันธ์เชื่อมโยง หล่อหลอมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างสมบูรณ์แบบอย่างสมเหตุสมผลก่อนที่จะตัดสินใจ

สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา (2549, น. 5) ให้ความหมายของการคิดวิเคราะห์ว่าเป็นการระบุเรื่องหรือปัญหา จำแนกแยกแยะ เปรียบเทียบข้อมูลเพื่อจัดกลุ่มอย่างเป็นระบบ ระบุเหตุผลหรือเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของข้อมูล และตรวจสอบข้อมูลหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้เพียงพอในการตัดสินใจ/แก้ปัญหา/คิดสร้างสรรค์

นักการศึกษาและนักวิจัยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความหมายของการคิดวิเคราะห์ที่สอดคล้องกัน คือ การคิดวิเคราะห์หมายถึง การพิจารณาสิ่งต่างๆ ในส่วนย่อยๆ ซึ่งประกอบด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ด้านความสัมพันธ์และด้านหลักการจัดการ โครงสร้างของการสื่อความหมาย และสอดคล้องกับกระบวนการคิดวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์ คือ การคิดจำแนกรวบรวมเป็นหมวดหมู่ และจับประเด็นต่างๆ เชื่อมโยงความสัมพันธ์ ดังนั้น การคิดเชิงวิเคราะห์เป็นทักษะการคิดที่สามารถพัฒนาให้เกิดขึ้นกับผู้เรียนได้ และให้คงทนจนถึงระดับมหาวิทยาลัย เพื่อให้ผู้เรียนสามารถคิดได้ด้วยตัวเอง เกิดความสำเร็จในการเรียนรู้ เพราะการเรียนรู้ที่ดีต้องเป็นเรื่องของการรู้จักคิด ผู้วิจัยจึงสนใจพัฒนารูปแบบการสอนที่ส่งเสริมการคิดวิเคราะห์ เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนคิดเป็น เรียนรู้เป็น สามารถจำแนก ให้เหตุผล จับประเด็นเชื่อมโยงความสัมพันธ์ ตัดสินใจ และแก้ปัญหาต่างๆ ได้ จากข้อมูลที่ได้รับการพิจารณา

2.4.2 ลักษณะของการคิดวิเคราะห์

เสงี่ยม ไตรรัตน์ (2546, น. 28) กล่าวถึง ลักษณะของการคิดวิเคราะห์ของการคิดวิเคราะห์ไว้ว่า การคิดวิเคราะห์ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 2 องค์ประกอบ คือ ทักษะในการจัดระบบข้อมูล ความเชื่อถือได้ของข้อมูล และการใช้ทักษะเหล่านั้นอย่างมีปัญญาเพื่อการชี้นำพฤติกรรม ดังนั้น การคิดวิเคราะห์จึงมีลักษณะต่อไปนี้

1. การคิดวิเคราะห์จะไม่เป็นเพียงการรู้หรือการจำข้อมูลเพียงอย่างเดียว เพราะการคิดวิเคราะห์จะเป็นการแสวงหาข้อมูลและการนำข้อมูลไปใช้
2. การคิดวิเคราะห์ไม่เพียงแต่การมีทักษะเท่านั้น แต่การคิดวิเคราะห์จะต้องเกี่ยวกับการใช้ทักษะอย่างต่อเนื่อง

3. การคิดวิเคราะห์ไม่เพียงแต่การฝึกทักษะอย่างเดียวเท่านั้น แต่จะต้องมีทักษะที่จะต้องคำนึงถึงผลที่ยอมรับได้

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2546, น. 15-16) กล่าวถึง ลักษณะของการคิดวิเคราะห์และ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการคิดวิเคราะห์ไว้ว่า การจัดกิจกรรมต่างๆ ที่ประกอบเป็นการคิดวิเคราะห์แตกต่างไปตามทฤษฎี การเรียนรู้ โดยทั่วไปสามารถแยกแยะกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการคิดวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. การสังเกต จากการสังเกตข้อมูลหลายๆ สามารถสร้างเป็นข้อเท็จจริงได้
 2. ข้อเท็จจริง จากการรวบรวมข้อเท็จจริง และการเชื่อมโยงข้อเท็จจริงบางอย่างที่ขาดหายไป สามารถทำให้มีการตีความได้
 3. การตีความ เป็นการทดสอบความเที่ยงตรงของการอ้างอิง จึงทำให้เกิดการตั้งข้อตั้งข้อสงสัยเบื้องต้น
 4. การตั้งข้อตั้งข้อสงสัยเบื้องต้น ทำให้สามารถมีความคิดเห็น
 5. ความคิดเห็น เป็นการแสดงความคิดจะต้องมีหลักและเหตุผลเพื่อพัฒนาข้อวิเคราะห์
- นอกจากนั้น เป็นกระบวนการที่อาศัยองค์ประกอบเบื้องต้นทุกอย่างร่วมกัน โดยทั่วไปนักเรียนจะไม่เห็นความแตกต่างระหว่างการสังเกตและข้อเท็จจริง หากนักเรียนเข้าใจถึงความแตกต่างก็จะทำให้นักเรียนเริ่มพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ได้

สุวิทย์ มูลคำ (2548, น. 23-24) ได้จำแนกลักษณะของการคิดวิเคราะห์ ไว้เป็น 3 ด้าน คือ

1. การวิเคราะห์ส่วนประกอบ เป็นความสามารถในการแยกแยะค้นหาส่วนประกอบที่สำคัญของสิ่งหรือเรื่องราวต่างๆ เช่น การวิเคราะห์ส่วนประกอบของพืช หรือเหตุการณ์ต่างๆ ตัวอย่างคำถาม เช่น อะไรเป็นสาเหตุสำคัญของการระบาดไข้หวัดนกในประเทศไทย
2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ เป็นความสามารถในการหาความสัมพันธ์ของส่วนสำคัญต่างๆ โดยระบุความสัมพันธ์ระหว่างความคิด ความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผล หรือความแตกต่างระหว่างข้อโต้แย้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้อง ตัวอย่างคำถาม เช่น การพัฒนาประเทศกับการศึกษามีความสัมพันธ์กันอย่างไร
3. การวิเคราะห์หลักการ เป็นความสามารถในการหาหลักความสัมพันธ์ส่วนสำคัญในเรื่องนั้นๆ ว่าสัมพันธ์กันอยู่โดยอาศัยหลักการใด ตัวอย่างคำถาม เช่น หลักการสำคัญของศาสนาพุทธ ได้แก่อะไร

จะเห็นได้ว่าการวิเคราะห์นั้นจะต้องกำหนดสิ่งที่จะต้องวิเคราะห์ กำหนดจุดประสงค์ที่ต้องการจะวิเคราะห์ แล้วจึงวิเคราะห์อย่างมีหลักเกณฑ์ โดยใช้วิธีการพิจารณาแยกแยะ เทคนิควิธีการในการวิเคราะห์ เพื่อรวบรวมประเด็นสำคัญหาคำตอบให้กับคำถาม โดยมีลักษณะของการ

คิดวิเคราะห์ความสัมพันธ์ วิเคราะห์ความสำคัญและวิเคราะห์หลักการของเรื่องราวหรือเหตุการณ์ต่างๆ

1. การคิดวิเคราะห์ความสัมพันธ์ได้แก่ การเชื่อมโยงข้อมูล ตรวจสอบแนวคิดสำคัญ และความเป็นเหตุเป็นผล แล้วนำมาหาความสัมพันธ์และข้อขัดแย้งในแต่ละสถานการณ์ได้
2. การคิดวิเคราะห์ความสำคัญ ได้แก่ การจำแนกแยกแยะความแตกต่างระหว่างข้อเท็จจริงและสมมติฐานแล้วนำมาสรุปความได้
3. การคิดวิเคราะห์หลักการ ได้แก่ การวิเคราะห์รูปแบบ โครงสร้าง เทคนิค วิธีการและการเชื่อมโยงความคิดรวบยอด โดยสามารถแยกความแตกต่างระหว่างข้อเท็จจริงและทัศนคติของผู้เขียนได้

ไพรินทร์ เหมบุตร (2549, น. 1) กล่าวถึง ลักษณะของการคิดวิเคราะห์ประกอบด้วย 4 ประการ คือ

1. การมีความเข้าใจ และให้เหตุผลแก่สิ่งที่ต้องการวิเคราะห์ เพื่อแปลความสิ่งนั้น ซึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ ประสบการณ์ และค่านิยม
2. การตีความ ความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องที่จะวิเคราะห์
3. การช่างสังเกต ช่างถาม ขอบเขตของคำถาม ยึดหลัก 5 W 1 H คือ ใคร (Who) อะไร (What) ที่ไหน (Where) เมื่อไร (When) อย่างไร (How) เพราะเหตุใด (Why)
4. ความสัมพันธ์เชิงเหตุผล ใช้คำถามค้นหาคำตอบ หาสาเหตุ หากการเชื่อมโยง ส่งผล กระทบ วิธีการ ขั้นตอน แนวทางแก้ปัญหา คาดการณ์ข้างหน้าในอนาคต

2.4.3 องค์ประกอบของการคิดวิเคราะห์

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2548, น. 52) กล่าวว่า องค์ประกอบของการคิดวิเคราะห์ประกอบด้วย

1. การตีความ ความเข้าใจ และให้เหตุผลแก่สิ่งที่ต้องการวิเคราะห์เพื่อแปลความของสิ่งนั้นขึ้นกับความรู้ ประสบการณ์และค่านิยม
2. การมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่จะวิเคราะห์
3. การช่างสังเกต สงสัย ช่างถาม ขอบเขตของคำถาม ที่เกี่ยวข้องกับการคิดเชิงวิเคราะห์จะยึดหลัก 5 W 1 H คือ ใคร (Who) อะไร (What) ที่ไหน (Where) เมื่อไร (When) ทำไม (Why) อย่างไร (How)
4. การหาความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (คำถาม) ค้นหาคำตอบได้ว่า อะไรเป็นสาเหตุให้เรื่องนั้นเชื่อมกับสิ่งนี้ได้อย่างไร เรื่องนี้ใครเกี่ยวข้อง เมื่อเกิดเรื่องนี้ส่งผลกระทบอย่างไร มีองค์ประกอบใดบ้างที่นำไปสู่สิ่งนั้น มีวิธีการ ขั้นตอนการทำให้เกิดสิ่งนี้อย่างไร มีแนวทางแก้ไข

ปัญหาอย่างไรบ้าง ถ้าทำเช่นนี้จะเกิดอะไรขึ้นในอนาคต ลำดับเหตุการณ์นี้ดูว่าเกิดขึ้นได้อย่างไรเขาทำสิ่งนี้ได้อย่างไร สิ่งนี้เกี่ยวข้องกับสิ่งที่เกิดขึ้นได้อย่างไร

การคิดวิเคราะห์เป็นกระบวนการที่ใช้ปัญญา หรือใช้ความคิดนำพฤติกรรม ผู้ที่คิดวิเคราะห์เป็น จึงสามารถใช้ปัญญานำชีวิตได้ในทุกๆ สถานการณ์ เป็นบุคคลที่ไม่โลภไม่เห็นแก่ตัว ไม่ยึดเอาตัวเองเป็นศูนย์กลาง มีเหตุผล ไม่มีอคติ มีความยุติธรรม และพร้อมที่จะสร้างสันติสุขในทุกโอกาส การคิดวิเคราะห์จะต้องอาศัยองค์ประกอบที่สำคัญสองเรื่อง คือ เรื่องความสามารถในการให้เหตุผลอย่างถูกต้องกับเทคนิคการตั้งคำถามเพื่อใช้ในการคิดวิเคราะห์ ซึ่งทั้งสองเรื่องมีความสำคัญต่อการคิดวิเคราะห์เป็นอย่างยิ่ง (วนิช สุธารัตน์, 2547, น. 125-128)

ความสามารถในการให้เหตุผลอย่างถูกต้อง การที่จัดให้เรื่องของ การให้เหตุผลอย่างถูกต้องว่ามีความสำคัญก็เนื่องจากในเรื่องของการคิดการใช้ปัญญาทั้งหลายนั้น เรื่องของเหตุผลจะต้องมีความสำคัญ ถ้าเหตุผลที่ทำให้ในเบื้องต้นไม่ถูกต้อง หรือมีความคลุมเครือไม่ชัดเจนแล้ว กระบวนการคิดก็จะมีความไม่ชัดเจนตามไปด้วย การเชื่อมโยงสาระต่างๆ เข้าด้วยกันย่อมไม่สามารถกระทำได้ และมีผลสืบเนื่องต่อไปคือ ทำให้การสรุปประเด็นที่ต้องการทั้งหลายขาดความชัดเจน หรืออาจผิดพลาดตามไปด้วย ความสามารถในการให้เหตุผลอย่างถูกต้องประกอบด้วย (Center for Critical Thinking, 1996, p. 8-9)

1. วัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้เหตุผล วัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้เหตุผลต้องมีความชัดเจนโดยปกติการให้เหตุผลในเรื่องต่างๆบุคคลจะต้องให้เหตุผลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของเรื่องนั้น เช่นในการเขียนเรียงความ งานวิจัย การอภิปราย ฯลฯ ถ้าวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้มีความชัดเจน การให้เหตุผลก็จะเป็นเรื่องง่าย แต่ถ้าไม่ชัดเจน หรือมีความสลับซับซ้อน จะต้องทำให้ชัดเจนการให้เหตุผลก็จะเป็นเรื่องง่าย หรืออาจจะต้องแบ่งแยกออกเป็นข้อย่อยๆ เพื่อลดความสลับซับซ้อนลง และนอกจากนี้เป็นเป้าหมายจะต้องมีความสำคัญและมองเห็นว่าสามารถจะทำให้สำเร็จได้จริงๆ

2. ความคิดเห็นหรือกรอบความจริงที่นำมาอ้าง เมื่อมีการให้เหตุผล ต้องมีความคิดเห็นหรือกรอบของความจริงที่นำมาสนับสนุน ถ้าสิ่งที่นำมาอ้างมีข้อบกพร่อง การให้เหตุผลก็จะผิดพลาดหรือบกพร่องตามไปด้วย ความคิดเห็นที่แคบเฉพาะตัว ซึ่งอาจเกิดจากอคติหรือการเทียบเคียงที่ผิด ทำให้การให้เหตุผลทำได้ในขอบเขตอันจำกัด เทียงตรง และมีเสถียรภาพ

3. ความถูกต้องของสิ่งที่อ้างอิง การอ้างอิงข้อมูล ข่าวสาร เหตุการณ์ หรือสิ่งต่างๆ มีหลักการอยู่ว่า สิ่งที่น่ามาอ้างจะต้องมีความชัดเจน มีความสอดคล้อง และมีความถูกต้องแน่นอนถ้าสิ่งที่นำมาอ้างผิดพลาดการสรุปผลหรือการสร้างกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่เป็นผลสืบเนื่องย่อมผิดพลาดด้วย สิ่งที่ต้องระมัดระวังก็คือ ต้องเข้าใจข้อจำกัดของข้อมูลต่างๆ ลองหาข้อมูลอื่นๆ ที่มีลักษณะตรงกัน

ข้าม หรือขัดแย้งกับข้อมูลที่เราอยู่บ้างว่ามีหรือไม่และก็ต้องแน่ใจว่าข้อมูลที่ใช้อย่างนั้นมีความสมบูรณ์เพียงพอด้วยข้อมูลข่าวสารที่ไม่มีความถูกต้อง มีการบิดเบือนหรือการนำเสนอเพียงบางส่วนและปิดบังหรือมีเจตนาปล่อยปละละเลยในบางส่วน ทำให้การนำไปอ้างอิงหรือเผยแพร่ขาดความสมบูรณ์ก่อให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบหรือสร้างความเสียหายต่อบุคคลองค์กรหรือสังคมได้ดังนั้นการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารก่อนที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในการอ้างอิงทุกๆเรื่องจึงเป็นเรื่องที่ควรจะต้องกระทำด้วยความรอบคอบและระมัดระวังเป็นอย่างยิ่ง

4. การสร้างความคิดหรือความคิดรวบยอด การให้เหตุผลจะต้องอาศัยการสร้างความคิดหรือความคิดรวบยอด ซึ่งมีตัวประกอบที่สำคัญคือทฤษฎี กฎ หลักการ อันเป็นตัวประกอบสำคัญของการสร้างความคิดหรือความคิดรวบยอดถ้าหากเข้าใจผิดพลาดในเรื่องของทฤษฎี กฎ หรือหลักการต่างๆ ดังที่กล่าวมาแล้ว การสร้างความคิดหรือความคิดรวบยอดก็จะผิดพลาด การให้เหตุผลก็จะไม่ถูกต้องด้วย ดังนั้นเมื่อสร้างความคิดหรือความคิดรวบยอดขึ้นมาได้แล้ว จะต้องแสดงหรืออธิบาย เพื่อบ่งบอกออกมาให้ชัดเจน ลักษณะของความคิดรวบยอดที่ดีจะต้องมีความกระชับมีความเชื่อมโยงสัมพันธ์มีความลึกซึ้ง และมีความเป็นกลางไม่โน้มเอียงไปทางใดทางหนึ่ง

5. ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุผลกับสมมติฐาน การให้เหตุผลขึ้นอยู่กับสมมติฐานเมื่อใดมีการกำหนดสมมติฐานขึ้นมาในกระบวนการแก้ปัญหา ต้องแน่ใจว่าสมมติฐานนั้น กำหนดขึ้นจากสิ่งที่เป็นความจริงและจากหลักฐานที่ปรากฏอยู่ ความบกพร่องในการให้เหตุผลสามารถเกิดขึ้นได้เมื่อบุคคลไปติดยึดในสมมติฐานที่ตั้งขึ้น จนทำให้ความคิดเห็น โน้มเอียงหรือผิดไปจากสภาพที่ควรจะเป็น สมมติฐานที่ดีจะต้องมีความชัดเจน สามารถตัดสินใจ และมีเสถียรภาพเช่นเดียวกัน

6. การลงความเห็น การให้เหตุผลในทุกๆเรื่อง จะต้องแสดงถึงความเข้าใจด้วยการสรุป และให้ความหมายของข้อมูล ลักษณะการให้เหตุผลนั้นโดยธรรมชาติจะเป็นกระบวนการต่อเนื่องที่เชื่อมโยงกันอยู่ระหว่างเหตุกับผล เช่นเพราะว่าสิ่งนี้เกิดสิ่งนั้นจึงเกิดขึ้น หรือเพราะว่าสิ่งนี้เป็นอย่างนี้สิ่งนี้จึงเกิดขึ้นจากสิ่งนี้จึงเป็นอย่างนั้น ถ้าความเข้าใจในข้อมูลเบื้องต้นผิดพลาดการให้เหตุผลย่อมผิดพลาดด้วย ทางออกที่ดีก็คือ การลงความเห็นจะทำให้ดีก็ต่อเมื่อมีหลักฐานบ่งบอกอย่างชัดเจนจะต้องตรวจสอบความเห็นนั้นสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อไหนและมีอะไรเป็นตัวชี้นำอยู่อีกบ้าง ซึ่งอาจทำให้การลงความเห็นผิดพลาด

7. การนำไปใช้ เมื่อมีข้อสรุปแล้วจะต้องมีการนำไปใช้หรือมีผลสืบเนื่อง จะต้องมีความคิดเห็นประกอบว่าข้อสรุปที่เกิดขึ้นนั้น สามารถนำไปใช้ได้มากน้อยเพียงใด ควรจะนำไปใช้ลักษณะใดจึงจะถูกต้อง ลักษณะใดไม่ถูกต้อง โดยพยายามคิดถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่เป็นผลต่อสิ่งที่สามารถเกิดขึ้นได้ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การคิดวิเคราะห์ที่ดีหรือมีมาตรฐาน ในอันดับแรกจะต้องรู้จักการให้เหตุผลที่ถูกต้อง ซึ่งต้องอาศัยองค์ประกอบหลายอย่าง ตามที่ได้แสดงรายละเอียดมาแล้ว

เรื่องที่สำคัญและเป็นหัวใจของการคิดวิเคราะห์อีกเรื่องหนึ่งก็คือ เทคนิคการตั้งคำถาม เพื่อการวิเคราะห์เป็นการบอกให้ทราบว่า นักคิดวิเคราะห์จะต้องใช้คำถามอย่างไร เพื่อเป็นการนำความคิดไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งมีรายละเอียดต่างๆ ดังนี้

เทคนิคการตั้งคำถามเพื่อการคิดวิเคราะห์ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญพอๆ กับความสามารถในการให้เหตุผลอย่างถูกต้อง การตั้งคำถามที่ดีจะช่วยส่งเสริมให้การใช้เหตุผลเป็นไปด้วยความสะดวก มีระบบและช่วยแก้ปัญหาได้ นักคิดวิเคราะห์ต้องมีความสามารถในการตั้งคำถามหลายๆแบบ คำถามที่ต้องการคำตอบกว้าง ๆ ต้องการหลายๆ คำตอบ คำถามต้องการคำตอบเดียวแต่มีความลึกซึ้ง ลักษณะคำถามที่จะช่วยให้คิดหาเหตุผลในระดับลึก หรือมีเหตุผลจากการใช้ปัญญาของการคิดวิเคราะห์นั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ 8 ประการ (Center for Critical Thinking, 1996, p. 8-9 อ้างถึงใน วณิช สุธารัตน์, 2547, น. 128-130) ดังต่อไปนี้

1. ความชัดเจน (Clarity) ความชัดเจนของปัญหาเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญของการคิด เช่น ตัวอย่างของปัญหาที่ตั้งขึ้นมาเพื่อตรวจสอบความชัดเจน เช่น ยังมีเรื่องอะไรอีกในส่วนนี้ที่เรา还不知道 สามารถยกตัวอย่างมาอ้างอิงได้หรือไม่ สามารถอธิบายขยายความส่วนนั้นให้มากขึ้นได้หรือไม่
2. ความเที่ยงตรง (Accuracy) เป็นคำถามที่บอกว่าทุกคนสามารถตรวจสอบได้ถูกต้องตรงกันหรือไม่ เช่น จริงหรือ เป็นไปได้หรือไม่ ทำไมถึงเป็นไปได้ สามารถตรวจสอบได้หรือไม่ ตรวจสอบอย่างไร เราจะหาข้อมูลหลักฐานได้อย่างไร ถ้าตรงนั้นเป็นเรื่องจริงเราจะทดสอบมันได้อย่างไร
3. ความกระชับ ความพอดี (Precision) เป็นความกะทัดรัด ความเหมาะสม ความสมบูรณ์ของข้อมูล เช่น จำเป็นต้องหาข้อมูลเพิ่มเติมในเรื่องนี้อีกหรือไม่ ทำให้ดูดีกว่านี้ได้อีกหรือไม่ ทำให้กระชับกว่านี้ได้อีกหรือไม่
4. ความสัมพันธ์เกี่ยวข้อง (Relevance) เป็นการตั้งคำถามเพื่อคิดเชื่อมโยงหาความสัมพันธ์ เช่น สิ่งนั้นเกี่ยวข้องกับปัญหาอย่างไร มันเกิดสิ่งต่างๆ ขึ้นตรงนั้นได้อย่างไร ผลที่เกิดขึ้นตรงนั้น มันมีที่มาอย่างไร ตรงส่วนนั้นช่วยให้เราเข้าใจอะไรได้บ้าง
5. ความลึก (Depth) หมายถึงความหมายในระดับที่ลึกความคิดลึกซึ้ง การตั้งคำถามที่สามารถเชื่อมโยงไปยังการคิดหาคำตอบที่ลึกซึ้ง ถือว่าคำถามนั้นมีคุณค่ายิ่ง เช่น ตัวประกอบอะไรบ้างที่ทำให้ตรงนี้เป็นปัญหาสำคัญ อะไรที่ทำให้ปัญหาเรื่องนี้มันซับซ้อน สิ่งใดบ้างที่เป็นความลำบากหรือความยุ่งยากที่เราจะต้องพบ
6. ความกว้างของการมอง (Breadth) เป็นการทดลองเปลี่ยนมุมมอง โดยให้ผู้อื่นช่วย เช่น จำเป็นจะต้องมองสิ่งนี้จากด้านอื่น คนอื่น ด้วยหรือไม่ มองปัญหานี้โดยใช้วิถีทางอื่นๆ บ้าง

หรือไม่ ควรจะให้ความสำคัญของความคิดเห็นจากบุคคลอื่นหรือไม่ ยังมีข้อมูลอะไรในเรื่องนี้อีกหรือไม่ที่ไม่นำมากล่าวถึง

7. หลักตรรกวิทยา (Logic) มองในด้านของความคิดเห็นและการใช้เหตุผล เช่นทุกเรื่องที่เรารู้ เราเข้าใจตรงกันหมดหรือไม่ สิ่งทีพุดมีหลักฐานอ้างอิงหรือไม่ สิ่งทีสรุปนั้นเป็นเหตุผลทีสมบูรณ์หรือไม่ สิ่งทีกล่าวอ้างมีขอบข่ายครอบคลุมรายละเอียดทั้งหมดหรือไม่

8. ความสำคัญ (Significance) ซึ่งหมายถึง การตั้งคำถามเพื่อตรวจสอบว่าสิ่งเหล่านั้นมีความสำคัญอย่างแท้จริงหรือไม่ ทั้งนี้เนื่องจากในบางครั้งพบว่า ความสำคัญเป็นสิ่งที่เราต้องการจะให้เป็นมากกว่าเป็นความสำคัญจริงๆ เช่น ส่วนไหนของความจริงที่สำคัญที่สุด ยังมีเรื่องอื่น ๆ ทีมีความสำคัญอยู่อีกหรือไม่ นี้อือปัญหาทีสำคัญทีสุดในเรื่องนี้ใช่หรือไม่ ตรงนี้เป็นจุดสำคัญทีควรให้ความสนใจหรือเปล่า

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การคิดวิเคราะห์จะเกิดความสมบูรณ์ได้นั้น นอกจากจะต้องอาศัยความสามารถในการให้เหตุผลอย่างถูกต้องแล้ว เรื่องของเทคนิคการตั้งคำถามเพื่อการวิเคราะห์ก็มีความสำคัญทีไม่ยิ่งหย่อนกว่ากัน โดยทีองค์ประกอบทั้งสองส่วนนี้จะทำงานประสานสัมพันธ์กันอย่างกลมกลืนในทุกๆ ขั้นตอนของกระบวนการคิดวิเคราะห์ ส่วนประกอบทั้งสองส่วนจะต้องไปด้วยกัน คุณค่า ความสวยงาม ความลงตัว รวมทั้งประโยชน์อย่างสมบูรณ์จึงจะเกิดขึ้นได้

2.4.4 กระบวนการคิดวิเคราะห์

กระบวนการคิดวิเคราะห์ เป็นการแสดงให้เห็นจุดเริ่มต้น สิ่งทีสืบเนื่องหรือเชื่อมโยงสัมพันธ์กันในระบบการคิด และจุดสิ้นสุดของการคิด โดยกระบวนการคิดวิเคราะห์มีความสอดคล้องกับองค์ประกอบเรื่องความสามารถในการให้เหตุผลอย่างถูกต้อง รวมทั้งเทคนิคการตั้งคำถามจะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องในทุกๆขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ระบุหรือทำความเข้าใจกับประเด็นปัญหา ผู้ทีจะทำการคิดวิเคราะห์จะต้องทำความเข้าใจปัญหาอย่างกระจ่างแจ้ง ด้วยการตั้งคำถามหลายๆ คำถาม เพื่อให้เข้าใจปัญหาต่างๆ ทีกำลังเผชิญอยู่นั้นอย่างดีที่สุด ตัวอย่างคำถาม เช่น ปัญหานี้เป็นปัญหาทีสำคัญทีสุดของบ้านเมืองใช่หรือไม่ (ความสำคัญ)ยังมีปัญหาอื่นๆ ทีสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่ากันอีกหรือไม่ (ความสำคัญ)ทราบได้อย่างไรว่าเรื่องนี้เป็นปัญหาทีสำคัญทีสุด (ความชัดเจน)

ขั้นที่ 2 รวบรวมข้อมูลทีเกี่ยวข้องกับปัญหา ในขั้นนี้ผู้ทีจะทำการคิดวิเคราะห์ จะต้องรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เช่น จากการสังเกต จากการอ่าน จากข้อมูลการประชุม จากข้อเขียน บันทึกการประชุม บทความ จากการสัมภาษณ์ การวิจัย และอื่นๆ การเก็บข้อมูลจากหลายๆ แหล่ง และด้วยวิธีการหลายๆ วิธีจะทำให้ได้ข้อมูลทีสมบูรณ์ ชัดเจน และมีความเที่ยงตรงคำถามทีจะต้องตั้งในตอนนีได้แก่

เราจะหาข้อมูลให้ครบถ้วนโดยวิธีใดได้อีกบ้างและหาอย่างไร (เที่ยงตรง)

ข้อมูลนี้มีความเกี่ยวข้องกับปัญหาอย่างไร (ความสัมพันธ์เกี่ยวข้อง)

จำเป็นต้องหาข้อมูลเพิ่มเติมในเรื่องใดอีกบ้าง (ความกระชับพอดี)

ขั้นที่ 3 พิจารณาความน่าเชื่อถือของข้อมูล หมายถึงผู้ที่คิดวิเคราะห์พิจารณาความถูกต้องเที่ยงตรงของสิ่งที่นำมาอ้าง รวมทั้งการประเมินความพอเพียงของข้อมูลที่จะนำมาใช้ คำถามที่ควรจะนำมาใช้ในตอนนี้ได้แก่

ข้อมูลที่ได้มามีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงไร (ความเที่ยงตรง)

เราจะหาหลักฐานได้อย่างไรถ้าข้อมูลที่ได้อาจเป็นเรื่องจริง (ความเที่ยงตรง)

ยังมีเรื่องอะไรอีกในส่วนนี้ที่ยังไม่รู้ (ความชัดเจน)

ยังมีข้อมูลอะไรในเรื่องนี้อีกที่ยังไม่นำมากล่าวถึง (ความกว้างของการมอง)

ขั้นที่ 4 การจัดข้อมูลเข้าเป็นระบบ เป็นขั้นที่ผู้คิดจะต้องสร้างความคิด ความคิดรวบยอด หรือสร้างหลักการขึ้นให้ได้ด้วยการเริ่มต้นจากการระบุลักษณะของข้อมูล แยกแยะข้อเท็จจริง ข้อคิดเห็น จัดลำดับความสำคัญของข้อมูล พิจารณาขีดจำกัดหรือขอบเขตของปัญหารวมทั้ง ข้อตกลงพื้นฐาน การสังเคราะห์ข้อมูลเข้าเป็นระบบและกำหนดข้อสันนิษฐานเบื้องต้นคำถามที่ควรนำมาใช้ในตอนนี้ได้แก่

ข้อมูลส่วนนี้เกี่ยวข้องกับปัญหาอย่างไร (ความสัมพันธ์เกี่ยวข้อง)

จำเป็นต้องหาข้อมูลเพิ่มเติมในเรื่องนี้อีกหรือไม่ จากใครที่ใด (ความกว้างของการมอง)

อะไรบ้างที่ทำให้การจัดข้อมูลในเรื่องนี้เกิดความลำบาก (ความลึก)

จะตรวจสอบได้อย่างไรว่าการจัดข้อมูลมีความถูกต้อง (ความเที่ยงตรง)

สามารถจัดข้อมูลโดยวิธีอื่นได้อีกหรือไม่ (ความกว้างของการมอง)

ขั้นที่ 5 ตั้งสมมติฐาน เป็นขั้นที่นักคิดวิเคราะห์จะต้องนำข้อมูลที่จัดระบบระเบียบแล้ว มาตั้งเป็นสมมติฐานเพื่อกำหนดขอบเขตและการหาข้อสรุปของข้อคำถาม หรือปัญหาที่กำหนดไว้ ซึ่งจะต้องอาศัยความคิดเชื่อมโยงสัมพันธ์ในเชิงของเหตุผลอย่างถูกต้อง สมมติฐานที่ตั้งขึ้นจะต้องมีความชัดเจนและมาจากข้อมูลที่ถูกต้องปราศจากอคติหรือความลำเอียงของผู้ที่เกี่ยวข้องคำถามที่ควรนำมาใช้ในตอนนี้ได้แก่

ถ้าสมมติฐานที่ตั้งขึ้นถูกต้อง เราจะมีวิธีตรวจสอบได้อย่างไร (ความเที่ยงตรง)

สามารถทำให้กระชับกว่านี้ได้หรือไม่ (ความกระชับ ความพอดี)

รายละเอียดแต่ละส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหาอย่างไร (ความสัมพันธ์เกี่ยวข้อง)

ขั้นที่ 6 การสรุป เป็นขั้นตอนของการลงความเห็น หรือการเชื่อมโยงสัมพันธ์ระหว่าง เหตุผลกับผลอย่างแท้จริง ซึ่งผู้คิดวิเคราะห์จะต้องเลือกพิจารณาเลือกวิธีการที่เหมาะสมตามสภาพ

ของข้อมูลที่ปรากฏ โดยใช้เหตุผลทั้งทางตรรกศาสตร์ เหตุผลทางวิทยาศาสตร์ และพิจารณาถึงความเป็นไปได้ตามสภาพที่เป็นจริงประกอบกัน คำถามที่ควรนำมาถามได้แก่

เราสามารถจะตรวจสอบได้หรือไม่ ตรวจสอบอย่างไร (ความเที่ยงตรง)

ผลที่เกิดขึ้นมันมีที่มาอย่างไร (ความสัมพันธ์เกี่ยวข้อง)

ข้อสรุปนี้ทำให้เราเข้าใจอะไรได้บ้าง (ความสัมพันธ์เกี่ยวข้อง)

สิ่งที่สรุปนั้นเป็นเหตุผลที่สมบูรณ์หรือไม่ (หลักตรรกวิทยา)

ขั้นที่ 7 การประเมินข้อสรุป เป็นขั้นสุดท้ายของการคิดวิเคราะห์ เป็นการประเมินความสมเหตุสมผลของการสรุป และพิจารณาผลสืบเนื่องที่จะเกิดขึ้นต่อไป เช่น การนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริง หรือการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจริงๆ คำถามที่ควรนำมาถามได้แก่

ส่วนไหนของข้อสรุปที่มีความสำคัญที่สุด (ความสำคัญ)

ยังมีข้อสรุปเรื่องใดอีกที่ควรนำมากล่าวถึง (ความกว้างของการมอง)

ถ้านำเรื่องนี้ไปปฏิบัติจะมีปัญหาอะไรเกิดขึ้นบ้าง (ความกว้างของการมอง)

อะไรจะทำให้ปัญหามีความซับซ้อนยิ่งขึ้น (ความลึก)

สรุปได้ว่ากระบวนการคิดวิเคราะห์มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการแก้ปัญหาต่างๆ ของมนุษย์ การคิดวิเคราะห์เป็นจะช่วยให้นักศึกษามองเห็นปัญหา ทำความเข้าใจปัญหา รู้จักปัญหาอย่างแท้จริง และจะสามารถแก้ปัญหาทั้งหลายได้

2.4.5 ทักษะการคิดวิเคราะห์

ราชบัณฑิตยสถาน (2546, น. 1071) กล่าวว่าไว้ว่าทักษะการคิดวิเคราะห์ หมายถึงความชำนาญในการคิดใคร่ครวญอย่างละเอียดรอบคอบในเรื่องราวต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล โดยหาส่วนดี ส่วนบกพร่อง หรือ จุดเด่นจุดด้อยของเรื่องนั้นๆ แล้ว เสนอแนะสิ่งที่ดีสิ่งที่เหมาะสมนั้นอย่างยุติธรรม

สำนักคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2548, น. 5) ได้ให้ความหมายทักษะการคิดวิเคราะห์ คือ การระบุเรื่องหรือปัญหา การจำแนกแยกแยะ การเปรียบเทียบข้อมูลอื่นๆ และตรวจสอบข้อมูลอย่างชำนาญหรือหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้และแม่นยำเพียงพอแก่การตัดสินใจ

ซึ่งอาจสรุปได้ว่าทักษะการคิดวิเคราะห์ คือ ความสามารถในการพิจารณาไตร่ตรองแก้ปัญหาที่แม่นยำมีความละเอียดในการจำแนกแยกแยะ เปรียบเทียบข้อมูลเรื่องราวเหตุการณ์ต่าง ๆ อย่างชำนาญ โดยการหาหลักฐานที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงหรือข้อมูลที่นำเชื่อถือมาสนับสนุนหรือยืนยันเพื่อพิจารณาอย่างรอบคอบก่อนตัดสินใจเชื่อหรือสรุป

2.4.6 การจัดการเรียนเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้ เพื่อพัฒนากระบวนการคิดตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544 มีผู้ศึกษาวิธีและเทคนิคการสอนพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ได้เนื่องจากวิธีการคิดวิเคราะห์มีการปฏิบัติตามหลักการเป็นขั้นตอนอย่างมีระบบและมีความสำคัญอย่างยิ่งอีกทั้งทักษะการคิดวิเคราะห์เป็นทักษะของการนำไปปรับแก้ปัญหาลักษณะต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ มีนักวิชาการที่ศึกษาข้อมูลจากอดีตจนถึงปัจจุบันได้อธิบายไว้หลายประเด็นดังนี้

Jarolimiek (อ้างถึงใน อาร์ม โพรซ์พัฒน์, 2550, น. 16) ได้กล่าวว่า วิธีการคิดวิเคราะห์สามารถสอนได้เพราะเป็นเรื่องความรู้ ความเข้าใจ และทักษะที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมทางสมองตามทฤษฎีของ Bloom ว่าด้วยการอธิบายขั้นตอนและการเริ่มจากความรู้ความเข้าใจ การนำไปใช้ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายของการสอนให้เกิดพุทธิพิสัยระดับต่ำ ส่วนที่อยู่ในระดับสูงคือ การวิเคราะห์การสังเคราะห์ และการประเมินผลในส่วนของการวิเคราะห์ยังได้แยกแยะพฤติกรรมการเรียนรู้คือความสามารถที่จะนำความคิดต่าง ๆ มารวมกันเพื่อก่อกำเนิดโน้ตขึ้นใหม่ ๆ เพื่อให้เข้าใจสถานการณ์ต่าง ๆ

สุมน อมรวิวัฒน์ (254, น. 130) ได้กล่าวว่า วิธีการคิดวิเคราะห์เป็นการพัฒนาทักษะคิดวิเคราะห์ที่สอดคล้องกับทางวิทยาศาสตร์ที่เน้นถึงกระบวนการการคิดเพื่อแก้ปัญหาคิดวิพากษ์วิจารณ์ การคิดตีความ การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์ การคิดแบบย้อนทวนการคิดจำแนกแยกแยะ การคิดเชื่อมโยงสัมพันธ์และการคิดจัดอันดับ Gagne (อ้างถึงใน ทิศนา ขัมมณี และคณะ, 2544, น. 16) กล่าวถึง การเรียนรู้ที่เป็นทักษะทางปัญญาประกอบด้วย 4 ทักษะย่อยซึ่งแต่ละระดับเป็นพื้นฐานของกันและกันตามลำดับซึ่งเป็นพื้นฐานของการเรียนรู้ที่เป็นการเชื่อมโยงสิ่งเร้ากับการตอบสนองและความต่อเนื่องของการเรียนรู้ต่างๆ เป็นลูกโซ่ซึ่งทักษะย่อยแต่ละระดับ ได้แก่

1. การจำแนกแยกแยะ หมายถึง ความสามารถในการแยกแยะคุณสมบัติทางกายภาพของวัตถุต่าง ๆ ที่รับรู้เข้ามาว่าเหมือนหรือไม่เหมือนกัน
2. การสร้างความคิดรวบยอด หมายถึง ความสามารถในการจัดกลุ่มวัตถุหรือสิ่งต่างๆ โดยระบุคุณสมบัติร่วมกันของวัตถุสิ่งนั้นๆ ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่ทำให้กลุ่มวัตถุหรือสิ่งต่างๆ เหล่านั้นต่างจากกลุ่มวัตถุหรือสิ่งอื่น ๆ ในระดับรูปธรรม และระดับนามธรรมที่กำหนดขึ้นในสังคมหรือวัฒนธรรมต่างๆ
3. การสร้างกฎ หมายถึง ความสามารถในการนำความคิดรวบยอดต่างๆ มารวมเป็นกลุ่ม ตั้งเป็นกฎเกณฑ์ขึ้น เพื่อให้สามารถสรุปอ้างอิง และตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง

4. การสร้างกระบวนการหรือกฎขั้นสูง หมายถึงความสามารถในการนำกฎหลาย ๆ ข้อที่สัมพันธ์กันมาประมวลเข้าด้วยกัน ซึ่งนำไปสู่ความรู้ความเข้าใจที่ซับซ้อนยิ่งขึ้นประเวศ ะสี (อ้างถึงใน ทิศนา แคมมณี, 2548, น. 301-302) ได้กล่าวว่า ในการเรียนรู้ต้องให้นักเรียนได้มีโอกาสฝึกคิด ฝึกตั้งคำถาม เพราะคำถามเป็นเครื่องมือในการได้มาซึ่งความรู้ควรให้ผู้เรียนฝึกการ ถาม-ตอบ ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนเกิดความกระจ่างในเรื่องที่ศึกษารวมทั้งได้ฝึกการใช้เหตุผล การวิเคราะห์และการสังเคราะห์ ฝึกค้นหาคำตอบจากเรื่องที่เรียน

วีระ สดสังข์ (2550, น. 26-28) ได้กล่าวไว้ว่า วิธีการคิดสามารถฝึกสมองให้มีทักษะการคิดวิเคราะห์ให้พัฒนาขึ้น สามารถฝึกตามขั้นตอนได้ดังนี้

1. กำหนดสิ่งที่ต้องการวิเคราะห์ เป็นการกำหนดวัตถุ สิ่งของ เรื่องราวหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ขึ้นมา เพื่อเป็นต้นเรื่องที่จะใช้วิเคราะห์
2. กำหนดปัญหาหรือวัตถุประสงค์ เป็นการกำหนดประเด็นสงสัยจากปัญหาหรือสิ่งที่วิเคราะห์ อาจจะกำหนดเป็นคำถามหรือกำหนดวัตถุประสงค์การวิเคราะห์ เพื่อค้นหาความจริงสาเหตุหรือความสำคัญ
3. กำหนดหลักการหรือกฎเกณฑ์ เพื่อใช้แยกส่วนประกอบของสิ่งที่กำหนดให้ เช่น เกณฑ์ในการจำแนกสิ่งที่มีความเหมือนกันหรือแตกต่างกัน
4. กำหนดการพิจารณาแยกแยะ เป็นการกำหนดการพินิจวิเคราะห์ แยกแยะ และกระจายสิ่งที่กำหนดให้ออกเป็นส่วนย่อย ๆ โดยอาจใช้เทคนิคคำถาม 5 W 1 H ประกอบด้วย What (อะไร) Where (ที่ไหน) When (เมื่อไร) Why (ทำไม) Who (ใคร) และ How (อย่างไร)
5. สรุปคำตอบ เป็นการรวบรวมประเด็นที่สำคัญเพื่อหาข้อสรุปเป็นคำตอบหรือตอบปัญหาของสิ่งที่กำหนดให้

สรุปได้ว่าการพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ทำได้โดยการดำเนินการจัดการเรียนรู้เทคนิคการสอนตามขั้นตอนอย่างมีระบบจะช่วยให้เกิดทักษะการคิดวิเคราะห์ประสบผลสำเร็จตามความมุ่งหมายซึ่งในขณะเดียวกันกระบวนการทางสมองมีการปฏิบัติตามลำดับขั้นตอน เริ่มจากความรู้ ความเข้าใจ การนำไปใช้ มีการเชื่อมโยงสิ่งเร้ากับการตอบสนองของการคิดโดยฝึกคิด ฝึกตั้งคำถาม กำหนดสิ่งที่ต้องการวิเคราะห์ การคิดตีความ การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์การคิดแบบย้อนทวน การคิดจำแบบแยกแยะ การคิดเชื่อมโยงสัมพันธ์และการคิดจัดอันดับเป็นการปฏิบัติตามหลักการเป็นขั้นตอนคือ การกำหนดปัญหาหรือวัตถุประสงค์ กำหนดหลักการพิจารณาแยกแยะและสรุปหาคำตอบ

2.4.7 เทคนิควิธีการสอนสร้างเสริมทักษะการคิดวิเคราะห์

มีนักวิชาการกล่าวถึงเทคนิคการสอนให้นักเรียนคิดวิเคราะห์ไว้ดังนี้

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2546, น. 97-98) กล่าวโดยสรุปว่า เทคนิคการตั้งคำถามอยู่ใน ขอบข่าย “5 Ws 1H” การคิดเชิงวิเคราะห์แท้จริงคือการตอบคำถามที่เกี่ยวข้องกับความสงสัยใคร่รู้ ของผู้ถาม เมื่อเห็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้ว อยากรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นมากขึ้นในแง่มุมต่างๆ เพื่อให้ได้ ข้อเท็จจริงใหม่ๆ ความเข้าใจใหม่ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการอธิบาย การประเมินการแก้ปัญหา ขอบเขตของคำถามเชิงวิเคราะห์และการตัดสินใจที่รอบคอบมากขึ้น ขอบเขตของคำถามเชิง วิเคราะห์เกี่ยวกับการจำแนกแจกแจงองค์ประกอบและการหาความสัมพันธ์เชิงเหตุผลระหว่างเรื่อง ที่วิเคราะห์ โดยใช้คำถามในขอบข่าย “5 Ws 1H” เพื่อนำไปสู่การค้นหาคำความจริงในเรื่องนั้นๆทุก แ่งทุกมุม โดยตั้งคำถาม ใคร (Who) ... ทำอะไร (What) ... ที่ไหน (Where) ... เมื่อไร (When) ... อย่างไร (How) ... เพราะเหตุใด...ทำไม (Why)

อเนก พ.อนุกุลบุตร (2547, น. 62-63) กล่าวไว้ดังนี้ การสอนให้คิดแบบวิเคราะห์ มุ่ง หมายให้นักเรียนคิดอย่างแยกแยะได้ และคิดได้อย่างคล่องแคล่ว หรือมีทักษะในการคิดวิเคราะห์ ได้ขั้นแรก ครูผู้สอนต้องรู้จักความคิดแบบวิเคราะห์เป็นอย่างดีเสียก่อน ขึ้นต่อๆ ไปจึงพิจารณาการคิด แบบนี้เข้าไปในกระบวนการเรียนการสอนไม่ว่าจะใช้ระเบียบวิธีสอน เทคนิคการสอนแบบใด โดย แบ่งแนวทางการคิดในรูปกิจกรรมหรือคำถามให้พัฒนาการคิดแบบวิเคราะห์ขึ้นในตัวนักเรียน การ สอนการคิดวิเคราะห์ประกอบด้วย

1. การสอนการคิดวิเคราะห์แยกองค์ประกอบ (Analysis of elements) มุ่งให้นักเรียนคิด แบบแยกแยะว่าสิ่งสำเร็จรูปหนึ่งมีองค์ประกอบอะไร มีแนวทางดังนี้

1.1 วิเคราะห์ชนิด โดยมุ่งให้นักเรียนคิดและวินิจฉัยว่า บรรดาข้อความ เรื่องราว เหตุการณ์ ปรากฏการณ์ใดๆ ที่พิจารณาอยู่นั้น จัดเป็นชนิดใด ประเภทใด ลักษณะใด ตามเกณฑ์ หรือหลักการใหม่ที่กำหนด เช่น เสียชีพอ่าเสียสัตย์ ให้นักเรียนคิด (ช่วยกันคิด) ว่าเป็นข้อความ ชนิดใด และเพราะอะไรตามเกณฑ์ที่กำหนดให้ใหม่เหมือนในตำรา จุดสำคัญของการสอนให้คิด แบบวิเคราะห์ชนิดก็คือ ต้องให้เกณฑ์ใหม่และบอกเหตุผลที่จัดชนิดตามเกณฑ์ใหม่ที่กำหนด

1.2 วิเคราะห์สิ่งสำคัญ มุ่งให้คิดแยกแยะและวินิจฉัยว่าองค์ประกอบใด สำคัญ หรือไม่สำคัญ เช่น ให้ค้นหาสาระสำคัญ แก่นสาร ผลลัพธ์ ข้อสรุป จุดเด่น จุดด้อย

1.3 วิเคราะห์เลขณัย มุ่งให้คิดค้นหาสิ่งที่พรางไว้ แฝงเร้นอยู่มิได้บ่งบอกไว้ตรงๆแต่ มีร่องรอยส่งให้ เห็นว่ามีความจริงนั้นซ่อนอยู่

2. การสอนการคิดวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Analysis of relationships) มุ่งให้นักเรียนคิดแบบแยกแยะว่า มีองค์ประกอบใดสัมพันธ์กัน สัมพันธ์กันแบบใด สัมพันธ์ตามกันหรือกลับกัน สัมพันธ์กันสูงต่ำเพียงไร มีแนวทางดังนี้

2.1 วิเคราะห์ชนิดความสัมพันธ์ มุ่งให้คิดแบบค้นหาชนิดของความสัมพันธ์ว่า สัมพันธ์แบบตามกันกลับกัน ไม่สัมพันธ์กัน ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบกับองค์ประกอบ องค์ประกอบกับเรื่องทั้งหมด เช่น มุ่งให้คิดแบบค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งใดสอดคล้อง กับ ไม่สอดคล้องกับเรื่องนี้

คำกล่าวใดสรุปผิด เพราะอะไร ข้อเท็จจริงใดไม่สมเหตุสมผลเพราะอะไร
ข้อความในย่อหน้าที่... เกี่ยวข้องอย่างไรกับข้อความทั้งเรื่อง
ร้อยละกับเศษส่วน ทศนิยม เหมือนและต่างกันอย่างไรบ้าง

2.2 วิเคราะห์ขนาดของความสัมพันธ์ โดยมุ่งให้คิดเพื่อค้นหาขนาด ระดับของความสัมพันธ์ เช่น สิ่งนี้เกี่ยวข้องมากที่สุด (น้อยที่สุด) กับสิ่งใด

2.3 วิเคราะห์ขั้นตอนของความสัมพันธ์ มุ่งให้คิดเพื่อค้นหาลำดับขั้นของความสัมพันธ์ ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ที่เป็นเรื่องแปลกใหม่ เช่น

สิ่งใดเป็นปฐมเหตุ ต้นกำเนิดของปัญหา เรื่องราว เหตุการณ์ ปรากฏการณ์
สิ่งใดเป็นผลที่ตามมา ผลสุดท้ายของเรื่องราว เหตุการณ์ ปรากฏการณ์

2.4 วิเคราะห์วัตถุประสงค์และวิธีการ มุ่งให้คิดและค้นหาการกระทำ พฤติกรรม พฤติการณ์ มีเป้าหมายอะไร เช่น ให้คิดและค้นหาว่า การกระทำนั้นเพื่อบรรลุผลอะไร ผลคือเกิด วินัยในตนเอง

ความไพเราะของคนตรีขึ้นอยู่กับอะไร ขึ้นอยู่กับจังหวะ

ความตอนที่...เกี่ยวข้องอย่างไรกับวัตถุประสงค์ของเรื่อง ผลคือสนับสนุน หรือ ขยายความ

2.5 วิเคราะห์สาเหตุและผลที่เกิดตามมา มุ่งให้คิดแบบแยกแยะให้เห็นความสัมพันธ์เชิงเหตุผล ซึ่งเป็นยอดปรารถนาประการหนึ่งของการสอนให้คิดเป็น คือ คิดหาเหตุและผลได้ดีเช่น ให้คิดและค้นหาว่า

สิ่งใดเป็นผลของ... (สาเหตุ) สิ่งใดเป็นเหตุของ... (ผล)

ตอนใดเป็นสาเหตุที่สอดคล้องกับ.... เป็นผลขัดแย้งกับข้อความ

เหตุการณ์คู่ใดสมเหตุสมผล เป็นตัวอย่างสนับสนุน

2.6 วิเคราะห์แบบความสัมพันธ์ โดยให้ค้นหาแบบความสัมพันธ์ระหว่าง 2 สิ่งแล้ว บอกแบบความสัมพันธ์นั้น หรือเปรียบเทียบกับความสัมพันธ์คู่อื่นๆ ที่คล้ายกัน ทำนองเดียวกันใน

รูปอุปมาอุปไมย เช่น เซนติเมตร : เมตร อธิบายได้ว่า เซนติเมตรเป็นส่วนย่อยของเมตรเพราะฉะนั้น
เซนติเมตร : เมตร คล้ายกับ ลูก : แม่

3. การสอนคิดวิเคราะห์หลักการ (Analysis of Organizational Principles) มุ่งให้นักเรียนคิดอย่างแยกแยะจนจับหลักการได้ว่า สิ่งสำเร็จรูปองค์ประกอบต่างๆ อยู่ในระบบใด คือ หลักการอะไร ขั้นตอนการวิเคราะห์หลักการต้องอาศัยการวิเคราะห์ขั้นต้น คือ การวิเคราะห์องค์ประกอบ และวิเคราะห์ความสัมพันธ์เสียก่อน กล่าวคือ ต้องแยกแยะสิ่งสมบูรณ์หรือระบบให้เห็นว่าองค์ประกอบสำคัญมีหน้าที่อย่างไร และองค์ประกอบเหล่านั้นเกี่ยวข้องกับพาดพิง อาศัยสัมพันธ์กันอย่างไร พิจารณาจนรู้ความสัมพันธ์ตลอดจนสามารถสรุป จับหัวใจ หรือหลักการได้ว่า การที่ทุกส่วนเหล่านั้นสามารถทำงานร่วมกัน เกาะกลุ่มกันคุ่มกันจนเป็นระบบอยู่ได้ เพราะหลักการใด ผลที่ได้เป็นการวิเคราะห์หลักการ (principle) ซึ่งเป็นแบบวิเคราะห์การสอนให้คิดแบบวิเคราะห์หลักการเน้นการสอนวิเคราะห์ดังนี้

3.1 วิเคราะห์โครงสร้าง มุ่งให้นักเรียนคิดแบบแยกแยะแล้วค้นหาโครงสร้างของสิ่งสำเร็จรูปนั้น ไม่ว่าจะเป็นปัญหาใหม่ เหตุการณ์ ปรากฏการณ์ ข้อความ การทดลอง เช่น

การค้นคว้านี้ (ทดลอง เนื้อเรื่องนี้ การพิสูจน์) ดำเนินการแบบใด

คำตอบคือ นิยามแล้วพิสูจน์- ตั้งสมมติฐานแล้วตรวจสอบ

ข้อความนี้ (คำพูด จดหมาย รายงาน) มีลักษณะใด โฆษณาชวนเชื่อ

เรื่องนี้มีการนำเสนอเช่นไร – ชูให้กลัวแล้วล่อให้หลง

3.2 การวิเคราะห์หลักการ มุ่งให้นักเรียนคิดแบบแยกแยะแล้วค้นหาความจริงแท้ของสิ่งนั้น เรื่องราวนั้น สิ่งสำเร็จรูปนั้น โดยการคิดหาหลักการ เช่นหลักการสำคัญของเรื่องนี้มีว่าอย่างไร- ยึดความเสมอภาคระเบียบวิธีวิทยาศาสตร์เหตุการณ์ครั้งนี้ดูกลามมากขึ้น (สงบ รุนแรง) เนื่องจากอะไรคำโฆษณา (แถลงการณ์ การกระทำ) ใช้วิธีใดจงใจให้ความหวัง

ชาตรี สำราญ (2548, น. 40-41) ได้กล่าวถึง เทคนิคการปูพื้นฐานให้นักเรียนคิดวิเคราะห์ได้ สามารถสรุปรายละเอียด ดังนี้

1. ครูจะต้องฝึกให้เด็กหัดคิดตั้งคำถาม โดยยึดหลักสากลของคำถาม คือ ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร เพราะเหตุใด อย่างไร โดยการนำสถานการณ์มาให้นักเรียนฝึกค้นคว้าจากเอกสารที่ใกล้ตัว หรือสิ่งแวดล้อม เปิดโอกาสให้นักเรียนตั้งคำถามเอง โดยสอนวิธีตั้งคำถามแบบวิเคราะห์ในเบื้องต้น ฝึกทำบ่อย ๆ นักเรียนจะฝึกได้เอง

2. ฝึกหาความสัมพันธ์เชิงเหตุผล โดยอาศัยคำถามเจาะลึกเข้าไป โดยใช้คำถามที่ขบ่งถึงเหตุและผลกระทบที่จะเกิด ฝึกจากการตอบคำถามง่าย ๆ ที่ใกล้ตัวนักเรียนจะช่วยให้เด็ก ๆ นำตัวเองเชื่อมโยงกับเหตุการณ์เหล่านั้นได้ดี ที่สำคัญครูจะต้องกระตุ้นด้วยคำถามย่อยให้นักเรียนได้

คิดบ่อย ๆ จนเป็นนิสัย เป็นคนช่างคิด ช่างถาม ช่างสงสัยก่อน แล้วพฤติกรรมศึกษาวิเคราะห์ก็จะเกิดขึ้นแก่นักเรียน

สุวิทย์ มูลคำ (2548, น. 21-22) ได้กล่าวถึงเทคนิคการวิเคราะห์ไว้ดังนี้ การคิดวิเคราะห์เป็นการใช้สมองซีกซ้ายเป็นหลัก เน้นคิดเชิงลึกจากเหตุไปสู่ผลเชื่อมโยงความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผล เชิงเงื่อนไข การจัดลำดับความสำคัญ และเชิงเปรียบเทียบ แต่เทคนิคที่ง่ายคือ 5 W 1H เป็นที่นิยมใช้ คำตอบ What (อะไร) Where(ที่ไหน) When (เมื่อไร) Why (ทำไม) Who (ใคร) How(อย่างไร) ชัดเจนในแต่ละเรื่อง ทำให้เกิดความครบถ้วนสมบูรณ์ นิยมใช้เทคนิคคำถามในช่วงต้นหรือช่วงเริ่มต้น การคิดวิเคราะห์

นอกจากนี้ ไพรินทร์ เหมบุตร (2549, น. 3-4) ได้บอกวิธีการและขั้นตอนในการฝึกคิดวิเคราะห์ ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน คือ

1. ศึกษาข้อมูลหรือสิ่งที่ต้องการวิเคราะห์
2. กำหนดวัตถุประสงค์ / เป้าหมายของการคิดวิเคราะห์
3. แยกแยะแจกแจงรายละเอียดสิ่งของที่ต้องการวิเคราะห์
4. ตรวจสอบโครงสร้างหรือความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบใหญ่และย่อย
5. นำเสนอข้อมูลการคิดวิเคราะห์
6. นำผลมาวิเคราะห์ไปใช้ประโยชน์ตามเป้าหมาย

Bloom (1961, p. 56 อ้างถึงใน ประทีป ยอดเกตุ, 2550, น. 30) ได้จำแนกจุดมุ่งหมายของการศึกษาด้านการคิดตอนต้น และได้เรียบเรียงลำดับพฤติกรรมที่เกิดขึ้นง่ายไปสู่พฤติกรรมที่ซับซ้อนมีอยู่ 6 ระดับขั้น ดังนี้ ระดับความรู้ ความเข้าใจ การนำไปใช้ การคิดวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินค่าจากการศึกษาเทคนิคการสอนทางการคิดวิเคราะห์ สรุปได้ว่า เทคนิคในการสอนคิดวิเคราะห์ ครูผู้สอนจะต้องเข้าใจความคิดแบบวิเคราะห์ จึงนำไปผสมผสานเทคนิค คำถาม “5W 1H” โดยการเปิดโอกาสให้เด็กตั้งคำถามตามเทคนิคดังกล่าวบ่อย ๆ จนเป็นนิสัย เป็นคนช่างคิด ช่างถามช่างสงสัย แล้วพฤติกรรมวิเคราะห์ก็จะเกิดขึ้นกับนักเรียน เพื่อนำไปสู่การค้นหาคำความจริงในเรื่องพฤติกรรมที่บ่งชี้การคิดวิเคราะห์กลุ่มของนักการศึกษาได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของคนที่บ่งชี้ถึงคุณลักษณะการคิดวิเคราะห์ไว้ดังนี้

ดิลก ดิลกานนท์ (2543, น. 64-65) ได้กล่าวไว้ว่า การฝึกให้คนมีพฤติกรรมที่บ่งชี้ทักษะการคิดวิเคราะห์ควรมีลักษณะที่รู้จักคิดและตัดสินใจได้อย่างมีระบบ แนวทางการฝึกทำได้โดยให้พิจารณาจากเรื่องราวหรือเหตุการณ์ต่างๆ ทั้งที่เป็นเรื่องจริงและสมมติให้ผู้เรียนได้มีโอกาสคิดวิเคราะห์ตามลำดับขั้นตอน

1. วิเคราะห์ว่าอะไรคือปัญหา ขั้นนี้ผู้เรียนต้องรวบรวมปัญหา หาข้อมูลพร้อมสาเหตุของปัญหาจากการคิด การถาม การอ่าน หรือพิจารณาจากข้อเท็จจริงนั้นๆ

2. กำหนดทางเลือก เพื่อหาสาเหตุของปัญหานั้นได้แล้ว ผู้เรียนจะต้องหาทางเลือกที่จะแก้ปัญหา โดยพิจารณาความเป็นไปได้และข้อจำกัดต่างๆ ทางเลือกที่จะแก้ปัญหานั้นไม่จำเป็นต้องมีทางเลือกทางเดียว อาจมีหลายๆ ทางเลือก

3. ทางเลือกที่เหมาะสมที่สุด เป็นทางเลือกที่จะแก้ปัญหานั้น โดยมีเกณฑ์การตัดสินใจที่สำคัญ คือผลได้ ผลเสีย ที่จะเกิดขึ้นจากทางเลือกนั้นซึ่งจะเกิดขึ้นในด้านส่วนตัว สังคมและส่วนรวม

4. ตัดสินใจ เมื่อพิจารณาทางเลือกอย่างรอบคอบในขั้นที่ 3 แล้วตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดหลังจากที่ผู้เรียนได้รับการฝึกคิดวิเคราะห์ และตัดสินใจ เลือกที่จะแก้ปัญหานั้นในสถานการณ์นั้น ๆ แล้วผู้เรียนได้มีโอกาสเสนอความคิดและมีการอภิปรายร่วมกันในกลุ่ม ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นซึ่งบางครั้งจะมีความขัดแย้งขึ้นผู้ที่ประสานความเข้าใจในกลุ่มช่วงแรก ๆ ครูต้องแนะนำ และสังเกตการณ์อยู่ห่างๆ จะพบว่าผู้เรียนจะมีพฤติกรรมที่การทำงานอย่างมีระบบและเป็นผู้ที่มีความรอบคอบ มีเหตุผล แก้ปัญหา ตัดสินใจกับปัญหาต่างๆ ได้อย่างมั่นใจ

ทิสนา แคมมณีและคณะ (2544, น. 133) ได้กำหนดขอบเขตของทักษะการคิดวิเคราะห์ไว้ว่าทักษะการคิดวิเคราะห์ประกอบด้วยทักษะย่อย 6 ทักษะคือ

1. การรวบรวมข้อมูลทั้งหมดมาจัดระบบหรือเรียบเรียงให้ง่ายแก่การทำความเข้าใจ
2. การกำหนดมิติหรือแง่มุมที่จะวิเคราะห์โดยอาศัยองค์ประกอบ ที่มาจากความรู้หรือประสบการณ์เดิม และการค้นพบลักษณะหรือกลุ่มของข้อมูล
3. การกำหนดหมวดหมู่ในมิติหรือแง่มุมที่จะวิเคราะห์
4. การแจกแจงข้อมูลที่มีอยู่ลงในแต่ละหมวดหมู่ โดยคำนึงถึงความเป็นตัวอย่าง เหตุการณ์ การเป็นสมาชิก หรือความสัมพันธ์เกี่ยวข้องโดยตรง
5. การนำเสนอข้อมูลที่แจกแจงเสร็จแล้วในแต่ละหมวดหมู่มาจัดลำดับ
6. การเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างหรือแต่ละหมวดหมู่ ในแง่ของปริมาณ – น้อยความ สอดคล้อง-ความขัดแย้ง ผลทางบวก- ทางลบ ความเป็นเหตุ-เป็นผล ลำดับความต่อเนื่อง

2.4.8 การวัดความสามารถการคิดวิเคราะห์

ในการที่จะทราบว่าแต่ละบุคคลมีความสามารถหรือมีทักษะในการคิดวิเคราะห์มากน้อยเพียงใดนั้น จำเป็นต้องมีเครื่องมือ วิธีการวัดถือว่าเป็นการประเมินในหลักการเดียวกันดังที่กลุ่มนักวิชาการได้อธิบายไว้ดังนี้

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2539, น. 149-154) กล่าวว่า การวัดความสามารถในการคิดวิเคราะห์คือ การวัดความสามารถในการแยกแยะส่วนย่อย ๆ ของเหตุการณ์เรื่องราวหรือเนื้อหาต่าง ๆ ว่าประกอบด้วยอะไร มีจุดหมายหรือประสงค์สิ่งใด นอกจากการมีส่วนย่อย ๆ ที่สำคัญนั้น แต่ละเหตุการณ์เกี่ยวพันกันอย่างไรบ้าง และเกี่ยวพันโดยอาศัยหลักการใด จะเห็นว่สมรรถภาพด้าน การวิเคราะห์จะเต็มไปด้วยการหาเหตุผลและผลที่เกี่ยวข้องกันเสมอ การวิเคราะห์ต้องอาศัยพฤติกรรมด้านความจำความเข้าใจและการนำไปใช้มาประกอบพิจารณา การวัดความสามารถในการคิดวิเคราะห์ แบ่งแยกย่อยออกเป็น 3 ประเภทคือ

1) การวิเคราะห์ความสำคัญ (Analysis of Elements) เป็นการวิเคราะห์ว่าสิ่งที่ยุ่่นั้นสำคัญอะไร หรือจำเป็นหรือมีบทบาทมากที่สุด ตัวไหนเป็นเหตุตัวไหนเป็นผล เหตุผลใดถูกต้องและเหมาะสมที่สุด ตัวอย่างคำถาม เช่น ศิลปินข้อใดสำคัญที่สุด

2) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Analysis of Relationships) เป็นการหาความสัมพันธ์หรือความเกี่ยวข้องส่วนย่อยในปรากฏการณ์หรือเนื้อหานั้น เพื่อนำมาอุปมาอุปไมยหรือค้นหาว่าแต่ละเหตุการณ์นั้นมีความสำคัญอะไรเกี่ยวพันกัน ตัวอย่างคำถาม เช่น เหตุใดแสงจึงเร็วกว่าเสียง

3) การวิเคราะห์หลักการ (Analysis of Organization Principles) เป็นความสามารถที่จะจับเค้าเงื่อนของเรื่องราวนั้นว่ายึดถือหลักการใด มีเทคนิคการเขียนอย่างไรจึงชวนให้คนอ่านมีมโนภาพหรือยึดหลักปรัชญาใด อาศัยหลักการใดเป็นสื่อสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ตัวอย่างคำถามเช่น รถยนต์วิ่งโดยอาศัยหลักการใด

ทิสนา แคมมณีและคณะ (2544, น. 169) กล่าวว่า การวัดความสามารถในการคิดวิเคราะห์ ทำได้หลายวิธีถ้าพิจารณาถึงรูปแบบและแนวทางของการวัด สามารถจำแนกได้ 2 แนวทาง แนวทางของนักวัดกลุ่มจิตมิติ (Psychometrics) เป็นแนวทางของกลุ่มนักวัดทางการศึกษาและนักจิตวิทยาที่พยายามศึกษาและวัดคุณลักษณะภายในของมนุษย์เริ่มจากการศึกษาและวัดเชาวน์ปัญญา ศึกษา 76 โครงสร้างทางสมองของมนุษย์ด้วยความเชื่อว่ามีลักษณะเป็นองค์ประกอบและมีระดับความสามารถที่แตกต่างกันในแต่ละคนซึ่งสามารถวัดได้โดยการใช้แบบสอบถามมาตรฐานต่อมาได้ขยายแนวคิดของการ วัดความสามารถทางสมองสู่การวัดผลสัมฤทธิ์ บุคลิกภาพ ความถนัดและความสามารถในการด้านต่าง ๆ รวมทั้งความสามารถในการคิดแนวทางการวัดจากการปฏิบัติจริง (Authentic Performance Measurement) แนวทางการวัดนี้เป็นแนวทางเลือกใหม่ที่เสนอโดยกลุ่มนักวัดการเรียนรู้ในบริบทที่เป็นธรรมชาติโดยเน้นการวัดจากการปฏิบัติในชีวิตจริงหรือคล้ายจริงที่มีคุณค่าต่อตัวผู้ปฏิบัติมิติของ การวัดทักษะการคิดซับซ้อนในการปฏิบัติงาน ความร่วมมือในการแก้ปัญหาและการประเมินตนเอง เทคนิคการวัดใช้การสังเกตสภาพงานที่ปฏิบัติจากการเขียนเรียงความ การแก้ปัญหาในสถานการณ์ เหมือนจริง และการรวบรวมในแฟ้มสะสมงานซึ่งแนว

ทางการวัดจากการปฏิบัติจริงที่จะใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้มีนักวิชาการให้รายละเอียดเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

ศิริกาญจน์โกศลุม และคารณิคำว้าง (2546, น. 51-53) ได้จำแนกพฤติกรรมย่อยของการวัดความสามารถในการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ข้อดังนี้

1) การวิเคราะห์ส่วนประกอบ เป็นความสามารถในการหาส่วนประกอบที่สำคัญของสิ่งของหรือเรื่องราวต่าง ๆ เป็นความสามารถในการบอกความแตกต่างระหว่างข้อเท็จจริงและความคิดเห็น ความแตกต่างของข้อสรุปจากข้อเท็จจริงที่นำมาสนับสนุน เช่น การวิเคราะห์ส่วนประกอบที่สำคัญ สาเหตุและสาระสำคัญของเรื่อง

2) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เป็นความสามารถในการหาความสัมพันธ์ของส่วนสำคัญต่างๆ เป็นการระบุความสัมพันธ์ระหว่างความคิด ความสัมพันธ์ในเชิงเหตุและผล และความแตกต่าง ระหว่างข้อโต้แย้งที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้อง

3) การวิเคราะห์หลักการเป็นความสามารถในการหาหลักการของความสัมพันธ์ของส่วนสำคัญในเรื่องนั้นๆ ว่าสัมพันธ์กันอยู่โดยอาศัยหลักการใด เป็นความสามารถในการให้ผู้เรียนค้นหาหลักการของเรื่อง ระบุจุดประสงค์ของผู้เรียน ประเด็นที่สำคัญของเรื่อง เทคนิคที่ใช้ในการชักจูง ผู้อ่าน และรูปแบบของภาษาที่ใช้เช่น การบอกหรือการอธิบายสิ่งที่เป็นใจความสำคัญ ความสัมพันธ์ และหลักการของสิ่งที่เรียน

สมนึก ภัททิยธนี (2546, น. 144-146) ได้แบ่งพฤติกรรมด้านการวิเคราะห์แยกย่อยออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1) การวิเคราะห์ความสำคัญ หมายถึง การพิจารณาหรือจำแนกว่า ชิ้นใด ส่วนใดเรื่องในเหตุการณ์ใด ตอนใด สำคัญที่สุด หรือหาจุดเด่น จุดประสงค์สำคัญ สิ่งที่น่าสนใจ

2) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์หมายถึง การค้นหาความเกี่ยวข้องระหว่างคุณลักษณะสำคัญของเรื่องราวหรือสิ่งต่างๆ ว่าสองชิ้นส่วนใดสัมพันธ์กัน รวมถึงการอุปมาอุปมัย

3) การวิเคราะห์หลักการ หมายถึง การให้พิจารณาชิ้นส่วน หรือส่วนปลีกย่อยต่าง ๆ ว่าทำงานหรือเกาะยึดกันได้หรือคงสภาพเช่นนั้นได้เพราะใช้หลักการใดเป็นแกนกลาง จึงถามโครงสร้างหรือหลัก หรือวิธีการที่ยึดถือ

Watson and Glaser (1964 อ้างถึงใน อาร์ม โพธิ์ พันธ์, 2550, น. 50-51) ได้กล่าวไว้ว่าการวัดความสามารถในการคิดวิเคราะห์จึงมี 5 ขั้นตอน คือ

1) การระบุปัญหา จะเป็นการกำหนดปัญหา และทำความเข้าใจกับปัญหาพิจารณาข้อมูลหรือกำหนดปัญหาข้อโต้แย้งหรือข้อมูลที่คลุมเครือ รวมทั้งนิยามความหมายของคำ และข้อความ การระบุปัญหาเป็นกระบวนการเริ่มต้นการคิดวิเคราะห์หรือการคิดอย่างมีวิจารณญาณเป็น

การกระตุ้นให้บุคคลเริ่มต้นคิด เมื่อตระหนักว่ามีปัญหา หรือข้อโต้แย้งหรือได้รับข้อมูลข่าวสารที่คลุมเครือ จะพยายามหาคำตอบที่ สมเหตุสมผล เพื่อคิดอย่างมีวิจารณญาณ

2) การตั้งสมมติฐาน เป็นการพิจารณาแนวทาง การสรุปอ้างอิงของปัญหาข้อโต้แย้งหรือข้อมูลที่คลุมเครือ โดยนำข้อมูลที่มีการจัดระบบแล้ว มาพิจารณาเชื่อมโยงหาความสัมพันธ์เพื่อกำหนดแนวทางการสรุปที่น่าเป็นไปได้ว่า จากข้อมูลที่ปรากฏสามารถเป็นไปได้ในทิศทางใดบ้าง เพื่อที่จะได้ พิจารณาเลือกแนวทางที่เป็นไปได้มากที่สุด หรือการตัดสินใจอย่างสมเหตุสมผลในการสรุปอ้างอิง ต่อไป

3) การตรวจสอบสมมติฐาน เป็นการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาข้อโต้แย้งหรือข้อมูลที่ คลุมเครือจากแหล่งต่าง ๆ รวมทั้งการดึงข้อมูล หรือความรู้จากประสบการณ์เดิมที่มีอยู่มาใช้ เพื่อออกแบบการทดลอง หรือวิธีการแก้ปัญหา เป็นการตรวจสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้เพื่อเป็นแนวทาง ในการตัดสินใจอย่างสมเหตุสมผลในการสรุปอ้างอิงต่อไป

4) การสรุปอ้างอิงโดยใช้หลักตรรกศาสตร์เป็นการพิจารณาเลือกแนวทางที่สมเหตุสมผลที่สุดจากข้อมูลหรือหลักฐานที่มีอยู่ หลังจากกำหนดแนวทางเลือกที่อาจเป็นไปได้ก็จะพยายามเลือก วิธีการหรือแนวทางที่เป็นไปได้มากที่สุด ที่จะนำไปสู่การสรุปที่สมเหตุสมผลการใช้เหตุผลหรือทักษะ การคิดที่จำเป็นต่อการสรุปปัญหาและเป็นทักษะการคิดที่สำคัญของการคิดวิเคราะห์หรือคิดวิจารณ์ เพราะการคิดที่ด้นั้นขึ้นอยู่กับการใช้เหตุผลที่ดีและข้อสรุปที่ดีที่สุดจะต้องได้รับการสนับสนุนจาก เหตุผลที่ดีที่สุดด้วย

5) การประเมินสรุปอ้างอิง เป็นการประเมินความสมเหตุสมผลของการสรุปอ้างอิง หลังจากตัดสินใจสรุปโดยใช้หลักตรรกศาสตร์จะต้องประเมินข้อสรุปอ้างอิงว่า สมเหตุสมผลหรือไม่ ผลที่เกิดจะเป็นอย่างไร ถ้าข้อมูลที่ได้รับการเปลี่ยนแปลง และได้รับข้อมูลเพิ่มเติมต้องกลับไปรวบรวมข้อมูลที่มีอยู่อีกครั้งหนึ่งเพื่อกำหนดสมมติฐานสรุปอ้างอิงใหม่ สรุปได้ว่าการวัดความสามารถทักษะการคิดวิเคราะห์ทำได้ด้วยใช้แบบสอบถามมาตรฐานวัด ผลสัมฤทธิ์ บุคลิกภาพ ความถนัด และความสามารถในด้านต่าง ๆ หรือใช้การสังเกตสภาพงานที่ปฏิบัติ จากการเขียนเรียงความการแก้ปัญหาในสถานการณ์เหมือนจริง และการรวบรวมในแฟ้มสะสมงาน อีกทั้งมีขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมการระบุปัญหาการตั้งสมมติฐานการตรวจสอบสมมติฐาน การสรุปอ้างอิงโดยใช้หลักตรรกศาสตร์และการประเมินสรุปอ้างอิง ซึ่งจะบ่งชี้ถึงความสามารถด้านทักษะการคิดวิเคราะห์

2.5 การเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา

การสอนแบบกรณีศึกษา มีผู้ให้ความหมายหลายท่าน ดังนี้

Shulman (1992, p.21) กล่าวว่า กรณีศึกษาเป็นเรื่องราว เรื่องเล่า หรือชุดของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดในสถานที่ที่เฉพาะเจาะจง นอกจากนี้แล้วกรณีศึกษาเป็นได้ทั้งลักษณะของเอกสารที่บันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง หรือในลักษณะของเรื่องที่แต่งขึ้น

อัญชลี เครือคำขาว (2540, น. 14) กล่าวว่า การสอนแบบกรณีศึกษา หมายถึง การนำเรื่องราวหรือสภาพปัญหาในชีวิตจริงที่เกิดขึ้นในสังคมและนำมาผูกเป็นตัวอย่างให้ผู้เรียนได้ศึกษากรณีต้องเหมาะสมกับผู้เรียน มีคุณค่าส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม มีความละเอียดชัดเจนโดยให้ผู้เรียนมีความรู้สึกเป็นจริงจนคิดว่าเป็นเรื่องราวของตนเอง ผู้เรียนสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระในการคิดวิเคราะห์ซึ่งการเสนอกรณี นำเสนอในรูปของเอกสาร สไลด์ วิดิทัศน์ กรือการ์ตูนเรื่อง เป็นต้น

ฤทัยวรรณ คงชาติ (2544, น. 37) กล่าวว่า การสอนแบบกรณีศึกษา หมายถึง การนำเรื่องราวหรือสภาพปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในชีวิตจริงมาศึกษา ผู้เรียนได้แสดงความคิดเห็น วิเคราะห์อภิปราย เพื่อสร้างความเข้าใจและนำไปสู่การตัดสินใจหาแนวทางแก้ปัญหาได้อย่างมีเหตุผล

สุคนธ์ สิ้นธพานนท์ และคนอื่น ๆ (2545, น. 111) กล่าวว่า การสอนแบบกรณีศึกษา หมายถึง การสอนที่มีการนำเสนอเอาสถานการณ์หรือปัญหา หรือใช้กรณี หรือเรื่องราวต่างๆ ที่เกิดขึ้นจริง หรืออาจจะเกิดขึ้นได้ในชีวิตจริงมาดัดแปลงเพื่อเป็นตัวอย่างให้ผู้เรียนได้ศึกษาวิเคราะห์ และมีการฝึกให้ผู้เรียนได้ทำความเข้าใจมองเห็นปัญหาอย่างแท้จริง และฝึกฝนหาทางแก้ไขปัญหานั้นๆ ผู้เรียนมีการอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน ตลอดจนการร่วมกันตัดสินใจ

ทศนา เขมมณี (2552, น. 362) กล่าวว่า การสอนแบบกรณีศึกษา หมายถึง กระบวนการที่ผู้สอนใช้ในการช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยผู้เรียนศึกษาเรื่องที่สมมติขึ้นจากความเป็นจริงและตอบประเด็นคำถามเกี่ยวกับเรื่องนั้น แล้วนำคำตอบและเหตุผลที่มาของคำตอบนั้นมาใช้เป็นข้อมูลในการอภิปราย เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์

จากความหมายของการสอนแบบกรณีศึกษา สรุปได้ว่า กรณีศึกษาคือรูปแบบวิธีการสอนที่เน้นการมีส่วนร่วมของผู้เรียนในห้องเรียน โดยการนำเรื่องราวจากประสบการณ์ของบริษัทต่าง ๆ หรือเหตุการณ์สมมุติ มาเป็นตัวอย่างกรณีศึกษา ทำให้ผู้เรียนได้วิเคราะห์และแสดงความคิดเห็น สามารถเรียนรู้และเข้าใจเนื้อหาของรายวิชาได้ ผู้เรียนต้องคิด หาหลักการและเหตุผล มาอภิปรายร่วมกับเพื่อน ๆ ในกลุ่มเล็กหรือในชั้นเรียน เพื่อเป็นการสรุป ความรู้ ข้อคิดเห็น แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นกับเพื่อนกลุ่มอื่น ๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้มากยิ่งขึ้น

2.5.1 ประเภทของกรณีศึกษา

ประเภทของกรณีศึกษา การจัดการศึกษาในระดับขั้นพื้นฐานและในระดับอุดมศึกษา ได้มีการนำเอากรณีศึกษาใช้ในการจัดการเรียนการสอนอยู่หลายประเภท ดังที่ เรย์โนลด์ (Reynolds 1980, อ้างถึงใน เอกชัย กี่สุขพันธ์ 2530) ได้แบ่งประเภทของกรณีศึกษาไว้ 9 ประเภท คือ

1. The Background Case เป็นกรณีศึกษาที่เขียนขึ้นเพื่อเป็นการให้ข่าวสารข้อมูลความจริงแก่ผู้เรียนในสถานการณ์เฉพาะซึ่งผู้เรียนสามารถรับทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์จริงๆ ได้โดยง่าย การใช้ Background Case นี้ เหมาะกับผู้เรียนที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาแล้ว (Senior Learner) มากกว่า

2. The Exercise Case เป็นกรณีศึกษาที่คล้ายคลึงกับ Background Case แต่เน้นให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติเทคนิคต่าง ๆ จากกรณีศึกษาที่เขียนขึ้นจากสถานการณ์ที่เป็นจริงมากกว่าการเป็นแบบฝึกหัดทางวิชาการ

3. The Situation Case เป็นกรณีศึกษาที่เขียนขึ้นเพื่อให้ผู้เรียนได้เผชิญกับสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นเหตุการณ์ของความสำเร็จหรือความล้มเหลว

4. The Complex Case เป็นกรณีศึกษาที่มีความยุ่งยากและซับซ้อนมากกว่า Situation Case ข้อมูลที่ให้จะเป็นเพียงผิวเผิน ซึ่งดูเหมือนไม่มีความสัมพันธ์กัน และอาจทำให้ผู้เรียนเกิดความไขว้เขว แต่ในความเป็นจริงแล้วข้อมูลจะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

5. The Decision Case กรณีศึกษาแบบนี้ ผู้เรียนจะต้องฝึกการวิเคราะห์ เหตุการณ์หรือสถานการณ์ต่าง ๆ จากข้อมูลที่กำหนดให้ในกรณีศึกษา และฝึกการตัดสินใจว่าจะทำอะไรในเหตุการณ์นั้น ๆ แล้วเขียนเป็นแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ขึ้น

6. The Decision Case เป็นกรณีศึกษาที่เขียนขึ้นโดยมีพื้นฐานมาจากเอกสารต่างๆ ที่เข้ามาสู่โต๊ะเก้าอี้ หรือตะแกรงของผู้เขียนกรณีศึกษา กรณีศึกษานี้จะให้ข้อมูลแก่ผู้เรียนจะถูกจำกัดเวลาในการศึกษาเพื่อตัดสินใจดำเนินการในแต่ละเรื่องที่กำหนดให้

7. The Critical Incident Case กรณีศึกษาแบบนี้ผู้เรียนจะได้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นข้อ ๆ ซึ่งไม่ครบสมบูรณ์ ข้อมูลอื่น ๆ จะให้ได้ต่อเมื่อผู้เรียนได้มีการถามเพิ่มเติมจนกว่าข้อมูลที่เพิ่มให้เพียงพอแก่การเข้าใจของผู้เรียนในการแก้ปัญหากรณีตัวอย่างนั้น Critical Incident Case นี้เหมาะสำหรับการฝึกให้ผู้เรียนเกิดทักษะในการถามคำถามที่ถูกต้อง

8. The Sequential Case เทคนิคของการใช้กรณีศึกษาแบบนี้ คือ การหยุดเรื่องหรือสถานการณ์ที่จุดวิกฤติ (Critical Point) ของกรณีศึกษา แล้วให้ผู้เรียนทำนายผลของเหตุการณ์นั้น ๆ ในขณะที่หยุดเรื่องนั้นไว้ ต่อจากนั้นจึงให้ผู้เรียนทราบเรื่องราวต่อไป แล้ววิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างผลของการคาดการณ์หรือทำนายไว้ล่วงหน้ากับการปฏิบัติที่เกิดขึ้นจริงของกรณีศึกษานั้น

9. The Role Play Case เป็นการศึกษากรณีศึกษาโดยการให้ผู้เรียนเป็นผู้แสดงบทบาทสมมติตามสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในกรณีตัวอย่าง จะทำให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์และความรู้สึกโดยตรงจากเหตุการณ์นั้นในกรณีศึกษา

นอกจากนั้น ประกอบ คูปรัดน์ (2537) ได้เสนอรูปแบบของกรณีศึกษาที่นิยมใช้กันอยู่ในปัจจุบันว่ามีอยู่ 5 รูปแบบ ได้แก่

1. กรณีศึกษาแบบวิกฤตการณ์ (Critical Incident Case) จะนำเสนอวิกฤตการณ์ไปที่ละขั้นตอนตั้งแต่สาเหตุจนถึงข้อขัดแย้งในกรณี

2. กรณีแบบบอกเล่าทิ้งไว้แล้วทิ้งประเด็นให้ขบ (Next Stage Case) เป็นการเล่าข้อมูลตามความเป็นจริง เพื่อนำไปสู่สภาพปัญหา ซึ่งผู้เรียนจะต้องเป็นผู้ค้นหาคำตอบ การเล่าจะไม่บอกข้อมูลทั้งหมด แต่จะเผยข้อมูลเพิ่มทีละขั้น โดยแต่ละขั้นผู้สอนจะตั้งคำถามทิ้งไว้ ผู้เรียนก็จะติดตามเหตุการณ์ คาคการณ์ พร้อมอธิบายความคิดของตน

3. กรณีศึกษาที่ใช้เหตุการณ์และของจริง (Live Case) อาจนำเสนอข้อมูลที่เป็นหรือเหตุการณ์ขณะนั้น แล้วมีการอภิปรายคาคการณ์ หรือปล่อยให้ผู้เรียนได้ตัดสินใจ แล้วจะมีความจริงหรือการตัดสินใจจริงที่ได้เกิดขึ้น หรือคลี่คลายในบางกรณี

4. กรณีศึกษาแบบสมบูรณ์ที่เต็มไปด้วยข้อมูล (Major Issue Case or Comprehensive Case) จะนำเสนอข้อมูลที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงอาจมีสถิติ กรณีเช่นนี้มีความยาวมาก เพราะต้องการข้อมูลที่ค่อนข้างสมบูรณ์

5. กรณีศึกษาแบบในตะกร้า (In-basket Case) เป็นการสร้างสถานการณ์ปัญหาในการตัดสินใจหลายเรื่องในสถานการณ์เดียว

ประเภทกรณีที่น่าสนใจมาแต่ละลักษณะจะมีจุดเด่นและข้อจำกัดที่แตกต่างกัน การเลือกใช้กรณีศึกษาประเภทหนึ่งประเภทใดในการจัดการเรียนการสอนจึงต้องออกแบบ และพัฒนากรณีศึกษาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการเรียนการสอน ความสามารถของผู้เรียน และทักษะความรู้ในแต่ละเรื่องด้วย

การสอนโดยใช้กรณีศึกษาแตกต่างจากการสอนแบบปกติอย่างไร

การสอนแบบปกติ	การสอนด้วยกรณีศึกษา
ขึ้นอยู่กับวิธีการถ่ายทอดความรู้ของอาจารย์ให้ชัดเจนและน่าสนใจ	ขึ้นอยู่กับวิธีการจัดการและเชื่อมต่อองค์ความรู้ที่ครบถ้วนเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ
ผู้สอนเป็นจุดศูนย์กลางในการเรียนรู้โดยเป็นผู้บรรยายหลัก และเป็นผู้นำเสนอข้อมูลและการวิเคราะห์	ผู้เรียนเป็นจุดศูนย์กลางในการเรียนรู้โดยมีผู้สอนเป็นผู้ควบคุมทิศทางการเรียนรู้
ผู้เรียนเป็นผู้มีหน้าที่จดบันทึกอย่างรวดเร็ว เพื่อตามให้ทันผู้สอนบรรยาย	ผู้เรียนมีหน้าที่ตั้งคำถาม ได้ตอบ คิด วิเคราะห์ตามและต่อข้อคิดในแนวความคิดจากเพื่อนร่วมชั้น
ผู้เรียนได้รับองค์ความรู้จากการสื่อสารและบอกเล่าจากผู้สอนเพียงด้านเดียว	ผู้เรียนจะได้รับการฝึกทักษะครบถ้วน ทั้งการฟัง การคิดเชิงวิเคราะห์ การวิเคราะห์สถานการณ์ ทักษะการสื่อสาร การใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหา
เนื้อหาในการเรียนมีความเจาะจงในรายวิชา	องค์ความรู้ที่ผู้เรียนได้รับครอบคลุมองค์ความรู้จากรายวิชาที่หลากหลายรวมถึงประสบการณ์ที่แตกต่าง

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2553

2.5.2 การสร้างกรณีศึกษา

นักวิชาการได้เสนอแนวคิดในการสร้างกรณีศึกษาให้สมบูรณ์และมีความเหมาะสมกับการนำไปใช้ในการจัดการเรียนการสอนดังเช่น เฮเรอิด (Herreid 1999, อ้างถึงใน นิติยา โสริกุล 2547, น. 62) กล่าวว่า การสร้างกรณีศึกษาที่ดีควรประกอบด้วย

1. การเล่าเรื่องราวในกรณีศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับเรื่องที่คุณเรียนตั้งแต่ต้นจนจบ
2. มีจุดเน้นและประเด็นในเรื่องที่น่าสนใจ มีความสำคัญ มีปัญหา และมีแนวคิด
3. มีความน่าสนใจ และประเด็นที่ทันสมัย
4. ตัวละคร หรือตัวเนื้อเรื่องในกรณีศึกษาสามารถกระตุ้นให้ผู้เรียนมีความรู้สึกร่วมที่เกี่ยวข้องที่จะต้องร่วมในการแก้ปัญหา หรือตอบประเด็นปัญหาในกรณีศึกษา
5. ในกรณีศึกษามีการเรียงลำดับ มีเป้าหมายให้ผู้เรียนได้คิดและรู้สึกละอาย กรณีศึกษาที่สามารถนำไปสู่เป้าหมายนั้นได้

6. เนื้อเรื่องต้องมีความเชื่อมโยงให้ผู้เรียนสามารถคิดและแก้ปัญหาในกรณีศึกษาได้
7. กรณีศึกษามีจุดเด่นในการนำมาเป็นบทบาทให้ผู้เรียนได้นำมาใช้ในการประยุกต์การเรียนรู้เนื้อหาหัวข้อนั้น ๆ เพื่อเอื้ออำนวยประโยชน์ในการเรียนได้ง่ายขึ้น
8. ในกรณีศึกษา มีประเด็นอภิปรายและเกิดการกระตุ้นให้ผู้เรียนมีการอภิปราย
9. มีการผลักดันให้เกิดการตัดสินใจ
10. ในกรณีศึกษา มีการแสดงออกถึงหลักการที่อยู่บนความเป็นจริง
11. ต้องถูกจัดการภายใต้ในช่วงเวลาที่มีเหตุผล กรณีศึกษาที่ดีจะมีการสรุปและจับประเด็น มีความยาวของกรณีศึกษาที่มีความยาวพอเพียง สรุปย่อส่วนสำคัญให้ผู้เรียนมีการกระตุ้นความสนใจ และใช้กรณีศึกษาที่ซับซ้อนในผู้เรียนที่มีความพร้อม

นอกจากนี้ นิตยา โสริกุล (2547, น. 61-62) กล่าวถึงการสร้างกรณีศึกษาว่าควรประกอบด้วย

1. การวางแผน ผู้เขียนกรณีศึกษาจะต้องวางแผนหรือแนวความคิดไว้ล่วงหน้าว่า จะต้องการกรณีศึกษาแบบใด ประเภทใด เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการสอน
2. การรวบรวมข้อมูล เมื่อได้วางแผนเรียบร้อยแล้วต้องการกรณีศึกษาเรื่องใด ประเภทใด ขั้นต่อมาคือการศึกษารวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ เพื่อนำมาเขียนเป็นกรณีศึกษา
3. การเขียน เมื่อสามารถรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกรณีศึกษาที่ต้องการได้แล้ว ขั้นต่อไปก็คือ การนำข้อมูลต่าง ๆ เหล่านั้นมาเขียนเป็นเรื่องราวโดยเรียงลำดับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นก่อนหลังตามสถานการณ์จริง ทั้งนี้การเขียนกรณีศึกษาโดยทั่วไป มักจะเขียนเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนนำ (Opening) ส่วนเนื้อเรื่อง (Case Body) และส่วนท้าย (Closing) เมื่อได้เขียนกรณีศึกษาเสร็จแล้วควรมีการทดลองนำไปใช้ในการสอนก่อน เพื่อทดสอบว่าผู้เรียนมีปฏิกิริยาไปในแนวทางที่ต้องการหรือไม่ จากนั้นก็นำมาปรับปรุงใหม่และทดลองใช้อีกจนเป็นที่แน่ใจว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้

2.5.3 การจัดการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา (Case Based Learning)

2.5.3.1 ความหมายของการจัดการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา

Cliff (1999, อ้างถึงในนิตยา โสริกุล 2547, น. 53) กล่าวว่า การเรียนรู้ด้วยกรณีศึกษา (Case-based Learning) หมายถึง การเรียนการสอนโดยใช้กลวิธีในการแสดงออกถึงหลักการ เนื้อหาที่มีความสัมพันธ์กันออกมาในรูปของเรื่องราว (Story) การวาดรูป (Drawing) เอกสารรายงาน (Documents) ข่าว (News) โทรทัศน์และละคร (TV and Drama) บทประพันธ์ (Poems) เสียงเพลง (Songs) รูปภาพ (Paintings) เสียง (Sounds) การ์ตูน (Cartoons) ปัญหา (Problem) สถานการณ์ต่างๆ

(Situations) เป็นต้น ซึ่งวิธีที่ใช้ในการแสดงออกของการสอนประกอบด้วย การบรรยาย การอภิปรายกลุ่มย่อยโดยเน้นทักษะการทำงานเป็นทีม (Collaborative Skills) และการเรียนที่เน้นปัญหาเป็นหลัก (Problem-Based Learning : PBL) เมื่อร่วมกับการฝึกศึกษาแล้ว การฝึกศึกษาจะทำให้ผู้เรียนสามารถเกิดการเรียนรู้และเกิดกระบวนการคิดแก้ปัญหา และการตัดสินใจได้ดี

นอกจากนี้แล้ว สมิท และเรแกน (Smith and Ragan 1999, อ้างถึงใน วัชรานเล่าเรียนดี, 2552) กล่าวถึงการเรียนรู้ด้วยกรณีศึกษาด้วยกรณีศึกษาว่าเป็นการเรียนรู้ด้วยการศึกษาค้นคว้าปัญหา ผู้เรียนจะได้รับการนำเสนอสถานการณ์ปัญหาที่เป็นสถานการณ์จริง และผู้เรียนจะต้องดำเนินการแก้ปัญหาที่นั้น ซึ่งในการแก้ปัญหาผู้เรียนจะเลือกจัดการกับหลักการต่าง ๆ การศึกษาเป็นรายกรณีเหมาะสมกับการเรียนรู้เพื่อแก้ปัญหาที่ไม่มีคำตอบถูกต้องเพียงคำตอบเดียว โดยเฉพาะปัญหานั้นต้องเป็นปัญหาที่ซับซ้อนมองได้หลาย ๆ มุมมอง การศึกษาเป็นรายกรณีสามารถพัฒนาทักษะการตัดสินใจได้ด้วยการพิจารณาหาทางแก้ปัญหาและนำเสนอแนวทางแก้ปัญหา ซึ่งต้องเป็นกรณีศึกษาที่เขียนขึ้นมาเพื่อให้ศึกษาและหาทางแก้ปัญหาโดยเฉพาะและต้องมีการเขียนตอบ

ทิสนา เขมมณี (2549) กล่าวถึง การจัดการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาว่าคือ กระบวนการที่ผู้สอนใช้ในการช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยให้ผู้เรียนศึกษาเรื่องที่สมมติขึ้นจากความเป็นจริง และตอบประเด็นคำถามเกี่ยวกับเรื่องนั้น แล้วนำคำตอบและเหตุผลที่มาของคำตอบนั้นมาใช้เป็นข้อมูลในการอภิปราย เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์

จากความหมายที่กล่าวมาสามารถสรุปความหมายของการจัดการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาได้ว่าเป็นการนำกรณีศึกษาที่สร้างขึ้นอย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการจัดการเรียนรู้ มาให้ผู้เรียนศึกษา วิเคราะห์ อภิปราย และตัดสินใจหาทางแก้ปัญหาหรือหาคำตอบ ทั้งเป็นรายบุคคล และเป็นรายกลุ่ม ซึ่งแต่ละกรณีอาจมีวิธีแก้ปัญหา หรือคำตอบทางเดียว หรือหลายแนวทางได้

2.5.3.2 วัตถุประสงค์ของการจัดการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา

Mason, Mayer and Ezell (1982, อ้างถึงใน เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง 2534, น. 6-7) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการจัดการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา ไว้ดังนี้

1. จุดเน้นของการจัดการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาไม่ใช่ทฤษฎี หรือหลักการที่เป็นนามธรรม แต่เป็น การประยุกต์ใช้ทฤษฎีและหลักการต่าง ๆ กับปัญหาทั้งหลายที่มีอยู่ในสถานการณ์นั้น
2. เป็นการฝึกวิเคราะห์สถานการณ์เพื่อหาข้อตกลงใจว่า อะไร และสิ่งใด สามารถปฏิบัติได้

นอกจากนี้แล้ว วาริรัตน์ แก้วอุไร (2541) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการจัดการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาไว้ดังนี้

1. เพื่อฝึกการใช้ความคิดวิเคราะห์ และแยกแยะประเด็นปัญหาเมื่อเผชิญกับปัญหาหรือสถานการณ์หลาย ๆ แบบ ซึ่งเป็นการมุ่งเสริมสร้างทักษะการคิดวิเคราะห์เพื่อนำไปใช้แก้ปัญหาในสถานการณ์จริง
2. การพิจารณากรณีศึกษาอย่างละเอียดรอบคอบ สมเหตุสมผล เพื่อให้เกิดข้อสรุปเป็นการทำให้ผู้เรียนรู้จักการตัดสินใจอย่างมีหลักการและมีเหตุผลสนับสนุนได้ปฏิบัติการคิดทุกระดับจากง่ายไปจนถึงการประเมิน โดยจุดเน้นของกรณีศึกษาจะอยู่ที่เนื้อหาของเรื่องและการอภิปรายประเด็นปัญหาต่าง ๆ
3. เพื่อให้ผู้เรียนรู้จักวิธีการสืบค้นความรู้ด้วยตนเอง และนำไปสู่การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจริงได้
4. เพื่อเสริมสร้างทักษะในการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม อย่างรู้บทบาทและหน้าที่ของตนเอง
5. เพื่อฝึกและให้โอกาสผู้เรียนแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสบการณ์ ความรู้สึก และเจตคติซึ่งกันและกัน

ทศนา เขมมณี (2549) กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการจัดการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาว่าเป็นวิธีการที่มุ่งช่วยให้ผู้เรียนฝึกฝนการเผชิญและแก้ปัญหาโดยไม่ต้องรอให้เกิดปัญหาจริง เป็นวิธีการที่เปิดโอกาสผู้เรียนคิดวิเคราะห์ และเรียนรู้ความคิดของผู้อื่น ช่วยให้ผู้เรียนมีมุมมองที่กว้างขึ้น

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวเราสามารถสรุปได้ว่าวัตถุประสงค์ที่สำคัญของการจัดการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา คือ การฝึกให้ผู้เรียนได้เผชิญปัญหาหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้สืบค้นความรู้และประยุกต์ใช้ความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์จากกระบวนการกลุ่ม ทำให้เกิดความสามารถวิเคราะห์ และตัดสินใจแก้ปัญหาหรือหาคำตอบได้อย่างเหมาะสม นำสู่ความสามารถในการเผชิญกับสถานการณ์จริงในอนาคตได้ต่อไป

5.3.3 กระบวนการจัดการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา

Easton (1992, p. 12-14) กล่าวถึง ลำดับขั้นตอนของการจัดการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาว่าประกอบด้วยขั้นตอน 7 ขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1. การทำความเข้าใจสถานการณ์
2. การวินิจฉัยขอบเขตของปัญหา
3. สร้างทางเลือกในวิธีการแก้ไขปัญหา

4. ทำนายผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น
5. ประเมินทางเลือก
6. วิเคราะห์ผลออกมาชัดเจน
7. สื่อสารผลลัพธ์ที่ได้

ขณะที่ Kolodner (1992, อ้างถึงใน นิติยา โสริกุล 2547, น. 64) ได้กล่าวถึงขั้นตอนการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาในการแก้ปัญหาว่ามี 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. การระลึกถึงประสบการณ์เดิม ขึ้นอยู่กับว่ากรณีศึกษานั้นสร้างได้ดีเพียงใดเหมาะสมที่จะดึงประสบการณ์เดิมเพื่อเข้าไปอยู่ในความจำของผู้เรียนหรือไม่ ถ้ากรณีศึกษานั้น ๆ มีความชัดเจนมากกว่าการรับรู้ในกรณีศึกษานั้นก็จะยิ่งขึ้นตามไปด้วย

2. การตีความสถานการณ์ใหม่จากประสบการณ์เดิมที่มีอยู่เป็นกระบวนการของการเปรียบเทียบ และจำแนกความแตกต่างจากประสบการณ์เดิมไปสู่ประสบการณ์ใหม่

3. นำวิธีการแก้ปัญหาแบบเดิมที่จำเป็นต้องใช้มาใช้ในสถานการณ์ใหม่ กล่าวคือ ถ้าการแก้ปัญหาในกรณีศึกษาเดิมมีส่วนสำคัญในการแก้ปัญหาใหม่ได้ ผู้เรียนก็จะยอมรับนำวิธีนั้นเพื่อนำมาใช้ แต่ถ้าไม่มีส่วนสำคัญในการแก้ปัญหาวิธีนั้นก็จะไม่ได้รับความสนใจ

สำหรับนักการศึกษาไทย ได้มีการออกแบบและพัฒนาขั้นตอนการเรียนการสอนได้หลายแบบด้วยกัน ดังเช่น

ทิสนา แจมมณี (2552, น. 362-363) กล่าวถึง ขั้นตอนการเรียนการสอนโดยใช้กรณีศึกษาว่า ประกอบด้วย

1. ผู้สอน หรือผู้เรียนนำเสนอกรณีศึกษา
2. ผู้เรียนศึกษากรณีศึกษา
3. ผู้เรียนอภิปรายประเด็นคำถามเพื่อหาคำตอบ
4. ผู้สอนและผู้เรียนอภิปรายคำตอบ
5. ผู้สอนและผู้เรียนอภิปรายเกี่ยวกับปัญหาและวิธีแก้ปัญหของผู้เรียน และสรุปการเรียนรู้ที่ได้รับ

6. ผู้สอนประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียน

หากครูอาจารย์สนใจก็ลองศึกษาขั้นตอนของนักการศึกษาที่เอามาแล้วลองนำไปใช้ดู หรือจะประยุกต์ดัดแปลงให้สอดคล้องกับบริบทในโรงเรียนที่อาจารย์ก็ได้

ข้อดี ของการจัดการสอนโดยใช้กรณีศึกษา

การจัดการเรียนการสอนโดยใช้กรณีศึกษา มีข้อดีอยู่มากมายในที่นี้ขอยกตัวอย่างนักการศึกษาโดย ทิศนา แคมมณี (2552, น. 364) กล่าวถึง ข้อดีของการจัดการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาไว้ว่า

1. เป็นวิธีสอนที่ช่วยให้ผู้เรียนได้พัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ การคิดอย่างมีวิจารณญาณ และการคิดแก้ปัญหา ช่วยให้ผู้เรียนมีมุมมองที่กว้างขึ้น
2. เป็นวิธีสอนที่ช่วยให้ผู้เรียนได้เผชิญปัญหาที่เกิดขึ้นในสถานการณ์จริง และได้ฝึกแก้ปัญหาโดยไม่ต้องเสี่ยงกับผลที่เกิดขึ้น ช่วยให้เกิดความพร้อมที่จะแก้ปัญหาเมื่อเผชิญปัญหานั้นในสถานการณ์จริง
3. เป็นวิธีสอนที่ช่วยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนสูง ส่งเสริมปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียน และส่งเสริมการเรียนรู้จากกันและกัน

ข้อดีของการจัดการเรียนการสอนโดยใช้กรณีศึกษาดังกล่าว เราสามารถสรุปได้ว่าการจัดการเรียนการสอนโดยใช้กรณีศึกษานั้น ช่วยทักษะการคิดที่หลากหลายของผู้เรียน ทั้งทักษะการคิดระดับต่ำ ไปจนถึงทักษะการคิดระดับสูง ซึ่งประกอบด้วย การคิดวิเคราะห์ การคิดแก้ปัญหา ตลอดจนการคิดอย่างมีวิจารณญาณ เป็นการฝึกการคิดและตัดสินใจอย่างรัดกุม รอบคอบก่อนเผชิญสถานการณ์ เป็นวิธีการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้เป็นกลุ่ม และส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life Long Learning)

ข้อจำกัดของการจัดการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา มีนักวิชาการบางท่านนำเสนอไว้โดยสรุปว่า หากกลุ่มผู้เรียนมีความรู้และประสบการณ์ไม่แตกต่างกัน การเรียนรู้อาจไม่กว้างเท่าที่ควร เพราะผู้เรียนมักมีมุมมองคล้ายกัน นอกจากนี้แม้ปัญหาและสถานการณ์จะใกล้เคียงกับความเป็นจริง แต่ก็ไม่ได้เกิดขึ้นจริง ๆ กับผู้เรียน ความคิดในการแก้ปัญหาจึงมักเป็นไปตามเหตุผลที่ถูกที่ควร ซึ่งอาจไม่ตรงกับการปฏิบัติจริงได้ (ทิศนา แคมมณี 2552 : 364) ซึ่งเป็นสิ่งที่ควรระมัดระวังเพื่อสามารถจัดการเรียนรู้โดยใช้วิธีดังกล่าวได้บรรลุผลที่สุด

2.5.4 การเตรียมตัวของผู้สอน

จากข้อมูลสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2553) กล่าวว่า กรณีศึกษาเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้เกิดการพัฒนาทักษะในการเชื่อมโยงองค์ความรู้ ภาคนทฤษฎีเข้ากับการดำเนินงานจริงในภาคปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้สอนสามารถนำไปใช้ประกอบการสอนในหลากหลายสาขาวิชา ดังนั้นการสอนแบบกรณีศึกษาจะบรรลุตามวัตถุประสงค์การเรียนรู้ได้ผู้สอนควรมีการเตรียมตัว ดังนี้

1. การกำหนดมิติความยากง่ายของกรณีศึกษา

มิติความยากง่ายของกรณีศึกษาแบบ Richard Ivey School of Business, The University of Western Ontario แบ่งเป็น 3 มิติ ซึ่งทั้ง 3 มิติสามารถแบ่งเป็นระดับความซับซ้อนได้เป็น 3 ระดับ ดังนี้

1.1 มิติการวิเคราะห์ (Analytical)

ระดับ 1 มีความซับซ้อนน้อยที่สุดจะมีการกำหนดปัญหาสิ่งที่ต้องตัดสินใจมีการกำหนดทางเลือกในการแก้ปัญหาและมีการวิเคราะห์ทางเลือกเบื้องต้นไว้ให้แล้ว

ระดับ 2 มีความซับซ้อนมากขึ้นจะมีการกำหนดปัญหาและสิ่งที่ต้องตัดสินใจไว้อย่างชัดเจนแต่ไม่ได้กำหนดทางเลือกไว้ให้

ระดับ 3 มีความซับซ้อนมากที่สุด จะไม่มีการระบุปัญหาและตัวเลือกไว้เลย ผู้อ่านจึงต้องตัดสินใจเองทั้งหมดในการวางกรอบปัญหาต่าง ๆ

1.2 มิติแนวคิดและทฤษฎี (Conceptual)

ระดับความยากง่ายของการศึกษาจะถูกกำหนดโดยการนำแนวคิดหรือทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ ถ้าเป็นแนวคิดง่าย ๆ ไม่ซับซ้อนก็จะถืออยู่ในระดับ 1 แต่หากต้องใช้แนวคิดและทฤษฎีหลายๆ ทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ร่วมกันก็ถือว่าอยู่ในระดับ 3

1.3 มิติการนำเสนอ (Presentation)

ระดับ 1 กรณีศึกษาสั้น มีความชัดเจน อ่านง่าย มีข้อมูลที่จำเป็นในการวิเคราะห์

ระดับ 2 มีข้อมูลในภาพรวม และข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์

ระดับ 3 ผู้เรียนต้องหาข้อมูลที่จำเป็นเองจากแหล่งอื่น

2. โครงสร้างคู่มือการสอน (Teaching Note) โดยทั่วไปประกอบด้วย

2.1 ชื่อกรณีศึกษา (Case's Name)

2.2 ปัญหาและประเด็นหลัก (Current Problems and Issues)

2.3 แนวคิดหรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง (Relevant Concept and Theory)

2.4 วัตถุประสงค์ในการเรียนด้วยกรณีศึกษา

2.5 คำถามหลัก

2.6 แนวทางคำตอบ

3. การสอนกรณีศึกษาต้องอาศัยการเตรียมความพร้อมเป็นอย่างดีของผู้สอนและผู้เรียน ทั้งก่อนเข้าห้องเรียน ระหว่างการเรียนการสอน และหลังเลิกเรียน

ก่อนเข้าห้องเรียน

มอบหมายกรณีศึกษาและหนังสือให้นักเรียนเพื่อเตรียมความพร้อมทั้งทางด้านเนื้อหา และกระบวนการสอน ทั้งนี้หมายรวมถึงวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้ รายชื่อผู้เรียน (Call List) แผ่นกระดาน (Board Plan) หัวข้อคำถามในการเปิดอภิปราย (Opening Question) คำถามสืบเนื่อง (Follow Up Question) และบทสรุป (Closing Comments)

ระหว่างการเรียนการสอน

เป็นผู้นำการอภิปรายโดยการถามคำถามและควบคุมทิศทางการอภิปรายและเสนอข้อคิดเห็น

1. เชื่อมโยงและจัดการความต่อเนื่องของข้อมูล และสามารถโต้ตอบกับเรียนได้อย่างมีเหตุและผล มีความยืดหยุ่นในคำตอบที่อาจมีการตั้งประเด็นไว้ก่อนหน้า
2. ให้ข้อมูล ทฤษฎีและความรู้เพิ่มเติม
3. ตั้งคำถามชวนคิดในการแสดงความคิดเห็นที่มีมุมมองที่แตกต่าง
4. กระตุ้นให้การต่อยอดเนื้อหาระหว่างผู้เรียน โดยอาจต่อยอดในแนวคิดทิศทางเดียวกัน แต่มีความลึกซึ้งมากขึ้นหรือต่อยอดจากผู้เรียนที่มีมุมมองแนวคิดและประสบการณ์ที่แตกต่าง
5. ให้ผู้เรียนตอบตามความสมัครใจ (Warm Calls) หรือเรียกกลุ่มตอบ (Cold Calls)
6. มีการสรุปผลการเรียนรู้ และชี้แนะในการหาข้อมูลและองค์ความรู้เพิ่มเติมนอกห้องเรียน

หลังการเรียนการสอน

ประเมินการมีส่วนร่วมของผู้เรียนประเมินแผนการสอนของเรื่องนั้น ๆ ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการสอนหรือไม่

1. ขนาดของชั้นเรียน

จำนวนผู้เรียนมีผลอย่างมากต่อคุณภาพการเรียนรู้ในการสอนด้วยกรณีศึกษา โดยทั่วไปแล้วจำนวนนักเรียนชั้นต่ำจะอยู่ที่ 12 คนแต่ไม่เกิน 100 คน แต่จำนวนที่เหมาะสมนั้นควรอยู่ระหว่าง 20-35 คน

2. การจัดวางอุปกรณ์ในชั้นเรียน

การจัดวางสิ่งของในชั้นเรียนที่เหมาะสมนั้นมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งหลักการง่ายๆ ของผังของห้องเรียนที่เหมาะสมก็คือผู้เรียนทั้งหมด รวมทั้งผู้สอน จะต้องสามารถมองเห็นทุกคนในชั้นเรียนโดยไม่มีสิ่งกีดขวางถ้าผู้สอนไม่สามารถมองเห็นผู้เรียนที่กำลังพูดอยู่ได้นั้นความมีประสิทธิภาพของการมีส่วนร่วมในชั้นเรียนก็จะลดลง

ผลกระทบที่มีต่อผู้เรียน

1. ผู้เรียนมีการคิดวิเคราะห์ทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ
2. ผู้เรียนสามารถตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด สถานการณ์นั้นๆ
3. ผู้เรียนมีความคิดสร้างสรรค์
4. ผู้เรียนมีการปรับใช้เครื่องมือและองค์ความรู้ด้านต่างๆ
5. ผู้เรียนมีทักษะด้านการสื่อสาร
6. ผู้เรียนมีทักษะการเขียน
7. ผู้เรียนมีการบริหารเวลา
8. ผู้เรียนมีการเข้าสังคมและรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น

ข้อจำกัด

1. หากกลุ่มผู้เรียนมีความรู้และประสบการณ์ไม่แตกต่างกัน การเรียนรู้อาจไม่กว้างเท่าที่ควรเพราะผู้เรียนมักมีมุมมองคล้ายกัน
2. แม้ปัญหาและสถานการณ์จะใกล้เคียงกับความเป็นจริง แต่ก็ไม่ได้เกิดขึ้นจริงๆ กับผู้เรียนความคิดในการแก้ปัญหาจึงมักเป็นไปตามเหตุผลที่ถูกที่ควร ซึ่งอาจไม่ตรงกับการปฏิบัติงานจริงได้

2.5.5 การวัดและประเมินผล

วาริรัตน์ แก้วอุไร (2541, น. 78) กล่าวว่า การประเมินผลการสอนแบบกรณีตัวอย่างจะเน้นให้ผู้เรียนได้ประเมินตนเอง (Self Evaluation) และประเมินการปฏิบัติงานของสมาชิกกลุ่ม (Peer Evaluation) ฉะนั้น การประเมินจึงใช้เพื่อการประเมินผลความก้าวหน้าของผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนได้รู้ว่าตนเรียนรู้อะไรและยังบกพร่องในจุดใด โดยเน้นการประเมินกระบวนการเรียนรู้ (Learning Process) และนำข้อมูลเสนอให้ผู้เรียนได้ทราบเพื่อการพัฒนาการเรียนการสอนต่อไปมากกว่าที่จะประเมินผลรวม (Summative Evaluation) แต่เพียงอย่างเดียว

สรุปได้ว่าจากสิ่งที่กล่าวมาข้างต้นจะพบว่า การจัดการเรียนการสอนโดยใช้กรณีศึกษาที่มีประสิทธิภาพ นอกจากจะดำเนินตามกระบวนการที่เหมาะสมแล้ว ยังมีความจำเป็นที่จะต้องนำข้อเสนอแนะต่างๆ ที่นักวิชาการหรือนักการศึกษาได้เสนอไว้เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ นอกจากนี้ผู้สอนและผู้เรียนยังต้องปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายอย่างเหมาะสม จึงจะเป็นปัจจัยของความสำเร็จตามเป้าหมายของวิธีการสอนโดยใช้กรณีศึกษาดังกล่าว

2.6 ทฤษฎีกระบวนการกลุ่ม (Group Process)

กระบวนการกลุ่มเป็นวิทยาการที่ศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มคนเพื่อนำความรู้ไปใช้ในการปรับเปลี่ยนเจตคติและพฤติกรรมของคน ซึ่งจะนำไปสู่การเสริมสร้างความสัมพันธ์และการพัฒนาการทำงานของกลุ่มคนให้มีประสิทธิภาพ

จุดเริ่มต้นของค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ก็คือ การศึกษากลุ่มคนด้านพลังกลุ่มและผู้ที่ได้เชื่อว่าเป็นบิดา ของกระบวนการกลุ่มก็คือ เคอร์ธ เลวิน (Kurt Lewin) นักจิตวิทยาสังคมและนักวิทยาศาสตร์ชาวเยอรมัน โดยเริ่มศึกษาตั้งแต่ประมาณปี ค.ศ 1920 เป็นต้นมา และได้มีผู้นำหลักการของพลังกลุ่มไปใช้ในการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม การพัฒนาบุคลิกภาพและจุดประสงค์อื่น ๆ วงการ รวมทั้งในวงการศึกษ

2.6.1 หลักการและแนวคิดทฤษฎีกระบวนการกลุ่ม

แนวคิดพื้นฐานของกระบวนการกลุ่มก็คือ แนวคิดในทฤษฎีภาคสนาม ของเคิร์ท เลวิน ที่กล่าวโดยสรุปไว้ดังนี้

พฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากความสัมพันธ์ของสมาชิกในกลุ่ม โครงสร้างของกลุ่มจะเกิดจากการรวมกลุ่มของบุคคลที่มีลักษณะแตกต่างกัน และจะมีลักษณะแตกต่างกันออกไปตามลักษณะของสมาชิกกลุ่ม

การรวมกลุ่มจะเกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่มในด้านการกระทำ ความรู้สึก และความคิด สมาชิกกลุ่มจะมีการปรับตัวเข้าหากันและจะพยายามช่วยกันทำงาน โดยอาศัยความสามารถของแต่ละบุคคลซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานลุล่วงไปได้ตามเป้าหมายของกลุ่ม

2.6.2 หลักการเรียนรู้แบบกระบวนการกลุ่ม ที่สำคัญมีดังนี้

1. การเรียนรู้เป็นกระบวนการที่เกิดจากแหล่งความรู้ที่หลากหลาย การเรียนรู้ที่เกิดจากการบรรยายเพียงอย่างเดียวไม่พอที่จะทำให้ผู้เรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรม แต่การจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาพฤติกรรมผู้เรียน โดยกระบวนการกลุ่มจะเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ใช้ศักยภาพของแต่ละคนทั้งในด้านความคิด การกระทำและความรู้สึกมาแลกเปลี่ยนความคิดและประสบการณ์ซึ่งกันและกัน

2. การเรียนรู้ควรจะเป็นกระบวนการกลุ่มที่สร้างสรรค์บรรยากาศการทำงานการทำงานกลุ่มที่ให้ผู้เรียนมีอิสระในการแสดงความรู้สึกนึกคิด มีบทบาทในการรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ของตนโดยมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอนจะช่วยให้การเรียนรู้เป็นไปอย่างมีชีวิตชีวาและช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความกระตือรือร้นในการเรียน

3. การเรียนรู้ควรเป็นกระบวนการที่ผู้เรียนค้นพบด้วยตนเอง การเรียนรู้ด้วยการกระทำกิจกรรมด้วยตนเองจะช่วยให้ผู้เรียนมีโอกาสเรียนรู้เนื้อหาวิชาหรือสาระจากการมีส่วนร่วม

ในกิจกรรม ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง จดจำได้ดี อันจะนำไปสู่การปรับเปลี่ยนเจตคติและพฤติกรรมของตนได้รวมทั้งสามารถนำไปพัฒนาบุคลิกภาพทุกด้านของผู้เรียน

4. การเรียนรู้กระบวนการเรียนรู้ กระบวนการเรียนรู้เป็นเครื่องมือที่จำเป็นในการแสวงหาความรู้ที่เป็นต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตทุกด้าน ดังนั้นถ้าผู้เรียนได้เรียนรู้อย่างมีระและมีขั้นตอนจะช่วยให้ผู้เรียนสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแสวงหาความรู้หรือตอบคำถามการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.6.3 หลักการสอนแบบกระบวนการกลุ่ม

การเรียนรู้แบบกระบวนการกลุ่ม คือ ประสบการณ์ทางการเรียนรู้ที่นักเรียนได้รับการลงมือร่วมปฏิบัติกิจกรรมเป็นกลุ่ม กลุ่มจะมีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ของแต่ละคนแต่ละคนในกลุ่ม มีอิทธิพลและมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและกัน หลักการสอนโดยวิธีกระบวนการกลุ่ม มีหลักการเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการเรียนการสอน สรุปได้ดังนี้ (คณะกรรมการศึกษาแห่งชาติ สำนักงาน 2540)

1. เป็นการเรียนการสอนที่ยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลางของการเรียนโดยให้ผู้เรียนทุกคนมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมมากที่สุด
2. เป็นการเรียนการสอน ที่เน้นให้นักเรียนได้เรียนรู้จากกลุ่มให้มากที่สุด กลุ่มจะเป็นแหล่งความรู้สำคัญที่จะฝึกให้ผู้เกิดความรู้ความเข้าใจ และสามารถปรับตัวและเข้ากับผู้อื่นได้
3. เป็นการสอนที่ยึดหลักการค้นพบและสร้างสรรค์ความรู้ด้วยตัวเองของนักเรียนเอง โดยครูเป็นผู้จัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนพยายามค้นหา และพบคำตอบด้วยตนเอง
4. เป็นการสอนที่ให้ความสำคัญของกระบวนการเรียนรู้ ว่าเป็นเครื่องมือที่จำเป็นในการแสวงหาความรู้ และคำตอบต่าง ๆ ครูจะต้องให้ความสำคัญของกระบวนการต่าง ๆ ในการแสวงหาคำตอบ

2.6.4 รูปแบบและขั้นตอนการสอนแบบกระบวนการกลุ่ม

รูปแบบการสอนแบบกระบวนการกลุ่ม รูปแบบการสอนแบบกระบวนการกลุ่ม (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2540) มีขั้นตอนดังนี้

1. ตั้งจุดมุ่งหมายของการเรียนการสอน ทั้งจุดมุ่งหมายทั่วไปและจุดมุ่งหมายเชิงพฤติกรรม
2. การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ โดยเน้นให้ผู้เรียนลงมือประกอบกิจกรรมด้วยตนเอง และมีการเพื่อทำงานเป็นกลุ่ม เพื่อให้มีประสบการณ์ในการทำงานกลุ่ม ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้
 - 2.1 ขั้นนำ เป็นการสร้างบรรยากาศและสมาธิของผู้เรียนให้มีความพร้อมในการเรียนการสอน การจัดสถานที่ การแบ่งนักเรียนออกเป็นกลุ่มย่อย แนะนำวิธีดำเนินการสอน กติกาหรือกฎเกณฑ์การทำงาน ระยะเวลาการทำงาน

2.2 ขั้นสอน เป็นขั้นที่ครูลงมือสอนโดยให้นักเรียนลงมือปฏิบัติกิจกรรมเป็นกลุ่ม ๆ เพื่อให้เกิดประสบการณ์ตรง โดยที่กิจกรรมต่าง ๆ จะต้องคัดเลือกให้เหมาะสมกับเนื้อเรื่องในบทเรียน เช่นกิจกรรม เกมและเพลง บทบาทสมมติ สถานการณ์จำลอง การอภิปรายกลุ่ม เป็นต้น

2.3 ขั้นวิเคราะห์ เมื่อดำเนินการจัดประสบการณ์เรียนรู้แล้ว จะให้นักเรียนวิเคราะห์ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมต่าง ๆ ความสัมพันธ์กันในกลุ่ม ตลอดจนความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน โดยวิเคราะห์ประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานกลุ่มให้คนอื่นได้รับรู้ เป็นการถ่ายทอดประสบการณ์การเรียนรู้ของกันและกัน ขั้นวิเคราะห์จะช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น และมองเห็นปัญหาและวิธีการทำงานที่เหมาะสม เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงาน เป็นการถ่ายโอนประสบการณ์การเรียนรู้ที่ดี จะช่วยให้ผู้เรียนสามารถค้นแนวคิดที่ต้องการด้วยตนเอง เป็นการขยายประสบการณ์การเรียนรู้ให้ถูกต้องเหมาะสม

2.4 ขั้นสรุปและนำหลักการไปประยุกต์ใช้ นักเรียนสรุป รวบรวมความคิดให้เป็นหมวดหมู่ โดยครูกระตุ้นให้แนวทางและหาข้อสรุป จากนั้นนำข้อสรุปที่ค้นพบจากเนื้อหาวิชาที่เรียนไปประยุกต์ใช้ให้เข้ากับตนเองและนำหลักการที่ได้ไปใช้เพื่อการปรับปรุงตนเอง ประยุกต์ใช้ให้เข้ากับคนอื่นประยุกต์เพื่อแก้ปัญหาและสร้างสรรค์สิ่งที่เกิดประโยชน์ต่อสังคม ชุมชน และดำรงชีวิตประจำวันเช่น การปรับปรุงบุคลิกภาพ เกิดความเห็นอกเห็นใจ เคารพสิทธิของผู้อื่น แก้ปัญหา ประดิษฐ์สิ่งใหม่ เป็นต้น

2.5 ขั้นประเมินผล เป็นการประเมินผลว่า ผู้เรียนบรรลุผลตามจุดมุ่งหมายมากน้อยเพียงใด โดยจะประเมินทั้งด้านเนื้อหาวิชาและด้านกลุ่มมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ ประเมินด้านมนุษยสัมพันธ์ ผลสัมฤทธิ์ของกลุ่ม เช่น ผลการทำงาน ความสามัคคี คุณธรรมหรือค่านิยมของกลุ่ม ประเมินความสัมพันธ์ในกลุ่ม จากการให้สมาชิกติชมหรือวิจารณ์แก่กันโดยปราศจากอคติ จะทำให้ผู้เรียนสามารถประเมินตนเองได้และจะทำให้ผู้สอนเข้าใจนักเรียนได้ อันจะทำให้ผู้เรียนผู้สอนเข้าใจปัญหาซึ่งกันและกันอันจะเป็นหนทางในการนำไปพิจารณาแก้ปัญหาและจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้แก่นักเรียน

2.6.5 ขนาดของกลุ่มและการแบ่งกลุ่ม

การแบ่งกลุ่มเพื่อให้นักเรียนปฏิบัติงานร่วมกันนั้น ผู้สอนอาจจะแบ่งกลุ่มโดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์การจัดการเรียนการสอน (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2534, น. 230) เช่น

1. แบ่งกลุ่มตามเพศ ใช้ในกรณีที่มีวัตถุประสงค์ที่ชี้เฉพาะลงไป เช่น ต้องการสำรวจความระหว่างเพศหญิงและชาย ในด้านต่าง ๆ เช่น ทักษะคิด ค่านิยม ฯลฯ

2. แบ่งตามความสามารถ ใช้ในกรณีที่ครูมีภาระงานมอบหมายให้แต่ละกลุ่มแตกต่างกันไปตามความสามารถ หรือต้องการศึกษาความแตกต่างในการทำงานระหว่างกลุ่มที่มีความสามารถสูงและต่ำ

3. แบ่งตามความถนัด โดยแบ่งกลุ่มที่มีความถนัดเรื่องเดียวกันไว้ด้วยกัน

4. แบ่งกลุ่มตามความสนใจ โดยให้สมาชิกเลือกเข้ากลุ่มด้วยตนเองพอใจ ซึ่งครูทำได้แต่ไม่ควรใช้บ่อยนักเพราะจะทำให้นักเรียนขาดประสบการณ์ในการทำงานกับบุคคลที่หลากหลาย

5. แบ่งกลุ่มแบบเจาะจง ครูเจาะจงให้เด็กบางคนอยู่ในกลุ่มเดียวกัน เช่น ให้เด็กเรียนเก่งกับเด็กที่เรียนอ่อนเพื่อให้เด็กเรียนเก่งช่วยเด็กที่เรียนอ่อน หรือให้เด็กปรับตัวเข้าหากัน

6. แบ่งกลุ่มโดยการสุ่ม ไม่เป็นการเจาะจงว่าให้ใครอยู่กับใคร

7. แบ่งกลุ่มตามประสบการณ์ คือ การรวมกลุ่มโดยพิจารณาเด็กที่มีประสบการณ์คล้ายคลึงกันมาอยู่ด้วยกันเพื่อประโยชน์ในการช่วยกันวิเคราะห์หรือแก้ปัญหาใดปัญหาหนึ่งโดยเฉพาะ

2.6.6 วิธีการสอนที่สอดคล้องกับหลักการการสอนแบบกระบวนการกลุ่ม

1. การระดมความคิด เป็นการรวมกลุ่มที่ประกอบด้วยสมาชิก 4 -5 คน และให้ทุกคนแสวงความคิดเห็นอย่างทั่วถึง เพื่อรวบรวมความคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้ได้หลายแง่มุม ทุกความคิดได้รับการยอมรับโดยไม่มีการโต้แย้งกัน แล้วนำความคิดทั้งหมดมาผสมกัน

2. ผู้สอนสร้างสถานการณ์สมมติขึ้นโดยให้ผู้เรียนตัดสินใจทำอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งมีการสรุปผลในลักษณะของการแพ้การชนะ วิธีการนี้จะช่วยให้ผู้เรียนได้วิเคราะห์ความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมต่าง ๆ วิธีการสอนนี้จะช่วยให้ผู้เรียนมีความสุขในการเรียนและเกิดความสนุกสนาน

3. บทบาทสมมติ เป็นวิธีการสอนที่มีการกำหนดบทบาทของผู้เรียนในสถานการณ์ที่สมมติขึ้นมาโดยให้ผู้เรียนสวมบทบาทและแสดงออกโดยใช้บุคลิกภาพประสบการณ์และความรู้สึกนึกคิดของตนเป็นหลัก วิธีการสอนนี้เปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีโอกาสศึกษาวิเคราะห์ความรู้สึกและพฤติกรรมของตนอย่างลึกซึ้ง ทั้งยังช่วยสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่มีชีวิตชีวา

4. สถานการณ์จำลอง เป็นวิธีการสอนโดยการจำลองสถานการณ์จริงหรือสร้างสถานการณ์ให้ใกล้เคียงกับความเป็นจริงแล้วให้ผู้เรียนอยู่ในสถานการณ์นั้นพร้อมทั้งแสดงพฤติกรรมเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่กำหนดให้ วิธีนี้จะช่วยให้ผู้เรียนฝึกทักษะการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ซึ่งในสถานการณ์จริงผู้เรียนอาจจะไม่กล้าแสดงออก

5. กรณีตัวอย่าง เป็นวิธีการสอนที่ใช้การสอนเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริง แต่นำมาดัดแปลงเพื่อให้ผู้เรียนใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิเคราะห์และอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

ซึ่งกันและกันอันจะนำไปสู่การสร้างความเข้าใจและฝึกทักษะการแก้ปัญหา การรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกันซึ่งจะช่วยให้เกิดการเรียนรู้ที่มีความหมายสำหรับผู้เรียนยิ่งขึ้น

6. การแสดงละคร เป็นวิธีการสอนที่ให้ผู้เรียนแสดงบทบาทตามบทที่มีผู้เขียนหรือกำหนดไว้ให้ โดยผู้แสดงจะต้องแสดงบทบาทตามที่กำหนดโดยไม่นำเอาบุคลิกภาพและความรู้สึกนึกคิดเข้ามาใส่ในการแสดงบทบาทนั้น ๆ วิธีนี้จะช่วยให้มีประสบการณ์ในการรับรู้เหตุผล ความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมของผู้อื่นซึ่งจะช่วยฝึกทักษะการทำงานร่วมกันและรับผิดชอบร่วมกัน

7. เป็นวิธีการสอนโดยการจัดผู้เรียนเป็นกลุ่มย่อยที่มีสมาชิกประมาณ 6 -12 คน และมีการกำหนดให้มีผู้นำกลุ่มทำหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการอภิปราย สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นแล้วสรุปหรือประมวลสาระที่ได้จากการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน วิธีนี้เปิดโอกาสให้ผู้เรียนทุกคนได้มีส่วนร่วมในการเสนอข้อมูลหรือประสบการณ์ของตนเองเพื่อให้กลุ่มได้ข้อมูลมากขึ้น

วิธีการสอนที่สนับสนุนหลักการสอนแบบกระบวนการกลุ่มเหล่านี้ เป็นวิธีการสอนที่ช่วยให้การจัดประสบการณ์การสอนที่หลากหลายและผู้สอนอาจใช้วิธีสอนอื่น ๆ ได้อีก โดยยึดหลักสำคัญ คือ การเลือกใช้วิธีการสอนที่สอดคล้องกับจุดประสงค์ของการสอนแต่ละครั้ง

2.6.7 การประเมินผลการสอนแบบกระบวนการกลุ่ม (ทิสนา แคมมณี และคณะ, 2522) มีดังนี้

1. การให้ผู้เรียนประเมินผลการเรียนรู้ของตนเอง ซึ่งผู้สอนควรสนับสนุน ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีโอกาสประเมินผลการเรียนรู้ของตนเองจะช่วยให้การเรียนรู้มีความหมายและมีประโยชน์ต่อผู้เรียนยิ่งขึ้น

2. การให้ผู้เรียนร่วมประเมินผลการเรียนรู้จากการทำงานร่วมกัน ซึ่งสามารถประเมินผลได้ 2 ลักษณะ คือ 1. การประเมินผลสัมฤทธิ์ของกลุ่ม

2. การประเมินผลความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม

2.6.8 บทบาทของครูและนักเรียนในการสอนแบบกระบวนการกลุ่ม

บทบาทครู (คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักงาน 2540) มีดังนี้

1. มีความเปี่ยมใจเอง มีความเห็นอกเห็นใจนักเรียน สร้างบรรยากาศที่ดีต่อการเรียน สนใจ ให้กำลังใจ สนทนา ใถ่ถาม

2. พุคน้อย และจะเป็นเพียง ผู้ประสานงาน แนะนำ ช่วยเหลือเมื่อนักเรียนต้องการเท่านั้น

3. ไม่ชี้นำหรือโน้มน้าวความคิดของนักเรียน

4. สนับสนุน ให้กำลังใจ กระตุ้นให้นักเรียนเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน แสดงออกอย่างอิสระ และแสดงออกซึ่งความสามารถของนักเรียนแต่ละคน

5. สนับสนุนให้นักเรียนสามารถวิเคราะห์ สรุปผลการเรียนรู้และประเมินผลการกระทำ งานให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้

2.7 ทฤษฎีความพึงพอใจ

2.7.1 ความหมายของความพึงพอใจ

สมหมาย เปียถนอม (2551, น. 4 - 6) ได้รวบรวมความหมายของความพึงพอใจจาก นักวิชาการ นักวิจัย และผู้เชี่ยวชาญ ไว้ดังนี้

ชรินิ เดชจินดา (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของ บุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงและไม่ เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

แน่นน้อย พงษ์สามารถ มีความเห็นว่าความพึงพอใจ หมายถึง ทำที่ทั่ว ๆ ไปที่เป็นผล มาจากทำที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ 3 ประการ คือ 1) ปัจจัยเกี่ยวกับกิจกรรม 2) ปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล 3) ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม พัทธกัญ ทรุษทิบ กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้าน ความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือ สิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของ กระบวนการประเมิน โดยบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือ ทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มากระตุ้น

วิชัย เหลืองธรรมชาติ ได้กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับ ความต้องการของมนุษย์ คือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการ ตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

สมพงศ์ เกษมสิน ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลจะเกิดความพึง พอใจจะต้องมีการพอใจ และได้กล่าวถึงการพอใจว่า การพอใจเป็นการชักจูงให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม โดยมี มูลเหตุ 2 ประการ คือ ความต้องการทางร่างกาย และความต้องการทางจิตใจ

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็น ความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใด ๆ นั้น

สง่า ภูณรงค์ ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

สนิท เหลืองบุตรนาท ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึง ทำที่ความรู้สึก ความคิดเห็นที่มีผลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังจากที่ได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้ว ในลักษณะทางบวก คือ พอใจ นิยม ชอบ สนับสนุนหรือมีเจตคติที่ดีต่อบุคคล เมื่อได้รับตอบสนองความต้องการในทางเดียวกัน หากไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการจะเกิดความไม่พอใจเกิดขึ้น

อุทัย หิรัญโต ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสบายใจ เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขา ทำให้เขาเกิดความสุข

อุทัยพรรณสุตใจ กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในทางที่ดี ก็จะเกิดความรู้สึกที่เป็นสุข และความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมนั้น ๆ

2.7.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์(Maslow's hierarchy of Need) มาสโลว์ เป็นผู้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในเรื่อง ความต้องการตามลำดับขั้น (Pyramid of Requirements หรือ Hierarchy of Needs) ขึ้นในปี 1943 โดยมีสมมติฐานเบื้องต้น ดังนี้ (Maslow, 1954, p. 253 – 258)

1. มนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะให้ความสำคัญกับความต้องการในระดับนั้นน้อยลง แต่จะพยายามเพื่อให้ได้ความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไป
2. ความต้องการของมนุษย์เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน และความต้องการเป็นสิ่งที่มีความผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ในเวลาใดเวลาหนึ่ง
3. ความต้องการระดับต่ำต้องได้รับการตอบสนองก่อน จึงจะทำให้แสดงพฤติกรรมที่จะผลักดันให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้น
4. มีหลายวิธีการที่จะทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจต่อความต้องการในระดับสูงมากกว่าความต้องการในระดับต่ำ

มาสโลว์ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ตั้งแต่ระดับต่ำสุดถึงระดับสูงสุด เป็น 5 ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการทางร่างกายขั้นพื้นฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับถัดไปเมื่อความต้องการระดับกายภาพได้รับการตอบสนองแล้ว ดังนั้น ในขั้นแรกองค์กรจะต้องตอบสนองความต้องการของพนักงานโดยการจ่ายค่าจ้างและผลตอบแทนเพื่อให้พนักงานสามารถนำเงินไปใช้จ่ายเพื่อแสวงหาสิ่งจำเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของแต่ละคน

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) เมื่อความต้องการด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ ความปลอดภัยดังกล่าวมี 2 รูปแบบ คือ ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย และความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกายได้แก่ การมีความปลอดภัยในชีวิต การมีสุขภาพดี เป็นต้น ส่วนความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ได้แก่ การมีอาชีพการงานมั่นคง การทำงานที่มีหลักประกันอย่างเพียงพอจะมีผลต่อการตัดสินใจ ในการทำงานต่อไปอันจะเป็นข้อมูลในการตัดสินใจลาออกจากงานหรือการพิจารณาเลือกงานใหม่แต่ตราบดีที่ความต้องการด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการที่จะได้รับความมั่นคงปลอดภัยก็ค่อนข้างน้อย

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อความต้องการทั้ง 2 ประการได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับที่สูงกว่า จะเข้ามามีบทบาทต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ความต้องการทางสังคม ได้แก่ ความต้องการการยอมรับในผลงาน ความเอื้ออาทร ความเป็นมิตรที่ดีความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความรักจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้โดยการให้ลูกจ้างมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ให้ลูกจ้างทำงานเป็นกระบวนการกลุ่ม (Group Process) และมีลักษณะเป็นการร่วมมือร่วมใจ (Collaboration) ในการทำงานมากกว่าที่จะมุ่งการแข่งขัน (Competition) ตลอดจนองค์กรต้องมองเห็นคุณค่าของบุคลากรยอมรับความคิดเห็นของเขาเหล่านั้นด้วยการยกย่องชมเชยเมื่อมีโอกาสอันควร

4. ความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญในสังคม (Esteem Needs) หมายถึง ความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพในการทำงาน ตลอดจนต้องการมีฐานะเด่นและเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย การมีตำแหน่งสูงในองค์กรหรือการที่สามารถใกล้ชิดบุคคลสำคัญ ๆ ส่วนเป็นการส่งเสริมให้ฐานะของบุคคลเด่นขึ้นทั้งสิ้น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้ง 4 ระดับแล้ว มนุษย์จะทำงานเพื่องานคือ อยากรู้ว่าตนมีศักยภาพแค่ไหน และพยายามพัฒนาศักยภาพของตนไปสู่จุดสูงสุด การทำงานเกิดจากสนใจและรักในงานที่ทำ และ ทำเพราะได้มีโอกาสพัฒนาศักยภาพของตนให้ถึงจุดสูงสุด

มาสโลว์ได้จำแนกความต้องการทั้ง 5 ชั้นของมนุษย์เป็น 2 ระดับใหญ่ ๆ คือ ระดับต่ำ (Lower-order) ได้แก่ ความต้องการทางกายภาพ และความต้องการความมั่นคง สำหรับความต้องการในระดับสูง (Higher-order Needs) ได้แก่ ความต้องการทางสังคม ความต้องการได้รับการยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต ซึ่งความแตกต่างของความต้องการทั้ง 2 ระดับ คือ ความต้องการในระดับสูงเป็นความพึงพอใจที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ขณะที่ความต้องการในระดับต่ำ เป็นความพึงพอใจที่เกิดจากภายนอก เช่น ค่าตอบแทน

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธิดารัตน์ คูหาพงศ์ (2546) ศึกษาผลของการสอนตามแนวคิดวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และ สังคม ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์และความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักศึกษาวิทยาลัยพลศึกษา จังหวัดกระบี่พบว่า นักศึกษามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และมีความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณสูงกว่าหลังได้รับการสอนตามแนวคิดวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มยุรี หุ่นชา (2544) ศึกษาผลการใช้รูปแบบการพัฒนาการคิดอย่างมี วิจารณญาณที่มีต่อความสามารถในการคิดแก้ปัญหาในบริบทของชุมชนของนักเรียนชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 3 ผลการวิจัยพบว่านักเรียนที่ได้ใช้รูปแบบการสอนแบบพัฒนาการคิดอย่างมี วิจารณญาณมีคะแนนความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณ แต่มีคะแนนความสามารถในการ คิดแก้ปัญหาในบริบทของชุมชน หลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วพรพรรณ กระต่ายทอง (2550) ทำการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ก่อนและหลังเรียนรายวิชา สารและหลักการทางสังคมวิทยา เรื่อง สถาบันครอบครัว สถาบันการเมืองโดยใช้วิธีสอนแบบกรณีศึกษา (case study) ของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 โปรแกรมวิชาสังคมศึกษา ซึ่งปรากฏว่าผลสัมฤทธิ์ หลังการเรียนรู้นสูงกว่าก่อน การเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปได้ว่า แบบกรณีศึกษา (case study) ที่ทำให้นักศึกษาสามารถวิเคราะห์และมองภาพในการศึกษาได้อย่างชัดเจน ได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลิน ไม่เบื่อหน่าย ทำให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ไปในทางที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ได้สรุปไว้ในงานวิจัยนี้ว่าผลสัมฤทธิ์หลังการเรียนสูงกว่า ก่อนการเรียน

ซูวิทย์ ไชยเป้า (2552) ศึกษาวิธีการสอนแบบกรณีศึกษาที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน รายวิชาสังคมวิทยาเบื้องต้น เรื่องวัฒนธรรมพบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาสังคมวิทยาเบื้องต้น เรื่องวัฒนธรรมโดยใช้วิธีการสอนแบบกรณีศึกษาของกลุ่มตัวอย่างหลังการเรียนสูงกว่า ก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การสอนแบบกรณีศึกษาทำให้นักศึกษาสามารถ คิดวิเคราะห์และมอง ภาพในการศึกษาได้อย่างชัดเจน ได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลิน ไม่เบื่อหน่าย ทำให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ไปในทางที่ดี

นุชนาด ชุกกลิ่น (2552) ศึกษาเรื่องผลของการใช้กิจกรรมอภิปรายแบบผสมผสานและ กระดานสนทนาในการเรียนรู้ด้วยกรณีศึกษาที่มีต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียนชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 5 พบว่า 1)นักเรียนที่เรียนด้วยกรณีศึกษา โดยใช้กรรมการการอภิปรายที่ต่างกันมี คะแนนการคิดอย่างมีวิจารณญาณก่อนเรียนและหลังเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 และ 2)นักเรียนที่เรียนด้วยกรณีศึกษาโดยใช้กิจกรรมการอภิปรายแบบผสมผสานกับ นักเรียนที่เรียนด้วยกรณีศึกษาโดยใช้กิจกรรมการอภิปรายบนกระดานสนทนา มีคะแนนการคิด อย่างมีวิจารณญาณไม่แตกต่างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Powell (1994) ศึกษาเรื่อง วิธีการสอนของกรณีศึกษาในการสอนระดับอุดมศึกษา มี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความมีประสิทธิภาพของวิธีการใช้กรณีศึกษาในการเรียนการสอนวิชาสาขาสัตวแพทย์ เพื่อนำไปสู่การใช้วิธีการกรณีศึกษาในการเรียนการสอนทางการฝึกหัดครู รวบรวม ข้อมูลจากการสังเกตในชั้นเรียน การจดบันทึกและบันทึกเทปในแต่ละครั้งเป็นเวลา 1 ภาคเรียน โดยการสังเกตปฏิสัมพันธ์ของผู้เรียน การอภิปรายในกลุ่มเล็ก ความถี่ของคำถาม และการตอบของผู้เรียนรายบุคคล และการบรรยาย และอภิปรายของผู้สอน ช่วงกลางภาคเรียน สมาชิก 10 คน ของชั้นเรียนจะถูกนำมาสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์จะใช้คำถามโดยทั่วไป และกระตุ้นให้ผู้เรียนแสดงสิ่งที่ตนเองคิดอย่างชัดเจน ผู้สอนพัฒนาผู้เรียนให้มีความสามารถด้านกาคิดในระดับสูง แต่จะไม่สามารถครอบคลุมการให้ให้ได้เนื้อหาหลายๆ เท่ากับวิธีการสอนแบบบรรยายที่นิยมใช้กัน ซึ่งผู้สอนจะต้องได้รับการอบรมในด้านการสอนวิธีนี้อย่างมีประสิทธิภาพเสียก่อน และจะต้องมีการเพิ่มความต้องการของผู้เรียนเมื่อใช้วิธีการกรณีศึกษาด้วย มีการเตรียมความพร้อมผู้เรียนในแต่ละบทเรียน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อจะแก้ปัญหาในแต่ละกรณีตัวอย่าง การอภิปรายในชั้นเรียนจะต้องให้ผู้เรียนมีการตอบสนองแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในชั้นเรียน การศึกษาครั้งนี้ได้ข้อเสนอแนะว่า การจัดการเรียนการสอนโดยใช้วิธีการกรณีศึกษาทำให้เกิดประโยชน์ต่อการเรียนรู้ที่จะมีการแก้ปัญหา มีการคิดไตร่ตรองเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด นอกจากนี้ยังเกิดปฏิสัมพันธ์ทั้งในกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ ในการอภิปรายกลุ่มร่วมกัน ผู้เรียนจะต้องมีการนำความรู้ในเนื้อหาและทักษะการแก้ปัญหา มาใช้ในการแก้ปัญหาในกรณีศึกษาด้วยจึงจะสมบูรณ์ ขอบเขตของกรณีศึกษาที่นำมาใช้ในการเรียนการ

สอนในทางการศึกษาจะต้องมีความสัมพันธ์กับความต้องการของการเรียนใหม่ และมีการทำให้
สละสลวย การใช้กรณีศึกษาจะต้องใช้อย่างระมัดระวัง พิจารณาความเหมาะสมของกรณีศึกษาที่
นำมาใช้ด้วย

ฤทัยวรรณ กองชาติ (2544) ได้ศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและการคิด วิเคราะห์เชิง
อธิบาย ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 1 ที่เรียนวิชาสังคมศึกษา ด้วยการสอนโดย
ใช้เทคนิคการจัดผังลายเส้นและการสอนแบบเทคนิคศึกษากรณีตัวอย่าง ผล การศึกษาพบว่า
นักเรียนที่เรียนด้วยการสอนโดยใช้เทคนิคการจัดผังลายเส้นและนักเรียนที่เรียน ด้วยการสอนแบบ
เทคนิคศึกษากรณีตัวอย่าง มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาสังคมศึกษาและการ คิดวิเคราะห์เชิงอธิบาย
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Rosman (1966) ได้ศึกษาการคิดแบบวิเคราะห์ของนักเรียนชั้น ประถมศึกษาปีที่ 1 และ
2 พบว่า นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2 คิดแบบวิเคราะห์มากกว่าชั้น ประถมศึกษาปีที่ 1 และยังพบ
อีกด้วยว่า การคิดแบบวิเคราะห์มีความสัมพันธ์ในทางลบกับ แบบทดสอบวัดสติปัญญาของเวชลอร์
(Wechsler Intelligence Scale for Children) ในฉบับเติมภาพให้สมบูรณ์ (Picture Completion) การ
จัดเรียงรูป (Picture Arrangement) แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับแบบทดสอบที่เกี่ยวกับด้านภาษา
(Verbal test) นอกจากนั้นการคิดแบบ 44 วิเคราะห์ยังมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นตามอายุและมี
ความสัมพันธ์กับความพร้อมการเรียนรู้และ แรงจูงใจอีกด้วย

Lumpkin (1991) ได้ศึกษาผลการสอนทักษะการคิดวิเคราะห์ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
และความคงทนในเนื้อหาวิชาสังคมศึกษาของนักเรียนระดับ 5 และ 6 ผลการวิจัยพบว่า เมื่อได้สอน
ทักษะการคิดวิเคราะห์แล้ว นักเรียนระดับ 5 และ 6 มี ความสามารถด้านการคิดวิเคราะห์ไม่แตกต่าง
กัน นักเรียนระดับ 5 ทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ความคงทนใน
เนื้อหาวิชาสังคมศึกษาไม่แตกต่างกัน สำหรับ นักเรียนระดับ 6 ที่เป็นกลุ่มทดลองมีผลสัมฤทธิ์
ทางการเรียนและความคงทนในเนื้อหาวิชาสังคมศึกษาสูงกว่ากลุ่มควบคุม

ประจวบ เพิ่มสุวรรณ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการเรียนการ
สอนโดยใช้วิธีการศึกษา พบว่าระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการเรียนการ สอนโดยใช้
กรณีศึกษาอยู่ในระดับสูงและความพึงพอใจของนักศึกษาแต่ละภาควิชาไม่แตกต่างกัน

เขมวันต์ กระดงา (2554) ได้ศึกษาผลการเรียนด้วยกระบวนการกลุ่มร่วมกับเว็บ
สนับสนุนการเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ต่อการเรียนและพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม พบว่า 1) ผลสัมฤทธิ์
ทางการเรียนของนักเรียนที่เรียนด้วยกระบวนการกลุ่มร่วมกับเว็บสนับสนุนการเรียน วิชาการ
พัฒนาเว็บไซต์เบื้องต้น หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2)
พฤติกรรมการทำงานกลุ่มของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่เรียนด้วยกระบวนการกลุ่มร่วมกับเว็บ

สนับสนุนการเรียนรู้ วิชาการพัฒนาเว็บไซต์เบื้องต้นอยู่ในระดับดี 3) ความพึงพอใจของนักเรียนที่เรียนด้วยด้วยกระบวนการกลุ่มร่วมกับเว็บสนับสนุนการเรียนรู้ วิชาการพัฒนาเว็บไซต์เบื้องต้น อยู่ในระดับมาก

Johnson & Johnson (1978, p.53) เสนอแนะว่า การเรียนรู้แบบกระบวนการกลุ่มถือเป็นวิธีการหนึ่งของการเรียนแบบร่วมมือ (Cooperative Learning) เป็นวิธีการจัดการเรียนการสอนที่น่าสนใจและเป็นการสอนที่เน้นให้นักเรียนเป็นศูนย์กลาง การเรียนด้วยกระบวนการกลุ่มจะสามารถกระตุ้นให้สมาชิกในกลุ่มทุกคนจะต้องพยายามช่วยเหลือกันและกันอย่างเต็มความสามารถ หากยังครูมีการให้คะแนนไปงาน หรือคะแนนพฤติกรรมกลุ่ม นักเรียนในฐานะสมาชิกกลุ่มจะตระหนักดีว่าตนเองควรมีความรับผิดชอบต่อกลุ่มเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

พระมหาไกรสร โชติปัญโญ (แสนวงศ์) (2554) ได้ศึกษาแนวทางการจัดการเรียนรู้ภายใต้กระบวนการทำงานกลุ่มโดยเน้นการนำเสนองานห้องเรียนตามประเด็นคำถามปลายเปิดเพื่อส่งเสริมการคิดวิเคราะห์เชิงบูรณาการ พบว่า การศึกษาค้นคว้าและการนำเสนอในห้องเกิดแรงกระตุ้นในการวิเคราะห์ และศึกษาเนื้อหาเพิ่มเติม นิสิตสามารถเรียบเรียงเนื้อหาจากประเด็นคำถามปลายเปิด สามารถตอบโจทย์ของประเด็นนั้น โดยการศึกษาค้นคว้าข้อมูล และเมื่อนำเสนอในห้องเรียน การสอบถามจากครูในรูปแบบคำถามปลายเปิด พร้อมทั้งให้ผู้ฟังตั้งคำถามปลายเปิด ตามกลุ่มนำเสนอ เพื่อเสาะหาองค์ความรู้ใหม่ ปรากฏว่ากลุ่มนิสิตที่นำเสนอมีการแสดงเหตุผลที่สมบูรณ์ ชัดเจน อย่างมีเหตุผล ไม่คลุมเครือ รวมถึงการอธิบายที่สละสลวย การใช้ตัวอย่างประกอบอธิบายอย่างถูกต้อง

อรอุมา คำประกอบ (2550) ได้ศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม หลังจากได้รับการจัดการเรียนการสอน แบบร่วมมือพบว่า นักศึกษาที่รับการจัดการเรียนการสอนแบบร่วมมือ มีพฤติกรรมการทำงานกลุ่มหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน สมาชิกทุกคนในกลุ่มตระหนักถึงหน้าที่ของตนเอง และพยายามปฏิบัติในการทำงานกลุ่มในฐานะสมาชิกที่ดีของกลุ่ม

ธนกฤต พูลน้อย (2554) ได้ทำการศึกษาผลของการใช้กรณีศึกษาจัดการเรียนการสอนในรายวิชา LSC405 การจัดการโซ่อุปทานเชิงกลยุทธ์ สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานโดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาพบว่ากระบวนการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนดีขึ้น ส่วนผลของความพึงพอใจของนักศึกษาในการเข้าร่วมกระบวนการเรียนรู้โดยกรณีศึกษา พบว่ามีความพึงพอใจมาก

ศิริระ สัตยไพศาล (2544) ได้ศึกษาผลของการใช้กรณีศึกษาจัดการเรียนการสอนในรายวิชา IMG462 สัมมนาการจัดการอุตสาหกรรม พบว่า กระบวนการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาจะส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาดีขึ้น และนักศึกษามีความพึงพอใจในการเข้าร่วมกระบวนการจัดการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาอยู่ในระดับมาก

จากงานวิจัยข้างต้นทำให้ทราบว่า การเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาจะส่งผลให้ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาดีขึ้น และทำให้ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาสูงขึ้น

2.9 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่องการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาเพื่อส่งเสริมการคิดวิเคราะห์ วิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการคิดวิเคราะห์รายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร โดยใช้กรณีศึกษา ศึกษาพฤติกรรม และผลสัมฤทธิ์ ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2 ซึ่งมีวิธีดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- 3.1 กลุ่มเป้าหมาย
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย
- 3.4 การรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย

นักศึกษาที่ลงทะเบียนในรายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร ปีการศึกษา 2/2560 จำนวน 35 คน

3.2 เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วย

- 3.2.1 แผนการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา รายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร
- 3.2.2 แบบประเมินการคิดวิเคราะห์โดยใช้กรณีศึกษา
- 3.3.3 แบบสังเกตพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม
- 3.3.4 แบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
- 3.3.5 แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้กรณีศึกษาในการเรียนรู้

3.3 การสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

3.3.1 แผนการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา รายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร ของ นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง 5 หน่วยการเรียนรู้ จำนวน 5 แผน

3.3.1.1 ศึกษาหลักวิธีการสอนโดยใช้กรณีศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.3.1.2 ศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2557 มาตรฐาน รายวิชา สมรรถนะรายวิชา และคำอธิบายรายวิชาหลักการจัดการ

3.3.1.3 สร้างแผนจัดการเรียนรู้วิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร ชั้น ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ให้สอดคล้องกับคำอธิบายรายวิชา โดยเลือกหน่วยการเรียนรู้จำนวน 5 หน่วยการเรียนรู้ 5 แผน จำนวน 15 ชั่วโมง ดังนี้

- หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการ
- หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร
- หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 การบริหารความขัดแย้งในองค์กร
- หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 การบริหารความเสี่ยง
- หน่วยการเรียนรู้ที่ 5 เทคนิคการจัดการสมัยใหม่

3.3.1.4 นำแผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาที่สร้างขึ้นให้ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย วิชาการพิจารณาความเหมาะสมของแผนการจัดการเรียนรู้ ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาสาระ กิจกรรมการเรียนการสอน การวัดผลประเมินผล ให้ข้อเสนอแนะ และปรับปรุงแก้ไขตาม ข้อเสนอแนะของผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ

3.3.1.5 นำแผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบ ความสอดคล้องขององค์ประกอบต่าง ๆ ในแผนการจัดการเรียนรู้ด้านภาษาและความเที่ยงตรงของ เนื้อหา (Content validity) จุดประสงค์การเรียนรู้ กิจกรรมการเรียนการสอน การวัดผลประเมินผล ความชัดเจน ความถูกต้องเหมาะสมของภาษาที่ใช้ และนำข้อมูลที่รวบรวมจากความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.5 ขึ้นไปถือว่ามีความสอดคล้องอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

- +1 หมายถึง แน่ใจว่าแผนจัดการเรียนรู้มีความสอดคล้องกับตัวชี้วัด
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าแผนจัดการเรียนรู้มีความสอดคล้องกับตัวชี้วัด
- 1 หมายถึง แน่ใจว่าแผนจัดการเรียนรู้มีความสอดคล้องกับตัวชี้วัด

แผนจัดการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา มีค่า IOC เท่ากับ .66-1.00

3.3.1.6 นำแผนจัดการเรียนรู้ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และนำแผนจัดการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาไปใช้ในการดำเนินการวิจัยต่อไป

3.3.2 แบบประเมินการคิดวิเคราะห์โดยใช้กรณีศึกษา

ในการสร้างแบบประเมินการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา ผู้วิจัยดำเนินการสร้างตามขั้นตอนดังนี้

3.3.2.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสาร หนังสือ การประเมินผลการเรียนตามสภาพจริง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบประเมินการเรียนรู้ของนักศึกษา

3.3.2.2 สร้างแบบประเมินการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาซึ่งเป็นแบบประเมินกรณีศึกษาซึ่งกำหนดเกณฑ์การประเมินตามเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

4 หมายถึง ผลการประเมินการเรียนรู้อยู่ในเกณฑ์ ดีมาก

3 หมายถึง ผลการประเมินการเรียนรู้อยู่ในเกณฑ์ ดี

2 หมายถึง ผลการประเมินการเรียนรู้อยู่ในเกณฑ์ พอใช้

1 หมายถึง ผลการประเมินการเรียนรู้อยู่ในเกณฑ์ ปรับปรุง

และกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 100)

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.00 หมายถึง มีพฤติกรรมกลุ่มในระดับ ดีมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีพฤติกรรมกลุ่มในระดับ ดี

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีพฤติกรรมกลุ่มในระดับ พอใช้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง มีพฤติกรรมกลุ่มในระดับ ปรับปรุง

3.3.2.3 นำแบบประเมินที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญให้คะแนนความสอดคล้องกับหัวข้อการประเมิน และนำข้อมูลที่รวบรวมจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.5 ขึ้นไปถือว่ามีความสอดคล้องอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

+1 หมายถึง แน่ใจว่าแผนจัดการเรียนรู้มีความสอดคล้องกับตัวชี้วัด

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าแผนจัดการเรียนรู้มีความสอดคล้องกับตัวชี้วัด

-1 หมายถึง แน่ใจว่าแผนจัดการเรียนรู้มีความสอดคล้องกับตัวชี้วัด

แบบประเมินการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา มีค่า IOC เท่ากับ .66-1.00

3.3.2.4 นำแบบประเมินผลการเรียนรู้ที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปใช้กับนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างในการจัดการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา

3.3.3 แบบสังเกตพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม

3.3.3.1 ศึกษาค้นคว้า เอกสาร หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการสร้างแบบสังเกตพฤติกรรมกลุ่ม

3.3.3.2 กำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนน เนื้อหาที่จะวัด และเลือกรูปแบบเครื่องมือที่จะวัด

3.3.3.3 สร้างแบบสังเกตพฤติกรรมการทำงานกลุ่มซึ่งมีหัวข้อในการประเมิน 5 หัวข้อ คือ ขั้นตอนการทำงาน การให้ความร่วมมือ การแสดงความคิดเห็น การรับฟังความคิดเห็น การตั้งใจทำงาน และความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย โดยมีกำหนดการให้คะแนน ดังนี้

4 หมายถึง มีพฤติกรรมการทำงานกลุ่มในเกณฑ์ ดีมาก

3 หมายถึง มีพฤติกรรมการทำงานกลุ่มในเกณฑ์ ดี

2 หมายถึง มีพฤติกรรมการทำงานกลุ่มในเกณฑ์ พอใช้

1 หมายถึง มีพฤติกรรมการทำงานกลุ่มในเกณฑ์ ปรับปรุง

และกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535, น. 100)

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.00 หมายถึง มีพฤติกรรมการทำงานกลุ่มในระดับ ดีมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีพฤติกรรมการทำงานกลุ่มในระดับ ดี

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีพฤติกรรมการทำงานกลุ่มในระดับ พอใช้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง มีพฤติกรรมการทำงานกลุ่มในระดับ ปรับปรุง

3.3.3.4 นำแบบสังเกตพฤติกรรมการทำงานกลุ่มจากการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา วิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร สำหรับนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบให้คะแนนความสอดคล้องระหว่างหัวข้อการประเมินกับพฤติกรรมที่จะวัด และนำข้อมูลที่รวบรวมจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.5 ขึ้นไปถือว่ามีความสอดคล้องอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

+1 หมายถึง แน่ใจว่าแบบประเมินมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์ที่วัด

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าแบบประเมินมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์ที่วัด

-1 หมายถึง แน่ใจว่าแบบประเมินไม่มีความสอดคล้องกับจุดประสงค์ที่วัด

แบบสังเกตพฤติกรรมกลุ่ม มีค่า IOC เท่ากับ .66-1.00

3.3.3.5 นำแบบสังเกตพฤติกรรมการทำงานกลุ่มจากการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปใช้กับนักเรียนกลุ่มตัวอย่าง

3.3.4 แบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

ในการสร้างแบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร ผู้วิจัยดำเนินการสร้างตามขั้นตอน ดังนี้

3.3.4.1 ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับวิธีการสร้างแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

3.3.4.2 วิเคราะห์สาระการเรียนรู้ ตัวชี้วัด จุดประสงค์การเรียนรู้และผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง เพื่อกำหนดจำนวนข้อสอบและเพื่อวัดความสามารถด้านคิดวิเคราะห์ คือ ความสำคัญ ความสัมพันธ์ และ หลักการ

3.3.4.3 สร้างแบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน วิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่ 2 แบบปรนัย ชนิดเลือกตอบ 4 ตัวเลือก จำนวน 20 ข้อ

3.3.4.4 นำแบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาความเหมาะสมของจุดประสงค์และพฤติกรรมที่ต้องการวัด ความถูกต้องและความเหมาะสมของภาษา ให้ข้อเสนอแนะ และปรับปรุงแก้ไขตามข้อแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3.3.4.5 นำแบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะอาจารย์ที่ปรึกษา เสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของจุดประสงค์และพฤติกรรมที่ต้องการวัด ความถูกต้องและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ ตลอดจนข้อบกพร่องอื่นๆ โดยคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) (บุญชม ศรีสะอาด: 2550: น. 58-66) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.66 – 1.00 ถือว่ามีความสอดคล้องอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

- +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อสอบนั้นมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อสอบนั้นมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์
- 1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อสอบนั้นมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์

แบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน มีค่า IOC เท่ากับ .66-1.00

3.3.4.6 นำแบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ไปทดลองใช้ (try out) กับนักศึกษาระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่ 2 ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างคือ วิทยาลัยอาชีวศึกษาศานบริหารธุรกิจ กรุงเทพมหานคร จำนวน 20 คน ตรวจสอบคะแนนของนักเรียน นำคะแนนมาวิเคราะห์หาคุณภาพของแบบวัดผลสัมฤทธิ์ โดยตรวจสอบหาค่าความยากง่าย(p) และอำนาจจำแนก (r) เป็นรายข้อโดยใช้เทคนิค 27% ของจุ่ง เตห์ ฟาง (ล้วน สายยศ; และอังคณา สายยศ, น. 197-198) แล้วเลือกเฉพาะข้อสอบที่มีค่าความยากง่าย (p) ระหว่าง .20-.80 และค่าอำนาจจำแนก (r) ตั้งแต่ 0.2 ขึ้นไป จำนวน 20 ข้อ

3.3.4.7 นำแบบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และนำไปใช้ในการดำเนินการวิจัยต่อไป

3.3.5 แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้กรณีศึกษาในการเรียนรู้

3.3.5.1 ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา

3.3.5.2 กำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนน เนื้อหาที่จะวัด และเลือกรูปแบบเครื่องมือที่จะวัด

3.3.5.3 สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา สำหรับ นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง โดยสอบถามความพึงพอใจในด้านวัตถุประสงค์ ด้าน กิจกรรมการสอน ด้านสื่อการเรียนรู้ ลักษณะของรูปแบบการวัดเป็นแบบใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีระดับคะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความระดับความพึงพอใจระดับ มาก
- 3 หมายถึง มีความระดับความพึงพอใจระดับ ปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความระดับความพึงพอใจระดับ น้อย
- 1 หมายถึง มีความระดับความพึงพอใจระดับ น้อยที่สุด

ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 105 – 106)

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ มาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

3.3.5.4 นำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา สำหรับนักศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบคุณภาพด้าน ความตรงเชิงเนื้อหา ความชัดเจนของคำถาม ความถูกต้องด้านภาษา และให้ข้อเสนอแนะ ทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3.3.5.5 นำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา สำหรับนักศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบให้คะแนนคุณภาพด้าน ความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content validity) และนำข้อมูลที่รวบรวมจากความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of

Item Objective Congruence) ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.5 ขึ้นไปถือว่ามีความสอดคล้องอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

- +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์ที่วัด
 - 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์ที่วัด
 - 1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับจุดประสงค์ที่วัด
- แบบสอบถามความพึงพอใจ มีค่า IOC เท่ากับ .66-1.00

3.3.5.6 นำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปใช้กับนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีดำเนินการวิจัย การเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้รายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่2 วิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนบริหารธุรกิจ จำนวน 35 คน มีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

3.4.1 ขั้นเตรียม ผู้สอนชี้แจงการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา จุดประสงค์รายวิชา สมรรถนะรายวิชา และคำอธิบายรายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร แจกการวัดและประเมินผลในรายวิชาให้นักศึกษาได้รับทราบ

3.4.2 ขั้นทดลอง การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการทดลองในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 ผู้สอนดำเนินการสอนตามแผนการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาโดยเลือกหน่วยการเรียนรู้ จำนวน 5 หน่วย 5 แผนการเรียนรู้ เรียนสัปดาห์ละ 3 ชั่วโมง รวมเป็น 15 ชั่วโมง ดังนี้

- หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการ จำนวน 3 ชั่วโมง
- หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร จำนวน 3 ชั่วโมง
- หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 การบริหารความขัดแย้งในองค์กร จำนวน 3 ชั่วโมง
- หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 การบริหารความเสี่ยง จำนวน 3 ชั่วโมง
- หน่วยการเรียนรู้ที่ 5 เทคนิคการจัดการสมัยใหม่ จำนวน 3 ชั่วโมง

3.4.3 ก่อนที่ให้นักศึกษาเรียนรู้วิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร โดยใช้กรณีศึกษา ผู้สอนได้ทำการทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียน(pre-test) และเริ่มสอน ในขณะที่นักศึกษาเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา ครูจะเป็นผู้สังเกตการทำงานกลุ่ม และประเมินผลการเรียนรู้

3.4.4 เมื่อเรียนรู้ครบทั้ง 5 แผนการเรียนรู้ ทำแบบฝึกจำนวน 5 ชุด ผู้สอนได้ดำเนินการทดสอบการคิดวิเคราะห์โดยใช้กรณีศึกษาที่สร้างขึ้นอีก 1 ชุด

3.4.5 หลังจากนั้นทั้งระยะเวลา 1 สัปดาห์ ครูให้นักศึกษาไปทบทวนเรื่องที่เรียนทั้งหมด และนัดทดสอบการคิดวิเคราะห์โดยใช้แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจำนวน 1 ชุด เป็นปรนัย 4 ตัวเลือก จำนวน 20 ข้อ ซึ่งเป็นชุดเดิมกับก่อนเรียน เพื่อเก็บเป็นข้อมูล

3.4.6 ให้นักศึกษาทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา เพื่อเก็บเป็นข้อมูล

3.4.7 รวบรวมข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์และแปลผล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ตอนคือ

3.5.1 วิเคราะห์ผลการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา โดยวิเคราะห์หาค่าร้อยละ (Percentage)

3.5.2 วิเคราะห์ผลการประเมินแบบสังเกตพฤติกรรมการทำงานกลุ่มจากการเรียนรู้โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean)

3.5.3 การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (Pair t-test)

3.5.4 วิเคราะห์ผลการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่ 2 โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.6.1 สถิติพื้นฐาน

3.6.1.1 ร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตรดังนี้

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน ร้อยละ
	f	แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงร้อยละ
	N	แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

3.6.1.2 ค่าเฉลี่ย (mean) โดยใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น.105)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

โดย	$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนน
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนน
	N	แทน	จำนวนทั้งหมด

3.6.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น.106)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

โดย	S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	กำลังสองของคะแนนผลรวม
	n	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

3.6.2 สถิติในการหาคุณภาพเครื่องมือ

3.6.2.1 ค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อสอบกับผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง IOC : Index of objective Congruence (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, น. 64) จากสูตร ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

โดย	IOC	แทน	ค่าดัชนีความสอดคล้อง
	$\sum R$	แทน	ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

3.6.2.2 การหาค่าความยาก (Difficulty) ของแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยใช้สูตร P ดังนี้ (สมนึก ภักทิษณี, 2541, น. 195)

$$P = \frac{R}{N}$$

เมื่อ	P	แทน ค่าความยากของข้อสอบ
	R	แทน จำนวนผู้ตอบถูก
	N	แทน จำนวนคนทั้งหมด

เกณฑ์พิจารณาการหาค่าความยาก (Difficulty) ของแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

เกณฑ์การพิจารณาระดับค่าความยากของข้อสอบแต่ละข้อที่ได้จากการคำนวณจากสูตรที่มีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00 ที่มีรายละเอียดเกณฑ์ของเกณฑ์ในการพิจารณาตัดสิน ดังนี้

ได้	$0.80 \leq p \leq 1.00$	เป็นข้อสอบที่ง่ายมาก ควรตัดทิ้ง หรือนำไปปรับปรุง
	$0.60 \leq p < 0.80$	เป็นข้อสอบที่ค่อนข้างง่ายใช้ได้ดี
	$0.40 \leq p < 0.60$	เป็นข้อสอบที่ความยากง่ายปานกลาง ดีมาก
	$p < 0.20$	เป็นข้อสอบที่ยากมาก ควรตัดทิ้งหรือนำไปปรับปรุง

โดยที่ข้อสอบที่จะสามารถนำไปใช้ในการวัดผลที่มีประสิทธิภาพจะมีค่าความยากอยู่ระหว่าง 0.20 ถึง 0.80

3.6.2.3 ค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (บุญชม ศรีสะอาดและคณะ, 2550, น. 85)

$$r = \frac{H-L}{N}$$

เมื่อ	r	แทน ค่าอำนาจจำแนกของข้อสอบ
	H	แทน จำนวนคนในกลุ่มสูงตอบถูก
	L	แทน จำนวนคนในกลุ่มต่ำตอบถูก
	N	แทน จำนวนคนทั้งหมดในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

เกณฑ์พิจารณาหาค่าอำนาจจำแนกมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

1) ค่าอำนาจจำแนกของข้อสอบจะมีค่าอยู่ระหว่าง 1 ถึง -1 มีรายละเอียดของเกณฑ์การพิจารณาตัดสิน ดังนี้

ได้	$0.40 \leq r$	เป็นข้อสอบที่มีอำนาจจำแนกดีมาก
	$0.30 \leq r < 0.39$	เป็นข้อสอบที่มีอำนาจจำแนกดี
	$0.20 \leq r < 0.29$	เป็นข้อสอบที่มีอำนาจจำแนกพอใช้ ปรับปรุงตัวเลือก
	$r \leq 0.19$	เป็นข้อสอบที่มีอำนาจจำแนกต่ำ ควรตัดทิ้ง

2) ถ้าค่าอำนาจจำแนกมีค่ามากๆ เข้าใกล้ 1 แสดงว่าข้อสอบข้อนั้นสามารถจำแนกคนเก่งและคนอ่อนออกจากกันได้ดี

3.6.2.4 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบโดยใช้สูตร KR_{20} ตามวิธีของ Kuder-Richardson (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 ข, น. 85-86)

$$r_{tt} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum pq}{S^2} \right)$$

เมื่อ	r_{tt}	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ
	k	แทน	จำนวนข้อ
	P	แทน	สัดส่วนของผู้ตอบถูกในแต่ละข้อ
	q	แทน	สัดส่วนของผู้ตอบผิดในแต่ละข้อ
	S^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนน

3.6.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน ใช้สถิติ t - test(Dependent Samples (บุญชม ศรีสะอาด, 2548) ดังนี้

$$t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{n\sum D^2 - (\sum D)^2}{(n-1)}}}$$

เมื่อ	T	แทน	สถิติทดสอบที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤต จากการแจกแจงแบบ t เพื่อทราบนัยสำคัญ
	D	แทน	ค่าผลต่างระหว่างคู่คะแนน
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างหรือจำนวนคู่คะแนน

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การเรียนรู้แบบกรณีศึกษาเพื่อส่งเสริมการคิดวิเคราะห์ วิชาการ
บริหารงานคุณภาพในองค์กร ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2 มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมการคิดวิเคราะห์รายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กรของนักศึกษา
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2 โดยใช้กรณีศึกษา

2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตร
วิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2

3. เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร ของ
นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2

4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาในรายวิชา การ
บริหารงานคุณภาพในองค์กร

ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยแบ่งเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการส่งเสริมการคิดวิเคราะห์รายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร ของ
นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2 โดยใช้กรณีศึกษา

ตอนที่ 2 ผลของการศึกษาพฤติกรรมการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาของนักศึกษาระดับ
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2

ตอนที่ 3 ผลของการทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน รายวิชาการบริหารงาน
คุณภาพในองค์กร ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาใน
รายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร

**ตอนที่ 1 ผลการส่งเสริมการคิดวิเคราะห์รายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์การ
ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2 โดยใช้กรณีศึกษา**

ตารางที่ 4.1 แสดงคะแนน/ร้อยละจากการทำแบบฝึกและแบบทดสอบกรณีศึกษา นักศึกษาจำนวน
35 คน

กลุ่ม	แบบฝึกจำนวน 5 ชุดๆละ 16 คะแนน					รวม 80 คะแนน	คิดเป็น ร้อยละ	แบบ ทดสอบ 16 คะแนน	คิดเป็น ร้อยละ	เกณฑ์ ผ่าน คะแนน ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80
	ชุดที่ 1	ชุดที่ 2	ชุดที่ 3	ชุดที่ 4	ชุดที่ 5					
1	14	15	14	13	14	70	87.50	14	87.50	✓✓
2	15	14	13	13	13	68	85.00	13	81.25	✓✓
3	12	13	13	14	12	64	80.00	13	81.25	✓✓
4	14	16	12	15	14	71	88.75	14	87.50	✓✓
5	12	13	13	13	12	63	78.75	12	75.00	××
6	14	14	13	14	14	69	86.25	13	81.25	✓✓
7	14	12	13	14	13	66	82.50	13.2	82.50	✓✓

จากตารางที่ 4.1 แสดงคะแนน/ร้อยละจากการทำแบบฝึกและแบบทดสอบกรณีศึกษา
โดยนักศึกษจำนวน 35 คน แบ่งเป็นกลุ่มๆละ 5 คน พบว่า นักศึกษามีคะแนนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80
จากการทำแบบฝึกและแบบทดสอบกรณีศึกษา ผ่านเกณฑ์จำนวน 6 กลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 85.71 และ
ไม่ผ่านเกณฑ์จำนวน 1 กลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 14.29

ตอนที่ 2 ผลของการศึกษาพฤติกรรมการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานกลุ่มโดยใช้กรณีศึกษา จากแบบฝึก 5 ชุด นักศึกษาจำนวน 35 คน

กลุ่ม	แบบฝึกจำนวน 5 ชุด					ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับ
	1	2	3	4	5			
1	3.8	3.8	3.8	3.6	4	3.80	ดีมาก	2
2	4	3.2	3.8	4	3.6	3.72	ดีมาก	4
3	4	3.6	3.4	3.8	4	3.76	ดีมาก	3
4	3.6	4	3.6	3.4	3.8	3.68	ดีมาก	5
5	4	3.4	3.8	4	4	3.84	ดีมาก	1
6	3.2	3.8	3.6	3.8	3.8	3.64	ดีมาก	6
7	4	3.8	3.6	3.8	4	3.84	ดีมาก	1

จากตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการทำงานกลุ่มโดยใช้กรณีศึกษาโดยใช้แบบฝึกจำนวน 5 ชุด นักศึกษาจำนวน 35 คน แบ่งเป็นกลุ่มๆละ 5 คน พบว่านักศึกษาทุกกลุ่มพฤติกรรมอยู่ในระดับดีมาก

ตอนที่ 3 ผลของการทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์การ ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2

ตารางที่ 4.3 เปรียบเทียบการทำแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนของนักศึกษาจำนวน 35 คน

การทดสอบ	กลุ่มตัวอย่าง	Mean	S.D	t	Sig.(2-tailed)
ก่อนเรียน	35	7.62	1.53	18.95 *	.000
หลังเรียน	35	13.08	2.93		

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.3 เปรียบเทียบการทำแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนของนักศึกษา จำนวน 35 คนพบว่านักศึกษา มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($t = 18.95, sig = .000$)

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาในรายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร

ตารางที่ 4.4 แสดงระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาในรายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร นักเรียนจำนวน 35 คน

ประเด็นการประเมิน	$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านผู้สอน	4.36	0.07	มาก	1
1.1 เนื้อหาวิชาที่ใช้สอนมีความเหมาะสม	4.34	0.64	มาก	3
1.2 มีการแจ้งวัตถุประสงค์ เนื้อหา รายวิชาก่อนการเรียนการสอนอย่างชัดเจน	4.06	0.59	มาก	4
1.3 อธิบายวิธีการที่จะสอนเข้าใจได้ง่าย	4.46	0.51	มาก	2
1.4 กระตุ้นและส่งเสริมให้นักเรียนคิดวิเคราะห์ และทำงานร่วมกัน	4.57	0.50	มากที่สุด	1
2. ด้านการจัดกิจกรรม	4.27	0.10	มาก	2
2.1 ทำให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่เรียนมากขึ้น	4.11	0.68	มาก	5
2.2 ส่งเสริมนักเรียนให้เกิดการเรียนรู้ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	4.29	0.46	มาก	3
2.3 ทำให้นักเรียนมีความกระตือรือร้นในการเรียน	4.31	0.47	มาก	2
2.4 เปิดโอกาสให้นักเรียนได้ทำงานอย่างอิสระ	4.23	0.43	มาก	4
2.5 ทำให้นักเรียนนำวิธีการเรียนรู้ไปใช้ในรายวิชาอื่นๆ ได้	4.40	0.50	มาก	1
3. ด้านเนื้อหาของกรณีศึกษา	4.14	0.17	มาก	3
3.1 กรณีศึกษาที่นำมาใช้ตรงตามเนื้อหาและครอบคลุมตามจุดประสงค์ในรายวิชา	3.97	0.75	มาก	4
3.2 กรณีศึกษาที่นำมาใช้สามารถเชื่อมโยงความรู้เดิมกับ ความรู้ใหม่	4.57	0.50	มากที่สุด	1
3.3 เนื้อหาทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์	4.23	0.84	มาก	3
3.4 รูปแบบ และความยากง่ายของกรณีศึกษาเหมาะสมกับผู้เรียน	3.52	0.49	มาก	5
3.5 เนื้อหาให้แนวคิดที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการเรียนในระดับที่สูงขึ้น	4.54	0.51	มากที่สุด	2
ภาพโดยรวม	4.25	0.64	มาก	

จากตารางที่ 4.3 แสดงระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา ในรายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร นักศึกษาจำนวน 35 คน พบว่าภาพโดยรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (Mean =4.25,S.D.=0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านผู้สอน(Mean =4.36,S.D.=0.07) ด้านกิจกรรม (Mean =4.27,S.D.=0.10) ด้านเนื้อหาของกรณีศึกษา (Mean =4.14,S.D.=0.17) มีรายละเอียดดังนี้

ด้านผู้สอนมีความพึงพอใจอยู่ระดับมาก (Mean =4.36,S.D.=0.07) คือ กระตุ้นและส่งเสริมให้นักเรียนคิดวิเคราะห์ และทำงานร่วมกัน (Mean =4.57,S.D.=0.50) อธิบายวิธีการที่จะสอนเข้าใจได้ง่าย(Mean= 4.46, S.D.= 0.51) เนื้อหาวิชาที่ใช้สอนมีความเหมาะสม (Mean =4.34,S.D.= 0.64)มีการแจ้งวัตถุประสงค์ เนื้อหา รายวิชาก่อนการเรียนการสอนอย่างชัดเจน (Mean =4.06,S.D.= 0.59)

ด้านการจัดกิจกรรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (Mean =4.27,S.D.=0.10) คือ ช่วยให้นักเรียนนำวิธีการเรียนรู้ไปใช้ในรายวิชาอื่นๆได้(Mean =4.40,S.D.=0.50)ทำให้นักเรียนมีความกระตือรือร้นในการเรียน (Mean =4.31, S.D.=0.47) ส่งเสริมนักเรียนให้เกิดการเรียนรู้ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (Mean =4.29, S.D.=0.46) เปิดโอกาสให้นักเรียนได้ทำงานอย่างอิสระ (Mean =4.23, S.D.=0.43) ทำให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่เรียนมากขึ้น (Mean =4.11, S.D.=0.68)

ด้านเนื้อหาของกรณีศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (Mean =4.14,S.D.=0.75) คือกรณีศึกษาที่นำมาใช้สามารถเชื่อมโยงความรู้เดิมกับ ความรู้ใหม่ (Mean =4.57,S.D.=0.50) เนื้อหาให้แนวคิดที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการเรียนในระดับที่สูงขึ้น (Mean =4.54,S.D.=0.51) เนื้อหาทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์ (Mean =4.23,S.D.=0.84) กรณีศึกษาที่นำมาใช้ตรงตามเนื้อหา และครอบคลุมตามจุดประสงค์ในรายวิชา (Mean =3.97,S.D.=0.75) รูปแบบ และความง่ายของกรณีศึกษาเหมาะสมกับผู้เรียน (Mean =3.52,S.D.=0.49)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาเพื่อส่งเสริมการคิดวิเคราะห์ วิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2 สรุปผลตามลำดับได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อส่งเสริมการคิดวิเคราะห์รายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กรของนักศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2 โดยใช้กรณีศึกษา
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานกลุ่มโดยใช้กรณีศึกษาของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2
3. เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาในรายวิชา การบริหารงานคุณภาพในองค์กร

สมมติฐานของการวิจัย

1. หลังการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาในรายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร นักศึกษาสามารถคิดวิเคราะห์ มีคะแนนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80
2. พฤติกรรมการทำงานกลุ่มโดยใช้กรณีศึกษาของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2 อยู่ในระดับดี
3. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2 หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05
4. นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการสอนโดยใช้กรณีศึกษาในรายวิชา การบริหารงานคุณภาพในองค์กรอยู่ในระดับมาก

ขอบเขตงานวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีขอบเขตดังนี้

1. ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย คือนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร จำนวน 35 คน ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 ของวิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนบริหารธุรกิจ

2. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น การเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา

ตัวแปรตาม 1. ความสามารถในการคิดวิเคราะห์

2. พฤติกรรมการทำงานกลุ่ม

3. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

4. ความพึงพอใจ

3. เนื้อหางานวิจัย

เนื้อหาในรายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร เป็นไปตามจุดประสงค์รายวิชา สมรรถนะรายวิชา และคำอธิบายรายวิชาตามโครงสร้างหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2557 ประกอบไปด้วยเนื้อหาดังต่อไปนี้

- หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการ
- หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร
- หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 การบริหารความขัดแย้งในองค์กร
- หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 การบริหารความเสี่ยง
- หน่วยการเรียนรู้ที่ 5 เทคนิคการจัดการสมัยใหม่

4. เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วย

1. แผนการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา รายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร
2. แบบประเมินการคิดวิเคราะห์โดยใช้กรณีศึกษา
3. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
4. แบบสังเกตพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม
5. แบบสอบถามความพึงพอใจในของนักศึกษาต่อการใช้กรณีศึกษาในการเรียนรู้

5. การรวบรวมข้อมูล

วิธีดำเนินการวิจัย การเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้รายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่2 วิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนบริหารธุรกิจ จำนวน 35 คน มีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ขั้นเตรียม ผู้สอนชี้แจงการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา จุดประสงค์รายวิชา สมรรถนะรายวิชา และคำอธิบายรายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร แจกการวัดและประเมินผลในรายวิชาให้นักศึกษาได้รับทราบ

2. ขั้นทดลอง การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการทดลองในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560 ผู้สอนดำเนินการสอนตามแผนการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา โดยเลือกหน่วยการเรียนรู้ จำนวน 5 หน่วย 5 แผนการเรียนรู้ เรียนสัปดาห์ละ 3 ชั่วโมง รวมเป็น 15 ชั่วโมง ดังนี้

- หน่วยที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการ จำนวน 3 ชั่วโมง
- หน่วยที่ 2 การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร จำนวน 3 ชั่วโมง
- หน่วยที่ 3 การบริหารความขัดแย้งในองค์กร จำนวน 3 ชั่วโมง
- หน่วยที่ 4 การบริหารความเสี่ยง จำนวน 3 ชั่วโมง
- หน่วยที่ 5 เทคนิคการจัดการสมัยใหม่ จำนวน 3 ชั่วโมง

3. ก่อนที่ให้นักศึกษาเรียนรู้วิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร โดยใช้กรณีศึกษา ผู้สอนได้ทำการทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียน(pre-test) และเริ่มสอนในขณะที่นักศึกษาเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา ครูจะเป็นผู้สังเกตพฤติกรรมจากการเรียนรู้ และประเมินผลการเรียนรู้

4. เมื่อเรียนรู้ครบทั้ง 5 แผนการเรียนรู้ ทำแบบฝึกจำนวน 5 ชุด ผู้สอนได้ดำเนินการทดสอบการคิดวิเคราะห์โดยใช้กรณีที่ศึกษาที่สร้างขึ้นอีก 1 ชุด

5. หลังจากนั้นทิ้งระยะเวลา 1 สัปดาห์ ครูให้นักศึกษาไปทบทวนเรื่องที่เรียนทั้งหมด และนัดทดสอบการคิดวิเคราะห์โดยใช้แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจำนวน 1 ชุด เป็นปรนัย 4 ตัวเลือก จำนวน 20 ข้อ ซึ่งเป็นชุดเดิมกับก่อนเรียน เพื่อเก็บเป็นข้อมูล

6. ให้นักศึกษาทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา เพื่อเก็บเป็นข้อมูล

7. รวบรวมข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์และแปลผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ตอนคือ

1. วิเคราะห์ผลการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา โดยวิเคราะห์หาค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ผลการประเมินแบบสังเกตพฤติกรรมการทำงานกลุ่มจากการเรียนรู้โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean)
3. การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (Pair t-test)
4. วิเคราะห์ผลการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่ 2 โดยหา ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.1 สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการส่งเสริมการคิดวิเคราะห์รายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2 โดยใช้กรณีศึกษา พบว่า นักศึกษามีคะแนนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 จากการทำแบบฝึกและแบบทดสอบกรณีศึกษา ผ่านเกณฑ์จำนวน 6 กลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 85.71 และไม่ผ่านเกณฑ์จำนวน 1 กลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 14.29

ตอนที่ 2 ผลของการศึกษาพฤติกรรมกรเรียนรู้แบบกรณีศึกษาของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2 โดยใช้กรเรียนรู้แบบกรณีศึกษา พบว่า นักศึกษาทุกกลุ่มมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดีมาก

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบการทำแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนของนักศึกษาจำนวน 35 คนพบว่านักศึกษา มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($t = 18.95$, $\text{sig} = .000$)

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาในรายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาในรายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร นักศึกษาจำนวน 35 คน พบว่าภาพโดยรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (Mean =4.25,S.D.=0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านผู้สอน (Mean =4.36,S.D.=0.07) ด้านกิจกรรม (Mean =4.27,S.D.=0.10)ด้านเนื้อหาของกรณีศึกษา (Mean =4.14,S.D.=0.17)

5.2 อภิปรายผล

ตอนที่ 1 ผลการส่งเสริมการคิดวิเคราะห์รายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร ของ นักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2 โดยใช้กรณีศึกษา พบว่า นักศึกษามีคะแนนไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 จากการทำแบบฝึกและแบบทดสอบกรณีศึกษา ผ่านเกณฑ์จำนวน 6 กลุ่ม คิดเป็น ร้อยละ 85.71 และไม่ผ่านเกณฑ์จำนวน 1 กลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 14.29 จากข้อมูลดังกล่าว นักศึกษา กลุ่มที่ไม่ผ่านเกณฑ์ ถ้าไปดูคะแนนการทำแบบฝึกและแบบทดสอบมีคะแนนต่างจากกลุ่มอื่นไม่ มาก ซึ่งถือได้ว่ากลุ่มนั้นผ่านเกณฑ์เช่นเดียวกัน จะเห็นได้ว่าการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษามี ประโยชน์ต่อการเรียนรู้วิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร ซึ่งทิสนา แคมมณี (2552 : 364) กล่าวถึง ข้อดีของการจัดการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาไว้ว่าช่วยให้ผู้เรียนได้พัฒนาทักษะการคิด วิเคราะห์ การคิดอย่างมีวิจารณญาณ และการคิดแก้ปัญหา ช่วยให้ผู้เรียนมีมุมมองที่กว้างขึ้นและ ช่วยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนสูง ส่งเสริมปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียน และส่งเสริมการเรียนรู้ จากกันและกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรพรรณ กระต่ายทอง (2550) ได้ศึกษาเปรียบเทียบ ผลสัมฤทธิ์ก่อนและหลังเรียนรายวิชาสาระและหลักการทางสังคมวิทยา เรื่อง สถาบันครอบครัว สถาบันการเมืองโดยใช้วิธีสอนแบบกรณีศึกษา (case study) ของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 โปรแกรมวิชา สังคมศึกษา ซึ่งปรากฏว่า แบบกรณีศึกษา (case study) ที่ทำให้นักศึกษาสามารถคิดวิเคราะห์และ มองภาพในการศึกษาได้อย่างชัดเจน ได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลิน ไม่เบื่อหน่าย ทำให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ไปในทางที่ดี และชูวิทย์ ไชยเบ้า (2552) ศึกษาวิธีการสอนแบบกรณีศึกษาที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาสังคมวิทยาเบื้องต้น เรื่องวัฒนธรรม การสอนแบบกรณีศึกษา ทำให้นักศึกษาสามารถคิดวิเคราะห์และมอง ภาพในการศึกษาได้อย่างชัดเจน ได้รับความ สนุกสนานเพลิดเพลิน ไม่เบื่อหน่าย ทำให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ไปในทางที่ดี นอกจากนั้น นักศึกษาสามารถคิดวิเคราะห์ โดยใช้กรณีศึกษาได้ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาไกรสร โชติปัญญา (แสนวงศ์) (2554) ได้ศึกษาแนวทางการจัดการเรียนรู้ภายใต้กระบวนการทำงานกลุ่ม โดยเน้นการนำเสนองานห้องเรียนตามประเด็นคำถามปลายเปิดเพื่อส่งเสริมการคิดวิเคราะห์เชิง บูรณาการ พบว่า การศึกษาค้นคว้าและการนำเสนองานในห้องเกิดแรงกระตุ้นในการวิเคราะห์ และ ศึกษาเนื้อหาเพิ่มเติม นิสิตสามารถเรียบเรียงเนื้อหาจากประเด็นคำถามปลายเปิด สามารถตอบโจทย์ ของประเด็นนั้น โดยการศึกษาค้นคว้าข้อมูล และเมื่อนำเสนอในห้องเรียน การสอบถามจากครูใน รูปแบบคำถามปลายเปิด พร้อมทั้งให้ผู้ฟังตั้งคำถามปลายเปิด ถามกลุ่มนำเสนอ เพื่อเสาะหาองค์ ความรู้ใหม่ ปรากฏว่ากลุ่มนิสิตที่นำเสนอมีการแสดงเหตุผลที่สมบูรณ์ ชัดเจน อย่างมีเหตุผล ไม่ คลุมเครือ รวมถึงการอธิบายที่สละสลวย การใช้ตัวอย่างประกอบ อธิบายอย่างถูกต้อง

ตอนที่ 2 ผลของการศึกษาพฤติกรรมการเรียนรู้แบบกรณีศึกษาของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2 โดยใช้การเรียนรู้แบบกรณีศึกษา พบว่า นักศึกษาทุกกลุ่มพฤติกรรมอยู่ในระดับดีมาก ตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ เนื่องจากนักศึกษาส่วนใหญ่ มีความร่วมมือ การแสดงความคิดเห็น การยอมรับฟังความคิดเห็น การตั้งใจทำงาน และความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย เป็นผลให้นักศึกษาทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ซึ่งเคิร์ท เลวิน กล่าวว่า พฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากความสัมพันธ์ของสมาชิกในกลุ่ม โครงสร้างของกลุ่มจะเกิดจากการรวมกลุ่มของบุคคลที่มีลักษณะแตกต่างกัน และจะมีลักษณะแตกต่างกันออกไปตามลักษณะของสมาชิกกลุ่ม การรวมกลุ่มจะเกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ด้านการกระทำ ความรู้สึก และความคิด สมาชิกกลุ่มจะมีการปรับตัวเข้าหากันและจะพยายามช่วยกันทำงาน โดยอาศัยความสามารถของแต่ละบุคคลซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานลุล่วงไปได้ตามเป้าหมายของกลุ่ม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เขมวันต์ กระดังงา (2554) ได้ศึกษาผลการเรียนรู้ด้วยกระบวนการกลุ่มร่วมกับเว็บสนับสนุนการเรียนรู้ที่มีผลสัมฤทธิ์ต่อการเรียนและพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม พบว่า พฤติกรรมการทำงานกลุ่มของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่เรียนด้วยกระบวนการกลุ่มร่วมกับเว็บสนับสนุนการเรียนรู้ วิชาการพัฒนาเว็บไซต์เบื้องต้นอยู่ในระดับดี และอรอุมา คำประกอบ (2550) ได้ศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม หลังจากได้รับการจัดการเรียนการสอน แบบร่วมมือ พบว่า นักศึกษาที่ได้รับการจัดการเรียนการสอนแบบร่วมมือ มีพฤติกรรมการทำงานกลุ่มหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน สมาชิกทุกคนในกลุ่มตระหนักถึงหน้าที่ของตนเอง และพยายามปฏิบัติในการทำงานกลุ่มในฐานะสมาชิกที่ดีของกลุ่ม

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบการทำแบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ก่อนเรียนและหลังเรียนของนักศึกษาจำนวน 35 คนพบว่านักศึกษา มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($t = 18.95$, $sig = .000$) จะเห็นได้ว่าผลสัมฤทธิ์ก่อนเรียน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรพรรณ กระต่ายทอง (2550) ได้ศึกษาเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ก่อนและหลังเรียนรายวิชาสารณะและหลักการทางสังคมวิทยา เรื่อง สถาบันครอบครัว สถาบันการเมืองโดยใช้วิธีสอนแบบกรณีศึกษา (case study) ของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 โปรแกรมวิชาสังคมศึกษา ซึ่งปรากฏว่าผลสัมฤทธิ์หลังการเรียนรู้สูงกว่าก่อน การเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปได้ว่าแบบกรณีศึกษา (case study) ที่ทำให้นักศึกษาสามารถคิดวิเคราะห์และมองภาพในการศึกษาได้อย่างชัดเจน ได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลิน ไม่เบื่อหน่าย ทำให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ไปในทางที่ดีซึ่งสอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ได้สรุปไว้ในงานวิจัยนี้ว่าผลสัมฤทธิ์หลังเรียนสูงกว่าก่อนการเรียน และชูวิทย์ ไชยเบ้า (2552) ศึกษาวิธีการสอนแบบกรณีศึกษาที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาสังคมวิทยาเบื้องต้น เรื่องวัฒนธรรมพบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชา

สังคมวิทยาเบื้องต้น เรื่องวัฒนธรรมโดยใช้วิธีการสอนแบบกรณีศึกษาของกลุ่มตัวอย่างหลังการเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การสอนแบบกรณีศึกษาทำให้นักศึกษาสามารถคิดวิเคราะห์และมอง ภาพในการศึกษาได้อย่างชัดเจน ได้รับความสนุกสนานเพลิดเพลิน ไม่เบื่อหน่าย ทำให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ไปในทางที่ดี

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษาในรายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการเรียนรู้แบบกรณีศึกษาในรายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร นักศึกษาจำนวน 35 คน พบว่าภาพโดยรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (Mean =4.25,S.D.=0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านผู้สอน ด้านกิจกรรม และด้านเนื้อหาของกรณีศึกษา อาจกล่าวได้ว่านักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจในการเรียนรู้ และได้รับประโยชน์จากการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา จึงทำให้ผลสำรวจความพึงพอใจ ออกมาในทางที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประจวบ เพ็ญสุวรรณ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการเรียนการสอนโดยใช้วิธีกรณีศึกษา พบว่าระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการเรียนการสอนโดยใช้กรณีศึกษาอยู่ในระดับสูงและความพึงพอใจของนักศึกษาแต่ละภาควิชาไม่แตกต่างกัน และธนภฤต พลุน้อย (2554) ได้ทำการศึกษาผลของการใช้กรณีศึกษาจัดการเรียนการสอนในรายวิชา LSC405 การจัดการโซ่อุปทานเชิงกลยุทธ์ สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน พบว่าความพึงพอใจของนักศึกษาในการเข้าร่วมกระบวนการเรียนรู้โดยกรณีศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมาก

5.3 ข้อค้นพบในงานวิจัย

5.3.1 การเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษามีข้อดีคือ

1. เมื่อให้นักศึกษาแบ่งกลุ่มเพื่อช่วยกันวิเคราะห์กรณีศึกษา นักศึกษาสามารถที่จะเรียนรู้ และแสดงออก โดยการร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ทำให้ง่ายต่อการเชื่อมโยงเข้าสู่เนื้อหาและสรุปบทเรียนในตอนท้ายชั่วโมงได้เป็นอย่างดี

2. ในขณะที่นักศึกษาร่วมกันวิเคราะห์กรณีศึกษา นักศึกษาบางคนที่ขาดความกระตือรือร้นในการเรียนรู้แบบปกติ แต่เมื่อเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา นักศึกษาได้เปลี่ยนมาเป็นผู้ให้ความสนใจ และมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นมากขึ้น

3. จากการทำแบบฝึกกรณีศึกษาและแบบทดสอบจะเห็นได้ว่านักศึกษากลุ่มที่ 5 มีคะแนนความสามารถในการคิดวิเคราะห์กรณีศึกษามีคะแนนไม่ผ่านเกณฑ์ แต่มีพฤติกรรมการเรียนรู้ที่ดีมาก ทั้งนี้เนื่องจากนักศึกษากลุ่มดังกล่าวมีความร่วมมือ กล้าแสดงความคิดเห็น ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน ตั้งใจทำงาน และมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย

มากกว่ากลุ่มอื่น และอีกประการเป็นกลุ่มนักศึกษาที่เรียนไม่เก่ง แต่ถือว่าประสบความสำเร็จ เพราะคะแนนแบบฝึกอยู่ที่ร้อยละ 78.75 และคะแนนแบบทดสอบอยู่ที่ร้อยละ 75.00

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.4.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ในช่วงแรกนักศึกษายังไม่คุ้นเคยกับการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา ดังนั้นครูจำเป็นต้องอธิบายและยกตัวอย่าง เพื่อสร้างความเข้าใจให้กับนักศึกษา หลังจากทีนักศึกษาเข้าใจแล้วก็สามารถที่จะดำเนินการเรียนรู้เรื่องกรณีศึกษาได้
2. สำหรับกรณีกศึกษากับการคิดวิเคราะห์ ครูจะต้องอธิบายถึงหลักการวิเคราะห์ในแต่ละขั้นให้นักศึกษาเข้าใจ และอาจต้องมีตัวอย่างหลายๆตัวอย่างประกอบให้เห็นชัดเจนเพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์
3. การเรียนการสอนโดยใช้กรณีศึกษา มีข้อจำกัดในด้านเวลา โดยเฉพาะบางกรณีศึกษาที่ให้นักศึกษา ศึกษาจำเป็นต้องให้นักศึกษาทำนอกเวลาเรียนด้วย และให้นำมาเสนอในชั้นเรียน จึงทำให้ผู้สอนไม่สามารถติดตามการเรียนรู้ การทำงานกลุ่มแต่ละกลุ่มได้ ดังนั้น ครูผู้สอนอาจให้นักศึกษาถ่ายเป็นคลิปวิดีโอส่งด้วย เพื่อให้เห็นการทำงานของแต่ละกลุ่ม

5.4.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยในประเด็นความคิดเห็นในเรื่องของการจัดการเรียนการสอนในหัวข้อที่เฉพาะเจาะจงในแต่ละหน่วยการเรียนรู้ ให้ลึกซึ้งและกว้างขวาง ซึ่งจะเป็นประโยชน์กับนักศึกษาในการประยุกต์ใช้กรณีศึกษาร่วมกับวิชาอื่นๆ และนำไปใช้เรียนรู้ในระดับที่สูงขึ้น
2. ควรมีการใช้กรณีศึกษาในรูปแบบที่หลากหลายขึ้น เช่น จากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ เช่น กรณีศึกษาที่เป็นวิดีโอในยูทูป (YouTube) หรือ โปรแกรมประยุกต์ที่หน่วยงาน หรือองค์กรต่างๆ ใช้ในการทำงานจริง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. (2534). การสอนและการฝึกอบรมทางการบริหารโดยวิธีกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์,
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2546). ภาพอนาคตและคุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- เชมวันต์ กระดังงา. (2554). ผลการเรียนรู้ด้วยกระบวนการกลุ่มร่วมกับเว็บสนับสนุนการเรียนรู้ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม วิชาการพัฒนาเว็บไซต์เบื้องต้น นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ชรีณี เดชจินดา. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์กำจัดกากอุตสาหกรรม แขวงสามค่าเขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชาตรี สำราญ. (2548). สอนให้ผู้เรียนคิดวิเคราะห์อย่างไร. *สานปฏิรูป*, 8 (83), 40 - 41
- ชูวิทย์ ไชยบัว. (2552). ศึกษาวิธีการสอนแบบกรณีศึกษาที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาสังคม วิทยาเบื้องต้นเรื่องวัฒนธรรม. สืบค้น กรกฎาคม 2556, จาก <http://eduweb.kpru.ac.th/pdf/rs15.pdf>
- ชำนาญ เอี่ยมสำอาง. (2539). การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 วิชาสังคมศึกษา โดยการสอนแบบสืบสวนสอบสวนเชิงนิติศาสตร์กับการสอนตามคู่มือครู (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ดิลก ดิลกานนท์. (2543). การฝึกทักษะการคิดเพื่อเสริมความคิดสร้างสรรค์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ทิสนา แฉมมณี. (2549). การนำเสนอรูปแบบเสริมสร้างทักษะการคิดขั้นสูงของนิสิตนักศึกษาครูปริญญาตรี สำหรับหลักสูตรครุศึกษา (รายงานวิจัย). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,

- ทิตนา แฉมมณี. (2552). *รูปแบบการเรียนการสอนทางเลือกที่หลากหลาย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ธนกฤต พลูน้อย. (2554). *การศึกษาผลของการใช้กรณีศึกษาจัดการเรียนการสอนในรายวิชา LSC405 การจัดการโซ่อุปทานเชิงกลยุทธ์สาขาวิชาการจัดการลอจิสติกส์ และโซ่อุปทาน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- ธิดารัตน์ คูหาพงศ์. (2546). *ผลของการสอนตามแนวคิดวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสังคม ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์และความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ของนักศึกษาวิทยาลัยพลศึกษา จังหวัดกระบี่ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร)*. ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
- นิตยา โสริกุล. (2547). *ผลการใช้การสอนแนะในการเรียนรู้ด้วยกรณีศึกษาบนเว็บที่มีต่อการแก้ปัญหาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีรูปแบบการคิดต่างกัน (ปริญญาโทบริหาร)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นุชนาถ ชุกกลิ่น. (2552). *ผลของการใช้กิจกรรมการอภิปรายแบบผสมผสานและกระดานสนทนาในการเรียนรู้ด้วยกรณีศึกษาที่มีต่อการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 5 (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เน่งน้อย พงษ์สามารถ. (2549). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: เอส เอ็ม เอ็ม
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 7)*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น
- ประกอบ กุปรัตน์. (2537). *การเรียนการสอนโดยใช้กรณีศึกษา*. *วารสารพยาบาลศาสตร์*, 6(2), 21-29
- ประจวบ เพิ่มสุวรรณ. (2552). *ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการเรียนการสอนโดยใช้วิธีกรณีศึกษา*. สืบค้น กรกฎาคม 2556, จาก http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/epaper/may_july2010/pdf/page37.pdf
- ประทีป ขอดเกตุ. (2550). *การพัฒนาชุดกิจกรรมการเรียนรู้วิชาภาษาไทยเพื่อส่งเสริมความสามารถในการคิดวิเคราะห์ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร)*. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- พระมหาไกรสร โชติปัญญา. (แสนวงศ์). (2554). *การจัดการเรียนรู้ภายใต้กระบวนการทำงานกลุ่ม โดยเน้นการนำเสนองานในห้องเรียนตามประเด็นคำถามปลายเปิด เพื่อส่งเสริมการคิดวิเคราะห์เชิงบูรณาการ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร)*. ลำพูน: วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน

- ไพรินทร์เหมบุตร. (2549). การใช้สื่อการสอน. สืบค้น, จาก : [http://rs,kpp1eds,orgpairin/work](http://rs.kpp1eds.orgpairin/work).
- พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พุทธศักราช. (2530). กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์
- มยุรี หนู่นา. (2544). ผลการใช้รูปแบบพัฒนาการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ที่มีต่อความสามารถในการคิดแก้ปัญหา ในบริบทของชุมชนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- มัทธรา ธรรมบุศย์. (2545). การพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้โดยใช้ PBL (Problem-Based Learning). วารสารวิชาการ, 5(2), 11-17.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์
- ฤทัยวรรณ ลงชาติ. (2544). การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและการคิดวิเคราะห์เชิงอธิบายของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 1 ที่เรียนวิชาสังคมศึกษา ด้วยการสอนโดยใช้เทคนิคการจัดผังสายเส้นและแบบเทคนิคกรณีตัวอย่าง (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาวิทยาลัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรี นครินทรวิโรฒ.
- ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. (2543). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่3). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วนิช สุธารัตน์. (2547). ความคิดและความคิดสร้างสรรค์. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น
- วาริรัตน์ แก้วอุไร. (2541). การพัฒนารูปแบบการสอนสำหรับวิธีการสอนทั่วไปแบบเน้นกรณีศึกษา เพื่อส่งเสริมความสามารถของนักศึกษาครูด้านการคิดวิเคราะห์แบบตอบได้ในศาสตร์ทางการสอน (ปริญญาโทปริญญาโทศึกษาศาสตร์). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วาริรัตน์ แก้วอุไร. (2541). การพัฒนารูปแบบการสอนสำหรับวิชาวิธีสอนทั่วไปแบบเน้นกรณีตัวอย่าง เพื่อส่งเสริมความสามารถของนักศึกษาครูด้านการคิดวิเคราะห์แบบตอบได้ในศาสตร์ทางการสอน (ปริญญาโทปริญญาโทศึกษาศาสตร์). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วิชัย เหลืองธรรมชาติ. (2531). ความพึงพอใจและการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากรในหมู่บ้านอพยพโครงการเขื่อนรัชชประภา (เขื่อนหาลาน) จังหวัดสุราษฎร์ธานี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- วิไลวรรณ ปิยะปกรณ์. (2535). การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์ทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์และความสามารถในการคิดวิเคราะห์วิจารณ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่เรียนด้วยกิจกรรมการสอน เพื่อพัฒนากระบวนการคิดอย่างมีวิจารณญาณ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วีระ สุดสังข์. (2550). การคิดวิเคราะห์ คิดอย่างมีวิจารณญาณ และคิดสร้างสรรค์. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วันชัย ปานจันทร์. (2557). ผลการจัดการเรียนรู้กระบวนการวิชา HRD 4405 ภาวะผู้นำในองค์กร โดยใช้กรณีศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- วัชร เล่าเรียนดี. (2549). เทคนิคและยุทธวิธีพัฒนาการคิด การจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วรพรรณ กระต่ายทอง. (2550). การสอนทฤษฎีโดยใช้รูปแบบการสอนกรณีศึกษา ดีกว่าการบรรยายธรรมดาจริงหรือ. สืบค้น กรกฎาคม 2560, จาก 202.29.15.37/pdf/rs14.pdf
- ศิริกาญจน์ โกสุมภ์ และดารณี คำวังนัง. (2546). สอนเด็กให้คิดเป็น. กรุงเทพฯ : ปรกรณ์ศิลป์ .
- เสถียร ไตรรัตน์. (2546). การสอนเพื่อส่งเสริมทักษะการคิดวิเคราะห์. วารสารศึกษาศาสตร์, 1(1), 26-37.
- สุคนธ์ สินธพานนท์ และคณะ. (2545). การจัดกระบวนการเรียนรู้: เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- สุนน อมรวิวัฒน์. (2542). การพัฒนาการเรียนรู้ตามแนวพุทธศาสตร์ ทักษะกระบวนการ เจริญสถานการณ์. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สุวิทย์ มูลคำ และอรทัย มูลคำ. (2546). 19 วิธีจัดการเรียนรู้: เพื่อพัฒนาความรู้ทักษะ. กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์
- สมจิต สวชนไพบูลย์. (2541). เอกสารคำสอนวิชา กว 571 ประชุมปฏิบัติการสอนวิทยาศาสตร์ กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- สมนึก ภัททิยธนี. (2546). การวัดผลการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 4). กทม: ประสานการพิมพ์.
- สมหมาย เปียดนอม. (2551). เรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับ บริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (รายงานการวิจัย). นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2540). ระบบการประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2548). แนวทางการจัดทำหน่วยการเรียนรู้แบบ บูรณาการตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภา.

สำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษา. (2557). *หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง 2557*. สืบค้น

กรกฎาคม 2560, จาก www.bsqa2.vec.go.th

อเนก พ. อนุกุลบุตร. (2547). ครูของแผ่นดิน. *วารสารวงการครู ฉบับปฐมฤกษ์*, 1(1), 63-66.

อาร์ม โพธิ์พัฒน์. (2550). การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางวิทยาศาสตร์และความสามารถในการคิดวิเคราะห์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่ได้รับการสอนโดยใช้ชุดกิจกรรมการเรียนรู้แบบร่วมมือ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรี นครินทรวิโรฒ.

อัญชลี เครือคำขาว. (2540). การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน การใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมและพฤติกรรมการทำงานกลุ่มของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่เรียนวิชาจริยธรรมกับบุคคล โดยการสอนแบบเทคนิคศึกษากรณีตัวอย่าง ที่ใช้ในการเรียนแบบร่วมมือกับการสอนตาม คู่มือการสอนของศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรี นครินทรวิโรฒ.

อรพรรณ พรสีมา. (2543). การคิด. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาทักษะคิด.

อรอุมา คำประกอบ. (2550). ผลการสอนโดยใช้วิธีการเรียนรู้แบบร่วมมือด้วยเทคนิคเรียนร่วมกันที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาเคมีและพฤติกรรมกลุ่มของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). นครสวรรค์: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ภาษาต่างประเทศ

Coser, L. A. (1956). *The Function of Social Conflict*. New York : The Free Press.

Ennis, R.H. (1985). A Logical Basic for Measuring Critical Thinking Skills. *Journal of Education Leadership*, 43 , 45-48.

Lumpkin, C.R. (1991). Effect of Teaching Critical Thinking Skills on the Critical Thinking Ability, Achievement and Retention of Social Studies Content by Fifth and Sixth Graders (Fifth Graders). *Dissertation Abstracts International*, 51(2) : 1084 – A.

Powell, D. (1992). *Interpretation of geological structures through maps: an introductory practical manual*. Hong Kong: Longman Scientific & Technical.

Rosman, B.L. (1966). Analytic Cognitive Style in Children. *Dissertation Abstract International*, 27, 2126-2131.

- Shulman, L. S. (1992). *Research on teaching: A historical & personal perspective*. In F. Oser, A. Dick, & J. Patry (Eds.), *Effective and responsible teaching: The new synthesis*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Watson, G and Glazer Z E.M. (1964). *Watson – Glaser Critical Thinking Appraisal Manual*. New York : Brace and World Inc.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แผนการจัดการเรียนรู้
รายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร

แผนการจัดการเรียนรู้

กลุ่มสาระการเรียนรู้ วิชาชีวพื้นฐาน

รหัสวิชา 3001-1001

หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการ

ชั้นปวส.ปีที่ 2

เรื่อง การจัดการและการวางแผน

ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560

เวลาเรียนจำนวน 3 ชั่วโมง

สาระการเรียนรู้

1. ความหมายและความสำคัญขององค์การ
2. ทฤษฎีองค์การ
3. การจัดการและการวางแผน
4. การจัดการสมัยใหม่

จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ทั่วไป

เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การและการจัดการ ในด้านความหมายและความสำคัญขององค์การ ตลอดจนการจัดการ การวางแผน และแนวโน้มของการจัดการสมัยใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงไป

สมรรถนะการเรียนรู้

ผู้เรียนสามารถเข้าใจและอธิบายเกี่ยวกับความหมายขององค์การ รายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการสมัยใหม่พอสังเขป

กิจกรรมการเรียนรู้

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	กิจกรรมการเรียนรู้	สื่อ อุปกรณ์การสอนและ ชิ้นงาน/การวัดผลประเมินผล
1.อธิบายความหมายและ ความสำคัญขององค์การได้ 2.อธิบายและเปรียบเทียบแนวคิด ทฤษฎีองค์การต่างๆ ได้ถูกต้อง 3.จำแนกรายละเอียดของการจัด องค์การ และชี้แจงเกี่ยวกับการ วางแผนในการบริหารจัดการได้ 4.ระบุแนวโน้มของการจัด องค์การสมัยใหม่ซึ่งมีการ เปลี่ยนแปลงได้	<u>ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน</u> 1.ครูเชื่อมโยงความคิดเรื่องการจัดองค์การ และการมอบหมายงาน โดยการซักถาม นักเรียนเกี่ยวกับประสบการณ์ที่นักเรียนได้พบ หรืออ่าน และเชื่อมโยงเข้าสู่เนื้อหาที่จะเรียน 2. ครูแบ่งนักเรียนเป็นกลุ่ม กลุ่มละ 5 คน ตาม ความสมัครใจ	1.กรณีศึกษาเรื่องการ มอบหมายงานอย่างมี ประสิทธิภาพ
	<u>ขั้นจัดกิจกรรมการเรียนรู้</u> 1.ครูนำกรณีศึกษาเรื่อง “การมอบหมายงาน อย่างมีประสิทธิภาพ” พร้อมอธิบายให้นักเรียน ทราบว่า นักเรียนต้องช่วยกันวิเคราะห์ประเด็น ปัญหา และช่วยกันสรุปปัญหา 3.นักเรียนแต่ละกลุ่มร่วมกันอภิปรายประเด็น คำถามเพื่อหาคำตอบโดยครูคอยกระตุ้นให้ นักเรียนทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิด เห็น โดยเฉพาะการตั้งคำถามชวนคิดใน การแสดงความคิดเห็น เพื่อให้ผู้เรียนมีมุมมอง ความคิดที่แตกต่าง จากประสบการณ์ของ นักเรียน 4.ครูให้นักเรียนแต่ละกลุ่มนำเสนอผลการ อภิปรายหน้าชั้นเรียน โดยครูสรุปประเด็น คำตอบที่นักเรียนนำเสนอ 5.นักเรียนแต่ละคนช่วยกันสรุปความรู้เกี่ยวกับ กรณีศึกษา	2.แบบสังเกตพฤติกรรมกลุ่ม (ครูผู้ประเมิน) 2.ประเมินการนำเสนอ กรณีศึกษา

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	กิจกรรมการเรียนรู้	สื่อ อุปกรณ์การสอนและ ชิ้นงาน/การวัดผลประเมินผล
	<u>ขั้นสรุปและนำหลักการไปประยุกต์ใช้</u> 1.ครูให้ความรู้เพิ่มเติมเรื่องการจัดองค์การ และเปิดอภิปราย	



แบบฝึกที่ 1

กรณีศึกษา: การมอบหมายงานอย่างมีประสิทธิภาพ เรื่อง “สับสนว่างานไหนควรมอบหมาย งานไหนควรทำเอง”

การแข่งขันในปัจจุบัน ทำให้ทุกคนมีภาระหน้าที่เยอะและต้องทำให้เสร็จตามกำหนด ทำเท่าไรก็ทำไม่หมด จะมอบหมายให้ผู้อื่นทำแทนตนเองก็ไม่ค่อยจะไว้วางใจ หากทำเองก็จะทำไม่ทัน ไม่ทำก็ไม่ได้ จึงเกิดความเครียด ถึงแม้จะมีลูกน้องหรือทีมงานรองรับงานอยู่จำนวนหนึ่ง แต่ก็ไม่แน่ใจว่าจะมอบหมายให้ใครทำดี ?

คุณกรกนกมักเกิดอาการนี้บ่อยๆ เพราะคิดว่างานที่มาถึงมือตัวเอง หรืองานที่ตัวเองต้องรับผิดชอบ นั้น เป็นงานที่สำคัญ และงานเร่งด่วน เสมอ ทำให้ไม่สามารถมอบหมายให้ใครช่วยได้เลย

หากนักเรียนเป็นคุณกรกนกพรจะมีวิธีแบ่งงานของตัวเองให้ผู้อื่นได้อย่างไรบ้าง และใช้เทคนิคใดในการมอบหมายงานเพื่อให้งานออกมาได้ตามที่ต้องการ เพื่อภาระงานของคุณกรกนกจะได้เบาลง

ประเด็นอภิปราย

1. หลุมพรางที่ทำให้คิดในเชิงลบ
2. สาเหตุที่ทำให้เกิดความคิดนี้
3. เทคนิคในการมอบหมายงาน พร้อมเหตุผลสนับสนุน

แผนการจัดการเรียนรู้

กลุ่มสาระการเรียนรู้ วิชาชีพพื้นฐาน

รหัสวิชา 3001-1001

หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร

ชั้นปวส.ปีที่ 2

เรื่อง การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กร โดยใช้แนวคิดเชิงระบบ

ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560

เวลาเรียนจำนวน 3 ชั่วโมง

สาระการเรียนรู้

- 1.องค์ประกอบของการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร
- 2.ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 3.พฤติกรรมการทำงานและวัฒนธรรมองค์กร
- 4.การติดต่อสื่อสารในองค์กร
- 5.การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กร

จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ทั่วไป

เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในหลักการของการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรในด้านบุคลากร เทคโนโลยี การสื่อสาร และสามารถนำความรู้ไปใช้ในการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กรไปสู่ความมีประสิทธิภาพได้

สมรรถนะการเรียนรู้

ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจ หลักการเพิ่มประสิทธิภาพ การทำงานในองค์กรซึ่งต้องอาศัยปัจจัยด้านบุคลากร การสื่อสาร รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ไปสู่การทำงานอาชีพ และพัฒนาองค์กรได้

กิจกรรมการเรียนรู้

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	กิจกรรมการเรียนรู้	สื่อ อุปกรณ์การสอน และชิ้นงาน/การวัดผล ประเมินผล
1.อธิบายหลักของการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กรได้ 2.ระบุความหมายและเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ 3.ชี้แจงและอธิบายพฤติกรรมการทำงาน และวัฒนธรรมองค์กรซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กรได้ 4.วิเคราะห์การติดต่อสื่อสารในองค์กรได้ 5.อธิบายหลักการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กรไปสู่ความมีประสิทธิภาพได้	<u>ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน</u> 1.ครูตั้งคำถามเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร โดยการซักถามนักเรียนเกี่ยวกับประสบการณ์ที่นักเรียนได้พบหรืออ่านและเชื่อมโยงเข้าสู่เนื้อหาที่จะเรียน 2. ครูแบ่งนักเรียนเป็นกลุ่ม กลุ่มละ 5-6คน ตามความสนใจ	
	<u>ขั้นจัดกิจกรรมการเรียนรู้</u> 1.ครูนำกรณีศึกษาเรื่อง เรื่องการนำระบบใหม่เข้ามาในองค์กรพร้อมอธิบายให้นักเรียนทราบว่า นักเรียนต้องช่วยกันวิเคราะห์ประเด็นปัญหา และช่วยกันสรุปปัญหา 3.นักเรียนแต่ละกลุ่มร่วมกันอภิปรายประเด็นคำถามเพื่อหาคำตอบโดยครูคอยกระตุ้นให้นักเรียนทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น โดยเฉพาะการตั้งคำถามชวนคิดในการแสดงความเห็น เพื่อให้ผู้เรียนมี	1.กรณีศึกษาเรื่องการนำระบบใหม่เข้ามาในองค์กร 2.แบบสังเกตพฤติกรรมกลุ่ม(ครูผู้ประเมิน) 2.ประเมินการนำเสนอ

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	กิจกรรมการเรียนรู้	สื่อ อุปกรณ์การสอน และชิ้นงาน/การวัดผล ประเมินผล
	มุมมองความคิดที่แตกต่าง จากประสบการณ์ของนักเรียน 4.ครูให้นักเรียนแต่ละกลุ่มนำเสนอผลการอภิปรายหน้าชั้นเรียน โดยครูสรุปประเด็นคำตอบที่นักเรียนนำเสนอ 5.นักเรียนแต่ละคนช่วยกันสรุปความรู้เกี่ยวกับกรณีศึกษา <u>ขั้นสรุปและนำหลักการไปประยุกต์ใช้</u> 1.ครูให้ความรู้เพิ่มเติมเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร และตอบข้อซักถาม ข้อเสนอแนะ	กรณีศึกษา

แบบฝึกที่ 2

กรณีศึกษา: การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กร

เรื่อง “การนำระบบใหม่เข้ามาในองค์กร”

การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้น ช่วยให้พนักงานเกิดความสะดวกและให้ข้อมูลในการตัดสินใจที่รวดเร็ว แต่มักเกิดการต่อต้านของพนักงานเป็นส่วนใหญ่เพราะไม่เข้าใจและไม่คุ้นเคยกับระบบใหม่ๆ เนื่องจากแนวคิดของพนักงานส่วนใหญ่ไม่ได้มองเชิงระบบ มองเพียงเหตุการณ์ที่จะมากระทบกับการทำงานของเขาเท่านั้น เช่น.....

- ☐ ระบบงานใหม่ก็ต้องเรียนรู้ใหม่ เสียเวลาในการเรียนรู้อีก ไม่ดีเลย
- ☐ เราคุ้นเคยกับวิธีนี้แล้วมาเปลี่ยน งานก็จะไม่ดีเหมือนเดิมนะ
- ☐ ทำไมต้องใช้ระบบที่ยุ่งยากด้วย ทำงานง่ายๆแบบเดิมๆก็ได้อยู่แล้วนี่
- ☐ ลงทุนไปตั้งเยอะ ไม่เหมาะกับองค์กรเราด้วย นำเงินมาเป็น Bonus ดีกว่า
- ☐ ทำงานด้วยระบบใหม่อีกหน่อยเราอาจไม่มีงานทำก็ได้
- ☐ สงสัยผู้บริหารตั้งใจลดคนงานมั้ง เลยเอาระบบใหม่มาใช้

กลุ่มของคุณในฐานะทีมงานผู้บริหาร (หัวหน้างาน) ควรดำเนินการอย่างไรเพื่อให้บุคลากรทราบถึงประโยชน์ที่เกิดขึ้น โดยทำให้เขาคิดเชิงระบบมากกว่ามองเป็นเพียงเหตุการณ์ที่จะมากระทบเท่านั้น เพื่อให้สถานการณ์ดีขึ้น ลองวางแผนแล้วนำมาอภิปรายกัน

แผนการจัดการเรียนรู้

กลุ่มสาระการเรียนรู้ วิชาชีวพื้นฐาน

รหัสวิชา 3001-1001

หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 การบริหารความขัดแย้งในองค์กร

ชั้นปวส.ปีที่ 2

เรื่อง ความขัดแย้งในองค์กร

ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560

เวลาเรียนจำนวน 3 ชั่วโมง

สาระการเรียนรู้

- 1.ความขัดแย้งในองค์กร
- 2.ประเภทของความขัดแย้ง
- 3.การบริหารความขัดแย้งในองค์กร
- 4.การเจรจาต่อรอง

จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ทั่วไป

เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กร ประเภทของความขัดแย้ง เช่น ความขัดแย้งของบุคคล ระหว่างบุคคล ระหว่างกลุ่มและความขัดแย้งในองค์กร การบริหารความขัดแย้งเพื่อแก้ไขปัญหา และการเจรจาต่อรอง

สมรรถนะการเรียนรู้

ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจ ในเรื่องความขัดแย้ง ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในองค์กรจากการอยู่ร่วมกันของบุคคลที่มีความแตกต่างกัน การบริหารความขัดแย้งเพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่จะเป็นผลกระทบต่อการดำเนินงาน เพื่อสามารถนำไปใช้ในการทำงานและการประกอบอาชีพ และสามารถแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในชีวิตประจำวันได้

กิจกรรมการเรียนรู้

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	กิจกรรมการเรียนรู้	สื่อ อุปกรณ์การ สอนและชิ้นงาน/ การวัดผล ประเมินผล
1.อธิบายความหมายและ รายละเอียดเกี่ยวกับความขัดแย้ง ที่เกิดขึ้นในองค์กร 2.จำแนกประเภทของความ ขัดแย้งรูปแบบต่างๆได้ 3.ระบุหลักการบริหารความ ขัดแย้งในองค์กรได้ 4.อธิบายความหมายและ ความสำคัญของการเจรจาต่อรอง ได้พอสังเขป	<u>ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน</u> -ครูตั้งคำถามเรื่องความขัดแย้งว่านักเรียนเคยมีปัญหา เรื่องการทำงาน หรือความขัดแย้งระหว่างเพื่อน หรือ คนอื่น ๆหรือไม่ เพื่อนำเข้าสู่กรณีศึกษาประเด็นเรื่อง การบริหารความขัดแย้ง 2. ครูแบ่งนักเรียนเป็นกลุ่ม กลุ่มละ 5-6คน ตามความ สมัครใจ	
	<u>ขั้นจัดกิจกรรมการเรียนรู้</u> 1.ครูนำกรณีศึกษาเรื่อง ความขัดแย้งเนื่องจากอยู่คนละ ฝ่ายงานพร้อมอธิบายให้นักเรียนทราบว่า นักเรียนต้อง ช่วยกันวิเคราะห์ประเด็นปัญหา และช่วยกันสรุป ปัญหา 3.นักเรียนแต่ละกลุ่มร่วมกันอภิปรายประเด็นคำถาม เพื่อหาคำตอบ โดยครูคอยกระตุ้นให้นักเรียนทุกคนมี ส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น โดยเฉพาะการตั้ง คำถามชวนคิดในการแสดงความเห็น เพื่อให้ผู้เรียนมี มุมมองความคิดที่แตกต่าง จากประสบการณ์ของ นักเรียน 4.ครูให้นักเรียนแต่ละกลุ่มนำเสนอผลการอภิปรายหน้า ชั้นเรียน โดยครูสรุปประเด็นคำตอบที่นักเรียนนำเสนอ 5.นักเรียนแต่ละคนช่วยกันสรุปความรู้เกี่ยวกับ กรณีศึกษา	1.กรณีศึกษาเรื่อง ความขัดแย้ง เนื่องจากอยู่คนละ ฝ่ายงาน 2.แบบสังเกต พฤติกรรมกลุ่ม(ครู ผู้ประเมิน) 2.ประเมินการ นำเสนอกรณีศึกษา

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	กิจกรรมการเรียนรู้	สื่อ อุปกรณ์การ สอนและชิ้นงาน/ การวัดผล ประเมินผล
	<u>ขั้นสรุปและนำหลักการไปประยุกต์ใช้</u> 1.ครูให้ความรู้เพิ่มเติมเรื่องการจัดองค์การ และเปิด อภิปราย	

แบบฝึกที่ 3

กรณีศึกษา: ความขัดแย้งภายในบริษัท

เรื่อง “ความขัดแย้งเนื่องจากอยู่คนละฝ่ายงาน”

บริษัท พลาสติก จำกัด เป็นบริษัทระดับชั้นแนวหน้าที่ทำการผลิตอุปกรณ์เครื่องใช้ จึงมีความจำเป็นที่ต้องมีฝ่ายงานหลักที่สำคัญ เช่น ฝ่ายผลิต ฝ่ายขาย และฝ่ายการเงิน คุณชรรยง เป็นพนักงานคนหนึ่งของบริษัท ทำหน้าที่เป็นพนักงานขับ รถบรรทุก ขนผลิตภัณฑ์จากโรงงานผลิตไปยังตัวอาคารใหญ่ เขาจะ ออกเวอร์ได้เมื่อเวลา 15.00 น. พอได้เวลาออกเวอร์ เขาก็จอดรอไว้ ทั้งๆที่มีสินค้าอยู่เต็มคันรถ

เป็นผลทำให้คุณชิตชัย ผู้บริหารระดับกลาง ซึ่งนั่งอยู่บนรถบรรทุกคันนั้น มีหน้าที่รับผิดชอบที่ตรวจรับสินค้าจากโรงงานไปยังสถานที่เก็บ ก็ได้ออกเดินตามคุณชรรยงไปและพยายามพูดให้เขาขับรถไปจนถึงสถานีปลายทาง แต่คุณชรรยงปฏิเสธ ด้วยความโมโหที่ตนมีหน้าที่เป็นพนักงานบริหาร จึงตั้งใจที่จะใช้กำลังบังคับ โดยลี้มไปว่าอยู่คนละฝ่ายงาน ซึ่งก็มีการผลักกันไปปลั๊กกันมาและในที่สุดก็เกิดการชกต่อยกัน

หลังเกิดปัญหาชกต่อยกันระหว่างคุณชรรยง กับคุณชิตชัย ได้มีการ สอบสวนขึ้น และมีมติตัดสินเด็ดขาดคุณชรรยง ว่าเก็บฝ่ายผลิต โทษสาบ ไม่ให้เกียรติฝ่ายบริหารและไม่รับผิดชอบในงานที่

ประเด็นอภิปราย

1. ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น
2. สาเหตุความขัดแย้ง
3. จะเสนอทางเลือกในการแก้ปัญหาความขัดแย้งของพนักงานในองค์กรอย่างไร

แผนการจัดการเรียนรู้

กลุ่มสาระการเรียนรู้ วิชาชีวพื้นฐาน

รหัสวิชา 3001-1001

หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 การบริหารความเสี่ยง

ชั้นปวศ.ปีที่ 2

เรื่อง การบริหารความเสี่ยงในองค์กร

ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560

เวลาเรียนจำนวน 3 ชั่วโมง

สาระการเรียนรู้

1. ความหมายและคำจำกัดความของการบริหารความเสี่ยง
2. การระบุความเสี่ยงและการประเมินความเสี่ยง
3. กรอบการบริหารความเสี่ยงขององค์กรตามแนวคิดของ COSO
4. ประโยชน์ของการบริหารความเสี่ยง

จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ทั่วไป

เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง ซึ่งเป็นหลักการบริหารที่จำเป็นในปัจจุบัน การระบุความเสี่ยง ตลอดจนกระบวนการบริหารความเสี่ยงภายใต้กรอบแนวคิดของ COSO

สมรรถนะการเรียนรู้

ผู้เรียนสามารถทำความเข้าใจและมีความรู้เกี่ยวกับ การบริหารความเสี่ยงซึ่งเป็นหลักการบริหารจัดการองค์กรที่จำเป็นอย่างยิ่งในปัจจุบัน สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ได้

กิจกรรมการเรียนรู้

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	กิจกรรมการเรียนรู้	สื่อ อุปกรณ์การ สอนและชิ้นงาน/ การวัดผล ประเมินผล
1.อธิบายความหมายและคำจำกัดความเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงได้ 2.อธิบายการระบุความเสี่ยงและการประเมินความเสี่ยงได้ 3.บอกรายละเอียดเกี่ยวกับแนวคิดการบริหารความเสี่ยง 4.ระบุประโยชน์ของการบริหารความเสี่ยงได้	<u>ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน</u> 1.ครูตั้งคำถามเกี่ยวกับความเสี่ยง ว่านักเรียนให้คำจำกัดความเกี่ยวกับความเสี่ยงว่าอย่างไร และนักเรียนเคยมีประสบการณ์เกี่ยวกับการเสียโอกาสในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือความผิดพลาดในการตัดสินใจ เพื่อนำเข้าสู่ประเด็นเรื่องการบริหารความเสี่ยง 2. ครูแบ่งนักเรียนเป็นกลุ่ม กลุ่มละ 5-6คน ตามความสมัครใจ	
	<u>ขั้นจัดกิจกรรมการเรียนรู้</u> 1.ครูนำกรณีศึกษา บริษัท เถ้าแก่น้อย ฟู้ดแอนด์มาร์เก็ตตั้งจำกัด มหาชน พร้อมอธิบายให้นักเรียนทราบว่านักเรียนต้องช่วยกันวิเคราะห์ประเด็นปัญหา และช่วยกันสรุปปัญหา 3.นักเรียนแต่ละกลุ่มร่วมกันอภิปรายประเด็นคำถามเพื่อหาคำตอบโดยครูคอยกระตุ้นให้นักเรียนทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น โดยเฉพาะการตั้งคำถามชวนคิดในการแสดงความคิดเห็น เพื่อให้ผู้เรียนมีมุมมองความคิดที่แตกต่าง จากประสบการณ์ของนักเรียน 4.ครูให้นักเรียนแต่ละกลุ่มนำเสนอผลการอภิปรายหน้าชั้นเรียน โดยครูสรุปประเด็นคำตอบที่นักเรียนนำเสนอ 5.นักเรียนแต่ละคนช่วยกันสรุปความรู้เกี่ยวกับกรณีศึกษา	1.กรณีศึกษาบริษัท เถ้าแก่น้อย ฟู้ดแอนด์มาร์เก็ตตั้งจำกัด มหาชน2. แบบสังเกต พฤติกรรมกลุ่ม(ครูผู้ประเมิน) 2.ประเมินการนำเสนอกรณีศึกษา

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	กิจกรรมการเรียนรู้	สื่อ อุปกรณ์การ สอนและชิ้นงาน/ การวัดผล ประเมินผล
	<u>ขั้นสรุปและนำหลักการไปประยุกต์ใช้</u> 1.ครูให้ความรู้เพิ่มเติมเรื่องการจัดองค์การ และเปิดอภิปราย	

แบบฝึกที่ 4

กรณีศึกษา: การบริหารความเสี่ยง

บริษัท เจ้าแก่น้อย ฟู้ดแอนด์มาร์เก็ตติ้ง จำกัด (มหาชน)

ลักษณะธุรกิจ

เป็นบริษัทประกอบธุรกิจผลิตและจำหน่ายอาหารแปรรูปภายใต้ตราสินค้า "เจ้าแก่น้อย" รวมถึงขนมขบเคี้ยวประเภทอื่นๆ เช่น ข้าวโพดอบกรอบ เป็นต้น โดยลักษณะของผลิตภัณฑ์และบริการแบ่งเป็น 5 ประเภทได้แก่ 1) อาหารทอดกรอบ 2) อาหารย่าง 3) อาหารต้มสุก 4) อาหารอบ 5) ผลิตภัณฑ์อื่น ประกอบด้วย ธุรกิจข้าวโพดอบกรอบ ธุรกิจร้านจำหน่ายขนมขบเคี้ยวและของฝาก และธุรกิจขนมปังอบกรอบและข้าวโพดอบกรอบ

วิสัยทัศน์

บริษัทฯ มุ่งมั่นที่จะพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความเป็นเลิศ และสร้างตราสินค้าให้เป็นที่รู้จักและยอมรับในตลาดโลก

เป้าหมาย

บริษัทฯ ต้องการพัฒนตราสินค้า “เจ้าแก่น้อย” ให้เป็นผู้นำตลาดขนมขบเคี้ยวใน เอเชีย (Asian Brand) ด้วยยอดขาย 5,000 ล้านบาท ภายในปี 2561 และเป็นแบรนด์ระดับโลก (Global Brand) ด้วยยอดขาย 10,000 ล้านบาท ภายในปี 2567

นโยบายของบริษัท

- นโยบายต่อต้านคอร์รัปชัน (Anti-corruption Policy)
- นโยบายการเปิดเผยสารสนเทศและความโปร่งใส
- นโยบายการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด (Whistleblower Policy)
- นโยบายการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility; CSR)

ปัญหาและความล้มเหลวที่เกิดขึ้น

1. การขยายตลาดของสินค้า เนื่องจากสินค้าไม่สามารถเก็บไว้ได้นาน
2. รูปลักษณ์ผลิตภัณฑ์ไม่สวยงาม ไม่สามารถนำมาขายบนห้างสรรพสินค้าได้
3. ไม่สามารถส่งขายได้ เนื่องจากขั้นตอนการผลิตในโรงงานไม่ได้มาตรฐาน
4. การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯหยุดชะงัก เนื่องจากกระบวนการผลิตเกิดปัญหา

วิธีการดำเนินการแก้ปัญหา

หลังจากที่บริษัทได้รู้ถึงสาเหตุในการเกิดปัญหา บริษัทได้เริ่มปรับปรุงพัฒนาทางด้านกลยุทธ์ทางการตลาด ออกแบบผลิตภัณฑ์ที่สามารถดึงดูดความสนใจของกลุ่มเป้าหมาย และปรับปรุงขั้นตอนการผลิตโดยมีการควบคุมคุณภาพการผลิตอย่างต่อเนื่อง และบริษัทฯ ได้วางแนวทางในการป้องกันและลดผลกระทบจากการดำเนินงานหยุดชะงักเนื่องมาจากเหตุสุดวิสัย ด้วยการวิเคราะห์ความเสี่ยงในการผลิตทั้ง กระบวนการและควบคุมดูแลด้านอาชีวอนามัยในบริเวณโรงงานให้เป็นไปอย่างเหมาะสม โดยมีการจัดตั้งตัวแทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ (Quality Management Representative: QMR) เพื่อทำหน้าที่เป็นทีมที่ปรึกษาให้คำแนะนำและตรวจสอบตามกระบวนการบริหารคุณภาพ และควบคุมระบบคุณภาพให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งจัดให้มีการตรวจสอบอาคารโรงงานเป็นประจำทุกปี รวมถึงการทำ Big Cleaning เพื่อลดความเป็นไปได้ที่จะเกิดเหตุสุดวิสัย

มาตรฐานในการดำเนินธุรกิจ

หลักการ 4P

1. Passion คือความหลงใหลในงานที่คุณทำ
2. Product คือตัวสินค้า สร้างสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า
3. People คือ คนเป็นหัวใจหลักในการประกอบธุรกิจต้องคัดเลือกบุคคลที่ร่วมสร้าง

Vision ที่ดีในองค์กร

4. Partnership คือคุณต้องหาหุ้นส่วนที่มีความแข็งแกร่งและมีความได้เปรียบในธุรกิจที่คุณจะสร้าง

ความสำเร็จของบริษัท

ในวันนี้ สินค้าแบรนด์เจ้าแค้น้อย สามารถครองส่วนแบ่งการตลาดในประเทศไทยได้กว่า 70% และเรากำลังเดินหน้าอย่างต่อเนื่องในการสร้างแบรนด์เจ้าแค้น้อยทั้งในประเทศ และตลาดต่างประเทศให้เป็นที่รู้จักในสากล

ประเด็นอภิปราย

- วิเคราะห์ SWOT
- การบริหารความเสี่ยง
- ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แผนการจัดการเรียนรู้

กลุ่มสาระการเรียนรู้ วิชาชีพพื้นฐาน

รหัสวิชา 3001-1001

หน่วยการเรียนรู้ที่ 7 เทคนิคการจัดการสมัยใหม่

ชั้นปวส.ปีที่ 2

เรื่อง การบริหารองค์การด้วยเทคนิคการจัดการสมัยใหม่

ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2560

เวลาเรียนจำนวน 3 ชั่วโมง

จุดประสงค์การเรียนรู้

จุดประสงค์ทั่วไป

เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในเทคนิคการจัดการสมัยใหม่ ได้แก่ 6 เทคนิคการบริหารงาน ซึ่งได้ใช้กันมาพอสมควร และที่กำลังเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลาย เช่น ISO 14000 , OHSAS 18001, GMP Codex เป็นต้น

สมรรถนะการเรียนรู้

ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจในเทคนิคการจัดการสมัยใหม่ เพื่อสามารถวิเคราะห์เปรียบเทียบ และนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการบริหารจัดการองค์การประเภทต่างๆ ได้พอสังเขป

กิจกรรมการเรียนรู้

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	กิจกรรมการเรียนรู้	สื่อ อุปกรณ์การสอนและ ชิ้นงาน/การวัดผล ประเมินผล
1.อธิบายหลักการเบื้องต้นของ เทคนิคการจัดการสมัยใหม่ได้ ถูกต้อง 2.สามารถวิเคราะห์แนวทางการใช้ เทคนิคการจัดการสมัยใหม่กับการ นำไปประยุกต์ใช้ในองค์การต่างๆ ได้ 3.เปรียบเทียบการจัดการสมัยใหม่ รูปแบบต่างๆ ซึ่งได้รับการยอมรับ แพร่หลายในองค์การธุรกิจสาขา ต่างๆ	<u>ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน</u> 1.ครูตั้งคำถามว่านักเรียนเคยดูข่าวทาง อินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์เกี่ยวกับองค์การที่ ประสบความสำเร็จ หรือล้มเหลวหรือไม่ และองค์การนั้นๆ ใช้กลยุทธ์หรือเทคนิค อะไรมาบริหารองค์การ เพื่อเชื่อมโยงเข้า ประเด็นเรื่องเทคนิคการจัดการสมัยใหม่ 2. ครูแบ่งนักเรียนเป็นกลุ่ม กลุ่มละ 5-6คน ตามความสมัครใจ	

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	กิจกรรมการเรียนรู้	สื่อ อุปกรณ์การสอนและ ชิ้นงาน/การวัดผล ประเมินผล
	ขั้นจัดกิจกรรมการเรียนรู้ 1.ครูนำกรณีศึกษา บริษัท รักษ์ไทย พร้อมอธิบายให้นักเรียนทราบว่า นักเรียนต้องช่วยกันวิเคราะห์ประเด็นปัญหา และช่วยกันสรุปปัญหา 3.นักเรียนแต่ละกลุ่มร่วมกันอภิปรายประเด็นคำถามเพื่อหาคำตอบโดยครูคอยกระตุ้นให้นักเรียนทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น โดยเฉพาะการตั้งคำถามชวนคิดในการแสดงความเห็น เพื่อให้ผู้เรียนมีมุมมองความคิดที่แตกต่าง จากประสบการณ์ของนักเรียน 4.ครูให้นักเรียนแต่ละกลุ่มนำเสนอผลการอภิปรายหน้าชั้นเรียน โดยครูสรุปประเด็นคำตอบที่นักเรียนนำเสนอ 5.นักเรียนแต่ละคนช่วยกันสรุปความรู้เกี่ยวกับกรณีศึกษา	1.กรณีศึกษาบริษัท รักษ์ไทย 2.แบบสังเกตพฤติกรรมกลุ่ม(ครูผู้ประเมิน) 3.ประเมินการนำเสนอกรณีศึกษา
	ขั้นสรุปและนำหลักการไปประยุกต์ใช้ 1.ครูให้ความรู้เพิ่มเติมเรื่องการจัดองค์การและเปิดอภิปราย	

แบบฝึกที่ 5

กรณีศึกษา: เทคนิคการจัดการสมัยใหม่

บริษัท รักษ์ไทย จำกัด

บริษัท รักษ์ไทย จำกัด เป็นผู้ส่งออก สินค้าหัตถกรรมที่ทำจากเครื่องจักรสาน หรือสินค้า OTOP เพื่อส่งออกไปยังต่างประเทศ เช่น ตะกร้า ฝักรองจาน กระเป๋าสาน ผ้าทอ ก่อตั้งโดยคุณสุกฤกษ์ เมื่อปี พ.ศ. 2559 บริษัทรักษ์ไทยไม่ได้ผลิตสินค้าด้วยตนเอง แต่ใช้วิธีจ้างโรงงานในแถบภาคเหนือให้ผลิตสินค้าตามคำสั่งซื้อที่บริษัทฯ ได้รับจากลูกค้า

ปัจจุบันคุณสุกฤกษ์อายุ 39 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโททางด้านบริหารธุรกิจ หลักสูตรผู้บริหาร (Executive MBA) มีประสบการณ์การทำงานในบริษัทส่งออกขนาดเล็กแห่งหนึ่งเป็นเวลา 5 ปีก่อนที่จะลาออกมาก่อตั้งบริษัท รักษ์ไทย จำกัด

เริ่มแรกบริษัทรักษ์ไทยมีพนักงานเพียง 5 คน พนักงานหนึ่งในห้าคนเป็นเพื่อนร่วมงานในบริษัทเก่าที่คุณสุกฤกษ์เคยทำงานอยู่ พนักงานที่เหลือเป็นบุคคลที่รับเข้าทำงานโดยการแนะนำของผู้ที่คุ้นเคยกับคุณสุกฤกษ์ และคุณสุกฤกษ์เป็นผู้ฝึกอบรมทักษะการทำงานให้กับพนักงานทุกคนด้วยตนเอง การฝึกอบรมเป็นลักษณะของการสอนงานในขณะที่ปฏิบัติงานจริง พนักงานทุกคนจึงมีความรู้สึกรู้สีก่อนและผูกพันกับคุณสุกฤกษ์มาก

วิสัยทัศน์ของบริษัทรักษ์ไทย จำกัด

“เราจะเป็นองค์กรสมัยใหม่ที่ประกอบธุรกิจการค้าระหว่างประเทศ โดยจำหน่ายสินค้าที่มีคุณภาพและการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า”

ธุรกิจของรักษ์ไทยดำเนินไปได้ด้วยดี สินค้ามีคุณภาพและการส่งมอบที่ตรงเวลาเป็นปัจจัยที่ทำให้ธุรกิจของรักษ์ไทยประสบความสำเร็จ โชคดีที่รักษ์ไทยได้โรงงานที่มีความสามารถในการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพสูงเป็นพันธมิตรธุรกิจ (Strategic Partner) สินค้าจากโรงงานเหล่านี้บางส่วนได้รับคัดเลือกเป็นสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP: One Tambon One Product) ปัจจุบันรักษ์ไทยมีลูกค้าประจำ 5 ราย ซึ่งแต่ละรายได้ทำธุรกิจกับรักษ์ไทยอย่างต่อเนื่องเป็นเวลานาน บางรายเป็นลูกค้าตั้งแต่บริษัทฯ เริ่มก่อตั้งจนกระทั่งถึงปัจจุบัน ความสัมพันธ์โดยรวมระหว่างรักษ์ไทยกับลูกค้าทุกรายเป็นไปด้วยดี ลูกค้าของรักษ์ไทยเป็นผู้นำเข้าที่ขายสินค้าให้กับห้างสรรพสินค้า ลูกค้าของรักษ์ไทยส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดย่อม สินค้าของรักษ์ไทยทั้งหมดเป็นสินค้าที่ผลิตเพื่อการส่งออกตามคำสั่งซื้อของลูกค้าเท่านั้น ไม่มีการจำหน่ายภายในประเทศแต่อย่างใด ออร์เดอร์ที่ลูกค้าสั่งแต่ละคราวจะมีรายละเอียดค่อนข้างมาก นอกจากชนิด ขนาดและจำนวนของสินค้าที่แตกต่างกันแล้ว บริษัทฯ ยังต้องใช้ผ้าและวัสดุอื่นๆ ที่มีลวดลายและสีตามที่ลูกค้าระบุในการผลิตสินค้า พนักงานที่รับผิดชอบออร์เดอร์ของลูกค้ามักจะมีข้อมูลปริมาณมากให้ต้องพิจารณาเพื่อการ

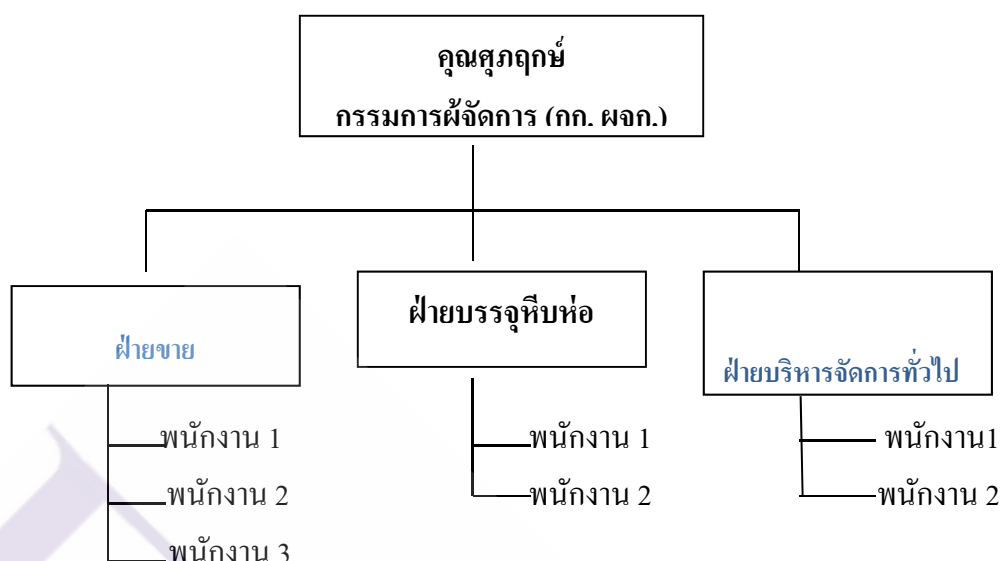
ตัดสินใจ พนักงานเหล่านี้ได้สั่งสมประสบการณ์จากการทำงานดังกล่าวมาพอสมควร จึงจะมีความชำนาญและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากลูกค้าประจำแล้ว ยังมีลูกค้ารายใหม่ๆ ให้ความสนใจกับสินค้าของรักษ์ไทยเช่นกัน การเจรจาธุรกิจกับลูกค้ารายใหม่ๆ บางครั้งก็ประสบความสำเร็จจนสามารถขายสินค้าได้ แต่บางครั้งก็ไม่ประสบความสำเร็จ สำหรับรายที่สามารถขายสินค้าได้ บริษัทฯ จะพยายามพัฒนาความสัมพันธ์เพื่อเปลี่ยนให้ลูกค้าเหล่านี้เป็นลูกค้าประจำ แต่ส่วนใหญ่จะไม่ประสบความสำเร็จเนื่องจากลูกค้าขาดศักยภาพในการจำหน่ายสินค้าของรักษ์ไทยซึ่งมีคุณภาพและราคาสูงกว่าคู่แข่ง

รักษ์ไทยได้รับพนักงานเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับการเติบโตของธุรกิจ บริษัทฯ ใช้วิธีรับบุคคลที่พนักงานหรือลูกค้าแนะนำมาให้ พนักงานที่รับเข้าทำงานทั้งหมดเป็นนักศึกษาจบใหม่ที่ยังไม่มีประสบการณ์การทำงานมาก่อน คุณสุกฤษฎ์ยังคงช่วยให้การฝึกอบรมพนักงานใหม่เช่นเคย โดยเน้นที่การให้ความรู้ที่เป็นภาพรวมของธุรกิจ ส่วนรายละเอียดของงานจริง พนักงานใหม่จะได้รับการฝึกอบรมจากพนักงานเก่าในลักษณะ On-the-job Training เช่นกัน

คุณสุกฤษฎ์พยายามสร้างองค์กรให้มีทักษะและความสามารถในการจัดหาสินค้าและบริการที่มีคุณภาพจากพันธมิตรธุรกิจ รวมทั้งการสร้างและพัฒนาสัมพันธ์ภาพที่ดีกับลูกค้าทุกราย คุณสุกฤษฎ์เป็นผู้บริหารที่เน้นการบริหารแบบเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนตัดสินใจเกี่ยวกับงานประจำของตนรวมทั้งสามารถขอคำปรึกษาจากคุณสุกฤษฎ์ได้ตลอดเวลา ทำให้คุณสุกฤษฎ์มีความใกล้ชิดกับพนักงานทุกคน นอกจากนี้ ตัวคุณสุกฤษฎ์ ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงยังมีความเชื่อมั่น (Confidence) ในตัวพนักงาน และให้ความไว้วางใจ (Trust) ต่อพนักงานพอสมควร พนักงานแต่ละฝ่ายงานสามารถติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกันได้โดยตรงและยังมีความสัมพันธ์ต่อกันค่อนข้างดี พนักงานทุกคนของรักษ์ไทยสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี มีการปรึกษาหารือและร่วมกันแก้ไขปัญหาเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น ถือได้ว่าการประสานงานระหว่างหน่วยย่อยในองค์กรเป็นไปอย่างดี

ตั้งแต่ปี 2560 เป็นต้นมา รักษ์ไทยมีพนักงานทั้งหมด 7 คน โครงสร้างองค์กรของบริษัทฯ มีลักษณะดังนี้



1. ฝ่ายขาย ประกอบด้วยพนักงานผู้หญิง 3 คน ทุกคนมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ฝ่ายขายยังไม่มีหัวหน้าฝ่าย พนักงานทุกคนอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของ กค. ผจก. งานของพนักงานในฝ่ายขายได้แก่
 - ประชุมเรื่องรายละเอียดของออเดอร์กับกรรมการผู้จัดการ(กค. ผจก.): ลูกค้าสั่งสินค้าและติดต่อกับบริษัทฯ ทางอีเมลเป็นภาษาอังกฤษ แต่พนักงานในฝ่ายขายยังขาดทักษะที่ดีพอในการอ่านและเขียนภาษาอังกฤษ จึงต้องปรึกษากับ กค. ผจก. ทุกครั้ง เพื่อทำความเข้าใจรายละเอียดของออเดอร์ก่อนที่จะนำข้อมูลไปปฏิบัติงานในขั้นตอนต่อไป
 - เตรียมวัตถุดิบ: พนักงานในฝ่ายขายต้องประสานงานกับ Supplier ในเรื่องเกี่ยวกับวัตถุดิบสำหรับผลิตออเดอร์ เช่น รายละเอียด (Specification) ปริมาณ เวลาส่งมอบ ฯลฯ เมื่อได้ข้อสรุปแล้ว Supplier จะส่งวัตถุดิบดังกล่าวไปให้โรงงานที่รับจ้างผลิตสินค้าให้บริษัทฯ ตามรายละเอียดที่ตกลง
 - จัดทำใบสั่งผลิตสินค้า: พนักงานในฝ่ายขายต้องติดต่อกับผู้จัดการโรงงานที่รับจ้างผลิตสินค้าให้บริษัทฯ เพื่อทำความเข้าใจรายละเอียดของออเดอร์ พร้อมทั้งส่งใบสั่งผลิตสินค้าที่มีรายละเอียดที่ชัดเจนของออเดอร์ไปให้กับผู้จัดการโรงงานดังกล่าว
 - ติดต่อประสานงานกับผู้จัดการโรงงานที่รับจ้างผลิตสินค้าให้กับบริษัทฯ : พนักงานในฝ่ายขายต้องติดตามความคืบหน้าของออเดอร์อย่างใกล้ชิดตลอดเวลา เพื่อป้องกันความล่าช้าในการผลิตและร่วมกันแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น
 - ตรวจสอบคุณภาพสินค้า: พนักงานในฝ่ายขายต้องตรวจสอบคุณภาพสินค้าที่โรงงานผลิตก่อนที่จะส่งมอบให้ลูกค้า หากสินค้ามีคุณภาพที่ไม่ตรงตามความต้องการ พนักงานจะส่ง

สินค้ากลับไปให้โรงงานปรับปรุงแก้ไข โดยปกติ โรงงานจะต้องทำสินค้าต้นแบบที่มีคุณภาพตามต้องการให้บริษัทฯ อนุมัติก่อนเริ่มผลิตสินค้าจริง

- ติดต่อประสานกับบริษัทซ้อปิ้ง: พนักงานในฝ่ายขายต้องประสานงานกับบริษัทซ้อปิ้ง เพื่อให้สามารถจัดทำเอกสารและดำเนินพิธีการศุลกากรสำหรับการส่งออกสินค้าได้
- รับชำระเงินจากลูกค้า: เมื่อส่งสินค้าเรียบร้อยแล้ว พนักงานในฝ่ายต้องจัดทำเอกสารให้กับธนาคารเพื่อขอรับชำระเงินค่าสินค้าตาม L/C (Letter of Credit) ของลูกค้า

กก. ผจก. แบ่งลูกค้าให้พนักงานในฝ่ายขายรับผิดชอบเป็นรายๆ ไป กล่าวคือ ลูกค้ารายหนึ่งๆ จะอยู่ในความรับผิดชอบของพนักงานคนเดิมตลอดเวลา เมื่อลูกค้ารายนี้สั่งซื้อสินค้า พนักงานคนเดิมก็จะทำงานดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด จนกระทั่งสินค้าถูกส่งมอบและบริษัทฯ ได้รับชำระเงิน

2. ฝ่ายบรรจุหีบห่อ ประกอบด้วยพนักงานชาย 2 คน ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปวช/ปวส ฝ่ายบรรจุหีบห่อยังไม่มีหัวหน้าฝ่าย พนักงานทุกคนอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของ กก. ผจก. งานของฝ่ายบรรจุหีบห่อ ได้แก่

- บรรจุสินค้าลงกล่องและปิดผนึก
- ติดต่อหน่วยงานภายนอกองค์กรเกี่ยวกับการรับส่งเอกสาร ตัวอย่างสินค้า ตัวอย่างวัตถุดิบ

นอกจากนี้ พนักงานในฝ่ายบรรจุหีบห่อยังต้องช่วยฝ่ายอื่นรับส่งเอกสาร หรือติดต่อกับหน่วยงานภายนอกตามที่ได้รับภารกิจ

3. ฝ่ายบริหารจัดการทั่วไป ประกอบด้วยพนักงานสตรี 2 คน ที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ฝ่ายบริหารจัดการทั่วไปยังไม่มีหัวหน้าฝ่าย พนักงานทุกคนอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของ กก. ผจก. งานของฝ่ายนี้ได้แก่

- การชำระเงิน : รับวางบิล จัดทำเช็ค ฯลฯ
- จัดทำเงินเดือนและดูแลสวัสดิการของพนักงาน
- จัดหา ดูแลและบำรุงรักษาอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน
- จัดเตรียมเอกสารและประสานงานกับสำนักงานบัญชีภายนอกเพื่อการจัดทำบัญชีและการเสียภาษีอากรของบริษัทฯ รักษาไทยว่าจ้างสำนักงานบัญชีอิสระให้จัดทำบัญชีเพื่อการเสียภาษีอากร)
- รับผิดชอบงานโฆษณาประชาสัมพันธ์ขององค์กร
- ฯลฯ

ในฝ่ายบรรจุหีบห่อและฝ่ายบริหารจัดการทั่วไป พนักงานทุกคนสามารถทำงานทุกอย่างในฝ่ายของตนได้ และช่วยกันทำงานของฝ่ายตนโดยไม่เกี่ยงงานกัน

พนักงานมีความจงรักภักดีกับองค์กรสูง การลาออก (Turnover) และการขาดงาน (Absenteeism) อยู่ในระดับต่ำ บริษัทฯ ไม่ได้เข้มงวดกับเวลาเริ่มทำงานของพนักงานแต่ละคนในแต่ละวัน อย่างไรก็ตาม อัตราการมาทำงานสายของพนักงานก็อยู่ในระดับต่ำเช่นกัน พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานกับองค์กรพอสมควร ถึงแม้ว่างานของบริษัทฯจะมีปัญหาในช่วงใกล้การส่งมอบสินค้าค่อนข้างมาก จนทำให้พนักงานเกิดความเครียดก็ตาม บริษัทฯ จ่ายเงินเดือน โบนัส และสวัสดิการให้กับพนักงานในอัตราที่พอๆ กับเกณฑ์เฉลี่ยของตลาดแรงงาน บริษัทฯ ปรับเงินเดือนให้พนักงานปีละครั้ง โดยไม่ได้กำหนดเกณฑ์ชัดเจนในการพิจารณา มักจะใช้ดุลพินิจของ กก. ผจก. เป็นหลัก บริษัทฯ ไทยยังไม่มีกฎระเบียบบริษัทที่ชัดเจน พนักงานถือเอาธรรมเนียมปฏิบัติเดิมๆ เป็นเกณฑ์ในการปฏิบัติตน

ผลประกอบการทางการเงินของบริษัทฯ ไทยดีขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดมา ในระยะหลังลูกค้าประจำทุกรายสั่งซื้อสินค้าเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ อาจกล่าวได้ว่าบริษัทฯ ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับยอดขายและผลกำไรแต่อย่างใด ตั้งแต่กลางปี 2560 เป็นต้นมา บริษัทฯ ไทยได้ลูกค้าใหม่เพิ่มอีก 2 – 3 ราย ยอดขายของบริษัทฯ เพิ่มขึ้นถึง 100% เป็นผลให้ความจำเป็นในการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรกับลูกค้าแต่ละรายเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย บริษัทฯ เริ่มมีปัญหาล่าช้าในการสื่อสารกับลูกค้า ลูกค้าได้รับคำตอบจากบริษัทฯ ช้าเนื่องจาก กก. ผจก. ตอบอีเมลไม่ทัน นอกจากนี้ พนักงานในฝ่ายขายเริ่มมีปัญหาในการทำงาน กล่าวคือไม่สามารถสื่อสารกับหน่วยงานภายนอกองค์กรได้อย่างรวดเร็วเท่าที่ควร เนื่องจากต้องรอ กก. ผจก. ถ่ายทอดคำตอบจากลูกค้า ต้องรอปรึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นกับ กก. ผจก. ต้องรอ กก. ผจก. เขียนอีเมลตามข้อมูลจากลูกค้า ฯลฯ ทำให้งานต่างๆ เกิดความล่าช้า นอกจากนี้ พนักงานในฝ่ายขายเริ่มมีงานล้นมือ เนื่องจากปริมาณออร์เดอร์เพิ่มขึ้น ทำให้บางครั้งเกิดความล่าช้าในการเตรียมวัตถุดิบให้กับโรงงาน เพราะพนักงานในฝ่ายขายติดพันอยู่กับออร์เดอร์เดิม จึงไม่สามารถปลีกตัวมาประสานงานกับ Supplier เพื่อเตรียมวัตถุดิบสำหรับออร์เดอร์ใหม่ได้ บางครั้งพนักงานในฝ่ายขายก็ยุ่งกับออร์เดอร์หนึ่งๆ จนไม่มีเวลาติดตามความคืบหน้าของออร์เดอร์อื่นอย่างใกล้ชิด ทำให้งานมีปัญหาค่อนข้างมาก ในส่วนของฝ่ายหีบห่อก็มีปัญหาเกี่ยวกับการทำงานไม่ทันเช่นเดียวกัน กล่าวคือ ปริมาณออร์เดอร์ที่เพิ่มขึ้นทำให้พนักงานในฝ่ายบรรจุหีบห่อต้องใช้เวลาในบรรจุสินค้าลงกล่องและปิดผนึกเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ ปัญหาที่เกิดจากการทำงานของพนักงานในฝ่ายขายก็ทำให้การผลิตสินค้าเกิดความล่าช้าจนสินค้าเสร็จใกล้กับกำหนดส่งมอบมาก พนักงานในฝ่ายบรรจุหีบห่อต้องบรรจุสินค้าอย่างเร่งรีบเพื่อให้ทันตามกำหนด ความเครียดของพนักงานทุกคน โดยเฉพาะพนักงานในฝ่ายขายและฝ่ายบรรจุหีบห่อในช่วงใกล้การส่งมอบสินค้าจึง

มีมากขึ้นเรื่อยๆ พนักงานในสองฝ่ายนี้มักจะต้องทำงานล่วงเวลาบ่อยๆ หรือบางครั้งต้องทำงานในวันหยุดเพื่อให้สามารถส่งมอบสินค้าได้ตรงตามกำหนด พนักงานเริ่มท้อแท้และผลัดกันลางานหลังจากการส่งมอบสินค้าแต่ละครั้ง

คุณสุกฤษฎ์เองก็หนักใจกับงานที่ล้นมือเช่นกัน ระยะเวลาไม่มีเวลาให้คำปรึกษาและดูแลพนักงานอย่างใกล้ชิดเหมือนที่เคยปฏิบัติเสมอมา นอกจากนี้ คุณอภิรักษ์ยังต้องยุ่งอยู่กับงานประจำวันที่เพิ่มมากขึ้นจนไม่มีเวลาสำหรับงานบริหารองค์กร เช่น การพัฒนากลยุทธ์ การพัฒนาองค์กร การมองหาโอกาส (Opportunity) และการป้องกันอุปสรรค (Threat) ต่างๆ ทางธุรกิจ เป็นต้น คุณสุกฤษฎ์กังวลกับสถานการณ์ปัจจุบันอย่างมาก และพยายามคิดหาหนทางแก้ไข แต่ก็ไม่สามารถหาคำตอบได้

ประเด็นวิเคราะห์/อภิปราย

- วิเคราะห์โครงสร้างองค์กรของบริษัทฯไทย
- วิเคราะห์ SWOT ของบริษัทฯไทย
- เขียนประเด็นปัญหา หรือประเด็นที่สะท้อนให้เห็นปัญหานั้นๆ
- นักเรียนจะนำเทคนิคการจัดการสมัยใหม่ในเรื่องใดบ้างมาบริหารองค์การ
- ร่วมแสดงความคิดเห็น จากต่างความคิด มาสู่การลงมติเดียวกัน

ภาคผนวก ข

แบบประเมินการคิดวิเคราะห์โดยใช้กรณีศึกษา

แบบประเมินพฤติกรรมการทำงานกลุ่ม

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา

การศึกษา :

เกณฑ์การประเมิน (16 คะแนน)

[illegible]

เกณฑ์การประเมินการเรียนรู้แบบกรณีศึกษา

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
	ดีมาก (4)	ดี(3)	พอใช้ (2)	ปรับปรุง (1)
1. กำหนดประเด็น ปัญหาการจำแนก แยกแยะข้อมูล	แยกแยะข้อมูลได้ ครบถ้วนถูกต้อง	แยกแยะได้ถูกต้อง แต่ไม่ครบถ้วน	แยกแยะได้บางส่วน ไม่ครบ	ไม่สามารถ แยกแยะได้
2.การวิเคราะห์ 2.1 เปรียบเทียบการ จัดระบบข้อมูล	สามารถเปรียบเทียบ ข้อมูล และนำมาจัด ให้เป็นระบบ ได้ อย่างถูกต้อง เหมาะสม	สามารถเปรียบเทียบ ข้อมูล และนำมาจัด ให้เป็นระบบได้ แต่ ยังไม่ถูกต้อง	สามารถเปรียบเทียบ ข้อมูล แต่ยังไม่เป็น ระบบและไม่ถูกต้อง	ไม่สามารถ เปรียบเทียบข้อมูล ได้
2.การวิเคราะห์ 2.2 การหา ความสัมพันธ์ของ ข้อมูล	ระบุความสัมพันธ์ ของข้อมูลให้ เชื่อมโยงเข้ากับ ทฤษฎีได้ชัดเจน ครบถ้วน	ระบุความสัมพันธ์ ของข้อมูลให้ เชื่อมโยงเข้ากับ ทฤษฎีได้ชัดเจน แต่ ยังไม่ครบถ้วน	ระบุความสัมพันธ์ ของข้อมูลให้ เชื่อมโยงเข้ากับ ทฤษฎีได้ไม่ชัดเจน และไม่ครบถ้วน	ไม่สามารถระบุ ความสัมพันธ์ของ ข้อมูลให้เชื่อมโยง เข้ากับทฤษฎีได้
3. วิธีการแก้ปัญหา	เสนอวิธีการ แก้ปัญหาและ ทางเลือกได้อย่างคล อบคลุมและ เหมาะสม	เสนอวิธีการ แก้ปัญหาและ ทางเลือกได้อย่าง เหมาะสม	เสนอวิธีการ แก้ปัญหาและ ทางเลือกได้ แต่ไม่ เหมาะสม	ไม่สามารถเสนอ วิธีการแก้ปัญหา และทางเลือกได้

แบบสังเกตพฤติกรรมการทำงานของนักเรียน(รายกลุ่ม)

กรณีศึกษา :

กลุ่มที่	ชื่อ - นามสกุล	การให้ความ ร่วมมือ (4 คะแนน)	การแสดง ความ คิดเห็น (4 คะแนน)	การยอมรับ ฟัง ความ คิดเห็น (4 คะแนน)	การตั้งใจ ทำงาน (4 คะแนน)	ความรับผิดชอบ ต่องานที่ได้รับ มอบหมาย (4 คะแนน)	คะแนนรวม 20 คะแนน

ตอนที่ 1 แบบประเมินสำหรับผู้เชี่ยวชาญในการหาความสอดคล้องของแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการเรียนรู้แบบกรณีศึกษา

ประเด็นการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				น้อยที่สุด
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	
1. ด้านผู้สอน					
1.1 เนื้อหาวิชาที่ใช้สอนมีความเหมาะสม					
1.2 มีการแจ้งวัตถุประสงค์ เนื้อหา รายวิชาก่อนการเรียนการสอนอย่างชัดเจน					
1.3 อธิบายวิธีการที่จะสอนเข้าใจได้ง่าย					
1.4 กระตุ้นและส่งเสริมให้นักเรียนคิดวิเคราะห์ และทำงานร่วมกัน					
2. ด้านการจัดกิจกรรม					
2.1 ช่วยทำให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่เรียนมากขึ้น					
2.2 ช่วยส่งเสริมให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน					
2.3 ทำให้นักเรียนมีความกระตือรือร้นในการเรียน					
2.4 เปิดโอกาสให้นักเรียนได้ทำงานอย่างอิสระ					
2.5 ช่วยให้นักเรียนนำวิธีการเรียนรู้ไปใช้ในรายวิชาอื่นๆได้					
3. ด้านเนื้อหาของกรณีศึกษา					
3.1 กรณีศึกษาที่นำมาใช้ตรงตามเนื้อหาและครอบคลุมตามจุดประสงค์ในรายวิชา					
3.2 กรณีศึกษาที่นำมาใช้สามารถเชื่อมโยงความรู้เดิมกับความรู้ใหม่					
3.3 เนื้อหาทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์					
3.4 รูปแบบ และความยากง่ายของกรณีศึกษาเหมาะสมกับผู้เรียน					
3.5 เนื้อหาให้แนวคิดที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการเรียนในระดับที่สูงขึ้น					

ภาคผนวก ค
ตารางแสดงการหาค่า IOC ของเครื่องมือ

ตาราง แสดงผลการวิเคราะห์คะแนนของแผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา วิชา การบริหารงานคุณภาพในองค์กร ของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2 จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน

แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 1 หน่วยการเรียนรู้ การจัดการองค์การและการวางแผน

รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			คะแนน	IOC
	1	2	3		
1. หน่วยการเรียนรู้					
1.1 มีความสอดคล้องกับแผนการจัดการเรียนรู้	+1	+1	+1	3	1.0
1.2 มีความสอดคล้องกับเนื้อหา	+1	+1	+1	3	1.0
1.3 มีความชัดเจนของการใช้ภาษา	+1	+1	+1	3	1.0
2. จุดประสงค์การเรียนรู้					
2.1 จุดประสงค์ของแผนการจัดการเรียนรู้ระบุชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.0
2.2 จุดประสงค์ของกิจกรรมระบุชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.0
2.3 จุดประสงค์มีความเป็นไปได้	+1	+1	+1	3	1.0
3. กิจกรรมการเรียนรู้					
3.1 สอดคล้องกับจุดประสงค์และเนื้อหา	+1	+1	+1	3	1.0
3.2 มีความยากง่ายเหมาะสมกับระดับของผู้เรียน	+1	-1	+1	3	1.0
3.3 เรียงลำดับกิจกรรมเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.0
3.4 เนื้อหาที่นำมาใช้กิจกรรมเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.0
3.5 เวลาที่กำหนดเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.0
4. การวัดและประเมินผล					
4.1 เกณฑ์การประเมินผลชัดเจน ครอบคลุมกับจุดประสงค์	+1	+1	+1	3	1.0
4.2 วิธีการวัดผลและเครื่องมือสอดคล้องกับจุดประสงค์และกิจกรรม	+1	+1	+1	3	1.0

แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 2 หน่วยการเรียนรู้ การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กร

รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			คะแนน	IOC
	1	2	3		
1. หน่วยการเรียนรู้					
1.1 มีความสอดคล้องกับแผนการจัดการเรียนรู้	+1	+1	+1	3	1.0
1.2 มีความสอดคล้องกับเนื้อหา	+1	+1	+1	3	1.0
1.3 มีความชัดเจนของการใช้ภาษา	+1	+1	+1	3	1.0
2. จุดประสงค์การเรียนรู้					
2.1 จุดประสงค์ของแผนการจัดการเรียนรู้ระบุชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.0
2.2 จุดประสงค์ของกิจกรรมระบุชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.0
2.3 จุดประสงค์มีความเป็นไปได้	+1	+1	+1	3	1.0
3. กิจกรรมการเรียนรู้					
3.1 สอดคล้องกับจุดประสงค์และเนื้อหา	+1	+1	+1	3	1.0
3.2 มีความยากง่ายเหมาะสมกับระดับของผู้เรียน	+1	+1	+1	3	1.0
3.3 เรียงลำดับกิจกรรมเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.0
3.4 เนื้อหาที่นำมาใช้กิจกรรมเหมาะสม	0	+1	+1	2	.66
3.5 เวลาที่กำหนดเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.0
4. การวัดและประเมินผล					
4.1 เกณฑ์การประเมินผลชัดเจน ครอบคลุมกับจุดประสงค์	0	+1	+1	2	.66
4.2 วิธีการวัดผลและเครื่องมือสอดคล้องกับจุดประสงค์และกิจกรรม	+1	+1	+1	3	1.0

แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 3 หน่วยการเรียนรู้ ความขัดแย้งในองค์กร

รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			คะแนน	IOC
	1	2	3		
1. หน่วยการเรียนรู้					
1.1 มีความสอดคล้องกับแผนการจัดการเรียนรู้	+1	+1	+1	3	1.0
1.2 มีความสอดคล้องกับเนื้อหา	+1	+1	+1	3	1.0
1.3 มีความชัดเจนของการใช้ภาษา	+1	+1	+1	3	1.0
2. จุดประสงค์การเรียนรู้					
2.1 จุดประสงค์ของแผนการจัดการเรียนรู้ระบุชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.0
2.2 จุดประสงค์ของกิจกรรมระบุชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.0
2.3 จุดประสงค์มีความเป็นไปได้	+1	+1	+1	3	1.0
3. กิจกรรมการเรียนรู้					
3.1 สอดคล้องกับจุดประสงค์และเนื้อหา	+1	+1	+1	3	1.0
3.2 มีความยากง่ายเหมาะสมกับระดับของผู้เรียน	+1	+1	+1	3	1.0
3.3 เรียงลำดับกิจกรรมเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.0
3.4 เนื้อหาที่นำมาใช้กิจกรรมเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.0
3.5 เวลาที่กำหนดเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.0
4. การวัดและประเมินผล					
4.1 เกณฑ์การประเมินผลชัดเจน ครอบคลุมกับจุดประสงค์	+1	+1	+1	3	1.0
4.2 วิธีการวัดผลและเครื่องมือสอดคล้องกับจุดประสงค์และกิจกรรม	0	+1	+1	2	.66

แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 4 หน่วยการเรียนรู้ การบริหารความเสี่ยงในองค์กร

รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			คะแนน	IOC
	1	2	3		
1. หน่วยการเรียนรู้					
1.1 มีความสอดคล้องกับแผนการจัดการเรียนรู้	+1	+1	+1	3	1.0
1.2 มีความสอดคล้องกับเนื้อหา	+1	+1	+1	3	1.0
1.3 มีความชัดเจนของการใช้ภาษา	+1	+1	+1	3	1.0
2. จุดประสงค์การเรียนรู้					
2.1 จุดประสงค์ของแผนการจัดการเรียนรู้ระบุชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.0
2.2 จุดประสงค์ของกิจกรรมระบุชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.0
2.3 จุดประสงค์มีความเป็นไปได้	+1	+1	+1	3	1.0
3. กิจกรรมการเรียนรู้					
3.1 สอดคล้องกับจุดประสงค์และเนื้อหา	+1	+1	+1	3	1.0
3.2 มีความยากง่ายเหมาะสมกับระดับของผู้เรียน	+1	0	+1	2	.66
3.3 เรียงลำดับกิจกรรมเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.0
3.4 เนื้อหาที่นำมาใช้กิจกรรมเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.0
3.5 เวลาที่กำหนดเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.0
4. การวัดและประเมินผล					
4.1 เกณฑ์การประเมินผลชัดเจน ครอบคลุมกับจุดประสงค์	+1	+1	+1	3	1.0
4.2 วิธีการวัดผลและเครื่องมือสอดคล้องกับจุดประสงค์และกิจกรรม	+1	+1	+1	3	1.0

แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 5 หน่วยการเรียนรู้ การบริหารองค์การด้วยเทคนิคการจัดการสมัยใหม่

รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			คะแนน	IOC
	1	2	3		
1. หน่วยการเรียนรู้					
1.1 มีความสอดคล้องกับแผนการจัดการเรียนรู้	+1	+1	+1	3	1.0
1.2 มีความสอดคล้องกับเนื้อหา	+1	+1	+1	3	1.0
1.3 มีความชัดเจนของการใช้ภาษา	+1	+1	+1	3	1.0
2. จุดประสงค์การเรียนรู้					
2.1 จุดประสงค์ของแผนการจัดการเรียนรู้ระบุชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.0
2.2 จุดประสงค์ของกิจกรรมระบุชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.0
2.3 จุดประสงค์มีความเป็นไปได้	+1	0	+1	2	1.0
3. กิจกรรมการเรียนรู้					
3.1 สอดคล้องกับจุดประสงค์และเนื้อหา	+1	+1	+1	3	1.0
3.2 มีความยากง่ายเหมาะสมกับระดับของผู้เรียน	+1	+1	+1	3	1.0
3.3 เรียงลำดับกิจกรรมเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.0
3.4 เนื้อหาที่นำมาใช้กิจกรรมเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.0
3.5 เวลาที่กำหนดเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.0
4. การวัดและประเมินผล					
4.1 เกณฑ์การประเมินผลชัดเจน ครอบคลุมกับจุดประสงค์	0	+1	+1	2	.66
4.2 วิธีการวัดผลและเครื่องมือสอดคล้องกับจุดประสงค์และกิจกรรม	0	+1	+1	2	.66

ตาราง แสดงผลการวิเคราะห์คะแนนของแบบฝึกกรณีศึกษา จำนวน 5 กรณีศึกษา จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน

1.1กรณีศึกษา: การมอบหมายงานอย่างมีประสิทธิภาพ

เรื่อง สับส่วงานไหนควรมอบหมาย งานไหนควรทำเอง

รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			คะแนน	IOC
	1	2	3		
1.ชื่อเรื่อง					
1.1 มีความสอดคล้องกับเนื้อหา	+1	+1	+1	3	1.0
1.2 มีความชัดเจนของการใช้ภาษา	+1	+1	+1	3	1.0
2. เนื้อหากรณีศึกษา					
2.1 เนื้อหาสอดคล้องกับจุดประสงค์	+1	+1	+1	3	1.0
2.2 เนื้อหามีเหมาะสมกับระดับของผู้เรียน	+1	+1	+1	3	1.0
2.3 การใช้ภาษาชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.0
2.4 มีความยากง่ายเหมาะสมกับระดับผู้เรียน	+1	+1	+1	3	1.0
2.5 ครอบคลุมเนื้อหา	+1	+1	+1	3	1.0

1.2. กรณีศึกษา: การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กร

เรื่อง “การนำระบบใหม่เข้ามาในองค์กร”

รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			คะแนน	IOC
	1	2	3		
1.ชื่อเรื่อง					
1.1 มีความสอดคล้องกับเนื้อหา	+1	+1	+1	3	1.0
1.2 มีความชัดเจนของการใช้ภาษา	+1	+1	+1	3	1.0
2. เนื้อหากรณีศึกษา					
2.1 สอดคล้องกับจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	+1	+1	+1	3	1.0
2.2 เนื้อหาสอดคล้องกับจุดประสงค์	+1	0	+1	2	.66
2.3 การใช้ภาษาชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.0
2.4 มีความยากง่ายเหมาะสมกับระดับผู้เรียน	0	+1	+1	2	1.0
2.5 ครอบคลุมเนื้อหา	+1	+1	+1	3	1.0

1.3. กรณีศึกษา: ความขัดแย้งภายในบริษัท

เรื่อง “ความขัดแย้งเนื่องจากอยู่คนละฝ่ายงาน”

รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			คะแนน	IOC
	1	2	3		
1.ชื่อเรื่อง					
1.1 มีความสอดคล้องกับเนื้อหา	+1	+1	+1	3	1.0
1.2 มีความชัดเจนของการใช้ภาษา	+1	+1	+1	3	1.0
2. เนื้อหากรณีศึกษา					
2.1 สอดคล้องกับจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	+1	+1	+1	3	1.0
2.2 เนื้อหาสอดคล้องกับจุดประสงค์	0	+1	+1	2	.66
2.3 การใช้ภาษาชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.0
2.4 มีความยากง่ายเหมาะสมกับระดับผู้เรียน	+1	+1	+1	3	1.0
2.5 ครอบคลุมเนื้อหา	+1	+1	+1	3	1.0

1.4 กรณีศึกษา: การบริหารความเสี่ยง

บริษัท เล้าแก่น้อย ฟู้ดแอนด์มาร์เก็ตติ้ง จำกัด (มหาชน)

รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			คะแนน	IOC
	1	2	3		
1.ชื่อเรื่อง					
1.1 มีความสอดคล้องกับเนื้อหา	+1	+1	+1	3	1.0
1.2 มีความชัดเจนของการใช้ภาษา	+1	+1	+1	3	1.0
2. เนื้อหากรณีศึกษา					
2.1 สอดคล้องกับจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	+1	+1	+1	3	1.0
2.2 เนื้อหาสอดคล้องกับจุดประสงค์	+1	+1	+1	3	1.0
2.3 การใช้ภาษาชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.0
2.4 มีความยากง่ายเหมาะสมกับระดับผู้เรียน	+1	+1	+1	3	1.0
2.5 ครอบคลุมเนื้อหา	+1	+1	+1	3	1.0

1.5. กรณีศึกษา: เทคนิคการจัดการสมัยใหม่

เรื่อง บริษัท รักษ์ไทย จำกัด

รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			คะแนน	IOC
	1	2	3		
1.ชื่อเรื่อง					
1.1 มีความสอดคล้องกับเนื้อหา	+1	+1	+1	3	1.0
1.2 มีความชัดเจนของการใช้ภาษา	+1	+1	+1	3	1.0
2. เนื้อหากรณีศึกษา					
2.1 สอดคล้องกับจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	+1	+1	+1	3	1.0
2.2 เนื้อหาสอดคล้องกับจุดประสงค์	+1	0	+1	2	.66
2.3 การใช้ภาษาชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.0
2.4 มีความยากง่ายเหมาะสมกับระดับผู้เรียน	+1	0	+1	2	.66
2.5 ครอบคลุมเนื้อหา	+1	+1	+1	3	1.0

ตาราง แสดงผลการวิเคราะห์คะแนนของแบบประเมินการเรียนรู้แบบกรณีศึกษา รายวิชาการ
 บริหารงานคุณภาพในองค์กร จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน

รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			คะแนน	IOC
	1	2	3		
1. กำหนดประเด็นปัญหา	+1	+1	+1	3	1.0
2. การวิเคราะห์					
2.1 เปรียบเทียบจัดระเบียบข้อมูล	+1	+1	+1	3	1.0
2.2 หาความสัมพันธ์ของข้อมูล	+1	+1	+1	3	1.0
3. แสดงวิธีการแก้ปัญหา	+1	+1	+1	3	1.0

ตาราง แสดงผลการวิเคราะห์คะแนนของแบบสังเกตพฤติกรรมการทำงานของผู้เรียน จาก
 ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน

รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			คะแนน	IOC
	1	2	3		
1. การให้ความร่วมมือ	+1	+1	+1	3	1.0
2. การแสดงความคิดเห็น	+1	+1	+1	3	1.0
3. การยอมรับฟังความคิดเห็น	+1	+1	+1	3	1.0
4. มีความตั้งใจทำงาน	+1	+1	+1	3	1.0
5. ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	+1	+1	+1	3	1.0

ตาราง แสดงผลการวิเคราะห์คะแนนแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการเรียนรู้โดยใช้แบบ
กรณีศึกษารายวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์การ จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน

รายการประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			คะแนน	IOC
	1	2	3		
1. ด้านผู้สอน					
1.1 เนื้อหาวิชาที่ใช้สอนมีความเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.0
1.2 มีการแจ้งวัตถุประสงค์ เนื้อหา รายวิชาก่อนการเรียนการสอน อย่างชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.0
1.3 อธิบายวิธีการที่จะสอนเข้าใจได้ง่าย	+1	+1	+1	3	1.0
1.4 กระตุ้นและส่งเสริมให้นักเรียนคิดวิเคราะห์ และทำงานร่วมกัน	+1	+1	+1	3	1.0
2. ด้านการจัดกิจกรรม					
2.1 ช่วยทำให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่เรียนมากขึ้น	+1	+1	+1	3	1.0
2.2 ช่วยส่งเสริมให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ และแลกเปลี่ยนความ คิดเห็นซึ่งกันและกัน	+1	+1	+1	3	1.0
2.3 ทำให้นักเรียนมีความกระตือรือร้นในการเรียน	+1	+1	+1	3	1.0
2.4 เปิดโอกาสให้นักเรียนได้ทำงานอย่างอิสระ	+1	+1	+1	3	1.0
2.5 ช่วยให้นักเรียนนำวิธีการเรียนรู้ไปใช้ในรายวิชาอื่นๆ ได้	+1	+1	+1	3	1.0
3. ด้านเนื้อหาของกรณีศึกษา					
3.1 กรณีศึกษาที่นำมาใช้ตรงตามเนื้อหาและครอบคลุมตาม จุดประสงค์ในรายวิชา	+1	+1	+1	3	1.0
3.2 กรณีศึกษาที่นำมาใช้สามารถเชื่อมโยงความรู้เดิมกับ ความรู้ ใหม่	+1	+1	+1	3	1.0
3.3 เนื้อหาทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์	+1	+1	+1	3	1.0
3.4 รูปแบบ และความยากง่ายของกรณีศึกษาเหมาะสมกับผู้เรียน	+1	+1	+1	3	1.0
3.5 เนื้อหาให้แนวคิดที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการเรียนใน ระดับที่สูงขึ้น	+1	+1	+1	3	1.0

ภาคผนวก ง
แบบทดสอบกรณีศึกษา
แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนวิชาการบริหารงานคุณภาพ
ในองค์การระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2

แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน
วิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร

จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว แล้ว X ลงในกระดาษคำตอบ

1. ข้อใดเป็นลักษณะที่เน้นในการจัดองค์การแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Management) ของเฟรด เดอริค เทย์เลอร์ (Frederic Taylor) แนวความคิดทฤษฎีดั้งเดิม
 - ก. นำวิธีการศึกษาวิทยาศาสตร์มาวิเคราะห์และแก้ปัญหา
 - ข. หาความสัมพันธ์ระหว่างงานและหัวหน้างาน
 - ค. ศึกษาถึงแรงจูงใจ อารมณ์ และความต้องการ
 - ง. ศึกษาความต้องการในสังคมของกลุ่มคนงาน
2. ข้อใดไม่ใช่กระบวนการจัดองค์การ (Process of Organizing)
 - ก. ทำคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description)
 - ข. จัดวางความสัมพันธ์ (Establishment of Relationship)
 - ค. จัดค่าตอบแทน ค่าจ้าง เงินเดือน
 - ง. แยกประเภทงาน จัดกลุ่มงาน และออกแบบงาน
3. ข้อใด ไม่ใช่หลักเกณฑ์พื้นฐานที่จะใช้สำหรับการจัดแผนกงาน
 - ก. ตามหรือลูกค้า (Departmentation by Customer)
 - ข. ตามกระบวนการผลิต (Departmentation by Process)
 - ค. ตามความรับผิดชอบ (Responsibility)
 - ง. ตามหน้าที่ (Departmentation by Function)
4. ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของการมอบหมายงาน.
 - ก. สร้างขวัญกำลังใจให้แก่ทีมงาน
 - ข. ผู้บริหารมีเวลาว่างมากขึ้น
 - ค. เกิดการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน
 - ง. พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถ

5. วิธีการข้อใด ที่องค์กรจะไปสู่คุณภาพ หรือสามารถเพิ่มประสิทธิภาพ

- ก. เพิ่มต้นทุน
- ข. การปรับปรุงคุณภาพ
- ค. การเพิ่มผลผลิตอย่างต่อเนื่อง
- ง. ถูกทุกข้อ

6. พฤติกรรมองค์การ (Organizational behavior : OB) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ

- ก. บุคคล (Individual)
- ข. กลุ่ม (Group)
- ค. โครงสร้าง (Structure)
- ง. ถูกทุกข้อ

7. การที่บุคลากรในหน่วยงานขาดงานอาจมีสาเหตุมาจาก

- ก. ความขัดแย้งระหว่างบุคลากร
- ข. ทางเทคนิค
- ค. ทางความคิด
- ง. มนุษยสัมพันธ์

8. ข้อใดไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ

- ก. การทำงานเป็นทีม
- ข. ค่าตอบแทน
- ค. การเพิ่มรายได้
- ง. งานที่มีลักษณะท้าทาย

9. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับความขัดแย้ง

- ก. การทำงานไม่ควรมีความขัดแย้ง
- ข. ความขัดแย้งเพียงเล็กน้อยไม่จำเป็นต้องแก้ไข
- ค. ความขัดแย้งที่มีขนาดปานกลางทำให้เกิดความร่วมมือ
- ง. ความขัดแย้งเป็นเรื่องปกติ เพราะทุกคนย่อมมีความคิดต่างกัน

10. ข้อใดเกี่ยวข้องกับความขัดแย้งที่เกิดจากเหตุผล

- ก. ค่าตอบแทน
- ข. เพื่อนร่วมงาน
- ค. บุคลิกภาพ
- ง. ความพึงพอใจ

11. สาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคล คือข้อใด

- ก. ความแตกต่างระหว่างบุคคล
- ข. การขาดข้อมูล
- ค. บทบาทที่ไม่สอดคล้องกัน
- ง. ความกดดันจากสภาพแวดล้อม

12. การที่บุคคลได้เลื่อนตำแหน่งงาน แต่รู้สึกสับสนในการปฏิบัติงานตนในตำแหน่งใหม่ ตรงกับความขัดแย้งแบบใด

- ก. ความขัดแย้งส่วนตัวกับบทบาท
- ข. ความขัดแย้งเนื่องจากไม่เข้าใจบทบาท
- ค. ความขัดแย้งระหว่างบทบาท
- ง. ความขัดแย้งกับตนเอง

13. ความหมายของความเสี่ยงในมุมมองขององค์กรทั่วไป จะเกิดผลกระทบคือข้อใด

- ก. ไม่แน่นอน
- ข. เชิงบวกและเชิงลบ
- ค. เชิงบวก

ง. เชิงลบ

14. การไม่ส่งเสริมหรือพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อยกระดับประสิทธิภาพขององค์กรเป็นประเภทของความเสี่ยง ประเภทใด

- ก. ความเสี่ยงที่เป็นอุปสรรคหรืออันตราย (Hazard)
- ข. ความเสี่ยงที่เป็นความไม่แน่นอน (Uncertainly)

ค. ความเสี่ยงที่เป็นโอกาส (Opportunity)

ง. ความเสี่ยงโดยรวม

15. ลักษณะที่สำคัญของการบริหารความเสี่ยงโดยมีโครงสร้างองค์กร กระบวนการ และวัฒนธรรมองค์กร ประกอบเข้าด้วยกันคือข้อใด

ก. มีความคิดแบบมองไปข้างหน้า

- ข. ได้รับการสนับสนุนและมีส่วนร่วม เฉพาะในส่วนที่มีความเสี่ยง
- ค. ผสมผสานทำงานกับภายนอกองค์กร
- ง. แผนการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กรควรชัดเจน

16. สิ่งสำคัญที่จะทำให้การจัดทำระบบไม่ประสบความสำเร็จ คือข้อใด

- ก. ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรมีความศรัทธา และมุ่งมั่น
- ข. บุคลากรทุกคนในองค์กรต้องมีความตั้งใจจริง และสมานสามัคคี ร่วมแรงร่วมใจ
- ค. ทุกคนในองค์กรเห็นว่าการจัดทำระบบเป็นภาระ
- ง. การนำเอาภาระงานทั้งหมดมาจัดให้เป็นระบบตามข้อกำหนดของมาตรฐาน และเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร

17. ข้อใดเป็นประโยชน์แก่องค์กร/บริษัท ในการนำระบบการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000มาใช้

- ก. สะดวกประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย โดยไม่ต้องตรวจสอบคุณภาพซ้ำ
- ข. มั่นใจในผลิตภัณฑ์และบริการว่ามีคุณภาพตามที่ต้องการ
- ค. มีการทำงานเป็นระบบและมีขอบเขตที่ชัดเจน
- ง. ขจัดข้อโต้แย้งและการกีดกันการค้าระหว่างประเทศ

18. ข้อใดไม่ใช่ “หลักการสำคัญของ TQM”

- ก. การให้ทุกคนมีส่วนร่วม (Total Involvement)
- ข. การบริหารกระบวนการ (Process Management)
- ค. การมุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer Focus)
- ง. การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning)

19. ข้อใดเป็นกลยุทธ์สำคัญของการสร้างความพึงพอใจ /ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Customer Relationship Management : CRM)

- ก. ฐานข้อมูลลูกค้า และเครื่องมือลดอัตราการสูญเสียลูกค้าให้ต่ำลง
- ข. ผลลัพธ์ด้านธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม
- ค. การพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- ง. การจัดการกระบวนการ

20. หลักการข้อใดเป็นนโยบายและเป็นเป้าหมายถาวรขององค์กร

- ก. ความสัมพันธ์กับคู่ค้าเพื่อประโยชน์ร่วมกัน
- ข. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- ค. การบริหารที่เป็นระบบ
- ง. การดำเนินงานเชิงกระบวนการ

ภาคผนวก จ

คะแนนก่อนเรียนและหลังเรียนวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร

ตาราง แสดงผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาการบริหารงานคุณภาพในองค์กร ของนักศึกษาระดับ
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปีที่ 2 หลังจากการเรียนรู้โดยใช้กรณีศึกษา

คนที่	ก่อนเรียน	หลังเรียน
1	9	13
2	10	16
3	8	14
4	6	9
5	7	11
6	7	10
7	9	15
8	8	18
9	6	10
10	6	9
11	10	16
12	7	12
13	5	8
14	7	11
15	8	14
16	7	12
17	6	10
18	7	13
19	8	14
20	6	10
21	7	15
22	7	12
23	10	18
24	10	17
25	7	13

ตารางที่ (ต่อ)

คนที่	ก่อนเรียน	หลังเรียน
26	7	12
27	8	14
28	7	13
29	6	10
30	10	16
31	10	17
32	9	18
33	5	9
34	7	12
35	10	17

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

นางวันเพ็ญ สุธง

ประวัติการศึกษา

ปี พ.ศ. 2554

บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ) สาขาการจัดการทั่วไป

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

วิทยาลัยอาชีวศึกษาเจริญพัฒนาบริหารธุรกิจ

เขตคลองสามวา กรุงเทพมหานคร