

## การประเมินความต้องการจำเป็น

### ความหมาย

การประเมินความต้องการจำเป็น (Needs Assessment) หมายถึง กระบวนการประมาณการอย่างเป็นระบบเพื่อบ่งชี้ปัญหา หรือสิ่งซึ่งหน่วยงาน หรือบุคคลต้องการ เพื่อนำไปสู่การเลือกวิธีการแก้ปัญหาหรือการสนองตอบที่ตรงประเด็น ซึ่งกระบวนการประมาณการอย่างเป็นระบบเป็นวิธีการรวบรวมข้อมูลอย่างเจาะจงเพื่อค้นหาปัญหาที่แท้จริงที่ช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ในทางการศึกษาความต้องการจำเป็น หมายถึง ความต้องการในการจัดการศึกษาที่ทำให้การดำเนินงานด้านศึกษานั้นๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การจัดหลักสูตร การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การค้นหาปัญหาการเรียนของผู้เรียน ปัญหาการเรียนรู้อของผู้เรียน เป็นต้น หลักการประเมินที่สำคัญ คือ การวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง และวิธีการสร้างเสริมให้ดีขึ้น

### ชนิดของความต้องการจำเป็น

ความต้องการจำเป็น (needs) เป็นความประสงค์ของบุคคล งาน หน่วยงาน องค์กรหรือสังคมที่จำเป็นต้องได้รับการสนองตอบ ลักษณะความต้องการจำเป็นนี้ จำแนกได้เป็น 2 ลักษณะคือ ความต้องการจำเป็นสำหรับคนที่มนุษย์ทุกคนมีแรงจูงใจในคนที่ต้องการการตอบสนอง ความต้องการจำเป็นชนิดนี้มาสโลว์ (Maslow, 1954) จัดลำดับไว้ 5 ชั้น เริ่มจากความต้องการทางสรีระหรือทางร่างกายเป็นชั้นแรก การได้รับการตอบสนองในชั้นนี้จะเป็นแรง

จูงใจให้เกิดความต้องการในชั้นสูงต่อไป ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความรักและเป็นเจ้าของ ความต้องการความเชื่อมั่นในตนเอง และความต้องการในขั้นสุดท้ายคือความต้องการที่ไว้สัจภาพในคนตามเดิมนี่ ซึ่งความต้องการจำเป็นของคนมิได้หมายถึงเฉพาะความต้องการจำเป็นที่ต้องการตอบสนองความพอใจดังกล่าวนี้เท่านั้น แต่ยังหมายถึงความต้องการจำเป็นที่สนองตอบการดำเนินชีวิตและดำรงอยู่ในสังคม ในทางพุทธศาสนามีได้กล่าวถึงคำว่า ความต้องการจำเป็นนอกจากคำว่า ความอยากหรือความต้องการ หมายถึง กิเลส เป็นสิ่งไม่ดีต้องกำจัดให้หมดหรืออดเก็บ หรือปล่อยวางต่างจากทางจิตวิทยาที่เห็นว่าความอยากเป็นพลังงานผลักดันตามธรรมชาติทำให้คนมีการแสดงออก เพื่อตอบสนองความพอใจของคนประการหนึ่งและเพื่อการดำรงอยู่ในสังคมอีกประการหนึ่ง

การแสดงออกของความต้องการจำเป็นมี 2 ลักษณะคือ ลักษณะแรกเป็นความต้องการที่แสดงออกอย่างชัดเจน (obvious needs) สามารถรู้และเข้าใจในทันทีและสังเกตเห็นได้ตามเหตุผลตามหลักการ และความเป็นจริงว่าเป็นสิ่งที่ต้องการการตอบสนอง ส่วนอีกลักษณะหนึ่งเป็นความต้องการแฝง (hidden needs) เป็นความต้องการซ่อนเร้น ซึ่งต้องมีการสืบเสาะ ค้นหาให้ชัดเจนว่าคืออะไรความต้องการจำเป็นที่ประเมินได้นี้ อาจเป็นความต้องการเร่งด่วนที่จำเป็นต้องแก้ไขในทันที หรืออาจเป็นความต้องการที่ต่อเนื่องระยะยาวหรือเป็นความต้องการคาดหวังที่จำเป็นในอนาคตก็ได้ ความต้องการจำเป็นที่ ต้องการการตอบสนองจำแนกได้เป็น 6 ชนิด ดังนี้

1. ความต้องการจำเป็นตามปกติวิสัย (normative needs) เป็นความต้องการที่เกิดตามกระแส สถานการณ์ ปทัสถาน มาตรฐานของประเทศ หรือที่ผู้เชี่ยวชาญกำหนด ในทางการศึกษาหมายถึง เกณฑ์มาตรฐานของทบวง กระทรวง หรือโรงเรียน ซึ่งเป็นที่ยอมรับของสากล เช่น คนที่เก่งเลขต้องสอบผ่านข้อสอบมาตรฐานคณิตศาสตร์ได้ร้อยละ 75 ถ้าไม่ถึงแสดงว่ายังต้องการการพัฒนา เป็นต้น

2. ความต้องการจำเป็นตามการเปรียบเทียบ (comparative needs) มีลักษณะคล้ายความต้องการจำเป็นตามปกติวิสัย เพียงแต่เป็นความต้องการที่เกิดจากการเปรียบเทียบกับกลุ่มคน กลุ่มงาน กลุ่มบริษัท กลุ่มโรงเรียน หรือกลุ่มชั้นเรียนในประเภทเดียวกันและระดับเท่ากัน เพื่อค้นหาช่องว่างระหว่างกลุ่มที่เป็นข้อแตกต่าง เช่น ปกติคนเรียนในระดับดีมากต้องสอบได้ทุกวิชาร้อยละ 90 หรืออาจารย์ทุกมหาวิทยาลัยควรมีเงินเดือนเท่ากัน เป็นต้น

3. ความต้องการจำเป็นตามความสนใจ (expressed needs) เป็นความต้องการจำเป็นที่เกิดขึ้นจากความพอใจหรือความเต็มใจของบุคคลที่ต้องการเพื่อสนองตอบความรู้สึกอยากของตนเอง เช่น ผู้ที่สนใจและต้องการเรียนวิชา ก. แม้ต้องคอยก็จะเรียน หรือพนักงาน ข. สนใจเข้าอบรมหลักสูตรที่ไม่เกี่ยวกับหน้าที่การงานของตนเลย เป็นต้น

4. ความต้องการจำเป็นตามความรู้สึก (felt needs) หมายถึง ความต้องการจำเป็นที่ผู้ประเมินเห็นว่าบุคคลคนนั้นขาดหรือบกพร่องในการปฏิบัติงานต้องได้รับการแก้ไขหรือเสริมหรือเพิ่มโดยที่บุคคลผู้นั้นอาจไม่รู้ตัว หรือรู้ตัวแต่ไม่สนใจและเห็นความจำเป็น เช่น ครูยุคปัจจุบันควรใช้คอมพิวเตอร์เป็นความต้องการตามความรู้สึกนี้ตรงข้ามกับความต้องการจำเป็นตามความสนใจที่บุคคลคนนั้นรู้ตนเองดี ดังนั้น การสนองความต้องการชนิดนี้ต้องใช้สิ่งจูงใจมาก เช่น ถ้าจะจัดฝึกอบรมให้ การฝึกอบรมนั้นต้องมีการท่องเที่ยวด้วย เพื่อเป็นการจูงใจให้บุคคลนั้นเข้าฝึกอบรม เป็นต้น

5. ความต้องการจำเป็นตามอนาคต (anticipated or future needs) เป็นความต้องการที่เป็นความจำเป็นในอนาคต หากมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น เช่น ในการจัดการเรียนการสอน ครูจะกำหนดเป้าหมายเพื่ออนาคตมิใช่เพื่อปัจจุบันแต่เพียงอย่างเดียว ตัวอย่างเช่น ครูจะสอนวิธีหางานทำเพื่อแก้ปัญหาการตกงาน เป็นต้น

6. ความต้องการจำเป็นตามสภาพการณ์ (current needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นเมื่อมีเหตุปัจจุบันแล้วต้องได้รับการตอบสนองในทันที เช่น ต้องเรียนเรื่องการช่วยเหลือตนเองเมื่อเกิดอัคคีภัย ต้องเรียนเพิ่มเมื่อปรับเปลี่ยนตำแหน่ง คนทุกวัยต้องเรียนคอมพิวเตอร์เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่ออาชีพและวิถีชีวิต

### การประเมินความต้องการจำเป็น

การประเมินความต้องการจำเป็นมี 3 ระดับ คือ การประเมินความต้องการจำเป็นระดับปัจเจกบุคคล การประเมินความต้องการจำเป็นระดับกลุ่มคนและการประเมินความต้องการจำเป็นระดับองค์การในการประเมินความต้องการจำเป็นแต่ละระดับจะมีปริมาณของข้อมูลที่แตกต่างกัน แต่โดยวิธีการแล้วเหมือนกัน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การวางแผน การประเมินความต้องการจำเป็นที่มีประสิทธิภาพเริ่มจากการกำหนดเป้าหมายและวางกรอบงานที่ต้องการค้นหาคำตอบเช่น การประเมินความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมผู้ประเมินต้องกำหนดกลุ่มผู้เข้าอบรม หรือผู้เรียนว่าคือใคร ลักษณะเป็นอย่างไร แล้วจึงไปประเมินความต้องการกับกลุ่มนั้น แต่ถ้าเป็นการประเมินความต้องการจำเป็นด้านการเรียนการสอนต้องศึกษาขอบเขตของหลักสูตรและสิ่งที่หลักสูตรต้องการตามลำดับ หลักจากนั้นจึงกำหนดขอบเขตเป้าหมาย แล้วเลือกชนิดของความต้องการจำเป็นเพื่อกำหนดเครื่องมือสำหรับรวบรวมข้อมูลต่อไปตามแนวทางในตารางต่อไปนี้

ชนิดของความต้องการจำเป็น	แนวทางการประเมินความต้องการจำเป็น
ตามปกติวิสัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>* แบบทดสอบมาตรฐานต่างๆ ตามจุดประสงค์ของการประเมิน</li> <li>* เกณฑ์มาตรฐานของประเทศ</li> <li>* คะแนนมาตรฐานสากล เช่น GRE (Graduate Record Examination)</li> </ul>
ตามการเปรียบเทียบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>* มาตรฐานหน่วยงาน บริษัท หรือโรงเรียนในระดับเดียวกันที่สังคมยอมรับ เช่น ระดับคะแนนการทดสอบ อัตราเงินเดือน งบประมาณ ขนาดชั้นเรียน เป็นต้น ในการเปรียบเทียบนี้ผู้ประเมินต้องบ่งชี้ชัดว่าต้องการเปรียบเทียบสิ่งใด</li> <li>* การประชุมปรึกษาหารือ</li> </ul>
ตามความสนใจ	<ul style="list-style-type: none"> <li>* แบบสอบถามความสนใจ</li> <li>* แบบลงรายการความสนใจ</li> <li>* แบบรายงานความสนใจเฉพาะบุคคล</li> <li>* แบบสอบถามความคิดเห็นทั่วไป</li> </ul>
ตามความรู้สึก	<ul style="list-style-type: none"> <li>* การสังเกตโดยผู้ประเมิน สังเกตขณะปฏิบัติงาน ระหว่างดำเนินการ เช่น ขณะทำการสอน เป็นต้น</li> <li>* รายงานการประเมินผลการปฏิบัติงาน หรือการเรียน</li> <li>* แบบสอบถามควรใช้เฉพาะที่ผู้ตอบต้องการตอบจริงและต้องมีคำถามปลายเปิด</li> <li>* แบบสัมภาษณ์รายบุคคล</li> </ul>
ตามอนาคต	<ul style="list-style-type: none"> <li>* แบบประเมินความเห็นของผู้บริหาร ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้มีเทศก์ ครู เป็นต้น</li> <li>* การวิเคราะห์นโยบายและแผน</li> <li>* แบบสัมภาษณ์ หรือแบบสอบถามสำหรับประเมินความต้องการตามความรู้สึก</li> <li>* แบบวิเคราะห์สภาพการเคลื่อนไหวของสังคม</li> </ul>
ตามสภาพการณ์	<ul style="list-style-type: none"> <li>* แบบวิเคราะห์สถานการณ์</li> <li>* แบบประเมินสภาพปัญหา</li> </ul>

เครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลแบบอื่น ๆ ที่ผู้ประเมินความต้องการจำเป็นสามารถนำมาใช้ได้อีก ได้แก่ มาตรฐานค่าความต้องการ การประชุม กลุ่มย่อย การทบทวนรายงานที่เกี่ยวข้องขั้นสุดท้าย ของการวางแผน คือการกำหนดผู้เข้าร่วมในการเก็บ ข้อมูล หรือให้ข้อมูลบุคคลเหล่านี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ พนักงาน ผู้บริหาร ผู้บริโภค ถ้าเป็นด้านการศึกษาอาจเป็น ผู้เรียน ครู ศึกษานิเทศก์ ผู้ปกครอง ที่ปรึกษา หรือผู้เกี่ยวข้อง

**ขั้นที่ 2 การรวบรวมข้อมูล** ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลควรเป็นตัวแทนของผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดได้ ไม่จำเป็นต้องไปสอบถาม สัมภาษณ์ หรือศึกษาทุกคน วันแต่เป็นการประเมินความต้องการจำเป็นเฉพาะบุคคล ข้อมูลที่เก็บรวบรวมตั้งแต่ร้อยละ 75 ขึ้นไปจึงจะเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้

**ขั้นที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูล** เมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว ผู้ประเมินต้องวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อบ่งชี้ความต้องการจำเป็น พร้อมจัดลำดับความต้องการจำเป็น ซึ่งอาจใช้ฐานเศรษฐกิจ ผลกระทบที่เกิดขึ้นหรือความถี่ของเหตุการณ์หรือเวลาเป็นเครื่องกำหนดในการจัดอันดับ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเจตนาของการประเมิน ในทางการศึกษาให้ใช้กรอบของหลักสูตรเป็นเกณฑ์ในการจัดอันดับความต้องการจำเป็น

**ขั้นที่ 4 การรายงานผล** ขั้นตอนสุดท้ายของการประเมินความต้องการจำเป็นคือ การเขียนรายงาน เพื่อแสดงว่า ได้มีการประเมินความต้องการจำเป็นอย่างไร โดยให้รายละเอียดเกี่ยวกับจุดประสงค์ของการประเมินความต้องการจำเป็น วิธีดำเนินการ ข้อสรุปอันดับความต้องการจำเป็นที่ได้และข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกับข้อมูลที่น่าเสนอ

## ประโยชน์ของการประเมินความต้องการจำเป็น

การประเมินความต้องการจำเป็นให้ประโยชน์สูงสุดตรงที่ผู้ประเมินสามารถรู้จุดที่ต้องสนองตอบได้เด่นชัดซึ่งสามารถแก้ปัญหาหรือตอบสนองได้ตรงประเด็นในทางการศึกษานำมาใช้ใน 2 กรณี คือ

1. การฝึกอบรมหรือพัฒนาบุคลากร การประเมินความจำเป็นในการฝึกอบรมนี้จะให้ประโยชน์ในแง่ของการดำเนินการฝึกอบรมที่คุ้มค่า ซึ่งในทางปฏิบัติผู้จัดมักจะละเลยการประเมินความต้องการจำเป็นเพราะต้องใช้เวลา งบประมาณ และการมีส่วนร่วมจากผู้ให้ข้อมูล มักใช้วิธีวิเคราะห์เป้าประสงค์ (goal analysis) ซึ่งสะดวกและง่ายกว่า แต่ปัญหาของการวิเคราะห์เป้าประสงค์อยู่ที่ความต้องการจำเป็นที่ได้มักไม่ตรงชัดตามข้อเท็จจริง เพราะมีปัจจัยแทรกซ้อนหลายประการ เช่น ความต้องการของผู้บริหารเอง หรือเป็นความต้องการตามกระแส

2. การเรียนการสอน การประเมินความต้องการจำเป็นของผู้เรียนจะช่วยให้ผู้สอนสามารถเลือกเรื่องให้ผู้เรียนต้องการเรียนที่แท้จริงและสามารถจัดหาวิธีการที่เหมาะสมสำหรับผู้เรียนให้สอดคล้องกับความสนใจ บุคลิกภาพ และความมุ่งหวังของผู้เรียนที่ต้องการได้ นอกจากนี้การประเมินความต้องการจำเป็นยังช่วยให้ผู้สอนสามารถผสมผสานวิธีการจัดการเรียนการสอน และการประเมินผลเข้าด้วยกันอย่างมีความหมาย ไม่ว่าจะเป็นการประเมินความต้องการจำเป็นโดยตรง เช่น การสังเกต พฤติกรรมการเรียนของผู้เรียน การสัมภาษณ์ หรือ การทดสอบ หรือเป็นการประเมินความต้องการจำเป็นทางอ้อมที่ได้จากระเบียบนิสสะสม ผลงาน รายงาน หรือจากการตอบแบบสอบถาม ผลของข้อมูลที่ได้จะช่วยให้ผู้สอนสามารถสนองความแตกต่างระหว่างบุคคลของผู้เรียนและพัฒนาผู้เรียนสู่จุดประสงค์ของการเรียนรู้ที่ต้องการได้

3. การพัฒนาหลักสูตร ความต้องการจำเป็น จะเป็นสิ่งบ่งชี้ที่สำคัญอย่างหนึ่งที่บอกถึงจุดอ่อนหรือสิ่งที่จำเป็นต้องสร้างเสริมให้หลักสูตร โดยเฉพาะความต้องการจำเป็นของสังคมจะเป็นตัวบ่งชี้สาระหลักสูตร เช่น ในโลกสังคมสารสนเทศ ผู้เรียนต้องเรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์ ครูจำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์เป็น ดังนั้นในการพัฒนาหลักสูตรการศึกษาและหลักสูตรผลิตครูต้องมีวิชาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เป็นต้น การประเมินความต้องการจำเป็นจะเป็นตัวแนะนำให้นักการศึกษา นักวิชาการด้านการศึกษาสามารถพัฒนาหลักสูตรวิชาชีพ และหลักสูตรการศึกษาได้ตรงกับความต้องการจริงของบุคคล สังคมและประเทศได้

กุลยา ตันติผลาชีวะ

## บรรณานุกรม

- กุลยา ตันติผลาชีวะ. การฝึกอบรม. เอกสารคำสอนปว.671. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2537. อัดสำเนา
- Choate, J.S. et.al. **Curriculum - Based Assessment and Programming**. 2<sup>nd</sup> ed. Boston : Allyn and Bacon, 1992.
- Elliot, S.N. and others. **Education Psychology**. 2<sup>nd</sup> ed. Dubuque, IA : Brown and Benchmark. 1996.
- Kemp, J.E., G.R. Morrison and M.R. Steven. **Designing Effective Instruction**. New York : Mcmillan College Publishing Co., 1994.
- Linn, R.L. and N.E. Gronlund. **Measurement and Assessment in Teaching**. New Jersey : Prentice - Hall, Inc, 1995.
- Maslow, A.H. **Motivation and Personality**. New York : Harper, 1954.
- Queeney, D.S. **An Essential Tool for Quality Improvement : Assessing Needs in Continuing Education**. San Francisco : Jossey - Bass Publisher, 1995.
- West, C.K., J.A. Farmer, and P.M. Wolff. **Instructional Design : Implications for Cognitive Science**. Boston : Allyn and Bacon. 1991.