



ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา
ภายในวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

สินีนาฏ เสนีวงศ์ ณ อยุธยา

อธิบดีแผนการ

จาก

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประชากรศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2545

ฉพ
๙๙๒๗๑
๒๕๔๕
น.๒

ISBN 974-04-2759-6

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

Copyright by Mahidol University

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา
ภายในวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

..... สืบพยาน เมื่อวันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๕

นางสาวสินีนุช เสนิงวงศ์ ณ อยุธยา

ผู้วิจัย

.....

รองศาสตราจารย์สุภวัณษ์ พลายน้อย กศ.ด.

ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

..... (ลาศึกษาต่อต่างประเทศ)

รองศาสตราจารย์พิมพ์พรรณ ศิลปสุวรรณ ศษ.ด.

กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

.....

รองศาสตราจารย์รัศมีดารา หุ่นสวัสดิ์ Ph.D.

คณบดี

บัณฑิตวิทยาลัย

.....

รองศาสตราจารย์ชัยวัฒน์ ปัญญาพงษ์ Ph.D.

ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร

ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาประชากรศึกษา

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

ภายในวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประชากรศึกษา

วันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ. 2545

..... สิ้นสุด พ.ศ. ๒๕๔๕

นางสาวสินีนาฏ เสนีวงศ์ ณ อยุธยา

ผู้วิจัย

.....

รองศาสตราจารย์สุภวัณีย์ พลายน้อย กศ.ด.

ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(ลาศึกษาต่อต่างประเทศ)

รองศาสตราจารย์พิมพ์พรรณ ศิลปสุวรรณ ศษ.ด.

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริวิทย์ กุลโรจนภัทร ค.ด.

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....

รองศาสตราจารย์รัศมีดารา หุ่นสวัสดิ์ Ph.D.

คณบดี

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหิดล

.....

รองศาสตราจารย์สุธีรา อุ่นตระกูล ศค.ม.

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....

รองศาสตราจารย์สุรีย์ กาญจนวงศ์ Ph.D.

คณบดี

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดี
ยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร.ศุภวัทย์ พลายน้อย ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ และรอง
ศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์พรรณ ศิลปสุวรรณ กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้คำปรึกษาและคำ
แนะนำ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องในการศึกษาวิจัยมาโดยตลอด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็น
อย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ สุธีรา ชื่นตระกูล และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.
ศิริวิทย์ กุลโรจนภัทร กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ และชี้แนะ
แนวทางในการปรับปรุงวิทยานิพนธ์จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. กัญญา ลินทรัตนศิริกุล อาจารย์ ดร.วันทยา
วงศ์ศิลปภิมย์ และอาจารย์ ดร.ไพธิน นุกุลกิจ ที่ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย พร้อมทั้งให้
คำแนะนำในการแก้ไขเครื่องมือจนมีความสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ท่านผู้อำนวยการและคณาจารย์วิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง กระทรวง
สาธารณสุขทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี ขอขอบคุณ
เจ้าหน้าที่ภาควิชาศึกษาศาสตร์ทุกท่านที่ให้บริการเป็นอย่างดี รวมทั้งขอขอบคุณพี่ๆน้องๆร่วมรุ่น
ประชากรศึกษาภาคพิเศษ รุ่นที่ 4 ที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมา

เหนือสิ่งอื่นใดผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ “คุณพ่อธีรยุทธ – คุณแม่มารยาท เสนีวงศ์ ณ
อยุธยา” ที่อบรมสั่งสอนให้ใฝ่รู้ ใฝ่ดี ให้กำลังใจ เอาใจใส่และคอยสนับสนุนในทุกๆด้านจนผู้วิจัย
สำเร็จการศึกษา

ประโยชน์ที่พึงได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอบอกให้แก่ผู้สนใจงานด้านการประกัน
คุณภาพการศึกษาทุกท่าน

สินีนุช เสนีวงศ์ ณ อยุธยา

ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในวิทยาลัยเครือข่าย
ภาคกลาง สังกัดกระทรวงสาธารณสุข (INSTRUCTOR'S SATISFACTION TOWARD
EDUCATIONAL QUALITY ASSURANCE IN THE CENTRAL REGION
COLLEGES UNDER THE MINISTRY OF PUBLIC HEALTH)

สินีนุช เสนีวงศ์ ณ อยุธยา 4037453 SHPE/M

ศษ.ม. (ประชากรศึกษา)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : ศุภวัธย์ พลายน้อย, กศ.ด. (การวิจัยและพัฒนาหลักสูตร),
พิมพ์พรรณ ศิลปสุวรรณ, ศษ.ด.(ประชากรศึกษา)

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของอาจารย์วิทยาลัยเครือข่ายภาคกลางสังกัดกระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างเป็นอาจารย์ที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง 15 แห่ง จำนวน 300 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยพัฒนาขึ้น วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน

ผลการศึกษาพบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจต่อการดำเนินการประกันคุณภาพโดยภาพรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอาจารย์มีความพึงพอใจในด้านการเตรียมการและด้านการรายงานอยู่ในระดับมาก ด้านการดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพของอาจารย์มี 5 ตัวแปร โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลเชิงบวก ได้แก่ การควบคุมการดำเนินการประกันคุณภาพ ผลตอบแทนจากการดำเนินการประกันคุณภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการดำเนินการประกันคุณภาพ และสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการดำเนินการประกันคุณภาพ ตัวแปรที่มีอิทธิพลเชิงลบ ได้แก่ การใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลายในการดำเนินการประกันคุณภาพ โดยตัวแปรทั้ง 5 นี้สามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจของอาจารย์ในการดำเนินการประกันคุณภาพได้ ร้อยละ 67.40

เนื่องจากงานประกันคุณภาพจำเป็นต้องใช้ทักษะความสามารถที่หลากหลาย การวิจัยครั้งนี้จึงมีข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหาร/คณะกรรมการประกันคุณภาพควรมีการเตรียมความพร้อมพัฒนาทักษะอันหลากหลายที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินการประกันคุณภาพ เช่น ภาวะผู้นำ ความมีมนุษยสัมพันธ์ และการทำงานเป็นทีม รวมทั้งส่งเสริม จูงใจให้เกิดการดำเนินการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ / การประกันคุณภาพการศึกษา / กระทรวงสาธารณสุข

INSTRUCTOR'S SATISFACTION TOWARD EDUCATIONAL QUALITY ASSURANCE IN THE CENTRAL REGION COLLEGES UNDER THE MINISTRY OF PUBLIC HEALTH

SINEENUT SENIVONG NA AYUDHAYA 4037453 SHPE/M

M.Ed.(POPULATION EDUCATION)

THESIS ADVISOR : SUPAVAN PHLAINOI, Ed.D.(CURRICULUM DEVELOPMENT & RESEARCH), PIMPUN SILPASUWAN, Ed.D. (POPULATION EDUCATION)

ABSTRACT

The purpose of this survey research is to study the levels of internal quality assurance satisfaction of instructors and factors which influence the internal quality assurance satisfaction of instructors in the central region colleges under the Ministry of Public Health. The samples were 300 instructors who had been working in the central region colleges and were chosen by random sampling. Data were collected by questionnaires constructed from the literature review. The frequencies, percentage, arithmetic mean, standard deviation, Pearson's Product Moment Correlation Coefficient and Stepwise Multiple Regression Analysis were employed in this study.

Results revealed that the instructors had a moderate level on the overall of internal quality assurance satisfaction, and under separate dimensions reported a high level of preparation, reporting dimension, and a moderate level of procedure dimension of internal quality assurance satisfaction. The positively significant factors which influence the internal quality assurance satisfaction of instructors were supervision, benefits, interpersonal relations, and physical environment. The negatively significant factor was skill variety. Five variables could explain or predict the value of internal quality assurance satisfaction of instructors by approximately 67.40 percent.

These findings suggest that administrators/quality assurance committee should promote and support the implementation of internal quality assurance in colleges, including arrangement of activities to encourage the instructors carry on internal quality assurance, planned for quality control and should also develop skill specialties of instructors, such as human relations, leadership, and teamwork.

KEY WORDS : SATISFACTION / QUALITY ASSURANCE / THE MINISTRY OF PUBLIC HEALTH

158 P. ISBN 974-04-2759-6

สารบัญ

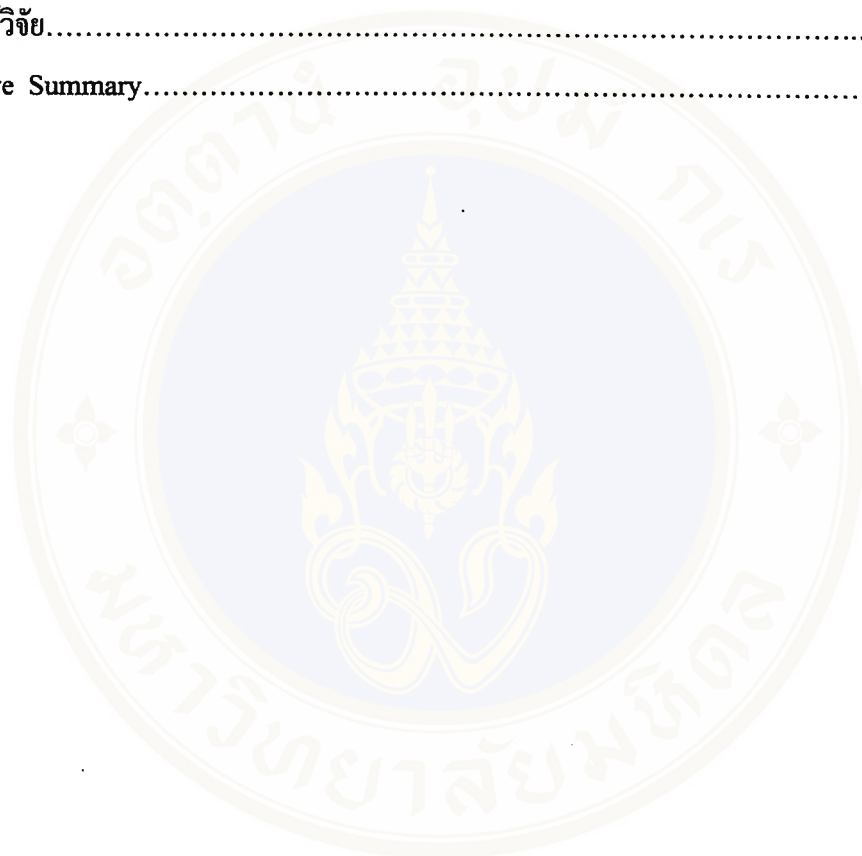
	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญแผนภูมิ.....	ญ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
2. วัตถุประสงค์การวิจัย.....	8
3. ปัญหาที่ต้องการทราบจากการวิจัย.....	8
4. ขอบเขตการวิจัย.....	9
5. สมมติฐานการวิจัย.....	9
6. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	10
7. คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	11
8. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	13
9. กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	14
2. ทบทวนวรรณกรรม.....	16
1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	17
1.1 ความหมายของความพึงพอใจ.....	17
1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจงาน.....	18
1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจงาน.....	20
1.4 ทฤษฎีความพึงพอใจงาน.....	28
1.5 ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา.....	38
2. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา.....	49
2.1 ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา.....	49

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
2.2 ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา.....	50
2.3 นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา.....	53
2.4 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา.....	57
2.5 กลไกการประกันคุณภาพการศึกษา.....	59
2.6 กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา.....	60
2.7 การดำเนินการประกันคุณภาพภายใน.....	62
2.8 ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่นำมา ศึกษา.....	67
3. ความพึงพอใจกับการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา.....	72
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	74
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	74
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	75
3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	77
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	79
5. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	79
4. ผลการวิจัย.....	80
1. ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล.....	81
2. ปัจจัยด้านลักษณะงานประกันคุณภาพภายใน.....	83
3. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานประกันคุณภาพภายใน.....	89
4. ความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของอาจารย์วิทยาลัยเครือข่าย ภาคกลาง.....	100
5. ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการทำนายความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ของอาจารย์วิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง.....	107
5. อภิปราย.....	114
6. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	126
บรรณานุกรม.....	132

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	143
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	145
ประวัติผู้วิจัย.....	152
Executive Summary.....	153



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวน ร้อยละของอาจารย์จำแนกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล.....	81
2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย ลักษณะงานประกันคุณภาพภายในด้านการใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลาย จำแนกเป็นรายชื่อ.....	83
3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย ลักษณะงานประกันคุณภาพภายในด้านความสำคัญของงาน จำแนกเป็นรายชื่อ.....	85
4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย ลักษณะงานประกันคุณภาพภายในด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน จำแนกเป็น รายชื่อ.....	86
5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย ลักษณะงานประกันคุณภาพภายในด้านข้อมูลย้อนกลับของงาน จำแนกเป็นรายชื่อ.....	87
6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านลักษณะงานประกันคุณภาพภายใน จำแนกเป็นรายด้าน.....	89
7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย สภาพแวดล้อมในการทำงานประกันคุณภาพภายในด้านผลตอบแทนจากการปฏิบัติงาน จำแนกเป็นรายชื่อ.....	90
8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย สภาพแวดล้อมในการทำงานประกันคุณภาพภายในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกเป็นรายชื่อ.....	92
9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย สภาพแวดล้อมในการทำงานประกันคุณภาพภายในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จำแนกเป็นรายชื่อ.....	94
10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย สภาพแวดล้อมในการทำงานประกันคุณภาพภายในด้านการมีส่วนร่วม จำแนกเป็นรายชื่อ.....	96

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานประกันคุณภาพภายในด้านการควบคุม จำแนกเป็นรายข้อ.....	99
12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานประกันคุณภาพภายใน จำแนกเป็นรายด้าน.....	100
13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของอาจารย์ ด้านการเตรียมการ จำแนกเป็นรายข้อ.....	101
14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของอาจารย์ ด้านการดำเนินงาน จำแนกเป็นรายข้อ.....	102
15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของอาจารย์ ด้านการรายงาน จำแนกเป็นรายข้อ.....	106
16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน จำแนกเป็นรายด้าน.....	107
17 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r) ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	110
18 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดในการทำนายความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของอาจารย์.....	112

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	15
2 ลำดับชั้นความต้องการของเอ เอช มาสโลว์ (A.H. Maslow).....	31



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกในยุคปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์ที่มีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว จำเป็นที่แต่ละประเทศต้องเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา และเตรียมพร้อมที่จะเผชิญความท้าทายจากกระแสโลกด้วยการเร่งรัดพัฒนาคนให้เป็นคนที่มีคุณภาพ รู้จักคิด วิเคราะห์ รู้จักแก้ปัญหา มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รู้จักเรียนรู้ด้วยตนเอง สามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น มีจริยธรรมคุณธรรม รู้จักพึ่งตนเอง และสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ปัจจัยสำคัญที่จะสามารถพัฒนาคนให้มีคุณลักษณะดังกล่าวได้ก็คือ การศึกษาที่มีคุณภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543ก: 1)

อย่างไรก็ตามในระยะเวลาที่ผ่านมา สถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ทั้งของรัฐและเอกชนได้พยายามที่จะพัฒนาคุณภาพการศึกษามาโดยตลอด แต่ยังมีเสียงสะท้อนจากหน่วยงานผู้ใช้บัณฑิต ผ่านทางการประชุมสัมมนาและทางสื่อสารมวลชนว่า บัณฑิตที่หน่วยงานรับเข้าทำงานมีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ทันที ต้องใช้เวลาเรียนรู้และฝึกฝนอีกระยะหนึ่ง จึงจะสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ นอกจากนี้สถาบันอุดมศึกษายังต้องเผชิญกับสภาพปัญหาต่าง ๆ ดังที่ได้ประมวลมา ดังนี้

1. การที่มีผู้เรียนระดับอุดมศึกษาจำนวนมากขึ้นแต่การสนับสนุนงบประมาณจากรัฐไม่ได้เพิ่มขึ้น จึงเป็นเรื่องท้าทายอย่างยิ่งว่า สถาบันอุดมศึกษาจะมีวิธีการใช้จ่ายเงินอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพได้อย่างไร โดยที่ยังคงรักษาคุณภาพการศึกษาไว้ได้

2. สภาพสังคมเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจึงจำเป็นต้องปรับปรุงเนื้อหาและวิธีการสอนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของวิทยาการใหม่ ๆ ได้

3. ผู้เรียนระดับอุดมศึกษาซึ่งแต่เดิมเป็นกลุ่มไม่ใหญ่มากนักขยายเป็นกลุ่มมวลชนมากขึ้น การจัดการศึกษาจะต้องมีวิธีการที่สามารถตอบสนองได้

4. สังคมเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษามากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของ ความรับผิดชอบด้านค่าใช้จ่าย และการจัดการศึกษา การดำเนินการจึงต้องเป็นไปอย่างเปิดเผย โปร่งใส และตรวจสอบได้

5. การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ รัฐมีนโยบายให้มหาวิทยาลัยเป็น มหาวิทยาลัยในกำกับรัฐภายในปี 2545 ทั้งนี้เพื่อความเป็นอิสระและคล่องตัวในการดำเนินการอันจะ นำไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ มีผลทำให้มหาวิทยาลัยทุกแห่งต้องปรับตัวและพัฒนาคุณภาพ มาตรฐานให้เป็นที่ยอมรับจึงจะสามารถแข่งขันได้

6. การเปิดเสรีทางการศึกษา ในปี ค.ศ. 2005 ประเทศสมาชิกขององค์การค้า โลก(WTO)จะสามารถตั้งมหาวิทยาลัยในประเทศสมาชิกอื่นได้ มหาวิทยาลัยต่างประเทศจึงสามารถ เข้ามาจัดตั้งในประเทศไทยได้ รวมถึงการรุกเข้าตลาดของมหาวิทยาลัยต่างประเทศทำให้ มหาวิทยาลัยต้องหันมาปรับปรุงคุณภาพของตนเอง เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ในระดับนานาชาติ

7. แรงผลักดันจากความเป็นนานาชาติ การจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย จำเป็นต้องแสวงหาความร่วมมือทางวิชาการ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ ซึ่งมหาวิทยาลัยที่จะทำความร่วมมือกันได้จะต้องได้รับการยอมรับด้านคุณภาพมาตรฐานด้วย ถ้า มหาวิทยาลัยใดยังดำเนินการจัดการศึกษาไม่มีคุณภาพ ไม่ได้มาตรฐาน ก็จะไม่ได้รับการยอมรับจาก มหาวิทยาลัยในต่างประเทศให้ร่วมโครงการด้วย

จากสภาพปัญหาและการเปลี่ยนแปลงที่กำลังเผชิญอยู่ ทำให้สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่ง ต้องพิจารณาทบทวนการดำเนินการจัดการศึกษาของตนเองให้สามารถเผชิญกับสภาพปัญหาและ การเปลี่ยนแปลงที่ท้าทายได้ โดยจัดให้มีการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการ บริหารและการจัดการเรียนการสอนตามปกติ เพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้มีมาตรฐานตาม เป้าหมายอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

นอกจากสถานการณ์และสภาพปัญหาดังกล่าวจะเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการตื่นตัวใน เรื่องของการประกันคุณภาพการศึกษาแล้ว ปัจจัยที่เป็นตัวเร่งที่สำคัญที่ทำให้เกิดความสนใจเรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษาอย่างกว้างขวาง ได้แก่ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งมีความมุ่งหมายและหลักการที่สำคัญในการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพและเป็นไปตามมาตรฐาน เพื่อการพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข สำหรับการจัดการศึกษาให้ ยึดหลัก 3 ประการ คือ 1) เป็นการศึกษาตลอดชีวิตสำหรับประชาชน 2) ให้สังคมมีส่วนร่วมในการ จัดการศึกษา และ 3) การพัฒนาสาระและกระบวนการเรียนรู้ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งให้มี การกำหนดมาตรฐานและจัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับและประเภทการศึกษา ใน

ส่วนที่เกี่ยวกับมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542: 24-25) ได้บัญญัติไว้ในหมวด 6 มาตรา 47 ว่าให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในและการประกันคุณภาพการศึกษานอก ในมาตรา 48 กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในของแต่ละสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ในการประกันคุณภาพการศึกษานภายในต้องมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก ในมาตรา 49 กำหนดให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย พร้อมทั้งเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสาธารณชน เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาให้มีคุณภาพได้มาตรฐานต่อไป การประกันคุณภาพจึงถือได้ว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศอย่างต่อเนื่อง อันจะนำไปสู่ความมีมาตรฐานของการศึกษาไทย และเป็นที่ยอมรับในระดับสากลต่อไป

จากบทบัญญัติของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ดังกล่าวข้างต้น ทำให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถานศึกษาทุกระดับทุกประเภทต้องกำหนดเป็นนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น ทบวงมหาวิทยาลัยและกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งมีสถาบันระดับอุดมศึกษาในสังกัดจำนวนมาก จึงได้ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในปี พ.ศ.2539 และ ปี พ.ศ. 2541 ตามลำดับ ส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษาในสังกัดต้องดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษอย่างเป็นระบบ มีกลไกที่เหมาะสม และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้ในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพนั้น สถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งยังคงมีเสรีภาพทางวิชาการ มีอิสระในการดำเนินการตามนโยบายและสภาพแวดล้อมของแต่ละสถาบันอย่างเต็มที่

กระทรวงสาธารณสุขซึ่งมีวิทยาลัยในสังกัดทั่วประเทศจำนวน 43 แห่ง ทำหน้าที่ผลิตบุคลากรทางสาธารณสุขในระดับอุดมศึกษา โดยมีสถาบันพระบรมราชชนกเป็นหน่วยงานรับผิดชอบ กำกับดูแล ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพควบคู่กับการผลิตบุคลากรให้เพียงพอต่อความต้องการของการบริการสุขภาพของประชาชน และเล็งเห็นว่าการประกันคุณภาพการศึกษาจำเป็นต้องกระทำควบคู่ไปกับการจัดการศึกษา เพื่อให้ผลิตหรือบุคลากรที่สำเร็จออกมาปฏิบัติงานในสถานบริการต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้ประกาศนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของกระทรวงสาธารณสุข เพื่อให้วิทยาลัยในสังกัดได้นำไปปฏิบัติ โดยยึดหลักการให้เสรีภาพทางวิชาการและความมีอิสระในการดำเนินการเมื่อวันที่ 14

มกราคม 2541 และเพื่อให้การประกันคุณภาพภายในของวิทยาลัยในสังกัดดำเนินการไปอย่างเป็นระบบชัดเจน เกิดประโยชน์คุ้มค่า และมั่นใจได้ว่าผลผลิตของการศึกษามีคุณภาพตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ สถาบันพระบรมราชชนกจึงได้จัดทำแผนกลยุทธ์การประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อเป็นแผนชี้นำประเด็นยุทธศาสตร์การประกันคุณภาพของวิทยาลัยในสังกัดต่อไป ซึ่งวิทยาลัยต่างๆ ได้ดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวตามความพร้อมและศักยภาพของแต่ละวิทยาลัย โดยในภาพรวมวิทยาลัยต่างๆ ในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนกมีการดำเนินการประกันคุณภาพอยู่ในระยะการประเมินคุณภาพภายในจากสถาบันพระบรมราชชนก และเตรียมการสำหรับการประเมินคุณภาพภายนอก

วิทยาลัยเครือข่ายภาคกลางจำนวน 15 แห่ง ประกอบด้วย วิทยาลัยพยาบาล จำนวน 12 แห่ง วิทยาลัยการสาธารณสุขสุพรรณบุรี จำนวน 2 แห่ง และวิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุขกาญจนาภิเษก จำนวน 1 แห่ง ในฐานะที่เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาซึ่งมีภารกิจในการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จำเป็นต้องดำเนินการกิจเหล่านี้ให้มีคุณภาพได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับ เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้รับบริการ คุ้มค่ากับงบประมาณที่ใช้จ่ายไป และสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล วิทยาลัยจึงได้พัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในขึ้นตามแนวทางที่สถาบันพระบรมราชชนกกำหนดให้ โดยดำเนินการใน 3 ส่วน คือ

1. การควบคุมคุณภาพภายในสถาบันการศึกษา (Internal Quality Control) เป็นกลุ่มกิจกรรมที่จัดขึ้นในสถาบันการศึกษา เพื่อใช้ในการควบคุมคุณภาพองค์ประกอบที่มีผลต่อคุณภาพการจัดการศึกษาของสถาบันจำนวน 14 องค์ประกอบ ซึ่งดำเนินการอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง พร้อมทั้งจัดให้มีระบบตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการตามความเหมาะสมของสถาบันด้วย องค์ประกอบดังกล่าว ได้แก่ 1) ปรัชญา วัตถุประสงค์และปณิธาน 2) หลักสูตร 3) การบริหารและงบประมาณ 4) คณาจารย์/บุคลากร 5) นักศึกษา 6) การจัดการเรียนการสอน 7) สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ 8) ห้องสมุดและสื่อการศึกษา 9) กิจกรรมนักศึกษา 10) การวัดและประเมินผล 11) การวิจัย 12) ชุมชนสัมพันธ์ 13) บัณฑิต และ 14) ระบบการประกันคุณภาพ

2. การตรวจสอบคุณภาพจากภายนอกสถาบันการศึกษา (Quality Auditing) เป็นกลไกการดำเนินการจากภายนอกที่เข้าไปตรวจสอบระบบการควบคุมคุณภาพที่สถาบันการศึกษาได้จัดให้มีขึ้นตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด และมีการใช้ระบบนี้อย่างมีคุณภาพเพียงใด

3. การประเมินผลระบบการประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assessment) เป็นกลไกที่ต่อเนื่องจากการตรวจสอบดังกล่าว ทั้งนี้ในการประเมินผลการดำเนินการนั้นจะเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการควบคุมคุณภาพภายในของ

สถาบันการศึกษาเป็นหลัก โดยมีได้เน้นการประเมินบุคคลแต่อย่างใด(สถาบันพระบรมราชชนก, 2542: 4)

การดำเนินการประกันคุณภาพตามแนวทางข้างต้น วิทยาลัยเครือข่ายภาคกลางได้ร่วมมือกันพัฒนา ปรับปรุงดัชนีและเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่สอดคล้องกับลักษณะ โดยรวมของวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง โดยร่วมประชุมดำเนินการเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง และได้หมุนเวียนกันตรวจสอบคุณภาพภายในซึ่งกันและกันตามความพร้อมของแต่ละวิทยาลัย ซึ่งจนถึงขณะนี้ (พฤศจิกายน 2545) วิทยาลัยพยาบาลทุกแห่งในเครือข่ายภาคกลางได้รับการประเมินคุณภาพภายในจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลางเรียบร้อยแล้ว และเริ่มทยอยรับการประเมินคุณภาพภายในจากสถาบันพระบรมราชชนก พร้อมทั้งเตรียมการสำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกจากสมศ. สำหรับวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรนั้นอยู่ในระยะของการรับการประเมินคุณภาพภายในจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง และเตรียมพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพภายในจากสถาบันพระบรมราชชนก และการประเมินคุณภาพภายนอกจากสมศ.ต่อไป จึงอาจกล่าวได้ว่าโดยภาพรวมแล้วการดำเนินการประกันคุณภาพของวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลางอยู่ในขั้นการประเมินคุณภาพภายใน และการเตรียมความพร้อมที่จะรับการประเมินคุณภาพจากภายนอก แต่ความก้าวหน้าในการดำเนินการของแต่ละวิทยาลัยอาจแตกต่างกันไปตามสภาพความพร้อมและศักยภาพของแต่ละวิทยาลัย

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่จะประสบความสำเร็จ สามารถพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องนั้น ควรจะต้องเป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเองภายในวิทยาลัยภายใต้เงื่อนไขของความยินยอมพร้อมใจ ตระหนัก และเห็นความสำคัญของคุณภาพ ตลอดจนการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคนภายในหน่วยงาน (สถาบันพระบรมราชชนก, 2543ก: 16) แสดงให้เห็นว่า คนเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในวิทยาลัย ทั้งนี้เพราะความสำเร็จขององค์การส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับความร่วมมือในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การ และการปฏิบัติงานของบุคคลจะเป็นไปในทางใดย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของบุคคลในองค์การนั้น องค์การใดมีผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจงาน การปฏิบัติงานของบุคลากรจะแสดงออกในลักษณะของการทุ่มเท เสียสละ ทำงานจริงจัง อุทิศตนเพื่อการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ รวมทั้งลดแนวโน้มของการเหนื่อยหน่ายและลาออกจากงาน อาจกล่าวได้อีกอย่างหนึ่งว่า ความพึงพอใจงานนำไปสู่การปฏิบัติที่ดี และเป็นการสนับสนุนการผลิตด้วย แต่ถ้าองค์การใดผู้ปฏิบัติงานขาดความพึงพอใจงาน การแสดงออกในการปฏิบัติงานจะเป็นไปในทางตรงกันข้ามกับที่กล่าวมาข้างต้น นอกจากนั้นอาจนำไปสู่ความท้อแท้ เหนื่อยหน่ายในการทำงาน จนนำไปสู่การขาดงานและการลาออกจากงานในที่สุด

อย่างไรก็ตามลักษณะของบุคคลย่อมแตกต่างกันออกไป ทั้งทางด้านความสามารถ ความต้องการ ความสนใจ บุคลิกภาพ ทัศนคติ ค่านิยม และอื่น ๆ รวมถึงการมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน จึงทำให้การจูงใจบุคคลให้ทำงานมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะและธรรมชาติของแต่ละบุคคล ผู้บริหารองค์การจึงต้องมีความเข้าใจถึงความต้องการของบุคคลในองค์การ และสามารถเลือกใช้วิธีการจูงใจให้บุคคลเกิดความพึงพอใจงาน ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ลดความเหนื่อยหน่ายในงานและการลาออกจากงาน

ในการประกันคุณภาพการศึกษาก็เช่นเดียวกันหากบุคลากรในสถาบันการศึกษาที่ดำเนินการประกันคุณภาพมีความพึงพอใจการประกันคุณภาพก็จะแสดงออกในลักษณะของความร่วมมือ กระตือรือร้น ทุ่มเทให้กับการประกันคุณภาพอย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ผลของการปฏิบัติด้วยความพึงพอใจอาจสะท้อนการดำเนินการประกันคุณภาพได้โดยลักษณะต่อไปนี้

1. ผู้บริหารใช้ภาวะผู้นำกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความตระหนักและเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพด้วยวิธีการต่างๆที่เหมาะสม รวมถึงการสนับสนุนให้คำปรึกษาแก่บุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพ

2. บุคลากรทุกคนจะได้รับการเตรียมความพร้อมด้วยการฝึกอบรม ประชุม สัมมนา ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ ตลอดจนแนวทางดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

3. มีการแต่งตั้งคณะบุคคลรับผิดชอบการดำเนินการประกันคุณภาพ รวมถึงการกำหนดบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจน

4. มีการทำงานเป็นทีม โดยความร่วมมือของบุคลากรทุกฝ่ายและทุกคนของสถานศึกษาช่วยกันทำด้วยความมุ่งมั่น จะทำให้การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาประสบความสำเร็จ

5. มีการนิเทศ กำกับ และติดตามการทำงานอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง มีการกำหนดระยะเวลาที่แน่นอน และมีรูปแบบที่เหมาะสมในการนิเทศ กำกับ ติดตามงาน

6. มีการจัดทำฐานข้อมูล โดยรวบรวมข้อมูลที่มีอยู่จัดทำเป็นข้อมูลพื้นฐาน แทนการเก็บข้อมูลใหม่อย่างเป็นระบบ

7. บรรยากาศการทำงานเป็นกันเอง ไม่เครียด ทุกคนทำงานอย่างมีความสุข และสนุกกับการทำงาน

8. มีที่ทำงานเป็นสัดส่วน มีเจ้าหน้าที่ประจำตามความเหมาะสม มีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่จำเป็น รวมถึงมีทรัพยากรอื่น ๆ ที่สนับสนุนอย่างเพียงพอ

แต่ถ้าเป็นไปในทางตรงกันข้าม หากบุคลากรในสถาบันขาดความพึงพอใจในการประกันคุณภาพภายในสถาบันการศึกษา การปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพของบุคลากรจะเป็นไปในลักษณะที่ขาดการทุ่มเทอย่างจริงจัง การปฏิบัติจะเป็นเพียงการทำตามนโยบายประกันคุณภาพของหน่วยงานต้นสังกัด ผู้รับผิดชอบและปฏิบัติจะมีเพียงคณะกรรมการหรือคณะทำงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดูแลงานประกันคุณภาพเท่านั้น ระบบการกำกับควบคุมอาจไม่ชัดเจน ไม่มีการจัดทำฐานข้อมูลที่เป็นระบบ เน้นการจัดการเอกสารข้อมูลเพื่อรองรับการประเมินจากภายนอกเท่านั้น สถานการณ์ดังกล่าวนี้ย่อมทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาไม่ประสบความสำเร็จ เพียงแต่ได้ชื่อว่ามีระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน แต่ผลของการดำเนินการจะไม่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษาอย่างยั่งยืน ซึ่งนับว่าเป็นความสูญเปล่าส่วนหนึ่งของการจัดการศึกษาของสถาบันนั้น

ในส่วนของวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง ซึ่งได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามแนวทางของสถาบันพระบรมราชชนกมาเป็นระยะเวลาหนึ่ง ปรากฏความก้าวหน้าในการดำเนินการแตกต่างกันไปตามความพร้อมและศักยภาพของแต่ละวิทยาลัย และมีเสียงสะท้อนเกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพว่า เป็นการเพิ่มภาระให้แก่บุคลากรโดยที่คนไม่ได้เพิ่มขึ้น และภาระงานตามปกติไม่ได้ลดลง บุคลากรที่รับผิดชอบการดำเนินการประกันคุณภาพจึงต้องรับภาระ ต้องใช้เวลาทำงานเพิ่มขึ้น บ่อยครั้งต้องอยู่ทำงานนอกเวลาหรือในวันหยุด ซึ่งรวมแล้วมากกว่า 40 ชม.ต่อสัปดาห์ ทั้งๆที่โดยทั่วไปการทำงานของลูกจ้างไม่ควรทำงานเกินกว่า 40 ชม.ต่อสัปดาห์ (Halloran, 1986: 436) การที่บุคลากรต้องมีการะงานเพิ่มขึ้นแต่มีคนทำงานเท่าเดิม จึงเป็นภาระงานที่หนักและต้องใช้เวลาทำงานมาก เป็นสาเหตุนำไปสู่ความท้อถอยในการทำงานได้ (กิ่งกาญจน์ อดุลย์ผดุงศักดิ์, 2542: 18)

นอกจากนี้การตรวจสอบคุณภาพที่เน้นการตรวจสอบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง วิทยาลัยจึงต้องรวบรวม จัดหา จัดทำขึ้นใหม่ รวมทั้งการจัดระบบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ เพื่อรองรับการตรวจสอบจากภายใน และพร้อมรับการประเมินโดยภายนอกด้วย ทำให้มีเอกสารหลักฐานจำนวนมาก สิ้นเปลืองเวลาในการจัดระบบสารสนเทศ และสิ้นเปลืองวัสดุอุปกรณ์ เช่น กระดาษ หมึกพิมพ์ แฟ้ม เป็นต้น ซึ่งการมีเอกสารมากเกินไปจะนำไปสู่ความเบื่อหน่ายท้อถอยของบุคลากรผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง(ประมวล อุ่นเรือน, 2540: 15)

จากกรณีดังกล่าวข้างต้นทำให้เกิดข้อสงสัยว่า ระบบการประกันคุณภาพที่วิทยาลัยดำเนินการอยู่นั้นจะคุ้มค่ากับเวลา แรงงาน และทรัพยากรที่เสียไปหรือไม่ บุคลากรปฏิบัติด้วยความเต็มใจเพราะตระหนักในคุณภาพ หรือเป็นเพียงการปฏิบัติตามนโยบายเท่านั้น ซึ่งหากบุคลากรปฏิบัติเพียงตามนโยบายอย่างเดียว คุณภาพที่ยั่งยืนคงจะเกิดขึ้นไม่ได้ ประกอบกับยังไม่มีการศึกษา

ถึงความรู้สึกรักใคร่ของบุคลากรในวิทยาลัยว่ารู้สึกอย่างไรต่อการประกันคุณภาพที่วิทยาลัยนำมาใช้ และดำเนินการอยู่ ทั้งนี้บุคลากรที่มีส่วนสำคัญในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัยในช่วงระยะเวลาของการเริ่มต้นและพัฒนาเช่นนี้ ก็คือ อาจารย์ในวิทยาลัย นั่นเอง ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงานประกันคุณภาพภายใน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานประกันคุณภาพภายใน ที่มีผลต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

3. ปัญหาที่ต้องการทราบจากการวิจัย

3.1 ระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง สังกัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นอย่างไร

3.2 ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ในการประกันคุณภาพ มีผลต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัยหรือไม่ อย่างไร

3.3 ปัจจัยด้านลักษณะงานประกันคุณภาพภายใน ซึ่งได้แก่ การใช้ทักษะความสามารถที่หลากหลายในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน ความสำคัญของงานประกันคุณภาพภายใน ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน ข้อมูลย้อนกลับของงานประกันคุณภาพภายใน มีผลต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัยหรือไม่ อย่างไร

3.4 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานประกันคุณภาพภายใน ได้แก่ ผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการดำเนินการประกัน

คุณภาพภายใน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน การมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน การควบคุมการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน มีผลต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัยหรือไม่อย่างไร

4. ขอบเขตการวิจัย

4.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัย โดยศึกษาเฉพาะวิทยาลัยในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่อยู่ในเขตภาคกลาง ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 15 แห่ง รวมเรียกว่า วิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง

4.2 ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ อาจารย์ซึ่งปฏิบัติงานจริงที่วิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง ทั้งนี้ไม่รวมอาจารย์ที่ลาศึกษาต่อ และอาจารย์ที่ไปช่วยราชการที่วิทยาลัยอื่น

5. สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

5.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่

5.1.1 เพศหญิงมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัย

5.1.2 อายุ มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัย

5.1.3 สถานภาพสมรสมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัย

5.1.4 ระดับการศึกษามีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัย

5.1.5 ระยะเวลาในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัย

5.1.6 ตำแหน่งหน้าที่ในการประกันคุณภาพ มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัย

5.2 ปัจจัยด้านลักษณะงานประกันคุณภาพภายใน ซึ่งได้แก่

5.2.1 การใช้ทักษะความสามารถที่หลากหลายในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัย

5.2.2 ความสำคัญของงานประกันคุณภาพภายใน มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัย

5.2.3 ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัย

5.2.4 ข้อมูลย้อนกลับของงานประกันคุณภาพภายใน มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัย

5.3 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานประกันคุณภาพภายใน ได้แก่

5.3.1 ผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัย

5.3.2 สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัย

5.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัย

5.3.4 การมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัย

5.3.5 การควบคุมการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัย

6. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

6.1 ผู้บริหารตลอดจนผู้เกี่ยวข้องจะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง และทราบถึงปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง

6.2 ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้บริหารตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนสร้างความพึงพอใจให้อาจารย์ในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง ซึ่งจะทำให้การดำเนินการประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในภาพรวม

6.3 เป็นประโยชน์ในทางวิชาการ โดยเป็นแนวทางในการศึกษา ค้นคว้า วิจัยสำหรับผู้ ที่สนใจในเนื้อหาใกล้เคียง หรือคล้ายคลึงกับการวิจัยครั้งนี้ในโอกาสต่อไป

7. คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

7.1 การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การจัดกิจกรรมการควบคุมคุณภาพภายใน วิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง สังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยการจัดระบบกลไกตามองค์ประกอบ คุณภาพและดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่วิทยาลัยได้กำหนดและพัฒนาขึ้น

7.2 การดำเนินการประกันคุณภาพภายใน หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินการประกัน คุณภาพภายในของวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลางที่ประกอบด้วย ขั้นตอนการเตรียมการ ซึ่งครอบคลุมการ เตรียมบุคลากร และการมีกลไกรับผิชอบ ขั้นตอนการดำเนินการ ครอบคลุมการวางแผน(P) การ ดำเนินการตามแผน(D) การตรวจสอบประเมินผล(C) และการปรับปรุงงาน(A) ขั้นสุดท้าย คือ ขั้น การรายงาน ซึ่งครอบคลุมการจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง หรือการจัดทำรายงานประจำปี

7.3 วิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง หมายถึง วิทยาลัยในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่ตั้งอยู่ ในเขตภาคกลาง จำนวนทั้งสิ้น 15 แห่ง ประกอบด้วย วิทยาลัยพยาบาล 12 แห่ง วิทยาลัยการ สาธารณสุขสิรินธร 2 แห่ง และ วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์และสาธารณสุขกาญจนาภิเษก 1 แห่ง

7.4 อาจารย์ หมายถึง อาจารย์ประจำของวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลางที่ทำหน้าที่บริหาร สอน วิจัย บริการวิชาการ หรือปฏิบัติหน้าที่อื่นที่วิทยาลัยมอบหมาย ทั้งนี้เน้นเฉพาะอาจารย์ที่ปฏิบัติ หน้าที่จริง ณ วิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง ไม่รวมอาจารย์ที่ลาศึกษาต่อ และอาจารย์ที่ไปช่วยราชการ ที่วิทยาลัยอื่น

7.5 ความพึงพอใจต่อการประกันคุณภาพภายใน หมายถึง ความรู้สึกของอาจารย์ที่มีต่อ การดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง สังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดย พิจารณาคำเฉลี่ย และแบ่งความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด

7.6 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

7.6.1 เพศ หมายถึง ลักษณะที่บอกให้รู้ว่าหญิงหรือชาย

7.6.2 อายุ หมายถึง อายุจริง ตามวัน เดือน ปีเกิด ของอาจารย์วิทยาลัยเครือข่าย ภาคกลาง โดยนับอายุเต็มปีบริบูรณ์จนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม শেষของปีตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไปให้ นับเป็น 1 ปี

7.6.3 สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพของอาจารย์วิทยาลัยเครือข่ายภาคกลางด้านการครองเรือน แบ่งออกเป็น 3 สถานภาพ คือ โสด สมรส หย่า/แยก/หม้าย

7.6.4 ระดับการศึกษา หมายถึง การศึกษาขั้นสูงสุดที่ศึกษาสำเร็จจากสถานศึกษาทั้งในและนอกประเทศของอาจารย์วิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง โดยแบ่งเป็น 4 ระดับ คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก

7.6.5 ระยะเวลาในการทำงาน หมายถึง จำนวนปีในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง โดยนับตั้งแต่เริ่มทำงานในวิทยาลัยสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เศษของปีตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไปให้นับเป็น 1 ปี

7.6.6 ตำแหน่งหน้าที่ในการประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การที่อาจารย์ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในของวิทยาลัยหรือภาควิชา ซึ่งรับผิดชอบในการดำเนินงานประกันคุณภาพของวิทยาลัย แบ่งออกเป็น 4 ตำแหน่ง คือ ประธานกรรมการ/หัวหน้าคณะทำงาน กรรมการ/ผู้ทำงาน ไม่มีตำแหน่งหน้าที่โดยตรง และอื่นๆ

7.7 ปัจจัยด้านลักษณะงานประกันคุณภาพภายใน หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวกับเนื้อหาและลักษณะของงานประกันคุณภาพภายในของวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง ได้แก่

7.7.1 การใช้ทักษะความสามารถที่หลากหลายในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน หมายถึง ลักษณะงานประกันคุณภาพภายในที่อาจารย์ต้องใช้ทักษะและความสามารถด้านต่างๆในการปฏิบัติ อันได้แก่ การสื่อสาร การทำงานร่วมกับผู้อื่น การทำงานเป็นทีม มนุษยสัมพันธ์ การวางแผน การจัดระบบ การตัดสินใจ การควบคุมงาน การประเมินผลและการสร้างเครื่องมือ การปรับปรุงงาน ความเป็นผู้นำ

7.7.2 ความสำคัญของงานประกันคุณภาพภายใน หมายถึง ลักษณะงานประกันคุณภาพภายในที่มีผลกระทบต่อชีวิตหรือการทำงานของอาจารย์ บุคคลอื่นทั้งภายในและภายนอกวิทยาลัย

7.7.3 ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน หมายถึง ลักษณะงานประกันคุณภาพภายในที่เปิดโอกาสให้อาจารย์รับผิดชอบพัฒนาระบบ กำหนดแนวทางและวิธีการดำเนินการได้เองอย่างอิสระภายใต้กรอบของงาน โดยปราศจากการควบคุมจากผู้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด

7.7.4 ข้อมูลย้อนกลับของงานประกันคุณภาพภายใน หมายถึง ลักษณะงานประกันคุณภาพภายในซึ่งสามารถแสดงให้เห็นให้อาจารย์ทราบถึงผลลัพธ์หรือผลการปฏิบัติงานของตนอย่างชัดเจนโดยตรงเมื่อปฏิบัติงานเสร็จแล้ว

7.8 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานประกันคุณภาพภายใน หมายถึง สภาพแวดล้อมในวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลางที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัย ได้แก่

7.8.1 ผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน หมายถึง สิ่งที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมรับผิดชอบดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของวิทยาลัย อันได้แก่ เงิน สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าชมเชย การยอมรับ ความภาคภูมิใจ รวมถึงสิทธิประโยชน์อื่นๆ

7.8.2 สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน หมายถึง สภาพทางกายภาพต่างๆของวิทยาลัยในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน อันได้แก่ สถานที่ทำงาน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน รวมถึงปริมาณงานที่รับผิดชอบ

7.8.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับอาจารย์ อาจารย์กับอาจารย์ด้วยกันที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี มีความเข้าใจและยอมรับซึ่งกันและกัน ร่วมมือกันทำงาน มีการปรึกษาหารือ สามารถทำงานร่วมกันอย่างราบรื่น

7.8.4 การมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การที่อาจารย์มีส่วนร่วมคิด ร่วมปฏิบัติ ร่วมรับผิดชอบ ร่วมตัดสินใจ และร่วมแก้ปัญหาในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของวิทยาลัยในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งหรือทุกขั้นตอนของงาน

7.8.5 การควบคุมการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาใช้มาตรการหรือวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างในการกำกับควบคุม ดูแล ตลอดจนให้คำแนะนำการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัยให้เป็นไปด้วยความราบรื่น เรียบร้อย และบรรลุเป้าหมาย

8. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็น 3 ปัจจัยหลัก คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ในการประกันคุณภาพ

2. ปัจจัยด้านลักษณะงานประกันคุณภาพภายใน ซึ่งได้แก่ การใช้ทักษะความสามารถที่หลากหลายในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน ความสำคัญของงานประกันคุณภาพ

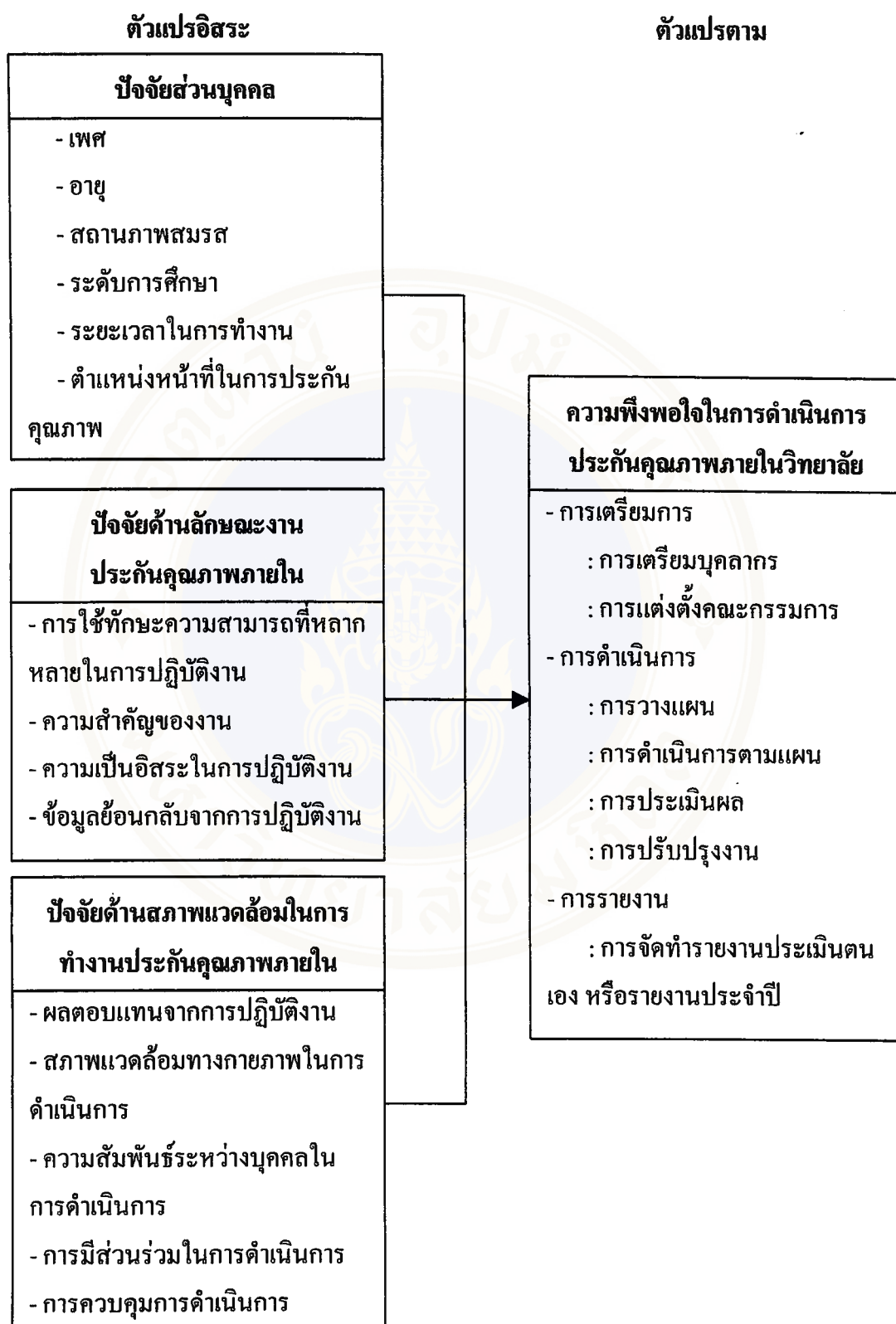
ภายใน ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน ข้อมูลย้อนกลับของงานประกันคุณภาพภายใน

3. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานประกันคุณภาพภายใน ได้แก่ ผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน การมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน การควบคุมการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน วิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง

9.กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งวิเคราะห์การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามระบบ และกลไกที่วิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง สังกัดกระทรวงสาธารณสุขได้พัฒนาขึ้น รวมถึงวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง โดยอาศัยขั้นตอน กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา ทฤษฎีลักษณะงานของแฮคแมนและโอลด์แฮม (Hackman & Oldham's Job Characteristics Model) ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) และวารสารเอกสารงานวิจัยที่ค้นคว้าได้มาเป็นกรอบในการวิเคราะห์ นำมาสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework) ดังต่อไปนี้



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง สังกัดกระทรวงสาธารณสุข” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและเป็นแนวทางในการวิจัย ซึ่งจะได้นำเสนอดังต่อไปนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

- 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ
- 1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ
- 1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ
- 1.4 ทฤษฎีความพึงพอใจ
- 1.5 ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่นำมาศึกษา

2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

- 2.1 ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา
- 2.2 ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา
- 2.3 นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา
- 2.4 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา
- 2.5 กลไกการประกันคุณภาพการศึกษา
- 2.6 กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา
- 2.7 การดำเนินการประกันคุณภาพภายใน
- 2.8 ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาที่นำมาศึกษา

3. ความพึงพอใจกับการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ไว้เป็นจำนวนมาก ซึ่งจะหยิบยกมานำเสนอบางส่วน ดังนี้

วิชัย โสสุวรรณจินดา (2535: 111) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ภาวะการมีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินประสบการณ์ในงานของบุคคล ความพอใจในงานจะส่งผลถึงขวัญของบุคคล อันเป็นพลังผลักดันต่อการทำงานในอนาคต

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540: 100) ได้อธิบายความพึงพอใจงานว่า เป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดผลขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคนคนหนึ่ง อย่างไรก็ตามความรู้สึกชอบงานของคนคนหนึ่งนั้นจะขึ้นอยู่กับว่างานนั้นได้ทำให้บุคคลผู้นั้นได้รับความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะให้มีชีวิตอยู่รอดหรือสมบูรณ์มากขึ้นเท่าใดด้วย สิ่งที่เขาคาดหวังไประหว่างงานที่เสนอให้ทำกับสิ่งที่คาดหวังที่จะได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและความไม่พอใจได้

สมยศ นาวิการ (2533: 221) กล่าวถึงความพึงพอใจงานว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีโดยส่วนรวมของคนต่องานของพวกเขา เมื่อเราพูดว่าคนมีความพอใจงานสูงโดยทั่วไปเราจะหมายความว่า คนชอบและให้คุณค่ากับงานของพวกเขาสูง และมีความรู้สึกที่ดีต่องานของพวกเขา

กรองแก้ว อยู่สุข (2535: 33) ได้ให้ความหมายของความพอใจในงานว่า หมายถึงทัศนคติโดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องานของเขา ถ้าเขาได้รับการปฏิบัติที่ดีตอบสนองความต้องการของเขาตามสมควร จะทำให้พนักงานพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร

ล็อก (Locke, 1976 quoted in Muchinsky, 1990: 303) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจงานเป็นความรื่นรมย์ หรือภาวะทางอารมณ์ในทางบวก ซึ่งเป็นผลมาจากการประเมินการทำงานหรือจากประสบการณ์การทำงานของบุคคล

มูชินสกี (Muchinsky, 1990: 303) กล่าวถึงความพึงพอใจงานไว้ว่า ความพอใจงานเป็นผลของการตอบสนองทางอารมณ์ของบุคคล ซึ่งได้แก่ ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบนั่นเอง ดังนั้นความพึงพอใจงาน จึงหมายถึง ภาวะความรื่นรมย์ของบุคคลที่ได้รับจากการทำงานของเขา

มอร์ส (Morse, 1955: 27) กล่าวถึงความพอใจงานว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลง และความตึงเครียดนั้นเป็นผลมาจากความต้องการของบุคคล

เมื่อบุคคลมีความต้องการก็จะแสดงพฤติกรรมออกมา และเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดของบุคคลก็จะลดลงหรือหมดไป ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

วรูม (Vroom, 1964: 99) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจงานว่า หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำงาน ความพึงพอใจและทัศนคติใช้ในความหมายแทนกันได้ โดยทัศนคติในทางลบจะแสดงออกให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจต่องาน

บลัมและเนเลอร์ (Blum & Naylor, 1968: 364) ให้ความหมายของความพึงพอใจงานว่าเป็นทัศนคติทั่วไปของพนักงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการและสภาพแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สภาพการทำงาน การควบคุม โอกาสก้าวหน้าและความเปลี่ยนแปลง คุณลักษณะส่วนบุคคล และความสัมพันธ์ของกลุ่มที่นอกเหนือจากชีวิตการทำงาน

แมคคอร์มิก และทิฟฟิน (McCormic & Tiffin, 1974: 74) ให้ความหมายของความพึงพอใจงานว่า เป็นความรู้สึกทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ ถ้าพนักงานรู้สึกตระหนักในคุณค่าของงานที่เขาทำ เขจะมีทัศนคติทางบวกต่องานและความพึงพอใจงาน

แครนนี่ และคนอื่นๆ (Cranny, et al., 1992: 1) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจงานว่า หมายถึง ปฏิกริยาทางอารมณ์และความรู้สึกที่มีต่องาน อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบส่วนต่างของผลที่เกิดขึ้นจริงกับผลที่ปรารถนาหรือผลที่คาดว่าจะได้รับ

จากความหมายที่นำเสนอ อาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจงานเป็นผลรวมของลักษณะทางบวกและทางลบทั้งหมด ที่มีความสัมพันธ์กับเงินเดือนของแต่ละคน สภาพะการทำงานทางด้านกายภาพและด้านอารมณ์ อำนาจหน้าที่ที่มีอยู่ การใช้อำนาจหน้าที่อย่างอิสระ ระดับของความสำเร็จกับรางวัลที่ได้รับ สถานภาพทางสังคมที่เหมาะสมกับงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร อย่างไรก็ตามแต่ละลักษณะเหล่านี้ตามลำพังจะไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจงานขึ้นได้ ความพึงพอใจงานจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อมีลักษณะต่าง ๆ ดังกล่าวเหล่านี้รวมอยู่ในองค์การอย่างกลมกลืน

1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจงาน

ความพึงพอใจงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การ เนื่องจากเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจงานที่เขาปฏิบัติจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานในลักษณะของการแสดงออกที่เสียสละทุ่มเทแรงกายแรงใจ อุทิศตนให้แก่งานที่ทำอย่างเต็มกำลังความสามารถ จึงอาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจงานนำมาซึ่งการปฏิบัติงานที่ดี นำมาซึ่งความผูกพันต่อองค์การ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ การลดการขาดงานและการลาออกจากงานได้ ดังนั้นการให้ความสำคัญกับ

ความพึงพอใจงานของผู้ปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรและผู้บริหารจะต้องสร้างและธำรงรักษาความพึงพอใจงานของผู้ปฏิบัติงานให้คงมีอยู่ตลอดไป

ความพึงพอใจงาน นอกจากจะมีส่วนสำคัญดังกล่าวข้างต้นแล้ว ยังมีความสำคัญอื่นๆ ดังต่อไปนี้ คือ

1. ความพึงพอใจงานเป็นตัวบ่งชี้สถานะขององค์กร ซึ่งหลักฐานสำคัญที่เป็นตัวบ่งชี้ว่าองค์กรอยู่ในสถานะที่เลวร้ายเพียงใด ก็คือ ความพึงพอใจงานที่อยู่ในระดับต่ำ ดังนั้นความพึงพอใจงานจึงเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะช่วยสร้างสถานะแวดล้อมที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์กร
2. โดยทั่วไปบุคคลในองค์กรต้องการรักษาอำนาจและตำแหน่งหน้าที่ในการทำงานไว้ โดยการทุ่มเทความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ บุคคลใดก็ตามที่ไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุความคาดหวังของตนได้ก็จะกลายเป็นผู้ที่ไม่พึงพอใจงาน ส่งผลกระทบต่อองค์กรและงานที่เขาทำอยู่
3. ความพึงพอใจงานมีความสำคัญอย่างมากต่อแรงจูงใจ และสนับสนุนการผลิตของบุคคล ความพึงพอใจในงานยังช่วยลดความผิดพลาดและอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นได้ (Khan, 1973: 94)
4. ความพึงพอใจงานมีความสำคัญต่อองค์กรในการลดการขาดงาน และการลาออกของพนักงาน เนื่องจากพนักงานจะถูกจูงใจให้ทำงาน โดยทำให้เกิดความรู้สึกว่ามีความเป็นไปได้สูงที่การทำงานของเขาจะนำไปสู่การได้รับรางวัลที่มีคุณค่า จึงอาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจงานนำไปสู่การลดการลาออกจากงานและการขาดงาน ทั้งนี้เพราะบุคคลที่มีความพึงพอใจงานได้ถูกจูงใจให้ทำงานด้วยการตอบสนองตามความต้องการที่เขาพอใจ (Organ, 1983: 102-103)
5. ความพึงพอใจงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยเหตุผลสองประการ ประการแรก ความพึงพอใจอาจนำไปสู่การปฏิบัติ กล่าวคือ พนักงานที่ชอบงานที่เขาทำจะทำงานหนัก ทุ่มเท และใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของเขาดีขึ้น ประการที่สอง การปฏิบัติอาจนำไปสู่ความพึงพอใจ กล่าวคือ พนักงานที่ปฏิบัติงานดีก็ควรจะได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติของเขา และผลประโยชน์ที่ควรเป็นผลประโยชน์ที่ช่วยส่งเสริมความพึงพอใจงานให้เกิดขึ้นด้วย ดังนั้นบุคคลที่ปฏิบัติงานดีควรได้รับค่าจ้างและการยอมรับที่ดี จะทำให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น (Spector, 1996: 233)

1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจงาน

ผลการวิจัยจำนวนมากที่พบว่ามีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจงานหลายประการด้วยกัน ดังจะได้นำเสนอ ดังนี้

เอบุรคายา (Ebru Kaya, 1995: 4) ได้สรุปผลการศึกษามากมายเรื่องที่แสดงว่าความพึงพอใจงานมีความสัมพันธ์อย่างมีความหมายกับปัจจัยต่อไปนี้ คือ

1. ค่าจ้าง
2. นโยบายการบริหาร
3. ความมั่นคง
4. สภาพการทำงาน
5. ความสัมพันธ์ทางสังคม
6. โอกาสความก้าวหน้า
7. การได้รับการยอมรับ
8. ขนาดขององค์กรและการพัฒนาตนเอง
9. ความสำเร็จและการใช้ความสามารถ

บาเวนดัม (Bavendam, 2000: 2-4) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจงาน โดยสำรวจความคิดเห็นของพนักงานกว่า 15,000 คนทั่วประเทศไอร์แลนด์ พบว่ามี 6 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจงาน เมื่อปัจจัยทั้ง 6 ปัจจัยสูงความพึงพอใจก็สูงด้วย เมื่อปัจจัยต่ำความพึงพอใจก็ต่ำด้วย ปัจจัยดังกล่าว ได้แก่

1.โอกาสในการทำงาน พนักงานจะมีความพึงพอใจมากขึ้นเมื่อเขาได้มีโอกาสเผชิญกับความท้าทายในการทำงาน รวมถึงโอกาสในการมีส่วนร่วมโครงการที่น่าสนใจ โอกาสที่ได้ทำงานที่ท้าทาย งานที่มีความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น และที่สำคัญโอกาสในการที่จะได้รับการส่งเสริมให้ก้าวหน้าจะเป็นไปได้ยากเมื่อโครงสร้างขององค์กรกลายเป็นโครงสร้างตามแนวนอนมากขึ้น พนักงานจึงต้องเผชิญความท้าทายผ่านทางโครงการ ภาวะผู้นำเป็นทีม งานพิเศษที่ได้รับมอบหมายเพื่อไปสู่ความก้าวหน้า

2. ความเครียด เมื่อความเครียดทางลบเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ความพึงพอใจงานจะลดต่ำลง การทำงานจะมีความเครียดมากถ้าพนักงานมีความยุ่งยากเรื่องความเป็นอยู่ส่วนตัว หรือมีความวิตกกังวลอยู่เสมอ

3. ภาวะผู้นำ พนักงานจะมีความพึงพอใจงานมากขึ้นเมื่อผู้จัดการของเขาเป็นผู้นำที่ดี รวมถึงพนักงานมีแรงจูงใจที่จะทำงานให้ดี ความพยายามทุ่มเททำงานหนักเพื่อความเป็นเลิศจึงจะเกิดขึ้น

4. มาตรฐานงาน พนักงานจะมีความพึงพอใจมากขึ้นเมื่อขณะทำงานทั้งหมดมีความภูมิใจในคุณภาพของงานที่เขาทำ

5. รางวัลที่ยุติธรรม พนักงานจะมีความพึงพอใจงานมากขึ้นเมื่อเขารู้สึกว่า เขาได้รับรางวัลอย่างเป็นธรรม เหมาะสมกับงานที่เขาทำ โดยพิจารณาจากความรับผิดชอบในการทำงาน การใช้ความพยายามในการทำงาน ผลงานที่ดีตามลักษณะงานที่เขาทำ

6. อำนาจที่เพียงพอ พนักงานจะมีความพึงพอใจงานมากขึ้น เมื่อเขามีอิสระและอำนาจเพียงพอในการควบคุมการทำงานของเขา

สมยศ นาวิการ (2533: 221-223) ได้กล่าวถึงปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจงานว่ามีอยู่ 6 อย่าง คือ ผลตอบแทน ลักษณะงาน การเลื่อนตำแหน่ง การบังคับบัญชา กลุ่มงาน และสภาพแวดล้อมของงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผลตอบแทน ค่าจ้างและเงินเดือนมีผลต่อการสร้างความพึงพอใจมาก เนื่องจากสามารถใช้ตอบสนองความต้องการของคนได้หลายอย่าง อีกทั้งยังเป็นเครื่องหมายของความสำเร็จ และเป็นที่มาของการยกย่องอย่างหนึ่ง ส่วนสวัสดิการจะมีผลต่อการสร้างความพึงพอใจงานน้อย เพราะคนมักประเมินค่าสวัสดิการที่เขาได้รับน้อยกว่าความเป็นจริง

2. การเลื่อนตำแหน่ง มีผลต่อความพอใจงานระดับปานกลาง การเลื่อนตำแหน่งจะทำให้ความรับผิดชอบและผลตอบแทนสูงขึ้น งานระดับสูงขึ้นจะให้ความเป็นอิสระ ความท้าทาย และเงินเดือนที่สูงขึ้น รางวัลที่เกิดขึ้นจากการเลื่อนตำแหน่งจะแตกต่างกันตามตำแหน่ง และสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลที่อยู่ในตำแหน่งต่าง ๆ แตกต่างกันไปด้วย

3. การบังคับบัญชา มีผลต่อความพึงพอใจงานระดับปานกลาง โดยทั่วไปการบังคับบัญชาที่สร้างความพึงพอใจงานมีอยู่ 2 ลักษณะคือ การบังคับบัญชาที่มุ่งสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา และการบังคับบัญชาที่เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการบริหาร

4. ลักษณะงาน เนื้อหาของงานมีผลต่อความพึงพอใจงานมาก เหมือนกับค่าตอบแทน ลักษณะของงานที่มีผลต่อความพึงพอใจงาน ได้แก่ งานที่มีความท้าทาย งานที่ให้ความเป็นอิสระในการปฏิบัติ งานที่มีความหลากหลายพอประมาณ

5. กลุ่มงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือและเป็นมิตร เป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจงาน พนักงานต้องการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและไม่ชอบงานที่ทำให้

เขาต้องแยกจากกลุ่มเพื่อน กลุ่มงานสามารถสนองความต้องการทางสังคม และเป็นกระบอกเสียงสะท้อนปัญหาของพวกเขาได้

6. สภาพแวดล้อมการทำงาน สภาพแวดล้อมที่ดีและเหมาะสมในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ได้แก่ อุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ เสียง แสงสว่าง ตารางเวลาการทำงาน ความสะอาดของสถานที่ทำงาน และเครื่องมือที่เพียงพอ

วิชัย โสสุวรรณจินดา (2535: 114-118) ได้แบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจงานออกเป็น 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สิ่งแวดล้อมด้านการเมืองและเศรษฐกิจ ลักษณะอาชีพ สิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน เทคโนโลยี งานและสิ่งแวดล้อมของงาน
2. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ องค์ประกอบด้านประชากร (เช่น อายุ เพศ การศึกษา เป็นต้น) ความสามารถ บุคลิกภาพ การรับรู้ ทัศนคติและค่านิยม
3. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ความคลุมเครือของงาน ความขัดแย้งด้านบทบาท ลักษณะงาน โครงสร้างขององค์การ การควบคุมงาน และผลตอบแทนของงาน

ซีชอร์ และโทมาส(Seashore & Thomas, 1975 อ้างถึงในเทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2540: 106-115) ได้แบ่งกลุ่มตัวแปรและผลสืบเนื่องของความพึงพอใจงานออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สิ่งแวดล้อมทางการเมืองและเศรษฐกิจ ลักษณะของอาชีพ สิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน เทคโนโลยี งานและสิ่งแวดล้อมของงาน
2. ตัวแปรด้านบุคคล ได้แก่ องค์ประกอบด้านประชากร ความสามารถ และคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ
3. ผลสืบเนื่องที่สัมพันธ์กับความพอใจงาน ได้แก่ ปฏิกริยาโต้ตอบของบุคคล ผลสืบเนื่องที่มีต่อองค์การ และผลที่เกิดกับสังคม

สเปคเตอร์(Spector, 1996: 220-232) ได้แบ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่
 - 1.1 ลักษณะของงาน ซึ่งหมายถึง ธรรมชาติและเนื้อหาของงาน เช่น งานที่ต้องใช้ทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการทำงาน งานที่ต้องทำทั้งหมดหรือทำเป็นชิ้นงานแต่ละชิ้น งานที่มีผลกระทบต่อคนอื่น งานที่มีอิสระในการปฏิบัติ งานที่ให้ผลย้อนกลับแก่ผู้ปฏิบัติว่าได้ปฏิบัติถูกต้องหรือไม่ งานที่ซับซ้อนและท้าทาย

1.2 ตัวแปรด้านบทบาท เช่น บทบาทที่คลุมเครือ บทบาทที่ขัดแย้ง ความขัดแย้งเกี่ยวกับงานและครอบครัว

1.3 ค่าจ้าง

2. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ บุคลิกภาพ ความแตกต่างของเชื้อชาติ และวัฒนธรรม ความเหมาะสมกับงานของบุคคล

ออสแคมป์ (Oskamp, 1984: 180-186) ได้แบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจงานออกเป็นปัจจัยภายในหรือปัจจัยเนื้อหา ซึ่งเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงาน และปัจจัยภายนอกหรือปัจจัยที่เป็นบริบท ซึ่งเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของการทำงาน ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านงาน (Work Itself) งานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ งานที่ท้าทายสติปัญญาและความสามารถ งานที่น่าสนใจและมีความหมาย เช่น งานที่มีผลกระทบต่อคนอื่น งานที่ต้องใช้ทักษะความสามารถ เช่น งานที่มีความหลากหลาย ไม่ซ้ำซากจำเจ เป็นต้น งานที่ไม่ก่อให้เกิดความเครียด

2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่ ค่าจ้าง ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้าของบทบาท โครงสร้างขององค์การ สภาพทางกายภาพของการทำงาน องค์ประกอบทางสิ่งแวดล้อม

3. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relations) ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน การนิเทศงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

4. ปัจจัยด้านความแตกต่างระหว่างบุคคลและระยะเวลาในการทำงาน (Individual Differences and The Time Course of Job Satisfaction)

ล็อก (Locke, 1976 อ้างถึงในเบญจรัตน์ อุทิศพันธ์, 2542: 21-22) ได้เสนอปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจงานไว้ 9 องค์ประกอบ คือ

1.งาน เป็นองค์ประกอบอันดับแรกที่จะทำให้คนเกิดพอใจหรือไม่พอใจ หมายความว่า คนนั้นชอบงานหรือไม่ ถ้าชอบและมีความสนใจอยู่ด้วยก็จะมี ความพอใจในงานสูง เป็นทุนอยู่แล้ว นอกจากนี้ลักษณะงานที่ท้าทายจะทำให้เกิดความสนใจ และต้องการที่จะมีโอกา สจะได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ทำให้คนอยากทำงานมากขึ้น รวมทั้งระดับความยากง่ายของงานต้องเหมาะสม กับผู้ทำงานด้วย ไม่ใช่ยากเกินไป หรือง่ายเกินไป จำนวนงานหรือปริมาณงานก็ต้องพอดีกับความ สามารถและเวลาของบุคคลด้วย ไม่ใช่ปริมาณงานมากเกินไปแต่เวลาไม่จำกัด และถ้างานนั้นมีโอกาส ให้ผู้ทำงานนั้นประสบความสำเร็จ ผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการและสถิติการทำงาน ของตัวเองได้ก็จะทำให้คนอยากทำงานมากขึ้น

2. คำตอบแทน เป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญ เพราะคำตอบแทน เป็นสิ่งหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ อัตราคำตอบแทนที่เหมาะสมก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ นอกจากนี้ในบรรดาผู้ปฏิบัติงานประเภทเดียวกันและมีคุณสมบัติอย่างเดียวกัน การจ่ายคำตอบแทนต้องยุติธรรมและเท่าเทียมกัน

3. ความก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสในการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมและหลักการในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง มีผลต่อความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานมาก เพราะในการทำงานทุกคนมักคาดหวังว่าตนจะได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น

4. การได้รับความยอมรับนับถือ การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่ง ที่จะทำให้นุคคลที่ทำงานเกิดความพึงพอใจ เช่น เมื่อนุคคลทำงานประสบความสำเร็จก็ควรได้รับการยกย่อง และประกาศเกียรติคุณสรรเสริญบ้าง ควรให้ความเชื่อถือแก่ผู้ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้นุคคลได้แสดงความสามารถ และทำให้สำเร็จด้วยดี

5. ผลประโยชน์เกื้อกูล ได้แก่ บำเหน็จ บำนาญ คำตอบแทน การให้สวัสดิการ การรักษาพยาบาล ให้อวันหยุดงาน และการได้รับคำตอบแทนระหว่างพักร้อน เป็นสิ่งที่บุคลากรคาดหวังว่าจะได้รับจากที่ทำงาน และเป็นส่วนหนึ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานได้

6. สภาพการทำงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ อากาศถ่ายเท ทำเลที่ตั้ง รวมทั้งการจัดสภาพในที่ทำงานมีส่วนที่สร้างความรู้สึกอยากปฏิบัติงานต่อผู้ปฏิบัติงาน เป็นผลที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานได้

7. หัวหน้า หรือ ผู้บังคับบัญชา เป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงาน รูปแบบของการนิเทศงาน การใช้เทคนิคในการนิเทศงานของผู้บังคับบัญชา ความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา และทักษะในการบริหารของผู้บังคับบัญชา จะมีผลทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานได้

8. ผู้ร่วมงาน ผู้ร่วมงานที่มีความรู้ความสามารถ พร้อมให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มิใช่มีตรีอันดีต่อกันจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจอยากทำงานได้

9. องค์การและการจัดการ นโยบายและการจัดการหรือการบริหารภายใน องค์การเป็นองค์ประกอบสำคัญอีกอย่างหนึ่ง การที่องค์การวางนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายคำตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ หรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบ ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ผู้ทำงานนำมาคิด และทำให้เกิดความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจก็ได้

เอบุรคายา (Ebru Kaya, 1995: 4-5) ได้สังเคราะห์ผลการวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจงานจากงานวิจัยหลายเรื่อง พบว่า

1. อายุซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานอย่างหนึ่งนั้น ผลการวิจัยในหลายประเทศ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุน้อยมีความพึงพอใจในงานมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุน้อย และยังพบอีกว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจงาน
2. ความต้องการปัจจัยเชิงใจและปัจจัยค้ำจุนไม่แปรผันตามเพศ
3. ผลการวิจัยได้พิสูจน์ให้เห็นว่า ความพอใจในงานและการอุทิศตนให้กับงานมีผลทั้งในการให้และรับซึ่งกันและกัน และมีผลกระทบอย่างมากต่อการปฏิบัติงาน
4. การได้รับการศึกษาที่ไม่เพียงพอ การไม่สามารถเลือกผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้าทำงาน การขาดการติดต่อสื่อสาร การขาดการนิยามความหมายของ “งาน” อย่างชัดเจน ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจงานในทางลบทั้งสิ้น
5. ผลการวิจัยยังพบอีกว่า การมีส่วนร่วมในการบริหาร การมีอำนาจในการตัดสินใจ การมีอิสระในการทำงาน และการปฏิบัติงานในหน่วยงานย่อยที่เป็นส่วนตัว ล้วนแต่มีผลกระทบในทางบวกต่อความพึงพอใจงาน
6. ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า งานที่ได้มีการควบคุมดูแล ความสำเร็จและการยอมรับในการทำงานมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจ ในขณะที่นโยบายการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บริหารและผู้ร่วมงานมีผลทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ
7. ผลการวิจัยทำให้ทราบว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์กับงาน เช่น การใช้ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ ความรับผิดชอบ การยอมรับ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจงาน

อย่างไรก็ตามมีผลการวิจัยบางเรื่องพบว่า อายุ ประสบการณ์ในอาชีพ ระดับการศึกษา ระดับค่าจ้าง เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจงาน ในทางตรงกันข้ามมีผลการวิจัยบางเรื่องพบว่า ประสบการณ์ในอาชีพทำให้ความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ส่วนผลการวิจัยที่สอดคล้องกับผลการวิจัยข้างต้นบางเรื่องพบว่า เพศมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้วย

กิลเมอร์ (Gilmer, 1966: 280-283) ได้แยกองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงปลอดภัยในงานมีความสำคัญมาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าจะไม่มีความสำคัญมากนัก และในคนที่มีความรู้มากขึ้นจะมีความต้องการความมั่นคงปลอดภัยสูงขึ้น

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) เช่น การมีโอกาสดำเนินตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสดำเนินการรับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงาน การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายจะมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่ออายุมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบัน และการดำเนินงานของสถาบัน ซึ่งพบว่า คนอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าคนอายุน้อย

4. ค่าจ้าง (Wages) คนงานชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขายิ่งกว่าคนงานหญิง และผู้ทำงานในโรงงานจะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ทำงานในสำนักงานหรือหน่วยงานของรัฐบาล

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) การได้ทำงานที่ตรงกับความต้องการและความสามารถของผู้ปฏิบัติ หากได้ทำงานตามที่เขาค้นหาก็จะเกิดความพอใจ

6. การบังคับบัญชา (Supervision) ผู้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ และการบังคับบัญชาที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้ ผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อการบังคับบัญชามากกว่าผู้ชาย

7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีส่วนช่วยก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงานมากน้อยต่างกัน การติดต่อสื่อสารนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีการศึกษาสูง

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องน้ำ ห้องอาหาร ห้องสุขา ชั่วโมงการทำงาน มีส่วนช่วยก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ สภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ส่วนชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่นๆของสภาพการทำงาน และในระหว่างผู้หญิงโดยเฉพาะผู้ที่แต่งงานแล้ว จะเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จ ตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการด้านการรักษาพยาบาล สวัสดิการอาหาร ที่อยู่อาศัย วันหยุด เป็นต้น

เทพนม เมืองแมนและสวึง สุวรรณ (2540: 112) และวิชัย โสสุวรรณจินดา (2535: 115) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลสอดคล้องกัน สรุปได้ดังนี้

1. อายุ ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุน้อยมีความพึงพอใจงานน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุมาก กลุ่มอายุของผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจงานสูง คือ กลุ่มอายุ 16 – 29 ปี

2. เพศ เพศหญิงและเพศชายไม่มีความแตกต่างกันในด้านความพึงพอใจงานอย่างเห็นได้ชัด

3. ระดับการศึกษา กลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการศึกษาสูงระดับปริญญาตรีจะมีความพึงพอใจงานสูงกว่ากลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการศึกษาดำกว่า และไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจงานในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ได้รับปริญญาตรีจากมหาวิทยาลัย

ฮาร์เรลล์ (Harrell, 1984 อ้างถึงในวีระ คิมัน, 2542: 31) ได้กล่าวถึง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ดังนี้

1. เพศ จากการศึกษามากครั้งพบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเพศชาย อาจเป็นเพราะว่าเพศหญิงมีความต้องการทางด้านการเงิน และมีความทะเยอทะยานทางอาชีพน้อยกว่าเพศชาย

2. จำนวนผู้ที่อยู่ในอุปการะ ผลจากการศึกษาพบว่าพนักงานพบว่าบุคคลที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูผู้ที่อยู่ในอุปการะจำนวนมากจะมีความพึงพอใจในงานน้อย ซึ่งสาเหตุอาจเนื่องมาจากปัญหาภาวะทางเศรษฐกิจที่มีอยู่ก็ได้

3. อายุ จากการศึกษาในกลุ่มคนต่างกลุ่มจะได้ผลของความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในงานต่างกัน คือ เสมียนพนักงานที่ค่อนข้างมีอายุ แต่มีรายได้และสถานภาพต่ำจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง และจากการศึกษาในบางกลุ่มพบว่า ความพึงพอใจในงานจะสูงเมื่อคนมีอายุมากขึ้น แต่ในบางกลุ่มกลับพบว่าความพึงพอใจในการทำงานลดลง

4. ระยะเวลาในการทำงาน จากการศึกษามากครั้งพบว่าระยะแรกเข้าทำงานบุคคลจะมีความพึงพอใจในงานสูง และจะลดลงเรื่อย ๆ เมื่อถึงปีที่ 5 หรือปีที่ 8 จากนั้นจะเพิ่มขึ้นอีกเมื่ออายุการทำงานเพิ่มขึ้น และขวัญในการทำงานจะสูงสุดเมื่อมีอายุการทำงานได้ 20 ปี

5. ความเลื่อยล้า ความสัมพันธ์ของความเลื่อยล้ากับความพึงพอใจในงานนั้นขึ้นอยู่กับระดับขอบเขตของความล้ากับความยากง่ายของงาน กล่าวคือ หากให้คนที่มีความเลื่อยล้ามากๆทำงานที่ง่ายๆ ก็จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายได้ง่าย

6. ระดับการศึกษา มีหลักฐานมากมายที่แสดงให้เห็นถึงความขัดแย้งที่ยังหาข้อสรุปไม่ได้ระหว่างความสัมพันธ์ของระดับการศึกษากับความพึงพอใจในงาน เช่น จากการศึกษากับพนักงานเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มคนที่ยังไม่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาจะมีความพึงพอใจใน

การทำงานสูง แต่จากการศึกษาอื่นๆกลับพบว่า ระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กัน

7. บุคลิกภาพส่วนตัว บุคคลที่สามารถปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงความคิดได้เหมาะสมตามสภาพการณ์ มีพื้นฐานมาจากครอบครัวที่มีความสุข และเข้าใจถึงสภาพที่แท้จริง และจุดมุ่งหมายของตนเอง จะมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่ไม่รู้จักปรับตัว ไม่มองดูสภาพที่แท้จริง และจุดมุ่งหมายของตนเอง และไม่ยอมรับผิดชอบตนเอง

จากการที่ได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจงานมาแล้วนั้น พอจะสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอาจแบ่งได้เป็น 2 ด้าน คือ

1.ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งครอบคลุมทั้งสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพของหน่วยงาน สภาพการทำงาน เทคโนโลยี ค่าจ้าง เป็นต้น และครอบคลุมสิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติและเนื้อหาของงานเอง ได้แก่ ลักษณะงาน ความคลุมเครือของงาน เป็นต้น

2.ปัจจัยด้านบุคคล ซึ่งครอบคลุมทั้งคุณลักษณะส่วนบุคคล ความสามารถ บุคลิกภาพ ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในอาชีพ ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ ความสามารถ บุคลิกภาพ การรับรู้ ทักษะและค่านิยม ความเหมาะสมกับงานของบุคคล เป็นต้น

1.4 ทฤษฎีความพึงพอใจงาน (Job Satisfaction Theory)

มีทฤษฎีหลายทฤษฎีที่ได้พยายามอธิบายว่า ทำไมคนจึงพอใจงานที่เขาทำ อะไรเป็นสาเหตุและแหล่งที่มีของความพึงพอใจงาน ผู้วิจัยขอเสนอทฤษฎีความพึงพอใจงานที่น่าสนใจ และเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง ดังต่อไปนี้

1.4.1 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectation Theory)

ทฤษฎีความคาดหวังเกิดขึ้นครั้งแรกในปี ค.ศ. 1930 ขณะนั้นยังไม่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน ต่อมาจึงได้นำทฤษฎีนี้มาประยุกต์ใช้กับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน จนกระทั่วงรูม (Vroom) ได้เขียนหนังสือขึ้นเล่มหนึ่งในปี ค.ศ. 1964 ทำให้ทฤษฎีความคาดหวังเข้าไปสู่การวิจัยทางแรงจูงใจ และในอีก 25 ปีต่อมา ทฤษฎีความคาดหวังจึงได้รับความนิยมอย่างกว้างขวาง และเป็นทฤษฎีแรงจูงใจที่สำคัญทางจิตวิทยาอุตสาหกรรมและจิตวิทยาองค์การ จากนั้นได้มีนักวิจัยหลายท่านได้พยายามปรับปรุงให้ง่ายขึ้น

ทฤษฎีความคาดหวังพยายามอธิบายว่า เมื่อไรบุคคลจึงจะเกิดพฤติกรรมขึ้น และทำไมจึงเกิดพฤติกรรมนั้น ความคิดพื้นฐานของทฤษฎีนี้เกิดจากความคิดที่ว่า คนจะถูกจูงใจให้แสดงพฤติกรรมที่จะทำให้คนคนนั้นได้รับรางวัลหรือผลลัพธ์ที่ต้องการ ถ้าคนไม่เชื่อว่าเขาจะได้รับรางวัลจากพฤติกรรมที่เขาแสดงออก คนคนนั้นก็เลยจะไม่เกิดแรงจูงใจที่จะกระทำพฤติกรรมนั้น และถ้าคนไม่ต้องการรางวัลที่ยังไม่แน่ว่าจะได้รับหรือไม่ คนคนนั้นก็เลยจะไม่เกิดแรงจูงใจในการกระทำพฤติกรรมเช่นเดียวกัน

ทฤษฎีความคาดหวังเป็นทฤษฎีด้านความรู้ (Cognitive Theory) ที่ถือว่าบุคคลแต่ละคนเป็นผู้ตัดสินใจที่จะใช้ความพยายามทำกิจกรรมที่นำไปสู่การได้รับรางวัลที่ต้องการได้อย่างมีเหตุผล บุคคลแต่ละคนจะรู้ว่าสิ่งที่เขาต้องการจะได้รับจากการทำงานคืออะไร และการกระทำของเขาจะได้รับรางวัลตามที่ต้องการหรือไม่

วรูม (Vroom, 1967 อ้างถึงในรา สมประสงค์, 2536: 150-154) อธิบายว่า พลังจูงใจหรือแรงจูงใจ คือ ผลรวมของความสัมพันธ์ขององค์ประกอบทางความรู้ 3 ประการ ได้แก่ คุณค่า ความคาดหวัง และเครื่องมือ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. คุณค่า (Valence) หมายถึง ความรู้สึกชื่นชอบของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์หรือรางวัลที่ได้จัดเตรียมไว้ให้ ซึ่งขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นต้องการอะไร เช่น ในการทำงานเงินถือว่าเป็นผลลัพธ์ที่มีคุณค่าแตกต่างกันไปในแต่ละคน การให้คุณค่ากับเงินของคนทำงานเพื่อเงินกับคนทำงานเพื่องานจะแตกต่างกัน คนที่ทำงานเพราะต้องการเลื่อนตำแหน่ง การได้เลื่อนตำแหน่งจะมีคุณค่าสูงสำหรับคนนั้น คุณค่าที่บุคคลให้กับผลลัพธ์หรือรางวัลที่ได้รับจะมีลักษณะเฉพาะตามประสบการณ์ และอาจเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลา อายุ การศึกษา และชนิดของงาน คนงานที่มีอายุน้อยจะให้ความสนใจต่อการวางแผนเกษียณอายุน้อยกว่าคนงานที่มีอายุมาก แต่ต้องการความก้าวหน้ามากกว่าคนงานที่อายุมาก นอกจากนี้สถานะเงื่อนไขทางเศรษฐกิจก็มีส่วนทำให้คนเปลี่ยนระดับการให้คุณค่าต่อผลลัพธ์ต่างกันไปด้วย คุณค่าของผลลัพธ์จะมีทั้งทางบวกและทางลบ

2. ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความสัมพันธ์เชิงการรับรู้ระหว่างความพยายามและการปฏิบัติ ในการทำงานบางอย่างผู้ปฏิบัติไม่ทราบอย่างแน่ชัดว่าจะต้องทำงานโดยใช้ความพยายามอย่างจริงจังเพียงใด เพื่อให้ทำงานได้ดีแค่ไหน แต่ในการทำงานบางอย่างผู้ปฏิบัติเข้าใจชัดเจนว่าจะต้องใช้ความพยายามจริงจังมากขึ้น เพื่อให้ทำงานดีขึ้น ความคาดหวังจึงเป็นความเชื่อมโยงระหว่างความพยายามกับการปฏิบัติ ถ้าคนเห็นว่าเป็นไปไม่ได้ที่ความพยายามจะนำไปสู่ความสำเร็จความคาดหวังก็จะไม่มี หากแต่ถ้าเขาเชื่อมั่นว่างานนั้นจะประสบผลสำเร็จความคาดหวังก็จะสูง

3. เครื่องมือ (Instrumentality) หมายถึง ระดับความสัมพันธ์ของการรับรู้ระหว่างการปฏิบัติและผลลัพธ์ที่ได้มา หรือกล่าวอีกอย่างหนึ่งได้ว่า ความเป็นเครื่องมือ ก็คือ ความเชื่อมโยงของการปฏิบัติงานที่มีต่อผลลัพธ์นั่นเอง ความเชื่อมโยงจะสูงเมื่อนักลรับรู้ว่ามีความสัมพันธ์กันสูงระหว่างการปฏิบัติกับผลตอบแทน

อย่างไรก็ตามทฤษฎีความคาดหวังได้ให้ข้อเสนอแนะที่สำคัญในการจูงใจคนให้ทำงานที่น่านำมาพิจารณา ดังต่อไปนี้ (Baron & Greenberg, 1990 อ้างถึงในนรา สมประสงค์, 2536: 153-154)

1. การทำความกระจ่างเกี่ยวกับความคาดหวังที่ว่าความพยายามจะนำไปสู่การกระทำและการทำงานอย่างเข้มแข็งจริงจัง จะเป็นการปรับปรุงการทำงาน บุคคลต้องมีความกระจ่างชัดว่าตนคาดหวังอะไร และมีความเป็นไปได้หรือไม่ว่าการกระทำจะประสบความสำเร็จสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ผู้บริหารต้องทำให้คนที่ทำงานเกิดความกระจ่างชัด และเห็นทางที่จะเป็นไปได้

2. การทำความกระจ่างเกี่ยวกับการเชื่อมโยงระหว่างคุณค่าของผลตอบแทนกับการกระทำ ผู้บริหารต้องพยายามยกระดับความเชื่อของพนักงานเกี่ยวกับการเชื่อมโยง นั่นคือทำให้เขาเกิดความกระจ่างชัดว่าการทำงานใดจะนำไปสู่ผลตอบแทนอะไร

3. การให้พนักงานได้เลือกผลตอบแทนเองตามที่ตนให้คุณค่า จะช่วยให้พนักงานยอมรับในคุณค่าของการบริหาร และมีคุณค่าสำหรับเขา (Foegen, 1982; Zippo, 1982 อ้างถึงในนรา สมประสงค์, 2536: 154)

1.4.2 ทฤษฎีความต้องการ (Need Theories)

ทฤษฎีความต้องการเป็นทฤษฎีที่มีแนวคิดที่ว่าแรงจูงใจเกิดจากความต้องการสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคล ซึ่งบุคคลมักมีความต้องการที่แตกต่างกันไปทั้งในตัวเองและต่างจากบุคคลอื่นตลอดเวลา ทฤษฎีความต้องการเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับความต้องการของบุคคลแต่ละคนที่แปรเปลี่ยนไป ทฤษฎีความต้องการที่เป็นที่ยอมรับและถูกนำมาใช้อ้างอิงอยู่เสมอมีหลายทฤษฎีด้วยกัน ในการวิจัยครั้งนี้ได้นำมาเสนอเพียง 3 ทฤษฎี ดังต่อไปนี้

1.4.2.1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Need Hierarchy Theory)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy Theory) เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ว่า มนุษย์ต้องการบรรลุความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ความต้องการของมนุษย์เป็นไปตามลำดับขั้นโดยครอบคลุมความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการทางสังคม และความต้องการทางจิตใจ ความต้องการขั้นต่ำสุด คือ ความต้องการด้านร่างกาย จนถึงความต้องการขั้นสูงสุด คือ ความต้องการทางจิตใจ

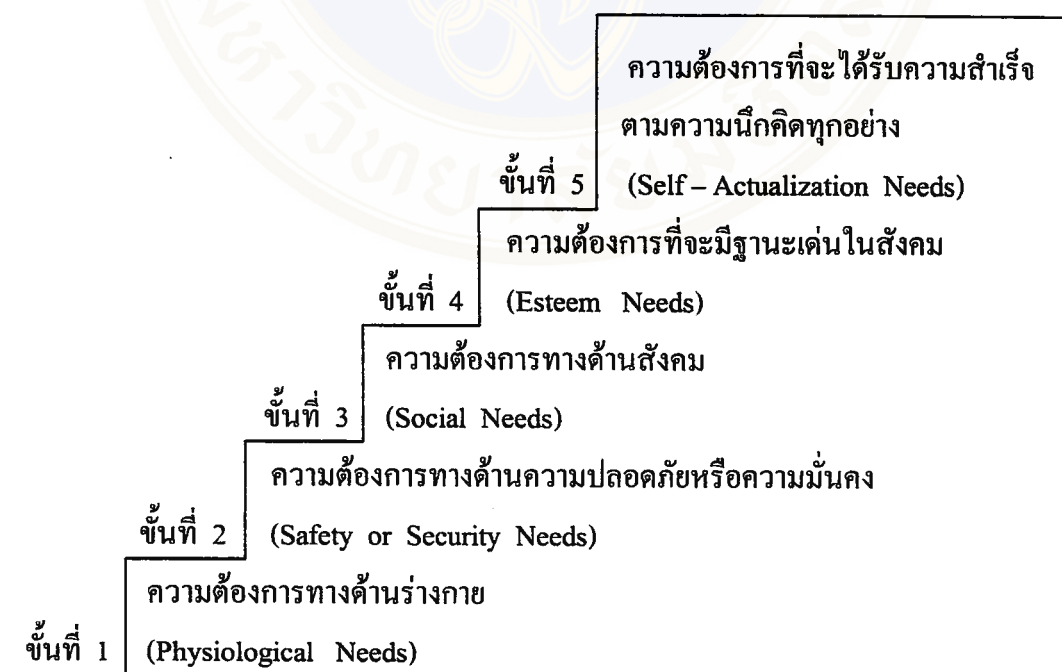
มาสโลว์ (Maslow, 1970: 80-92) ได้เสนอทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการโดยตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ 3 ประการ คือ

1) คนทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้จะอยู่ตลอดเวลา ไม่มีที่สิ้นสุด ข้อสมมติฐานดังกล่าวเป็นข้อเท็จจริงที่ชัดเจนที่ทุกคนต่างก็มีความต้องการ และความต้องการนี้จะไม่มีการสิ้นสุดนับตั้งแต่เกิดจนถึงตาย

2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมิใช่แรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมต่อไปอีก ตามความหมายนี้แสดงให้เห็นว่า ความต้องการที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจะต้องเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการใด ๆ ถ้าหากได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นไปแล้วก็จะไม่มีความหมายสำหรับบุคคลนั้น และความต้องการลำดับต่อไปที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่จะมีอิทธิพลต่อบุคคลดังกล่าวได้

3) ความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับของความสำคัญ ลักษณะดังกล่าวย่อมแสดงให้เห็นว่า ความต้องการต่าง ๆ จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นตามความสำคัญ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่สูงขึ้นขั้นต่อไปก็จะตามมา

มาสโลว์ได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ระดับ ดังแผนภูมิ



แผนภูมิที่ 2 ลำดับขั้นความต้องการของเอ เอช มาสโลว์ (A.H. Maslow)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ มีดังนี้

- 1) ความต้องการด้านร่างกาย(Physiological Needs) ได้แก่ ปัจจัย 4 (อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค) รวมทั้งสิ่งอื่น ๆ ซึ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิตอยู่ได้ ความต้องการทางกายภาพนี้ถือว่าเป็นลำดับความต้องการขั้นต่ำสุดและขั้นแรกของมนุษย์
- 2) ความต้องการทางด้านความปลอดภัย หรือความมั่นคง (Safety or Security Needs) เป็นความรู้สึกที่ต้องการความมั่นคงและปลอดภัยในชีวิต ทั้งทางด้านร่างกาย และทรัพย์สิน รวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจด้วย
- 3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) หมายถึง ความต้องการของมนุษย์ที่จะมีความอบอุ่นทางใจ โดยการเข้าไปมีส่วนร่วมในกลุ่มสังคมต่างๆ เช่น ครอบครัว เพื่อนฝูง และเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเหล่านั้น
- 4) ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem Needs) ความต้องการนี้มีความสำคัญมากต่อการบริหารงาน ดังนั้น การจูงใจมนุษย์ที่มีความต้องการแบบนี้ จึงจำเป็นต้องอาศัยกลวิธีที่จะสามารถสนองความต้องการของมนุษย์ให้ได้ การมีฐานะเด่น หมายถึง ความต้องการของมนุษย์ที่จะประสบความสำเร็จ มีความรู้ความสามารถ และมีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง ส่วนการได้รับการยกย่องในสังคมนั้น หมายถึง ความต้องการที่จะมีสถานภาพสูงและได้รับการยกย่องจากคนในสังคม
- 5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดทุกอย่าง (Self-Actualization Needs) เป็นลำดับขั้นความต้องการสูงสุด หมายถึง การที่มนุษย์สามารถใช้ความสามารถที่ตนมีอยู่ได้อย่างเต็มที่ที่สุด ซึ่งเท่ากับเปิดโอกาสให้มนุษย์สามารถสนองความต้องการของคนเท่าที่ตนจะมีความสามารถกระทำได้

ในการนำทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ไปใช้ มีข้อควรพิจารณาดังนี้

- 1) ความต้องการที่ได้รับความพึงพอใจแล้วจะไม่เป็นตัวจูงใจ และจะเกิดความต้องการในขั้นที่สูงขึ้น ความต้องการที่สูงขึ้นนี้จะเป็นตัวจูงใจ นั่นคือ ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นแรงจูงใจ
- 2) ความต้องการของแต่ละบุคคลมีความซับซ้อนมาก ถึงแม้ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์มีประโยชน์ช่วยให้เกิดความเข้าใจในพลังจูงใจได้ก็ตาม แต่ในสภาพความเป็นจริงทฤษฎีนี้ไม่ได้ง่ายอย่างที่กล่าว ในคราวเดียวกันคนหนึ่งอาจมีความต้องการหลายอย่าง เช่น การสอนเป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการความมั่นคงในอาชีพ ในขณะที่เดียวกันก็ทำให้มีสถานภาพและได้รับการยอมรับจากผู้อื่นด้วย ซึ่งเป็นแรงจูงใจทางสังคม



3) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ไม่ได้พัฒนามาจากข้อมูลเชิงประจักษ์ ทำให้ขาดความเชื่อถือในความเป็นวิทยาศาสตร์ ในบางครั้งอาจไม่สามารถอธิบายพฤติกรรมความต้องการได้อย่างชัดเจน และผลการวิจัยในระยะต่อมาก็ไม่พบว่าสนับสนุนอย่างมีความเชื่อมั่น

อย่างไรก็ตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ได้นำมาปรับใช้ในองค์กรต่างๆ อย่างกว้างขวาง และแตกต่างกันไปตามลักษณะหรือองค์ประกอบขององค์กร ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจหรือตอบสนองความต้องการของคนในองค์กรอันจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ

1.4.2.2 ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG Theory)

ทฤษฎีอีอาร์จีของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Existence, Relatedness, Growth Theory) เป็นทฤษฎีที่พยายามจะจัดการกับความยุ่งยากบางประการในการจัดลำดับความต้องการของมาสโลว์ โดยทฤษฎีนี้ได้เสนอความต้องการ 3 ขั้นเทียบเคียงกับความต้องการ 5 ขั้นของมาสโลว์ แต่ไม่ได้ยึดลำดับขั้นความต้องการเหมือนของมาสโลว์ เนื่องจากความคิดที่ว่า มนุษย์อาจมีความต้องการขั้นสูงขึ้นหรือมีความต้องการขั้นต่ำลงก็ได้ และถ้าหากไม่บรรลุความต้องการขั้นหนึ่งจะมีผลต่อความต้องการขั้นอื่นต่อไป แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1964 อ้างถึงในรา สมประสงค์, 2536: 139) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1) ความต้องการดำรงชีวิต (Existence Needs) หรือ “E” ความต้องการในกลุ่มนี้จะเกี่ยวข้องกับความต้องการทางร่างกายและปัจจัยที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิต ซึ่งเทียบได้กับความต้องการทางร่างกาย และความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงตามทฤษฎีของมาสโลว์

2) ความต้องการสัมพันธ์ (Relatedness Needs) หรือ “R” เป็นความต้องการทางสังคมที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ เช่น สมาชิกในครอบครัว เพื่อนฝูง เพื่อนร่วมงาน และคนที่ต้องการจะมีความสัมพันธ์ด้วย ความต้องการกลุ่มนี้เทียบได้กับความต้องการสังคมและความต้องการยอมรับนับถือในตามทฤษฎีของมาสโลว์

3) ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) หรือ “G” เป็นความต้องการที่จะพัฒนาตนตามศักยภาพสูงสุด เทียบได้กับความต้องการความสำเร็จสูงสุดแห่งตน และความต้องการยอมรับนับถือในตนเองตามทฤษฎีของมาสโลว์

แต่ทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์มีความเห็นไม่สอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์อย่างเด่นชัด 2 ประการ คือ (Robbins, 1989: 155)

1) ทฤษฎี ERG เชื่อว่า ในขณะที่คนอาจมีความต้องการมากกว่า 1 อย่างได้

2) ทฤษฎี ERG เชื่อว่า ถ้าความพึงพอใจในความต้องการระดับสูงสุดถูกอดกลั้น ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความปรารถนาที่จะมีความพึงพอใจในความต้องการระดับล่างจะเพิ่มขึ้น

นอกจากนี้ทฤษฎี ERG ยังไม่เคร่งครัดกับลำดับขั้นของความต้องการมากนักในข้อที่ว่าต้องได้รับความพึงพอใจในความต้องการขั้นต้นก่อนจึงจะมีความต้องการขั้นต่อ ๆ ไป แต่ทฤษฎี ERG เห็นว่า คนอาจทำงานเพื่อความต้องการเจริญก้าวหน้าก็ได้ถึงแม้จะยังไม่ได้รับความพึงพอใจในความต้องการดำรงชีวิตและความต้องการสัมพันธ์ก็ตาม หรือความต้องการทั้ง 3 นี้อาจดำเนินไปในขณะเดียวกันก็ได้

1.4.2.3 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two – Factor Theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน ทฤษฎีนี้มีความคิดพื้นฐานว่า แรงจูงใจเกิดจากธรรมชาติในตัวงาน ไม่ได้เกิดจากรางวัลภายนอกหรือสภาพการทำงาน ความต้องการของมนุษย์ที่เกี่ยวกับงานแบ่งเป็น 2 ประเภท ประเภทหนึ่งมาจากความต้องการดำรงชีวิตเยี่ยงมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการทางกาย อีกประเภทหนึ่งเป็นความต้องการที่เกี่ยวกับความสามารถเฉพาะที่สูงขึ้นเพื่อความเจริญงอกงามทางจิตใจ ลักษณะของงานที่สัมพันธ์กันกับความต้องการดำรงชีวิตเยี่ยงมนุษย์ เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) ซึ่งครอบคลุมค่าจ้าง การควบคุมบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และนโยบายขององค์กร ลักษณะของงานที่สัมพันธ์กันกับความต้องการเจริญเติบโต เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ซึ่งครอบคลุมความสำเร็จ การได้รับการยอมรับ ความรับผิดชอบ และธรรมชาติของงาน

เฮิร์ซเบิร์ก และคนอื่นๆ (Herzberg, et al., 1974: 71-74) ได้ศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่องาน โดยวิธีสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี 200 คนในเมืองพิตเบิร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา ด้วยการสอบถามคนงานแต่ละคนว่า “อะไรเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจหรือไม่พอใจ” ตลอดจนหาเหตุผลต่าง ๆ จากผลการวิเคราะห์เฮิร์ซเบิร์กพบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ

(Motivator Factors)

ความสำเร็จ
การยอมรับนับถือ
ลักษณะงาน
ความรับผิดชอบ
ความก้าวหน้าในอาชีพ

ปัจจัยค้ำจุน

(Hygiene Factors)

นโยบายขององค์กรและการบริหาร
การควบคุมบังคับบัญชา
ค่าจ้าง เงินเดือน
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรภายในองค์กร
(เพื่อนร่วมงาน , ผู้บังคับบัญชา)
สภาพการทำงาน

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบอร์ก มีดังนี้

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่จูงใจบุคคลให้ปฏิบัติงานเป็นอย่างดี และนำไปสู่ความรู้สึกเกี่ยวกับความพอใจในงานที่ทำ ได้แก่

(1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานประสบผลสำเร็จอย่างดี และมีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น

(2) การยอมรับนับถือของคนทั่วไป (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะเป็นการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ

(3) ลักษณะของงาน (Work-Itself) หมายถึง เป็นงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทาย เป็นงานที่มีลักษณะจะต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

(4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

(5) ความก้าวหน้าในอาชีพ (Advancement) หมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม การศึกษาต่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและเพิ่มวุฒิแก่ตนเอง

2) ปัจจัยด้าน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานถ้าหากขาดปัจจัยนี้ แต่ถ้าหากหน่วยงานจัดสนองความต้องการของบุคคลตามกลุ่มปัจจัยนี้ก็จะไม่ทำให้บุคคลในหน่วยงานทำงานได้ดีขึ้นกว่าเดิม ได้แก่

(1) นโยบายและการบริหารงาน (Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร และการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

(2) การควบคุมบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

(3) เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือน ค่าจ้าง และการเลื่อนขั้นเงินเดือน เป็นค่าตอบแทนแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงาน

(4) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร (Interpersonal Relation) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

(5) สภาพการทำงาน (Work Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งอุปกรณ์ต่างๆ เครื่องมือและสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ

อย่างไรก็ตาม ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์กก็ยังมีข้อที่ได้รับการวิพากษ์วิจารณ์อยู่หลายประการ เช่น

1) แนวทางการศึกษาที่เฮอริชเบอร์กใช้ยังมีข้อจำกัดในเรื่องระเบียบวิธีวิจัย(Methodology) จึงอาจเป็นไปได้ว่าคนมีแนวโน้มที่จะยกย่องตนเองเมื่อสิ่งที่ทำดำเนินไปด้วยดี ในทางกลับกันเมื่อเกิดความล้มเหลวก็จะตำหนิสถานะแวดล้อมภายนอก เป็นต้น

2) มีข้อสงสัยเกี่ยวกับค่าความเชื่อมั่น(Reliability) ของระเบียบวิธีวิจัยที่เฮอริชเบอร์กใช้ เช่น ในการแปลผลมีความเป็นไปได้ว่าข้อค้นพบบางประการยังไม่สามารถสรุปได้แน่นอนแท้จริง โดยเฉพาะการแปลความจากคำตอบเพียงคำตอบเดียวมาสรุปเป็นประเด็น ในขณะที่ประเด็นอื่นก็ใช้วิธีการที่แตกต่างกันอีก

3) มีข้อสงสัยเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวม เพราะคนอาจจะไม่ชอบบางส่วนในการทำงาน แต่เขายังรู้สึกยอมรับในงานนั้น ๆ ได้

4) ทฤษฎีนี้ยังไม่มีผลสอดคล้องต้องกันในผลการวิจัย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่ทฤษฎีนี้ไม่สนใจกับตัวแปรทางด้านสถานการณ์ (Situational Variables) ก็เป็นไปได้

5) เฮิร์ซเบอร์กคาดว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับผลงาน แต่ในระเบียบวิธีวิจัยที่เขาใช้จะมองเพียงด้านความพึงพอใจเท่านั้น ไม่มองถึงด้านผลงาน

1.4.3 ทฤษฎีลักษณะงาน (Job Characteristics Model)

ทฤษฎีที่มีอิทธิพลมากที่สุดเกี่ยวกับธรรมชาติของงานที่ปฏิบัติอีกทฤษฎีหนึ่ง คือ ทฤษฎีลักษณะงานของแฮกแมนและโอลด์แฮม (Hackman & Oldham's Job Characteristics Model) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า บุคคลสามารถถูกกระตุ้นให้ทำงานได้ด้วยธรรมชาติภายในของตัวงานเอง เมื่องานน่าสนใจและน่าเรียนรู้บุคคลก็จะชอบงานที่เขาทำ ยิ่งแรงจูงใจในการทำงานสูงมากเท่าใด การปฏิบัติงานก็จะดีขึ้นเท่านั้น

แฮกแมนและโอลด์แฮม (Hackman & Oldham, 1975 quoted in Statt, 1994: 319) ได้กำหนดมิติที่สำคัญของการพิจารณาระดับความพึงพอใจงานไว้ 5 ประการ คือ

1. ทักษะที่หลากหลาย (Skill Variety) ครอบคลุมงานที่ผู้ปฏิบัติต้องใช้ทักษะความสามารถหลากหลายในการปฏิบัติงาน
2. ลักษณะของการปฏิบัติงาน (Task Identity) ครอบคลุมงานที่ผู้ปฏิบัติเพียงคนเดียวสามารถทำได้ทั้งหมดทุกชิ้นงาน ไม่ใช่การปฏิบัติเป็นบางชิ้นงานเท่านั้น
3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) ครอบคลุมงานที่ผู้ปฏิบัติทำแล้วส่งผลต่อบุคคลอื่นทั้งภายในและภายนอกองค์การ
4. ความเป็นตัวของตัวเอง (Autonomy) ครอบคลุมงานที่ผู้ปฏิบัติสามารถดำเนินการตามความรับผิดชอบ พินิจพิจารณา ไตร่ตรองได้อย่างอิสระ
5. การให้ผลย้อนกลับ (Feedback) ครอบคลุมงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติได้ทราบถึงประสิทธิผลของงานที่เขาทำ

จากทฤษฎีความพึงพอใจงานทั้งหมดที่ได้นำเสนอมาแล้วนั้น พอสรุปได้ว่า

ทฤษฎีความคาดหวัง เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจูงใจคนให้ทำงาน โดยให้คนตั้งความคาดหวังที่เขาต้องการจะได้รับในอนาคตจากการกระทำหรือพฤติกรรมของเขาในปัจจุบัน ทฤษฎีนี้มีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ ความคาดหวัง เครื่องมือ และคุณค่า

ทฤษฎีความต้องการ เป็นทฤษฎีที่มีพื้นฐานมาจากความต้องการของมนุษย์ ซึ่งทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์มุ่งเน้นสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานไปตามลำดับขั้นจากขั้นต่ำไปขั้นสูง ทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์จะมีแนวคิดคล้ายคลึงกับทฤษฎีของมาสโลว์ ต่างกันที่ทฤษฎีของแอลเดอร์เฟอร์แบ่งความต้องการออกเป็น 3 กลุ่มแทนที่จะเป็น 5 ระดับ และไม่เรียง

ตามลำดับขั้นความต้องการเหมือนทฤษฎีของมาสโลว์ ส่วนทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์กนั้นมุ่งเน้นการสร้างบรรยากาศในการทำงาน ปัจจัยค้ำจุนจะช่วยสนองความต้องการที่จะหลีกเลี่ยง แต่ปัจจัยจูงใจจะช่วยสนองความต้องการอยากจะมีหรืออยากจะทำอะไร โดยปัจจัยค้ำจุนจะเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมของงาน ส่วนปัจจัยจูงใจจะเกี่ยวข้องกับตัวงานที่บุคคลทำ

ทฤษฎีลักษณะงานของแฮกแมนและโอล์ดแฮมนั้น มุ่งเน้นธรรมชาติและเนื้อหาของงาน

ทฤษฎีพึงพอใจงานที่กล่าวนี้จะทำให้ผู้บริหารทราบถึงปัจจัยและกระบวนการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถด้วยความพึงพอใจ ผู้บริหารควรพิจารณานำไปประยุกต์ใช้ในองค์การอย่างเหมาะสมตามลักษณะที่แตกต่างกันไปของแต่ละองค์การ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีทั้ง 5 ทฤษฎีที่นำเสนอมาใช้ในการวิจัยในลักษณะผสมผสานกันไป โดยเน้นการนำทฤษฎีลักษณะงานของแฮกแมนและโอล์ดแฮม กับทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์กมาใช้เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย

1.5 ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่นำมาศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน ตัวแปรที่ผู้วิจัยคาดว่า จะมีผลต่อความพึงพอใจ และนำมาศึกษา มีดังนี้

1.5.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนใหญ่เป็นตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบด้านประชากร ได้แก่

1.5.1.1 เพศ

จากการศึกษาของนิรุฐฐา รุจิราวัชร (2540: ก) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิทยากรในวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กระทรวงสาธารณสุข พบว่า วิทยากรที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจด้านรายได้จากการทำงานพิเศษ หน้าที่ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน เงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความมั่นคงปลอดภัยและการได้รับการยอมรับนับถือ นโยบายและการบริหารแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อิงอัมพร ทองดี (2541: บทคัดย่อ) ที่พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไปในด้านอื่นๆที่ไม่ใช่ด้านบริหารและด้านบริการในโรงพยาบาลชุมชน ในขณะที่ ฮาร์เรลล์ (Harrell, 1984 อ้างถึงในวีระ คิมัน, 2542: 31) พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจงานมากกว่าเพศชาย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเพศหญิงมีความต้องการทางการเงินและมีความทะเยอทะยานทางอาชีพน้อยกว่าเพศชาย ส่วนเอบุรูกายา (Ebru Kaya, 1995: 4-5) ได้สังเคราะห์ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ

ปัจจัยด้านบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานจากงานวิจัยหลายเรื่อง พบว่า ความต้องการปัจจัย
จูงใจและปัจจัยค่าจ้างไม่แปรผันตามเพศ และผลการวิจัยบางเรื่อง พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับ
ความพึงพอใจในงาน ในขณะที่ผลการวิจัยบางเรื่องที่ได้ศึกษานั้น พบว่า เพศมีอิทธิพลต่อความ
พึงพอใจในงาน ส่วนการศึกษาของพนิดา โวทานัง (2542: 88) พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับ
ตำบลที่เป็นเพศหญิงมีคะแนนความพึงพอใจต่อระบบนิเทศงานสาธารณสุขมากกว่าเพศชาย และเมื่อ
เปรียบเทียบความพึงพอใจ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุข
ระดับตำบลที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบนิเทศงานสาธารณสุขไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้
เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540: 112) เห็นว่า เพศหญิงและเพศชายไม่มีความแตกต่าง
กันในด้านความพึงพอใจอย่างเห็นได้ชัด

อาจกล่าวได้ว่า ยังไม่เป็นที่ชัดเจนว่า เพศ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจหรือไม่ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาตัวแปรนี้ และจากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีและ
ผลการวิจัยโดยรวมแล้ว ส่วนใหญ่พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเพศชาย ผู้วิจัยจึง
ตั้งสมมติฐานว่าเพศหญิงมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการ
ประกันคุณภาพภายในวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง

1.5.1.2 อายุ

จากการศึกษาของพิมพ์พรรณ ศิลปสุวรรณ และวสันต์ ศิลปสุวรรณ
(2527: 59-62) พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีอายุมาก จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่า
ผู้ที่มีอายุน้อย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ รัชญา แก้วศรี (2529: 66-75) ที่พบว่า อายุของ
ผดุงครรภ์อนามัยมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในงาน โดยกลุ่มที่มีอายุมากมีความพึงพอใจ
ต่อองค์ประกอบด้านลักษณะงานสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุน้อย และสุรศิษฐ์ สมวันดี (2540: บทคัดย่อ)
ศึกษาพบว่าตำรวจรถไฟที่มีอายุมากมีความพึงพอใจในงานมากกว่าตำรวจรถไฟที่มีอายุน้อย เช่น
เดียวกับ เอบรูคาซา (Ebru Kaya, 1995: 4-5) ที่ได้สังเคราะห์งานวิจัยในหลายประเทศที่เกี่ยวกับความ
พึงพอใจ พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจงาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุมากมีความพึงพอใจ
งานมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุน้อย และวิชัย โสสุวรรณจินดา (2535: 115) มีความเห็นสอดคล้อง
กับเทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540: 112) ว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุน้อยมีความพึงพอใจงาน
น้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุมาก นอกจากนี้ผลการศึกษาของยุทธพงษ์ ขวัญชื่น (2538: 94-103)
และอัญชลี ดวงแก้ว (2541: บทคัดย่อ) มีความสอดคล้องกัน คือ พบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความ
พึงพอใจในงาน เช่นเดียวกับสำราญ บุญรักษา(2539: บทคัดย่อ) จตุรงค์ พรหมวิจิต (2539: บทคัดย่อ)

และนพรัตน์ อารยพัฒนกุล (2540: ก) ที่ศึกษาพบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

จากแนวคิดและงานวิจัยหลายเรื่องดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าอายุมีความสัมพันธ์หรืออาจมีอิทธิพลกับความพึงพอใจในงาน แต่ยังไม่มียานวิจัยใดที่กล่าวถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรอายุกับความพึงพอใจในเรื่องเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาตัวแปรนี้ และตั้งสมมติฐานว่า อายุมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง

1.5.1.3 สถานภาพสมรส

จากการศึกษาของมานิตย์ อัยเจริญพงษ์ (2528: 99-102) พบว่า สถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพประจำโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โดยพยาบาลที่สมรสแล้วมีความพึงพอใจในระดับสูง ส่วนพยาบาลที่เป็นโสดมีความพึงพอใจในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสำราญ บุญรักษา (2539: บทคัดย่อ) ที่พบว่า พยาบาลวิชาชีพสังกัดกรมสุขภาพจิตที่มีสถานภาพสมรสคู่ มีความพึงพอใจในงานด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าของงาน ด้านสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพ และด้านบทบาทเชิงวิชาชีพสูงกว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีสถานภาพสมรสโสด และกริช พรหมชัยนนท์ (2532: บทคัดย่อ) ศึกษาพบว่า สถานภาพสมรสมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจ สังกัดกองกำกับการตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี นอกจากนี้ผลการศึกษาของสุรศิษย์ สมวันดี (2540: บทคัดย่อ) พบว่า ตำรวจรถไฟที่สมรสแล้วมีความพึงพอใจในงานมากกว่าตำรวจรถไฟที่มีสถานภาพโสด ในขณะที่รัฐธู รุจิราวัชร (2540: ก) ศึกษาพบว่า วิทยากรในวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กระทรวงสาธารณสุขที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจด้านรายได้จากการทำงานพิเศษ หน้าที่ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน เงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ ความมั่นคงปลอดภัยและการได้รับการยอมรับนับถือ นโยบายและการบริหารแตกต่างกัน

จากแนวคิดและงานวิจัยหลายเรื่องดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์หรืออาจมีอิทธิพลกับความพึงพอใจในงาน แต่ยังไม่มียานวิจัยใดที่กล่าวถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจในเรื่องเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาตัวแปรนี้ และตั้งสมมติฐานว่า สถานภาพสมรสคู่มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง

1.5.1.4 ระดับการศึกษา

จากการศึกษาของสุมนชา ลิทธิพงศ์สกุล (2527: 85-99) และนพรัตน์ อารยพัฒนกุล(2540: ก) พบว่า วุฒิการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของมาณีย์ อุ่ยเจริญพงษ์ (2528: 99-102) ที่พบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ และ อิงอัมพร ทองดี (2541: บทคัดย่อ) พบว่า วุฒิการศึกษามีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไปด้านอื่นๆที่ไม่ใช่ด้านการบริหารและการบริการ และวัฒนา มานนท์ (2539: บทคัดย่อ) พบว่า ระดับการศึกษามีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารอากาศที่สังกัดหน่วยในที่ตั้งดอนเมือง เช่นเดียวกับที่นิรุฐฐา รุจิราวัชร (2540: ก) พบว่า วิทยากรที่มีวุฒิการศึกษต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ในขณะที่เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540: 113) มีความเห็นว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการศึกษาสูงระดับปริญญาตรีจะมีความพึงพอใจงานสูงกว่ากลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการศึกษาดำกว่า และพบว่า ไม่มี ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจงานในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ได้รับปริญญา จากมหาวิทยาลัย ส่วนผลการศึกษาของเอบุรคายา (Ebru Kaya, 1995: 4-5) ที่ได้สังเคราะห์งานวิจัย ในหลายประเทศที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ พบว่า การได้รับการศึกษาที่ไม่เพียงพอมีผลต่อความพึงพอใจงานในทางลบ อย่างไรก็ตามจากการศึกษาของฮาร์เรลล์ (Harrell, 1984 อ้างถึงในวีระ คิมัน, 2542: 31) พบว่า ยังมีความขัดแย้งที่ยังหาข้อสรุปไม่ได้ระหว่างความสัมพันธ์ของระดับการศึกษากับความพึงพอใจในงาน เช่น จากการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มคนที่ไม่จบการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง แต่จากการศึกษาอื่นๆกลับพบว่า ระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กัน

จากแนวคิดและงานวิจัยหลายเรื่องดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน โดยส่วนใหญ่มีแนวโน้มไปในทางบวก และยังไม่มียานวิจัยที่กล่าวถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรระดับการศึกษากับความพึงพอใจในเรื่องเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาเลย ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาตัวแปรนี้ และตั้งสมมติฐานว่า ระดับการศึกษามีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง

1.5.1.5 ระยะเวลาในการทำงาน

จากผลการศึกษาของพิมพ์พรรณ ศิลปสุวรรณ และวสันต์ ศิลปสุวรรณ (2527: 59-62) พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ

งานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในส่วนภูมิภาค โดยเจ้าหน้าที่ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานสูงจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า ส่วนมานิชย์ อุ้ยเจริญพงษ์ (2528: 99-102) พบว่า พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ที่มีระยะเวลาทำงาน 1-6 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูง ส่วนพยาบาลวิชาชีพที่มีระยะเวลาทำงานในช่วง 14-15 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของฮาร์เรลล์ (Harrell, 1984 อ้างถึงในวีระ คิมัน, 2542: 31) ที่พบว่า ระยะแรกเข้าทำงาน บุคคลจะมีความพึงพอใจในงานสูงและลดลงเรื่อยๆเมื่อถึงปีที่ 5 หรือปีที่ 8 จากนั้นจะเพิ่มขึ้นอีกเมื่ออายุการทำงานเพิ่มขึ้น ขวัญในการทำงานจะสูงสุดเมื่ออายุการทำงานได้ 20 ปี และจากการศึกษาของสำราญ บุญรักษา (2539: บทคัดย่อ) และรุ่งนภา พูนนารถ (2542: ง) ที่พบว่าระยะเวลาในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน เช่นเดียวกับ ยุทธพงษ์ ขวัญขึ้น (2538: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัยในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจากการศึกษาของจตุรงค์ พรหมวิจิต (2539: บทคัดย่อ) วัฒนา มานนท์(2539: บทคัดย่อ) อัญชลี ดวงแก้ว(2541: บทคัดย่อ) อิงอัมพร ทองดี (2541: บทคัดย่อ) ที่ได้ผลการวิจัยคล้ายกันว่า อาชญากรรมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และสุรศิษฐ์ สมวันดี(2540: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาพบว่า ตำรวจรถไฟที่มีอาชญากรรมมากมีความพึงพอใจในงานมากกว่าตำรวจรถไฟที่มีอาชญากรรมน้อย เช่นเดียวกันกับการศึกษาของ รัตต์บุญเทียนปฐม (2538: 82) ที่พบว่าข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยมากมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากเช่นกัน

จากแนวคิดและงานวิจัยที่ผ่านมาหลายเรื่องดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมติฐานว่า ระยะเวลาในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง

1.5.1.6 ตำแหน่งหน้าที่

จากการศึกษาของสุกัญญา แสงมุกข์ (2529: ง-จ) พบว่า ตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของกริช พรหมชัยนนท์ (2532: บทคัดย่อ) ที่พบว่า ตำแหน่งหน้าที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน เช่นเดียวกับชาติชาย สุวรรณนิษฐ์ (2534: 68) ที่ศึกษาพบว่า ระดับตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในจังหวัดมุกดาหาร และการศึกษาของจตุพล บงกษมาศ (2543: 116-117) ที่พบว่า ระดับตำแหน่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากแนวคิดและงานวิจัยหลายเรื่องดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า ตำแหน่งหน้าที่ในการประกันคุณภาพมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง

1.5.2 ปัจจัยด้านลักษณะงาน

ลักษณะงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของความพึงพอใจอย่างหนึ่งที่กิลเมอร์ (Gilmer, 1966: 280-283) อธิบายว่า การที่บุคคลได้ทำงานที่ตรงกับความต้องการ ความสามารถ และ ความถนัดของเขา จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของล็อก (Locke, 1976 อ้างถึงในเบญจรัตน์ อุทิศพันธ์, 2542: 21-22) ที่ได้เสนอว่า งานเป็นองค์ประกอบหนึ่ง ที่มีผลต่อความพึงพอใจงาน กล่าวคือ ถ้าคนชอบและมีความสนใจงานอยู่ด้วยก็就会有ความพอใจงาน ถ้าไม่ชอบและไม่มีความสนใจก็ จะไม่มีความพอใจงาน นอกจากนี้ลักษณะงานที่ทำทนายจะทำให้เกิด ความสนใจ และต้องการที่จะมีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ทำให้คนอยากทำงานมากขึ้น รวมทั้งระดับ ความยากง่ายของงานต้องเหมาะสมกับผู้ทำงานด้วย ไม่ยากหรือง่ายเกินไป ปริมาณงานก็ต้องพอดี กับความสามารถและเวลาของบุคคลด้วย และถ้าหากงานนั้นมีโอกาสให้ผู้ทำงานประสบความสำเร็จ ผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการและสถิติการทำงานของตนเองได้ ก็จะทำให้คนอยากทำงาน มากขึ้น ส่วนสมยศ นาวิการ(2533: 222-223) ระบุว่า ลักษณะของงานที่มีผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ งานที่มีความท้าทาย งานที่ให้ความเป็นอิสระในการปฏิบัติ งานที่มีความหลากหลายพอประมาณ สำหรับออสแคมป์(Oskamp, 1984: 181) อธิบายว่า งานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ งานที่ท้าทาย สถิติปัญญาและความสามารถ งานที่น่าสนใจและมีความหมาย งานที่ต้องใช้ทักษะความสามารถ งาน ที่ไม่ก่อให้เกิดความเครียด นอกจากลักษณะของงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานดังกล่าวแล้ว สเปคเตอร์ (Spector, 1996: 222) ยังได้กล่าวถึงลักษณะของงานว่าหมายถึง ธรรมชาติและเนื้อหาของงาน เช่น งานที่ต้องใช้ทักษะต่างๆที่จำเป็นต่อการทำงาน งานที่ต้องทำทั้งหมดหรือทำเป็นชิ้น งานแต่ละชิ้น งานที่มีผลกระทบต่อคนอื่น งานที่มีอิสระในการปฏิบัติ งานที่ให้ผลย้อนกลับแก่ ผู้ปฏิบัติว่าได้ปฏิบัติถูกต้องหรือไม่ งานที่ซับซ้อนและท้าทาย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลักษณะงาน ของแฮกแมนและโอลด์แฮม (Hackman & Oldham's Job Characteristics Model) แฮกแมนและ โอลด์แฮม (Hackman & Oldham, 1975 quoted in Statt, 1994: 319) ได้กำหนดมิติที่สำคัญของการ พิจารณาระดับความพึงพอใจงานไว้ 5 ประการ คือ ทักษะที่หลากหลาย(Skill Variety) ลักษณะของ การปฏิบัติงาน(Task Identity) ความสำคัญของงาน (Task Significance) ความเป็นตัวของตัวเอง (Autonomy) และการให้ผลย้อนกลับ (Feedback)

อย่างไรก็ตามจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านลักษณะงานพบว่า แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะงานที่มีผู้นิยมนำไปใช้ในงานวิจัยมากที่สุดคือ แนวคิดของแฮกแมนและโอลด์แฮม ซึ่งเชื่อว่าลักษณะงาน 5 มิติมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน และส่วนใหญ่งานวิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมของลักษณะงาน มีส่วนน้อยที่เสนอผลเป็นรายมิติของลักษณะงานดังนี้

จากการศึกษาของสุชาติ นิภานันท์ (2525: บทคัดย่อ) พบว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในกรมการฝึกหัดครู เช่นเดียวกับชาตชาย สุวรรณนิตย์ (2534: 68) ที่พบว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และมีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในจังหวัดมุกดาหาร ส่วนสุดารัตน์ แก้วกาญจนารัตน์(2542: ง) พบว่า ตัวแปรเรื่องลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการดำเนินงานบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์การ ในขณะที่รัตติยญา เทียนปฐม (2538: บทคัดย่อ) ก็พบว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สอดคล้องกับการศึกษาของจตุพล บงกชมาศ(2543: 117-118) พบว่า ตัวแปรด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ เช่นเดียวกับการศึกษาของจตุรงค์ พรหมวิจิต(2539: บทคัดย่อ) ที่พบว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของผู้บริหารวิทยาลัยเกษตรกรรมที่อยู่ในอันดับต้นๆ เมื่อเรียงลำดับระดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย คือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ในส่วนที่เกี่ยวกับมิติของลักษณะงาน เอบรูคาซา (Ebru Kaya, 1995: 7-8) พบว่า ความมีอิสระในการทำงานมีผลกระทบในทางบวกต่อความพึงพอใจงาน และยังพบอีกว่าปัจจัยที่สัมพันธ์กับงาน เช่น การใช้ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ ความรับผิดชอบ การยอมรับ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ในขณะที่สำราญ บุญรักษา (2539: บทคัดย่อ) พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในงานด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าของงานอยู่ในระดับสูง และวัลภา ฐาน์กาญจน์(2539: ก) พบว่า พยาบาลโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ให้ความสำคัญต่อองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานด้านความเป็นอิสระเป็นอันดับที่ 1 ส่วนรุ่งนภา พูนนารถ (2542: ง) ศึกษาพบว่า คุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานทุกมิติ และตัวแปรที่มาจากลักษณะงานที่สามารถทำนายความพึงพอใจในงานโดยรวมของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลพญาไท 2 ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ความหลากหลายทักษะ ผลสะท้อนกลับจากงาน และความมีอิสระในการตัดสินใจในงาน

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี รวมทั้งงานวิจัยต่างๆข้างต้น ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้นำลักษณะงานตามแนวคิดของแฮกแมนและโอล์คแฮมมาศึกษา โดยได้นำลักษณะงานใน 4 มิติมาศึกษา ยกเว้นมิติเรื่องของลักษณะของการปฏิบัติงาน เพราะเห็นว่าไม่สอดคล้องกับลักษณะงานประกันคุณภาพภายในที่ต้องอาศัยการทำงานร่วมกันอยู่แล้ว จึงเป็นที่มาของสมมติฐานในการวิจัยด้านปัจจัยลักษณะงานว่า การใช้ทักษะความสามารถที่หลากหลายในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน ความสำคัญของงานประกันคุณภาพภายใน ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน และข้อมูลย้อนกลับของงานประกันคุณภาพภายใน มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัย

1.5.3 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานจัดได้ว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งของความพึงพอใจ ซึ่งครอบคลุมทั้งสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สภาพการทำงาน เทคโนโลยี ค่าจ้าง ความมั่นคงในงาน ความคลุมเครือของงาน โครงสร้างขององค์การ และครอบคลุมถึงตัวลักษณะธรรมชาติและเนื้อหาของงานเอง ได้แก่ ลักษณะงาน ความคลุมเครือของงาน เป็นต้น และเนื่องจากงานวิจัยนี้ได้ศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่เป็นธรรมชาติและเนื้อหาของงาน โดยเน้นเฉพาะปัจจัยด้านลักษณะงานเป็นตัวแปรหลักแล้ว ในส่วนนี้จึงขอเสนอเฉพาะ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับลักษณะงานประกันคุณภาพการศึกษา รวม 5 ตัวแปร คือ

1.5.3.1 ผลตอบแทน

ผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน สมยศ นาวิการ (2533: 222) อธิบายว่าผลตอบแทนที่เป็นค่าจ้างและเงินเดือนมีผลต่อการสร้างความพึงพอใจมาก เนื่องจากสามารถใช้ตอบสนองความต้องการของคนได้หลายอย่าง อีกทั้งยังเป็นเครื่องหมายของความสำเร็จและเป็นที่มาของการยกย่องอย่างหนึ่ง ในขณะที่เอบุรคายา (Ebru Kaya, 1995: 7-8) ได้สังเคราะห์งานวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับค่าจ้าง และยังพบอีกว่า ความสำเร็จและการยอมรับในการทำงานมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในงานเช่นกัน แสดงว่า ผลตอบแทนที่ได้จากการปฏิบัติงานไม่ได้มีความหมายเฉพาะส่วนของเงินเดือน ค่าจ้าง หรือสวัสดิการต่างๆ เท่านั้น หากแต่ยังหมายรวมถึง ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือในงาน และความก้าวหน้าในอาชีพหรือการทำงานด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของเฮิร์ชเบอร์เกอร์ ที่มองว่าความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าใน

อาชีพเป็นปัจจัยสูงที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี และนำไปสู่ความพึงพอใจงานที่ทำ จากการศึกษาของสุชาดา นิภานันท์ (2525: บทคัดย่อ) พบว่า สิ่งตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสำหรับการศึกษาของ รัตตัญญู เทียนปฐม (2538: 84) สุदारัตน์ แก้วกาญจนรัตน์ (2542: ง) และจุฑาล บงกษมาศ (2543: 119) ได้ผลสอดคล้องกันว่า ตัวแปรเรื่องความสำเร็จของงาน หรือความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับชาติชาย สุวรรณนิตย์ (2533: 67) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน คือ เงินเดือน ค่าตอบแทนพิเศษและสวัสดิการต่างๆ การชมเชย การได้เลื่อนเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษ นอกจากนี้สุรศิษฐ์ สมวันดี (2540: บทคัดย่อ) และอภิรัช ชีอามาตย์ (2541: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาพบว่า ปัญหาที่สำคัญอย่างหนึ่งเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน คือ ปัญหาด้านสวัสดิการและผลตอบแทน

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัยว่า ผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัย

1.5.3.2 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

สมยศ นาวิการ (2533: 223) อธิบายถึงสภาพแวดล้อมการทำงานว่า สภาพแวดล้อมที่ดีและเหมาะสมในการทำงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ได้แก่ อุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ เสียง แสงสว่าง ตารางเวลาการทำงาน ความสะดวกของสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้ที่เพียงพอ เช่นเดียวกับ ล็อก (Locke, 1976 อ้างถึงใน เบญจรัตน์ อุทิศพันธ์, 2542: 21-22) ที่กล่าวว่า สภาพการทำงาน เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานซึ่งได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ อากาศถ่ายเท ทำเลที่ตั้ง และการจัดสภาพในที่ทำงานที่ทำให้มีความรู้สึกรบายปฏิบัติงานล้วนแต่เป็นผลที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานได้ทั้งสิ้น กิลเมอร์ (Gilmer, 1966: 280-283) กล่าวว่า ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบันและการดำเนินงานของสถาบันจะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ส่วนสภาพการทำงานซึ่งได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องน้ำ ห้องอาหาร ห้องสุขา ชั่วโมงการทำงานมีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ สภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ส่วนชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่นๆของสภาพการทำงาน และในผู้หญิงที่แต่งงานแล้วเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

จากการศึกษาของ สุชาดา นิภานันท์ (2525: บทคัดย่อ) ชาติชาย

สุวรรณนิตย์ (2534: 68) และเอบุรคายา (Ebru Kaya, 1995: 7-8) พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน เช่นเดียวกับสตาร์ตัน แก้วกาญจนารัตน์ (2542: ง) พบว่า ตัวแปรเรื่อง สภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการดำเนินงานการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร และเป็นตัวแปรในอันดับแรกที่สามารถทำนายความพึงพอใจในการดำเนินงานการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล และสุรศิษฐ์ สมวันดี(2540: บทคัดย่อ) ศึกษาพบว่า ปัญหาสำคัญในการทำงานของตำรวจรถไฟ คือ สภาพการทำงาน

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัยว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัย

1.5.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ผู้ร่วมงานเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน สมยศ นาวิการ (2533: 223) อธิบายว่า การมีเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือ และสนับสนุน มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ส่วนล๊อค (Locke, 1976 อ้างถึงในเบญจรัตน์ อุทิศพันธ์, 2542: 21-22) อธิบายว่าผู้ร่วมงานที่มีความรู้ความสามารถ ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีไมตรีอันดีต่อกัน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ รู้สึกอยากทำงาน

จากการศึกษาของสุชาดา นิภานันท์ (2525: บทคัดย่อ) ผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนวิรัช รุ่งแจ้ง (2533: ข) พบว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจเป็นอันดับแรก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของยุทธพงษ์ ขวัญขึ้น (2538: 94-103) สำราญ บุญรักษา (2539: บทคัดย่อ) สุรศิษฐ์ สมวันดี (2540: บทคัดย่อ) ประภาพร เมืองแก้ว(2541: บทคัดย่อ) และสตาร์ตัน แก้วกาญจนารัตน์ (2542: ง) ที่พบว่า สัมพันธภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับ จตุรงค์ พรหมวิจิต (2539: บทคัดย่อ) และเซอร์จิโอวานิ(Sergiovanni, 1967: 66-82) ที่พบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัยว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัย

1.5.3.4 การมีส่วนร่วม

จากการศึกษาของบาเวนดัม (Bavendam, 2000: 2-4) พบว่า โอกาสในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจงานของพนักงานทั่วประเทศไอร์แลนด์ พนักงานจะมีความพึงพอใจมากขึ้นเมื่อเขาได้มีโอกาสทำงานที่ท้าทาย ได้รับผิชอบมากขึ้นในการทำงาน รวมถึงโอกาสในการมีส่วนร่วมโครงการที่น่าสนใจ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของชาติชาย สุวรรณนิตย์ (2534: 68) ที่พบว่า ปัจจัยพื้นฐานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ได้แก่ โอกาสในการทำงาน ส่วนจิระพันธ์ จันทรเทพ (2537: 70) พบว่า การมีส่วนร่วมในนโยบายและการบริหารของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้แนวคิดพื้นฐานของการประกันคุณภาพการศึกษาให้ประสบความสำเร็จก็คือ การมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัยว่า การมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัย

1.5.3.5 การควบคุม

ตามแนวคิดทฤษฎีของเซอร์ชเบอร์ก การควบคุมบังคับบัญชาเป็นปัจจัยคำจุนที่หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหารกิลเมอร์ (Gilmer, 1966: 280-283) อธิบายว่า การบังคับบัญชาเป็นองค์ประกอบของความพึงพอใจที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การบังคับบัญชาที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันดับแรกที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้ ส่วนสมยศ นาวิการ (2533: 222) ได้อธิบายว่า โดยทั่วไปการบังคับบัญชาที่สร้างความพึงพอใจในงานมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ การบังคับบัญชาที่มุ่งสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา และการบังคับบัญชาที่เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการบริหาร จากการศึกษาของสุดารัตน์ แก้วกาญจนารัตน์ (2542: ง) พบว่า ตัวแปรเรื่องการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการดำเนินงานการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร ในขณะที่เอบุรคายา (Ebru Kaya, 1995: 7-8) ศึกษาพบว่า งานที่ได้มีการควบคุมดูแล มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจ

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัยว่า การควบคุมการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัย

2. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

2.1 ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาได้มีผู้และนักวิชาการให้ความหมายไว้ต่าง ๆ ดังนี้

สำนักงานมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย (2541: 1) ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่า คือ กิจกรรมหรือการปฏิบัติใด ๆ ที่หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่ได้วางไว้แล้ว จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่าจะได้บัณฑิตที่มีคุณภาพตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์

กรมวิชาการ (2539 อ้างถึงในสยาม สุ่มงาม, 2541: 11) กำหนดว่าการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นมาตรการหนึ่งที่จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่า สถานศึกษาที่ได้รับการรับรองมาตรฐานสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ ผู้จบการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2540 อ้างถึงในสยาม สุ่มงาม, 2541: 12) กำหนดว่าการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นวิธีการหรือกลยุทธ์ที่กำหนดแนวปฏิบัติหรือแนวทางในการดำเนินงานในการจัดการศึกษาที่เป็นหลักประกันว่านักเรียนมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา และเป็นที่ยอมรับของสังคม

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2541 อ้างถึงในสยาม สุ่มงาม, 2541: 12) กำหนดว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องว่า โรงเรียนเอกชนมีแนวทางจัดและพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน สอดคล้องกับหลักการ นโยบายและจุดเน้นของแผนการศึกษาของรัฐ และโรงเรียนได้ปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อคุณภาพการศึกษาที่ดีของผู้เรียนแต่ละคนและทุกคน

วันชัย ศิริชนะ (2537: 10) ได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพไว้ว่า หมายถึง กระบวนการหรือกลไกใดๆ ที่เมื่อได้ดำเนินการไปแล้วจะทำให้เกิดการดำรงไว้ซึ่งคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง อันเป็นการปกป้องผลประโยชน์ของผู้เรียน ผู้ปกครอง นายจ้าง ตลอดจนสังคมโดยรวม ทั้งนี้รวมถึงกระบวนการหรือกลไกใด ๆ ที่ริเริ่มขึ้นภายในสถาบันอุดมศึกษาเองหรือหน่วยงานภายนอกก็ได้

ประนอม โอทกานนท์ (2543: 23) ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่า คือ การจัดระบบการควบคุมคุณภาพองค์ประกอบของการจัดการศึกษาภายในสถาบัน และเตรียมพร้อมเพื่อการรับการตรวจสอบจากบุคคลหรือองค์กรภายนอกสถาบัน

สถาบันส่งเสริมการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543ก: 7) ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่า เป็นการบริหารจัดการ และการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพของ

ผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษาทั้งผู้รับบริการโดยตรงและผู้รับบริการทางอ้อม ว่าการดำเนินงานของสถานศึกษาจะมีประสิทธิภาพและทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพหรือคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด

สถาบันพระบรมราชชนก (2542: 9) กำหนดว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการดำเนินการควบคุมคุณภาพทุกส่วนของระบบการศึกษา ได้แก่ นักศึกษา หลักสูตร และกระบวนการเรียนการสอน เป็นต้น เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า จะได้ผลผลิตของการศึกษาที่มีคุณภาพตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ทั้งนี้จะต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง โดยใช้หลักการของการควบคุมคุณภาพที่เหมาะสม

อุทุมพร จามรมาน (2543: 2) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพภายในและจากภายนอก แล้วตัดสินตามเกณฑ์

สมคิด พรหมจักษ์ และสุพัชร์ พิบูลย์ (2544: 4) ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่า หมายถึง กิจกรรมหรือแนวปฏิบัติเพื่อควบคุมคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย การประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพภายนอก

ดังนั้น อาจสรุปได้ว่าการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กลไก กระบวนการ หรือกิจกรรมการปฏิบัติใด ๆ ที่เมื่อได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่วางไว้แล้ว จะทำให้ผู้รับบริการทางการศึกษา ทั้งผู้รับบริการทางตรง และผู้รับบริการทางอ้อมเกิดความเชื่อมั่น และมั่นใจว่าจะได้บัณฑิตที่มีคุณภาพ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามหลักสูตรและความต้องการของสังคม

2.2 ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

ปัจจุบันสังคมโลกกำลังอยู่ในยุคของการเปลี่ยนแปลง โดยเปลี่ยนจากยุคทุนนิยมเคลื่อนเข้าสู่การเป็นสังคมแห่งความรู้ (Knowledge Society) และยังมีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศสูง ทำให้โลกกลายเป็นหมู่บ้านโลกที่ปราศจากพรมแดนขวางกั้นอีกต่อไป โลกในศตวรรษที่ 21 จึงเป็นโลกที่การปฏิวัติทางเทคโนโลยี ข้อมูล ข่าวสาร และโลกาภิวัตน์เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญที่สุด ข้อมูลข่าวสารและความรู้จึงเป็นตัวกระตุ้นการพัฒนา ชาติต่าง ๆ จึงแข่งขันกันโดยอาศัยฐานความเข้มแข็งของทรัพยากรทางปัญญาเป็นหลัก ซึ่งมนุษย์จะมีความสำคัญและเป็นศูนย์กลางการพัฒนามากที่สุด เนื่องจากมนุษย์เป็นเจ้าของปัจจัยการผลิตที่สำคัญที่สุด คือ แรงงานและสติปัญญา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2540: 5)

สิ่งที่สำคัญในการพัฒนามนุษย์ให้มีศักยภาพและมีคุณภาพ คือ การศึกษา เนื่องจากการศึกษาเป็นกระบวนการที่ช่วยให้คนได้พัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ ตลอดช่วงชีวิต ตั้งแต่การวางราก

ฐานพัฒนาการของชีวิตแต่แรกเกิด การพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถด้านต่างๆที่จะดำรงชีพและประกอบอาชีพได้อย่างมีความสุข รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง รวมเป็นพลังสร้างสรรค์การพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนได้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2540: 5 - 6) การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนให้มีคุณภาพจึงเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยจะต้องเป็นการศึกษาที่มีคุณภาพเพื่อทำให้ศักยภาพที่มีอยู่ในตัวคนได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ ทำให้เป็นคนที่มีรู้จักคิดวิเคราะห์ แก้ปัญหา มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รู้จักเรียนรู้ด้วยตนเอง สามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีจริยธรรม คุณธรรม รู้จักฟังตนเอง และสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุข (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543ก: 1)

การศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นการศึกษาระดับสูงที่มุ่งพัฒนาคนเพื่อเข้าสู่วิชาชีพต่างๆ เป็นกลไกหนึ่งในการผลิตและสร้างทรัพยากรบุคคลระดับสูงให้กับประเทศ เพราะอุดมศึกษาเป็นแหล่งรวมวิทยาการหลากหลายแขนง เป็นแหล่งสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ ตลอดจนเป็นศูนย์รวมของนักวิชาการที่มีความรู้ความสามารถในแขนงต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2540: 1) ภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องปฏิบัติมี 4 ประการ คือ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2541: 1-2)

1. การถ่ายทอดความรู้ ซึ่งดำเนินการผ่านระบบการเรียนการสอน
2. การแสวงหาองค์ความรู้ใหม่ด้วยการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย
3. การบริการวิชาการแก่สังคม อันเป็นการนำความรู้ในมหาวิทยาลัย ไปสู่สังคมโดยตรง และสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสถาบันอุดมศึกษากับสังคมให้มีความใกล้ชิดผูกพัน เกื้อหนุนซึ่งกันและกันยิ่งขึ้น
4. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งเป็นการสืบสาน ถ่ายทอด อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม เพื่อรักษาความเป็นชาติไว้

ภารกิจทั้งหมดนี้มีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว ดังนั้น หากสถาบันอุดมศึกษาไม่สามารถปฏิบัติตามภารกิจที่กำหนดไว้ได้อย่างมีคุณภาพ สอดคล้องกับความต้องการของสังคมและประเทศชาติ การพัฒนามนุษย์และการพัฒนาประเทศก็จึงไม่สามารถเท่าทันกับการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงทั้งในระดับชาติและระดับสากลได้

ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา แวดวงการศึกษาได้มีการพูดถึงการประกันคุณภาพการศึกษากันมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถาบันอุดมศึกษา อันเนื่องมาจากเสียงสะท้อนและคำถามมากมายจากทั้งหน่วยงานผู้ใช้บัณฑิต สื่อมวลชน และสังคม บัณฑิตที่หน่วยงานรับเข้าทำงานมีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายในทันที มีลักษณะเป็นผู้ที่มีการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ยาก ไม่สามารถปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ ดังที่อดีต

นายกรัฐมนตรี พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ได้วิพากษ์มหาวิทยาลัยไทยในวาระที่ทบวงมหาวิทยาลัยครบรอบ 22 ปีว่า “คุณภาพการศึกษาไม่ได้มาตรฐาน” และราษฎรอาวุโสอย่างศาสตราจารย์นายแพทย์ประเวศ วะสี ได้วิพากษ์การศึกษาของไทยไว้อย่างชัดเจนว่า “ระบบการศึกษาที่ไร้ปัญญาเรามีโครงสร้างทางการศึกษามาก ครูสอนไปเรื่อยแต่ไม่มีปัญญา เปรอะหมดทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นประถม มัธยม อุดมศึกษา เป็นสภาพที่ไร้ปัญญา” (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2541: 16) และ ศาสตราจารย์นายแพทย์ประเวศ วะสี (2541 อ้างถึงในวารินทร์ สิ้นสูงสุด และวันทิพย์ สิ้นสูงสุด, 2542: 10) ยังได้เคยให้ทัศนะเกี่ยวกับอุปสรรคการศึกษาไทยทั้งหมด 7 ข้อ คือ

1. ไม่กว้าง รู้เฉพาะส่วน
2. ไม่ลึก รู้ผิวเผิน เชื่อมโยงความรู้ไม่เป็น มองปัญหาไม่ทะลุ
3. ไม่จริง รู้แค่ในตำรา ตรวจสอบความรู้ไม่ได้ ไม่หาความรู้เพิ่มเติม
4. ไม่เป็น รู้เท่าครูบอก ไม่กล้าคิด ไม่กล้าลอง ทำไม่ได้
5. ไม่ทัน รู้แต่เรื่องอดีต วิ่งไล่เงาตัวเอง ไม่สนใจสังคมรอบข้าง
6. ไม่พัฒนา รู้เรื่องกอบโกย อยากรวยมาก รวยเร็ว ลืมคุณค่าพัฒนาจิตใจ
7. ไม่สร้างนิสัยเรียนรู้ตลอดชีวิต รู้ว่าสอบได้ทั้งตำราเลย สำเร็จการศึกษาแล้ว

จบกันเลย

สิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นว่า สังคมมีความสั่นคลอนในความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งส่งผลให้สังคมสนใจและเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษามากขึ้น การดำเนินการจัดการศึกษาจึงต้องเน้นที่ความโปร่งใส เปิดเผย และตรวจสอบได้มากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ การที่ผู้เรียนระดับอุดมศึกษามีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่การสนับสนุนงบประมาณจากรัฐกลับลดลง ทำให้สังคมเพ่งมองว่า สถาบันอุดมศึกษาจะมีวิธีการใช้งบประมาณอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพอย่างไร โดยที่ยังคงรักษาคุณภาพการศึกษาไว้ได้ อีกปัจจัยหนึ่งที่กระตุ้นประเด็นเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา คือ การจัดอันดับมหาวิทยาลัยชั้นนำ ในภูมิภาคเอเชียของนิตยสารเอเชียวีค(Asiaweek)

ในปีพ.ศ. 2540 นิตยสารเอเชียวีค(Asiaweek) ฉบับวันที่ 23 พฤษภาคม 2540 ได้เสนอผลการจัดอันดับมหาวิทยาลัยชั้นนำในภูมิภาคเอเชีย โดยระบุชื่อมหาวิทยาลัยที่ติดอันดับ 50 แห่งในนิตยสาร ปรากฏว่าประเทศไทยมีมหาวิทยาลัยที่ติดอันดับ 2 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งติดอันดับที่ 36 และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยติดอันดับที่ 44 (นงลักษณ์ วิรัชชัย และสุวิมล ว่องวานิช, 2541: 21) ต่อมาในปีพ.ศ. 2541 นิตยสารเอเชียวีค (Asiaweek) ฉบับวันที่ 15 พฤษภาคม 2541 ก็ได้มีการเสนอผลการจัดอันดับมหาวิทยาลัยชั้นนำในภูมิภาคเอเชียอีกครั้งที่สองท่ามกลางภาวะ

วิกฤตทางเศรษฐกิจของประเทศต่างๆในเอเชีย ในครั้งนี้จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีอันดับเปลี่ยนไป จากเดิมเป็นอันดับที่ 19 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ติดอันดับที่ 41 และมหาวิทยาลัยมหิดลติดอันดับที่ 42 (นงลักษณ์ วิรัชชัย และสุวิมล ว่องวาณิช, 2541: 21) แม้ว่าหลังจากการเผยแพร่ผลการจัดอันดับแต่ละปีจะมีกระแสการวิพากษ์วิจารณ์ถึงความเที่ยงและความตรงว่า ผลการจัดอันดับดังกล่าว ยังขาดความน่าเชื่อถือ (สุวิมลว่องวาณิช และนงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542: 5) แต่ก็นับได้ว่าเป็นการกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษาหันกลับมาทบทวนบทบาทและคุณภาพของตนเองอีกครั้ง

นอกจากสภาพการณ์ดังกล่าวจะเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการตื่นตัวในเรื่องของการประกันคุณภาพการศึกษาแล้ว ปัจจัยที่เป็นตัวเร่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความสนใจในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างกว้างขวาง ได้แก่ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งมีสาระสำคัญเกี่ยวกับเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาในหมวด 6 มาตรา 47 – 51 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542: 24-26) กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาดำเนินการเอง และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหาร ซึ่งต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษา และเตรียมพร้อมสำหรับการประกันคุณภาพภายนอกโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)

จากสาเหตุ ปัจจัยและสภาพการณ์ดังกล่าว การประกันคุณภาพการศึกษาจึงมีความสำคัญเป็นทางออกที่ถูกกล่าวถึง วางแผน และดำเนินการมากที่สุดในแต่ละสถาบันอุดมศึกษา

2.3 นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

2.3.1 นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย

นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นนโยบายที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดไว้เป็นอันดับแรกในกรอบนโยบายการพัฒนาระดับอุดมศึกษาในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (2540 – 2544) โดยมีความมุ่งหมายที่จะยกระดับคุณภาพทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน (สุวิมล ราชชนนบริบาล, 2541: 24) ทบวงมหาวิทยาลัยจึงได้ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

ขึ้นเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2539 เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2541: 2-3)

1. ทบวงมหาวิทยาลัยจะพัฒนาให้มี ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น เพื่อเป็นเครื่องมือในการรักษามาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา โดยเน้นหลักการของการให้สถาบันอุดมศึกษามีระบบการควบคุมคุณภาพทางวิชาการและปรับปรุงการปฏิบัติการกิจต่างๆ ด้านอย่างต่อเนื่องบนพื้นฐานของควมมีเสถียรภาพทางวิชาการและอิสรภาพในการดำเนินงานที่ยังคงเอื้อต่อการตรวจสอบจากสังคมภายนอก อันจะนำมาซึ่งความมีมาตรฐานทางการศึกษาที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล และสามารถแข่งขันกับนานาชาติได้ ทั้งนี้โดยจะได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาขึ้น เพื่อกำกับดูแลและบริหารงานด้านมาตรฐานการศึกษา ตลอดจนการให้การรับรองมาตรฐานการศึกษา

2. ทบวงมหาวิทยาลัยจะส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษามีการพัฒนา ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นภายในสถาบัน เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา โดยมุ่งเน้นให้มีการสร้างกลไกการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษาที่เป็นรูปธรรมขึ้น ทั้งนี้แต่ละสถาบันอาจจัดให้มีระบบการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการขึ้นเป็นการภายในได้ตามความเหมาะสม

3. ทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดหลักการและแนวทางปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น เพื่อเป็นแนวทางเบื้องต้นในการดำเนินการ โดยแต่ละสถาบันอาจนำไปปรับปรุงหรือพัฒนาเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ของแต่ละสถาบันได้ตามความจำเป็น

4. เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละสถาบันได้รับการยอมรับจากหน่วยงานภายนอกโดยกว้างขวาง และเป็นการแสดงถึงควมมีคุณภาพของการจัดการศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัยจะจัดให้มีกลไกของการตรวจสอบและประเมินผลระบบการประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Audit) ที่แต่ละสถาบันได้จัดให้มีขึ้นทั้งในระดับสถาบันและคณะวิชาแล้วให้การรับรองมาตรฐานการศึกษาต่อไป

5. ทบวงมหาวิทยาลัยสนับสนุนและส่งเสริมให้หน่วยงานหรือสถาบันต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งสมาคมวิชาการหรือสมาคมวิชาชีพได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

6. ทบวงมหาวิทยาลัยจะส่งเสริมให้มีการนำข้อมูลข่าวสาร และผลจากกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ มาเผยแพร่ต่อสังคมภายนอกให้ได้รับทราบถึงมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศ ตลอดจนเป็นข้อมูลสำหรับนักศึกษาและผู้ปกครองในการเลือกสถานศึกษา เป็นข้อมูลในการพิจารณาให้การสนับสนุน

ด้านงบประมาณและทรัพยากรต่าง ๆ แก่สถาบันอุดมศึกษา เพื่อกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษา มีความตื่นตัวและพัฒนาคุณภาพโดยสม่ำเสมอ

2.3.2 นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏ

สถาบันราชภัฏเป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการที่จัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา และตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาโดยพยายาม ดำเนินการประกันคุณภาพทั้งในระดับสภาสถาบันราชภัฏและระดับสถาบันราชภัฏทั้ง 36 แห่ง คณะกรรมการสภาสถาบันราชภัฏได้ประกาศนโยบายและแนวทางดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏเมื่อวันที่ 23 กันยายน พ.ศ.2539 เพื่อแสดงเจตจำนงร่วมกันที่จะดำเนินการพัฒนาคุณภาพของผลิตผล บริการ การบริหาร และการจัดการ ให้สอดคล้องกับอุปสงค์ และความเปลี่ยนแปลงของสังคม นโยบายดังกล่าวมีสาระดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2541: 41 - 42)

1. เร่งรัดให้มีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย มาตรฐานการส่งเสริม การควบคุม การตรวจสอบ และการประเมินผลคุณภาพการจัดการศึกษา การบริหารและการจัดการ โดยให้มีการกำหนดความรู้พื้นฐานและคุณลักษณะที่สำคัญ และจำเป็นของนักศึกษา การกำหนดมาตรฐานภารกิจของอาจารย์ กำหนดกิจกรรมและเกณฑ์การพัฒนาอาจารย์และบุคลากรของสถาบัน พัฒนาเกณฑ์การใช้สื่ออำนวยความสะดวกและเทคโนโลยี รวมทั้งให้มีการพัฒนาตัวชี้วัด และระบบการควบคุม ตรวจสอบ ประเมินผล และการรายงาน เป็นต้น

2. เร่งรัดให้มีกลไกในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในทุกระดับ โดยให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการในระดับสภาสถาบันราชภัฏและในระดับสถาบัน ให้มีหน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการ มีการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพ มีการประเมินการทำงานของอาจารย์ โปรแกรมวิชา หน่วยงานและสถาบัน และใช้ข้อมูลการประเมินเพื่อการจัดสรรงบประมาณ เป็นต้น

3. เร่งรัดการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน โดยระยะเริ่มแรกให้มุ่งเน้นคุณภาพบัณฑิต การบริหาร การจัดการ โดยมีการตรวจสอบคุณภาพบัณฑิต ติดตาม ผู้สำเร็จการศึกษา แลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพระหว่างสถาบัน อุดมศึกษาอื่น สร้างเครือข่าย และพัฒนาระบบการวางแผน การจัดสรรงบประมาณในรูปของ แผนงาน เป็นต้น

4. เร่งรัดให้มีการพัฒนาความร่วมมือระหว่างสถาบัน บุคคล องค์กร และหน่วยงานภายนอกสถาบันในกิจกรรมประกันคุณภาพการศึกษา โดยส่งเสริมให้มี สมาคมหรือชมรมวิชาการของโปรแกรมวิชาต่างๆ ให้มีคณะกรรมการที่ปรึกษาประจำโปรแกรมวิชา คณะกรรมการประเมินคุณภาพระดับคณะวิชา คณะกรรมการตรวจเยี่ยมและประเมินผลระบบและ กลไกการประกันคุณภาพในสถาบัน ซึ่งแต่ละคณะประกอบด้วย บุคคลภายในและภายนอกสถาบัน และให้มีเครือข่ายความร่วมมือระหว่างองค์กรต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ เป็นต้น

5. ส่งเสริมให้มีการนำข้อมูลข่าวสารและผลจากกิจกรรมการ ประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน มาเผยแพร่ต่อสังคมภายนอก โดยจัดทำข้อมูลข่าวสารและ ผลงานในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ทราบถึง มาตรฐานการศึกษาของสถาบันออกเผยแพร่ต่อนักเรียน นักศึกษา ผู้ปกครอง และสาธารณชน เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาศึกษาต่อในสถาบันราชภัฏ

2.3.3 นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของกระทรวงสาธารณสุข

สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข มีวิทยาลัยพยาบาลที่จัดการ เรียนการสอนในหลักสูตรระดับอุดมศึกษา โดยเป็นสถาบันสมทบกับมหาวิทยาลัยในสังกัดของ ทบวงมหาวิทยาลัย ซึ่งทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดให้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษามีแนวทาง และมีรูปแบบของการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน มีคุณภาพ ประกอบกับการจัดการศึกษาใน สายงานพยาบาลนั้นคุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษาเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งในปัจจุบันมีการกำหนดคุณภาพการพยาบาล และมีการประกันคุณภาพการพยาบาลกันอย่าง กว้างขวาง นอกจากนี้กระทรวงสาธารณสุขได้เล็งเห็นว่า การจัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา จะส่งเสริมให้สถาบันการศึกษาของสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข มีการพัฒนา คุณภาพการศึกษา เพิ่มการยอมรับจากหน่วยงานอื่นๆมากยิ่งขึ้น คุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษาใน วิทยาลัยต่างๆมีความใกล้เคียงกันมากขึ้น รวมทั้งมีการพัฒนาองค์ความรู้ในวิทยาลัยได้กว้างขวาง มากขึ้น กระทรวงสาธารณสุข จึงได้ประกาศนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของกระทรวง สาธารณสุข เมื่อวันที่ 14 มกราคม 2541 ดังนี้ (สถาบันพระบรมราชชนก, 2543ก: 2 – 3)

1. กระทรวงสาธารณสุขจะให้การประกันคุณภาพการศึกษาเป็น กลยุทธ์ที่สำคัญในการผลิตบุคลากรสาธารณสุขที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองต่อนโยบายการพัฒนา สาธารณสุขของประเทศ และนโยบายของรัฐบาลตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับ ที่ 8 ซึ่งเน้นคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา

2. เร่งรัดและส่งเสริมให้มีการจัดตั้งระบบประกันคุณภาพการศึกษาในวิทยาลัยสังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยยึดหลักการให้อิสระและเสรีภาพแก่วิทยาลัยในการพัฒนาแนวทางการปฏิบัติภารกิจทุกด้าน

3. ส่งเสริม สนับสนุนให้พัฒนากลไกการประกันคุณภาพในวิทยาลัย โดยนำองค์ประกอบการควบคุมคุณภาพในการจัดการศึกษาเป็นแนวทางเบื้องต้นในการดำเนินการ และส่งเสริมสนับสนุนให้พัฒนาเข้าสู่มาตรฐานสากล

4. สนับสนุนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน รวมทั้งองค์กรวิชาชีพในกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัย ทั้งนี้เพื่อให้เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในสังคม

5. ส่งเสริม สนับสนุนให้มีการศึกษาวิจัย และพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาและถ่ายทอดตลอดจนการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างสถาบันการศึกษา รวมทั้งเป็นข้อมูลสำหรับพิจารณาให้การสนับสนุนด้านงบประมาณและทรัพยากรต่างๆ แก่วิทยาลัย เพื่อพัฒนาคุณภาพวิทยาลัยให้มีมาตรฐานใกล้เคียงกัน

2.4 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 หมวด 6 มาตรา 47 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542: 24) กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก

ทบวงมหาวิทยาลัยจำแนกระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเป็น 2 ส่วนเช่นกัน คือ (สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา, 2543: 5)

1. การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การจัดกิจกรรมการควบคุมคุณภาพภายในสถาบันอุดมศึกษา โดยการจัดระบบและกลไกตามองค์ประกอบและดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่กำหนดไว้ เพื่อให้มีความมั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาดำเนินการตามภารกิจหลักอย่างมีคุณภาพ กระบวนการประกันคุณภาพภายใน ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ

2. การประกันคุณภาพจากภายนอก หมายถึง การตรวจสอบ และ/หรือ ประเมินคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาโดยหน่วยงานภายนอก ทบวงมหาวิทยาลัย หรือสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ที่จัดตั้งขึ้นใหม่ตามมาตรา 49 ของพระราช

บัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เพื่อประกันว่าสถาบันอุดมศึกษาดำเนินการตามภารกิจหลักได้อย่างมีคุณภาพ กระบวนการประกันคุณภาพภายนอก ประกอบด้วย การตรวจสอบคุณภาพที่ผ่านกระบวนการประกันคุณภาพภายใน การประเมินคุณภาพ และการให้การรับรอง

องค์ประกอบ และความสัมพันธ์ระหว่าง การประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพจากภายนอก แสดงได้ดังนี้

การประกันคุณภาพภายใน	การประกันคุณภาพจากภายนอก
ผู้รับผิดชอบ - สถาบันอุดมศึกษา	ผู้รับผิดชอบ - สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)
กระบวนการ - ควบคุมคุณภาพ	กระบวนการ - ตรวจสอบคุณภาพ
- ตรวจสอบคุณภาพ	- ประเมินคุณภาพ
- ประเมินคุณภาพ	- การให้การรับรอง

อุทุมพร จามรมาน (2543: 4) แบ่งการประกันคุณภาพการศึกษาเป็น 2 แบบ คือ

1. การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นการควบคุมและตรวจสอบโดยตัวเอง เพื่อให้รู้จุดบกพร่อง เพื่อการแก้ไขปรับปรุงกับเสริมจุดแข็งให้แข็งแกร่งขึ้น

2. การประกันคุณภาพการศึกษาโดยภายนอก เป็นการตรวจสอบจากกลุ่มผู้มีความรู้ความสามารถ หรือเกี่ยวข้องกับการใช้งานบัณฑิต การตรวจสอบจากภายนอกมักจะใช้การเยี่ยมชม เพื่อหาข้อมูลมาตัดสินใจตามเกณฑ์ภายนอกที่กำหนด

ทั้งนี้การประกันคุณภาพจากภายนอกมักเกิดหลังจากที่หน่วยงานการศึกษาดำเนินการประกันคุณภาพภายในตนเองจนถึงระดับที่พึงพอใจแล้ว จึงจะมีการประกันคุณภาพโดยภายนอก

สมคิด พรหมจักษ์ และสุพัตร์ พิบูลย์ (2544: 4-5) จำแนกระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเป็น 2 ส่วนเช่นกัน คือ

1. การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การติดตามตรวจสอบ และตัดสินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาจากภายใน โดยบุคลากรของสถานศึกษาเองหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น

2. การประกันคุณภาพภายนอก หมายถึง การติดตามตรวจสอบ และตัดสินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและ

ประเมินคุณภาพการศึกษา หรือบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรอง เพื่อเป็นการประกันคุณภาพและพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

สำหรับวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุขนั้น เป็นสถาบันระดับอุดมศึกษาที่สมทบกับมหาวิทยาลัยต่างๆในสังกัดของทบวงมหาวิทยาลัย อาทิเช่น มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยนเรศวร มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นต้น ประกอบกับการจัดแบ่งระบบประกันคุณภาพของทบวงมหาวิทยาลัยสอดคล้องตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 สถาบันพระบรมราชชนกจึงพิจารณาให้วิทยาลัยในสังกัดยึดถือการแบ่งระบบประกันคุณภาพตามทบวงมหาวิทยาลัยเป็นแนวทางหลัก

2.5 กลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

กลไกสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา คือ การกำหนดโครงสร้างองค์กรและคณะกรรมการที่รับผิดชอบการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งในระดับสถาบันพระบรมราชชนก และระดับวิทยาลัย โดยมีบทบาทหน้าที่และความสัมพันธ์กับองค์กรอื่นภายในสถาบันพระบรมราชชนกและวิทยาลัย ดังนี้ (สถาบันพระบรมราชชนก, 2543ก: 39-41)

1. ระดับสถาบันพระบรมราชชนก กำหนดให้มีคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา คณะอนุกรรมการและคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีกลุ่มงานมาตรฐานการศึกษา ส่วนพัฒนาการศึกษา สถาบันพระบรมราชชนก รับผิดชอบประสานการดำเนินงานกับคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และคณะทำงานดังกล่าว

คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของกระทรวงสาธารณสุข มีหน้าที่รับผิดชอบกำหนดนโยบาย และแนวทางการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยในสังกัด รวมทั้งเข้าร่วมเป็น คณะอนุกรรมการที่เกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา องค์ประกอบของคณะกรรมการชุดนี้ ประกอบด้วย รองปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่ดูแลงานของสถาบันพระบรมราชชนกเป็นประธานกรรมการ ผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการสถาบันพระบรมราชชนก ผู้แทนฝ่ายใช้จากสถานบริการของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และกรมอื่นในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผู้แทนจากทบวงมหาวิทยาลัย ผู้แทนสภาวิชาชีพ โดยมีผู้อำนวยการส่วนพัฒนาการศึกษาเป็นกรรมการและเลขานุการ หัวหน้ากลุ่มงานมาตรฐานการศึกษาเป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

คณะอนุกรรมการอื่นๆ เป็นคณะอนุกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งเฉพาะกิจ เพื่อดำเนินการต่างๆที่จะทำให้เกิดการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยในสังกัด

กระทรวงสาธารณสุขอย่างเป็นรูปธรรม ประกอบด้วย คณะอนุกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา คณะอนุกรรมการสร้างเครื่องมือและกำหนดกรอบการประเมินคุณภาพการศึกษา คณะอนุกรรมการตรวจเยี่ยมวิทยาลัย คณะอนุกรรมการประเมินคุณภาพภายในวิทยาลัย และคณะอนุกรรมการอื่นๆที่อาจแต่งตั้งขึ้นตามความจำเป็น องค์ประกอบของคณะอนุกรรมการแต่ละชุดประกอบด้วย ผู้แทนจากคณะกรรมการประกันคุณภาพของกระทรวงสาธารณสุข ผู้แทนองค์กรวิชาชีพ ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งด้านการประกันคุณภาพ และด้านการประเมินผล รวมทั้งอาจารย์จากวิทยาลัยในสังกัด

คณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษา เป็นคณะทำงานที่ได้รับการแต่งตั้งขึ้นเพื่อเป็น กลไกให้แผนงานประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยบรรลุผลในการปฏิบัติ โดยองค์ประกอบของคณะทำงานประกอบด้วย อาจารย์ในวิทยาลัยในสังกัด 6-8 คน และบุคลากรของกลุ่มงานมาตรฐานการศึกษา ทั้งนี้ได้มีการกำหนดแผนการปฏิบัติการของคณะทำงานชุดนี้ไว้อย่างชัดเจน

2. ระดับวิทยาลัย วิทยาลัยเครือข่ายภาคกลางได้กำหนดโครงสร้างองค์กรประกันคุณภาพร่วมกันเป็นเครือข่าย เพื่อร่วมดำเนินการและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านข้อมูล เทคนิควิธีการประกันคุณภาพ รวมทั้งร่วมกันพัฒนา ปรับปรุงเกณฑ์การประเมินคุณภาพ และคู่มือการประกันคุณภาพ โดยจัดให้มีการประชุมพบปะกันเป็นระยะ นอกจากนี้วิทยาลัยแต่ละแห่งยังได้แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับวิทยาลัย เพื่อทำหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุนให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในวิทยาลัย รวมถึงการพัฒนา บริหารและติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

2.6 กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการ (สำนักปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2540 อ้างถึงใน สยาม สุ่มงาม, 2541: 15) มีกระบวนการดำเนินงานที่เป็นกลไกสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา 3 ประการ คือ

2.6.1 การควบคุมคุณภาพการศึกษา (Quality Control) คือ กระบวนการหรือแนวปฏิบัติที่นำการศึกษาเข้าสู่คุณภาพ ประกอบด้วย

2.6.1.1 การกำหนดมาตรฐานด้านผลผลิต ปัจจัย และกระบวนการ

2.6.1.2 การพัฒนาเข้าสู่มาตรฐาน หมายถึง การพัฒนาปัจจัยทางการศึกษาต่าง ๆ ได้แก่ การพัฒนาครูผู้สอน ผู้บริหารสถานศึกษา ศึกษานิเทศก์ และผู้บริหารทางการศึกษา และการสนับสนุนปัจจัยที่ส่งเสริมการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

2.6.2 การตรวจสอบและการแทรกแซงคุณภาพการศึกษา(Quality Audit and Intervention) คือ กระบวนการหรือแนวปฏิบัติในการดำเนินงานเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาประกอบด้วย

2.6.2.1 การประเมินความก้าวหน้าของการจัดการศึกษา และการจัดทำรายงานของสถานศึกษาต่อประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีลักษณะเป็นการติดตามและตรวจสอบของสถานศึกษา (Internal Audit)

2.6.2.2 การติดตามและตรวจสอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง(External Audit)

2.6.2.3 มาตรการปรับปรุงคุณภาพสถานศึกษา ที่มีคุณภาพไม่ถึงเกณฑ์มาตรฐานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Quality Intervention)

2.6.3 การประเมินคุณภาพการศึกษา(Quality Assessment) คือ กระบวนการหรือแนวปฏิบัติในการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานที่กำหนด ประกอบด้วย

2.6.3.1 การทบทวนคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา (Internal School Review)

2.6.3.2 การประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา (Accreditation) การประเมินผลการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในภาพรวม หรือการประเมินคุณภาพการศึกษา (Total Quality Education)

สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย (2543: 4) ได้แบ่งกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาเป็น 3 ขั้นตอน คือ

1. การควบคุมคุณภาพภายใน (Internal Quality Control) เป็นส่วนที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องจัดให้มีระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพภายในขององค์ประกอบต่างๆที่จะมีผลต่อคุณภาพของบัณฑิต และต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ โดยใช้หลักการของการควบคุมคุณภาพที่เหมาะสม พร้อมทั้งการมีระบบตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการภายในด้วย

2. การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Auditing) หมายถึง การตรวจสอบผลการดำเนินการของระบบและกลไกควบคุมคุณภาพภายในที่สถาบันอุดมศึกษาได้จัดให้มีขึ้น โดยจะเป็นการตรวจสอบเชิงระบบ มุ่งเน้นการพิจารณาว่า สถาบันได้มีระบบการควบคุมคุณภาพหรือไม่ ได้ใช้ระบบที่พัฒนาขึ้นเพียงใด และมีขั้นตอนการดำเนินการที่จะทำให้เชื่อถือได้หรือไม่ว่าการจัดการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ทั้งนี้มุ่งเน้นการตรวจสอบในคณะวิชา/สถาบันเป็นหลัก

3. การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) หมายถึง กระบวนการประเมินผลการดำเนินการของคณะวิชา/สถาบันโดยภาพรวมว่า เมื่อได้มีการใช้ระบบการประกันคุณภาพหรือระบบควบคุมคุณภาพแล้ว ได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงคุณภาพมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้การตรวจสอบและประเมินคุณภาพนี้จะกระทำอย่างเป็นระบบ โดยมีกฎเกณฑ์และแนวทางการดำเนินการที่ชัดเจน

สำหรับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543: 7-8) แบ่งกระบวนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเป็น 3 ขั้นตอนเช่นกัน ดังนี้

1. การควบคุมคุณภาพ เป็นการกำหนดมาตรฐานคุณภาพและการพัฒนาสถานศึกษาให้เข้าสู่มาตรฐาน
2. การตรวจสอบคุณภาพ เป็นการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
3. การประเมินคุณภาพ เป็นการประเมินคุณภาพของสถานศึกษาโดยหน่วยงานที่กำกับดูแลในเขตพื้นที่ และหน่วยงานต้นสังกัดในส่วนกลาง ซึ่งถึงแม้จะเป็นบุคคลภายนอก แต่ก็ยังถือว่าเป็นการประเมินภายใน เพราะดำเนินการโดยหน่วยงานที่อยู่ในสายการบริหารของสถานศึกษา ซึ่งจะดำเนินการตรวจเยี่ยมและประเมินสถานศึกษาเป็นระยะๆ ตามที่กำหนดโดยหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้ความช่วยเหลือและส่งเสริมสนับสนุนให้สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพอันเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนรับการประเมินภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นองค์การมหาชน

โดยสรุปกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Auditing) และการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment)

2.7 การดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย (2541: 6-10) ได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน เพื่อเป็นแนวทางแก่สถาบันการศึกษา/มหาวิทยาลัยไว้ดังนี้

2.7.1 การสร้างกลไกและระบบประกันคุณภาพภายใน

2.7.1.1 การสร้างกลไกการประกันคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษาจัดตั้งหน่วยงานและ/หรือคณะกรรมการที่รับผิดชอบการประกันคุณภาพ ซึ่งอาจจัดตั้งในระดับสถาบันหรือระดับคณะ โดยให้มีบทบาทและหน้าที่ในการกำหนดแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับการประกัน



คุณภาพ จัดทำคู่มือการควบคุมคุณภาพของสถาบัน จัดให้มีการเผยแพร่ระบบประกันคุณภาพ การศึกษาและประกาศวันเริ่มใช้ ตลอดจนกำหนดมาตรฐานการตรวจสอบและติดตามผล

2.7.1.2 การพัฒนาระบบประกันคุณภาพ

1) การเลือกระบบ สถาบันอุดมศึกษาพิจารณาเลือกใช้ระบบประกันคุณภาพที่เหมาะสมกับลักษณะของสถาบัน ซึ่งควรเป็นระบบที่สามารถตรวจสอบ อ้างอิงได้ และเป็นสากล

2) การทำองค์ประกอบของระบบประกันคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษา จัดทำองค์ประกอบของคุณภาพโดยคำนึงถึงองค์ประกอบหลักที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการศึกษาของ สถาบันอุดมศึกษาโดยตรง

3) การพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงาน สถาบันอุดมศึกษาจัดทำคู่มือปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับองค์ประกอบของระบบประกันคุณภาพที่สถาบันกำหนดขึ้น

2.7.2 การตรวจสอบระบบประกันคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษาดำเนินการตรวจสอบระบบประกันคุณภาพตามแนวทางที่สถาบันอุดมศึกษากำหนดทุกปี องค์ประกอบที่ควรตรวจสอบได้แก่ องค์คณะบุคคลและหน่วยงานที่รับผิดชอบ ระเบียบ เกณฑ์ แนวปฏิบัติ กระบวนการ ในการประกันคุณภาพ รวมทั้งการกำกับและติดตาม

2.7.3 การประเมินคุณภาพภายใน สถาบันอุดมศึกษาดำเนินการประเมินคุณภาพ โดยมีแนวทางดังนี้

2.7.3.1 มีการประเมินหน่วยงานหรือโครงการเป็นระยะๆ

2.7.3.2 การประเมินเริ่มด้วยการศึกษาตนเองของหน่วยงานที่มีหน้าที่ รับผิดชอบ ประเมินตามภารกิจทั้ง 4 ประการของสถาบัน

2.7.3.3 องค์ประกอบคณะผู้ประเมินควรมีผู้ประเมินจากภายนอกร่วมด้วย

2.7.3.4 ผู้บริหาร คณาจารย์ และนักศึกษา ควรมีส่วนร่วมในการประเมินด้วย

2.7.3.5 วัตถุประสงค์ของการประเมินเพื่อปรับปรุงคุณภาพการศึกษาให้ดีขึ้น

2.7.4 การจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง สถาบันอุดมศึกษาที่พร้อมจะรับการ ตรวจสอบและประเมินระบบประกันคุณภาพโดยภายนอก ควรจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง โดย มีส่วนประกอบของรายงานตามกรอบที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดขึ้น

สถาบันพระบรมราชชนก (2543ก: 45-52) ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาระบบควบคุม คุณภาพการศึกษาสำหรับวิทยาลัยนาร่องที่ใช้ดัชนีวัดผลในการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ดังนี้

กิจกรรมที่ 1 การเตรียมความพร้อม วิทยาลัยนาร่องศึกษาระบบและผลการ ดำเนินงานของวิทยาลัย เพื่อกำหนดกรอบการทำงานและจัดทำปฏิทินการทำงานต่อไป

กิจกรรมที่ 2 ทำความเข้าใจกับบุคลากรในวิทยาลัยเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ประกันคุณภาพและทิศทางการพัฒนาที่จะดำเนินการต่อไป

กิจกรรมที่ 3 กำหนดเป้าหมาย/เกณฑ์ และระบบปฏิบัติในการควบคุมคุณภาพการศึกษา

กิจกรรมที่ 4 ประกาศใช้ระบบควบคุมคุณภาพภายใน เพื่อให้บุคลากรเข้าใจ ตรงกัน และตระหนักในความรับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติตามเป้าหมาย/เกณฑ์ที่กำหนดไว้ร่วมกัน

กิจกรรมที่ 5 การพัฒนาระบบควบคุมคุณภาพ

กิจกรรมที่ 6 กระตุ้นและกำกับติดตามการดำเนินงานควบคุมคุณภาพภายใน

กิจกรรมที่ 7 เตรียมความพร้อมเพื่อการตรวจสอบคุณภาพภายใน

สำหรับวิทยาลัยอื่นๆ ที่ใช้ระบบควบคุมคุณภาพโดยใช้ดัชนีวัดผล แต่ไม่ได้เป็นวิทยาลัย นำร่องการประกันคุณภาพ สถาบันพระบรมราชชนกได้กำหนดแนวทางในการดำเนินงานประกันคุณภาพไว้ดังนี้

1. วางตัวบุคคลที่เป็นแกนนำ อาจใช้รูปแบบที่ผู้บริหารเป็นแกนนำหลัก หรือมอบหมายบุคลากรอื่น โดยผู้บริหารเป็นผู้ส่งเสริมสนับสนุนการทำงาน

2. เตรียมความพร้อมด้านบุคลากร เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและสร้างจิตสำนึกร่วมกัน

3. กำหนดเป้าหมาย/เกณฑ์ และแนวปฏิบัติในการควบคุมคุณภาพภายใน วิทยาลัยสามารถปรับเปลี่ยนองค์ประกอบ ดัชนีบ่งชี้คุณภาพ เป้าหมายและเกณฑ์ควบคุมคุณภาพ แต่ละองค์ประกอบให้สอดคล้องกับลักษณะและบริบทของแต่ละวิทยาลัยได้

4. ประกาศใช้ระบบการควบคุมคุณภาพภายใน เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ และตระหนักในความรับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติตามเป้าหมาย/เกณฑ์ที่กำหนดไว้ นอกจากจะใช้วิธีการ ประชุมชี้แจงแล้ว วิทยาลัยควรจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรด้วย

5. กระตุ้น และกำกับติดตามการควบคุมคุณภาพภายใน ด้วยรูปแบบและวิธีการที่เหมาะสมหลายรูปแบบ

6. เตรียมความพร้อม เพื่อการประกันคุณภาพภายใน โดยการกำหนด เป้าหมาย/เกณฑ์การประเมิน ตั้งกรรมการประเมินภายใน เตรียมความพร้อมด้านบุคลากร รวมทั้ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และจัดสรรเวลาในการประเมิน

7. กำหนดกระบวนการประเมินภายใน โดยการกระตุ้นและกำกับติดตาม การประเมินผลภายใน กำหนดกรอบการประเมินและเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินคุณภาพ กำหนดวิธี

การสุ่มตัวอย่าง กำหนดวิธีการพัฒนาเครื่องมือการประเมิน การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนวิธีการเขียนรายงานผลการประเมิน

8. เผยแพร่ผลการประเมินให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ วิทยาลัยเสนอผลการประเมินให้อาจารย์ทราบเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และเสนอสถาบันพระบรมราชชนก รับทราบ

ในด้านการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลางนั้น ส่วนใหญ่เริ่มดำเนินการในช่วงปี พ.ศ. 2541 หลังจากกระทรวงสาธารณสุขประกาศนโยบายประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยในสังกัด เมื่อวันที่ 14 มกราคม 2541 โดยในปี พ.ศ.2541 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพ และวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ราชบุรี ได้เป็นวิทยาลัยนำร่องในการทดลองนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยวิทยาลัยทั้งสองแห่งได้เริ่มเตรียมการพัฒนาระบบ ทดลองระบบ ซึ่งมีขั้นตอนดำเนินการ และกิจกรรมแตกต่างจากวิทยาลัยที่ใช้ระบบดัชนีวัดผล ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2541 จนถึงปลายเดือนธันวาคม 2541 (วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพ) และต้นเดือนมกราคม 2542 (วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ราชบุรี) จึงได้ประกาศใช้ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 และหลังจากที่ได้มีการตรวจติดตามคุณภาพภายในอีกระยะหนึ่ง จึงขอรับรองมาตรฐานและได้รับการรับรองมาตรฐานในเวลาต่อมา สำหรับวิทยาลัยนำร่อง ที่ใช้ระบบควบคุมคุณภาพโดยใช้ดัชนีวัดผลในเครือข่ายภาคกลางได้แก่ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชลบุรี ซึ่งได้ดำเนินการตามปฏิทินการทำงานร่วมกับสถาบันพระบรมราชชนก ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2543 โดยได้ดำเนินการเตรียมการวางแผน จัดระบบตามขั้นตอนที่กล่าวแล้วข้างต้น และกำหนดแผนการประเมินตนเอง และรายงานผลให้สถาบันพระบรมราชชนกภายในเดือนกรกฎาคม 2544 พร้อมรับการประเมินภายในจากสถาบันพระบรมราชชนก และสรุปสภาพการดำเนินงานของตนเองให้แล้วเสร็จภายในปลายเดือนกันยายน 2544

สำหรับวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลางอื่นๆที่ใช้ระบบการควบคุมคุณภาพโดยใช้ดัชนีวัดผล และไม่ได้เป็นวิทยาลัยนำร่อง ได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องเรื่อยมาตามลักษณะนโยบาย และสภาพความพร้อมของแต่ละวิทยาลัย จึงมีความก้าวหน้าในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันไป แต่ทั้งนี้วิทยาลัยเครือข่ายภาคกลางได้กำหนดแผนการดำเนินการประกันคุณภาพไว้ว่า ระหว่างต้นเดือนกรกฎาคม 2545 ถึงต้นเดือนกันยายน 2545 วิทยาลัยเครือข่ายภาคกลางพร้อมรับการประเมินจากคณะกรรมการประเมินภายในวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง เดือนมีนาคม 2546 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี 12 แห่ง พร้อมรับการประเมินภายใน

จากสถาบันพระบรมราชชนก และในเดือนมิถุนายน 2546 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี 12 แห่ง พร้อมรับการประเมินภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543: 13) ได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในไว้ดังนี้

1. เตรียมความพร้อมของบุคลากร โดยการสร้างความตระหนักและพัฒนาความรู้ทักษะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ
2. แต่งตั้งกรรมการหรือคณะทำงาน เพื่อรับผิดชอบในการประสานงาน กำกับ ดูแลให้บุคลากรภายในสถานศึกษาและบุคลากรภายนอกที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมดำเนินการ
3. วางแผนปฏิบัติงาน เพื่อทำงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการกำหนดเป้าหมาย แนวทางการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบงาน ระยะเวลา และทรัพยากรที่จะต้องใช้ในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ
4. ดำเนินการตามแผน เป็นการดำเนินการตามแผนที่ได้วางไว้ โดยในระหว่างดำเนินงานผู้บริหารควรจะต้องส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนทำงานอย่างมีความสุข โดยสนับสนุนด้านทรัพยากร จัดสิ่งอำนวยความสะดวก กำกับติดตามและให้การนิเทศ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและดำเนินไปตามแผนที่กำหนดไว้
5. การตรวจสอบประเมินผล เป็นการประเมินที่มุ่งพัฒนา มีกิจกรรมที่ต้องดำเนินการประกอบด้วย การวางแผนการประเมิน การจัดหา/จัดทำเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การแปลความหมาย และการตรวจสอบ/ปรับปรุงคุณภาพการประเมิน
6. การนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน เป็นการนำเสนอผลการประเมินต่อผู้เกี่ยวข้อง และนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากร นำไปใช้ในการวางแผน รวมทั้งจัดทำเป็นข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้
7. การจัดทำรายงานประเมินตนเอง หรือรายงานประจำปี เป็นการจัดทำรายงานเพื่อเผยแพร่ผู้เกี่ยวข้องทราบ เพื่อแสดงถึงความรับผิดชอบในการจัดการศึกษาและพร้อมรับการประเมินโดยภายนอก ในการจัดทำรายงานดำเนินการโดยรวบรวมผลการดำเนินงานและผลการประเมิน วิเคราะห์และสังเคราะห์จำแนกตามมาตรฐานการศึกษา และเขียนรายงาน เนื้อหาสาระที่นำเสนอในรายงานควรประกอบด้วย ข้อมูลสภาพทั่วไปของสถานศึกษา วิสัยทัศน์ เป้าหมายหรือมาตรฐานและแผนงาน ผลการประเมินตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ สรุปผลการประเมินของมาตรฐานแต่ละด้าน และภาคผนวก

อุทุมพร จามรمان(2543: 20-21) เสนอขั้นตอนการดำเนินงานประกันคุณภาพไว้ดังนี้

1. การสร้างจิตสำนึกให้กับบุคลากรภายในให้เข้าใจตรงกันว่า การประกันคุณภาพคืออะไร ทำไมต้องมีการประกันคุณภาพ และถ้ามีการประกันคุณภาพแล้วจะเกิดผลดี/ผลเสียอะไร
2. การเลือกระบบการประกันคุณภาพ เช่น เลือกระบบ ISO , TQM , The Malcom Baldrige หรือสร้างระบบเอง เช่น อิงระบบ Input , Process , Output โดยระบบที่เลือกควรเป็นระบบที่ง่ายต่อการดำเนินงาน และให้ข้อมูลย้อนกลับได้
3. จากระบบที่เลือกนั้น แต่ละระบบจะนิยาม “คุณภาพ” ของตน และมีตัวชี้ “คุณภาพ”
4. ทำงานตามระบบที่เลือก/รวบรวมข้อมูลตามระบบที่เลือก ตรวจสอบความเชื่อถือได้ สรุปผลตามองค์ประกอบที่ต้องการประกันคุณภาพ
5. ตอบคำถามว่า หน่วยงานทางการศึกษาได้ดำเนินงานอะไรบ้าง ที่ทำให้มั่นใจว่าผลผลิต/บริการมีคุณภาพ ในการตอบคำถามนี้อาจเชิญคนนอกมาประเมินก็ได้ เพื่อให้ได้คำตอบที่ชัดเจนยิ่งขึ้น
6. จัดทำรายงานการศึกษาด้วยตนเอง (Self Study Report) ตามระบบงานของตน โดยมุ่งที่การประกันคุณภาพตามภาระงานที่เน้น และเงื่อนไขความจำกัดของตน
7. จัดทำแฟ้มเอกสารที่บรรจุข้อมูลที่สามารถตรวจสอบได้ แยกตามภาระงาน
8. ให้ข้อมูลย้อนกลับสู่ผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับภาระงาน เพื่อการแก้ไขปรับปรุง
9. ดำเนินการข้อ 4-8 อีกหลายครั้ง จนได้ผลการประกันคุณภาพในระดับที่พึงพอใจ จึงแจ้งให้มีการประกันคุณภาพจากภายนอก

2.8 ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่นำมาศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสรุปได้ว่าสถาบันอุดมศึกษาได้ดำเนินการประกันคุณภาพภายในเป็น 3 ระยะ คือ 1)ระยะเตรียมการ 2)ระยะดำเนินการ และ 3)ระยะกำกับ ติดตาม หรือการรายงาน ดังนี้

2.8.1 ระยะเตรียมการ

ทองอินทร์ วงศ์โสธร และคนอื่นๆ (2545: 121) ได้ศึกษาการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในส่วนที่เกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของการดำเนิน

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน พบว่า ระยะเตรียมการเป็นระยะที่สถาบันอุดมศึกษามีการสร้าง การรับรู้ ความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาให้แก่ผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้รับทราบ เกิดความตระหนัก และยอมรับในการเป็นส่วนหนึ่งของกลไกการประกันคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ อุทุมพร จามรมาน (2543: 20) ที่ได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพขั้นต้นแรกไว้ว่า เป็นขั้นตอนที่ต้องสร้างจิตสำนึกให้กับบุคลากรภายในให้มีความเข้าใจตรงกันว่า การประกันคุณภาพคืออะไร ทำไมต้องมีการประกันคุณภาพ และถ้ามีการประกันคุณภาพแล้วจะเกิดผลดีหรือผลเสียอย่างไร นอกจากการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรแล้ว สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย (2541: 6) ได้กำหนดแนวทางให้สถาบันอุดมศึกษาสร้างกลไกการประกันคุณภาพ โดยการจัดตั้งหน่วยงานและ/หรือคณะกรรมการที่รับผิดชอบการประกันคุณภาพ ซึ่งอาจจัดตั้งในระดับสถาบันหรือระดับคณะ โดยให้มีบทบาทและหน้าที่ในการกำหนดแนวทางดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ จัดทำคู่มือการควบคุมคุณภาพของสถาบัน จัดให้มีการเผยแพร่ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาและประกาศวันเริ่มใช้ ตลอดจนการกำหนดมาตรฐานการตรวจสอบและติดตามผล นอกจากนี้การศึกษาของทองอินทร์ วงศ์โสธร และคนอื่นๆ (2545: 113) พบว่า สถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่มีการกำหนดความรับผิดชอบตามสายงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มีการแต่งตั้งคณะกรรมการ คณะทำงานรับผิดชอบดำเนินการทั้งในระดับมหาวิทยาลัย ระดับคณะ ระดับสำนัก/สถาบัน มีการจัดตั้งหน่วยงานกลางการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นเป็นการเฉพาะ เพื่อทำหน้าที่ประสานงาน และดำเนินการต่างๆตามที่กำหนด ส่วนสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543ก: 13) ได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระยะเตรียมการสอดคล้องกับสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและทบวงมหาวิทยาลัย คือ 1) การเตรียมความพร้อมของบุคลากร โดยการสร้างความตระหนักและพัฒนาความรู้ทักษะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ 2) แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงาน เพื่อรับผิดชอบในการประสานงานกำกับ ดูแลให้บุคลากรภายในสถานศึกษาและบุคลากรภายนอกที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมดำเนินการ

ในขณะที่สถาบันพระบรมราชชนก (2543ก: 45) ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาระบบควบคุมคุณภาพการศึกษาสำหรับวิทยาลัยนาร่องที่ใช้ดัชนีวัดผลในการประกันคุณภาพการศึกษาระยะเตรียมการไว้ครอบคลุมกิจกรรม คือ 1) การเตรียมความพร้อม โดยวิทยาลัยนาร่องศึกษาระบบและผลการดำเนินงานของวิทยาลัย เพื่อกำหนดกรอบการทำงาน และจัดทำปฏิทินการทำงาน 2) ทำความเข้าใจกับบุคลากรในวิทยาลัยเกี่ยวกับผลการดำเนินการประกันคุณภาพ และทิศทางการพัฒนาที่จะดำเนินการต่อไป สำหรับวิทยาลัยอื่นๆที่มีได้เป็นวิทยาลัยนาร่องในการใช้ระบบควบคุมคุณภาพโดยใช้ดัชนีวัดผล สถาบันพระบรมราชชนกได้กำหนดแนวทางให้ดำเนินการครอบคลุมกิจกรรม คือ การวางตัวบุคคลที่เป็นแกนนำ ซึ่งอาจใช้รูปแบบที่ผู้บริหารเป็นแกนนำหลัก หรือ

มอบหมายบุคลากรอื่นโดยผู้บริหารเป็นผู้ส่งเสริม สนับสนุนการทำงาน อีกกิจกรรมหนึ่งคือ การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและสร้างจิตสำนึกร่วมกัน

2.8.2 ระยะดำเนินการ

จากการศึกษาของทองอินทร์ วงศ์โสธรและคนอื่นๆ (2545: 121) พบว่า ระยะดำเนินการเป็นระยะที่สถาบันอุดมศึกษามีการจัดประชุม สัมมนา ฝึกอบรมให้บุคลากรมีความรู้ในเนื้อหา ข้อมูล และขั้นตอนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาจนสามารถปฏิบัติได้ รวมทั้งการจัดกิจกรรมกระตุ้น เชิญชวน โน้มน้าวให้เกิดการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ตลอดจนการจัดทำแผนการตรวจสอบคุณภาพ เพื่อใช้เป็นมาตรการในการกำกับกับการดำเนินงาน

สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย (2543: 7-9) ได้กำหนดขั้นตอนระยะของการดำเนินงาน เพื่อเป็นแนวทางแก่สถาบันอุดมศึกษาไว้คือ

1. การพัฒนาระบบประกันคุณภาพ ประกอบด้วย การเลือกระบบ โดยพิจารณาเลือกใช้ระบบประกันคุณภาพที่เหมาะสมกับลักษณะของสถาบัน และควรเป็นระบบที่สามารถตรวจสอบ อ้างอิงได้ และเป็นสากล การจัดทำองค์ประกอบของระบบประกันคุณภาพ โดยคำนึงถึงองค์ประกอบหลักที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาโดยตรง และการพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งควรสอดคล้องกับองค์ประกอบของระบบประกันคุณภาพที่สถาบันกำหนดขึ้น
2. การตรวจสอบระบบประกันคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษาดำเนินการตรวจสอบระบบประกันคุณภาพตามแนวทางที่สถาบันอุดมศึกษากำหนดทุกปี องค์ประกอบที่ควรตรวจสอบ ได้แก่ องค์คณะบุคคลและหน่วยงานที่รับผิดชอบ ระเบียบ เกณฑ์และแนวปฏิบัติ กระบวนการในการประกันคุณภาพ รวมทั้งการกำกับและติดตาม
3. การประเมินคุณภาพภายใน สถาบันอุดมศึกษาดำเนินการประเมินคุณภาพ โดยกำหนดแนวทางให้มีการประเมินหน่วยงานหรือโครงการเป็นระยะๆ การประเมินเริ่มด้วยการศึกษาตนเองของหน่วยงานที่รับผิดชอบตามภารกิจทั้ง 4 ประการของสถาบัน คณะผู้ประเมินควรมีผู้ประเมินจากภายนอกประกอบด้วย ผู้บริหาร คณาจารย์ และนักศึกษาควรมีส่วนร่วมในการประเมินด้วย และเป็นการประเมินเพื่อปรับปรุงคุณภาพการศึกษาให้ดียิ่งขึ้น

ส่วนสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543ก: 13) ถือว่าระบบการประกันคุณภาพภายใน เป็นเรื่องเกี่ยวกับกระบวนการบริหารอย่างมีคุณภาพหรือวงจร PDCA จึงได้นำวงจร PDCA มาประยุกต์ใช้ในการกำหนดขั้นตอนของระยะดำเนินการประกันคุณภาพภายใน โดยประกอบด้วย

1. การวางแผนการปฏิบัติงาน (Plan) เป็นการวางแผนเพื่อทำงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการกำหนดเป้าหมาย แนวทางการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบงาน ระยะเวลา และทรัพยากรที่ต้องการใช้ เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

2. การดำเนินการตามแผน (Do) เป็นการดำเนินการตามแผนที่ได้วางไว้ โดยในระหว่างดำเนินงานผู้บริหารควรส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรทุกคนทำงานอย่างมีความสุข โดยสนับสนุนด้านทรัพยากร จัดสิ่งอำนวยความสะดวก กำกับติดตามและให้การนิเทศ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและดำเนินไปตามแผนที่กำหนดไว้

3. การตรวจสอบประเมินผล (Check) เป็นการประเมินที่มุ่งพัฒนา มีกิจกรรมที่ต้องดำเนินการ ประกอบด้วย การวางแผนการประเมิน การจัดหา/จัดทำเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การแปลความหมาย และการตรวจสอบ/ปรับปรุงคุณภาพการประเมิน

4. การนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน (Act) เป็นการนำเสนอผลการประเมินต่อผู้เกี่ยวข้อง และนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากร นำไปใช้ในการวางแผน รวมทั้งจัดทำเป็นข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่างๆได้

สำหรับอุทุมพร จามรมาน (2543: 21) ได้เสนอขั้นตอนที่จัดอยู่ในระยะการดำเนินการ ประกอบด้วย

1. การเลือกระบบการประกันคุณภาพ โดยอาจเลือกใช้ระบบที่มีอยู่แล้ว เช่น ISO,TQM,The Malcom Baldrige หรือสร้างระบบเองโดยอิงวิธีการเชิงระบบ คือ Input , Process , Output โดยระบบที่เลือกควรเป็นระบบที่ง่ายต่อการดำเนินงาน และให้ข้อมูลย้อนกลับได้

2. นิยาม “คุณภาพ” และกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพของระบบที่เลือก

3. ดำเนินการตามระบบที่เลือก / รวบรวมข้อมูลตามระบบที่เลือก ตรวจสอบความเชื่อถือได้ สรุปผลตามองค์ประกอบที่ต้องการประกันคุณภาพ

4. ตอบคำถามว่าหน่วยงานทางการศึกษาได้ดำเนินงานอะไรบ้างที่ทำให้มั่นใจว่า ผลผลิต/บริการมีคุณภาพ ในการตอบคำถามนี้อาจเชิญคนนอกมาประเมินก็ได้ เพื่อให้ได้คำตอบที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

5. จัดทำรายงานการศึกษาตนเองตามระบบงานของตน โดยมุ่งที่การประกันคุณภาพตามภาระงานที่เน้น และเงื่อนไขความจำกัดของตน

6. จัดทำแฟ้มเอกสารที่บรรจุข้อมูลที่สามารถตรวจสอบได้ แยกตามภาระงาน

7. ให้ข้อมูลย้อนกลับสู่ผู้เกี่ยวข้องกับการงาน เพื่อการแก้ไขปรับปรุง

สถาบันพระบรมราชชนก (2543ก: 45-51) ได้กำหนดขั้นตอนของระยะดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับวิทยาลัยนาร่องและวิทยาลัยที่ไม่ได้เป็นวิทยาลัยนาร่องที่ใช้ระบบควบคุมคุณภาพโดยใช้ดัชนีวัดผลในการประกันคุณภาพ โดยมีกิจกรรมที่ต้องดำเนินการคล้ายคลึงกัน ประกอบด้วยการกำหนดเป้าหมาย เกณฑ์ ระบบและแนวปฏิบัติในการควบคุมคุณภาพการศึกษา การประกาศใช้ระบบควบคุมคุณภาพภายใน การกระตุ้นและกำกับติดตามการควบคุมคุณภาพภายใน การเตรียมความพร้อมเพื่อการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน การกำหนดกระบวนการประเมินภายใน และการเผยแพร่ผลการประเมินให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและเสนอสถาบันพระบรมราชชนกรับทราบ

2.8.3 ระยะกำกับติดตามหรือการรายงาน

จากการศึกษาของทองอินทร์ วงศ์โสธรและคนอื่นๆ (2545: 122) พบว่า ระยะกำกับติดตามเป็นระยะที่สถาบันอุดมศึกษาได้ติดตามการดำเนินงาน โดยมีการจัดประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพระดับหน่วยงาน เพื่อติดตามการดำเนินงานเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง ส่วนทบวงมหาวิทยาลัย(2543: 9) ได้กำหนดขั้นตอนที่อยู่ในระยะกำกับติดตามให้สถาบันอุดมศึกษาที่พร้อมจะรับการตรวจสอบและประเมินระบบประกันคุณภาพโดยภายนอก จัดทำรายงานการศึกษาตนเอง โดยมีส่วนประกอบของรายงานตามกรอบที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับการดำเนินการของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543ก: 48-49) ที่กำหนดระยะของการรายงานให้เป็นระยะของการจัดทำรายงานประเมินตนเองหรือรายงานประจำปี เผยแพร่ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ เพื่อแสดงถึงความรับผิดชอบในการจัดการศึกษาและพร้อมรับการประเมินภายนอก ในการจัดทำรายงาน ดำเนินการโดยรวบรวมผลการดำเนินงานและผลการประเมิน วิเคราะห์และสังเคราะห์ จำแนกตามมาตรฐานการศึกษา และเขียนรายงาน เนื้อหาสาระที่น่าเสนอในรายงานควรประกอบด้วย ข้อมูลสภาพทั่วไปของสถานศึกษา วิสัยทัศน์ เป้าหมายหรือมาตรฐานและแผนงาน ผลการประเมินตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ สรุปผลการประเมินของมาตรฐานแต่ละด้าน และภาคผนวก ส่วนอุทุมพร จามรمان (2543: 21) เสนอให้มีการดำเนินการในระยะดำเนินการซ้ำหลายๆครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการจนเป็นที่พึงพอใจ จึงพร้อมรับการประเมินคุณภาพโดยภายนอก

จากแนวคิดขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในข้างต้นดังกล่าว จะเห็นว่า มีการแบ่งลำดับขั้นตอนและกิจกรรมที่สอดคล้องกัน โดยสามารถจัดกลุ่มกิจกรรมเป็นระยะได้เป็น 3 ระยะ คือ ระยะเตรียมการ ระยะดำเนินการ และระยะกำกับติดตามหรือการรายงาน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้พิจารณาความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในวิทยาลัย
เครือข่ายภาคกลาง สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ภายใต้ขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพ 3
ระยะดังกล่าว

3. ความพึงพอใจกับการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 47 และมาตรา 48 กำหนดให้มี
ระบบประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ โดยให้
หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่า
การประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา ที่ต้องดำเนินการอย่าง
ต่อเนื่อง (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542: 24-25) ตามนัยของพระราชบัญญัติการ
ศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตราดังกล่าวนำไปสู่หลักการสำคัญของการประกันคุณภาพภายในของ
สถานศึกษา คือ

1. การประกันคุณภาพภายในมุ่งดำเนินการเพื่อการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพให้
เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษา โดยมีเป้าหมายอยู่ที่คุณภาพของผู้เรียน
2. การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการ
และการทำงานของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา
3. การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา
(สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543ก: 11)

จากหลักการดังกล่าวข้างต้น แสดงว่าการประกันคุณภาพเป็นเรื่องที่ต้องเกี่ยวข้องกับการ
ทำงานของบุคลากรทุกคน และเมื่อพิจารณาถึงเงื่อนไขของความสำเร็จของการประกันคุณภาพอัน
ได้แก่ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร การทำงานเป็นทีม การสร้างความตระหนักและความรู้ความเข้าใจ
การกำหนดผู้รับผิดชอบ การวางแผน และกำกับดูแล การมีส่วนร่วม และการปรึกษาหารือกับผู้
ที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543ก: 53-55) จะเห็นได้ว่า ความสำเร็จ
ของการประกันคุณภาพขึ้นอยู่กับการทำงานด้านการประกันคุณภาพของคน ถ้าหากคนมีความ
พึงพอใจในงานประกันคุณภาพก็จะมุ่งมั่น ทุ่มเท เสียสละ รับผิดชอบการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลัง
ความสามารถ ในทางกลับกันถ้าคนขาดความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานประกันคุณภาพ ก็จะขาดการ
ทุ่มเท เสียสละ รับผิดชอบ งานประกันคุณภาพก็จะไม่บรรลุเป้าหมาย ความพึงพอใจของคนจึงมี
ส่วนสัมพันธ์กับการประกันคุณภาพเป็นอย่างมาก

โดยสรุปจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจและการประกันคุณภาพการศึกษา พบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจงานและการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ดังนี้

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ แบ่งเป็น ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านบุคคลประกอบด้วย ลักษณะทางประชากร ความสามารถ บุคลิกภาพ การรับรู้ ทักษะ ค่านิยม ความเหมาะสมกับงานของบุคคล ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมแบ่งเป็น สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับงาน และสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับสภาพการทำงาน สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับงานหรือปัจจัยภายในประกอบด้วย ลักษณะของงาน ความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบในงาน ความเจริญก้าวหน้า คุณค่าของงาน สถานภาพของงาน ความต้องการของงาน เป็นต้น ส่วนสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับสภาพการทำงานหรือปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้าของบทบาท โครงสร้างและขนาดขององค์การ ค่าจ้าง ความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างเพื่อนร่วมงาน การนิเทศงาน การควบคุมงาน การมีส่วนร่วมในงาน นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา ภาวะผู้นำ เป็นต้น

การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน พบว่า สถานศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนของกระบวนการประกันคุณภาพภายใน เริ่มตั้งแต่การพัฒนาระบบควบคุมคุณภาพภายใน การตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพ และปรับปรุงแก้ไข โดยแต่ละสถาบันได้กำหนดรายละเอียดปลีกย่อยให้สอดคล้องกับบริบทของแต่ละสถานศึกษา สรุปเป็นขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาได้เป็น 3 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นเตรียมการ 2) ขั้นตอนการดำเนินการ และ 3) ขั้นการรายงาน

ในการวิจัยครั้งนี้จึงได้กำหนดปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจงาน คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ในการประกันคุณภาพ
2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน ซึ่งได้แก่ งานที่ต้องใช้ทักษะความสามารถที่หลากหลาย งานที่มีความสำคัญ งานที่ให้อิสระในการปฏิบัติ งานที่ให้ผลย้อนกลับ
3. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการทำงาน ได้แก่ ผลตอบแทน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การมีส่วนร่วม การควบคุม

ปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นนี้คาดว่าจะจะเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง 3 ขั้นตอน คือ การเตรียมการ การดำเนินการ และการรายงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง สังกัดกระทรวงสาธารณสุข และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง สังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ที่ปฏิบัติงานจริงในวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 15 แห่งจำนวนทั้งสิ้น 562 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อาจารย์ที่ปฏิบัติงานจริงในวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุขจำนวน 15 แห่ง จำนวน 300 คน ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างนี้ได้มาจากการคำนวณตามสูตรของยามานะ (Yamane, 1973 อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2540: 71) ในกรณีที่ประชากรมีจำนวนที่แน่นอน (Finite Population) โดยให้มีค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

N = ขนาดของประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

จากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 234 คน แต่เพื่อให้สะดวกต่อการคำนวณจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน โดยการสุ่มตัวอย่างในแต่ละขั้นตอนใช้วิธีสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) จากอาจารย์ในแต่ละวิทยาลัยให้ได้จำนวนตามสัดส่วนเป็นเกณฑ์ (Probability Proportional to size)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

2.1 ข้อมูลทั่วไปของประชากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ในการประกันคุณภาพ แบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ และแบบปลายปิด

2.2 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในของวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง สังกัดกระทรวงสาธารณสุข รวมทั้งสิ้น 66 ข้อ โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 2 ส่วนย่อย ดังนี้

2.2.1 ข้อมูลด้านลักษณะงานประกันคุณภาพ 4 มิติ จำนวน 21 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ข้อคำถามจะแยกตามมิตินี้

ด้านการใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลายของงาน	6	ข้อ
ด้านความสำคัญของงาน	5	ข้อ
ด้านความเป็นอิสระของงาน	5	ข้อ
ด้านข้อมูลย้อนกลับของงาน	5	ข้อ

โดยให้ค่าคะแนนคำถามเชิงบวก (Positive) และคำถามเชิงลบ (Negative) ดังนี้

การให้คะแนน	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
เห็นด้วยมากที่สุด	5	1
เห็นด้วยมาก	4	2
เห็นด้วยปานกลาง	3	3
เห็นด้วยน้อย	2	4
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	5

2.2.2 ข้อมูลด้านสภาพแวดล้อมในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน
จำนวน 45 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) 5 ระดับ ข้อคำถาม
จะแยกตามมิติต่าง ๆ ดังนี้

ด้านผลตอบแทนจากการดำเนินการประกันคุณภาพ	9	ข้อ
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการดำเนินงานประกันคุณภาพ	8	ข้อ
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการดำเนินการประกันคุณภาพ	9	ข้อ
ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพ	14	ข้อ
ด้านการควบคุมการดำเนินการประกันคุณภาพ	5	ข้อ

โดยให้ค่าคะแนนคำถามเชิงบวก (Positive) และคำถามเชิงลบ (Negative) ดังนี้

การให้คะแนน	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
เห็นด้วยมากที่สุด	5	1
เห็นด้วยมาก	4	2
เห็นด้วยปานกลาง	3	3
เห็นด้วยน้อย	2	4
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	5

2.3 ข้อมูลความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
ของวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง สังกัดกระทรวงสาธารณสุข รวมทั้งสิ้น 35 ข้อ ลักษณะข้อคำถาม
เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ข้อคำถามจะแยกตามมิติดังนี้

ด้านการเตรียมการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน	5	ข้อ
ด้านการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน	26	ข้อ
ด้านการรายงานการประกันคุณภาพภายใน	4	ข้อ

โดยให้ค่าคะแนนคำถามเชิงบวก (Positive) และคำถามเชิงลบ (Negative) ดังนี้

การให้คะแนน	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
พึงพอใจมากที่สุด	5	1
พึงพอใจมาก	4	2
พึงพอใจปานกลาง	3	3
พึงพอใจน้อย	2	4
พึงพอใจน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแบ่งระดับความคิดเห็นต่อลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้งการวัดระดับของความพึงพอใจจะการใช้การตัดสินใจแบบอิงเกณฑ์ในการแปลผลคะแนน โดยใช้ค่าคะแนนสูงสุดลบด้วยค่าคะแนนต่ำสุดและหารด้วยจำนวนระดับที่ต้องการแบ่ง เพื่อหาช่วงคะแนนเมื่อได้ค่าช่วงคะแนนแล้วจึงนำมากำหนดเกณฑ์การให้คะแนนและแปลผลคะแนน

$$\begin{aligned} \text{ช่วงคะแนน} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการแบ่ง}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

จะได้เกณฑ์คะแนน ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับ
1.00 – 1.79	น้อยที่สุด
1.80 – 2.59	น้อย
2.60 – 3.39	ปานกลาง
3.40 – 4.19	มาก
4.20 – 5.00	มากที่สุด

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

3.1 หาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบให้มีเนื้อหาตรงตามที่ต้องการวัด และความชัดเจนของภาษา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์

3.2 หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับอาจารย์ที่มีลักษณะเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Coefficient Alpha of Conbach) ดังสูตร

$$r_{tt} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

- เมื่อ r_{tt} = ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
 k = จำนวนข้อคำถาม
 S_i^2 = ความแปรปรวนของคะแนนในแต่ละข้อคำถาม
 S_t^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ

ผลการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

1. แบบวัดคุณลักษณะงานประกันคุณภาพภายใน 4 มิติ

- ด้านการใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลายในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ 0.80
- ด้านความสำคัญของงานประกันคุณภาพภายใน ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.76
- ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ 0.75
- ด้านข้อมูลย้อนกลับของงานประกันคุณภาพภายใน ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ 0.75

2. แบบวัดสภาพแวดล้อมในการดำเนินการประกันคุณภาพ 5 มิติ

- ด้านผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ 0.87
- ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ 0.87
- ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ 0.87
- ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ 0.95
- ด้านการควบคุมการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ 0.83

3. แบบวัดความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพ ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ 0.94

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

- 4.1 ผู้วิจัยนำหนังสือจากคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล ส่งถึงผู้อำนวยการวิทยาลัยต่าง ๆ ในเครือข่ายภาคกลาง เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล
- 4.2 ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลางทั้ง 15 แห่งทางไปรษณีย์ เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งแจ้งกำหนดวันในการขอรับแบบสอบถามคืนภายใน 2 สัปดาห์ โดยขอความร่วมมือฝ่ายบริหารงานทั่วไปหรือฝ่ายงานวิจัยของวิทยาลัยฯ ให้รวบรวมแบบสอบถามไว้ และผู้วิจัยจะไปรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเองตามวันเวลาที่กำหนด
- 4.3 ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล และให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด
- 4.4 นำข้อมูลที่รวบรวมได้ทั้งหมดลงรหัสในแบบลงรหัส (Coding Form)
- 4.5 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ พร้อมทั้งบันทึกลงในแผ่นดิสก์

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 9.0 ในการประมวลผลข้อมูล โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

- 5.1 ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ศึกษาวิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
- 5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานประกันคุณภาพ สภาพแวดล้อมในการดำเนินการประกันคุณภาพ วิเคราะห์โดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
- 5.3 ข้อมูลความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และการแจกแจงความถี่
- 5.4 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง วิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง รวมทั้งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของอาจารย์ในการดำเนินการประกันคุณภาพวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ส่งให้กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนทั้งสิ้น 350 ชุด ได้รับกลับคืนมา และมีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์สำหรับที่จะใช้เป็นข้อมูลในการวิจัย คัดเลือกไว้จำนวน 300 ชุด คิดเป็นร้อยละ 85.71 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด ผลการวิจัยจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของอาจารย์วิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง
2. ปัจจัยด้านลักษณะงานประกันคุณภาพภายใน 4 มิติ ได้แก่ การใช้ทักษะความสามารถที่หลากหลายในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน ความสำคัญของงานประกันคุณภาพภายใน ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน ข้อมูลย้อนกลับของงานประกันคุณภาพภายใน
3. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานประกันคุณภาพภายใน 5 มิติ ได้แก่ ผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน การมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน การควบคุมการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน
4. ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง
5. ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการทำนายความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง

1. ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล

ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของอาจารย์เป็นข้อมูลแสดงลักษณะของ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ในการประกันคุณภาพ จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของอาจารย์ ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละของอาจารย์ จำแนกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	33	11.00
หญิง	267	89.00
อายุ (ปี)		
น้อยกว่า 25	7	2.30
25 – 29	43	14.40
30 – 34	93	31.00
35 – 39	59	19.60
40 – 44	36	12.00
45 – 49	43	14.40
ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป	19	6.30
\bar{X} = 36.68 S.D. = 7.78 Min = 22 Max = 57		
สถานภาพสมรส		
โสด	143	47.70
สมรส	155	51.70
หม้าย หย่า แยก	2	0.70
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	0.30
ปริญญาตรี	61	20.30
ปริญญาโท	231	77.00
ปริญญาเอก	7	2.30

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละของอาจารย์ จำแนกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (ปี)		
≤ 5	46	15.30
6 – 10	122	40.70
11 - 15	51	17.00
16 - 20	54	18.00
> 20	27	9.00
$\bar{X} = 11.51$ S.D. = 6.25 Min = 1 Max = 32		
ตำแหน่งหน้าที่ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ		
ประธานกรรมการ/หัวหน้าคณะทำงาน	18	6.00
กรรมการ/คณะทำงาน	152	50.70
ไม่มีตำแหน่งหน้าที่โดยตรง	121	40.30
ไม่ระบุ	9	3.00

จากตารางที่ 1 พบว่า อาจารย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากที่สุด (ร้อยละ 89.00) มีอายุ 30 – 34 ปีมากที่สุด (ร้อยละ 31.00) โดยมีอายุเฉลี่ย 36.68 ปี ($\bar{X} = 36.68$, S.D. = 7.78) และมีสถานภาพสมรสคู่มากที่สุด (ร้อยละ 51.70) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท มากที่สุด (ร้อยละ 77.00) รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 20.30) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คือ 6-10 ปี (ร้อยละ 40.70) โดยมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานเฉลี่ย 11.51 ปี ($\bar{X} = 11.51$, S.D. = 6.25) กลุ่มตัวอย่างมีตำแหน่งหน้าที่ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกรรมการ/คณะทำงานมากที่สุด (ร้อยละ 50.70) รองลงมาคือ ไม่มีตำแหน่งหน้าที่โดยตรงในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา (ร้อยละ 40.30)

2. ปัจจัยด้านลักษณะงานประกันคุณภาพภายใน

ปัจจัยด้านลักษณะงานประกันคุณภาพภายใน ประกอบด้วย 4 มิติ ได้แก่ การใช้ทักษะความสามารถที่หลากหลายในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน ความสำคัญของงานประกันคุณภาพภายใน ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน ข้อมูลย้อนกลับของงานประกันคุณภาพภายใน ผลการศึกษามีดังนี้

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยลักษณะงานประกันคุณภาพภายใน ด้านการใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลาย จำแนกเป็นรายชื่อ

ลักษณะงานประกันคุณภาพภายใน ด้านการใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลาย	เห็นด้วย					\bar{X}	SD	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.งานประกันคุณภาพภายใน ต้องใช้ทักษะการทำงานเป็นทีม	59.00 (177)	34.30 (103)	5.70 (17)	1.00 (3)	0 (0)	4.51	0.65	มากที่สุด
2.งานประกันคุณภาพภายใน ต้องอาศัยมนุษยสัมพันธ์	58.00 (174)	36.30 (109)	4.70 (14)	1.00 (3)	0 (0)	4.51	0.64	มากที่สุด
3.ผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในต้องมีทักษะเชิงระบบซึ่งใช้ความสามารถหลายด้าน	47.30 (142)	45.00 (135)	7.70 (23)	0 (0)	0 (0)	4.40	0.63	มากที่สุด
4.ภาวะผู้นำของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญในการทำงานประกันคุณภาพภายใน	46.70 (140)	43.70 (131)	9.00 (27)	0.30 (1)	0.30 (1)	4.36	0.69	มากที่สุด
5.งานประกันคุณภาพภายใน เป็นงานที่เปิดโอกาสให้ใช้ความรู้ความสามารถ	16.00 (48)	57.70 (173)	25.00 (75)	1.00 (3)	0.30 (1)	3.88	0.68	มาก

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย
ลักษณะงานประกันคุณภาพภายใน ด้านการใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลาย
จำแนกเป็นรายชื่อ (ต่อ)

ลักษณะงานประกันคุณภาพภายใน ด้านการใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลาย	เห็นด้วย					\bar{x}	SD	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
6.ต้องใช้ความชำนาญแต่ละด้านเป็นพิเศษประกอบกัน	10.30	50.70	34.70	4.30	0	3.67	0.72	มาก
	(31)	(152)	(104)	(13)	(0)			
รวม						4.22	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่าในภาพรวมอาจารย์ส่วนมากเห็นว่างานประกันคุณภาพภายในเป็นงานที่มีการใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลายอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยการใช้ทักษะและความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความมีมนุษยสัมพันธ์ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดและเท่ากัน คือ เท่ากับ 4.51 รองลงมาอาจารย์เห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพต้องใช้ทักษะเชิงระบบซึ่งใช้ความสามารถหลายด้าน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ส่วนด้านการใช้ความชำนาญแต่ละด้านเป็นพิเศษประกอบกันมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือเท่ากับ 3.67 แสดงให้เห็นว่าอาจารย์เห็นว่าลักษณะงานประกันคุณภาพภายในต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม มีมนุษยสัมพันธ์ มากกว่าการเปิดโอกาสให้บุคลากรใช้ความรู้ความสามารถ และใช้ความชำนาญแต่ละด้านเป็นพิเศษ

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย
ลักษณะงานประกันคุณภาพภายใน ด้านความสำคัญของงาน จำแนกเป็นรายชื่อ

ลักษณะงานประกันคุณภาพภายในด้านความสำคัญของงาน	เห็นด้วย					\bar{X}	SD	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.งานประกันคุณภาพภายในส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพของผลผลิตทางการศึกษาของวิทยาลัย	52.70 (158)	35.30 (106)	11.00 (33)	0.30 (1)	0.70 (2)	4.39	0.75	มากที่สุด
2.งานประกันคุณภาพภายในช่วยสร้างชื่อเสียงและการยอมรับให้แก่วิทยาลัย	47.70 (143)	41.30 (124)	9.30 (28)	1.70 (5)	0 (0)	4.35	0.72	มากที่สุด
3.งานประกันคุณภาพภายในเป็นงานที่ส่งผลต่อคุณภาพของบริการด้านสุขภาพของประชาชน	32.00 (96)	40.70 (122)	24.00 (72)	2.30 (7)	1.00 (3)	4.00	0.86	มาก
4.งานประกันคุณภาพภายในช่วยให้มีโอกาสดพัฒนาตนเอง	16.00 (48)	48.00 (144)	29.30 (88)	5.30 (16)	1.30 (4)	3.72	0.84	มาก
5.ได้ฝึกฝนและเรียนรู้เพิ่มขึ้นจากการทำงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน	10.30 (31)	42.30 (127)	37.00 (111)	9.00 (27)	1.30 (4)	3.51	0.85	มาก
รวม						3.99	0.58	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ในภาพรวมอาจารย์เห็นว่างานประกันคุณภาพภายในเป็นงานที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด อาจารย์เห็นว่า งานประกันคุณภาพภายในส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพของผลผลิตทางการศึกษา และช่วยสร้างชื่อเสียงและการยอมรับให้แก่วิทยาลัยมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และ 4.35 ตามลำดับ ส่วนความสำคัญของงานในเรื่องของการที่บุคลากรได้ฝึกฝนและเรียนรู้เพิ่มขึ้นจากการทำงานประกันคุณภาพภายใน มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เท่ากับ 3.51

แสดงให้เห็นว่าอาจารย์เห็นว่าลักษณะงานประกันคุณภาพภายในส่งผลหรือมีความสำคัญต่อวิทยาลัย โดยส่วนรวมมากกว่าส่งผลต่ออาจารย์โดยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย
ลักษณะงานประกันคุณภาพภายใน ด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน
จำแนกเป็นรายข้อ

ลักษณะงานประกันคุณภาพภายในด้านความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	เห็นด้วย					\bar{X}	SD	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.มีอำนาจหน้าที่เหมาะสมกับงานประกันคุณภาพที่รับผิดชอบ	5.00 (15)	39.70 (119)	42.00 (126)	10.00 (30)	3.30 (10)	3.33	0.85	ปานกลาง
2.สามารถริเริ่ม สร้างสรรค์งานด้วยการพิจารณาไตร่ตรองของตนเอง	6.70 (20)	35.00 (105)	41.00 (123)	14.30 (43)	3.00 (9)	3.28	0.90	ปานกลาง
3.ทำงานประกันคุณภาพภายใต้การควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิดของผู้บังคับบัญชา	7.00 (21)	27.30 (82)	49.70 (149)	14.00 (42)	2.00 (6)	3.23	0.85	ปานกลาง
4.มีอิสระในการวางแผน กำหนดวิธีดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมายด้วยตนเอง	8.70 (26)	27.00 (81)	43.70 (131)	17.30 (52)	3.30 (10)	3.20	0.94	ปานกลาง
5.สามารถตัดสินใจ ปรับปรุงแก้ไขงานตามดุลยพินิจของตนเอง โดยไม่กระทบโครงสร้างการบริหารของวิทยาลัย	4.30 (13)	29.70 (89)	38.70 (116)	21.70 (65)	5.70 (17)	3.05	0.96	ปานกลาง
รวม						3.22	0.66	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า ในภาพรวมอาจารย์เห็นว่างานประกันคุณภาพภายในเป็นงานที่มีความอิสระในการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยอาจารย์เห็นว่า การมีอำนาจหน้าที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ และสามารถริเริ่มสร้างสรรค์งานด้วยการไตร่ตรองของตนเอง มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดและรองลงมาคือ เท่ากับ 3.33 และ 3.28 ตามลำดับ ส่วนความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานในเรื่องของการสามารถตัดสินใจ ปรับปรุง แก้ไขงานตามดุลยพินิจของตนเอง โดยไม่กระทบโครงสร้างการบริหารของวิทยาลัยของตนเอง มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เท่ากับ 3.05 แสดงว่าอาจารย์เห็นว่า ลักษณะงานประกันคุณภาพภายในมีความอิสระในการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ และมีอิสระในการริเริ่ม สร้างสรรค์งานด้วยตนเอง มากกว่าการมีอิสระในการตัดสินใจ ปรับปรุง แก้ไขงานตามดุลยพินิจของตน

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย
ลักษณะงานประกันคุณภาพภายใน ด้านข้อมูลย้อนกลับของงาน จำแนกเป็นรายข้อ

ลักษณะงานประกันคุณภาพภายในด้านข้อมูลย้อนกลับของงาน	เห็นด้วย					\bar{X}	SD	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ข้อมูลย้อนกลับมีประโยชน์ต่อการปรับปรุงงานด้านประกันคุณภาพ	43.00 (129)	46.70 (140)	8.30 (25)	1.30 (4)	0.70 (2)	4.30	0.73	มากที่สุด
2. ข้อมูลย้อนกลับมีประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเอง	43.70 (131)	44.00 (132)	10.30 (31)	1.30 (4)	0.70 (2)	4.29	0.76	มากที่สุด
3. หลังทำงานประกันคุณภาพเสร็จสามารถทราบจุดอ่อนจุดแข็ง แนวทางการแก้ไขปรับปรุงได้	15.00 (45)	59.30 (178)	19.30 (58)	5.00 (15)	1.30 (4)	3.82	0.79	มาก
4. การทำงานประกันคุณภาพมีการวิจารณ์เชิงสร้างสรรค์	17.00 (51)	46.30 (139)	29.70 (89)	6.30 (19)	0.70 (2)	3.73	0.84	มาก

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย
ลักษณะงานประกันคุณภาพภายใน ด้านข้อมูลย้อนกลับของงาน จำแนกเป็นรายข้อ(ต่อ)

ลักษณะงานประกันคุณภาพ ภายในด้านข้อมูลย้อนกลับ ของงาน	เห็นด้วย					\bar{x}	SD	ระดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
5.หลังทำงานประกันคุณภาพ เสร็จสามารถรับรู้ประสิทธิ- ผลของงานด้วยตนเอง โดย ไม่ต้องรอผู้อื่นบอก	9.00 (27)	53.70 (161)	28.70 (86)	7.30 (22)	1.30 (4)	3.62	0.80	มาก
รวม						3.95	0.60	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ในภาพรวมอาจารย์เห็นว่างานประกันคุณภาพภายในเป็นงานที่มี
การให้ข้อมูลย้อนกลับอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
ทุกข้ออยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยอาจารย์เห็นว่าข้อมูลย้อนกลับมีประโยชน์ต่อการปรับปรุง
งานประกันคุณภาพ และมีประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเอง มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดและรองลงมาคือ
เท่ากับ 4.30 และ 4.29 ตามลำดับ ส่วนการที่ข้อมูลย้อนกลับทำให้สามารถรับรู้ประสิทธิผลของงาน
ได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องรอให้ผู้อื่นบอก มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เท่ากับ 3.62 แสดงว่าอาจารย์เห็น
ว่าข้อมูลย้อนกลับของงานประกันคุณภาพภายในมีประโยชน์ทั้งต่อการปรับปรุงงานโดยส่วนรวม
และต่อการพัฒนาตนเองของอาจารย์

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านลักษณะงานประกันคุณภาพภายใน
จำแนกเป็นรายด้าน

ลักษณะงานประกันคุณภาพภายใน	\bar{X}	SD	ระดับ
การใช้ทักษะความสามารถที่หลากหลายในการปฏิบัติงาน	4.22	0.46	มากที่สุด
ความสำคัญของงาน	3.99	0.58	มาก
ข้อมูลย้อนกลับของงาน	3.95	0.60	มาก
ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	3.22	0.66	ปานกลาง
รวม	3.86	0.44	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า อาจารย์เห็นว่างานประกันคุณภาพภายในเป็นงานที่มีการใช้ทักษะความสามารถที่หลากหลายในการปฏิบัติงานมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 รองลงมาคือ ความสำคัญของงาน และข้อมูลย้อนกลับของงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และ 3.95 ตามลำดับ ส่วนความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เท่ากับ 3.22 แสดงว่าอาจารย์เห็นว่างานประกันคุณภาพภายในเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะความสามารถที่หลากหลายเป็นงานที่มีความสำคัญ และสามารถให้ข้อมูลย้อนกลับของงาน มากกว่าความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน

3. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานประกันคุณภาพภายใน

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานประกันคุณภาพภายใน ประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ ผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน การมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน และการควบคุมการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ผลการศึกษามีดังนี้

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานประกันคุณภาพภายใน ด้านผลตอบแทนจากการปฏิบัติงาน จำแนกเป็นรายชื่อ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	เห็นด้วย					\bar{x}	SD	ระดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.งานประกันคุณภาพภายใน ช่วยให้บุคลากรในวิทยาลัย มีผลงานที่เป็นรูปธรรม ชัดเจนขึ้น	19.00 (57)	54.70 (164)	22.00 (66)	3.00 (9)	1.30 (4)	3.87	0.80	มาก
2.วิทยาลัยได้รับการยอมรับ มากขึ้น เมื่อดำเนินการ ประกันคุณภาพภายใน	17.00 (51)	43.70 (131)	33.00 (99)	6.00 (18)	0.30 (1)	3.71	0.83	มาก
3.รู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติ งานประกันคุณภาพภายใน	18.70 (56)	38.70 (116)	34.70 (104)	5.30 (16)	2.70 (8)	3.65	0.93	มาก
4.งานประกันคุณภาพภายใน ที่ทำช่วยให้ท่านได้รับการ พัฒนา	11.00 (33)	49.30 (148)	32.30 (97)	6.30 (19)	1.00 (3)	3.63	0.80	มาก
5.งานประกันคุณภาพภายใน ที่ทำอยู่มีคนอื่นรับรู้เสมอ	3.70 (11)	33.30 (100)	49.30 (148)	12.30 (37)	1.30 (4)	3.26	0.77	ปาน กลาง
6.งานประกันคุณภาพภายใน ที่ทำช่วยสร้างชื่อเสียงและ การยอมรับให้กับตัวท่าน	6.30 (19)	27.30 (82)	51.00 (153)	12.30 (37)	3.00 (9)	3.22	0.85	ปาน กลาง
7.ได้รับการยอมรับทั้งส่วนตัว และผลงานจากการปฏิบัติ งานประกันคุณภาพภายใน	3.70 (11)	25.70 (77)	54.00 (162)	14.70 (44)	2.00 (6)	3.14	0.78	ปาน กลาง
8.งานประกันคุณภาพภายใน ที่ทำช่วยให้ท่านมีโอกาส เจริญก้าวหน้า	5.00 (15)	25.70 (77)	49.70 (149)	16.30 (49)	3.30 (10)	3.13	0.86	ปาน กลาง

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานประกันคุณภาพภายใน ด้านผลตอบแทนจากการปฏิบัติงาน จำแนกเป็นรายชื่อ (ต่อ)

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	เห็นด้วย					\bar{x}	SD	ระดับ
	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย			
ประกันคุณภาพภายในด้านผล	มากที่สุด		กลาง		ที่สุด			
ตอบแทนจากการปฏิบัติงาน								
9.ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสได้รับ	8.30	18.70	44.30	20.70	8.00	2.99	1.02	ปาน
การพิจารณาความดีความ	(25)	(56)	(133)	(62)	(24)			กลาง
ชอบประจำปีเป็นพิเศษ								
รวม						3.40	0.59	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ในภาพรวมอาจารย์มีความเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานประกันคุณภาพภายในในด้านผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ทุกชื่ออยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยอาจารย์เห็นว่าผลตอบแทนที่ทำให้บุคลากรมีผลงานเป็นรูปธรรม และวิทยาลัยได้รับการยอมรับมากขึ้น มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดและรองลงมาคือ เท่ากับ 3.87 และ 3.71 ตามลำดับ ส่วนผลตอบแทนที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสได้รับการพิจารณาความดีความชอบเป็นพิเศษมีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ เท่ากับ 2.99 แสดงว่าอาจารย์เห็นว่า ผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในเป็นผลตอบแทนที่ให้ประโยชน์ต่อหน่วยงานโดยส่วนรวมมากกว่าผลตอบแทนที่ส่วนบุคคลพึงจะได้รับ

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานประกันคุณภาพภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกเป็นรายชื่อ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกันคุณภาพภายใน ด้าน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	เห็นด้วย					\bar{x}	SD	ระดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.สถานที่ทำงานมีแสงสว่าง อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน อย่างมีประสิทธิภาพ	9.70 (29)	38.30 (115)	32.00 (96)	13.30 (40)	6.70 (20)	3.31	1.04	ปาน กลาง
2.สถานที่ทำงานเป็นระเบียบ สะอาด น่าทำงาน	6.00 (18)	34.70 (104)	37.30 (112)	15.00 (45)	7.00 (21)	3.18	0.99	ปาน กลาง
3.สถานที่ทำงานมีเครื่องมือ เครื่องใช้เหมาะสม และ เพียงพอ	6.70 (20)	30.70 (92)	40.30 (121)	15.00 (45)	7.30 (22)	3.14	1.00	ปาน กลาง
4.สถานที่เป็นส่วนสำคัญในการ ดำเนินการเกี่ยวกับการ ประกันคุณภาพภายใน	9.70 (29)	29.30 (88)	31.00 (93)	21.30 (64)	8.70 (26)	3.10	1.11	ปาน กลาง
5.สถานที่ทำงานประกัน คุณภาพภายในเป็นเอกเทศ	9.00 (27)	27.30 (82)	34.00 (102)	21.70 (65)	8.00 (24)	3.08	1.08	ปาน กลาง
6.สถานที่ทำงานมีการจัดซื้อ วัสดุสารสนเทศที่เรียกใช้ได้ รวดเร็ว และเชื่อถือได้	4.00 (12)	25.00 (75)	43.70 (131)	18.00 (54)	9.30 (28)	2.96	0.98	ปาน กลาง
7.เจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพ เพียงพอกับปริมาณงานที่ รับผิดชอบ	3.00 (9)	23.70 (71)	36.00 (108)	25.30 (76)	12.00 (36)	2.80	1.03	ปาน กลาง



ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานประกันคุณภาพภายใน ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกเป็นรายชื่อ(ต่อ)

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกันคุณภาพภายใน ด้าน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	เห็นด้วย					\bar{X}	SD	ระดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
8.งานประกันคุณภาพภายใน ไม่มีงานที่ต้องปฏิบัติมาก ตลอดเวลา	13.70 (41)	45.70 (137)	31.70 (95)	8.00 (24)	1.00 (3)	2.37	0.85	น้อย
รวม						2.99	0.73	ปาน กลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า ในภาพรวมอาจารย์มีความเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานประกันคุณภาพภายในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยอาจารย์เห็นว่าสภาพแวดล้อมทางกายภาพในเรื่องของสถานที่ทำงานมีแสงสว่าง อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเรื่องของสถานที่ทำงานเป็นระเบียบ สะอาด น่าทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดและรองลงมาคือ เท่ากับ 3.31 และ 3.18 ตามลำดับ ส่วนในเรื่องของการทำงานประกันคุณภาพภายใน อาจารย์เห็นว่า ไม่มีงานต้องปฏิบัติมากตลอดเวลา มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เท่ากับ 2.37 สรุปได้ว่า ในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในอาจารย์ให้ความสำคัญต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพด้านสุขลักษณะของสถานที่ทำงานมากกว่าการมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่เหมาะสมพอเพียง การจัดข้อมูลสารสนเทศ และการมีเจ้าหน้าที่เพียงพอกับปริมาณงาน

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานประกันคุณภาพภายใน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จำแนกเป็นรายชื่อ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกันคุณภาพภายใน ด้าน	เห็นด้วย					\bar{x}	SD	ระดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.เพื่อนร่วมงานแข่งขันกัน ทำงาน เพื่อเอาชนะซึ่งกัน และกัน	1.30 (4)	11.00 (33)	28.00 (84)	38.70 (116)	21.00 (63)	3.67	0.97	มาก
2.ท่านและเพื่อนร่วมงาน ร่วมกันทำงานเป็นทีม	10.30 (31)	47.00 (141)	37.70 (113)	3.70 (11)	1.30 (4)	3.61	0.77	มาก
3.เพื่อนร่วมงานมีส่วนที่ช่วย สนับสนุนงานให้ประสบ ความสำเร็จ	8.30 (25)	46.00 (138)	39.30 (118)	5.70 (17)	0.70 (2)	3.56	0.75	มาก
4.ท่านกับเพื่อนร่วมงานมี ความเข้าใจและยอมรับซึ่ง กันและกัน	7.70 (23)	47.30 (142)	39.70 (119)	3.30 (10)	2.00 (6)	3.55	0.77	มาก
5.ท่านและเพื่อนร่วมงาน ยินดีรับผิดชอบร่วมกัน เมื่องาน เกิดความผิดพลาด	5.00 (15)	51.70 (155)	37.00 (111)	5.30 (16)	1.00 (3)	3.54	0.72	มาก
6.การทำงานร่วมกันเป็นไป ด้วยความราบรื่น	7.30 (22)	43.30 (130)	43.30 (130)	4.00 (12)	2.00 (6)	3.50	0.77	มาก
7.ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน ร่วมงาน เป็นมิตร อ่อน น้อม	5.00 (15)	38.30 (115)	49.00 (147)	6.30 (19)	1.30 (4)	3.39	0.74	ปาน กลาง
8.ท่านและเพื่อนร่วมงานมี ความรักในหมู่คณะ	4.00 (12)	40.00 (120)	48.70 (146)	5.70 (17)	1.70 (5)	3.39	0.73	ปาน กลาง

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานประกันคุณภาพภายใน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จำแนกเป็นรายชื่อ(ต่อ)

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	เห็นด้วย					\bar{x}	SD	ระดับ
	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย			
ประกันคุณภาพภายใน ด้าน	ที่สุด		กลาง		ที่สุด			
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล								
9.ท่านและเพื่อนร่วมงาน	2.70	39.30	50.30	7.30	0.30	3.37	0.67	ปาน
ได้รับการยอมรับในเรื่อง	(8)	(118)	(151)	(22)	(1)			กลาง
ผลงาน								
รวม						3.51	0.55	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ในภาพรวมอาจารย์มีความเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานประกันคุณภาพภายในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยอาจารย์เห็นว่าเพื่อนร่วมงานไม่ได้มุ่งแข่งขันกันทำงานเพื่อเอาชนะซึ่งกันและกัน มีการร่วมกันทำงานเป็นทีม มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดและรองลงมาคือ เท่ากับ 3.67 และ 3.61 ตามลำดับ ส่วนในเรื่องของการที่อาจารย์และเพื่อนร่วมงานได้รับการยอมรับในเรื่องผลงาน มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เท่ากับ 3.37 จากรายละเอียดในตารางแสดงว่าในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในอาจารย์เห็นว่าไม่มีการแข่งขันกันทำงานเพื่อเอาชนะซึ่งกันและกัน มีการร่วมกันทำงานเป็นทีม มีการสนับสนุนการทำงานของเพื่อนให้สำเร็จ มีความเข้าใจยอมรับซึ่งกันและกัน มีการรับผิดชอบร่วมกันเมื่องานผิดพลาด ทำให้การทำงานร่วมกันเป็นไปด้วยความราบรื่น

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย
สภาพแวดล้อมในการทำงานประกันคุณภาพภายใน ด้านการมีส่วนร่วม จำแนก
เป็นรายชื่อ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกันคุณภาพภายใน ด้าน	เห็นด้วย					\bar{X}	SD	ระดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.ร่วมประชุมสัมมนา รับ ทราบนโยบายงานประกัน คุณภาพภายในจากหน่วย งานต้นสังกัด	12.70 (38)	41.00 (123)	26.70 (80)	13.30 (40)	6.30 (19)	3.40	1.07	มาก
2.ร่วมในการศึกษาตนเอง และจัดทำรายงานการ ศึกษาตนเองหรือรายงาน ประจำปี	12.70 (38)	33.70 (101)	31.30 (94)	15.30 (46)	7.00 (21)	3.30	1.09	ปาน กลาง
3.ร่วมประชุมสัมมนา วาง แผนกำหนดแนวทางการ ประกันคุณภาพภายใน อย่างสม่ำเสมอ	11.70 (35)	34.30 (103)	30.70 (92)	16.30 (49)	7.00 (21)	3.27	1.09	ปาน กลาง
4.ร่วมกำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย วัตถุประสงค์ ด้านคุณภาพ	14.00 (42)	32.30 (97)	29.70 (89)	15.00 (45)	9.00 (27)	3.27	1.15	ปาน กลาง
5.ร่วมประชุมสัมมนา เสริม สร้างความรู้ความเข้าใจใน งานประกันคุณภาพทั้งภายใน และภายนอกวิทยาลัย	10.00 (30)	31.70 (95)	34.00 (102)	19.00 (57)	5.30 (16)	3.22	1.04	ปาน กลาง

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานประกันคุณภาพภายใน ด้านการมีส่วนร่วม จำแนกเป็นรายชื่อ (ต่อ)

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกันคุณภาพภายใน ด้าน การมีส่วนร่วม	เห็นด้วย					\bar{X}	SD	ระดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
6.ร่วมแก้ไขปรับปรุงจุดอ่อน เสริมจุดแข็งของวิทยาลัย จากผลการประเมินคุณภาพ	5.30 (16)	36.30 (109)	34.00 (102)	17.70 (53)	6.70 (20)	3.16	1.00	ปาน กลาง
7.ร่วมให้คำปรึกษา แนะนำ การประกันคุณภาพแก่ เพื่อนร่วมงาน	4.70 (14)	30.70 (92)	37.70 (113)	16.00 (48)	11.00 (33)	3.02	1.05	ปาน กลาง
8.ร่วมในการพัฒนาเครื่อง มือประเมินคุณภาพ	5.70 (17)	31.00 (93)	34.30 (103)	16.30 (49)	12.70 (38)	3.01	1.10	ปาน กลาง
9.ร่วมกำหนดระบบและ กลไกการประกันคุณภาพ ภายใน	6.00 (18)	31.00 (93)	32.30 (97)	19.30 (58)	11.30 (34)	3.01	1.10	ปาน กลาง
10.ร่วมกำหนดองค์ประกอบ คุณภาพ/ดัชนีปัจจัยคุณภาพ เกณฑ์การตรวจสอบเกณฑ์ การประเมินคุณภาพภายใน	6.70 (20)	33.00 (99)	28.00 (84)	17.70 (53)	14.70 (44)	2.99	1.17	ปาน กลาง
11.ร่วมประสานงานกับทั้ง บุคลากรภายในและภายใน นอกวิทยาลัย	4.30 (13)	28.00 (84)	35.70 (107)	22.00 (66)	10.00 (30)	2.95	1.04	ปาน กลาง
12.ร่วมจัดทำคู่มือประกัน คุณภาพภายใน	9.70 (29)	22.00 (66)	33.00 (99)	21.00 (63)	14.30 (43)	2.92	1.18	ปาน กลาง

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัย
สภาพแวดล้อมในการทำงานประกันคุณภาพภายใน ด้านการมีส่วนร่วม จำแนก
เป็นรายชื่อ (ต่อ)

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกันคุณภาพภายใน ด้าน	เห็นด้วย					\bar{X}	SD	ระดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
การมีส่วนร่วม								
13.ร่วมจัดทำข้อมูลสาร	3.70	26.00	38.00	22.00	10.30	2.91	1.02	ปาน
สนเทศให้ทันสมัย ถูกต้อง	(11)	(78)	(114)	(66)	(31)			กลาง
ครบถ้วนทุกองค์ประกอบ								
คุณภาพ								
14.เสนอความคิดเห็นในการ	6.30	27.00	27.70	21.30	17.70	2.83	1.19	ปาน
คัดเลือกบุคคลมาเป็นคณะ	(19)	(81)	(83)	(64)	(53)			กลาง
กรรมการประกันคุณภาพ								
ภายใน								
รวม						3.09	0.85	ปาน กลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า ในภาพรวมอาจารย์มีความเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน
ประกันคุณภาพภายในด้านการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 เมื่อ
พิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า เกือบทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นการมีส่วนร่วมในการร่วม
ประชุมสัมมนา รับทราบนโยบายงานประกันคุณภาพจากหน่วยงานต้นสังกัดที่อยู่ในระดับมาก มีค่า
คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ส่วนในเรื่องของการเสนอความคิดเห็นในการคัดเลือกบุคคลมาเป็น
คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในอาจารย์มีส่วนร่วมปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ
เท่ากับ 2.83 แสดงให้เห็นว่า ในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในอาจารย์มีส่วนร่วมในทุก
ขั้นตอน ตั้งแต่การเตรียมการ การดำเนินงาน และการรายงาน โดยมีส่วนร่วมในขั้นตอนการเตรียม
การในเรื่องของการประชุมสัมมนา รับทราบนโยบายงานประกันคุณภาพจากหน่วยงานต้นสังกัด
มากกว่าขั้นตอนอื่น

ตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานประกันคุณภาพภายใน ด้านการควบคุม จำแนกเป็นรายชื่อ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกันคุณภาพภายใน ด้าน การควบคุม	เห็นด้วย					\bar{x}	SD	ระดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.ผู้บังคับบัญชาให้การ สนับสนุน	18.00 (54)	47.00 (141)	27.70 (83)	5.30 (16)	2.00 (6)	3.74	0.89	มาก
2.โครงสร้างของคณะทำงาน ผู้รับผิดชอบการติดตาม กำกับมีความชัดเจน	13.00 (39)	47.30 (142)	29.00 (87)	7.30 (22)	3.30 (10)	3.59	0.92	มาก
3.ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับ และปฏิบัติอย่างเป็นธรรม	13.00 (39)	44.30 (133)	32.70 (98)	6.30 (19)	3.70 (11)	3.57	0.92	มาก
4.มีการวางแผน ควบคุม และ ตรวจสอบคุณภาพต่อเนื่อง	14.70 (44)	39.70 (119)	35.30 (106)	7.70 (23)	2.70 (8)	3.56	0.93	มาก
5.มีการควบคุมติดตามงาน ประกันคุณภาพที่ชัดเจน เป็น ระบบ	13.30 (40)	40.70 (122)	35.00 (105)	7.00 (21)	4.00 (12)	3.52	0.95	มาก
รวม						3.60	0.75	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ในภาพรวมอาจารย์มีความเห็นต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานประกันคุณภาพภายในด้านการควบคุมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยการควบคุมที่ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน และการมีโครงสร้างของคณะทำงานผู้รับผิดชอบการติดตาม กำกับ มีความชัดเจน มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดและรองลงมา คือ เท่ากับ 3.74 และ 3.59 ตามลำดับ ส่วนในเรื่องของการควบคุมติดตามงานประกันคุณภาพที่ชัดเจนเป็นระบบ มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เท่ากับ 3.52 แสดงให้เห็นว่าในการควบคุมการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในอาจารย์เห็นว่าการควบคุมโดยผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนมากกว่าการควบคุม ติดตามอย่างเป็นระบบที่ชัดเจน

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
ประกันคุณภาพภายใน จำแนกเป็นรายด้าน

สภาพแวดล้อมในการทำงานประกันคุณภาพภายใน	\bar{X}	SD	ระดับ
การควบคุม	3.60	0.75	มาก
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.51	0.55	มาก
ผลตอบแทนจากการปฏิบัติงาน	3.40	0.59	มาก
การมีส่วนร่วม	3.09	0.85	ปานกลาง
สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	2.99	0.73	ปานกลาง
รวม	3.58	0.60	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า อาจารย์เห็นว่า การปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในมีสภาพแวดล้อมในเรื่องของการควบคุม ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 , 3.51 และ 3.40 ตามลำดับ ส่วนสภาพแวดล้อมในเรื่องของสภาพแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ เท่ากับ 2.99 แสดงว่าอาจารย์เห็นว่า การปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในมีการควบคุม อาศัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานมากกว่า ในเรื่องของสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

4. ความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของอาจารย์วิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง

ความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของอาจารย์วิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง จำแนกออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการเตรียมการ ด้านการดำเนินงาน และด้านการรายงาน ผลการศึกษามีดังนี้

ตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการ
ดำเนินการประกันคุณภาพภายในของอาจารย์ ด้านการเตรียมการ จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจในการดำเนิน	พึงพอใจ					\bar{x}	SD	ระดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
การประกันคุณภาพภายใน ด้านการเตรียมการ								
1.การเตรียมความพร้อม ให้มี ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ การประกันคุณภาพภายใน	14.30 (43)	46.70 (140)	30.30 (91)	7.70 (23)	1.00 (3)	3.66	0.85	มาก
2.โครงสร้างคณะกรรมการ/ คณะทำงานผู้รับผิดชอบ งานประกันคุณภาพภายใน	11.30 (34)	49.70 (149)	32.70 (98)	5.30 (16)	1.00 (3)	3.65	0.79	มาก
3.ความรู้ความสามารถของ คณะกรรมการ/คณะทำงาน ประกันคุณภาพภายใน	12.30 (37)	46.70 (140)	33.30 (100)	6.70 (20)	1.00 (3)	3.63	0.82	มาก
4.การสร้างความตระหนักใน คุณค่าการประกันคุณภาพ ภายใน	11.70 (35)	45.70 (137)	35.70 (107)	5.00 (15)	2.00 (6)	3.60	0.83	มาก
5.วิธีการได้มาซึ่งคณะ กรรมการ/คณะทำงาน ผู้รับผิดชอบงานประกัน คุณภาพภายใน	9.70 (29)	42.70 (128)	36.00 (108)	8.30 (25)	3.30 (10)	3.47	0.90	มาก
รวม						3.60	0.71	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ในภาพรวมอาจารย์พึงพอใจการดำเนินการประกันคุณภาพด้าน
การเตรียมการอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า อาจารย์
พึงพอใจด้านการเตรียมการอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยพึงพอใจเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมให้มี
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน โครงสร้างของคณะกรรมการ/คณะทำงานผู้รับ
ผิดชอบงานประกันคุณภาพภายใน และความรู้ความสามารถของคณะกรรมการ/คณะทำงานประกัน
คุณภาพภายใน มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดและรองลงมา คือ เท่ากับ 3.66 , 3.65 และ 3.63 ตามลำดับ

ส่วนในเรื่องของวิธีการได้มาซึ่งคณะกรรมการ/คณะทำงานผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายใน มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ เท่ากับ 3.47 แสดงให้เห็นว่า อาจารย์มีความพึงพอใจการเตรียมความพร้อมให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ และตระหนักถึงคุณค่าของงานประกันคุณภาพภายใน รวมทั้งพึงพอใจในโครงสร้าง ความรู้ความสามารถของคณะกรรมการ/คณะทำงานประกันคุณภาพภายในมากกว่าวิธีการได้มาซึ่งคณะกรรมการ/คณะทำงานเหล่านั้น

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการ
ดำเนินการประกันคุณภาพภายในของอาจารย์ ด้านการดำเนินงาน จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจในการดำเนิน	พึงพอใจ					\bar{x}	SD	ระดับ
	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย			
การประกันคุณภาพภายใน	มากที่สุด		กลาง		ที่สุด			
1.การวางแผนการดำเนินงาน	10.30	48.00	33.30	6.70	1.70	3.59	0.83	มาก
	(31)	(144)	(100)	(20)	(5)			
2.ความชัดเจนของนโยบาย	10.00	44.00	37.30	7.30	1.30	3.59	0.86	มาก
และเป้าหมาย	(30)	(132)	(112)	(22)	(4)			
3.ความชัดเจนของแนวทาง	10.30	48.70	32.30	6.30	2.30	3.58	0.85	มาก
การดำเนินงาน	(31)	(146)	(97)	(19)	(7)			
4.ความเป็นไปได้ในทาง	8.00	50.30	31.30	9.00	1.30	3.55	0.82	มาก
ปฏิบัติของแนวทางการ	(24)	(151)	(94)	(27)	(4)			
ดำเนินงาน								
5.การได้มาของนโยบายและ	10.00	44.00	37.30	7.30	1.30	3.54	0.82	มาก
เป้าหมาย	(30)	(132)	(112)	(22)	(4)			
6.การทำงานเป็นทีมของคณะ	8.30	46.70	36.30	6.70	2.00	3.53	0.82	มาก
กรรมการ	(25)	(140)	(109)	(20)	(6)			
7.ความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้	11.70	43.30	32.00	9.00	4.00	3.50	0.95	มาก
เป็นส่วนหนึ่งในการดำเนิน	(35)	(130)	(96)	(27)	(12)			
งานประกันคุณภาพ								

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการดำเนิน
การประกันคุณภาพภายในของอาจารย์ ด้านการดำเนินงาน จำแนกเป็นรายข้อ(ต่อ)

ความพึงพอใจในการดำเนิน	พึงพอใจ					\bar{X}	SD	ระดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
8.ความโปร่งใส ยุติธรรม ของกระบวนการประเมิน คุณภาพ	10.00 (30)	40.70 (122)	39.00 (117)	8.00 (24)	2.30 (7)	3.48	0.87	มาก
9.ความถูกต้อง เชื่อถือได้ของ ผลการประเมิน	7.00 (21)	43.30 (130)	39.30 (118)	8.70 (26)	1.70 (5)	3.45	0.81	มาก
10.การประสานงานของคณะ กรรมการ	7.70 (23)	41.30 (124)	40.30 (121)	9.00 (27)	1.70 (5)	3.44	0.83	มาก
11.การตรวจสอบ ประเมินผล การดำเนินงานเป็นระยะ	7.70 (23)	41.70 (125)	36.30 (109)	11.30 (34)	3.00 (9)	3.40	0.90	มาก
12.ความอิสระในการวางแผน ตัดสินใจดำเนินการ	4.70 (14)	43.70 (131)	40.00 (120)	9.00 (27)	2.70 (8)	3.39	0.82	ปาน กลาง
13.ความต่อเนื่องของการ ดำเนินงาน	9.70 (29)	36.00 (108)	41.30 (124)	9.70 (29)	3.30 (10)	3.39	0.91	ปาน กลาง
14.ความชัดเจนของกรอบการ ประเมินคุณภาพ	7.70 (23)	39.30 (118)	38.70 (116)	11.00 (33)	3.30 (10)	3.37	0.90	ปาน กลาง
15.การนำผลการประเมินมา หาจุดเด่น จุดด้อย เพื่อปรับ ปรุงงาน	6.70 (20)	42.00 (126)	35.70 (107)	13.00 (39)	2.70 (8)	3.37	0.89	ปาน กลาง
16.การใช้ข้อมูลที่มีอยู่เดิมใน การตรวจสอบ และประเมิน แทนการจัดทำข้อมูลใหม่	6.30 (19)	37.00 (111)	44.70 (134)	10.30 (31)	1.70 (5)	3.36	0.82	ปาน กลาง
17.ความร่วมมือในการดำเนิน งานของบุคลากร	5.30 (16)	41.70 (125)	37.70 (113)	11.30 (34)	4.00 (12)	3.33	0.89	ปาน กลาง

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการดำเนิน การประกันคุณภาพภายในของอาจารย์ ด้านการดำเนินงาน จำแนกเป็นรายข้อ(ต่อ)

ความพึงพอใจในการดำเนิน	พึงพอใจ					\bar{X}	SD	ระดับ
	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย			
การประกันคุณภาพภายใน	ที่สุด		กลาง		ที่สุด			
ด้านการดำเนินงาน								
18.การช่วยเหลือ แนะนำ แก้ไขปัญหาในการดำเนินงานจากผู้บริหาร	7.70 (23)	33.70 (101)	41.70 (125)	12.30 (37)	4.70 (14)	3.27	0.94	ปานกลาง
19.การกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากผู้บริหาร	6.00 (18)	36.30 (109)	38.70 (116)	14.70 (44)	4.30 (13)	3.25	0.93	ปานกลาง
20.การส่งเสริม สนับสนุน ให้กำลังใจในการดำเนินงานจากผู้บริหาร	5.30 (16)	35.00 (105)	41.00 (123)	13.70 (41)	5.00 (15)	3.22	0.92	ปานกลาง
21.การสนับสนุนด้านสถานที่เครื่องมือ เครื่องใช้ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆในการทำงาน	5.30 (16)	32.30 (97)	43.70 (131)	14.70 (44)	4.00 (12)	3.20	0.90	ปานกลาง
22.ความคุ้มค่าของทรัพยากรที่ใช้	3.00 (9)	36.30 (109)	42.70 (128)	14.00 (42)	4.00 (12)	3.20	0.86	ปานกลาง
23.บรรยากาศในการทำงาน	1.70 (5)	33.70 (101)	46.00 (138)	15.00 (45)	3.70 (11)	3.15	0.83	ปานกลาง
24.ความเหมาะสมของเวลา กับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย	1.70 (5)	27.30 (82)	46.70 (140)	19.30 (58)	5.00 (15)	3.01	0.86	ปานกลาง
25.ความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่กับปริมาณงานที่รับผิดชอบ	2.00 (6)	27.30 (82)	39.30 (118)	27.00 (81)	4.30 (13)	2.96	0.89	ปานกลาง

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของอาจารย์ ด้านการดำเนินงาน จำแนกเป็นรายข้อ(ต่อ)

ความพึงพอใจในการดำเนิน	พึงพอใจ					\bar{x}	SD	ระดับ
	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย			
การประกันคุณภาพภายใน	ที่สุด		กลาง		ที่สุด			
26.ความสิ้นเปลืองเวลาใน	6.00	33.00	41.00	14.70	5.30	2.80	0.95	ปาน
การทำงาน	(18)	(99)	(123)	(44)	(16)			กลาง
รวม						3.34	0.63	ปาน กลาง

จากตารางที่ 14 พบว่า ในภาพรวมอาจารย์พึงพอใจการดำเนินการประกันคุณภาพภายในด้านการดำเนินงานในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อาจารย์พึงพอใจด้านการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยพึงพอใจเกี่ยวกับการวางแผนการดำเนินงาน ความชัดเจนของนโยบายและเป้าหมาย ความชัดเจนของแนวทางการดำเนินงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดและรองลงมา คือ เท่ากับ 3.59 , 3.59 และ 3.58 ตามลำดับ ส่วนในเรื่องของความไม่สิ้นเปลืองเวลาในการทำงานประกันคุณภาพภายในมีค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่ำที่สุด คือเท่ากับ 2.80 แสดงให้เห็นว่า อาจารย์มีความพึงพอใจการวางแผนการดำเนินงาน ความชัดเจนของนโยบาย เป้าหมาย แนวทางการดำเนินงาน และความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ มากกว่าความช่วยเหลือสนับสนุน ให้กำลังใจในการดำเนินงานจากผู้บังคับบัญชา

ตารางที่ 15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของอาจารย์ ด้านการรายงาน จำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในด้านการรายงาน	พึงพอใจ					\bar{x}	SD	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.ประโยชน์ของรายงานการศึกษา/รายงานการประเมินตนเองในการพัฒนาตัวท่าน	13.30 (40)	45.70 (137)	31.00 (93)	7.30 (22)	2.70 (8)	3.60	0.90	มาก
2.การปรับปรุงรายงานการศึกษา/รายงานการประเมินตนเองทุกภาค/ปีการศึกษา	7.70 (23)	41.00 (123)	35.30 (106)	11.30 (34)	4.70 (14)	3.36	0.94	ปานกลาง
3.รูปแบบและเนื้อหาสาระของรายงานการศึกษาตนเอง	5.30 (16)	42.30 (127)	36.70 (110)	13.30 (40)	2.30 (7)	3.35	0.86	ปานกลาง
4.การเผยแพร่รายงานการศึกษา/รายงานการประเมินตนเองให้บุคลากรทราบ เพื่อปรับปรุงและพัฒนางาน	6.00 (18)	38.30 (115)	38.00 (114)	13.30 (40)	4.30 (13)	3.28	0.92	ปานกลาง
รวม						3.40	0.83	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า ในภาพรวมอาจารย์พึงพอใจการดำเนินการประกันคุณภาพภายในด้านการรายงานอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่อาจารย์มีความพึงพอใจด้านการรายงานอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นประโยชน์ของรายการในการพัฒนาตนเองที่อาจารย์มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเกี่ยวกับการเผยแพร่รายงานให้บุคลากรทราบเพื่อการปรับปรุงและพัฒนางาน โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ เท่ากับ 3.28 แสดงให้เห็นว่าอาจารย์มีความพึงพอใจการรายงานในแง่ของประโยชน์ของรายงานที่มีต่อตนเองมากกว่าการเผยแพร่รายงานให้บุคลากรทราบเพื่อการปรับปรุงและพัฒนางาน

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน จำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน	\bar{X}	SD	ระดับ
ด้านการเตรียมการ	3.60	0.71	มาก
ด้านการดำเนินงาน	3.34	0.63	ปานกลาง
ด้านการรายงาน	3.40	0.83	มาก
รวม	3.39	0.62	ปานกลาง

จากตารางที่ 16 พบว่า ในภาพรวมอาจารย์มีความพึงพอใจการดำเนินการประกันคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อาจารย์พึงพอใจการดำเนินการประกันคุณภาพอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยด้านการเตรียมการสูงสุด คือ เท่ากับ 3.60 รองลงมาคือด้านการรายงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ส่วนค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่ต่ำที่สุดคือ ด้านการดำเนินการ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 แสดงว่าอาจารย์พึงพอใจการดำเนินการประกันคุณภาพในด้านการเตรียมการ และด้านการรายงานมากกว่าด้านการดำเนินงาน

5. ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการทำนายความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของ
อาจารย์วิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง

การวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีอิทธิพลในการทำนายความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของอาจารย์วิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง โดยวิธีวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ 15 ตัวแปร ตัวแปรตาม 1 ตัวแปร โดยผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรและความหมายไว้ดังต่อไปนี้

ตัวแปรตาม ได้แก่

Y = ความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- X1 = เพศ
- X2 = อายุ
- X3 = สถานภาพสมรส
- X4 = ระดับการศึกษา
- X5 = ตำแหน่งหน้าที่ในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน
- X6 = ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
- X7 = การใช้ทักษะและความสามารถหลากหลายของงานประกันคุณภาพ
- X8 = ความสำคัญของงานประกันคุณภาพ
- X9 = ความเป็นอิสระในการดำเนินการประกันคุณภาพ
- X10 = ข้อมูลย้อนกลับของงานประกันคุณภาพ
- X11 = ผลตอบแทนจากงานประกันคุณภาพ
- X12 = สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการดำเนินงานประกันคุณภาพ
- X13 = ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการดำเนินงานประกันคุณภาพ
- X14 = การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพ
- X15 = การควบคุมการดำเนินงานประกันคุณภาพ

สำหรับตัวแปรที่มีมาตราการวัดเป็นแบบนามบัญญัติ(Nominal)และเรียงลำดับ (Ordinal) จะใช้เทคนิคตัวแปรหุ่น(Dummy Variables)เข้าช่วย เพื่อให้ข้อมูลมีลักษณะสอดคล้องกับข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. เพศ (X1) สร้างเป็นตัวแปรหุ่นได้ ดังนี้

- หญิง กำหนดค่าให้เท่ากับ 1
- ชาย กำหนดค่าให้เท่ากับ 0

2. สถานภาพสมรส (X3) สร้างเป็นตัวแปรหุ่นได้ดังนี้

คู่ / หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	กำหนดค่าให้เท่ากับ 1
โสด	กำหนดค่าให้เท่ากับ 0

3. ระดับการศึกษา (X4) สร้างเป็นตัวแปรหุ่นได้ดังนี้

สูงกว่าปริญญาตรี	กำหนดค่าให้เท่ากับ 1
ต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี	กำหนดค่าให้เท่ากับ 0

4. ตำแหน่งหน้าที่ในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน(X6) สร้างเป็นตัวแปรหุ่นได้ดังนี้

ไม่มีตำแหน่งหน้าที่โดยตรง	กำหนดค่าให้เท่ากับ 1
ประธานกรรมการและคณะกรรมการ	กำหนดค่าให้เท่ากับ 0

นอกจากนี้ถ้าในการเลือกตัวแปรอิสระเข้าสู่สมการถดถอยนั้น ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง(Multicollinearity)จะส่งผลให้การประมาณค่าพารามิเตอร์ของสัมประสิทธิ์ถดถอย (Regression Coefficient) ขาดความเชื่อถือ ผู้วิจัยจึงได้พิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Moment Correlation Coefficient) พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีจำนวน 47 คู่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ตั้งแต่ -0.14 ถึง 0.83 ดังรายละเอียดในตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน(r)ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปร	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	Y
X1	1.00	.09	-.04	.11	.05	.11	.06	.04	.00	.09	-.06	-.15	.06	-.04	.03	.03
		(.11)	(.52)	(.06)	(.39)	(.06)	(.31)	(.52)	(.99)	(.13)	(.34)	(.01)	(.31)	(.52)	(.61)	(.59)
X2		1.00	.22	.28	-.14	.83	-.04	-.01	.04	.02	-.07	-.03	-.14	.11	-.02	-.04
			(.00)	(.00)	(.01)	(.00)	(.45)	(.89)	(.47)	(.76)	(.27)	(.56)	(.02)	(.07)	(.79)	(.52)
X3			1.00	.06	.04	.16	.07	.06	-.00	.08	.01	.04	.05	.08	.06	.03
				(.32)	(.49)	(.01)	(.24)	(.31)	(.95)	(.19)	(.88)	(.44)	(.43)	(.18)	(.34)	(.66)
X4				1.00	-.19	.31	.01	.06	.10	.07	-.03	.07	.04	.14	.13	.03
					(.00)	(.00)	(.93)	(.27)	(.08)	(.25)	(.63)	(.26)	(.46)	(.02)	(.03)	(.65)
X5					1.00	-.14	-.16	-.21	-.19	-.13	-.19	-.10	-.14	-.36	-.26	-.15
						(.02)	(.01)	(.00)	(.00)	(.03)	(.00)	(.09)	(.02)	(.00)	(.00)	(.01)
X6						1.00	.01	.08	.11	.12	.00	-.01	-.04	.13	.06	.05
							(.81)	(.18)	(.07)	(.05)	(.94)	(.83)	(.49)	(.02)	(.34)	(.35)
X7							1.00	.52	.28	.35	.30	.06	.23	.24	.25	.16
								(.00)	(.00)	(.00)	(.00)	(.33)	(.00)	(.00)	(.00)	(.01)
X8								1.00	.50	.58	.57	.24	.41	.45	.42	.37
									(.00)	(.00)	(.00)	(.00)	(.00)	(.00)	(.00)	(.00)
X9									1.00	.51	.61	.33	.42	.57	.45	.45
										(.00)	(.00)	(.00)	(.00)	(.00)	(.00)	(.00)
X10										1.00	.59	.26	.50	.46	.47	.46
											(.00)	(.00)	(.00)	(.00)	(.00)	(.00)
X11											1.00	.50	.57	.56	.60	.60
												(.00)	(.00)	(.00)	(.00)	(.00)
X12												1.00	.40	.39	.48	.49
													(.00)	(.00)	(.00)	(.00)
X13													1.00	.46	.63	.67
														(.00)	(.00)	(.00)
X14														1.00	.65	.58
															(.00)	(.00)
X15															1.00	.78
																(.00)
Y																1.00

หมายเหตุ () ค่า p-value

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน(r)ระหว่างตัวแปรอิสระโดยใช้เกณฑ์ของม้นโรและเพจ ซึ่งแบ่งความสัมพันธ์ออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ 0.00 – 0.25 เป็นความสัมพันธ์ในระดับต่ำ, 0.26 – 0.49 เป็นความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ, 0.50 – 0.69 เป็นความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง, 0.70 – 0.89 เป็นความสัมพันธ์ในระดับสูง, 0.90 – 1.00 เป็นความสัมพันธ์ในระดับสูง

สัมพันธ์ในระดับสูงมาก จะเห็นว่าตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงเพียงคู่เดียวคือ อายุ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.83 ($p\text{-value} < 0.01$) ซึ่งหากนำตัวแปรทั้งคู่เข้าวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณจะส่งผลให้การประมาณค่าพารามิเตอร์ของสัมประสิทธิ์ถดถอย (Regression Coefficient) ขาดความเชื่อถือได้ ทั้งนี้จะต้องแก้ไขโดยคัดตัวแปรอิสระซึ่งมีค่าความสัมพันธ์สูงที่คิดว่าจะมีผลต่อตัวแปรตามน้อยที่สุดออกจากขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนั้น เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน(r) ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม พบว่า อายุ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในอยู่ในระดับต่ำอย่างไม่มีนัยสำคัญ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.04 และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในอยู่ในระดับต่ำอย่างไม่มีนัยสำคัญ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้พิจารณา เลือกตัวแปรระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากกว่าตัวแปรอายุเข้าไปวิเคราะห์ในขั้นตอนการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลในการทำนายความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ปรากฏดังนี้

ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการทำนายความพึงพอใจของอาจารย์ในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน มี 5 ตัวแปร ได้แก่ การควบคุมการดำเนินการประกันคุณภาพ ผลตอบแทนจากการดำเนินการประกันคุณภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการดำเนินการประกันคุณภาพ สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการดำเนินการประกันคุณภาพ และการใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลายในงานประกันคุณภาพภายใน โดย 4 ปัจจัยแรกมีอิทธิพลในเชิงบวก ส่วนปัจจัยสุดท้าย คือ การใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลายในงานประกันคุณภาพภายใน มีอิทธิพลในเชิงลบ โดยปัจจัยทั้งหมดนี้ให้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.821 และร่วมกันอธิบายความพึงพอใจของอาจารย์ในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในได้ร้อยละ 67.40 ปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อความพึงพอใจของอาจารย์ในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในเรียงตามลำดับได้ ดังนี้ การควบคุมการดำเนินการประกันคุณภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการดำเนินการประกันคุณภาพ สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการดำเนินการประกันคุณภาพ ผลตอบแทนจากการดำเนินการประกันคุณภาพ และการใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลายในการดำเนินการประกันคุณภาพ ดังรายละเอียดในตารางที่ 18

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดในการทำนายความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของอาจารย์

ตัวแปรพยากรณ์	R	R ²	R ² Adj	B	Beta	t	P-value
- การควบคุม (X15)	0.776	0.602	0.600	3.033	0.524	10.999	0.000
- ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (X13)	0.808	0.652	0.650	1.088	0.246	5.429	0.000
- สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (X12)	0.814	0.663	0.660	0.307	0.083	2.062	0.040
- ผลตอบแทนจากงาน (X11)	0.818	0.669	0.665	0.507	0.125	2.681	0.008
- การใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลาย (X7)	0.821	0.674	0.668	-0.586	-0.074	-2.080	0.038
(Constant)				21.593		2.838	

จากตารางที่ 18 พบว่า การควบคุมการดำเนินการประกันคุณภาพภายในมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของอาจารย์วิทยาลัยเครือข่ายภาคกลางมากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 3.033 และสามารถทำนายความพึงพอใจได้ร้อยละ 60.20 เมื่อนำความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลร่วมกับการควบคุมการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสามารถทำนายความพึงพอใจได้ร้อยละ 65.20 คือ ทำนายได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 5.00 เมื่อนำสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการดำเนินการประกันคุณภาพร่วมกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงานประกันคุณภาพภายใน และการควบคุมการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน สามารถทำนายความพึงพอใจได้ร้อยละ 66.30 คือทำนายได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.10 เมื่อนำผลตอบแทนจากการทำงานประกันคุณภาพ ร่วมกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการดำเนินการประกันคุณภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงานประกันคุณภาพภายใน และการควบคุมการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน สามารถทำนายความพึงพอใจได้ร้อยละ 66.90 คือ ทำนายได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.60 เมื่อนำการใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลายในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ ร่วมกับผลตอบแทนจากการทำงานประกันคุณภาพ สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการดำเนินการประกันคุณภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงานประกันคุณภาพภายใน และการควบคุมการดำเนินการประกัน

คุณภาพภายใน สามารถทำนายความพึงพอใจได้ร้อยละ 67.40 คือ ทำนายได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 0.50 ทั้งนี้สามารถสร้างสมการถดถอยที่ดีที่สุดในการทำนายความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของอาจารย์ได้ดังนี้

$$Y = 21.593 + 3.033X15 + 1.088X13 + 0.507X11 + 0.307X12 - 0.586X7$$

จากผลการวิเคราะห์อาจสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ในการประกันคุณภาพ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ปัจจัยด้านลักษณะงานประกันคุณภาพภายใน พบว่ามีเพียงตัวเดียวเท่านั้นที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ได้แก่ การใช้ทักษะความสามารถที่หลากหลายในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน โดยมีอิทธิพลในเชิงลบ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าการใช้ทักษะความสามารถที่หลากหลายในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของอาจารย์ ส่วนความสำคัญของงานประกันคุณภาพภายใน ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน และข้อมูลย้อนกลับของงานประกันคุณภาพภายใน พบว่าไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของอาจารย์ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้เช่นกัน

สำหรับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานประกันคุณภาพภายในที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของอาจารย์ ได้แก่ การควบคุมการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการดำเนินการประกันคุณภาพ และผลตอบแทนจากการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน โดยทั้ง 4 ตัวแปรมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนการมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในนั้น พบว่า ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของอาจารย์ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

บทที่ 5

อภิปราย

การศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในวิทยาลัยและศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงานประกันคุณภาพภายใน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในซึ่งสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของอาจารย์ในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

ผลการศึกษาพบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้าน อันได้แก่ ด้านการเตรียมการ ด้านการดำเนินการ และด้านการรายงานพบว่า ระดับความพึงพอใจของอาจารย์ในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในด้านการเตรียมการ และด้านการรายงานอยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในด้านการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องจากการดำเนินการประกันคุณภาพภายในถือได้ว่าอยู่ในระยะเริ่มต้นของการดำเนินการ อาจยังไม่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติ ทั้งในเรื่องของกลไก กระบวนการ รวมทั้งผู้ปฏิบัติอาจจะยังขาดองค์ความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพ จึงทำให้การดำเนินการประกันคุณภาพเป็นไปในลักษณะกึ่งลองผิดลองถูก ทำแล้วทำอีก ต้องมีการปรับแก้บ่อยครั้งในการปฏิบัติงาน และยังไม่สามารถบริหารจัดการการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้กลมกลืนไปกับภารกิจปกติของวิทยาลัยได้ อาจารย์ต้องทำงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพควบคู่ไปกับงานประจำ ไม่ว่าจะเป็นการสอน การวิจัย หรืออื่นๆ ทำให้อาจารย์รู้สึกว่ามีภาระงานเพิ่มขึ้นโดยไม่ได้เพิ่มเวลาหรือบุคลากรให้ ดังจะเห็นได้จากการที่อาจารย์เห็นว่า งานประกันคุณภาพภายในมีงานที่ต้องปฏิบัติมาก

ตลอดเวลา และมีความเห็นในระดับปานกลางเกี่ยวกับความสิ้นเปลืองเวลาในการทำงาน และความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่กับปริมาณงานที่รับผิดชอบ อย่างไรก็ตามการดำเนินการประกันคุณภาพเป็นแนวนโยบายจากกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งประกาศไว้ชัดเจน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 ที่จะใช้การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกลยุทธ์สำคัญในการผลิตบุคลากรสาธารณสุขที่มีคุณภาพ และเร่งรัดส่งเสริมให้มีการจัดตั้งระบบการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นในวิทยาลัยสังกัดของกระทรวงสาธารณสุข (สถาบันพระบรมราชชนก, 2543: 2) วิทยาลัยจึงต้องมีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างจริงจังขึ้น นอกจากนี้การประกันคุณภาพการศึกษายังเป็นงานซึ่งสามารถสร้างชื่อเสียงความเชื่อถือให้กับวิทยาลัยได้ จึงอาจทำให้อาจารย์ส่วนหนึ่งรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ประกอบกับอาจารย์อาจมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีความรู้สึกผูกพัน องค์กรเห็นองค์กรบรรลุเป้าหมาย (กรองแก้ว อยู่สุข, 2535: 35) ต้องการให้วิทยาลัยผ่านการประเมินคุณภาพ จึงอาจส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของนิรัฐจารุจิราวัชร (2540: ก-ข) ที่พบว่า วิทยาจารย์ในวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กระทรวงสาธารณสุข มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาของเบญจวรรณ ชีไธ (2542: ง) พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามบทบาทครูพี่เลี้ยงของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับปานกลาง รวมทั้งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุดารัตน์ แก้วกาญจนรัตน์ (2542: ง) ที่พบว่า เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีความพึงพอใจในการดำเนินงานการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

2.ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการทำนายความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของอาจารย์วิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ในการประกันคุณภาพ

2.1.1 เพศ

ผลการศึกษา พบว่า เพศไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของอาจารย์วิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากอาจารย์กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 89.00 ถึงแม้ว่าเพศหญิงจะมีลักษณะ

คล้ายตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายมีความคิดเชิงรุกก้าวไกลในงานและมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง แต่ก็มีการศึกษาพบว่า ไม่มีความแตกต่างกันระหว่างเพศหญิงและเพศชายในเรื่องของความสามารถเกี่ยวกับการแก้ปัญหาในการทำงาน ทักษะการคิดวิเคราะห์ แรงกระตุ้นที่ต่อสู้เมื่อมีการแข่งขัน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม รวมทั้งความสามารถในการเรียนรู้(ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ, 2541: 47-48) ประกอบกับโดยหลักแล้วการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจของบุคลากรทุกคน ทุกระดับในหน่วยงานที่จะผลักดันให้การประกันคุณภาพประสบความสำเร็จ จึงอาจส่งผลให้ เพศ ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของสุดารัตน์ แก้วกาญจนารัตน์(2542: 83) ที่พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการดำเนินงานการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุระศักดิ์ ศรีปาน(2542: ข-ค) ที่พบว่า เพศไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นด้านสภาพการจัดการอาชีวศึกษา โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนตามแนวดำเนินการเพื่อการประกันคุณภาพ รวมทั้งผลการศึกษาของยุทธพงษ์ ขวัญขึ้น(2538: 94-103) ที่ว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข นอกจากนี้อัญชลี ดวงแก้ว(2541: บทคัดย่อ)ได้ศึกษาพบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรสำนักงานสภาพัฒนาการศึกษามันคงแห่งชาติเช่นกัน แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวัฒนา มานนท์(2539: บทคัดย่อ) ซึ่งระบุว่า เพศเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารอากาศ สังกัดหน่วยในที่ตั้งดอนเมือง

2.1.2 อายุ

ผลการศึกษา พบว่า อายุไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของอาจารย์วิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาพบว่า อาจารย์กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 30-34 ปี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 6-10 ปี ซึ่งเป็นช่วงอายุที่อยู่ในระยะต้นของชีวิตการทำงาน มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ความรับผิดชอบงานมักจะเป็นในเรื่องของการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายมากกว่าการคิดวิเคราะห์ รวมทั้งภาระงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในโดยตรงและสำคัญอาจจะยังมีน้อย และในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระยะเริ่มต้นนี้ อาจารย์ทุกคนต้องมีการเรียนรู้และพัฒนาไปพร้อมกัน จึงส่งผลให้อายุไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุดารัตน์ แก้วกาญจนารัตน์ (2542: 76)ที่พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการดำเนินงานการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป และผลการศึกษาของสุระศักดิ์ ศรีปาน

(2542: ข-ค)ที่พบว่า อายุของครู-อาจารย์ไม่ได้ส่งผลต่อความคิดเห็นด้านสภาพการจัดการอาชีวศึกษา โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนตามแนวดำเนินการเพื่อการประกันคุณภาพ รวมทั้งผลการศึกษาของ สุมณฑา สิทธิพงศ์สกุล(2527: 85-99) และสุกัญญา แสงมุกข์ (2529: ง-จ) ที่พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลเยี่ยมบ้านและพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงสาธารณสุขตามลำดับ แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของพิมพ์พรรณ ศิลปสุวรรณ และวสันต์ ศิลปสุวรรณ (2527: 61) ที่พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข การศึกษาของเอ็ดวินและเคลียร์เรนซ์(Edwin&Clearance, 1995 อ้างถึงใน อัญชลี นวลคล้าย, 2531: 32) ที่พบว่าอายุของพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน และการศึกษาของจตุรงค์ พรหมวิจิต(2539: บทคัดย่อ) ที่ระบุว่า อายุมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงานของผู้บริหารวิทยาลัยเกษตรกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.1.3 สถานภาพสมรส

ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพสมรสไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของอาจารย์วิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากอาจารย์เห็นว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นงานที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยอาจารย์เห็นความสำคัญและประโยชน์ของงานประกันคุณภาพภายในว่า มีความสำคัญและมีประโยชน์ทั้งกับตนเองและวิทยาลัยโดยรวม ช่วยสร้างชื่อเสียงการยอมรับให้แก่วิทยาลัย และช่วยให้อาจารย์มีโอกาสพัฒนาตนเอง ได้รับการฝึกฝนเรียนรู้เพิ่มขึ้น จึงส่งผลให้สถานภาพสมรสไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน สอดคล้องกับผลการศึกษาของเพ็ญแข ดวงคำสวัสดิ์ (2537: 73-80) ที่พบว่า สถานภาพสมรสไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงานบริการดูแลมารดาระหว่างตั้งครรภ์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขตำบล และผลการศึกษาของสุรารัตน์ แก้วกาญจนรัตน์ (2542: 76) ที่พบว่า สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการดำเนินงานการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป รวมทั้งผลการศึกษาของรุ่งนภา พูนนารถ (2542: 72) รัตนาภรณ์ กาญจนฤทธาภรณ์ (2544: 89) และนพรัตน์ อารยพัฒน์กุล(2540: ก) ที่พบว่า สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ พยาบาลประจำการ และหัวหน้าฝ่ายส่งเสริมสุขภาพตามลำดับ แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของมานีย์ อุ่ยเจริญพงษ์ (2528: บทคัดย่อ) ที่ระบุว่า สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ และการศึกษาของกริช พรหมชัยนนท์(2532: บทคัดย่อ) ที่พบว่าสถานภาพสมรสมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร

2.1.4 ระดับการศึกษา

ผลการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของอาจารย์วิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องจากอาจารย์กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทร้อยละ 77.00 มีระดับการศึกษาที่ใกล้เคียงกัน การมอบหมายงานหรือภาระงานที่อาจารย์ได้รับ ส่วนใหญ่มักจะจัดให้เหมาะสมกับระดับการศึกษาของอาจารย์เป็นหลักไม่ว่าจะเป็นภาระงานทั่วไปในบทบาทของอาจารย์ หรือภาระงานเกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพ ประกอบกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษานั้น ถึงแม้อาจารย์จะได้รับการเตรียมการในด้านความรู้ความเข้าใจมาบ้างแล้ว แต่ก็อาจยังมีปัญหาความไม่เข้าใจในทางปฏิบัติ ทำให้อาจารย์ทุกคนต้องมีการเรียนรู้ ฝึกฝนไปพร้อมๆ กับการปฏิบัติ จึงอาจทำให้ระดับการศึกษาไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุระศักดิ์ ศรีปาน (2542: ข-ค) ที่พบว่าระดับการศึกษาไม่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นด้านสภาพการจัดการอาชีวศึกษา โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนตามแนวดำเนินการเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา สอดคล้องกับการศึกษาของสุดารัตน์ แก้วกาญจนรัตน์ (2542: 83) ที่พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการดำเนินงานการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป รวมทั้งผลการศึกษาของรัตนกรณ์ กาญจนฤทธากรณ์ (2544: 89) และ ยุทธพงษ์ ขวัญขึ้น (2538: บทคัดย่อ) ที่พบว่าระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการและเจ้าหน้าที่สาธารณสุขตามลำดับ แต่ไม่สอดคล้องกับการวิจัยของมานิชย์ อึ้งเจริญพงษ์ (2528: บทคัดย่อ) ที่ระบุว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ผลการศึกษาของนพรัตน์ อารยพัฒนกุล (2540: ก) ที่พบว่าวุฒิการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลชุมชน และผลการวิจัยของบุษรินทร์ ทิธี (2542: ง) ที่ระบุว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการประกันคุณภาพการพยาบาล

2.1.5 ระยะเวลาในการทำงาน

ผลการศึกษา พบว่า ระยะเวลาในการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของอาจารย์วิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เมื่อพิจารณาระยะเวลาในการทำงานของอาจารย์ พบว่า อาจารย์มีระยะเวลาในการทำงานอยู่ในช่วง 6 – 10 ปีและมีอายุอยู่ในช่วง 30 – 34 ปีเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นช่วงอายุที่เริ่มทำงานได้ไม่นานนัก มีความมุ่งมั่นแสวงหาความก้าวหน้า มีโอกาสได้พัฒนาและแสดงผลงาน ยังมีความ

กระตือรือร้นในการทำงาน พร้อมทั้งจะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ในขณะที่ภาระหน้าที่ และภาระงานต่างๆ ทั้งภาระงานทั่วไปในบทบาทของอาจารย์ และภาระงานเกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพจะยังไม่มากนัก ในการปฏิบัติงานจริงอาจมีอาจารย์ที่อาวุโสกว่าทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงหรือเป็นที่ปรึกษาในการทำงานนั้นๆ ได้ ประกอบกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระยะของการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพ อาจารย์ส่วนใหญ่ยังไม่มีประสบการณ์มาก่อน ต้องเริ่มศึกษาทำความเข้าใจ และลงมือปฏิบัติไปพร้อม ๆ กัน จึงอาจทำให้ระยะเวลาในการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของสุดารัตน์ แก้วกาญจนารัตน์ (2542: 83) ที่พบว่า ระยะเวลาในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการดำเนินงานการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป สอดคล้องกับผลการศึกษาของ รัตนภรณ์ กาญจนฤทธาภรณ์ (2544: 89) และ สุมณฑา สิทธิพงศ์สกุล(2527: 85-99) ที่พบว่า ระยะเวลาในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ และพยาบาลเยี่ยมบ้านตามลำดับ แต่ไม่สอดคล้องกับการวิจัยของมานิตย์ อุษะเจริญพงษ์ (2528: บทคัดย่อ) ที่ระบุว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานของพยาบาล การศึกษาของ พิมพ์พรรณ ศิลปสุวรรณ และ วสันต์ ศิลปสุวรรณ (2527: 59-62) ที่พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในส่วนภูมิภาค และรุ่งนภา พูนนารถ (2542: 72) ได้ทำการวิจัยพบว่า ระยะเวลาที่ทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพญาไท 2

2.1.6 ตำแหน่งหน้าที่ในการดำเนินการประกันคุณภาพ

ผลการศึกษา พบว่า ตำแหน่งหน้าที่ในการดำเนินการประกันคุณภาพไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของอาจารย์วิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจอธิบายได้ว่า ในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพนั้น ต้องอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจ มีการทำงานเป็นทีม บุคคลเพียงคนเดียวคนหนึ่งไม่สามารถดำเนินการประกันคุณภาพให้สำเร็จลุล่วงไปได้ถ้าปราศจากความร่วมมือจากบุคคลอื่นในองค์กร จึงอาจส่งผลให้ตำแหน่งหน้าที่ในการดำเนินการประกันคุณภาพไม่มีอิทธิพลในการทำนายความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน สอดคล้องกับสุดารัตน์ แก้วกาญจนารัตน์ (2542: 83) ซึ่งได้ศึกษาพบว่า ตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการดำเนินงานการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป สอดคล้องกับผลการศึกษาของรัตนภรณ์ กาญจนฤทธาภรณ์ (2544: 89) และนพรัตน์ อารยพัฒนกุล(2540: 75) ที่พบว่า ตำแหน่งไม่มีความ

สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ และหัวหน้าฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลชุมชนตามลำดับ แต่ไม่สอดคล้องกับการวิจัยของสุกัญญา แสงมุกข์ (2529: บทคัดย่อ) ที่ระบุว่า ตำแหน่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน และยังสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลส่วนภูมิภาคได้ รวมทั้งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของชาติชาย สุวรรณนิตย์ (2534: 68) ที่พบว่า ระดับตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดมุกดาหาร

2.2 ปัจจัยด้านลักษณะงานประกันคุณภาพภายใน ได้แก่ การใช้ทักษะความสามารถที่หลากหลายในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน ความสำคัญของงานประกันคุณภาพภายใน ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน และข้อมูลย้อนกลับของงานประกันคุณภาพภายใน

2.2.1 การใช้ทักษะความสามารถที่หลากหลายในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน

ผลการศึกษาพบว่า การใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลายในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพมีอิทธิพลทางลบต่อความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ในภาพรวมอาจารย์เห็นว่างานประกันคุณภาพภายในเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะและความสามารถหลากหลายในระดับมากที่สุด โดยอาจารย์เห็นว่าทักษะที่ต้องใช้มากที่สุด คือ ทักษะการทำงานเป็นทีม ความมีมนุษยสัมพันธ์ ทักษะเชิงระบบ และภาวะผู้นำ ซึ่งทักษะต่างๆเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ทางหนึ่งต้องอาศัยการฝึกฝน สังคมประสบการณ์มาเป็นระยะเวลาที่นานพอสมควรและกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในฐานะอาจารย์อยู่ในช่วง 6 – 10 ปีเท่านั้น ซึ่งเป็นระยะเวลาในการทำงานที่ไม่ยาวนานนัก ภาระงานมักจะเป็นการสอนหรือฝึกปฏิบัติมากกว่าที่จะมีทักษะการคิดการวิจัย จึงอาจยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงานและมีการฝึกฝนทักษะต่างๆที่จำเป็นในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพไม่มากนัก นอกจากนี้อาจเป็นเพราะอาจารย์ได้รับการเตรียมพร้อมสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาที่เน้นในเรื่องขององค์ความรู้ แต่การเตรียมพร้อมในเรื่องของทักษะในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพนั้นค่อนข้างน้อย จึงส่งผลให้ลักษณะงานประกันคุณภาพภายในที่ต้องใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลาย มีอิทธิพลในทางลบกับความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของอาจารย์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาของโคภิชญ์ ธัญลักษณ์กุล(2534: 111) ที่พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่งเสริมปศุสัตว์ของปศุสัตว์อำเภอในภาคใต้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับลักษณะของงาน แต่สอดคล้องกับผลการวิจัย

ของรุ่งนภา พูนนารถ(2542: ง) และรง ภูพวงไพโรจน์ (2539: บทคัดย่อ) ที่พบว่าความหลากหลายทักษะของงานสามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้

2.2.2 ความสำคัญของงานประกันคุณภาพภายใน

ผลการศึกษาพบว่า ความสำคัญของงานประกันคุณภาพภายใน ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ในภาพรวมอาจารย์เห็นว่างานประกันคุณภาพภายในเป็นงานที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีความสำคัญในแง่ของคุณภาพของผลผลิตทางการศึกษา ช่วยสร้างชื่อเสียง การยอมรับให้แก่วิทยาลัยมากกว่า ความสำคัญในเรื่องของการที่บุคลากรได้ฝึกฝนและเรียนรู้เพิ่มขึ้นจากการทำงานประกันคุณภาพภายใน แสดงให้เห็นว่าถึงแม้อาจารย์เห็นถึงความสำคัญของงานประกันคุณภาพ แต่ก็เป็นความสำคัญในแง่ของวิทยาลัยโดยรวมมากกว่าความสำคัญต่ออาจารย์โดยส่วนตัว จึงอาจทำให้ความสำคัญของงานประกันคุณภาพภายใน ไม่มีอิทธิพลในการทำนายความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ รง ภูพวงไพโรจน์ (2539: บทคัดย่อ) ที่พบว่าความสำคัญของงานสามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้ แต่สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ผ่านมาของรุ่งนภา พูนนารถ (2542: ง) ที่ศึกษาพบว่า ความสำคัญของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานโดยรวม แต่ไม่มีผลในการทำนายความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพญาไท

2.2.3 ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน

ผลการศึกษาพบว่า ความเป็นอิสระของงานประกันคุณภาพภายใน ไม่มีอิทธิพลในการทำนายความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในภาพรวมอาจารย์เห็นว่างานประกันคุณภาพภายในเป็นงานที่มีความอิสระในการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง โดยอาจารย์เห็นว่าในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพนั้นมีความเป็นอิสระเฉพาะในส่วนงานที่ได้รับมอบหมายมาตามหน้าที่เท่านั้น แต่การแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางานยังคงต้องกระทำภายใต้กรอบใหญ่ของหน่วยงานต้นสังกัดที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจเนื่องจากการประกันคุณภาพเป็นสิ่งที่ถูกกำหนดให้ทำเป็นนโยบายอยู่แล้ว จึงอาจทำให้ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในไม่มีอิทธิพลในการทำนายความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของรง ภูพวงไพโรจน์ (2539: บทคัดย่อ) และ รุ่งนภา พูนนารถ(2542: ง) ที่พบว่าความเป็นอิสระของงานสามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้ แต่สอดคล้องกับผลการวิจัยของจตุพล บงกชมาศ (2543: 117) ที่พบว่า ความเป็นอิสระของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ในงาน แต่ไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงเหตุและผลในการทำนายความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจ

2.2.4 ข้อมูลย้อนกลับของงานประกันคุณภาพภายใน

ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลย้อนกลับของงานประกันคุณภาพภายในไม่มีอิทธิพลในการทำนายความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ในภาพรวมอาจารย์เห็นว่า งานประกันคุณภาพภายในเป็นงานที่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับอยู่ในระดับมาก ถึงแม้ว่าอาจารย์จะเห็นว่าข้อมูลย้อนกลับของงานประกันคุณภาพภายในมีประโยชน์ ทั้งต่อการปรับปรุงงานโดยส่วนรวม และต่อการพัฒนาตนเองของอาจารย์ แต่เนื่องจากข้อมูลย้อนกลับของงานนั้นบางครั้งต้องใช้เวลาระยะหนึ่งจึงจะสามารถทราบได้ และในขณะนี้การดำเนินการประกันคุณภาพยังอยู่ในขั้นตอนของการจัดวางระบบและกลไกของการดำเนินงาน ซึ่งอาจยังให้ภาพของข้อมูลย้อนกลับมาไม่ชัดเจนนัก จึงอาจส่งผลให้ข้อมูลย้อนกลับของงานประกันคุณภาพภายในไม่มีอิทธิพลในการทำนายความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของรุ่งนภา พูนนารถ(2542: ง) ที่พบว่า ผลย้อนกลับของงานมีความสัมพันธ์เชิงบวก และสามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้ แต่สอดคล้องกับผลการวิจัยของจตุพล บงกชมาศ (2543: 117) ที่พบว่า ข้อมูลย้อนกลับของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน แต่ไม่มีความสัมพันธ์ในเชิงเหตุและผลในการทำนายความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจ

2.3 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานประกันคุณภาพภายใน ได้แก่ ผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน การมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน การควบคุมการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

2.3.1 ผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน

ผลการศึกษาพบว่า ผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้โดยภาพรวมอาจารย์ส่วนใหญ่เห็นว่าผลตอบแทนจากการดำเนินการประกันคุณภาพอยู่ในระดับมาก ในเรื่องของช่วยให้บุคลากรในวิทยาลัยมีผลงานเป็นรูปธรรม ชัดเจนขึ้น วิทยาลัยได้รับการยอมรับมากขึ้น รู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน ช่วยให้อาจารย์ได้รับการพัฒนา ซึ่งอาจเนื่องมาจากการดำเนินการประกันคุณภาพเป็นนโยบายที่หน่วยงานจะต้องดำเนิน

การให้เกิดขึ้น ถือว่าเป็นภาระหน้าที่ประการหนึ่ง ซึ่งไม่ได้คำตอบแทนที่เป็นลักษณะของทรัพย์สินเงินทอง อย่างไรก็ตาม การดำเนินการประกันคุณภาพก่อให้เกิดผลตอบแทนในด้านอื่นๆ ได้มากมาย ไม่ว่าจะเป็นผลงานที่เป็นรูปธรรมชัดเจน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรู้สึกภาคภูมิใจ โอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาตน ซึ่งส่งผลตอบแทนทั้งแก่บุคลากรโดยส่วนตัวและต่อหน่วยงานด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของจตุรงค์ พรหมวิจิต (2539: บทคัดย่อ) ที่พบว่า ในองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของผู้บริหารวิทยาลัยเกษตรกรรมสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่ง สภาพการทำงาน และนโยบายด้านการบริหาร

2.3.2 สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

ผลการศึกษาพบว่าสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในมีอิทธิพลทางบวกในการทำนายความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้โดยภาพรวมอาจารย์ส่วนใหญ่เห็นว่าในการทำงานประกันคุณภาพภายในมีความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมทางกายภาพในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน อาจารย์เห็นว่าสภาพแวดล้อมทางกายภาพเหมาะสมในระดับปานกลางในเรื่องของสถานที่ทำงานที่มีแสงสว่าง อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศที่เอื้อต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ สถานที่ทำงานเป็นระเบียบ สะอาด น่าทำงาน มีเครื่องมือเครื่องใช้เหมาะสมเพียงพอ มีความเป็นสัดส่วน และเป็นเอกเทศ รวมทั้งมีการจัดข้อมูลสารสนเทศที่เรียกใช้ได้รวดเร็ว เชื่อถือได้ และมีเจ้าหน้าที่เพียงพอกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ แสดงว่าในการดำเนินการประกันคุณภาพยังขาดการสนับสนุนที่เพียงพอในเรื่องของความพร้อมของสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ รวมทั้งจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานก็มีไม่เพียงพอกับปริมาณงานที่มีมากตลอดเวลา หากปล่อยให้สภาพแวดล้อมทางกายภาพดังกล่าวไม่ได้รับการสนับสนุนให้เพียงพอเหมาะสมแล้ว เชื่อได้ว่าบุคลากรจะมีแรงจูงใจในการทำงานลดลง เกิดความเหนื่อยหน่าย ไม่ใส่ใจ ทำไปวันๆ เท่านั้น ประสิทธิภาพประสิทธิผลสูงสุดก็คงไม่สามารถเกิดขึ้นได้ ซึ่งเทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529: 57-61) กล่าวว่า สภาพการทำงานที่ดีเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่ก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับความคิดของกิลเมอร์ (Gilmer, 1967: 380-384) ที่กล่าวว่า สภาพการทำงาน อันได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน เป็น 1 ใน 10 องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน และสอดคล้องกับการศึกษาของสุรารัตน์ แก้วกาญจนารัตน์ (2542: บทคัดย่อ) ซึ่งพบว่า สภาพการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการดำเนินงานการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร รวมทั้งสามารถทำนายความพึงพอใจดังกล่าวได้

2.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในมีอิทธิพลทางบวกในการทำนายความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยภาพรวมอาจารย์เห็นว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการดำเนินการประกันคุณภาพอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของเพื่อนร่วมงานไม่มีการแข่งขันกันทำงานเพื่อเอาชนะซึ่งกันและกัน มีการร่วมกันทำงานเป็นทีม เพื่อนร่วมงานมีส่วนสนับสนุนงานให้ประสบความสำเร็จ มีความเข้าใจ ขอมรับซึ่งกันและกัน ยินดีรับผิดร่วมกันเมื่องานผิดพลาด และการทำงานร่วมกันเป็นไปด้วยความราบรื่น ซึ่งสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลที่ดีจะช่วยให้งานที่กลุ่มร่วมทำบรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้โดยมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล ลักษณะความคิดเห็นเช่นนี้มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการทำงานประกันคุณภาพของอาจารย์ เนื่องจากจะทำให้บุคลากรรู้สึกมีความสุขในการทำงาน ร่วมแรงร่วมใจกัน ร่วมกันทำเป็นทีม รู้สึกเป็นหนึ่งในทีมเดียวกัน รวมทั้งพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น ซึ่งจะทำให้การดำเนินการประกันคุณภาพหรือการกระทำงานใดๆก็ตามประสบผลสำเร็จในที่สุด ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานของสุรศิษย์ สมวันดี (2540: บทคัดย่อ) ที่พบว่า ความพึงพอใจในงานของตำรวจรถไฟที่มีระดับความพึงพอใจสูง คือ สัมพันธภาพในการทำงาน และอภิชัย ชีอามาตย์ (2541: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนระดับรองสารวัตรสอบสวนในกองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า ปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจที่สำคัญ ได้แก่ ปัญหาการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ปัญหาด้านสวัสดิการผลตอบแทน และปัญหาความสัมพันธ์ของผู้ร่วมงาน

2.3.4 การมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในไม่มีอิทธิพลในการทำนายความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ในภาพรวมอาจารย์มีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนตั้งแต่การเตรียมการ การดำเนินงาน และการรายงาน ซึ่งมีส่วนร่วมในขั้นตอนการเตรียมการในเรื่องของการประชุมสัมมนา รับทราบนโยบายงานประกันคุณภาพจากหน่วยงานต้นสังกัดมากกว่าขั้นตอนอื่น อาจารย์อาจเริ่มตระหนักถึงการประกันคุณภาพมากขึ้นเนื่องจากเป็นสิ่งที่ถูกกำหนดเป็นนโยบายสำคัญของหน่วยงาน และเข้าใจว่าทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพทั้งสิ้น จึงอาจทำให้การมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในไม่มีอิทธิพลในการทำนายความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

2.3.5 การควบคุมการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

ผลการศึกษาพบว่า การควบคุมการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ในภาพรวมอาจารย์เห็นว่าการควบคุมการดำเนินการประกันคุณภาพภายในอยู่ในระดับมาก โดยมีการควบคุมอยู่ในระดับมากในเรื่องของการสนับสนุน การยอมรับและการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมของผู้บังคับบัญชา โครงสร้างของคณะทำงาน ผู้รับผิดชอบติดตามกำกับมีความชัดเจน การวางแผนการควบคุมและตรวจสอบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการควบคุมติดตามงานที่ชัดเจน เป็นระบบ จะเห็นได้ว่าผู้บังคับบัญชา โครงสร้างผู้รับผิดชอบ และความชัดเจนต่อเนื่องเป็นระบบของการควบคุม มีผลอย่างมากต่อการประกันคุณภาพ หากหน่วยงานใดขาดการสนับสนุน ยอมรับและปฏิบัติอย่างเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา ก็จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพของอาจารย์ ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่าย ไม่พึงพอใจในการทำงาน การดำเนินการประกันคุณภาพภายในก็คงไม่อาจดำเนินการให้ประสบผลตามที่ต้องการได้ นอกจากนี้หากโครงสร้างของผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพขาดความชัดเจน ไม่มีการวางแผนควบคุม ตรวจสอบคุณภาพที่ชัดเจน เป็นระบบและต่อเนื่อง การปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในก็จะเกิดความสับสน คลุมเครือ ไม่ชัดเจน และเกิดความล่าช้าได้ ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พึงพอใจขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาของสุดารัตน์ แก้วกาญจนรัตน์ (2542: 63) ซึ่งพบว่า การปกครองบังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในการดำเนินงานการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล และยังพบว่า ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญในการดำเนินงานการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร คือ การขาดความต่อเนื่องในการดำเนินงาน

บทที่ 6

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นการวิจัยเชิงพยากรณ์ (Prediction study) มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง รวมทั้งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของอาจารย์ในการดำเนินการประกันคุณภาพวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

ประชากรที่ศึกษา คือ อาจารย์ที่ปฏิบัติงานจริงในวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 15 แห่งจำนวนทั้งสิ้น 562 คน กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนทั้งสิ้น 350 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา และมีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์สำหรับที่จะใช้เป็นข้อมูลในการวิจัย คัดเลือกไว้จำนวน 300 ชุด คิดเป็นร้อยละ 85.71 ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งได้รับการตรวจสอบและเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ พร้อมนำไปทดลองใช้กับอาจารย์วิทยาลัยที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่ศึกษาจำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Coefficient Alpha of Conbach) จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ได้ทดลองแล้วนี้มาปรับปรุงแก้ไขบางส่วนให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพื่อนำไปใช้ในการวิจัยต่อไป แบบสอบถามมี 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวน 7 ข้อ ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการประกันคุณภาพภายใน รวมทั้งสิ้น 66 ข้อ โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 2 ส่วนย่อย คือ ข้อมูลด้านลักษณะงานประกันคุณภาพ 4 มิติ จำนวน 21 ข้อและ ข้อมูลด้านสภาพแวดล้อมในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน จำนวน 45 ข้อ ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการประกันคุณภาพภายใน รวมทั้งสิ้น 35 ข้อ ลักษณะข้อคำถามส่วนที่ 1 เป็นแบบเลือกตอบและแบบปลายปิด ส่วนข้อมูลส่วนที่ 2 และ 3 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามถึงวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลางทั้ง 15 แห่งทางไปรษณีย์ เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งแจ้งกำหนดวันในการขอรับแบบสอบถามคืนภายใน 2 สัปดาห์ โดยขอความร่วมมือฝ่ายงานวิจัยหรือฝ่ายบริหารงานทั่วไปให้รวบรวมแบบสอบถามไว้ และผู้วิจัยจะไปรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเองตามวันเวลาที่กำหนด

ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา และมีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์สำหรับที่จะใช้เป็นข้อมูลในการวิจัย คัดเลือกไว้จำนวน 300 ชุด ผลการวิจัยจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของอาจารย์วิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง
2. ปัจจัยด้านลักษณะงานประกันคุณภาพภายใน 4 มิติ ได้แก่ การใช้ทักษะความสามารถที่หลากหลายในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน ความสำคัญของงานประกันคุณภาพภายใน ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน ข้อมูลย้อนกลับของงานประกันคุณภาพภายใน
3. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานประกันคุณภาพภายใน 5 มิติ ได้แก่ ผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน การมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน การควบคุมการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน
4. ความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของอาจารย์วิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง
5. ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการทำนายความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของอาจารย์วิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1.สรุปผลการวิจัย

1.1 ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า อาจารย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 89.00 มีอายุ 30 – 34 ปี ร้อยละ 31.00 โดยมีอายุเฉลี่ย 36.68 ปี และมีสถานภาพสมรสคู่ ร้อยละ 51.70 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 77.00 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 20.30 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 40.70 คือ 6-10 ปี เฉลี่ย 11.51 ปี มีตำแหน่งหน้าที่ในการดำเนินงานประกัน

คุณภาพการศึกษาเป็นกรรมการ/คณะทำงาน ร้อยละ 50.70 รองลงมา ร้อยละ 40.30 ไม่มีตำแหน่งหน้าที่โดยตรงในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

1.2 ปัจจัยด้านลักษณะงานประกันคุณภาพภายใน 4 มิติ ได้แก่

1.2.1 การใช้ทักษะ และความสามารถหลากหลาย ในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน พบว่า อาจารย์เห็นว่าในภาพรวมงานประกันคุณภาพภายในต้องใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลายอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเห็นว่าทักษะและความสามารถที่ต้องใช้มากที่สุด คือ การทำงานเป็นทีม ความมีมนุษยสัมพันธ์ ทักษะเชิงระบบ และภาวะผู้นำของบุคลากร

1.2.2 ความสำคัญของงานประกันคุณภาพภายใน พบว่า อาจารย์เห็นว่าในภาพรวมงานประกันคุณภาพภายในเป็นงานที่มีความสำคัญของงานอยู่ในระดับมาก โดยมีความสำคัญมากที่สุดในด้านเป็นงานที่ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพผลผลิตทางการศึกษาของวิทยาลัย และเป็นงานที่ช่วยสร้างชื่อเสียงและการยอมรับให้แก่วิทยาลัย

1.2.3 ความอิสระในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน พบว่า อาจารย์เห็นว่าในภาพรวมงานประกันคุณภาพภายในเป็นงานที่มีความเป็นอิสระอยู่ในระดับปานกลางทั้งในเรื่องของอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ การสามารถริเริ่มสร้างสรรค์งานด้วยตนเอง การทำงานภายใต้การควบคุม ดูแลอย่างใกล้ชิดของผู้บังคับบัญชา ความมีอิสระในการวางแผน กำหนดวิธีดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายด้วยตนเอง และการสามารถตัดสินใจ ปรับปรุง แก้ไขงานตามดุลยพินิจของตนเองโดยไม่กระทบโครงสร้างการบริหารของวิทยาลัย

1.2.4 ข้อมูลย้อนกลับของงานประกันคุณภาพภายใน พบว่า อาจารย์เห็นว่างานประกันคุณภาพภายในเป็นงานที่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับในระดับมากโดยข้อมูลย้อนกลับมีประโยชน์ต่อการปรับปรุงงาน และต่อการพัฒนาตนเองของอาจารย์

1.3 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานประกันคุณภาพภายใน 5 มิติ ได้แก่

1.3.1 ผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน พบว่า อาจารย์เห็นว่าการทำงานประกันคุณภาพภายในให้ผลตอบแทนมากในเรื่องของการช่วยให้บุคลากรมีผลงานเป็นรูปธรรม ชัดเจนขึ้น วิทยาลัยได้รับการยอมรับมากขึ้น ความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพ และช่วยให้อาจารย์ได้รับการพัฒนา

1.3.2 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ พบว่า ในภาพรวมอาจารย์เห็นว่าสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงานประกันคุณภาพภายในมีความเหมาะสมระดับปานกลาง ทั้งใน

เรื่องของสถานที่ทำงานมีแสงสว่าง อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ สถานที่ทำงานเป็นระเบียบ สะอาด น่าทำงาน

1.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลพบว่า อาจารย์เห็นว่าในการทำงานประกันคุณภาพภายในมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมาก ทั้งในเรื่องของการไม่ได้มุ่งแข่งขันกันทำงานเพื่อเอาชนะซึ่งกันและกัน การรวมกันทำงานเป็นทีม เพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมสนับสนุนงานให้ประสบความสำเร็จ เพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจและยอมรับซึ่งกันและกัน เพื่อนร่วมงานมีความรับผิดชอบร่วมกันเมื่องานเกิดความผิดพลาด และการทำงานร่วมกันเป็นไปด้วยความราบรื่น

1.3.4 การมีส่วนร่วม พบว่า อาจารย์เห็นว่า ในการทำงานประกันคุณภาพภายในอาจารย์มีส่วนร่วมมากเฉพาะในเรื่องของการประชุมสัมมนา รับทราบนโยบายงานประกันคุณภาพภายในจากหน่วยงานต้นสังกัดเพียงเรื่องเดียว

1.3.5 การควบคุม พบว่า อาจารย์เห็นว่า มีการควบคุมการดำเนินการประกันคุณภาพมากทั้งในเรื่องของการสนับสนุน ขอมรับ และปฏิบัติอย่างเป็นธรรมของผู้บังคับบัญชา ความชัดเจนของโครงสร้างคณะกรรมการ/คณะทำงาน รวมทั้งมีการวางแผน ควบคุม และตรวจสอบคุณภาพอย่างต่อเนื่องและมีการควบคุมติดตามงานประกันคุณภาพที่ชัดเจนเป็นระบบ

1.4 ความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของอาจารย์วิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง

1.4.1 ด้านการเตรียมการ พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในด้านการเตรียมการโดยรวมในระดับมาก

1.4.2 ด้านการดำเนินการ พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในด้านการดำเนินการโดยรวมในระดับปานกลาง

1.4.3 ด้านการรายงาน พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในด้านการรายงานโดยรวมในระดับมาก

1.4.4 ความพึงพอใจโดยรวม พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในภาพรวมในระดับปานกลาง

1.5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการทำนายความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของอาจารย์วิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง

ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุดในการทำนายความพึงพอใจในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของอาจารย์ มี 5 ตัวแปร โดยทั้ง 5 ตัวแปรนั้นมี 4 ตัวแปรที่มีอิทธิพลทาง

บวก ได้แก่ การควบคุมการดำเนินการประกันคุณภาพ ผลตอบแทนจากการดำเนินการประกันคุณภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการดำเนินการประกันคุณภาพ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ในการดำเนินการประกันคุณภาพ ส่วนตัวแปรตัวสุดท้ายซึ่งได้แก่ การใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลายมีอิทธิพลเชิงลบ ตัวแปรทั้ง 5 นี้มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.821 และร่วมกันอธิบายความพึงพอใจของอาจารย์ในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในได้ร้อยละ 67.40 ตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อความพึงพอใจของอาจารย์ในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในเรียงตามลำดับได้ดังนี้ การควบคุมการดำเนินการประกันคุณภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการดำเนินการประกันคุณภาพ สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการดำเนินการประกันคุณภาพ ผลตอบแทนจากการดำเนินการประกันคุณภาพ และการใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลาย

2. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยสามารถสรุปเป็นข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการนำผลการวิจัยไปใช้และสำหรับการทำวิจัยต่อไป ดังนี้

2.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

2.1.1 จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการดำเนินการ อาจารย์มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ดังนั้น ควรมีการติดตามประเมินเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจเป็นระยะๆ ควรมีการจัดประชุมบุคลากร การประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เช่น การจัดทำจุลสารความเคลื่อนไหวของกิจกรรมการประกันคุณภาพขององค์กร การให้ความรู้ใหม่ๆ การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้บุคลากรสามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ในทางปฏิบัติได้ พร้อมทั้งมีการจัดกิจกรรมกระตุ้น เชิญชวน โน้มน้าวให้เกิดการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

2.1.2 จากผลการวิจัย พบว่า การใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลายมีอิทธิพลเชิงลบกับความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนั้น องค์กรและผู้บริหารควรมีการเตรียมความพร้อมของบุคลากรในเรื่องของทักษะต่างๆที่มีความหลากหลายและจำเป็นต้องใช้ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งในแง่ขององค์ความรู้ ความเข้าใจ และการฝึกปฏิบัติทักษะเช่น การทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำ เป็นต้น

2.1.3 จากผลการวิจัย พบว่า การควบคุมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของอาจารย์ในการดำเนินการประกันคุณภาพ ซึ่งการควบคุมนี้หมายถึง การสนับสนุน ขอมอบรับจาก

ผู้บังคับบัญชา ความชัดเจนของโครงสร้างคณะผู้ทำงานประกันคุณภาพ ความต่อเนื่องของการวางแผนควบคุม และตรวจสอบคุณภาพ และความชัดเจนเป็นระบบของการควบคุมติดตามงาน ผู้บริหาร/คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพควรให้ความสนใจ ใส่ใจ และสนับสนุนการดำเนินการประกันคุณภาพอย่างจริงจัง มีการพัฒนาระบบและกลไกของการประกันคุณภาพให้มีประสิทธิภาพ มีความชัดเจน ต่อเนื่อง สม่ำเสมอ รวมทั้งมีการติดตาม ประเมินการดำเนินการประกันคุณภาพเป็นระยะ

2.1.4 จากผลการวิจัย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของอาจารย์ ผู้บริหารและองค์การควรส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการดำเนินการประกันคุณภาพ สร้างสัมพันธภาพที่ดีให้เกิดขึ้นกับบุคลากรทุกระดับขององค์การ อาจเป็นในรูปของการจัดกิจกรรมในโอกาสต่างๆ การจัดกิจกรรม OD หรืออื่นๆ

2.1.5 จากผลการวิจัยพบว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของอาจารย์ในการดำเนินการประกันคุณภาพ จึงควรมีการสนับสนุน จัดสรรในเรื่องของสภาพแวดล้อมทางกายภาพต่างๆให้เหมาะสม และเพียงพอกับการทำงานประกันคุณภาพ ควรมีสถานที่ที่เป็นเอกเทศ เป็นสัดส่วน พร้อมทั้งมีทรัพยากร วัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในปริมาณที่เพียงพอ กับความต้องการใช้ นอกจากนี้ ควรจัดสรรเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรให้อย่างเพียงพอ เหมาะสมกับปริมาณงานประกันคุณภาพที่ต้องปฏิบัติ

2.1.6 จากผลการวิจัยพบว่า ผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานประกันคุณภาพมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของอาจารย์ในการดำเนินการประกันคุณภาพ จึงควรมีการส่งเสริมสนับสนุน สร้างแรงจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพให้กับอาจารย์โดยการให้ผลตอบแทน ซึ่งอาจทำได้ในลักษณะของการชมเชย การยอมรับ การประกาศประชาสัมพันธ์ผลงานความก้าวหน้าของการประกันคุณภาพเป็นระยะๆให้บุคลากรทั้งวิทยาลัยรับทราบ ส่งเสริมการพัฒนาอาจารย์ในแง่ของการประชุม อบรมวิชาการต่างๆเกี่ยวกับองค์ความรู้การประกันคุณภาพใหม่ๆ รวมทั้งอาจให้การตอบแทนในแง่การพิจารณาความดีความชอบประจำปีด้วย

2.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับผลที่ตามมาจากการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของวิทยาลัยได้ช่วงระยะเวลาหนึ่ง เพื่อดูผลกระทบจากการประกันคุณภาพการศึกษาต่อวิทยาลัย บุคลากรทุกระดับในวิทยาลัย นักศึกษาและหน่วยงานที่เป็นแหล่งรับบัณฑิตจากวิทยาลัยเข้าทำงาน รวมทั้งควรมีการติดตามการพัฒนามาตรฐานอ้างอิงคุณภาพ และความต่อเนื่อง ยั่งยืนในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของวิทยาลัย

บรรณานุกรม

- กรองแก้ว อยู่สุข. (2535). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กริช พรหมชัยนันท์. (2532). ปัจจัยทางสังคมเศรษฐกิจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่ปฏิบัติงานในสถานีตำรวจ สังกัดกองกำกับการตำรวจภูธร จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กัญญา ชื่นอารมณ์. (มปป.). กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจ. ลำปาง: วิทยาลัยพยาบาลลำปาง.
- กาญจนา บุญรักษา. (2540). ความสัมพันธ์ของปัจจัยคัดสรรกับการดำเนินการควบคุมคุณภาพการพยาบาลในชุมชน ฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลชุมชน ภาควิชาออกเยี่ยมเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพยาบาลสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กาญจนา สันติพัฒนาชัย. (2541). การพัฒนาคุณภาพการศึกษาของกระทรวงสาธารณสุข: การประกันคุณภาพการศึกษา. วารสารการศึกษาพยาบาล, 9(1), 33-39.
- กึ่งกาญจน์ อุดลย์ผดุงศักดิ์. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของอาจารย์กับบรรยากาศองค์การของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, แผนกวิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กิตติยา สาริสุต. (2540). ปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่งต่อผู้ป่วยของบุคลากรสาธารณสุข จังหวัดเพชรบูรณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพยาบาลสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เข้มทอง ศิริแสงเลิศ. (2540). การวิเคราะห์ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คณะนักวิจัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2540). โครงการศึกษาวิจัยเรื่องอุดมศึกษาไทย: วิฤตและทางออกเสนอต่อสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.



บรรณานุกรม(ต่อ)

- จตุพล บงกชมาศ. (2543). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาประชากรศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จตุรงค์ พรหมวิจิต. (2539). ความพึงพอใจในงานของผู้บริหารวิทยาลัยเกษตรกรรมในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาเกษตรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาส่งเสริมและนิเทศศาสตร์เกษตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จรัส สุวรรณเวลา และคนอื่นๆ. (2540). บนเส้นทางอุดมศึกษา. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จักรี ศิริรักษ์. (2544). การศึกษาเปรียบเทียบเพื่อการพัฒนาหลักสูตรวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อมตามแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จันทร์หา วีรปัญญา. (2537). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของอาจารย์พยาบาล สังกัดสถาบันพัฒนากำลังคนด้านสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพยาบาลสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จิระพันธ์ จันทร์เทพ. (2537). การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในการปฏิบัติงานของแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาประชากรศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชาติชาย สุวรรณนิธย์. (2534). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลในจังหวัดมุกดาหาร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาชีวิตสถิติ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ไชยมงคล พึ่งเฟื่อง. (2539). ความพึงพอใจในงานของพนักงานครูเทศบาลเมืองเชียงราย. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทบวงมหาวิทยาลัย, สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา. (2541). การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2543). นโยบาย แนวทางและวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพมหานคร: ทบวงมหาวิทยาลัย.

บรรณานุกรม(ต่อ)

- ทวีพร มั่นชนวนนท์. (2541). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทองอินทร์ วงศ์โสธร และคนอื่นๆ. (2545). การพัฒนารายงานประจำปีคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เทพนม เมืองแมน และสวีน สุวรรณ. (2529). หลักการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- _____. (2540). พฤติกรรมองค์กร. (พิมพ์ครั้งที่2). กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธัญญา แก้วศรี. (2529). ความพึงพอใจของผดุงครรภ์อนามัยใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพยาบาลสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย และสุวิมล ว่องวาณิช. (2541). การวิเคราะห์ผลการจัดอันดับมหาวิทยาลัยของประเทศในเอเชีย. กรุงเทพมหานคร: เซเวนพรีนติ้ง.
- นพรัตน์ อารยพัฒนกุล. (2540). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลชุมชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพยาบาลสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นรา สมประสงค์. (2536). การจูงใจ. เอกสารการสอนชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา หน่วยที่6. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นิรัฐา รุจิราวัชร. (2540). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิทยากรในวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กระบี่สาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาประชากรศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2537). หลักการวิจัยเบื้องต้น:ทฤษฎีและปฏิบัติ. นครปฐม: โครงการการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยมหิดล.
- _____. (2540). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่7). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.

บรรณานุกรม(ต่อ)

- บุษรินทร์ ทิธี. (2542). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการประกันคุณภาพการพยาบาล.
วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพยาบาลสาธารณสุข บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เบญจรัตน์ อุทิศพันธ์. (2542). ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในอาชีพของข้าราชการตำรวจชั้น
ประทวนในสังกัดโรงเรียนนายร้อยตำรวจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาอาชีววิทยาและงานยุติธรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เบญจวรรณ ชี้อ. (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามบทบาทครูพี่เลี้ยงของพยาบาลประจำ
การ โรงพยาบาลตรัง. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการ
บริหารโรงพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ประนอม โอทกานนท์. (2543). การประกันคุณภาพการศึกษาสาขาพยาบาลศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่1).
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พนิดา ไวกานัง. (2542). ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลต่อระบบนิเทศงาน
สาธารณสุข:กรณีศึกษาของจังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาประชากรศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พิชิต พัทธกัณฑ์เทพสมบัติ. (2540). การวิจัยทางสังคม. (พิมพ์ครั้งที่4). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
เสนาธรรม.
- พิมพ์พรรณ ศิลปสุวรรณ และวสันต์ ศิลปสุวรรณ. (2527). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่สาธารณสุขในส่วนภูมิภาคของประเทศไทย. รายงานการวิจัย คณะสาธารณสุข
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เพ็ญแข ดวงคำสวัสดิ์. (2537). ความพึงพอใจในงานให้บริการดูแลมารดาระหว่างตั้งครรภ์ของ
เจ้าหน้าที่สาธารณสุขตำบล ภาคเหนือตอนบนของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานามัยครอบครัว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
มหิดล.
- มาลัย อัยเจริญพงษ์. (2528). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานวิชาชีพพยาบาล: ศึกษาเฉพาะกรณี
โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิตและมนุษยวิทยา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บรรณานุกรม(ต่อ)

- ยุทธพงษ์ ขวัญชื่น. (2538). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัยในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาสุศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- รง ภู่วงไพโรจน์. (2539). ผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคล และคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รวีวรรณ ชินะตระกูล. (2542). การท้าววิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: ที.พี. พรินท์.
- รัตต์ญญู เทียนปฐม. (2538). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนศาสตร์ สังคม คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รัตนภรณ์ กาญจนฤทธาภรณ์. (2544). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- รุ่งนภา พูนนารถ. (2542). คุณลักษณะของงาน และความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลพญาไท 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารโรงพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ลลิตา จันท์แก้ง. (2543). การพัฒนาตัวบ่งชี้ระบบการประกันคุณภาพของคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ตามแนวทางทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วงศ์เดือน จันท์งาม. (2536). ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินการตรวจสอบคุณภาพการพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพยาบาลสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วรนุช บุญยะกมล. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขในศูนย์สุขภาพชุมชนกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพยาบาลสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

บรรณานุกรม(ต่อ)

- วัฒนา มานนท์. (2539). ปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารอากาศที่สังกัดหน่วยในที่ตั้งดอนเมือง. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วันชัย ศิริชนะ. (2537). การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, ภาควิชาอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัลภา ฐาน์กาญจน์. (2539). ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่อวิชาชีพของพยาบาลในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพยาบาลผู้ใหญ่ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วารินทร์ สิ้นสูงสุด และวันทิพย์ สิ้นสูงสุด. (2542). ชุดฝึกอบรม ISO9001 ระบบบริหารคุณภาพการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: วันทิพย์.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2535). ความลับขององค์กร: พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธรรมนิติ.
- วิรัช รุ่งแจ้ง. (2533). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนประชากรศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ปีการศึกษา 2531. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาประชากรศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วีระ คิมั่น. (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล กับแบบภาวะผู้นำของหัวหน้าสถานอนามัยในจังหวัดพิจิตร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศักดิ์ชาย เพชรช่วย. (2541). การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมคุณภาพการศึกษาของคณะครุศาสตร์ในสถาบันราชภัฏ. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ. (2541). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: วีระฟิล์มและไซเท็ก.
- โสภณัฐ รัชต์กษณากุล. (2534). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่งเสริมปศุสัตว์ของปศุสัตว์อำเภอในภาคใต้. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บรรณานุกรม(ต่อ)

สถาบันพระบรมราชชนก. (2542). แผนกลยุทธ์การประกันคุณภาพการศึกษาวิทยาลัยในสังกัด
กระทรวงสาธารณสุข. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

_____. (2543ก). คู่มือการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยในสังกัด
กระทรวงสาธารณสุข. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

_____. (2543ข). คู่มือการประเมินคุณภาพภายในวิทยาลัยสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก.
ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมคิด พรหมจ้อย และสุพัทธ์ พิบูลย์. (2544). การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา. นนทบุรี: จตุพร
ดีไซน์.

สมยศ นาวิการ. (2533). การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจเทรดดิ้ง.

สมศักดิ์ จันทวงษ์. (2544). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าสถานีอนามัย
จังหวัดพิจิตร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหาร
สาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

สยาม สุ่มงาม. (2541). กระบวนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา: กรณีศึกษาโรงเรียน
นำร่อง สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหา
บัณฑิต, ภาควิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2541). ระบบการประกันคุณภาพและมาตรฐานการ
ศึกษาแห่งชาติ: การอุดมศึกษา. กรุงเทพมหานคร: กลุ่มแผนงานการพัฒนาระดับอุดม
ศึกษา.

_____. (2542). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร: พริกหวาน
กราฟฟิค.

_____. (2543ก). แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา: เพื่อพร้อมรับการประเมิน
ภายนอก. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี.

_____. (2543ข). รูปแบบและภารกิจอุดมศึกษา. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วัฒนาพานิช.

สำราญ บุญรักษา. (2539). ความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชา
ชีพ สังกัดกรมสุขภาพจิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
การบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

บรรณานุกรม(ต่อ)

- สุกัญญา แสงมุกข์. (2529). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรร กับความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลส่วนภูมิภาค สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุชาดา นิภานันท์. (2525). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในกรมการฝึกหัดครู. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาศักดิ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุภารัตน์ แก้วกาญจนรัตน์. (2542). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการดำเนินงานการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุเมธนา สิทธิพงศ์สกุล. (2527). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลเยี่ยมบ้านในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพยาบาลสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุรศิษฐ์ สมวันดี. (2540). ความพึงพอใจของตำรวจรถไฟ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมวิทยาประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุระศักดิ์ ศรีปาน. (2542). ศึกษาสภาพการจัดการอาชีวศึกษาโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ตามแนวทางดำเนินการเพื่อการประกันคุณภาพ ประเภทช่างอุตสาหกรรม เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, ภาควิชาครุศาสตร์เครื่องกล คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- สุวิมล ราชชนบริบาล. (2541). การศึกษากระบวนการประกันคุณภาพทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล ว่องวาณิช และนงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). การวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการจัดอันดับมหาวิทยาลัยของประเทศในเอเชีย ปี 2540 – 2542. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี.

บรรณานุกรม(ต่อ)

- เสาวลักษณ์ จงเจตจำนง. (2545). ความสามารถในการปฏิบัติงานตามแนวทางประกันคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษาของคณะกรรมการ โรงเรียน จังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาประชากรศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- หาญพล ศิริชัยประภา. (2543). ความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาประชากรศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อนันต์ สุขดี. (2541). การประเมินคุณภาพการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) แผนกวิชาช่างไฟฟ้ากำลังวิทยาลัยเทคนิคสังักัดกรมอาชีวศึกษา: กรณีศึกษาวิทยาลัยเทคนิคพระนครศรีอยุธยา วิทยาลัยเทคนิคอ่างทอง และวิทยาลัยเทคนิคท่าหลวงจันทิมนต์ไทยอนุสรณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, ภาควิชาครุศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- อภิชัย ชีอามาศย์. (2541). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนระดับรองสารวัตรสอบสวนในกองบัญชาการตำรวจนครบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมวิทยาประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อัญชลี ดวงแก้ว. (2541). ปัจจัยบางประการที่มีต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรสำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมวิทยาประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อัญชลี นวลคล้าย. (2531). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับสมรรถภาพในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย: ศึกษาเฉพาะกรณีภาควิชาพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพยาบาลสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อาภรณ์ พลเยี่ยม. (2542). การศึกษการดำเนินการตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

บรรณานุกรม(ต่อ)

- อิงอัมพร ทองดี. (2541). ความพึงพอใจในงานกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารโรงพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อุทุมพร จามรمان. (2543). การประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพมหานคร: ฟีนีქซ์.
- Alderfer, C.P. (1969). An Empirical Test of a New Theory of Human Needs. Organizational Behavior and Human Performance, 4, 142-175 .
- Bavendam, J. (2000). Managing Job Satisfaction [Online]. Available: <http://www.employeesatisfactions.com/> [2001, Dec 28].
- Blum, M.L., & Naylor, J.C. (1968). Industrial Psychology. New York: Harper and Row.
- Cranny, C.J., Smith, P.C., & Stone, E.F. (1992). Job Satisfaction. New York: Mcmillon.
- Davis, K., & Newstrom, W.J. (1983). Human Behavior at Work: Organizational Behavior. Singapore: McGraw-Hill.
- Ebru Kaya. (1995). Job Satisfaction of the Librarians in the Developing Countries [Online]. Available: <http://www.ifla.org/IV/ifla61/61-kaye.htm> [2001, Dec 29].
- Gilmer, Von Haller B. (1966). Industrial Psychology. New York: McGraw-Hill.
- Gilmer, Von Haller B. (1967). Applied Psychology. New York: McGraw-Hill.
- Hackman, J.R., & Oldham, G.R. (1976). Motivation through the design of work : Test of a theory. Organizational Behavior and Human Performance, 16, 250-279.
- Hackman, J.R., & Oldham, G.R. (1980). Work redesign. Reading , MA : Addison-Wesley .
- Halloran, J. (1986). Personnel and Human Resource Management. New Jersey: Prentice-Hall.
- Harrell, T.W. (1964). Industrial Psychology. Culcutta: Oxford and IBM.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Synderman, B.B. (1974). The Motivation to Work. (2nd ed.). New York: John Wiley and Sons.
- Locke, E.A. (1967). The nature and causes to Job Satisfaction. In M.D. Dunnette (Ed.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Chicago: Rand McNally.
- Maslow, A.H. (1970). A Theory of Human Motivation. In J.L.Jr. Heckmann, & S.G. Huneryager (Eds.) Human Relation in Management. Cincinnati: South-Western Publishing.

บรรณานุกรม(ต่อ)

- McCormic, & Tiffin, J. (1974). Industrial Psychology. (6th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Morse, N.C. (1955). Satisfaction in the White Collar Job. Michigan: University of Michigan Press.
- Muchinsky, P.M. (1990). Psychology Applied to Work: an Introduction to Industrial and Organizational Psychology. (3rd ed.). California: Brooks/Cole Publishing.
- Organ, D.W. (1983). The Applied Psychology of Behavior. A Book of Readings (revised edition). Texas: Business Publications.
- Oskamp, S. (1984). Applied Social Psychology. New Jersey: Prentice-Hall.
- Robbins, S. (1989). Organizational Behavior: Concepts, Controversies, and Applications. New Jersey: Prentice-Hall.
- Sergiovanni, T. J. (1967). Factors which Affect Satisfaction and Dissatisfaction of Teachers. Journal of Educational Administration, 5(1) 66-82.
- Spector, P.E. (1996). Industrial and Organizational Psychology. New York: John Wiley and Sons.
- Statt, D.A. (1994). Psychology and the World of Work. London: Mcmillon.
- Steers, R.M., & Potter L.W. (1991). Motivation and Work Behavior. (5th ed.). Singapore: McGraw-Hill.
- Vroom, V.H. (1964). Work and Motivation. New York: John Wiley and Sons.
- Yuker, H.E. (1984). Faculty Workload: Research, Theory, and Interpretation. Washington, D.C.: Association for the Study of Higher Education.

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ



รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. รองศาสตราจารย์ ดร. กัญจนา ลินทรัตนศิริกุล

อาจารย์ประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

2. อาจารย์ ดร. วันทยา วงศ์ศิลปภิรมย์

นักวิชาการสำนักนิเทศและพัฒนามาตรฐานการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการ
ประถมศึกษาแห่งชาติ

3. อาจารย์ ดร. ไพธิน นุญถกิจ

ผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพ

ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถาม
ความพึงพอใจของอาจารย์ที่มีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา
ในวิทยาลัยเครือข่ายภาคกลาง สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพ

โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกตอนและทุกข้อ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกรอกข้อมูลหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. ปัจจุบันท่านอายุ.....ปี (นับถึงวันครบรอบวันเกิดที่ผ่านมา เศษเกิน 6 เดือนนับเป็น 1 ปี)
3. สถานภาพสมรส
() โสด () สมรส () หม้าย หย่า แยกกันอยู่
4. ท่านสำเร็จการศึกษาขั้นสูงสุดระดับ
() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี
() ปริญญาโท () ปริญญาเอก
5. ท่านปฏิบัติงานในตำแหน่งอาจารย์มาเป็นเวลา.....ปี (นับจำนวนปีตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานหน้าที่อาจารย์ในวิทยาลัยสังกัดกระทรวงสาธารณสุขจนถึงปัจจุบัน เศษเกิน 6 เดือนนับเป็น 1 ปี)
6. ตำแหน่งหน้าที่ของท่านในการดำเนินงานประกันคุณภาพของวิทยาลัย
() ประธานกรรมการ/หัวหน้าคณะทำงาน
() กรรมการ/ผู้ทำงาน
() ไม่มีตำแหน่งหน้าที่โดยตรง
() อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียง 1 ช่อง

2.1 ปัจจัยด้านลักษณะงานประกันคุณภาพภายใน

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	<u>การใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลายในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน</u> การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในเป็นงานที่เปิดโอกาสให้ใช้ความรู้ความสามารถ					
....					
6.	ท่านต้องใช้ความชำนาญแต่ละด้านเป็นพิเศษประกอบกันในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน					
7.	<u>ความสำคัญของงานประกันคุณภาพภายใน</u> การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในเป็นงานที่ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพของผลผลิตทางการศึกษาของวิทยาลัย					
....					
11.	การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในช่วยให้ท่านมีโอกาสพัฒนาตนเอง					
12.	<u>ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน</u> ท่านมีอิสระในการวางแผน กำหนดวิธีดำเนินงานประกันคุณภาพภายในตามที่ได้รับมอบหมายด้วยตนเอง					

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
.....					
16.	ท่านทำงานประกันคุณภาพภายในภายใต้การควบคุม ดูแลอย่างใกล้ชิดของผู้บังคับบัญชา					
17.	ข้อมูลย้อนกลับของงานประกันคุณภาพภายในหลังจากทำงานเสร็จ ท่านสามารถรับรู้ประสิทธิผลของงานประกันคุณภาพภายในที่ปฏิบัติด้วยตนเอง โดยไม่ต้องรอให้ผู้อื่นบอก					
.....					
21.	การทำงานประกันคุณภาพภายในมีการวิจารณ์ในเชิงสร้างสรรค์					

2.2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของการทำงานประกันคุณภาพภายใน

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
22.	ผลตอบแทนจากการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายใน ผู้ที่ปฏิบัติงานการดำเนินการประกันคุณภาพภายในมีโอกาสได้รับการพิจารณาความดีความชอบประจำปีเป็นพิเศษ					
....					
30.	วิทยาลัยของท่านได้รับการยอมรับมากขึ้น เมื่อดำเนินการประกันคุณภาพภายใน					

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
31.	<u>สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน</u> สถานที่ทำงานประกันคุณภาพภายในเป็นเอกเทศ					
.....					
38.	สถานที่ทำงานประกันคุณภาพภายในมีการจัดข้อมูลสารสนเทศที่สามารถเรียกใช้ได้รวดเร็วและเชื่อถือได้					
39.	<u>ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน</u> ท่านกับเพื่อนร่วมงานประกันคุณภาพภายในมีความเข้าใจและยอมรับซึ่งกันและกัน					
.....					
47.	ท่านและเพื่อนร่วมงานยินดีรับผิดชอบร่วมกันเมื่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในเกิดความผิดพลาด					
48.	<u>การมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน</u> ท่านมีโอกาสเข้าร่วมประชุมสัมมนาเพื่อรับทราบนโยบาย และการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในจากหน่วยงานต้นสังกัด					
....					
61.	ท่านมีส่วนร่วมในการศึกษาตนเอง และจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง หรือรายงานประจำปีของวิทยาลัย					

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
62.	การควบคุมการดำเนินงานประกันคุณภาพ ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายใน มีการ วางแผนการควบคุมและตรวจสอบคุณภาพอย่าง ต่อเนื่อง					
...					
66.	ผู้บังคับบัญชาให้การยอมรับและปฏิบัติอย่าง เป็นธรรมกับท่านเสมอ					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง มากที่สุด มาก
ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียง 1 ช่อง

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ท่านพึงพอใจต่อการเตรียมการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของวิทยาลัยของท่านในประเด็นต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด						
1.	การสร้างความตระหนักในคุณค่าของการประกันคุณภาพภายในของวิทยาลัย					
....					
5.	โครงสร้างของคณะกรรมการ/คณะทำงานผู้รับผิดชอบการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของวิทยาลัย					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ท่านพึงพอใจต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของวิทยาลัยของท่านในประเด็นต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด						
6.	การทำงานเป็นทีมของคณะกรรมการ/คณะทำงานประกันคุณภาพภายใน					
....					
22.	บรรยากาศในการทำงานประกันคุณภาพ					
.....					
31.	การนำผลการประเมินคุณภาพของวิทยาลัยมาวิเคราะห์หาจุดเด่น จุดด้อย เพื่อปรับปรุงงาน					
ท่านพึงพอใจต่อการรายงานการประกันคุณภาพภายในของวิทยาลัยของท่านในประเด็นต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด						
32.	ประโยชน์ของรายงานการศึกษา/รายงานการประเมินตนเองที่จัดทำขึ้นเป็นรายภาค/ปีการศึกษาในการพัฒนาตัวท่านเอง					
.....					
35.	การปรับปรุงรายงานการศึกษาดตนเอง/รายงานการประเมินตนเองทุกภาค/ปีการศึกษา					

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ

นางสาวสินีนุช เสนีวงศ์ ณ อยุธยา

วัน เดือน ปีเกิด

1 พฤศจิกายน 2512

สถานที่เกิด

จังหวัดอ่างทอง

ประวัติการศึกษา

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2534

พยาบาลศาสตรบัณฑิต

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2545

ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประชากรศึกษา

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

ปัจจุบัน

พ.ศ. 2540 - ปัจจุบัน

วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นนทบุรี

ตำแหน่ง

พยาบาลวิชาชีพ 5

EXECUTIVE SUMMARY

INSTRUCTOR'S SATISFACTION TOWARD EDUCATIONAL QUALITY ASSURANCE IN THE CENTRAL REGION COLLEGES UNDER THE MINISTRY OF PUBLIC HEALTH

Introduction

Due to the rapidly changing of technology information in the world of globalization, all the higher education institutions need to review the 4 main missions, teaching, research, academic services to society and preservation of art and culture, to confront with the changing. Previously, there was no system to evaluate these missions and there are internal and external factors effect the educational system. We need to have a system to insure the educational quality for the higher education. The factors that affect to the education system are as the followings:-

1. Increasing the number of students under limit budget. The higher education institutions have to maintain the educational quality by using the budget efficiently.
2. Rapidly changing of the society and the students become more a big group. The higher education institutions have to change the subject and the method of teaching to catch up the changing and quickly responding to the target group.
3. At the present, society viewpoint has great impact in higher education. The higher education institutions have to disclose their management information to the auditor.
4. For the autonomous universities that under the government control, they have to improve the educational quality to be acceptable and competitive.
5. Due to the freedom of education, the foreign universities can be set up in Thailand. All the Thailand universities have to improve their educational quality to compete in the international level.
6. Force from the various countries, the universities in Thailand have to seek for the collaboration in exchanging knowledge with the foreign universities.

The factor that widely encourage quality assurance is The National Education Act of 1999. The Act has mentioned that there shall be a system of educational quality assurance to ensure improvement of educational quality and standards at all levels of education. Such a system

shall be comprised of both internal and external quality assurance. Quality assurance shall be regarded as part of educational administration which must be a continuous process. Thus, quality assurance is an important instrument in order to improve educational quality and standards.

The fifteen central regional colleges under Praboromarajchanok Institute, Ministry of Public Health comprise with twelve nursing colleges, two Sirindhorn Public Health Colleges, and one Kajanabhisek Public Health and Medical Technology College is responsible for preparing its 4 main missions in a standard quality and worthwhile for the government budget. They should to be accepted and compete in the universal level. These colleges have to improve the educational quality system according to the way of Praboromarajchanok Institute (Internal Quality Control, Quality Auditing and Quality Assessment). However, the accomplishment for the most organizations is the collaboration of the organizations' people and the satisfaction of their staff to do the best thing for their organization. Staff's performance is the key factor to accomplish the educational quality. The central regional network college, which are now processing the educational quality, found out that the progress of the educational quality are different according to the completion and policy of each institution. However, there are questions whether their process is wasting times, labors and resources, whether their staffs are willing to do this process because they understand the educational quality or they participate because of the institutions' policy. If the staff participate because of the policy, the good quality educational system cannot occur. Currently, there is no research for the opinion of the colleges' staff. Therefore, the researcher interested to do a research of the instructors' satisfaction and would like to know how the instructors of the central regional network college under the Ministry of Public Health think about the quality assurance in education, which is now on going.

Research Objectives

1. To study the levels of internal quality assurance satisfaction of instructors in the central regional network college under the Ministry of Public Health.
2. To study personal characteristics, job characteristics, and working conditions influence the internal quality assurance satisfaction of instructors in the central regional network college under the Ministry of Public Health.

Research Hypothesis

1. Personal characteristics; sex: female, age, marital status: married, education levels, working durations, and working positions are positively influence the internal quality assurance satisfaction of instructors.

2. Job characteristics; skill variety, task significant, autonomy, and feedback are positively influence the internal quality assurance satisfaction of instructors.

3. Working conditions; benefits, interpersonal relation, physical environment, participation, and supervision are positively influence the internal quality assurance satisfaction of instructors.

Materials and Methods

The subjects of this study consisted of 300 instructors that had been working in the central regional colleges. They were selected from the target population by using the simple random sampling technique.

The instrument was used in this study was gathered to questionnaires which consisted of 3 parts as the following :

Part 1 : Questionnaire for personal characteristics included sex, age, marital status, education levels, working durations, and working positions.

Part 2 : This part was separated to questionnaire for job characteristics included skill variety, task significant, autonomy, and feedback; and questionnaire for working conditions included benefits, interpersonal relation, physical environment, participation, and supervision.

Part 3 : Questionnaire for internal quality assurance satisfaction included preparation, procedure, and reporting.

All questionnaire had been checked for validity by 3 experts and field trial test with 30 instructors of college under the Ministry of Public Health. Using Cronbach's alpha method, we can come up with an index of how reliable the scale is. The Cronbach's alpha for the dimension of job characteristics: skill variety, task significant, autonomy, and feedback was 0.80, 0.76, 0.75, and 0.75 fall into the order. The Cronbach's alpha for the dimension of working conditions: benefits, interpersonal relation, physical environment, participation, and supervision was 0.87,

0.87, 0.87, 0.95, and 0.83 fall into the order. For internal quality assurance satisfaction, the Cronbach's alpha was 0.94 indicate that the questionnaire is in an acceptable reliable.

The collection data process was started by the researcher herself, the number of 350 questionnaires were distributed and the number of 300 were selected creating the 85.71 percent selected by using the simple random sampling technique. Then they were consolidated and analyzed by using SPSS/FW program. The statistics was calculated for frequencies, percentage, mean, standard deviation, pearson's product moment correlation coefficient and stepwise multiple regression analysis.

Results

Personal characteristics

The 89.00 percent of the most instructors were female, the 31.00 percent of the instructors belonged to the age-group of 30-34 with the average age of 36.68 years. The 51.70 percent of them were married. The 77.00 percent of the instructors were graduated master degree while the 20.30 percent of them were graduated bachelor degree. It was 40.70 percent that stood in the working duration group of 6-10 years with the average working duration of 11.51 years. The 50.70 percent of them had working-position for quality assurance committee while the 40.30 percent had no working position directly for quality assurance in education.

Job characteristics

The instructors had a high level on the overall of job characteristics. For the dimension of skill variety had highest level. The most useful skills were teamwork, human relations, system approach skill, and leadership. For the dimension of task significant had a high level. The most important task was task which directly effected to quality of educational product and established college's fame. For the dimension of autonomy had a moderate level, included creative thinking, authority, control of supervisor, autonomy of planning and operating, and decision making of task development by themselves. For the dimension of feedback had a high level. The feedback was very useful for both job and instructors development.

Working conditions

The instructors had a high level on the overall of working conditions. For the dimension of benefits had a high level. The high benefits were concreteness of personnel result, college was accepted, proud to work, and instructors were developed. For the dimension of physical environment had a moderate level, included light, temperature, clean, and ventilation. For the dimension of interpersonal relations had a high level, included incompetition, teamwork, support from coworkers, and recognition from coworkers. For the dimension of participation had a moderate level. The instructors participated only in the meeting, seminar and perceived policy. For the dimension of supervision had a high level, included support and acceptance from supervisor, structure of the quality assurance committee, and continuity of quality assurance system.

Satisfaction of internal quality assurance

The instructors had a moderate levels on the overall of satisfaction of internal quality assurance. For the dimension of preparation and reporting had high levels. For the dimension of procedure had a moderate level.

Factors influence the satisfaction of internal quality assurance

The study showed that five variables could explain and predict the value of the satisfaction of internal quality assurance by approximately 67.40 percent. The positively significant variables influence were supervision, benefits, interpersonal relations, and working conditions. The negatively significant variables influence was skill variety.

Suggestion

1. Suggestion from the result of the research

1.1 the study showed that the instructors had moderate levels on the overall of internal quality assurance satisfaction. Particularly, the instructors had lowest levels on the procedure. Thus, they should follow up the factors which are effecting to their instructors' satisfaction and they should set up the meeting and training for the new knowledge of quality assurance in education.

1.2 The study showed that the negatively significant factors influence the internal quality assurance satisfaction of instructors was skill variety. Thus they should train their staff in various skill such as teamwork, leadership, etc.

1.3 The study showed that the positively significant factors influence the internal quality assurance satisfaction of instructors was supervision, including the support and recognition, clearing with the quality assurance team's structure, continuity of the quality control planning, and clearing with the control system. The administrators and the quality assurance management should seriously pay attention and support to quality assurance. They should improve and fallow up the operating system.

1.4 The study showed that the positively significant factors influence the internal quality assurance satisfaction of instructors was interpersonal relations. Administrators and organization should make a good relationship with all of their staff. They should set up the activity in each occasion, and set up the OD activity, etc.

1.5 The study showed that the positively significant factors influence the internal quality assurance satisfaction of instructors was physical environment. The management should make a good environment in the office. They should prepare the enough stationaries, workplace, and allocate the suitable officers.

1.6 The study showed that the positively significant factors influence the internal quality assurance satisfaction of instructors was benefits. The management should give the benefits to motivate their staff such as admiration, recognition, annual compensation, and announcement a success of the quality assurance in education to all instructors.

2. Suggestion for the next research

For the next research, it should follow up the result of internal quality assurance in education. It should do a research for the impack, which effect to all people in the colleges, such as students and organizations that employ their students. In additions, it should follow up the improvement of the quality standard and continuity of the internal quality assurance in education.