

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาต่อการบริหารแผนงานและประกันคุณภาพโดย คณะผู้วิจัยได้แบ่งการศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็น 3 ตอนดังนี้

2.1 มโนทัศน์เกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

มีรายละเอียดดังนี้

#### 2.1 มโนทัศน์เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ได้มีนักการศึกษาหลายท่านได้สรุปความหมายของความพึงพอใจดังนี้

เฉลิมชัย เทียมกลิ่นทอง(2546:45) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ดีใจ มีความสุข อันเป็นผลมาจาก เมื่อบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองตามจุดมุ่งหมายและสำเร็จผลตามที่ได้ตั้งไว้

วันดี นิลพิมาย (2550:62) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่องานหรือกิจกรรมที่ทำ และทำให้บุคคลนั้นมีพฤติกรรมซึ่งเป็นความรู้สึกชอบ ดีใจ มีความสุข อันเป็นผลมาจากได้รับการตอบสนองตามจุดมุ่งหมายและสำเร็จตามที่ตั้งไว้

กฤษณา ชาญวิชานนท์(2550:44) ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่แสดงออกทางความรู้สึกเป็นสุขเมื่อได้ปฏิบัติในสิ่งที่ชอบ และอยากที่จะทำสิ่งนั้นอีก

อัศราศตร์ ศาสตร์สูงเนิน(2550:45) ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆหรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

สยาม สิงหาทอง(2549:47) ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นความรู้สึกนึกคิดหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อการทำงานหรือการปฏิบัติกิจกรรมในเชิงบวก

จากข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความชอบ ความสบายใจ ถูกใจหรือความรู้สึกของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรของโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาต่อระบบแผนงานและประกันคุณภาพ การบริการข้อมูล การอนุมัติโครงการ/กิจกรรม การติดตามและรวบรวม

โครงการ/กิจกรรม การรับการตรวจประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอก การชี้แจงงานของฝ่าย แผนงานละประกันคุณภาพ

## 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดวงฤทัย กงเวียน (2546) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้กับ เจตคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของครูระดับประถมศึกษา กลุ่มกรุงเทพมหานคร สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า 1) ความรู้กับเจตคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) ครูมีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับดีมาก 3) ครูที่มีอายุ ประสบการณ์สอนต่างกันมีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษาแตกต่างกันไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) ครูที่สอนในโรงเรียนขนาดใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา มากกว่าครูที่สอนในโรงเรียนขนาดกลางและเล็ก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จิรนนท์ จันทร์สว่าง (2547) ศึกษาเรื่อง ทักษะคติของครูปฐมวัยต่อการประกัน คุณภาพในโรงเรียน สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า 1) ทักษะคติของครูปฐมวัยต่อการประกันคุณภาพในโรงเรียน สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมและด้านการรับรู้ ด้านความรู้สึก และด้านการปฏิบัติ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง 2) เปรียบเทียบทักษะคติครูปฐมวัยต่อการประกันคุณภาพในโรงเรียน สังกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามขนาดโรงเรียน การเปิดรับสื่อข่าวสารและลักษณะ ประสบการณ์ พบว่า ทักษะคติครูปฐมวัยต่อการประกันคุณภาพในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามขนาดโรงเรียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในภาพรวม และแต่ละด้าน ในด้านการปฏิบัติ ทักษะคติครูปฐมวัยต่อการประกันคุณภาพในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร จำแนกการเปิดรับสื่อข่าวสารด้านการอ่านบทความ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ในภาพรวมและรายด้าน ในด้านการรับรู้ ด้านความรู้สึก และด้าน การปฏิบัติ ส่วนการเปิดรับสื่อข่าวสาร ด้านการฟังข่าวสารไม่แตกต่างกัน ในภาพรวมแต่ละด้าน การปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หนึ่งฤทัย จิรประเสริฐ (2549) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการ ประเมินคุณภาพภายนอกของโรงเรียนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี พบว่า 1) บุคลากรมีความคิดเห็นต่อการประเมินคุณภาพภายนอก โดยภาพรวมและ รายด้านอยู่ในระดับมาก 2) บุคลากรที่มีตำแหน่งและระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมิน คุณภาพภายนอก โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3) บุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการประเมิน คุณภาพภายนอกโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการก่อนการประเมินคุณภาพภายนอก และด้านกระบวนการ หลังการประเมินคุณภาพภายนอกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน ด้านกระบวนการระหว่างการประเมินคุณภาพภายนอก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

สุวลักษณ์ เรื่องวิเศษ (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ความรู้ ความเข้าใจเรื่องการประกัน คุณภาพ การศึกษาของครูสังคมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า การเปรียบเทียบความรู้ ความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาของครู สังคมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวม ที่จำแนกตามเพศ อายุ ราชการ ขนาดของโรงเรียน พบว่า มีความรู้ความเข้าใจไม่แตกต่างกัน

วิลาวัลย์ ศรีแผ้ว (2546) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินการ ประกัน คุณภาพการศึกษาของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าสภาพการดำเนินงานประกัน คุณภาพการศึกษา ตามมาตรฐานของโรงเรียน สังกัดกรุงเทพมหานคร โดยรวมและเป็นรายด้านทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านผู้เรียน ด้านปัจจัย และด้านกระบวนการ มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ปัญหาการ ดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ตามมาตรฐานของ โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยรวม และเป็นรายทั้ง 3 ด้าน ด้านผู้เรียน ด้านปัจจัย และด้านกระบวนการ มีปัญหาการดำเนินงานอยู่ใน ระดับน้อย การเปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ตาม มาตรฐานของ โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตามขนาดของโรงเรียน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามวุฒิการศึกษาและ ประสบการณ์ในการบริหารงานของผู้บริหาร โรงเรียน พบว่าแตกต่างกัน

ผ่องพรรณ วงศ์จันทร์เขียว (2545) ศึกษาสภาพการบริหารงานการประกันคุณภาพสถานศึกษา ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเชียงรายของผู้บริหารสถานศึกษา ผลการศึกษา พบว่า สภาพการบริหารงานการประกันคุณภาพสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษามีการปฏิบัติปาน กลาง ครูที่รับผิดชอบงานการประกันคุณภาพสถานศึกษาเห็นว่าเกี่ยวกับสภาพการบริหารงานการ ประกันคุณภาพสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษามีการปฏิบัติมาก ความพึงพอใจในการบริหารงาน การประกันคุณภาพสถานศึกษาของประธานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานมีความพึงพอใจมาก ขณะที่ประธานนักเรียนเห็นว่าการเรียนรู้ของนักเรียนตามแนวทางการประกันคุณภาพสถานศึกษาอยู่ ในระดับมากและการบริหารงานประกันคุณภาพสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาเมื่อเปรียบเทียบ โดยจำแนกตามขนาดของโรงเรียนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับ

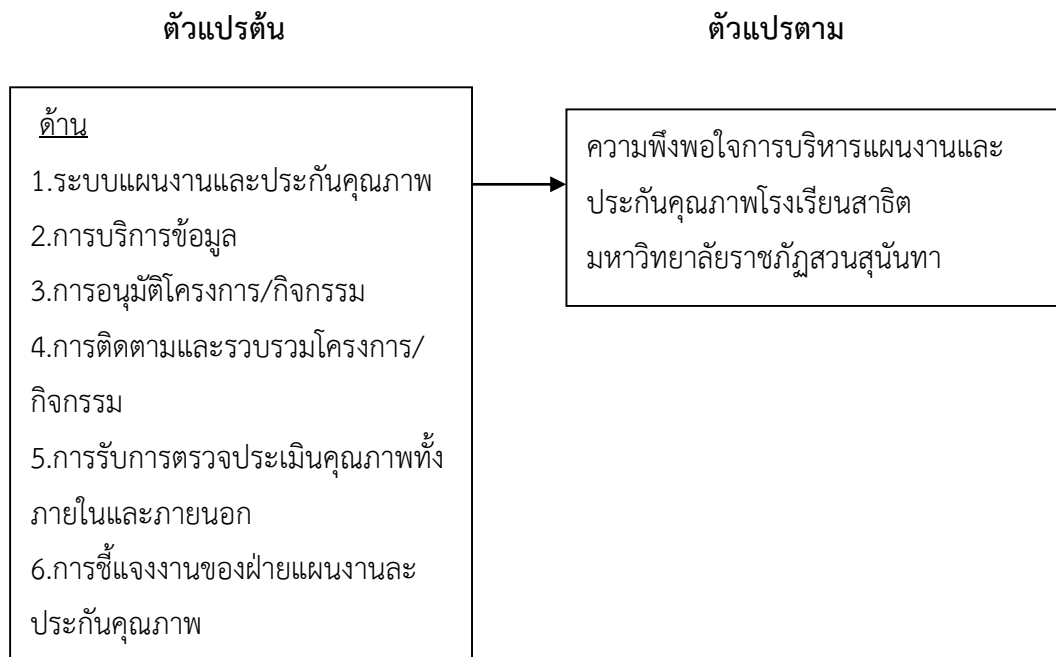
ความคิดเห็นของครูที่รับผิดชอบ งานการประกันคุณภาพสถานศึกษาที่อยู่โรงเรียนต่างขนาดกันมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พิกุล แก้วรากมูข(2552) ความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพต่อการบริหารจัดการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นด้านการวางแผน การปฏิบัติงาน ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเหมาะสมมาก

เจริญศรี พันปี (2546) ศึกษาความพึงพอใจของครูต่อพฤติกรรมคุณธรรม และการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาประกอบด้วย ครูจากโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 345 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมคุณธรรมของผู้บริหารโรงเรียนตามความคิดเห็นของครู ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอนวัชชพละ (สุจริต) อยู่ในระดับมากที่สุด และอีก 3 ด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านสังคหพละ (มนุษยสัมพันธ์) ด้านวิริยพละ (ขยัน) และด้านปัญญาพละ (ปัญญา) 2) ความพึงพอใจของครูต่อพฤติกรรมคุณธรรมของผู้บริหารโรงเรียน ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอนวัชชพละ (สุจริต) อยู่ในระดับมากที่สุด และอีก 3 ด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านสังคหพละ (มนุษยสัมพันธ์) ด้านวิริยพละ (ขยัน) และด้านปัญญาพละ (ปัญญา) 3) พฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน ตามความคิดเห็นของครูทั้ง 6 งาน อยู่ในระดับมาก คือ งานอาคารสถานที่ งานวิชาการ งานธุรการและการเงิน งานกิจการนักเรียน งานบุคลากรและงานความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน 4) เมื่อเปรียบเทียบระหว่างพฤติกรรมคุณธรรมของผู้บริหารโรงเรียนตามความคิดเห็นของครูกับตามความพึงพอใจของครู พบว่า ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน 5) เมื่อเปรียบเทียบระหว่างการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนที่มีพฤติกรรมคุณธรรมกลุ่มสูงกับผู้บริหารโรงเรียนที่มีพฤติกรรมคุณธรรมกลุ่มต่ำ พบว่า ในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกงาน คือ งานอาคารสถานที่ งานบุคลากร งานความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน งานธุรการและการเงิน งานวิชาการและงานกิจการนักเรียน 6) พฤติกรรมคุณธรรมและการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมคุณธรรมทุกด้านและการบริหารงานทุกงานมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

### 2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาการบริหารแผนงานและประกันคุณภาพโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทานั้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย