

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาของปัญหา

ความเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว อันเนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ส่งผลกระทบโดยตรงต่อวิถีการดำรงชีวิตของคนทั่วไป การแข่งขัน เพื่อความอยู่รอดของประเทศต่าง ๆ มีอัตราสูงขึ้นทุกขณะ ความสำคัญของการพัฒนาประเทศ จึงมิได้ขึ้นอยู่กับระบบทุนหรือทรัพยากรอีกต่อไปแต่ขึ้นอยู่กับศักยภาพ และคุณภาพของคน ที่สำคัญแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ระยะที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) ซึ่งแสดงจุดเน้น ให้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาการศึกษา ดังนั้น จึงต้องพัฒนาคนให้มีคุณภาพเพื่อเป็นพลังการพัฒนาของประเทศในอนาคต (กรมวิชาการ, 2542)

การพัฒนาประเทศเพื่อให้สามารถแข่งขันกับนานาประเทศในโลกสมัยใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ส่วนสำคัญของการพัฒนาคือการส่งเสริมด้านการศึกษาเพื่อพัฒนากำลังคนให้มีคุณภาพ ซึ่งสำคัญทั้งในการศึกษาตั้งแต่ระดับขั้นพื้นฐานจนถึงการศึกษาระดับอุดมศึกษาซึ่งเป็นการศึกษาขั้นสูง สิ่งสำคัญคือการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ให้เกิดขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถทางวิชาการ สถาบันอุดมศึกษาจึงต้องปรับปรุงหลักสูตร กระบวนการวางแผน การศึกษา การจัดการเรียนการสอน การเพิ่มประสบการณ์ด้านต่างๆ ให้กับผู้เรียนระดับบัณฑิตศึกษาอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ยังจะต้องพัฒนาให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นหนึ่งในหลายสถาบันอุดมศึกษา ที่ให้บริการการศึกษาอย่างมีคุณภาพ ทั้งในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอกหลายสาขาวิชา การจัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยนเรศวร มีการจัดการเรียนการสอน 3 แบบ ได้แก่ แบบเอกภาค แบบทวิภาค และแบบไตรภาค โดยทำการจัดการเรียนการสอน ณ มหาวิทยาลัยนเรศวรจังหวัดพิษณุโลก มหาวิทยาลัยนเรศวรจังหวัดพะเยา และศูนย์วิทยบริการนอกจังหวัดพิษณุโลกอีก 11 แห่ง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร กำแพงเพชร เชียงใหม่ ตาก นครสวรรค์ พิจิตร เพชรบูรณ์ แพร่ สุโขทัย อุตรดิตถ์ และอุทัยธานี

หลักสูตรของการศึกษาในระดับปริญญาโท มีหลายสาขาวิชา หนึ่งในนั้นคือ หลักสูตร การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะศึกษาศาสตร์ ที่เป็น หลักสูตรใหม่ และทำการเปิดหลักสูตรนี้แบบไตรภาค โดยเริ่มต้นในปีการศึกษา 2547 ซึ่งในปีนี้เป็น ปีที่ 3 และมีนิสิตที่จบไปแล้ว 2 รุ่น หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกันคุณภาพ การศึกษา เป็นหลักสูตรที่น่าสนใจและมีส่วนสำคัญในการพัฒนาคน ให้มีคุณภาพเพื่อก่อให้เกิด การพัฒนาในระดับประเทศต่อไป ในสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศ หลักสูตรนี้ยังมีการเปิดการ เรียนการสอนไม่มากนัก

ส่วนหนึ่งของการติดตามคุณภาพของการจัดการเรียนการสอนของสถาบันอุดมศึกษา คือการติดตามกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจ้างงาน นั่นคือ นายจ้าง และผู้ร่วมงานของผู้สำเร็จ การศึกษา เพื่อให้ทราบถึงผลที่ใกล้เคียงและเพื่อให้ได้ผลตามความเป็นจริงมากที่สุด เพราะ นายจ้าง หรือผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับนิสิตจะสามารถบอกได้ว่า นิสิตนั้นมีความรู้ ความสามารถในการ ปรับใช้ความรู้กับการทำงานได้มากน้อยเพียงใด และเพื่อเป็นแนวทางให้กับสถาบันอุดมศึกษา ปรับปรุงหลักสูตรในการจัดการเรียนการสอนให้ตรงตามความต้องการของสังคมอีกด้วย

ดังนั้น คณะผู้ศึกษา จึงทำการศึกษาเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรใน หน่วยงานที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการประกัน คุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร” เพื่อให้ได้ข้อมูลและข้อคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อใช้เป็น แนวทางในการปรับปรุงหลักสูตรและการวางแผนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยนเรศวรให้มี ประสิทธิภาพต่อไป

### **วัตถุประสงค์การศึกษา**

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในหน่วยงานที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จ การศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร 3 ด้าน คือด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ ด้านบุคลิกภาพและด้านคุณธรรมในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะในการปฏิบัติงานก่อนและหลังเข้ารับการศึกษา สาขาวิชาการประกันคุณภาพการศึกษา ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัย นเรศวร

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงหลักสูตรและการวางแผนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้สามารถสนองความต้องการของสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ได้ข้อมูลสำหรับใช้ในงานประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

## ขอบเขตของการศึกษา

### 1. ประชากร

ผู้บังคับบัญชา / ผู้ร่วมงาน / ผู้ใต้บังคับบัญชาของผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการประกันคุณภาพการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ จากมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ปีการศึกษา 2547 และปีการศึกษา 2548 จำนวน 300 คน

### 2. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย

1. ความรู้ความสามารถทางวิชาการ
2. บุคลิกภาพ
3. คุณธรรมในการปฏิบัติงาน

## นิยามศัพท์เฉพาะ

การปฏิบัติงาน หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ ด้านบุคลิกภาพ และด้านคุณธรรมในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าทีความรู้สึก หรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ร่วมปฏิบัติหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับ รวมทั้งสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ เป็นผลให้บุคคลกรปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพสูงสุด

บุคคลากร หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในสถานประกอบการ ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน  
ผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานประกอบการของผู้สำเร็จการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาด้านวิชาการ  
ประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร