



ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีของบุคลากรในสำนักงาน
คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู
และบุคลากรทางการศึกษา

กุลธิดา ทำบุญ

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2555



ใบรับรองสารนิพนธ์

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

หัวข้อสารนิพนธ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการ
ส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

เสนอโดย กุลธิดา ทำบุญ

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ วิชาเอก การจัดการ โครงการ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อาจารย์สุจิต นิมิตกุล

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว

.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ ดำริชอบ)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
(อาจารย์ สุจิต นิมิตกุล)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ พิพัฒน์ ไทอารี)

คณะรัฐประศาสนศาสตร์รับรองแล้ว

.....รักษาการคณบดีคณะรัฐประศาสนศาสตร์
(อาจารย์ พูลศักดิ์ ประณูทนรพาล)

วันที่ 4 เดือน พ.ค. พ.ศ. 2555

เลขทะเบียน.....	0222101
วันลงทะเบียน.....	- 7 ส.ค. 2555
เลขเรียกหนังสือ.....	352.66
	กจ 26
	[2555]

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์วิจัยที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้รับความร่วมมือการเก็บข้อมูลจากพนักงานเจ้าหน้าที่ในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้เกี่ยวข้องกับสารนิพนธ์นี้ทุกท่าน ขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษา คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ ที่กรุณาใช้เวลาให้คำแนะนำในการทำวิจัยครั้งนี้

กุลธิดา ทำบุญ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	5
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	6
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	6
1.6 นิยามศัพท์.....	7
2. แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่ดี.....	9
2.2 สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ความเป็นมาและภารกิจของสำนักงานคณะกรรมการ สกสศ.....	45
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่ดี.....	56
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	59
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	60
3.2 ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	60
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	61
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	66
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	67

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4. ผลการศึกษา.....	71
4.1 ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง.....	71
4.2 ผลการทดสอบเครื่องมือในการวิจัย.....	71
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและผลการทดสอบสมมติฐาน.....	72
5. สรุปผลการศึกษา.....	83
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	84
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	85
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	89
5.3.1 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย.....	89
5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	90
บรรณานุกรม.....	91
ภาคผนวก.....	100
ประวัติผู้เขียน.....	103

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 บุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษาจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	61
4.1 ค่าสถิติพื้นฐาน ของตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับบริการที่ดีของพนักงานเจ้าหน้าที่	74
4.2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษา และค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับบริการที่ดีของพนักงานเจ้าหน้าที่รวม ทั้งหมด	75
4.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษา และค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับบริการที่ดีของพนักงานเจ้าหน้าที่ ที่มี ประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี	76
4.4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษา และค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับบริการที่ดี ของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มี ประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	77
4.5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรที่ศึกษากับบริการที่ดีของพนักงาน เจ้าหน้าที่รวมทั้งหมดและการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้การทดสอบค่าเอฟ (F – test)	78
4.6 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรที่ศึกษากับบริการที่ดีของพนักงาน เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปีและการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้การทดสอบค่าเอฟ (F – test)	78
4.7 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรที่ศึกษากับบริการที่ดีของ พนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไปและการทดสอบนัยสำคัญ ทางสถิติ โดยใช้การทดสอบค่าเอฟ(F – test)	79
4.8 ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับบริการที่ดีของพนักงาน เจ้าหน้าที่รวมทั้งหมดและการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติโดยใช้การทดสอบ ค่าที (T – test)	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.9	
ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดีของพนักงาน เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปีและการทดสอบนัยสำคัญ ทางสถิติโดยใช้การทดสอบค่าที (T – test).....	80
4.10	
ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดีของพนักงาน เจ้าหน้าที่ที่มี ประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป และการทดสอบนัย สำคัญทางสถิติโดยใช้การ ทดสอบค่าที (T – test).....	81
4.11	
สรุปเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดีของพนักงาน เจ้าหน้าที่รวมทั้งหมด กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และ ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป.....	82

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 ทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งบริการ(The Service Triangle)	18
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	60
3.2 ลำดับขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม	62

หัวข้อสารนิพนธ์	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา
ชื่อผู้เขียน	กุลธิดา ทำบุญ
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์สุจิต นิมิตกุล
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา	2554

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตน ลักษณะการมุ่งอนาคต และความร่วมแรงร่วมใจ กับบริการบริการที่ดีของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยวิเคราะห์รวมทั้งหมดและวิเคราะห์ตามกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป และเพื่อศึกษาคำนำหนักความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยวิเคราะห์รวมทั้งหมดและวิเคราะห์ตามกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป กลุ่มตัวอย่าง เป็นบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาในปีพุทธศักราช 2554 จำนวน 126 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยแบบสอบถามวัดการบริการที่ดี และวัดปัจจัยที่ศึกษา ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตน ลักษณะการมุ่งอนาคต และความร่วมแรงร่วมใจ และทำการวิเคราะห์โดยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์ค่านำหนักความสำคัญ

ผลการวิจัย พบว่า

1. ตัวแปรปัจจัยที่ศึกษา ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตน ลักษณะการมุ่งอนาคต และความร่วมแรงร่วมใจ มีความสัมพันธ์กับการบริการที่ดี ของบุคลากรรวมทั้งหมดและวิเคราะห์ตามกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ .756, .760 และ .786

ตามลำดับ โดยตัวแปรปัจจัยที่ศึกษาแต่ละด้านร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการบริการที่ดีได้ร้อยละ 57.20 57.80 และ 61.70 ตามลำดับ

2. คำนี้นักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการบริการที่ดีของบุคลากรทั้งหมด และวิเคราะห์ตามกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (X_1) ส่งผลต่อการบริการที่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่านี้นักความสำคัญของตัวแปร $b = .402$, $b = .485$ และ $b = .393$ ตัวแปรปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน (X_2) ส่งผลต่อการบริการที่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่านี้นักความสำคัญของตัวแปร $b = .415$ และ $b = .248$ ตามลำดับ เจตคติต่อการทำงาน (X_2) ของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ส่งผลต่อการบริการที่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่านี้นักความสำคัญของตัวแปร $b = .248$ สำหรับตัวแปรปัจจัยด้านความเชื่ออำนาจภายในตน (X_3) ลักษณะการมุ่งอนาคต (X_4) ความร่วมแรงร่วมใจ (X_5) ไม่ส่งผลต่อการบริการที่ดี

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในการบริหารงานสู่ระบบราชการยุคใหม่ขององค์กรหรือหน่วยงานให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ยุทธศาสตร์ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งคือ "การพัฒนาคนหรือบุคลากรภาครัฐ" เพราะทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจสังคม และการเมือง จึงจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีสติปัญญา ความสามารถเหมาะสมกับยุคสมัย มีการประพฤติปฏิบัติที่มีเหตุผล มีวินัย มีความสามัคคีกลมเกลียว และมีจิตใจยึดมั่นอยู่ในคุณธรรมจริยธรรม (กระทรวงศึกษาธิการ, 2533 : 5) ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 (2550 – 2554) กล่าวคือ มีแนวคิดที่เน้นการพัฒนาคนสู่สังคมคุณภาพสังคมที่สมานฉันท์ และสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ เนื่องจากกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่เป็นไปอย่างรวดเร็วส่งผลให้นานาประเทศในสังคมโลกพยายามเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันและช่วงชิงความได้เปรียบ เพื่อสร้างความมั่นคงให้แก่ชาติของตนคือ การมีเศรษฐกิจที่แข็งแกร่ง และสังคมที่น่าอยู่ ประเทศไทยซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของประชาคมโลกจึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงระบบราชการตั้งแต่บทบาท ภารกิจ โครงสร้างขององค์กรเพื่อให้เกิดความกะทัดรัด มีความชัดเจน ลดความซ้ำซ้อน สามารถประสานงานได้รวดเร็ว ระบบบริหารบุคคลจะได้บุคลากรที่มีคุณภาพพร้อมจะปรับตัวพัฒนาเข้าสู่ระบบราชการในอนาคต ทันโลกทันเหตุการณ์ มีระเบียบวินัย ระบบคุณธรรมที่ดี และนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน (เพิ่ม กอมณี, 2545 : 7 – 9) ซึ่งสอดคล้องกับทิพาดี เมฆสุวรรณ (2545 : 5) ที่กล่าวไว้ว่า สังคมในปัจจุบันมีความหลากหลายทางเชื้อชาติ ความคิด ความเชื่อ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อันเนื่องมาจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีอย่างไม่หยุดยั้ง และเชื่อมโยงประสานกับเศรษฐกิจโลก เป็นสังคมของผู้ที่มีอิสระในทางความคิดและการกระทำ มีการรวมกลุ่มทำงานเป็นเครือข่ายสัมพันธ์กับคนอื่นโดยรอบอย่างกว้างขวาง ดังนั้น บุคลากรที่จะเข้าสู่ระบบราชการยุคใหม่และประสบความสำเร็จในการทำงานได้นั้น จึงต้องมีลักษณะการทำงานที่แตกต่างไปจากเดิมคือ มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เป็นผู้รอบ รู้ลึก ทำงานโดยมุ่งเน้นที่ประชาชน สร้างคุณค่า

ผลผลิต และผลลัพธ์ ซึ่งจะเป็นแรงผลักดันที่สำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของ เปรมจิตต์ เหมินทร์ (2545 : 25 – 27) ที่กล่าวว่า บุคลากรที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานราชการยุคใหม่จะต้องปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม ค่านิยมและนิสัยในการทำงานของตนเอง ให้มีเจตคติและอุดมการณ์เพื่อส่วนรวม มีจรรยาบรรณ มีคุณธรรม มีจิตบริการ มีความมั่นคงในอารมณ์ ยอมรับข้อผิดพลาดและปรับปรุงงานในหน้าที่ให้มีคุณภาพ ทำงานอย่างมืออาชีพ มีวิสัยทัศน์ เห็นการณ์ไกลสนใจติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการและเทคโนโลยีตลอดเวลา และมีวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีม ในส่วนของรัฐบาลก็ต้องการให้ข้าราชการมีความพร้อมในด้านการประสานงาน ให้บริการอย่างรวดเร็ว มีคุณธรรม มีค่านิยมที่ถูกต้อง ซื่อสัตย์สุจริต เชื้อการกระทำที่ถูกต้อง (วงเดือน จงไพบุลย์, 2543 : 1 ; อ้างอิงจาก ชาติชาย ชุณหะวัณ, 2533 : 7) สอดคล้องกับผลการวิจัยของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2554 : ออนไลน์) ซึ่งพบว่า คุณลักษณะที่จำเป็นและมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาเพื่อให้ประสบผลสำเร็จคือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี ความเชี่ยวชาญในอาชีพ จริยธรรม ความร่วมแรงร่วมใจ

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยเรียกชื่อย่อว่า “สำนักงานคณะกรรมการ สกสค.” เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 11 มิถุนายน 2546 มีฐานะเป็นนิติบุคคล ในกำกับของกระทรวงศึกษาธิการ ภายใต้การบริหารงานของคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา(คณะกรรมการ สกสค.) มีบทบาทและอำนาจหน้าที่ที่สำคัญคือ การส่งเสริมสวัสดิการ สวัสดิภาพ ความมั่นคง การยกย่องและผดุงเกียรติของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ จึงได้กำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานที่สอดคล้องกับบริบทและสภาพการจัดการศึกษา คือ การสร้างความมุ่งมั่นบริการ โดยการจัดรูปแบบการบริหารจัดการและกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรให้ชัดเจน พัฒนาความสามารถของบุคลากรให้สอดคล้องกับภาระหน้าที่ ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาศักยภาพทั้งในและต่างประเทศ สร้างจิตสำนึกในการให้บริการที่ประทับใจ และสร้างระบบการให้บริการที่ทันสมัยโดยใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี ดังนั้นบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจึงต้องปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ระบบการทำงาน วิธีการทำงาน เพื่อมุ่งสร้างประสิทธิภาพให้กับระบบราชการให้ทันสมัยเข้าสู่ระบบสากล มีขั้นตอนการทำงานที่ไม่ซับซ้อน ยืดหยุ่นมากกว่ากระบวนการ มีลักษณะการทำงานเป็นทีม ผลงานมีคุณภาพและเสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว

โดยใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย (สุชาดา รังสินันท์, 2538 : 4) และการคำนึงถึงรูปแบบให้ผู้ปฏิบัติมีการทำงานที่ดีมีความกระตือรือร้น สนใจและตั้งใจทำงาน อันจะนำไปสู่การดำเนินชีวิตที่มีความสุข พร้อมทั้งมีการทำงานร่วมกันที่ก่อให้เกิดผลดีที่สุดตามความคาดหวังของสังคม (Davis and Aroskar, 1977 : 53)

จะเห็นได้ว่า คุณลักษณะที่จำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้องค์กรหรือหน่วยงานประสบความสำเร็จ คือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น (2538 : วิชาทัศน์) ที่กล่าวถึงการดำเนินธุรกิจหรืองานใด ๆ ในปัจจุบันให้ประสบความสำเร็จขณะคู่แข่งกัน ปัจจัยที่สำคัญส่วนหนึ่งคือ “คุณภาพ” ของสินค้าและ “บริการ” ของพนักงานในองค์กร ซึ่งลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเป็นผู้ตัดสินว่าองค์กรหรือหน่วยงานนั้น ๆ จะมีประสิทธิภาพหรือไม่ ก็มักจะตัดสินจากสัมพันธภาพระหว่างตนเองกับพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ขององค์กรที่ตนติดต่อดูว่าเป็นภาพบวกหรือลบ เพราะในสายตาของลูกค้าหรือผู้รับบริการจะคิดว่าพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ คือ ตัวแทนขององค์กรหรือหน่วยงานนั่นเอง ดังนั้น บุคคลที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการจะต้องตระหนักและเข้าใจถึงความต้องการ (need) และความคาดหวัง (expectation) ของผู้รับบริการที่หวังจะได้รับคือ สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสูงซึ่งการสร้างคามพึงพอใจในการบริการนั้น เป็นเรื่องที่ต้องใช้เทคนิค วิธีการ กลยุทธ์ต่างๆ มากมายเพื่อชนะใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับทัศนคติ ความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการว่ามีพื้นฐานอย่างไรซึ่งขึ้นอยู่กับ การฝึกฝน การสั่งสมประสบการณ์ให้เกิดความชำนาญ(สมชาติ กิจยรรยง, 2536 : 11) ซึ่งสอดคล้องกับจินตนา บุญบงการ (2545 : 46) ที่กล่าวว่า การจะสร้างความประทับใจให้กับประชาชนหรือผู้รับบริการจะต้องกำหนดกลยุทธ์หรือวัตถุประสงค์ที่จะใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติโดยมีความยืดหยุ่นพอเพียง มีระบบงานที่เรียบง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน กฎระเบียบเป็นสิ่งที่ช่วยเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการทุกระดับต้องมีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี ดังนั้น “ทรัพยากรบุคคล” จึงเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญและมีคุณค่าขององค์กรที่จะเป็นพลังความสามารถและสติปัญญา นำพาให้องค์กรดำเนินไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและปัจจัยที่จะทำให้บุคลากรมีคุณภาพ คือ การเป็นผู้มีพฤติกรรมที่เอื้อต่อการพัฒนา และมีคุณสมบัติพื้นฐานแห่งการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความมุ่งมั่นอดทน มุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค มีความเชื่อในผลของการกระทำของตนมาก โชคเคราะห์มีเจตคติที่ดีต่อการทำงาน มีความรับผิดชอบ มีจิตใจที่มั่นคง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีวิจารณญาณ ไตร่ตรองตลอดจนสามารถคิดหาวิธีแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม (อุทุมพร สุราฤทธิ์, 2547 : 2 ; อ้างถึงใน สมิต สัจฉกรม, 2542) สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาวดี ศรีพรหม (2541) ซึ่งศึกษาการวิเคราะห์

องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานนครประจําธนาคาร พบว่า บุคคลที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการที่ดีควรมีองค์ประกอบด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ด้านความรับผิดชอบ และด้านสำนึกในหน้าที่การให้บริการต่อลูกค้า ส่วนองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่จะทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานด้านบริการอย่างมีคุณภาพ คือประสบการณ์ในการทำงานหรือระยะเวลาในการทำงาน ซึ่งทำให้บุคคลมีโอกาสเรียนรู้ทำความเข้าใจมองเห็นปัญหาชัดเจน ถูกต้องตามความเป็นจริงมากขึ้น จนเกิดทักษะ ความชำนาญในการปฏิบัติงานด้านการบริการ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมการทำงานได้มากขึ้น จากการศึกษาของศักดิ์ชัย นิรัญทวิ (2532 : บทคัดย่อ) พบว่า ประสบการณ์ในการสอนของครูที่สอนมานานกว่า 20 ปีสามารถทำนายพฤติกรรมการสอนของครูได้ร้อยละ 30 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฌัฐสุดา สุจินันท์กุล (2541 : บทคัดย่อ) พบว่า กลุ่มพยาบาลที่มีระยะเวลาในการทำงานมากมีพฤติกรรมการทำงานเหมาะสมมากกว่าพยาบาลที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อย ส่วนงานวิจัยของ วงเดือน จงไพบุลย์(2543 : บทคัดย่อ) พบว่า อายุราชการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน จากผลการวิจัยดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าบุคคลที่มีประสบการณ์ในการทำงานจะสามารถปฏิบัติงานได้ดี จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจจะนำตัวแปรประสบการณ์ในการทำงานมาศึกษาความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านการบริการที่ดีของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาโดยจำแนกตามกลุ่มบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไปเนื่องจากบทบาทและภารกิจ หน้าที่หลักของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาในฐานะหน่วยงานผู้แทน กระทรวงศึกษาธิการ คือ การให้บริการที่ดี มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กร การบริการที่ดีจึงมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร และส่งผลให้เกิดการเสริมสร้างระบบราชการที่มีสมรรถนะสูง เป็นกลไกในการบริหารจัดการประเทศให้สามารถแข่งขันในระดับโลกได้ เป็นระบบราชการที่มีคุณธรรมและคุณภาพ ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา จึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาอันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการที่จะนำข้อมูลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปปรับปรุงและพัฒนาระบบการทำงานของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ซึ่งถือว่าเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่จะทำให้องค์กรบรรลุ

จากบทบาทและภารกิจที่สำคัญของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาดังกล่าว ผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการบริการที่ดีของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาและเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานของของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ ของครูและบุคลากรทางการศึกษาต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตน ลักษณะการมุ่งอนาคต และความร่วมแรงร่วมใจ กับบริการที่ดีของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยวิเคราะห์รวมทั้งหมดและวิเคราะห์ตามกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

2. เพื่อศึกษาคำแนะนำนักความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยวิเคราะห์รวมทั้งหมดและวิเคราะห์ตามกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 ปัจจัยบางประการมีความสัมพันธ์กับการบริการที่ดีของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาเมื่อวิเคราะห์รวมทั้งหมดและวิเคราะห์ตามกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

1.3.2 มีคำทำนายนักความสำคัญของปัจจัยอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา เมื่อวิเคราะห์รวมทั้งหมดและวิเคราะห์ตามกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 187 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาในปีพุทธศักราช 2554 ซึ่งได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิโดยใช้ตารางเครซีและมอร์แกน(Krejcie and Morgan,1970:607-910) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 126 คน จากนั้นใช้วิธีเทียบสัดส่วนจากประชากร โดยจำแนกตามกลุ่มบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป

1.4.2 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
2. เจตคติต่อการทำงาน
3. ความเชื่ออำนาจภายในตน
4. ลักษณะการมุ่งอนาคต
5. ความร่วมแรงร่วมใจ

ตัวแปรตาม ได้แก่ การบริการที่ดี

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

ได้ทราบตัวแปรปัจจัยใดที่สำคัญและส่งผลต่อการบริการที่ดีของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารในสำนักงาน เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการทำงานด้านการบริการของบุคลากรตามกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานให้มีคุณภาพ และมีคุณลักษณะในรูปแบบที่องค์กรต้องการ

1.6 นิยามศัพท์

1.6.1 การบริการที่ดี หมายถึง การแสดงออกถึงความจริงใจ เต็มใจ สมัครงใจ เป็นมิตรมี อธิษาศัยดี ชอบช่วยเหลือผู้อื่น เห็นใจผู้อื่น มีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มารยาทดี มีสัมมาคารวะให้เกียรติ อ่อนน้อม ถ่อมตน หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ร่าเริงเป็นกันเอง แสดงถึงความสนใจที่จะเป็นมิตร รู้จัก ทักทายด้วยไมตรีจิต ไม่ถือตัว ใช้วาจาที่ไพเราะ สุภาพ ไม่ห้วนสั้น ชัดถ้อยชัดคำสามารถเลือกถ้อยคำที่ จะสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม รอบรู้และเข้าใจงานอย่างแท้จริงให้คำอธิบายที่ชัดเจน เป็นคนช่าง สังเกต มีปฏิภาณไหวพริบดี มีความสนใจ กระตือรือร้น เอาใจใส่มีความเพียร ให้บริการด้วยความ รวดเร็ว คล่องแคล่ว พร้อมทั้งจะอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการในเวลา ที่ต้องการ ควบคุมอารมณ์ เก็บอารมณ์ไว้ อุดหนุนอดทน ให้อภัยเป็นคนมีเหตุผล ยอมรับฟังความเห็นของ ผู้รับบริการ ใจกว้าง มองโลกในแง่ดี รักษานบริการไม่ปฏิเสธก่อนที่จะได้พยายาม และให้บริการ มากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง

1.6.2 บัณฑิต หมายถึง ตัวแปรที่ผู้วิจัยได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาศึกษาความสัมพันธ์กับการบริการที่ดี ได้แก่

1.6.2.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง การที่บุคคลกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ตั้งใจไว้จน สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ถูกต้อง ละเอียดรอบคอบ มีความมานะอดทน พยายามทำงานในหน้าที่ให้ดี ขยันหมั่นเพียร เอาใจใส่ มีความรับผิดชอบในงานสามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลาโดยไม่ย่อท้อ ต่ออุปสรรค แก้ปัญหาและตัดสินใจได้เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่บรรลุเป้าหมายมีการติดตามและ ประเมินผลงานของตนโดยใช้เกณฑ์ที่องค์กรกำหนดขึ้น

1.6.2.2 เจตคติต่อการทำงาน หมายถึง ความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติ งานที่รับผิดชอบหรือได้รับมอบหมาย เพื่อนร่วมงาน บรรยากาศในการทำงาน และสิ่งแวดล้อมภายใน สถานที่ทำงานในลักษณะชอบหรือไม่ชอบ รู้สึกพอใจหรือไม่พอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

1.6.2.3 ความเชื่ออำนาจภายในตน หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์หรือสิ่งต่าง ๆ ของบุคคล โดยเชื่อว่าความสำเร็จหรือความล้มเหลวเกิดจากการกระทำหรือความสามารถของตน ซึ่ง สามารถควบคุมผลที่เกิดขึ้นได้

1.6.2.4 ลักษณะการมุ่งอนาคต หมายถึง ความสามารถในการคาดการณ์ไกลเกี่ยวกับผลดี ผลเสียที่จะเกิดขึ้นจากการกระทำของตนเอง และเห็นความสำคัญของผลที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และสามารถวางแผนปฏิบัติเพื่อรองรับผลดีป้องกันผลเสีย ตลอดจนสามารถควบคุมตนเองให้กระทำหรือ

เว้นการกระทำบางอย่างตามความต้องการของตนเอง เพราะถึงเห็นผลเสียที่จะตามมาทั้งแก่ตนเองและผู้อื่นในภายหลัง

1.6.2.5 ความร่วมแรงร่วมใจ หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น ประสานความรู้ ความคิด ความสามารถ ตั้งแต่การวางแผนการทำงาน กำหนดเป้าหมาย วิธีการทำงานและการประเมินผลงานร่วมกัน มีสัมพันธภาพอันดีกับเพื่อนร่วมงาน มีความสามัคคี ช่วยเหลือเกื้อหนุนซึ่งกันและกัน พุ่มเทและเสียสละเพื่อบรรลุผลสำเร็จร่วมกัน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เข้าใจปัญหาในการทำงาน รับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบ และทันเวลา และส่งเสริมขวัญกำลังใจซึ่งกันและกัน

1.6.3 บุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ในปีพุทธศักราช 2554 ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักงาน ผู้อำนวยการกลุ่ม เจ้าหน้าที่ชำนาญการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ และพนักงาน

1.6.4 สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา หมายถึง สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา มีฐานะเป็นนิติบุคคลในกำกับของกระทรวงศึกษาธิการมีอำนาจและหน้าที่ คือ 1) รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินงานของคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการ และสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา 2) ประสานและดำเนินการเกี่ยวกับกิจการอื่นที่คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการ และสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษามอบหมาย และ 3) จัดทำรายงานประจำปีเกี่ยวกับการดำเนินงานเสนอ ต่อคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการ และสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

1.6.5 ค่าน้ำหนักความสำคัญ หมายถึง ค่าที่แสดงให้ทราบว่าตัวแปรปัจจัยที่ศึกษาแต่ละตัวส่งผลต่อตัวแปรตามมากน้อยเพียงใด

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ ดังนี้

2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่ดี

2.2 สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 งานวิจัยในประเทศ

2.3.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่ดี

2.1.1 ความหมายของการบริการที่ดี

การบริการเป็นกระบวนการของการสนับสนุนการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้มีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริการที่ดีได้กล่าวถึงความหมายการบริการที่ดีไว้หลายท่านดังนี้

ชื่นจิตร แจ่มเจนกิจ (2540 : 1) กล่าวว่า การบริการ (Service) คือ กิจกรรมหรือการดำเนินงานใดๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้นๆ ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใดๆ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2541 : 334) กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า

ยูพาวรรณ วรณวณิชย์ (2542 : 15 – 21) กล่าวว่า บริการ หมายถึง บุคคลหนึ่งปฏิบัติ ด้วย “การให้” แก่อีกบุคคลหนึ่งหรืออีกหลายๆ คน เพื่อสนองตอบความประสงค์ในเรื่องต่าง ๆ ด้วย ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และอย่างมีอัธยาศัย สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับ

จินตนา บุญบงการ (2545 : 40) ให้นิยามคำว่า การบริการ คือ สิ่งที่จับ สัมผัสและต้อง ได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำงานทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะ ทันที

ปัทมา คงทอง (2547 : 8) ให้ความหมายของการบริการว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการ ดำเนินงานนั้น ๆ ถูกเสนอไปพร้อมกับสินค้า แต่ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งสามารถทำให้เกิดความ ประทับใจหรือความพึงพอใจกับผู้รับได้

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2554 : ออนไลน์) ให้นิยามจำกัดความของ การบริการที่ดี หมายถึง ความตั้งใจและพยายามของข้าราชการในการให้บริการ เพื่อสนองความต้องการ ของประชาชนตลอดจนของหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

กรุนรูส (Gronroos, 1990 : 27) ให้นิยามการบริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรม ซึ่งอาจอยู่ในสถานที่ที่มีตัวคนหรือไม่ก็ตามเกิดขึ้นขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า หรือผู้ ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับระบบของการบริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของ ลูกค้า

ฟิลิป คอทเลอร์ (Philip Kotler, 2000 : 428) กล่าวว่า การบริการเป็นการกระทำหรือ ความสามารถที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งสนองต่ออีกบุคคลหรือหน่วยงานหนึ่ง โดยเป็นสิ่งที่สัมผัส ไม่ได้และไม่เกิดความเป็นเจ้าของ ผลผลิตของการบริการอาจจะเกี่ยว หรือไม่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ทาง กายภาพ

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาแล้วนั้น พอสรุปได้ว่า การบริการหมายถึง ความตั้งใจที่จะอำนวยความสะดวก ช่วยเหลือเกื้อกูล ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งภายใน และภายนอกองค์กรด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจประทับใจ และมี ความสุขต่อการให้บริการ

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการที่ดี

การบริการเป็นงานหลักที่สำคัญต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานครในฐานะเป็นหน่วยงานบริการทางการศึกษา จึงจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีคุณลักษณะการบริการที่ดีเพื่อประสิทธิภาพในองค์กรหรือหน่วยงาน ซึ่งมีนักวิชาการ ได้กล่าวถึงหลักการ แนวทางการบริการที่ดีและลักษณะของบุคคลที่มีการบริการที่ดีไว้หลายท่าน ดังนี้

นันทนา นันทวโรภาส (สุภาวดี ศรีพรหม , 2541 : 14 ; อ้างถึงใน นันทนา นันทวโรภาส (2539 : 15) กล่าวว่า บริการที่ดีต้องมีคุณสมบัติ 5 อย่างคือ ยิ้มแย้ม ยกย่อง ยืดหยุ่น ยอมแพ้ และ ยุติธรรมไทย

ประกันชีวิต จำกัด (2539 : 15) กล่าวถึง สูตรสำเร็จในการบริการ ประกอบด้วยสิ่งต่อไปนี้

1. รวดเร็ว เพื่อไม่ให้ลูกค้ารอนาน
2. รอบคอบ เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด การสูญเสีย
3. รอบรู้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและสามารถตัดสินใจได้
4. เรียบร้อย เพื่อมาตรฐานและคุณภาพของงานบริการ
5. ร่วมมือ ให้ความร่วมมือกับลูกค้า เพื่อแสดงความเอาใจใส่เขาอย่างแท้จริง
6. รับผิดชอบ ในปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับลูกค้า

อมรา ผูกบุญเชิด (ปัทมา คงทอง, 2547 : 9 ; อ้างถึงใน อมรา ผูกบุญเชิด, 2539) กล่าวว่า นักบริการที่ดีควรมีลักษณะดังนี้

1. ใบหน้ายิ้มแย้ม
2. กิริยาแสดงความนอบน้อม
3. ไม่ทำเฉพะที่จำเป็นเท่านั้น
4. มองหน้าสบตาเวลาพูด
5. เลือกคำที่ไม่เกิดอารมณ์เสียต่อกัน
6. ไม่ปฏิเสธก่อนที่จะได้พยายาม
7. มีความรู้ในภาระหน้าที่ที่ตัวเองรับผิดชอบ
8. การแสดงออก อากัปกริยา การใช้น้ำเสียง วาจา การแต่งกาย สายตา สุขภาพ

9. มารยาทการสื่อข้อความงดงามทั้งกาย วาจา

บริษัท สยามทีวี จำกัด (พัฒนา คงทอง, 2547 :14 ; อ้างถึงใน บริษัท สยามทีวี, 2539)

ได้กล่าวถึง คุณสมบัติผู้ให้บริการไว้ ดังนี้

1. ด้านความสามารถ
 - 1.1 มีความรอบรู้ เข้าใจในงานของตนอย่างแท้จริง
 - 1.2 รอบรู้เรื่องราวและพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ
 - 1.3 มีความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์
2. ด้านการแต่งกาย
 - 2.1 แต่งกายเหมาะสม สะอาดสะอ้าน
 - 2.2 ทรงผมเรียบร้อย
 - 2.3 เล็บมือ เล็บเท้าสะอาด
3. กิริยาท่าทาง
 - 3.1 สุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้ม แจ่มใส ร่าเริง
 - 3.2 รักษาอารมณ์มั่นคง
 - 3.3 กระตือรือร้น
 - 3.4 ฉลาด มีไหวพริบ พุดจาฉะฉาน
4. วิธีติดต่อสัมพันธ์กับผู้มาติดต่อ
 - 4.1 ดำเนินการด้วยวิธีที่เหมาะสม
 - 4.2 แสดงความเห็น
 - 4.3 ให้คำอธิบายที่ชัดเจน
 - 4.4 สนใจ เต็มใจ จริงใจที่จะให้บริการ
 - 4.5 จำผู้มาติดต่อได้ดี
 - 4.6 ช่างสังเกต
 - 4.7 รู้จักผู้มาติดต่อแต่ละประเภท
 - 4.8 รู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี
5. นิสัยใจคอ

5.1 มีจิตสำนึกในการต้อนรับและบริการที่ดี

5.2 ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีไมตรีจิต

เสรี วงศ์มณฑา (2542 : 26 – 28) กล่าวว่า จุดสำคัญของการบริการมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. ความตรงต่อเวลา และการรักษาคำมั่นสัญญา
2. มีความไวต่อความรู้สึกของผู้บริโภค
3. มีความรวดเร็ว ทันที่ทันใจ ว่องไวกระฉับกระเฉง และเล็งเห็นคุณค่าความสำคัญ
ในเวลาของผู้บริโภคเป็นหลัก
4. การสร้างความประทับใจ การผูกใจคน และการสร้างความภาคภูมิใจให้เกิดขึ้นกับ
ผู้รับบริการ
5. ต้องทำให้ผู้บริโภคเกิดความมั่นใจในการบริการ โดยผู้ให้บริการต้องสามารถ
แก้ปัญหของผู้บริโภคได้
6. ต้องแสวงหาเทคโนโลยีเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้บริโภคสะดวกสบายขึ้น
7. ต้องมีความสุภาพ มารยาทที่งดงามและมีวาจาไพเราะอ่อนหวาน
8. ต้องมีการปรับปรุง และแก้ไขข้อบกพร่องให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ศุภรัชต์ โชติคุณาณ (2545 : 32) กล่าวว่า คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีลักษณะเป็นมิตร จริงใจ เอื้อเฟื้อ เอื้ออาทรผู้มารับบริการ ซื่อสัตย์ สะอาด โปร่งใส รอบรู้ เชี่ยวชาญให้เกียรติผู้อื่น สุภาพ กระฉับกระเฉง คล่องแคล่ว เอาใจเขามาใส่ใจเรา ไม่เลือกปฏิบัติ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล รับผิดชอบต่อหน้าที่ พร้อมทั้งจะได้รับการตรวจสอบ ยุติธรรม เสมอภาคคงเส้นคงวาไม่ทุจริต ไม่ใช้อำนาจในทางที่ผิด

จินตนา บุญบงการ (2545 : 39 – 45) กล่าวว่า การบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการ ผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา การบริการที่ดีประกอบด้วยลักษณะต่อไปนี้

1. S = Smiling & Sympathy หมายถึง การยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ
2. E = Early Response หมายถึง การตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง
3. R = Respectful หมายถึง การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

4. V = Voluntaries manner หมายถึง การให้บริการที่ดีทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

5. I = Image Enhancing หมายถึง การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ ขององค์กรด้วย

6. C = Courtesy หมายถึง ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมรรยาทดี

7. E = Enthusiasm หมายถึง ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้การที่จะให้หน่วยงานสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ ควรจะมีลักษณะดังนี้

1. ระบบข้าราชการสัมพันธ์ที่ดี ข้าราชการระดับผู้เป็นผู้บริหาร ต้องมีความเชื่อว่า “การให้บริการที่ดีกว่าย่อมมาจากข้าราชการผู้ให้บริการที่ดีกว่า และการมีระบบข้าราชการสัมพันธ์ที่ดีกว่า”

2. หน่วยงานมีการรณรงค์และปลูกฝังจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี โดยมีการฝึกอบรมและทำความเข้าใจอย่างถ่องแท้กับข้าราชการทุกคนว่า “การให้บริการคืองานของข้าราชการ”

3. มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหาร เพื่อเอื้ออำนวยให้ข้าราชการทุกคน ให้สามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดได้อย่างราบรื่น สะดวก

4. มีระบบเกื้อหนุนกันและกันภายในองค์กรอย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ เพื่อมิให้จุดด้อยใด ๆ มาทำให้การบริการมีปัญหา

5. หน่วยงานสามารถเปลี่ยนแนวความคิดให้เป็นพฤติกรรมที่จับต้องได้จริง ๆ

6. มีการฝึกอบรมให้ทั้งระดับหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานให้สามารถธำรงรักษา มาตรฐานงานบริการของตนเองได้

7. มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ทั้งในระดับผู้บังคับบัญชาหัวหน้างานทุกระดับ ให้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อการส่งเสริมให้มีการปรับปรุงมาตรฐาน การบริการให้ดียิ่งขึ้นอยู่ตลอดเวลา

8. มีระบบการจูงใจ และให้กำลังใจข้าราชการที่ให้บริการได้ดีเด่น อาจมีการประกาศเกียรติคุณ และให้รางวัลตอบแทนอยู่เสมอ เพื่อให้แต่ละคนมีกำลังใจยึดมั่นอยู่กับการให้บริการที่ดีเลิศตลอดไป

9. มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในเชิงปริมาณ เพื่อประเมินความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพของการบริการ

10. มีกลไกภายในองค์กรที่ช่วยเกื้อหนุนให้เกิดค่านิยมด้านการให้บริการที่ดี อาจเป็นค่านิยมอย่างจริงจังของผู้บังคับบัญชาระดับสูงทุก ๆ ระดับทำให้งานบริการพัฒนาต่อไป

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546 : 441) กล่าวว่า องค์ประกอบของความสำเร็จในการให้บริการ คือ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายที่ผู้รับบริการเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องถือว่าเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน ตลอดจนสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

3. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการรวมทั้งความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการชอบ และพอใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ

5. ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังของผู้รับบริการทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือเท่าเทียมกันนับเป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพราะผู้รับบริการทุกคนต่างก็ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น

6. ความสุภาพในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับและให้บริการด้วยในหน้าที่ ยิ้มแย้มแจ่มใสและทำที่ที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงความมีอัธยาศัยและบรรยากาศของการให้บริการที่เป็นมิตร อบอุ่นและเป็นกันเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

7. ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับความเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน

นอกจากนี้ ยังได้สรุปปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการไว้ 5 ประการคือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นความสามารถที่จะดำเนินการให้บริการตามที่สัญญาไว้อย่างมีคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ

2. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) เป็นความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างทันท่วงที

3. ความมั่นใจได้ (Assurance) เป็นการแสดงถึงความรู้ และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ

4. การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) เป็นการดูแลเอาใจใส่ และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ

5. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) เป็นลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่สามารถจับต้องได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคารสถานที่ และบุคคล

วิยะดา วรรณานันท์ (2546 : ซีดีรอม) กล่าวว่า ทักษะที่สำคัญสำหรับผู้ให้บริการคือการสื่อสารเพื่อให้เกิดความประทับใจ มนุษยสัมพันธ์ การประสานงาน การแก้ปัญหา การทำงานเป็นทีมและการพัฒนาปรับปรุงงาน โดยผู้ให้บริการที่ดีควรมีลักษณะ ดังนี้

1. แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย
2. มีความกระตือรือร้น คล่องแคล่วว่องไว
3. อธิยาศัยดี เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ มีอารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ตรงต่อเวลา รู้หน้าที่ มีวินัย
5. มีความใจเย็น อดทน อดกลั้น
6. มีความเปิดเผย จริงใจ มีความยืดหยุ่น และให้อภัย
7. สุภาพ นุ่มนวล พุดจาดี มีมารยาท

พาชुरาแมน, ไชร์ทานเนล และแบร์รี (Parsuraman, Zeithanel and Barry L. 1985 : 79 – 81) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ ได้แก่ ความสม่ำเสมอ และความพึงพาได้

2. การตอบสนอง ได้แก่ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะบริการ และการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ ได้แก่ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และการสื่อสาร

4. การเข้าถึงบริการ ได้แก่ ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือบริการได้สะดวก มีระเบียบ ขั้นตอนไม่ควรซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการเสียเวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อสะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน ได้แก่ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม และมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารชี้แจงขอบเขต และลักษณะงานบริการ การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ ได้แก่ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการการให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งจำเป็นที่ต้องได้ ได้แก่ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

คาสาวานา และบรู๊คส์ (Kasavana and Brooks, 1991 : 65) กล่าวว่า บุคลากรที่มีหน้าที่บริการควรมีคุณลักษณะ ต่อไปนี้

1. มารยาทในเชิงอาชีพ (professional demeanor) หมายถึง มีทัศนคติที่ดีต่องาน และต่อหน่วยงาน ยอมรับลักษณะที่เป็นจุดดี จุดด้อยของงาน มีวุฒิภาวะในการตัดสินใจมีลักษณะกระฉับกระเฉง เอาการเอางาน ในสถานการณ์คับขันสามารถควบคุมและสงบใจได้

2. ลักษณะเป็นมิตรไมตรี (congenial nature) หมายถึง การยิ้มง่าย และแสดงพฤติกรรมที่เป็นมิตร และน่าพอใจ

3. ทัศนคติที่ช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่น หมายถึง มีความรู้สึกไวต่อความต้องการของผู้มาติดต่อ มีอารมณ์ขัน ตอบและพูดกับผู้มาติดต่อเป็นเรื่องเป็นราว

4. ความยืดหยุ่น (flexibility) หมายถึง ความเต็มใจและพร้อมที่จะทำงาน เข้าใจแนวทรรสนะของผู้อื่น เต็มใจทำสิ่งต่างๆ ในแนวใหม่ โดยไม่ติดยึดกับแนวปฏิบัติใดๆ โดยเฉพาะทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี และรู้จักการทำงานเป็นทีม

5. การแต่งกายที่ดูดี หมายถึง ควรแต่งกายเหมาะสมได้มาตรฐาน และเต็มใจที่จะสวมใส่ชุดเครื่องแบบของหน่วยงาน

แอนเดอร์สัน (Anderson, 1991 : 486 – 487) กล่าวถึง คุณภาพของการบริการว่าเป็นการรวมกิจกรรมทั้งหมดที่สนับสนุนการขาย ทั้งการติดต่อกันในขั้นต้น การให้ข้อมูลของสินค้า เทคนิคการสดงสินค้า กระบวนการต่าง ๆ รวมทั้งเจตคติของพนักงานให้บริการ ซึ่งต้องเผชิญกับความคาดหวังและค่านิยมต่อผลิตภัณฑ์ของลูกค้า

ทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งบริการ (Service Trangle)

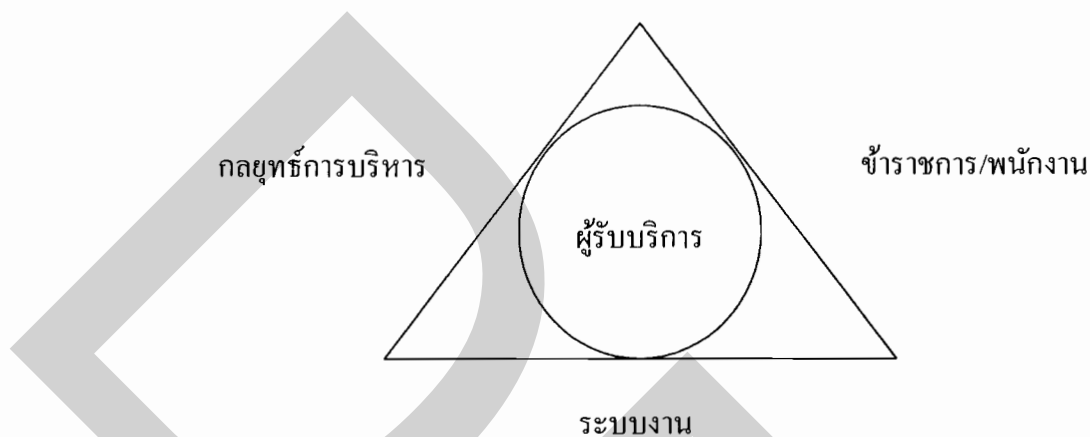
อัลเบรท (วีระพงษ์ เจริญจิระรัตน์, 2542 : 107 ; อ้างถึงใน Albrecht, 1989) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญของการให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการว่า ควรประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย ซึ่งแต่ละปัจจัยเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของรูปสามเหลี่ยมด้านเท่า โดยภายในบรรจุผู้รับบริการไว้หากขาดปัจจัยด้านหนึ่งไปสามเหลี่ยมนี้จะไม่ครบด้าน จะเป็นรูปสามเหลี่ยมไม่ได้ นั่นคือ องค์กรจะให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการไม่ได้ จำเป็นต้องมีปัจจัยทั้ง 3 ด้านให้ครบในสัดส่วนที่เหมาะสมเพื่อประสิทธิภาพขององค์กร คือ

1. กลยุทธ์การบริการ (Strategy) หรือวัตถุประสงค์หลัก อันใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ต้องกำหนดไว้เพื่อทำให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมาย

2. ระบบงาน (System) หรือกระบวนการ เน้นให้ระบบการบริการเป็นเรื่องเรียบง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย เป็นกันเอง มีความคล่องตัวสูง

3. ข้าราชการหรือพนักงาน (Staff) ผู้ให้บริการทุกระดับต้องได้รับการสรรหาพัฒนา และปรับพฤติกรรม ตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของผู้รับบริการ นั่นคือมีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี ดังนั้นการจะทำให้สามเหลี่ยมแห่งบริการสัมฤทธิ์ผล ต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากข้าราชการทุกฝ่าย

จากทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งบริการสามารถกำหนดปัจจัยคุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวังจากการให้บริการและด้วยกลยุทธ์ที่ดีมีคุณภาพ สามารถกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน จัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจต่อบทบาทหน้าที่ของตนเอง ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งบริการ (The Service Triangle)

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการที่ดี ที่นักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวมาแล้ว พอจะสรุปได้ว่า องค์กรหรือหน่วยงานที่มีระบบบริการที่ครบถ้วน ใช้เวลาน้อย มีระบบสารสนเทศที่ดี บริการด้วยทีมงานที่มีประสิทธิภาพ มีการต้อนรับที่อบอุ่น มีไมตรีจิต สร้างความประทับใจและพึงระลึกเสมอว่าผู้รับบริการคือคนสำคัญที่สุด จึงจะถือว่าองค์กรหรือหน่วยงานนั้นมีระบบบริการที่มีคุณภาพ

2.1.3 การประเมินคุณภาพการบริการ

พาชูรามัน ไชร์ทานเนล และแบร์รี (Parsuraman Zeithanel V & Barry L, 1985 : 79 – 81) ได้เสนอเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ดังนี้

1. ความคงเส้นคงวา (Reliability) หมายถึง การที่องค์กรที่ให้บริการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและปฏิบัติตามสัญญาที่ได้ให้ไว้กับผู้บริโภค
2. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจหรือความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วและทันท่วงที

3. สมรรถภาพ (Competence) หมายถึง การมีทักษะ ความรู้ความสามารถที่จำเป็นต่อการให้บริการ
4. ความสะดวก (Access) หมายถึง ความสะดวกและง่ายในการขอใช้บริการ
5. ความสุภาพเป็นมิตร (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพ ความเป็นมิตร ความมีน้ำใจ และการให้เกียรติผู้อื่นของผู้ให้บริการ
6. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การพูดจาและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่ง่ายต่อความเข้าใจ และการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า
7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าไว้วางใจ ความซื่อสัตย์ และการคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า
8. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง การไม่มีภัยอันตราย ความเสี่ยง หรือความน่าสงสัยเข้ามาเกี่ยวข้องในการบริการ
9. การเข้าใจความต้องการของผู้บริโภค (Understanding the Customer) หมายถึง การพยายามเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า
10. ลักษณะภายนอกที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่มองเห็นได้

พาซูราแมน ไชร์ทานเนล และแบร์รี ได้นำแบบจำลองช่องว่างมาสร้างเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า SERVQUA เพื่อใช้ประเมินคุณภาพการบริการทางธุรกิจ โดยเครื่องมือนี้อาศัยพื้นฐานช่องว่างที่ 5 และต้องการที่จะออกแบบให้เป็นเครื่องมือที่มีมาตรฐานที่ใช้ได้กับงานบริการทุกประเภท สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม ในการบริการจะให้ความสำคัญและยึดถือความต้องการตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการเป็นบรรทัดฐานในการวางแผนและการดำเนินการบริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ และช่วยให้องค์กรหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้SERVQUAL (GAP 5) มาจากการศึกษาวิจัยโดยเริ่มจากการทำ Focus – Group Interviews ในธุรกิจบริการ 4 ประเภท ได้แก่ ธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจซ่อมบำรุง ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจธนาคาร จากการศึกษาวิจัยทำให้ทราบว่าคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย 10 ประการ ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความสามารถ ความมีมารยาท ความน่าศรัทธาความมั่นคงปลอดภัย การเข้าถึงบริการ

การสื่อสาร และความเข้าใจ ข้อมูลจากการวิจัยโดยวิธี Focus – Group Interviews ในช่วงแรกได้ถูกนำมาใช้เป็นข้อมูลเพื่อทำการวิจัยเชิงปริมาณในช่วงที่สอง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาเป็นเครื่องมือในการวัดคุณภาพการบริการตามความรับรู้ของผู้บริโภค การวิจัยในช่วงที่สอง เป็นการวิจัยโดยการสำรวจจากกลุ่มธุรกิจบริการ 5 กลุ่ม ได้แก่ ธุรกิจซ่อมบำรุงผลิตภัณฑ์ ธุรกิจธนาคาร ธุรกิจให้บริการโทรศัพท์ทางไกล ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจบัตรเครดิต ข้อมูลจากการสำรวจทั้งหมดได้ถูกนำมาวิเคราะห์ และพัฒนาเป็นเครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพการบริการ ซึ่งมีชื่อเรียกว่า “SERVQUAL” โดยเครื่องมือดังกล่าวจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรกเป็นส่วนที่ใช้วัดความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการ ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับความคาดหวังต่อการบริการของลูกค้า ส่วนที่สองจะเป็นคำถามเพื่อวัดคุณภาพบริการจริงที่ลูกค้ารับรู้ ซึ่งพัฒนามาจากคุณภาพการบริการ 10 ประการโดยรวมปัจจัยด้านที่มีความสัมพันธ์กันเข้าด้วยกัน และนำมาสรุปเป็นปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการได้ 5 ประการ ได้แก่ ความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) ความมั่นใจได้ (Assurance) การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) และลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ดังนั้น การกำหนดปัจจัยคุณภาพการบริการในSERVQUAL ทั้ง 5 ประการที่ผู้บริโภคใช้ในการกำหนด การรับรู้ต่อคุณภาพบริการ โดยความรับรู้ของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีผลมาจากขนาดและทิศทางของช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อการบริการ เมื่อความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีมากกว่าความรับรู้จากบริการที่ได้รับจริง ($ES > PS$) ผู้บริโภคจะไม่พอใจการบริการที่ได้รับและความไม่พอใจจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อความแตกต่างของระดับความคาดหวังและความรับรู้สูงขึ้น หากความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีค่าเท่ากับความรับรู้จริงจากการบริการที่ได้รับจริง ($ES = PS$) ผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจต่อการบริการ และหากความรับรู้จากบริการที่ได้รับจริงมีค่ามากกว่าความคาดหวังของผู้บริโภค ต่อการบริการ ($ES < PS$) ก็จะเป็นการบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าความพึงพอใจที่ผู้บริโภคคาดหวัง และผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและความรับรู้สูงขึ้น

2.1.4 ตัวแปรปัจจัยที่ศึกษา

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยพบว่า ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีนั้น ยังไม่มีผู้นำตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงานความเชื่ออำนาจภายในตน ลักษณะการมุ่งอนาคต และความร่วมแรงร่วมใจ มาศึกษาหาความสัมพันธ์หรือส่งผลต่อการบริการที่ดี จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะนำตัวแปรปัจจัยดังกล่าวมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้

2.1.4.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

นักจิตวิทยาและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์แตกต่างกัน ดังนี้

กัลยาณี สนธิสุวรรณ (2541 : 15) ได้ให้ความหมายของคำว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์หมายถึง ความต้องการทำงานที่ท้าทายให้ประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพด้วยมาตรฐานสูง ต้องการความเป็นอิสระในการทำงาน ใช้ความพยายามมุ่งมั่น หาวิธีการแก้ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างไม่ย่อท้อ เพื่อให้บรรลุมาตรฐานที่ตั้งไว้

หทัยา ชื่นอารมณ (2545 : 15 – 27) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง พลังที่เป็นแรงขับเคลื่อนให้บุคคลมีความพยายาม มีความต้องการ มีความปรารถนา มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานหรือกระทำให้สิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพมากที่สุดตามมาตรฐานความเป็นเลิศที่ตนเองได้ตั้งใจไว้ แม้ว่าจะมีอุปสรรคขัดขวางหรือยากลำบากเพียงใดก็ตาม

มานวิภา จิรินทร (2547 : 62 – 68) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คือ ความเพียรพยายามที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จ โดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและความล้มเหลว รู้จักเป้าหมายที่เหมาะสมกับความสามารถของตนเอง อดทนทำงานที่ยากได้เป็นเวลานาน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2554 : ออนไลน์) ให้คำจำกัดความคำว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความปรารถนาที่จะกระทำให้สิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี โดยมีความขยัน ฝ่าฟันอุปสรรคอย่างไม่ย่อท้อ พยายามแข่งกับมาตรฐานอื่นที่ดีเลิศ และต้องการทำงานให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

แม็คแคลแลนด์ (ลลิตา เหล่าพานิช, 2538 : 42 ; อ้างถึงใน McClelland, 1953 : 110 – 111) ให้ความหมาย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ว่า หมายถึง ความปรารถนาของบุคคลที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีหรือสูงกว่ามาตรฐาน โดยแข่งขันเพื่อไปสู่มาตรฐานที่ดีเยี่ยม หรือทำให้ดีกว่าบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องมีความพยายามเอาชนะอุปสรรคต่างๆ มีความรู้สึกสบายใจเมื่อประสบผลสำเร็จ และมีความวิตกเมื่อประสบความล้มเหลว

เมอร์เรย์ (กนิษฐา จูติวัฒนา, 2542 : 8 ; อ้างถึงใน Murray, 1964 : 19) อธิบายว่าแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์เป็นความปรารถนาของบุคคลที่จะกระทำให้สิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ประสบผลสำเร็จมี

ความพยายาม ที่จะเอาชนะอุปสรรคต่างๆ โดยไม่ย่อท้อ ต้องการทำงานอย่างมีอิสระ ชอบทำงานที่มีลักษณะยากและท้าทายความสามารถ มีความขยันขันแข็ง และรู้สึกสนุกกับงาน

แอทคินสัน (Atkinson, 1966 : 240 – 241) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้น เมื่อบุคคลได้รับรู้ว่าการกระทำของตนจะต้องได้รับการประเมิน โดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานอันดีเยี่ยม ผลจากการประเมินจะก่อให้เกิดความพอใจเมื่อทำสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสำเร็จในงานที่ยากและท้าทายหรือเป็นผลการกระทำที่เกิดจากการใช้ทักษะ

ฮิลการ์ด (Hilgard, 1967 : 153) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นผลมาจากความต้องการของสังคมที่ทำให้บุคคลมีการกระทำเพื่อบรรลุเป้าประสงค์ได้ทัดเทียมมาตรฐานอันดีเยี่ยม จากความหมายของคำว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ที่กล่าวมา สรุปได้ว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์หมายถึง ความปรารถนาที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ด้วยความขยันความรับผิดชอบ พยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคโดยไม่ย่อท้อ และรู้สึกสบายใจเมื่อการกระทำสิ่งต่างๆ ประสบผลสำเร็จ

แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

หัทธยา ชื่นอารมณ์ (2545 : 15 – 27) กล่าวว่า บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ควรจะมีลักษณะสำคัญ ๆ คือ

1. มีความทะเยอทะยานปรับปรุงให้ตนเองดีขึ้นอยู่เสมอ
2. กระตือรือร้นและสนุกกับงานที่ทำ
3. มีความรับผิดชอบต่อตนเอง
4. รู้จักวางแผนงาน
5. ความกล้าเสี่ยง
6. ความมีเอกลักษณ์
7. มานะอดทน
8. ความสามารถในการแก้ปัญหาและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มานวิภา จิรันธร (2547 : 62 – 68) กล่าวว่า บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะต้องมีลักษณะดังนี้

1. ความพยายาม มานะอดทนต่อกิจกรรมที่ยากทั้งปวง
2. มีความกระตือรือร้นสูง

3. ยอมรับความผิดพลาด และพร้อมที่จะปรับปรุง
4. มีความเชื่อมั่นในตนเอง
5. ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น
6. มีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน
7. มีการวางแผนในการทำงานอย่างเป็นระบบ
8. มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่องาน
9. มีความทะเยอทะยานที่เหมาะสมกับสภาพของตน
10. ชอบเลือกเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถเป็นอันดับแรก

กิลฟอร์ด (ปริยาภรณ์ เพ็ญสุขใจ, 2542 : 12 ; อ้างถึงใน Guilford, 1959 : 437 – 439) กล่าวถึง บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่าควรมีลักษณะ ดังนี้

1. ความทะเยอทะยานทั่ว ๆ ไป คือ ความปรารถนาที่จะทำกิจการนั้นให้สำเร็จ
2. มีความเพียรพยายาม ได้แก่ ทำงานให้เป็นผลสำเร็จ
3. ความอดทนเต็มใจที่จะลำบากแม้ยากเพียงใดก็ตาม

แม็กแคลแลนด์ (หัทธยา ชื่นอรมณ, 2545 : 20 ; อ้างถึงใน McClelland, 1961 : 207 – 256) กล่าวถึง ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ไว้ดังนี้

1. มีความกล้าเสี่ยง ตัดสินใจเด็ดเดี่ยว จะเลือกทำในสิ่งที่ยากเหมาะสมกับความสามารถของตนเอง
2. มีความกระตือรือร้น หรือชอบกระทำการเปลี่ยนแปลง ๆ ใหม่ ๆ ที่จะทำให้ตนเองรู้สึกว่าได้ประสบผลสำเร็จ มีความมานะพากเพียรต่อสิ่งที่ทำทลายขั้วความสามารถของตนเอง เป็นงานชนิดที่ต้องใช้ความคิดไม่ซ้ำแบบใคร และจะทำให้ตนเองเกิดความรู้สึกว่าได้ทำงานสำคัญสำเร็จจุล่ง
3. มีความรับผิดชอบต่อตนเอง จะมีความพยายามในการทำงานให้สำเร็จ เพื่อความพอใจของตนเอง โดยมีได้หวังที่จะได้รับคำยกย่องจากบุคคลอื่น มีความต้องการที่จะปรับปรุงตนเองให้ดียิ่งขึ้น และชอบที่จะมีอิสระในการที่จะทำหรือคิดสิ่งต่าง ๆ ไม่ชอบให้ผู้อื่นบงการ
4. ต้องการทราบผลการตัดสินใจของตนเอง จะติดตามผลการกระทำ หรือการตัดสินใจของตนไม่ใช่คาดคะเนเอาเอง

5. มีการคาดการณ์ล่วงหน้า เป็นบุคคลที่มีการวางแผนการทำงานระยะยาว เพราะเล็งเห็นการณ์ไกล สามารถที่จะคาดการณ์ล่วงหน้าได้ว่า การกระทำของตนมีแนวโน้มจะประสบความสำเร็จหรือเกิดอุปสรรคมากน้อยเพียงใด

6. มีทักษะในการจัดระบบงาน ซึ่งเป็นลักษณะที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดระบบงานมากยิ่งขึ้น

ลินด์เกรน (มานวีกา จิรันทร, 2547 : 67 ; อ้างถึงใน Lindgren, 1967 : 31 – 34) พบว่าพฤติกรรมของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ประกอบด้วย ความทะเยอทะยาน มุ่งแข่งขัน และพยายามปรับตัวให้ดีขึ้น

แครนดอล (หัตยา ชื่นอารมณ, 2545 : 22 ; อ้างถึงใน Crandall, 1968 : 240) กล่าวถึงพฤติกรรมของบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ไว้ 3 ลักษณะ ได้แก่

1. เป็นพฤติกรรมที่มีเป้าประสงค์
2. เป็นพฤติกรรมที่มีเอกลักษณ์ไม่เลียนแบบผู้อื่นทั้งหมด
3. เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่มุ่งแข่งขันกับมาตรฐานอันดีเยี่ยม

เมห์ราเบียน (Mehrabian, 1968 : 493 – 499) ได้สรุปลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ดังต่อไปนี้

1. มีความเป็นอิสระในการทำงาน ชอบที่จะรับผิดชอบทำงานนั้นให้สำเร็จ โดยตนเองมากกว่าร่วมกันทำหลาย ๆ คน
2. การเลือกกิจกรรมที่แสดงความสำเร็จ หรือเกี่ยวข้องกับความสำเร็จ มีเป้าหมาย มีโอกาสเป็นไปได้ เพื่อกระตุ้นให้เกิดความพยายาม
3. ความรู้สึกด้านความต้องการความสำเร็จมากกว่าหลีกเลี่ยงความล้มเหลว ความสำเร็จของงานเป็นตัวกระตุ้นที่ดีให้พยายามทำงานนั้นต่อไป ไม่ใช่ทำเพราะเลี่ยงความล้มเหลว และมีความสุขเมื่อได้ทำสำเร็จ
4. การเลือกเสี่ยงในระดับที่เหมาะสมระดับปานกลาง มีโอกาสที่จะสำเร็จหรือล้มเหลวได้พอ ๆ กัน มีระดับความคาดหวังตรงกับสภาพความเป็นจริง
5. การเลือกงานที่ยากและท้าทายความสามารถ ชอบงานที่ไม่เคยทำมาก่อน และเห็นว่า เป็นสิ่งที่น่าสนใจ เพื่อที่ตนจะได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่

6. การเลือกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขัน และฝึกความชำนาญ มองว่าเป็นสิ่งที่ท้าทายและทำให้เกิดการพัฒนาตนเอง

7. ความสามารถที่จะรอรับผลในระยะยาว ยินดีที่จะให้เวลากับงานนั้นอย่างเต็มที่ แม้ต้องเผชิญกับอุปสรรคที่ยินดีที่จะรอแล้วได้ความสำเร็จของงาน

8. ความผูกพันกับอนาคตและปัจจุบัน มองการณ์ไกล คำนึงถึงผลที่จะได้รับในระยะยาว เชื่อว่าจะต้องดีกว่าที่ผ่านมา

เซอร์แมน (หัทธา ชื่นอารมณ์, 2545 ; อ้างถึงใน Herman, 1970 : 354 – 355)

ได้สรุปลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ไว้ดังนี้

1. มีความทะเยอทะยาน และมีความหวังมากกว่าตนจะประสบผลสำเร็จถึงแม้ว่าผลการกระทำของตนเองจะขึ้นอยู่กับโอกาส

2. มีความพยายามใฝ่ได้ไปสู่สถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้น

3. มีความอดทนในการทำงานที่ยาก ๆ ได้เป็นเวลานาน

4. เมื่องานที่กำลังทำอยู่ถูกขัดจังหวะหรือถูกรบกวน บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะพยายามทำต่อไปจนสำเร็จ

6. มีความรู้สึกที่เวลาเป็นสิ่งที่ไม่หยุดนิ่ง และสิ่งต่างๆ จะผ่านพ้นไปอย่างรวดเร็วจึงควรรีบทำสิ่งต่าง ๆ ให้ทันเวลา

7. คำนึงถึงเหตุการณ์ในอนาคตมาก

8. ในการเลือกเพื่อนร่วมงาน บุคคลที่มีพฤติกรรมแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะเลือกเพื่อนที่มีความสามารถเป็นอันดับแรก

9. ต้องการให้ตนเองเป็นที่รู้จักแก่ผู้อื่น โดยพยายามทำงานของตนให้ดี

10. พยายามปฏิบัติงานให้คืออยู่เสมอ

ไวเนอร์ (Weiner, 1972 : 203 – 215) ได้สรุปลักษณะเด่นของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ไว้ดังนี้

1. จะตั้งใจทำงาน อดทนต่อความล้มเหลวสูง ชอบเลือกงานที่สลับซับซ้อน

2. ชอบริเริ่มกระทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยความคิดของตนเองมากกว่า และภูมิใจที่ได้

เลือกงานยาก

จากแนวคิดของนักการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นั้น จะต้องเป็นบุคคลที่มีความมุ่งมั่น เพียรพยายามในการทำงานที่ท้าทายความสามารถของตนเองให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตนเองหรือองค์กรกำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่ย่อท้อต่อปัญหาอุปสรรคใดๆ กล้าตัดสินใจ มีความรับผิดชอบต่องาน และมีการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ

2.1.4.2 เจตคติต่อการทำงาน

ความหมายของเจตคติต่อการทำงาน

เบญจวรรณ เนตรแจ่ม (2541 : 30) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดที่มีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ เป็นอารมณ์ชอบหรือไม่ชอบต่อวัตถุ สิ่งของ และพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมไปในแนวทางเดียวกับความรู้สึกที่มีอยู่นั้น

อนิสรา จรัสศรี (2541 : 42) สรุปได้ว่า เจตคติ หมายถึง จิตลักษณะประการหนึ่งของบุคคลเกิดจากการรู้คิดเชิงประเมินค่าเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทำนองมีประโยชน์หรือโทษ ทำให้มีความรู้สึกโน้มเอียงไปทางชอบ พอใจมากน้อยต่อสิ่งนั้น ๆ รวมทั้งความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับความรู้สึกของตน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 94) ได้ให้ความหมายคำว่า เจตคติ หมายถึง การประเมินหรือการตัดสินใจเกี่ยวกับความชอบหรือไม่ชอบในวัตถุ คน หรือเหตุการณ์ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของคนเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง

วิระชัย บุญจุนิภาค (2542 : 11) ได้กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกภายในของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นบุคคล สิ่งของ หรือสภาพการณ์ต่าง ๆ ในลักษณะประเมินว่าดีหรือไม่ดี เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ชอบหรือไม่ชอบ และพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่งเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้น

เคแกน และแฮร์แมน (Kagan and Hereman, 1995 : 670 – 671) กล่าวว่า เจตคติ คือความเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่คนเรารับไว้ ซึ่งทำให้มีความรู้สึกต่อสิ่งใดในทางบวกหรือทางลบอย่างใดอย่างหนึ่งและเจตคติเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพ

จากความหมายของ เจตคติต่อการทำงาน สรุปได้ว่า เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อวัตถุ คน หรือสถานการณ์ ซึ่งเกิดจากการประเมินหรือตัดสินใจ และสะท้อนความรู้สึกออกมาในทางบวก ทางลบ หรือเป็นกลาง

แนวคิดเกี่ยวกับเจตคติต่อการทำงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 94) กล่าวว่า เจตคติต่อการทำงานของบุคคลแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. เจตคติเกี่ยวกับความพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของคนใดคนหนึ่งที่มีต่องาน บุคคลที่มีความพอใจในงานของตนเองสูงก็จะมีความรู้สึกในทางบวก แต่ถ้าบุคคลใดที่มีความพอใจในงานของตนเองต่ำก็จะมีความรู้สึกในทางลบ

2. เจตคติของการมีส่วนร่วมในงาน (Job Involvement) หมายถึง อัตราของการรับรู้เกี่ยวกับความสามารถในการทำงานว่า มีความสำคัญและมีคุณค่า บุคคลที่มีระดับของการมีส่วนร่วมในงานสูงจะมีความระมัดระวังเกี่ยวกับงานที่ทำสูง มีการขาดงานและการลาออกน้อย ระดับที่บุคคลแต่ละคนมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานของตนเองมากจะทุ่มเทเวลา กำลังกาย กำลังใจ อีกทั้งยังมองว่างานนั้นเป็นสิ่งสำคัญเหนือสิ่งใด ๆ ในการดำเนินชีวิตการมีโอกาสรับผิดชอบตำแหน่งหน้าที่ใด ๆ นั้นหมายถึง หน้าตา และภาพลักษณ์ของตนเอง

3. เจตคติด้านความผูกพันกับองค์กร (Organization Commitment) หมายถึงระดับความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอย่างเต็มกำลังความสามารถและศักยภาพที่มีอยู่

แม็กเกียร์ (ศิริอร วิชชาวุธ, 2544 : 199 – 201 ; อ้างถึงใน McGuire, 1969 : 155 – 156) กล่าวว่า เจตคติต่อการทำงานของบุคคลประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความรู้เชิงประเมินค่า (Cognitive component) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้เกี่ยวกับวัตถุ สิ่งของ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ รวมทั้งความเชื่อของบุคคลต่อสิ่งเหล่านั้นว่าดีหรือเลวมีประโยชน์หรือโทษมากน้อยเพียงใด บุคคลส่วนใหญ่จะมีความรู้เชิงประเมินค่าของสิ่งต่าง ๆ เพียงเล็กน้อยและอาจเป็นความรู้สึกที่ไม่ถูกต้องด้วย ทำให้เกิดอคติหรือเจตคติต่อสิ่งนั้น ๆ ไม่ตรงกับความเป็นจริงเป็นผลให้เกิดผลเสียต่อบุคคลหรือส่วนรวมได้ เนื่องจากความรู้เชิงประเมินค่านี้เป็นต้นกำเนิดของเจตคติของบุคคล ดังนั้นการเปลี่ยนเจตคติที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การปรับองค์ประกอบความรู้เชิงประเมินค่าโดยการให้ความรู้ที่ตรงกับความจริงแก่บุคคลนั้น

2. ความรู้สึกพอใจ (Affective Component) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งนั้น การที่บุคคลรู้ว่าสิ่งใดมีประโยชน์ก็จะเกิดความรู้สึกชอบสิ่งนั้น และในทางตรงกันข้ามถ้ารู้ว่าสิ่งใดมีโทษก็จะไม่ชอบหรือเกลียดสิ่งนั้น

ส่วนใหญ่แล้วความรู้สึกพอใจของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดจะเกิดขึ้นโดยอัตโนมัติ และสอดคล้องกับความรู้สึกประเมินค่าเกี่ยวกับสิ่งนั้นๆ ด้วย

3. การมุ่งกระทำ หรือพฤติกรรม (Behavior intention Component)

หมายถึงความโน้มเอียงหรือความพร้อมที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับความรู้สึกของตน ซึ่งความโน้มเอียงที่จะแสดงพฤติกรรมนี้เป็นแบบกว้างๆ ไม่เฉพาะเจาะจงจากลักษณะของบุคคลที่มีเจตคติต่อการทำงานดังกล่าวข้างต้น

พอจะสรุปได้ว่าบุคคลที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจะส่งผลถึงสุขภาพจิต และสุขภาพกายที่ดี เพราะจะทำให้บุคคลนั้นมีความสุข ความยินดี ความพอใจในงานอาชีพ ตลอดจนชีวิตการทำงานของตนซึ่งจะทำให้เกิดผลดีต่องาน ต่อครอบครัว ต่อสังคม และประเทศชาติ

2.1.4.3 ความเชื่ออำนาจภายในตน

ความหมายของความเชื่ออำนาจภายในตน

ความเชื่ออำนาจภายในตนเป็นปัจจัยทางจิตวิทยาที่มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตในสังคม ซึ่งมีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจภายในตนไว้ ดังนี้

ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (ดวงจันทร์ อ้นอาจ, 2543 : 10 อ้างถึงใน ศักดิ์ชัย นิรัญทวี, 2532) ให้ความหมายของความเชื่ออำนาจภายในตนว่า หมายถึง ความคิดของบุคคลที่เชื่อว่าความสำเร็จความล้มเหลวหรือความเป็นไปของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองนั้นเป็นผลมาจากความสามารถหรือการกระทำของตนเอง

สุภากร มนตรีพิสุทธิ์ (2544 : 27) ได้กล่าวว่า ความเชื่ออำนาจภายในตน หมายถึงการที่มีความเชื่อหรือรับรู้ว่าการกระทำหรือสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตน ทั้งความสำเร็จและความล้มเหลวเกิดจากการกระทำของตนเองส่งผลให้มีบุคลิกลักษณะมีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความกระตือรือร้นต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม พยายามปรับปรุงตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมนั้นๆ และเห็นคุณค่าของทักษะและความพยายามของตนเอง โดยใช้กระบวนการแก้ปัญหา มีความเชื่อมั่นในเหตุผล มีความตั้งใจศึกษาหาความรู้ และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น

กมลรัตน์ ทองสว่าง (2546 : 32) ให้ความหมายของความเชื่ออำนาจภายในตนว่าหมายถึง การรับรู้หรือความเชื่อของบุคคลว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเป็นผลมาจากพฤติกรรมหรือการตัดสินใจของตนเอง และตนเองเป็นผู้ควบคุมผลที่เกิดขึ้นได้

สมชาย ประกิตเจริญสุข (2547 : 38) กล่าวว่า ความเชื่ออำนาจภายใน
 ตนเกิดจากผลของการกระทำที่เกิดจากความสามารถของตนเอง ไม่ใช่เป็นเรื่องของโชคชะตากำหนด
 ซึ่งสามารถควบคุมได้

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2554 : ออนไลน์) ให้
 ความหมายของความเชื่ออำนาจภายในตนว่า หมายถึง ความเชื่อว่าสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนนั้น เกิดจาก
 การกระทำของตน โดยเชื่อว่าถ้ากระทำดีจะได้ดี ถ้าทำชั่วก็จะได้ชั่วตอบแทน สามารถทำนายผลที่เกิด
 ขึ้นกับตนได้ ตนสามารถควบคุมผลนั้น ๆ ได้ และเป็นการคาดหวังทั่วไปของบุคคลว่า สิ่งต่างๆ ที่ตน
 ได้รับเกิดจากการกระทำของตน ไม่ว่าจะในด้านดีหรือด้านร้ายก็ตาม

รอตเตอร์ (Rotter, 1966 : 1) ได้ให้ความหมายของความเชื่ออำนาจ
 ภายในตน (Internal Locus of control) ว่า หมายถึง ความเชื่อหรือการรับรู้ว่าการกระทำหรือสิ่งต่าง ๆ ที่เกิด
 ขึ้นกับตนนั้นเป็นผลมาจากการกระทำหรือความสามารถของตนเอง ความสำเร็จหรือความล้มเหลวที่
 ตนเองได้รับจากการกระทำของตนเอง ตนเองสามารถควบคุมเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองได้

สตรีกแลนด์ (Strickland, 1977 : 221) ให้ความหมายของความเชื่อ
 อำนาจภายในตนว่าหมายถึง คนที่มีความเชื่อว่าสิ่งต่าง ๆ ที่ตนได้รับ เกิดจากการกระทำของตนไม่ว่าจะ
 เป็นในด้านดีหรือด้านร้าย

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความเชื่ออำนาจภายในตน หมายถึง
 การรับรู้หรือความเชื่อของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองซึ่งเป็นผลมาจากการกระทำ
 หรือความสามารถของตนไม่ว่าจะเป็นด้านดีหรือด้านร้าย ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวก็ตามตนเอง
 สามารถควบคุมผลที่เกิดขึ้นได้

แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจภายในตน

รอตเตอร์ (Rotter, 1966 : 2) ได้อธิบายลักษณะทั่วไปของความเชื่อ
 อำนาจภายในตนโดยอาศัยทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) โดยกล่าวว่า
 ผลตอบแทนอันหนึ่งที่ได้มาจากพฤติกรรมของบุคคลย่อมก่อให้เกิดความคาดหวังที่จะได้รับ
 ผลตอบแทนเช่นเดียวกันจากพฤติกรรมอันใหม่ในสภาพที่คล้ายกับสภาพการณ์เดิม ถ้าเหตุการณ์เป็นไป
 ตามที่บุคคลคาดหวังก็จะทำให้ความคาดหวังของบุคคลค่อย ๆ ลดลง การลดหรือเพิ่มความคาดหวังนี้จะ
 ก่อตัวขึ้นจากพฤติกรรมอย่างหนึ่งก่อนแล้วจึงขยายครอบคลุมพฤติกรรมหรือเหตุการณ์อื่นๆ ที่คล้ายคลึง
 กันหรือเกี่ยวข้องกับสถานการณ์เดิมเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จนกลายเป็นบุคลิกภาพที่สำคัญในบุคคลถ้า

ประสบการณ์ที่ผ่านมาได้รับการเสริมแรงบ่อยครั้ง เมื่อแสดงพฤติกรรมเดิมจะทำให้บุคคลนั้นเชื่อว่าสิ่งที่เกิดขึ้นมีผลจากทักษะหรือความสามารถของตน ซึ่งเรียกว่า ความเชื่ออำนาจภายในตนในทางตรงกันข้าม หากการกระทำมิได้รับการเสริมแรงจะทำให้บุคคลรับรู้ว่าสิ่งที่ได้รับนั้นไม่ใช่ผลจากการกระทำของตนแต่เป็นเพราะ โชคเคราะห์ ความบังเอิญ หรือสิ่งแวดล้อมบันดาลให้เป็นไปซึ่งเรียกว่า ความเชื่ออำนาจภายนอกตน

โซโลมอน และ โอปเปอร์แลนเดอร์ (สมชาย ประภิตเจริญสุข, 2547 : 37 – 38 ; อ้างถึงใน Solomon & Oberlander, 1974) ได้ศึกษาเรื่องความเชื่ออำนาจภายในตนและอำนาจภายนอกตน โดยอาศัยหลักการคิดเบื้องต้นของทฤษฎีแรงจูงใจ ซึ่งระบุว่า แรงจูงใจอันดับแรกของมนุษย์คือ ความพยายามที่จะปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมให้ได้ผล ความเชื่อเกี่ยวกับการควบคุมจึงเป็นลักษณะทางจิตที่จำเป็นอย่างยิ่งของบุคคลโดยทั่วไปสำหรับการควบคุมอาจแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะคือ

1. การควบคุมพฤติกรรมของตนเอง การที่มนุษย์จะเลือกกระทำพฤติกรรมที่ตนคิดหรือต้องการ เรียกพฤติกรรมเช่นนั้นว่า ความเป็นตัวของตัวเอง แต่หากว่ากระทำตามคนอื่นหรือถูกบังคับ พฤติกรรมเช่นนั้นเรียกว่า การคล้อยตาม

2. การควบคุมผลของการกระทำ จะพิจารณาว่าการกระทำดังกล่าวมีผลมาจากทักษะความสามารถและความพยายามของตนเองหรือเป็นเพราะ โชคชะตากำหนด ถ้าเป็นเพราะความสามารถของตนเอง ก็จะเรียกว่า ความเชื่ออำนาจภายในตน แต่ถ้าเกิดจากโชคชะตากำหนดจะเรียกว่า ความเชื่ออำนาจภายนอกตน แต่อย่างไรก็ตามการควบคุมพฤติกรรมและการควบคุมผลของการกระทำอาจจะปะปนกันอยู่มากในเหตุการณ์หลายสถานการณ์ได้

สตรีกแลนด์ (Strickland, 1977 : 221 – 224) ได้กล่าวสรุปถึงความเชื่ออำนาจภายในตนในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

1. การต่อต้านและการคล้อยตามอิทธิพลของสังคม บุคคลที่เชื่ออำนาจภายในตนจะมีการตัดสินใจมั่นคงและเด็ดเดี่ยว ถึงแม้จะอยู่ภายใต้ความกดดันทางสังคม นอกจากนี้ยังมีความต้องการที่จะรักษาอำนาจของตนไว้และปฏิเสธอิทธิพลต่าง ๆ ที่มาจากภายนอก

2. การค้นหาข้อมูลและการทำงาน บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนจะมุ่งอยู่ที่การทำงานโดยไม่คำนึงถึงอิทธิพลของสังคมหรือสิ่งแวดล้อม ทำงานอย่างเป็นระบบ ใช้กระบวนการแก้ปัญหาในการทำงานก่อนตัดสินใจแต่ละครั้งจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ จะแสดงความชื่นชมต่อความสำเร็จของงานที่ยาก และจะแสดงความไม่พอใจเมื่อประสบความล้มเหลวในงานที่

ง่าย ๆ มีความตั้งใจศึกษาหาความรู้ สามารถค้นหาสิ่งแปลกใหม่ซึ่งจะนำไปสู่การตัดสินใจที่ดี จะเรียนรู้ข้อมูลที่ได้จากการทำงานมากกว่าเรียนรู้จากบุคคลอื่นหรืออิทธิพลของสังคมเพื่อช่วยในการตัดสินใจ3. พฤติกรรมความสำเร็จและความสามารถ บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนจะประสบความสำเร็จในการทำงาน เพราะมีความเชื่อในความสามารถของตนเองมากกว่าบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกคนที่ต้องการความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น

4. พฤติกรรมระหว่างบุคคล บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนมักจะเป็นบุคคลที่เข้ากับสังคมได้ดีแม้กระทั่งบุคคลที่ตนเองไม่เคยคุ้นเคยมาก่อน โดยไม่มีความรู้สึกลำบากใจในการปรับตัว จะมีอารมณ์ดี ไม่โกรธง่าย และมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ในทางตรงกันข้ามกับบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตนจะมีความรู้สึกลำบากใจเมื่อต้องมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นที่ไม่คุ้นเคยมาก่อน

จากแนวคิดเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจภายในตนที่กล่าวมาแล้วข้างต้น พอจะสรุปได้ว่าบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนจะรับรู้ว่าคุณค่าของการกระทำของตนจะสำเร็จหรือไม่นั้นเกิดจากความสามารถของตนเองมากกว่าต้องการความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น อีกทั้งยังมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นได้ดี ซึ่งจะส่งผลต่อคุณลักษณะของบุคลากรทางการศึกษาในรูปแบบที่องค์กรหรือหน่วยงานต้องการ

2.1.4.4 ลักษณะการมุ่งอนาคต

ความหมายของลักษณะการมุ่งอนาคต

เบญจวรรณ เนตรแหม (2541 : 27) สรุปว่า การมุ่งอนาคตหมายถึงลักษณะที่เป็นความสามารถทางสติปัญญาของแต่ละบุคคลในการคาดการณ์ไกลในอนาคตข้างหน้า โดยการเล็งเห็นผลดีผลเสียในอนาคตที่เกิดขึ้นจากการกระทำในปัจจุบันของตนเอง มีการวางแผนและการควบคุมตนเองให้รอดได้เพื่อผลที่ดีและยิ่งใหญ่กว่า ตลอดจนมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ในอนาคต

ทิพาพร ทองสว่าง (2541 : 75) สรุปว่า ลักษณะมุ่งอนาคตเป็นการมองสู่อนาคตของบุคคล โดยผู้ที่มีลักษณะมุ่งอนาคตจะเป็นผู้ที่สามารถคาดการณ์ไกลและตัดสินใจเลือกกระทำอย่างเหมาะสม หาแนวทางแก้ปัญหาและวางแผนดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการในอนาคต รู้จักการปฏิบัติ ให้เกิดการอดได้รอได้ และมีความเพียรพยายามในปัจจุบัน เพื่อให้ประสบความสำเร็จในชีวิต

พรทิพย์ เจนจริยานนท์ (2542 : 15) ให้ความหมายของลักษณะการมุ่งอนาคตว่าเป็นการมองอนาคตของบุคคล ซึ่งผู้ที่มีลักษณะมุ่งอนาคตนั้นจะเป็นผู้ที่สามารถคาดการณ์ไกลวางแผนเพื่อเป้าหมายที่ต้องการในอนาคต มีแนวทางในการแก้ปัญหาและสามารถตัดสินใจเลือกกระทำได้อย่างเหมาะสม มีความเพียรพยายามและอดได้รอได้เพื่อความสำเร็จในอนาคต

ปอแก้ว ศิริจันทร์ (2546 : 6) กล่าวว่า ลักษณะการมุ่งอนาคต หมายถึงความสามารถทางสติปัญญาในการคาดการณ์ถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอย่างมีเหตุผล เห็นความสำคัญของการปฏิบัติตนให้เป็นไปในแนวทางที่เหมาะสมในปัจจุบัน ตลอดจนสามารถวางแผนการปฏิบัติตนอย่างมุ่งมั่น เพื่อความสำเร็จที่ยิ่งใหญ่ในอนาคตแทนที่จะได้รับผลเล็กน้อยในปัจจุบัน

ชาติรี ลักษณะศิริ (2546 : 9) ให้ความหมายของลักษณะการมุ่งอนาคตว่า หมายถึงความสามารถของบุคคลในการคาดการณ์ไกล เห็นความสำคัญของผลดีผลเสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคตและสามารถวางแผนปฏิบัติเพื่อรอรับผลดีหรือป้องกันผลเสีย ตลอดจนสามารถควบคุมตนเองให้กระทำหรือเว้นกระทำบางอย่างตามความต้องการของตนเอง เพราะเล็งเห็นผลเสียที่จะเกิดตามมาทั้งแก่ตนเองและแก่ผู้อื่นในภายหลัง

กมลรัตน์ ทองสว่าง (2546 : 43) สรุปว่า ลักษณะการมุ่งอนาคต หมายถึง ความสามารถในการคาดการณ์ไกลและเล็งเห็นผลที่จะเกิดขึ้นในอนาคต สามารถวางแผนปฏิบัติเพื่อสู่เป้าหมายที่ต้องการเพื่อให้เกิดผลดีหรือป้องกันผลเสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้

พิศดี มินศิริ (2547 : 35) ให้ความหมายของลักษณะการมุ่งอนาคตว่า หมายถึงความสามารถของบุคคลที่จะมองการณ์ไกลโดยคาดการณ์ และเห็นผลดีผลเสียของสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต มีการวางแผนและอดทนที่จะรอเป้าหมายที่ต้องการในอนาคต เพื่อให้ตนเองประสบความสำเร็จ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2554 : ออนไลน์) กล่าวว่า ลักษณะการมุ่งอนาคต หมายถึง ความสามารถที่จะมองการณ์ไกลและวาดภาพอนาคตของตน และควบคุมพฤติกรรมไปสู่แนวทางนั้น ทำให้บุคคลสามารถปรับวิธีการและเป้าหมายให้ถูกต้องและสัมพันธ์กันผู้ที่มีลักษณะมุ่งอนาคตสูงเป็นผู้มองการณ์ไกล มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตั้งใจทำงานที่มีคุณค่ามีความสำคัญ และผลงานที่ปรากฏจะคงทนถาวร

มีด (Mead, 1971 : 175) กล่าวว่า ลักษณะการมุ่งอนาคตเป็นความสามารถของบุคคลที่คาดการณ์เกี่ยวกับตนเองในอนาคต

โรบินสัน (Robinson, 1971 : 1225 – B) กล่าวว่า ลักษณะการมุ่งอนาคต หมายถึง การวางโครงการระยะยาวเกี่ยวกับอนาคตของบุคคล

เซกูรา (พิศดี มินศิริ, 2547 : 35 ; อ้างถึงใน Segura. 1975 : 5823 – B) กล่าวว่าลักษณะการมุ่งอนาคตเป็นความสามารถของแต่ละบุคคลในการมองอนาคต การวางแผนและการจัดการเกี่ยวกับอนาคตที่เป็นไปได้

จากความหมายของลักษณะการมุ่งอนาคตสรุปได้ว่า ลักษณะการมุ่งอนาคต หมายถึงความสามารถในการคาดการณ์ไกล รู้จักวางแผนในการปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายในอนาคตตระหนักในความสำคัญของสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต รู้จักอดได้รอได้ และเล็งเห็นผลดีผลเสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะการมุ่งอนาคต

สุรพงษ์ ชูเดช (2534 : 46) กล่าวว่าไว้ว่า บุคคลที่มีลักษณะมุ่งอนาคตจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการคาดการณ์ไกล เห็นความสำคัญของสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และการบังคับตนเองให้อดได้รอได้ หรือเลือกที่จะไม่รับประโยชน์เล็กน้อยในทันที แต่จะรอรับประโยชน์ที่ยิ่งใหญ่หรือสำคัญกว่าที่ตามมาในภายหลัง

มิสเชล (Mischel, 1974 : 287) กล่าวถึง ลักษณะของบุคคลที่มุ่งอนาคต และมีการควบคุมตนเองสูงไว้ดังนี้

1. สามารถวางแผนล่วงหน้าได้ คาดการณ์ไกล เล็งเห็นความสำคัญของผลดี ผลเสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และตัดสินใจเลือกกระทำอย่างเหมาะสม
2. สามารถอดได้รอได้ “สามารถอดเปรี้ยวไว้กินหวาน”
3. มีความเชื่อมั่นในผลของการกระทำว่า “ทำดียอมได้ดีตอบแทน”
4. เป็นบุคคลที่สามารถอธิบายปรากฏการณ์ต่าง ๆ อย่างสมเหตุสมผล
5. สามารถงดเว้นจากการกระทำบางชนิดที่สังคมไม่ยอมรับ หรือเป็นผลเสียต่อสุขภาพได้

เนอร์มี (Nurmi, 1991 : 8) กล่าวถึง ลักษณะการมุ่งอนาคตไว้ดังนี้

1. มีพัฒนาการอยู่ในสิ่งแวดล้อมด้านวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณี เช่นความคาดหวังต่าง ๆ ที่เป็นบรรทัดฐาน และความรู้ที่เกี่ยวกับอนาคตซึ่งเป็นพื้นฐานของความสนใจต่อการมุ่งอนาคตและการวางแผน

2. ลักษณะการมุ่งอนาคตจะดีโดยอิทธิพลจิตวิทยาอื่นๆ ประกอบ เช่น พัฒนาการด้านสติปัญญาและสังคม

3. ความสนใจการวางแผนและความเชื่อเกี่ยวกับอนาคต เกิดจากการเรียนรู้ การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นไม่เฉพาะพ่อแม่ แต่กลุ่มเพื่อนก็มีอิทธิพลต่อความคิดของเด็กในเรื่องการวางแผนสำหรับอนาคต

4. ลักษณะการมุ่งอนาคตประกอบด้วยกระบวนการทางจิตวิทยา 3 ขั้นตอน ดังนี้

4.1 **ขั้นแรงจูงใจ** บุคคลจะตั้งเป้าหมายขั้นต้น โดยเปรียบเทียบจากแรงจูงใจค่านิยมและความคาดหวังในอนาคตของตนเองเป็นพื้นฐานสำหรับเป้าหมายในอนาคต

4.2 **ขั้นวางแผน** บุคคลจะกระทำเพื่อให้เป้าหมายเป็นจริง โดยการวางแผนการทำงานและวิธีการแก้ปัญหาจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อความสำเร็จในอนาคตของตน

4.3 **ขั้นประเมินผลบุคคล** จะประเมินผลถึงความเป็นไปได้ของความสัมฤทธิ์ผลของเป้าหมาย และความสมบูรณ์ของแผนงานที่บุคคลวางไว้ และตัดสินใจเลือกแนวทางเพื่อความสำเร็จ ในอนาคตของตน

จากแนวความคิดที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สรุปได้ว่า ลักษณะการมุ่งอนาคตเป็นการสังสมผลของการเรียนรู้จากประสบการณ์เดียวกันอย่างต่อเนื่องตั้งแต่วัยเด็ก ซึ่งบุคคลที่มีลักษณะการมุ่งอนาคตสูงจะต้องมีความตระหนักในความสำคัญของสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ต่อตนเองต่อหน่วยงาน ต่อประเทศ และต่อโลก เป็นผู้ที่มีมองการณ์ไกล มีการวางแผนเพื่อการปฏิบัติในระยะยาว รู้จักบังคับตนเองให้ออกได้รอดได้ เพื่อเป้าหมายที่ตั้งงามในอนาคต และจะนำไปสู่ความสำเร็จในชีวิต

2.1.4.5 ความร่วมแรงร่วมใจ

ความหมายของความร่วมแรงร่วมใจ

พรธรรมราช ทรัพย์ะประกา (2540 : 3) กล่าวว่า ความร่วมแรงร่วมใจเป็นการช่วยกันคิดช่วยกันออกความเห็นและช่วยกันลงมือทำ ย่อมนำไปสู่การแก้ปัญหาที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรช่วยสร้างสรรค์ความสามัคคี ความรักใคร่กลมเกลียวกัน และความเข้าใจดีในระหว่างกันและกันให้เกิดขึ้นได้

กวี วงศ์พุ่ม (2540 : 38) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความร่วมแรงร่วมใจ หมายถึงความร่วมมือในการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์ขององค์กร โดยสมาชิกของทีมมีการประสานสัมพันธ์กันอย่างดี ตั้งแต่กำหนดเป้าหมาย วิธีการทำงาน การปฏิบัติงาน และการประเมินผล

ศิณีย์ สังข์รัมย์ (2544 : 32) กล่าวว่า ความร่วมแรงร่วมใจในการทำงาน หมายถึงกลุ่มบุคคลที่เข้ามารวมกัน โดยมีเป้าหมายร่วมกันและทุกคนในกลุ่มมีบทบาทช่วยดำเนินงานของกลุ่ม มีการติดต่อสื่อสารและประสานงานกัน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้และเพื่อประโยชน์ของกลุ่ม

พวงรัตน์ เกษรแพทย์ (2543 : 202 – 214) กล่าวว่า ความร่วมแรงร่วมใจ เป็นรูปแบบและวิธีการทำงานของบุคคลที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกัน ร่วมกันทำงานตามภารกิจความรับผิดชอบและเป้าหมายให้ประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

เมธาวิ อุดมธรรมานภาพ และคณะ (2544 : 177) ให้ความหมายของความร่วมแรงร่วมใจว่า เป็นรูปแบบการรวมกลุ่มการทำงานของสมาชิกตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของสมาชิกไว้ เพื่อส่งเสริมให้งานสามารถดำเนินไปสู่เป้าหมายได้

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2554 : 1) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่าความร่วมแรงร่วมใจ หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกันกับผู้อื่นเป็นส่วนหนึ่งในทีมงานหน่วยงานหรือองค์กร โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกในทีม มีใจในฐานะหัวหน้าทีม และความสามารถในการสร้าง และดำรงรักษาสัมพันธ์ภาพกับสมาชิกในทีม

อมรทิพย์ ทิพย์ประทุม (2548 : 45) กล่าวว่า ความร่วมแรงร่วมใจ เป็นรูปแบบการรวมกลุ่มการทำงานของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือทีมงานที่สร้างขึ้นร่วมกัน โดยสมาชิกของทีมงานมีการประสานสัมพันธ์ และสนับสนุนช่วยเหลือกันในการทำงาน

วูดค็อก (Woodcock, 1989 : 74) กล่าวว่า ความร่วมแรงร่วมใจ หมายถึง กลุ่มบุคคลที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน และร่วมกันทำงานเพื่อต้องการให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์นั้น

กรีนเบิร์ก, เจอรัลด์ และบารอน (Greenberg Jerald and Baron, 1997 : 204)กล่าวว่า ความร่วมแรงร่วมใจในการทำงานหมายถึง กลุ่มของบุคคลที่ประกอบไปด้วยทักษะ

ความสามารถ และมีข้อผูกพันกันด้วยจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการปฏิบัติงาน เพื่อยึดถือและร่วมกันรับผิดชอบในเป้าหมายนั้น

เชอเมอร์ฮอร์น จอห์น อาร์ และคนอื่น ๆ (Schermerhorn John R. and Other, 1998 : 142)ให้ความหมายของคำว่า ความร่วมแรงร่วมใจ หมายถึง กลุ่มบุคคลขนาดเล็กซึ่งร่วมกันทำงานเพื่อบรรลุตามจุดประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยบุคคลในทีมมีความร่วมมือกันทำงาน และมีความรับผิดชอบร่วมกัน

จากความหมายของคำว่า ความร่วมแรงร่วมใจ ที่กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่าความร่วมแรงร่วมใจ หมายถึง การร่วมกันทำงานของกลุ่มบุคคลหรือทีมงาน ทำหน้าที่เป็นสมาชิกที่ดี โดยร่วมกันวางแผนและปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่องค์กรหรือหน่วยงานกำหนดไว้

แนวคิดเกี่ยวกับความร่วมแรงร่วมใจ

ความร่วมแรงร่วมใจหรือการทำงานเป็นทีม เป็นการทำงานที่มีสมาชิกมากกว่า 2 คนขึ้นไปจะต้องทำงานร่วมกัน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการร่วมกันทำงานและมีส่วนร่วมในทีมงาน ทั้งในด้านผู้นำทีม สมาชิกในทีม การปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกในทีมและกระบวนการที่สนับสนุนการทำงานของทีมจะส่งผลให้การทำงานในองค์กรนั้นมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล โดยมีนักการศึกษาได้ให้แนวคิดหลายทฤษฎี ดังนี้

พรธรรมราช ทรัพย์ะประภา (2540 : 3 – 13) ให้แนวคิดเกี่ยวกับความร่วมแรงร่วมใจว่าการทำงานในยุคปัจจุบันนิยมเน้นการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มมากกว่าการทำงานตามลำพังเพียงคนเดียว การทำงานเป็นกลุ่มนั้นเป็นการตอบสนองธรรมชาติของมนุษย์ที่ชอบอยู่ด้วยกันอยู่แล้ว ซึ่งจะต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. ความไว้วางใจ คนที่มาร่วมกันเป็นกลุ่มเพื่อทำงานร่วมกัน จำเป็นต้องมีความไว้วางใจกันไม่ดูถูกกัน ยอมรับความสามารถและคุณค่าของกลุ่ม
2. การกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจน ก่อนจะทำงานร่วมกัน สมาชิกควรตกลงกันว่ากลุ่ม มีเป้าหมายจะทำอะไร ผู้ใดต้องมีหน้าที่อะไร จะทำด้วยวิธีใด อย่างไร เพราะเหตุใดจึงทำเช่นนี้ และจะเสร็จเมื่อไร
3. การชี้แนะแนวทางปฏิบัติ เมื่อกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจนแล้ว ก็ชี้แนะแนวทางปฏิบัติไปด้วย ในกรณีที่สมาชิกยังไม่เข้าใจอย่างถ่องแท้ การชี้แนะมิใช่การทำตนเป็นผู้มี

อิทธิพลเหนือกว่าหรือการบังคับควบคุม แต่เป็นการให้แนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

4. การสื่อความหมาย ในการทำงานร่วมกันนั้น กลุ่มจำเป็นต้องตรวจสอบว่า สมาชิกแต่ละคนมีความเข้าใจตรงกันหรือไม่ ซึ่งจะก่อให้เกิดความขัดแย้งกันได้

5. การเสียสละ ในการทำงานร่วมกัน บางครั้งแต่ละคนจำเป็นต้องเสียสละประโยชน์ส่วนตัวบ้างเป็นบางส่วนเพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวม

6. การให้ผลตอบแทนเป็นกลุ่ม มิใช่ให้เป็นรายบุคคล เมื่อทำงานร่วมกันเสร็จแล้วผลตอบแทนซึ่งมิใช่เป็นเงินหรือวัตถุสิ่งของเสมอไป อาจเป็นคำยกย่องชมเชย หรือเกียรติยศชื่อเสียง ควรให้แก่กลุ่มมิใช่ให้แก่ผู้ใดผู้หนึ่ง

7. สร้างค่านิยมให้ทำงานร่วมกันเพื่อให้เกิดความพึงพอใจเป็นกลุ่ม การปลูกฝังค่านิยมดังกล่าวนี้ จะกระทำได้ด้วยการที่ผู้บริหารให้การสนับสนุน มีการกระจายงานกระจายความรับผิดชอบและมอบหมายงานที่เหมาะสมให้แก่สมาชิกแต่ละคนตามความรู้ความสามารถและความถนัดของแต่ละคน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในทางสร้างสรรค์ความเจริญให้แก่ตนเองและองค์กร

นอกจากนี้การทำงานร่วมกันจะมีประสิทธิภาพสูงนั้น ควรประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆทางด้านจิตวิทยา ดังต่อไปนี้

1. ความไว้วางใจ (Trust) ในการมีชีวิตอยู่ร่วมกันไม่ว่าจะในครอบครัวในการทำงานหรือในสังคมก็ดี ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ความไว้วางใจคือ ความเชื่อถือหรือความเชื่อมั่นของแต่ละคนที่มีต่อตนเองและต่อผู้อื่น ซึ่งพัฒนามาจากประสบการณ์ในชีวิต วัยเด็ก บุคคลที่เติบโตมาจากครอบครัวที่มีความสุข มีความรัก มีความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน ก็จะพัฒนาความรู้สึกเป็นสุข ความรัก และความไว้วางใจตนเองและผู้อื่นแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าเขาเติบโตมาด้วยความรู้สึกว่ามีใครรัก ไม่มีใครเชื่อถือ ถูกบังคับควบคุมอย่างเข้มงวดหรือถูกปล่อยปละละเลย เขาก็จะพัฒนาความรู้สึกหวาดระแวง ไม่ไว้วางใจผู้ใดไม่รักใคร่อย่างแท้จริงหรือไม่เชื่อใจใครและอาจจะเก็บซ่อนความรู้สึกทางลบต่าง ๆ เหล่านี้ไว้ลึก ๆ ความระแวงข่มเป็นอุปสรรคขัดขวางการทุ่มเทตนเองให้กับการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถดังนั้นเราควรขจัดความระแวงออกไป และพัฒนาความไว้วางใจซึ่งกันและกันให้มากที่สุด

2. ความอดทน (Endurance) ในการทำงานร่วมกันนั้น ความอดทนเป็นคุณสมบัติสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะช่วยให้ระดับประคองทีมงานให้ไปสู่เป้าหมายที่ต้องการได้ ทั้งนี้เราขอมตราบดีว่าทีมงานนั้น ประกอบด้วยคนหลายคนที่มีความแตกต่างกันทางด้านต่าง ๆ บางครั้งก่อให้เกิดปัญหาอันจะก่อให้เกิดความไม่ร่วมมือกัน ดังนั้นจึงต้องมีความอดทนอดกลั้นต่อปัญหาต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น หรืออดทนต่ออุปสรรคหรือความยากลำบากต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างกระบวนการทำงาน และใช้ความอดทนช่วยกันแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ให้ลุล่วงไปได้ในที่สุด

3. ความมีเหตุผลและความถูกต้อง (Accountability and Accuracy) ในการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ถ้าปราศจากหลักการ เหตุผล และความถูกต้องแล้ว ข่อมสร้าง ความระส่ำระสาย ความวุ่นวาย ความหวาดระแวง การแก่งแย่งแข่งขันชิงดีชิงเด่นซึ่งกันและกัน หรือการแสดงออกถึงการเล่นพรรคเล่นพวก ความอยุติธรรม การเลือกที่รักมักที่ชัง ซึ่งเป็นพฤติกรรมบ่อนทำลายความเป็นปึกแผ่นมั่นคงของทีมงาน ดังนั้นสมาชิกทุกคนในทีมงานจึงจำเป็นต้องตระหนักถึงหลักการ เหตุผลและความถูกต้อง เทียงตรง รวมทั้งความจริงแท้ใจจริงใจที่มีต่อการทำงานร่วมกัน ไม่ปล่อยให้ความถูกต้องใจมีอิทธิพลเหนือความถูกต้อง จนกระทั่งบิดเบือนความไม่ถูกต้องให้เป็นความถูกต้อง จะก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใหญ่หลวงต่อทีมงานและเป็นความเสียหายระยะยาวด้วย

4. การบริหารจัดการ (Management) การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ตั้งแต่การบริหารนโยบายที่ชัดเจนเป็นจริง เป็นไปได้และปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม บริหารคน นั่นคือ จัดคนให้เข้าทำงานหน้าที่ต่าง ๆ ตามความรู้สึกรู้ความสามารถอย่างแท้จริง มิใช่จัดคนที่ฉันชอบให้ไปทำงานต่าง ๆ เพราะเห็นแก่พรรคพวก หรือเลือกคนทำงานโดยใช้คุณสมบัติอื่น ๆ ที่มีใช้ความรู้ความสามารถที่จะทำงาน การบริหารคนประการหลังเป็นอันตรายเป็นยิ่งต่อการแตกสลายของทีมงาน รวมทั้งสร้างความแตกแยก ไร้ความไวของสมาชิกในทีมงานอยู่เสมอ นอกจากการบริหารนโยบายและบริหารคนแล้ว ยังต้องบริหารเงินด้วยการจัดสรรงบประมาณ หรือเงินค่าใช้จ่ายอย่างเหมาะสมต่อการสร้างสรรค์ผลงานอย่างมีคุณภาพ หรือสนับสนุนการทำงานของทีมงาน รวมไปถึงการบริหารกระบวนการทำงาน หรือจัดสรรเครื่องใช้เครื่องมืออุปกรณ์ หรือสื่อต่าง ๆ อย่างเหมาะสม และเอื้ออำนวยต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วย

5. ความเต็มใจ (Willingness) ในการทำงานร่วมกันเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพนั้นถ้าสมาชิกในทีมถูกบังคับให้เข้ามาทำงานในทีม หรือไม่มีความเต็มใจที่จะเสียสละหรือทุ่มเทความรู้ความสามารถ กำลังกาย กำลังใจ กำลังทรัพย์ หรือจิตใจที่จะมุ่งมั่นช่วยเหลือ และ

สนับสนุนให้ทีมงานสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์แล้วทีมงานก็จะไปไม่รอด ดังนั้นความ
เต็มใจของสมาชิกในทีมที่จะเข้าร่วมงานจึงเป็นคุณสมบัติสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะผูกพันทีมงาน
เอาไว้ได้มีฉะนั้นก็จะหาโอกาสแยกตัวออกไปตามลำพังได้ง่าย

6. การแนะนำ (Orientation) การทำงานร่วมกันเป็นทีมมักจะเกิดปัญหา
ยุ่งยากอันเนื่องมาจากสมาชิกแต่ละคนอาจจะมีความเข้าใจที่ไม่ตรงกันในวัตถุประสงค์ของการทำงาน
ในเป้าหมายที่ต้องการให้เกิดในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละคนในเนื้อหาของงาน
หรือในกระบวนการทำงาน ดังนั้นเพื่อจัดปัญหาและอุปสรรคของการทำงานอันเกิดจากการเข้าใจ
ไม่ตรงกันดังกล่าวจึงจำเป็นต้องมีการให้คำแนะนำ ให้ความรู้ ความเข้าใจเบื้องต้น ที่เรียกว่า
“การปฐมนิเทศ” ให้แก่สมาชิกทุกคนในทีมงานได้เข้าใจอย่างกระจ่างแจ้งในเป้าหมายที่ต้องการว่างาน
ที่จะทำนั้นคืออะไร ผู้ใดมีหน้าที่อะไรบ้าง ต้องการใช้คนมากน้อยแค่ไหน ใช้งบประมาณเท่าไรและ
แล้วเสร็จเมื่อไร รวมทั้งเหตุผลต่าง ๆ ที่เป็นพื้นฐานในการทำงาน

7. การยอมรับนับถือ (Respect) และความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) ใน
การทำงานร่วมกันเป็นทีมนี้ สมาชิกแต่ละคนในทีมย่อมมีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบแตกต่างกัน
กันกล่าวคือ มีหัวหน้า และลูกทีม การยอมรับนับถือและการเคารพในสิทธิอันพึงมีพึงได้ของกันและกัน
ไม่ล่วงละเมิดสิทธิหรือก้าวก่ายหน้าที่ของกันและกัน หรือการไม่กล่าววาจาให้ร้ายป้ายสี โจมตีวิพากษ์
วิจารณ์ ตูณเหยียดหยามกันและกันทั้งต่อหน้าและลับหลังแต่ทว่ามีธรรมาจริยา พุคความจริงรักษาคำพูด
มีสัจวาจาและรับผิดชอบในคำพูดที่ได้กล่าวออกไป ย่อมเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมความรู้สึกลึกซึ้งของ
ให้เกียรติซึ่งกันและกันในบรรดาสมาชิกทีมงาน ทั้งที่เป็นผู้อาวุโสและค้อยาวุโส

8. ความรู้ (Knowledge) และความชำนาญ (Keen) ในการเลือกสมาชิก
ผู้มาปฏิบัติในทีมนี้ย่อมเลือกบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับ
มอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ มีความผิดพลาดบกพร่องน้อยหรือไม่มีเลย ไม่ต้องเสียเวลา
สอนงาน ฝึกงานหรือจำเป็นต้องควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด แต่ถึงกระนั้นก็ตามก็ยังคงมีการพัฒนาการ
ทำงานอย่างสม่ำเสมอด้วยการฝึกอบรม การสัมมนา การศึกษาดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อ
พัฒนาความรู้ ความสามารถให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเทคโนโลยีอยู่เสมอ

9. เซาว์ปัญญา (Intelligence) สมรรถภาพทางสมองหรือเซาว์ปัญญา
เป็นคุณสมบัติสำคัญที่แสดงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานที่จะช่วยเอื้ออำนวยการพัฒนาขีดความสามารถใน
การทำงานของสมาชิกแต่ละคน ดังนั้นผู้เป็นหัวหน้าทีมจึงควรสังเกตว่าสมาชิกแต่ละคนนั้นคนใดมีแว

เฉลี่ยवलลาดบ้าง และเปิดโอกาสให้เขาแสดงออกมาและพัฒนาเขาตามสมควรแก่อัธยาศัย และไม่สมควรที่จะตัดสินคุณภาพของคนตามวุฒิการศึกษาเสมอไป

10. ความเมตตากรุณา (Nurture) หลักธรรมที่ส่งเสริมการทำงานร่วมกัน หรือการมีชีวิตอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขนั้น ก็คือ พรหมวิหารธรรม ซึ่งประกอบด้วย เมตตา กรุณา มุทิตาอุเบกขา

11. ความอ่อนน้อมถ่อมตน (Generosity) บุคคลที่มีความรู้ความสามารถสูง แต่อ่อนน้อมถ่อมตน สุภาพเรียบร้อย เปรียบเสมือนต้นไม้ที่มีลูกดกมักจะโน้มกิ่งลง ส่วนบุคคลไม่ค่อยจะรู้อะไรมากนักแต่ชอบคุยโม้โอ้อวดก็เปรียบเสมือนยอดไฟที่สูงโด่งขึ้นมาแต่ไม่มีเมล็ดพืชที่จะให้ประโยชน์ ดังนั้นในการทำงานร่วมกันนั้นก็ควรจะร่วมมือกันอย่างแท้จริงไม่อวดอ้างสรรพคุณของตนเอง ยกตนข่มท่านหรือข่มขู่ผู้อื่น จะไม่มีผู้ใดอยากจะทำด้วย เพราะเขาจะรู้สึกว่ามีอะไรที่ต้องทำงานกับคนประเภทนี้

สุรสีห์ เหมตะศิลป์ (2540 : 23) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้ความร่วมมือร่วมใจเกิดประสิทธิภาพ ประกอบด้วย เป้าประสงค์ที่ได้กำหนดขึ้น ให้ความเคารพยำเกรง หัวหน้าทีมเป้าหมายของทีมจะต้องมาก่อนเป้าหมายของทีม ส่วนบุคคล สร้างบรรยากาศของการทำงานร่วมกันและการติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ การศึกษาแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิกจะช่วยเสริมให้สมาชิกมีความก้าวหน้ามากขึ้น เน้นที่ผลลัพธ์ มีปณิธานร่วมกัน มีมาตรฐานของความเป็นเลิศและการได้รับการสนับสนุนจากภายนอก

โคมยง โต้ะทอง (2540 : 30 – 31) กล่าวว่า ความร่วมมือร่วมใจประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ คือ มีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน มีทักษะในงานที่ทำ มีความเชื่อถือกัน มีพันธสัญญา มีการสื่อสารทั่วถึง มีทักษะในการสร้างข้อตกลง มีการสนับสนุนทั้งภายในและภายนอก

อนันต์ ฉัตรศรีทธา (2541 : 48 – 89) กล่าวถึง ความร่วมมือร่วมใจที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีลักษณะดังนี้ มีเป้าหมายที่ชัดเจน สมาชิกทุกคนเข้าใจและยอมรับในเป้าหมายของทีมมีบรรยากาศ ที่เป็นกันเอง มีการสื่อสารแบบเปิด สมาชิกทุกคนต่างสนับสนุนและช่วยเหลือกันมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและตัดสินใจ

ไวบุรณ์ วงศ์ไชยวัฒนา (2541 : 79 – 80) กล่าวถึงลักษณะสำคัญของความร่วมมือร่วมใจหรือ 3 H ดังนี้

1. มีความรู้สึกเป็นทีม(เดียวกัน) (Feel Like a Team หรือ Heart) เป็นการทำงานที่มีเป้าหมายเดียวกัน มีจิตใจที่ผูกพันกัน อกภัยให้กัน เข้าใจกัน ยอมรับซึ่งกันและกัน

2. คิดเป็นทีม (Think Like a Team หรือ Head) เป็นการแสดงความคิดเห็นร่วมกัน โดยเฉพาะผู้นำหรือหัวหน้าทีมต้องเปิดกว้างและกระตุ้นให้สมาชิกทีมแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ แล้ววิเคราะห์พิจารณาความเห็นต่าง ๆ นั้นร่วมกัน สรุปความคิดเห็นต่าง ๆ ร่วมกัน เห็นพ้องต้องกันอย่างจริงจัง อย่างเข้าใจ อย่างสมัคใจร่วมกัน

3. ทำเป็นทีม (Work Like a Team หรือ Hand) เป็นการปฏิบัติหรือใช้ตามที่สรุปความเห็นด้วยกัน สิ่งใดยังไม่ได้ทำแต่ต้องทำตามข้อกำหนดที่มีในมาตรฐานก็ต้องไปทำเพิ่ม นั่นก็คือ ทุกคนในองค์กรต้องทำตามที่เขาเขียน หรือในกรณีที่มีผู้ใด หรือกลุ่มบุคคลใดได้รับมอบหมายให้ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็ไปทำตามที่ได้รับมอบหมายหรือตกลงกันไว้โดยไม่ละเลยหรือไม่รับผิดชอบ

ยงยุทธ เกษสาคร (2541 : 165 – 166) กล่าวถึง ลักษณะของความร่วมแรงร่วมใจในการทำงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ควรมีลักษณะดังนี้

1. มีการกำหนดเป้าหมาย จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจน

2. สมาชิกทุกคนของทีมงานรับรู้นโยบาย จุดมุ่งหมาย และวัตถุประสงค์ในการทำงาน

3. สมาชิกมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวกับงานของตนเองมากที่สุด

4. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของสมาชิกต้องมีความชัดเจนและเข้าใจตรงกัน

5. การสื่อสารเป็นแบบเปิด

6. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

7. การแก้ปัญหาคความขัดแย้งที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะมีสาเหตุมาจากอะไรก็ตาม จะต้องคำนึงถึงความพอใจของทุกฝ่ายเป็นสำคัญ

8. ต้องมีความเชื่อใจและไว้วางใจซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิกของทีม และสมาชิกแต่ละคนจะต้องมีความจริงใจและความซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2542 : 10 – 12) ได้กล่าวถึง ลักษณะของความ
ร่วมแรงร่วมใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ จะต้องมิลักษณะดังต่อไปนี้

1. สมาชิกในทีมมีเป้าหมายร่วมเป็นหนึ่งเดียวกัน
2. มีการกำหนดบทบาท มอบหมายหน้าที่ที่สอดคล้องความรับผิดชอบ
ของสมาชิกไว้ชัดเจน

3. บรรยากาศในการทำงานมีลักษณะเป็นกันเอง
4. สมาชิกมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ
5. ทีมงานพยายามส่งเสริมให้สมาชิกมีความคิดสร้างสรรค์และเป็น

ประชาธิปไตย

6. มีการประชุมพิจารณาผลการปฏิบัติงานเป็นประจำ
7. มุ่งประโยชน์ของทีมเป็นหลัก
8. สมาชิกมีความไว้วางใจและบริสุทธิ์ใจต่อกัน
9. ร่วมมือกันหาทางแก้ไขเมื่อเกิดปัญหา
10. การตัดสินใจของทีมงานถือว่าสมาชิกทุกคนต้องร่วมกัน

รับผิดชอบ

11. สมาชิกทุกคนพอใจที่ได้ทำงานร่วมทีมกัน
เนาวรัตน์ แซ่มแสงสังข์ (2542 : 118) กล่าวถึง การทำงานด้วยความ
ร่วมแรงร่วมใจที่มีประสิทธิภาพ จะต้องมิลักษณะดังนี้

1. สมาชิกมีความเข้าใจบทบาทของแต่ละคนในกลุ่ม
2. สมาชิกมีการติดต่อสื่อสารอย่างทั่วถึงกัน
3. สมาชิกมีความเคารพในหน้าที่ของแต่ละคน
4. สมาชิกทุกคนต่างสนับสนุนและช่วยเหลือกันและกัน ช่วยคิด
สร้างสรรค์ เพื่อให้งานของทีมบรรลุเป้าหมาย

5. ความขัดแย้งจะมีได้เฉพาะเรื่องงาน ไม่มีเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง
6. บรรยากาศทำงานของทีมไม่ตึงเครียด
7. คำนึงผลประโยชน์ของทีมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว

พวงรัตน์ เกษรแพทย์ (2543 : 202 – 214) กล่าวว่า องค์ประกอบที่สำคัญของความร่วมมือแรงร่วมใจ มีองค์ประกอบที่สำคัญคือ

1. มีวัตถุประสงค์ของการทำงานที่ชัดเจน
2. การเปิดเผยและเผชิญหน้า
3. การช่วยเหลือสนับสนุนและความไว้วางใจ
4. ความร่วมมือและความขัดแย้ง โดยทีมงานจะร่วมมือกันในการทำงานและมีวิธีใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์

5. มีวิธีการทำงานที่เชื่อถือได้
6. มีการตรวจสอบติดตามผลงานเป็นประจำ
7. การพัฒนาตนเอง โดยมีการส่งเสริมให้ทีมงานพัฒนาตนเอง
8. มีความสามัคคี ความสัมพันธ์กับกลุ่มทีมงานเป็นไปด้วยดี
9. มีการสื่อสารที่ดี
10. ความยืดหยุ่นเพื่อลดบรรยากาศของความเคร่งเครียดในการทำงานร่วมกัน

แมคเกรเกอร์ (McGregor, 1960 : 231 – 235) กล่าวว่า บุคคลที่มีลักษณะของความร่วมมือแรงร่วมใจ คือ

1. มีบรรยากาศของการทำงานที่ไม่เคร่งเครียด ไม่เป็นทางการ
2. มีการอภิปรายกันอย่างเปิดเผยในการร่วมกันทำงาน
3. งานหรือวัตถุประสงค์ของกลุ่มทุกคนมีความเข้าใจและยอมรับ
4. สมาชิกในกลุ่มยอมรับฟังเหตุผลซึ่งกันและกัน
5. จะมีการขัดแย้งแต่จะใช้เวลาพยายามแก้ปัญหาในทีม
6. มีการตัดสินใจโดยความเห็นร่วมกันเป็นส่วนใหญ่
7. การวิจารณ์เป็นไปอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา
8. ทุกคนมีอิสระเสรีในการแสดงความคิด ความรู้สึกในการแก้ปัญหา
9. เมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติจะได้รับความร่วมมือ
10. ประธานจะไม่ใช้อิทธิพลส่วนตัวเหนือสมาชิกในกลุ่มและภาวะ

ผู้นำจะเปลี่ยนไปทุกขณะ

11. กลุ่มมีอิสรภาพในการทำงานและมีการตรวจสอบผลงาน
 วูดค็อก (Woodcock, 1989 : 75) กล่าวว่า ความร่วมแรงร่วมใจ
 ประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 11 ประการคือ

1. บทบาทที่สมดุล
2. วัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน
3. ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา
4. การสนับสนุนและการไว้วางใจต่อกัน
5. ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์
6. กระบวนการทำงานที่ถูกต้องเหมาะสม
7. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม
8. การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีการทำงาน
9. การพัฒนาตน
10. ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มเป็นไปด้วยดี
11. การสื่อสารที่ดี

เบลล์ (Bell, 1992 : 44 – 46) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับ ความร่วมแรง
 ร่วมใจซึ่งจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิผลนั้น ต้องประกอบด้วยลักษณะดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น
2. มีจุดประสงค์ของการทำงานร่วมกัน
3. มีความเห็นพ้องกันในกระบวนการทำงาน
4. มีข้อผูกพันร่วมกัน
5. การพิจารณาข้อโต้แย้งจะต้องแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย

ฮาร์วี และ โดโรเลท (Harvey and Drolet, 1994 : 11 – 12) กล่าวถึง ความ
 ร่วมแรงร่วมใจที่ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ จะมีลักษณะดังนี้

1. ด้านวัตถุประสงค์ของการทำงาน ประกอบด้วย มีหลักการในการ
 ทำงานที่ชัดเจน มีการแบ่งภาระงานเพื่อร่วมกันทำ และกลุ่มมีความเชื่อว่าจะสามารถทำให้บรรลุตาม
 วัตถุประสงค์ได้

2. ด้านส่วนประกอบของทีม ประกอบด้วย มีการกำหนดตำแหน่งของ
 สมาชิก มีการแสดงความช่วยเหลือในระหว่างบุคคล และมีบทบาทที่เหมาะสม

3. ด้านการปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ประกอบด้วย มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีมนุษยสัมพันธ์ต่อกัน มีการเปิดเผยและเผชิญความขัดแย้ง มีการให้ข้อมูลที่เพียงพอ มีการรับฟัง และแสดงความคิดเห็นในระดับสูง การรักษาระดับของความคับข้องใจ การแก้ไขข้อบกพร่องและการ ขานรับการเปลี่ยนแปลง

4. ด้านโครงสร้างและสภาพแวดล้อม ประกอบด้วย ความเข้าใจที่ชัดเจนในโครงสร้าง ของกลุ่ม การดำรงรักษากลุ่ม และการได้รับการสนับสนุนจากภายนอก

รอบบินส์ และ เคาว์เตอร์ (Robbins and Coulter, 1999 : 468 – 471) กล่าวว่า ลักษณะของความร่วมแรงร่วมใจที่มีประสิทธิผล จะมีลักษณะเบื้องต้น ดังนี้

1. มีเป้าหมายที่ชัดเจน
2. มีความชำนาญเฉพาะ
3. มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน
4. มีความผูกพันร่วมกัน
5. การสื่อสารที่ดี
6. มีการพัฒนาทักษะในการทำงาน
7. มีภาวะผู้นำที่เหมาะสม
8. มีการสนับสนุนทั้งภายในและภายนอก

จากแนวคิดเกี่ยวกับความร่วมแรงร่วมใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความร่วมแรงร่วมใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อคุณลักษณะการบริการที่ดีของบุคลากรทางการศึกษา ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น สะดวกสบาย ลดความขัดแย้งกันในกลุ่ม ไว้วางใจซึ่งกันและกันและร่วมกันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กรหรือหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จ

2.2 สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

ความเป็นมาและภารกิจของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค.

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (Office of the Welfare Promotion Commission for Teachers and Education Personnel) หรือมีชื่อย่อว่า “สำนักงานคณะกรรมการ สกสค.” ตั้งขึ้นตามบทบัญญัติ มาตรา 67 แห่งพระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.2546 (ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 120 ตอนที่ 52 ก ลงวันที่ 11 มิถุนายน 2546)

เมื่อวันที่ 12 มิถุนายน 2546 ซึ่งเป็นพระราชบัญญัติปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติครู พ.ศ. 2488 ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งปฏิบัติภารกิจในส่วนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานสวัสดิการ สวัสดิภาพ สิทธิประโยชน์เกื้อกูลอื่น และความมั่นคงของผู้ประกอบการวิชาชีพทางการศึกษา และผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา โดยสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. มีสถานภาพและองค์ประกอบโดยสรุป 2 ประการ คือ

1. สำนักงานคณะกรรมการ สกสค. เป็นหน่วยงานของรัฐประเภทที่ 3 เรียกว่า องค์กรมหาชน หรือ องค์กรในกำกับของรัฐ จัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติ และพระราชกฤษฎีกา โดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติองค์กรมหาชน พ.ศ.2542 สถานภาพของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. มาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติและวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.2539 ดังนั้น สถานภาพของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการ สกสค. จึงเป็นพนักงานองค์กรของรัฐ

2. สำนักงานคณะกรรมการ สกสค. เป็นนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนหรือกฎหมายเอกชน การเป็นนิติบุคคลทางกฎหมายมหาชน ทำให้องค์กรมหาชนมีอำนาจพิเศษบางประการ เช่น นิติกรรมขององค์กรนี้ต่อบุคคลภายนอกเป็นนิติกรรมทางการปกครองประเภทหนึ่ง การใช้อำนาจมหาชนเพื่อปฏิบัติตามคำวินิจฉัยภายใต้ขอบเขตของคำพิพากษา การออกกฎเกณฑ์ทั่วไปเพื่อใช้กับบุคลากรและผู้ใช้บริการขององค์กรมหาชน การมีอำนาจเวนคืนอสังหาริมทรัพย์ บุคลากรเป็นบุคลากรทางกฎหมายมหาชน งาน โยธาต่างๆ เป็นงาน โยธาสาธารณะ ทรัพย์สินเป็นทรัพย์สินสาธารณะ

อำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค.

สำนักงานคณะกรรมการ สกสค. มีอำนาจและหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินงานของคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

2. ประสานและดำเนินการเกี่ยวกับกิจการอื่นที่คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษามอบหมาย

3. จัดทำรายงานประจำปีเกี่ยวกับการดำเนินงานเสนอต่อคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา นอกจากอำนาจและหน้าที่ตามวรรคหนึ่ง ให้คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการ และสวัสดิภาพครู และบุคลากรทางการศึกษามีอำนาจกระทำการต่าง ๆ ภายในขอบเขตวัตถุประสงค์ รวมทั้งให้มีอำนาจและหน้าที่ดังต่อไปนี้ด้วย

1) ถูกรวมสิทธิ์ หรือมีสิทธิครอบครองในทรัพย์สินหรือดำเนินการใด ๆ เกี่ยวกับทรัพย์สิน ตลอดจนรับทรัพย์สินที่มีผู้ทูลชี้ให้

2) ทำนิติกรรมสัญญาหรือข้อตกลงใด ๆ

3) ร่วมลงทุนกับนิติบุคคลอื่นในกิจการที่เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการบริหารงานสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

4) กู้ยืมเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ในการบริหารงานสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา

5) สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานคณะกรรมการ สกสศ. มีอำนาจหน้าที่สำคัญตามข้อ 1) ในการรับผิดชอบการดำเนินงานของคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (คณะกรรมการ สกสศ.) ซึ่งมีอำนาจและหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. ดำเนินงานด้านสวัสดิการ สวัสดิภาพ สิทธิประโยชน์เกี่ยวคู่อื่น และความมั่นคงของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา และผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา

2. ส่งเสริม สนับสนุน ยกย่อง และผดุงเกียรติของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา

3. ส่งเสริมให้ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา และผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษาได้รับสวัสดิการต่างๆ ตามสมควร

4. ให้ความเห็น คำปรึกษา และคำแนะนำในเรื่องการส่งเสริมสวัสดิการ สวัสดิภาพ สิทธิประโยชน์และความมั่นคงของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา และผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษาแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

5. ดำเนินงานและบริหารจัดการองค์การจัดหาผลประโยชน์ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสศ.

6. ออกข้อบังคับและหลักเกณฑ์ในการดำเนินกิจการตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ สกสศ.

7. แต่งตั้งคณะกรรมการ หรือคณะอนุกรรมการ หรือมอบหมายให้คณะกรรมการ สกสศ. เพื่อกระทำการใดๆ แทน

8. สรรหาและแต่งตั้งเลขาธิการคณะกรรมการ สกสศ.

9. ดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการบริหารงานสำนักงานคณะกรรมการ สกสค.

โครงสร้างของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค.

สำนักงานคณะกรรมการ สกสค. แบ่งโครงสร้างการบริหารงานตามข้อบังคับ คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ว่าด้วย การบริหาร สำนักงาน พ.ศ. 2551 (สำนักงานคณะกรรมการ สกสค., 2551) โดยส่วนงานและอำนาจหน้าที่ในแต่ละ ส่วนงาน ดังนี้

1. หน่วยตรวจสอบภายใน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1) การตรวจสอบบัญชี การควบคุมภายในทางบัญชี การสอบทานและประเมินผลการ ควบคุมภายในสำหรับการปฏิบัติงานทุกด้านและทุกระบบ การพัฒนาระบบการตรวจสอบภายในให้ เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

2) การรายงานผลการตรวจสอบ การให้ข้อมูลเชิงวิเคราะห์ ประเมินผล ข้อเสนอแนะ คำปรึกษา โดยเฉพาะการรายงานเกี่ยวกับความเพียงพอและประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายในทั้ง ทางบัญชี การเงิน และการปฏิบัติงาน

3) การประเมินการบริหารความเสี่ยง การควบคุม การกำกับดูแลเพื่อเพิ่มคุณค่าและ ปรับปรุงการดำเนินงาน

4) การประเมินความเพียงพอของมาตรการควบคุมภายในที่ฝ่ายบริหารกำหนดเพื่อ ป้องกันหรือลดโอกาสการทุจริต

5) การปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับ มอบหมาย

2. สำนักอำนวยการ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1) งานอำนวยการ งานเลขานุการ งานจัดระบบการอำนวยการ และการประสานงานของ สำนักงาน

2) การประชุมคณะกรรมการ

3) งานวิเทศสัมพันธ์ และกิจกรรมต่างประเทศ

4) การเงินการบัญชี

5) การพัสดุ และสินทรัพย์

- 6) การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่
- 7) การประสานงานกับสำนักงาน สกสศ. จังหวัด
- 8) การปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับ

มอบหมาย

3. สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) การส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษา วิจัยและพัฒนาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านสวัสดิการ สวัสดิภาพ และผดุงเกียรติ ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา
- 2) การจัดทำและพัฒนานโยบายและยุทธศาสตร์
- 3) การจัดทำแผนงานงบประมาณ
- 4) การติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงาน
- 5) การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 6) การปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับ

มอบหมาย

4. สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคล มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) ดำเนินการสรรหาและการประชุมคณะอนุกรรมการบริหารงานบุคคล
- 2) วางแผนอัตรากำลังของส่วนงานต่าง ๆ
- 3) การกำหนดตำแหน่งและอัตราเงินเดือน เงินประจำตำแหน่ง เงินวิทยฐานะประโยชน์ตอบแทนอื่น และเงินสวัสดิการพนักงานเจ้าหน้าที่
- 4) การสรรหา การบรรจุ และการแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่
- 5) การจัดทำทะเบียนประวัติพนักงานเจ้าหน้าที่
- 6) การลาศึกษาต่อ และการพัฒนาบุคลากร
- 7) การปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับ

มอบหมาย

5. สำนักสวัสดิการครู มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) การจัดสวัสดิการ การส่งเสริมการจัดสวัสดิการ การพัฒนาระบบการจัดและส่งเสริมการจัดสวัสดิการ
- 2) การบริการที่พัก

3) การส่งเสริมสุขภาพ การดูแลรักษาและป้องกันโรค

4) การจัดตั้งและพัฒนากองทุนและมูลนิธิ

5) การส่งเสริมความสามัคคี ยกย่องเชิดชูเกียรติและผดุงเกียรติ ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา

6) การปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

6. สำนักสวัสดิภาพครู มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1) กิจการ ช.พ.ค. และ ช.พ.ส.

2) การเงิน การบัญชีและสินทรัพย์ของกิจการ ช.พ.ค. และ ช.พ.ส.

3) การปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

7. สำนักกฎหมายและคุ้มครองสิทธิครู มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1) งานกฎหมายและระเบียบ งานนิติกรรม สัญญา และอรรถคดี

2) การพิทักษ์และคุ้มครองสิทธิ ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา และผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา

3) วินัย การรักษาวินัย การอุทธรณ์ และการร้องทุกข์

4) การสรรหาและการประชุมคณะกรรมการอุทธรณ์และร้องทุกข์

5) การปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

8. สำนักงาน สกสค.จังหวัด มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1) งานอำนวยการและงานเลขานุการ

2) งานคณะกรรมการจังหวัด งานโครงการพัฒนาชีวิตผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษาและประสานงานทั่วไป

3) การประชาสัมพันธ์ การงบประมาณ การเงิน การบัญชี การพัสดุ อาคาร สถานที่และยานพาหนะ

4) การส่งเสริมสวัสดิการ สวัสดิภาพ คุ้มครองสิทธิครู งานมูลนิธิและกองทุน

5) การส่งเสริมความสามัคคี และยกย่องเชิดชูเกียรติผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและ
ผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา

6) การส่งเสริมสุขภาพผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา

7) งาน ช.พ.ค. - ช.พ.ส.

8) การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา

9) การปฏิบัติการร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับ
มอบหมาย

นอกจากนี้ยังได้กำหนดให้มีส่วนงานที่จัดระบบบริหารจัดการในรูปแบบพิเศษในกำกับ
ของสำนักงาน ดังนี้

1. ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตครู มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1) การแก้ไขปัญหาหนี้สินผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและผู้ปฏิบัติงานด้าน
การศึกษา

2) การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและผู้ปฏิบัติงานด้าน
การศึกษา

3) การส่งเสริมและสนับสนุน โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตครูและผู้ปฏิบัติงานด้าน
การศึกษา

4) การศึกษาวิจัย ติดตาม และประเมินผลการแก้ไขปัญหาหนี้สินผู้ประกอบวิชาชีพ
ทางการศึกษาและผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา และ โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ประกอบวิชาชีพ
ทางการศึกษาและผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา

5) การดำเนินการเพื่อจัดหารายได้สนับสนุนกิจการของสำนักงาน

6) การปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับ
มอบหมาย

2. สำนักส่งเสริมการลงทุนและบริหารสินทรัพย์ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1) การวางแผนการพัฒนาและการจัดการลงทุน

2) การบริหารจัดการผลประโยชน์

3) การบริหารจัดการกองทุน

4) การส่งเสริมการลงทุน และการประสานงานกับหน่วยการลงทุนอื่น

5) การประเมินและจัดการความเสี่ยง

6) การปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับ

มอบหมาย

3. องค์กรค้ำของ สกสค. มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1) การจัดหาผลประโยชน์ให้แก่สำนักงานเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนสวัสดิการและสวัสดิภาพครู

2) การบริการ ส่งเสริมและอำนวยความสะดวกในการจัดระบบการศึกษาของชาติในด้านต่างๆ ดังนี้

ก. งานการพิมพ์ หนังสือเรียน และเอกสารทางการศึกษา

ข. งานการผลิตอุปกรณ์การศึกษา

ค. งานการค้าเพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดหาเครื่องเขียน แบบเรียนและอุปกรณ์การศึกษา

ง. งานบริการธุรกิจทางการศึกษา

3) การส่งเสริมและสนับสนุนเกี่ยวกับการจัดการศึกษา

4) การปฏิบัติการร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

การบริหารงานในสำนักงานคณะกรรมการ สกสค.

พระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.2546 กำหนดให้มีคณะกรรมการ สกสค. ทำหน้าที่บริหารงานสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ส่งเสริมสวัสดิการ สวัสดิภาพ สิทธิประโยชน์แก่ครูอื่น และความมั่นคงของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา

2. ส่งเสริมความสามัคคีและผดุงเกียรติของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา

3. ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาของกระทรวงในเรื่องสื่อการเรียนการสอน วัสดุอุปกรณ์การศึกษาและเรื่องอื่นที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษา

4. ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนา การดำเนินงานด้านสวัสดิการ สวัสดิภาพและผดุงเกียรติของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา

คณะกรรมการ สกสค. ประกอบด้วย

1. ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เป็นประธาน
 2. กรรมการ โดยตำแหน่ง ได้แก่ เลขาธิการสภาการศึกษา เลขาธิการคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน เลขาธิการคณะกรรมการการอุดมศึกษา เลขาธิการคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เลขาธิการคุรุสภา และเลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

3. กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน สามคน ซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจากผู้ที่มีความรู้ ความ เชี่ยวชาญ และประสบการณ์สูงในด้านสวัสดิการ สังคม บริหารธุรกิจ และกฎหมาย ด้านละหนึ่งคน

4. กรรมการที่ได้รับการเลือกตั้งจากผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาจำนวนสิบสองคน ใน จำนวนนี้ต้องเป็นผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มาจากสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สถาบัน อาชีวศึกษา สถานศึกษาเอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ให้เลขาธิการคณะกรรมการ สกสค. เป็นกรรมการและเลขานุการ

ภายในสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. มีเลขาธิการคณะกรรมการ สกสค. ทำหน้าที่บริหาร กิจการของสำนักงาน สกสค. ให้เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนด นโยบาย มติ และประกาศของคณะกรรมการ สกสค. รวมทั้งดำเนินการตามที่คณะกรรมการ สกสค. มอบหมาย และเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเจ้าหน้าที่ทุกตำแหน่ง ยกเว้น ผู้ดำรงตำแหน่งผู้ตรวจสอบ ภายในให้ขึ้นตรงต่อประธานกรรมการ สกสค.

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า สำนักงานคณะกรรมการ สกสค.เป็นองค์กรในกำกับของ กระทรวงศึกษาธิการที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการ ศึกษา มีบทบาทภารกิจหลักที่จะต้องดำเนินการจำนวน 4 ภารกิจสำคัญ ได้แก่ การส่งเสริมสวัสดิการ สวัสดิภาพ สิทธิประโยชน์เกี่ยวคู่อื่น และความมั่นคงของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและ ผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา การส่งเสริมความสามัคคีและผดุงเกียรติของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา และผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาของกระทรวงในเรื่องสื่อการ เรียนการสอน วัสดุอุปกรณ์การศึกษาและเรื่องอื่นที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษา และส่งเสริมและสนับสนุน การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนา การดำเนินงานด้านสวัสดิการ สวัสดิภาพและผดุงเกียรติของผู้ ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา

แผนยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (พ.ศ. 2555 – 2558)

ครูและบุคลากรทางการศึกษาได้รับสวัสดิการ สวัสดิภาพที่เหมาะสม เป็นระบบและต่อเนื่อง เสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุข มีขวัญกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างทรัพยากรมนุษย์ที่ดี มีคุณภาพเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาสังคมและประเทศชาติ

อุดมการณ์

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา “มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพชีวิตครู เพื่อการเรียนรู้ของผู้เรียน”

วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรชั้นนำในการจัดสวัสดิการ สวัสดิภาพ อย่างทั่วถึง เพื่อคุณภาพชีวิตของครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

พันธกิจ

1. จัดสวัสดิการ สวัสดิภาพ สิทธิประโยชน์เกื้อกูลอื่น และส่งเสริมความมั่นคงแก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา
2. ส่งเสริมความสามัคคี ยกย่องเชิดชูและผดุงเกียรติครูและบุคลากรทางการศึกษา
3. ส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาการจัดสวัสดิการ สวัสดิภาพและคุณภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา
4. ส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาในเรื่องสื่อการเรียนการสอนและเรื่องอื่นที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษา

เป้าประสงค์

1. ครูและบุคลากรทางการศึกษาได้รับสวัสดิการ สวัสดิภาพ และสิทธิประโยชน์เกื้อกูลอื่น และมีความมั่นคงในการประกอบวิชาชีพ
2. ครูและบุคลากรทางการศึกษาได้รับการยกย่อง เชิดชู ผดุงเกียรติ และดำรงตนอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

3. มีผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับการดำเนินงาน ส่งเสริมคุณภาพ สวัสดิการ สวัสดิภาพ และสิทธิประโยชน์แก่ลูกอื่น

4. สื่อทางการศึกษามีคุณภาพ ได้มาตรฐานและทันต่อการเปลี่ยนแปลง
5. การบริหารจัดการองค์กร ที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนารูปแบบการจัดสวัสดิการ สวัสดิภาพ และสิทธิประโยชน์แก่ลูกอื่นอย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง

มาตรการ

1. จัดและส่งเสริมสวัสดิการ สวัสดิภาพ ตามลักษณะและความต้องการอย่างทั่วถึง
2. จัดและสนับสนุนการบริการด้านสุขภาพให้ทั่วถึงและครอบคลุมทุกพื้นที่
3. พัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการจัดและให้บริการด้านที่พัก และขยายการบริการสู่ภูมิภาคให้เพียงพอต่อความต้องการ
4. ยกระดับการบริการด้านสวัสดิภาพ ช.พ.ค. และ ช.พ.ส. รวมทั้งสิทธิประโยชน์แก่ลูกอื่นแก่ครู และบุคลากรทางการศึกษา

ยุทธศาสตร์ที่ 2 เสริมสร้างความมั่นคงและพัฒนาคุณภาพชีวิต

มาตรการ

1. พัฒนารูปแบบการให้คำปรึกษาและให้ความรู้ด้านต่างๆ แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา
2. พัฒนาระบบการแก้ไขปัญหาหนี้สินครูและบุคลากรทางการศึกษา
3. ปลุกฝังค่านิยมตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อการดำเนินชีวิตที่มีคุณภาพยิ่งขึ้น
4. สนับสนุนกิจกรรมในการลดภาระหนี้สินของครูและบุคลากรทางการศึกษา

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมและสร้างความสามัคคี ผดุงเกียรติครูและบุคลากรทางการศึกษา และการดำรงตนอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

มาตรการ

1. ดำเนินการยกย่องเชิดชูเกียรติครูและบุคลากรทางการศึกษา

2. สร้างเสริมให้ครูและบุคลากรทางการศึกษามีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณของวิชาชีพ

3. รณรงค์ให้ครูและบุคลากรทางการศึกษามีกิจกรรมเพื่อสังคม และสร้างภาพลักษณ์ที่ดี

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาวิจัยที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพ การจัดสวัสดิการ สวัสดิภาพและสิทธิประโยชน์แก่ผู้อื่น

มาตรการ

1. ส่งเสริมการศึกษาวิจัยที่สอดคล้องกับภารกิจขององค์กร เพื่อนำไปพัฒนางานขององค์กร
2. สนับสนุนให้ทีมงานวิจัยด้านการจัดสวัสดิการ สวัสดิภาพ ผดุงเกียรติและสิทธิประโยชน์แก่ผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กร
3. แสวงหาความร่วมมือในการส่งเสริมงานวิจัยที่สอดคล้องกับภารกิจขององค์กรและเผยแพร่ผลงานวิจัยแก่สาธารณะ

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ผลิต พัฒนาสื่อทางการศึกษาที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา

มาตรการ

1. พัฒนาศักยภาพของบุคลากรและทรัพยากรในการผลิต เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสนับสนุนการจัดการศึกษา
2. เร่งขยายตลาด เพื่อเพิ่มฐานลูกค้าให้มากขึ้น
3. พัฒนา สนับสนุนระบบเทคโนโลยีเพื่อจัดการศึกษาและแหล่งเรียนรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนการสอน

ยุทธศาสตร์ที่ 6 พัฒนาคุณภาพระบบบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร

มาตรการ

1. ปรับปรุงกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงาน ให้สอดคล้องทันต่อการเปลี่ยนแปลง
2. พัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์โดยเชื่อมโยงทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคผ่านสื่อต่างๆ ให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายทุกพื้นที่

3. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ
4. พัฒนาระบบงบประมาณ การเงิน การพัสดุ และการตรวจสอบภายใน ให้มีประสิทธิภาพ
5. พัฒนาระบบการจัดการความรู้ เพื่อการพัฒนาบุคลากร
6. สร้างประสิทธิภาพการบริหารงานองค์กร
7. การกระจายอำนาจจากส่วนกลาง ไปสู่ส่วนภูมิภาค เพื่อความคล่องตัวในการบริหารจัดการ
8. ส่งเสริมความร่วมมือของเครือข่ายทุกภาคส่วนในการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพเพื่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ
9. พัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลทั้งระบบ
10. จัดทำระบบและดำเนินการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานและนำผลมาใช้ในการพัฒนางานและบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่ดี

2.3.1 งานวิจัยในประเทศ

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาโดยตรง จึงได้นำผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการต่าง ๆ ที่ใกล้เคียง เพื่อนำมาใช้สำหรับการอภิปรายผลในงานวิจัยครั้งนี้

สุภาวดี ศรพรหม (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคาร พบว่า คุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคารโดยรวม และพนักงานธนกรที่จบสายการศึกษารัฐกิจ มีค่าความแปรปรวนสะสมเท่ากับ 29.3%, 28.8% ของความแปรปรวนทั้งหมดตามลำดับ มีจำนวน 4 องค์ประกอบ คือ ความมั่นคงทางอารมณ์ จิตสำนึกในการบริการ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบและคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรที่ไม่ได้จบสายการศึกษารัฐกิจ มีค่าความแปรปรวนสะสมเท่ากับ 35.0% ของความแปรปรวนทั้งหมด มีจำนวน 5 องค์ประกอบ คือความมั่นคงทางอารมณ์ จิตสำนึกในการบริการ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบ ความเอาใจใส่

กมลรัตน์ ทองสว่าง (2546 : 82 – 83) ศึกษาปัจจัยทางชีวสังคม และจิตลักษณะบางประการที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร พบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทักษะคิดต่อการทำงาน ลักษณะมุ่งอนาคตและการควบคุมตนเอง สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ประชุม ประทีปะเสน (2546 : 88) ศึกษาปัจจัยทางชีวสังคม และจิตลักษณะบางประการกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และทักษะคิดในการทำงาน สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จากการประเมินตนเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อิสริยา สดมณี (2546 : 111) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ของตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทย พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงาน ของตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เอกพงศ์ ดันทนิส (2547 : 64) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัทไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด พบว่า ปัจจัยการมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกกับการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อุทุมพร สุราฤทธิ์ (2547 : 78 – 79) ศึกษาปัจจัยด้านจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ พบว่า เจตคติต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจในตน การสนับสนุนทางสังคม การรับรู้บรรยากาศขององค์กร สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ทั้งกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย โดยพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อยจะมีการรับรู้บรรยากาศองค์กรสูง และมีเจตคติต่อการทำงานด้านบริการสูง

2.3.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

วาลารี และคณะ (อุทุมพร สุราฤทธิ์, 2547 : 11 ; อ้างอิงจาก Valarie A. & other, 1990) ศึกษาคุณภาพของการบริการ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของลูกค้าคือ การใช้วาจาติดต่อสื่อสาร ประสบการณ์ในอดีต และมิติที่ผู้แทนในการประเมินที่จะนำไปสู่คุณภาพของการบริการ ได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า ความชำนาญในงาน ความน่าเชื่อถือ การเข้าถึงในงานบริการ การติดต่อสื่อสาร และการสร้างความเข้าใจให้กับลูกค้า

หยอว ยี ฟู่ และซารา (Yao – Yi Fu and Sara C. Parks, 2001 : Abstract) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการในภัตตาคาร และความจงรักภักดีของผู้สูงอายุที่เป็นลูกค้า พบว่า ผู้สูงอายุชอบลักษณะการบริการที่เป็นมิตร และการให้ความเอาใจใส่เฉพาะตัว ซึ่งทั้ง 2 อย่างนี้มีความสำคัญมากกว่าปัจจัยอื่น ๆ เพราะการให้บริการลักษณะนี้ทำให้ระดับการบริการให้มีคุณภาพตลอดจนทำให้ลูกค้าเพิ่มขึ้นอีกด้วย

หวัง ยูเชน และโทมัส (Wang Youcheng and Thomas E. Pearson, 2002 : Abstract) ศึกษาการประเมินคุณภาพการบริการของโรงแรมในประเทศจีน พบว่า ลักษณะการบริการของแผนกต้อนรับ แผนกแม่บ้าน และแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ได้แก่ ความเป็นมิตรไมตรี และความเต็มใจที่จะให้บริการ ส่วนในด้านภาษาลูกค้ามีความพอใจน้อยที่สุด

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและในต่างประเทศ พบว่า การบริการที่ดีมีความสำคัญและจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ ซึ่งจะต้องสร้างความประทับใจและความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการให้มากที่สุด สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นในแต่ละบุคคลได้นั้นขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ ทักษะ และการสั่งสมประสบการณ์จนเกิดเป็นความชำนาญ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้พิจารณาเลือกตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตน ลักษณะการมุ่งอนาคต และความร่วมแรงร่วมใจ มาเป็นตัวแปรที่ใช้ ศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์หรือส่งผลต่อการบริการที่ดี

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

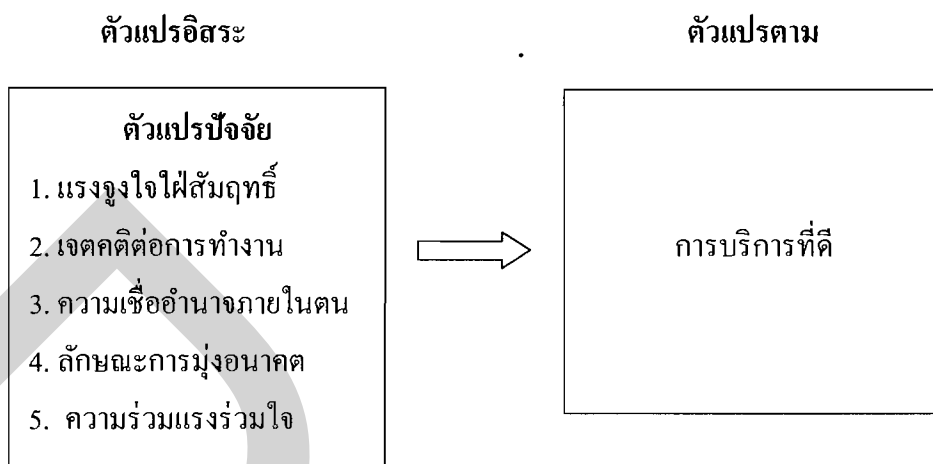
การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีของบุคลากรในสำนักงาน คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้มีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ ซึ่งผู้ศึกษาได้นำเสนอตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

- 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย
- 3.2 ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่ดี (สุภาวดี สรพรหม,2541) (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์,2542) (วิยะดา วรรณานันท์,2546),(อุทุมพร สุราฤทธิ์,2547) ผู้วิจัยพบว่ามีตัวแปรหลายประการที่สามารถส่งผลต่อการบริการที่ดี ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พิจารณาตัวแปรที่คาดว่าจะเป็นตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการที่ดี จึงกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรที่ศึกษา



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.2 ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 187 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาในปีพุทธศักราช 2554 ซึ่งได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิโดยใช้ตารางเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970:607-910) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 126 คน จากนั้นใช้วิธีเทียบสัดส่วนจากประชากร โดยจำแนกตามกลุ่มบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป ดังตาราง ที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 บุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวนบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ต่ำกว่า 10 ปี	82	55
ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป	105	71
รวม	187	126

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (พ.ศ.2554)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

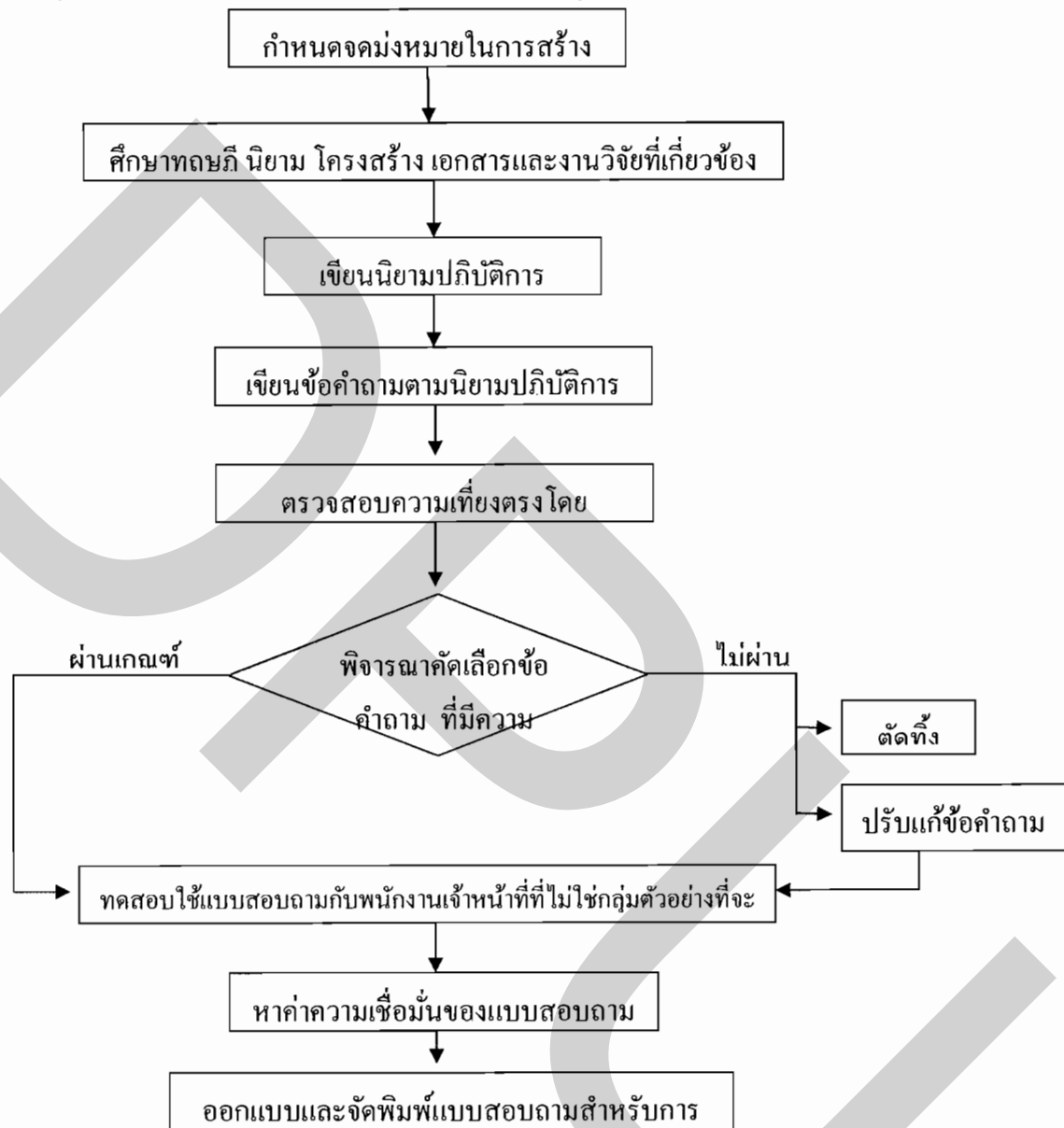
ตอนที่ 1 แบบสอบถามวัดการบริการที่ดี จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดปัจจัยที่ศึกษา ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตน ลักษณะการมุ่งอนาคต และความร่วมแรงร่วมใจ ด้านละ 5 ข้อรวมจำนวน 25 ข้อ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยนำแนวคิด ทฤษฎีที่ได้ศึกษาค้นคว้า และนิยามปฏิบัติการที่กล่าวมาแล้ว สร้างเป็นข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาโดยให้พนักงานเจ้าหน้าที่ประเมินตนเอง ซึ่งข้อคำถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

3.3.1 วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือ

ผู้ศึกษาค้นคว้าสร้างแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนการดำเนินการสร้าง ดังนี้



ภาพที่ 3.2 ลำดับขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

จากภาพที่ 3.2 แสดงลำดับขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามมีรายละเอียดตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่ดี ลักษณะการเขียนข้อคำถาม การให้คะแนน ของ สุภาวดี สรพรหม (2541) และ ป้อมมา คงทอง (2547) เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำแบบทดสอบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้น โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาความสอดคล้องของแบบสอบถามกับการนิยามปฏิบัติการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพินิจ (Face Validity) และนำข้อคำถามที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.60-1.00 จำนวน 35 ข้อ

3. นำแบบทดสอบไปทดลองใช้กับบุคลากร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน

4. นำข้อมูลที่ได้มาหาความเชื่อมั่นของแบบทดสอบความรู้ โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's α - Coefficient) เท่ากับ 0.8425 และแต่ละด้านมีค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

4.1 การบริการที่ดี	มีค่าความเชื่อมั่น 0.8186
4.2 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	มีค่าความเชื่อมั่น 0.8253
4.3 เจตคติต่อการทำงาน	มีค่าความเชื่อมั่น 0.8140
4.4 ความเชื่ออำนาจภายในตน	มีค่าความเชื่อมั่น 0.7852
4.5 ลักษณะการมุ่งอนาคต	มีค่าความเชื่อมั่น 0.8044
4.6 ความร่วมแรงร่วมใจ	มีค่าความเชื่อมั่น 0.8464

5. นำแบบสอบถามไปจัดพิมพ์เพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลในการวิจัย

3.3.2 ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการบริการที่ดีของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา จึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการทำงานต่อไป

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามวัดการบริการที่ดี จำนวน 10 ข้อ

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น/การปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
000	<p><u>การบริการที่ดี</u></p> <p>ข้าพเจ้าให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร</p> <p>ข้าพเจ้ามีความกระตือรือร้นในการให้บริการ</p>					

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดการบริการที่ดี ด้านละ 5 ข้อ รวมจำนวน 25 ข้อ

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น/การปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
000	<p><u>แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์</u></p> <p>ข้าพเจ้ามักจะวางแผนการปฏิบัติงานก่อนทุกครั้ง</p> <p>หากเกิดเหตุผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ข้าพเจ้าจะรีบแก้ไขเหตุผิดพลาดอย่างทันที</p>					
000	<p><u>เจตคติต่อการทำงาน</u></p> <p>ข้าพเจ้ารู้สึกพอใจกับวัสดุอุปกรณ์ในสำนักงานเป็นอย่างมาก</p> <p>ข้าพเจ้าปรารถนาที่จะอ้างอิงกฎหมายและระเบียบในการปฏิบัติงาน</p>					

000	<p>ความเชื่ออำนาจภายในตน</p> <p>การที่ข้าพเจ้าจะได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือน เป็นพิเศษนั้น ขึ้นอยู่กับความสามารถในการทำงาน</p> <p>ข้าพเจ้าปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานด้วยตัวของข้าพเจ้าเอง</p>					
000	<p>ลักษณะการมุ่งอนาคต</p> <p>ข้าพเจ้าปรารถนาที่จะทำงานให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้</p> <p>ข้าพเจ้าปรารถนาที่จะแสวงหาวิธีการใหม่ๆ สำหรับการบริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น</p>					
000	<p>ความร่วมมือแรงร่วมใจ</p> <p>ข้าพเจ้ามักยึดหลักประชาธิปไตยมาเป็นหลักในการปฏิบัติงาน</p> <p>ข้าพเจ้ามีความทุ่มเทและเสียสละเพื่อให้ได้มาซึ่งการประสบความสำเร็จร่วมกัน</p>					

3.3.3 เกณฑ์การตรวจให้คะแนนและการแปลความหมายคะแนน

ผู้ศึกษาค้นคว้าตรวจและให้คะแนนตามความหมายของข้อคำถามแต่ละข้อ ดังนี้

ข้อความเชิงบวก ให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด ให้คะแนน 5 คะแนน

มาก ให้คะแนน 4 คะแนน

ปานกลาง ให้คะแนน 3 คะแนน

น้อย ให้คะแนน 2 คะแนน

น้อยที่สุด ให้คะแนน 1 คะแนน

ข้อความเชิงลบ ให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด ให้คะแนน 1 คะแนน

มาก ให้คะแนน 2 คะแนน

ปานกลาง ให้คะแนน 3 คะแนน

น้อย ให้คะแนน 4 คะแนน

น้อยที่สุด ให้คะแนน 5 คะแนน

เมื่อรวมคะแนนทั้งหมดจากแบบสอบถามจำนวน 10 ข้อ คะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 5 คะแนนและคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 1 คะแนน โดยมีการแปลความหมายคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00 คะแนน	พนักงานเจ้าหน้าที่มีระดับความคิดเห็น/การปฏิบัติอยู่ในระดับสูง
3.41 – 4.20 คะแนน	พนักงานเจ้าหน้าที่มีระดับความคิดเห็น/การปฏิบัติอยู่ในระดับค่อนข้างสูง
2.61 – 3.40 คะแนน	พนักงานเจ้าหน้าที่มีระดับความคิดเห็น/การปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60 คะแนน	พนักงานเจ้าหน้าที่มีระดับความคิดเห็น/การปฏิบัติอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ
1.00 - 1.80 คะแนน	พนักงานเจ้าหน้าที่มีระดับความคิดเห็น/การปฏิบัติอยู่ในระดับต่ำ

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตถึงเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตถึงเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาไปติดต่อกับเจ้าหน้าที่ธุรการงานสารบรรณ กลุ่มอำนวยการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา
3. ผู้วิจัยประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานประสานการดำเนินการ เพื่อประสานงานขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย พร้อมทั้งนัดหมายวัน เวลา ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. จัดเตรียมเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนแรกเป็นแบบสอบถามวัดการบริการที่ดี และตอนที่สองเป็นแบบสอบถามวัดปัจจัยที่ศึกษา ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตน ลักษณะการมุ่งอนาคตและความร่วมแรงร่วมใจ ให้เพียงพอกับจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละครั้ง
5. ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองตามวัน เวลาที่นัดหมายไว้ ณ สำนักงานคณะกรรมการ สกสศ. โดยขอความร่วมมือจากบุคลากรตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วน ทั้งสองฉบับ และอธิบายคำชี้แจงให้บุคลากรเข้าใจตรงกันเพื่อจะได้ตอบแบบสอบถามที่ตรงกับระดับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติงานมากที่สุด พร้อมทั้งรับแบบสอบถามคืน

6. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว จำนวน 126 ฉบับ และคัดแยกแบบสอบถามตามกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานที่กำหนดไว้

7. นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์การตรวจให้คะแนนที่กำหนดไว้ และวิเคราะห์ หาค่าทางสถิติ เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน และรายงานผลการวิจัยต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ คะแนนเฉลี่ย(M) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน(SD) ของตัวแปรปัจจัย ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตน ลักษณะการมุ่งอนาคต ความร่วมแรงร่วมใจ และการบริการที่ดี

2. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษา และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดี

3. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรที่ศึกษากับการบริการที่ดี และการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้การทดสอบค่าเอฟ (F – test)

4. คำนวณน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่ศึกษา และการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติโดยใช้การทดสอบค่าที (T – test)

3.5.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1.1 สถิติที่ใช้ในหาคุณภาพเครื่องมือ

1) การหาความเที่ยงตรงเชิงพิณีจ (Face validity) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างผลรวมของการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดกับจำนวนผู้เชี่ยวชาญ (IOC) (ลิวัน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2539 : 249)

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

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
	$\sum R$	แทน	ผลรวมของการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2) การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (ถ้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2536 :171)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \frac{1 - \sum s_i^2}{s_i^2}$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ
	s_i^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	s_i^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ
	n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม

3.5.1.2 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

- 1) ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
- 2) การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson product moment correlation coefficient) (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2544 : 314)

$$r_{XY} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

เมื่อ	r_{XY}	แทน	สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนตัวแปร X กับตัวแปร Y
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนน X
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนน X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X กับ Y ทุกคู่
	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

3) ทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยใช้การทดสอบ ค่าที (t – test) (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2544 : 317) ดังนี้

$$t = r \sqrt{\frac{N-2}{1-r^2}} \quad df = N - 2$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าการแจกแจงแบบที
	r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	N	แทน	จำนวนคน

4) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ โดยใช้สูตร (Kerlinger and Pedhazur, 1973 : 136 – 137)

$$R_{y.123\dots n} = \sqrt{\beta_i r_{x_{iy}}}$$

เมื่อ	$R_{y.123\dots n}$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรอิสระตัวที่ 1 ถึง n กับตัวแปรตาม y
	β_i	แทน	ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรอิสระตัวที่ i ในรูปคะแนนมาตรฐาน
	$r_{x_{iy}}$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (x) กับตัวแปรตาม (y)

5) ทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ โดยใช้การทดสอบค่าเอฟ (F – test) (Kerlinger and Pedhazur, 1973 : 159) ดังนี้

$$F = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าการแจกแจงแบบเอฟ (F – Distribution)
	R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
	n	แทน	จำนวนคน
	k	แทน	จำนวนตัวแปรอิสระ

6) คำน้่านักความสำคัญในรูปคะแนนดิบ Score Weight (b) โดยใช้สูตร
(Kerlinger and Pedhazur, 1973 : 61)

$$b_i = \beta_i \frac{s_y}{s_i}$$

เมื่อ	b_i	แทน	ค่าน้่านักความสำคัญในรูปคะแนนดิบของตัวแปรอิสระแต่ละตัว
	β_i	แทน	ค่าน้่านักความสำคัญในรูปคะแนนมาตรฐานของตัวแปรอิสระแต่ละตัว
	s_i	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนจากตัวแปรอิสระแต่ละตัว
	s_y	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนจากตัวแปรตาม

7) ทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าน้่านักความสำคัญ (Score Weight) โดยใช้
t – test (Kerlinger and Pedhazur, 1973 : 119) ดังนี้

$$t = \frac{\beta_j}{SE\beta_j} \quad df = N - k - 1$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าแจกแจงแบบที
	β_j	แทน	ค่าน้่านักความสำคัญของตัวแปรอิสระตัวที่ j ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน
	$SE\beta_j$	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าน้่านักความสำคัญตัวที่ j
	N	แทน	จำนวนคน
	k	แทน	จำนวนตัวแปรอิสระ

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้จำนวน 126 ชุด จากการแจกแบบสอบถามทั้งหมด 126 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 (Response Rate) ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

4.1 ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาในปีพุทธศักราช 2554 ซึ่งได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิโดยใช้ตารางเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970:607-910) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 126 คน จากนั้นใช้วิธีเทียบสัดส่วนจากประชากร โดยจำแนกตามกลุ่มบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และ 10 ปีขึ้นไป

4.2 ผลการทดสอบเครื่องมือในการวิจัย

การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาและการทดสอบสมมติฐานนั้น ก่อนการวิเคราะห์จำเป็นต้องมีการทดสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) เพื่อให้การวิจัยนั้นมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยง (Reliability) โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนแบค (α - Coefficients Cronbach) ได้เท่ากับ 0.8425 และแต่ละด้านมีค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

4.2.1	การบริการที่ดี	มีค่าความเชื่อมั่น 0.8186
4.2.2	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	มีค่าความเชื่อมั่น 0.8253
4.2.3	เจตคติต่อการทำงาน	มีค่าความเชื่อมั่น 0.8140
4.2.4	ความเชื่ออำนาจภายในตน	มีค่าความเชื่อมั่น 0.7852
4.2.5	ลักษณะการมุ่งอนาคต	มีค่าความเชื่อมั่น 0.8044
4.2.6	ความร่วมมือแรงร่วมใจ	มีค่าความเชื่อมั่น 0.8464

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและผลการทดสอบสมมติฐาน

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็น ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ

N	หมายถึง	จำนวนคนกลุ่มตัวอย่าง
n	หมายถึง	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
k	หมายถึง	คะแนนเต็มของแบบสอบถาม
M	หมายถึง	คะแนนเฉลี่ย
SD	หมายถึง	ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
S_x	หมายถึง	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของคะแนนเฉลี่ย
R	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	หมายถึง	กำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
T	หมายถึง	ค่าสถิติในการแจกแจงของที
b	หมายถึง	ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรในรูปคะแนนดิบ
β	หมายถึง	ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรในรูปคะแนนมาตรฐาน
SE_b	หมายถึง	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนดิบ
F	หมายถึง	ค่าสถิติในการแจกแจงของเอฟ
P	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญ

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปร

X_1	หมายถึง	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
X_2	หมายถึง	เจตคติต่อการทำงาน
X_3	หมายถึง	ความเชื่ออำนาจภายในตน
X_4	หมายถึง	ลักษณะการมุ่งอนาคต
X_5	หมายถึง	ความร่วมมือร่วมใจ
Y	หมายถึง	การบริการที่ดี

4.3.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (M) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตน ลักษณะการมุ่งอนาคต ความร่วมมือร่วมใจ และการบริการที่ดี
2. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษา และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดี
3. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรที่ศึกษากับการบริการที่ดี และการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้การทดสอบค่าเอฟ ($F - test$)
4. คำนำนัยสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่ศึกษา และการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติโดยใช้การทดสอบค่าที ($T - test$)
5. สรุปเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และค่านัยสำคัญของพนักงานเจ้าหน้าที่รวมทั้งหมด กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

4.3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตน ลักษณะการมุ่งอนาคตความร่วมมือร่วมใจ และการบริการที่ดี ดังแสดงในตาราง 4.1

ตารางที่ 4.1 ค่าสถิติพื้นฐาน ของตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดีของพนักงานเจ้าหน้าที่

ตัวแปร	n	k	ต่ำกว่า 10 ปี			แปล ความหมาย	ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป			แปล ความหมาย	รวมทั้งหมด			แปล ความหมาย
			M	SD	S _x		M	SD	S _x		M	SD	S _x	
X ₁	5	25	4.05	0.65	0.09	ค่อนข้างสูง	4.07	0.59	0.07	ค่อนข้างสูง	4.06	0.62	0.05	ค่อนข้างสูง
X ₂	5	25	4.00	0.69	0.09	ค่อนข้างสูง	3.87	0.67	0.08	ค่อนข้างสูง	3.93	0.68	0.06	ค่อนข้างสูง
X ₃	5	25	4.05	0.80	0.11	ค่อนข้างสูง	4.08	0.58	0.07	ค่อนข้างสูง	4.07	0.68	0.06	ค่อนข้างสูง
X ₄	5	25	4.11	0.74	0.10	ค่อนข้างสูง	4.20	0.77	0.09	ค่อนข้างสูง	4.16	0.75	0.07	ค่อนข้างสูง
X ₅	5	25	4.27	0.65	0.09	สูง	4.42	0.62	0.07	สูง	4.36	0.64	0.06	สูง
Y	10	50	4.16	0.60	0.08	ค่อนข้างสูง	4.07	0.59	0.07	ค่อนข้างสูง	4.11	0.60	0.05	ค่อนข้างสูง

จากตารางที่ 4.1 พบว่า คะแนนเฉลี่ยของตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (X₁) เจตคติต่อการทำงาน (X₂) ความเชื่ออำนาจภายในตน (X₃) ลักษณะการมุ่งอนาคต (X₄) ความร่วมแรงร่วมใจ (X₅) ของพนักงานเจ้าหน้าที่รวมทั้งหมด อยู่ระหว่าง 3.93 ถึง 4.36 กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี อยู่ระหว่าง 4.00 ถึง 4.27 และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไปอยู่ระหว่าง 3.87 ถึง 4.42 สำหรับการบริการที่ดี (Y) อยู่ระหว่าง 4.07 ถึง 4.16 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง

ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (X₁) เจตคติต่อการทำงาน (X₂) ความเชื่ออำนาจภายในตน (X₃) ลักษณะการมุ่งอนาคต (X₄) ความร่วมแรงร่วมใจ (X₅) ของพนักงานเจ้าหน้าที่รวมทั้งหมด อยู่ระหว่าง 0.62 ถึง 0.75 กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี อยู่ระหว่าง 0.65 ถึง 0.80 และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไปอยู่ระหว่าง 0.58 ถึง 0.77 สำหรับการบริการที่ดี (Y) อยู่ระหว่าง 0.59 ถึง 0.60

ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของคะแนนเฉลี่ย พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (X₁) เจตคติต่อการทำงาน (X₂) ความเชื่ออำนาจภายในตน (X₃) ลักษณะการมุ่งอนาคต (X₄) ความร่วมแรงร่วมใจ (X₅) ของพนักงานเจ้าหน้าที่รวมทั้งหมด อยู่ระหว่าง 0.05 ถึง 0.07 กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี อยู่ระหว่าง 0.09 ถึง 0.11 และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไปอยู่ระหว่าง 0.07 ถึง 0.09 สำหรับการบริการที่ดี (Y) อยู่ระหว่าง 0.05 ถึง 0.08 ซึ่งตัวแปรแต่ละตัวมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของคะแนนเฉลี่ยใกล้เคียงกัน

2. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษา และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดี

2.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษา และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดี ของพนักงานเจ้าหน้าที่รวมทั้งหมด ดังแสดงในตาราง 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษา และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดีของพนักงานเจ้าหน้าที่รวมทั้งหมด

ตัวแปร	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	Y
X ₁	1.000	.467**	.455**	.599**	.613**	.677**
X ₂		1.000	.405**	.551**	.481**	.530**
X ₃			1.000	.584**	.510**	.530**
X ₄				1.000	.697**	.620**
X ₅					1.000	.546**
Y						1.000

** p < .01

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (X₁) เจตคติต่อการทำงาน (X₂) ความเชื่ออำนาจภายในตน (X₃) ลักษณะการมุ่งอนาคต (X₄) และความร่วมมือแรงร่วมใจ (X₅) จำนวน 10 คู่ พบว่ามีความสัมพันธ์กันทางบวกซึ่งกันและกันทั้งหมด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .405 ถึง .697

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (X₁) เจตคติต่อการทำงาน (X₂) ความเชื่ออำนาจภายในตน (X₃) ลักษณะการมุ่งอนาคต (X₄) และความร่วมมือแรงร่วมใจ (X₅) จำนวน 5 คู่ พบว่ามีความสัมพันธ์กันกับตัวแปรตามการบริการที่ดี (Y) ทางบวกทั้งหมดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .530 ถึง .677

2.2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษา และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดีของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี ดังแสดงในตาราง 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษา และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดีของพนักงานเจ้าหน้าที่ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี

ตัวแปร	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	Y
X ₁	1.000	.534**	.491**	.605**	.707**	.687**
X ₂		1.000	.498**	.543**	.492**	.444**
X ₃			1.000	.709**	.608**	.595**
X ₄				1.000	.670**	.627**
X ₅					1.000	.546**
Y						1.000

** p < .01

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (X₁) เจตคติต่อการทำงาน (X₂) ความเชื่ออำนาจภายในตน (X₃) ลักษณะการมุ่งอนาคต (X₄) และความร่วมแรงร่วมใจ (X₅) จำนวน 10 คู่ พบว่ามีความสัมพันธ์กันทางบวกซึ่งกันและกันทั้งหมด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .491 ถึง .707

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (X₁) เจตคติต่อการทำงาน (X₂) ความเชื่ออำนาจภายในตน (X₃) ลักษณะการมุ่งอนาคต (X₄) และความร่วมแรงร่วมใจ (X₅) จำนวน 5 คู่ พบว่ามีความสัมพันธ์กันกับตัวแปรตามการบริการที่ดี (Y) ทางบวกทั้งหมด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .444 ถึง .687

2.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษา และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดี ของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ดังแสดงในตาราง 4.4

ตาราง 4.4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษา และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดี ของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

ตัวแปร	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	Y
X ₁	1.000	.415**	.398**	.596**	.535**	.675**
X ₂		1.000	.320**	.573**	.502**	.594**
X ₃			1.000	.476**	.413**	.481**
X ₄				1.000	.717**	.628**
X ₅					1.000	.574**
Y						1.000

** p < .01

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (X₁) เจตคติต่อการทำงาน (X₂) ความเชื่ออำนาจภายในตน (X₃) ลักษณะการมุ่งอนาคต (X₄) และความร่วมแรงร่วมใจ (X₅) จำนวน 10 คู่ พบว่ามีความสัมพันธ์กันทางบวกซึ่งกันและกันทั้งหมด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .320 ถึง .717

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (X₁) เจตคติต่อการทำงาน (X₂) ความเชื่ออำนาจภายในตน (X₃) ลักษณะการมุ่งอนาคต (X₄) และความร่วมแรงร่วมใจ (X₅) จำนวน 5 คู่ พบว่ามีความสัมพันธ์กันกับตัวแปรตามการบริการที่ดี (Y) ทางบวกทั้งหมดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .481 ถึง .675

3. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรที่ศึกษากับการบริการที่ดี และการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้การทดสอบค่าเอฟ (F – test)

3.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรที่ศึกษากับการบริการที่ดีของพนักงานเจ้าหน้าที่รวมทั้งหมดและการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้การทดสอบค่าเอฟ (F – test) ดังแสดงในตาราง 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรที่ศึกษากับการบริการที่ดีของพนักงาน
เจ้าหน้าที่รวมทั้งหมดและการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้การทดสอบค่าเอฟ
(F – test)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
Regression	5	25.435	5.087	32.111**
Residual	120	19.010	.158	
Total	125	44.444		
R = .756 R ² = .572 F = 32.111**				

** p < .01

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรปัจจัยด้าน
แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ (X₁) เจตคติต่อการทำงาน (X₂) ความเชื่ออำนาจภายในตน (X₃) ลักษณะการมุ่ง
อนาคต (X₄) ความร่วมแรงร่วมใจ (X₅) มีความสัมพันธ์กับการบริการที่ดี (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .756 โดยตัวแปรปัจจัยที่ศึกษาด้านต่างๆ
ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการบริการที่ดีได้ร้อยละ 57.20 (R² = .572)

3.2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรที่ศึกษากับการบริการที่ดีของ
พนักงานเจ้าหน้าที่ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปีและการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดย
ใช้การทดสอบค่าเอฟ (F– test) ดังแสดงในตาราง 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรที่ศึกษากับการบริการที่ดีของพนักงาน
เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปีและการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ
โดยใช้การทดสอบค่าเอฟ (F – test)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
Regression	5	11.287	2.257	13.423**
Residual	49	8.240	.168	
Total	54	19.527		
R = .760 R ² = .578 F = 13.423**				

** p < .01

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจ ไฟล์สัมฤทธิ์ (X_1) เจตคติต่อการทำงาน (X_2) ความเชื่ออำนาจภายในตน (X_3) ลักษณะการมุ่งอนาคต (X_4) ความร่วมแรงร่วมใจ (X_5) มีความสัมพันธ์กับการบริการที่ดี (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .760 โดยตัวแปรปัจจัยที่ศึกษาด้านต่างๆ ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการบริการที่ดีได้ร้อยละ 57.80 ($R^2 = .578$)

3.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรที่ศึกษากับการบริการที่ดีของพนักงานเจ้าหน้าที่ ที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป และการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้การทดสอบค่าเอฟ (F – test) ดังแสดงในตาราง 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรที่ศึกษากับการบริการที่ดีของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไปและการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้การทดสอบค่าเอฟ (F – test)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
Regression	5	15.217	3.043	20.974**
Residual	65	9.431	.145	
Total	70	24.648		
$R = .786$		$R^2 = .617$		$F = 20.974**$

** $p < .01$

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจ ไฟล์สัมฤทธิ์ (X_1) เจตคติต่อการทำงาน (X_2) ความเชื่ออำนาจภายในตน (X_3) ลักษณะการมุ่งอนาคต (X_4) ความร่วมแรงร่วมใจ (X_5) มีความสัมพันธ์กับการบริการที่ดี (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .786 โดยตัวแปรปัจจัยที่ศึกษาด้านต่างๆ ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการบริการที่ดีได้ร้อยละ 61.70 ($R^2 = .617$)

4. ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดี และการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติโดยใช้การทดสอบค่าที (T – test)

4.1 ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดีของพนักงานเจ้าหน้าที่รวมทั้งหมด และการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติโดยใช้การทดสอบค่าที (T – test) ดังแสดงในตาราง 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการบริการที่ดีของพนักงานเจ้าหน้าที่ รวมทั้งหมด และการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติโดยใช้การทดสอบค่าที (T – test)

ตัวแปร	b	β	SE _b	T
X ₁	.402	.416	.078	5.161**
X ₂	.147	.169	.064	2.288
X ₃	.152	.174	.066	2.309
X ₄	.141	.178	.076	1.854
X ₅	-.002	-.002	.084	-.021

** p < .01

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (X₁) ส่งผลต่อการบริการที่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปร b = .402 สำหรับตัวแปร ปัจจัยเจตคติต่อการทำงาน (X₂) ความเชื่ออำนาจภายในตน (X₃) ลักษณะการมุ่งอนาคต (X₄) ความร่วม แรงร่วมใจ (X₅) ส่งผลต่อการบริการที่ดี อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2 ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการบริการที่ดีของพนักงาน เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปีและการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติโดยใช้การ ทดสอบค่าที (T – test) ดังแสดงในตาราง 4.9

ตารางที่ 4.9 ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการบริการที่ดีของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มี ประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปีและการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติโดยใช้การ ทดสอบค่าที (T – test)

ตัวแปร	b	β	SE _b	T
X ₁	.485	.524	.129	3.747**
X ₂	-.025	-.029	.102	-.243
X ₃	.206	.275	.103	1.995
X ₄	.171	.210	.124	1.386
X ₅	-.110	-.119	.138	-.797

** p < .01

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (X_1) ส่งผลต่อการบริการที่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปร $b = .485$ สำหรับตัวแปร ปัจจัยเจตคติต่อการทำงาน (X_2) ความเชื่ออำนาจภายในตน (X_3) ลักษณะการมุ่งอนาคต (X_4) ความ ร่วมแรงร่วมใจ (X_5) ส่งผลต่อการบริการที่ดี อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.3 ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการบริการที่ดีของพนักงาน เจ้าหน้าที่ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไปและการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติโดยใช้ การทดสอบค่าที (T – test) ดังแสดงในตาราง 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการบริการที่ดีของพนักงานเจ้าหน้าที่ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป และการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติโดยใช้ การทดสอบ ค่าที (T – test)

ตัวแปร	b	β	SE _b	T
X_1	.393	.393	.099	3.980**
X_2	.248	.282	.084	2.962**
X_3	.156	.152	.091	1.717
X_4	.072	.093	.098	.736
X_5	.088	.092	.108	.811

** $p < .01$

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (X_1) และปัจจัยเจตคติต่อการทำงาน (X_2) ส่งผลต่อการบริการที่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปร $b = .393$ และ $b = .248$ ตามลำดับ สำหรับตัวแปรความเชื่ออำนาจภายในตน (X_3) ลักษณะ การมุ่งอนาคต (X_4) ความร่วมแรงร่วมใจ (X_5) ส่งผลต่อการบริการที่ดี อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. สรุปเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และ ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการบริการที่ดี ของพนักงานเจ้าหน้าที่รวมทั้งหมด กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 สรุปเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดี ของพนักงานเจ้าหน้าที่รวมทั้งหมด กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

ตัวแปรอิสระ	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_{XY})			น้ำหนักความสำคัญ (b)		
	รวม	< 10 ปี	≥ 10 ปี	รวม	< 10 ปี	≥ 10 ปี
X_1	.677	.687	.675	.402	.485	.393
X_2	.530	.444	.594	.147	-.025	.248
X_3	.530	.595	.481	.152	.206	.156
X_4	.620	.627	.628	.141	.171	.072
X_5	.546	.546	.574	-.002	-.110	.088
R_2				.572	.578	.617
F				32.111	13.423	20.974
p <	.01	.01	.01	.01	.01	.01

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตน ลักษณะการมุ่งอนาคต และความร่วมแรงร่วมใจ กับการบริการที่ดีของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยวิเคราะห์รวมทั้งหมดและวิเคราะห์ตามกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป และเพื่อศึกษาคำนำหนักความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีของบุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยวิเคราะห์รวมทั้งหมดและวิเคราะห์ตามกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 126 คน ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ คะแนนเฉลี่ย (M) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตน ลักษณะการมุ่งอนาคตความร่วมแรงร่วมใจ และการบริการที่ดี
2. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษา และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดี
3. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรที่ศึกษากับการบริการที่ดี และการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้การทดสอบค่าเอฟ (F – test)
4. คำนำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่ศึกษา และการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้การทดสอบค่าที (T – test)

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดีของพนักงานเจ้าหน้าที่ สรุปได้ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดี มีดังนี้

1.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจไม่สัมฤทธิ์ (X_1) เจตคติต่อการทำงาน (X_2) ความเชื่ออำนาจภายในตน (X_3) ลักษณะการมุ่งอนาคต (X_4) และ ความร่วมแรงร่วมใจ (X_5) ของพนักงานเจ้าหน้าที่รวมทั้งหมด พบว่า มีความสัมพันธ์กันกับตัวแปรตามการบริการที่ดี (Y) ทางบวกทั้งหมด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อยู่ระหว่าง .530 ถึง .677 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .756 โดยตัวแปรปัจจัยที่ศึกษาด้านต่างๆร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการบริการที่ดีได้ร้อยละ 57.20 ($R^2 = .572$)

1.2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจไม่สัมฤทธิ์ (X_1) เจตคติต่อการทำงาน (X_2) ความเชื่ออำนาจภายในตน (X_3) ลักษณะการมุ่งอนาคต (X_4) และ ความร่วมแรงร่วมใจ (X_5) ของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี พบว่า มีความสัมพันธ์กันกับตัวแปรตามการบริการที่ดี (Y) ทางบวกทั้งหมด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .444 ถึง .687 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .760 โดยตัวแปรปัจจัยที่ศึกษาด้านต่างๆร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการบริการที่ดีได้ร้อยละ 57.80 ($R^2 = .578$)

1.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจไม่สัมฤทธิ์ (X_1) เจตคติต่อการทำงาน (X_2) ความเชื่ออำนาจภายในตน (X_3) ลักษณะการมุ่งอนาคต (X_4) และ ความร่วมแรงร่วมใจ (X_5) ของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป พบว่า มีความสัมพันธ์กันกับตัวแปรตามการบริการที่ดี (Y) ทางบวกทั้งหมด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .481 ถึง .675 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .786 โดยตัวแปรปัจจัยที่ศึกษาด้านต่างๆร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการบริการที่ดีได้ร้อยละ 61.70 ($R^2 = .617$)

2. ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดี มีดังนี้

2.1 ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดีของพนักงานเจ้าหน้าที่รวมทั้งหมด พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจไม่สัมฤทธิ์ (X_1) ส่งผลต่อการบริการที่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปร $b = .402$ สำหรับตัวแปรปัจจัยเจตคติต่อการทำงาน (X_2) ความเชื่ออำนาจภายในตน (X_3) ลักษณะการมุ่งอนาคต (X_4) ความร่วมแรงร่วมใจ (X_5) ไม่ส่งผลต่อการบริการที่ดี

2.2 คำน้่านักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดีของพนักงานเจ้าหน้าที่ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (X_1) ส่งผลต่อการบริการที่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าน้่านักความสำคัญของตัวแปร $b = .485$ สำหรับตัวแปรปัจจัยเจตคติต่อการทำงาน (X_2) ความเชื่ออำนาจภายในตน (X_3) ลักษณะการมุ่งอนาคต (X_4) ความร่วมแรงร่วมใจ (X_5) ไม่ส่งผลต่อการบริการที่ดี

2.3 คำน้่านักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดีของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (X_1) และเจตคติต่อการทำงาน (X_2) ส่งผลต่อการบริการที่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าน้่านักความสำคัญของตัวแปร $b = .415$ และ $b = .248$ ตามลำดับ สำหรับตัวแปรปัจจัยความเชื่ออำนาจ ภายในตน (X_3) ลักษณะการมุ่งอนาคต (X_4) ความร่วมแรงร่วมใจ (X_5) ไม่ส่งผลต่อการบริการที่ดี

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษาค้นคว้า สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดี มีดังนี้

1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจภายในตน ลักษณะการมุ่งอนาคต และความร่วมแรงร่วมใจกับการบริการที่ดี ของพนักงานเจ้าหน้าที่รวมทั้งหมด กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีความสัมพันธ์กันทางบวกกับการบริการที่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ตั้งไว้ว่า ปัจจัยบางประการ ความสัมพันธ์กับการบริการที่ดีของพนักงานเจ้าหน้าที่ในสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. เมื่อวิเคราะห์รวมทั้งหมด และวิเคราะห์ตามกลุ่มประสบการณ์ ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปีและกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป อาจเป็นเพราะว่าพฤติกรรมการบริการที่ดีของผู้ให้บริการเป็นพฤติกรรมที่พึงปรารถนาของผู้ใช้บริการ กล่าวได้ว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตนลักษณะการมุ่งอนาคต และความร่วมแรงร่วมใจมีส่วนทำให้บุคคลที่ทำงานด้านบริการประสบความสำเร็จในงานบริการ โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ คาซาวานา และบรูคส์ (Kasavana and Brooks, 1991 : 65) ที่กล่าวว่า บุคคลที่มีหน้าที่ให้บริการ ควรมีทัศนคติที่ดีต่องานและต่อหน่วยงาน ยอมรับจุดดี จุดด้อยของงานเต็มใจและพร้อมที่จะทำงานในแนวใหม่ รู้จักการทำงานเป็นทีม ช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่น เข้าใจแนวทรรศนะของผู้อื่น และมีความรู้สึกไวต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลรัตน์ ทองสว่าง (2546 : 12) ที่พบว่า ปัจจัยด้าน

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทัศนคติต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตนและลักษณะมุ่งอนาคต เป็นตัวพยากรณ์ที่สำคัญในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลซึ่งทำหน้าที่ให้บริการ

ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบริการที่ดี สอดคล้องกับแนวคิดของ กิลฟอร์ด (ปริยาภรณ์ เพ็ญสุขใจ, 2542 : 12) ที่กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นความปรารถนาที่จะทำกิจการหรืองานนั้นๆ ให้สำเร็จด้วยความเพียรพยายาม ความอดทน เต็มใจแม้จะลำบากเพียงใดก็ตามเพื่อให้บรรลุมาตรฐานอันดีเลิศ ดังนั้นถ้าบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงก็จะประสบความสำเร็จในสิ่งที่มุ่งหวังจะให้เกิดกับผู้ใช้บริการ

ปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบริการที่ดี สอดคล้องกับแนวคิดของแม็คเกียร์ (สิริอร วิชชาวุธ, 2544 : 199 – 201) ที่ได้เสนอแนวคิดว่า เจตคติต่อการทำงาน เป็นความรู้ความเชื่อ ความรู้สึก และแนวโน้มของการกระทำที่มีต่องาน ซึ่งจะมีผลกระทบต่อระดับการทำงานของบุคคลอาจกล่าวได้ว่า บุคคลใดมีความรู้ ความเชื่อหรือค่านิยม และความรู้สึกต่องานด้านบริการไปในทางบวกก็จะทำให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมด้านการบริการที่พึงปรารถนาแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทุมพร สุราฤทธิ์ (2547 : 75) ที่พบว่า เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ การรับรู้บรรยากาศองค์การเป็นตัวแปรสำคัญที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ซึ่งพนักงานที่มีเจตคติต่อการทำงานสูงจะทำงานอย่างเต็มความสามารถ เนื่องจากเห็นคุณค่าของงาน มีความพึงพอใจในงาน และจะส่งผลถึงพฤติกรรมการทำงานด้านบริการที่มีประสิทธิภาพ

ปัจจัยด้านความเชื่ออำนาจภายในตนมีความสัมพันธ์กับการบริการที่ดี สอดคล้องกับแนวคิดของสตรีกแลนด (Strickland, 1977 : 221 – 224) ที่กล่าวว่า บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนมักจะเข้ากับสังคมได้ดีแม้กระทั่งบุคคลที่ตนเองไม่คุ้นเคยมาก่อน อารมณ์ดี ไม่โกรธง่าย ไม่รู้สึก ลำบากใจในการปรับตัวและมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532 : บทคัดย่อ) พบว่า ครูที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานสูง เช่นเดียวกับกมลรัตน์ ทองสว่าง (2546 : บทคัดย่อ) พบว่า ความเชื่ออำนาจภายในตนเป็นตัวพยากรณ์ที่สำคัญในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลซึ่งทำหน้าที่ให้บริการ

ปัจจัยด้านลักษณะการมุ่งอนาคตมีความสัมพันธ์กับการบริการที่ดี สอดคล้องกับแนวคิดของมิสเชล (Mischel, 1974 : 287) ได้เสนอแนวคิดว่า ลักษณะการมุ่งอนาคตเป็นพฤติกรรมการทำงาน ที่มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า เล็งเห็นความสำคัญของผลดี ผลเสียที่จะเกิดขึ้น และตัดสินใจเลือกกระทำอย่างเหมาะสม มีการควบคุมตนเองสูง และมีความเชื่อมั่นในผลของการกระทำ อาจกล่าวได้ว่า ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับความเป็นระบบที่มีการวางแผนอย่างเป็นขั้นตอนในการให้บริการ ที่ชัดเจน มีความใจเย็นอดทน อดกลั้น และเล็งเห็นคุณค่าความสำคัญ

ของผู้ใช้บริการ บุคคลที่มีลักษณะการมุ่งอนาคตสูงจะทำให้บรรลุเป้าหมายในการทำงานที่จะส่งผลถึงความสำเร็จของตนเองในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกมลรัตน์ ทองสว่าง (2546 : 86) พบว่า ลักษณะมุ่งอนาคตและการควบคุมตัวเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 41.2

ปัจจัยด้านความร่วมแรงร่วมใจมีความสัมพันธ์กับการบริการที่ดี สอดคล้องกับแนวคิดของ 롭บินส์และ เควีเตอร์ (Robbins and Coulter, 1999 : 468 – 471) ที่กล่าวว่า ความร่วมแรงร่วมใจ เป็นพฤติกรรมการทำงานที่มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีความผูกพันร่วมกัน มีเป้าหมายที่ชัดเจน มีความชำนาญเฉพาะและมีการสื่อสารที่ดี ซึ่งอธิบายได้ว่า บุคคลที่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น และมีการสื่อสารที่ดี จะมีผลต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกพงศ์ ต้นทนิส (2547 : 64) พบว่าปัจจัยการมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกกับการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ปัจจัยการมีส่วนร่วมนั้นเกิดจากการที่พนักงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการปฏิบัติงาน รู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งส่งผลถึง การปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพ

2. ผลการวิจัยค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดี มีดังนี้

2.1 ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ของพนักงานเจ้าหน้าที่รวมทั้งหมด กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ส่งผลต่อการบริการที่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.2 ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน ของพนักงานเจ้าหน้าที่กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ส่งผลต่อการบริการที่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนปัจจัยความเชื่ออำนาจภายในตน ลักษณะการมุ่งอนาคต และความร่วมแรงร่วมใจ ไม่ส่งผลต่อการบริการที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ข้อที่ 2 ที่ตั้งไว้ว่า ค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีของพนักงานเจ้าหน้าที่ในสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. เมื่อวิเคราะห์รวมทั้งหมดและวิเคราะห์ตามกลุ่มประสบการณ์ในการทำงาน ต่ำกว่า 10 ปี และกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

จากผลการวิจัยค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ส่งผลต่อการบริการที่ดี ของพนักงานเจ้าหน้าที่รวมทั้งหมด ทั้งหมด กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ทั้งนี้เนื่องมาจาก แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นความปรารถนา หรือความต้องการของบุคคลที่จะทำสิ่งต่างๆ ด้วยความเพียรพยายามให้ประสบความสำเร็จมีความมานะ อดทน แสวงหาสิ่งใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง จึงส่งผลให้บุคคลได้ใช้ความรู้ ความสามารถทักษะหรือความชำนาญที่มีอยู่ของตนเองอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุ

จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภากร มนตรีพิศุทธิ์(2544 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ตัวแปรที่สามารถส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายงานการบริหารพัสดุ คือแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงานส่งผลกระทบต่อการบริการที่ดี ของพนักงานเจ้าหน้าที่รวมทั้งหมด กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป อาจเป็นเพราะว่า ระยะเวลาในการทำงานหรือประสบการณ์ที่พนักงานเจ้าหน้าที่ได้รับรู้เกี่ยวกับวัตถุ คน หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ถูกโน้มน้าวต่อสิ่งนั้น ๆ เพราะเจตคติเป็นความเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่คนเรารับไว้ซึ่งทำให้มีความรู้สึกต่อสิ่งใดในทางบวกหรือทางลบ สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2541 : 94) ที่กล่าวว่าเจตคติต่อการทำงานเป็นความรู้สึกคนใดคนหนึ่งที่มีต่องาน มีอัตราของการรับรู้เกี่ยวกับความสามารถในการทำงานว่ามีความสำคัญและมีคุณค่า มีความระมัดระวังเกี่ยวกับงานที่ทำสูงมีการขาดงานและการลาออกน้อยจะทุ่มเทเวลา กำลังกาย กำลังใจ อีกทั้งยังมองว่างานนั้นเป็นสิ่งสำคัญเหนือสิ่งใด ๆ ในการดำเนินชีวิต การมีโอกาสรับผิดชอบตำแหน่งหน้าที่ใด ๆ นั้น หมายถึงหน้าตา และภาพลักษณ์ของตนเอง และต้องการมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอย่างเต็มกำลังความสามารถและศักยภาพที่มีอยู่

ปัจจัยด้านความเชื่ออำนาจภายในคนไม่ส่งผลกระทบต่อการบริการที่ดี ของพนักงานเจ้าหน้าที่รวมทั้งหมด กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป อาจเป็นเพราะว่าการทำงานด้านบริการต้องมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่ไม่คุ้นเคยมาก่อนด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตที่ดี และมีความเชื่อว่า สิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนนั้น เกิดจาก โชคชะตา ความบังเอิญ จึงไม่สามารถควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเองได้ ทำให้บุคลากรขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่มีความกระตือรือร้นต่อการเปลี่ยนแปลงของระบบงานหรือสภาพแวดล้อม

ปัจจัยด้านลักษณะการมุ่งอนาคต ไม่ส่งผลกระทบต่อการบริการที่ดี ของพนักงานเจ้าหน้าที่รวมทั้งหมด กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป อาจเป็นเพราะว่าพนักงานเจ้าหน้าที่ไม่มีการคาดการณ์ถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอย่างมีเหตุผล ไม่เห็นถึงเห็นความสำคัญของการปฏิบัติตนให้เป็นไปในแนวทางที่เหมาะสมในปัจจุบัน ตลอดจนไม่สามารถวางแผนการปฏิบัติตนอย่างมุ่งมั่น เพื่อความสำเร็จที่ยิ่งใหญ่ในอนาคตแทนที่จะได้รับผลเล็กน้อยในปัจจุบัน

ปัจจัยด้านความร่วมมือแรงร่วมใจไม่ส่งผลกระทบต่อการบริการที่ดี ของพนักงานเจ้าหน้าที่รวมทั้งหมดกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เคยชินกับวิธีการปฏิบัติงานแบบเดิมคือ การทำงานตามลำพัง ความเฉื่อยหรือความเฉย อิทธิพลของประสบการณ์ในอดีต

อิทธิพลของแนวความคิดของแต่ละบุคคล เมื่อการเปลี่ยนแปลงการทำงานระบบใหม่ ซึ่งจะเน้นการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มจึงเกิดการต่อต้าน อีกส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การบริหารคน นั่นคือ การจัดบุคลากรให้รับผิดชอบงานตามความรู้สึกรู้สึก เห็นแก่พรรคพวกโดยไม่คำนึงถึงความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ส่งผลต่อการบริการที่ดี ของพนักงานเจ้าหน้าที่รวมทั้งหมดกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ส่วนตัวแปรปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงานส่งผลต่อการบริการที่ดีของกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปี มีข้อเสนอแนะดังนี้

5.3.1.1 ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น ผู้บริหาร หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ควรสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ให้เกิดขึ้นกับพนักงานเจ้าหน้าที่ในองค์กร โดยอาจจะมอบหมายงานที่มีลักษณะ ทำทลายความสามารถ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขัน เพื่อจะได้ใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะความชำนาญ ที่สั่งสมมาจากประสบการณ์อย่างเต็มที่ และพัฒนาตนเอง ซึ่งบุคคล ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะชอบงานหรือกิจกรรมที่มีลักษณะเช่นนี้ เพราะจะทำให้บุคคลนั้นรู้สึกว่าจะต้องเสี่ยงกับความล้มเหลวและความล้มเหลวด้วยความสามารถของตนเอง

5.3.1.2 ด้านเจตคติต่อการทำงาน บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น ผู้บริหาร หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ควรดูแลและปลุกฝังให้พนักงานเจ้าหน้าที่ในองค์กรเกิดเจตคติหรือความรู้สึกในทางบวกต่อการทำงานการมีส่วนร่วมในงาน และมีความผูกพันกับองค์กร โดยการให้ความรู้ที่ตรงกับความเป็นจริงและสอดคล้องกับความรู้สึกเกี่ยวกับสิ่งนั้นๆ และให้มองว่า งานที่ตนทำนั้นเป็นสิ่งสำคัญเหนือสิ่งใดๆ ในการดำเนินชีวิตการมีโอกาสรับผิดชอบงานใดๆ นั้น หมายถึงหน้าตา และภาพลักษณ์ ของตนเอง

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรมีการศึกษาการบริการที่ดีกับกลุ่มพนักงานเจ้าหน้าที่ในสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ในกลุ่มอื่น ๆ เพื่อนำไปเป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่

5.3.2.2 ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ที่ดีและยังไม่ได้ศึกษา เช่น ความรับผิดชอบ ความผูกพันกับองค์กร การ

พึ่งตนเอง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ความเป็นผู้นำ ความยืดหยุ่น เป็นต้น เพื่อจะได้ทราบว่าตัวแปร
ปัจจัยใดที่มีอิทธิพลเด่นชัด ต่อการบริการที่ดี

5.3.2.3 ควรมีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ศึกษา ด้วยวิธี
Path Analysis เพื่อ จะได้เห็น โครงสร้างความสัมพันธ์แบบเป็นลำดับชั้นเชิงสาเหตุ และสามารถ
แก้ปัญหาพหุสัมพันธ์ (Multicollinearity)



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- กวี วงศ์พุ่ม. (2540). การบริหารงานเป็นทีมช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานมากขึ้นเพิ่มผลผลิต. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.
- จินตนา บุญบงการ. (2545). การสร้างจิตสำนึกการให้บริการประชาชนภาครัฐ. กรุงเทพฯ : อาทิตย์โปรดักส์ กรุ๊ป.
- เนาวรัตน์ เข้มแสงสังข์. (2542). แนวคิดและกลยุทธ์ในการปรับระบบองค์กร. กรุงเทพฯ : คณะการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา. (2542). พฤติกรรมกลุ่ม (Group Behavior). กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- พวงรัตน์ เกษรแพทย์. (2543). การวางแผนกลยุทธ์สำหรับนักศึกษา. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- เมธาวี อุดมธรรมานุภาพ รัตนา ประเสริฐสุข และเรียม ศรีทอง. (2544). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือสถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2541). ภาวะผู้นำและการจูงใจ. กรุงเทพฯ : ศูนย์เอกสารและตำราสถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2536). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วิยะดา วรรณานันท์. (2546). การบริการเพื่อสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : เชิร์ดเวฟเอ็ดดูเคชั่น.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2538). คุณภาพในระบบบริการ. กรุงเทพฯ : ดวงกมล.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). การวิจัยการตลาด. กรุงเทพฯ : ชธรรมสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สุภรัชต์ โชติคุณาณ. (2545). การพัฒนาระบบการบริการประชาชน. นนทบุรี : อาทิตย์โปรดักส์ กรุ๊ป.
- สิริอร วิชชาวุธ. (2544). จิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การเบื้องต้น. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เสรี วงศ์มณฑา. (2542). กลยุทธ์การตลาด : การวางแผนการตลาด. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและ
ไซเท็กซ์.

อารี เพชรสุด. (2537). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.

บทความ

โถมยง โต๊ะทอง. (2540, มิถุนายน – ตุลาคม). “การทำงานเป็นทีม.” ราชภัฏเพชรบุรี, 7(1). หน้า
29 – 32.

พรรณราย ทร์พะยะประภา. (2540, กรกฎาคม – สิงหาคม). “การสร้างทีมงาน.” เพิ่มผลผลิต,
36(10). หน้า 3 – 13.

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2542, ตุลาคม – พฤศจิกายน). “การบริการและการจัดการ.” เพิ่มผลผลิต,
39(1). หน้า 15 – 21.

ไวบุรณ์ วงศ์โชควัฒนา. (2541, มกราคม). “การบริหารงานเป็นทีม.” เพิ่มผลผลิต,
36(5). หน้า 38 – 39.

ศิณีย์ สังข์รัศมี. (2544, เมษายน). “การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ.” พัฒนาชุมชน,
40(4). หน้า 32 – 36.

สุรสิทธิ์ เหมตะศิลป์. (2540, มีนาคม – เมษายน). “การสร้างทีมงานอย่างมีประสิทธิภาพ.”
เพิ่มผลผลิต, 36(8). หน้า 22 – 25.

อนันต์ ฉัตรศรัทธา. (2541, มิถุนายน – กรกฎาคม). “สร้างทีมให้แข็งแกร่ง.” เพิ่มผลผลิต,
37(3). หน้า 43 – 68.

เอกสารอื่นๆ

จักรพันธ์ เทพพิทักษ์. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน บริษัท ลำพูนชิง
เดินเกิน จำกัด. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ชื่นจิตร แจ่มเงินกิจ. (2540). “ตลาดบริการและตลาดองค์กร.” เอกสารประกอบการศึกษาสำหรับ
นักศึกษามิเนมิเอ็ปีเอ.

หัตยา ชื่นอารมณ. (2545). การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานขาย.

สารนิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาแนะแนว. กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เอกพงศ์ ดันทนิศ. (2547). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมี

ประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัทไทย เค เค อุตสาหกรรม สารนิพนธ์ปริญญา

มหาบัณฑิต สาขาการจัดการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วิทยานิพนธ์

กนิษฐา จูตีวัฒนา. (2542). แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความต้องการพัฒนาตนเองของนายช่างเทคนิค

สังกัดกรมทางหลวง. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม.

กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กมลรัตน์ ทองสว่าง. (2546). ปัจจัยทางชีวสังคมและจิตลักษณะบางประการที่เกี่ยวข้องกับ

พฤติกรรมการทำงานของพยาบาลแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา

มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

กัลยาณี สนธิสุวรรณ (2541). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บุคลิกภาพกับผลการ

ปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคมเครือข่ายเจริญโภคภัณฑ์. วิทยานิพนธ์

ปริญญามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชาติรี ลักษณะศิริ. (2546). การศึกษาลักษณะมุ่งอนาคต ความเครียดและการเผชิญกับความเครียด

ปัญหาการปรับตัวและวิธีการปรับตัวของนักเรียนโรงเรียนกีฬา จังหวัดสุพรรณบุรี.

วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการศึกษาพิเศษ. กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ทิพาพร ทองสว่าง. (2541). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมตัวก่อนเกษียณอายุของผู้ใหญ่วัย

กลางคน. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ. กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เบญจวรรณ เนตรแจ่ม. (2541). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ

สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลจังหวัดสมุทรสาคร.

วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ. กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ประชุม ประทีปะเสน. (2546). **ปัจจัยทางชีวสังคม และจิตลักษณะบางประการกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปรียาภรณ์ เพ็ญสุขใจ. (2542). **แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียน : กรณีศึกษาจากนักศึกษาปริญญาตรีหลักสูตรภาคพิเศษ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการศึกษาผู้ใหญ่. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปอแก้ว สิริจันทร์. (2546). **ผลการฝึกมุ่งอนาคตและควบคุมตนเองที่มีต่อลักษณะมุ่งอนาคต และควบคุมตนเองและทัศนคติในการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ไพฑูริย์ คางทอง. (2547). **การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษา วิทยาลัยดุสิตธานี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พรทิพย์ เจนจริยานนท์. (2542). **ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับลักษณะมุ่งอนาคตของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดตรัง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการแนะแนว. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิศดี มินศิริ. (2547). **ปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษาพยาบาลศาสตร์บัณฑิต ชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยพยาบาลเครือข่ายภาคกลาง ในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มานวิภา จิรินทร์. (2547). **ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามธิบดีที่มีสถานภาพในการประกอบวิชาชีพ ขวัญในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์แตกต่างกัน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ลลิตา เหล่าพานิช. (2538). **การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ลักษณะทางชีวสังคม และทัศนคติต่อการจัดการศึกษาสำหรับเด็กปัญญาเลิศในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการศึกษาพิเศษ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- วีระชัย บุญจูนาค. (2542). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การของครูสภา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศักดิ์ชัย นิธิภูทิว. (2532). ความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครู สังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาพัฒนาศึกษาศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศุภากร มนต์พิศุทธิ์. (2544). ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายการบริหารพัสดุ ในมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขา การอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมชาย ประกิตเจริญสุข. (2547). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสายการ สอนในสังกัดสถาบันราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุรพงษ์ ชูเดช. (2534). ความสัมพันธ์ระหว่างประสพการณ์ในมหาวิทยาลัยกับจิตลักษณะที่สำคัญ ของนิสิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อนิสรา จรัสศรี. (2541). ลักษณะทางพุทธและพฤติกรรมศาสตร์ที่สัมพันธ์กับพฤติกรรม การพยาบาลผู้ป่วยติดเชื้อเอดส์ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานครและสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.
- อมรทิพย์ ทิพย์ประทุม. (2548). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับคุณลักษณะที่มุ่งงานที่ดีของคณะกรรมการ สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสุรินทร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุภาวดี ศรพรหม. (2541). การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นบริการที่ดีของพนักงาน ธรประจำธนาคาร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการวัดผลการศึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อิสริยา สดมณี. (2546). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวใน ประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อุทุมพร สุราฤทธิ์. (2547). ปัจจัยด้านจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2554). สมรรถนะ. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2554,
จาก <http://www.ocsc.go.th>
----- (2549). รายงานการวิจัย สมรรถนะกับผลการปฏิบัติงาน. สืบค้นเมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2554,
จาก <http://www.ocsc.go.th>
สำนักงานคณะกรรมการ สกสค. (2554). สืบค้นเมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2554,
จาก [http:// www.otep.go.th](http://www.otep.go.th)

ภาษาต่างประเทศ

BOOKS

- Anderson, R. (1991). **Professional Personal Selling**. New Jersey : Prentice – Hall.
- Bell, Les. (1992). **Managing teams in secondary schools**. London and New York : Routledge.
- Gronroos Christain. (1990). “Service Management and Marketing.” (Management the Moment of Truth in Service Competition) **Massachusetts : Lexington Books**. p.27.
- Harvey, Thomas R. and Drolet, Bonita. (1994). **Building Teams Building People**. USA : Technomic Publishing Company.
- Hilgard, E.R. (1967). **Introduction to Psychology** (4 th ed.). Oriando : the Dryer Press.
- Kagan, Jerom and Hereman Emeat. (1995). **Psychology** (8 th ed.). New York : Harcourt Brace and Company.
- Kasavana and Brooks. (1991). **The Front Office Operation**. New Jersey : Prentice – Hall.
- McGergor, Douglas. (1960). **The Human Side of Enterprise**. New York : McGraw – Hill.

- Philip Kotlor. (2000). **Marketing Management**. (Analysis, Planning, Implementation, and Control (6 th ed.) Englewood Cliffs New Jersey : Prentice – Hill.
- Robins, Stephen P. and Coulter, Mary (1999). **Management** (6 th ed.). New Jersey : Prentice Hall.
- Schermerhorn, John R. and Other. (1998). **Basic Organizational Behavior** (2 nd ed.). New York : John Wiley and Sons.
- Strickland, Bonnie R. (1977). **Internal – External Control of Reinforcement**. In T. Blass (ed.) **Personality Valliables in Social Behavior**. New York : John Wiley and Son.
- Woodcock, Mike. (1989). **Team Development Manual** (2 nd ed.). London : Gower.
- Rotter, Julian B. (1966). **Generalized expectancies for Internal Versus External Control of Reinto**. New York . McGraw Hill.

ARTICLES

- Mead, Robert D. (1971, February). “Future Time Perspective of College Students in America and India.” **Journal of Social Psychology**, **83 (2)**. pp.175 – 182.
- Nurmi J.E. (1991, June). “How Do Adolescents See Their Future.” **Development Review**, **11 (6)**. pp.1 – 5.
- Parsuraman Zeithanel V.A. and Barry L. (1985, March). “A conceptual Model of Service quality and its implications for research.” **Journal of Market**, **49 (3)**. pp.79 – 81.
- Wang Youcheng and Thomas E. Pearson. (2002, October). “Measuring Personal Service QualityAn Analysis of Hotels in the People’s Republic of China.”**Journal of Hospitality & Tourism Administration**, **22(4)**. pp.320 – 325.
- Weiner, B. (1972, September). “Attribution Theory Achievement Motivation and education Process.” **Review of Education Research**, **42(9)**. pp.203 – 215.
- Yao – Yi Fu and Sara C. Parks. (2001, January). “The Relationship Between Restaurant Service Quality and Consumer Loyalty among the Elderly.” **Journal of Hospitality& Tourism Research**, **12(8)**. p.255.
- Greenberg, Jerald and Baron, Robert A. (1997). **Behavior in Organizations : Understanding and Managing the Human Side of Work** (6th ed.). New Jersey : Prentice Hall.

Mehrabian, A. (1968, July). "Male and Female Scale of The Tendencies of Achieve." **Education and Psychological Measurement, 28 (5)**.

Mischel, W. (1974). "Processes in Delay of Gratification." in **L. Berkowitz (ed) Advances in Experimental Social Psychology, Vol 7**. pp. 249 – 293.

DISSERTATIONS

Atkinson, J.W. (1966). **Motive in Fantasy Action and Society**. New Delhi : East – West Press.

Robinson, Chales Loe. (1971, August). **Future Time Perspective in Non – Incarcerated Juvenile Delinquents**. n.p.

พจนานุกรม

ภาคผนวก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ

ดร.อำนาจ สุนทรธรรม

กรรมการคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพ

ครูและบุคลากรทางการศึกษา

ดร.ประครอง รัศมีแก้ว

ผู้อำนวยการ โรงเรียนบ้านหนองแห่นสำนักงานเขตพื้นที่

ประถมศึกษาศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี เขต 3

ดร.ปิยะนาถ บุญมีพิพิธ

อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	24.4333	8.5299	2.9206	6

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Y	20.3667	6.3782	.6149	.8186
X1	20.4333	6.6678	.5848	.8253
X3	20.4000	5.2138	.6678	.8140
X4	20.3333	5.4713	.7661	.7852
X5	20.1333	6.3264	.7124	.8044
X2	20.5000	6.6034	.4615	.8464

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 6

Alpha = .8425

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล

ประวัติการศึกษา

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

กุลธิดา ทำบุญ

พ.ศ. 2549 เศรษฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพ

ครูและบุคลากรทางการศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการ