



ความพึงพอใจไม่พึงพอใจ

และความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชน

ในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕



จัดทำโดย สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ



ความพึงพอใจไม่พึงพอใจ

และความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชน

ในสังกัดสำนักงานศึกษาราชการจังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ในครั้งนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี สอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ในงานบริการ ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านคุณภาพของการให้บริการ และสอบถามความผูกพันต่อองค์กร จำนวน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์กร ด้านการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และด้านความภาคภูมิใจและจงรักภักดีต่อองค์กร ในการศึกษาครั้งนี้ คณะทำงานได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนในจังหวัดอุดรธานีซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๒๘ คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถใช้เป็นตัวแทนแสดงความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ และจากการวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้ได้ผลการวิเคราะห์ตามหลักวิชาการที่เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงาน ที่สามารถจะนำไปใช้ประโยชน์ในการประเมินและปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานขององค์กรต่อไป

ผลของการสำรวจในครั้งนี้ได้ดำเนินการตามหลักการทางวิชาการอย่างรอบคอบอย่างไรก็ตาม ผลของการศึกษาที่ได้รับเกิดจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้ในช่วงเวลาหนึ่ง ดังนั้นการนำเอาผลการศึกษาไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดควรจะมีการเปรียบเทียบประสิทธิผลของ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี ในปีที่ผ่านมาเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อความมานะพยายามของเจ้าหน้าที่ที่ได้ปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นเป็นลำดับคณะทำงานหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการศึกษาจะ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานต่อไป

คณะทำงาน

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจไม่พึงพอใจของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี และ เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ได้แก่ ผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนในจังหวัดอุดรธานี จำนวน ๓๒๘ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์ หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลวิจัยพบว่า

๑. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง (ร้อยละ ๗๖.๕) มีอายุระหว่าง ๓๐ - ๔๐ ปี (ร้อยละ ๓๙.๖) ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ ๗๖.๘) และมีตำแหน่งเป็นครู (ร้อยละ ๗๓.๒)

๒. ความพึงพอใจของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับมากที่สุด

๓. ความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

๓.๑ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๒ และ ไม่มี ความไม่พึงพอใจ จำนวน ๓๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗๘ โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุความไม่พึงพอใจไว้ดังนี้ ๑) การวางตัวเป็นกลางของเจ้าหน้าที่เป็นนโยบายของสำนักงาน ศธจ.ที่ให้เจ้าหน้าที่เสนอชื่อผู้เข้ารับเลือกตั้งเป็นกรรมการในคณะกรรมการ ปส.กข.จ.อุดรธานี เพราะจนท. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกกรรมการสูงมาก คราวต่อไปไม่อยากให้เป็นอย่างนี้ และอยากให้ครู ผู้บริหารโรงเรียนเขามีอิสระในการจัดตั้งองค์กรของเขา จนท.หรือ ศธจ.ต้องวางตัวเป็นกลาง แต่ครั้งนี้คล้ายมีผลประโยชน์กับตัวบุคคลด้วย ๒) งานบางอย่างล่าช้า ๓) บางครั้งบางคนให้ข้อมูลที่นำมาปฏิบัติไม่ถูกต้องตามเป้าหมายต้องทำใหม่ และไม่พึงพอใจบางคนและบางครั้ง

๓.๒ ความไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๒ คน คิดเป็น ร้อยละ ๐.๖๑ และไม่มี ความไม่พึงพอใจ จำนวน ๓๒๖ คน คิดเป็น ร้อยละ ๙๙.๓๙ โดยผู้ตอบ แบบสอบถามได้ระบุความไม่พึงพอใจไว้ดังนี้ ๑) กระบวนการมีความซับซ้อน ๒) งานบางอย่างเร่งรีบ เกินไป

๓.๓ ความไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวน ๑ คน และด้านคุณภาพของการให้บริการ มีจำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๐ และไม่มี ความไม่พึงพอใจ จำนวน ๓๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๗๐ โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุความไม่พึงพอใจไว้ดังนี้ ๑) ด้านอินเทอร์เน็ต ๒) หลักสูตรฐานสมรรถนะมีเฉพาะระดับประถมกับมัธยมส่วนระดับอนุบาลไม่มี โดยเฉพาะโรงเรียนที่

สอนระดับอนุบาลระดับเดียว ไม่มีความรู้ในเรื่องนี้จึงอยากให้ศจ.ซึ่งมีผู้เชี่ยวชาญด้านหลักสูตรจัดทำหลักสูตรฐานสมรรถนะระดับปฐมวัยด้วย

๔. ความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุง

๑. การประสานงานขอข้อมูลหรือต้องดำเนินการด่วน ช่วงเวลาหลังการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรหรือวันหยุดของสถานประกอบการ ทำให้การประสานงานของผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความไม่สะดวกในหลาย ๆ ด้าน ทั้งข้อมูล เครื่องมือ ระยะเวลา และระยะเวลาการส่งงาน

๒. ให้คำแนะนำที่ดีเป็นกันเอง

๓. การให้บริการดีอยู่แล้ว

๔. โดยภาพรวมมีการบริการดีค่ะ แต่บางครั้งมาแบบด่วนๆอาจจะไม่ทันบ้าง เช่น เรื่องข้อมูลผิดวัคซิ่น ขอข้อมูลเหมือนจะซ้ำซ้อน และบ่อยครั้งเกินไปค่ะ

๕. ที่ปฏิบัติดีแล้วในเรื่อง การติดต่อ ประสานงาน การให้ข้อมูล ขอให้รักษามาตรฐาน

๖. การบริการดีมากระดับพึงพอใจค่ะ

๗. การบริการดีมากแล้วค่ะได้ความรู้เพื่อนำไปใช้

๘. ขอให้เพิ่มเติมนโยบายเชิงรุก เพื่อเป็นแนวทางในการช่วยเหลือและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนเอกชน

๙. การเปลี่ยนระเบียบปฏิบัติใหม่ในหลายๆเรื่อง ทำให้ผู้ปฏิบัติเสียเวลาในการทำความเข้าใจแก้ไข เจ้าหน้าที่เองก็เคยแนะนำไม่ตรงเป้าหมาย เพราะเป็นสิ่งที่กำหนดมาใหม่ เจ้าหน้าที่ยังทำความเข้าใจได้ไม่ตีพอ แนะนำโรงเรียนแล้ว เกิดการแก้ไขต้องทำใหม่ เจ้าหน้าที่เกิดความไม่มั่นใจในการทำงาน งานปฏิบัติในการพัฒนาคนตกเป็นภาระของโรงเรียน-ครู ซึ่งมีมากขึ้นทุกวัน ทำให้การสอน-วิชาการ ลดคุณภาพ เพราะครูต้องใช้เวลาในการปรับเปลี่ยนตนเองและวิธีการทำงานมากขึ้น รายงานผลการปฏิบัติงานมากขึ้น

๑๐. ถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว มีคุณภาพ ยุติธรรม

๑๑. การบริการและการประชาสัมพันธ์ยังล่าช้าบ้าง

๑๒. ผู้นำควรมีจุดยืนและวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน

๑๓. ออกแบบให้ไม่ซับซ้อนเข้าถึงง่ายกว่านี้

๑๔. ควรเพิ่มสวัสดิการต่างๆ

๑๕. อาคารสถานที่

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ข
สารบัญ.....	ฃ
สารบัญตาราง.....	ง
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
๑ บทนำ.....	๑
ความเป็นมาและความสำคัญ.....	๑
วัตถุประสงค์.....	๒
ขอบเขตของการศึกษา.....	๒
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	๓
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	๔
๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	๕
แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ.....	๕
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ.....	๑๐
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร.....	๒๑
บริบทสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี.....	๒๘
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	๓๙
๓. วิธีดำเนินการวิจัย.....	๔๕
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	๔๕
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	๔๖
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	๔๗
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	๔๗
การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	๔๗
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	
๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	๔๙

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	๔๙
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	๔๙
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	๔๙
๕ สรุปผล และอภิปรายผล	๕๗
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	๕๗
วิธีดำเนินการศึกษา.....	๕๗
สรุปผลการของการศึกษา.....	๕๘
อภิปรายผล.....	๕๘
ข้อเสนอแนะ.....	๖๓
เอกสารอ้างอิง.....	๖๔
ภาคผนวก.....	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	๗๔
ภาคผนวก ข เอกสารในการปฏิบัติงานในการเก็บข้อมูล.....	๗๕
ภาคผนวก ค เอกสารการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม.....	๗๖

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๑	ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป.....	๕๐
๒	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ /ขั้นตอนการให้บริการของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี.....	๕๑
๓	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี.....	๕๑
๔	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี.....	๕๒
๕	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี.....	๕๒
๖	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ.....	๕๓
๗	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ตามความคิดเห็น ของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี.....	๕๔
๘	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร ด้านการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุประสงค์ขององค์กร ตามความคิดเห็น ของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี.....	๕๕
๙	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร ด้านความภาคภูมิใจและจงรักภักดีต่อองค์กร ตามความคิดเห็น ของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี.....	๕๖

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
๑	ลำดับขั้นตอนความต้องการของมาส์โลว์	๒๐

บทที่ ๑ บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

โลกในปัจจุบันที่เรียกกันว่าโลกยุคโลกาภิวัตน์นั้นได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในทุกๆ ด้านสิ่งสำคัญที่สามารถทำให้เราพัฒนาคุณภาพของพลเมืองให้มีศักยภาพในด้านความรู้ความสามารถที่ตอบสนองต่อความเจริญก้าวหน้าของสังคมในโลกยุคโลกาภิวัตน์ได้คือการศึกษาซึ่งการศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาประเทศเพราะการศึกษาช่วยพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพในการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้ามีเศรษฐกิจที่ดีสร้างความสมดุลและความกลมกลืนของการพัฒนาในด้านต่าง ๆ จึงกล่าวได้ว่าการศึกษารากฐานของการพัฒนาชีวิตสังคมเศรษฐกิจและประเทศชาติ

จากข้อเท็จจริงซึ่งได้ปรากฏข้อเท็จจริงซึ่งได้ปรากฏให้เห็นถึงสภาพปัญหาในการจัดการศึกษาของประเทศในส่วนภูมิภาคทั้งในด้านโครงสร้างขององค์กร ด้านระบบบริหารจัดการ และด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ซึ่งปัญหาเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการศึกษาและการพัฒนาเยาวชนซึ่งเป็นทรัพยากรมนุษย์และกำลังคนที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ และเป็นอุปสรรคต่อการขับเคลื่อนและการพัฒนาทางการศึกษาของประเทศให้มีประสิทธิภาพทัดเทียมนานาประเทศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติจึงได้มีคำสั่ง ที่ ๑๙/๒๕๖๐ เรื่อง การปฏิรูปการศึกษาในภูมิภาคของกระทรวงศึกษาธิการ โดยกำหนดให้ตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการในภูมิภาค พร้อมทั้งจัดตั้งสำนักงานศึกษาธิการภาค ๑๘ ภาค และสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อปฏิบัติภารกิจของกระทรวงศึกษาธิการในระดับพื้นที่โดยใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป ประกาศ ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๐ มี พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ประกอบกับมติคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการในภูมิภาค ในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๐ วันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๐ กำหนดให้แบ่งหน่วยงานภายในของสำนักงานศึกษาธิการภาคและสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งหน่วยงานภายในสำนักงานศึกษาธิการภาคและสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ตามบัญชีที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการประกาศกำหนด ทำหน้าที่ขับเคลื่อนการศึกษาในระดับภาคและจังหวัด โดยการอำนวยความสะดวก ส่งเสริมสนับสนุน และพัฒนาการศึกษา แบบร่วมมือและบูรณาการกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการและหน่วยงานอื่นหรือภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ ปฏิบัติภารกิจของกระทรวงศึกษาธิการเกี่ยวกับการบริหารและการจัดการศึกษาตามที่กฎหมายกำหนด ปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ นโยบาย และยุทธศาสตร์ของส่วนราชการต่างๆ ที่มอบหมาย และเพื่อให้การปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดมีประสิทธิภาพ เกิดความสะดวกรวดในการมอบหมายและควบคุมงาน จึงประกาศการแบ่งหน่วยงานภายในและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ แบ่งกลุ่มงานภายในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดออกเป็น ๘

กลุ่ม ดังนี้ ๑)กลุ่มอำนวยการ ๒) กลุ่มบริหารงานบุคคล ๓) กลุ่มนโยบายและแผน ๔) กลุ่มพัฒนาการศึกษา ๕) กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผล ๖) กลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน ๗) กลุ่มลูกเสือ ยุวกาชาด และกิจการนักเรียน ๘) หน่วยตรวจสอบภายใน

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี ซึ่งเป็นหน่วยงานตามโครงสร้างที่ จะต้องมีการส่งเสริม สนับสนุนด้านการศึกษาในจังหวัดอุดรธานีให้บรรลุตามเป้าหมายของกระทรวงศึกษาธิการ โรงเรียน เอกชนในจังหวัดอุดรธานี ก็เป็นหน่วยงานการศึกษาที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดได้มีส่วนเข้าไป กำกับ ดูแล ประสาน ส่งเสริม และสนับสนุนสถานศึกษาเอกชนตามกฎหมาย ดำเนินการเกี่ยวกับการ ออกใบอนุญาตจัดตั้งโรงเรียนและการเปลี่ยนแปลง ดำเนินการเกี่ยวกับการสงเคราะห์และเงิน ทดแทนตามกฎหมาย ดำเนินการอื่นเกี่ยวกับงานการศึกษาเอกชนตามที่กฎหมายกำหนดว่าด้วย โรงเรียนเอกชนกิจการโรงเรียนเอกชนโรงเรียนเอกชนและที่กฎหมายอื่นกำหนด ซึ่งถือได้ว่า ครู หรือ ผู้บริหารของโรงเรียนเอกชนเป็นผู้รับบริการโดยตรงจากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ดังนั้น คณะทำงานจึงได้ให้ความสนใจที่ศึกษาสำรวจความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของ ผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนในจังหวัดอุดรธานี เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องในการ ที่จะนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้บริหารและ ครูโรงเรียนเอกชนในจังหวัดอุดรธานี อีกทั้งยังเป็นข้อมูลในการพัฒนาประสิทธิภาพในการพัฒนางาน ของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานีต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจไม่พึงพอใจของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนในสังกัด สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี
๒. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนในสังกัดสำนักงาน ศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่องความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร ของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี ๔ ด้าน ดังนี้

ความพึงพอใจ จำนวน ๔ ข้อ

๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ

ความไม่พึงพอใจ จำนวน ๔ ข้อ

๑. ความไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความไม่พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๓. ความไม่พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ

ความผูกพันต่อองค์กร จำนวน ๓ ด้าน

๑. ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์กร
๒. การปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
๓. ความภาคภูมิใจและจงรักภักดีต่อองค์กร

ขอบเขตด้านประชากร

๑. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี จำนวน ๑๘๘๔ คน
๒. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี
ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๒๘ คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ใช้วิธีการคำนวณตามสูตรของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ที่ค่าความคลาดเคลื่อน ๐.๐๕

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

นิยามศัพท์เฉพาะ

๑. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติด้านบวกของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี เมื่อได้รับบริการนั้น ๆ แล้ว บรรลุเป้าหมายความต้องการหรือความคาดหวัง ประกอบด้วยความพึงพอใจ ๔ ด้าน

๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

๒. ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติด้านลบของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี เมื่อได้รับบริการนั้น ๆ แล้ว ไม่บรรลุเป้าหมายความต้องการหรือความคาดหวัง ประกอบด้วยความไม่พึงพอใจ ๔ ด้าน

๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

๓. ความผูกพันพันต่อองค์กร หมายถึง ทศนคติหรือความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร เช่น มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ยอมรับเป้าหมาย ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กรมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรและทุ่มเทความรู้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ตลอดจนมีความปรารถนาที่แน่วแน่อันจะดำรงไว้ ความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

๔. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มารับบริการโดยตรงจากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี

๔.ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ด้านกระบวนการและขั้นตอนหมายถึงการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนมีระบบและกลไกในการให้บริการมีโครงการหรือแผนการ ดำเนินการสนับสนุนมีการลงพื้นที่หรือฐานข้อมูลในเขตที่ตนเองรับผิดชอบประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการระบบเช่นมีการประชาคมเป็นต้น

๕.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการหมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ควรมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ด้วยความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตรอัธยาศัยดีเจ้าหน้าที่ ให้บริการมีการแต่งกายสุภาพสะอาดเรียบร้อยให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้นเต็มใจ ให้บริการการให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดีและมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เสมอภาคในการให้บริการและไม่เลือกปฏิบัติ

๖. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการภายในสำนักงาน ศึกษาธิการจังหวัด เช่น ป้ายบอกทาง หรือป้ายแสดงการให้บริการ สถานที่ให้บริการ มีบรรยากาศที่เหมาะสม มีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ มีความปลอดภัย และมีเครื่องมืออุปกรณ์ในระบบการบริการข้อมูลสารสนเทศ

๗. ด้านคุณภาพของการให้บริการ หมายถึง ผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนได้รับการตรงกับความต้องการและได้ระบบบริการที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน์ ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี

๒. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะจากการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี

๓. สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ คณะทำงานได้นำแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

๑.๒ ความสำคัญของความพึงพอใจ

๑.๓ องค์ประกอบของความพึงพอใจ

๑.๔ ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

๒.๑ ความหมายของการบริการ

๒.๒ ความสำคัญของการบริการ

๒.๓ ลักษณะของการบริการ

๒.๔ ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ

๓. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

๓.๑ ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

๓.๒ ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

๓.๓ ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

๔. บริบทสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี

๕. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๕.๑ งานวิจัยในประเทศ

๕.๒ งานวิจัยต่างประเทศ

๑. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจมีนักวิชาการและนักบริหารได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายประการ ดังนี้

เสนาะ ตีแยว (๒๕๔๔, หน้า ๒๒๘) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfaction) หมายถึงระดับความรู้สึกที่เกิดขึ้นของผู้ปฏิบัติงานในทางบวกหรือในทางลบต่องาน

กชกร เป้าสุวรรณและคณะ (๒๕๕๐) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจว่าสิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้

และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกบวกเป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

วิลลิสทรี ทรียงกูร (๒๕๕๑, หน้า ๙) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเรา และมีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกันเช่นความรู้สึกเลวดีพอใจไม่พอใจสนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

จรัส โพธิ์จันทร์ (๒๕๕๓, หน้า ๑๗) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงานซึ่งอาจเป็นความรู้สึกทางบวกทางเป็นกลางหรือทางลบความรู้สึกเหล่านี้ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่กล่าวคือหากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวกการปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบการปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่ำ

ฮอย และมิสเกล(Hoy & Misket, ๑๙๙๑, p ๓๙๒) กล่าวถึงความพึงพอใจว่าหมายถึงความรู้สึกต่องานเพื่อนร่วมงานและผลที่เกิดขึ้นกับงาน

ซีคอร์ด และแบ็คแมน (Secord & Backman, ๑๙๙๑, p. ๓๙๑) กล่าวว่าไว้ว่าความพึงพอใจเกิดจากความต้องการและความต้องการนั้น ๆ ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอบุคคลในองค์กรอาจเกิดความพึงพอใจแตกต่างกันบางคนอาจพึงพอใจเพราะงานที่ทำประสบความสำเร็จบางคนอาจพึงพอใจเพราะลักษณะงานที่ปฏิบัติ แต่บางคนอาจพึงพอใจเพราะเพื่อนร่วมงาน

แอปเปิลไวท์ (Applewhite, ๑๙๙๖, p. ๘) มีความเห็นว่าความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคล โดยเห็นว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความหมายรวมถึงการยอมรับในสภาพแวดล้อมทางกายภาพของที่ทำงานด้วยเช่นการมีความสุขกับการทำงานที่มีเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้การมีเจตคติที่ดีต่องานและความพอใจเกี่ยวกับรายได้

คอตเลอร์ (Kotler, ๒๐๐๓) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจคือระดับความรู้สึกของบุคคลว่ารู้สึกพอใจถูกใจหรือผิดหวังอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่ได้รับรู้จากสินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของบุคคลนั้น ๆ ดังนั้นระดับความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่ได้รับรู้ความคาดหวัง

จากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังกล่าวมาทั้งหมด สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดี เจตคติที่ดีและมีความสุขต่อการปฏิบัติงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรโดยมีองค์ประกอบต่าง ๆ เช่นความมั่นคงในอาชีพขนาดของหน่วยงาน ลักษณะของงานความก้าวหน้าในงานและอื่น ๆ ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานนั้นประสบผลสำเร็จสนองนโยบายและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรก่อให้เกิดการพัฒนาขึ้นในองค์กรอย่างต่อเนื่อง

๑.๒ ความสำคัญของความพึงพอใจ

จากการศึกษาพบว่าผู้มีผู้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจไว้ ดังต่อไปนี้

ปภาวดี ดุลยจินดา (๒๕๔๐, หน้า ๕๓๐-๕๓๑) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

๑. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตกล่าวคือการทำงานเป็นสิ่งที่ทำลายความสามารถของบุคคลและในขณะเดียวกันชีวิตในการทำงานต้องเป็นชีวิตที่มีคุณภาพด้วยดังนั้นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต

๒. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานช่วยป้องกันการห่างเหินจากงานกล่าวคือในการทำงานความขัดแย้งระหว่างบุคคลเกิดขึ้นได้เสมอเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน

สาโรช ไสยสมบัติ (๒๕๔๓, หน้า ๑๕) ความพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ประสบความสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการนอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วยเพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการมีปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้คือจำนวนผู้มาใช้บริการดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆที่เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อให้แนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์อย่างสูงสุด

ศรัทธาวุฒิ วุฒิพงศ์ (๒๕๔๒, หน้า ๑๒) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้งานด้านบริการประสบความสำเร็จโดยผู้บริหารควรจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องความพึงพอใจแก่พนักงานในองค์กรเพื่อที่จะสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการและเป็นแนวทางในการบริหารองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุด

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (๒๕๔๘, หน้า ๑๗๒) ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

๑. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการเป็นสิ่งที่มีผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการโดยต้องยึดถือสิ่งต่อไปนี้

๑.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อนจากนั้นจึงจะสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจ

๑.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการเนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและส่งผลกระทบต่อการกลับมาใช้บริการของผู้รับบริการ

๑.๓ ความสำคัญของความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้วัดคุณภาพและ

ความสำเร็จของงานบริการเนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานบริการจะมีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตนจึงจะทุ่มเทในการทำงานและเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการและสุดท้ายจะส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการของกิจการบริการด้วย

๒. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะได้จากการมารับบริการนั้นโดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็วความสะดวกสบายและคุณภาพการบริการที่ดีดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการนั่นเอง

๒.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเองผู้รับบริการมุ่งหวังการได้รับบริการที่ดีเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเองจากการได้รับบริการต่างๆเช่นการท่องเที่ยวรับประทานอาหารพักผ่อนเป็นต้นความพึงพอใจที่ได้จากการไปรับบริการนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการบริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีทำให้เกิดการแข่งขันนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้รับบริการผลสุดท้ายก็คือผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นไปเรื่อย ๆ นั่นเอง

๒.๒ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการเนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจทุ่มเทสร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้นและงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น

ดังนั้นสรุปได้ว่าความพึงพอใจมีความสำคัญต่อบุคคลต่องานและหน่วยงานคือประการหนึ่งความสำคัญต่อบุคคล ได้แก่ ทำให้เป็นสุขเกิดแรงจูงใจและกำลังใจดีมีความเชื่อมั่นในตนเองและผู้อื่นรวมถึงให้บุคคลแสดงศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ประการที่สองความสำคัญต่องาน ได้แก่ ทำให้งานบังเกิดความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานทำให้ระบบงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นเรียบร้อยและประการที่สามความสำคัญต่อหน่วยงาน ได้แก่ ทำให้หน่วยงานมีบรรยากาศที่ดีทำให้หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดีและทำให้หน่วยงานมีความรักความสามัคคีและเป็นพลังที่ผลักดันให้หน่วยงานเจริญก้าวหน้า

๑.๓ องค์ประกอบของความพึงพอใจ

สุนันทา เลานันท์ (๒๕๔๔, หน้า ๘-๙) มีความเห็นว่าองค์ประกอบที่มีส่วนในการจูงใจบุคคลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

๑. การจัดงานที่ท้าทายความสามารถให้ทำ แต่ต้องคำนึงถึงอยู่เสมอว่างานที่มีลักษณะท้าทายต่อบุคคลหนึ่งอาจจะเป็นสิ่งท้าทายความสามารถของอีกบุคคลหนึ่งได้

๒. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผนหากบุคคลถูกขอร้องให้ช่วยในการวางแผนและกำหนดภาวะแวดล้อมในการปฏิบัติงานก็จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานทางหนึ่ง

๓. การให้การยกย่องและสถานภาพบุคคลทุกคนไม่ว่าอยู่ในฐานะไรต้องการได้รับการยกย่องจากกลุ่มและจากผู้บังคับบัญชาเหมือนกันทุกคน แต่การยกย่องชมเชยต้องทำด้วยความจริงใจและผลของการปฏิบัติงานจะต้องสูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ย

๔. การให้ความรับผิดชอบมากขึ้นและการให้อำนาจเพิ่มขึ้นการได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งการให้อำนาจและการมอบหมายความรับผิดชอบเป็นเครื่องมือในการจูงใจคนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕. การให้ความมั่นคงและความปลอดภัยความกลัวในสิ่งต่างๆเช่นการไม่ให้งานทำการสูญเสียตำแหน่งเป็นสิ่งที่แฝงอยู่ภายใต้จิตใจของคนความต้องการในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยจึงสำคัญแต่ต้องคำนึงด้วยความมั่นคงปลอดภัยมากนักน้อยเท่าใดจึงเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

๖. การให้ความเป็นอิสระในการทำงานทุกคนปรารถนาจะมีอิสระในการทำงานด้วยตัวเองโดยเฉพาะกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูงการบอกทุกอย่างว่าควรทำอย่างไรจะเป็นการทำให้แรงจูงใจต่ำลงได้

๗. การเปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าทางด้านส่วนตัวความปรารถนาที่จะก้าวหน้าในทางด้านอาชีพเป็นเป้าหมายของทุกคนในองค์กรการได้มีโอกาสเข้าร่วมฝึกอบรมการศึกษาดูงานการหมุนเวียนงานและการสร้างประสบการณ์จากการใช้เครื่องมือต่างๆล้วนเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

๘. การให้เงินรางวัลที่เกี่ยวกับเงินการวิจัยในปัจจุบันยังสรุปได้ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับความสำคัญของเงินที่มีแรงจูงใจเพียง แต่ชี้แนะว่าเงินเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจมากกว่าที่จะเป็นแรงจูงใจ แต่คนส่วนมากก็ยังคงคุณค่าเงินไว้สูง

๙. การให้โอกาสแข่งขันการแข่งขันเป็นแรงจูงใจสำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับผู้บริหารซึ่งต้องการความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานทำให้แรงกระตุ้นที่จะแสวงหาแนวคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (๒๕๔๐, หน้า ๒๔) ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่งความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ ๒ องค์ประกอบคือ

๑. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่นลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามสั่งหรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อเป็นต้นสิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

๒. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการการบริหารงานของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดไม่ว่า

จะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการเช่นพนักงานโรงแรมต้องรับแขกด้วย อัยาศัยไมตรีอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระพนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการ ยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่เป็นต้นสิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริการ ด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง

จากคำกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่าองค์ประกอบของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการผู้รับบริการและ สุกท้ายบริการหรือผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพที่ผู้รับบริการได้รับ

๑.๔ ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ฮิลการ์ด และคนอื่น ๆ (Hillgard, et al, ๑๙๗๑, pp. ๓๐๔-๓๐๕) กล่าวว่าสิ่งจูงใจ (incentive) ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งจูงใจทางบวก (positive incentive) ซึ่ง ได้แก่ กิจกรรมต่างๆซึ่งเป็น สภาพแวดล้อมทางวัตถุที่จะสร้างความพึงพอใจตามเงื่อนไขของความต้องการเช่นอาหารเป็นสิ่งจูงใจที่ สร้างความพึงพอใจต่อแรงขับ (drives) เกี่ยวกับความหิวน้ำเป็นสิ่งจูงใจทางบวกก็ไม่ได้สร้างความ พึงพอใจต่อความต้องการทางกายภาพ แต่อาจเกิดจากสาเหตุเฉพาะตัวของบุคคลเช่นรสอาหารอาจเป็น ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลแม้ว่าจะไม่ได้ให้คุณค่าทางอาหาร

เชลลีย์ (Shelley, ๑๙๗๕, pp. ๒๕๒-๒๖๘) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจสรุป ได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความสุขความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่ แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำได้ เกิดความสุข

หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

คอตเลอร์ (Kotler, ๒๐๐๐, pp.๓๖) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดีหรือ ผิดหวังของบุคคลจากการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่ได้รับ (perceived) กับความคาดหวัง (expectations) ของเขาถ้าสิ่งที่ได้รับไม่เพียงพอหรือต่ำกว่าความคาดหวังลูกค้ายก็ไม่พอใจ (dissatisfied) ถ้าสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามคาดหวังลูกค้ายก็เกิดความพึงพอใจ (satisfied)

๒. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

๒.๑ ความหมายของการบริการ

ธานินทร์ สุรวงศ์วาร (๒๕๔๑, หน้า ๒) ได้กล่าวถึงความหมายของการบริการหมายถึงการที่ ผู้ให้บริการมีความพร้อมทางจิตใจและรักที่จะให้บริการแก่ผู้อื่น และมีความสุขเมื่อเห็นผู้อื่นได้รับ ความพึงพอใจจากการให้บริการของตนเองนอกจากนั้นผู้บริการที่ดีจะต้องมีทัศนคติที่ดีในการบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ การบริการหมายถึงการรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆในการบริการมีความหมายถึงกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น ๆ

สมชาติ กิจยรรยง (๒๕๔๓, หน้า ๔๒) ให้ความหมายของคำว่า “ การบริการ ” หมายถึงกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นดังนั้นผู้ที่ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

รังสรรค์ สิทธิชัยโอภาส (๒๕๔๔, หน้า ๙) กล่าวว่า “ บริการ ” เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้าบริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมาซื้อ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (๒๕๕๒, หน้า ๑๘) บริการเป็นกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริโภคโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า “ การบริการ ” หมายถึงการปฏิบัติรับใช้และอำนวยความสะดวกต่างๆโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

๒.๒ ความสำคัญของการบริการ

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการไว้แตกต่างกันดังนี้

เสรี วงษ์มณฑา(๒๕๔๒,หน้า ๒๗-๒๘) ได้กล่าวว่าความสำคัญของการบริการมีสาระสำคัญ ดังนี้

๑. ความตรงต่อเวลา (on time) ผู้ที่ได้รับบริการจะเอาใจใส่มากสำหรับเรื่องของความตรงต่อเวลาของการบริการธุรกิจที่ต้องให้ความสำคัญในเรื่องนี้ ได้แก่ ธุรกิจรับเหมาก่อสร้างตกแต่งภายใน เนื่องจากการส่งมอบงานมักจะล่าช้ากว่ากำหนดการให้บริการต้องมีความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงาน

๒. การบริการที่ดีจะต้องผูกใจคน (on touch) การให้บริการที่ดีไม่ใช่เพียงแค่ให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าเท่านั้น แต่จะต้องทำให้การติดต่อระหว่างบุคคลง่ายขึ้นมีความชอบพอกันทั้งผู้รับและผู้ให้บริการ

๓. ความทันทีทันใด (promptness) เมื่อลูกค้าต้องการสินค้าผู้ขายต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้านั้นได้ทันทีโดยไม่ต้องให้ลูกค้ารอนานและเมื่อมีปัญหาต้องแก้ไขได้ทันทีดังนั้นการบริการที่ดีจะต้องรวดเร็วทันใจ

๔. สร้างความประทับใจในการให้บริการด้วยคุณภาพความรู้สึกประทับใจทำให้เกิดความรู้สึกอยากมาใช้บริการอีกคือต้องเน้นคุณภาพทุกด้านไม่เพียง แต่สินค้าเท่านั้นยังต้องเน้นคุณภาพพนักงานและสถานที่ด้วย

๕. การให้คนรู้สึกชื่นชมตัวเองให้รู้สึกว่าเป็นคนมีเกียรติมีความสำคัญ

๖. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอสิ่งใดที่ลูกค้าแนะนำมาให้ปรับปรุงต้องรู้จักนำเอามาพิจารณา

๗. ต้องแสวงหาเทคโนโลยีเพิ่มเติมเพื่อให้ลูกค้าสะดวกสบายขึ้น
๘. ต้องมีการรับประกันเพื่อให้ความมั่นใจกับลูกค้าว่าจะได้ของดีมีคุณภาพ
๙. บริการที่ดีคือบริการที่มีความไวต่อความรู้สึกของลูกค้าต้องฝึกหัดตัวเองให้เป็นคนช่างสังเกตว่าลูกค้าต้องการอะไรแล้วหาทางตอบสนองโดยเร็ว
๑๐. ต้องรักษาคำมั่นสัญญาพูดจาอะไรไว้ต้องทำให้ได้ตามสัญญา
๑๑. ต้องมีเวลาให้กับลูกค้ายินดีต้อนรับอยู่เสมอ
๑๒. ต้องมีความรวดเร็วบริการที่ดีต้องทำงานด้วยความว่องไวมองเห็นคุณค่าเวลาของลูกค้า
๑๓. ต้องมีคำตอบที่แม่นยำให้แก่ลูกค้าเวลาลูกค้าถามข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการต้องสามารถตอบได้

๑๔. บริการที่ดีต้องมีคุณภาพมีกิจกรรมรยาททั้งดงามและมีวาจาไพเราะอ่อนหวาน

ทรายทอง วรรณพิศิษฐ์ และปภาดา กันทะอินทร์ (๒๕๔๖, หน้า ๕-๗) ได้กล่าวว่าความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งเป็น ๒ ประเด็นดังนี้

๑. ความสำคัญต่อผู้รับบริการผู้บริโภคสมัยใหม่มีความต้องการใช้บริการต่างๆ หลากหลายมากขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต้องรีบเร่งและแข่งขันตลอดเวลาทั้งในด้านการดำรงชีวิตและการงานอาชีพทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาผู้อื่นช่วยเหลือจัดการเรื่องต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปเพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข

๒. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

สมิต สักร (๒๕๔๖, หน้า ๑๔-๑๕) ได้กล่าวว่าบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในด้านต่างๆ เพราะบริการคือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐราชการและภาคธุรกิจเอกชนการขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั้นเองคือสินค้าการขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดีธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ทำให้เกิดการขายอีกและชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมาเป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กร” การพัฒนาคุณภาพของบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือจะสูญเสียลูกค้าไป

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (๒๕๔๘ หน้า ๑๙) ได้กล่าวว่าความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ประเด็น ได้แก่

๑. ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการแบ่งย่อยได้เป็น ๒ ลักษณะคือ

๑.๑ ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการโดยเฉพาะผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานส่วน

หน้าซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการโดยตรงการเข้าใจจิตวิทยาบริการจะทำให้ผู้ปฏิบัติตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ (Service mind) และเรียนรู้การพัฒนาศักยภาพตนเองในการเป็นนักบริหารระดับมืออาชีพ

๑.๑.๑ เกิดการรับรู้เป้าหมายของการให้บริการที่ถูกต้องเน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

๑.๑.๒ เข้าใจและยอมรับพฤติกรรมของผู้รับบริการซึ่งมีความหลากหลาย

๑.๑.๓ ตระหนักถึงบทบาทและพฤติกรรมของการให้บริการที่พึงปฏิบัติ

๑.๑.๔ รู้จักวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและคุณลักษณะการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้บริการ

๑.๒ ความสำคัญต่อผู้ประกอบการการทำความเข้าใจจะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่ยอดเยี่ยมได้

๑.๒.๑ ตระหนักถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นอันดับแรกรู้จักความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อนำข้อมูลมาใช้วางแผนและปรับปรุงการดำเนินการให้เหมาะสม

๑.๒.๒ เห็นความสำคัญของบุคลากรและมุ่งที่จะสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการ

๑.๒.๓ เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่างๆและใช้กลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพมาประยุกต์

๑.๒.๔ สามารถวิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่องและแนวโน้มของการบริการได้

๒. ความสำคัญต่อผู้รับบริการเป็นการให้ความสำคัญต่อผู้บริการและให้อำนาจในการตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการต่างๆเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจสูงสุด

ดังนั้นสรุปได้ว่าความสำคัญของการบริการคือบริการที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงการบริการที่ได้รับมีความแตกต่างจากคู่แข่งซึ่งสิ่งทำให้เกิดความแตกต่างได้คือการบริการโดยต้องเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการดังนั้นการบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่พัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

๒.๓ ลักษณะของการบริการ

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงคุณลักษณะของการบริการได้แตกต่างกันดังนี้

ภัทรวุฒิ อุตทริ (๒๕๔๔, หน้า ๑-๘) ได้กล่าวว่าลักษณะของการบริการดังนี้

๑. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกันคือไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

๒. งานบริหารเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการการกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้นอกจากคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

๓. งานบริการเป็นงานที่มามีตัวสินค้ามามีการผลิตสิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

๔. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันทีที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลาและเมื่อนัดวันเวลาใดก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

สมิต สัชร (๒๕๔๖ หน้า ๑๗-๒๑) ได้กล่าวว่าลักษณะของการบริการไว้ ๓ ประเภทดังนี้

๑. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่นพฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำการบริการมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้าแวตาทิกิริยาท่าทางคำพูดและน้ำเสียงการแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันทีเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็วอันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

๒. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจการบริการจะเป็นเช่นไรขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ความรู้สึกความเชื่อใจความปรารถนาและค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

๓. สิ่งที่คุณคนได้กระทำอันเชื่อมโยงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการการบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนที่เป็นผู้ให้บริการและต้องการคนที่เป็นผู้รับบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดีเพราะกิจการใด ๆ เกี่ยวกับการบริการจะต้องมีส่วนร่วมพันธุในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ เป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (๒๕๔๗, หน้า ๒๓) ได้กล่าวว่าลักษณะของการบริการไว้ดังนี้

๑. สาระสำคัญของความไว้วางใจการบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้นผู้ซื้อหรือผู้รับบริการจึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้นการตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจซึ่งต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจสอบดูสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อได้บริการทำได้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับการรับประกันคุณภาพหรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นเคยใช้บริการมาก่อน

๒. สิ่งที่ต้องไม่ได้การบริการเป็นสิ่งที่จะต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้นหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าหรือก่อนที่จะตกลงใจซื้อเหมือนการซื้อขายสินค้าทั่วไปนอกจากนั้นการซื้อบริการเป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้เพียง แต่อาศัยความคิดเห็นเจตคติและประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้น ๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพหรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว

๓. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแบ่งแยกออกจากตัวบุคคลหรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้น ๆ ได้การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกับการขายบริการซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้า

ที่มีการผลิตการขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลังเนื่องจากการบริการมีลักษณะที่แบ่งแยกไม่ได้ทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องของปริมาณการขายและขอบเขตจากการดำเนินงานบริการซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลาในลักษณะของการขายตรงจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อหรืออาจใช้ตัวแทนเป็นสื่อกลางการติดต่อระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ

๔. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคนซึ่งมีวิธีการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเองถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกันคุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการผู้รับบริการช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการที่ต่างกันเนื่องจากการบริการที่มีความหลากหลายผันแปรไปตามปัจจัยหลายอย่างจึงเป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานในการบริการอย่างเดียวกันแม้จะมีการกำหนดเป็นระบบการทำงานเช่นการบริการบนเครื่องบินการบริการในธนาคารการบริการในโรงพยาบาลเป็นต้นการให้บริการก็อาจต่างกันได้ดังนั้นการให้ความสำคัญต่อการเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงานและจัดให้มีการฝึกอบรมสม่ำเสมอเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่งรวมทั้งการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการมากเป็นพิเศษเช่นรับฟังคำติชมข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการเสนอบริการด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีที่ทันสมัยเป็นต้นเพื่อให้มั่นใจในคุณภาพและความสม่ำเสมอของการบริการ

๕. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้การบริการที่ไม่สามารถเก็บรักษาหรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่วไปเมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะก่อให้เกิดความเป็นสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้การบริการจึงมีการเปลี่ยนแปลงได้สูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้การบริการจึงมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาและการบริการจะต้องมีการจัดเตรียมความพร้อมไว้สำหรับการบริการผู้รับบริการเมื่อใดก็ได้เช่นการจัดเตรียมอาหารเพื่อไว้บริการลูกค้าตามร้านอาหารเมื่อไม่มีผู้มาใช้บริการการจัดเตรียมของไว้ก็อาจจะสูญเปล่าแต่ถ้าก็จะจำเป็นต้องเตรียมไว้เนื่องจากอาจจะจะมีผู้ใช้บริการมาใช้บริการได้ตลอดเวลาการรักษาความสมดุลของลูกค้าจำเป็นต้องมีการวางแผนกลยุทธ์การตลาดเพื่อหาวิธีจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๖. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้การบริการที่ลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้นซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัดเพราะเมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันทีในขณะที่ผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อบริการใดก็จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภทเพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของ แต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้นเช่นเมื่อผู้โดยสารหรือลูกค้าซื้อตั๋วเครื่องบินเดินทางกับ บริษัท การบินไทยจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งการบริการจะเกิดขึ้นขณะที่โดนสารบนเครื่องบินจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งเมื่อถึงจุดหมายปลายทางการบริการก็จะสิ้นสุดผู้โดยสารก็ไม่สามารถเป็นเจ้าของการบริการนั้นได้อีกเพราะการบริการหมดลงไม่ถาวรเหมือนการซื้อสินค้าอื่น

เบอร์ตรัม (Bertram, ๑๙๖๔, p. ๑๕) ได้กล่าวว่าลักษณะของการบริการไว้ ๔ ประเภทดังนี้

๑. มีลักษณะเป็นกิจกรรมการบริการมีลักษณะเป็นนามธรรมและมีการเคลื่อนไหวซึ่งเป็นกิจกรรมของประชาชนเช่นหมอนักบริการพนักงานขายเป็นต้นโดยมีหน้าที่หรืองานเป็นตัวบังคับซึ่งลักษณะของกิจกรรมการบริการเป็นการเคลื่อนไหวของคนหรือสิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง แต่หลังจากที่การบริการถูกส่งออกไปแล้วมักจะไม่มีมีการเคลื่อนไหวอีกซึ่งในขณะที่มีการส่งมอบการบริการจะมีการตรวจสอบไปด้วยสำหรับการตรวจสอบสามารถทำได้โดยสังเกตการณ์สังเกตปฏิบัติการหรือผลที่ได้หลังจากการให้บริการ

๒. มีลักษณะที่ไม่คงทนการบริการเมื่อเกิดขึ้นจะสูญหายไปทันทีทันใดแม้บางครั้งการให้บริการจะถูกกำหนดเป็นช่วงระยะเวลาสั้นบางยาวบ้าง แต่ทันทีที่มีการส่งมอบบริการมักจะถูกบริโภคไปโดยทันทีทันใด

๓. มีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้บริการเนื่องจากการบริการมีลักษณะไม่จริงจังยั่งยืนดังนั้นการบริการจึงไม่สามารถอยู่อย่างโดดเดี่ยวจะต้องมีรูปแบบของการติดต่อกับผู้รับบริการที่มีความต้องการตรงกับบริการนั้น ๆ ถ้าไม่มีลูกค้าหรือผู้บริการที่ไม่เรียกว่าการบริการ

๔. มีขอบเขตชัดเจนเป็นเรื่องที่ยากที่จะค้นพบขอบเขตของการบริการเนื่องจากการบริการเป็นกิจกรรมจึงมีลักษณะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องทำให้เห็นจุดเริ่มต้นและสำเร็จเสร็จสิ้นไปเพียงบางส่วนเท่านั้นดังนั้นสรุปได้ว่าลักษณะของการบริการมีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถจับต้องได้มีลักษณะเป็นกิจกรรมระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการมีลักษณะแตกต่างไม่คงที่ที่ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการผู้รับบริการความต้องการของผู้รับบริการช่วงเวลาที่ใช้บริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกันและมีลักษณะที่ต้องการตอบสนองแบบทันทีทันใดและต้องตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการ

๒.๔ ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจมีการศึกษาใน ๒ มิติคือความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) และความพึงพอใจในการให้บริการ (service satisfaction) ซึ่งเน้นการศึกษาในเชิงการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในลักษณะงานที่บริการประกอบด้วยบุคคล ๒ ฝ่ายคือฝ่ายที่มีหน้าที่ให้บริการและฝ่ายสำหรับผู้รับบริการมีนักวิชาการให้แนวคิดไว้ดังนี้

ทฤษฎีลำดับความต้องการและแนวความคิดทฤษฎีความพึงพอใจในการบริการต่างๆที่เกี่ยวข้องมีนักวิชาการได้ทำการศึกษาค้นคว้าและตั้งทฤษฎีไว้มากมายในที่นี่จะกล่าวถึงเฉพาะทฤษฎีที่สำคัญ ๆ ดังต่อไปนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ศุภกร เสรีรัตน์ ปริญญา ลักขิตานนท์ และองอาจ ปะทะวานิช (๒๕๔๑ หน้า ๒๕๔) กล่าวว่าทัศนคติการจูงใจในยุคปัจจุบันจะเกี่ยวข้องกับ ๓ กลุ่มทฤษฎีคือ

๑. ทฤษฎีความต้องการ (need theories) หรือทฤษฎีเนื้อหา (Content theories) เป็นการสำรวจความต้องการของมาสโลว์ทฤษฎีการจูงใจอี. อาร์จีของอัลเดอร์เฟอร์ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบิร์กและทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของแมคเคลแลนด

๒. ทฤษฎีกระบวนการในการจูงใจ (process theories of motivation) พิจารณาถึงกระบวนการความคิดเมื่อบุคคลใช้ในการตัดสินใจที่กระทำมากกว่าความต้องการซึ่งกระตุ้นการกระทำ ประกอบด้วย ๒ ทฤษฎีคือทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ได้แก่ ทฤษฎีความคาดหวังของวรัม (Vroom) และทฤษฎีความคาดหวังของปีเตอร์และโลว์เลอร์ (Pete and Lowler) และทฤษฎีความยุติธรรม (equity theory)

๓. ทฤษฎีการเสริมแรง (reinforcement theories) จะเกี่ยวข้องกับวิธีการและสาเหตุการให้รางวัลและการลงโทษซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม

วีระวัฒน์ กิจเลิศไพโรจน์ (๒๕๔๗, หน้า ๒๗๔) ได้กล่าวว่าการบริการที่เป็นรูปธรรมหรือสิ่งที่สัมผัสได้หมายถึงลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้เช่นอุปกรณ์พนักงานบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (๒๕๔๘, หน้า ๑๘๘) ได้กล่าวไว้ว่าการบริการที่มีตัวตนสามารถจับต้องได้หมายถึงการบริการที่เป็นสิ่งที่ไม่มิลักษณะทางกายภาพให้จับต้องได้ผู้บริโภคจึงได้สภาวะแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตนและอยู่รอบ ๆ ในการบริการที่จะประเมินลักษณะความมีตัวตนจับต้องได้ SERQUAL นี้จะเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริโภคกับผลการปฏิบัติงานของธุรกิจที่เกิดขึ้นจากความสามารถในการจัดการกับสิ่งที่จับต้องได้ซึ่งมีหลายสิ่งหลายอย่างประกอบเข้ากันด้วยเช่นพรมโตะเขียนหนังสือแสงสว่างรวมทั้งพนักงานของธุรกิจด้วยดังนั้น ๒ ส่วนที่เน้นในด้านนี้คือ

๑. เน้นที่อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกทางวัตถุ

๒. เน้นที่ตัวพนักงานและวัสดุในการติดต่อสื่อสาร

เชลเลย์ (Shelley, ๑๙๗๕, pp. ๒๕๒-๒๕๘) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นและจะทำให้เกิดความสุขความสนึ้นนี้เป็นความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขความสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกที่เพิ่มขึ้นได้อีกดังนั้นจะเป็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ สรุปได้ดังนี้

๑. ความรู้สึกทางลบความรู้สึกทางบวกและมีความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจโดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระดับความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ

๒. สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของมนุษย์มัก ได้แก่ ทรัพยากร (resources) หรือสิ่งเร้า (stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจและสุขแก่มนุษย์ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วนตามแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจข้างต้นสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการเกี่ยวข้องกับภูมิหลังของผู้รับบริการและประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาอาชญากรรมความพึงพอใจทั้งด้านบวกและด้านลบ

แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, ๑๙๗๒, pp. ๑๕๓-๑๕๘) ได้ทดสอบทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ตามแนวทางของทฤษฎีปฏิบัติว่าจะเป็นอย่างไรมากจากการวิจัยได้ผลว่าในทางปฏิบัติไม่ตรงกันในทฤษฎีแอลเดอร์เฟอร์จึงได้ปรับเปลี่ยนความต้องการให้เข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น เพื่อสะดวกต่อการนำไปใช้อธิบายโดยเปลี่ยนความต้องการของมาสโลว์ใหม่ให้เหลือเพียง ๓ ลำดับเท่านั้น ซึ่งเขาได้สร้างทฤษฎีความต้องการขึ้นอีกต่างหากโดยมีเนื้อหาแตกต่างกันกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์แอลเดอร์เฟอร์ได้เรียกทฤษฎีความต้องการที่เขาตั้งใหม่ขึ้นว่า “ทฤษฎีความต้องการอีอาร์จี” (Existence-Relatedness-Growth Theory ERG) โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์ทั่วไปว่ามีความต้องการอยู่ ๓ ประการดังต่อไปนี้ (Ivancevich, Konopaske and Matteson, ๒๐๐๕, p.๑๔๓)

๑. ความต้องการดำรงอยู่ได้ (existence needs: E) เป็นความต้องการของมนุษย์ขั้นพื้นฐานที่จะต้องทำให้มีชีวิตอยู่รอดได้โดยเป็นการตอบสนองทางด้านสรีระร่างกาย ได้แก่ ความต้องการทางกายและความต้องการความมั่นคงปลอดภัยให้แก่ร่างกายของตัวเองความต้องการข้อนี้เป็นการรวมความต้องการขั้นที่ ๑ และขั้นที่ ๒ ของมาสโลว์รวมเข้าด้วยกัน

๒. ความต้องการมีความสัมพันธ์กับคนอื่น (relatedness R) ความต้องการ: แอลเดอร์เฟอร์ได้ให้ความสำคัญมากเพราะถือว่ามนุษย์จะดำรงชีวิตอยู่ไม่ได้ไม่ใช่ความต้องการพื้นฐานเพียงอย่างเดียว แต่การรวมอยู่ด้วยกันเป็นกลุ่มหรือพวกนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่งมนุษย์ต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานกับบุคคลรอบข้างเพื่อหวังให้สังคมยอมรับในตัวของเขาความต้องการข้อนี้ตรงกับความต้องการขั้นที่ ๓ ของมาสโลว์

๓. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (growth needs: G) เป็นความต้องการของมนุษย์เป็นเป้าหมายสูงสุดที่มนุษย์ทุกคนมีความมีความคาดหวังไว้เพื่อต้องการความสำเร็จในชีวิตในทางหน้าที่การงานของตนสังคมจะได้ออมรับและยกย่องสรรเสริญความก้าวหน้าข้อนี้ตรงกับความต้องการขั้นที่ ๔ และขั้นที่ ๕ ของมาสโลว์รวมเข้าไว้ด้วยกัน

ซึ่งจะเห็นได้ว่าความต้องการทั้ง ๓ กลุ่มของแอลเดอร์เฟอร์คือความต้องการดำรงชีวิตความต้องการติดต่อสัมพันธ์กันในสังคมและความต้องการความเจริญก้าวหน้ามีส่วนที่สอดคล้องกับความต้องการของมาสโลว์บางประการคือความต้องการเพื่อดำรงชีวิตคล้ายคลึงกับความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัยของมาสโลว์ความต้องการด้านความสัมพันธ์คล้ายคลึงกับความต้องการทางสังคมและความต้องการความรักความต้องการความเจริญก้าวหน้าคล้ายคลึงกับความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงและความสมหวังในชีวิต

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow is hierarchy of needs)

ทฤษฎีเกี่ยวกับลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์นี้ ได้แสดงให้เห็นถึงความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ตามลำดับขั้น ว่ามีความต้องการอย่างไรและเมื่อความต้องการขั้นตอนได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์จึงจะมีความต้องการในลำดับขั้นที่สูงขึ้นต่อไปดังนั้นในการสร้างความพึงพอใจนั้นจึงจำเป็นต้องศึกษาและพิจารณาถึงความต้องการพื้นฐานในแต่ละขั้นด้วย

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow is hierarchy of needs) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์เป็นทฤษฎีที่อธิบายว่ามนุษย์นั้นมีความต้องการเป็นลำดับขั้นโดยบุคคลมักจะตื่นตอบสนองความต้องการขั้นสุดก่อนเมื่อรับการตอบสนองแล้วจึงแสวงหาความต้องการขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับซึ่งมาสโลว์ได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น ๕ su mali (Gibson, lvancevich, Donnelly and Konpaske, ๒๐๐๖, pp. ๑๓๕-๑๓๖)

๑. ความต้องการทางด้านร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ในการดำรงชีวิตความเป็นอยู่ ได้แก่ ความต้องการในปัจจุบันสิ่งที่ทำให้มนุษย์สามารถดำรงชีวิตอยู่รอดเช่นความต้องการอาหารน้ำที่อยู่อาศัยยารักษาโรคเครื่องนุ่งห่มความต้องการทางเพศและความต้องการอื่น ๆ ที่ร่างกายต้องการ

๒. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety needs) ความต้องการนี้กลายเป็นสิ่งสำคัญเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการความมั่นคงปลอดภัยก็จะเข้ามามีบทบาทต่อพฤติกรรมของมนุษย์ความต้องการที่จะเกี่ยวกับทางด้านร่างกายและความปลอดภัยจากอันตรายเพื่อจะทำให้ชีวิตมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นเช่นความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สินตลอดจนการได้รับความคุ้มครองปกป้องจากการคุกคามทั้งทางร่างกายและจิตใจรวมถึงความมั่นคงในการทำงานด้วย

๓. ความต้องการทางด้านสังคม (social needs) เป็นความต้องการที่ได้ผ่านความต้องการขั้นที่ ๑ และขั้นที่ ๒ ที่ได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์ก็จะเริ่มมีความต้องการทางสังคมทำให้เป็นที่ยอมรับของสังคมโดยการเข้าเป็นสมาชิกองค์การต่างๆหวังที่จะให้ได้รับการยอมรับความรักความเป็นมิตรความรู้สึกเป็นเจ้าของความรู้สึกมีส่วนร่วมและอยู่ร่วมกันความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์การต่างๆคบหาสมาคมกับบุคคลอื่น ๆ เพื่อให้สังคมตอบสนองต่อความต้องการของตน

๔. ความต้องการยกย่องให้เกียรติและได้รับความเชื่อถือ (esteem needs) เป็นความต้องการที่เกิดจากปัจจัยที่เกี่ยวกับความนิยมนับถือเช่นการเคารพตัวเองการเป็นตัวของตัวเองความสำเร็จและปัจจัยภายนอก ได้แก่ สถานภาพการยอมรับนับถือและความสนใจเมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทางสังคมก็จะมุ่งหาทางสนองต่อความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นไปอีกเป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือตนและรู้สึกว่าตนเองมีค่าให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติและเห็นความสำคัญของตนและต้องการความมีชื่อเสียงดีเด่นในสังคมต้องการให้ตนเด่นกว่าบุคคลอื่นในสังคมเดียวกันต้องการยกระดับสถานภาพของตนให้สูงยิ่งขึ้นจะทำให้เกิดความมั่นใจภาคภูมิใจในความรู้ความสามารถของตนมากยิ่งขึ้น

๕. ความต้องการให้ความใฝ่ฝันของตนเป็นจริงหรือการบรรลุเป้าหมายสูงสุดในชีวิต (self-actualization) เป็นความต้องการที่คนทุกคนวาดฝันไว้หรือมีอุดมการณ์เช่นความเจริญก้าวหน้าในการทำงานการได้รับผลสำเร็จตามที่แต่ละคนปรารถนาเป็นความต้องการขั้นสุดท้ายและเป็นความต้องการขั้นสูงสุดในชีวิตของมนุษย์คือความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนเองต้องการหรือ

ความปรารถนาสูงสุดซึ่งความต้องการขั้นสุดท้ายที่บุคคลแต่ละคนอาจจะไปสู่จุดหมาย แต่บางคนอาจจะไปไม่ถึงจุดหมายในชีวิตก็เป็นได้ทั้งนี้ทั้งนั้นก็ขึ้นอยู่กับศักยภาพของแต่ละบุคคลนั้นสำคัญ

จากที่กล่าวมาสามารถแสดงลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ทั้ง ๕ ระดับตามแนวความคิดของมาสโลว์ได้ดังภาพ ๑



ภาพ ๑ ลำดับขั้นตอนความต้องการของมาสโลว์

นอกจากนี้ มาสโลว์ยังได้จัดลำดับขั้นของความต้อการมากน้อยออกเป็น ๒ พวกคือความต้อการพื้นฐาน (lower-order needs) ได้แก่ ทางร่างกายและความปลอดภัยที่มนุษย์จึงมีก่อนและ ความต้อการขั้นสูง (higher-order needs) คือความต้อการทางด้านสังคมเกียรติยศการตอบสนองภายในหรือจิตใจส่วนความต้อการขั้นต่ำจะเป็นการตอบสนองภายนอกร่างกาย

กล่าวโดยสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการให้บริการนั้นต้องคำนึงถึงผู้ที่เข้ามาใช้บริการเป็นหลักเพราะผู้ที่เข้ามาใช้บริการนั้นเป็นตัวแปรสำคัญในการชี้วัดถึงคุณภาพในการบริการดังนั้นผู้

ให้บริการต้องมีการพัฒนาและมีการสร้างความรู้สึที่ดีในทางบวกเพื่อที่จะให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการนั้นเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการกันอีก

๓. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

๓.๑ ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment)

ได้รับการศึกษาค้นคว้าจากนักวิชาการหลายท่านซึ่งได้ให้ความหมายของคำว่า “ ความผูกพันต่อองค์กร ” แตกต่างกันไปโดยผู้ศึกษาได้รวบรวมความหมายไว้ดังนี้

Buchanan (๑๙๗๔ อ้างถึงในชนิษฐาเพิ่มชัย, ๒๕๕๐, หน้า ๘) ได้ให้ความหมายว่าความผูกพันต่อองค์กรคือความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน (Partisan) ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรรวมทั้งการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรซึ่งความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย

๑) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) โดยการเต็มใจที่จะปฏิบัติงานยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กรและถือเสมือนหนึ่งว่าเป็นของตนเช่นกัน

๒) การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) คือการเข้ามามีส่วนร่วมกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทของตนอย่างเต็มที่เพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร

๓) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) เป็นการยึดมั่นในองค์กรและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

Spector (๑๙๙๗ สุนทร พิกุลหอม, ๒๕๕๕, หน้า ๗-๘) ได้ให้แนวคิดความผูกพันต่อองค์กรมี ๓ ประเภทคือ

๑) ความผูกพันที่ต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึงการที่บุคคลมีแนวโน้มที่จะทำงานในองค์กรอย่างต่อเนื่องเพราะเขาพิจารณาถึงต้นทุนที่ได้ลงทุนไปขณะที่เป็นสมาชิกขององค์กรและจะต้องสูญเสียถ้าจากองค์กรไป

๒) ความผูกพันทางอารมณ์ (Affecti Commitment) เป้าหมายของปัจเจกบุคคลและเป้าหมายขององค์กรสอดคล้องกันหมายถึงความแรงกล้าของความปรารถนาของบุคคลที่จะทำงานอย่างต่อเนื่องสำหรับองค์กรเพราะว่าเขาเห็นด้วยหรือต้องการจะทำเช่นนั้นเป็นการผูกมัดทางอารมณ์ในการเป็นส่วนหนึ่งและเกี่ยวกับองค์กร

๓) ความผูกพันเนื่องจากบรรทัดฐานของสังคม (Normative Commitment) โดยแนวคิดนี้มองความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความจงรักภักดีและตั้งใจอุทิศตนให้กับองค์กรซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคมคือบุคคลรู้สึกว่ามีหน้าที่เป็นสมาชิกในองค์กรที่ต้องมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรเพราะเป็นสิ่งที่ถูกและเหมาะสมความผูกพันต่อองค์กรเป็นหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

Sheldon (๑๙๗๑ อ้างถึงใน นันทนา ผ่องแผ้ว, ๒๕๔๔) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นเจตคติของผู้ปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงระหว่างบุคคลนั้น ๆ กับองค์กรเป็นสิ่งที่เกิดจากการที่บุคคลพิจารณาลงทุน (Investment) ของเขาในองค์กรซึ่งเป็นไปในรูปของสิ่งที่เขาได้ลงทุนไปในการ

ปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุแรงงานตลอดจนระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นซึ่งทำให้เขาสูญเสียโอกาสที่จะไปทำงานที่อื่น ๆ แต่สิ่งที่เขาสูญเสียไปกับการลงทุนนั้นจะส่งผลตอบแทนคืนมาอันอาจเป็นไปได้ในรูปของระดับความอาวุโสในงานระดับตำแหน่งการได้รับการยอมรับการได้ค่าตอบแทนที่สูงขึ้นการมีสิทธิพิเศษหรือได้รับสิ่งตอบแทนในรูปเบี้ยหวัดบำเหน็จบำนาญค่ารักษาพยาบาลสวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้นซึ่งจะทำให้บุคลากรดังกล่าวมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าผู้ที่ได้ลงทุนน้อยกว่าเช่นมีอายุงานในองค์กรน้อยกว่ามีระดับตำแหน่งต่ำกว่านอกจากนี้เชลดอนได้อธิบายเพิ่มเติมว่าการมีส่วนร่วมในทางสังคมจะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญการลงทุนในรูปแบบต่างๆในองค์กรจะปราศจากประโยชน์หากขาดตัวแปรดังกล่าวเนื่องจากผลที่ตามมาก็คือความผูกพันต่อองค์กรของสมาชิกย่อมจะลดลงไปในที่สุด

จุฑาทากาญจน์ เลหาเดซ (๒๕๔๕, หน้า ๑๒) สรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นการแสดงตนอย่างภาคภูมิใจในองค์กรมีความรู้สึกและแสดงพฤติกรรมต่อองค์กรในแง่ของการยอมรับเป้าหมายค่านิยมขององค์กรการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมีความศรัทธามีความเกี่ยวข้องและเต็มใจที่จะใช้ยามที่มีอยู่ทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรความจงรักภักดีต่อองค์กรตลอดจนมีความปรารถนาที่แน่วแน่อนจะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไปความพยายาม

วรนุช ทองไพบูลย์ (๒๕๔๓ หน้า ๒๗) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า คือ ความรู้สึกเป็นพวกเดียวกันเป็นความภาคภูมิใจการยอมรับและยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กรเป็นผลให้บุคคลมีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กรมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไปความผูกพันต่อองค์กรมี ๓ องค์ประกอบ ได้แก่

- ๑) การแสดงตนหมายถึงความภาคภูมิใจในองค์กรและยอมรับจุดหมายขององค์กร
- ๒) ความต้องการมีส่วนร่วมหมายถึงความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร

๓) ความภักดีต่อองค์กรหมายถึงการยึดมั่นในองค์กรและมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไปสรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรหมายถึงทัศนคติหรือความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กรเช่นมีความจงรักภักดีต่อองค์กรยอมรับเป้าหมายค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กรมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรและทุ่มเทความรู้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตลอดจนมีความปรารถนาที่แน่วแน่มั่นจะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไป

๓.๒ ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความอยู่รอดและความมีประสิทธิภาพขององค์กรผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรหรือไม่มีเลยซึ่งผลดีก็จะตกอยู่กับองค์กรและผู้ปฏิบัติงานเองและสิ่งเหล่านี้เป็นคุณสมบัติอันพึงปรารถนาของทุกองค์กรซึ่งถ้าพนักงานในองค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรแล้วจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรอย่างมากนอกจากนี้แล้วยังมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

Buchanan (๑๙๗๔, นภาพิณ โหมาควิน, ๒๕๓๓, หน้า ๑๖) ให้ความเห็นว่าการผูกพันต่อองค์กรเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งเพราะการผูกพันต่อองค์กรจาเป็นต่อความอยู่รอดและความมีประสิทธิภาพขององค์กรจุดหมายสำคัญในการบริหารงานทุกองค์กรคือให้องค์กรอยู่ในสภาพที่มีสุขภาพดีสามารถดำเนินงานต่อไปได้ความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นทัศนคติที่สำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรแบบใดเพราะ

๑) เป็นตัวเชื่อมระหว่างจิตนาการหรือความต้องการของสมาชิกกับเป้าหมายขององค์กร

๒) ช่วยลดการควบคุมจากภายนอกซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกมีความรักและความผูกพันต่อองค์กรของตนมากนั่นเอง

Porter and Streers (๑๙๗๓ อ้างถึงใน นันทนา ผ่องเสถียร, ๒๕๔๔) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นขั้นตอนหนึ่งในสามของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กรในกระบวนการเกี่ยวกับองค์กร (Organizational Attachment) ได้แก่

๑) การเข้าเป็นสมาชิกขององค์กร (Organizational Entry) เป็นขั้นตอนแรกที่บุคคลเลือกเข้าเป็นสมาชิกในองค์กรใดองค์กรหนึ่งเรียกว่าขั้นที่หนึ่ง (First stage)

๒) การมีความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะมีความผูกพันที่ลึกซึ้งกับองค์กรโดยความผูกพันต่อองค์กรจะเน้นที่ขอบเขตของความรู้สึกของบุคคลที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับเป้าหมายขององค์กรค่านิยมในการเป็นสมาชิกในองค์กรและความตั้งใจที่จะทำงานหนักเพื่อความสำเร็จโดยรวมของเป้าหมายขององค์กรซึ่งในความรู้สึกเช่นนี้ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างไปจากความเกี่ยวพันกับองค์กรหรือความเป็นสมาชิกขององค์กรโดย Steers and Porter พบว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงจะมีการขาดงานและการลาออกจากงานในระดับต่ำมีความโน้มเอียงจะมีส่วนร่วมกับองค์กรและพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำจะนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานในระดับต่ำและมีความโน้มเอียงที่จะถอยห่างจากองค์กรจะมีการขาดงานและการลาออกจากงานสูง

๓) การขาดงานและการลาออกจากงานของพนักงาน (Absentecism and Turn Over) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการเกี่ยวกับองค์กร (Organizational Attachment Process)

Greenberg and Baron (๑๙๙๕ อ้างถึงในปริยาภรณ์ อัครดำรงชัย, ๒๕๔๑, หน้า ๔๓-๔๔) กล่าวว่า

๑) หากมีความผูกพันต่อองค์กรสูงอัตราการขาดงานและลาออกจะ

๒) หากมีความผูกพันต่อองค์กรสูงระดับความตั้งใจที่จะเสียสละทำงานให้กับองค์กรสูง

๓) หากมีความผูกพันต่อองค์กรสูงความคิดเห็นส่วนตัวจะเป็นไปในทางบวกสรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นสิ่งสำคัญต่อความคงอยู่ขององค์กรและสามารถนำไปสู่

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรเนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรเป็นแรงผลักดันให้พนักงานปฏิบัติงานเต็มที่และทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจด้วยความรู้สึกที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอันจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

๓.๓ ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

Steers (๑๙๗๗ ทิพวรรณ ศิริคุณ, ๒๕๔๒, หน้า ๔๗-๔๘) ให้ทรรศนะไว้ว่าความผูกพันต่อองค์กรหมายถึง ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กรมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์กรคนอื่น ๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์กร ความรู้สึกนี้จะต่างจากความผูกพันต่อองค์กรอันเนื่องมาจากการเป็นสมาชิกขององค์กรโดยปกติตรงที่ พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งความผูกพันต่อองค์กรจะประกอบด้วยลักษณะสำคัญ ๓ ประการคือ

- ๑) ความเชื่ออย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- ๒) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร
- ๓) ความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรนอกจากนี้ ยังได้ศึกษาปัจจัยเบื้องต้นของความผูกพันต่อองค์กรใน ๓ องค์ประกอบคือ

- ๑) ลักษณะส่วนบุคคล
- ๒) ลักษณะของงาน

ลักษณะของประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ทักษะที่มีต่อกลุ่มการพึ่งพาที่ได้จากองค์กร ความสำคัญของคุณค่าและสแตียร์ได้ศึกษาต่อไปถึงผลที่ตามมา (Outcome) ของการมีความผูกพัน พบว่าหากบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีความตั้งใจในการลาออกน้อยลงและจะมีความทุ่มเทให้กับงาน (Effort on the job) มากขึ้น

Allen and Mayer (๑๙๙๐ อ่างถึงใน ขนิษฐา เพิ่มชัย, ๒๕๕๐) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรโดยพิจารณาว่าความผูกพันต่อองค์กรนั้นแสดงออกมาใน ๓ ลักษณะ ได้แก่ ความผูกพันด้าน ความรู้สึกความผูกพันด้านการทำงานต่อไปอย่างต่อเนื่องและความผูกพันด้านบรรทัดฐานของสังคมซึ่ง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในแต่ละด้านคือ

๑) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกคือการรับรู้ลักษณะงาน ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงานลักษณะเฉพาะของงานความสำคัญของงานและทักษะในการทำงานที่หลากหลายการรู้สึกว่าองค์กรสามารถไว้วางใจได้การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการบริหารปฏิบัติการของผู้บังคับบัญชาที่แสดงต่อพนักงาน

๒) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านการทำงานต่อไปอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ อายุระยะเวลาในการปฏิบัติงานความพึงพอใจในอาชีพความตั้งใจที่จะลาออกและการรับรู้โดยการเปรียบเทียบงานของคนกับงานอื่น ๆ

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม ได้แก่ ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน การพึ่งพาองค์กร การมีส่วนร่วมในการบริหารและสิ่งที่ได้รับจากการทำงาน เช่น อำนาจการตัดสินใจ เป็นต้น

เมื่อการวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรใน ๓ ลักษณะที่กล่าวมาตามแนวคิดข้างต้นสามารถอธิบายได้ดังนี้

๑) ความผูกพันทางจิตใจเกิดจากปัจจัย ๓ ประการคุณลักษณะของบุคคลคุณลักษณะของงานและประสบการณ์ในการทำงาน

๒) ความผูกพันทางการคงอยู่เกิดจากปัจจัย ๒ ประการความมากน้อยในการลงทุนไปกับองค์กรและทางเลือกที่มีหากคิดจะลาออกจากองค์กร

๓) ความผูกพันด้านบรรทัดฐานเกิดจากปัจจัยด้านประสบการณ์ของบุคคลทั้งก่อนและหลังเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กร ได้แก่ การได้รับการอบรมสั่งสอนจากครอบครัวกระบวนการกลุ่มเกลตาทางสังคมและกระบวนการกลุ่มเกลตาทางองค์กร

จากปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้ง ๓ ลักษณะพบว่าปัจจัยที่จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรนั้นมี ๓ ปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่ (Steers & Porter, ๑๙๘๓ อ้างถึงใน กฤษกร ดวงสว่าง ๒๕๔๐ หน้า ๓๓-๓๔)

๑) ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) เป็นปัจจัยที่เนื่องมาจากลักษณะส่วนบุคคลของไม่ว่าจะเป็นความแตกต่างทางด้านกายภาพเช่นเพศอายุหรือความแตกต่างทางด้านสังคมเช่นการศึกษาสถานภาพการสมรสสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับแตกต่างกัน

Sheldo (๑๙๗๑ อ้างถึงใน จีราวรรณ หาดทรายทอง, ๒๕๓๙, หน้า ๒๑) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของนักวิทยาศาสตร์และวิศวกรพบว่าอายุงานหรือระยะเวลาที่อยู่ในตำแหน่งในองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อองค์กรกล่าวคือสมาชิกที่ทำงานในองค์กรมานานเท่าใดก็จะมีผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น โดยเขาอธิบายว่าการที่สมาชิกขององค์กรทำงานมานานก็ยังมีแนวโน้มที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรได้มากขึ้น

จากการศึกษาพบว่าความแตกต่างทางด้านลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันดังนี้ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเพื่อประกอบอาชีพความตั้งใจเรียนในบทบาทอายุระดับการศึกษาและความต้องการความสำเร็จเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้งสิ้น

๒) ปัจจัยด้านลักษณะงานลักษณะงาน (Job Characteristics) หมายถึงลักษณะของงาน แต่ละบุคคลรับผิดชอบปฏิบัติอยู่ว่าเป็นอย่างไรความแตกต่างในเรื่องของงานจะส่งผลให้บุคคลมีความรู้ความชำนาญเฉพาะเรื่องที่แตกต่างกันซึ่งสิ่งเหล่านี้ย่อมส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่างกัน

นิยม สีสวรรณ (๒๕๔๔, หน้า ๔๑) กล่าวถึงลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแบ่งได้เป็นงานที่ให้ผลป้อนกลับงานที่ให้ความเป็นอิสระงานที่ทำทำงานที่มีความเด่นชัดและงานที่มีความสำคัญจะส่งผลให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมากขึ้นการมีส่วนร่วมในงานและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีผลต่อระดับของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรจะเพิ่มมากขึ้นถ้าเป้าหมายของบุคลากรและองค์กรมีความสอดคล้องกัน

นอกจากนี้ลักษณะขององค์กรเช่นการให้ความสนใจต่อบุคลากรการทำให้บุคลากรรู้สึกว่าเป็นเจ้าขององค์กรเหล่านี้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

๓) ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) หมายถึงความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนว่ารับรู้การทำงานในองค์กรอย่างไรประสบการณ์ในการทำงานที่สัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความรู้สึกเป็นที่ไว้วางใจและน่าเชื่อถือของสมาชิกในองค์กรสมาชิกจะรับรู้ว่าจะไม่ทอดทิ้งเขาและให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาสมาชิกที่มีความไว้วางใจองค์กรสูงก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าการที่องค์กรให้ความสำคัญต่อสมาชิกเมื่อสมาชิกรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ ต่อองค์กรและองค์กรต้องการให้เขามีความผูกพันต่อองค์กรของเขาก็จะมีสูงขึ้นคาดหวังของเขา ความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่อองค์กรกล่าวคือถ้าสิ่งที่สมาชิกได้รับจากองค์กรเป็นไปตามความก็จะทำให้ สมาชิกมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าสมาชิกที่ไม่ได้การตอบสนองตามความคาดหวังที่ตนคิดของ เพื่อนร่วมงานและองค์กรเมื่อพนักงานหรือสมาชิกขององค์กรรู้สึกว่าเป็นเพื่อนร่วมงานมีทัศนคติที่ดีต่อ องค์กรก็พบว่าจะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้วย

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานนั้นจะพิจารณาได้ทั้งในประเด็นของโอกาสในการหา งานใหม่และสภาพแวดล้อมในการทำงานถ้าบุคคลมีโอกาสมากในการหางานใหม่และมีทางเลือก โดยเฉพาะทางเลือกที่มีเงื่อนไขที่น่าสนใจจะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรใน ระดับต่ำส่วนสภาพการทำงานและลักษณะการดูแลพนักงานขององค์กรการที่พนักงานได้รับรู้ว่า องค์กรมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการบริหารงานที่ชัดเจนและยุติธรรมเช่นบุคคลที่มีความพึง พอใจในวิธีการบริหารของผู้บังคับบัญชาของตนเองยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้แล้วในเรื่องของการดูแลพนักงานขององค์กรเช่นการที่พนักงานรู้สึกว่าองค์กรให้ความเอาใจ ใส่ในสวัสดิการของพนักงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานใหม่ถ้าเขาได้รับรู้ว่าองค์กรทำสิ่งต่าง ๆ ได้อย่าง มากมายในการที่จะเอื้อให้พนักงานได้เกิดการเรียนรู้และทำให้เขาเป็นพนักงานที่มีประสิทธิภาพใน อนาคตสิ่งเหล่านี้ก็จะส่งผลให้บุคคลเกิดความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง (อนันต์ชัยคงจันทร์, ๒๕๒๙, หน้า ๓๘)

Cherrington (๑๙๙๔ อ้างถึงใน สามารถ ศุภรัตน์อาภรณ์, ๒๕๔๔) ได้สรุปความผูกพันต่อ องค์กรว่าเกิดจากปัจจัยดังต่อไปนี้ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ผู้ที่มีอายุน้อยมากและอายุงานในองค์กร นานจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงผู้ที่มีแรงจูงใจภายในมากจะมีความผูกพันมากเพศหญิงมีแนวโน้ม ผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศชายตลอดจนผู้ที่มีการศึกษาน้อยจะผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ที่มี การศึกษาสูงได้มีส่วนร่วมในงานจะ

๑) ลักษณะของงาน ได้แก่ การได้ทำงานที่มีความสำคัญการก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร สูงและหากมีความขัดแย้งในบทบาทและเกิดความสับสนในงานจะทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรลดลง

๒) ลักษณะขององค์กร ได้แก่ องค์กรที่มีการกระจายอำนาจและการให้พนักงานได้มีส่วนร่วม ในการตัดสินใจจะสร้างให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร

๓) ลักษณะประสบการณ์ทำงาน ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานการคาดหวังที่ได้รับการ ตอบสนองจากองค์กรความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กรและเห็นว่าองค์กรเป็นที่พึ่งได้

สเคียร์ส (Sceers, ๑๙๗๗: ๔๗) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่กำหนดต่อความผูกพันต่อองค์กรอนางเงินแบ่งเป็น ๓ กลุ่ม ได้แก่

๑) ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristics) ได้แก่ เพศอายุระดับการศึกษาสถานภาพการสมรสระยะเวลาการทำงานในองค์กรระดับตำแหน่ง ๒) ลักษณะของงาน (Job Characteristics) หมายถึงลักษณะของงานที่ปฏิบัติรับผิดชอบอยู่ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงานความหลากหลายของงานความมีเอกลักษณ์ของงานการมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและผลป้อนกลับของงาน

๓) ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experiences) หมายถึงสภาพการทำงานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับ ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กรความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรและความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร

บารอน (Baron, ๑๙๘๖: ๑๖๒-๑๖๓ อ้างถึงใน เนตรนภา นันทพรวิญญู, ๒๕๕๑: ๑๓) ได้ให้ทัศนะว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีต่อองค์กรซึ่งแตกต่างจากความพึงพอใจในงานกล่าวคือความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามสภาพการทำงาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีความมั่นคงมากกว่านั้นคือเป็นทัศนคติที่คงอยู่ในช่วงเวลานาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรที่เกิดจากปัจจัยต่างๆที่คล้ายคลึงกับความพึงพอใจในการทำงาน ๔ ปัจจัยดังนี้

๑) เกิดจากลักษณะงานเช่นการได้รับความรับผิดชอบอย่างมากความเป็นอิสระส่วนตัวอย่างมากในงานที่ได้รับความน่าสนใจและความหลากหลายในงานสิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงส่วนความกดดันและความคลุมเครือในบทบาทที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเองจะทำให้รู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

๒) เกิดจากโอกาสในการหางานใหม่การได้รับโอกาสอย่างมากในการหางานใหม่และมีทางเลือกจะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

๓) เกิดจากสภาพการทำงานบุคคลที่มีความพึงพอใจในความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานและรู้สึกว่าคุณค่าของงานใจใส่สวัสดิการของพนักงานจะเป็นบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

๔) เกิดจากสภาพการทำงานบุคคลที่มีความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชาของตนเองพึงพอใจในความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานและรู้สึกว่าคุณค่าของงานใจใส่สวัสดิการของพนักงานจะเป็นบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

บารอน (Baron, ๑๙๘๖: ๑๖๕ อ้างถึงใน เนตรนภา นันทพรวิญญู, ๒๕๕๑: ๑๘) ได้กล่าวว่าระดับของความผูกพันต่อองค์กรได้รับอิทธิพลจากลักษณะหลาย ๆ ประการของงานซึ่งแสดงออกในลักษณะของความรู้สึกพึงพอใจและความรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงานมีผลต่อการรับรู้ของพนักงานและความพึงพอใจโดยรวมและมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงานดังนี้

๑) ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงทำให้อัตราการขาดงานการลาออกน้อยลง

๒) ความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานกล่าวคือความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงทำให้พนักงานมีความพยายามที่จะทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรและส่งผลให้มีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงด้วย

๓) ความพึงพอใจในการทำงานระดับสูงเป็นผลมาจากความผูกพันต่อองค์กร

๔. บริบทสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี

วิสัยทัศน์

“การจัดการศึกษาแบบบูรณาการ ผู้เรียนได้รับการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างทั่วถึง มีคุณภาพ และมีทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ ๒๑”

พันธกิจ

๑. ส่งเสริม สนับสนุนระบบและกระบวนการจัดการศึกษา ให้ประชากรทุกช่วงวัย เข้าถึงโอกาสในการศึกษาและเรียนรู้ตลอดชีวิต สร้างความเสมอภาคด้านการศึกษา แก่ทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

๒. ส่งเสริม สนับสนุนการยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพของการจัดการศึกษาทุกระดับ ให้สอดคล้องและรองรับการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ ๒๑

๓. ส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพประชากรทุกช่วงวัยให้เป็นผู้มีความรู้ คุณลักษณะ และทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ ๒๑ สามารถพัฒนาศักยภาพและเรียนรู้ได้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

๔. ส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพและความสามารถของประชากรตามความต้องการของตลาดแรงงาน และการพัฒนาประเทศพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เป็นพลวัตของโลกในศตวรรษที่ ๒๑

๕. ส่งเสริม สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือในการพัฒนางานทั้งระบบ เน้นการเรียนรู้มุ่งสู่พื้นที่นวัตกรรมการศึกษา

๖. การพัฒนาระบบการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ตามหลักธรรมาภิบาล

เป้าประสงค์

๑. ประชากรทุกช่วงวัย เข้าถึงโอกาสในการศึกษาและเรียนรู้ตลอดชีวิต สร้างความเสมอภาคด้านการศึกษา แก่ทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

๒. ยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพของการจัดการศึกษาทุกระดับ ให้สอดคล้องและรองรับการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ ๒๑

๓. ประชากรทุกช่วงวัยเป็นผู้มีความรู้ คุณลักษณะ และทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ ๒๑ สามารถพัฒนาศักยภาพและเรียนรู้ได้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

๔. ประชากรมีศักยภาพและความสามารถตามความต้องการของตลาดแรงงาน และการพัฒนาประเทศพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เป็นพลวัตของโลกในศตวรรษที่ ๒๑

๕. มีเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน เน้นการเรียนรู้มุ่งสู่พื้นที่นวัตกรรมการศึกษา

๖. การพัฒนาระบบการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ตามหลักธรรมาภิบาล

คำนิยาม

U : Unity = ความสามัคคี/การทำงานเป็นทีม

D : Discipline = ความมีวินัยต่อตนเอง/ผู้อื่น

G : Good Coordinator /Collaboration = เป็นผู้ประสานงานที่ดี/มีส่วนร่วม

O : Originality = มีการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ คิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผลงานที่เกินมาตรฐาน

A : Accountability = มีความรับผิดชอบ

L : Learning Organization = เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

S : Service Mind = การมีจิตมุ่งบริการ ภายใน + ภายนอก

S : Sufficiency (ความพอเพียง)

ประเด็นยุทธศาสตร์

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑ จัดการศึกษาเพื่อความมั่นคงของสังคมและประเทศชาติ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนากำลังคน ด้านการวิจัย และนวัตกรรม รองรับตลาดแรงงาน และพลวัตของโลกในศตวรรษที่ ๒๑

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนาศักยภาพการเรียนรู้ในศตวรรษที่ ๒๑ ของประชากรทุกช่วงวัย และการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔ จัดการศึกษาแบบมีส่วนร่วม สร้างความเสมอภาค และโอกาส ให้มีความเท่าเทียมทางการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๕ การจัดการศึกษาเพื่อสร้างเสริมคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๖ การพัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์การพัฒนาศึกษาจังหวัดอุดรธานี (Strategies)

ยุทธศาสตร์ ๑ การจัดการศึกษาเพื่อความมั่นคงของสังคมและประเทศชาติ

กลยุทธ์ ๑ พัฒนาการจัดการศึกษาเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงของสถาบันหลักของชาติและการปกครองระบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

กลยุทธ์ ๒ พัฒนาการจัดการศึกษาเพื่อการจัดระบบการดูแลป้องกันภัยคุกคามในรูปแบบใหม่ อาทิ อาชญากรรมและความรุนแรงในรูปแบบต่าง ๆ ยาเสพติด ภัยพิบัติจากธรรมชาติ ภัยโรคอุบัติใหม่ ภัยจากไซเบอร์ เป็นต้น

ยุทธศาสตร์ ๒ การผลิตและพัฒนากำลังคน ด้านการวิจัย และนวัตกรรม รองรับตลาดแรงงานและพลวัตของโลกในศตวรรษที่ ๒๑

กลยุทธ์ ๑ ผลิตและพัฒนากำลังคนให้มีสมรรถนะในสาขาที่ตรงตามความต้องการของตลาดงาน และการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

กลยุทธ์ ๒ ส่งเสริมการผลิตและพัฒนากำลังคนที่มีความเชี่ยวชาญและเป็นเลิศเฉพาะด้าน

กลยุทธ์ ๓ ส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาเพื่อสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมที่สร้างผลผลิตและมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ

ยุทธศาสตร์ ๓ การพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้ในศตวรรษที่ ๒๑ ของประชากรทุกช่วงวัย และการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้

กลยุทธ์ ๑ ส่งเสริมสนับสนุนให้คนทุกช่วงวัยมีทักษะความรู้ความสามารถและการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างเหมาะสมตามทักษะและคุณลักษณะที่จำเป็นในศตวรรษที่ ๒๑

กลยุทธ์ ๒ ส่งเสริมและพัฒนาแหล่งเรียนรู้สื่อตำราเรียนและสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ ให้มีคุณภาพมาตรฐานและประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ได้โดยไม่จำกัดเวลา และสถานที่

กลยุทธ์ ๓ สร้างเสริมและปรับเปลี่ยนค่านิยมของคนไทย ให้มีวินัยจิตสาธารณะและพฤติกรรมที่พึงประสงค์

กลยุทธ์ ๔ พัฒนาระบบและกลไกการติดตามการวัดและประเมินผลผู้เรียนให้มีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ ๕ พัฒนาค้นข้อมูลสื่อและนวัตกรรมการเรียนรู้ที่มีคุณภาพและมาตรฐาน

กลยุทธ์ ๖ พัฒนาศักยภาพครู และบุคลากรทางการศึกษาที่ส่งผลต่อการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ ๒๑ ด้วยรูปแบบที่หลากหลาย

ยุทธศาสตร์ ๔ การจัดการศึกษาแบบมีส่วนร่วม สร้างความเสมอภาค และโอกาส ให้มีความเท่าเทียมทางการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

กลยุทธ์ ๑ มีระบบเครือข่ายเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการศึกษาที่ทันสมัย สนองตอบความต้องการของผู้เรียนและผู้ให้บริการอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์ ๒ มีสื่อดิจิทัลเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจ ชุมชน และการส่งเสริมความรู้และการมีอาชีพเพิ่มขึ้น

ยุทธศาสตร์ ๕ การจัดการศึกษาเพื่อสร้างเสริมคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

กลยุทธ์ ๑ เสริมสร้าง สนับสนุนการสร้างจิตสำนึกรักษ์สิ่งแวดล้อม มีคุณธรรม จริยธรรม และนำแนวคิดตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง สู่การปฏิบัติในการดำเนินชีวิต

กลยุทธ์ ๒ ส่งเสริมและพัฒนาหลักสูตร กระบวนการเรียนรู้ และสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การสร้างเสริมคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

กลยุทธ์ ๓ พัฒนาองค์ความรู้ งานวิจัย และนวัตกรรม ด้านการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ ๖ การพัฒนาระบบการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ตามหลักธรรมาภิบาล

กลยุทธ์ ๑ เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการศึกษา

กลยุทธ์ ๒ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการจัดการศึกษา

พัฒนาระบบบริหารงานบุคคลของครู อาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา

กลยุทธ์ ๓ วางระบบรากฐานการเสริมสร้างคุณธรรมของสถาบันการศึกษาและพัฒนาระบบบริหารจัดการการศึกษาตามหลักธรรมาภิบาล

การแบ่งหน่วยงานภายในสำนักงานศึกษาธิการภาคและสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการดังนี้

ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการเรื่องการแบ่งหน่วยงานภายในสำนักงานศึกษาธิการภาคและสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการลงวันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๐ ได้แบ่งหน่วยงานภายในสำนักงานศึกษาธิการภาคและสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการนั้นอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๓ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖ ข้อ ๕ และข้อ ๑๓ ของคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๑๙/๒๕๖๐ เรื่องการปฏิรูปการศึกษาในภูมิภาคของกระทรวงศึกษาธิการลงวันที่ ๖ เมษายนพุทธศักราช

๒๕๖๐ ประกอบกับมติคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการในภูมิภาคครั้งที่ ๒/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๐ และมติ อ.ก.พ. กระทรวงศึกษาธิการในคราวประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๐ จึงให้ยกเลิกประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการเรื่องการแบ่งหน่วยงานภายในสำนักงานศึกษาธิการภาคและสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการลงวันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๐ และประกาศการแบ่งหน่วยงานภายในและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๓ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.๒๕๔๖ ข้อ ๕ และข้อ ๑๑ ของคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๑๙/๒๕๖๐ เรื่องการปฏิรูปการศึกษาในภูมิภาคของกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ ๓ เมษายน พุทธศักราช ๒๕๖๐ ประกอบกับมติคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ในส่วนภูมิภาค ครั้งที่ ๗/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๐ และมติ อ.ก.พ. กระทรวงศึกษาธิการ ในคราวประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๐ จึงให้ยกเลิกประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งหน่วยงานภายในสำนักงานศึกษาธิการภาคและสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๐ และประกาศการแบ่งหน่วยงานภายในและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

ข้อ ๑ สำนักงานศึกษาธิการภาคแบ่งกลุ่มงานภายในออกเป็น ๕ กลุ่มดังนี้

- (๑) กลุ่มอำนวยการ
- (๒) กลุ่มยุทธศาสตร์การศึกษา
- (๓) กลุ่มบริหารงานบุคคล
- (๔) กลุ่มพัฒนาการศึกษา
- (๕) กลุ่มตรวจราชการและติดตามประเมินผล

ข้อ ๒ ให้แต่ละกลุ่มตามข้อ ๑ มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้ที่ได้รับมอบหมาย

๒.๑ กลุ่มอำนวยการ

- (๑) ดำเนินงานเกี่ยวกับงานบริหารทั่วไป
- (๒) ดำเนินงานเกี่ยวกับงานบริหารการเงินบัญชีและพัสดุ
- (๓) ดำเนินงานเกี่ยวกับงานบริหารงานบุคคลของสำนักงานศึกษาธิการภาค
- (๔) ดำเนินงานเกี่ยวกับระบบบริหารงานและการควบคุมภายใน
- (๕) ดำเนินงานเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์เผยแพร่กิจกรรมและผลงานของสำนักงานศึกษาธิการภาคและหน่วยงานทางการศึกษาในพื้นที่รับผิดชอบ
- (๖) ดำเนินงานเกี่ยวกับอาคารสถานที่สิ่งแวดล้อมและยานพาหนะ
- (๗) จัดทำแผนปฏิบัติการราชการของสำนักงานศึกษาธิการภาครวมทั้งการติดตามและรายงานผลการปฏิบัติการของสำนักงานศึกษาธิการภาค
- (๘) ดำเนินงานเกี่ยวกับงานพัฒนาองค์กร
- (๙) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๒.๒ กลุ่มยุทธศาสตร์การศึกษา

(๑) แปลงยุทธศาสตร์ชาติสู่การปฏิบัติในระดับภาคและจังหวัดที่เชื่อมโยงและสอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ของกระทรวงศึกษาธิการยุทธศาสตร์การพัฒนากลุ่มจังหวัดและการพัฒนาอื่น ๆ ตามศักยภาพและโอกาสของบุคคล และชุมชนในแต่ละพื้นที่

(๒) ศึกษาวิเคราะห์สังเคราะห์และจัดทำดัชนีทางการศึกษาระดับภาครวมทั้งสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ชาตินโยบายและยุทธศาสตร์ของกระทรวงในพื้นที่รับผิดชอบ

(๓) จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระดับภาค

(๔) กำกับดูแลให้ข้อเสนอแนะติดตามและประเมินผลเกี่ยวกับแผนพัฒนาการศึกษาจังหวัดในพื้นที่รับผิดชอบ

(๕) ศึกษาวิเคราะห์ประสานและจัดระบบการพัฒนาข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาในพื้นที่รับผิดชอบ

(๖) ประสานส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนานวัตกรรม และเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการศึกษาให้สามารถใช้ประโยชน์ร่วมกันในการบริหารและการจัดการศึกษาในพื้นที่รับผิดชอบ

(๗) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๒.๓ กลุ่มบริหาร งานบุคคล

(๑) สนับสนุนประสานและพิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาของ กศจ. และออกศจ. ในพื้นที่รับผิดชอบ

(๒) กำกับดูแลเร่งรัดติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในพื้นที่รับผิดชอบการออกจากราชการการอุทธรณ์

(๓) กำกับดูแลเร่งรัดติดตามและประเมินผลเกี่ยวกับการดำเนินการทางวินัยและการร้องทุกข์ของข้าราชการและบุคลากรทางการในพื้นที่รับผิดชอบ

(๔) ส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาการเสริมสร้างและการปกป้องคุ้มครองระบบคุณธรรมของข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษาในพื้นที่รับผิดชอบได้ รับมอบหมาย

(๕) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือ

๒.๔ กลุ่มพัฒนาการศึกษา

(๑) ส่งเสริมสนับสนุนการเสริมสร้างความมั่นคงของสถาบันหลักและการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ ทรงเป็นพระประมุข

(๒) ประสานส่งเสริมสนับสนุนและดำเนินการวิจัยและพัฒนาเพื่อสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมการศึกษาระดับภาค

(๓) ส่งเสริมสนับสนุนและดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาผู้เรียนครูและบุคลากรทางการศึกษาระดับภาค

(๔) กำกับดูแลเร่งรัดติดตามและประเมินผลการพัฒนางานวิชาการและการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาในพื้นที่รับผิดชอบ

(๕) ประสานการบริหารงานระหว่างราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคให้เกิดการบูรณาการในระดับพื้นที่ของหลายจังหวัด

(๖) ส่งเสริมสนับสนุนการยกระดับคุณภาพและส่งเสริมโอกาสในการเข้าถึงการศึกษาในเขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้และพื้นที่พิเศษที่ได้รับมอบหมาย

(๗) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๒.๕ กลุ่มตรวจราชการและติดตามประเมินผล

(๑) วางแผนและจัดระบบการประสานการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงศึกษาธิการในพื้นที่รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย

(๒) กำกับดูแลเร่งรัดติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในพื้นที่รับผิดชอบ

(๓) กำกับดูแลเร่งรัดติดตามและประเมินผลการบริหารการจัดการศึกษาของหน่วยงานการศึกษาในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการในพื้นที่รับผิดชอบ

(๔) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายและยุทธศาสตร์ของกระทรวงศึกษาธิการในพื้นที่รับผิดชอบ

(๕) จัดระบบการประสานสนับสนุนช่วยเหลือและการรายงานเหตุภัยพิบัติและภาวะวิกฤตทางการศึกษาในพื้นที่รับผิดชอบ

(๖) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๓ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดแบ่งกลุ่มงานภายในออกเป็น ๘ กลุ่มดังนี้

(๑) กลุ่มอำนวยการ

(๒) กลุ่มบริหารงานบุคคล

(๓) กลุ่มนโยบายและแผน

(๔) กลุ่มพัฒนาการศึกษา

(๕) กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผล

(๖) กลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน

(๗) กลุ่มลูกเสือยุวกาชาดและกิจการนักเรียน

(๘) หน่วยตรวจสอบภายใน

ข้อ ๔ ให้แต่ละกลุ่มตามข้อ ๓ มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

๔.๑ กลุ่มอำนวยการ

(๑) รับผิดชอบงานธุรการของ กศจ. คณะอนุกรรมการและคณะทำงาน รวมทั้งปฏิบัติงานราชการที่เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของ กศจ. และตามที่ กศจ. มอบหมาย

(๒) ปฏิบัติภารกิจเกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของกระทรวงศึกษาธิการและประสานงานต่าง ๆ ในระดับจังหวัด

(๓) ดำเนินงานเกี่ยวกับงานบริหารทั่วไป

- (๔) ดำเนินงานเกี่ยวกับงานบริหารการเงินบัญชีและพัสดุ
- (๕) ดำเนินงานเกี่ยวกับระบบบริหารงานและการควบคุมภายใน
- (๖) ดำเนินงานเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์เผยแพร่กิจกรรมและผลงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดและหน่วยงานทางการศึกษาในพื้นที่รับผิดชอบ
- (๗) ดำเนินงานเกี่ยวกับอาคารสถานที่สิ่งแวดล้อมและยานพาหนะ
- (๘) ดำเนินงานเกี่ยวกับงานบริหารงานบุคคลของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด
- (๙) ดำเนินงานเกี่ยวกับงานพัฒนาองค์กร
- (๑๐) ปฏิบัติภารกิจเกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของกระทรวงศึกษาธิการและประสานงานต่างๆในระดับจังหวัดผู้บริหารสถานศึกษาในจังหวัด
- (๑๑) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔.๒ กลุ่มบริหารงานบุคคล

- (๑) รับผิดชอบงานธุรการของ อศจ. และคณะทำงานที่เกี่ยวข้องรวมทั้งปฏิบัติงานราชการที่เป็นไปตามอำนาจและหน้าที่ของ อศจ. และตามที่ อศจ. มอบหมาย
- (๒) เสนอแนะเกี่ยวกับการกำหนดจำนวนและอัตราตำแหน่งการเกลี้ยอัตรากำลังให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานบุคคลระเบียบหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด
- (๓) เสนอแนะเกี่ยวกับการพิจารณาวิทยฐานะความดีความชอบการเสริมสร้างขวัญกำลังใจการยกย่องเชิดชูเกียรติและสิทธิประโยชน์อื่นของข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษา
- (๔) เสนอแนะเกี่ยวกับการส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาการเสริมสร้างและการปกป้องคุ้มครองระบบคุณธรรมของข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษา
- (๕) เสนอแนะเกี่ยวกับการบรรจุและแต่งตั้งข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา เช่นการบรรจุและการแต่งตั้งผู้สอบแข่งขันได้หรือผู้ได้รับการคัดเลือกการย้ายการโอนการเปลี่ยนตำแหน่งและการเลื่อนตำแหน่งการบรรจุกลับเข้ารับราชการเป็นต้น
- (๖) นำเสนอคณะกรรมการศึกษาธิการจังหวัดเพื่อพิจารณาความดีความชอบของผู้บริหารการศึกษาในหน่วยงานการศึกษาและข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษา
- (๗) เสริมสร้างขวัญกำลังใจการยกย่องเชิดชูเกียรติและสิทธิประโยชน์อื่นของ
- (๘) ดำเนินการทางวินัยการออกจากราชการการอุทธรณ์และการร้องทุกข์ของข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษา
- (๙) จัดทำแผนและส่งเสริมการพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในหน่วยงานการศึกษาในพื้นที่รับผิดชอบ
- (๑๐) จัดทำทะเบียนประวัติข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในพื้นที่รับผิดชอบ
- (๑๑) จัดทำมาตรฐานคุณภาพงานกำหนดภาระงานขั้นต่ำและเกณฑ์การประเมินผลงานสำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในพื้นที่รับผิดชอบ
- (๑๒) ประเมินคุณภาพการบริหารงานบุคคลและจัดทำรายงานการบริหารงานบุคคล

(๑๓) ส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีความเป็นเลิศทางวิชาการและวิชาชีพเสนอ ออกศจ. เพื่อเสนอ ก.ค.ศ.

(๑๔) ดำเนินการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้เรียบบรรจุข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและประชาชนผ่านระบบศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ

(๑๕) ดูแลและควบคุมผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพที่คุรุสภากำหนดรวมทั้งให้การสนับสนุนส่งเสริมยกย่องและพัฒนาวิชาชีพตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพ

(๑๖) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔.๓ กลุ่มนโยบายและแผน

(๑) ร่วมรับผิดชอบงานธุรการของคณะอนุกรรมการเกี่ยวกับการพัฒนาการศึกษาและคณะทำงานที่เกี่ยวข้องรวมทั้งปฏิบัติงานราชการที่เป็นไปตามอำนาจและหน้าที่ของกศจ. และตามที่ กศจ. มอบหมายร่วมกับกลุ่มพัฒนาการศึกษา

(๒) จัดทำข้อเสนอยุทธศาสตร์แนวทางการจัดการศึกษาในจังหวัดที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ

(๓) จัดทำแผนพัฒนาการศึกษาของจังหวัดและแผนปฏิบัติการของจังหวัด

(๔) จัดทำแผนปฏิบัติการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดรวมทั้งการติดตามและรายงานผลการปฏิบัติการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

(๕) วิเคราะห์การจัดตั้งงบประมาณ ของส่วนราชการหรือหน่วยงานในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการในจังหวัด

(๖) จัดระบบส่งเสริมและประสานงานระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศทางการศึกษาที่ครอบคลุมถูกต้องและเป็นปัจจุบันเพื่อการวางแผนการบริหารจัดการศึกษาการติดตามประเมินและรายงานผลเกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

(๗) ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณ

(๘) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔.๔ กลุ่มพัฒนาการศึกษา

(๑) ร่วมรับผิดชอบงานธุรการของคณะอนุกรรมการเกี่ยวกับการพัฒนาการศึกษาและคณะทำงานที่เกี่ยวข้องรวมทั้งปฏิบัติงานราชการที่เป็นไปตามอำนาจและหน้าที่ของกศจ. และตามที่ กศจ. มอบหมายร่วมกับกลุ่มนโยบายและแผน

- (๒) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดตั้งยุบรวมเล็กและโอนสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน
- (๓) จัดระบบส่งเสริมและประสานงานเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการศึกษาพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการศึกษาและระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพและสามารถให้บริการได้โดยสะดวกรวมถึงการพัฒนาบุคลากรให้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างสร้างสรรค์และรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง
- (๔) ส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาเพื่อคนพิการผู้ด้อยโอกาสและผู้มีความสามารถพิเศษ
- (๕) ประสานส่งเสริมสนับสนุนและดำเนินการวิจัยและพัฒนาเพื่อสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมการศึกษา
- (๖) ส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนครูและบุคลากรทางการศึกษา
- (๗) จัดระบบการประสานสนับสนุนช่วยเหลือและการรายงานเหตุภัยพิบัติและภาวะวิกฤตทางการศึกษาในจังหวัดในสถานศึกษา
- (๘) ส่งเสริมสนับสนุนและดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดในสถานศึกษา
- (๙) ส่งเสริมและประสานงานการศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและการกีฬาเพื่อการศึกษา
- (๑๐) ส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาทุกระดับและทุกประเภทประสานและส่งเสริมการบริหารและการจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาของบุคคลครอบครัวองค์กรชุมชนองค์กรเอกชนองค์กรวิชาชีพสถาบันศาสนาสถานประกอบการและสถาบันสังคมอื่นที่จัดการศึกษาเพื่อสร้างโอกาสความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันทางสังคม
- (๑๑) ส่งเสริมและพัฒนาการจัดการศึกษาเฉพาะกิจเฉพาะกลุ่มและเฉพาะพื้นที่
- (๑๒) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔.๕ กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผล

- (๑) รับผิดชอบงานธุรการของคณะอนุกรรมการบริหารราชการเชิงยุทธศาสตร์และคณะทำงานที่เกี่ยวข้องรวมทั้งปฏิบัติงานราชการที่เป็นไปตามอำนาจและหน้าที่ของ กศจ. และตามที่ กศจ. มอบหมาย
- (๒) ขับเคลื่อน ประสานงาน เร่งรัด กำกับ ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล การบริหารการจัดการศึกษาของหน่วยงานทางการศึกษาในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการในพื้นที่รับผิดชอบ
- (๓) ส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินการเกี่ยวกับงาน ด้านวิชาการ การนิเทศ และแนะแนวการศึกษาทุกระดับและทุกประเภทรวมทั้งติดตามและประเมินผลระบบบริหารและการจัดการศึกษา

- (๔) ประสานและสนับสนุนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงศึกษาธิการ
- (๕) ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตรวจราชการจัดทำแผนการรองรับการตรวจราชการและดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวงในการตรวจราชการติดตามและประเมินผลตามนโยบายและแผนการตรวจราชการของกระทรวง
- (๖) ส่งเสริมและพัฒนาหลักสูตรการจัดการเรียนการสอนกระบวนการเรียนรู้แหล่งเรียนรู้และสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- (๗) สั่งการกำกับดูแลเร่งรัดติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการหรือหน่วยงานและสถานศึกษาในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการในจังหวัดให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการและยุทธศาสตร์ชาติ
- (๘) จัดทำกรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานและกำหนดตัวชี้วัดการดำเนินงานในลักษณะตัวชี้วัดร่วมของส่วนราชการหรือหน่วยงานและสถานศึกษาในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการในจังหวัดที่ได้รับมอบหมาย
- (๙) ขับเคลื่อนระบบการประกันคุณภาพการศึกษา
- (๑๐) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๔.๖ กลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน

- (๑) กำกับ ดูแล ประสาน ส่งเสริม และสนับสนุนสถานศึกษาเอกชนตามกฎหมาย
- (๒) ดำเนินการเกี่ยวกับการออกใบอนุญาตจัดตั้งโรงเรียนและการเปลี่ยนแปลง
- (๓) ดำเนินการเกี่ยวกับการสงเคราะห์และเงินทดแทนตามกฎหมายว่าด้วย
- (๔) ดำเนินการอื่นเกี่ยวกับงานการศึกษาเอกชนตามที่กฎหมายกำหนดว่าด้วยโรงเรียนเอกชนกิจการโรงเรียนเอกชนโรงเรียนเอกชนและที่กฎหมายอื่นกำหนด
- (๕) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

๔.๗ กลุ่มลูกเสือยุวกาชาดและกิจการนักเรียน

- (๑) ส่งเสริม สนับสนุน ยุวกาชาดและกิจการนักเรียน
- (๒) ส่งเสริม สนับสนุน ศึกษาวิเคราะห์วิจัยเพื่อการพัฒนา นักเรียนนักศึกษาโดยผ่านกระบวนการลูกเสือและยุวกาชาด
- (๓) ส่งเสริมสนับสนุนการน้อมนำพระบรมราโชบายด้านการศึกษาพระราชปณิธานพระราชกระแสด้านการศึกษาและโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริที่เกี่ยวกับการศึกษา
- (๔) ส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงของสถาบันหลักของชาติและความปรองดองสมานฉันท์
- (๕) สร้างจิตสำนึกรักษ์สิ่งแวดล้อมมีคุณธรรมจริยธรรมและนำแนวคิดตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสู่การปฏิบัติในการดำเนินชีวิต
- (๖) ส่งเสริมการป้องกันแก้ไขและคุ้มครองความประพฤตินักเรียนนักศึกษา
- (๗) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

๔.๔ หน่วยตรวจสอบภายใน

(๑) ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบด้านการบริหารการเงินและการบัญชีของส่วนราชการหรือหน่วยงานและสถานศึกษาในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการในพื้นที่รับผิดชอบ

(๒) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๕. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๕.๑ งานวิจัยในประเทศ

อมรรรัตน์ บุญญา (๒๕๕๗, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวาอำเภอแก่งหางแมวจังหวัดจันทบุรีพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการภาพรวมในระดับมากที่สุดโดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรกอยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุดด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการอยู่ในระดับมากที่สุดด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุดและอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี (๒๕๕๙, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลวังดินอำเภอสังขละบุรีจังหวัดกาญจนบุรีพบว่าประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดินมีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดโดยด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะและงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกอยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมาคือด้านสาธารณสุขอยู่ในระดับมากที่สุดด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมากที่สุดและอันดับสุดท้ายคือด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับมากที่สุด

สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (๒๕๕๙, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นอำเภอท่ามะกาจังหวัดกาญจนบุรีพบว่าภาพรวมของงานบริการ ๔ งานคืองานบริการกองคลังงานบริการกองช่างงานบริการกองสวัสดิการสังคมและงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณารายได้พบว่างานบริการกองช่างมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดรองลงมาคืองานบริการกองคลังมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดงานบริการกองสวัสดิการสังคมและงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นมีระดับความพึงพอใจเท่ากันอยู่ในระดับมากที่สุด

ฐิติมา หลีกทอง (๒๕๕๗) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ผลิตภัณฑ์ชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครจังหวัดชลบุรีการศึกษาพบว่าพนักงาน บริษัท ผลิตภัณฑ์ชิ้นส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครจังหวัดชลบุรีมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูงเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรรองลงมาคือด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรส่วนด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

ชาญวุฒิ บุญชม (๒๕๕๓) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรการศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรโรงเรียนอิสลามสันติชนผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์การอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ได้แก่ ความท้าทายของงานความก้าวหน้าของงานความมีอิสระในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงานสภาพแวดล้อมองค์การและการกระจายอำนาจในองค์การ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์การอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติคือความยากง่ายของงาน

ปาริชาติ บังเป็ง (๒๕๕๔) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไตกิ้นอินดัสทรีส์ประเทศไทย จำกัด) ผลการศึกษาพบว่าการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงานและด้านประสบการณ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไตกิ้นอินดัสทรีส์ประเทศไทย จำกัด) พบว่าปัจจัยลักษณะงานและประสบการณ์ในงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กร

โสมย์สิริ มุลทองทิพย์ (๒๕๕๖) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษาอำเภอท่ามะกาจังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษาอำเภอท่ามะกาจังหวัดกาญจนบุรีพบว่าโดยรวมบุคลากรที่มีความผูกพันอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าในทุกด้านมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับคือความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์การ ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ และความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์การตามลำดับ

ประดิษฐพงษ์ สร้อยเพชร (๒๕๕๗) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท โทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรมที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยองค์กรด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านความภูมิใจในองค์กรโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation หรือ ρ) ที่ ๐,๔๘๖ ซึ่งทำให้เห็นมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ นอกจากนี้ปัจจัยองค์กรด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านการทุ่มเทการทำงานโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation หรือค่า ρ) ที่ ๐,๗๐๑ ซึ่งทำให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูงและปัจจัยองค์กรด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรด้านความมีส่วนร่วมในการเติบโตขององค์กรโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation หรือค่า ρ) ที่ ๐,๕๗๔ ซึ่งทำให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมจิตร จันทรพิชญ (๒๕๕๗) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ผลการศึกษาพบว่าผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรพบว่าโดยรวมแล้วเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูงค่าเฉลี่ย ๓.๗๓ ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ ด้านความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ๓.๙๓ ด้านความเต็มใจและทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์กรค่าเฉลี่ย ๓.๙๒ ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ๓.๓๗ ด้านความเสียสละเพื่อองค์กรมีค่าเฉลี่ย ๓.๑๓

ธัญกิตติ์ จันทรศมี (๒๕๕๗) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย: กรณีศึกษาพนักงานภายใต้ธุรกิจค้าผลิตภัณฑ์อาหารในประเทศไทย บริษัท ซีพีเอฟเทรดดิ้ง จำกัด ผลการศึกษาพบว่าจากการวิเคราะห์พบว่าเพศอายุระดับการศึกษาสถานภาพ

การสมรสที่ต่างกันมีระดับความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกันมีเพียงระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกันถึงจะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันโดยปัจจัยด้านลักษณะงานซึ่งประกอบด้วยด้านโอกาสเรียนรู้และก้าวหน้าในงานด้านความท้าทายของงานด้านงานที่ได้มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นด้านความสำคัญต่อเป้าหมายขององค์กรและปัจจัยด้านตัวแบบการบริหารองค์กรซึ่งประกอบด้วยด้านวิธีการกฎระเบียบในการปฏิบัติงานด้านการให้โอกาสได้มีส่วนร่วมในข้อเสนอแนะและดำเนินการในโครงการที่สำคัญขององค์กรด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพในหน่วยงานด้านการสื่อสารภายในองค์กรด้านการจ่ายอัตราค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทนด้านการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานพนักงานกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย: กรณีศึกษาพนักงานภายใต้ธุรกิจค้าผลิตภัณฑ์อาหารในประเทศ บริษัท ซีพี เอฟเทรดตั้งจำกัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ มีเพียงด้านการให้อิสระในการปฏิบัติงานที่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันองค์กร

กัญจนกัศ ชูผล (๒๕๕๙) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรคุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานชายแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการผลการศึกษาพบว่าความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านความรู้สึกด้านการอยู่ด้านบรรทัดฐานความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติพนักงานมีความรู้สึกว่าการดูแลชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานเป็นอย่างดีทั้งด้านสวัสดิการและความปลอดภัยในการทำงานทำให้ความเป็นอยู่ของพนักงานดีขึ้นมีช่วงเวลาส่วนตัวที่สามารถอยู่กับครอบครัวส่งผลให้พนักงานมีความรักความผูกพันต่อองค์กรเปรียบเสมือนบ้านหลังที่สอง

อภิชาติ จิวิริยะวัฒน์ (๒๕๔๘) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสำนักงาน บริษัท อีซูซุมอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน ๒๒๒ คนพบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมในระดับสูงโดยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศระดับตำแหน่งงานและระยะทางจากบ้านถึงที่ทำงานส่วนในเรื่องอายุระดับการศึกษาสถานภาพสมรสและระยะเวลาเวลาที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันจะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรคือปัจจัยสภาพแวดล้อมของงานและปัจจัยลักษณะงาน

กาญจนา คล้ายจริง (๒๕๕๑) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท สยามกลการอุตสาหกรรมจำกัดพบว่าพนักงาน บริษัท สยามกลการอุตสาหกรรมจำกัดมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านปัจจัยจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุดรองลงมาคือความรับผิดชอบในงานส่วนด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรน้อยที่สุดในด้านปัจจัยบำรุงรักษาพนักงาน บริษัท สยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด มีความเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมากและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กรมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุดรองลงมาคือทัศนคติต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรน้อยที่สุด

ศันสนีย์ ศรีภิรมย์ (๒๕๕๓) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันขององค์กรกรณีศึกษา บริษัท วิศวกรที่ปรึกษาผลการศึกษาพบว่าการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในสถานประกอบการต่างๆจะเห็นได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคลากรคงอยู่และทำงานกับองค์กรอย่างต่อเนื่องและจำเป็นอย่างยิ่งรับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในทุกองค์การปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความผูกพันองค์กรของ

ทรัพยากรบุคคลเกี่ยวกับความก้าวหน้าในหน้าที่ความมั่นคงในงานและการมีส่วนร่วมในการบริหารทีมงานประกอบด้วยควมมีประสิทธิภาพขององค์กรศักยภาพของผู้นำปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัยภายนอกองค์กรที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ

๕.๒ . งานวิจัยต่างประเทศ

ฮัลลาและ Hutle, et al., ๑๙๗๖, pp. ๔๙-๖๕๗) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์เมื่อเดือนเมษายน ค.ศ. ๑๙๗๒ ถึงกันยายน ค.ศ. ๑๙๗๓ ฟอว์ (Fort Wayne) รัฐอินเดียนา (Indiana) สหรัฐอเมริกาโดยนภาษาทัศนคติของประชาชนในหมู่บ้านจำนวน ๑,๗๘๑ รายจากการพิจารณาองค์ประกอบความสามารถของทางแพทย์สัมพันธ์ภาพระหว่างแพทย์กับผู้ป่วยและความสะดวกในการบริการตลอดจนราคาค่าบริการผลจากการศึกษาพบว่าเพศหญิงจะมีความพึงพอใจต่อบริการมากกว่าเพศชายยาวเป็นเพราะเพศหญิงยอมรับความเจ็บป่วยและเสาะแสวงหาการรักษาพยาบาลมากกว่าเพราะพวกเขา (Hulla, et al.) เคยศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีรายได้น้อยต่อบริการทางการแพทย์เมื่อปี ค.ศ. ๑๙๖๙ ที่นอ ๘ คาโรไรนาสหรัฐอเมริกากลับพบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการทางการแพทย์

อีวาซวิก และคนอื่น ๆ (Evastwick, et al., ๑๙๘๔, p.๒๐) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการสุขภาพจากแหล่งบริการสุขภาพประเภทต่างๆของผู้สูงอายุในต่างประเทศสหรัฐอเมริกาโดยใช้รูปแบบการศึกษาของอเตย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen, ๑๙๗๔, pp. ๕๘-๖๐) มาเป็นแนวคิดพื้นฐานในการวิจัยและใช้กลุ่มตัวอย่างผู้สูงอายุจำนวน ๑๓๑๗ คนพบว่าปัจจัยด้านสุขภาพ ได้แก่ การรับรู้สถานะสุขภาพและลักษณะการเจ็บป่วยเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์และสามารถร่วมทำรายการสุขภาพและลักษณะจากคลินิกแพทย์โรงพยาบาลหน่วยการรักษาพยาบาลฉุกเฉินและการรักษาพยาบาลที่บ้านส่วนปัจจัย ได้แก่ อายุเพศเชื้อชาติสถานภาพสมรสสถานภาพในครอบครัว การศึกษาและการใช้บริการป้องกันโรคเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์และสามารถร่วมทำรายการใช้บริการสุขภาพจากคลินิกหัตถกรรมได้สำหรับปัจจัยสนับสนุน ได้แก่ รายได้อาชีพการประกันสุขภาพและการเดินทางไปรับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับการบริการสุขภาพจากแหล่งบริการสุขภาพประเภทต่างๆ

อีริสัน (Eriksan, ๑๙๘๗, abstract) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลผู้ให้บริการตามมาตรฐานวิชาชีพเชิงกระบวนการกับคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยและญาติซึ่งผลการวิจัยพบว่ามี ความแตกต่างกัน

จากการศึกษาเอกสารวิจัยแนวคิดทฤษฎีแผนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนี้ทำให้สามารถสรุปและพิจารณาได้ว่าความสำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการที่ประชาชนจะพึงพอใจต่อบริการของสถานอนามัยหรือไม่ว่าอะไรขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญหลายประการทั้งจากกระบวนการขั้นตอนการให้บริการสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในซึ่ง ได้แก่ สถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่หน่วยงานหรือองค์กรให้แก่ผู้มารับบริการมีผลต่อการประเมินคุณภาพการให้บริการ

Wilson and Laschinger (๑๙๔๔ อ้างถึงในปาริชาติบัวเป็ง, ๒๕๕๔: ๓๒) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลซึ่งทำการศึกษายาบาลประจำการซึ่งไม่ใช่ระดับหัวหน้าแผนกจำนวน ๘๒ คนในโรงพยาบาลขนาดใหญ่แห่งหนึ่งที่ดูแลผู้ป่วยฉุกเฉินโดยการรับรู้การเพิ่มอำนาจในงานครั้งนี้ใช้แนวคิดของ Kanter โดยศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรจากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุเพศการศึกษาประสบการณ์การทำงานสถานภาพการสมรสล้วน แต่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

Somers (๑๙๙๕ อ้างถึงใน เนตรนภา นันทพรวิญญู, ๒๕๕๑: ๑๘) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรการลาออกและการขาดงานโดยทดสอบผลกระทบทางตรงจากผลการปฏิบัติงานร่วมกันในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่พยาบาลจำนวน ๔๒๒ คนในโรงพยาบาลที่ตั้งอยู่ทางตะวันออกเฉียงเหนือของอเมริกาโดยใช้แบบจำลองความผูกพันต่อองค์กรของ (Allen and Mayer ๑๙๙๑) ได้แก่ ความผูกพันด้านความรู้สึกความผูกพันด้านความต่อเนื่องด้านความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคมมาศึกษาความรู้สึกเพื่อหน่วยในงานการลาออกและการขาดงานผลปรากฏว่าความผูกพันด้านความรู้สึกเป็นตัวพยากรณ์ที่สอดคล้องกับผลเหล่านี้และเป็นองค์ประกอบของความผูกพันตัวเดียวที่สัมพันธ์

Hall et al (๑๙๗๒ อ้างในปาริชาติ บัวเป็ง, ๒๕๕๔: ๓๒) ได้ศึกษาถึงความผูกพันต่อองค์กรของพระนิกรโรมันคาทอลิก และพนักงานป่าไม้ของอเมริกาซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่ใช้เวลาทั้งหมดหรือโดยส่วนใหญ่ในการประกอบอาชีพอยู่ในองค์กรที่มีลักษณะเดียวกันทั้งองค์กรเพราะหน่วยงานที่มีลักษณะงานเป็นวิชาชีพแบบเดียวกันหมดการปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลาานจะทำให้บุคคลเกิดความเข้าใจในงานซึ่งถือว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้เกิดความผูกพันในงาน

Buchanan (๑๙๗๔ อ้างถึงใน ปาริชาติ บัวเป็ง, ๒๕๕๔: ๓๒) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารในภาคเอกชนและภาครัฐบาลและชี้ให้เห็นว่าตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นตัวทำนายที่ดีที่สุดถึงระดับความผูกพันต่อองค์กรคือความอาวุโส (Seniority) หรือระยะเวลาในการทำงานให้กับองค์กรนั่นเองกล่าวคือทั้งสมาชิกในองค์กรมีอายุงานก็ยิ่งมีความผูกพันต่อองค์กรมากเป็นลำดับ

Sagie and Elzur (๑๙๘๔ อ้างถึงในปาริชาติ บัวเป็ง, ๒๕๕๔: ๓๒) หาความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงานด้านต่างๆกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานใน บริษัท แห่งหนึ่งในประเทศอิสราเอลพบว่าค่านิยมในการทำงานด้านสัมฤทธิ์ผลด้านกระตุ้นให้ใช้ปัญญาและด้านความมีอิสระมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

Morrison et al (๑๙๙๗ อ้างถึงในปาริชาติ บัวเป็ง, ๒๕๕๔: ๓๓) ศึกษาโดยทำการสำรวจจากพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในประเทศสหรัฐอเมริกา ๓๐๗ คนทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามผลการวิจัยพบว่าระดับความผูกพันของพนักงานในโรงงานที่มีตำแหน่งการทำงานที่สูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงและมีความตั้งใจที่จะลาออกน้อยกว่าพนักงานในระดับล่างและตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูงต่อความผูกพันในองค์กรโดยมีความน่าเชื่อถือความรู้สึกว่าหน่วยงานมีชื่อเสียงความมีอิสระในการทำงานอายุเพศมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

บทที่ ๓ วิธีดำเนินงาน

ในการศึกษาศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ดำเนินงานมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษา ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี ซึ่งได้ดำเนินงานตามขั้นตอนดังนี้

๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
๒. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
๓. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ
๔. การหาคุณภาพเครื่องมือ
๕. การเก็บรวบรวมข้อมูล
๖. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๑. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานีที่มาใช้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานีในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ซึ่งมีผู้บริหารและครูทั้งสิ้น ๑,๘๘๔ คน

๒. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากประชากรมีจำนวนที่แน่นอนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจากประชากรทั้งหมด คำนวณได้โดยการใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% และมีความคลาดเคลื่อน ๐.๐๕ ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากจำนวนประชากรทั้งหมด (สุรวิทย์ศิริโกศาภิรมย์, ๒๕๔๖, หน้า ๔๔๕) ได้กลุ่มตัวอย่าง ๓๒๗ คนโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

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

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
e	แทน	ระดับของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้
N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ประเภทปลายปิด (closed form) และลักษณะเป็นตัวเลขมาตราส่วนประมาณค่า (numerical rating scale) เป็นการวัดเพื่อแสดงระดับมี ๕ ระดับผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารแนวคิดทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและขอคำแนะนำจากบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทันนำมาประกอบในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวม ๕ ด้านซึ่งสามารถแบ่งแบบสอบถามออกเป็น ๓ ส่วนดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการงาน (check list)

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ มีทั้งหมด ๒ ตอน

ตอนที่ ๑ ความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ ซึ่งครอบคลุมแนวคิดความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานรวม ๔ ด้าน และความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร จำนวน ๓ ด้าน ลักษณะเป็นตัวเลข (numerical rating scale) เป็นการวัดเพื่อแสดงระดับมี ๕ ระดับ (สุวรรีย์ ศิริโกคาภิรมย์, ๒๕๔๖, หน้า ๗๒) โดยกำหนดความมากน้อยของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

๕	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
๔	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
๓	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
๒	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
๑	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ ๒ ไม่พึงพอใจในการบริการด้านต่าง ๆ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการงาน (check list)

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร ซึ่งครอบคลุมแนวคิดความผูกพันที่มีต่อองค์กร จำนวน ๓ ด้าน ลักษณะเป็นตัวเลข (numerical rating scale) เป็นการวัดเพื่อแสดงระดับมี ๕ ระดับ (สุวรรีย์ ศิริโกคาภิรมย์, ๒๕๔๖, หน้า ๗๒) โดยกำหนดความมากน้อยของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

๕	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
๔	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
๓	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
๒	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
๑	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้รับบริการแสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ในการศึกษาความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชน ในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือดังนี้

๑. ศึกษาค้นคว้าจากแนวคิดทฤษฎีตำราและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจไม่พึงพอใจ และความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชน ในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี โดยศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรต่างๆที่มีผลต่อความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร

๒. กำหนดกรอบแนวคิดจากตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชน ในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานีเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือให้ตรงตามความมุ่งหมายของการศึกษาคั้งนี้

๓. ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามโดยกำหนดประเด็นให้ครอบคลุมกรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชน ในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

๑. ผู้ศึกษากำหนดวันเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ๓๒๗ ตัวอย่างภายในระยะเวลา ๖ เดือนระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยแจกแบบสอบถามตามที่ผู้บริหารหรือครูโรงเรียนเอกชนในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี มาใช้บริการในช่วงเวลาที่กำหนด

๒. ผู้ศึกษาแนะนำตัวต่อกลุ่มตัวอย่างพร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาศึกษาคั้งนี้ และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและแนะนำวิธีการตอบคำถาม

๓. ผู้ศึกษาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องเมื่อรับแบบสอบถามกลับคืนมา

๔. ผู้ศึกษารวบรวมข้อมูลของแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง สรุปรวบรวมแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และอภิปรายผลต่อไป

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

๑. นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องในการตอบแบบสอบถามแล้วนำมาคัดเลือกรับที่สมบูรณ์และมีความถูกต้องเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

๒. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

๒.๑ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency distribution) และค่าร้อยละ (percentage) ของข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๒.๒ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามที่วัด พึงพอใจไม่พึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชน ในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี (นราศรี ไววนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี, ๒๕๕๗ หน้า ๒๔๔)

๒.๓ แปลความหมายของคะแนนแบ่งเป็น ๕ ระดับแล้วแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ผู้ศึกษาดำเนินการตรวจสอบแบบสอบถามที่รับคืน นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences : SPSS) เพื่อหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์เพื่อแปลผล ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, ๒๕๔๓: ๖๙ - ๗๑)

- ๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจ / ความผูกพันในระดับมากที่สุด
- ๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง ความพึงพอใจ / ความผูกพันในระดับมาก
- ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง ความพึงพอใจ / ความผูกพันในระดับปานกลาง
- ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง ความพึงพอใจ / ความผูกพันในระดับน้อย
- ๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง ความพึงพอใจ / ความผูกพันในระดับน้อยที่สุด

บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาศึกษาความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕
มีวิธีการศึกษาดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ดังนี้

n	แทนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทนค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D	แทนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๒๘ ตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามวิเคราะห์และแปลผลในรูปของตารางประกอบความเรียงซึ่งได้แบ่งออก ๓ ส่วนดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

ตอนที่ ๑ ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ

ตอนที่ ๒ ความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สอบถาม เกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็น ผู้บริหาร ครู โรงเรียนเอกชนในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี จำนวน ๓๒๘ คน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ดังแสดงในตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	ผู้ตอบแบบสอบถาม	
	ความถี่ (๓๒๘ คน)	ร้อยละ (๑๐๐.๐๐)
๑. เพศ	๗๗	๒๓.๖๐
ชาย	๒๕๑	๗๖.๕๐
หญิง		
๒. อายุ		
น้อยกว่า ๓๐ ปี	๑๑๘	๓๖.๐
๓๐ - ๔๐ ปี	๑๓๐	๓๙.๖
๔๐ - ๕๐ ปี	๕๐	๑๕.๒
มากกว่า ๕๐ ปี	๓๐	๙.๑
๓. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๒๗	๘.๒
ปริญญาตรี	๒๕๒	๗๖.๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๔๙	๑๔.๙
๔. ตำแหน่ง		
ผู้บริหารโรงเรียน	๕๓	๑๖.๒
ครู	๒๔๐	๗๓.๒
อื่น ๆ	๓๕	๑๐.๗

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง (ร้อยละ ๗๖.๕) มีอายุระหว่าง ๓๐- ๔๐ ปี (ร้อยละ ๓๙.๖) ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ ๗๖.๘) และมีตำแหน่งเป็นครู (ร้อยละ ๗๓.๒)

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ มีทั้งหมด ๒ ตอน

ตอนที่ ๑ ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ

ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามส่วนที่ ๒ โดยหาค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และนำไปเปรียบกับการแปลผลและการวิเคราะห์ดังตารางที่ ๒ - ๖

ตารางที่ ๒ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี

ประเด็นความพึงพอใจต่อกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D	แปลผล
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	๔.๘๖	๐.๓๙๔	มากที่สุด
๒. การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	๔.๗๘	๐.๔๖๑	มากที่สุด
๓. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	๔.๗๒	๐.๕๐๙	มากที่สุด
๔. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง	๔.๘๐	๐.๔๕๐	มากที่สุด
๕. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	๔.๙๑	๐.๓๔๑	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๑	๐.๒๒๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒ พบว่า ประเด็นความพึงพอใจต่อกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๑$) เมื่อพิจารณารายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๔.๙๑$) รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = ๔.๘๖$) และระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน ($\bar{X} = ๔.๗๒$) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ ๓ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี

ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D	แปลผล
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๙๖	๐.๑๘๘	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว	๔.๘๑	๐.๔๐๒	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๗๕	๐.๔๕๔	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๗๓	๐.๔๙๔	มากที่สุด
๕. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๔.๗๘	๐.๔๖๕	มากที่สุด
๖. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๘๓	๐.๔๓๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๑	๐.๑๖๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓ พบว่า ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๘๑$) เมื่อพิจารณารายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๔.๙๖$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = ๔.๘๓$) และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = ๔.๗๓$) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ ๔ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี

ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D	แปลผล
๑. มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียง	๔.๙๖	๐.๒๓๑	มากที่สุด
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๙๐	๐.๓๒๕	มากที่สุด
๓. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	๔.๘๒	๐.๔๕๕	มากที่สุด
๔. มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ	๔.๘๖	๐.๓๗๘	มากที่สุด
๕. เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอ	๔.๙๕	๐.๒๘๗	มากที่สุด
๖. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ	๔.๙๘	๐.๑๘๒	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๔	๐.๑๔๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ พบว่า ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=๔.๘๔$) เมื่อพิจารณารายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดย จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=๔.๙๘$) รองลงมา คือมีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียง ($\bar{X}=๔.๙๖$) และมีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ ($\bar{X}=๔.๘๒$) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ ๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D	แปลผล
๑. ได้รับความบริการที่ตรงตามความต้องการ	๔.๘๖	๐.๓๘๑	มากที่สุด
๒. ได้รับความบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง	๔.๘๖	๐.๔๔๓	มากที่สุด
๓. มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	๔.๙๒	๐.๒๖๖	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๙๑	๐.๑๒๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๕ พบว่า ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=๔.๙๑$) เมื่อพิจารณารายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดย มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=๔.๙๒$) รองลงมา คือ ได้รับความบริการที่ตรงตามความต้องการ และ ได้รับความบริการที่ครบถ้วน ถูกต้องมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X}=๔.๘๖$)

ตอนที่ ๒ ความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตารางที่ ๖ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	ไม่มี	ร้อยละ	ความไม่พึงพอใจ	ร้อยละ
ต่อกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	๓๒๖	๙๙.๓๙	๒	๐.๖๑
ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓๒๔	๙๘.๗๘	๔	๑.๒๒
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๓๒๗	๙๙.๗๐	๑	๐.๓๐
ต่อคุณภาพของการให้บริการ	๓๒๗	๙๙.๗๐	๑	๐.๓๐

จากตารางที่ ๖ พบว่า ความไม่พึงพอใจการให้บริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๒ และ ไม่มีความไม่พึงพอใจ จำนวน ๓๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗๘ โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุความไม่พึงพอใจไว้ดังนี้ ๑) การวางตัวเป็นกลางของจนท.หนือเป็นนโยบายของสำนักงาน ศธจ.ที่ให้เจ้าหน้าที่เสนอชื่อผู้เข้ารับเลือกตั้งเป็นกรรมการในคณะกรรมการ ปส.กข.จ.อุดรธานี เพราะจนท.มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกกรรมการสูงมาก คราวต่อไปไม่อยากให้มีอย่างนี้ และอยากให้ครู ผู้บริหารโรงเรียนเขามีอิสระในการจัดตั้งองค์กรของเขา จนท.หรือ ศธจ.ต้องวางตัวเป็นกลาง แต่ครั้งนี้คล้ายมีผลประโยชน์กับตัวบุคคลด้วย ๒) งานบางอย่างล่าช้า ๓) บางครั้งบางคนให้ข้อมูลที่นำมาปฏิบัติไม่ถูกต้องตรงตามเป้าหมายต้องทำใหม่ และไม่พึงพอใจบางคนและบางครั้งร้องลงมาคือ ความไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๑ และ ไม่มีความไม่พึงพอใจ จำนวน ๓๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๙ โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุความไม่พึงพอใจไว้ดังนี้ ๑) กระบวนการมีความซับซ้อน ๒) งานบางอย่างเร่งรีบเกินไป และความไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวน ๑ คน และด้านคุณภาพของการให้บริการ มีจำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๐ และ ไม่มีความไม่พึงพอใจ จำนวน ๓๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๗๐ โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุความไม่พึงพอใจไว้ดังนี้ ๑) ด้านอินเทอร์เน็ต ๒) หลักสูตรฐานสมรรถนะมีเฉพาะระดับประถมกับมัธยมส่วนระดับอนุบาลไม่มี โดยเฉพาะโรงเรียนที่สอนระดับอนุบาลระดับเดียว ไม่มีความรู้ในเรื่องนี้จึงอยากให้ศธจ.ซึ่งมีผู้เชี่ยวชาญด้านหลักสูตร จัดทำหลักสูตรฐานสมรรถนะระดับปฐมวัยด้วย

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุง

๑. การประสานงานขอข้อมูลหรือต้องดำเนินการด่วน ช่วงเวลาหลังการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรหรือวันหยุดของสถานประกอบการ ทำให้การประสานงานของผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความไม่สะดวกในหลาย ๆ ด้าน ทั้งข้อมูล เครื่องมือ ระยะเวลา และระยะเวลาการส่งงาน
๒. ให้คำแนะนำที่ดีเป็นกันเอง
๓. การให้บริการดีอยู่แล้ว
๔. โดยภาพรวมมีการบริการดีค่ะ แต่บางครั้งมาแบบด่วนๆอาจจะไม่ทันบ้าง เช่น เรื่องข้อมูลผิดตัวคชิน ขอข้อมูลเหมือนจะซ้ำซ้อน และบ่อยครั้งเกินไปค่ะ

๕. ที่ปฏิบัติดีแล้วในเรื่อง การติดต่อ ประสานงาน การให้ข้อมูล ขอให้รักษามาตรฐาน
๖. การบริการดีมากระดับพึงพอใจค่ะ
๗. การบริการดีมากแล้วจะได้ความรู้เพื่อนำไปใช้
๘. ขอให้เพิ่มเติมนโยบายเชิงรุก เพื่อเป็นแนวทางในการช่วยเหลือและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางการศึกษาของโรงเรียนเอกชน
๙. การเปลี่ยนระเบียบปฏิบัติใหม่ในหลายๆเรื่อง ทำให้ผู้ปฏิบัติเสียเวลาในการทำความเข้าใจ แก้ไข เจ้าหน้าที่เองก็เคยแนะนำไม่ตรงเป้าหมาย เพราะเป็นสิ่งที่กำหนดมาใหม่ เจ้าหน้าที่ยังทำความเข้าใจได้ไม่ดีพอ แนะนำโรงเรียนแล้ว เกิดการแก้ไขต้องทำใหม่ เจ้าหน้าที่เกิดความไม่มั่นใจในการทำงาน งานปฏิบัติในการพัฒนาคนตกเป็นภาระของโรงเรียน-ครู ซึ่งมีมากขึ้นทุกวัน ทำให้การสอน-วิชาการ ลดคุณภาพ เพราะครูต้องใช้เวลาในการปรับเปลี่ยนตนเองและวิธีการทำงานมากขึ้น รายงานผลการปฏิบัติงานมากขึ้น
๑๐. ถูกต้อง ชัดเจน รวดเร็ว มีคุณภาพ ยุติธรรม
๑๑. การบริการและการประชาสัมพันธ์ยังล่าช้าบ้าง
๑๒. ผู้นำควรมีจุดยืนและวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน
๑๓. ออกแบบให้ไม่ซับซ้อนเข้าถึงง่ายกว่านี้
๑๔. ควรเพิ่มสวัสดิการต่างๆ
๑๕. อาคารสถานที่

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร

ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามส่วนที่ ๓ โดยหาค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และนำไปเปรียบกับการแปลผลและการวิเคราะห์ดังตารางที่ ๗ - ๘

ตารางที่ ๗ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ตามความคิดเห็น ของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี

ประเด็นความคิดเห็นด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D	แปลผล
๑. ท่านพอใจกับนโยบายของและการบริหารงานขององค์กร	๔.๙๕	๐.๒๒๓	มากที่สุด
๒. ท่านมีความภูมิใจที่ท่านเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	๔.๘๖	๐.๓๕๖	มากที่สุด
๓. เมื่อมีบุคคลกล่าวถึงองค์กรอย่างเสียหายท่านจะรีบชี้แจงทันที	๔.๗๙	๐.๔๓๙	มากที่สุด
๔. ท่านได้รับการพัฒนาทักษะส่วนตัวในการทำงาน	๔.๘๐	๐.๔๒๖	มากที่สุด
๕. ท่านจะให้ความร่วมมือกับองค์กรในการจัดกิจกรรมต่างๆ	๔.๘๙	๐.๓๓๘	มากที่สุด
๖. องค์กรนี้เป็นแรงบันดาลใจที่ทำให้ท่านต้องการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ	๔.๙๕	๐.๒๒๙	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๙๐	๐.๑๐๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๗ พบว่า ประเด็นความผูกพันด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=๔.๙๐$) เมื่อพิจารณารายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดย ท่านพอใจกับนโยบายของและการบริหารงานขององค์กร และ องค์กรนี้เป็นแรงบันดาลใจที่ทำให้ท่านต้องการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ($\bar{X}=๔.๙๕$) รองลงมา คือ ท่านจะให้ความร่วมมือกับองค์กรในการจัดกิจกรรมต่างๆ ($\bar{X}=๔.๘๙$) และ เมื่อมีบุคลากรกล่าวถึงองค์กรอย่างเสียหายท่านจะรีบชี้แจงทันที ($\bar{X}=๔.๗๙$) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ ๘ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร ด้านการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุประสงค์ขององค์กร ตามความเห็น ของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี

ประเด็นความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D	แปลผล
๑. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความรู้ความสามารถ	๔.๙๕	๐.๒๑๖	มากที่สุด
๒. ท่านมีความเต็มใจและมีความยินดีที่จะปฏิบัติงานตามนโยบายขององค์กรอย่างเคร่งครัด	๔.๘๕	๐.๓๙๕	มากที่สุด
๓. ท่านนำความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งจากภายนอกและภายในองค์กรมาใช้ในการพัฒนางานและปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	๔.๘๓	๐.๔๔๒	มากที่สุด
๔. ท่านได้รับการอบรมสำหรับทักษะใหม่ที่ต้องใช้ในการทำงานขององค์กร	๔.๘๐	๐.๔๒๔	มากที่สุด
๕. องค์กรมีระบบการให้รางวัลและระบบการลงโทษที่ดีและพนักงานต่างยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด	๔.๘๔	๐.๓๘๕	มากที่สุด
๖. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ	๔.๘๓	๐.๔๑๐	มากที่สุด
๗. ท่านมีความเต็มใจที่จะทุ่มเท / พยายามปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย	๔.๘๙	๐.๓๐๙	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๙๔	๐.๐๙๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๘ พบว่า ประเด็นความผูกพันด้านการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=๔.๙๔$) เมื่อพิจารณารายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดย ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=๔.๙๕$) รองลงมา คือ ท่านมีความเต็มใจที่จะทุ่มเท / พยายามปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย ($\bar{X}=๔.๘๙$) และ ท่านได้รับการอบรมสำหรับทักษะใหม่ที่ต้องใช้ในการทำงานขององค์กร ($\bar{X}=๔.๘๐$) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ ๙ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลระดับความคิดเห็นต่อความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร ด้านความภาคภูมิใจและจงรักภักดีต่อองค์กร ตามความเห็น ของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี

ประเด็นความคิดเห็นด้านความภาคภูมิใจและจงรักภักดีต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D	แปลผล
๑. เมื่อองค์กรของท่านมีการพัฒนามากขึ้น ท่านมีความภาคภูมิใจตามไปด้วย	๔.๘๐	๐.๔๗๖	มากที่สุด
๒. ท่านมีความภาคภูมิใจและยินดีจะบอกผู้อื่นว่าท่านทำงานอยู่ภายใต้องค์กรแห่งนี้	๔.๗๒	๐.๕๔๔	มากที่สุด
๓. ท่านภูมิใจเมื่อได้ยินบุคคลอื่นกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี	๔.๗๕	๐.๕๔๒	มากที่สุด
๔. ท่านปฏิบัติตนที่เป็นแบบอย่างที่ดีที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ	๔.๙๐	๐.๓๘๗	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๘๖	๐.๒๐๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๙ พบว่า ประเด็นความผูกพันด้าน ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร ด้านความภาคภูมิใจและจงรักภักดีต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=๔.๘๖$) เมื่อพิจารณารายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดย ท่านปฏิบัติตนที่เป็นแบบอย่างที่ดีที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=๔.๙๐$) รองลงมา คือ เมื่อองค์กรของท่านมีการพัฒนาเพิ่มขึ้น ท่านมีความภาคภูมิใจตามไปด้วย ($\bar{X}=๔.๘๐$) และ ท่านมีความภาคภูมิใจและยินดีจะบอกผู้อื่นว่าท่านทำงานอยู่ภายใต้องค์กรแห่งนี้ ($\bar{X}=๔.๗๕$) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

๑. การสร้างขวัญและกำลังใจสำหรับบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญ
๒. เนื้อหาเล็กน้อย
๓. เราจะพัฒนาศักยภาพให้องค์กรดียิ่งขึ้นไป
๔. เวลาในการสั่งงานอาจกระชั้นชิดเกินในบางโอกาส
๕. โรงเรียนของรัฐและโรงเรียนเอกชนมีเป้าหมายในการพัฒนาคนเหมือนกัน แต่การให้การสนับสนุน-สวัสดิการจากรัฐไม่เหมือนกันมาก ครูภาครัฐลงแรง มีสวัสดิการครบ ครูเอกชนมีสวัสดิการจากกองทุนของตนเองเพียงเล็กน้อย เจ้าของโรงเรียนต้องนำทรัพย์สินของตนเองมาลงทุนเอง รัฐสนับสนุนเล็กน้อย โรงเรียนเอกชนที่มีทุนทรัพย์มากจะสามารถบริหารจัดการได้ดี มีคุณภาพสูง แต่ก็เรียกเก็บจากผู้ปกครองสูง แต่รัฐก็อุดหนุนเท่าโรงเรียนทุนน้อย นักเรียนน้อย
๖. การสร้างความตระหนักให้รักองค์กรมากขึ้น
๗. สถานที่

บทที่ ๕

สรุปผลและอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี สามารถสรุปผลและอภิปรายผลโดยมีหัวข้อดังนี้

๑. วัตถุประสงค์ของการศึกษา
๒. วิธีดำเนินการ
๓. สรุปผลของการศึกษา
๔. การอภิปรายผล
๕. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี
๒. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี

วิธีดำเนินการ

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่องความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร ของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี ๔ ด้าน ดังนี้

ความพึงพอใจ จำนวน ๔ ข้อ

๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ

ความไม่พึงพอใจ จำนวน ๔ ข้อ

๑. ความไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความไม่พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๓. ความไม่พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ

ความผูกพันต่อองค์กร จำนวน ๓ ด้าน

๑. ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์กร
๒. การปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
๓. ความภาคภูมิใจและจงรักภักดีต่อองค์กร

ขอบเขตด้านประชากร

๑. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี จำนวน ๑๘๘๔ คน
๒. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี
ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๒๘ คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการคำนวณตามสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ค่าความคลาดเคลื่อน ๐.๐๕

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารครูโรงเรียนเอกชนในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

๑. ความพึงพอใจของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับมากที่สุด
๒. ความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้
 - ๒.๑ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๒ และ ไม่มี ความไม่พึงพอใจ จำนวน ๓๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗๘ โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุความไม่พึงพอใจไว้ดังนี้ ๑) การวางตัวเป็นกลางของเจ้าหน้าที่เป็นนโยบายของสำนักงาน ศรจ.ที่ให้เจ้าหน้าที่เสนอชื่อผู้เข้ารับเลือกตั้งเป็นกรรมการในคณะกรรมการ ปส.กข.จ.อุดรธานี เพราะจนท. มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกกรรมการสูงมาก คราวต่อไปไม่ยอมให้มีอย่างนี้ และอยากให้ครู ผู้บริหารโรงเรียนเขามีอิสระในการจัดตั้งองค์กรของเขา จนท.หรือ ศรจ.ต้องวางตัวเป็นกลาง แต่ครั้งนี้คล้ายมีผลประโยชน์กับตัวบุคคลด้วย ๒) งานบางอย่างล่าช้า ๓) บางครั้งบางคนให้ข้อมูลที่นำมาปฏิบัติไม่ถูกต้องตามเป้าหมายต้องทำใหม่ และ ไม่พึงพอใจบางคนและบางครั้ง

๒.๒ ความไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๖๑ และไม่มีความไม่พึงพอใจ จำนวน ๓๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๙ โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุความไม่พึงพอใจไว้ดังนี้ ๑) กระบวนการมีความซับซ้อน ๒) งานบางอย่างเร่งรีบเกินไป

๒.๓ ความไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวน ๑ คน และด้านคุณภาพของการให้บริการ มีจำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๐ และไม่มีความไม่พึงพอใจ จำนวน ๓๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๗๐ โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุความไม่พึงพอใจไว้ดังนี้ ๑) ด้านอินเทอร์เน็ต ๒) หลักสูตรฐานสมรรถนะมีเฉพาะระดับประถมกับมัธยมส่วนระดับอนุบาลไม่มี โดยเฉพาะโรงเรียนที่สอนระดับอนุบาลระดับเดียว ไม่มีความรู้ในเรื่องนี้จึงอยากให้ศรจ.ซึ่งมีผู้เชี่ยวชาญด้านหลักสูตรจัดทำหลักสูตรฐานสมรรถนะระดับปฐมวัยด้วย

๓. ความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับมากที่สุด

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

๑. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งโดยรวมและรายด้านและทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ให้ความสำคัญกับการให้บริการเพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สอดคล้องกับ วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (๒๕๕๑, หน้า ๙) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเราและมีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกันเช่นความรู้สึกเลวดีพอใจไม่พอใจสนใจ -ไม่สนใจ เป็นต้น และ จรัส โพธิ์จันทร์ (๒๕๕๓, หน้า ๑๗) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงานซึ่งอาจเป็นความรู้สึกทางบวกทางเป็นกลางหรือทางลบความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่กล่าวคือหากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวกการปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบการปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่ำ สมิต สักร (๒๕๔๖, หน้า ๑๔-๑๕) ได้กล่าวว่าการบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในด้านต่างๆเพราะบริการคือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชนการขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอจึงเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเองคือสินค้าการขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดีธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขาย” คือต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่

การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ทำให้เกิดการขายอีกและชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมาเป็นความจริงว่า “ เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์กรการพัฒนาคุณภาพของบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกันมิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือจะสูญเสียลูกค้าไป

สาโรช ไสยสมบัติ (๒๕๔๓, หน้า ๑๕) ความพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้ประสบความสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการนอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วยเพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการมีปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้คือจำนวนผู้มาใช้บริการดังนั้นผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆที่เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการเพื่อให้แนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์อย่างสูงสุด และอเนก สุวรรณ บัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (๒๕๔๘, หน้า ๑๗๒) ความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่

๑. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการเป็นสิ่งที่คุณให้บริการจะต้องคำนึงถึงในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการโดยต้องยึดถือสิ่งต่อไปนี้

๑.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการรูปแบบบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อนจากนั้นจึงจะสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจ

๑.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการเนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการของผู้รับบริการ

๑.๓ ความสำคัญของความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการเนื่องจากบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานบริการจะมีคุณภาพนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในงานของตนจึงจะทุ่มเทในการทำงานและเป็นสิ่งทีนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการและสุดท้ายจะส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการของกิจการบริการด้วย

๒. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการเป็นสิ่งที่คุณรับบริการจะได้รับการมารับบริการนั้นโดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็วความสะดวกสบายและคุณภาพการบริการที่ดีดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการนั่นเอง

๒.๑ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้รับบริการเองผู้รับบริการมุ่งหวังการได้รับบริการที่ดีเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของตนเองจากการได้รับบริการต่างๆเช่นการท่องเที่ยวรับประทานอาหารพักผ่อนเป็นต้นความพึงพอใจที่ได้จากการไปรับบริการนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ประกอบการบริการจะต้องตระหนักถึงและจัดให้มีทำให้เกิดการแข่งขันนำเสนอสิ่งที

ดีกว่าแก่ผู้รับบริการผลสุดท้ายก็คือผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้นไปเรื่อย ๆ
นั่นเอง

๒.๒ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและ
อาชีพบริการเนื่องจากผู้ให้บริการที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะทำงานด้วยความเต็มใจทุ่มเท
สร้างสรรค์และส่งเสริมมาตรฐานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการส่งผลให้คุณภาพในการบริการสูงขึ้น
และงานบริการกลายเป็นงานที่แพร่หลายมากขึ้น

ดังนั้นสรุปได้ว่าความพึงพอใจมีความสำคัญต่อบุคคลต่องานและหน่วยงานคือประการหนึ่ง
ความสำคัญต่อบุคคล ได้แก่ ทำให้เป็นสุขเกิดแรงจูงใจและกำลังใจดีมีความเชื่อมั่นในตนเองและผู้อื่น
รวมถึงให้บุคคลแสดงศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ประการที่สองความสำคัญต่องาน ได้แก่ ทำให้
งานบังเกิดความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานทำให้
ระบบงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นเรียบร้อยและประการที่สามความสำคัญต่อหน่วยงาน ได้แก่ ทำ
ให้หน่วยงานมีบรรยากาศที่ดีทำให้หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดีและทำให้หน่วยงานมีความรักความ
สามัคคีและเป็นพลังที่ผลักดันให้หน่วยงานเจริญก้าวหน้า

๒. ผลการศึกษาความไม่พึงพอใจของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนในสังกัดสำนักงาน
ศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี พบว่า ความไม่พึงพอใจการให้บริการต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด
จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๒๒ และ ไม่มีความไม่พึงพอใจ จำนวน ๓๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๗๘
โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุความไม่พึงพอใจไว้ดังนี้ ๑) การวางตัวเป็นกลางของจนท.หนือเป็น
นโยบายของสำนักงาน ศธจ.ที่ให้เจ้าหน้าที่เสนอชื่อผู้เข้ารับเลือกตั้งเป็นกรรมการในคณะกรรมการ
ปส.กข.จ.อุดรธานี เพราะจนท.มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกกรรมการสูงมาก คราวต่อไปไม่อยากให้
มีอย่างนี้ และอยากให้ครู ผู้บริหารโรงเรียนเขามีอิสระในการจัดตั้งองค์กรของเขา จนท.หรือ ศธจ.
ต้องวางตัวเป็นกลาง แต่ครั้งนี้คล้ายมีผลประโยชน์กับตัวบุคคลด้วย ๒) งานบางอย่างล่าช้า ๓) บางครั้ง
บางคนให้ข้อมูลที่นำมาปฏิบัติไม่ถูกต้องตรงตามเป้าหมายต้องทำใหม่ และ ไม่พึงพอใจบางคนและบางครั้ง
รองลงมาคือ ความไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ
๐.๖๑ และ ไม่มีความไม่พึงพอใจ จำนวน ๓๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๓๙ โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้
ระบุความไม่พึงพอใจไว้ดังนี้ ๑) กระบวนการมีความซับซ้อน ๒) งานบางอย่างเร่งรีบเกินไป และความไม่
พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวน ๑ คน และด้านคุณภาพของการให้บริการ มีจำนวน
๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๐ และ ไม่มีความไม่พึงพอใจ จำนวน ๓๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๗๐ โดย
ผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุความไม่พึงพอใจไว้ดังนี้ ๑) ด้านอินเทอร์เน็ต ๒) หลักสูตรฐานสมรรถนะมีเฉพาะ
ระดับประถมกับมัธยมส่วนระดับอนุบาลไม่มี โดยเฉพาะโรงเรียนที่สอนระดับอนุบาลระดับเดียว ไม่มี
ความรู้ในเรื่องนี้จึงอยากให้ศธจ.ซึ่งมีผู้เชี่ยวชาญด้านหลักสูตร จัดทำหลักสูตรฐานสมรรถนะระดับ
ปฐมวัยด้วย

สอดคล้องกับจิตตินันท์ เดชะคุปต์ (๒๕๔๐, หน้า ๒๔) ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นใน
กระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของ

การบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่งความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ ๒ องค์ประกอบคือ

๑. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใดเช่นลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามสั่งหรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อเป็นต้นสิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภทซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

๒. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการผู้รับบริการจะรับรู้่วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการการบริหารงานของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องานการใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการเช่นพนักงานโรงแรมต้องรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระพนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่เป็นต้นสิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริการด้วยโมติริจิตของการบริการที่แท้จริง

เซลเลย์ (Shelley, ๑๙๗๕, pp. ๒๕๒-๒๖๘) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความสุขความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข

หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

๓. ผลการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งโดยรวมและรายด้านและทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ให้ความสำคัญกับการให้บริการเพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ความผูกพันต่อองค์กรเป็นการแสดงตนอย่างภาคภูมิใจในองค์กรมีความรู้สึกและแสดงพฤติกรรมต่อองค์กรในแง่ของการยอมรับเป้าหมายค่านิยมขององค์กรการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมีความศรัทธามีความเกี่ยวพันและเต็มใจที่จะใช้ยามที่มีอยู่ทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรความจงรักภักดีต่อองค์กรตลอดจนมีความปรารถนาที่แน่วแน่อนจะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรนั้นต่อไปความพยายาม

สอดคล้องกับบาร์อน (Baron, ๑๙๘๖: ๑๖๒-๑๖๓ อ้างถึงใน เนตรนภา นันทพร วิญญู, ๒๕๕๑: ๑๓) ได้ให้ทัศนะว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีต่อองค์กรซึ่งแตกต่างจากความพึงพอใจใน

งานกล่าวคือความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามสภาพการทำงาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่มีความมั่นคงมากกว่านั้นคือเป็นทัศนคติที่คงอยู่ในช่วงเวลานาน แต่ ความผูกพันต่อองค์กรที่เกิดจากปัจจัยต่างๆที่คล้ายคลึงกับความพึงพอใจในการทำงาน ๒ ปัจจัยดังนี้ เกิดจากลักษณะงานเช่นการได้รับความรับผิดชอบอย่างมากความเป็นอิสระส่วนตัวอย่างมากในงานที่ได้รับ ความน่าสนใจและความหลากหลายในงานสิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อ องค์กรใน ระดับสูงส่วนความกดดันและความคลุมเครือในบทบาทที่เกี่ยวกับงานของตนเองจะทำให้รู้สึกผูกพัน ต่อองค์กรในระดับต่ำ

เกิดจากโอกาสในการหางานใหม่การได้รับโอกาสอย่างมากในการหางานใหม่และมีทางเลือก จะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ

๑) เกิดจากสภาพการทำงานบุคคลที่มีความพึงพอใจในความยุติธรรมของการประเมินผลการ ปฏิบัติงานและรู้สึกว่างค์กรเอาใจใส่สวัสดิการของพนักงานจะเป็นบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรใน ระดับสูง

๒) เกิดจากสภาพการทำงานบุคคลที่มีความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชาของตนเองพึงพอใจใน ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานและรู้สึกว่างค์กรเอาใจใส่สวัสดิการของพนักงานจะ เป็นบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

นิยม สีสวรรณ (๒๕๔๔, หน้า ๔๑) กล่าวถึงลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแบ่ง ได้เป็นงานที่ให้ผลป้อนกลับงานที่ทำให้ความเป็นอิสระงานที่ทำทำงานที่มีความเด่นชัดและงานที่มี ความสำคัญจะส่งผลให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมากขึ้นการมีส่วนร่วมในงานและการมี ส่วนร่วมในการตัดสินใจมีผลต่อระดับของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรและความยึดมั่นผูกพันต่อ องค์กรจะเพิ่มมากขึ้นถ้าเป้าหมายของบุคลากรและองค์กรมีความสอดคล้องกัน

นอกจากนี้ลักษณะขององค์กรเช่นการให้ความสนใจต่อบุคลากรทำให้บุคลากรรู้สึกว่าง ตนเองเป็นเจ้าขององค์กรเหล่านี้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

๓) ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) หมายถึงความรู้สึกของ ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนว่ารับรู้การทำงานในองค์กรอย่างไรประสบการณ์ในการทำงานที่สัมพันธ์กับความ ผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความรู้สึกเป็นที่ไว้วางใจและน่าเชื่อถือของสมาชิกในองค์กรสมาชิกจะรับรู้ว่าง องค์กรจะไม่ทอดทิ้งเขาและให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาสมาชิกที่มีความไว้วางองค์กรสูงก็จะมี ความผูกพันต่อองค์กรมากการที่องค์กรให้ความสำคัญต่อสมาชิกเมื่อสมาชิกรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ ต่อองค์กรและองค์กรต้องการให้เขามีความผูกพันต่อองค์กรของเขาก็จะมีสูงขึ้นคาดหวังของเขาความ คาดหวังของสมาชิกที่มีต่อองค์กรกล่าวคือถ้าสิ่งที่สมาชิกได้รับจากองค์กรเป็นไปตามความก็จะทำให้ สมาชิกมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าสมาชิกที่ไม่ได้การตอบสนองตามความคาดหวังทัศนคติของ เพื่อนร่วมงานและองค์กรเมื่อพนักงานหรือสมาชิกขององค์กรรู้สึกว่างเพื่อนร่วมงานมีทัศนคติที่ดีต่อ องค์กรก็พบว่าจะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้วย

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานนั้นจะพิจารณาได้ทั้งในประเด็นของโอกาสในการหา
งานใหม่และสภาพแวดล้อมในการทำงานถ้าบุคคลมีโอกาสมากในการหางานใหม่และมีทางเลือก
โดยเฉพาะทางเลือกที่มีเงื่อนไขที่น่าสนใจที่จะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์กรใน
ระดับต่ำส่วนสภาพการทำงานและลักษณะการดูแลพนักงานขององค์กรการที่พนักงานได้รับรู้ว่า
องค์กรมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการบริหารงานที่ชัดเจนและยุติธรรมเช่นบุคคลที่มีความพึง
พอใจในวิธีการบริหารของผู้บังคับบัญชาของตนเองยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน
นอกจากนี้แล้วในเรื่องของการดูแลพนักงานขององค์กรเช่นการที่พนักงานรู้สึกว่างค์กรให้ความเอาใจ
ใส่ในสวัสดิการของพนักงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานใหม่ถ้าเขาได้รับรู้ว่าองค์กรทำสิ่งต่าง ๆ ได้อย่าง
มากมายในการที่จะเอื้อให้พนักงานได้เกิดการเรียนรู้และทำให้เขาเป็นพนักงานที่มีประสิทธิภาพใน
อนาคตสิ่งเหล่านี้ก็จะส่งผลให้บุคคลเกิดความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง (อนันต์ชัยคงจันทร์, ๒๕๒๙,
หน้า ๓๘)

ข้อเสนอแนะ

๑. ควรทำการศึกษาความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อผู้บริหารของ
หน่วยงาน เพื่อการปฏิบัติงานของผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาจะได้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป
๒. ควรมีการศึกษาวิจัยการสร้างแรงจูงใจสำหรับผู้บริหารและครูที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานศึกษา
เอกชนในจังหวัดอุดรธานี

บรรณานุกรม

- กัญจน์ภัส ชูผล.(2559). ความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานชายแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548), สถิติสำหรับงานวิจัย, กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กาญจนา คล้ายจริง. (2551). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสยามกลการอุตสาหกรรม จำกัด. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กาบแก้ว เปี่ยมมหากุล. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสำนักปลัดเทศบาลเมืองสรวงอำเภอเมืองสรวงจังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาภูมิราชวิทยาลัย.
- กิติมา ปรีดีดีลก.(2524). ทฤษฎีการบริหารองค์การ กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- กชกร เปาสวรรณ และคณะ (2550). รายงานการวิจัย เรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตศูนย์พิษณุโลก, กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- โกเมศ โสภา. (2544). การวางแผนการตลาด. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ไกรฤกษ์ ไมตรีวงษ์. (2547). วิสัยทัศน์การให้บริการประชาชน กรุงเทพฯ: ธนาคารกสิกรไทย
- จตุพล อสังห์. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาล: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองร้อยเอ็ดจังหวัดร้อยเอ็ด. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาภูมิราชวิทยาลัย
- จรัส โพธิ์จันทร์. (2553). ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาลในภาคเหนือ วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิตสาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร
- จินตนา บุญบงการ. (2543). วิชาเข้าแก่, กรุงเทพฯ: ข้าวฟ่าง
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์.(2540). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ. เอกสารสอนชุดวิชา
- จิรภัทร จันทร์ทับ (2553) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ชัยอำเภออินทร์บุรีจังหวัดสิงห์บุรี, การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

- จุฑาภาณุจันท์ เลหาหะเดช. (2545). **ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาลกบินทร์บุรี การุณย์.** ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขา นโยบาย สาธารณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยวัฒน์ สถาอานันท์. (2545) **หลักธรรมาภิบาล,** กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). **การตลาดบริการ.** (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชาญวุฒิ บุญชม. (2553).. **ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีบุคลากรโรงเรียนอิสลามสันติชน.**ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม และสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชูศรี วงศ์รัตน์ (2541) **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย** (พิมพ์ครั้งที่ 7) กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ฐิติมา หลีกทอง. (2557). **ความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์ส่วนอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครจังหวัดชลบุรี.** วิทยานิพนธ์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนวิทยาลัย การบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ทรายทอง วรรณพิศิษฐ์ และ ปภาดา กันทะอินทร. (2546). **ความพึงพอใจของนักศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษางานบริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ทิพย์อักษร จันท์ศิริ (2551). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาขอนแก่น** [eulau] no lon http://www.tkc.go.th/thesis/abstract.asp?item_id=3040. (2553, กันยายน 20)
- ธัญกิตติ์ จันท์ศรีมี. (2557). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย: กรณีศึกษาพนักงานภายใต้ธุรกิจค้าผลิตภัณฑ์อาหารในประเทศ บริษัท ซีพีเอฟ เทรดดิ้ง จำกัด.** ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ (2550), **วิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ,** กรุงเทพฯ: วี. อินเตอร์พรีนซ์
- ธานินทร์ สุวงศ์วาร.(2541).**ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร.** ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร.บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธีรยุทธ บุญมี (2547). **แนวคิดและวาทกรรมว่าด้วยรัฐธรรมนูญแห่งชาติ,** กรุงเทพฯ: สถาบันวितิต์สน์
- ธีระศักดิ์ อุ่นอารมณฺ์เลิศ. (2549). **เครื่องมือวิจัยทางการศึกษา: การสร้างและการพัฒนานครปฐม :** ศิลปากร

- นิยม สี่สุวรรณ. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลคุณภาพชีวิตการทำงานและพฤติกรรมที่น่าไว้วางใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ ของโรงพยาบาลศูนย์. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- บั้งอร แยมดี. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หุ่นอำเภอเดิมบางนางบวชจังหวัดสุพรรณบุรี, การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
- บุญชม ศรีสะอาด. (2548), การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 7) กรุงเทพฯ: สุริยาสาสน
- ปภาวดี ดุลยจินดา . (2540). เอกสารการสอนชุดวิชา พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร หน่วยที่ 8 – 15 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ประดิษฐ์พงษ์ สร้อยเพชร. (2557). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งหนึ่ง ส่วนงานวิศวกรรมที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเนชั่น
- ปาริชาติ บัวเป็ง. (2554). ปัจจัยที่มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทไดกิ้น อินดัสตรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ปุรชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2530). การบริหารงานตำรวจ, กรุงเทพฯ: โอ. เอส. พรินติ้งเฮาส์เพลินทิพย์
- ภัทรวุฒิ อุตภิระ. (2544). คุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจ อำเภอกำแพงแสน จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. (2559). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดินอำเภอจังหวัดลำพูนลำปาง. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
- มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นอำเภอท่ามะกาจังหวัดกาญจนบุรี. ราชบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
- ยุพาวรรณ วรณวาณิชย์. (2548). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รังสรรค์ สิริชัยโอภาส.(2544). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์
- รณชัย เลี้ยวษ์. (2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อเทศบาลตำบลรามะสักอำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง, การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

- รสริน พูนพล. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกม่วงอำเภอภาชีจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**, การค้นคว้าอิสระปริญญาโท มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
- วรรณุช ทองไพบูลย์, 2543. “**บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การ**”. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2551). **พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม** (พิมพ์ครั้งที่ 8), กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539) **คุณภาพในงานบริการ** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ประชาชน
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น
- ศันสนีย์ ศรีภิรมย์.(2553). “**ปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง**” บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศรัทธา วุฒิพงศ์. (2542). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน):ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาจันทิ อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช**. ภาคนิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). **กลยุทธ์การตลาดการบริหารการตลาดกรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์** สถาบันวิจัยและพัฒนา
- สมิต สัชฌุกร. (2542). **การต้อนรับและบริการที่เป้นเลิศ**. กรุงเทพฯ: วิทยุชนจำกัด.
- สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. (2559). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง**. ลำปาง: มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- สันติสุข ไชยมงคล. (2543). **การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ**, กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์. (2548). **หลักสูตรประศาสนศาสตร์: แนวคิดและทฤษฎี**, กรุงเทพฯ: เวลด์เทรดประเทศไทย
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). **ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สมจิตร์ จันทร์เพ็ญ. (2557). **ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)**. การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารพัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมชาติ กิจบรรจง. (2539). **เทคนิคการให้บริการ** กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์

- สมพร เพ็ญจันทร์. (2547). **แนวคิดและการจัดการในองค์การสาธารณะ**, กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สมิต สัชฌุกร. (2542). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: วิทยุชนจำกัด.
- สุชา จันทร์เอม. (2547). **หลักการกาจิตวิทยาหลักการสอน**, กรุงเทพฯ: แพรววิทยา
- สุทัศน์ ดุรงค์เรือง. (2540), **การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอเขตการศึกษา 5**.
วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุนันทา เลานันทน์. (2556). **การพัฒนาองค์การ.พิมพ์ครั้งที่ 2**.กรุงเทพฯ : ดีดี บุ๊คส์โตร์.
- สุวรีย์ ศิริโกคาภิรมย์. (2546). **วิธีวิจัยทางธุรกิจ (พิมพ์ครั้งที่ 3)** สพบูรีสถาบันราชภัฏเทพสตรี
- เสนาะ ตีเยาว์. (2544). **หลักการบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 2)**, กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- เสรี วงศ์มณฑา (2536). **ยุทธวิธีการตลาดปลายศตวรรษที่ 20**. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า
- สำนักงาน ก.พ.ร. (2553). **คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ**
- โสมย์สิริ มูลทองทิพย์. (2556). **ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา อำเภอท่ามะกา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อภิชาติ จิวิริยะวัฒน์. (2549). **ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน: ศึกษากรณีพนักงานสำนักงาน บริษัท อีซูซุ มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อมร รักษาสัตย์. (2542). **บทบาทจากผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ**
วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ 4 (เมษายน, 2542), 13.
- อมรรัตน์ บุญญา. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี**, งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา
- อ้อยทิพย์ กองสมบัติ. (2538). **ความพึงพอใจของลูกค้าในการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)**. ภาคนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิตสถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์
- เอกชัย เลิศวิบูลย์ลักษณ์. (2551) **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา**. สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. 2548. **จิตวิทยาการบริการ = Service Psychology**. กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- Applewhite, P. B. (1996). **Organizational and behavior**. (3 ed.). New York: Englewood Cliffs, N.J. Prentice-Hall ..

- Herzberg, F. , and Other. (1959). The motivation to work. New York: John Wiley & Sons.
- Hoy, W.K. & Miskel C.G. (1991), Educational administration: Theory research and practice. New York: Random House.
- Kotter, P. (2003). Marketing Management (11th ed). New Jersey: Prentice-Hall.
- Secord, P. F. & Backman Carl W. (1991). Social psychology (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Vroom, V. (1984). Work and motivation. Florida: E.Krieger ..
- Yamane, T. (1973). Statistic an introductory Analysis (3th ed) "New York: Harper & Row.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารและครูโรงเรียน
เอกชนในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

คำชี้แจง

1. แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี ในกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำผลการสำรวจไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีคุณภาพต่อไป
2. แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจไม่พึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารและครูโรงเรียนเอกชนในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวนทั้งสิ้น 43 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ
 - ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ มีทั้งหมด 2 ตอนดังนี้
 - ตอนที่ 1 ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ มีทั้งหมด 20 ข้อ
 - ตอนที่ 2 ความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ มีทั้งหมด 5 ข้อ
 - ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร มีทั้งหมด 17 ข้อ
3. โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง กรุณาอย่าเว้นข้อหนึ่งข้อใด ทั้งนี้เพื่อจะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ ทำให้ผลการสำรวจเชื่อถือได้ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่ง เพื่อนำผลการสำรวจไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีคุณภาพต่อไป
4. ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ จะไม่กระทบต่อตำแหน่งหน้าที่การงานของท่าน และต่อตัวท่านแต่ประการใด ผู้วิจัยจะถือว่าเป็นความลับ และจะนำผลออกมาใช้สำหรับการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามครั้งนี้

คณะทำงาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (สำนักสามารถปรับข้อมูลของผู้รับบริการให้สอดคล้องกับงานบริการ)

ขอความอนุเคราะห์ท่านตอบแบบสำรวจ โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ○ ตามความเป็นจริง

ข้อมูลของผู้รับบริการ				
1. เพศ	<input type="radio"/> ชาย	<input type="radio"/> หญิง		
2. อายุ.....ปี	<input type="radio"/> น้อยกว่า 30 ปี	<input type="radio"/> 30 - 40 ปี	<input type="radio"/> 41 - 50 ปี	
	<input type="radio"/> มากกว่า 50 ปี			
3. ระดับการศึกษา	<input type="radio"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="radio"/> ปริญญาตรี	<input type="radio"/> สูงกว่าปริญญาตรี	
4. ตำแหน่ง	<input type="radio"/> ผู้บริหารโรงเรียน/ผู้รับใบอนุญาต	<input type="radio"/> ครู		
	<input type="radio"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ).....			

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ มีทั้งหมด 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ

ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ เหล่านี้อย่างไรบ้าง โปรดทำเครื่องหมาย

✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดย

5 = พอใจมากที่สุด 4 = พอใจมาก 3 = พอใจปานกลาง 2 = พอใจน้อย

1 = พอใจน้อยที่สุด

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย					
1.2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว					
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน					
1.4 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง					
1.5 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม					
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร					
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
2.3 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
2.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
2.5 เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
2.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ					
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียง					
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.3 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ					
3.4 มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ					
3.5 เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอ					
3.6 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอ					
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ					
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
4.2 ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง					
4.3 มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์					

ตอนที่ 2 ความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ

- คำชี้แจง 1. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่านต่อการให้บริการ
2. คำตอบที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น

1. ท่านมีความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการหรือไม่

ไม่มี

มี (โปรด

ระบุ).....

2. ท่านมีความไม่พึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือไม่

ไม่มี

มี (โปรด

ระบุ).....

3. ท่านมีความไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกหรือไม่

ไม่มี

มี (โปรด

ระบุ).....

4. ท่านมีความไม่พึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการหรือไม่

ไม่มี

มี (โปรดระบุ).....

5. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร

กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย

1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ความผูกพัน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์กร					
1.1 ท่านพอใจกับนโยบายของและการบริหารงานขององค์กร					
1.2 ท่านมีความภูมิใจที่ท่านเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					
1.3 เมื่อมีบุคคลกล่าวถึงองค์กรอย่างเสียหายท่านจะรีบชี้แจงทันที					
1.4 ท่านได้รับการพัฒนาทักษะส่วนตัวในการทำงาน					
1.5 ท่านจะให้ความร่วมมือกับองค์กรในการจัดกิจกรรมต่างๆ					
1.6 องค์กรนี้เป็นแรงบันดาลใจที่ทำให้ท่านต้องการทำงานให้ประสบความสำเร็จ					
2. การปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร					
2.1 ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความรู้ความสามารถ					
2.2 ท่านมีความเต็มใจและมีความยินดีที่จะปฏิบัติงานตามนโยบายขององค์กรอย่างเคร่งครัด					
2.3 ท่านนำความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งจากภายนอกและภายในองค์กรมาใช้ในการพัฒนางานและปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง					
2.4 ท่านได้รับการอบรมสำหรับทักษะใหม่ที่ต้องใช้ในการทำงานขององค์กร					
2.5 องค์กรมีระบบการให้รางวัลและระบบการลงโทษที่ดีและพนักงานต่างยึดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด					
2.6 ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความรู้ความสามารถ					
2.7 ท่านมีความเต็มใจที่จะทุ่มเท / พยายามปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย					
3. ความภาคภูมิใจและจงรักภักดีต่อองค์กร					
3.1 เมื่อองค์กรของท่านมีการพัฒนามากขึ้น ท่านมีความภาคภูมิใจตามไปด้วย					
3.2 ท่านมีความภาคภูมิใจและยินดีจะบอกผู้อื่นว่าท่านทำงานอยู่ภายใต้องค์กรแห่งนี้					
3.3 ท่านภูมิใจเมื่อได้ยินบุคคลอื่นกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี					
3.4 ท่านปฏิบัติตนที่เป็นแบบอย่างที่ดีที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ					

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

เอกสารการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

FREQUENCIES VARIABLES=เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง
/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Statistics

		เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	ตำแหน่ง
N	Valid	328	328	328	328
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

เพศ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ชาย	77	23.5	23.5	23.5
	หญิง	251	76.5	76.5	100.0
Total		328	100.0	100.0	

อายุ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	น้อยกว่า 30 ปี	118	36.0	36.0	36.0
	30-40 ปี	130	39.6	39.6	75.6
	41-50	50	15.2	15.2	90.9
	มากกว่า 50 ปี	30	9.1	9.1	100.0
	Total	328	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่าปริญญาตรี	27	8.2	8.2	8.2
	ปริญญาตรี	252	76.8	76.8	85.1
	สูงกว่าปริญญาตรี	49	14.9	14.9	100.0
	Total	328	100.0	100.0	

ตำแหน่ง

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ผู้บริหารโรงเรียน/ผู้รับใบอนุญาต	53	16.2	16.2	16.2
	ครู	240	73.2	73.2	89.3
	อื่นๆ	35	10.7	10.7	100.0
	Total	328	100.0	100.0	

FREQUENCIES VARIABLES=N N1 N2 N3 N4
 /ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Statistics

		N	N1	N2	N3	N4
N	Valid	0	328	328	328	328
	Missing	328	0	0	0	0

Frequency Table

N

		Frequency	Percent
Missing	System	328	100.0

N1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่มี	326	99.4	99.4	99.4
	มี	2	.6	.6	100.0
Total		328	100.0	100.0	

N2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่มี	324	98.8	98.8	98.8
	มี	4	1.2	1.2	100.0
Total		328	100.0	100.0	

N3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่มี	327	99.7	99.7	99.7
	มี	1	.3	.3	100.0
Total		328	100.0	100.0	

N4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่มี	327	99.7	99.7	99.7
	มี	1	.3	.3	100.0
Total		328	100.0	100.0	

DESCRIPTIVES VARIABLES=YA YA1 YA2 YA3 YA4 YA5 YB YB1 YB2 YB3 YB4 YB5 YB6 YC Y
 C1 YC2 YC3 YC4 YC5 YC6 YD YD1 YD2 YD3 P PA1 PA2 PA3 PA4 PA5 PA6 PB PB1 PB2 PB
 3 PB4 PB5 PB6 PB7 PC PC1 PC2 PC3 PC4
 /STATISTICS=MEAN STDDEV.

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
YA	328	4.81	.225
YA1	328	4.86	.394
YA2	328	4.78	.461
YA3	328	4.72	.509
YA4	328	4.80	.450
YA5	328	4.91	.341
YB	328	4.81	.161
YB1	328	4.96	.188
YB2	328	4.81	.402
YB3	328	4.75	.454
YB4	328	4.73	.494
YB5	328	4.78	.465
YB6	328	4.83	.430
YC	328	4.84	.149
YC1	328	4.96	.231
YC2	328	4.90	.325
YC3	328	4.82	.455
YC4	328	4.86	.378
YC5	328	4.95	.287
YC6	328	4.98	.182
YD	328	4.91	.121
YD1	328	4.86	.381
YD2	328	4.86	.443
YD3	328	4.92	.266
P	328	4.90	.109
PA1	328	4.95	.223
PA2	328	4.86	.356
PA3	328	4.79	.439
PA4	328	4.80	.426
PA5	328	4.89	.338
PA6	328	4.95	.229
PB	328	4.94	.094

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
PB1	328	4.95	.216
PB2	328	4.85	.395
PB3	328	4.83	.442
PB4	328	4.80	.424
PB5	328	4.84	.385
PB6	328	4.83	.410
PB7	328	4.89	.309
PC	328	4.86	.208
PC1	328	4.80	.476
PC2	328	4.72	.544
PC3	328	4.75	.542
PC4	328	4.90	.387
Valid N (listwise)	328		