

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อบริการที่ดีของบุคลากรทางการศึกษา
ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร

ปริญญาานิพนธ์

ของ

กานต์สินี ปิติสุข

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัดผลการศึกษา

พฤษภาคม 2550

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีของบุคลากรทางการศึกษา
ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากทม.นคร

ปริญญาณพนธ์
ของ
กานต์สินี ปิติสุข

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัดผลการศึกษา
พฤษภาคม 2550
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีของบุคลากรทางการศึกษา
ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษกรุงเทพมหานคร

ของ

กานต์สินี ปิติสุข

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัดผลการศึกษา

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)

วันที่ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2550

คณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน

.....ประธาน

(อาจารย์ชวลิต รวยอาจิณ)

(รองศาสตราจารย์ ชูศรี วงศ์รัตนะ)

.....กรรมการ

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์นิภา ศรีไพโรจน์)

(อาจารย์ชวลิต รวยอาจิณ)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์นิภา ศรีไพโรจน์)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร. เสกสรรค์ ทองคำบรรจง)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้และความเมตตาอย่างยิ่งจาก อาจารย์ชวลิต รวยอาจิณ ประธานควบคุมปริญญานิพนธ์ รองศาสตราจารย์นิภา ศรีไพโรจน์ กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ที่ได้ให้ความรู้ คำปรึกษา ข้อเสนอแนะในการทำงานวิจัย และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี และ รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตน อาจารย์ ดร. เสกสรรค์ ทองคำบรรจง กรรมการสอบปริญญานิพนธ์ กรุณาให้คำแนะนำเพิ่มเติม เพื่อให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณบุคลากรทางการศึกษาทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ เพื่อน ๆ สาขาวิชาการวัดผลการศึกษา ตลอดจนผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน ที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

กานต์สินี ปิติสุข

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	5
	ความสำคัญของการวิจัย.....	5
	ขอบเขตของการวิจัย.....	5
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	5
	ตัวแปรที่ศึกษา.....	6
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
	สมมติฐานในการวิจัย.....	8
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่ดี.....	10
	ความหมายของการบริการที่ดี.....	10
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการที่ดี.....	11
	การประเมินคุณภาพการบริการ.....	23
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรปัจจัยที่ศึกษา.....	25
	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์.....	25
	เจตคติต่อการทำงาน.....	31
	ความเชื่ออำนาจภายในตน.....	34
	ลักษณะการมุ่งอนาคต.....	37
	ความร่วมมือแรงร่วมใจ.....	40
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	50
	งานวิจัยในประเทศ.....	50
	งานวิจัยในต่างประเทศ.....	52

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	53
การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย.....	53
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	65
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	71
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	71
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	72
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	81
สรุปผลการวิจัย.....	83
อภิปรายผล.....	84
ข้อเสนอแนะ.....	89
บรรณานุกรม.....	91
ภาคผนวก.....	101
ภาคผนวก ก คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	102
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ.....	109
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	111

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 เขต 2 และเขต 3 จำแนกตามกลุ่มประสบการณ์ ในการทำงาน.....	54
2 ค่าสถิติพื้นฐาน ของตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดีของบุคลากรทาง การศึกษา.....	72
3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดี ของบุคลากรทางการศึกษารวมทั้งหมด.....	73
4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดี ของบุคลากรทางการศึกษารวมทั้งหมด.....	74
5 คำนำนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดี ของบุคลากรทางการศึกษารวมทั้งหมด.....	75
6 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดี ของบุคลากรทางการศึกษาที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 15 ปี.....	76
7 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดี ของบุคลากรทางการศึกษาที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 15 ปี.....	77
8 คำนำนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดี ของบุคลากรทางการศึกษาที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 15 ปี.....	77
9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดี ของบุคลากรทางการศึกษาที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป.....	78
10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดี ของบุคลากรทางการศึกษาที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป.....	79
11 คำนำนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดี ของบุคลากรทางการศึกษาที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป.....	80
12 สรุปเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ สหสัมพันธ์พหุคูณ และคำนำนัก ความสำคัญของบุคลากรทางการศึกษารวมทั้งหมด กลุ่มที่มีประสบการณ์ ในการทำงานต่ำกว่า 15 ปี และตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป.....	80

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
13	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และค่าอำนาจจำแนก (r) ของแบบสอบถามวัด การบริการที่ดี.....	103
14	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และค่าอำนาจจำแนก (r) ของแบบสอบถามวัด แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์.....	104
15	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และค่าอำนาจจำแนก (r) ของแบบสอบถามวัด เจตคติต่อการทำงาน.....	105
16	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และค่าอำนาจจำแนก (r) ของแบบสอบถามวัด ความเชื่ออำนาจภายในตน.....	106
17	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และค่าอำนาจจำแนก (r) ของแบบสอบถามวัด ลักษณะการมุ่งอนาคต.....	107
18	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และค่าอำนาจจำแนก (r) ของแบบสอบถามวัด ความร่วมมือแรงร่วมใจ.....	108

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ		หน้า
1	ทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งบริการ.....	22
2	ลำดับขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามวัดการบริการที่ดี.....	55
3	ลำดับขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามวัดปัจจัยที่ศึกษา.....	59

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีของบุคลากรทางการศึกษา
ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ
ของ
กานต์สินี ปิติสุข

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัดผลการศึกษา
พฤษภาคม 2550

กานต์สินี ปิติสุข. (2550). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีของบุคลากรทางการศึกษาใน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากทมมหานคร. ปรินทิพนิพนธ์ กศ.ม.(การวัดผล
การศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการ
ควบคุม: อาจารย์ชวลิต รวยอาจิณ, รองศาสตราจารย์นิภา ศรีไพโรจน์.

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่
สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตน ลักษณะการมุ่งอนาคต และความ
ร่วมแรงร่วมใจกับการบริการที่ดี และเพื่อศึกษาน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการที่
ดี กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากทมมหานคร เขต
1 เขต 2 และ เขต 3 ในปีพุทธศักราช 2549 จำนวน 274 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
ประกอบด้วย แบบสอบถามวัด การบริการที่ดี แบบสอบถามวัดปัจจัยที่ศึกษา ได้แก่
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตน ลักษณะการมุ่งอนาคต
และความร่วมแรงร่วมใจ และทำการวิเคราะห์โดยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน
และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ตัวแปรปัจจัยที่ศึกษา ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงาน ความเชื่อ
อำนาจภายในตน ลักษณะการมุ่งอนาคต และความร่วมแรงร่วมใจ มีความสัมพันธ์กับ
การบริการที่ดี ของบุคลากรทางการศึกษารวมทั้งหมด กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำ
กว่า 15 ปี และตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .731, .443 และ .727 ตามลำดับ โดยตัวแปรปัจจัยที่ศึกษาแต่ละ
ด้านร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของ การบริการที่ดีได้ร้อยละ 53.40, 19.60 และ 52.90
ตามลำดับ

2. ตัวแปรปัจจัยที่ศึกษา ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และลักษณะการมุ่งอนาคต
ส่งผลต่อการบริการที่ดี ของบุคลากรทางการศึกษารวมทั้งหมด และกลุ่มที่มีประสบการณ์ใน
การทำงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าน้ำหนักในรูปคะแนน
มาตรฐาน (β) -.022 ถึง .481 และ .038 ถึง .357 ตามลำดับ โดยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ส่งผลต่อการ
บริการที่ดีสูงสุด (β =.481 และ .357) ตามลำดับ ปัจจัยที่ส่งผลรองลงมาคือ ลักษณะการมุ่ง
อนาคต (β = .224 และ .283) ตามลำดับ สำหรับตัวแปรปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน ความ
เชื่ออำนาจภายในตน และความร่วมแรงร่วมใจ ไม่ส่งผลต่อการบริการที่ดี ส่วนตัวแปรปัจจัย
ด้านเจตคติต่อการทำงานส่งผลต่อการบริการที่ดีของบุคลากรทางการศึกษาที่มีประสบการณ์ในการ

ทำงานต่ำกว่า 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าน้ำหนักในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ .225 สำหรับตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจภายในตน ลักษณะการมุ่งอนาคต และความร่วมแรงร่วมใจไม่ส่งผลต่อการบริการที่ดี

FACTOR AFFECTING SERVICE MIND OF EDUCATIONAL PERSONNEL
IN BANGKOK EDUCATIONAL SERVICE AREA OFFICE

AN ABSTRACT
BY
KANSINEE PITISUK

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Master of Education Degree in Educational Measurement
at Srinakharinwirot University

May 2007

Kansinee Pititsuk. (2007). *Factor Affecting Service Mind of Educational Personnel in Bangkok Educational Service Area Office*. Master thesis, M.Ed. (Educational Measurement). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Mr. Chawalit Ruayajin, Assoc. Prof. Nipa Sripairot.

The purposes of this research were to investigate the relationship between factors in achievement motivation, attitude towards work, internal locus of control, future orientation, teamwork and service mind, and to study the value of factors affecting service mind. The samples were 274 educational personnel in Bangkok educational service area office. The instruments in this study were test to measure service mind, test to measure the factors composing achievement motivation, attitude towards work, internal locus of control, future orientation and teamwork. The data were analyzed by Pearson moment correlation coefficient and multiple regression analysis.

The results of the research were as follows.

1. The multiple correlation coefficient of between the variables factors achievement motivation, attitude towards work, internal locus of control, future orientation, teamwork and service mind of all educational personnel group experience lower 15 years and upper 15 years was .731, .443 and .727 respectively. That were statistically significant at .01 level. All of there could explain the variance of service mind at 53.40, 19.60 and 52.90 percent respectively.

2. The variables factors achievement motivation and future orientation contributed to service mind of all educational personnel and group experience upper 15 years statistically significant at .01 level. The beta weight at .481 and .357 respectively. The variable factor attitude towards work contributed to service mind of group experience lower 15 years statistically significant at .05 level. The beta weight at .225

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในการบริหารงานสู่ระบบราชการยุคใหม่ขององค์กรหรือหน่วยงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ยุทธศาสตร์ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งคือ "การพัฒนาคนหรือบุคลากรภาครัฐ" เพราะทรัพยากรบุคคลเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง จึงจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีสติปัญญา ความสามารถเหมาะสมกับยุคสมัย มีการประพฤติปฏิบัติที่มีเหตุผล มีวินัย มีความสามัคคีกลมเกลียว และมีจิตใจดีมั่นอยู่ในคุณธรรมจริยธรรม (กระทรวงศึกษาธิการ, 2533 : 5) ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (2545 – 2549) กล่าวคือ มีแนวคิดที่เน้นการพัฒนาคนสู่สังคมคุณภาพ สังคมที่สมานฉันท์ และสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ เนื่องจากกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่เป็นไปอย่างรวดเร็วส่งผลให้นานาประเทศในสังคมโลกพยายามเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันและช่วงชิงความได้เปรียบ เพื่อสร้างความมั่นคงให้แก่ชาติของตนคือ การมีเศรษฐกิจที่แข็งแกร่ง และสังคมที่น่าอยู่ ประเทศไทยซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของประชาคมโลกจึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงระบบราชการตั้งแต่บทบาท ภารกิจ โครงสร้างขององค์กร เพื่อให้เกิดความกะทัดรัด มีความชัดเจน ลดความซ้ำซ้อน สามารถประสานงานได้รวดเร็ว ระบบบริหารบุคคลจะได้บุคลากรที่มีคุณภาพพร้อมจะปรับตัวพัฒนาเข้าสู่ระบบราชการในอนาคต ท้นโลกทันเหตุการณ์ มีระเบียบวินัย ระบบคุณธรรมที่ดี และนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน (เพิ่ม กอมณี, 2545 : 7 – 9) ซึ่งสอดคล้องกับ ทิพาดี เมฆสุวรรณ (2545 : 5) ที่กล่าวไว้ว่า สังคมในปัจจุบันมีความหลากหลายทางเชื้อชาติ ความคิด ความเชื่อ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อันเนื่องมาจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีอย่างไม่หยุดยั้ง และเชื่อมโยงประสานกับเศรษฐกิจโลก เป็นสังคมของผู้ที่มีอิสระในทางความคิดและการกระทำ มีการรวมกลุ่มทำงานเป็นเครือข่ายสัมพันธ์กับคนอื่นโดยรอบอย่างกว้างขวาง ดังนั้น บุคลากรที่จะเข้าสู่ระบบราชการยุคใหม่และประสบความสำเร็จในการทำงานได้นั้น จึงต้องมีลักษณะการทำงานที่แตกต่างไปจากเดิมคือ มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เป็นผู้รู้รอบ รู้ลึก ทำงานโดยมุ่งเน้นที่ประชาชน สร้างคุณค่าผลผลิต และผลลัพธ์ ซึ่งจะเป็นแรงผลักดันที่สำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของ เปรมจิตต์ เหมินทร์ (2545 : 25 – 27) ที่กล่าวว่า บุคลากรที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานราชการยุคใหม่จะต้องปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม ค่านิยมและนิสัยในการทำงาน

ของตนเอง ให้มีเจตคติ และอุดมการณ์เพื่อส่วนรวม มีจรรยาบรรณ มีคุณธรรม มีจิตบริการ มีความมั่นคงในอารมณ์ ยอมรับข้อผิดพลาดและปรับปรุงงานในหน้าที่ให้มีคุณภาพ ทำงานอย่างมืออาชีพ มีวิสัยทัศน์ เห็นการณ์ไกล สนใจติดตามความก้าวหน้าทางวิทยาการและเทคโนโลยีตลอดเวลา และมีวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีม ในส่วนของรัฐบาลก็ต้องการให้ข้าราชการมีความพร้อมในด้านการประสานงาน ให้บริการอย่างรวดเร็ว มีคุณธรรม มีค่านิยมที่ถูกต้อง ซื่อสัตย์สุจริต เชื้อการกระทำที่ถูกต้อง (วงเดือน จงไพบูลย์. 2543 : 1 ; อ้างอิงจากชาติชาย ชุณหะวัณ. 2533 : 7) สอดคล้องกับผลการวิจัยของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2549 : ออนไลน์) ซึ่งพบว่า คุณลักษณะที่จำเป็นและมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาเพื่อให้ประสบผลสำเร็จคือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี ความเชี่ยวชาญในอาชีพ จริยธรรม ความร่วมแรงร่วมใจ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ทำหน้าที่ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน และให้บริการทางการศึกษากับองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยแบ่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในกรุงเทพมหานคร ออกเป็น 3 เขตได้แก่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 เขต 2 และเขต 3 (กระทรวงศึกษาธิการ. 2546 : 120 – 121) จึงได้กำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานที่สอดคล้องกับบริบทและสภาพการจัดการศึกษา คือ การสร้างความมุ่งมั่นบริการ โดยการจัดรูปแบบการบริหารจัดการและกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรให้ชัดเจน พัฒนาความสามารถของบุคลากรให้สอดคล้องกับภาระหน้าที่ ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาศักยภาพทั้งในและต่างประเทศ สร้างจิตสำนึกในการให้บริการที่ประทับใจ และสร้างระบบการให้บริการที่ทันสมัยโดยใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี ดังนั้นบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานครทั้ง 3 เขต จึงต้องปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจ ระบบการทำงาน วิธีการทำงาน เพื่อมุ่งสร้างประสิทธิภาพให้กับระบบราชการให้ทันสมัยเข้าสู่ระบบสากล มีขั้นตอนการทำงานที่ไม่ซับซ้อน ยืดหยุ่นมากกว่ากระบวนการ มีลักษณะการทำงานเป็นทีม ผลงานมีคุณภาพและเสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว โดยใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย (สุชาติ รังสินนท์. 2538 : 4) และการคำนึงถึงรูปแบบให้ผู้ปฏิบัติมีการทำงานที่ดี มีความกระตือรือร้น สนใจและตั้งใจทำงาน อันจะนำไปสู่การดำเนินชีวิตที่มีความสุข พร้อมทั้งมีการทำงานร่วมกันที่ก่อให้เกิดผลดีที่สอดคล้องตามความคาดหวังของสังคม (Davis, and Aroskar. 1977 : 53)

จะเห็นได้ว่า คุณลักษณะที่จำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้องค์กรหรือหน่วยงานประสบความสำเร็จ คือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย – ญี่ปุ่น (2538 : วิดิทัศน์) ที่กล่าวถึงการดำเนินธุรกิจหรืองานใด ๆ ในปัจจุบันให้ประสบความสำเร็จชนะคู่แข่ง ปัจจัยที่สำคัญส่วนหนึ่งคือ “คุณภาพ” ของสินค้าและ “บริการ” ของพนักงานในองค์กร ซึ่งลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเป็นผู้ตัดสินว่าองค์กรหรือหน่วยงานนั้น ๆ จะมีประสิทธิภาพหรือไม่ ก็มักจะตัดสินจากสัมพันธภาพระหว่างตนเองกับพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ขององค์กรที่ตนติดต่อดูด้วยว่าเป็นภาพบวกหรือลบ เพราะในสายตาของลูกค้าหรือผู้รับบริการจะคิดว่าพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ คือ ตัวแทนขององค์กรหรือหน่วยงานนั่นเอง ดังนั้น บุคคลที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการจะต้องตระหนักและเข้าใจถึงความต้องการ (need) และความคาดหวัง (expectation) ของผู้รับบริการที่หวังจะได้รับคือ สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสูง ซึ่งการสร้างภาพพจน์ในการบริการนั้น เป็นเรื่องที่ต้องใช้เทคนิค วิธีการ กลยุทธ์ต่าง ๆ มากมายเพื่อชนะใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับทัศนคติ ความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการว่ามีพื้นฐานอย่างไรก็ขึ้นอยู่กับกรณี การสั่งสมประสบการณ์ให้เกิดความชำนาญ (สมชาติ กิจยรรยง. 2536 : 11) ซึ่งสอดคล้องกับ จินตนา บุญบงการ (2545 : 46) ที่กล่าวว่า การจะสร้างความประทับใจให้กับประชาชนหรือผู้รับบริการจะต้องกำหนดกลยุทธ์หรือวัตถุประสงค์ที่จะใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติโดยมีความยืดหยุ่นพอเพียง มีระบบงานที่เรียบง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน กฎระเบียบเป็นสิ่งที่ช่วยเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อผู้รับบริการ และผู้ให้บริการทุกระดับต้องมีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี

ดังนั้น “ทรัพยากรบุคคล” จึงเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญและมีคุณค่าขององค์กรที่จะเป็นพลังความสามารถและสติปัญญาพาให้องค์กรดำเนินไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และปัจจัยที่จะทำให้บุคลากรมีคุณภาพ คือ การเป็นผู้มีพฤติกรรมที่เอื้อต่อการพัฒนา และมีคุณสมบัติพื้นฐานแห่งการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความมุ่งมั่นอดทน มุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค มีความเชื่อในผลของการกระทำของตนมาก โชคเคราะห์ มีเจตคติที่ดีต่อการทำงาน มีความรับผิดชอบ มีจิตใจที่มั่นคง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีวิจรรย์ญาณไตร่ตรองตลอดจนสามารถคิดหาวิธีแก้ไขปัญหาก็เหมาะสม (อุทุมพร สุวาทย์. 2547 : 2 ; อ้างอิงจาก สมิต สัจฉกร. 2542) สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาวดี ศรพรหม (2541) ซึ่งศึกษาการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคาร พบว่า บุคคลที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการที่ดีควรมีองค์ประกอบด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ด้านความรับผิดชอบ และด้านสำนึกในหน้าที่การให้บริการต่อลูกค้า ส่วนองค์ประกอบ

ที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่จะทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานด้านบริการอย่างมีคุณภาพ คือ ประสิทธิภาพในการทำงานหรือระยะเวลาในการทำงาน ซึ่งทำให้บุคคลมีโอกาสรู้ทำความเข้าใจ มองเห็นปัญหาชัดเจนถูกต้องตามความเป็นจริงมากขึ้น จนเกิดทักษะ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน ด้านการบริการ สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมการทำงานได้มากขึ้น จากการศึกษาของ ศักดิ์ชัย นิรัฐทวี (2532 : บทคัดย่อ) พบว่า ประสิทธิภาพในการสอนของครูที่สอนมานานกว่า 20 ปี สามารถทำนายพฤติกรรมการสอนของครูได้ร้อยละ 30 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐสุดา สุจินันท์กุล (2541 : บทคัดย่อ) พบว่า กลุ่มพยาบาลที่มีระยะเวลาในการทำงานมากมีพฤติกรรมการทำงาน เหมาะสมมากกว่าพยาบาลที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อย ส่วนงานวิจัยของ วงเดือน จงไพบุลย์ (2543 : บทคัดย่อ) พบว่า อายุราชการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน จากผลการวิจัยดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงานจะสามารถปฏิบัติงานได้ดี จึงทำให้ผู้วิจัยมีความ สนใจจะนำตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงานมาศึกษาความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้าน การบริการที่ดีของบุคลากรทางการศึกษา โดยจำแนกตามกลุ่มบุคลากรทางการศึกษาที่มี ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำกว่า 15 ปี และตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป

เนื่องจากบทบาทและภารกิจ หน้าที่หลักของบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษากรุงเทพมหานคร ในฐานะหน่วยงานผู้แทนของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา ขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ คือ การให้บริการที่ดี มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ซึ่งเป็น เป้าหมายสูงสุดขององค์กร การบริการที่ดีจึงมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานของ บุคลากรทางการศึกษา และส่งผลให้เกิดการเสริมสร้างระบบราชการที่มีสมรรถนะสูง เป็นกลไก ในการบริหารจัดการประเทศให้สามารถแข่งขันในระดับโลกได้ เป็นระบบราชการที่มีคุณธรรม และคุณภาพ ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรทางการศึกษาที่ทำหน้าที่ให้บริการเช่นเดียวกัน จึงมีความสนใจ ที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีของบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร ในการที่จะนำข้อมูลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปปรับปรุงและพัฒนาระบบ การทำงานของบุคลากรทางการศึกษา ซึ่งถือว่าเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่จะทำให้องค์กรบรรลุ ตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมและประเทศชาติ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตน ลักษณะการมุ่งอนาคต และความร่วมแรงร่วมใจกับการบริการที่ดีของบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษารุงเทพมหานคร โดยวิเคราะห์รวมทั้งหมด และวิเคราะห์ตามกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 15 ปี และตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป
2. เพื่อศึกษาคำแนะนำนักความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีของบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษารุงเทพมหานคร โดยวิเคราะห์รวมทั้งหมด และวิเคราะห์ตามกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 15 ปี และตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ผู้วิจัยทราบว่า มีตัวแปรปัจจัยใดที่สำคัญและส่งผลต่อการบริการที่ดีของบุคลากรทางการศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษารุงเทพมหานคร ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการทำงานด้านการบริการของบุคลากรทางการศึกษาตามกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานให้มีคุณภาพ และมีคุณลักษณะในรูปแบบที่องค์กรต้องการ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษารุงเทพมหานคร เขต 1 เขต 2 และเขต 3

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษารุงเทพมหานคร เขต 1 เขต 2 และเขต 3 ในปีพุทธศักราช 2549 จำนวน 274 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ คือ
 - 1.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
 - 1.2 เจตคติต่อการทำงาน
 - 1.3 ความเชื่ออำนาจภายในตน
 - 1.4 ลักษณะการมุ่งอนาคต
 - 1.5 ความร่วมแรงร่วมใจ
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ การบริการที่ดี

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การบริการที่ดี หมายถึง การแสดงออกถึงความจริงใจ เต็มใจ สม่ำเสมอ เป็นมิตร มีอัธยาศัยดี ชอบช่วยเหลือผู้อื่น เห็นใจผู้อื่น มีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มารยาทดี มีสัมมาคารวะ ให้เกียรติ อ่อนน้อมถ่อมตน หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส ร่าเริงเป็นกันเอง แสดงถึงความสนใจที่จะเป็นมิตร รู้จักหักทลายด้วยไมตรีจิต ไม่ถือตัว ใช้วาจาที่ไพเราะ สุภาพ ไม่ห้วนสั้น ชัดถ้อยชัดคำ สามารถเลือกถ้อยคำที่จะสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม รอบรู้และเข้าใจงานอย่างแท้จริง ให้คำอธิบายที่ชัดเจน เป็นคนช่างสังเกต มีปฏิภาณไหวพริบดี มีความสนใจ กระตือรือร้น เอาใจใส่ มีความเพียร ให้บริการด้วยความรวดเร็ว คล่องแคล่ว พร้อมที่จะอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการในเวลาที่ต้องการ ควบคุมอารมณ์ เก็บอารมณ์ได้ อดทนอดกลั้น ให้อภัย เป็นคนมีเหตุผล ยอมรับฟังความเห็นของผู้รับบริการ ใจกว้าง มองโลกในแง่ดี รักงานบริการ ไม่ปฏิเสธก่อนที่จะได้พยายาม และให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง

2. ปัจจัย หมายถึง ตัวแปรที่ผู้วิจัยได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาหาความสัมพันธ์กับการบริการที่ดี ได้แก่

2.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง การที่บุคคลกระทำการหนึ่งสิ่งใดที่ตั้งใจไว้จนสำเร็จ ลุล่วงอย่างสมบูรณ์ ถูกต้อง ละเอียดยรอบคอบ มีความมานะอดทน พยายามทำงานในหน้าที่ให้ดีขึ้นขยันหมั่นเพียร เอาใจใส่ มีความรับผิดชอบในงานสามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลา โดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค แก้ปัญหาและตัดสินใจได้เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่บรรลุเป้าหมาย มีการติดตามและประเมินผลงานของตนโดยใช้เกณฑ์ที่องค์กรกำหนดขึ้น

2.2 เจตคติต่อการทำงาน หมายถึง ความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่มีต่อการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบหรือได้รับมอบหมาย เพื่อนร่วมงาน บรรยากาศในการทำงาน และสิ่งแวดล้อมภายในสถานที่ทำงานในลักษณะชอบหรือไม่ชอบ รู้สึกพอใจหรือไม่พอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

2.3 ความเชื่ออำนาจภายในตน หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์หรือสิ่งต่าง ๆ ของบุคคล โดยเชื่อว่าความสำเร็จหรือความล้มเหลวเกิดจากการกระทำหรือความสามารถของตน ซึ่งสามารถควบคุมผลที่เกิดขึ้นได้

2.4 ลักษณะการมุ่งอนาคต หมายถึง ความสามารถในการคาดการณ์ไกลเกี่ยวกับผลดี ผลเสียที่จะเกิดขึ้นจากการกระทำของตนเอง และเห็นความสำคัญของผลที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และสามารถวางแผนปฏิบัติเพื่อรองรับผลดีป้องกันผลเสีย ตลอดจนสามารถควบคุมตนเองให้กระทำหรือเว้นการกระทำบางอย่างตามความต้องการของตนเอง เพราะเล็งเห็นผลเสียที่จะตามมาทั้งแก่ตนเองและผู้อื่นในภายหลัง

2.5 ความร่วมแรงร่วมใจ หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น ประสานความรู้ ความคิด ความสามารถ ตั้งแต่การวางแผนการทำงาน กำหนดเป้าหมาย วิธีการทำงาน และการประเมินผลงานร่วมกัน มีสัมพันธภาพอันดีกับเพื่อนร่วมงาน มีความสามัคคี ช่วยเหลือเกื้อหนุนซึ่งกันและกัน ทุ่มีเหตุผลเพื่อบรรลุผลสำเร็จร่วมกัน เลือเพื่อเผื่อแผ่ เข้าใจปัญหาในการทำงาน รับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบ และทันเวลา และส่งเสริมขวัญกำลังใจซึ่งกันและกัน

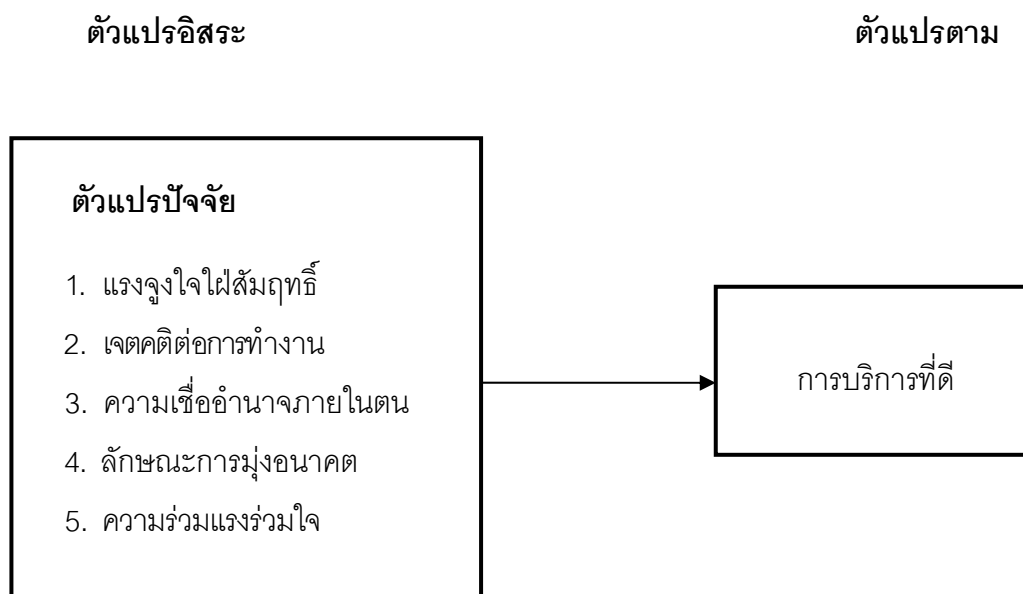
3. บุคลากรทางการศึกษา หมายถึง ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 เขต 2 และเขต 3 ในปี พ.ศ. 2549 ประกอบด้วย ผู้บริหารการศึกษาศึกษานิเทศก์ นักวิชาการศึกษา เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป และเจ้าพนักงานธุรการ

4. ผู้เชี่ยวชาญ หมายถึง บุคคลที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโททางด้านการศึกษา การศึกษา ซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงานไม่ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 5 ท่าน

5. คำนวณความสำคัญ หมายถึง ค่าที่แสดงให้ทราบว่า ตัวแปรปัจจัยที่ศึกษาแต่ละตัวส่งผลต่อตัวแปรตามมากน้อยเพียงใด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่ดี (เดอะมอลล์. 2538), (สุภาวดี ศรพรหม. 2541), (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2542), (วิยะดา วรรณานันท์. 2546), (อุทุมพร สุราฤทธิ์. 2547), (Kasavana and Brooks. 1991), (Pasuraman A, Zeithanel V, & Barry L. 1985) ผู้วิจัยพบว่ามีตัวแปรหลายประการที่สามารถส่งผลต่อการบริการที่ดี ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พิจารณาตัวแปรที่คาดว่าจะเป็นตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการที่ดี จึงกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยบางประการมีความสัมพันธ์กับการบริการที่ดีของบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากทม. เมื่อวิเคราะห์รวมทั้งหมด และวิเคราะห์ตามกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 15 ปี และตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป
2. ค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีของบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากทม. เมื่อวิเคราะห์รวมทั้งหมด และวิเคราะห์ตามกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 15 ปี และตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลการบริการที่ดีของบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากทม. ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ ดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่ดี
 - 1.1 ความหมายของการบริการที่ดี
 - 1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการที่ดี
 - 1.3 การประเมินคุณภาพการบริการ
2. ตัวแปรปัจจัยที่ศึกษา
 - 2.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
 - 2.1.1 ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
 - 2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
 - 2.2 เจตคติต่อการทำงาน
 - 2.2.1 ความหมายของเจตคติต่อการทำงาน
 - 2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับเจตคติต่อการทำงาน
 - 2.3 ความเชื่ออำนาจภายในตน
 - 2.3.1 ความหมายของความเชื่ออำนาจภายในตน
 - 2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจภายในตน
 - 2.4 ลักษณะมุ่งอนาคต
 - 2.4.1 ความหมายของลักษณะการมุ่งอนาคต
 - 2.4.2 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะการมุ่งอนาคต
 - 2.5 ความร่วมแรงร่วมใจ
 - 2.5.1 ความหมายของความร่วมแรงร่วมใจ
 - 2.5.2 แนวคิดเกี่ยวกับความร่วมแรงร่วมใจ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 3.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่ดี

1.1 ความหมายของการบริการที่ดี

การบริการเป็นกระบวนการของการสนับสนุนการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้มีประสบการณ์ และมีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริการที่ดีได้กล่าวถึงความหมายการบริการที่ดีไว้หลายท่าน ดังนี้

สุมนา อยุธยา (2532 : 3) กล่าวว่า บริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจ ซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดรวมกับการขายบริการ

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (ปัทมา คงทอง. 2547 : 7 ; อ้างอิงจาก สำนักงาน ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. 2533) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก และการให้สนับสนุนการดำเนินการหรือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร ให้เกิดความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

พรเทพ ปิยวัฒน์เมธา (2536 : 58) ให้ความหมายของการให้บริการ หมายถึง การให้ลูกค้า ในสิ่งที่ลูกค้าต้องการในเวลาที่เขาต้องการ และในแบบที่เขาต้องการ

เดอะมอลล์ (2538 : 2) ได้กล่าวถึงการบริการไว้ว่า หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจ ไม่ว่าธุรกิจหรือกิจการใด ๆ จะต้องมี การบริการอยู่ด้วยเสมอ และจำเป็นต้องสร้างจิตสำนึกในการให้บริการให้เกิดในจิตใจผู้ให้บริการ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2538 : 7) กล่าวว่า บริการคือ พฤติกรรม กิจกรรมหรือการกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบ บริการนั้น ๆ

นฤมล โชติเวช (2539 : 10) ให้คำจำกัดความของการให้บริการอย่างมี Service Mind ว่าเป็นการ “ให้” กับลูกค้าจาก “ใจ” ลูกค้าจะรับทราบได้จากพฤติกรรมและสิ่งทีออกมาจากสายตาของเรา

ชื่นจิตร แจ่มเจนกิจ (2540 : 1) กล่าวว่า การบริการ (Service) คือ กิจกรรมหรือ การดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือ การดำเนินงานนั้น ๆ ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใด ๆ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ (2541 : 334) กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2542 : 15 – 21) กล่าวว่า บริการ หมายถึง บุคคลหนึ่งปฏิบัติด้วย “การให้” แก่อีกบุคคลหนึ่งหรืออีกหลาย ๆ คน เพื่อสนองตอบความประสงค์ในเรื่องต่าง ๆ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และอย่างมีอัธยาศัย สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับ

จินตนา บุญบงการ (2545 : 40) ให้นิยามคำว่า การบริการ คือ สิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที

ปัทมา คงทอง (2547 : 8) ให้ความหมายของการบริการว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานใด ๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้น ๆ ถูกเสนอไปพร้อมกับสินค้า แต่ไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งสามารถทำให้เกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจกับผู้รับได้

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548 : ออนไลน์) ให้คำจำกัดความของการบริการที่ดี หมายถึง ความตั้งใจและพยายามของข้าราชการในการให้บริการ เพื่อสนองความต้องการของประชาชนตลอดจนของหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

กรุนรูส (Gronroos. 1990 : 27) ได้นิยามการบริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสถานที่ที่มีตัวคนหรือไม่ก็ตามเกิดขึ้นขณะที่ผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า หรือผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับระบบของการบริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า

ฟิลิป คอทเลอร์ (Philip Kotler. 2000 : 428) กล่าวว่า การบริการเป็นการกระทำหรือความสามารถที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งสนองต่ออีกบุคคลหรือหน่วยงานหนึ่ง โดยเป็นสิ่งที่สัมผัสไม่ได้และไม่เกิดความเป็นเจ้าของ ผลผลิตของการบริการอาจจะเกี่ยว หรือไม่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ทางกายภาพ

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาแล้วนั้น พอสรุปได้ว่า การบริการหมายถึง ความตั้งใจที่จะอำนวยความสะดวก ช่วยเหลือเกื้อกูล ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกองค์กรด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และมีความสุขต่อการให้บริการ

1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการที่ดี

การบริการเป็นงานหลักที่สำคัญต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษารุงเทพมหานครในฐานะเป็นหน่วยงานบริการทางการศึกษา จึงจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีคุณลักษณะการบริการที่ดีเพื่อประสิทธิภาพในองค์กรหรือหน่วยงาน ซึ่งมีนักวิชาการได้กล่าวถึงหลักการ แนวทางการบริการที่ดี และลักษณะของบุคคลที่มีการบริการที่ดีไว้หลายท่าน ดังนี้

กุลธน ธนาพงศธร (2530 : 303) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการ ที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัด ให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ

3. หลักการสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร ประเภทของประโยชน์และบริการที่จะ จัดให้นั้นต้องตอบสนองกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการหรือ ความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ

4. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

5. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผล ที่จะได้รับ

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะ ที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจ ให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (สุภาวดี ศรพรหม. 2541 : 11 ; อ้างอิงจาก สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. 2533) กล่าวถึง ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีว่า จะต้องเป็น บุคคลมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับงานให้บริการที่ดี สุภาพ พุดจาไพเราะ เป็นกันเอง ไม่ถือตัว ยึดระเบียบ และแนวทางที่ถูกต้องอย่างมีเหตุผล ไม่ใช้อำนาจข่มขู่ ใจกว้าง ยอมรับฟังความคิดเห็น รับผิดชอบงานทุกสิ่ง ทุกขั้นตอน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีบุคลิกภาพดี สุขภาพจิตดี ร่างกายแข็งแรง สมบูรณ์ อารมณ์ดี มีลักษณะเป็นผู้นำ รู้จักใช้จิตวิทยา เคารพความแตกต่างระหว่างบุคคล มีความอดทน มีความยืดหยุ่น มีเหตุผล มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ นิเทศงานได้มีคุณธรรม

ชนินทร์ พิทยาวิธิ (ปัทมา คงทอง. 2547 : 13 ; อ้างอิงจาก ชนินทร์ พิทยาวิธิ. 2533) ได้กล่าวว่า คุณลักษณะของนักบริการที่ดีจะต้องประกอบด้วยศิลปะในการให้บริการแก่ ผู้มาใช้บริการ ดังนี้

1. มีความสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติ
2. ยิ้มแย้มแจ่มใส ต้อนรับผู้มาติดต่อด้วยความอบอุ่น
3. ยินดีให้ความช่วยเหลือเท่าที่จะช่วยได้ และกระตือรือร้นอยู่เสมอ
4. พยายามเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น แทนที่จะแสวงหาเป็นไม่เข้าใจ

5. เอาใจใส่ แทนที่จะแสวงทำเป็นไม่สนใจ
6. มีความจริงใจในการให้บริการ
7. มีความอดทนต่อการให้บริการ
8. สร้างความคุ้นเคยให้กับผู้มาใช้บริการ
9. มีความเพียรในการค้นหาข้อเท็จจริง แทนที่จะมีการถกเถียงกัน
10. ปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ แทนที่จะชักช้า
11. เห็นคุณค่าของคนที่มาติดต่อ แทนที่จะแสดงอาการเฉื่อยชา
12. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ แทนที่จะไม่คิดอะไรเลย
13. ให้บริการเสมอ แทนที่จะรับบริการจากเขา

ธีรพันธ์ โล่ห์ทองคำ (2535 : 1 – 3) กล่าวถึงการให้บริการที่มีคุณภาพไว้ดังนี้

1. ทำตนให้เป็นคนสดชื่นมีชีวิตชีวา
2. เป็นผู้ฟังที่ดี และรู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเอง
3. ปรับบุคลิกภาพของตนเองให้เหมาะสม
4. มีสัมมาคารวะ
5. การรู้จักใช้คำพูดด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย เหมาะสม และถูกกาลเทศะ
6. ไม่เป็นคนเย่อหยิ่ง ถือตัว
7. การมีไมตรีจิตและมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
8. การแสดงความชื่นชม ยินดีต่อความสำเร็จของบุคคลอื่น
9. พยายามจดจำคุณลักษณะเด่น ๆ ของผู้รับบริการให้มากที่สุด

มานิตย์ จันทิราช (2536 : 11 – 14) กล่าวว่า ผู้ให้บริการที่ดี ควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. มีใบหน้าอันยิ้มแย้มเสมอ ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญในการสร้างความประทับใจให้แก่ทุกคน

เมื่อแรกพบ

2. พูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน ชัดเจน เข้าใจง่าย และเป็นกันเอง
3. เป็นคนดี น่ารัก สุภาพ แต่งกายเรียบร้อยสะอาด และบุคลิกสง่าผ่าเผย
4. จงแสดงความเห็นใจในความต้องการของเขา
5. ไม่กล่าวคำปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมากับผู้ที่มาติดต่อ แต่ไม่จำเป็นต้องรับคำเสมอไป
6. จงจำชื่อผู้ที่มาติดต่อให้ได้ และพยายามบริการให้ดีที่สุดเท่าที่สามารถจะทำได้
7. ไม่ทะเลาะโต้เถียง พุดย่อนหรือขึ้นเสียงเป็นอันขาด จงรักษาอารมณ์ไว้ แสดงความเคารพ

ในความคิดเห็นของเขา อย่าบอกว่าเขาผิด ถ้าเขาผิดจงรับผิดนั้นทันทีอย่างหนักแน่น เพราะผู้ที่มาติดต่อเป็นฝ่ายถูกไว้ก่อนเสมอ

8. ไม่ควรพูดถึงเรื่องเกี่ยวกับตัวเอง จงเป็นนักฟังที่ดีให้ความสนใจในเรื่องที่เกี่ยวกับเขา ปล่อยให้เขาได้มีโอกาสพูดอย่างเต็มที่ และพูดในเรื่องที่เขาสนใจ

9. จงทำให้เขารู้สึกว่าเขาเป็นคนสำคัญ หรือชี้ให้เห็นจุดสำคัญดีเด่นในตัวเขา ไม่ควรกล่าวถึงปมด้อยของเขา

สมชาติ กิจยรรยง (2536 : 17) กล่าวว่า ผู้ที่ทำหน้าที่ในการบริการควรมีลักษณะ ดังนี้

1. มีความรู้ และรู้รอบในเรื่องของการบริการ ข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลของลูกค้า และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ

2. มีความกระตือรือร้น ทำทางคล่องแคล่ว

3. มีจิตสำนึกในการต้อนรับ และบริการที่ดี ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีเมตตาริจิต

4. เป็นคนช่างสังเกต มีปฏิภาณดี แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

5. มีเทคนิคและศิลปะในการพูด หรือผ่อนคลายอารมณ์ผู้อื่น

6. เก็บอารมณ์ได้ดี เป็นคนมีเหตุผล

7. เป็นผู้ที่มีสัมมาคารวะ สุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตนเสมอ และรู้จักยกย่องคนอื่นเสมอ

ศุภณิตย์ โชครัตนชัย (2536 : 39 – 40) กล่าวว่า คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีคือ

1. Smart คือ มีบุคลิกสง่างาม น่าคบ และรู้จักใช้ความคิด มีทักษะมโนภาพ

(Conceptual Skill) รู้กาลเทศะ

2. Smile คือ บุคลิกยิ้มแย้มแจ่มใส มีชีวิตชีวา มีความกระตือรือร้น มีความเข้มแข็ง และมีความมีคุณค่า

3. Speak คือ พูดจาสุภาพเรียบร้อย มีโทนเสียงน่าฟัง

4. Seek คือ รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ

5. Service คือ มีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service mind)

6. Satisfaction คือ ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ ประทับใจ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2538 : 7) กล่าวว่า ลักษณะแห่งการให้บริการที่ดี ประกอบด้วย

1. S = Smiling and Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก ยุ่งยากของลูกค้า

2. E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา

3. R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

4. V = Voluntaries manner ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ มิใช่ทำแบบเสียมิได้

5. I = Image Enhancing แสดงออกถึงการรักษภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย

6. C = Courtesy กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

7. E = Enthusiasm มีความกระตือรือร้น และกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

เดอะมอลส์ (2538 : 9) กล่าวถึง คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีไว้ ดังนี้

1. มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ และรักงานบริการ ชอบช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน
2. มีความอดทน อดกลั้น สุขุม เยือกเย็น และจริงใจ
3. มีความกระตือรือร้น และมีไหวพริบ
4. มีอัธยาศัยเป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใส
5. มีการจดจำ (Memory) เรื่องราวต่าง ๆ
6. มีความสามารถในการประยุกต์

พิสมัย ปิณฑการ (2538 : 43 – 44) กล่าวว่า คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี จะต้องมียุทธศาสตร์ ดังนี้

1. มีบุคลิกดี การแต่งกายสะอาด เรียบร้อย ประณีต มีอุปนิสัยคล่องแคล่วว่องไว พร้อมที่จะปฏิบัติงาน ทำให้ผู้มาติดต่อเกิดความรู้สึกชื่นชม และประทับใจ

2. มีอัธยาศัยอ่อนโยน สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส วาจาไพเราะ รู้จักสำรวจ และเคารพผู้อื่น มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อทุกคน มองโลกในแง่ดีอยู่เสมอ

3. เฉลียวฉลาด รอบรู้ในงานส่วนต่าง ๆ เป็นอย่างดี ปฏิบัติงานอย่างมีระเบียบแบบแผน รับผิดชอบหน้าที่ และมีจิตวิทยาในการปฏิบัติงาน พยายามจดจำ และทำให้ผู้มาติดต่อรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญ

4. มีทัศนคติที่ดีต่องาน มีความเห็นใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่น รักงานบริการ มีความอดทน ยินดีที่จะเรียนรู้งานอยู่เสมอ และสามารถอำนวยความสะดวกให้ผู้มาติดต่อมากที่สุด

นันทนา นันทโรภาส (สุภาวดี ศรพรม . 2541 : 14 ; อ้างอิงจาก นันทนา นันทโรภาส. 2539 : 15) กล่าวว่า บริการที่ดีต้องมีคุณสมบัติ 5 อย่างคือ ยิ้มแย้ม ยกย่อง ยืดหยุ่น ยอมแพ้ และยุติธรรม

ไทยประกันชีวิต จำกัด (2539 : 15) กล่าวถึง สูตรสำเร็จในการบริการ ประกอบด้วย สิ่งต่อไปนี้

1. รวดเร็ว เพื่อไม่ให้ลูกค้ารอนาน
2. รอบคอบ เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด การสูญเสีย
3. รอบรู้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและสามารถตัดสินใจได้
4. เรียบร้อย เพื่อมาตรฐานและคุณภาพของงานบริการ

5. ร่วมมือ ให้ความร่วมมือกับลูกค้า เพื่อแสดงความเอาใจใส่เขาอย่างแท้จริง
6. รับผิดชอบ ในปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับลูกค้า

อมรา ผูกบุญเชิด (ปัทมา คงทอง. 2547 : 9 ; อ้างอิงจาก อมรา ผูกบุญเชิด. 2539)

กล่าวว่า นักบริการที่ดีควรมีลักษณะดังนี้

1. ใบหน้ายิ้มแย้ม
2. กิริยาแสดงความนอบน้อม
3. ไม่ทำเฉพาะที่จำเป็นเท่านั้น
4. มองหน้าสบตาเวลาพูด
5. เลือกคำที่ไม่เกิดอารมณ์เสียต่อกัน
6. ไม่ปฏิเสธก่อนที่จะได้พยายาม
7. มีความรู้ในภาระหน้าที่ที่ตัวเองรับผิดชอบ
8. การแสดงออก อาทิ กิริยา การใช้น้ำเสียง วาจา การแต่งกาย สายตา สุขภาพ
9. มารยาทการสื่อสารข้อความงดงามทั้งกาย วาจา

บริษัท สยามทีวี จำกัด (ปัทมา คงทอง. 2547 :14 ; อ้างอิงจาก บริษัท สยามทีวี. 2539)

ได้กล่าวถึง คุณสมบัติผู้ให้บริการไว้ ดังนี้

1. ด้านความสามารถ
 - 1.1 มีความรอบรู้ เข้าใจในงานของตนอย่างแท้จริง
 - 1.2 รอบรู้เรื่องราวและพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ
 - 1.3 มีความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์
2. ด้านการแต่งกาย
 - 2.1 แต่งกายเหมาะสม สะอาดสะอ้าน
 - 2.2 ทรงผมเรียบร้อย
 - 2.3 เล็บมือ เล็บเท้าสะอาด
3. กิริยาท่าทาง
 - 3.1 สุขภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้ม แจ่มใส ร่าเริง
 - 3.2 รักษาอารมณ์มั่นคง
 - 3.3 กระตือรือร้น
 - 3.4 ฉลาด มีไหวพริบ พุดจาฉะฉาน
4. วิธีติดต่อสัมพันธ์กับผู้มาติดต่อ
 - 4.1 ดำเนินการด้วยวิธีที่เหมาะสม
 - 4.2 แสดงความเห็น

- 4.3 ให้คำอธิบายที่ชัดเจน
- 4.4 สนใจ เต็มใจ จริงใจที่จะให้บริการ
- 4.5 จำผู้มาติดต่อได้ดี
- 4.6 ช่างสังเกต
- 4.7 รู้จักผู้มาติดต่อแต่ละประเภท
- 4.8 รู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี

5. นิสัยใจคอ

- 5.1 มีจิตสำนึกในการต้อนรับและบริการที่ดี
- 5.2 ชอบช่วยเหลือผู้อื่น มีไมตรีจิต

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

1. ความตรงต่อเวลา และการรักษาคำมั่นสัญญา
2. มีความไวต่อความรู้สึกของผู้บริโภค
3. มีความรวดเร็ว ทันที่ทันใจ ว่องไวกระฉับกระเฉง และเล็งเห็นคุณค่าความสำคัญในเวลาของผู้บริโภคเป็นหลัก
4. การสร้างความประทับใจ การผูกใจคน และการสร้างความภาคภูมิใจให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ
5. ต้องทำให้ผู้บริโภคเกิดความมั่นใจในการบริการ โดยผู้ให้บริการต้องสามารถแก้ปัญหาของผู้บริโภคได้
6. ต้องแสวงหาเทคโนโลยีเพิ่มเติม เพื่อทำให้ผู้บริโภคสะดวกสบายขึ้น
7. ต้องมีความสุภาพ มารยาททั้งดงามและมีวาจาไพเราะอ่อนหวาน
8. ต้องมีการปรับปรุง และแก้ไขข้อบกพร่องให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

สุภรชต์ โชติกัญญาณ (2545 : 32) กล่าวว่า คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นบุคคลที่มีลักษณะเป็นมิตร จริงใจ เอื้อเฟื้อ เอื้ออาทรผู้มารับบริการ ซื่อสัตย์ สะอาด โปร่งใส รอบรู้ เชี่ยวชาญ ให้เกียรติผู้อื่น สุภาพ กระฉับกระเฉง คล่องแคล่ว เอาใจเขามาใส่ใจเรา ไม่เลือกปฏิบัติ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล รับผิดชอบต่อหน้าที่ พร้อมทั้งจะได้รับการตรวจสอบ ยุติธรรม เสมอภาค คงเส้นคงวา ไม่ทุจริต ไม่ใช้อำนาจในทางที่ผิด

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

1. S = Smiling & Sympathy หมายถึง การยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

2. E = Early Response หมายถึง การตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เขี่ยปากเรียกร้อง

3. R = Respectful หมายถึง การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

4. V = Voluntaries manner หมายถึง การให้บริการที่ดีทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

5. I = Image Enhancing หมายถึง การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

6. C = Courtesy หมายถึง ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

7. E = Enthusiasm หมายถึง ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

การที่จะให้หน่วยงานสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ ควรจะมีลักษณะดังนี้

1. ระบบข้าราชการสัมพันธ์ที่ดี ข้าราชการระดับผู้เป็นผู้บริหาร ต้องมีความเชื่อว่า “การให้บริการที่ดีกว่าย่อมมาจากข้าราชการผู้ให้บริการที่ดีกว่า และการมีระบบข้าราชการสัมพันธ์ที่ดีกว่า”

2. หน่วยงานมีการรณรงค์และปลูกฝังจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี โดยมีการฝึกอบรม และทำความเข้าใจอย่างถ่องแท้กับข้าราชการทุกคนว่า “การให้บริการคืองานของข้าราชการ”

3. มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหาร เพื่อเอื้ออำนวยให้ข้าราชการทุกคน ให้สามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดได้อย่างราบรื่น สะดวก

4. มีระบบเกื้อหนุนกันและกันภายในองค์กรอย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ เพื่อมิให้จุดด้อยใด ๆ มาทำให้การบริการมีปัญหา

5. หน่วยงานสามารถเปลี่ยนแนวความคิดให้เป็นพฤติกรรมที่จับต้องได้จริง ๆ

6. มีการฝึกอบรมให้ทั้งระดับหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานให้สามารถธำรงรักษามาตรฐานงานบริการของตนเองได้

7. มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ทั้งในระดับผู้บังคับบัญชา หัวหน้างานทุกระดับ ให้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อการส่งเสริมให้มีการปรับปรุงมาตรฐานการบริการ ให้ดียิ่งขึ้นอยู่ตลอดเวลา

8. มีระบบการจูงใจ และให้กำลังใจข้าราชการที่ให้บริการได้ดีเด่น อาจมีการประกาศเกียรติคุณ และให้รางวัลตอบแทนอยู่เสมอ เพื่อให้แต่ละคนมีกำลังใจยึดมั่นอยู่กับการให้บริการที่ดีเลิศตลอดไป

9. มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานในเชิงปริมาณ เพื่อประเมินความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพของการบริการ

10. มีกลไกภายในองค์กรที่ช่วยเกื้อหนุนให้เกิดค่านิยมด้านการให้บริการที่ดี อาจเป็นค่านิยมอย่างจริงจังของผู้บังคับบัญชาระดับสูงทุก ๆ ระดับทำให้งานบริการพัฒนาต่อไป

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546 : 441) กล่าวว่า องค์ประกอบของความสำเร็จในการให้บริการ คือ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายที่ผู้รับบริการเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องถือว่าเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน ตลอดจนสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความต้องการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

3. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการรวมทั้งความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการชอบ และพอใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ

5. ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังของผู้รับบริการทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือเท่าเทียมกันนับเป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพราะผู้รับบริการทุกคนต่างก็ต้องการได้รับการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น

6. ความสุภาพในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับและให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงควมมีอัธยาศัยและบรรยากาศของการให้บริการที่เป็นมิตรอบอุ่นและเป็นกันเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

7. ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับความเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน

นอกจากนี้ ยังได้สรุปปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการไว้ 5 ประการคือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นความสามารถที่จะดำเนินการให้บริการตามที่ตั้งสัญญาไว้อย่างมีคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ

2. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) เป็นความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างทันท่วงที

3. ความมั่นใจได้ (Assurance) เป็นการแสดงถึงความรู้ และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ

4. การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) เป็นการดูแลเอาใจใส่ และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ

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

วิยะดา วรรณานันท์ (2546 : ชีตிரอม) กล่าวว่า ทักษะที่สำคัญสำหรับผู้ให้บริการ คือ การสื่อสารเพื่อให้เกิดความประทับใจ มนุษยสัมพันธ์ การประสานงาน การแก้ปัญหา การทำงานเป็นทีม และการพัฒนาปรับปรุงงาน โดยผู้ให้บริการที่ดีควรมีลักษณะ ดังนี้

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

พาซูราแมน, ไชร์ทาเนล และแบร์รี (Parsuraman, Zeithanel and Barry L. 1985, pp. 79 – 81) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ ได้แก่ ความสม่ำเสมอ และความพึงพาได้
2. การตอบสนอง ได้แก่ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะบริการ และการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ ได้แก่ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และการสื่อสาร
4. การเข้าถึงบริการ ได้แก่ ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือบริการได้สะดวก มีระเบียบขั้นตอนไม่ควรซับซ้อนเกินไป ผู้ให้บริการเสียเวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อสะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน ได้แก่ การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม และมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารที่แจ่มชัดและชัดเจน และลักษณะงานบริการ การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ ได้แก่ การเรียนรู้ผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ ได้แก่ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

คาซาวานา และบรู๊คส์ (Kasavana and Brooks. 1991 : 65) กล่าวว่า บุคลากรที่มีหน้าที่บริการควรมีคุณลักษณะ ต่อไปนี้

1. มารยาทในเชิงอาชีพ (professional demeanor) หมายถึง มีทัศนคติที่ดีต่องาน และต่อหน่วยงาน ยอมรับลักษณะที่เป็นจุดดี จุดด้อยของงาน มีวุฒิภาวะในการตัดสินใจ มีลักษณะกระฉับกระเฉง เอาใจใส่ในงาน ในสถานการณ์คับขันสามารถควบคุมและสงบใจได้

2. ลักษณะเป็นมิตรไมตรี (congenial nature) หมายถึง การยิ้มง่าย และแสดงพฤติกรรมที่เป็นมิตร และน่าพอใจ

3. ทัศนคติที่ช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่น หมายถึง มีความรู้สึกไวต่อความต้องการของผู้มาติดต่อ มีอารมณ์ขัน ตอบและพูดกับผู้มาติดต่อเป็นเรื่องเป็นราว

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

5. การแต่งกายที่ดูดี หมายถึง ควรแต่งกายเหมาะสมได้มาตรฐาน และเต็มใจที่จะสวมใส่ชุดเครื่องแบบของหน่วยงาน

แอนเดอร์สัน (Anderson. 1991 : 486 – 487) กล่าวถึง คุณภาพของการบริการว่า เป็นการรวมกิจกรรมทั้งหมดที่สนับสนุนการขาย ทั้งการติดต่อกันในขั้นต้น การให้ข้อมูลของสินค้า เทคนิคการแสดงสินค้า กระบวนการต่าง ๆ รวมทั้งเจตคติของพนักงานให้บริการ ซึ่งต้องเผชิญกับความคาดหวังและค่านิยมต่อผลิตภัณฑ์ของลูกค้า

ทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งบริการ (Service Triangle)

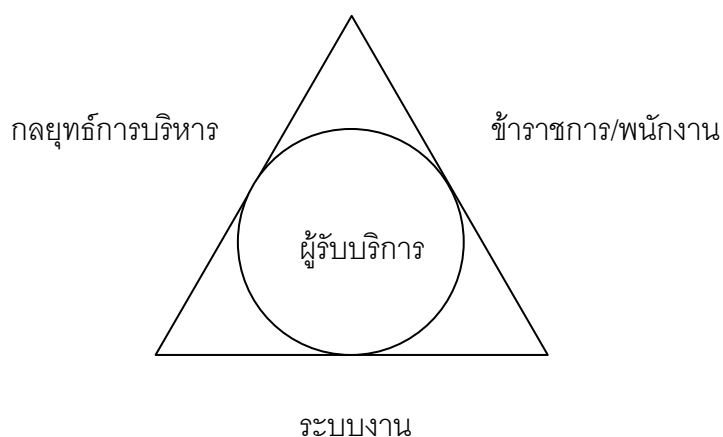
อัลเบรท (วีระพงษ์ เฉลิเมจิรัตน์. 2542 : 107 ; อ้างอิงจาก Albrecht. 1989) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญของการให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการว่า ควรประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย ซึ่งแต่ละปัจจัยเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของรูปสามเหลี่ยมด้านเท่า โดยภายในบรรจุผู้รับบริการไว้ หากขาดปัจจัยด้านหนึ่งไปสามเหลี่ยมนี้จะไม่ครบด้าน จะเป็นรูปสามเหลี่ยมไม่ได้ นั่นคือ องค์กร จะให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการไม่ได้ จำเป็นต้องมีปัจจัยทั้ง 3 ด้านให้ครบในสัดส่วนที่เหมาะสม เพื่อประสิทธิภาพขององค์กร คือ

1. กลยุทธ์การบริการ (Strategy) หรือวัตถุประสงค์หลัก อันใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ต้องกำหนดไว้เพื่อให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมาย

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

3. ข้าราชการหรือพนักงาน (Staff) ผู้ให้บริการทุกระดับต้องได้รับการสรรหาพัฒนา และ ปรับพฤติกรรม ตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นความสำคัญของผู้รับบริการ นั่นคือ มีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี ดังนั้นการจะทำให้สามเหลี่ยมแห่งบริการสัมฤทธิ์ผล ต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากข้าราชการทุกฝ่าย

จากทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งบริการสามารถกำหนดปัจจัยคุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวัง จากการให้บริการและด้วยกลยุทธ์ที่ดีมีคุณภาพ สามารถกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน จัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจต่อบทบาทหน้าที่ของตนเอง ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 ทฤษฎีสามเหลี่ยมแห่งบริการ (The Service Triangle)

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการที่ดี ที่นักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวมาแล้ว พอจะสรุปได้ว่า องค์กรหรือหน่วยงานที่มีระบบบริการที่ครบถ้วน ใช้เวลาน้อย มีระบบสารสนเทศที่ดี บริการด้วยทีมงานที่มีประสิทธิภาพ มีการต้อนรับที่อบอุ่น มีไมตรีจิต สร้างความประทับใจ และพึงระลึกเสมอว่าผู้รับบริการคือคนสำคัญที่สุด จึงจะถือว่าองค์กรหรือหน่วยงานนั้นมีระบบบริการที่มีคุณภาพ

1.3 การประเมินคุณภาพการบริการ

พาซูราแมน, ไชร์ทาเนล และแบร์รี (Parsuraman, Zeithanel V, & Barry L. 1985 : 79 – 81) ได้เสนอเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ดังนี้

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

พาซูราแมน, ไชร์ทาเนล และแบร์รี ได้นำแบบจำลองช่องว่างมาสร้างเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL เพื่อใช้ประเมินคุณภาพการบริการทางธุรกิจ โดยเครื่องมือนี้อาศัยพื้นฐานช่องว่างที่ 5 และต้องการที่จะออกแบบให้เป็นเครื่องมือที่มีมาตรฐานที่ใช้ได้กับงานบริการทุกประเภท สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม ในการบริการจะให้ความสำคัญและยึดถือความต้องการตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการเป็นบรรทัดฐานในการวางแผนและการดำเนินการบริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ และช่วยให้องค์กรหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

SERVQUAL (GAP 5) มาจากการศึกษาวิจัยโดยเริ่มจากการทำ Focus – Group Interviews ในธุรกิจบริการ 4 ประเภท ได้แก่ ธุรกิจบัตรเครดิต ธุรกิจซ่อมบำรุง ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจธนาคาร จากการศึกษาวิจัยทำให้ทราบว่า คุณภาพการให้บริการประกอบด้วย 10 ประการ ได้แก่

ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความสามารถ ความมีมารยาท ความน่าศรัทธา ความมั่นคงปลอดภัย การเข้าถึงบริการ การสื่อสาร และความเข้าใจ ข้อมูลจากการวิจัยโดยวิธี Focus – Group Interviews ในช่วงแรกได้ถูกนำมาใช้เป็นข้อมูลเพื่อทำการวิจัยเชิงปริมาณ ในช่วงที่สอง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาเป็นเครื่องมือในการวัดคุณภาพการบริการตาม ความรับรู้ของผู้บริโภค การวิจัยในช่วงที่สอง เป็นการวิจัยโดยการสำรวจจากกลุ่มธุรกิจบริการ 5 กลุ่ม ได้แก่ ธุรกิจซ่อมบำรุงผลิตภัณฑ์ ธุรกิจธนาคาร ธุรกิจให้บริการโทรศัพท์ทางไกล ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจบัตรเครดิต ข้อมูลจากการสำรวจทั้งหมดได้ถูกนำมาวิเคราะห์ และพัฒนา เป็นเครื่องมือสำหรับวัดคุณภาพการบริการ ซึ่งมีชื่อเรียกว่า “SERVQUAL” โดยเครื่องมือ ดังกล่าวจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรกเป็นส่วนที่ใช้วัดความคาดหวังของลูกค้าต่อการ บริการ ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับความคาดหวังต่อการบริการของลูกค้า ส่วนที่สองจะเป็น คำถามเพื่อวัดคุณภาพบริการจริงที่ลูกค้ารับรู้ ซึ่งพัฒนามาจากคุณภาพการบริการ 10 ประการ โดยรวมปัจจัยด้านที่มีความสัมพันธ์กันเข้าด้วยกัน และนำมาสรุปเป็นปัจจัยกำหนดคุณภาพ การให้บริการได้ 5 ประการ ได้แก่ ความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) ความมั่นใจได้ (Assurance) การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) และลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ดังนั้น การกำหนดปัจจัยคุณภาพการบริการใน SERVQUAL ทั้ง 5 ประการที่ผู้บริโภคใช้ในการกำหนด การรับรู้ต่อคุณภาพบริการ โดยความรู้ ของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีผลมาจากขนาดและทิศทางของช่องว่างระหว่างความ คาดหวังและการรับรู้ต่อการบริการ เมื่อความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมี มากกว่าความรู้จากบริการที่ได้รับจริง ($ES > PS$) ผู้บริโภคจะไม่พอใจการบริการที่ได้รับ และความไม่พอใจจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อความแตกต่างของระดับความคาดหวังและความรับรู้ สูงขึ้น หากความคาดหวังของผู้บริโภคต่อคุณภาพการบริการมีค่าเท่ากับความรู้จริงจาก การบริการที่ได้รับจริง ($ES = PS$) ผู้บริโภคจะรู้สึกพอใจต่อการบริการ และหากความรู้ จากการบริการที่ได้รับจริงมีค่ามากกว่าความคาดหวังของผู้บริโภค ต่อการบริการ ($ES < PS$) ก็จะเป็นการบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าความพึงพอใจที่ผู้บริโภคคาดหวัง และผู้บริโภคจะ รู้สึกพอใจเพิ่มมากขึ้นเมื่อความต่างของระดับความคาดหวังและความรับรู้สูงขึ้น

2. ตัวแปรปัจจัยที่ศึกษา

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของผู้วิจัยพบว่า ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผล ต่อการบริการที่ดีนั้น ยังไม่มีผู้นำตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตน ลักษณะการมุ่งอนาคต และความร่วมแรงร่วมใจ มาศึกษาหา

ความสัมพันธ์หรือส่งผลต่อการบริการที่ดี จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะนำตัวแปรปัจจัยดังกล่าวมาใช้ในการศึกษาคั้งนี้

2.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

2.1.1 ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

นักจิตวิทยาและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์แตกต่างกัน ดังนี้

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2523 : 14) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นลักษณะภายในที่สำคัญลักษณะหนึ่ง ที่ผลักดันให้เกิดความพากเพียรพยายามที่จะทำงานจนสำเร็จด้วยมาตรฐานที่ดีเยี่ยม สามารถกำหนดจุดมุ่งหมายในการทำงานอย่างเหมาะสม มุมานะ บากบั่น พินิจอุปสรรคเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายนั้น มีนิสัยรักงานและทำงานที่ยากโดยไม่ย่อท้อ ขอบแข่งขันเพื่อชัยชนะ ยอมรับปัญหา และหาทางแก้ไขเสมอ

สถิต วงศ์สุวรรณ (2529 : 431) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง พลังที่กระตุ้นให้บุคคลมีความพยายามฝ่าฟันเอาชนะอุปสรรค ไม่ยอมแพ้อะไรง่าย ๆ ไม่ย่อท้อต่อปัญหาเฉพาะหน้า กล้าเผชิญไม่กลัวปัญหาที่ยาก มีความทะเยอทะยาน มานะบากบั่น มีความอดทนต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม เอาการเอางาน มีความรับผิดชอบ ชยัน เป็นคนที่รักษามาตรฐาน และเพิ่มมาตรฐานของงาน ชอบการเปลี่ยนแปลงมาก หากการเปลี่ยนแปลงนั้นมีประสิทธิภาพ ก็จะทำให้เกิดความสำเร็จได้

ถวิล ธาราโกชน (2532 : 70) ได้ให้ความหมายของคำว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คือ สิ่งที่เกิดขึ้นจากการคาดหวังของบุคคล แล้วพยายามที่จะก้าวไปสู่ความสำเร็จตามที่ได้คาดหวังไว้ โดยจะมีการตั้งเป็นระดับมาตรฐานสำหรับการกระทำของตนไว้ และความคาดหวังจะสูงขึ้นเรื่อย ๆ สำหรับการกระทำครั้งต่อไป

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2534 : 196 – 199) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง การกระทำให้สำเร็จต่าง ๆ ให้ได้รับความสำเร็จ จะมีความมานะพยายาม อดทน ทำงานมีแผน ตั้งระดับความหวังไว้สูง และพยายามเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้

พวงเพชร วัชรอยู่ (2537 : 32) ได้ให้ความหมายว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คือ ความต้องการความสำเร็จเกี่ยวกับตนเอง มองเห็นมาตรฐานของความเป็นเยี่ยม เป็นเลิศ ตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้สูง แต่เป็นเป้าหมายที่แท้จริง มีการวางแผนการทำงานล่วงหน้า ต้องการการตอบกลับของผลการกระทำในทันทีและอย่างชัดเจน และมีความรับผิดชอบในสิ่งที่ทำเสมอ

อารี เพชรผุด (2537 : 98) ได้ให้นิยามคำว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง พลังภายในที่พัฒนามาจากความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลที่ต้องการจะแสดงความสามารถต้องการแข่งขันกับตนเอง มีความตั้งใจแน่วแน่ที่จะทำ ต้องการให้สิ่งที่ทำมีมาตรฐานที่ดีที่สุด

กัลยาณี สนิทสุวรรณ (2541 : 15) ได้ให้ความหมายของคำว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความต้องการทำงานที่ท้าทายให้ประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพด้วยมาตรฐานสูง ต้องการความเป็นอิสระในการทำงาน ใช้ความพยายามมุ่งมั่น หาวิธีการแก้ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างไม่ย่อท้อ เพื่อให้บรรลุมาตรฐานที่ตั้งไว้

หัตยา ชื่นอารมณ์ (2545 : 15 – 27) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง พลังที่เป็นแรงขับเคลื่อนให้บุคคลมีความพยายาม มีความต้องการ มีความปรารถนา มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานหรือกระทำให้สิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ประสบความสำเร็จอย่างมีคุณภาพมากที่สุดตามมาตรฐานความเป็นเลิศที่ตนเองได้ตั้งใจไว้ แม้ว่าจะมีอุปสรรคขัดขวางหรือยากลำบากเพียงใดก็ตาม

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

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548 : ออนไลน์) ให้คำจำกัดความคำว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความปรารถนาที่จะกระทำให้สิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี โดยมีความขยัน ฝ่าฟันอุปสรรคอย่างไม่ย่อท้อ พยายามแข่งกับมาตรฐานอื่นที่ดีเลิศ และต้องการงานให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

แม็คเคลแลนด์ (ลลิตา เหล่าพานิช. 2538 : 42 ; อ้างอิงจาก McClelland. 1953 : 110 – 111) ให้ความหมาย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ว่า หมายถึง ความปรารถนาของบุคคลที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงด้วยดีหรือสูงกว่ามาตรฐาน โดยแข่งขันเพื่อไปสู่มาตรฐานที่ดีเยี่ยม หรือทำให้ดีกว่าบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีความพยายามเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ มีความรู้สึกสบายใจเมื่อประสบผลสำเร็จ และมีความวิตกเมื่อประสบความล้มเหลว

เมอร์เรย์ (กนิษฐา วุฒิวัฒนา. 2542 : 8 ; อ้างอิงจาก Murray. 1964 : 19) อธิบายว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นความปรารถนาของบุคคลที่จะกระทำให้สิ่งใดให้ประสบผลสำเร็จ มีความพยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ โดยไม่ย่อท้อ ต้องการงานอย่างมีอิสระ ชอบทำงานที่มีลักษณะยากและท้าทายความสามารถ มีความขยันขันแข็ง และรู้สึกสนุกกับงาน

เอทคินสัน (Atkinson. 1966 : 240 – 241) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้น เมื่อบุคคลได้รับรู้ว่าการกระทำของตนเองจะต้องได้รับการประเมิน โดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานอันดีเยี่ยม ผลจากการประเมินจะก่อให้เกิดความพอใจเมื่อทำสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสำเร็จในงานที่ยากและท้าทายหรือเป็นผลจากการกระทำที่เกิดจากการใช้ทักษะ

ฮิลการ์ด (Hilgard. 1967 : 153) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นผลมาจากความต้องการของสังคมที่ทำให้บุคคลมีการกระทำเพื่อบรรลุเป้าประสงค์ได้ทัดเทียมมาตรฐานอันดีเยี่ยม

จากความหมายของคำว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ที่กล่าวมา สรุปได้ว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความปรารถนาที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ด้วยความขยัน ความรับผิดชอบ พยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคโดยไม่ย่อท้อ และรู้สึกสบายใจเมื่อการกระทำสิ่งต่าง ๆ ประสบผลสำเร็จ

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ซูซีพ อ่อนโคสูง (2522 : 47) กล่าวถึง บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ได้แก่

1. ทำสิ่งที่ยาก ๆ มีความมานะพยายาม สนุกสนาน และชอบที่จะทำกิจกรรมนั้น ๆ
2. ชอบการแข่งขัน ต้องการชัยชนะ
3. มีความทะเยอทะยาน
4. ต้องการปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นเสมอ
5. มีจุดประสงค์ในการทำกิจกรรมที่เด่นชัดและแน่นอน
6. พฤติกรรมที่แสดงออกจะมีเอกลักษณ์ของตัวเอง

ดาร์นี วงษ์อยู่น้อย (2525 : 73– 74) ได้สรุปว่า บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ควรมีลักษณะดังนี้

1. กล้าเสี่ยงพอสมควร และมีทักษะในการจัดระบบงาน
2. มีระดับความทะเยอทะยานสูง และตั้งระดับความคาดหวังไว้สูง
3. อดทนทำงานที่ยากได้เป็นเวลานาน
4. เล็งการณ์ไกล และมีแผนระยะยาว
5. เลือกเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถเป็นอันดับแรก
6. ต้องการทราบแน่ชัดว่าการตัดสินใจของตนมีผลอย่างไร
7. ขยันขันแข็งในงานที่ต้องใช้สมองและงานที่ไม่ซ้ำแบบใคร
8. ชอบทำงานให้เสร็จตามความพอใจของตน ไม่ให้ใครบงการ
9. มุ่งเลือกทำสิ่งที่เป็นไปได้ และเหมาะสมกับความสามารถ
10. เมื่องานที่กำลังทำอยู่ถูกขัดจังหวะหรือถูกรบกวนจะพยายามทำต่อไปให้สำเร็จ
11. จะทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุมาตรฐานของตนเอง ไม่มุ่งหวังรางวัลหรือชื่อเสียง
12. คิดว่าทุกสิ่งจะสำเร็จได้ด้วยความตั้งใจจริง และทำงานจริงของตน ไม่ใช่เกิดจากโอกาสและไม่เชื่อในสิ่งมหัศจรรย์

ถวิล ธาราโกชน (2532 : 70) กล่าวว่า บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ควรมีลักษณะ ดังนี้

1. ทำงานด้วยความมานะ อุตุนเพื่อเอาชนะความล้มเหลว
2. ทำงานมีเป้าหมายที่แน่นอน
3. ตั้งระดับความหวังต่อความสำเร็จของงานไว้สูง

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2534 : 196 – 199) กล่าวว่า บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. กล้าคิด กล้าทำ กล้าตัดสินใจ กล้าเผชิญกับความสำเร็จ หรือความล้มเหลว
2. มีความมุ่งมั่นพยายาม ชอบทำงานที่ท้าทายความคิด และความสามารถ
3. มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความรับผิดชอบต่อตนเอง รู้หน้าที่และภารกิจของตนเอง
4. มีความรอบรู้ในการตัดสินใจ และติดตามผลการตัดสินใจของตนเอง
5. สามารถในการคาดการณ์ล่วงหน้าได้แม่นยำ
6. สามารถที่จะเลือกงานให้ประสบความสำเร็จได้มากด้วยความสามารถที่มีอยู่

พรณี ชูทัย เชนจิต (2538 : 513– 515) กล่าวว่า บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ควรมีลักษณะ ดังนี้

1. มีความมานะบากบั่น พยายามที่จะเอาชนะความล้มเหลวต่าง ๆ พยายามที่จะไปให้ถึงจุดหมายปลายทาง
2. ทำงานมีการวางแผน
3. ตั้งระดับความคาดหวังไว้สูง

หทัยา ชื่นอารมณ (2545 : 15 – 27) กล่าวว่า บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ควรมีลักษณะสำคัญ ๆ คือ

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

มานวิภา จิรันทร (2547 : 62 – 68) กล่าวว่า บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จะต้องมีความลักษณะดังนี้

1. ความพยายาม มานะอดทนต่อกิจกรรมที่ยากทั้งปวง
2. มีความกระตือรือร้นสูง
3. ยอมรับความผิดพลาด และพร้อมที่จะปรับปรุง
4. มีความเชื่อมั่นในตนเอง
5. ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น
6. มีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน
7. มีการวางแผนในการทำงานอย่างเป็นระบบ
8. มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่องาน
9. มีความทะเยอทะยานที่เหมาะสมกับสภาพของตน
10. ชอบเลือกเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถเป็นอันดับแรก

กิลฟอร์ด (ปริยาภรณ์ เพ็ญสุขใจ. 2542 : 12 ; อ้างอิงจาก Guilford. 1959 : 437 – 439)

กล่าวถึง บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่าควรมีลักษณะ ดังนี้

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

แม็คเคลแลนด์ (หัตยา ชื่นอารมณ. 2545 : 20 ; อ้างอิงจาก McClelland. 1961 : 207 – 256)

กล่าวถึง ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ดังนี้

1. มีความกล้าเสี่ยง ตัดสินใจเด็ดเดี่ยว จะเลือกทำในสิ่งที่ยากเหมาะสมกับความสามารถของตนเอง
2. มีความกระตือรือร้น หรือชอบกระทำการสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ ที่จะทำให้ตนเองรู้สึกว่าได้ประสบผลสำเร็จ มีความมานะพากเพียรต่อสิ่งที่ท้าทายยั่วความสามารถของตนเอง เป็นงานชนิดที่ต้องใช้ความคิดไม่ซ้ำแบบใคร และจะทำให้ตนเองเกิดความรู้สึกว่าได้ทำงานสำคัญสำเร็จลุล่วง
3. มีความรับผิดชอบต่อตนเอง จะมีความพยายามในการทำงานให้สำเร็จ เพื่อความพอใจของตนเอง โดยมีได้หวังที่จะได้รับคำยกย่องจากบุคคลอื่น มีความต้องการที่จะปรับปรุงตนเองให้ดียิ่งขึ้น และชอบที่จะมีอิสระในการที่จะทำหรือคิดสิ่งต่าง ๆ ไม่ชอบให้ผู้อื่นบงการ
4. ต้องการทราบผลการตัดสินใจของตนเอง จะติดตามผลการกระทำ หรือการตัดสินใจของตนไม่ใช่คาดคะเนเอาเอง
5. มีการคาดการณ์ล่วงหน้า เป็นบุคคลที่มีการวางแผนการทำงานระยะยาว เพราะเล็งเห็นการณ์ไกล สามารถที่จะคาดการณ์ล่วงหน้าได้ว่า การกระทำของตนมีแนวโน้มจะประสบความสำเร็จหรือเกิดอุปสรรคมากน้อยเพียงใด

6. มีทักษะในการจัดระบบงาน ซึ่งเป็นลักษณะที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดระบบงานมากยิ่งขึ้น

ลินด์เกรน (มานวิภา จิรันธร. 2547 : 67 ; อ้างอิงจาก Lindgren. 1967 : 31 – 34) พบว่า พฤติกรรมของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ประกอบด้วย ความทะเยอทะยาน มุ่งแข่งขัน และพยายามปรับตัวให้ดีขึ้น

แครนดอล (หัตยา ชื่นอารมณ. 2545 : 22 ; อ้างอิงจาก Crandall. 1968 : 240) กล่าวถึง พฤติกรรมของบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ไว้ 3 ลักษณะ ได้แก่

1. เป็นพฤติกรรมที่มีเป้าประสงค์
2. เป็นพฤติกรรมที่มีเอกลักษณ์ไม่เลียนแบบผู้อื่นทั้งหมด
3. เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่มุ่งแข่งขันกับมาตรฐานอันดีเยี่ยม

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

1. มีความเป็นอิสระในการทำงาน ชอบที่จะรับผิดชอบทำงานนั้นให้สำเร็จโดยตนเอง มากกว่าร่วมกันทำหลาย ๆ คน

2. การเลือกกิจกรรมที่แสดงความสำเร็จ หรือเกี่ยวข้องกับความสำเร็จ มีเป้าหมาย มีโอกาสเป็นไปได้ เพื่อกระตุ้นให้เกิดความพยายาม

3. ความรู้สึกด้านความต้องการความสำเร็จมากกว่าหลีกเลี่ยงความล้มเหลว ความสำเร็จของงานเป็นตัวกระตุ้นที่ดีให้พยายามทำงานนั้นต่อไป ไม่ใช่ทำเพราะเลี่ยงความล้มเหลว และมีความสุขเมื่อได้ทำสำเร็จ

4. การเลือกเสี่ยงในระดับที่เหมาะสมระดับปานกลาง มีโอกาสที่จะสำเร็จหรือล้มเหลวได้พอ ๆ กัน มีระดับความคาดหวังตรงกับสภาพความเป็นจริง

5. การเลือกงานที่ยากและท้าทายความสามารถ ชอบงานที่ไม่เคยทำมาก่อน และเห็นว่าเป็นสิ่งที่น่าสนใจ เพื่อที่ตนจะได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่

6. การเลือกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขัน และฝึกความชำนาญ มองว่าเป็นสิ่งที่ท้าทาย และทำให้เกิดการพัฒนาตนเอง

7. ความสามารถที่จะรอรับผลในระยะยาว ยินดีที่จะให้เวลากับงานนั้นอย่างเต็มที่ แม้ต้องเผชิญกับอุปสรรคก็ยินดีที่จะรอแล้วได้ความสำเร็จของงาน

8. ความผูกพันกับอนาคตและปัจจุบัน มองการณ์ไกล คำนึงถึงผลที่จะได้รับในระยะยาว เชื่อว่าจะต้องดีกว่าที่ผ่านมา

เฮอร์แมน (หัตยา ชื่นอารมณ. 2545 ; อ้างอิงจาก Herman. 1970 : 354 – 355) ได้สรุปลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ไว้ดังนี้

1. มีความทะเยอทะยาน และมีความหวังมากกว่าตนจะประสบผลสำเร็จ ถึงแม้ว่าผลการกระทำของตนเองจะขึ้นอยู่กับโอกาส

2. มีความพยายามได้เข้าไปสู่สถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้น

3. มีความอดทนในการทำงานที่ยาก ๆ ได้เป็นเวลานาน

4. เมื่องานที่กำลังทำอยู่ถูกขัดจังหวะหรือถูกรบกวน บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะพยายามทำต่อไปจนสำเร็จ

6. มีความรู้สึกที่เวลาเป็นสิ่งที่ไม่หยุดนิ่ง และสิ่งต่าง ๆ จะผ่านพ้นไปอย่างรวดเร็ว จึงควรรีบทำสิ่งต่าง ๆ ให้ทันเวลา

7. คำนึงถึงเหตุการณ์ในอนาคตมาก

8. ในการเลือกเพื่อนร่วมงาน บุคคลที่มีพฤติกรรมแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะเลือกเพื่อนที่มีความสามารถเป็นอันดับแรก

9. ต้องการให้ตนเองเป็นที่รู้จักแก่ผู้อื่น โดยพยายามทำงานของตนให้ดี

10. พยายามปฏิบัติงานให้ดีอยู่เสมอ

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

1. จะตั้งใจทำงาน อดทนต่อความล้มเหลวสูง ชอบเลือกงานที่สลับซับซ้อน

2. ชอบริเริ่มกระทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยความคิดของตนเองมากกว่า และภูมิใจที่ได้เลือกงานยาก

จากแนวคิดของนักการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นั้น จะต้องเป็นบุคคลที่มีความมุ่งมั่น เพียรพยายามในการทำงานที่ทำทลายความสามารถของตนเองให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตนเองหรือองค์กรกำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่ย่อท้อต่อปัญหาอุปสรรคใด ๆ กล้าตัดสินใจ มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่องาน และมีการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ

2.2 เจตคติต่อการทำงาน

2.2.1 ความหมายของเจตคติต่อการทำงาน

อารีย์ สุขก่องวารี (กมลรัตน์ ทองสว่าง, 2546 : 22 ; อ้างอิงจาก อารีย์ สุขก่องวารี, 2537) สรุปว่า เจตคติ หมายถึง สภาวะความพร้อมทางจิตใจ ความชอบหรือไม่ชอบ ความรู้สึก อารมณ์ ความพอใจหรือไม่พอใจของบุคคล และมีแนวโน้มที่จะตอบสนองในทางสนับสนุนหรือต่อต้านของแต่ละบุคคลที่มีต่อบางสิ่งบางอย่าง ซึ่งอาจเป็นบุคคล สิ่งของ และสถานการณ์ต่าง ๆ

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

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

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

วีระชัย บุญจรีนาค (2542 : 11) ได้กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกภายในของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นบุคคล สิ่งของ หรือสภาพการณ์ต่าง ๆ ในลักษณะประเมินว่าดีหรือไม่ดี เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ชอบหรือไม่ชอบ และพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่งเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้น

เคแกน และแฮร์แมน (Kagan and Hereman. 1995 : 670 – 671) กล่าวว่า เจตคติ คือ ความเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่คนเรารับไว้ ซึ่งทำให้มีความรู้สึกต่อสิ่งใดในทางบวกหรือทางลบอย่างใดอย่างหนึ่งและเจตคติเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพ

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

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับเจตคติต่อการทำงาน

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

1. เจตคติเกี่ยวกับความพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของคนใดคนหนึ่งที่มีต่องาน บุคคลที่มีความพอใจในงานของตนเองสูงก็จะมีความรู้สึกในทางบวก แต่ถ้าบุคคลใดที่มีความพอใจในงานของตนเองต่ำก็จะมีความรู้สึกในทางลบ

2. เจตคติของการมีส่วนร่วมในงาน (Job Involvement) หมายถึง อัตราของการรับรู้เกี่ยวกับความสามารถในการทำงานว่า มีความสำคัญและมีคุณค่า บุคคลที่มีระดับของการมีส่วนร่วมในงานสูงจะมีความกระตือรือร้นเกี่ยวกับงานที่ทำสูง มีการขาดงานและการลาออกน้อย ระดับที่บุคคลแต่ละคนมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานของตนเองมากจะทุ่มเทเวลากำลึงกาย กำลึงใจ อีกทั้งยังมองว่างานนั้นเป็นสิ่งสำคัญเหนือสิ่งใด ๆ ในการดำเนินชีวิตการมีโอกาสรับผิดชอบตำแหน่งหน้าที่ใด ๆ นั้นหมายถึง หน้าที่ และภาพลักษณ์ของตนเอง

3. เจตคติด้านความผูกพันกับองค์กร (Organization Commitment) หมายถึง ระดับความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอย่างเต็มกำลังความสามารถและศักยภาพที่มีอยู่

แม็คเกียร์ (สิริอร วิชชาวุธ. 2544 : 199 – 201 ; อ้างอิงจาก McGuire. 1969 : 155 – 156) กล่าวว่า เจตคติต่อการทำงานของบุคคลประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

1. ความรู้เชิงประเมินค่า (Cognitive component) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้เกี่ยวกับ วัตถุ สิ่งของ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ รวมทั้งความเชื่อของบุคคลต่อสิ่งเหล่านั้นว่าดีหรือเลวมีประโยชน์หรือโทษมากน้อยเพียงใด บุคคลส่วนใหญ่จะมีความรู้เชิงประเมินค่าของสิ่งต่าง ๆ เพียงเล็กน้อย และอาจเป็นความรู้สึกที่ไม่ถูกต้องด้วย ทำให้เกิดอคติหรือเจตคติต่อสิ่งนั้น ๆ ไม่ตรงกับความเป็นจริง เป็นผลให้เกิดผลเสียต่อบุคคลหรือส่วนรวมได้ เนื่องจากความรู้เชิงประเมินค่านี้นี้เป็นต้นกำเนิดของเจตคติของบุคคล ดังนั้นการเปลี่ยนเจตคติที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การปรับองค์ประกอบความรู้เชิงประเมินค่าโดยการให้ความรู้ที่ตรงกับความจริงแก่บุคคลนั้น

2. ความรู้สึกพอใจ (Affective Component) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งนั้น การที่บุคคลรู้ว่าสิ่งใดดีมีประโยชน์ก็จะเกิดความรู้สึกชอบสิ่งนั้น และในทางตรงกันข้ามถ้ารู้ว่าสิ่งใดมีโทษก็จะไม่ชอบหรือเกลียดสิ่งนั้น ส่วนใหญ่แล้วความรู้สึกพอใจของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดจะเกิดขึ้นโดยอัตโนมัติ และสอดคล้องกับความรู้เชิงประเมินค่าเกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ ด้วย

3. การมุ่งกระทำ หรือพฤติกรรม (Behavior intention Component) หมายถึง ความโน้มเอียงหรือความพร้อมที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับความรู้สึกของตน ซึ่งความโน้มเอียงที่จะแสดงพฤติกรรมนี้เป็นแบบกว้าง ๆ ไม่เฉพาะเจาะจง

จากลักษณะของบุคคลที่มีเจตคติต่อการทำงานดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า บุคคลที่มีเจตคติที่ดีต่อการทำงานจะส่งผลถึงสุขภาพจิต และสุขภาพกายที่ดี เพราะจะทำให้บุคคลนั้นมีความสุข ความยินดี ความพอใจในงานอาชีพ ตลอดจนชีวิตการทำงานของตน ซึ่งจะทำให้เกิดผลดีต่องาน ต่อครอบครัว ต่อสังคม และประเทศชาติ

2.3 ความเชื่ออำนาจภายในตน

2.3.1 ความหมายของความเชื่ออำนาจภายในตน

ความเชื่ออำนาจภายในตนเป็นปัจจัยทางจิตวิทยาที่มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตในสังคม ซึ่งมีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจภายในตนไว้ ดังนี้

ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (ดวงจันทร์ อันหาจ. 2543 : 10 ; อ้างอิงจาก ศักดิ์ชัย นิรัญทวี. 2532) ให้ความหมายของความเชื่ออำนาจภายในตนว่า หมายถึง ความคิดของบุคคลที่เชื่อว่าความสำเร็จ

ความล้มเหลวหรือความเป็นไปของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองนั้นเป็นผลมาจากความสามารถหรือการกระทำของตนเอง

ศุภากร มนตรีพิศุทธิ์ (2544 : 27) ได้กล่าวว่า ความเชื่ออำนาจภายในตน หมายถึง การที่มีความเชื่อหรือรับรู้เหตุการณ์หรือสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตน ทั้งความสำเร็จและความล้มเหลว เกิดจากการกระทำของตนเองส่งผลให้มีบุคลิกลักษณะมีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความกระตือรือร้นต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม พยายามปรับปรุงตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมนั้น ๆ และเห็นคุณค่าของทักษะและความพยายามของตนเอง โดยใช้กระบวนการแก้ปัญหา มีความเชื่อมั่นในเหตุผล มีความตั้งใจศึกษาหาความรู้ และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น

กมลรัตน์ ทองสว่าง (2546 : 32) ให้ความหมายของความเชื่ออำนาจภายในตนว่า หมายถึง การรับรู้หรือความเชื่อของบุคคลว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเป็นผลมาจากพฤติกรรมหรือการตัดสินใจของตนเอง และตนเองเป็นผู้ควบคุมผลที่เกิดขึ้นได้

สมชาย ประกิตเจริญสุข (2547 : 38) กล่าวว่า ความเชื่ออำนาจภายในตนเกิดจากผลของการกระทำที่เกิดจากความสามารถของตนเอง ไม่ใช่เป็นเรื่องของโชคชะตากำหนด ซึ่งสามารถควบคุมได้

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548 : ออนไลน์) ให้ความหมายของความเชื่ออำนาจภายในตนว่า หมายถึง ความเชื่อว่าสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนนั้น เกิดจากการกระทำของตน โดยเชื่อว่าถ้ากระทำดีจะได้ดี ถ้าทำชั่วก็จะได้ชั่วตอบแทน สามารถทำนายผลที่เกิดขึ้นกับตนได้ ตนสามารถควบคุมผลนั้น ๆ ได้ และเป็นการคาดหวังทั่วไปของบุคคลว่า สิ่งต่างๆ ที่ตนได้รับเกิดจากการกระทำของตน ไม่ว่าจะเป็นด้านดีหรือด้านร้ายก็ตาม

รอตเตอร์ (Rotter. 1966 : 1) ได้ให้ความหมายของความเชื่ออำนาจภายในตน (Internal Locus of control)ว่า หมายถึง ความเชื่อหรือการรับรู้เหตุการณ์หรือสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนนั้นเป็นผลมาจากการกระทำหรือความสามารถของตนเอง ความสำเร็จหรือความล้มเหลวที่ตนเองได้รับจากการกระทำของตนเอง ตนเองสามารถควบคุมเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองได้

สตรีกแลนด์ (Strickland. 1977 : 221) ให้ความหมายของความเชื่ออำนาจภายในตนว่า หมายถึง คนที่มีความเชื่อว่าสิ่งต่างๆ ที่ตนได้รับ เกิดจากการกระทำของตนไม่ว่าจะเป็นในด้านดีหรือด้านร้าย

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความเชื่ออำนาจภายในตน หมายถึง การรับรู้หรือความเชื่อของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองซึ่งเป็นผลมาจากการกระทำหรือความสามารถของตนไม่ว่าจะเป็นด้านดีหรือด้านร้าย ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวก็ตาม ตนเองสามารถควบคุมผลที่เกิดขึ้นได้

2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจภายในตน

รอตเตอร์ (Rotter. 1966 : 2) ได้อธิบายลักษณะทั่วไปของความเชื่ออำนาจภายในตน โดยอาศัยทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) โดยกล่าวว่า ผลตอบแทนอันหนึ่งที่ได้มาจากพฤติกรรมของบุคคลย่อมก่อให้เกิดความคาดหวังที่จะได้รับผลตอบแทนเช่นเดียวกันจากพฤติกรรมอันใหม่ในสภาพที่คล้ายกับสภาพการณ์เดิม ถ้าเหตุการณ์เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวัง ก็จะทำให้ความคาดหวังของบุคคลค่อย ๆ ลดลง การลดหรือเพิ่มความคาดหวังนี้จะก่อตัวขึ้นจากพฤติกรรมอย่างหนึ่งก่อนแล้วจึงขยายครอบคลุมพฤติกรรมหรือเหตุการณ์อื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกันหรือเกี่ยวข้องกับสถานการณ์เดิมเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จนกลายเป็นบุคลิกภาพที่สำคัญในบุคคล ถ้าประสบการณ์ที่ผ่านมาได้รับการเสริมแรงบ่อยครั้ง เมื่อแสดงพฤติกรรมเดิมจะทำให้บุคคลนั้นเชื่อว่าสิ่งที่เกิดขึ้นมีผลจากทักษะหรือความสามารถของตน ซึ่งเรียกว่า ความเชื่ออำนาจภายในตน ในทางตรงกันข้าม หากการกระทำมิได้รับการเสริมแรงจะทำให้บุคคลรับรู้ว่าสิ่งที่ได้รับนั้นไม่ใช่ผลจากการกระทำของตนแต่เป็นเพราะโชคเคราะห์ ความบังเอิญ หรือสิ่งแวดล้อมบันดาลให้เป็นไป ซึ่งเรียกว่า ความเชื่ออำนาจภายนอกตน

โซโลมอน และ โอปเปอร์แลนด์ (สมชาย ประกิตเจริญสุข. 2547 : 37 – 38 ; อ้างอิงจาก Solomon & Oberlander. 1974) ได้ศึกษาเรื่องความเชื่ออำนาจภายในตนและอำนาจภายนอกตน โดยอาศัยหลักการคิดเบื้องต้นของทฤษฎีแรงจูงใจ ซึ่งระบุว่า แรงจูงใจอันดับแรกของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมให้ได้ผล ความเชื่อเกี่ยวกับการควบคุมจึงเป็นลักษณะทางจิตที่จำเป็นอย่างหนึ่งของบุคคลโดยทั่วไปสำหรับการควบคุมอาจแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะคือ

1. การควบคุมพฤติกรรมของตนเอง การที่มนุษย์จะเลือกกระทำพฤติกรรมที่ตนคิดหรือต้องการ เรียกพฤติกรรมเช่นนั้นว่า ความเป็นตัวของตัวเอง แต่หากว่ากระทำตามคนอื่นหรือถูกบังคับ พฤติกรรมเช่นนั้นเรียกว่า การคล้อยตาม

2. การควบคุมผลของการกระทำ จะพิจารณาว่าการกระทำดังกล่าวมีผลมาจากทักษะความสามารถและความพยายามของตนเองหรือเป็นเพราะโชคชะตากำหนด ถ้าเป็นเพราะความสามารถของตนเอง ก็จะเรียกว่า ความเชื่ออำนาจภายในตน แต่ถ้าเกิดจากโชคชะตากำหนดจะเรียกว่า ความเชื่ออำนาจภายนอกตน แต่อย่างไรก็ตามการควบคุมพฤติกรรมและการควบคุมผลของการกระทำอาจจะปะปนกันอยู่มากในเหตุการณ์หลายสถานการณ์ได้

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

1. การต่อต้านและการคล้อยตามอิทธิพลของสังคม บุคคลที่เชื่ออำนาจภายในตน จะมีการตัดสินใจมั่นคงและเด็ดเดี่ยว ถึงแม้จะอยู่ภายใต้ความกดดันทางสังคม นอกจากนี้ยังมีความต้องการที่จะรักษาอำนาจของตนไว้และปฏิเสธอิทธิพลต่าง ๆ ที่มาจากภายนอก

2. การค้นหาข้อมูลและการทำงาน บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนจะมุ่งอยู่ที่การทำงานโดยไม่คำนึงถึงอิทธิพลของสังคมหรือสิ่งแวดล้อม ทำงานอย่างเป็นระบบ ใช้กระบวนการแก้ปัญหาในการทำงานก่อนตัดสินใจแต่ละครั้งจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ จะแสดงความชื่นชมต่อความสำเร็จของงานที่ยาก และจะแสดงความไม่พอใจเมื่อประสบความล้มเหลวในงานที่ง่าย ๆ มีความตั้งใจศึกษาหาความรู้ สามารถค้นหาสิ่งแปลกใหม่ซึ่งจะนำไปสู่การตัดสินใจที่ดี จะเรียนรู้ข้อมูลที่ได้จากการทำงานมากกว่าเรียนรู้จากบุคคลอื่นหรืออิทธิพลของสังคมเพื่อช่วยในการตัดสินใจ

3. พฤติกรรมความสำเร็จและความสามารถ บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนจะประสบความสำเร็จในการทำงาน เพราะมีความเชื่อในความสามารถของตนเองมากกว่าบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตนที่ต้องการความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น

4. พฤติกรรมระหว่างบุคคล บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนมักจะเป็นบุคคลที่เข้ากับสังคมได้ดีแม้กระทั่งบุคคลที่ตนเองไม่เคยคุ้นเคยมาก่อน โดยไม่มีความรู้สึกลำบากใจในการปรับตัว จะมีอารมณ์ดี ไม่โกรธง่าย และมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ในทางตรงกันข้ามกับบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายนอกตนจะมีความรู้สึกลำบากใจเมื่อต้องมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นที่ไม่คุ้นเคยมาก่อน

จากแนวคิดเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจภายในตนที่กล่าวมาแล้วข้างต้น พอจะสรุปได้ว่าบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนจะรับรู้ว่าการกระทำของตนเองจะสำเร็จหรือไม่นั้นเกิดจากความสามารถของตนเองมากกว่าต้องการความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น อีกทั้งยังมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นได้ดี ซึ่งจะส่งผลต่อคุณลักษณะของบุคคลากรทางการศึกษาในรูปแบบที่องค์กรหรือหน่วยงานต้องการ

2.4 ลักษณะการมุ่งอนาคต

2.4.1 ความหมายของลักษณะการมุ่งอนาคต

เบญจวรรณ เนตรแหม (2541 : 27) สรุปว่า การมุ่งอนาคตหมายถึง ลักษณะที่เป็นความสามารถทางสติปัญญาของแต่ละบุคคลในการคาดการณ์ไกลในอนาคตข้างหน้า โดยการเล็งเห็นผลดีผลเสียในอนาคตที่เกิดขึ้นจากการกระทำในปัจจุบันของตนเอง มีการวางแผนและการควบคุมตนเองให้รอดได้รอดได้เพื่อผลที่ดีและยิ่งใหญ่กว่า ตลอดจนมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ในอนาคต

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

พรทิพย์ เจนจริยานนท์ (2542 : 15) ให้ความหมายของลักษณะการมุ่งอนาคตว่าเป็นการมองอนาคตของบุคคล ซึ่งผู้ที่มีลักษณะมุ่งอนาคตนั้นจะเป็นผู้ที่สามารถคาดการณ์ไกลวางแผนเพื่อเป้าหมายที่ต้องการในอนาคต มีแนวทางในการแก้ปัญหาและสามารถตัดสินใจเลือกกระทำได้อย่างเหมาะสม มีความเพียรพยายามและอดได้รอได้เพื่อความสำเร็จในอนาคต

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

ชาติรี ลักษณะศิริ (2546 : 9) ให้ความหมายของลักษณะการมุ่งอนาคตว่า หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการคาดการณ์ไกล เห็นความสำคัญของผลดีผลเสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และสามารถวางแผนปฏิบัติเพื่อรองรับผลดีหรือป้องกันผลเสีย ตลอดจนสามารถควบคุมตนเองให้กระทำหรือเว้นกระทำบางอย่างตามความต้องการของตนเอง เพราะเล็งเห็นผลเสียที่จะเกิดตามมาทั้งแก่ตนเองและแก่ผู้อื่นในภายหลัง

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

พิศดี มินศิริ (2547 : 35) ให้ความหมายของลักษณะการมุ่งอนาคตว่า หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะมองการณ์ไกลโดยคาดการณ์ และเห็นผลดีผลเสียของสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต มีการวางแผนและอดทนที่จะรอเป้าหมายที่ต้องการในอนาคต เพื่อให้ตนเองประสบความสำเร็จ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548 : ออนไลน์) กล่าวว่า ลักษณะการมุ่งอนาคต หมายถึง ความสามารถที่จะมองการณ์ไกลและวาดภาพอนาคตของตน และควบคุมพฤติกรรมไปสู่แนวทางนั้น ทำให้บุคคลสามารถปรับวิธีการและเป้าหมายให้ถูกต้องและสัมพันธ์กัน ผู้ที่มีลักษณะมุ่งอนาคตสูงเป็นผู้มองการณ์ไกล มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตั้งใจทำงานที่มีคุณค่า มีความสำคัญ และผลงานที่ปรากฏจะคงทนถาวร

มีด (Mead. 1971 : 175) กล่าวว่า ลักษณะการมุ่งอนาคตเป็นความสามารถของบุคคล ที่คาดการณ์เกี่ยวกับตนเองในอนาคต

โรบินสัน (Robinson. 1971 : 1225 – B) กล่าวว่า ลักษณะการมุ่งอนาคต หมายถึง การวางแผนการระยะยาวเกี่ยวกับอนาคตของบุคคล

เซกูรา (พิศดี มินศิริ. 2547 : 35 ; อ้างอิงจาก Segura. 1975 : 5823 – B) กล่าวว่า ลักษณะการมุ่งอนาคตเป็นความสามารถของแต่ละบุคคลในการมองอนาคต การวางแผนและการจัดการเกี่ยวกับอนาคตที่เป็นไปได้

จากความหมายของลักษณะการมุ่งอนาคตสรุปได้ว่า ลักษณะการมุ่งอนาคต หมายถึง ความสามารถในการคาดการณ์ไกล รู้จักวางแผนในการปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายในอนาคต ตระหนักในความสำคัญของสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต รู้จักอดได้รอได้ และเล็งเห็นผลดีผลเสีย ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

2.4.2 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะการมุ่งอนาคต

ดวงเดือน พันธุมนาวิน และคนอื่น ๆ (2529 : 100) กล่าวว่า ผู้ที่มีลักษณะมุ่งอนาคต และสามารถควบคุมตนเองได้ มีลักษณะดังนี้

1. สามารถคาดการณ์ไกล เห็นความสำคัญของอนาคต และตัดสินใจเลือกกระทำอย่างเหมาะสม
2. หาแนวทางแก้ปัญหาและวางแผนดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายในอนาคต
3. รู้จักการปฏิบัติให้เกิดการอดได้รอได้อย่างเหมาะสม
4. สามารถให้รางวัลและลงโทษตนเองเมื่อกระทำไม่เหมาะสม

สุรพงษ์ ชูเดช (2534 : 46) กล่าวว่า บุคคลที่มีลักษณะมุ่งอนาคตจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการคาดการณ์ไกล เห็นความสำคัญของสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และการบังคับตนเองให้อดได้รอได้ หรือเลือกที่จะไม่รับประโยชน์เล็กน้อยในทันที แต่จะรอรับประโยชน์ที่ยิ่งใหญ่ หรือสำคัญกว่าที่ตามมาในภายหลัง

มิสเชล (Mischel. 1974 : 287) กล่าวถึง ลักษณะของบุคคลที่มุ่งอนาคต และ มีการควบคุมตนเองสูงไว้ ดังนี้

1. สามารถวางแผนล่วงหน้าได้ คาดการณ์ไกล เล็งเห็นความสำคัญของผลดี ผลเสีย ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และตัดสินใจเลือกกระทำอย่างเหมาะสม
2. สามารถอดได้รอได้ “สามารถอดเปรี้ยวไว้กินหวาน”
3. มีความเชื่อมั่นในผลของการกระทำว่า “ทำดียอมได้ดีตอบแทน”
4. เป็นบุคคลที่สามารถอธิบายปรากฏการณ์ต่าง ๆ อย่างสมเหตุสมผล

5. สามารถเว้นจากการกระทำบางชนิดที่สังคมไม่ยอมรับ หรือเป็นผลเสียต่อสุขภาพได้
เนอร์มี (Nurmi. 1991 : 8) กล่าวถึง ลักษณะการมุ่งอนาคตไว้ดังนี้

1. มีพัฒนาการอยู่ในสิ่งแวดล้อมด้านวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณี เช่น ความคาดหวังต่าง ๆ ที่เป็นบรรทัดฐาน และความรู้ที่เกี่ยวกับอนาคตซึ่งเป็นพื้นฐานของความสนใจต่อการมุ่งอนาคตและการวางแผน
2. ลักษณะการมุ่งอนาคตจะดีโดยอิทธิพลจิตวิทยาอื่น ๆ ประกอบ เช่น พัฒนาการด้านสติปัญญาและสังคม
3. ความสนใจการวางแผนและความเชื่อเกี่ยวกับอนาคต เกิดจากการเรียนรู้ การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นไม่เฉพาะพ่อแม่ แต่กลุ่มเพื่อนก็มีอิทธิพลต่อความคิดของเด็กในเรื่องการวางแผนสำหรับอนาคต
4. ลักษณะการมุ่งอนาคตประกอบด้วยกระบวนการทางจิตวิทยา 3 ขั้นตอน ดังนี้
 - 4.1 ขั้นแรงจูงใจ บุคคลจะตั้งเป้าหมายขึ้นต้นโดยเปรียบเทียบจากแรงจูงใจ ค่านิยมและความคาดหวังในอนาคตของตนเองเป็นพื้นฐานสำหรับเป้าหมายในอนาคต
 - 4.2 ขั้นวางแผน บุคคลจะกระทำเพื่อให้เป้าหมายเป็นจริง โดยการวางแผนการทำงาน และวิธีการแก้ปัญหาจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อความสำเร็จในอนาคตของตน
 - 4.3 ขั้นประเมินผลบุคคล จะประเมินผลถึงความเป็นไปได้ของความสัมฤทธิ์ผลของเป้าหมาย และความสมบูรณ์ของแผนงานที่บุคคลวางไว้ และตัดสินใจเลือกแนวทางเพื่อความสำเร็จในอนาคตของตน

จากแนวความคิดที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สรุปได้ว่า ลักษณะการมุ่งอนาคตเป็นการสั่งสมผลของการเรียนรู้จากประสบการณ์เดียวกันอย่างต่อเนื่องตั้งแต่วัยเด็ก ซึ่งบุคคลที่มีลักษณะการมุ่งอนาคตสูงจะต้องมีความตระหนักในความสำคัญของสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ต่อตนเอง ต่อหน่วยงาน ต่อประเทศ และต่อโลก เป็นผู้ที่มีมองการณ์ไกล มีการวางแผนเพื่อการปฏิบัติในระยะยาว รู้จักบังคับตนเองให้อดได้รอได้ เพื่อเป้าหมายที่ดีงามในอนาคต และจะนำไปสู่ความสำเร็จในชีวิต

2.5 ความร่วมแรงร่วมใจ

2.5.1 ความหมายของความร่วมแรงร่วมใจ

ธีระศักดิ์ กำปรรณารักษ์ (2539 : 15 – 17) ให้นิยามของ ความร่วมแรงร่วมใจ หมายถึง การยอมรับซึ่งกันและกัน คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง มีความไวต่อความรู้สึกและความต้องการของสมาชิกในทีม มีเป้าหมายในการทำงานด้วยกันอย่างชัดเจน มีความไวเนื้อเชื่อใจกัน การสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความเข้าใจในพฤติกรรมของตนเองและผู้อื่น หลีกเลี่ยงการแข่งขัน

ในองค์กร และวิธีจัดข้อขัดแย้งที่ดี โดยถือว่า “ความขัดแย้งนั้นเป็นส่วนประกอบของการบริหาร”

พรพนราย ทรัพย์ะประภา (2540 : 3) กล่าวว่า ความร่วมแรงร่วมใจเป็นการช่วยกันคิด ช่วยกันออกความเห็นและช่วยกันลงมือทำ ย่อมนำไปสู่การแก้ปัญหาที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ช่วยสร้างสรรค์ความสามัคคี ความรักใคร่กลมเกลียวกัน และความเข้าใจดีในระหว่างกันและกัน ให้เกิดขึ้นได้

กวี วงศ์พุม (2540 : 38) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความร่วมแรงร่วมใจ หมายถึง ความร่วมมือในการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์ขององค์กร โดยสมาชิกของทีม มีการประสานสัมพันธ์กันอย่างดี ตั้งแต่กำหนดเป้าหมาย วิธีการทำงาน การปฏิบัติงาน และการประเมินผล

ศิณีย์ สังข์รัศมี (2544 : 32) กล่าวว่า ความร่วมแรงร่วมใจในการทำงาน หมายถึง กลุ่มบุคคลที่เข้ามารวมกันโดยมีเป้าหมายร่วมกันและทุกคนในกลุ่มมีบทบาทช่วยดำเนินงานของกลุ่ม มีการติดต่อสื่อสารและประสานงานกัน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้และเพื่อประโยชน์ของกลุ่ม

พวงรัตน์ เกษรแพทย์ (2543 : 202 – 214) กล่าวว่า ความร่วมแรงร่วมใจ เป็นรูปแบบ และวิธีการทำงานของบุคคลที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกัน ร่วมกันทำงานตามภารกิจความรับผิดชอบ และเป้าหมายให้ประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

เมธาวี อุดมธรรมานุภาพ และคณะ (2544 : 177) ให้ความหมายของ ความร่วมแรงร่วมใจ ว่าเป็นรูปแบบการรวมกลุ่มการทำงานของสมาชิกตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของสมาชิกไว้ เพื่อส่งเสริมให้งานสามารถดำเนินไปสู่เป้าหมายได้

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548 : 1) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า ความร่วมแรงร่วมใจ หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกันกับผู้อื่นเป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน หน่วยงานหรือองค์กร โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิกในทีม มิใช่ในฐานะหัวหน้าทีม และความสามารถในการสร้าง และดำรงรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

อมรทิพย์ ทิพย์ประทุม (2548 : 45) กล่าวว่า ความร่วมแรงร่วมใจ เป็นรูปแบบ การรวมกลุ่มการทำงานของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือทีมงานที่สร้างขึ้นร่วมกัน โดยสมาชิกของทีมงานมีการประสานสัมพันธ์และสนับสนุนช่วยเหลือกันในการทำงาน

วูดค็อก (Woodcock. 1989 : 74) กล่าวว่า ความร่วมแรงร่วมใจ หมายถึง กลุ่มบุคคล ที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน และร่วมกันทำงานเพื่อต้องการให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์นั้น

กรีนเบิร์ก, เจอรัลด์ และบาร์อน (Greenberg, Jerald and Baron. 1997 : 204) กล่าวว่า ความร่วมแรงร่วมใจในการทำงานหมายถึง กลุ่มของบุคคลที่ประกอบไปด้วยทักษะความสามารถ และมีข้อผูกพันกันด้วยจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการปฏิบัติงาน เพื่อยึดถือและร่วมกันรับผิดชอบในเป้าหมายนั้น

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

จากความหมายของคำว่า ความร่วมแรงร่วมใจ ที่กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความร่วมแรงร่วมใจ หมายถึง การร่วมกันทำงานของกลุ่มบุคคลหรือทีมงาน ทำหน้าที่เป็นสมาชิกที่ดี โดยร่วมกันวางแผนและปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่องค์กรหรือหน่วยงานกำหนดไว้

2.5.2 แนวคิดเกี่ยวกับความร่วมแรงร่วมใจ

ความร่วมแรงร่วมใจหรือการทำงานเป็นทีม เป็นการทำงานที่มีสมาชิกมากกว่า 2 คนขึ้นไป จะต้องทำงานร่วมกัน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการร่วมกันทำงานและมีส่วนร่วมในทีมงาน ทั้งในด้านผู้นำทีม สมาชิกในทีม การปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกในทีมและกระบวนการที่สนับสนุนการทำงานของทีมจะส่งผลให้การทำงานในองค์กรนั้นมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล โดยมีการศึกษาได้ให้แนวคิดหลายทฤษฎี ดังนี้

อรุณ รักธรรม (2523 : 26 – 33) ได้กล่าวถึงแนวความคิดหลักที่เป็นพื้นฐานและเป็นสิ่งสำคัญของความร่วมแรงร่วมใจ คือ

1. การต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ในขบวนการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ผู้บริหารจะต้องเผชิญกับภาระที่จะต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติที่เคยกระทำ ซึ่งเป็นงานที่ยุ้งยากมากที่สุด สาเหตุที่มีการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงคือ ความเฉื่อยหรือความเฉื่อยเมยที่เคยชินกับวิธีการปฏิบัติงานแบบเดิม อิทธิพลของประสบการณ์ในอดีต อิทธิพลของแนวความคิดส่วนตัวของบุคคลนั้น ความเสี่ยงต่อความผิดพลาด และผลดี ผลเสียของการยอมรับทางด้านจิตวิทยา

2. อำนาจของความมุ่งหวัง ซึ่งเป็นตัวประกอบที่มีพลังมากที่สุดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของเราเอง นอกจากนี้เรายังได้รับอิทธิพลจากสิ่งทีบุคคลอื่นคาดหวังว่าจะได้รับจากเราด้วย ดังนั้นการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับผลลัพธ์ที่บุคคลมุ่งหวังว่าจะเป็นประโยชน์หรือเป็นผลเสียต่อตนเองหรือไม่

3. ขบวนการเปลี่ยนแปลงของคนในวัยฉกรรจ์ เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันเป็นผลเนื่องมาจากประสบการณ์ การเรียนรู้จะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานทั้งทางบวกและทางลบขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นและสถานการณ์

4. รูปแบบของความสำเร็จ เป็นวิธีการศึกษาที่ตั้งอยู่บนรากฐานของการศึกษาวิจัยของ McClelland และผู้ร่วมงาน ได้ทำการสังเกตเกี่ยวกับพลังผลักดันความสำเร็จซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคคลมีพฤติกรรมอย่างไร เมื่อมีพลังผลักดันให้ไปสู่ความสำเร็จ โดยมีส่วนประกอบพื้นฐานของรูปแบบของความสำเร็จคือ การคัดเลือกเป้าหมาย การคัดเลือกสถานการณ์ของความสำเร็จ และการให้ได้มาซึ่งข้อมูลสะท้อนกลับ

5. บรรยาการขององค์กร หมายถึง ค่านิยม ทัศนคติ และชนบประเพณี ซึ่งมีผลกระทบต่อวิถีทางที่คนมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จในองค์กร ตัวกำหนดที่สำคัญของบรรยาการขององค์กรในการทำงานเป็นกลุ่มคือ ระบบค่านิยม รูปแบบของอำนาจแฝง (Power) และอำนาจหน้าที่ (Authority) ขวัญของกลุ่มและความสามัคคีภายในกลุ่ม ความเปิดเผยในการติดต่อสื่อสาร และสัมพันธภาพระหว่างกลุ่ม

พรรณราย ทวีพยะประภา (2540 : 3 – 13) ให้แนวคิดเกี่ยวกับความร่วมมือร่วมใจว่า การทำงานในยุคปัจจุบันนิยมเน้นการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มมากกว่าการทำงานตามลำพังเพียงคนเดียว การทำงานเป็นกลุ่มนั้นเป็นการตอบสนองธรรมชาติของมนุษย์ที่ชอบอยู่ด้วยกันอยู่แล้ว ซึ่งจะต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. ความไว้วางใจ คนที่มารวมกันเป็นกลุ่มเพื่อทำงานร่วมกัน จำเป็นต้องมีความไว้วางใจกัน ไม่ดูถูกกัน ยอมรับความสามารถและคุณค่าของกลุ่ม

2. การกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจน ก่อนจะทำงานร่วมกัน สมาชิกควรตกลงกันว่า กลุ่มมีเป้าหมายจะทำอะไร ผู้ใดต้องมีหน้าที่อะไร จะทำด้วยวิธีใด อย่างไร เพราะเหตุใด จึงทำเช่นนี้ และจะเสร็จเมื่อไร

3. การชี้แนะแนวทางปฏิบัติ เมื่อกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจนแล้ว ก็ชี้แนะแนวทางปฏิบัติให้ด้วย ในกรณีที่สมาชิกยังไม่เข้าใจอย่างถ่องแท้ การชี้แนะมิใช่การทำตนเป็นผู้มีอิทธิพลเหนือกว่าหรือการบังคับควบคุม แต่เป็นการให้แนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

4. การสื่อความหมาย ในการทำงานร่วมกันนั้น กลุ่มจำเป็นต้องตรวจสอบว่า สมาชิกแต่ละคนมีความเข้าใจตรงกันหรือไม่ ซึ่งจะก่อให้เกิดความขัดแย้งกันได้

5. การเสียสละ ในการทำงานร่วมกัน บางครั้งแต่ละคนจำเป็นต้องเสียสละประโยชน์ส่วนตนบ้างเป็นบางส่วนเพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวม

6. การให้ผลตอบแทนเป็นกลุ่ม มิใช่ให้เป็นรายบุคคล เมื่อทำงานร่วมกันเสร็จแล้ว ผลตอบแทนซึ่งมิใช่เป็นเงินหรือวัตถุสิ่งของเสมอไป อาจเป็นคำยกย่องชมเชย หรือเกียรติยศ ชื่อเสียง ควรให้แก่กลุ่มมิใช่ให้แก่ผู้ใดผู้หนึ่ง

7. สร้างค่านิยมให้ทำงานร่วมกันเพื่อให้เกิดความพึงพอใจเป็นกลุ่ม การปลูกฝังค่านิยม ดังกล่าวนี้นี้ จะกระทำได้ด้วยหน้าที่ผู้บริหารให้การสนับสนุน มีการกระจายงาน กระจาย ความรับผิดชอบและมอบหมายงานที่เหมาะสมให้แก่สมาชิกแต่ละคนตามความรู้ความสามารถ และความถนัดของแต่ละคน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในทางสร้างสรรค์ความเจริญให้แก่ ตนเองและองค์กร

นอกจากนี้การทำงานร่วมกันจะมีประสิทธิภาพสูงนั้น ควรประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ ทางด้านจิตวิทยา ดังต่อไปนี้

1. ความไว้วางใจ (Trust) ในการมีชีวิตอยู่ร่วมกันไม่ว่าจะในครอบครัว ในการทำงาน หรือในสังคมก็ดี ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ความไว้วางใจ คือ ความเชื่อถือหรือความเชื่อมั่นของแต่ละคนที่มีต่อตนเองและต่อผู้อื่น ซึ่งพัฒนามาจาก ประสบการณ์ในชีวิตวัยเด็ก บุคคลที่เติบโตมาจากครอบครัวที่มีความสุข มีความรัก มีความเคารพ นับถือซึ่งกันและกัน ก็จะพัฒนาความรู้สึกเป็นสุข ความรัก และความไว้วางใจตนเองและผู้อื่น แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าเขาเติบโตมาด้วยความรู้สึกที่ไม่มีใครรัก ไม่มีใครเชื่อถือ ถูกบังคับควบคุม อย่างเข้มงวดหรือถูกปล่อยปละละเลย เขาก็จะพัฒนาความรู้สึกหวาดระแวง ไม่ไว้วางใจผู้ใด ไม่รักใคร่อย่างแท้จริงหรือไม่เชื่อใจใครและอาจจะเก็บซ่อนความรู้สึกทางลบต่าง ๆ เหล่านี้ไว้ลึก ๆ ความระแวงย่อมเป็นอุปสรรคขัดขวางการทุ่มเทตนเองให้กับการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ดังนั้นเราควรขจัดความระแวงออกไป และพัฒนาความไว้วางใจซึ่งกันและกันให้มากที่สุด

2. ความอดทน (Endurance) ในการทำงานร่วมกันนั้น ความอดทนเป็นคุณสมบัติสำคัญ อีกประการหนึ่งที่จะช่วยให้ประคับประคองทีมงานให้ไปสู่เป้าหมายที่ต้องการได้ ทั้งนี้เราย่อม ทราบดีว่าทีมงานนั้น ประกอบด้วยคนหลายคนที่มีความแตกต่างกันทางด้านต่าง ๆ บางครั้ง ก่อให้เกิดปัญหาอันจะก่อให้เกิดความไม่ร่วมมือกัน ดังนั้นจึงต้องมีความอดทนอดกลั้นต่อปัญหาต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น หรืออดทนต่ออุปสรรคหรือความยากลำบากต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างกระบวนการ ทำงาน และใช้ความอดทนช่วยกันแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ให้ลุล่วงไปได้ในที่สุด

3. ความมีเหตุผลและความถูกต้อง (Accountability and Accuracy) ในการทำงานร่วมกัน อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ถ้าปราศจากหลักการ เหตุผล และความถูกต้องแล้ว ย่อมสร้างความระส่ำระสาย ความวุ่นวาย ความหวาดระแวง การแก่งแย่งแข่งขันชิงดีชิงเด่นซึ่งกันและกัน หรือการแสดงออกถึงการเล่นพรรคเล่นพวก ความอยุติธรรม การเลือกที่รักมักที่ชัง ซึ่งเป็นพฤติกรรม บ่อนทำลายความเป็นปึกแผ่นมั่นคงของทีมงาน ดังนั้นสมาชิกทุกคนในทีมงานจึงจำเป็นต้อง

ตระหนักถึงหลักการ เหตุผลและความถูกต้อง ที่เที่ยงตรง รวมทั้งความจริงแท้ใจที่มีต่อการทำงานร่วมกัน ไม่ปล่อยให้ความถูกต้องมามีอิทธิพลเหนือความถูกต้อง จนกระทั่งบิดเบือนความไม่ถูกต้องให้เป็นความถูกต้อง จะก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใหญ่หลวงต่อทีมงานและเป็นการเสียหายระยะยาวด้วย

4. การบริหารจัดการ (Management) การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ตั้งแต่การบริหารนโยบายที่ชัดเจน เป็นจริง เป็นไปได้ และปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม บริหารคน นั่นคือ จัดคนให้เข้าทำงานหน้าที่ต่าง ๆ ตามความรู้สึกรับรู้ความสามารถอย่างแท้จริง มิใช่จัดคนที่ชื่นชอบให้ไปทำงานต่าง ๆ เพราะเห็นแก่พรรคพวก หรือเลือกคนทำงานโดยใช้คุณสมบัติอื่น ๆ ที่มีใช้ความรู้ความสามารถที่จะทำงาน การบริหารคนประการหลังเป็นอันตรายอย่างยิ่งต่อการแตกสลายของทีมงาน รวมทั้งสร้างความแตกแยก ร้าวรานใจของสมาชิกในทีมงานอยู่เสมอ นอกจากการบริหารนโยบายและบริหารคนแล้ว ยังต้องบริหารเงินด้วยการจัดสรรงบประมาณ หรือเงินค่าใช้จ่ายอย่างเหมาะสมต่อการสร้างสรรค์ผลงานอย่างมีคุณภาพ หรือสนับสนุนการทำงานของทีมงาน รวมไปถึงการบริหารกระบวนการทำงาน หรือจัดสรรเครื่องใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือสื่อต่าง ๆ อย่างเหมาะสม และเอื้ออำนวยต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพด้วย

5. ความเต็มใจ (Willingness) ในการทำงานร่วมกันเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ถ้าสมาชิกในทีมถูกบังคับให้เข้ามาทำงานในทีม หรือไม่มีความเต็มใจที่จะเสียสละ หรือทุ่มเทความรู้ความสามารถ กำลังกาย กำลังใจ กำลังทรัพย์ หรือจิตใจที่จะมุ่งมั่นช่วยเหลือ และสนับสนุนให้ทีมงานสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์แล้วทีมนั้นก็จะไปไม่รอด ดังนั้นความเต็มใจของสมาชิกในทีมที่จะเข้าร่วมงานจึงเป็นคุณสมบัติสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะผูกพันทีมงานเอาไว้ได้ มิฉะนั้นก็จะหาโอกาสแยกตัวออกไปตามลำพังได้ง่าย

6. การแนะนำ (Orientation) การทำงานร่วมกันเป็นทีมมักจะเกิดปัญหายุ่งยาก อันเนื่องมาจากสมาชิกแต่ละคนอาจจะมีความเข้าใจที่ไม่ตรงกันในวัตถุประสงค์ของการทำงานในเป้าหมายที่ต้องการให้เกิดในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละคนในเนื้อหาของงาน หรือในกระบวนการทำงาน ดังนั้นเพื่อขจัดปัญหาและอุปสรรคของการทำงานอันเกิดจากการเข้าใจไม่ตรงกันดังกล่าว จึงจำเป็นต้องมีสิ่งที่จะต้องมีการให้คำแนะนำ ให้ความรู้ ให้ความเข้าใจเบื้องต้น ที่เรียกว่า “การปฐมนิเทศ” ให้แก่สมาชิกทุกคนในทีมงานได้เข้าใจอย่างกระจ่างแจ้งในเป้าหมายที่ต้องการว่างานที่จะทำนั้นคืออะไร ผู้ใดมีหน้าที่อะไรบ้าง ต้องการใช้คนมากน้อยแค่ไหน ใช้งบประมาณเท่าไร และแล้วเสร็จเมื่อไร รวมทั้งเหตุผลต่าง ๆ ที่เป็นพื้นฐานในการทำงาน

7. การยอมรับนับถือ (Respect) และความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) ในการทำงานร่วมกันเป็นทีมนั้น สมาชิกแต่ละคนในทีมย่อมมีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบแตกต่างกัน กล่าวคือ มีหัวหน้า และลูกทีม การยอมรับนับถือและการเคารพในสิทธิอันพึงมีพึงได้ของกันและกัน

ไม่ล่งละเมียดลึงหรือก้าวก่ายหน้าที่ยกกันและกัน หรือการไม่กล่าววาจาให้ร้ายป้ายสี โจมตี วิวาทษ์วิจารณ์ ถูกเหยียดหยามกันและกันทั้งต่อหน้าและลับหลังแต่ทว่ามีธรรมาวจา พุทธความจริง รักษาคำพูด มีสัจวาจาและรับผิดชอบในคำพูดที่ได้กล่าวออกไป ย่อมเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมความรู้สึกรักยกย่องให้เกียรติซึ่งกันและกันในบรรดาสมาชิกทีมงาน ทั้งที่เป็นผู้อาวุโสและด้อยอาวุโส

8. ความรู้ (Knowledge) และความชำนาญ (Keen) ในการเลือกสมาชิกผู้มาปฏิบัติ ในทีมนี้ย่อมเลือกบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ มีความผิดพลาดบกพร่องน้อยหรือไม่มีเลย ไม่ต้องเสียเวลาสอนงาน ฝึกงานหรือจำเป็นต้องควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด แต่ถึงกระนั้นก็ตามก็ยังคงมีการพัฒนาการทำงานอย่างสม่ำเสมอด้วยการฝึกอบรม การสัมมนา การศึกษาดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเทคโนโลยีอยู่เสมอ

9. เซวปัญญา (Intelligence) สมรรถภาพทางสมองหรือเซวปัญญาเป็นคุณสมบัติสำคัญที่แสดงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานที่จะช่วยเอื้ออำนวยการพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานของสมาชิกแต่ละคน ดังนั้นผู้เป็นหัวหน้าทีมจึงควรสังเกตว่าสมาชิกแต่ละคนนั้นคนใดมีแววเฉลียวฉลาดบ้าง และเปิดโอกาสให้เขาแสดงออกมาและพัฒนาเขาตามสมควรแก่อัธยาศัย และไม่สมควรที่จะตัดสินคุณภาพของคนตามวุฒิการศึกษาเสมอไป

10. ความเมตตากรุณา (Nurture) หลักธรรมที่ส่งเสริมการทำงานร่วมกัน หรือการมีชีวิตร่วมกันอย่างมีความสุขนั้น ก็คือ พรหมวิหารธรรม ซึ่งประกอบด้วย เมตตา กรุณา มุติตา อุเบกขา

11. ความอ่อนน้อมถ่อมตน (Generosity) บุคคลที่มีความรู้ความสามารถสูง แต่อ่อนน้อมถ่อมตน สุภาพเรียบร้อย เปรียบเสมือนต้นไม้ที่มีลูกดกมักจะโน้มกิ่งลง ส่วนบุคคลไม่ค่อยจะรู้อะไรมากนักแต่ชอบคุยโม้โอ้อวดก็เปรียบเสมือนยอดไม้ที่สูงโด่งขึ้นมาแต่ไม่มีเมล็ดพืชที่จะให้ประโยชน์ ดังนั้นในการทำงานร่วมกันนั้นก็ควรจะร่วมมือกันอย่างแท้จริงไม่อวดอ้างสรรพคุณของตนเอง ยกตนข่มท่านหรือข่มขู่ดูถูกผู้อื่น จะไม่มีผู้ใดอยากจะทำร่วมมือด้วย เพราะเขาจะรู้สึกว่าการที่ต้องทำงานกับคนประเภทนี้

สุรสีห์ เหมตะศิลป์ (2540 : 23) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ทำให้ความร่วมมือร่วมใจเกิดประสิทธิภาพ ประกอบด้วย เป้าประสงค์ที่ได้กำหนดขึ้น ให้ความเคารพยำเกรงหัวหน้าทีม เป้าประสงค์ของทีมจะต้องมาก่อนเป้าหมายของส่วนบุคคล สร้างบรรยากาศการทำงานร่วมกัน และการติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ การศึกษาแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิก จะช่วยเสริมให้สมาชิกมีความก้าวหน้ามากขึ้น เน้นที่ผลลัพธ์ มีปณิธานร่วมกัน มีมาตรฐานของความเป็นเลิศและการได้รับการสนับสนุนจากภายนอก

โถมยง ไต้ะทอง (2540 : 30 – 31) กล่าวว่า ความร่วมแรงร่วมใจ ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ คือ มีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน มีทักษะในงานที่ทำ มีความเชื่อถือกัน มีพันธสัญญา มีการสื่อสารทั่วถึง มีทักษะในการสร้างข้อตกลง มีการสนับสนุนทั้งภายในและภายนอก

อนันต์ จิตรศรัทธา (2541 : 48 – 89) กล่าวถึง ความร่วมแรงร่วมใจที่มีประสิทธิภาพ จะต้องมียุทธศาสตร์ดังนี้ มีเป้าหมายที่ชัดเจน สมาชิกทุกคนเข้าใจและยอมรับในเป้าหมายของทีม มีบรรยากาศที่เป็นกันเอง มีการสื่อสารแบบเปิด สมาชิกทุกคนต่างสนับสนุนและช่วยเหลือกัน มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและตัดสินใจ

ไวบุรณ์ วงศ์โชควัฒนา (2541 : 79 – 80) กล่าวถึงลักษณะสำคัญของความร่วมแรงร่วมใจ หรือ 3 H ดังนี้

1. มีความรู้สึกเป็นทีม(เดียวกัน) (Feel Like a Team หรือ Heart) เป็นการทำงานที่มีเป้าหมายเดียวกัน มีจิตใจที่ผูกพันกัน อกภัยให้กัน เข้าใจกัน ยอมรับซึ่งกันและกัน
2. คิดเป็นทีม (Think Like a Team หรือ Head) เป็นการแสดงความคิดเห็นร่วมกัน โดยเฉพาะผู้นำหรือหัวหน้าทีมต้องเปิดกว้างและกระตุ้นให้สมาชิกทีมแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ แล้ววิเคราะห์พิจารณาความเห็นต่าง ๆ นั้นร่วมกัน สรุปความคิดเห็นต่าง ๆ ร่วมกัน เห็นพ้องต้องกัน อย่างจริงใจ อย่างเข้าใจ อย่างสมัคคีใจร่วมกัน
3. ทำเป็นทีม (Work Like a Team หรือ Hand) เป็นการปฏิบัติหรือใช้ตามที่สรุปความเห็นด้วยกัน สิ่งใดยังไม่ได้ทำแต่ต้องทำตามข้อกำหนดที่มีในมาตรฐานก็ต้องไปทำเพิ่ม นั่นก็คือ ทุกคนในองค์กรต้องทำตามที่เขาเขียน หรือในกรณีที่มีผู้ใด หรือกลุ่มบุคคลใดได้รับมอบหมายให้ทำอะไรสิ่งหนึ่งก็ไปทำตามที่ได้รับมอบหมายหรือตกลงกันไว้โดยไม่ละเลยหรือไม่รับผิดชอบ

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

1. มีการกำหนดเป้าหมาย จุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจน
2. สมาชิกทุกคนของทีมงานรับรู้นโยบาย จุดมุ่งหมาย และวัตถุประสงค์ในการทำงาน
3. สมาชิกมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวกับงานของตนเองมากที่สุด
4. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของสมาชิกต้องมีความชัดเจนและเข้าใจตรงกัน
5. การสื่อสารเป็นแบบเปิด
6. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ
7. การแก้ปัญหาคัดค้านที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะมีสาเหตุมาจากอะไรก็ตาม จะต้องคำนึงถึงความพอใจของทุกฝ่ายเป็นสำคัญ

8. ต้องมีความเข้าใจและไว้วางใจซึ่งกันและกันในหมู่สมาชิกของทีม และสมาชิกแต่ละคนจะต้องมีความจริงใจและความซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2542 : 10 – 12) ได้กล่าวถึง ลักษณะของความร่วมแรงร่วมใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ จะต้องมียุทธศาสตร์ดังต่อไปนี้

1. สมาชิกในทีมมีเป้าหมายร่วมเป็นหนึ่งเดียวกัน
2. มีการกำหนดบทบาท มอบหมายหน้าที่ที่สอดคล้องถึงความสามารถของสมาชิกไว้ชัดเจน
3. บรรยากาศในการทำงานมีลักษณะเป็นกันเอง
4. สมาชิกมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ
5. ทีมงานพยายามส่งเสริมให้สมาชิกมีความคิดสร้างสรรค์และเป็นประชาธิปไตย
6. มีการประชุมพิจารณาผลการปฏิบัติงานเป็นประจำ
7. มุ่งประโยชน์ของทีมเป็นหลัก
8. สมาชิกมีความไว้วางใจและบริสุทธิ์ใจต่อกัน
9. ร่วมมือกันหาทางแก้ไขเมื่อเกิดปัญหา
10. การตัดสินใจของทีมงานถือว่าสมาชิกทุกคนต้องร่วมกันรับผิดชอบ
11. สมาชิกทุกคนพอใจที่ได้ทำงานร่วมทีมกัน

เนาวรัตน์ แยมแสงสังข์ (2542 : 118) กล่าวถึง การทำงานด้วยความร่วมแรงร่วมใจที่มีประสิทธิภาพ จะต้องมียุทธศาสตร์ดังนี้

1. สมาชิกมีความเข้าใจบทบาทของแต่ละคนในกลุ่ม
2. สมาชิกมีการติดต่อสื่อสารอย่างทั่วถึงกัน
3. สมาชิกมีความเคารพในหน้าที่ของแต่ละคน
4. สมาชิกทุกคนต่างสนับสนุนและช่วยเหลือกันและกัน ช่วยคิดสร้างสรรค์ เพื่อให้งาน

ของทีมบรรลุเป้าหมาย

5. ความขัดแย้งจะมีได้เฉพาะเรื่องงานไม่มีเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง
6. บรรยากาศทำงานของทีมไม่ตึงเครียด
7. คำนึงผลประโยชน์ของทีมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว

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

1. มีวัตถุประสงค์ของการทำงานที่ชัดเจน
2. การเปิดเผยและเผชิญหน้า
3. การช่วยเหลือสนับสนุนและความไว้วางใจ

4. ความร่วมมือและความขัดแย้งโดยทีมงานจะร่วมมือกันในการทำงานและมีวิธีใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์

5. มีวิธีการทำงานที่เชื่อถือได้

6. มีการตรวจสอบติดตามผลงานเป็นประจำ

7. การพัฒนาตนเอง โดยมีการส่งเสริมให้ทีมงานพัฒนาตนเอง

8. มีความสามัคคี ความสัมพันธ์กับกลุ่มทีมงานเป็นไปด้วยดี

9. มีการสื่อสารที่ดี

10. ความยืดหยุ่นเพื่อลดบรรยากาศของความเคร่งเครียดในการทำงานร่วมกัน

แมคเกรเกอร์ (McGregor. 1960 : 231 – 235) กล่าวว่า บุคคลที่มีลักษณะของความร่วมแรงร่วมใจ คือ

1. มีบรรยากาศของการทำงานที่ไม่เคร่งเครียด ไม่เป็นทางการ

2. มีการอภิปรายกันอย่างเปิดเผยในการร่วมกันทำงาน

3. งานหรือวัตถุประสงค์ของกลุ่มทุกคนมีความเข้าใจและยอมรับ

4. สมาชิกในกลุ่มยอมรับฟังเหตุผลซึ่งกันและกัน

5. จะมีการขัดแย้งแต่จะใช้ความพยายามแก้ปัญหาในทีม

6. มีการตัดสินใจโดยความเห็นร่วมกันเป็นส่วนใหญ่

7. การวิจารณ์เป็นไปอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา

8. ทุกคนมีอิสระเสรีในการแสดงความคิด ความรู้สึกในการแก้ปัญหา

9. เมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติจะได้รับความร่วมมือ

10. ประธานจะไม่ใช้อิทธิพลส่วนตัวเหนือสมาชิกในกลุ่มและภาวะผู้นำจะเปลี่ยนไปทุกขณะ

11. กลุ่มมีอิสรภาพในการทำงานและมีการตรวจสอบผลงาน

วาร์นี (อรุณ รัชธรรม. 2526 : 160 – 161 ; อ้างอิงจาก Varney. 1977 : 160) ได้ตั้งข้อสังเกตไว้ 4 ประการเกี่ยวกับเงื่อนไขที่สำคัญเกี่ยวกับ “ความร่วมแรงร่วมใจ” ในองค์กรใด ๆ ก็ตามจะต้องประกอบด้วย

1. มีความรับผิดชอบและความผูกพันทางใจ

2. มีการพัฒนา “กระบวนการระมัดระวัง” ในด้านทักษะของสมาชิกในทีม

3. มีการแลกเปลี่ยนแนวความคิดของสมาชิก

4. มีการรวบรวมข้อมูลและให้ข่าวสารย้อนกลับต่อกลุ่มเพื่อการพัฒนาการทำงาน

วูดค็อก (Woodcock. 1989 : 75) กล่าวว่า ความร่วมแรงร่วมใจประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 11 ประการคือ

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

เบลล์ (Bell. 1992 : 44 – 46) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับ ความร่วมแรงร่วมใจซึ่งจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิผลนั้น ต้องประกอบด้วยลักษณะดังนี้

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

ฮาร์วี และโดรเลท (Harvey and Drolet., 1994 : 11 – 12) กล่าวถึง ความร่วมแรงร่วมใจที่ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ จะมีลักษณะดังนี้

1. ด้านวัตถุประสงค์ของการทำงาน ประกอบด้วย มีหลักการในการทำงานที่ชัดเจน มีการแบ่งภาระงานเพื่อร่วมกันทำ และกลุ่มมีความเชื่อว่าจะสามารถทำให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้
2. ด้านส่วนประกอบของทีม ประกอบด้วย มีการกำหนดตำแหน่งของสมาชิก มีการแสดงความช่วยเหลือในระหว่างบุคคล และมีบทบาทที่เหมาะสม
3. ด้านการปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ประกอบด้วย มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีมนุษยสัมพันธ์ต่อกัน มีการเปิดเผยและเผชิญความขัดแย้ง มีการให้ข้อมูลที่เพียงพอ มีการรับฟังและแสดงความคิดเห็นในระดับสูง การรักษาระดับของความคับข้องใจ การแก้ไขข้อบกพร่องและการยอมรับการเปลี่ยนแปลง
4. ด้านโครงสร้างและสภาพแวดล้อม ประกอบด้วย ความเข้าใจที่ชัดเจนในโครงสร้างของกลุ่ม การดำรงรักษากลุ่ม และการได้รับการสนับสนุนจากภายนอก

รอบบินส์ และ เคอร์เตอร์ (Robbins and Coulter. 1999 : 468 – 471) กล่าวว่า ลักษณะของความร่วมมือร่วมใจที่มีประสิทธิภาพ จะมีลักษณะเบื้องต้น ดังนี้

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

จากแนวคิดเกี่ยวกับความร่วมมือร่วมใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความร่วมมือร่วมใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อคุณลักษณะการบริการที่ดีของบุคลากรทางการศึกษา ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น สะดวกสบาย ลดความขัดแย้งกันในกลุ่ม ไว้วางใจซึ่งกันและกัน และร่วมกันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กรหรือหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จ

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่ดี

3.1 งานวิจัยในประเทศ

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีของบุคลากรทางการศึกษาโดยตรง จึงได้นำผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการต่าง ๆ ที่ใกล้เคียง เพื่อนำมาใช้สำหรับการอภิปรายผลในงานวิจัยครั้งนี้

ทวี นกน้อย (2533 : 82 – 85) ศึกษาทัศนคติในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองในจังหวัดอุทัยธานี พบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองที่มีลักษณะทางสังคม เศรษฐกิจ อายุ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ไม่มีผลทำให้ทัศนคติในการให้บริการประชาชนแตกต่างกัน ระยะเวลาการทำงานและลักษณะงานที่แตกต่างกัน ทำให้มีทัศนคติในการให้บริการแตกต่างกัน ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ แนวทางการให้บริการ และขอบเขตการให้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ทัศนคติในการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนการที่มีปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ไม่มีผลทำให้ทัศนคติในการให้บริการแตกต่างกัน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองมีทัศนคติในการให้บริการประชาชนต่ำ

สุภาวดี ศรพรหม (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคาร พบว่า คุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรประจำธนาคารโดยรวม และพนักงานธนกรที่จบสายการศึกษารัฐกิจ มีค่า

ความแปรปรวนสะสมเท่ากับ 29.3%, 28.8% ของความแปรปรวนทั้งหมดตามลำดับ มีจำนวน 4 องค์ประกอบ คือ ความมั่นคงทางอารมณ์ จิตสำนึกในการบริการ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบ และคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนกรที่ไม่ได้จบสายการศึกษาธุรกิจ มีค่าความแปรปรวนสะสมเท่ากับ 35.0% ของความแปรปรวนทั้งหมด มีจำนวน 5 องค์ประกอบ คือ ความมั่นคงทางอารมณ์ จิตสำนึกในการบริการ มนุษยสัมพันธ์ ความรับผิดชอบ ความเอาใจใส่

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

ประชุม ประทีปเสน (2546 : 88) ศึกษาปัจจัยทางชีวสังคม และจิตลักษณะบางประการกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และทัศนคติในการทำงาน สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จากการประเมินตนเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อิสริยา สดมณี (2546 : 111) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทย พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

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

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

3.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

วาลารี และคณะ (อุทุมพร สุราฤทธิ์. 2547 : 11 ; อ้างอิงจาก Valarie A. & other.1990) ศึกษาคุณภาพของการบริการ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของลูกค้าคือ การใช้วาจาติดต่อสื่อสาร ประสิทธิภาพในอดีต และมิติที่เป็นผู้แทนในการประเมินที่จะนำไปสู่คุณภาพของ

การบริการ ได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า ความชำนาญในงาน ความน่าเชื่อถือ การเข้าถึงในงานบริการ การติดต่อสื่อสาร และการสร้างความเข้าใจให้กับลูกค้า

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

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

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

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีของบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้มีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

1. การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวน 3 เขต ได้แก่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 เขต 2 และ เขต 3

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 เขต 2 และ เขต 3 ในปีพุทธศักราช 2549 จำนวนบุคลากรทางการศึกษารวมทั้งสิ้น 274 คน โดยจำแนกตามกลุ่มบุคลากรทางการศึกษาที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 15 ปี จำนวน 104 คน และตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 170 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารการศึกษา ศึกษานิเทศก์ นักวิชาการศึกษา เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป และเจ้าพนักงานธุรการ ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 เขต 2 และเขต 3 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร			
	เขต 1	เขต 2	เขต 3	รวม
ต่ำกว่า 15 ปี	30	45	29	104
ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป	92	49	29	170
รวม	122	94	58	274

ที่มา : สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 เขต 2 และเขต 3 (พ.ศ. 2549)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มี 2 ฉบับคือ

1. แบบสอบถามวัดการบริการที่ดี จำนวน 30 ข้อ
2. แบบสอบถามวัดปัจจัยที่ศึกษา ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงาน

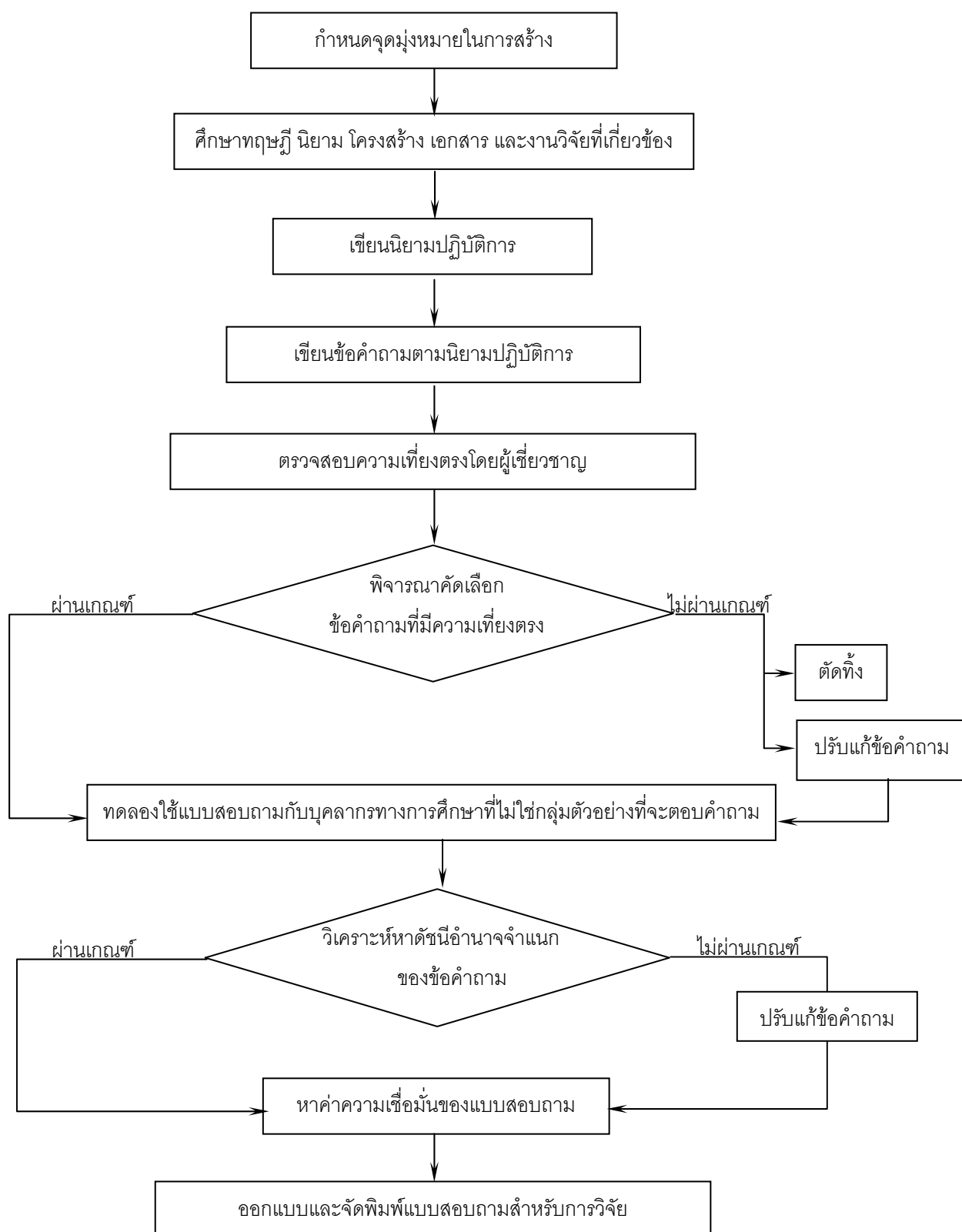
ความเชื่ออำนาจภายในตน ลักษณะการมุ่งอนาคต และความร่วมแรงร่วมใจ จำนวนด้านละ 15 ข้อ รวมทั้งฉบับจำนวน 75 ข้อ

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

วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือ

ฉบับที่ 1 แบบสอบถามวัดการบริการที่ดี

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามวัดการบริการที่ดี โดยมีขั้นตอนการดำเนินการสร้าง ดังนี้



ภาพประกอบ 2 ลำดับขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามวัดการบริการที่ดี

จากภาพประกอบแสดงลำดับขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามวัดการบริการที่ดี มีรายละเอียดตามขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายในการสร้างแบบสอบถามวัดการบริการที่ดี ผู้วิจัยมีจุดมุ่งหมายในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้ในงานวิจัย
2. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่ดี ลักษณะการเขียนข้อคำถาม การให้คะแนน ของ สุภาวดี ศรพรม (2541) และ ปัทมา คงทอง (2547) เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. เขียนนิยามปฏิบัติการของการบริการที่ดี
4. เขียนข้อคำถามตามนิยามปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่ดี โดยข้อคำถามแต่ละข้อมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งมีข้อความทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ได้แบบสอบถามวัดการบริการที่ดีจำนวน 57 ข้อ
5. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้น โดยให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการวัดผลการศึกษา จำนวน 5 ท่าน พิจารณาความสอดคล้องของแบบสอบถามกับนิยามปฏิบัติการ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพินิจ (Face Validity) และนำข้อคำถามที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ โดยมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00 จำนวน 50 ข้อ
6. นำแบบสอบถามที่พัฒนาและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุกดาหาร จำนวน 85 คน จากนั้นนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยการหาความสัมพันธ์ของคะแนนแต่ละข้อกับคะแนนรวม (Item – total Correlation) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product – Moment Coefficient) เพื่อคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนก (r) ตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป โดยคัดเลือกไว้ 30 ข้อ ซึ่งมีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.439 – 0.714
7. นำแบบสอบถามที่คัดเลือกไว้จากข้อ 6 ไปทดลองครั้งที่ 2 กับบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุกดาหาร จำนวน 92 คน จากนั้นนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) ของครอนบัค ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .930

8. นำแบบสอบถามที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกข้อคำถามแล้ว ไปจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลในการวิจัย

ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ฉบับที่ 1 แบบสอบถามวัดการบริการที่ดี

คำชี้แจง ให้ท่านพิจารณาข้อความแต่ละข้อว่าตรงกับระดับความคิดเห็น หรือการปฏิบัติงานของท่านในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องระดับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด เพียงช่องเดียว

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น/การปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
0	<u>การบริการที่ดี</u> ข้าพเจ้าให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่องานด้วยสีหน้ายิ้มแย้ม					
00	ข้าพเจ้าหลีกเลี่ยงการให้คำปรึกษาแก่ผู้มารับบริการ					

เกณฑ์การตรวจให้คะแนนและการแปลความหมายคะแนน

ผู้วิจัยตรวจและให้คะแนนตามความหมายของข้อคำถามแต่ละข้อ ดังนี้

ข้อความเชิงบวก ให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด ให้คะแนน 5 คะแนน
 มาก ให้คะแนน 4 คะแนน
 ปานกลาง ให้คะแนน 3 คะแนน
 น้อย ให้คะแนน 2 คะแนน
 น้อยที่สุด ให้คะแนน 1 คะแนน

ข้อความเชิงลบ ให้คะแนน ดังนี้

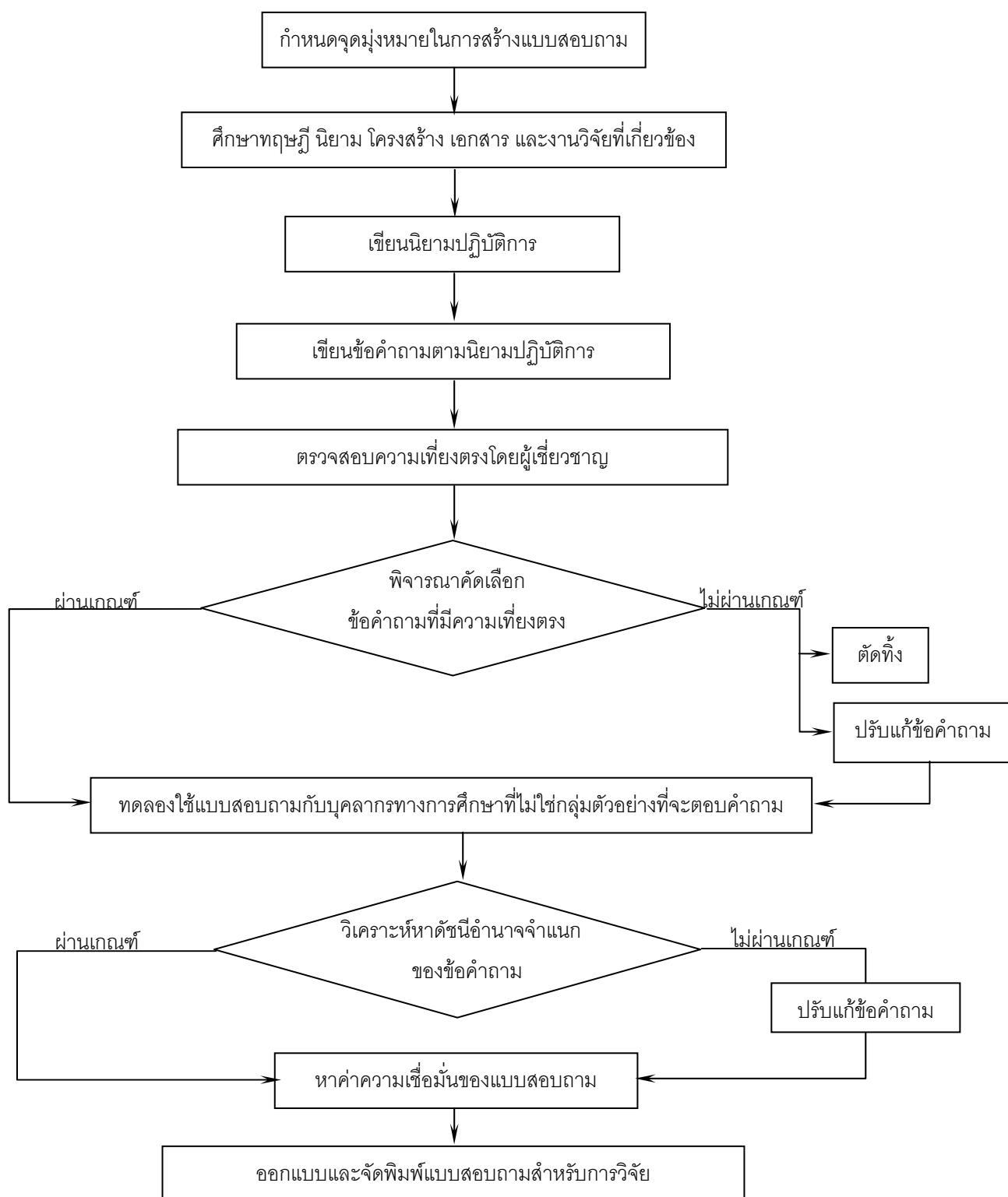
มากที่สุด ให้คะแนน 1 คะแนน
 มาก ให้คะแนน 2 คะแนน
 ปานกลาง ให้คะแนน 3 คะแนน
 น้อย ให้คะแนน 4 คะแนน
 น้อยที่สุด ให้คะแนน 5 คะแนน

เมื่อรวมคะแนนทั้งหมดจากแบบสอบถามจำนวน 30 ข้อ คะแนนสูงสุดเท่ากับ 150 คะแนน และคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 30 คะแนน โดยมีการแปลความหมายคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
135.01 – 150.00 คะแนน	บุคลากรทางการศึกษามีระดับความคิดเห็น/การปฏิบัติ อยู่ในระดับสูง
105.01 – 135.00 คะแนน	บุคลากรทางการศึกษามีระดับความคิดเห็น/การปฏิบัติ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง
75.01 – 105.00 คะแนน	บุคลากรทางการศึกษามีระดับความคิดเห็น/การปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง
45.01 – 75.00 คะแนน	บุคลากรทางการศึกษามีระดับความคิดเห็น/การปฏิบัติ อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ
30.00 – 45.00 คะแนน	บุคลากรทางการศึกษามีระดับความคิดเห็น/การปฏิบัติ อยู่ในระดับต่ำ

ฉบับที่ 2 แบบสอบถามวัดปัจจัยที่ศึกษา

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามวัดปัจจัยที่ศึกษา ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงาน ความเชื่อมั่นในตนเอง ลักษณะการมุ่งอนาคต และความร่วมแรงร่วมใจ โดยมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้



ภาพประกอบ 3 ลำดับขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามวัดปัจจัยที่ศึกษา

จากภาพประกอบแสดงลำดับขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามวัดปัจจัยที่ศึกษา มีรายละเอียดตามขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายในการสร้างแบบสอบถามวัดปัจจัยที่ศึกษา ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตน ลักษณะการมุ่งอนาคต และความร่วมแรงร่วมใจ ผู้วิจัยมีจุดมุ่งหมายในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้ในงานวิจัย

2. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตน ลักษณะการมุ่งอนาคต และความร่วมแรงร่วมใจ ลักษณะการเขียนข้อคำถาม การให้คะแนน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3. เขียนนิยามปฏิบัติการของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตน ลักษณะการมุ่งอนาคต และความร่วมแรงร่วมใจ

4. เขียนข้อคำถามตามนิยามปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตน ลักษณะการมุ่งอนาคต และความร่วมแรงร่วมใจ โดยข้อคำถามแต่ละข้อมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับคือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งมีข้อความทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ได้แบบสอบถามวัดปัจจัยที่ศึกษาแต่ละด้าน ดังนี้

4.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	จำนวน 38 ข้อ
4.2 เจตคติต่อการทำงาน	จำนวน 36 ข้อ
4.3 ความเชื่ออำนาจภายในตน	จำนวน 37 ข้อ
4.4 ลักษณะการมุ่งอนาคต	จำนวน 35 ข้อ
4.5 ความร่วมแรงร่วมใจ	จำนวน 39 ข้อ

5. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้น โดยให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการวัดผลการศึกษา จำนวน 5 ท่าน พิจารณาความสอดคล้องของแบบสอบถามกับนิยามปฏิบัติการ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพินิจ (Face Validity) และนำข้อคำถามที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ โดยคัดเลือกไว้แต่ละด้าน จำนวน 30 ข้อ ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ดังนี้

5.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่าง 0.60 – 1.00
5.2 เจตคติต่อการทำงาน	มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่าง 0.60 – 1.00

5.3 ความเชื่ออำนาจภายในตน มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่าง 0.60 – 1.00

5.4 ลักษณะการมุ่งอนาคต มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.80 – 1.00

5.5 ความร่วมแรงร่วมใจ มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00

6. นำแบบสอบถามที่พัฒนาและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี จำนวน 85 คน จากนั้นนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยการหาความสัมพันธ์ของคะแนนแต่ละข้อกับคะแนนรวม (Item – total Correlation) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product – Moment Coefficient) เพื่อคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนก (r) ที่ระดับ 0.20 ขึ้นไป โดยคัดเลือกไว้ด้านละ 15 ข้อ และแต่ละด้านมีค่าอำนาจจำแนก (r) ดังนี้

6.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.468 – 0.639

6.2 เจตคติต่อการทำงาน มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.483 – 0.612

6.3 ความเชื่ออำนาจภายในตน มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.406 – 0.701

6.4 ลักษณะการมุ่งอนาคต มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.461 – 0.731

6.5 ความร่วมแรงร่วมใจ มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.537 – 0.695

7. นำแบบสอบถามที่คัดเลือกไว้จากข้อ 6 ไปทดลองครั้งที่ 2 กับบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานนทบุรี จำนวน 92 คน จากนั้นนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) ของครอนบัค และแต่ละด้านมีค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

7.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีค่าความเชื่อมั่น 0.871

7.2 เจตคติต่อการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่น 0.836

7.3 ความเชื่ออำนาจภายในตน มีค่าความเชื่อมั่น 0.831

7.4 ลักษณะการมุ่งอนาคต มีค่าความเชื่อมั่น 0.893

7.5 ความร่วมแรงร่วมใจ มีค่าความเชื่อมั่น 0.890

8. นำแบบสอบถามที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกข้อคำถามแล้ว ไปจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลในการวิจัย

ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ฉบับที่ 2 แบบสอบถามวัดปัจจัยที่ศึกษา

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วยปัจจัยที่ศึกษาแต่ละด้านว่าจะส่งผลต่อการบริการที่ดีหรือไม่ โดยให้ท่านพิจารณาข้อความแต่ละข้อว่าตรงกับความคิด ความรู้สึก และการปฏิบัติของท่านอยู่ในระดับใดแล้วทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องระดับความคิดเห็น/การปฏิบัติ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด เพียงช่องเดียว

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น/การปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
0	<u>แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์</u> เมื่อทำงานใด ๆ ข้าพเจ้าจะทุ่มเท ความพยายามให้กับงานนั้น					
00	ข้าพเจ้าปรารถนาอย่างยิ่งที่จะทำงาน ยาก ๆ ให้สำเร็จ					
0	<u>เจตคติต่อการทำงาน</u> สถานที่ทำงานมีความสะดวกสบาย ทำให้ข้าพเจ้าทำงานอย่างมีความสุข					
00	ข้าพเจ้ารู้สึกพอใจที่ได้ทำงานใน หน่วยงานนี้					

ฉบับที่ 2 แบบสอบถามวัดปัจจัยที่ศึกษา (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น/การปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
0	<u>ความเชื่ออำนาจภายในตน</u> การที่ข้าพเจ้าจะได้รับการเลื่อนขั้น เงินเดือนเป็นพิเศษนั้น ขึ้นอยู่กับ ความสามารถในการทำงาน					
00	ระบบอุปถัมภ์ยังมีอยู่ในสำนักงาน ของข้าพเจ้า					
0	<u>ลักษณะการมุ่งอนาคต</u> ข้าพเจ้าไม่ชอบวางแผนการทำงาน ไว้ล่วงหน้า					
00	ข้าพเจ้าจะทำวันนี้ให้ดีที่สุดเพื่ออนาคต จะได้ดี					
0	<u>ความร่วมมือแรงร่วมใจ</u> เมื่อการทำงานมีปัญหาข้าพเจ้าและ สมาชิกในกลุ่มจะปรึกษาหารือร่วมกัน					
00	ข้าพเจ้ามีการวางแผนในการทำงาน ร่วมกับสมาชิกในกลุ่ม					

เกณฑ์การตรวจให้คะแนนและการแปลความหมายคะแนน

ผู้วิจัยตรวจและให้คะแนนตามความหมายของข้อคำถามแต่ละข้อ ดังนี้

ข้อความเชิงบวก ให้คะแนน ดังนี้	ข้อความเชิงลบ ให้คะแนน ดังนี้
มากที่สุด ให้คะแนน 5 คะแนน	มากที่สุด ให้คะแนน 1 คะแนน
มาก ให้คะแนน 4 คะแนน	มาก ให้คะแนน 2 คะแนน
ปานกลาง ให้คะแนน 3 คะแนน	ปานกลาง ให้คะแนน 3 คะแนน
น้อย ให้คะแนน 2 คะแนน	น้อย ให้คะแนน 4 คะแนน
น้อยที่สุด ให้คะแนน 1 คะแนน	น้อยที่สุด ให้คะแนน 5 คะแนน

เมื่อรวมคะแนนทั้งหมดจากแบบสอบถามแต่ละด้าน จำนวนด้านละ 15 ข้อ คะแนนสูงสุดเท่ากับ 75 คะแนน และคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 15 คะแนน โดยมีการแปลความหมายคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
67.51 – 75.00 คะแนน	บุคลากรทางการศึกษามีระดับความคิดเห็น/การปฏิบัติ อยู่ในระดับสูง
52.51 – 67.50 คะแนน	บุคลากรทางการศึกษามีระดับความคิดเห็น/การปฏิบัติ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง
37.51 – 52.50 คะแนน	บุคลากรทางการศึกษามีระดับความคิดเห็น/การปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง
22.51 – 37.50 คะแนน	บุคลากรทางการศึกษามีระดับความคิดเห็น/การปฏิบัติ อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ
15.00 – 22.50 คะแนน	บุคลากรทางการศึกษามีระดับความคิดเห็น/การปฏิบัติ อยู่ในระดับต่ำ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒถึงผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 เขต 2 และเขต 3 เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒถึงผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 เขต 2 และเขต 3 ไปติดต่อกับเจ้าหน้าที่ธุรการงานสารบรรณ กลุ่มอำนาจการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 เขต 2 และเขต 3

3. ผู้วิจัยประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานประสานการดำเนินการระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อประสานงานขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย พร้อมทั้งนัดหมายวัน เวลา ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

4. จัดเตรียมเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ฉบับคือ ฉบับแรกเป็นแบบสอบถามวัดการบริการที่ดี และฉบับที่สองเป็นแบบสอบถามวัดปัจจัยที่ศึกษา ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตน ลักษณะการมุ่งอนาคต และความร่วมมือร่วมใจ ให้เพียงพอกับจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละครั้ง

5. ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองตามวัน เวลาที่นัดหมายไว้ คือ ในช่วงเดือนธันวาคม 2549 ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 เขต 2 และเขต 3 โดยขอความร่วมมือจากบุคลากรทางการศึกษาในแต่ละเขตตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทั้งสองฉบับ และอธิบายคำชี้แจงให้บุคลากรทางการศึกษาเข้าใจตรงกัน เพื่อจะได้ตอบแบบสอบถามที่ตรงกับระดับความคิดเห็นหรือการปฏิบัติงานมากที่สุด พร้อมทั้งรับแบบสอบถามคืน

6. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว จำนวน 274 ฉบับ และคัดแยกแบบสอบถามตามกลุ่มประชากรในการทำงานที่กำหนดไว้

7. นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์การตรวจให้คะแนนที่กำหนดไว้ และวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ เพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน และรายงานผลการวิจัยต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐานของคะแนนแบบสอบถามวัดการบริการที่ดี และแบบสอบถามวัดปัจจัยที่ศึกษา ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตน ลักษณะการมุ่งอนาคต และความมุ่งมั่นร่วมใจ

2. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายใน สหสัมพันธ์พหุคูณ ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตน ลักษณะการมุ่งอนาคต และความมุ่งมั่นร่วมใจกับคะแนนจากแบบสอบถามวัดการบริการที่ดี และทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้การทดสอบ ค่าเอฟ (F- test)

3. คำนวณน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตน ลักษณะการมุ่งอนาคต และความมุ่งมั่นร่วมใจ ด้วยวิธี Enter และทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้การทดสอบค่าที (t – test)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถิติที่ใช้ในหาคุณภาพเครื่องมือ

5.1.1 การหาความเที่ยงตรงเชิงพื้นผิว (Face validity) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างผลรวมของการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดกับจำนวนผู้เชี่ยวชาญ (IOC) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2539 : 249)

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

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

5.1.2 หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อคำถามเป็นรายข้อ โดยใช้ Item Total Analysis โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. 2545 : 84)

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

เมื่อ	r	แทน	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
	X	แทน	คะแนนของข้อคำถาม
	Y	แทน	คะแนนรวมของข้อคำถามอื่น ๆ ที่เหลือทุกข้อ
	N	แทน	จำนวนคน

5.1.3 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536 : 171)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ
	S_i^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	S_t^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ
	n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม

5.2 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

5.2.1 ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S)

5.2.2 การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson product moment correlation coefficient) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 314)

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

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

5.2.3 ทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยใช้การทดสอบค่าที (t – test) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 317) ดังนี้

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

เมื่อ	t	แทน	ค่าการแจกแจงแบบที
	r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	N	แทน	จำนวนคน

5.2.4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ โดยใช้สูตร (Kerlinger and Pedhazur. 1973 : 136 – 137)

$$R_{y.123 \dots n} = \sqrt{\sum \beta_i r_{x_i y}}$$

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

5.2.5 ทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ โดยใช้การทดสอบค่าเอฟ (F – test) (Kerlinger and Pedhazur. 1973 : 159) ดังนี้

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

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

5.2.6 คำนำน้หนักความสำคัญในรูปคะแนนดิบ Score Weight (b) โดยใช้สูตร
(Kerlinger and Pedhazur. 1973 : 61)

$$b_i = \beta_i \frac{S_y}{S_i}$$

เมื่อ	b_i	แทน	ค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนดิบ ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว
	β_i	แทน	ค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนมาตรฐาน ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว
	S_i	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน จากตัวแปรอิสระแต่ละตัว
	S_y	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน จากตัวแปรตาม

5.2.7 ทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าน้ำหนักความสำคัญ (Score Weight)
โดยใช้ t – test (Kerlinger and Pedhazur. 1973 : 119) ดังนี้

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

เมื่อ	t	แทน	ค่าแจกแจงแบบที
	β_j	แทน	ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรอิสระตัวที่ j ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน
	SE_{β_j}	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ ค่าน้ำหนักความสำคัญตัวที่ j
	N	แทน	จำนวนคน
	k	แทน	จำนวนตัวแปรอิสระ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอและการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน	จำนวนคนกลุ่มตัวอย่าง
n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
K	แทน	คะแนนเต็มของแบบสอบถาม
M	แทน	คะแนนเฉลี่ย
S	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
$S_{\bar{X}}$	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของคะแนนเฉลี่ย
X_1	แทน	แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
X_2	แทน	เจตคติต่อการทำงาน
X_3	แทน	ความเชื่ออำนาจภายในตน
X_4	แทน	ลักษณะการมุ่งอนาคต
X_5	แทน	ความร่วมมือแรงร่วมใจ
Y	แทน	การบริการที่ดี
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
t	แทน	ค่าสถิติในการแจกแจงของที
b	แทน	ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรในรูปคะแนนดิบ
β	แทน	ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรในรูปคะแนนมาตรฐาน
SE_b	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าน้ำหนักความสำคัญ ในรูปคะแนนดิบ
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
F	แทน	ค่าสถิติในการแจกแจงของเอฟ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ คะแนนเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตน ลักษณะการมุ่งอนาคต ความร่วมแรงร่วมใจ และการบริการที่ดี
2. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษา และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดี
3. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรที่ศึกษากับการบริการที่ดี และการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้การทดสอบค่าเอฟ (F – test)
4. คำนำนัยสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่ศึกษา และการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้การทดสอบค่าที (t – test)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ คะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตน ลักษณะการมุ่งอนาคต ความร่วมแรงร่วมใจ และการบริการที่ดี ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 ค่าสถิติพื้นฐาน ของตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดีของบุคลากรทางการศึกษา

ตัวแปร	n	K	ต่ำกว่า 15 ปี			แปลความ หมาย	ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป			แปลความ หมาย	รวมทั้งหมด			แปลความ หมาย
			M	S	$S_{\bar{X}}$		M	S	$S_{\bar{X}}$		M	S	$S_{\bar{X}}$	
X_1	15	75	58.00	6.18	1.59	ค่อนข้างสูง	57.32	6.97	1.80	ค่อนข้างสูง	57.79	6.86	1.77	ค่อนข้างสูง
X_2	15	75	54.18	7.26	1.87	ค่อนข้างสูง	52.78	5.85	1.51	ค่อนข้างสูง	54.17	6.77	1.75	ค่อนข้างสูง
X_3	15	75	56.59	6.71	1.73	ค่อนข้างสูง	57.58	6.68	1.72	ค่อนข้างสูง	57.20	6.70	1.73	ค่อนข้างสูง
X_4	15	75	61.15	7.72	1.99	ค่อนข้างสูง	61.08	7.11	1.83	ค่อนข้างสูง	60.51	7.14	1.84	ค่อนข้างสูง
X_5	15	75	61.51	8.58	2.22	ค่อนข้างสูง	60.28	8.03	2.07	ค่อนข้างสูง	60.48	8.34	2.15	ค่อนข้างสูง
Y	30	150	119.90	12.46	2.27	ค่อนข้างสูง	119.80	12.80	2.34	ค่อนข้างสูง	119.49	8.34	1.52	ค่อนข้างสูง

จากตาราง 2 พบว่า คะแนนเฉลี่ยของตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (X_1) เจตคติต่อการทำงาน (X_2) ความเชื่ออำนาจภายในตน (X_3) ลักษณะการมุ่งอนาคต (X_4) ความร่วมแรงร่วมใจ (X_5) ของบุคลากรทางการศึกษารวมทั้งหมด อยู่ระหว่าง 54.17 ถึง 60.51 กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 15 ปี อยู่ระหว่าง 54.18 ถึง 61.51 และตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป

อยู่ระหว่าง 52.78 ถึง 61.08 สำหรับการบริการที่ดี (Y) อยู่ระหว่าง 119.49 ถึง 119.90 ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างสูงทุกด้าน

ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (X_1) เจตคติต่อการทำงาน (X_2) ความเชื่ออำนาจภายในตน (X_3) ลักษณะการมุ่งอนาคต (X_4) ความร่วมมืกร่วมใจ (X_5) ของบุคลากรทางการศึกษารวมทั้งหมด อยู่ระหว่าง 6.70 ถึง 8.34 กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 15 ปี อยู่ระหว่าง 6.18 ถึง 8.58 และตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป อยู่ระหว่าง 5.85 ถึง 8.03 สำหรับการบริการที่ดี (Y) อยู่ระหว่าง 8.34 ถึง 12.80

ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของคะแนนเฉลี่ย พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (X_1) เจตคติต่อการทำงาน (X_2) ความเชื่ออำนาจภายในตน (X_3) ลักษณะการมุ่งอนาคต (X_4) ความร่วมมืกร่วมใจ (X_5) ของบุคลากรทางการศึกษารวมทั้งหมด อยู่ระหว่าง 1.75 ถึง 2.15 กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 15 ปี อยู่ระหว่าง 1.59 ถึง 2.22 และตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปอยู่ระหว่าง 1.51 ถึง 2.07 สำหรับการบริการที่ดี (Y) อยู่ระหว่าง 1.52 ถึง 2.34 ซึ่งตัวแปรแต่ละตัวมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของคะแนนเฉลี่ยใกล้เคียงกัน

2. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษา ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดี คำนวณน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่ศึกษา และการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้การทดสอบค่าที (t – test)

2.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษา ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษา กับบริการที่ดี และค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่ศึกษา ของบุคลากรทางการศึกษารวมทั้งหมด ดังแสดงในตาราง 3 ตาราง 4 และตาราง 5

ตาราง 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดีของบุคลากรทางการศึกษารวมทั้งหมด

ตัวแปร	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5	Y
X_1	1.000	.430**	.388**	.628**	.499**	.688**
X_2		1.000	.332**	.405**	.380**	.336**
X_3			1.000	.409**	.362**	.375**
X_4				1.000	.614**	.606**
X_5					1.000	.493**
Y						1.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

จากตาราง 3 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (X_1) เจตคติต่อการทำงาน (X_2) ความเชื่ออำนาจภายในตน (X_3) ลักษณะการมุ่งอนาคต (X_4) และความร่วมมือร่วมใจ (X_5) มีความสัมพันธ์กันทางบวกกับการบริการที่ดี (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (X_1) มีความสัมพันธ์กับการบริการที่ดี (Y) สูงสุด ซึ่งมีค่าเท่ากับ .688 รองลงมาคือ ลักษณะการมุ่งอนาคต (X_4) ความร่วมมือร่วมใจ (X_5) ความเชื่ออำนาจภายในตน (X_3) และเจตคติต่อการทำงาน (X_2) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .606, .493, .375 และ .336 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (X_1) เจตคติต่อการทำงาน (X_2) ความเชื่ออำนาจภายในตน (X_3) ลักษณะการมุ่งอนาคต (X_4) และความร่วมมือร่วมใจ (X_5) มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .332 ถึง .628 โดยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (X_1) กับลักษณะการมุ่งอนาคต (X_4) มีความสัมพันธ์กันสูงสุด มีค่าเท่ากับ .628 ส่วนเจตคติต่อการทำงาน (X_2) กับความเชื่ออำนาจภายในตน (X_3) มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ .332

ตาราง 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรที่ศึกษากับการบริการที่ดีของบุคลากรทางการศึกษาทั้งหมด

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
Regression	5	23516.327	4703.265	61.372**
Residual	268	20538.115	76.635	
Total	273	44054.442		
R = .731		$R^2 = .534$		F = 61.372**

** มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

จากตาราง 4 พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (X_1) เจตคติต่อการทำงาน (X_2) ลักษณะการมุ่งอนาคต (X_4) ความร่วมมือร่วมใจ (X_5) มีความสัมพันธ์กับการบริการที่ดี (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .731 โดยตัวแปรปัจจัยที่ศึกษาด้านต่าง ๆ ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการบริการที่ดีได้ร้อยละ 53.40 ($R^2 = .534$)

ตาราง 5 ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดีของบุคลากร
ทางการศึกษารวมทั้งหมด

ตัวแปร	b	β	SE _b	t
X ₁	.890	.481	.104	8.524**
X ₂	-.041	-.022	.090	-.450
X ₃	.129	.068	.090	1.440
X ₄	.399	.224	.108	3.687**
X ₅	.151	.099	.083	1.814

** มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

จากตาราง 5 พบว่า ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และลักษณะการมุ่งอนาคต ส่งผลต่อการบริการที่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ส่งผลต่อการบริการที่ดีสูงสุด ($\beta = .481$) ส่วนตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน คือ ลักษณะการมุ่งอนาคต ($\beta = .224$) สำหรับตัวแปรปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตน และความร่วมมือร่วมใจส่งผลต่อการบริการที่ดี อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษา ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดี และค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่ศึกษา ของบุคลากรทางการศึกษาที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 15 ปี ดังแสดงในตาราง 6 ตาราง 7 และตาราง 8

ตาราง 6 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดีของบุคลากรทางการศึกษาที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 15 ปี

ตัวแปร	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	Y
X ₁	1.000	.412**	.407**	.743**	.682**	.641**
X ₂		1.000	.390**	.513**	.651**	.466**
X ₃			1.000	.348**	.344**	.371**
X ₄				1.000	.766**	.659**
X ₅					1.000	.623**
Y						1.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

จากตาราง 6 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (X₁) เจตคติต่อการทำงาน (X₂) ความเชื่ออำนาจภายในตน (X₃) ลักษณะการมุ่งอนาคต (X₄) และความร่วมแรงร่วมใจ (X₅) มีความสัมพันธ์กันทางบวกกับการบริการที่ดี (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยลักษณะการมุ่งอนาคต (X₄) มีความสัมพันธ์กับการบริการที่ดี (Y) สูงสุด มีค่าเท่ากับ .659 รองลงมาคือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (X₁) ความร่วมแรงร่วมใจ (X₅) เจตคติต่อการทำงาน (X₂) และความเชื่ออำนาจภายในตน (X₃) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .641, .623, .466 และ .371 ตามลำดับ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (X₁) เจตคติต่อการทำงาน (X₂) ความเชื่ออำนาจภายในตน (X₃) ลักษณะการมุ่งอนาคต (X₄) และความร่วมแรงร่วมใจ (X₅) มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .344 ถึง .766 โดยลักษณะการมุ่งอนาคต (X₄) กับความร่วมแรงร่วมใจ (X₅) มีความสัมพันธ์กันสูงสุด มีค่าเท่ากับ .766 ส่วนความเชื่ออำนาจภายในตน (X₃) กับความร่วมแรงร่วมใจ (X₄) มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ .344

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (X₁) กับลักษณะการมุ่งอนาคต (X₄) และลักษณะการมุ่งอนาคต (X₄) กับความร่วมแรงร่วมใจ (X₅) พบว่า มีค่าเท่ากับ .743 และ .766 ตามลำดับ ซึ่ง สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2537 : 89) กล่าวว่า หากพบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีค่าสูงเกิน 0.70 จะทำให้เกิดปัญหาพหุสัมพันธ์ (Multicollinearity) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ตรวจสอบค่า Variance Inflation Factor (VIF) ซึ่งเป็นการตรวจสอบปัญหาดังกล่าว พบว่า มีค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.295 ถึง 3.344 ซึ่งแสดงว่า

ไม่เกิดปัญหาพหุสัมพันธ์ (Multicollinearity) ดังที่ วิรัช พานิชวงค์ (2545 : 166) ได้กล่าวว่า ถ้าค่า VIF มีค่ามากกว่า 10 อาจพิจารณาว่าใหญ่พอที่จะสงสัยได้ว่าเกิดปัญหาพหุสัมพันธ์ (Multicollinearity) อย่างรุนแรง

ตาราง 7 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรที่ศึกษากับการบริการที่ดีของบุคลากรทางการศึกษาที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 15 ปี

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
Regression	5	3135.817	627.163	4.779**
Residual	98	12861.222	131.237	
Total	103	15997.990		
R = .443		$R^2 = .196$		F = 4.779**

** มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

จากตาราง 7 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ (X_1) เจตคติต่อการทำงาน (X_2) ความเชื่ออำนาจภายในตน (X_3) ลักษณะการมุ่งอนาคต (X_4) และความร่วมแรงร่วมใจ (X_5) กับการบริการที่ดี (Y) พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .443 แสดงว่า ตัวแปรปัจจัยที่ศึกษาด้านต่าง ๆ ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการบริการที่ดีได้ร้อยละ 19.60 ($R^2 = .196$)

ตาราง 8 ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดีของบุคลากรทางการศึกษาที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 15 ปี

ตัวแปร	b	β	SE _b	t
X_1	.386	.217	.287	1.526
X_2	.438	.225	.161	2.404*
X_3	.138	.087	.172	.807
X_4	.088	.055	.258	.342
X_5	.126	.075	.216	.585

* มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

จากตาราง 8 พบว่า ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน ส่งผลต่อการบริการที่ดี ($\beta = .225$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจภายในตน ลักษณะการมุ่งอนาคต และความร่วมแรงร่วมใจ ส่งผลต่อการบริการที่ดี อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษา ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดี และค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่ศึกษา ของบุคลากรทางการศึกษาที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ดังแสดงในตาราง 9 ตาราง 10 และตาราง 11

ตาราง 9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดีของบุคลากรทางการศึกษาที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป

ตัวแปร	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	Y
X ₁	1.000	.530**	.468**	.743**	.610**	.652**
X ₂		1.000	.513**	.497**	.557**	.445**
X ₃			1.000	.525**	.459**	.428**
X ₄				1.000	.795**	.691**
X ₅					1.000	.602**
Y						1.000
R = .727		R ² = .529			F = 36.818**	

** มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

จากตาราง 9 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (X₁) เจตคติต่อการทำงาน (X₂) ลักษณะการมุ่งอนาคต (X₄) ความร่วมแรงร่วมใจ (X₅) กับบริการที่ดี (Y) มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยลักษณะการมุ่งอนาคต (X₄) มีความสัมพันธ์กับการบริการที่ดี (Y) สูงสุด มีค่าเท่ากับ .691 รองลงมาคือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (X₁) ความร่วมแรงร่วมใจ (X₅) เจตคติต่อการทำงาน (X₂) และ ความเชื่ออำนาจภายในตน (X₃) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .652, .602, .445 และ .428 ตามลำดับ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (X₁) เจตคติต่อการทำงาน (X₂) ความเชื่ออำนาจภายในตน (X₃) ลักษณะการมุ่งอนาคต (X₄) และ

ความร่วมมือแรงร่วมใจ (X_5) มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง .459 ถึง .795 โดยลักษณะการมุ่งอนาคต (X_4) กับความร่วมมือแรงร่วมใจ (X_5) มีความสัมพันธ์กันสูงสุด มีค่าเท่ากับ .795 ส่วนความเชื่ออำนาจภายในตน (X_3) กับความร่วมมือแรงร่วมใจ (X_5) มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ .459

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ (X_1) กับลักษณะการมุ่งอนาคต (X_4) และลักษณะการมุ่งอนาคต (X_4) กับความร่วมมือแรงร่วมใจ (X_5) พบว่ามีค่าเท่ากับ .743 และ .795 ตามลำดับ ซึ่งสุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2537 : 89) กล่าวว่า หากพบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีค่าสูงเกิน 0.70 จะทำให้เกิดปัญหาพหุสัมพันธ์ (Multicollinearity) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ตรวจสอบค่า Variance Inflation Factor (VIF) ซึ่งเป็นการตรวจสอบปัญหาดังกล่าว พบว่ามีค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.567 ถึง 4.030 ซึ่งแสดงว่าไม่เกิดปัญหาพหุสัมพันธ์ (Multicollinearity) ดังที่ วิรัช พานิชวงค์ (2545 : 166) ได้กล่าวว่า ถ้าค่า VIF มีค่ามากกว่า 10 อาจพิจารณาว่าใหญ่พอที่จะสงสัยได้ว่าเกิดปัญหาพหุสัมพันธ์ (Multicollinearity) อย่างรุนแรง

ตาราง 10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรที่ศึกษากับการบริการที่ดีของบุคลากรทางการศึกษาที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
Regression	5	14644.715	2928.943	36.818**
Residual	164	13046.485	79.552	
Total	169	27691.200		
$R = .727$		$R^2 = .529$		$F = 36.818^{**}$

** มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

จากตาราง 10 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (X_1) เจตคติต่อการทำงาน (X_2) ความเชื่ออำนาจภายในตน (X_3) ลักษณะการมุ่งอนาคต (X_4) และความร่วมมือแรงร่วมใจ (X_5) มีความสัมพันธ์กับการบริการที่ดี (Y) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .727 แสดงว่า ปัจจัยที่ศึกษาด้านต่าง ๆ ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการบริการที่ดีได้ร้อยละ 52.90 ($R^2 = .529$)

ตาราง 11 ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดี ของบุคลากรทางการศึกษาที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป

ตัวแปร	b	β	SE _b	t
X ₁	.642	.357	.153	3.394**
X ₂	.083	.038	.156	.536
X ₃	.077	.040	.129	.601
X ₄	.521	.283	.194	3.317**
X ₅	.167	.105	.148	1.128

** มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

จากตาราง 11 พบว่า ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ กับลักษณะการมุ่งอนาคต ส่งผลต่อการบริการที่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ส่งผลต่อการบริการที่ดี ($\beta = .357$) ส่วนตัวแปรปัจจัยที่ส่งผล รองลงมา คือ ลักษณะการมุ่งอนาคต ($\beta = .283$) สำหรับตัวแปรปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตน และความร่วมแรงร่วมใจส่งผลต่อการบริการที่ดี อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 12 สรุปเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ สหสัมพันธ์พหุคูณ และค่าน้ำหนักความสำคัญของบุคลากรทางการศึกษารวมทั้งหมด กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 15 ปี และ ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป

ตัวแปรอิสระ	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r_{xy})			น้ำหนักความสำคัญ(b)		
	รวม	<15 ปี	>15 ปี	รวม	<15 ปี	>15 ปี
X ₁	.688	.641	.652	.890	.386	.642
X ₂	.336	.466	.445	-.041	.438	.083
X ₃	.375	.371	.428	.129	.138	.077
X ₄	.606	.659	.691	.399	.088	.521
X ₅	.493	.623	.602	.151	.126	.167
R ²				.534	.196	.529
F				61.372	4.779	36.818
P >	.01	.05	.01	.01	.05	.01

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตน ลักษณะการมุ่งอนาคต และความร่วมแรงร่วมใจ กับการบริการที่ดีของบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร โดยวิเคราะห์รวมทั้งหมด วิเคราะห์ตามกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 15 ปี และตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป
2. เพื่อศึกษาคำแนะนำนักความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีของบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร โดยวิเคราะห์รวมทั้งหมด วิเคราะห์ตามกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 15 ปี และตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยบางประการมีความสัมพันธ์กับการบริการที่ดีของบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เมื่อวิเคราะห์รวมทั้งหมด วิเคราะห์ตามกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 15 ปี และตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป
2. คำแนะนำนักความสำคัญของปัจจัยอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีของบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เมื่อวิเคราะห์รวมทั้งหมด วิเคราะห์ตามกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 15 ปี และตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 เขต 2 และ เขต 3

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1 เขต 2 และเขต 3 ในปีพุทธศักราช 2549 จำนวนบุคลากรรวมทั้งสิ้น 274 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มี 2 ฉบับคือ

1. แบบสอบถามวัดการบริการที่ดี จำนวน 30 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.439–0.714 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .930
2. แบบสอบถามวัดปัจจัยที่ศึกษาต่อการบริการที่ดี ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามนิยามปฏิบัติการและหาคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่
 - 2.1 ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จำนวน 15 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.468 – 0.639 และมีความเชื่อมั่นเท่ากับ .871
 - 2.2 ด้านเจตคติต่อการทำงาน จำนวน 15 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.483 – 0.612 และมีความเชื่อมั่นเท่ากับ .836
 - 2.3 ด้านความเชื่ออำนาจภายในตน จำนวน 15 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.406 – 0.701 และมีความเชื่อมั่นเท่ากับ .831
 - 2.4 ด้านลักษณะการมุ่งอนาคต จำนวน 15 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.461 – 0.731 และมีความเชื่อมั่นเท่ากับ .893
 - 2.5 ด้านความร่วมมือร่วมใจ จำนวน 15 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.537 – 0.695 และมีความเชื่อมั่นเท่ากับ .889

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการโดยขอหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และไปติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานประสานการดำเนินการระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกเขตพื้นที่การศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมทั้งนัดหมายวัน เวลาที่จะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 11 – 29 ธันวาคม 2549 ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง แล้วนำผลมาวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ คือ

1. หาค่าสถิติพื้นฐานของคะแนนจากแบบสอบถามวัดการบริการที่ดีและแบบสอบถามวัดปัจจัยที่ศึกษาแต่ละด้าน
2. หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรปัจจัย ตัวแปรตาม และทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ
3. หาค่าน้ำหนักความสำคัญ (Beta Weight) ของตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลกับการบริการที่ดี

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดีของบุคลากรทางการศึกษา สรุปได้ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษากับการบริการที่ดี มีดังนี้
 - 1.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงาน ลักษณะการมุ่งอนาคต ความร่วมแรงร่วมใจกับการบริการที่ดี ของบุคลากรทางการศึกษาทั้งหมด พบว่ามีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าอยู่ระหว่าง .336 ถึง .688 โดยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์กับการบริการที่ดีสูงสุด มีค่าเท่ากับ .688 และเจตคติต่อการทำงานมีความสัมพันธ์กับการบริการที่ดีน้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ .336 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .731 โดยตัวแปรปัจจัยที่ศึกษาแต่ละด้านร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการบริการที่ดีได้ร้อยละ 53.40 ($R^2 = .534$)
 - 1.2 ค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงาน ลักษณะการมุ่งอนาคต ความร่วมแรงร่วมใจกับการบริการที่ดี ของบุคลากรทางการศึกษาที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 15 ปี พบว่า มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าอยู่ระหว่าง .371 ถึง .659 โดยลักษณะมุ่งอนาคตมีความสัมพันธ์กับการบริการที่ดีสูงสุด มีค่าเท่ากับ .659 และความเชื่ออำนาจภายในตนมีความสัมพันธ์กับการบริการที่ดีน้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ .371 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .443 โดยตัวแปรปัจจัยแต่ละด้านร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการบริการที่ดีได้ร้อยละ 19.60 ($R^2 = .196$)
 - 1.3 ค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงาน ลักษณะการมุ่งอนาคต ความร่วมแรงร่วมใจกับการบริการที่ดี ของบุคลากรทางการศึกษาที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป พบว่า มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าอยู่ระหว่าง .428 ถึง .691 โดยลักษณะมุ่งอนาคตมีความสัมพันธ์กับการบริการที่ดีสูงสุด มีค่าเท่ากับ .691 และความเชื่ออำนาจภายในตนมีความสัมพันธ์กับการบริการที่ดีน้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ .428 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

พหุคูณเท่ากับ .727 โดยตัวแปรปัจจัยแต่ละด้านร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการบริการที่ดีได้ร้อยละ 52.90 ($R^2 = .529$)

2. คำนำนัยสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการบริการที่ดี มีดังนี้

2.1 คำนำนัยสำคัญของตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และลักษณะการมุ่งอนาคต ของบุคลากรทางการศึกษารวมทั้งหมด ส่งผลต่อการบริการที่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่านำนัยความสำคัญในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) ระหว่าง -.022 ถึง .481 โดยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ส่งผลต่อการบริการที่ดีสูงสุด ($\beta = .481$) ปัจจัยที่ส่งผลรองลงมา คือ ลักษณะการมุ่งอนาคต ($\beta = .224$) สำหรับตัวแปรปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตน และความร่วมมือแรงร่วมใจไม่ส่งผลต่อการบริการที่ดี

2.2 คำนำนัยสำคัญของตัวแปรปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน ของบุคลากรทางการศึกษาที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 15 ปี ส่งผลต่อการบริการที่ดี ($\beta = .225$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่านำนัยความสำคัญในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) ระหว่าง .055 ถึง .225 สำหรับตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจภายในตน ลักษณะการมุ่งอนาคต และความร่วมมือแรงร่วมใจไม่ส่งผลต่อการบริการที่ดี

2.3 คำนำนัยสำคัญของตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และลักษณะการมุ่งอนาคต ของบุคลากรทางการศึกษาที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ส่งผลต่อการบริการที่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่านำนัยความสำคัญในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) ระหว่าง .038 ถึง .357 โดยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ส่งผลต่อการบริการที่ดีสูงสุด ($\beta = .357$) ปัจจัยที่ส่งผลรองลงมา คือ ลักษณะการมุ่งอนาคต ($\beta = .283$) สำหรับตัวแปรปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตน และความร่วมมือแรงร่วมใจไม่ส่งผลต่อการบริการที่ดี

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการบริการที่ดี มีดังนี้

1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตน ลักษณะการมุ่งอนาคต และความร่วมมือแรงร่วมใจกับการบริการที่ดี ของบุคลากรทางการศึกษารวมทั้งหมด กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 15 ปี และตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป มีความสัมพันธ์กันทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ตั้งไว้ว่า ปัจจัยบางประการมีความสัมพันธ์กับการบริการที่ดีของบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เมื่อวิเคราะห์รวมทั้งหมด และวิเคราะห์ตามกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 15 ปี

และตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป อาจเป็นเพราะว่าพฤติกรรมการบริการที่ดีของผู้ให้บริการเป็นพฤติกรรมที่พึงปรารถนาของผู้ใช้บริการ กล่าวได้ว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตน ลักษณะการมุ่งอนาคต และความร่วมแรงร่วมใจมีส่วนทำให้บุคคลที่ทำงานด้านบริการประสบความสำเร็จในงานบริการ โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ คาสาวานา และบรูคส์ (Kasavana and Brooks, 1991 : 65) ที่กล่าวว่า บุคลากรที่มีหน้าที่ให้บริการ ควรมีทัศนคติที่ดีต่องานและต่อหน่วยงาน ยอมรับจุดดี จุดด้อยของงาน เต็มใจและพร้อมที่จะทำงานในแนวใหม่ รู้จักการทำงานเป็นทีม ช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่น เข้าใจแนวทรรศนะของผู้อื่น และมีความรู้สึกไวต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลรัตน์ ทองสว่าง (2546 : 12) ที่พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทัศนคติต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตน และลักษณะมุ่งอนาคต เป็นตัวพยากรณ์ที่สำคัญในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของพยาบาล ซึ่งทำหน้าที่ให้บริการ

ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบริการที่ดี สอดคล้องกับแนวคิดของ กิลฟอร์ด (ปริยาภรณ์ เพ็ญสุขใจ. 2542 : 12) ที่กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นความปรารถนาที่จะทำกิจการหรืองานนั้น ๆ ให้สำเร็จด้วยความเพียรพยายาม ความอดทน เต็มใจแม้จะลำบากเพียงใดก็ตาม เพื่อให้บรรลุมาตรฐานอันดีเลิศ ดังนั้นถ้าบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงก็จะประสบความสำเร็จในสิ่งที่มุ่งหวังจะให้เกิดกับผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุทธิสาร สารสุวรรณวงศ์ (2547 : 76) ที่พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านบริการ และการศึกษาของ นุชนารถ ธาตุทอง (2539 : บทคัดย่อ) พบว่า นักวิชาการศึกษาที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่านักวิชาการศึกษาที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

ปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบริการที่ดี สอดคล้องกับแนวคิดของ แม็คเกียร์ (สิริอร วิชชาวุธ. 2544 : 199 – 201) ที่ได้เสนอแนวคิดว่า เจตคติต่อการทำงานเป็นความรู้ ความเชื่อ ความรู้สึก และแนวโน้มของการกระทำที่มีต่องาน ซึ่งจะมีผลต่อระดับการทำงานของบุคคล อาจกล่าวได้ว่า บุคคลใดมีความรู้ ความเชื่อหรือค่านิยม และความรู้สึกต่องานด้านบริการไปในทางบวก ก็จะทำให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมด้านการบริการที่พึงปรารถนาแก่ผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทุมพร สุราฤทธิ์ (2547 : 75) ที่พบว่า เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ การรับรู้บรรยากาศองค์การเป็นตัวแปรสำคัญที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ซึ่งพนักงานที่มีเจตคติต่อการทำงานสูงจะทำงานอย่างเต็มความสามารถ เนื่องจากเห็นคุณค่าของงาน มีความพึงพอใจในงาน และจะส่งผลถึงพฤติกรรมการทำงานด้านบริการที่มีประสิทธิภาพ

ปัจจัยด้านความเชื่ออำนาจภายในตนมีความสัมพันธ์กับการบริการที่ดี สอดคล้องกับแนวคิดของ สตรีกแลนด์ (Strickland. 1977 : 221 – 224) ที่กล่าวว่า บุคคลที่มีความเชื่ออำนาจภายในตนมักจะเข้ากับสังคมได้ดีแม้กระทั่งบุคคลที่ตนเองไม่คุ้นเคยมาก่อน อารมณ์ดี ไม่โกรธง่าย ไม่รู้สึกลำบากใจในการปรับตัว และมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532 : บทคัดย่อ)

พบว่า ครูที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานสูง เช่นเดียวกับ กมลรัตน์ ทองสว่าง (2546 : บทคัดย่อ) พบว่า ความเชื่ออำนาจภายในตนเป็นตัวพยากรณ์ที่สำคัญในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของพยาบาล ซึ่งทำหน้าที่ให้บริการ

ปัจจัยด้านลักษณะการมุ่งอนาคตมีความสัมพันธ์กับการบริการที่ดี สอดคล้องกับแนวคิดของ มิสเชล (Mischel. 1974 : 287) ได้เสนอแนวคิดที่ว่า ลักษณะการมุ่งอนาคตเป็นพฤติกรรมการทำงานที่มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า เล็งเห็นความสำคัญของผลดี ผลเสียที่จะเกิดขึ้น และตัดสินใจเลือกกระทำอย่างเหมาะสม มีการควบคุมตนเองสูง และมีความเชื่อมั่นในผลของการกระทำ อาจกล่าวได้ว่า ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับความเป็นระบบที่มีการวางแผนอย่างเป็นขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน มีความใจเย็น อดทน อดกลั้น และเล็งเห็นคุณค่าความสำคัญของผู้ใช้บริการ บุคคลที่มีลักษณะการมุ่งอนาคตสูงจะทำให้บรรลุเป้าหมายในการทำงานที่จะส่งผลถึงความสำเร็จของตนเองในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลรัตน์ ทองสว่าง (2546 : 86) พบว่า ลักษณะมุ่งอนาคตและการควบคุมตัวเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 41.2

ปัจจัยด้านความร่วมมือแรงร่วมใจมีความสัมพันธ์กับการบริการที่ดี สอดคล้องกับแนวคิดของ รอบบินส์ และเคอร์เตอร์ (Robbins and Coulter. 1999 : 468 – 471) ที่กล่าวว่า ความร่วมมือแรงร่วมใจเป็นพฤติกรรมการทำงานที่มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีความผูกพันร่วมกัน มีเป้าหมายที่ชัดเจน มีความชำนาญเฉพาะ และมีการสื่อสารที่ดี ซึ่งอธิบายได้ว่า บุคคลที่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น และมีการสื่อสารที่ดี จะมีผลต่อการปฏิบัติงานด้านการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกพงศ์ ตันทนิส (2547 : 64) พบว่า ปัจจัยการมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกกับการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ปัจจัยการมีส่วนร่วมนั้นเกิดจากการที่พนักงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการปฏิบัติงาน รู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งส่งผลถึงการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพ

2. ผลการวิจัยค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการบริการที่ดี มีดังนี้

2.1 ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และลักษณะการมุ่งอนาคต ของบุคลากรทางการศึกษารวมทั้งหมด และตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ส่งผลต่อการบริการที่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ส่งผลต่อการบริการที่ดีมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านลักษณะการมุ่งอนาคต ส่วนปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน ความเชื่ออำนาจภายในตน และความร่วมมือแรงร่วมใจไม่ส่งผลต่อการบริการที่ดี

2.2 ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงาน ของบุคลากรทางการศึกษาที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 15 ปี ส่งผลต่อการบริการที่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจภายในตน ลักษณะการมุ่งอนาคต และความร่วมมือร่วมใจไม่ส่งผลต่อการบริการที่ดี

ผลการวิจัยค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการที่ดี ของบุคลากรทางการศึกษารวมทั้งหมด กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 15 ปี และตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ตั้งไว้ว่า ค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีของบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากทม. เมื่อวิเคราะห์รวมทั้งหมด และวิเคราะห์ตามกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 15 ปี และตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป

ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ส่งผลต่อการบริการที่ดีของบุคลากรทางการศึกษารวมทั้งหมด และกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ทั้งนี้เนื่องจาก แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นความปรารถนา หรือความต้องการของบุคคลที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยความเพียรพยายามให้ประสบผลสำเร็จ มีความมานะ อดทน แสวงหาสิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง จึงส่งผลให้บุคคลได้ใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะหรือความชำนาญที่มีอยู่ของตนเองอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2523 : 14) ที่กล่าวว่า บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะมีความพากเพียรพยายามที่จะทำงานจนสำเร็จด้วยมาตรฐานที่ดีเยี่ยม สามารถกำหนดจุดมุ่งหมายในการทำงานอย่างเหมาะสม มีนิสัยรักงาน ยอมรับปัญหาและหาทางแก้ไขเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภากร มนตรีพิศุทธิ์ (2544 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ตัวแปรที่สามารถส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสายงานการบริหารพัสดุ คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ปัจจัยด้านลักษณะการมุ่งอนาคตส่งผลต่อการบริการที่ดี ของบุคลากรทางการศึกษารวมทั้งหมด และกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะการมุ่งอนาคตเป็นการส่งผลของการเรียนรู้จากประสบการณ์เดียวกันอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นบุคคลที่มีประสบการณ์ในการทำงานมายาวนานก็จะมีความรู้ ความสามารถในการวางแผน การจัดการ และควบคุมพฤติกรรมของตนเองไปสู่แนวทางที่เหมาะสม โดยการปรับวิธีการและเป้าหมายให้ถูกต้องและสัมพันธ์กัน โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ เนอร์มี (Nurmi. 1991 : 8) ที่กล่าวว่า ลักษณะการมุ่งอนาคตประกอบด้วย พัฒนาการด้านสติปัญญาและสังคม ซึ่งจะเกิดจากการเรียนรู้ การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นไม่เฉพาะพ่อแม่ แต่กลุ่มเพื่อนก็มีอิทธิพลต่อความคิดของแต่ละบุคคลในเรื่องการวางแผนสำหรับอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญรับ ศักดิ์มณี (2532 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ลักษณะการมุ่งอนาคตส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

จากผลการวิจัยค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และลักษณะการมุ่งอนาคต ส่งผลต่อการบริการที่ดี ของบุคลากรทางการศึกษารวมทั้งหมด และกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ทั้งนี้เนื่องจาก ประสบการณ์ในการทำงานหรือระยะเวลาในการทำงานทำให้บุคคลมีโอกาสเรียนรู้ทำความเข้าใจมองเห็นปัญหาชัดเจนถูกต้องตามความเป็นจริงมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546 : 441) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบของความสำเร็จใน

การให้บริการที่ดีนั้น คือ การแสดงถึงความรู้ ความสามารถที่จะดำเนินการให้บริการอย่างมีคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ และสอดคล้องกับ บริษัท สยามทีวี จำกัด (ปัทมา คงทอง. 2547 : 14 ; อ้างอิงจาก บริษัท สยามทีวี. 2539) ได้กล่าวว่า คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีจะต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้เรื่องราว เข้าใจในงาน มีความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในการให้บริการอย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญ (กมลรัตน์ ทองสว่าง. 2546 : 6 ; อ้างอิงจาก Payson. 1989) ที่พบว่า จำนวนปีของการปฏิบัติงานทำให้พยาบาลมีความคุ้นเคยและสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม การทำงานได้มากขึ้น ซึ่งจะมีผลต่อความสามารถในการทำงานด้านบริการ และงานวิจัยของ ณัฐสุตา สุจินันท์กุล (2541 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า กลุ่มพยาบาลที่มีระยะเวลาในการทำงานมาก มีพฤติกรรมการทำงานอย่างเหมาะสมมากกว่าพยาบาลที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อย

ปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงานส่งผลต่อการบริการที่ดี ของบุคลากรทางการศึกษาที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 15 ปี อาจเนื่องมาจากระยะเวลาในการทำงานหรือประสบการณ์ที่บุคลากรทางการศึกษาที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 15 ปี ได้รับรู้เกี่ยวกับวัตถุ คน หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ยังไม่ถูกโน้มน้าวหรือทำให้เกิดอคติต่อสิ่งนั้น ๆ เพราะเจตคติเป็นความเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่คนเรารับไว้ซึ่งทำให้มีความรู้สึกต่อสิ่งใดในทางบวกหรือทางลบ สอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ (2541 : 94) ที่กล่าวว่า เจตคติต่อการทำงานเป็นความรู้สึกคนใดคนหนึ่งที่มีต่องาน มีอัตราของการรับรู้เกี่ยวกับความสามารถในการทำงานว่ามีความสำคัญและมีคุณค่า มีความระมัดระวังเกี่ยวกับงานที่ทำสูง มีการขาดงานและการลาออกน้อยจะทุ่มเทเวลา กำลังกาย กำลังใจ อีกทั้งยังมองว่างานนั้นเป็นสิ่งสำคัญเหนือสิ่งใด ๆ ในการดำเนินชีวิต การมีโอกาสรับผิดชอบตำแหน่งหน้าที่ใด ๆ นั้น หมายถึงหน้าตา และภาพลักษณ์ของตนเอง และต้องการมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอย่างเต็มกำลังความสามารถและศักยภาพที่มีอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของดวงเดือน พันธุมนาวิน (2537 : 95) ที่พบว่า บุคคลที่มีลักษณะการทำงานแตกต่างกันสาเหตุที่สำคัญอยู่ที่ลักษณะทางจิตใจที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงานคือ ทักษะที่ดีต่อการทำงาน

ปัจจัยด้านความเชื่ออำนาจภายในตนไม่ส่งผลต่อการบริการที่ดี ของบุคลากรทางการศึกษารวมทั้งหมด กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 15 ปี และตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป อาจเป็นเพราะว่าการทำงานด้านบริการต้องมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นที่ไม่คุ้นเคยมาก่อนด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตที่ดี และมีความเชื่อว่า สิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนนั้น เกิดจากโชคชะตา ความบังเอิญ จึงไม่สามารถควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเองได้ ทำให้บุคลากรขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่มีความกระตือรือร้นต่อการเปลี่ยนแปลงของระบบงานหรือสภาพแวดล้อม

ปัจจัยด้านความร่วมมือร่วมใจไม่ส่งผลต่อการบริการที่ดี ของบุคลากรทางการศึกษารวมทั้งหมด กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 15 ปี และตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรส่วนใหญ่เคยชินกับวิธีการปฏิบัติงานแบบเดิมคือ การทำงานตามลำพัง ความเฉื่อยหรือความเฉยเมย อิทธิพลของ

ประสบการณ์ในอดีต อิทธิพลของแนวความคิดของแต่ละบุคคล เมื่อการเปลี่ยนแปลงการทำงานระบบใหม่ ซึ่งจะเน้นการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มจึงเกิดการต่อต้าน อีกส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การบริหารคน นั่นคือ การจัดบุคลากรให้รับผิดชอบงานตามความรู้สึก เห็นแก่พรรคพวก โดยไม่คำนึงถึงความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และลักษณะการมุ่งอนาคต ส่งผลต่อการบริการที่ดี ของบุคลากรทางการศึกษารวมทั้งหมด และกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ส่วนตัวแปรปัจจัยด้านเจตคติต่อการทำงานส่งผลต่อการบริการที่ดีของกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 15 ปี มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1 ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น ผู้บริหาร หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ควรสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในองค์กร โดยอาจจะมอบหมายงานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขัน เพื่อจะได้ใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญที่สั่งสมมาจากรประสบการณ์อย่างเต็มที่ และพัฒนาตนเอง ซึ่งบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะชอบงานหรือกิจกรรมที่มีลักษณะเช่นนี้ เพราะจะทำให้บุคคลนั้นรู้สึกว่าจะต้องเสี่ยงกับความล้มเหลวและความล้มเหลวด้วยความสามารถของตนเอง

1.2 ด้านลักษณะการมุ่งอนาคต บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น ผู้บริหาร หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรมีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงานในระยะยาว รู้จักหาแนวทางการแก้ปัญหาในการทำงานหรือจัดกิจกรรมต่าง ๆ ตัดสินใจเลือกกระทำอย่างเหมาะสมเพื่อเป้าหมายในอนาคต และมีความเชื่อมั่นในการกระทำของตน ซึ่งบุคคลที่มีลักษณะการมุ่งอนาคตสูงจะสามารถวางแผนเพื่อปฏิบัติในระยะยาว รู้จักบังคับตนเองให้อดได้รอได้ เพื่อเป้าหมายที่ดียิ่งในอนาคต และจะนำไปสู่ความสำเร็จในชีวิต

1.3 ด้านเจตคติต่อการทำงาน บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น ผู้บริหาร หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ควรดูแลและปลูกฝังให้บุคลากรในองค์กรเกิดเจตคติหรือความรู้สึกในทางบวกต่อการทำงาน การมีส่วนร่วมในงาน และมีความผูกพันกับองค์กร โดยการให้ความรู้ที่ตรงกับความเป็นจริงและสอดคล้องกับความรู้สึกเกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ และให้มองว่า งานที่ตนทำนั้นเป็นสิ่งสำคัญเหนือสิ่งใด ๆ ในการดำเนินชีวิต การมีโอกาสรับผิดชอบงานใด ๆ นั้น หมายถึง หน้าตา และภาพลักษณ์ของตนเอง

2. ด้านการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาการบริการที่ดีกับกลุ่มบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอื่น ๆ เพื่อนำไปเป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากร

2.2 ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่ดี และยังไม่ได้ศึกษา เช่น ความรับผิดชอบ ความผูกพันกับองค์กร การพึงตนเอง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความเป็นผู้นำ ความยืดหยุ่น เป็นต้น เพื่อจะได้ทราบว่าตัวแปรปัจจัยใดที่มีอิทธิพลเด่นชัดต่อการบริการที่ดี

2.3 ควรมีการศึกษาในลักษณะการประเมินพฤติกรรมการทำงานจากผู้รับบริการ ผู้บริหาร หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน นอกจากการประเมินด้วยตนเอง ซึ่งอาจจะได้ข้อมูลที่เป็นใกล้เคียงกับความเป็นจริงในการให้บริการของผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการ

2.4 ควรมีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ศึกษา ด้วยวิธี Path Analysis เพื่อจะได้เห็นโครงสร้างความสัมพันธ์แบบเป็นลำดับขั้นเชิงสาเหตุ และสามารถแก้ปัญหาพหุสัมพันธ์ (Multicollinearity)

บรรณานุกรม

- กนิษฐา ลีตีวัฒนา. (2542). แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความต้องการพัฒนาตนเองของนายช่างเทคนิค
สังกัดกรมทางหลวง. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กมลรัตน์ ทองสว่าง. (2546). ปัจจัยทางชีวสังคมและจิตลักษณะบางประการที่เกี่ยวข้อง
กับพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.
(จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2533). 98 ปีกระทรวงศึกษาธิการ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา ลาดพร้าว.
- . (2546). พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 และ
กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ. โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.).
- กวี วงศ์พุม. (2540, ตุลาคม – พฤศจิกายน). การบริหารงานเป็นทีมช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของ
งานมากขึ้น", เพิ่มผลผลิต. 36(5) : 37 – 48.
- กัลยาณี สนิทสุวรรณ (2541). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ บุคลิกภาพกับผล
การปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคมเครือข่ายภาคใต้. วิทยานิพนธ์
วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
ถ่ายเอกสาร.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2530). ประโยชน์การบริการ, เอกสารประกอบการสอนวิชาบริหารงานบุคคล.
นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จินตนา บุญบงการ. (2545). การสร้างจิตสำนึกการให้บริการประชาชนภาครัฐ.
บริษัท อาทิตยโปรดักส์ กรุ๊ป จำกัด.
- โคมยง โต๊ะทอง. (2540, มิถุนายน – ตุลาคม). "การทำงานเป็นทีม", ราชภัฏเพชรบุรี. 7(1) : 29 – 32.
- ชาติรี ลักษณะศิริ. (2546). การศึกษาลักษณะมุ่งอนาคต ความเครียดและการเผชิญกับความเครียด
ปัญหาการปรับตัวและวิธีการปรับตัวของนักเรียนโรงเรียนกีฬา จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์
กศ.ม. (การศึกษาพิเศษ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชื่นจิตร แจ่มเจนกิจ. (2540). ตลาดบริการและตลาดองค์กร. เอกสารประกอบการศึกษาสำหรับ
นักศึกษาามินเอ็มบีเอ.
- ชูชีพ อ่อนโคกสูง. (2522). จิตวิทยาการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : เนรมิตการพิมพ์.

- ณัฐสุตา สุจินันท์กุล. (2541). *ปัจจัยด้านครอบครัว การทำงาน และลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้อง*
พฤติกรรมกรรมการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ. ปรินญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์
 ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. (2523, มกราคม – กุมภาพันธ์). “บทบาทของจิตวิทยาต่อการสร้างจิตลักษณะ
 ที่เอื้อต่อการพัฒนาเกษตรกร”, *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*. 10 – 14.
- . (2537, มกราคม). “ทฤษฎีต้นไม้วิจัยธรรมกับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการไทย”, *จิตวิทยา*.
 1(1) : 95.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน, อรพินธ์ ชูชม และสุภาพร ลอยด์. (2529). *การควบคุมอิทธิพลของ*
สื่อมวลชนของครอบครัวกับจิตลักษณะที่สำคัญของเยาวชนไทย. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัย
 พฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
- เดอะมอลล์. (2538). *เอกสารการบรรยายพิเศษ เรื่อง การบริการลูกค้า*.
- ถวิล ธาราโกชน. (2532). *จิตวิทยาสังคม*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : โอ เอส พริ้นติ้งเฮาส์.
- ทวี นกน้อย. (2533). *ทัศนคติในการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองในจังหวัดอุทัยธานี*.
 วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทิพาพร ทองสว่าง. (2541). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมตัวก่อนเกษียณอายุของผู้ใหญ่วัยกลางคน*.
 ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
 ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ทิพาดี เมฆสวรรค์, คุณหญิง. (2545, เมษายน – มิถุนายน). “สรุปคำบรรยายเรื่อง ลักษณะ 10 ประการ
 เพื่อสร้างราชการยุคใหม่”. *จุลสารพัฒนาข้าราชการพลเรือน*. 7(12) : 5 – 11.
- ไทยประกันชีวิต จำกัด. (2539, มีนาคม). *การบริการสู่ความเป็นเลิศ*.
- ธีรพันธ์ โล่ห์ทองคำ. (2535). *มนุษย์สัมพันธ์ในงานบริการ, เอกสารบรรยายหลักสูตรพนักงานเทเลเดอร์*.
 กรุงเทพฯ : ธนาคารแหลมทอง. จัดสำเนา.
- ธีระศักดิ์ กำปรรณารักษ์. (2539, พฤษภาคม – สิงหาคม). “การทำงานเป็นทีม”, *การศึกษาต่อเนื่อง*.
 4(9) : 15 – 17.
- นฤมล โชติเวช. (2539). *ใส่ใจดูแลคุณ*. เอกสารประกอบคำบรรยาย.
- นุชนารถ ธาตุทอง. (2539). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือ*
ในบทบาท ลักษณะทางจิตบางประการกับพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการศึกษาในส่วน
ภูมิภาค. ปรินญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เนาวรัตน์ แย้มแสงสังข์. (2542). *แนวคิดและกลยุทธ์ในการปรับระบบองค์กร*. กรุงเทพฯ : การศึกษา.

- บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์. (2545). *การวัดประเมินผลการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการวัดผลและการวิจัย การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุญรับ ศักดิ์มณี. (2532). *การเสริมสร้างจิตลักษณะเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานราชการ*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ด. (พัฒนศึกษาศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เบญจวรรณ เนตรแซม. (2541). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลจังหวัดสมุทรสาคร*. ปรินญานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประชุม ประทีปะเสน. (2546). *ปัจจัยทางชีวสังคม และจิตลักษณะบางประการกับผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2534). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต.
- ปรียาภรณ์ เพ็ญสุขใจ. (2542). *แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียน : กรณีศึกษาจากนักศึกษาปริญญาตรี หลักสูตรภาคพิเศษ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา*. ปรินญานิพนธ์ ก.ศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปอแก้ว ศิริจันทร์. (2546). *ผลการฝึกมุ่งอนาคตและควบคุมตนเองที่มีต่อลักษณะมุ่งอนาคต และ ควบคุมตนเองและทัศนคติในการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปัทมา คงทอง. (2547). *การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการบริการที่ดีของนักศึกษา วิทยาลัยดุสิตธานี*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เปรมจิตต์ เหมินทร์. (2545). *วัฒนธรรมและค่านิยมใหม่ในการทำงานเพื่อประชาชน*. กรุงเทพฯ : บริษัทไพรดักส์ กรุ๊ป จำกัด
- พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา. (2542). *พฤติกรรมกลุ่ม (Group Behavior)*. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- พรทิพย์ เจนจริยานนท์. (2542). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับลักษณะมุ่งอนาคตของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ตอนต้น โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดตรัง*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พรเทพ ปิยวัฒนเมธา. (2536). *คู่มือแก้ปัญหาการขายและการบริการ บริษัทเอช เอ็นกรุ๊ป จำกัด*. กรุงเทพฯ : สำนักงานพิมพ์บริษัทดีเดี่ยูเคชั่น จำกัด.
- พรธนาย ทรัพย์ะประภา. (2540, กรกฎาคม – สิงหาคม). “การสร้างทีมงาน”, *เพิ่มผลผลิต*. 36(10) : 3 – 13.

- พรรณี ชูทัย เจนจิต. (2538). จิตวิทยาการเรียนการสอน. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : คอมแพคท์พริ้น.
- พวงเพชร วัชรอยู่. (2537). แรงจูงใจในการทำงาน. กรุงเทพฯ : โอ.เอส.พริ้นติ้ง เฮาส์.
- พวงรัตน์ เกษรแพทย์. (2543). การวางแผนกลยุทธ์สำหรับนักศึกษา. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- พิศดี มินศิริ. (2547). ปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษา
พยาบาลศาสตร์บัณฑิต ชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยพยาบาลเครือข่ายภาคกลาง ในสังกัดสถาบัน
พระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พิสมัย ปิทธิการ. (2538). การบริการส่วนหน้าของโรงแรม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บริษัท เอช เอ็น กรุ๊ป จำกัด.
- เพิ่ม กอมณี. (2545, กรกฎาคม – กันยายน). “การพัฒนาและการถ่ายโอนบุคลากรของรัฐ :
จุดเปลี่ยนผ่านสู่ราชการยุคใหม่”, จดสารพัฒนาข้าราชการพลเรือน. 45 (3) : 7 – 9.
- มานวิภา จิรันธร. (2547). ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ คณะแพทยศาสตร์
โรงพยาบาลรามธิบดีที่มีสถานภาพในการประกอบวิชาชีพ ขวัญในการปฏิบัติงานและ
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์แตกต่างกัน. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มานิตย์ จันทิราช. (2536). มนุษย์สัมพันธ์ในงานบริการ, เอกสารบรรยายหลักสูตรพนักงานเทลเลอร์.
กรุงเทพฯ : ธนาคารแหลมทอง. จัดสำเนา.
- เมธาวี อุดมธรรมมานุภาพ, รัตนา ประเสริฐสม, และ เรียม ศรีทอง. (2544). พฤติกรรมมนุษย์กับ
การพัฒนาตน. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2541). ภาวะผู้นำและการจูงใจ. กรุงเทพฯ : ศูนย์เอกสารและตำราสถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2542, ตุลาคม – พฤศจิกายน). “การบริการและการจัดการ”,
เพิ่มผลผลิต. 39(1) : 15 – 21.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2536). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ
----- (2539). เทคนิคการวัดผลการเรียนรู้. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น.
- ลลิตา เหล่าพานิช. (2538). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ลักษณะทางชีวสังคม
และทัศนคติต่อการจัดการศึกษาสำหรับเด็กปัญญาเลิศในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัด
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม.
(การศึกษาพิเศษ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วงเดือน จงไพบูลย์. (2543). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการใน
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม.
(จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- วิยะดา วรรณานันท์. (2546 : ซีดีรอม). *การบริการเพื่อสร้างความประทับใจ*. กรุงเทพฯ : เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
- วีระชัย บุญจรีนาค. (2542). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การของครูสภา*. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์. (2538). *คุณภาพในระบบบริการ*. กรุงเทพฯ : บริษัทดวงกมล จำกัด.
- . (2542). *คุณภาพการบริการ*. กรุงเทพฯ : บริษัท ประชาชน จำกัด.
- วิรัช พานิชวงศ์. (2545). *การวิเคราะห์การถดถอย*. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ไวยุทธ วงศ์โชควัฒนา. (2541, มกราคม). “การบริหารงานเป็นทีม”, *เพิ่มผลผลิต*. 36(5) : 38 – 39.
- ศักดิ์ชัย นิธิภูว. (2532). *ความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครู สังกัดกรุงเทพมหานคร*. ปรินทิพนิพนธ์ กศ.ด. (พัฒนาศึกษาศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศินีย์ สังข์ศรี. (2544, เมษายน). “การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ”, *พัฒนาชุมชน*. 40(4) : 32 – 36.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). *การวิจัยการตลาด*. กรุงเทพฯ : บริษัทธรรมสาร จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : บริษัท วีระฟิล์ม และโซเท็กซ์ จำกัด
- สุภณิตย์ โชครัตนชัย. (2536). *พัฒนาคนอย่างไรเพื่อให้บริการที่ดี, การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ*. สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ.
- สุภรต์ โชติปัญญา. (2545). *การพัฒนาระบบการบริการประชาชน*. นนทบุรี : บริษัท อาทิตย์โปรดักส์ กรุ๊ป จำกัด.
- สุภากร มนต์วิเศษ. (2544). *ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายการบริหารพัสดุ ในมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร*. ปรินทิพนิพนธ์ ศษ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2536). *สร้างบริการสร้างความประทับใจ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สมชาย ประกิจเจริญสุข. (2547). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสายการสอน ในสังกัดสถาบันราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*. ปรินทิพนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548). *สมรรถนะ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 ธันวาคม 2548.
จาก <http://www.ocsc.go.th>
- . (2549). *รายงานการวิจัย สมรรถนะกับผลการปฏิบัติงาน*. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 มีนาคม 2549.
จาก <http://www.ocsc.go.th>

- สถิต วงศ์สุวรรณ. (2529). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ : บำรุงศาสตร์.
- สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย – ญี่ปุ่น). (2538 : 2540). *การบริการเคสระดับของธุรกิจ*.
- สิริอร วิชาวุธ. (2544). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การเบื้องต้น*. ภาควิชาจิตวิทยา. ศิลปศาสตร์.
- สุชาติ รังสินนท์. (2538, กรกฎาคม – มิถุนายน). “ทัศนคติของข้าราชการ : ปัจจัยสำคัญของ
การพัฒนาระบบราชการ”, *วารสารข้าราชการ*. 40 (3) : 54.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2537). *เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์
และพฤติกรรมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : เลียงเชียง.
- . (2540). *เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์*.
พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : เลียงเชียง.
- สุทธิสาร สารสุวรรณวงศ์. (2547). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
สายวิศวกรรมฝ่ายวิศวกรรมจราจรทางอากาศ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด*.
ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุภาวดี ศรพรม. (2541). *การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นบริการที่ดีของพนักงานธนกร
ประจำธนาคาร*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุนนา อยู่โพธิ์. (2532). *ตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรพงษ์ ชูเดช. (2534). *ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในมหาวิทยาลัยกับจิตลักษณะที่สำคัญ
ของนิสิต*. ปริญญาานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุรสิทธิ์ เหมตะศิลป์. (2540, มีนาคม – เมษายน). “การสร้างทีมงานอย่างมีประสิทธิภาพ”, *เพิ่มผลผลิต*.
36(8) : 22 – 25.
- เสรี วงศ์มณฑา. (2542). *กลยุทธ์การตลาด : การวางแผนการตลาด*. กรุงเทพฯ : บริษัทริเวอร์ฟิล์ม และโซเท็กซ์.
- หทัยา ชื่นอารมณ. (2545). *การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานขาย*. สารนิพนธ์
กศ.ม. (จิตวิทยาแนะแนว). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- อนันต์ ฉัตรศรัทธา. (2541, มิถุนายน – กรกฎาคม). “สร้างทีมให้แข็งแกร่ง”, *เพิ่มผลผลิต*. 37(3) : 43 – 68.
- อนิสรา จรัสศรี. (2541). *ลักษณะทางพุทธและพฤติกรรมศาสตร์ที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการพยาบาล
ผู้ป่วยติดเชื้อเอดส์ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร
และสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข*. ปริญญาานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์
ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- อรุณ รัชธรรม. (2523). *การพัฒนาองค์กร : การสร้างและพัฒนาการทำงานเป็นทีม*. กรุงเทพฯ : แสงรุ่งการพิมพ์.
- . (2526). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อมรทิพย์ ทิพย์ประทุม. (2548). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับคุณลักษณะทีมงานที่ดีของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสุรินทร์*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อารี เพชรพุด. (2537). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.
- อิสริยา สดมณี. (2546). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทย*. ปรินญานิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อุทุมพร สุราฤทธิ์. (2547). *ปัจจัยด้านจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์*. ปรินญานิพนธ์ วท.ม.(การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เอกพงศ์ ตันทนิส. (2547). *ปัจจัยที่ที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัทไทย เค เค อุตสาหกรรม จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Anderson, R. (1991). *Professional Personal Selling*. New Jersey : Prentice – Hall, Inc.
- Atkinson, J.W. (1966). *Motive in Fantasy Action and Society*. New Delhi : East – West Press, Avy. Ltd.
- Bell, Les. (1992). *Managing teams in secondary schools*. London and New York : Routledge.
- Davis, A.J. and Aroskar, M.R. (1977). *Ethical EQ Intelligence in leadership and organization*. New York : Grosset / Putnum.
- Greenberg, Jerald and Baron, Robert A. (1997). *Behavior in Organizations : Understanding and Managing the Human Side of Work*. 6th ed. New Jersey : Prentice Hall.
- Gronroos Christain. (1990). “Service Management and Marketing”, (Management the Moment of Truth in Service Competition) Massachusetts : Lexington Books, p.27.
- Harvey, Thomas R. and Drolet, Bonita. (1994). *Building Teams Building People*. USA : Technomic Publishing Company.
- Hilgard, E.R. (1967). *Introduction to Psycholoty* (4th ed.) Oriando : the Dryer Press.
- Kagan, Jerom and Hereman Emeat. (1995). *Psychology*. 8th ed. New York : Harcourt Brace and Company.

- Kasavana and Brooks. (1991). *The Front Office Operation*. New Jersey : Prentice – Hall, Inc.
- Kerlinger, Fred N. and Pedhazur. (1973). *Multiple regression in behavioral research*. New York : Academic Press.
- McGergor, Douglas. (1960). *The Human Side of Enterprise*. New York : McGraw – Hill.
- Mehrabian, A. (1968, July). "Male and Female Scale of The Tendencies of Achieve", *Education and Psychological Measurement*. 28 (5). 493 – 502.
- Mead, Robert D. (1971, February). "Future Time Perspective of College Students in America and India". *Journal of Social Psychology*. 83 (2) : 175 – 182.
- Mischel, W. (1974). "Processes in Delay of Gratification", in L. Berkowitz (ed) *Advances in Experimental Social Psychology*. Vol 7 pp. 249 – 293. New York : Academic Press.
- Numi J.E. (1991, June). "How Do Adolescents See Their Future". *Development Review*. 11 (6) : 1 – 5.
- Parsuraman Zeithanel V.A. and Barry L. (1985, March). "A conceptual Model of Service quality and its implications for research", *Journal of Market* 49 (3). 79 – 81.
- Philip Kotlor. (2000). *Marketing Management*. (Analysis, Planning, Implementation, and Control) 6th ed. Englewood Cliffs New Jersey : Prentice – Hill, Inc.
- Robins, Stephen P. and Coulter, Mary. (1999). *Management*. 6th ed. New Jersey : Prentice Hall.
- Robinson, Chales Loe. (1971, August). "Future Time Perspective in Non – Incarcerated Juvenile Delinquents", *Dissertation Abstracts International*. 32(2) : 1225 – B.
- Rotter, Julian B. (1966). *Generalized expectancies for Internal Versus External Control of Reinto*. New York . McGraw Hill.
- Schermerhorn, John R. and Other. (1998). *Basic Organizational Behavior*. 2nd ed. New York : Johm Wiley and Sons.
- Strickland, Bonnie R. (1977). *Internal – External Control of Reinforcement*. In T. Blass (ed.) *Personality Valliables in Social Behavior*. New York : John Wiley and Son.
- Wang Youcheng and Thomas E. Pearson. (2002, October). "Measuring Personal Service Quality : An Analysis of Hotels in the People's Republic of China", *Journal of Hospitality & Tourism Administration*. 22(4) : 320 – 325.
- Weiner, B. (1972, September). "Attribution Theory Achievement Motivation and ducation Process", *Review of Education Research*. 42(9) : 203 – 215.

Woodcock, Mike. (1989). *Team Development Manual*. 2nd ed. London : Gower.

Yao – Yi Fu and Sara C. Parks. (2001, January). "The Relationship Between Restaurant Service Quality and Consumer Loyalty among the Elderly", *Journal of Hospitality & Tourism Research* . 12(8) : 255 .

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตาราง 13 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และค่าอำนาจจำแนก (r) ของแบบสอบถามวัดการบริการที่ดี

ข้อที่	IOC	r	การพิจารณา	ข้อที่	IOC	r	การพิจารณา
1	1	0.230	ตัดทิ้ง	26	1	0.369	ตัดทิ้ง
2	1	0.346	ตัดทิ้ง	27	1	0.714	คัดเลือกไว้
3	1	0.351	ตัดทิ้ง	28	0.8	0.498	คัดเลือกไว้
4	1	0.191	ตัดทิ้ง	29	1	0.503	คัดเลือกไว้
5	1	0.439	คัดเลือกไว้	30	1	0.651	คัดเลือกไว้
6	1	0.539	คัดเลือกไว้	31	1	0.316	ตัดทิ้ง
7	1	0.458	คัดเลือกไว้	32	1	0.620	คัดเลือกไว้
8	0.8	0.579	คัดเลือกไว้	33	1	0.695	คัดเลือกไว้
9	1	0.493	คัดเลือกไว้	34	0.8	0.524	คัดเลือกไว้
10	1	0.551	คัดเลือกไว้	35	1	0.568	คัดเลือกไว้
11	1	0.194	ตัดทิ้ง	36	0.8	0.337	ตัดทิ้ง
12	1	0.451	คัดเลือกไว้	37	0.8	0.353	ตัดทิ้ง
13	1	0.484	คัดเลือกไว้	38	0.8	0.555	คัดเลือกไว้
14	1	0.588	คัดเลือกไว้	39	1	0.578	คัดเลือกไว้
15	1	0.683	คัดเลือกไว้	40	1	0.378	ตัดทิ้ง
16	0.6	-0.120	ตัดทิ้ง	41	1	0.475	คัดเลือกไว้
17	1	0.429	ตัดทิ้ง	42	1	0.694	คัดเลือกไว้
18	1	0.671	คัดเลือกไว้	43	1	0.606	คัดเลือกไว้
19	1	0.619	คัดเลือกไว้	44	1	0.462	คัดเลือกไว้
20	1	0.630	คัดเลือกไว้	45	1	0.426	ตัดทิ้ง
21	1	0.279	ตัดทิ้ง	46	1	0.652	คัดเลือกไว้
22	1	0.093	ตัดทิ้ง	47	0.8	0.096	ตัดทิ้ง
23	1	0.356	ตัดทิ้ง	48	0.8	0.533	คัดเลือกไว้
24	1	0.409	ตัดทิ้ง	49	1	0.034	ตัดทิ้ง
25	1	0.425	ตัดทิ้ง	50	1	0.559	คัดเลือกไว้

ตาราง 14 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และค่าอำนาจจำแนก (r) ของแบบสอบถามวัดแรงจูงใจ
ใฝ่สัมฤทธิ์

ข้อที่	IOC	r	การพิจารณา	ข้อที่	IOC	r	การพิจารณา
1	1	0.303	ตัดทิ้ง	16	0.6	0.117	ตัดทิ้ง
2	0.8	0.259	ตัดทิ้ง	17	1	0.630	คัดเลือกไว้
3	0.6	-0.072	ตัดทิ้ง	18	1	0.573	คัดเลือกไว้
4	0.8	0.281	ตัดทิ้ง	19	1	0.546	คัดเลือกไว้
5	1	0.419	ตัดทิ้ง	20	1	0.616	คัดเลือกไว้
6	1	0.359	ตัดทิ้ง	21	0.8	0.321	ตัดทิ้ง
7	1	0.468	คัดเลือกไว้	22	1	0.539	คัดเลือกไว้
8	1	0.639	คัดเลือกไว้	23	1	0.532	คัดเลือกไว้
9	0.8	0.047	ตัดทิ้ง	24	1	0.546	คัดเลือกไว้
10	1	0.576	คัดเลือกไว้	25	1	0.504	คัดเลือกไว้
11	1	0.538	คัดเลือกไว้	26	1	0.401	ตัดทิ้ง
12	1	0.557	คัดเลือกไว้	27	1	0.502	คัดเลือกไว้
13	1	0.352	ตัดทิ้ง	28	1	0.632	คัดเลือกไว้
14	0.8	0.271	ตัดทิ้ง	29	0.6	0.216	ตัดทิ้ง
15	1	0.411	ตัดทิ้ง	30	1	0.418	ตัดทิ้ง

ตาราง 15 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และค่าอำนาจจำแนก (r) ของแบบสอบถามวัดเจตคติต่อการทำงาน

ข้อที่	IOC	r	การพิจารณา	ข้อที่	IOC	r	การพิจารณา
1	0.8	0.362	ตัดทิ้ง	16	0.8	0.261	ตัดทิ้ง
2	1	0.403	ตัดทิ้ง	17	1	0.410	ตัดทิ้ง
3	0.8	0.271	ตัดทิ้ง	18	1	0.338	ตัดทิ้ง
4	1	0.477	ตัดทิ้ง	19	1	0.609	คัดเลือกไว้
5	1	0.483	คัดเลือกไว้	20	1	0.542	คัดเลือกไว้
6	0.6	0.275	ตัดทิ้ง	21	1	0.466	ตัดทิ้ง
7	1	0.433	ตัดทิ้ง	22	1	0.367	ตัดทิ้ง
8	1	0.410	ตัดทิ้ง	23	1	0.488	คัดเลือกไว้
9	1	0.501	คัดเลือกไว้	24	1	0.568	คัดเลือกไว้
10	1	0.397	ตัดทิ้ง	25	1	0.612	คัดเลือกไว้
11	0.8	0.384	ตัดทิ้ง	26	1	0.590	คัดเลือกไว้
12	1	0.550	คัดเลือกไว้	27	1	0.561	คัดเลือกไว้
13	1	0.602	คัดเลือกไว้	28	1	0.582	คัดเลือกไว้
14	1	0.590	คัดเลือกไว้	29	1	0.557	คัดเลือกไว้
15	1	0.603	คัดเลือกไว้	30	0.8	0.328	ตัดทิ้ง

ตาราง 16 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และค่าอำนาจจำแนก (r) ของแบบสอบถามวัดความเชื่อ
อำนาจภายในตน

ข้อที่	IOC	r	การพิจารณา	ข้อที่	IOC	r	การพิจารณา
1	1	0.406	คัดเลือกไว้	16	1	0.496	คัดเลือกไว้
2	1	0.339	ตัดทิ้ง	17	1	0.667	คัดเลือกไว้
3	1	0.192	ตัดทิ้ง	18	1	0.605	คัดเลือกไว้
4	1	0.396	ตัดทิ้ง	19	1	0.478	คัดเลือกไว้
5	0.6	0.193	ตัดทิ้ง	20	1	0.362	ตัดทิ้ง
6	1	0.407	คัดเลือกไว้	21	0.8	0.284	ตัดทิ้ง
7	1	0.421	คัดเลือกไว้	22	1	0.555	คัดเลือกไว้
8	1	0.361	ตัดทิ้ง	23	1	0.407	คัดเลือกไว้
9	0.8	0.218	ตัดทิ้ง	24	0.8	0.324	ตัดทิ้ง
10	1	0.483	คัดเลือกไว้	25	0.6	0.057	ตัดทิ้ง
11	1	0.400	ตัดทิ้ง	26	1	0.396	ตัดทิ้ง
12	0.8	0.374	ตัดทิ้ง	27	1	0.414	คัดเลือกไว้
13	1	0.363	ตัดทิ้ง	28	1	0.648	คัดเลือกไว้
14	1	0.659	คัดเลือกไว้	29	1	0.330	ตัดทิ้ง
15	1	0.701	คัดเลือกไว้	30	1	0.468	คัดเลือกไว้

ตาราง 17 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และค่าอำนาจจำแนก (r) ของแบบสอบถามวัดลักษณะ
การมุ่งอนาคต

ข้อที่	IOC	r	การพิจารณา	ข้อที่	IOC	r	การพิจารณา
1	1	0.398	ตัดทิ้ง	16	1	0.503	คัดเลือกไว้
2	1	0.633	คัดเลือกไว้	17	1	0.572	คัดเลือกไว้
3	1	0.622	คัดเลือกไว้	18	1	0.634	คัดเลือกไว้
4	1	0.558	คัดเลือกไว้	19	1	0.451	ตัดทิ้ง
5	1	0.272	ตัดทิ้ง	20	1	0.731	คัดเลือกไว้
6	0.8	0.237	ตัดทิ้ง	21	0.8	0.249	ตัดทิ้ง
7	1	0.700	คัดเลือกไว้	22	1	0.301	ตัดทิ้ง
8	1	0.570	คัดเลือกไว้	23	1	0.335	ตัดทิ้ง
9	1	0.548	คัดเลือกไว้	24	1	0.466	คัดเลือกไว้
10	1	0.702	คัดเลือกไว้	25	1	0.461	คัดเลือกไว้
11	1	0.407	ตัดทิ้ง	26	1	0.359	ตัดทิ้ง
12	1	0.389	ตัดทิ้ง	27	0.8	0.240	ตัดทิ้ง
13	0.8	0.253	ตัดทิ้ง	28	1	0.446	ตัดทิ้ง
14	1	0.468	คัดเลือกไว้	29	1	0.380	ตัดทิ้ง
15	1	0.529	คัดเลือกไว้	30	1	0.399	ตัดทิ้ง

ตาราง 18 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และค่าอำนาจจำแนก (r) ของแบบสอบถามวัด
ความร่วมมือแรงร่วมใจ

ข้อที่	IOC	r	การพิจารณา	ข้อที่	IOC	r	การพิจารณา
1	0.8	0.350	ตัดทิ้ง	16	0.8	0.244	ตัดทิ้ง
2	1	0.399	ตัดทิ้ง	17	1	0.349	ตัดทิ้ง
3	1	0.667	คัดเลือกไว้	18	1	0.558	คัดเลือกไว้
4	1	0.501	ตัดทิ้ง	19	1	0.580	คัดเลือกไว้
5	0.8	0.344	ตัดทิ้ง	20	1	0.587	คัดเลือกไว้
6	1	0.357	ตัดทิ้ง	21	1	0.605	คัดเลือกไว้
7	1	0.626	คัดเลือกไว้	22	0.8	0.198	ตัดทิ้ง
8	1	0.561	คัดเลือกไว้	23	1	0.686	คัดเลือกไว้
9	1	0.625	คัดเลือกไว้	24	1	0.452	ตัดทิ้ง
10	1	0.391	ตัดทิ้ง	25	1	0.448	ตัดทิ้ง
11	1	0.537	คัดเลือกไว้	26	1	0.492	ตัดทิ้ง
12	1	0.691	คัดเลือกไว้	27	1	0.695	คัดเลือกไว้
13	1	0.690	คัดเลือกไว้	28	1	0.586	คัดเลือกไว้
14	1	0.172	ตัดทิ้ง	29	0.8	0.120	ตัดทิ้ง
15	1	0.541	คัดเลือกไว้	30	0.6	0.113	ตัดทิ้ง

ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภัทราพร เกษสังข์	ประธานสาขาวิจัยและประเมินผลการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
นายปรีชา อรุณสวัสดิ์	ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษารุงเทพมหานคร เขต 1
นางจินตนา คำพูด	ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษารุงเทพมหานคร เขต 2
นายวิศิษฐ์ พหลยุทธ	รองผู้อำนวยการโรงเรียนถาวรานุกูล จังหวัดสมุทรสงคราม
นายพิษณุพงศ์ เสนีย์วงศ์ ณ อยุธยา	ครูชำนาญการ โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ สวนกุหลาบวิทยาลัย ปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางกานต์สินี ปิติสุข
วัน เดือน ปีเกิด	18 ธันวาคม 2506
สถานที่เกิด	จังหวัดนครศรีธรรมราช
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	37/218 ถนนรามคำแหง แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	นักวิชาการศึกษา 6ว
สถานที่ทำงาน	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากทม. เขต 2 ถนนลาดพร้าว แขวงสามเสนนอก เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2519	ประถมศึกษา โรงเรียนศรีธรรมราชศึกษา
พ.ศ. 2522	มัธยมศึกษา โรงเรียนกัลยาณีศรีธรรมราช
พ.ศ. 2527	ประกาศนียบัตรมัธยมศึกษาวิชาชั้นสูง วิทยาลัยนาฏศิลป์นครศรีธรรมราช
พ.ศ. 2529	ศึกษาศาสตรบัณฑิต (นาฏศิลป์ไทย) วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา
พ.ศ. 2550	การศึกษามหาบัณฑิต (การวัดผลการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ