

องค์ประกอบคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อเจตนาพฤติกรรมของบุคลากรในกลุ่ม
โรงเรียนสมสนุกนาตง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ
Services Quality Components Affected Behavioral Intentions of Personnels
in Somsanook Nadong School Group under Buengkan Primary Educational
Service Area Office

ธารินี กิตติกาญจนโสภณ¹, อาริยา ภูวศิรีวิวัฒน์², เบญจภรณ์ รัญระนา³
Tarinee Kittikanjanasophon¹, Ariya Phuwakerewiwat², Benjaporn Ranrana³
Corresponding Author E-mail: Tarinee2004@outlook.co.th

Received: 2022-03-03; Revised: 2022-05-23; Accepted: 2022-06-04

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาองค์ประกอบคุณภาพการบริการในกลุ่มโรงเรียน สมสนุกนาตง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ 2) ศึกษาเจตนาพฤติกรรมของบุคลากรในกลุ่มโรงเรียนสมสนุกนาตง และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อเจตนาพฤติกรรมของบุคลากรในกลุ่มโรงเรียนสมสนุกนาตง กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นบุคลากรในกลุ่มโรงเรียนสมสนุกนาตง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ จำนวน 286 คน ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามองค์ประกอบคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อเจตนาพฤติกรรมของบุคลากร การวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1) องค์ประกอบคุณภาพการบริการในกลุ่มโรงเรียนสมสนุกนาตง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 2) เจตนาพฤติกรรมของบุคลากรในกลุ่มโรงเรียนสมสนุกนาตง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด และ 3) ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบคุณภาพการบริการส่งผลต่อเจตนาพฤติกรรมของบุคลากรในกลุ่มโรงเรียน สมสนุกนาตง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่งผลต่อคุณภาพการบริการในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนสภาพแวดล้อมการทำงานส่งผลต่อคุณภาพการบริการในเชิงบวกที่ระดับ .01 ทั้งนี้คุณภาพการบริการส่งผลต่อเจตนาพฤติกรรมด้านความจงรักภักดีและสายใยความผูกพันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

คำสำคัญ: องค์ประกอบ, คุณภาพการบริการ, เจตนาพฤติกรรม

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

¹ Lecturers of Educational Administration, Bangkokthonburi University

² อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

² Lecturers of Educational Administration, Bangkokthonburi University

³ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

³ Lecturers of Educational Administration, Bangkokthonburi University

Abstract

The purpose of this research were 1) to study the services quality components in Somsanook Nadong School Group under BuengKan Primary Educational Service Area Office 2) to study the behavioral intentions of personnels in Somsanook Nadong School Group and 3) to study the relationship of the services quality components affected the behavioral intentions of personnels in Somsanook Nadong School Group. The sample were 286 personnels in Somsanook Nadong School Group under BuengKan Primary Educational Service Area Office consisted of 286 people using a simple random sampling method. The research tools were the service quality component questionnaire that affects the personnel's behavioral intentions. Data were analyzed by percentage, mean and standard deviation. The results of the research were found that;

1) the services quality components in Somsanook Nadong School Group under BuengKan Primary Educational Service Area Office. In overall and each aspect were at the highest level, 2) the behavioral intentions of personnels in Somsanook Nadong School Group under BuengKan Primary Educational Service Area Office, in overall and each aspect were at the highest level and 3) the relationship of the services quality components affected the behavioral intentions of personnels in Somsanook Nadong School Group under BuengKan Primary Educational Service Area Offices were as follows: the efficiency of personnel interactions had a significant positive affected on the quality of service at the .05 level. The operating environment had a positive affected on service quality at .01 level. Service quality had a significant positive affected on the behavioral intentions, loyalty and bonds at .05 level.

Keywords: Components, Service Quality, Behavioral Intentions

บทนำ

การจัดศึกษาในปัจจุบันได้เน้นการพัฒนาคุณภาพการศึกษาซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องบริหารการศึกษาในเชิงคุณภาพ โดยมีการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกลไกสำคัญที่จะส่งเสริมและผลักดันให้ กระบวนการทำงานในทุกระดับและบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินไปอย่างสอดคล้องกันเป็นระบบมุ่งไปในทิศทางที่ร่วมกันกำหนดไว้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการปฏิรูป การศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาอีกทั้งเป้าหมายของการปฏิรูปการศึกษาที่สำคัญคือคุณภาพของนักศึกษาและบัณฑิต ดังนั้นกระแสผลักดันทุกด้านจึงมุ่งไปที่สถาบันศึกษาซึ่งมีหน้าที่จัดกิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาผู้เรียนที่มีคุณภาพ ปัจจัยนำเข้ากระบวนการผลิตจะเป็นจุดเริ่มต้นของคุณภาพการศึกษา ในด้านคุณภาพของสถาบันศึกษาเป็นประเด็นสำคัญ (ธงชัย สันติวงษ์. 2560: 17) คุณภาพจะเกิดขึ้นจากความร่วมมือของผู้ปกครองและปัจจัยภายในคือ บทบาทของผู้บริหารและบุคลากรอาจารย์ในการจัดการเรียนการสอน ปัจจัยด้านกระบวนการเรียนการสอน และการบริหารจัดการ รวมทั้งคุณภาพด้านการบริการอย่างแท้จริงทำให้เป็นแนวทางในการพัฒนาให้มีคุณภาพด้านการบริการที่ดี เสมือนหัวใจสำคัญ ในอันที่จะกระตุ้นเตือนบุคลากรผู้ให้คำแนะนำและประสานงานให้บุคลากรทุกคนมีเจตนาพฤติกรรมในการทำงานร่วมกัน อย่างมีประสิทธิภาพในด้านการเรียน การสอน ผู้บริหารในหน่วยงานที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกลสามารถบริหารและมีการจัดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้และสามารถจัดทรัพยากรสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอน ที่เน้นประสิทธิภาพการบริการและความภักดีของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ (อาศยา โชติพานิช. 2549) นับเป็นยุทธศาสตร์สำคัญของการปฏิรูปการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์ประกอบที่สัมพันธ์กับสภาพการจัดการศึกษาของบุคลากรครณาจารย์ กับการรับรู้คุณภาพในการให้บริการของสถาบันศึกษาเพื่อการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพตามความต้องการของสังคมและนโยบายของประเทศให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นต่อไป

การแสวงหาผลประโยชน์จากทรัพยากร ธรรมชาติโดยไม่จำกัดขอบเขตก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมเสื่อมโทรมส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต คุณภาพของการปฏิบัติงานความก้าวหน้าและความมั่นคงของประเทศด้วย (ศิริรัตน์ รัตนพิทักษ์. 2561) ปัจจัยที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร คือเจตนาพฤติกรรมของพฤติกรรมที่ถูกต้องเหมาะสมนับเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งต่อการบริหารการปฏิบัติงานใด ๆ ที่มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลใน

กิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพ และการบริหารจัดการ รวมทั้งคุณภาพด้านการบริการ ให้ตรงกับความต้องการที่แท้จริง ผู้เรียนสมาชิกหรือบุคลากรควรมีส่วนร่วมในการกำหนดการบริการทั้งด้านวิชาการ งบประมาณ การบริหารงานบุคคลและการบริหารงานทั่วไป การปฏิบัติให้มีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม และสภาวะปัจจุบันเพื่อความสะดวกตัวในการดำเนินงาน อีกทั้งส่งผลต่อเจตนาพฤติกรรมของบุคลากรผู้ใช้หรือรับบริการ กล่าวคือ บรรยากาศองค์การ สภาพแวดล้อมการดำเนินงาน และประสิทธิภาพในการปฏิสัมพันธ์ของบุคลากรในสถาบันศึกษาที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กับสิ่งแวดล้อมภายในที่ดีแล้วส่งผลต่อความรู้สึกของบุคลากรนับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งต่อความสำเร็จในการพัฒนาสถาบันศึกษาคุณภาพของการจัดการเรียนการสอน การพัฒนาความคิดและคุณธรรม สภาพแวดล้อม บรรยากาศองค์การเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานขององค์การเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นตัวกำหนดเจตนาพฤติกรรมสำคัญของบุคลากรในการทำงาน (ศิริรัตน์ รัตนพิทักษ์, 2561) และเสริมสร้างความจงรักภักดี มีสายใยความผูกพันหรือความสัมพันธ์ระหว่างศิษย์เก่าบุคลากรกับองค์การ/สถาบันศึกษาการพัฒนางานให้มีคุณภาพด้านการบริการที่ดีเสมือนหัวใจสำคัญ ในอันที่จะกระตุ้นเตือนบุคลากรครูให้คำแนะนำและประสานงานให้ทำงานร่วมกัน อย่างมีประสิทธิภาพในด้านการเรียนการสอน

ผู้บริหารในหน่วยงานต้องสามารถบริหารการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้และสามารถจัดทรัพยากรสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นผู้ใช้หรือรับบริการเป็นสำคัญ นับเป็นยุทธศาสตร์สำคัญของการปฏิรูปการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจศึกษาเรื่อง องค์ประกอบคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อเจตนาพฤติกรรมของบุคลากรในกลุ่มโรงเรียนสมสนุกนาค สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ ที่มีสัมพันธ์กับพฤติกรรม การดำเนินงานหรือประสิทธิภาพในการปฏิสัมพันธ์ของบุคลากรครูอาจารย์ มาใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมพัฒนาพฤติกรรมปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นและประยุกต์ใช้ในการบริหารงานของสถาบันศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบคุณภาพการบริการในกลุ่มโรงเรียนสมสนุกนาค สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ
2. เพื่อศึกษาเจตนาพฤติกรรมของบุคลากรในกลุ่มโรงเรียนสมสนุกนาค สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับเจตนาพฤติกรรมของบุคลากรในกลุ่มโรงเรียนสมสนุกนาค สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ

สมมติฐานของการวิจัย

1. องค์ประกอบคุณภาพการบริการในกลุ่มโรงเรียนสมสนุกนาค สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ อยู่ในระดับมากที่สุด
2. เจตนาพฤติกรรมของบุคลากรในกลุ่มโรงเรียนสมสนุกนาค สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ อยู่ในระดับมากที่สุด
3. คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อเจตนาพฤติกรรมของบุคลากรในกลุ่มโรงเรียนสมสนุกนาค สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ

การทบทวนวรรณกรรม

องค์ประกอบคุณภาพการบริการ

การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น (อาศยา โชติพานิช, 2549) โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไม่ตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค (Brady, M. K. 2001) หลักของการให้บริการ

นั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือบุคลากรได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน รวมทั้งการให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากแก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้หรือรับบริการมากที่สุด องค์ประกอบคุณภาพการบริการที่ดี ต้องมีความภาคภูมิใจของผู้ให้บริการเป็นสำคัญ คือ หน่วยงานหรือองค์การต้องมีการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ แม้ว่าประเทศชาติจะมีอุปสรรคปัญหาหรือความไม่พร้อมผลจากการเกิดขึ้นของสิ่งที่ไม่คาดคิด นับเป็นสิ่งที่น่าท้าทายต่อการเริ่มต้น บันไดขั้นที่ 1 แห่งศตวรรษที่ 21 นี้ไปด้วยกันอย่างตระหนักด้วยตนเองโดยไม่ต้องรอนโยบาย รอรับการสั่งจากส่วนกลางหรือต้นสังกัด ทุกหน่วยงานควรทำงานกันอย่างเป็นมดงานคนละไม้คนละมือ (วิโรจน์ สารรัตน์, 2560) จากการเปลี่ยนแปลงทางสังคมโลกที่เป็นไปตามกระแสโลกาภิวัตน์ ประชากรของประเทศเผชิญกับการแข่งขันทางเศรษฐกิจ บ้างก็มีการแสวงหาผลประโยชน์จากทรัพยากร ธรรมชาติโดยไม่จำกัดขอบเขตก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมเสื่อมโทรมส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต คุณภาพของการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงของประเทศด้วย องค์ประกอบคุณภาพการบริการเป็นการตระหนักถึงการส่งเสริมคุณภาพด้านการบริการ ใน 2 ด้าน ดังนี้ (1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร (2) สภาพแวดล้อมการดำเนินงาน (ศิริรัตน์ รัตนพิทักษ์, 2561)

เจตนาพฤติกรรม: สิ่งสำคัญที่สุดประการหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์การ คือสภาพของการสื่อสารของผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์การการศึกษา อิทธิพลของการสื่อสาร การโน้มน้าวใจ หรือในกรณีอื่น ๆ เช่นในเรื่องการทดลองบริโภคสารอาหารโดยใช้ความกลัวตามแนวทฤษฎีกระบวนการรู้และระดับความรู้เกี่ยวกับโซเดียม ที่มีต่อเจตนาพฤติกรรมของผู้ร่วมการทดลอง ในการลดการบริโภคโซเดียมที่มีแหล่งที่มาจากอาหารที่ผ่านการปรุงแต่ง หรือเหตุการณ์ที่เมื่อพ่อแม่พบเจตนาพฤติกรรมของลูกที่ไม่ดี ทำให้พ่อแม่มีสติมากขึ้น แล้วใช้สมมติฐานของเอนแอลพี ทั้งสอง เพื่อให้พ่อแม่เป็นต้นแบบผู้เลือก ผู้จัดการกระทำคือ พ่อแม่ต้องเป็นโค้ชชีวิตกับลูกเพื่อให้มีมุมมองที่กว้างขึ้น และมีทรัพยากร ความรู้ ความเข้าใจ และเพิ่มทักษะการใช้ชีวิตมากขึ้น แสดงถึงพฤติกรรมกับเจตนาซึ่งมีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จ ดังเช่นกับการบริหาร ขององค์การด้วย (Booms, & Mohr L. A. 2002) เพราะการบริหารเป็นกระบวนการที่สำคัญในการจัดการศึกษา ผู้บริหารมีบทบาทสำคัญยิ่ง การบริหารโรงเรียนจะมีประสิทธิภาพและดำเนินไปได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร ผู้บริหารต้องรู้จักดำเนินบทบาทพฤติกรรมภาวะผู้นำของตนได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ภาวะผู้นำของผู้บริหารจึงเป็นสิ่งสำคัญ นับเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งต่อการบริหารการปฏิบัติงานใด ๆ หากคาดหวังจะให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลแล้ว จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้นำต้องมีความชำนาญอย่างดีในสิ่งที่ตนปฏิบัติหน้าที่คือ มีทักษะในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน ด้วยการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นเขานปัญหา การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล และการคิดเชิงระบบ นอกจากนี้จุดเริ่มต้นของคุณภาพการศึกษาเป้าหมายของการปฏิรูปที่สำคัญคือคุณภาพของนักศึกษาและบัณฑิต ดังนั้นกระแสหลักด้านทุกด้านจึงมุ่งไปที่สถาบันศึกษาซึ่งมีหน้าที่จัดกิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาบัณฑิตให้มีคุณภาพ ปัจจัยนำเข้ากระบวนการผลิตจะเป็นจุดเริ่มต้นของคุณภาพการศึกษา ในด้านคุณภาพของสถาบันศึกษาเป็นประเด็นสำคัญ (ธงชัย สันติวงษ์, 2560) คุณภาพจะเกิดขึ้นจากความร่วมมือของผู้ปกครอง ชุมชน และปัจจัยภายในคือ บทบาทของผู้บริหารและบุคลากรครูอาจารย์ในการจัดการเรียนการสอน ปัจจัยด้านกระบวนการเรียนการสอน และการบริหารจัดการ รวมทั้งคุณภาพด้านการบริการ การบริหารด้านคุณภาพการบริการมักไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริง สมาชิก บุคลากรหรือนักศึกษามักไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์การบริการทั้งด้านวิชาการ งบประมาณ การบริหารงานบุคคลและการบริหารงานทั่วไป การปฏิบัติให้มีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม และสถานะปัจจุบันเพื่อความปลอดภัยในการดำเนินงาน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีและดีต่อการบริหารงานของสถาบันศึกษาโดยรวม จึงเป็นสิ่งแปลกใหม่สำหรับคณาจารย์และบุคลากรภายในสถาบันศึกษาส่งผลต่อเจตนาพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งทางตรงและทางอ้อม อีกทั้งส่งผลต่อเจตนาพฤติกรรมของผู้เรียนหรือนักศึกษา บุคลากรผู้ใช้หรือรับบริการกล่าวได้ว่า บรรยากาศองค์การสภาพแวดล้อมการดำเนินงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันศึกษาที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กับสิ่งแวดล้อมภายในที่ดีแล้วส่งผลต่อความรู้สึกลึกซึ้งแก่ผู้เรียนหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและรวมทั้งบุคลากร จึงนับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อความสำเร็จในการพัฒนาสถาบันศึกษาและยังมีผลต่อคุณภาพของการจัดการเรียนการสอน การพัฒนาความคิดและคุณธรรม สภาพแวดล้อม บรรยากาศองค์การเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานขององค์การให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นตัวกำหนดเจตนาพฤติกรรมสำคัญของบุคคลในการทำงาน (ศิริรัตน์ รัตนพิทักษ์, 2561) และเสริมสร้างความจงรักภักดี มีสายใยความผูกพันที่ดี หรือความสัมพันธ์ระหว่าง

ผู้เกี่ยวข้องกับการ หรือสถาบันศึกษา ผู้บริหารสถาบันศึกษาในฐานะผู้นำ เป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดในการบริหารการศึกษาที่จะเสริมสร้างบรรยากาศองค์การให้บุคลากรครูในสถาบันศึกษาได้ปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกที่จะร่วมทำงานอย่างแท้จริง ทำให้เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเอง พัฒนางานให้มีคุณภาพด้านการบริการที่ดีเสมือนหัวใจสำคัญ ในอันที่จะกระตุ้นเตือนบุคลากรครูให้คำแนะนำและประสานงานให้บุคลากรทุกคนร่วมกันทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในการเรียน การสอน ผู้บริหารในหน่วยงานที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกลสามารถบริหาร และการจัดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้และสามารถจัดทรัพยากรสนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอน ที่เน้นให้ผู้หรือรับบริการเป็นสำคัญ นับเป็นยุทธศาสตร์สำคัญของการปฏิรูปการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

การเสริมสร้างเจตนาพฤติกรรมบริการจากการปฏิบัติงานคือ การยอมรับนับถือในด้านพฤติกรรม การปฏิบัติงานด้านการสอน ผู้บริหารควรให้โอกาสบุคลากรครูอาจารย์เตรียมการสอน ด้านสนับสนุนการสอนควรอำนวยความสะดวกในการจัดทำสื่อ และด้านการพัฒนาตนเองควรจัดให้มีการอบรมสัมมนาทางวิชาการ จากงานวิจัยของ ศิริรัตน์ รัตนพิทักษ์ (2561) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับเจตนาพฤติกรรม สรุปรจากทฤษฎีของ ปาร์ค (Park. 2010) อ้างถึงใน ศิริรัตน์ รัตนพิทักษ์. 2561: 108 - 125) ใน 3 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านความจงรักภักดี (2) ด้านการลาจาก (3) ด้านสายใยความผูกพัน และพอสรุปได้ว่า เจตนาพฤติกรรมจากการบริการจะประสบผลสำเร็จมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับปัจจัยเชิงจิตในรูปของความรู้สึกความเชื่อ ทศนคติและพฤติกรรมปฏิบัติงานของบุคลากรครู รวมทั้งการที่บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีความสามารถในการทำงานเป็นทีมทำให้บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การดำรงรักษาความเจริญขององค์การและพัฒนาให้ก้าวหน้าต่อไปได้ตลอด (วิโรจน์ สารรัตน์. 2560: 5) และยังส่งผลต่อความผูกพัน ค่านิยมร่วม (กัญจนวลัย นนทแก้ว แพร่รี. 2562: 22) สร้างความจงรักภักดี ต่อสถาบันศึกษาให้ก้าวทันต่อความเปลี่ยนแปลง มีผลดีต่อคุณภาพทางการเรียนของผู้เรียน นอกจากนี้บรรยากาศองค์การที่มีสภาพแวดล้อมการดำเนินงานที่ดีย่อมเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดเจตนาพฤติกรรมที่ดีด้วย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจและเชิงปริมาณ เพื่อให้การดำเนินงานวิจัยเป็นไปอย่างมีระบบและระเบียบผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขต ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในวิจัยนี้ได้แก่ บุคลากรในของกลุ่มโรงเรียนสมสนุกนาคง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา บึงกาฬ ปีการศึกษา 2562 จำนวน 1,056 คน

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ ได้แก่ บุคลากรในของกลุ่มโรงเรียนสมสนุกนาคง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา บึงกาฬ จำนวน 286 คน กำหนดขนาดโดยเทียบตามตารางของ Krejcie, & Morgan (1977: 607 - 610) และทำการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามองค์ประกอบคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อเจตนาพฤติกรรมของบุคลากร

ขั้นตอนการวิจัยและการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดรายละเอียดการดำเนินการวิจัยไว้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การจัดเตรียมโครงการวิจัย เพื่อเสนอขออนุมัติโครงการ โดยเริ่มจากการศึกษาเอกสาร ตำรา กฎระเบียบ ข้อมูลวรรณกรรม สถิติต่าง ๆ รายงานการวิจัย รวมทั้งแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เพื่อขอคำแนะนำ และความเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญในการจัดทำโครงการวิจัย เสนอโครงการวิจัยเพื่อขออนุมัติจากคณบดีคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินงานวิจัย เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือในการวิจัยสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วย แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงเชี่ยวชาญ ทางสาขาวิชาการบริหารการศึกษา จำนวน 3 คน ได้แก่ รศ.ดร.กล้า ทองขาว, อาจารย์ ดร.สมใจ เดชบำรุง และ อาจารย์ ดร.สมคิด สกุลสถาปัตย์ ตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา หาค่าความสอดคล้องของข้อคำถามที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.95 และนำไปทดลองกับโรงเรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (try-out) จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องของเครื่องมือ แล้วนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ มาตรวจสอบความถูกต้อง ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว (วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป) สถิติพื้นฐานได้แก่ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายคะแนนของเบสท์ (บุญชม ศรีสะอาด. 2553: 33 - 35) และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรองค์ประกอบคุณภาพการบริการกับเจตนาพฤติกรรม ด้วยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ Pearson Correlation (ฐนัฐ วงศ์สายเชื้อ. 2563)

ขั้นตอนที่ 3 การรายงานผลการวิจัย เป็นขั้นตอนของการจัดทำผลการวิจัย เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องตามคำแนะนำ จัดพิมพ์รายงานวิจัย

วิธีรวบรวมข้อมูล

ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ไปยังบุคลากรในของกลุ่มโรงเรียนสมสนุกนาถ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาบึงกาฬ ตามจำนวนแบบสอบถามเมื่อทำแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง โดย กำหนดการเก็บแบบสอบถามคืนเป็นเวลา 4 สัปดาห์ จนได้แบบสอบถามครบทุกฉบับ แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลและสรุป ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ได้กำหนดเกณฑ์ การแปลความหมายของคะแนน (บุญชม ศรีสะอาด. 2553: 33 - 35) ดังนี้

4.51 - 5.00 หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด

3.51 - 4.50 หมายถึง อยู่ในระดับมาก

2.51 - 3.50 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง

1.51 - 2.50 หมายถึง อยู่ในระดับน้อย

1.00 - 1.50 หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่ององค์ประกอบคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อเจตนาพฤติกรรมของบุคลากรในกลุ่มโรงเรียนสมสนุกนาถ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ ผลการวิเคราะห์มีดังนี้

1. องค์ประกอบคุณภาพการบริการของกลุ่มโรงเรียนสมสนุกนาถ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร (การให้บริการด้านสื่อ การเรียนการสอน, การให้บริการด้านวิชาการ) และสภาพแวดล้อมการดำเนินงาน (การให้บริการด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก, การให้บริการด้านห้องสมุด) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงระดับของความคิดเห็นของบุคลากรต่อองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ: การประเมินตามความคิดเห็นของบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านการให้บริการด้านวิชาการ	4.57	0.64	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการด้านห้องสมุด	4.55	0.59	มากที่สุด
3. ด้านการให้บริการด้านสื่อการเรียนการสอน	4.80	0.53	มากที่สุด
4. ด้านการให้บริการด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.55	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.67	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า บุคลากรมีการประเมินองค์ประกอบคุณภาพการบริการของกลุ่มโรงเรียนสมสนุกนาถ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ (1) ด้านการให้บริการด้านสื่อการเรียนการสอน (2) ด้านการให้บริการด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (3) ด้านการให้บริการด้านวิชาการและ (4) ด้านการให้บริการด้านห้องสมุด

2. เจตนาพฤติกรรมของบุคลากรในของกลุ่มโรงเรียนสมสนุกนาถ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ พบว่า ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบคุณภาพการบริการส่งผลต่อเจตนาพฤติกรรมบุคลากรในของกลุ่มโรงเรียนสมสนุกนาถ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ ดังนี้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่งผลต่อคุณภาพการบริการในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนสภาพแวดล้อมการทำงานส่งผลต่อคุณภาพการบริการในเชิงบวกที่ระดับ .01 ทั้งนี้คุณภาพการบริการส่งผลต่อเจตนาพฤติกรรมด้านความจงรักภักดีและสายใยความผูกพันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

อภิปรายผล

1. องค์ประกอบคุณภาพการบริการของกลุ่มโรงเรียนสมสนุกนาถ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับ สุนทร สมล้อแสน (2559) ที่ให้ความสำคัญในการจัดการเรียนการสอนที่จำเป็นต้องมีการสื่อสารปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและ ศิริรัตน์ รัตนพิทักษ์ (2561) พบว่า สิ่งที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งที่สัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์การ คือเรื่องประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้บริหารกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์การ สถาบันการศึกษา อิทธิพลของการสื่อสารการโน้มน้าวใจ หรือในกรณีอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ จันทรวดี ดีเสมอ (2561) รวมทั้งการให้บริการด้านวิชาการและสภาพแวดล้อมการดำเนินงาน (การให้บริการด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก, การให้บริการด้านห้องสมุด) นับเป็นองค์ประกอบคุณภาพการบริการที่สำคัญต่อเจตนาพฤติกรรมของบุคลากรผู้ใช้บริการ

2. เจตนาพฤติกรรมของบุคลากรในของกลุ่มโรงเรียนสมสนุกนาถ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ พบว่า ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และสอดคล้องกับทฤษฎีของ ปาร์ค (Park, 2010) อ้างถึงในศิริรัตน์ รัตนพิทักษ์ (2561: 108 - 125) เจตนาพฤติกรรมของบุคลากรย่อมเป็นผลดีต่อสถาบันหรือองค์การในด้านความจงรักภักดี ทำให้ลดอัตราด้านการลาจาก และยังเป็นการสืบสานด้านสายใยความผูกพัน

3. ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบคุณภาพการบริการส่งผลต่อเจตนาพฤติกรรมบุคลากรในของกลุ่มโรงเรียนสมสนุกนาถ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ ดังนี้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่งผลต่อคุณภาพการบริการในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนสภาพแวดล้อมการทำงานส่งผลต่อคุณภาพการบริการในเชิงบวกที่ระดับ .01 ทั้งนี้คุณภาพการบริการส่งผลต่อเจตนาพฤติกรรมด้านความจงรักภักดีและสายใยความผูกพันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับ Parasuraman, Zeithaml, V. A., A. (1996), ศิริรัตน์ รัตนพิทักษ์ (2561) เรื่องประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้บริหารกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพองค์การ สถาบันการศึกษา

อิทธิพลของการสื่อสารการโน้มน้าวใจ หรือในกรณีอื่น ๆ และ ธงชัย สันติวงษ์ (2560) กล่าวว่า การบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารที่มีความสำคัญตระหนักถึงคุณค่าคุณภาพการบริการส่งผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร ทั้งนี้ ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบคุณภาพการบริการส่งผลต่อเจตนาพฤติกรรมของบุคลากรในของกลุ่มโรงเรียนสมสนุกนาตง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬโดยในด้านประสิทธิภาพของการปฏิสัมพันธ์ของบุคลากรมีผลต่อคุณภาพการบริการในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนสภาพแวดล้อมการทำงานส่งผลต่อคุณภาพการบริการในเชิงบวกที่ระดับ .01 ทั้งนี้คุณภาพการบริการส่งผลต่อเจตนาพฤติกรรมด้านความจงรักภักดีและสายใยความผูกพันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งมีความสอดคล้องกับ Parasuraman, Zeithaml, V. A., A. (1996), ศิริรัตน์ รัตนพิทักษ์ (2561) และธงชัย สันติวงษ์ (2560) ปัจจัยที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร คือเรื่องประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์การการศึกษาอิทธิพลของการสื่อสารการโน้มน้าวใจ หรือในกรณีอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ จันทรวดี ดีเสมอ (2561) ในเรื่องการบริหารประสิทธิภาพของการสื่อสาร รวมทั้งการให้บริการด้านวิชาการและสภาพแวดล้อมการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับกาญจนวนลัย นนทแก้ว แพร่รี (2562) เรื่องคุณภาพการบริการส่งผลต่อการสร้างสายใยความผูกพันและการสร้างค่านิยมร่วมกัน องค์การจึงควรให้ความสำคัญกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการ โดยเฉพาะในด้านการรับผิดชอบต่อสังคม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย คุณภาพการบริการสามารถเพิ่มพูนสายใยความผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กรในเชิงบวก จึงจำเป็นต้องหมั่นตรวจสอบความต้องการและประเมินคุณภาพการบริการ ในด้านการสื่อสารหรือปฏิสัมพันธ์ของบุคลากร ให้ความสำคัญในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการดำเนินงานให้พร้อม ตระหนักในเรื่องความสะอาดและสะดวกของส่วนที่สัมพันธ์ต่อการบริการเสมอ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการทบทวนในครั้งต่อไป

ควรศึกษาคุณภาพการบริการที่มีความสัมพันธ์ต่อการสื่อสารหรือปฏิสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กร

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนวนลัย นนทแก้ว แพร่รี. (2562). การสร้างความผูกพันต่อองค์กรของเจนเนอเรชันซี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น, 13(3), 10 – 22.
- จันทรวดี ดีเสมอ. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจรับบริการสถานพยาบาลสัตว์เอกชน: จังหวัดสุพรรณบุรี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น, 12(4), 18 – 30.
- ฐณัฐ วงศ์สายเชื้อ. (2563). วิเคราะห์สหสัมพันธ์. สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2563, จาก <https://nutdnuy.medium.com/การวิเคราะห์สหสัมพันธ์-6b2a080c92e1>.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2560). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วิโรจน์ สารรัตนะ. (2560). กระบวนทัศน์ใหม่ทางการศึกษาในต้น ศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.
- ศิริรัตน์ รัตนพิทักษ์. (2561). ปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อเจตนาพฤติกรรม กรณีศึกษาสมาคมไทยธุรกิจการท่องเที่ยว. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้า, 38(4), 108 – 126.
- สุนทร สมลือแสน. (2559). การสื่อสารองค์กรในโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่นเขต 4. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต (พุทธการบริหารการศึกษา). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย.
- อาศยา โชติพานิช. (2549). การบริการที่ดี. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- Booms, & Mohr, L. A. (2002). Critical Services Encounters: Employees' viewpoint. *The Journal of Marketing*, 66(4), 95 - 107.

- Brady, M. K. (2001). Conceptualizing Perceived Services Quality: Hierrarchical Approach. **The Journal of Marketing**, 65(3), 34 - 49.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1977). Determining Sample Size for Research Activity. **Educational and Psychological Measurement**, 30(3), 607 - 610.
- Park, C. W. (2010). Beyond Attitude: Attachment and Consumer Behavior. **Seoul Nationnal Journal**, 12(2), 23 - 36.
- Parasuraman, Zeithaml, V. A., A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. **The Journal of Marketing**, 60(2), 31 - 46.