

48252902: สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

คำสำคัญ : รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง/คุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา/ความภักดีต่อการบริการ
ชฎิล นิ่มนวล : รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับความภักดี
ต่อการบริการของผู้รับบริการ. อาจารย์ที่ปรึกษาคุณุณิพนธ์ : ผศ.ว่าที่พด. ดร.นพดล เจนอักษร, ดร.ศรียา สุขพานิช, ผศ.ดร.
ประเสริฐ อินทร์รักษ์. 251 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทราบ 1) องค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร
2) ความภักดีต่อการบริการของผู้รับบริการ และ 3) รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหาร
สถานศึกษากับความภักดีต่อการบริการของผู้รับบริการ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร ที่เปิด
สอนในปี 2550 จำนวน 435 โรงเรียน เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธี แบบกลุ่ม(Cluster Sampling)ได้จำนวน 90 โรงเรียน แต่ละ
โรงเรียนมีผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา, รองผู้บริหาร, ครูผู้สอน 2 คน, คณะกรรมการสถานศึกษา และ
ผู้ปกครอง รวมทั้งสิ้น 540 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นบนพื้นฐานแนวคิด การบริหาร
ลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ทฤษฎีคุณธรรมจริยธรรม และสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับวิเคราะห์ค่าทางสถิติ ได้แก่ ร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหาร ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิง
สำรวจ สำหรับการวิเคราะห์ความภักดีต่อการบริการของผู้รับบริการใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิง เพื่อตรวจสอบ
ความสอดคล้องระหว่างรูปแบบตามทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญแบบ
มีโครงสร้าง เพื่อยืนยันรูปแบบ วิเคราะห์เนื้อหา วิเคราะห์ด้วยสถิติค่าร้อยละ (%) ประกอบตารางบรรยายสรุปผล

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานครมี 14 องค์ประกอบ ได้แก่ ความรับผิดชอบ
ความมีวินัย ความยุติธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต ความมีสติสัมปชัญญะ การคำนึงผลประโยชน์ส่วนรวมสูงสุด ความประหยัด
การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ การไม่เลือกปฏิบัติ ความอดกลั้น ความเป็นผู้มีจิตสาธารณะ
ความขยันหมั่นเพียร และฉันทะความพอใจ

2. ความภักดีต่อการบริการของผู้รับบริการ มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ความมีชื่อเสียง ความสัมพันธ์ ความรู้สึก และ
ความพึงพอใจ

3. รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง ระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับความภักดีต่อการ
บริการของผู้รับบริการ มีความสอดคล้องและกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยองค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา
ที่ส่งผลต่อความภักดีต่อการบริการของผู้รับบริการ คือ ฉันทะความพอใจ ความรับผิดชอบ ความยุติธรรม การมุ่งผลสัมฤทธิ์
ของงาน การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ ความซื่อสัตย์สุจริต และการคำนึงผลประโยชน์ส่วนรวมสูงสุด

48252902: MAJOR: EDUCATIONAL ADMINISTRATION

KEY WORDS : THE LINEAR STRUCTURAL RELATIONSHIP MODEL / MORAL OF SCHOOL ADMINISTRATORS / ORGANIZATION LOYALTY OF CLIENTS

CHADYL NIMNUAL: THE LINEAR STRUCTURAL RELATIONSHIP MODEL BETWEEN MORAL OF SCHOOL ADMINISTRATORS AND ORGANIZATION LOYALTY OF CLIENTS. DISSERTATION ADVISORS: ASST.PROF.MAJ. NOPADOL CHENAKSARA, RTAR, Ph.D., SARIYA SUKHABANIJ, Ph.D., AND ASST. PROF. PRASERT INTARAK, Ed.D. 251 pp.

The purposes of this research were to find: 1) The moral factors of school administrators in Bangkok, 2) The organization loyalty of clients and, 3) The Linear structural relationship model between moral factors of school administrators and organization loyalty of clients. The sample was 90 schools in Bangkok. The data received from administrators, associated administrators, teachers, board of school and their parents of these selected schools totally 540 respondents. The research instrument was an unstructured interview and a questionnaire based on the Customer Relationship Management (CRM.) methodology, the moral theories and the experts interviewing.

The statistic used for analyzing the data were percentage (%), mean ($\bar{x}$), standard deviation (SD), and exploratory factor analysis. The organization loyalty of clients, the linear structural model were analyzed by using the confirmatory factor analysis, interviewing expert's using percentages (%) and the concluded result tables.

The research findings are as follows:

1. The moral factors of schools administrators consisted of 14 factors namely responsibility, discipline, fairness, honesty, consciousness, maximize social utility, saving, result orientation, emotional quotient, nondiscrimination, suppress, public mind, perseverance and willingness.

2. The organization loyalty of clients consisted of 4 factors namely relationship, reputation, satisfaction and feeling.

3. The linear structural relationship models between moral of school administrators and organizational loyalty of clients were related. The moral factors of school administrators affecting the organization loyalty of clients namely willingness, responsibility, fairness, result orientation, emotional quotient, honesty and maximize social utility.

Department of Educational Administration Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2009

Student's signature

Dissertation Advisors' signature 1. 2. 3.