



รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา  
กับความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ

โดย  
นายชฎิล นิ่มนวล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา  
ภาควิชาการบริหารการศึกษา  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
ปีการศึกษา 2552  
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา  
กับความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ

โดย  
นายชฎิล นิ่มนวล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา  
ภาควิชาการบริหารการศึกษา  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
ปีการศึกษา 2552  
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

**THE LINEAR STRUCTURAL RELATIONSHIP MODEL  
BETWEEN MORAL OF SCHOOL ADMINISTRATORS AND ORGANIZATION LOYALTY  
OF CLIENTS**

**By  
Chadyl Nimmual**

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree**

**DOCTOR OF PHILOSOPHY**

**Department of Educational Administration**

**Graduate School**

**SILPAKORN UNIVERSITY**

**2009**

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้วิทยานิพนธ์เรื่อง “รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ” เสนอโดย นายชฎิล นิ่มนวล เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ชินะดังกูร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่พันตรี ดร.นพดล เจนอักษร
2. อาจารย์ ดร.ศรียา สุขพานิช
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ อินทร์รักษ์

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.จิรวรรณ คงคล้าย)

...../...../.....

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชวณชม ชินะดังกูร)

...../...../.....

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่พันตรี ดร.นพดล เจนอักษร)

...../...../.....

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ศรียา สุขพานิช)

...../...../.....

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ อินทร์รักษ์)

...../...../.....



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. ....

## กิตติกรรมประกาศ

คุณฉันทิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่พันตรี ดร.นพดล เจนอักษร อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ อินทร์รักษ์ และ อาจารย์ ดร.ศรียา สุขพานิช กรรมการผู้ควบคุมคุณฉันทิพนธ์ ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.จิราวรรณ คงคล้าย ประธานกรรมการสอบคุณฉันทิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.ชวชนม ชินะตั้งกูร ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาและประสบการณ์ที่มีคุณค่ายิ่ง ตลอดจนให้กำลังใจ สนับสนุน การทำคุณฉันทิพนธ์ จนบรรลุผล ซึ่งผู้วิจัยต้องกราบขอบคุณเป็นอย่างสูงยิ่งไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปราณี นิลกรณ์ ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ หลักคิดทางสถิติ ให้สอดคล้องกับงานวิจัย พร้อมทั้งให้คำแนะนำ จนคุณฉันทิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ที่ให้สัมภาษณ์ ตรวจสอบเครื่องมือ และให้ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะรูปแบบ ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ช่วยผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน กรรมการสถานศึกษา และผู้ปกครอง สถานศึกษาในสังกัดกรุงเทพมหานคร ที่ได้กรุณาให้ข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ เพื่อน ๆ นักศึกษาปริญญาเอก รุ่น 3 ภาควิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยเฉพาะพระมหาไกรวรรณ ปุณฺณขันธ นายไมตรี รัตนา นายธีรพล เพ็งจันทร์ นางสาวทวิวรรณ อินดา ที่ได้ช่วยเหลือให้งานวิจัยลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณ คุณพ่อปลื้ม นิ่มนวล และคุณแม่บุญธรรม นิ่มนวล แม้ว่าจะไม่ได้เห็นความสำเร็จของผู้วิจัย แต่เป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยจนประสบความสำเร็จในที่สุด รวมถึงพี่ ๆ น้อง ๆ และครอบครัว โดยเฉพาะ ดร.สมคิด นิ่มนวล อาจารย์สมทรง นิ่มนวล ที่ให้กำลังใจ ให้ความช่วยเหลือ และสนับสนุน ผู้วิจัยในทุกด้าน และขอระลึกถึงพระคุณของครู อาจารย์ ที่ได้อบรมสั่งสอน ให้ความรู้แก่ผู้วิจัยตั้งแต่ต้นจนถึงปัจจุบันมา ณ ที่นี้ด้วย

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฎ
สารบัญแผนภูมิ .....	ฏ
บทที่	
1    บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	2
ปัญหาของการวิจัย.....	6
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	12
ข้อคำถามของการวิจัย .....	12
สมมติฐานของการวิจัย.....	13
กรอบแนวคิดของการวิจัย .....	13
ข้อตกลงเบื้องต้น .....	15
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	15
2    เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	16
ความหมายคุณธรรมและคำที่เกี่ยวข้อง.....	16
องค์ประกอบคุณธรรมจริยธรรมทั่วไป .....	21
องค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหาร .....	26
วินัยของผู้บริหาร.....	26
วินัยในตนเอง .....	27
ทฤษฎีเกี่ยวกับความมีวินัยในตนเอง.....	29
ความรับผิดชอบ .....	33
ความซื่อสัตย์ .....	34
ความขยันหมั่นเพียร .....	34
ทฤษฎีคุณธรรมจริยธรรม .....	34
แนวคิดเกี่ยวกับคุณธรรมจริยธรรมตามหลักศาสนา.....	38

หลักคุณธรรมจริยธรรมของศาสนาพุทธ.....	38
หลักคุณธรรมจริยธรรมของศาสนาคริสต์ .....	40
หลักคุณธรรมจริยธรรมของศาสนาอิสลาม .....	40
แนวคิดการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม.....	42
คุณธรรมตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง.....	43
คุณธรรมตามกระแสพระราชดำรัส .....	44
ความหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง .....	47
ความหมายของจริยธรรมทางธุรกิจ.....	47
ความหมายของธุรกิจ.....	47
ขอบข่ายของจริยธรรมทางธุรกิจ .....	47
องค์ประกอบของจริยธรรมทางธุรกิจ.....	48
ความสำคัญของจริยธรรมต่อธุรกิจ.....	50
ประโยชน์ของจริยธรรมทางธุรกิจ.....	50
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณธรรมจริยธรรม .....	23
ความภักดี ของผู้รับบริการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	65
วัตถุประสงค์ของการสร้างความภักดี.....	65
ความหมาย และองค์ประกอบของความภักดี (Loyalty) .....	66
องค์ประกอบที่สำคัญของความภักดี .....	71
ความพึงพอใจ(sastisfastion) .....	71
ภาพลักษณ์ ภาพพจน์ และชื่อเสียง .....	74
ภาพพจน์ และคำที่มีความสัมพันธ์กัน (Images and allied constructs).....	76
ความสัมพันธ์(relationship).....	77
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความภักดี.....	80
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความภักดี .....	82
ความสัมพันธ์ระหว่างคุณธรรมกับความภักดี.....	89
กรุงเทพมหานคร .....	90
กรุงเทพมหานคร และอำนาจหน้าที่ .....	91
การจัดการศึกษาของกรุงเทพมหานคร .....	92

บทที่	หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย ..... 96
	ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ..... 96
	ระเบียบวิธีวิจัย..... 98
	แผนแบบของการวิจัย..... 98
	ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ..... 98
	ตัวแปรที่ศึกษา..... 101
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ..... 102
	การสร้างเครื่องมือในการวิจัย..... 104
	การเก็บรวบรวมข้อมูล ..... 106
	การนำเสนอข้อมูล ..... 107
	สรุป..... 108
4	การวิเคราะห์ข้อมูล..... 109
	ตอนที่ 1 การวิเคราะห์สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 110
	ตอนที่ 2 การสังเคราะห์ข้อมูล ..... 112
	การสังเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารและการสัมภาษณ์..... 113
	การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณธรรม..... 126
	วิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบคุณธรรมผู้บริหารสถานศึกษา..... 129
	ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูล ความภักดีของผู้รับบริการต่อสถานศึกษา..... 147
	แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดย
	แสดงค่าในภาพรวม ..... 147
	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เกี่ยวกับองค์ประกอบความภักดีของผู้รับบริการที่มีต่อสถานศึกษา..... 152
	ตอนที่ 4 การวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง..... 157
	สร้างรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างองค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารกับความภักดีของผู้รับบริการต่อองค์กร จากทฤษฎีและงานวิจัย เพื่อตั้งสมมติฐาน ..... 157
	วิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (inter correlation) ..... 160

บทที่	หน้า
	วิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของโมเดลที่สร้างขึ้นมีความ
	สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์..... 162
	สัมภาษณ์รูปแบบจากผู้เชี่ยวชาญ..... 166
	สรุป..... 169
5	ผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ..... 171
	สรุปผลการวิจัย ..... 173
	การอภิปรายผล..... 176
	การอภิปรายผลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ..... 179
	ข้อเสนอแนะทางการวิจัย ..... 180
	ข้อเสนอแนะทั่วไป..... 181
	ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป..... 182
	บรรณานุกรม..... 183
	ภาคผนวก..... 196
	ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์..... 197
	ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือวิจัย..... 200
	ภาคผนวก ค หนังสือขออนุญาตทดลองเครื่องมือ ..... 203
	ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ..... 206
	ภาคผนวก จ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 213
	ภาคผนวก ฉ หนังสือขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ..... 223
	ภาคผนวก ช เครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ..... 226
	ภาคผนวก ซ การหาคุนภาพเครื่องมือ ..... 235
	ภาคผนวก ฌ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ..... 242
	ประวัติผู้วิจัย..... 251

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ระดับการประพฤติกการดำรงชีวิตของตนเองและการอยู่ร่วมกับผู้อื่น .....	36
2	คุณธรรมจริยธรรมตามกระแสพระราชดำรัส .....	45
3	แสดงการเลือกกลุ่มตัวอย่าง .....	100
4	วิเคราะห์สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม.....	111
5	แสดงองค์ประกอบย่อยคุณธรรมผู้บริหารสถานศึกษาจากทฤษฎีและแนวคิด .....	114
6	แสดงองค์ประกอบย่อยคุณธรรมผู้บริหารสถานศึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ.....	120
7	แสดงค่า KMO (Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy).....	126
8	องค์ประกอบ ความแปรปรวนสะสมคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา.....	127
9	แสดงองค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา.....	128
10	องค์ประกอบที่ 1 (Factor X1) แสดง ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ค่าเฉลี่ยเลข คณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมของปัจจัยคุณธรรมของ ผู้บริหารสถานศึกษาในภาพรวม.....	129
11	องค์ประกอบที่ 2 (Factor X2) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา....	131
12	องค์ประกอบที่ 3 (Factor X3) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา.....	132
13	องค์ประกอบที่ 4 (Factor X4) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมคุณธรรมของผู้บริหาร สถานศึกษา.....	134
14	องค์ประกอบที่ 5 (Factor X5) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมคุณธรรมของผู้บริหาร สถานศึกษา.....	135
15	องค์ประกอบที่ 6 (Factor X6) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมคุณธรรมของผู้บริหาร สถานศึกษา.....	136

ตารางที่		หน้า
16	องค์ประกอบที่ 7 (Factor X7) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมคุณธรรมของผู้บริหาร สถานศึกษา.....	137
17	องค์ประกอบที่ 8 (Factor X8) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมคุณธรรมของผู้บริหาร สถานศึกษา.....	138
18	องค์ประกอบที่ 9 (Factor X9) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมคุณธรรมของผู้บริหาร สถานศึกษา.....	139
19	องค์ประกอบที่ 10 (Factor X10) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมคุณธรรมของผู้บริหาร สถานศึกษา.....	140
20	องค์ประกอบที่ 11 (Factor X11) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมคุณธรรมของผู้บริหาร สถานศึกษา.....	141
21	องค์ประกอบที่ 12 (Factor X12) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมคุณธรรมของผู้บริหาร สถานศึกษา.....	142
22	องค์ประกอบที่ 13 (Factor 13) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมคุณธรรมของผู้บริหาร สถานศึกษา.....	143
23	องค์ประกอบที่ 14 (Factor X14) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมคุณธรรมของผู้บริหาร สถานศึกษา.....	144
24	แสดงค่าสถิติ ในภาพรวมองค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหาร .....	145
25	แสดงค่าสถิติภาพรวมความภักดีของผู้รับบริการ .....	147
26	แสดงค่าสถิติองค์ประกอบความภักดีด้านความสัมพันธ์ (relationship) .....	148
27	แสดงค่าสถิติองค์ประกอบความภักดีด้านความชื่อเสียง (reputation) .....	149
28	แสดงค่าสถิติองค์ประกอบความภักดี ด้านความพึงพอใจ (satisfaction) Y3 .....	150

ตารางที่		หน้า
29	แสดงแสดงค่าสถิติองค์ประกอบความภักดี ด้านความรู้สึก (feeling) Y4.....	151
30	แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบ ด้านความสัมพันธ์ (relationship) .....	152
31	แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบ ด้านความชื่อเสียง (reputation).....	154
32	แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบด้านความพึงพอใจ (satisfaction) .....	155
33	แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบ ด้านความรู้สึก (feeling).....	156
34	แสดงผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์.....	161
35	ค่าสถิติวัดความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์.....	164
36	แสดงความเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ.....	166
37	ความคิดเห็นข้อเสนอแนะ รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง.....	168

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	14
2	ความหมายของจริยธรรม .....	19
3	องค์ประกอบของจริยธรรม.....	49
4	รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างตามทฤษฎีและการพัฒนาตามโปรแกรม.....	159
5	รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา กับความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ .....	165

## บทที่ 1

### บทนำ

นานาอารยประเทศทั่วโลก ต่างพัฒนาค่านิยมในประเทศให้มีคุณธรรมจริยธรรมอย่างเหมาะสมกับสังคม แต่คุณธรรมจริยธรรมที่มุ่งเน้น ขึ้นตอนหรือวิธีการในการส่งเสริมพัฒนาคุณธรรมของแต่ละประเทศย่อมมีความแตกต่างกันตามวัฒนธรรมดั้งเดิมที่ปลูกฝังกันมายาวนาน ประเทศไทยในอดีตแม้ว่าวัฒนธรรมของสังคมไทย จะเป็นสังคมของคนไทยที่มี คุณธรรม มีความรักสามัคคี มีเมตตาให้อภัยซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลและแบ่งปัน เป็นสังคมแห่งการดำรงชีวิตที่สั่งสมมายาวนาน แต่ช่วงก่อนการปฏิรูประบบราชการนั้น ให้ความสำคัญกับการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมมากกว่าการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมและวัฒนธรรมของสังคม(นงลักษณ์วิรัชชัย 2551:52) อีกทั้งกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกที่เน้นย้ำในเรื่องของเศรษฐกิจจนกลายเป็นกระแสวัตถุนิยมเป็นต้นเหตุที่สำคัญ กลบเกลื่อนกระแสดั้งเดิมของสังคม เกิดการแข่งขัน ช่วงชิงผลประโยชน์เพื่อตนเอง เพื่อพวกพ้องตนเอง จนขาดจิตสำนึก ขาดสติ ขาดความสามัคคี และขยายตัวกลายเป็นค่านิยมใหม่โดยเริ่มต้นที่สถานบันครอบครัว สถานบันการศึกษา ท้องถิ่น สังคมประเทศ และที่สุดลุกลามไปในสังคมโลกในทุกวันนี้

จากการเปลี่ยนแปลงกระแสสังคมโลกในรูปแบบ ของโลกไร้พรมแดน(borderless world) โลกาภิวัตน์ (globalization) และความเป็นสากล (internationalization) มีการพูดคุยกันถึงความล้มเหลวของสังคม และจุดที่ทุกฝ่ายให้ความสำคัญ คือความล้มเหลวของโรงเรียน วิธีการเรียนรู้ บรรยากาศในโรงเรียน การขาดปลูกจิตสำนึกในด้านคุณธรรมจริยธรรม(ไพพรรณ เกียรติโชติชัย 2545:1) ของผู้บริหารสถานศึกษา ครู และนักเรียน ในขณะที่เดียวกัน ระบบราชการ เริ่มต้นตัวในการปฏิรูป เน้นระบบราชการที่มีสมรรถนะสูง มีคุณภาพและมีคุณธรรม มีประสิทธิผล เป็นที่เชื่อถือศรัทธาของประชาชนเพื่อให้เท่าทันสภาพการณ์ที่เกิดขึ้น ผู้บริหารสถานศึกษา ครู จึงต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติและค่านิยมในการทำงานให้สอดคล้องกับระบบราชการแนวใหม่ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรม 2545:5) จึงได้มีการค้นคิด และพัฒนารูปแบบการบริหารที่หลากหลาย โดยเฉพาะแนวคิดทางการศึกษา ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ได้ขยายรูปแบบเป็นเศรษฐศาสตร์ภาครัฐ (public economies) เกิดเป็นการแข่งขันโดยใช้หลักการตลาด(marketing)มากขึ้น ผู้บริหารสถานศึกษา ต้องมีความเข้าใจการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งภายใน และภายนอก มีความคิดสร้างสรรค์ รู้จุดแข็ง จุดอ่อน อุปสรรค และ

โอกาสของตนเองเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสถานศึกษาไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของ ความซื่อสัตย์ สุจริต มีจิตเป็นสาธารณะ มีความรับผิดชอบ โปร่งใส และเป็นธรรม ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่สำคัญของผู้บริหารมืออาชีพ (professional) หากองค์กรใดมีผู้นำที่ขาดทักษะต่างๆ ดังกล่าว อันจะเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้องค์กรนั้น ๆ ขาดความเชื่อถือ เกิดความเสียหาย และล้มเหลวในที่สุด ดังตัวอย่างบริษัทในสหรัฐอเมริกาหลายแห่ง เช่น เอ็นตัน ไทโค (Enton Tyco) และ เวิลด์ คอม (World Com) (ชัยเสถลัฐ พรหมศรี 2548:15) ต้องพบกับความเสียหาย เพราะผู้บริหารขาดคุณธรรมจริยธรรมในการบริหาร ในประเทศไทยก็เช่นกัน ด้วยกระแสของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดความเสื่อมถอยในด้านคุณธรรมและจริยธรรม ของบุคคล ข้าราชการไทยบางส่วน มีทัศนคติและพฤติกรรมที่ไม่เอื้อต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการบริหารแนวใหม่(สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน 2545:คำนำ) จึงก่อให้เกิดปัญหามากมายตามมา ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องแสวงหานวัตกรรม(innovation) ในด้านการบริหารที่สามารถพัฒนาทักษะทางด้านคุณธรรมจริยธรรมที่นำไปสู่สมรรถนะหลัก(core competency) ขององค์กร อันเป็นแนวทางในการบริหารรูปแบบธรรมาภิบาล(good governance) ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรให้เข้มแข็ง เดิมโต มั่นคง ยั่งยืน (sustainable) สร้างความพึงพอใจ เชื่อถือ ศรัทธาต่อผู้รับบริการ ชุมชน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี มีความสัมพันธ์ที่ดี และสร้างชื่อเสียงให้กับองค์กร จนเกิดเป็นภาวะความภักดีของผู้รับบริการ ผู้รับบริการ ชุมชน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ให้การช่วยเหลือ สนับสนุน มีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรร่วมกัน และมีส่วนพัฒนาประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้าไปพร้อมกันสืบไป

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดการศึกษาของไทย ได้มีการพัฒนาทั้งในแง่วิธีการ กระบวนการ และการบริหาร ไปสู่ความหลากหลายมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การศึกษาตอบสนองความต้องการของสังคมได้มากที่สุด แนวคิดและกระบวนการทัศน์ที่เกี่ยวกับ “การศึกษา” ได้พัฒนาการจัดการบริหาร เพื่อให้บุคคล และสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในการศึกษามากขึ้น ปัจจุบันการศึกษาได้กลายเป็นธุรกิจบริการ อันเป็นไปตามกระบวนการพัฒนาทางสังคม การศึกษาได้พัฒนาเป็นการแข่งขัน (school as a competitive advantage) อันหมายถึงโลกสังคมการศึกษา ปัจจุบันเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันทางการจัดการทางการศึกษาอย่างเสรีมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันได้แก่ นักเรียน พ่อ-แม่ ผู้ปกครอง ชุมชน สังคม และท้องถิ่น สถานศึกษาจำเป็นต้องจัดระบบบริการทางการศึกษาที่ดี หากจุดแข็งของตนเองที่คนอื่นไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ ผู้รับบริการจะเป็นผู้เลือกเอง ริช และนออี (Wringsh & Noe

1996 : 15-16) และเป็นผู้ให้บริการที่มีความสำคัญที่สุดโดยให้ทุกคนได้มีส่วนร่วม(stake holder) เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้บริหารสถานศึกษาต้องเข้าใจการเปลี่ยนแปลง และการปรับตัว (change and adaptation) โดยการมองหา “จุดให้บริการที่ยั่งยืน” อันเป็นการผสมผสานยุทธศาสตร์ด้านการตลาด เพื่อสร้างความเติบโต ก้าวหน้าอย่างมั่นคง ของสถานศึกษาต่อไป

จากการวิเคราะห์ของหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จสูงสุดพบว่า “จุดขายหรือจุดให้บริการ” ขององค์กรไม่จำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยที่สุดหรือเป็นหน่วยงานที่ขยายตัวและเติบโตเร็วที่สุด แต่“จุดขายหรือจุดให้บริการ” ขององค์กรเหล่านั้นกลับอยู่ที่ระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ รองลงมา คือ ระบบงาน ผู้บริหารสถานศึกษาก็เช่นกัน ต้องเข้าใจประเด็นเหล่านี้ อย่างลึกซึ้ง จึงจะสามารถนำพาองค์กรผ่านพ้นวิกฤติไปได้ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาวิเคราะห์เป็นกรณีศึกษา(case study) ตามแนวคิดเชิงเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม และองค์กรอุตสาหกรรม (industrial economies and organization) ของมาร์ติน( Martin 1989 : 2 - 8) โดยวิเคราะห์โครงสร้างพฤติกรรม และผลการดำเนินการด้านตลาดของการศึกษา ภายใต้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 สังเคราะห์ตามมาตราที่สัมพันธ์เชิงเศรษฐศาสตร์ พบว่า อุปสงค์ และอุปทาน โครงสร้างของตลาด มีผลให้แต่ละตลาดของการศึกษามีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไป อันจะส่งผลต่อการดำเนินการทางการตลาดการศึกษาในหลายแง่มุม เช่น ประสิทธิภาพ และการเติบโตของทางการศึกษา การจัดสรรทรัพยากร และเสถียรภาพ อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์ในแต่ละด้านอาจมีผลกระทบและส่งผลต่อกัน สิ่งแรกที่ผลการวิเคราะห์พบคือ การศึกษาซึ่งเป็นเสมือนผลผลิต(product) ในการตลาดการศึกษาเป็นผลผลิตที่ผู้รับบริการ คือ นักเรียน พ่อ-แม่ ผู้ปกครอง ชุมชน สังคม และท้องถิ่น ต้องแสวงหา เพื่อตอบสนองความพอใจของตนเอง สถานศึกษาต้องการให้บริการทางการศึกษา เพื่อผลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ เป็นการแลกเปลี่ยนในการให้บริการทางการศึกษา ระหว่างผู้รับบริการที่เกิดขึ้น การปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการ จะเป็นตัวกำหนดต้นทุนและผลประโยชน์ของแต่ละฝ่าย รวมทั้งกำหนดการจัดการทรัพยากรในการศึกษา ทั้งในแง่การจัดการและผลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ต่อจากนั้นได้ศึกษาวิเคราะห์เรื่องพฤติกรรม และเหตุผลของผู้รับบริการ พบว่าผู้รับบริการจะแสวงหาประโยชน์สูงสุดให้กับตัวเอง(maximize utility) โดยการเลือกสถานศึกษาที่ตอบสนองความพึงพอใจหรือชอบมากที่สุด ภายใต้เงื่อนไขของระดับรายได้ของแต่ละคน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เฮนเดอร์เซน และโพลเล(Hendersen and Poole 1991 : 164-166) ที่พบว่าผู้บริโภคแต่ละคนสามารถบริโภคสินค้าในช่วงเวลาหนึ่งได้โดยจะไม่ปฏิเสธการบริโภคสินค้าที่สามารถสนองความต้องการ หรือชอบของตน เองมากที่สุดถ้าอยู่ในวิสัยที่สามารถแสวงหาบริการนั้นได้ การศึกษาก็เช่นกัน จำต้องเกิดจากความพึงพอใจเป็นเหตุเบื้องต้น

ที่ทำให้เกิดการตัดสินใจในการเลือกสถานศึกษาถ้าอยู่ในวิสัยที่ทำได้ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการศึกษาของสถานศึกษา โดยใช้แนวคิดของชิลเลอร์ (Schiller 1996 : 125-130) ที่กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของธุรกิจคือกำไรสูงสุด พบว่าปัจจุบันหน่วยผลิตทางการศึกษาในตลาดต้องการให้บริการทางการศึกษาให้แก่นักเรียน พ่อ-แม่ ผู้ปกครอง ชุมชน สังคม และท้องถิ่น ภายใต้วัตถุประสงค์ (maximize profit) ที่จะได้กำไรสูงสุด (ซึ่งอาจจะไม่ใช่รูปแบบของตัวเงินมากที่สุด แต่อาจจะเป็นการคืนกำไรให้กับสังคม การช่วยเหลือสังคม หรือ แม้แต่การได้รับการช่วยเหลือสนับสนุนในรูปแบบต่าง ๆ กัน) จึงทำให้เกิดพัฒนากระบวนการ การบริหารจัดการทางการศึกษาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการหลากหลายมากขึ้น

จากการศึกษาวิเคราะห์ตามบริบท กับส่วนที่สัมพันธ์กับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ทำให้เห็นได้ชัดว่า ส่งผลให้อุปสงค์ และอุปทาน ของการศึกษา ขยายตัว ทั้งในเชิงปริมาณ และความหลากหลายของประเภททางการศึกษา

การขยายรูปแบบการบริหารจัดการโดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ ทำให้การศึกษามีความหลากหลาย การแข่งขันสูงขึ้น สิ่งเหล่านี้มีผลโดยตรงต่อการศึกษาของชาติในหลายกรณี อันสอดคล้องกับแนวคิดของ รอฟ (Rohlf 1993 : 250) ที่กล่าวว่า การขยายตัวของอุปสงค์ (growth of demand) จะทำให้เกิดความแตกต่างของการให้บริการในตลาด เพราะทำให้เกิดผู้ประกอบการรายใหม่และช่องทางสำหรับผู้รับบริการมากขึ้น จากกระแส ต่าง ๆ เหล่านี้ ภาพการแข่งขันตามการจัดการขององค์กรทางการศึกษาจึงปรากฏชัดในรูปแบบการยึดนักเรียนเป็นสำคัญ(customer oriented) และมุ่งการให้บริการตรงโดยยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง(learner centered) จากประเด็นการศึกษาเบื้องต้นเหล่านี้ ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษานวัตกรรม(innovation) ที่ช่วยส่งเสริมการให้บริการทางการศึกษาให้ได้ผลสูงสุด อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการใช้บุคลากรทางการศึกษา และทรัพยากรอื่นๆ ของสถานศึกษา อีกด้วย

นอกจากนั้น ผู้วิจัยได้จัดทำกรณีศึกษา(case study) การจัดการความสัมพันธ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับผู้รับบริการอันได้แก่ นักเรียน พ่อ-แม่ ผู้ปกครอง ชุมชน สังคม และท้องถิ่น (Customer Relation management : CRM) เพื่อศึกษากิจกรรม และผลการปฏิบัติงานที่จะทำให้ผู้รับบริการไม่เปลี่ยนไปเข้าสถานศึกษาอื่น (non-switching to competitors) โดยศึกษาเกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ทำให้ผู้รับบริการ เกิดความภักดีต่อสถานศึกษา โดยได้ทำการสำรวจ การบริหารประสบการณ์ของผู้รับบริการ(Customer Experience Management : CEM) โดยศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก(emotional element) อันเกี่ยวกับการบริการเสริมทั้งก่อน และหลังการให้บริการทางการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อ ความมีชื่อเสียงของสถาบัน

(reputation) ความพึงพอใจต่อสถานศึกษาผู้บริหารและบุคลากร(satisfaction) ความสัมพันธ์ (relationship)ของผู้รับบริการกับสถานศึกษา ความรู้สึก(felling) ที่ดีต่อสถานศึกษาในภาพรวม

จากข้อค้นพบ ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารสถาบันการศึกษา เพื่อสร้างเป็นความสามารถหลักของสถานศึกษา (core competencies) ให้เกิดเป็นนวัตกรรม รูปแบบการบริหาร ท่ามกลางการแข่งขันและเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรุนแรง การศึกษา(education) เป็นการให้บริการ อันเป็นไปตามบริบทของยุคโลกาภิวัตน์ (globalization) ซึ่ง ริชาร์ด ดาฟท์ (Richard Daft 2005 : 23) ได้เสนอแนวคิดในการบริหารไว้ว่า ในธุรกิจการแข่งขันยุคปัจจุบัน ผู้บริหารต้องมีลักษณะเป็นตัวแทนของคุณธรรม (moral agent) ดังนั้นผู้บริหารทั้งภาครัฐ และเอกชน จำเป็นต้องมีหลักของธรรมาภิบาล(good governance) จึงจะสามารถพัฒนาองค์กรให้เติบโต มั่นคง และยั่งยืน (sustainable business) แนวคิดนี้สอดคล้องกับการจัดการของภาครัฐที่มุ่งเน้นการส่งเสริมสร้างหลักธรรมาภิบาล(good governance) ทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน อันจะช่วยกระตุ้นการพัฒนา และขยายตัวของคุณธรรมจริยธรรมขององค์กร ทั้งนี้เพราะความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชน มีอยู่อย่างใกล้ชิด ภาครัฐในฐานะที่เป็นผู้ควบคุมกติกาการดำเนินงานของเอกชน ย่อมมีผลต่อการเสริมสร้างการบริหารจัดการที่ดีในวงการธุรกิจ การยึดมั่นในหลักคุณธรรมจริยธรรม รวมทั้งความรับผิดชอบขององค์กรที่มีต่อสังคม ถ้าการควบคุมย่อหย่อนหรือหน่วยงานในภาครัฐมีส่วนรู้เห็นเป็นใจ เกิดการทุจริต เอารัดเอาเปรียบสังคม และผู้บริโภค บางครั้งมีการร่วมมือกันระหว่างบุคลากรในภาครัฐกับในภาคเอกชน เพื่อแสวงหาประโยชน์อันมิชอบ และเป็นอุปสรรคทำให้การเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมในการทำธุรกิจเป็นไปได้ยากลำบาก

ธรรมาภิบาล(good governance) และบรรษัทภิบาล(corporate governance) ได้มีการใช้อย่างกว้างขวางในช่วงระยะ 10 ปีที่ผ่านมา โดยธนาคารโลกและธนาคารเพื่อการพัฒนาแห่งเอเชีย (asian development bank) นำมาเป็นเงื่อนไขทางการเมืองในการให้เงินกู้ (กรุงเทพธุรกิจ 2545 : 4) โดยประเพณีแล้ว ธนาคารทั้งสองถูกห้ามไม่ให้ใช้ปัจจัยทางการเมืองเป็นเงื่อนไขในการให้เงินกู้ ต่อมาธนาคารโลกได้ยอมรับความจำเป็นของเงื่อนไขทางการเมือง โดยถือเอาธรรมาภิบาล(good governance) เป็นเงื่อนไขมากกว่าที่จะเอาประชาธิปไตย เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาความอ่อนไหวทางการเมือง ธนาคารโลก(world bank) ได้แยก ธรรมาภิบาลออกจากประชาธิปไตย จะเห็นจากการเน้นเรื่องประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ซึ่งไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นในระบอบการปกครองประชาธิปไตย เพราะวัตถุประสงค์ของธนาคารโลก(world bank) เน้นเรื่องการพัฒนา อย่างไรก็ตาม ธนาคารโลก(world bank) ได้ถือว่า ธรรมาภิบาล(good governance) กับประชาธิปไตยเป็นเรื่องที่ไปด้วยกันได้ ลักษณะหลายอย่างที่เป็นเรื่องของ ธรรมาภิบาล(good governance) เช่น ความโปร่งใส การเปิดเผย

ข้อมูลให้สาธารณชนได้รับทราบและตรวจสอบได้ อันเป็นเงื่อนไขสำคัญของการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงให้เป็นประชาธิปไตย(Asian Values 1999:70)

การจัดให้มีธรรมาภิบาลของภาครัฐ หรือบรรษัทภิบาลในภาคเอกชน เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการเสริมสร้าง คุณธรรมจริยธรรม ในการบริหารจัดการ เป็นการล้มเลิกความคิดดั้งเดิมของการทำธุรกิจที่มุ่งเน้นกำไรสูงสุดใช้กลยุทธ์ทำลายคู่แข่งขั้นพยายามหาทางทำธุรกิจแบบผูกขาด เปลี่ยนเป็นการคืนกำไรให้แก่สังคม มีความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งถือว่าเป็นผู้มีผลประโยชน์หรือมีส่วนได้ส่วนเสีย(Stake holder) ความรับผิดชอบต่อสังคม เน้นการสร้างสรรค์สังคม ช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของสังคม รวมทั้งการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยมีความเชื่อว่าถ้าสังคมเสื่อมถอย ธุรกิจจะเสื่อมถอยด้วยเช่นกัน ธรรมาภิบาลจะประสบผลสำเร็จได้ต้องเกิดจากคุณธรรมจริยธรรมของผู้บริหาร ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งเป็นหน้าที่ของทุกองค์การ ที่จะต้องปลูกฝังแนวความคิดค่านิยมที่สร้างสรรค์ซึ่งเป็นคุณธรรมประจำใจให้เกิดขึ้นกับทุกคน ซึ่งถือเป็นความรับผิดชอบต่อทุกคนที่ต้องปฏิบัติ และยึดถือ เป็นวัฒนธรรมขององค์การนั้น ๆ ต่อไป

ในการบริหารจัดการสถานศึกษาหรือองค์การทางการศึกษานั้น ปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่ง ที่ถือเป็นหลักใหญ่คือ ผู้บริหารการศึกษาที่มีคุณธรรมจริยธรรม พฤติกรรมด้านจริยธรรมในการบริหารจัดการ คือพฤติกรรมที่ไม่ใช่เพียงแต่ถูกต้องตามกฎหมายเท่านั้นแต่ยังต้องเป็นพฤติกรรมที่ถูกต้องภายในกรอบของคุณธรรมและจริยธรรมที่บุคคลในสังคมโดยทั่วไปยอมรับได้ นอกจากนี้คุณธรรมจริยธรรมนั้นยังเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่จะสร้างศรัทธา อันเป็นแรงจูงใจให้เกิดความรัก ความสามัคคี ร่วมมือกันปฏิบัติงานเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกันได้ทำให้ผู้ร่วมงานทุกคนในองค์การเกิดความเชื่อถือและเชื่อมั่นในตัวผู้นำ (สุภัททา 2008:14)

### ปัญหาของการวิจัย

ประเทศไทยมีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เกิดการแข่งขันในทุก ๆ ด้าน แต่ตรงกันข้ามคุณภาพการศึกษาของคนไทยที่ต่ำลงโดยเฉลี่ย และเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศเพื่อนบ้านหลายประเทศในแถบเอเชียด้วยกัน ตลอดจนสังคมตกอยู่ในกระแสบริโภคนิยม โดยเฉพาะกรุงเทพมหานคร (หน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร 2549 :1)ซึ่งเป็นศูนย์รวมของเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และการศึกษา การศึกษาจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญในการวางรากฐานให้เยาวชนเติบโตเป็นผลเมืองที่มีภูมิคุ้มกันทางสังคมที่มั่นคง พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงคู่ไปกับเป็นผู้มีคุณธรรมจริยธรรมตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 23 ที่กล่าวว่า “การจัดการศึกษาทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย

ต้องเน้นความสำคัญทั้งความรู้ คุณธรรม กระบวนการเรียนรู้ และบูรณาการตามความเหมาะสมในเรื่องเกี่ยวกับตนเองและสังคม ความรู้ และทักษะด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี ความรู้เกี่ยวกับศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม การกีฬา ภูมิปัญญาไทย และการประยุกต์ใช้ความรู้ และทักษะในการประกอบอาชีพและการดำรงชีวิตอย่างมีความสุข” นอกจากนั้นในมาตรา 24 ระบุว่า “การจัดกระบวนการเรียนรู้ของสถานศึกษาที่ต้องจัดเนื้อหาสาระ และกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียนโดยผสมผสานสาระความรู้ต่าง ๆ ให้ได้สัดส่วนสมดุลรวมทั้งปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงาม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ไว้ในทุกวิชา ทุกเวลา ทุกสถานที่ โดยความร่วมมือของบุคลากรทุกฝ่าย” โดยเฉพาะ ผู้บริหารสถานศึกษา ครู ที่จะเป็นแบบอย่างถ่ายทอดลงสู่ตัวนักเรียน ที่จะเป็นบุคลากรที่สำคัญของ สังคม ชุมชน และของชาติบ้านเมือง

จากรายงานการวิจัย ของ เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2550:23) พบว่าสังคมไทยกำลังประสบปัญหาความเสื่อมโทรมด้านคุณธรรมจริยธรรม ในเด็กและเยาวชน ซึ่งอาจสร้างวิกฤติให้แก่สังคมไทยได้ในอนาคต จากรายงานภาวะสังคมไตรมาส 1 ปี 2550 ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ รายงานว่ามีเด็กและเยาวชนกระทำผิดเพิ่มขึ้นจาก 11,045 คดี ในไตรมาสแรกปี 2549 เป็น 11,755 คดี ในไตรมาสแรกปี 2550 หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 6.4 ผลการติดตามสภาวะการเด็กและเยาวชนปี 2548-2549 ของสถาบันรามจิตติ พบว่ามีวัยรุ่นตั้งแต่ชั้นมัธยมศึกษาขึ้นไปดื่มแอลกอฮอล์จำนวน 4 ล้านคน หรือร้อยละ 38.33 ของประชากร ซึ่งเยาวชนที่เข้าอยู่ในสถานพินิจ มีถึงร้อยละ 34.8 ที่กระทำผิดขณะมีเงินมา

ความอ่อนด้อยด้านคุณธรรมจริยธรรมในเด็กและเยาวชนนั้น เป็นสัญญาณอันตรายที่เรียกร้องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหันมาให้ความสนใจ โดยเฉพาะ “ครู” ควรเข้ามีส่วนวางรากฐานคุณธรรมในเด็กและเยาวชน อย่างไรก็ตามการที่ครูผู้สอนจะประสบความสำเร็จในการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมให้แก่ผู้เรียนได้นั้น ต้องเกิดจากการสนับสนุนของผู้บริหารสถานศึกษา ที่ต้องการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมควบคู่กับงานด้านวิชาการ ผู้บริหารจึงควรเป็นผู้ที่มีทักษะด้านบริหารจัดการมีความสามารถในการสร้างเครือข่าย เพื่อจัดสรรทรัพยากรมาสนับสนุนการจัดการสอน และระดมทรัพยากรจากชุมชน องค์กรศาสนา ประชาชนชาวบ้าน หน่วยงานรัฐ-เอกชน มหาวิทยาลัย ฯลฯ และที่สำคัญ ต้องเป็นผู้ที่มีคุณธรรมจริยธรรม และสังคมใด ๆ จะยั่งยืนถาวรได้นั้นต้องเป็นสังคมที่คนในสังคมมีคุณธรรมจริยธรรม เพราะคุณธรรมจริยธรรมเป็นเหมือนเสาหลักใหญ่ที่แข็งแรงคอยค้ำจุนสังคมไว้ หากขาดเสาหลักนี้ไป สังคมนั้นย่อมพังทลายในที่สุด ซึ่งครูผู้สอนนับเป็นบุคคลสำคัญที่มีส่วนค้ำจุนสังคม ผ่านการปลูกฝังผู้เรียนให้มีคุณธรรมจริยธรรมเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต และเกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2550: 43) ได้นำเอาผลงานวิจัย จากโครงการวิจัยเรื่อง รูปแบบการสอนที่มี

ประสิทธิภาพในการพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณธรรมจริยธรรม โดยศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาพลังแผ่นดินเชิงคุณธรรม มีข้อค้นพบสำคัญในช่วงที่มีการประชุมแบบเน้นกลุ่มเป้าหมาย การสัมภาษณ์เชิงลึก และเทคนิคเดลฟาย กล่าวโดยสรุปได้ว่าการพัฒนารูปแบบการสอนคุณธรรมจริยธรรมให้เกิดผลนั้นมีหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้องมิได้มีเพียงปัจจัยด้านวิธีการสอนในชั้นเรียนเท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับ การบริหารจัดการของผู้บริหารสถานศึกษา เนื่องด้วยการบริหารจัดการสถานศึกษาจะเกี่ยวข้องกับการกำหนดแนวทางกลยุทธ์ รวมถึงการจัดสรรทรัพยากรเพื่อการสนับสนุนการสอน ดังนั้นคุณธรรมจริยธรรมจึงมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาผู้เรียนให้บรรลุเป้าหมายของการศึกษาของชาติ

นอกจากนั้น มาตรฐานการศึกษาของชาติ ที่ผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 26 ตุลาคม 2547 กล่าวว่า อุดมการณ์สำคัญของการจัดการศึกษา คือ การจัดให้มีการศึกษาตลอดชีวิต และสร้างสังคมไทยให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ จึงกำหนดมาตรฐานการศึกษาของชาติว่าคุณลักษณะคนไทยที่พึงประสงค์ โดยมุ่งให้คนไทยเป็น คนเก่ง คนดี และมีความสุข และได้กำหนดตัวบ่งชี้ตามมาตรฐานนี้ 5 ตัวบ่งชี้ คือ มีกำลังกาย กำลังใจที่สมบูรณ์ มีความรู้ และทักษะที่จำเป็น และเพียงพอในการดำรงชีวิต มีทักษะการเรียนรู้ และการปรับตัว มีทักษะทางสังคม และมีคุณธรรม มีจิตสาธารณะ และจิตสำนึกในความเป็นพลเมืองไทย และพลเมืองโลก

ดังนั้นนโยบายการศึกษาของประเทศ จึงให้ความสำคัญทั้งทางเศรษฐกิจ แต่คงไว้ซึ่งสังคมนิยมชาติ วัฒนธรรม วิถีชีวิตแบบไทย ที่มีศาสนธรรมเป็นหลักประจำใจ ภายใต้อุดมการณ์ความรู้ที่มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยยึดหลักการให้ทุกภาคส่วนของสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ในกิจกรรมการศึกษาในชุมชนและท้องถิ่นของตน สนับสนุนให้นักเรียนได้รับการพัฒนาตามศักยภาพและสร้างสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อความสำเร็จ เป็นฐานในการดำรงชีวิตภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ที่ยึดทางสายกลางบนพื้นฐานของความสมดุลพอดี รู้จักพอประมาณ อย่างมีเหตุผล มีความรอบรู้เท่าทันโลก โดยยังคงรักษาเอกลักษณ์ความเป็นไทย มีความสุข พึ่งตนเอง สามารถเลือกใช้ความรู้ เทคโนโลยีอย่างคุ้มค่า และเหมาะสม มีภูมิคุ้มกันที่ดี มีความยืดหยุ่น พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงคู่กับการมีคุณธรรม โดยที่สิ่งเหล่านี้ต้องเริ่มต้นที่สถานศึกษาที่ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรทางการศึกษาที่ต้องยึดปฏิบัติในแนวด้านคุณธรรม อันเป็นแบบอย่างของสถานศึกษา นักเรียน พ่อ-แม่ ผู้ปกครอง ชุมชน สังคม และท้องถิ่น

สำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร (2547:1-3) สรุปประเด็นของปัญหาการบริหารจัดการศึกษาของกรุงเทพมหานครไว้ดังนี้คือ ศาสนา ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม ตลอดจนวิถีชีวิตของคนไทยในอดีตได้รับการกล่อมเกลาจิตใจจากหลักธรรมจากผู้อาวุโส จากสภาพสังคม และการดำรงชีวิตที่เหมาะสมให้เป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ภายใต้อุดมการณ์

ของทุกศาสนา จากการอบรมสั่งสอนด้วยความรัก ความเอื้ออาทร ความอบอุ่นของครอบครัว มีการดำรงชีวิตด้วยวิถีธรรมอย่างสงบสุขมีจิตใจ และพฤติกรรมที่แสดงออกงดงามด้วยคุณธรรม จริยธรรม ภายใต้วงแวดล้อมทางธรรมชาติและด้วยภูมิปัญญาไทย

ปัจจุบันวิถีชีวิตของคนไทยแบบดั้งเดิมกำลังเสื่อมหาย ความอบอุ่น ความมีน้ำใจ การอยู่ร่วมกันอย่างสันติเริ่มลดน้อยถอยลง มีการแข่งขันช่วงชิง เอารัดเอาเปรียบ ความเขี้ยววนต่อกิเลสตัณหาที่จะเอาเปรียบสังคม เอาเปรียบคนอื่นเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้เพราะมีการนำระบบและองค์ความรู้แบบโลกนิยม โดยการนำวัฒนธรรมและค่านิยมของประเทศตะวันตก มาเป็นแกนในการจัดการศึกษาตลอดทั้งการสื่อสาร สื่อ สิ่งพิมพ์ ในยุคโลกาภิวัตน์ได้เข้ามามีบทบาทแทรกซึมในการดำรงชีวิตอย่างรวดเร็ว การจัดการศึกษาจึงมีส่วนสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรม และวัฒนธรรมในการดำรงชีวิตสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ตามหลักการจัดการศึกษา มาตรา 6 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ จึงต้องเน้นความรู้คู่ความดี บทบาทของสถานศึกษาผู้บริหารสถานศึกษา และครูที่อยู่ใกล้ชิดผู้เรียนและชุมชนที่สุด จึงต้องจัดการเรียนรู้ที่ดีที่สังคมใฝ่ฝัน ตอบสนองต่อการแก้ไขสภาพความเสื่อมถอยของวิถีชีวิตดังกล่าว จึงต้องมีการพัฒนา คุณธรรม จริยธรรม โดยเริ่มตั้งแต่ผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรทางการศึกษา ด้วยการนำหลักศาสนาที่เป็นสิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจคุณงามความดีอย่างแท้จริง เน้นแนวทางในการดำเนินงานสู่การประพฤติปฏิบัติให้เกิดความดีต่อตนเอง ครอบครัว สังคม และประเทศชาติ โดยขาดการนำเอาหลักศาสนา ครอบครัว ชุมชน และสังคมเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดพลังในการสร้าง สนับสนุนจากสังคม และชุมชนต่อไป และยังสามารถสรุปประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องจากผู้ทรงคุณวุฒิต่างๆ ไว้ดังนี้

การพัฒนาโรงเรียนที่ยังขาดการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองและชุมชน ทำให้ชุมชนไม่ให้ความสนใจ และขาดการช่วยเหลือสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ขาดความผูกพัน ขาดความพึงพอใจ และโรงเรียนขาดการบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาล การศึกษาของกรุงเทพมหานคร จะต้องให้นักเรียนรู้จักตนเอง ครอบครัว และสังคมไทย สังคมโลก รู้ประชาธิปไตย วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี รวมถึงทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม การกีฬา ภูมิปัญญาไทย คณิตศาสตร์ ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ การประกอบอาชีพ และการดำรงตนอย่างเหมาะสม ผสมผสานความรู้คู่กับการมีคุณธรรม สามารถใช้กระบวนการวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนรู้ และการตระหนักในการให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอย่างจริงจัง

ส่วนในด้านเกี่ยวกับการจัดการศึกษาของกรุงเทพมหานครพบว่า ยังไม่ได้จัดตามสภาพแวดล้อม ชุมชนมีความหลากหลายในแต่ละโรงเรียน ไม่จำเป็นต้องจัดการเรียนการสอน

เหมือนกัน ผู้ปกครอง ชุมชน ฯลฯ ยังเข้ามามีส่วนร่วมจัดการศึกษาน้อย ตลอดจนขาดการดูแลเอาใจใส่ คุณธรรม จริยธรรม ความประพฤติของ ผู้บริหารสถานศึกษา และครู ทำให้การจัดการศึกษาไม่สอดคล้อง กับความต้องการของชุมชน ชุมชนไม่สนใจให้ความช่วยเหลือ ขาดความรู้ถึงผูกพันต่อสถานศึกษา ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของความภาคภูมิใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กร

หน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร (2549:8) ยังได้สรุปมุมมองของ สังคมภายนอกที่มีต่อการจัดการศึกษาของกรุงเทพมหานครเห็นว่า การศึกษาของกรุงเทพมหานคร ยังขาดเอกลักษณ์เฉพาะ ผู้บริหารสถานศึกษา ครู และนักเรียน ต้องพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ปรับตัวให้ทันการเปลี่ยนแปลง และมั่นคงทางอารมณ์ โดยการพัฒนาโรงเรียนที่เกิดจากการมีส่วนร่วม ของผู้ปกครอง และชุมชนในฐานะเจ้าของ ขาดความสัมพันธ์ที่ดี ขาดการช่วยเหลือ สนับสนุน ในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของความภาคภูมิใจต่อองค์กร และที่สำคัญ นักเรียนเป็น หุ้นส่วนสำคัญในการเรียนรู้สามารถสร้างองค์ความรู้ด้วยตัวเองอย่างเหมาะสมโดยอาศัยสื่อ และ นวัตกรรมที่ทันสมัย ได้เรียนรู้ตามศักยภาพภายใต้การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล คุณธรรม จริยธรรมในอาชีพ

สำหรับในการบริหารสถานศึกษา ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน ซึ่งเป็นองค์ประกอบ ที่สำคัญในการสร้างความภาคภูมิใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถานศึกษา พบว่ามีปัญหาในการบริหาร สถานศึกษาด้านการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนที่หลากหลาย มีอยู่มากเช่นกัน พบได้จากผลงาน การวิจัยทั้งที่เป็นวิทยานิพนธ์ ปรินซิพนิพนธ์ รายงานการค้นคว้าอิสระ และผลงานวิจัยของ คณาจารย์ ที่พบว่าให้ความสำคัญในด้านความสัมพันธ์กับชุมชน ดังนี้

หวน พิณรุพันธ์ (มปป. 8-10) ได้รวบรวมปัญหาของความสัมพันธ์ต่อชุมชนไว้ คือ งานบริหารการศึกษาของวิทยาลัยครูในภาคใต้ ของ ชงชัย มาศสุพงศ์, ในภาคกลาง ของ สุชาดา รัตน์วิจิตร, ในกรุงเทพมหานคร ของ สัญญา สุรพันธุ์, ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของน้อย สุปิงคลัด พบว่า ผู้บริหารในวิทยาลัยครูต่างๆเห็นตรงกันคือ งานด้านความสัมพันธ์กับชุมชน เป็นงานที่ทำมาก เป็นอันดับห้า ซึ่งเป็นอันดับที่น้อยที่สุด หรือเป็นอันดับสุดท้ายในจำนวนงานทั้ง 5 ด้าน

จากผลการวิจัยเรื่อง "ปัญหาการบริหารงานในโรงเรียนโครงการขยายโอกาสทางการศึกษา ขึ้นพื้นฐานที่รับนักเรียนชาวเขา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด : การศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัด น่าน" ของ กุลเชษฐ์ แก้ววี (2537: บทคัดย่อ) พบว่า ปัญหาการบริหารงานความสัมพันธ์ระหว่าง โรงเรียนกับชุมชนคือ ผู้ปกครองไม่สนใจการศึกษาของนักเรียน ชาวบ้านไม่ให้ความร่วมมือ ผู้บริหารไม่มีเวลาอยู่โรงเรียน และการติดต่อสื่อสารลำบากยุ่งยาก

จากผลการวิจัย ของเพ็ญรำไพ รามบุตร (2536 : บทคัดย่อ) พบปัญหา ได้แก่ งบประมาณไม่เพียงพอ ครูอาจารย์มีชั่วโมงสอนและทำงานด้านอื่นมาก แหล่งวิชาการในชุมชนมีน้อย ผู้ปกครองและประชาชนมีฐานะยากจน และการประสานงานระหว่างโรงเรียนกับองค์กรต่าง ๆ ในชุมชนไม่สม่ำเสมอ

จากผลการวิจัยเรื่อง ของ ส.วาสนา ประवालพุกฤษ์ และคณะ(2542 : บทคัดย่อ) พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับบ้านโดยทั่วไปมีความใกล้ชิดกันดี แต่จะมีบางครอบครัวที่ไม่ให้ความร่วมมือและค่อนข้างจะทอดทิ้งเด็ก ทั้งนี้เนื่องจากปัญหาทางครอบครัว ในด้านชุมชนเมื่อนักเรียนไปร่วมกิจกรรมกับชุมชน เช่นกิจกรรมกีฬา จะได้รับการยกย่องชมเชยในคามมีวินัย มีน้ำใจนักกีฬาจากโรงเรียนอื่นๆ ไม่ก่อการทะเลาะวิวาท เมื่อตั้งโรงเรียนใหม่ๆชุมชนไม่แน่ใจว่าเป็นโรงเรียนประเภทใด แต่เมื่อล่วงเลยไปเกิดความรู้สึกว่าเป็นโรงเรียนที่เน้นคุณธรรม ฝึกนักเรียนให้รับผิดชอบตนเอง ช่วยเหลือตนเองได้ มีคุณธรรมสูง

จากผลการวิจัยทั้งหมดพบว่า มีการใช้ทรัพยากรท้องถิ่นที่หลากหลายในการบริหารสถานศึกษา ทั้งประเภททรัพยากรบุคคล ประเภททรัพยากรทางวัตถุที่มนุษย์สร้างขึ้น ประเภททรัพยากรทางธรรมชาติ และประเภททรัพยากรทางสังคม, สถานศึกษาให้บริการด้านอาคารสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์แก่ชุมชน, สถานศึกษากับชุมชนใกล้ชิดกันดี, ผู้เรียนออกไปร่วมกิจกรรมกับชุมชน และชุมชนเข้าใจสถานศึกษาดีขึ้น

แต่ก็พบปัญหาการบริหารสถานศึกษา ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนในภาพรวมคือ การบริหารสถานศึกษา ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน ได้รับการปฏิบัติน้อยกว่าการบริหารงานด้านอื่น และมีปัญหาอื่นๆที่หลากหลาย เช่น ผู้ปกครองไม่สนใจการศึกษาของผู้เรียนชุมชนไม่ให้ความร่วมมือกับสถานศึกษา ครูอาจารย์มีชั่วโมงสอนมากไม่มีเวลาให้บริการชุมชนแหล่งทรัพยากรท้องถิ่นมีน้อย ผู้ปกครองในชุมชนยากจนไม่ให้ความร่วมมือกับสถานศึกษา และขาดวัสดุครุภัณฑ์ในการเผยแพร่เกียรติประวัติของสถานศึกษา เป็นต้น ซึ่งการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อชุมชน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการสร้างความภาคภูมิใจของผู้รับบริการต่อองค์กรนั้น ๆ

จากที่กล่าวมาแล้ว จะพบว่าสภาพปัญหาบริบททางการศึกษาที่มีการพัฒนารูปแบบซับซ้อนมากขึ้นตามเงื่อนไขของบริบททางสังคม การขับเคลื่อนของกระแสรุทกิจทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาในส่วนที่เกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรให้ยั่งยืน โดยมีนวัตกรรม(innovation) และรูปแบบที่ชัดเจน ที่ช่วยในการบริหารที่ก่อให้เกิดสมรรถนะหลัก(core competency) ของสถานศึกษา เป็นพื้นฐานของการทำงานองค์รวม(holistic) ในเชิงบริหาร สมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษา ครู บุคลากรทางการศึกษา การดำเนินงานในเชิงความคุ้มค่าของงบประมาณ มีศักยภาพ ตลอดจนมีความสามารถ

ในการแข่งขันการให้บริการทางการศึกษาของสถานศึกษา ที่สามารถตอบสนองความต้องการที่แตกต่างหลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นที่ยอมรับในคุณค่า จากผู้รับบริการโดยใช้คุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรทางการศึกษาเป็นเครื่องมือ และสร้างเป็นวัฒนธรรมในการทำงานให้เกิดคุณประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ อันได้แก่นักเรียน พ่อ-แม่ ผู้ปกครอง ชุมชน สังคม โดยนำมาบูรณาการเข้ากับหลักทางการตลาด (marketing) ที่ผู้บริหารสถานศึกษา และบุคลากรในสถานศึกษานั้น ๆ นำมาบูรณาการสร้างเป็นกรอบคุณธรรมประจำใจ ก่อให้เกิดค่านิยม และมาตรฐานด้านคุณธรรมมีคุณลักษณะเป็นผู้ที่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ สร้างความรู้สึกที่ดีต่อผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เพื่อเสริมสร้างให้เกิดชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความเชื่อถือต่อผู้รับบริการ ในทางตรงกันข้าม ผู้รับบริการ จะเป็นแรงผลักดัน สนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ของสถานศึกษาทั้งทางตรงและทางอ้อม ให้ความช่วยเหลือ ปกป้อง ดูแล สนับสนุน ในรูปแบบต่าง ๆ ทำให้สถานศึกษาเป็นที่ยอมรับ และพัฒนาตนเองให้เท่าทันกระแสของการเปลี่ยนแปลงเติมโตอย่างยั่งยืนร่วมกับชุมชน สืบไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาของการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อทราบองค์ประกอบของระดับคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อทราบระดับความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ
3. เพื่อทราบรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ

### ข้อคำถามของการวิจัย

เพื่อให้สามารถกำหนดแนวทางในการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดคำถามการวิจัยดังนี้

1. คุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร มีองค์ประกอบอะไรบ้าง และ ในอยู่ระดับใด
2. ความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการอยู่ในระดับใด
3. ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารกับความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการมีรูปแบบเป็นอย่างไร สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ อย่างไร

### สมมติฐานของการวิจัย

เพื่อเป็นแนวทางการในการศึกษา ผู้วิจัย จึงตั้งสมมติฐานในการวิจัยไว้ดังนี้

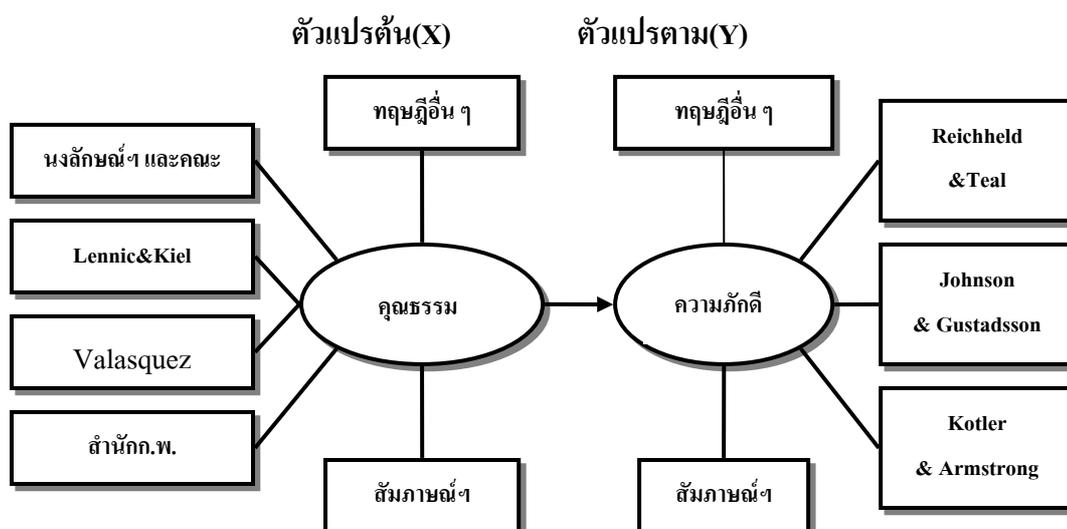
1. คุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร มีองค์ประกอบต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก
2. ความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก
3. รูปแบบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษามีความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างกับความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ และมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

### กรอบแนวคิดของการวิจัย

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการด้านต่าง ๆ ประกอบกับสังเคราะห์ จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะด้าน นำมากำหนดเป็นกรอบที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

1. คุณธรรมของผู้บริหาร ผู้วิจัยได้รวบรวมทฤษฎี จากเอกสาร ตำรา งานวิจัย และสังเคราะห์ จากการสัมภาษณ์ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน จำนวน 15 คน ประกอบแนวทาง ของนงลักษณ์ วิวัชรชัย และคณะ (2551: ง) สำนักงานข้าราชการพลเรือน ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรม (2545:13-23) เลนนิก และ คีล (Lennic D. & Kiel F.Z. 2005:24-25), และ เวลาสเควซ (Velasquez 2002:129-131) นำมาสร้างเป็น ข้อคำถามในแบบสอบถามในแบบสอบถาม

2. ด้านความภักดีต่อองค์กร(organization loyalty) ผู้วิจัยได้รวบรวมจากทฤษฎีและแนวคิดด้านการตลาดและการศึกษามาประยุกต์ร่วมกัน ประกอบกับการสังเคราะห์จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน โดยใช้ร่วมกับคิดของ ลิชเชลด์ (Reichheld, 2001:187) คอทเลอร์ และ อาร์มสตรอง(Kotler and Armstrong: 2001: 388) จาก จอนสัน และ กัสทราฟสัน(Johnson & Gustafsson 2001:116-117)ได้องค์ประกอบความภักดี 4 ด้าน คือ 1) ด้านความสัมพันธ์ (relationship) 2) ด้านความมีชื่อเสียง (reputation) 3) ด้านความพึงพอใจ (satisfaction) และ 4) ด้านความรู้สึก (feeling) โดยนำมาสร้างเป็นข้อคำถามในแบบสอบถามโดยแสดงในแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา : นางลักษ์ วิวิรัชชัย และคณะ, การสำรวจและสังเคราะห์ตัวบ่งชี้คุณธรรมจริยธรรม (กรุงเทพฯ : บริษัท พรักหวานกราฟฟิค จำกัด 2551), ง.

: สำนักงานข้าราชการพลเรือน ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรม, ค่านิยมสร้างสรรค์ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ, พิมพ์ครั้งที่ 2 (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา กรมศาสนา, 2545), 13-23.

: Lennic D. and Kiel F. Z., Moral intelligence: Enhancing business performance and leadership success (Upper Saddle River, NJ : Wharton School Publishing, 2005), 24-25.

: Manuel G. Velasquez, Business Ethics: Concepts and Cases, 5<sup>th</sup> ed. (Upper Saddle River, New Jersey : Phoenix Color Corp, 2002), 129-131.

: Frederick F. Reichheld, Loyalty Rules!:How Today's Leaders Build Lasting Relationships (Boston : Harvard Business School Press Massachusetts, 2001), 187.

: Michael D. Johnson and Anders Gustafsson, Improving Customer Satisfaction Loyalty and profit : An Integrated Measurement and Management System (San Francisco : Jossey-Bass A Wiley Company, 2000), 116-117.

: P. Kotler, G. Armstrong, J. Saunders, and V. Wong, Principles of Marketing, 3<sup>rd</sup> ed. (England : Pearson Education Ltd. Essex, 2002), 388.

### ข้อตกลงเบื้องต้น

ในการศึกษาวิจัย รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ มีข้อตกลงเบื้องต้นดังนี้

1.ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาวิจัยเฉพาะโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร ที่เปิดสอนในปี 2550 จำนวนทั้งสิ้น 435 โรงเรียน ในลักษณะของจัดเป็นกลุ่มเขต (โซน) ที่มีสภาพท้องถิ่น สภาพการเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจใกล้เคียงกัน และมีโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานครกระจายอยู่ทุกกลุ่มเขตพื้นที่

2.ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้ผู้บริหารสถานศึกษา รองผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน กรรมการสถานศึกษาที่เป็นบุคคลภายนอก และผู้ปกครองนักเรียน เป็นผู้ประเมินผู้บริหารสถานศึกษา ส่วนครูผู้สอน กรรมการสถานศึกษา และผู้ปกครอง เป็นตัวแทนผู้รับบริการที่ประเมินความภักดีต่อสถานศึกษา

### คำนิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายของคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้นิยามศัพท์หลัก ๆ ไว้ดังนี้

คุณธรรมของผู้บริหาร โดยทั่วไปคุณธรรมหมายถึงคุณสมบัติที่ดีของผู้บริหาร หรือคุณสมบัติที่เป็นธรรมของผู้บริหาร อันเกิดจากการสั่งสอนของบิดามารดา ครูอาจารย์ หรือเกิดจากขนบธรรมเนียมที่ถ่ายทอดกันมา จนเป็นที่ยอมรับของสากล

ในงานวิจัยนี้คุณธรรมของผู้บริหาร(moral)สถานศึกษา หมายถึง การประพฤติปฏิบัติของผู้บริหารสถานศึกษาที่เป็นความดีงาม และถูกต้องตามกรอบมาตรฐานอันเป็นที่ยอมรับของสังคมสากลทั่วไป

ความภักดีต่อองค์กร (organization loyalty) โดยทั่วไปหมายถึงการอุทิศตัว หรือความเอาใจใส่ของบุคคล หรือกลุ่มบุคคล หรือคณะ เป็นความรู้สึกที่ยึดติดในสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นพิเศษ ซึ่งอาจจะเกิดกับองค์กร บุคคลหรือกลุ่มบุคคล ที่เป็นอุดมการณ์ หรือความคิด หรือภาระหน้าที่ หรือเหตุผล

ในงานวิจัยครั้งนี้ ความภักดีต่อองค์กร (organization loyalty)ของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึก (Felling) ผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการ อันได้แก่ ผู้ปกครอง พ่อแม่ ชุมชน ซึ่งเป็นความพึงพอใจ (satisfaction)ในคุณภาพของการศึกษา สถานศึกษา การให้บริการต่าง ๆ และการสร้างความสัมพันธ์ (relationship) ที่ดีต่อผู้รับบริการ สะสมเป็นชื่อเสียง (reputation) เกิดเป็นความภักดีต่อที่เกิดขึ้น ต่อองค์กร อันแก่สถานศึกษา

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาตามเอกสาร วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามประเด็นเนื้อหาที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญที่เกี่ยวกับคุณธรรม แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณธรรม และที่เกี่ยวกับความภักดีของผู้รับบริการ องค์กรประกอบความภักดี แนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความภักดี ความสัมพันธ์ระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารกับความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ และกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### คุณธรรม แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวม ความหมาย และคำที่เกี่ยวข้องกับคุณธรรมที่มีอยู่ รวมทั้งองค์ประกอบที่นักวิชาการได้ทำการศึกษาในแต่ละบริบท รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความชัดเจน โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### ความหมายคุณธรรมและคำที่เกี่ยวข้อง

จากการรวบรวม ความหมายและคำที่เกี่ยวข้องสรุปรายละเอียดต่อไปนี้

นงลักษณ์ วิรัชชัย และคณะ (2551: 25) ให้ความหมาย ศีลธรรมและจริยธรรม ว่า มีความหมายใกล้เคียงกัน นักวิชาการมักใช้คำสองคำนี้ในความหมายนี้เดียวกัน ส่วนคำว่าคุณธรรม มีความหมายถึง คุณสมบัติที่ถูกต้องดีงาม แสดงถึงคุณลักษณะของบุคคลที่อาจจะเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับจริยธรรมก็ได้ ในขณะที่คำว่าจริยธรรม เป็นกรอบ หรือหลักประพฤติปฏิบัติของกลุ่มคน หรือกลุ่มบุคคล ที่สอดคล้องกับมาตรฐานที่ถูกต้อง มาตรฐานที่ดีงามอันเป็นที่ยอมรับของสังคม เมื่อใช้คำว่าคุณธรรมร่วมกับคำว่าจริยธรรม จึงได้คำว่า คุณธรรมจริยธรรม(moral virtues) ซึ่งมีความหมายว่า การประพฤติปฏิบัติที่เป็นความดีงามและถูกต้องตามมาตรฐานอันเป็นที่ยอมรับของสังคม หรือมีความหมายว่าคุณธรรมตามกรอบจริยธรรม

สมคิด บางโม (2549 : 12) มีความเห็นว่า จริยธรรม หมายถึงหลักหรือข้อควรประพฤติปฏิบัติ ที่ถูกต้องดีงามตามหลักคุณธรรมตลอดจนการมีปัญญาไตร่ตรองด้วยเหตุผลว่า อะไรคือควรประพฤติ อะไรไม่ดีไม่ควรประพฤติ

จินตนา บุญบงการ (2549 : 27) ให้ความหมายของจริยธรรม คือข้อประพฤติปฏิบัติ หรือหลักความประพฤติปฏิบัติที่พึงปฏิบัติที่งดงามที่เหมาะสม ที่มีคุณธรรมและถูกต้องตามศีลธรรม

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2548, 2538) อธิบายว่า คุณธรรม หมายถึง กรอบความประพฤติ ความคิดที่สังคม หรือบุคคลมีความเห็นร่วมกันว่า เป็นสิ่งที่ดีมีประโยชน์มากกว่าโทษ ส่วนจริยธรรม หมายถึง การปฏิบัติ การทำดี ละเว้นความชั่วอันเป็นผลมาจากการคิดดี และตามหลักจิตวิทยาคำว่า จริยธรรม ตรงกับศัพท์ภาษาอังกฤษว่า morality มิใช่ ethics สรุปหมายถึง สิ่งที่คุณคดียอมรับว่าเป็นสิ่งที่ดีงามมีประโยชน์มากมายและมีโทษน้อย คำว่า จริยธรรม นั้น หมายถึง ระบบการทำความดี ละเว้นความชั่ว ซึ่งเป็นระบบที่หมายถึงสาเหตุที่บุคคลจะกระทำหรือไม่กระทำ และผลของการกระทำ และไม่กระทำ ตลอดจนกระบวนการเกิดและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเหล่านี้ด้วย

ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาพลังแผ่นดินเชิงคุณธรรม (2548:จ) ให้ความหมายคุณธรรมว่าเป็นกรอบความประพฤติ ความคิดที่สังคมหรือบุคคลมีความเห็นร่วมกันว่าเป็นสิ่งดี มีประโยชน์มากกว่าโทษ จริยธรรม หมายถึงการปฏิบัติ การทำดี ละเว้นความชั่วอันเป็นผลมาจากการคิดดี

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546) ให้ความหมาย คุณธรรม จริยธรรมและศีลธรรมว่ามีความหมายคาบเกี่ยวเชื่อมโยงกัน ให้นิยาม คุณธรรม หมายถึง สภาพคุณงามความดี และนิยาม จริยธรรม มีความหมายเหมือนกับศีลธรรม หมายถึง ธรรมที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติ ความประพฤติ หรือหน้าที่ที่ควรปฏิบัติในการครองชีวิต และแยกความแตกต่างระหว่างจริยศาสตร์ กับจริยศึกษาว่า จริยศาสตร์(ethics) หมายถึง ปรัชญาสาขาหนึ่งว่าด้วยการแสวงหาความดีสูงสุดของชีวิตมนุษย์ แสวงหาเกณฑ์ในการตัดสินความประพฤติของมนุษย์ว่าอย่างไรหนถูก ดีไม่ดี ควรไม่ควร และพิจารณาปัญหาเรื่องสถานภาพทางศีลธรรม ส่วนจริยศึกษา (moral education) หมายถึง การศึกษาเกี่ยวกับความเจริญงอกงามในทางความประพฤติและปฏิบัติตน เพื่อให้อยู่ในแนวทางของศีลธรรม วัฒนธรรม และให้นิยามคำว่า ศีลธรรม หมายถึง ความประพฤติที่ดีที่ชอบ หรือธรรมในศีล

พระเทวินทร์ เทวินโท (2544) คุณธรรม ประกอบด้วยคำสองคำ คือ คำว่า คุณ แปลว่า ประโยชน์ และคำว่า ธรรม ในทำนองเดียวกันกับคำว่า จริยธรรม ก็ประกอบด้วยคำว่า จริย แปลว่า ความประพฤติที่พึงประสงค์ ทั้งคุณธรรมและจริยธรรม มีคำว่า ธรรม เป็นคำร่วม อธิบายความหมายของคำว่าธรรม ว่า หมายถึง ความจริง ความประพฤติดี ความถูกต้อง คุณความดี ความชอบ คำสั่งสอน ดังนั้นเพื่อความเข้าใจในความหมายของทั้งสองคำนี้ จึงควรพิจารณาคำนิยามตามแนวทัศนะของจริยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ควบคู่กันไปด้วย

ประภาศรี สีหอำไพ (2543:24) ให้ความหมาย คุณธรรม คือ หลักจริยธรรมที่สร้างความรู้สึกดีชอบชั่วดี มีคุณงามความดีภายในจิตใจอยู่ในขั้นสมบูรณ์จนเต็มเปี่ยมไปด้วยความสุข ความยินดี และให้ความหมายของจริยธรรมหมายถึง ความประพฤติที่อบรมกิริยา และปลูกฝัง

ลักษณะนิสัยให้อยู่ในครรลองของคุณธรรมหรือศีลธรรม คุณค่าทางจริยธรรมชี้ให้เห็นความเจริญงอกงามในการดำรงชีวิตอย่างมีระเบียบแบบแผน ตามวัฒนธรรมของบุคคลที่มีลักษณะทางจิตใจที่ค้ำงมอยู่ในสภาพแวดล้อมที่โน้มนำให้บุคคลมุ่งกระทำความดี ละเว้นความชั่ว มีแนวทางการประพฤติในเรื่องของความค้ำงม ความถูกต้อง ประพฤติตนเพื่ออยู่ในสังคมได้อย่างสงบเรียบร้อย และเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น มีคุณธรรม และมโนธรรมที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดี โดยมีสำนึกที่จะใช้สิทธิและหน้าที่ของตนตามค่านิยมที่พึงประสงค์

พระธรรมปิฎก (2538:348) อธิบายคำว่า จริยธรรม ไว้ว่า เป็นคำบัญญัติขึ้นใหม่ มาจาก จริย+ ธรรม โดยคำว่า จริย มาจากรากศัพท์ คือ จร แปลว่าเที่ยวไป ดำเนินไป หากแปลความหมายในเชิงนามธรรม แปลว่า ประพฤติ ดำเนินชีวิต ครองชีวิต หรือความเป็นอยู่ ดังนั้นคำว่า จริยธรรม จึงแปลว่า ธรรมคือจริยะ หรือหลักแห่งจริยะ หรือหลักแห่งการประพฤติ การดำเนินชีวิต การครองชีวิต ทั้งนี้คำว่าจริยธรรมที่กล่าวถึงทั่วไปมักมีความหมายเดียวกับคำว่า ethics สำหรับคำว่า ศีลธรรม เป็นคำผสมที่ บัญญัติขึ้นใหม่ ต้นศัพท์ในภาษาบาลีสันสกฤตระบุคำว่า ศีล หรือ สิล เท่านั้น เมื่อรวมกับคำว่าธรรม ศีลธรรม จึงหมายถึงธรรมชั้นศีล หรือธรรมคือศีล และมีความหมายตรงกับขอบเขตหมวดธรรมที่เรียกว่า ธรรมจริยา ในปัจจุบันกำหนดให้คำว่าศีลธรรม ตรงกับ moral หรือ morality ในภาษาอังกฤษ

สาโรช บัวศรี (อ้างถึงใน วาสนา ประมวลพจนานุกรม 2535 : 2) ให้ความหมาย คุณธรรม ว่าเป็นความเชื่อของบุคคลส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่งดงามที่จะส่งผลให้เกิดการกระทำที่เป็นประโยชน์ และความดีที่แท้จริงต่อสังคม

ชินวุธ สุนทรสีมะ(2533:4) กล่าวถึง คุณธรรม จริยธรรม มักมีการใช้ควบคู่หรือแทนกัน อยู่เสมอ แต่ทั้งสองคำมีความหมายที่แตกต่างกัน คุณธรรมในความหมายทั่วไป คือคุณสมบัติที่ดี หรือคุณสมบัติที่เป็นธรรมของบุคคลอันอาจเกิดจากการสั่งสอนของบิดามารดา ครูอาจารย์ หรือเกิดจากขนบธรรมเนียมประเพณีถ่ายทอดกันมา ส่วนจริยธรรม เป็นสิ่งที่ดีที่ยอมรับโดยคนทั่วไป ให้เป็นแบบของการคิดและการปฏิบัติจนเป็นพฤติกรรมที่ดีของบุคคล

เนตรพัฒนา ยาวีราช (2549 : 7) และ จริยา ชินวรรณ (2541 : 6-8) ได้ประมวลความหมายของคำว่า จริยธรรม จากบุคคลต่าง ๆ ในช่วง 2511-2526 ไว้ ดังนี้

พระราชชัยกวี (ภิกษุพุทธทาส อินทปัญโญ) กล่าวว่า จริยธรรมเป็นสิ่งพึงประพฤติ จะต้องประพฤติ ส่วนศีลธรรม นั้น คือสิ่งที่กำลังประพฤติอยู่หรือประพฤติดีแล้ว

วิทย์ วิศทเวทย์ อธิบายว่า จริยธรรมคือความประพฤติตามค่านิยมที่พึงประสงค์

สาโรช บัวศรี ให้ความหมายของจริยธรรมว่า คือ หลักความประพฤติที่อบรมกิริยา และปลูกฝังลักษณะนิสัยให้อยู่ในครรลองของของคุณธรรมหรือศีลธรรม

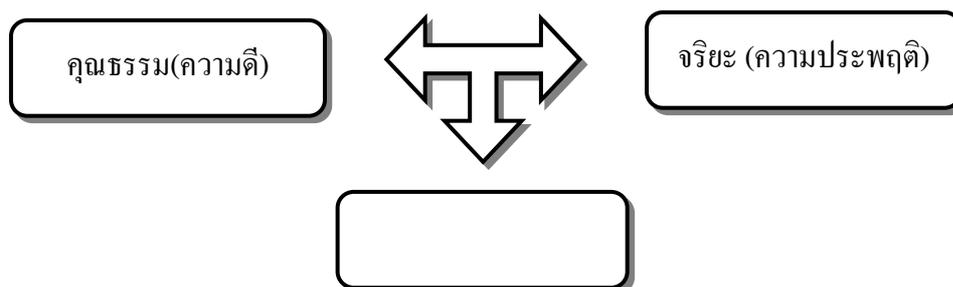
ศุภลักษณ์ ศิวรักษ์ กล่าวว่า จริยธรรม คือสิ่งที่คนในสังคมเกิดความเชื่อถือซึ่งมีตัวตนมาจากปรมาตมส์จะ

ก่อ สวัสดิพานิชย์ กล่าวว่า จริยธรรม ประมวลความประพฤติและความนึกคิดในสิ่งที่ดีงามและเหมาะสม

กิริติ บุญเจือ ให้ความหมาย จริยธรรม(ethical rule) หมายถึงการประมวลกฎเกณฑ์ความประพฤติของคนในสังคม

น้อย พงษ์สนิท ให้ความหมายของจริยธรรมว่า เป็นหลักความดีอันควรประพฤติปฏิบัติ โดยนัยนี้จริยธรรมจึงเป็นผลได้มาจากหลาย ๆ ทาง เช่นประเพณีวัฒนธรรม กฎหมาย เป็นต้น จริยธรรมจึงเป็นบรรทัดฐานของความประพฤติหลายประการ หนึ่งในบรรดาบรรทัดฐานของความประพฤติทั้งหลายเป็นสิ่งกำหนดว่าอะไรควรประพฤติปฏิบัติ อาจเกิดปัญหาขึ้นได้ว่า ถ้าเช่นนั้น จริยธรรมแตกต่างจากค่านิยม กฎหมาย และระเบียบข้อบังคับอย่างไร? เพราะสิ่งเหล่านี้เป็นตัวกำหนดว่าอะไรควรประพฤติปฏิบัติเช่นกัน จึงขอกล่าวเพิ่มเติมว่า จริยธรรมนั้น เป็นสิ่งที่ควรนำไปประพฤติเพื่อให้เกิดความดีงาม มีจุดมุ่งหมายอยู่ที่คุณความดี ส่วนค่านิยมเป็นเพียงสิ่งที่คนนิยมปฏิบัติกัน

ศักดิ์ชัย นิรัญทวิ ให้ความหมายคุณธรรม หมายถึง คุณภาพของจิตใจที่เข้าถึงความดีงามขั้นสูง ซึ่งเป็นขั้นที่อยู่เหนือสภาพของสังคม สิ่งแวดล้อม เป็นคุณงามความดีในตัวของมันเอง



## แผนภูมิที่ 2 ความหมายของจริยธรรม

โพสท์, ลอเรนซ์ และ เวเบอร์ (Post, Lawrence, and Weber 2002: 609) ให้ความหมายว่า จริยธรรม หมายถึง แบบแผนของการกระทำที่ถูกต้อง จริยธรรมเป็นเครื่องนำทางไปสู่ หลักของความประพฤติที่ถูกต้องหลักศีลธรรม

เว็บสเตอร์ ดิกชันนารี (Webster's Ninth New Collegiate Dictionary 1991) ให้ความหมายคำว่า คุณธรรม(virtue) ว่ามีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า virtus = strength, manliness หมายถึงคุณสมบัติที่สอดคล้องกับมาตรฐานที่ถูกต้อง ที่ดีงาม และให้ความหมายคำว่า จริยธรรม (moral) มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน ว่า moral = custom – more at MOOD หมายถึงความประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้องตามมาตรฐานของความถูกต้องความดีงาม และมีความหมายเหมือนกับคำว่า ethics ซึ่งมีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า ethice หมายถึง หลักจริยธรรมหรือค่านิยมที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลต้องประพฤติปฏิบัติ

ฟิชเซอร์ (Fieser 2004) (อ้างอิงใน ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี 2548 : 18) สรุปว่า ทักษะของ ฮูม “Hume” ว่าคุณธรรมมีความหมายกว้างกว่าระบบจริยธรรม (ethical system) คุณธรรม หมายถึง คุณสมบัติด้านพฤติกรรมของบุคคลซึ่งเมื่อแสดงออกมาแล้ว มีผลที่เกิดตามมาทำให้ผู้แสดงพฤติกรรมนั้นมีความรู้สึกยินดีตามกรอบของจริยธรรม เมื่อใช้คำว่าคุณธรรมและจริยธรรม รวมกันเรียกว่า คุณธรรมจริยธรรม ซึ่งตรงกับศัพท์ภาษาอังกฤษว่า moral virtues นอกจากนี้ Hume ยังเสนอแนวคิดในการแยกความแตกต่างระหว่างคุณธรรม กับความสามารถตามธรรมชาติ (natural abilities) ว่าความสามารถตามธรรมชาติ เป็นคุณลักษณะที่ไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับจริยธรรม เกิดขึ้นได้โดยอัตโนมัติ และค่อนข้างคงทนเปลี่ยนแปลงได้ยาก ส่วนคุณธรรมจริยธรรม นั้นเป็นคุณลักษณะที่ต้องตามจริยธรรม เกิดขึ้นได้ด้วยความตั้งใจ เป็นคุณลักษณะที่เปลี่ยนแปลงได้ง่ายตามลักษณะการให้รางวัลและการลงโทษ ฮูม “Hume” กล่าวว่า การแยกความแตกต่างระหว่างความสามารถตามธรรมชาติกับคุณธรรมจริยธรรมนี้ไม่สามารถทำได้อย่างชัดเจน เช่น ไม่สามารถบอกได้อย่างชัดเจนว่าเมื่อไรที่ความกล้าหาญของบุคคล (courage) เปลี่ยนสภาพจากความสามารถตามธรรมชาติเป็นคุณธรรมจริยธรรม แมื่อกี่ “Mackie” นักวิชาการรุ่นหลังได้ให้คำอธิบายเพิ่มเติมเพื่อแยกความแตกต่างดังกล่าวว่าความสามารถตามธรรมชาติ เป็นคุณสมบัติที่ไม่สามารถปลูกฝังหรือสร้างได้ ไม่ตอบสนองต่อแรงกดดันทางสังคม ในขณะที่คุณธรรมจริยธรรม เป็นเรื่องที่สามารถปลูกฝังได้ และตอบสนองต่อแรงกดดันทางสังคม

จากความหมายคุณธรรมและจริยธรรมตามที่กล่าวมาแล้ว คำว่า คุณธรรม จริยธรรม ที่มีความหมายใกล้เคียงกันหรืออาจใช้แทนกันได้ ความหมายโดยรวมของคำทั้งสองนี้ หมายถึงความประพฤติที่ดีงาม อันมีรากฐานเริ่มต้นจากปรัชญาความคิดที่ถูกต้อง ประกอบกับมีค่านิยมที่ถูกต้อง และเมื่อประพฤติแล้วเป็นเหตุก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีงามทั้งต่อตนเองและต่อผู้อื่น คุณธรรมจริยธรรมเป็นเครื่องควบคุมและกำกับการประพฤติของคนในสังคม ให้มีความรู้สึกนึกคิดและแสดงออกในสิ่งที่ดีงาม ก่อให้เกิดประโยชน์สุขทั้งแก่ตนเอง ผู้อื่น และสังคมส่วนรวม

อุดมมุ่งหมายสูงสุดของการมีคุณธรรมจริยธรรมในสังคม ให้ทุกชีวิตอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสงบสันติ และมีความสุข

### องค์ประกอบคุณธรรมจริยธรรมทั่วไป

ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้รวบรวมองค์ประกอบคุณธรรมจริยธรรมของบุคคลทั่วไป มีรายละเอียด ดังนี้

กระแสพระราชดำรัสเนื่องในวโรกาสครองราชย์ 60 ปี (2549, อ้างถึงใน นางลักขณ์ วิรัชชัย และคณะ 2551:15) มีองค์ประกอบด้านคุณธรรมจริยธรรม ดังนี้ 1) กัลยาณมิตร 2) ความสามัคคี 3) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน 4) ความขยันหมั่นเพียร 5) ความรับผิดชอบ 6) ความซื่อสัตย์สุจริต 7) ความมีวินัย 8) ความยุติธรรม 9) ความมีสติสัมปชัญญะ

คณะอนุกรรมการกรรมการขับเคลื่อนเศรษฐกิจพอเพียง สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการ เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2549:15) สรุปปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ด้านเงื่อนไของค์ประกอบ คุณธรรมไว้ 6 ประการ ได้แก่ 1) ความซื่อสัตย์ 2) ความสุจริต 3) ความขยัน 4) ความอดทน 5) มี สติปัญญา และ 6) การแบ่งปัน

นางลักขณ์ วิรัชชัย และคณะ (2551: จ) ได้รวบรวมองค์ประกอบคุณธรรมจริยธรรม ที่มีความสำคัญในสังคมไทย มีรายละเอียดดังนี้ 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน 2) ความกตัญญู 3) ความขยันหมั่นเพียร 4) ความซื่อสัตย์ 5) ความประหยัด 7) กัลยาณมิตร 8) ความมีอิสระ 9) การมี วินัย 10) ความยุติธรรม 11) ความรับผิดชอบ 12) ความสามัคคี 13) ความอดทน 14) ความพอใจ หรือฉันทะ 15) ความมีสติสัมปชัญญะ

สมคิด บางโม (2549 : 48) สรุปการองค์ประกอบของคุณธรรม ที่ทุกอาชีพควรมี ได้แก่ 1) ความซื่อสัตย์ 2) ความรับผิดชอบ 3) ความยุติธรรม 4) ความเสียสละ และ 5) ความเมตตา กรุณา เห็นอกเห็นใจผู้อื่น

ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาพลังแผ่นดินเชิงคุณธรรม (2548:จ) กำหนดองค์ประกอบคุณธรรม เร่งด่วนที่ควรดำเนินการดังนี้ 1) ความซื่อสัตย์ 2) ความเอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ มีเมตตา 3) ความละเอียดเกรง กลัวต่อบาป 4) มีจิตสำนึกสาธารณะ 5) การมีสติ 6) ความขยันหมั่นเพียร

โคเวย์(Covey : 2004, อ้างถึงใน ดนัย จันทรเจ้าฉาย 2548:111) กล่าวถึงองค์ประกอบ คุณธรรมไว้ 4 ประการ คือ 1) ทัศนคติ คือการมองด้วยสติปัญญา เพื่อรู้ว่า ทั้งตัวบุคคล ทั้ง โครงการต่าง ๆ ทั้งเป้าหมาย รวมทั้งแผนการต่าง ๆ ทัศนคติเกิดขึ้นเมื่อเรานำความต้องการมาพบกับความเป็นไปได้ 2) วินัย คือ สิ่งที่เราต้องทุ่มเทลงไป เพื่อให้ทัศนคตินั้นเป็นความจริงขึ้นมา วินัยเกิดขึ้นเมื่อทัศนคติของเราควบคู่กันไปกับความมุ่งมั่นที่จะกระทำการ 3) ไฟในตัว คือความรู้สึก

แรงกล้า ความปรารถนา เป็นพลังที่เกิดจากความเชื่อมั่น เป็นแรงผลักดันที่ช่วยให้เรารักษาวินัยเพื่อทำให้วิสัยทัศน์เป็นจริง 4) มโนธรรม คือ การสำนึกในหลักศีลธรรมที่อยู่ภายใน ความรู้สึกผิดชอบชั่วดี มโนธรรม เป็นแรงผลักดันให้แสวงหาความหมายและการสร้างสรรค์ผลงานที่เกื้อกูลผู้อื่น เป็นพลังทางวิสัยทัศน์ วินัย และไฟในตัว ชีวิตที่มีมโนธรรมนำทางย่อมตรงข้ามกับชีวิตที่ถูกครอบงำด้วยอึดตา และ ยังกล่าวต่อถึง บุคคลที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องมี ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) คือ ความตระหนักรู้ หรือความสามารถมีอิทธิพลต่อชีวิตตน มีความรู้เกี่ยวกับตนมากขึ้น นำความรู้นั้นมาใช้ปรับปรุงตนเอง เอาชนะ หรือหาสิ่งอื่นมาชดเชยจุดอ่อนของตนเอง และการจงใจตนเอง ซึ่งเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำให้เกิดความตื่นตัว ได้แก่วิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าหมาย ความหวัง ความปรารถนา และความรู้สึกแรงกล้า องค์ประกอบหลักของ ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ได้แก่ 1) ความตระหนักรู้ 2) การจงใจตนเอง 3) การควบคุมตนเอง 4) ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น 5) ทักษะทางสังคม

ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรม สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2545:13) ได้กำหนด ค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของคุณธรรม 5 ประการดังนี้ 1) กล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง 2) ซื่อสัตย์ และมีความรับผิดชอบ 3) โปร่งใส ตรวจสอบได้ 4) ไม่เลือกปฏิบัติ 5) มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน

วิชัย วงษ์ใหญ่ (2542:6) กล่าวถึงคุณธรรมในจิตใจ จำเป็นต้องมี วินัย ซึ่งวินัยประกอบไปด้วย 1) ความสนใจใฝ่รู้ 2) การควบคุมตนเอง 3) ความเอื้ออาทร 4) ความรับผิดชอบ 5) ความมีเหตุผล 6) ความซื่อสัตย์ 7) ความขยัน 8) การตั้งเป้าหมายเพื่ออนาคต

พระเมธีธรรมภรณ์ (ประยูร ธรรมจิตโต 2539 : 7-8) กล่าวถึงธรรมของผู้บริหารมี องค์ประกอบ 4 ประการ ได้แก่ 1) ปัญญาพละ คือ มีกำลังในความรอบรู้ 2) วิริยะพละ มีกำลังความเพียร ความขยัน 3) อนุวิชาพละ คือ กำลังแห่งการงานที่ไม่มีโทษ หรือข้อเสียหาย เป็นผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ ไม่มีรูรั่วของชีวิต และ 4) สังคมพละ คือ กำลังแห่งการสงเคราะห์ หรือ มีมนุษยสัมพันธ์ต่อคนรอบข้าง และมีหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวนำใจผู้คนให้ผูกมิตรไมตรีเอื้อเฟื้อต่อกันตามฐานะ ทำให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข เป็นที่รักของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งประกอบด้วย หลักธรรม 4 ประการ ได้แก่ 1) ทาน คือ การเสียสละให้ปันของของตนต่อผู้อื่น 2) ปิยะวาจา คือการพูดด้วยวาจาสุภาพ 3) อุตถจริยา คือ การประพฤติสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น 4) สมานัตตา คือ การเป็นผู้ประพฤติตนเสมอต้นเสมอปลาย และ อิทธิบาท 4 เป็นธรรม เป็นข้อปฏิบัติให้ถึงความสำเร็จ ได้แก่ 1) ฉันทะ คือ ความพึงพอใจในงานที่ทำ 2) วิริยะ คือ ความขยันหมั่นเพียรในการทำงาน 3) จิตตะ คือ ความเอาใจใส่ในงาน และ 4) วิมังสา คือ การใช้ปัญญาไตร่ตรองด้วยเหตุและผล

ฉลอง มาปรีดา (2539:38-52) กล่าวถึงผู้บริหารที่ยึดหลักธรรมไปปฏิบัติ ทำให้เป็นที่นับถือ เลื่อมใส ศรัทธา ต่อเพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดไปจนถึงผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ พรหมวิหาร 4 ประกอบด้วยซึ่งเป็นองค์ประกอบของคุณธรรม ได้แก่ 1) เมตตา คือปรารถนาให้ผู้อื่นเป็นสุข 2) กรุณา คือ ช่วยเหลือผู้อื่นพ้นทุกข์ 3) มุทิตา คือ ความยินดีเมื่อผู้อื่นได้ดี และ 4) อุเบกขา การรู้จักวางเฉย หรือวางใจเป็นกลาง และ ทศพิธราชธรรม 10 ได้แก่ 1) ทาน คือการให้ 2) ศีล คือ ความประพฤติ ดีงาม 3) ปริจจาคะ คือ การเสียสละ 4) อาชระ คือ ความซื่อสัตย์ซื่อตรง 5) มัททวะ คือ ความอ่อนโยน มีอภัยภัย 6) ทบะ คือความเพียร 7) อักโกระ คือความไม่โกรธ 8) อวิหิงสา คือความไม่เบียดเบียน 9) ขันติ คือ ความอดทน 10) อวิโรธนะ คือ ความไม่คลาดจากธรรม ได้แก่การไม่ทำผิดทำนอง คลองธรรม

พุทธทาสภิกขุ (2529, อ้างถึงใน สมคิด บางโม 2549 : 95) กล่าวถึงคุณธรรมประจำใจ ที่ต้องมี องค์ประกอบคือ 1) หิริ หมายถึง ความละอายต่อบาปหรือความชั่ว เป็นความสำนึกในใจ ตนเอง ความชั่วในฐานะผู้บริหาร ได้แก่ ความไม่ซื่อสัตย์ คดโกง คอร์รัปชัน เอาเปรียบลูกน้อง ไม่รับผิดชอบการทำงาน มาทำงานสายเสมอ ถ้าเอียงไม่เป็นธรรม กลั่นแกล้งลูกน้อง แอบอ้างผลงาน ลูกน้องว่าเป็นของตน 2) โอตตปปะ หมายถึงความเกรงกลัวต่อความชั่ว เกิดความสำนึกในตนเองว่า ทำความชั่วแล้วจะได้รับผลกระทบแน่นอน ความกลัวนี้จะฝังอยู่ในจิตใจตลอดไปไม่มีความสุข เกรงคนอื่นจะรู้ผู้ยึดถือหลักธรรมข้อนี้จะไม่ยอมทำชั่วทั้งต่อหน้าและลับหลัง และ โลกธรรม 8 มิลาภกับเสื่อมลาภ ทรัพย์สินเงินทองที่ได้มาและสร้างความพึงพอใจให้ ถ้าใช้หรือดูแลรักษาไม่เป็น ย่อมทำให้ลาภที่ได้มาหมดไป มีศกกับเสื่อมยศ ยศคือชื่อเสียงเกียรติยศ ตำแหน่งหน้าที่การงาน สิ่งเหล่านี้เมื่อได้มาวันหนึ่งก็จะต้องหมดไป มีสรรเสริญกับนินทา สรรเสริญ คือ การได้รับการกล่าว ยกย่องชมเชย เมื่อทำดีเป็นที่ชอบใจของผู้อื่นก็ได้รับคำสรรเสริญ แต่ถ้าไปขัดผลประโยชน์หรือทำให้ ผู้อื่นไม่ชอบใจก็จะได้รับคำนินทา สุขกับทุกข์ สุข คือความพึงพอใจที่ได้รับในสิ่งที่ตนปรารถนา เมื่อสมหวังก็มีความสุข ทุกข์ คือความทนได้ยาก เมื่อผิดหวังหรือพลัดพรากจากสิ่งที่รักก็เป็นทุกข์ โลกธรรม 8 เป็นเครื่องเตือนสติผู้บริหารไม่ให้ประมาท ต้องบริหารงานด้วยความระมัดระวังอยู่ใน กรอบของคุณธรรม เมื่อเกิดสภาวะใดขึ้นจะได้ไม่เสียใจหรือดีใจจนเกินไป

มาร์ซี (Marcic, อ้างถึงใน Richard Daft, 2005:223) ได้กล่าวถึงคุณธรรมของผู้บริหาร ในการจัดการแบบใหม่ 5 ประการ อันประกอบด้วย 1) ความเชื่อถือไว้วางใจ(trustworthiness) คุณธรรมในเรื่องความไว้วางใจมีคุณลักษณะที่สำคัญต่อประเด็นในเรื่องความรับผิดชอบหรือ ตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ซึ่งหมายถึงความซื่อสัตย์ การประพฤติตนที่อยู่ในศีลธรรมและมีจริยธรรม โดย สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและพนักงานบนพื้นฐานของความซื่อสัตย์ 2) ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (unity) เป็นพื้นฐานสำหรับการแบ่งปันวิสัยทัศน์คำมั่นสัญญา และการแลกเปลี่ยนความเป็นอันหนึ่ง

อันเดียวกันในทางปฏิบัติ หมายถึงการค้นคว้าหาความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว (unanimity) ต่อการตัดสินใจที่สำคัญ การสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และการเปลี่ยนการทำงานจากการควบคุมไปสู่การให้คำแนะนำ (coaching) 3) ความเคารพ และศักดิ์ศรี (respect and dignity) ทักษะของการเคารพ และเห็นคุณค่าของศักดิ์ศรีพื้นฐานของการมอบอำนาจ(empowerment) สิ่งที่คุณต้องทำคือ ฟัง ให้คำแนะนำ สร้างทีมงาน ที่สามารถตัดสินใจเองได้ ให้รางวัล ชมเชยพนักงานที่ให้ความช่วยเหลือ และการสนับสนุน 4) ความยุติธรรม (justice) คุณธรรมของความยุติธรรมมีคุณลักษณะเช่นเดียวกับการสร้างโอกาสที่เท่าเทียมกัน(equal opportunity) และการแบ่งปันผลกำไร (profit sharing) ในองค์การ การปกครองด้วยความยุติธรรมหมายถึงการปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน โดยจัดช่องว่างที่ชัดเจนโอกาสของความไม่เท่าเทียมกันในการทำงาน รวมถึงให้ค่าตอบแทน และแบ่งปันผลกำไรอย่างเท่าเทียมกัน 5) การบริการและการถ่อมตัว (service and humility) การบริการในองค์การมีลักษณะที่มุ่งเน้นเรื่องคุณภาพ และความพึงพอใจของลูกค้า ผู้นำที่มีคุณธรรมในเรื่องการบริการและการถ่อมตัวมักจะแบ่งปันอำนาจ ยอมรับความ ผิด และให้ความไว้วางใจผู้อื่น

ในขณะที่ เลนนิก และ คีล (Lennick and Kiel 2005, อ้างถึงใน ชัยเสถียร พรหมศรี 2548 : 18) กล่าวถึงการพัฒนาทักษะทางด้านคุณธรรม สำหรับผู้บริหารว่า ซึ่งประกอบด้วย คุณธรรม (Moral Agent) ซึ่ง มีรายละเอียดดังนี้ 1) ความสัตย์จริง (Integrity) ความสัตย์จริง เป็นคุณธรรมอันดับแรกที่สุดที่สะท้อนความเป็นคนดีหรือไม่ เป็นคุณสมบัติที่เหนือกว่าคุณสมบัติอื่น ๆ ที่สะท้อนให้เห็นถึงคุณธรรมของแต่ละคน และคุณคุณสมบัติของการเป็นมีอาชีพในอาชีพนั้น ๆ ซึ่งหมายถึงการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ คุณค่า และความเชื่อของตนเองอย่างสม่ำเสมอ เป็นบุคคลที่พูดความจริง ยืนหยัดต่อสิ่งที่ถูกต้อง และ รักษาสัญญาที่ได้ให้ไว้ 2) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ที่จริงคนส่วนใหญ่มีความรับผิดชอบอยู่ในตัวเองอยู่แล้ว แต่จะมากน้อยขนาดไหนนั้น ก็ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคล ที่ผมจะกล่าวนี้ ผมอยากจะมองประเด็นที่ทุกคนเกี่ยวข้อง ต่างก็มีความรับผิดชอบในตำแหน่งหน้าที่ ที่แต่ละคน แต่ละตำแหน่งแตกต่างกันไป สิ่งที่สำคัญจะต้องนำความรับผิดชอบนั้น มาเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติโดยมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ทำ ความรับผิดชอบจำเป็นต้องติดตัวตลอดไปตลอดเวลาว่าอะไรที่ต้องรับผิดชอบ ต้องยอมรับเมื่อผิด หรือล้มเหลว หรือผิดพลาด ถ้าที่จะรับผิดชอบเมื่อตัดสินใจผิด หรือกระทำผิดพลาด และที่สำคัญต้องมีความรับผิดชอบต่อการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นใครที่เกี่ยวข้องก็ตามที่ 3) ความเมตตาสงสาร (Compassion) ให้ความเอาใจใส่ดูแลผู้อื่น 4) การให้อภัย (Forgiveness) หมายถึงการปล่อยวางความผิดของตนเอง ปล่อยวางความผิดของผู้อื่น

โคเวย์ (Covey 2004 2548:105-112) ได้กล่าวไว้ในหนังสือ “อุปนิสัย ที่ 8 (The 8<sup>th</sup> Habit)” คุณลักษณะที่มีอิทธิพลอย่างยิ่งใหญ่ไม่ว่าคนผู้นั้นจะมีชื่อเสียงโด่งดัง หรือไม่ก็ตาม จะต้องมียอดประกอบ 4 อย่างคือ 1) วิสัยทัศน์ คือการมองด้วยสติปัญญา เพื่อดูว่าทั้งตัวบุคคล ทั้งโครงการต่าง ๆ

ตั้งเป้าหมาย รวมทั้งแผนงานต่าง ๆ นั้นพอจะมีความเป็นไปได้อย่างไรบ้าง วิสัยทัศน์ เกิดขึ้นเมื่อเรานำความต้องการมาพบกับความเป็นไปได้ 2) วินัย คือสิ่งที่เราต้องยอมทุ่มเทลงไป เพื่อให้วิสัยทัศน์นั้นเป็นความจริงขึ้นมา วินัยเป็นเรื่องของข้อเท็จจริงในทางปฏิบัติที่เราต้องจำทนเผชิญ และต้องทำสิ่งที่จำเป็นเพื่อบรรลุถึงเป้าหมายของวิสัยทัศน์ วินัยเกิดขึ้นเมื่อ วิสัยทัศน์ของเราควบคุมกันไปกับความมุ่งมั่นที่จะกระทำการ 3) ไฟในตัว คือ ความรู้สึกแรงกล้า คือความปรารถนา คือพลังที่เกิดจากความเชื่อมั่น เป็นแรงผลักดันที่ช่วยให้เรารักษาวินัย เพื่อให้วิสัยทัศน์เป็นจริง 4) มโนธรรม คือการสำนึกในหลักศีลธรรมที่อยู่ภายใน ความรู้สึกผิดชอบชั่วดี มโนธรรมเป็นแรงผลักดันให้แสวงหาความหมาย และการสร้างสรรค์ผลงานที่เกื้อกูลผู้อื่น เป็นพลังนำทางวิสัยทัศน์ วินัย และไฟในตัว ชีวิตที่มีมโนธรรมนำทางย่อมตรงข้ามกับชีวิตที่ถูกครอบงำด้วยอึดตา

เวราสเกวส (Velasquez 2002:131) กล่าวถึงมาตรฐานองค์ประกอบของคุณธรรม (moral standard) ไว้ 4 ประการ ได้แก่ 1) การคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมสูงสุด (maximize social utility) 2) ให้ความเอาใจใส่ต่อ ความถูกต้อง ความยุติธรรม (respect moral rights) 3) แบ่งปันผลประโยชน์และความรับผิดชอบอย่างเท่าเทียม (distribute benefits and burdens justly) และ 4) เป็นห่วงเป็นใยต่อผู้อื่น (exercise caring)

คิทเชนเนอร์ (Kitchenner 2000:67) กล่าวว่า ถ้าบุคคลปฏิบัติตามหลัก 5 ประการจะทำให้สามารถตัดสินใจอย่างมีคุณธรรมจริยธรรม ประกอบด้วย 1) การเคารพในเสรีภาพ (respect autonomy) 2) ไม่สร้างความเดือดร้อนให้ผู้อื่น (do not harm) 3) รู้จักสร้างประโยชน์ให้ผู้อื่น (benefit other) 4) มีความยุติธรรม (be just) 5) มีความซื่อสัตย์ (be faithful)

พลาโต (Plato 427-347, อ้างถึงใน สมคิด บางโม 2549:27) แบ่งคุณธรรมหลักออกเป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ปรีชาญาณ 2) ความกล้าหาญ 3) การรู้จักประมาณ และ 4) ความยุติธรรม

อริสโตเติล (Aristotle 384-322, อ้างถึงใน เนตร์พัฒนา ยาวีราช 2549:27) ให้ความสำคัญองค์ประกอบคุณธรรม 3 ประการ ได้แก่ 1) การรู้จักควบคุมตน การข่มใจ การรู้จักพอ (temperance) 2) ความกล้าหาญ (courage) และ 3) ความยุติธรรม (justice)

โซเครตีส (Socrates 470-347, อ้างถึงใน เนตร์พัฒนา ยาวีราช 2549:28) กล่าวถึงองค์ประกอบคุณธรรม ประกอบด้วย 1) รู้จักควบคุมตนเอง 2) มีความกล้าหาญ 3) มีความยุติธรรม 4) มีความเมตตาสงสาร 5) มีความซื่อสัตย์ 6) มีความอดทนอดกลั้น 6) มีความสุภาพถ่อมตน

### องค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหาร

มีผู้ให้ความหมายขององค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารไว้ดังนี้

กรมวิชาการ (2542 ก: 21) ว่าวินัยเป็นระเบียบกฎเกณฑ์ข้อตกลงที่กำหนดขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการให้บุคคลประพฤติปฏิบัติในการดำรงชีวิตร่วมกัน เพื่อให้อยู่อย่างราบรื่น มีความสุข ความสำเร็จ โดยอาศัยการฝึกอบรมให้รู้จักปฏิบัติตน รู้จักควบคุมตนเอง

โคเวย์(Covey 2004) และ วิชัย วงษ์ใหญ่ (2542:6) ให้ความสำคัญขององค์ประกอบ ของผู้บริหาร โดยเฉพาะผู้บริหารสถานศึกษา จำเป็นต้องมี และเป็นกรอบในการยึดถือปฏิบัติ เพื่อให้บริหารจัดการองค์กรให้ประสบความสำเร็จ นั้น ได้แก่ วินัย

### วินัยของผู้บริหาร

โดยมีนักวิชาการให้ความหมายของวินัยของผู้บริหาร และถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ เป็นกรอบสำหรับองค์ประกอบอื่นของคุณธรรมของผู้บริหารในการประพฤติปฏิบัติ ไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

วิชัย วงษ์ใหญ่ (2542:5) ให้ความหมายไว้ว่า ความมีวินัย คือคุณลักษณะทางจิตใจและพฤติกรรมที่ช่วยให้บุคคลนั้นสามารถควบคุมตนเอง และปฏิบัติตนตามกฎระเบียบปกติกาของสังคม เพื่อประโยชน์สุขของตนเองและส่วนรวม

วสัน ปูนผล (2542 : 7) ว่าวินัยระเบียบแบบแผนข้อบังคับหรือข้อปฏิบัติสำหรับควบคุม ความประพฤติของบุคคลในสังคม เพื่อให้บุคคลนั้นสามารถควบคุมตนเองทั้งด้านอารมณ์ พฤติกรรม และผลการกระทำซึ่งจะมีผลต่อตนเองและสังคม

โชติบุญนิธิวิช (2541: 18) ให้ความหมายว่า วินัยเป็นกระบวนการหรือผลของการควบคุม หรือการบังคับความต้องการ แรงกระตุ้น ความปรารถนาหรือความสนใจ เพื่อให้เป็นไปตามอุดมคติ หรือเพื่อให้ได้พฤติกรรมที่มีประสิทธิภาพและเชื่อถือได้

สำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ (2530:51) เป็นการควบคุม ตนเองให้ปฏิบัติ ตามกฎหมายข้อบังคับระเบียบแบบแผนและขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามเพื่อความสงบสุขใน ชีวิตของตนและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม

ราชบัณฑิตยสถาน (2525:744) ให้ความหมายไว้ ว่า การอยู่ในระเบียบแบบแผนและ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติอันได้แก่การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับที่ได้บัญญัติไว้แล้ว

ชาเลื่อง วุฒิจันทร์ (2522:5) ให้ความหมาย ว่าเป็นข้อบังคับหรือระเบียบที่ตราไว้เพื่อ ควบคุมหมู่คณะให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย และช่วยฝึกหัดให้บุคคลประพฤติแต่สิ่งที่ดีงาม

พระราชวรมุนี (2520:20) ว่า เป็นข้อบัญญัติที่วางไว้เป็นหลักกำกับความประพฤติ ให้ เป็นระเบียบเรียบร้อยเสมอกัน

สุโท เจริญสุข (2520:107) ว่าเป็นพฤติกรรมที่อยู่ในการควบคุมอันก่อให้เกิดผลดีและความก้าวหน้าทั้งมวล พฤติกรรมในการควบคุมนี้ รวมถึงการควบคุมตนเองด้วย

สุชา จันทน์เอม และ สุรางค์จันทน์เอม (2515: 213-214) ให้ความหมายของ วินัยว่า หมายถึง การรู้จักปฏิบัติตามระเบียบและข้อกำหนด กฎเกณฑ์ซึ่งกลุ่มได้ตกลงกันตั้งขึ้นสำหรับสมาชิกปฏิบัติเพื่อช่วยให้สังคมนั้น ๆ อยู่ร่วมกันอย่างราบรื่น มีความสุข และ ความสำเร็จ โดยอาศัยการฝึกอบรมให้รู้จักปฏิบัติตน รู้จักควบคุมตนเอง

โคเวย์ (Cover 2004, อ้างถึงใน ดนัย จันทรเจ้าฉาย 2548:121) ให้ความหมายวินัยไว้ว่าเป็นการลงมือกระทำ เป็นการ “ทำให้เกิดขึ้น” คือการเสียดสีที่ย่อมตามมาในการทำอะไรก็ตามที่จำเป็นเพื่อให้วิสัยทัศน์นั้นเป็นจริงขึ้นมา เป็นการแสดงเจตจำนงค์ เต็มใจที่จะยอมรับความเป็นจริงอย่างเต็มที่มากกว่าปฏิเสธ เป็นการยอมรับอย่างเต็มที่กับสิ่งที่จะเกิด หรือเป็นการยอมละทิ้งความพอใจในวันนี้ เพื่อได้รับสิ่งที่ยิ่งใหญ่กว่าในระยะยาว

เดรเวอร์ (Drever 1972: 262) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นการควบคุมการกระทำไม่ว่าจะเป็นการบังคับบัญชาจากภายนอกหรือตนเอง

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า วินัย หมายถึง ระเบียบกฎเกณฑ์ข้อตกลงที่บุคคลหรือคณะบุคคลกำหนดขึ้นอย่างเป็นทางการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการให้บุคคลประพฤติปฏิบัติ ในการดำรงชีวิตร่วมกัน เพื่อให้อยู่อย่างราบรื่นมีความสุขความสำเร็จ โดยอาศัยการฝึกอบรมให้รู้จักปฏิบัติตน รู้จักควบคุมตนเองทั้งด้านอารมณ์พฤติกรรมและผลการกระทำซึ่งจะมีผลต่อตนเองและสังคม

### วินัยในตนเอง

วินัยในตนเองเป็นคุณลักษณะหนึ่งของบุคคล ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่านดังนี้ กรมวิชาการ (2542 ก: 26) ให้ความหมายวินัยในตนเอง ว่าเป็นความสามารถในตัวของบุคคล ในการควบคุมตนเองทั้งในด้านอารมณ์ และความประพฤติที่ไม่ขัดกับกฎเกณฑ์ข้อบังคับของสังคม

สุนันทา ประเสริฐศรี (2540:4) ให้ความหมายว่าเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่สามารถควบคุมอารมณ์และพฤติกรรมของตนเองให้เป็นไปตามที่ตนมุ่งหวังไว้โดยเกิดความสำนึกว่าเป็นค่านิยม ที่ดีงาม ซึ่งจะไม่ทำให้เกิดความยุ่งยากเดือดร้อนต่อตนเองและบุคคลอื่นในอนาคต

ดวงใจ เนตรโรจน์ (2527: 9-10) ว่าเป็นความสามารถของบุคคลในการควบคุมอารมณ์และพฤติกรรมของตนเอง ให้เป็นไปตามที่ตนมุ่งหวังไว้แต่ทั้งนี้จะต้องไม่กระทำการใด ๆ อันเป็นผลให้เกิดความยุ่งยากแก่ตนในอนาคต และจะต้องเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเจริญแก่ตนและผู้อื่นโดยไม่ขัดต่อระเบียบของสังคมและไม่ขัดกับสิทธิของผู้อื่น

กันยา ประสงค์เจริญ (2525: 5) ว่าเป็นความสามารถของบุคคลที่ควบคุมตนเองได้ทั้งใน ด้านอารมณ์และพฤติกรรม มีการยับยั้งชั่งใจ สามารถควบคุมความประพฤติของตนเองให้รู้จัก การแสดงออกซึ่งพฤติกรรม หรือความรู้สึก ทางด้านต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

ชม ภูมิภาค (2525: 134) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความสามารถในการบังคับตนเองให้ ปฏิบัติตามระเบียบกฎเกณฑ์นั้นๆ เห็นว่า การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และระเบียบต่าง ๆ นั้น มี ประโยชน์ ทั้งต่อตนเองและสังคมส่วนรวม มิใช่ปฏิบัติตามระเบียบและกฎเกณฑ์เพราะกลัว ถูกลงโทษ กลัวถูกตำหนิติเตียนกลัวถูกคนมอง กลัวถูกคนตำ แต่สิ่งที่บังคับให้ทำตามกฎเกณฑ์และระเบียบ คือ จิตใจของผู้กระทำเอง ไม่ว่าจะอยู่ต่อหน้าหรือลับหลังผู้อื่น ซึ่งเรียกว่า เป็นผู้มีวินัยในตนเอง

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2523: 2-3) ให้ความหมายว่าเป็นความสามารถของบุคคลที่จะ ให้รางวัลตนเองเมื่อตนทำดีและลงโทษตนเองเมื่อทำความชั่ว ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการควบคุม หรือความสามารถที่จะ ยินยัดเป็นตัวของตัวเอง

กรรณา กิจขยัน (2517: 6) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความสามารถของบุคคลในการควบคุม อารมณ์หรือพฤติกรรมของตนเองให้เป็นไปตามที่ตนมุ่งหวัง แม้จะมีสิ่งเร้าจากภายนอก เช่น บุคคลอื่น หรือสิ่งเร้าภายในตนเอง เช่น อุปสรรค หรือความปรารถนาที่ตามก็ยังคงไม่เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ที่มุ่งหวังไว้

วรรณวิภา ทองงอก (2517: 13) ว่าเป็นสิ่งที่บุคคลได้รับจากสิ่งแวดล้อมภายนอก รวมทั้ง สังคมที่สังกัดอยู่ วินัยเป็นคุณลักษณะของการจัดระบบภายในตนเอง หรือการควบคุมตนเองแต่ละคน จะพัฒนาไปตามการรับรู้ของตนเอง การควบคุมภายในตนเองสำคัญกว่าความต้องการ การมองเห็น และการยอมรับของผู้อื่นที่มีต่อการแสดงออกของเด็ก วินัย ในตนเองเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่ง ที่จะทำให้บุคคล ประสบความสำเร็จในการทำงาน

อุชูเบล (Ausubel 1965: 189-190) กล่าวว่า “...เป็นความจริงที่ว่าแบบของวินัยที่ได้ผล และมั่นคง ซึ่งเราต้องการให้เกิดขึ้นในตัวบุคคล คือวินัยแห่งตนที่มีรากฐานมาจากการควบคุม ภายในและภายนอกตน การควบคุมภายนอก เช่นการดูแลที่สม่ำเสมอ การบังคับและการลงโทษ ย่อมมีความหมายในตัวเองอย่างเพียงพอ แต่จะช่วยให้เกิดคุณภาวะ ได้เพียงเล็กน้อยเท่านั้น...”

วินเซนท์ (Vincent 1961: 42-43) กล่าวถึงวินัยไว้ว่า การที่บุคคลไม่ทำการใด ๆ อันจะ เป็นผลให้เกิดความยุ่งยากแก่ตนในอนาคต หรือการไม่เข้าไปยุ่งเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัวหรือสิทธิของผู้อื่น รวมทั้งการที่บุคคลนั้นกระทำสิ่งที่ตนไม่อยากทำแต่การกระทำนั้นช่วยให้ความต้องการและสิทธิ ของผู้อื่น ได้รับการตอบสนอง หรือกระทำสิ่งอันเป็นผลให้ผู้นั้นประสบผลสำเร็จในอนาคต

กู๊ด (Good 1959: 176) ให้ความหมายของวินัยว่า เป็นการบังคับควบคุมพฤติกรรมของ บุคคล ไม่ใช่การบังคับจากภายนอก แต่เป็นการบังคับโดยอำนาจภายในของบุคคลนั่นเอง และเป็น

อำนาจอันเกิดจากการเรียนรู้ หรือ ยอมรับในคุณค่าอันใดอันหนึ่ง ซึ่งทำให้บุคคลสามารถบังคับพฤติกรรมของตนเองได้

English and English (1958: 487) ให้ความหมาย วินัยในตนเอง ว่า เป็นลักษณะของการนำตนเอง การควบคุมหรือบังคับตนเองโดยอาศัยแรงจูงใจที่สัมพันธ์กับอุดมคติที่บุคคลสร้างขึ้นสำหรับตนเอง หรือเป็นการควบคุมพฤติกรรมของตนเองให้เป็นไปตามความตั้งใจ

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ความมีวินัยในตนเองข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าวินัยในตนเอง หมายถึง ความสามารถในการบังคับควบคุมพฤติกรรมของตนเอง ไม่ใช่การบังคับจากภายนอก แต่เป็นการบังคับโดยอำนาจภายในของบุคคลนั่นเอง และเป็นอำนาจอันเกิดจากการเรียนรู้หรือยอมรับในคุณค่าอันใดอันหนึ่ง ซึ่งทำให้บุคคลสามารถบังคับพฤติกรรมของตนเองได้ที่ไม่ขัดกับกฎเกณฑ์ข้อบังคับของสังคม

สรุป องค์ประกอบคุณธรรม จริยธรรมสำหรับผู้บริหาร และคนทั่วไปควรมี ได้แก่ ความเป็นที่รัก ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ความเมตตากรุณา การอยู่ในศีลธรรม โดยเฉพาะศีล 5 เกือบทั้งสิ้น คุณธรรมจริยธรรมขั้นพื้นฐานของผู้บริหาร และพนักงานไม่แตกต่างกัน แต่จริยธรรมขั้นสูงและเกี่ยวข้องกับคนจำนวนมากจะเป็นคุณธรรมจริยธรรมของผู้บริหารเป็นส่วนทำให้องค์กรประสบความสำเร็จนั้น จำเป็น ต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญและเป็นกรอบในการประพฤติปฏิบัติ องค์ประะนั้น คือ วินัย

### ทฤษฎีเกี่ยวกับความมีวินัยในตนเอง

มีนักวิชาการหลายคนที่ทำให้ความเห็นเกี่ยวกับทฤษฎีวินัยในตัวเอง ดังนี้

กรมวิชาการ (2542 ก: 27) ได้กล่าวถึง นักวิชาการที่ศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับความมีวินัยในตนเอง เช่น ฮอปไล (Hopleins 1955) ค้นพบว่า เป็นคุณลักษณะของการจัดระบบภายในตนเอง หรือ การควบคุมภายในตนเอง (Internal control) ซึ่งแต่ละบุคคลจะพัฒนาไปตามการรับรู้ของตน โดยบางครั้งก็ไม่ขึ้นอยู่กับ บุคคลอื่น ในการกำหนดว่าเด็กจะเป็นอย่างไรต่อไปนั้นการควบคุมภายในตนเองสำคัญกว่า ความต้องการ การมองเห็น และการยอมรับของบุคคลอื่นต่อการแสดงออกของเด็ก

ดวงเดือน พันธุมนาวิ (2527:5-10) ได้อธิบายถึงทฤษฎีการเกิดวินัยในตนเองโดยยึดแนวทฤษฎีที่สำคัญ 2 ทฤษฎีคือ ทฤษฎีเมาเรอร์ (Mowrer) ซึ่งว่าด้วยการกำเนิดของการควบคุมตนเองหรือความมีวินัยในตนเอง และทฤษฎีของ เพค และแฮวิกเฮิสต์ (Peck and Havighurst) ที่ว่าด้วยการพัฒนาการของแรงจูงใจทาง จริยธรรม หรือความมีวินัยในตนเอง โดยยึดการควบคุมของอีโก้และซูเปอร์อีโก้เป็นหลัก ซึ่งมีหลักการสำคัญดังต่อไปนี้คือ

1. ทฤษฎีการเกิดวินัยในตนเองของเมาเรอร์ (Mowrer) การเกิดวินัยในตนเองของบุคคลนั้น นักจิตวิทยาทั้งหลายเชื่อว่าจะต้องมีพื้นฐานมาตั้งแต่ระยะแรกเกิดจนกระทั่งเติบโตขึ้นมาถึงสำคัญ

คือความสัมพันธ์ระหว่างทารกกับบิดามารดา หรือผู้เลี้ยงดูอันจะเป็นทางนำไปสู่ความสามารถในการให้รางวัลตนเอง หรือความสามารถควบคุมตนเองเมื่อโตขึ้น ซึ่งเมอเรอร์ ได้อธิบายว่าทารกหรือเด็กจะต้องเรียนรู้จากผู้ที่เลี้ยงดูตน โดยที่การเรียนรู้นี้จะเกิดในสภาพ อันเหมาะสมเท่านั้น การเรียนรู้ของเด็กทารกหรือเด็กนี้จะเกิดขึ้นหลายระดับและมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้ 1) บุคคลที่สำคัญต่อการเรียนรู้ของทารกหรือเด็ก คือ บิดามารดา หรือผู้เลี้ยงดูซึ่งเป็นผู้ที่มานำบังคับความต้องการของทารก เช่น หิวก็ได้ดื่มนม ร้อนก็ได้อาบน้ำยุงกัดก็มีผู้ไปให้ ฯลฯ เมื่อทารกได้รับการบังคับความต้องการก็จะรู้สึกสบาย พอใจ และมีความสุข ความรู้สึกของทารกนี้จะรุนแรงมาก และติดตรึงอยู่ในสำนึกของทารกไปจนเติบโตขึ้น การที่ทารกได้รับการบังคับความต้องการจนรู้สึกสบาย พอใจและมีความสุขนั้น สิ่งที่เกิดควบคู่กับเหตุการณ์อยู่เสมอทุกครั้งก็คือ การปรากฏตัวของบิดามารดาหรือผู้เลี้ยงดูในขณะที่มาปรนนิบัติเด็ก การบังคับความต้องการของตนกับบิดามารดาหรือผู้เลี้ยงดูเป็นสิ่งที่ควบคู่กันเสมอในการรับรู้ของเด็กจึงถ่ายทอดมายังบิดามารดา ทำให้การปรากฏตัวของบิดามารดาหรือผู้เลี้ยงดูตน ซึ่งเมอเรอร์ (Mowrer) เชื่อว่าการรักและพอใจบิดามารดานั้นจะต้องเกิดจากการเรียนรู้เช่นนี้ โดยที่ความสุขความพอใจที่ได้รับการบังคับต้องมาก่อน ถ้าไม่มีเหตุการณ์เช่นนี้ในเด็ก เช่น เมื่อหิวก็ไม่ได้กินหรือเมื่อกินยามไม่หิว เด็กก็จะไม่เกิดความพอใจ เด็กก็จะไม่มีรากฐานในการที่จะเรียนรู้ที่จะรักและพอใจบิดามารดาหรือผู้เลี้ยงดูตน นั่นก็คือ บุคคลที่สำคัญต่อการเรียนรู้เริ่มแรกของทารกหรือเด็กก็คือผู้เลี้ยงดู ซึ่งอาจจะเป็นบิดามารดาหรือผู้อื่นก็ได้ 2) ความรักและความผูกพันของเด็กนำไปสู่การปฏิบัติตามคำอบรมสั่งสอนหรือการเลียนแบบผู้ที่ตนรักและพอใจ กล่าวคือ จากความรักและพอใจของเด็กที่มีต่อบิดามารดาหรือผู้เลี้ยงดู จึงทำให้เมื่อบิดามารดาหรือผู้เลี้ยงดูมีการอบรมสั่งสอนเด็กหรือมีการกระทำหรือพูดจาอย่างไร เด็กก็จะเกิดการทำตาม หรือเลียนแบบคำพูด หรือการกระทำตามที่บิดามารดาหรือผู้เลี้ยงดูสั่งสอน หรือตามที่เห็นบิดามารดาหรือผู้เลี้ยงดูกระทำซึ่งการกระทำของเด็กเช่นนี้จะทำให้เขาเกิดความสุข ความพอใจได้เอง อันเป็นลักษณะการให้รางวัลและชมเชยตนเอง โดยบุคคลไม่ได้หวังผลจากภายนอก การเลียนแบบผู้เลี้ยงดูตนของเด็กจะทำทั้งทางที่ดีและไม่ดีเท่า ๆ กัน トラบเท่าที่ลักษณะนั้นเป็นลักษณะของผู้ที่ตนรักและพอใจ เช่น ถ้าเด็กเห็นผู้เลี้ยงดูสูบบุหรี่เสมอ เมื่อเด็กสูบบุหรี่บ้างก็จะมีมีความสุขความพอใจ เพราะเป็นลักษณะของผู้ที่ตนรักตนพอใจมาก่อน ความสามารถในการให้รางวัลตนเองนี้ เมอเรอร์ (Mowrer) เชื่อว่าเป็นลักษณะที่แสดงถึงการบรรลุวุฒิภาวะทางจิตของบุคคลนั้น โดยจะปรากฏขึ้นในเด็กปกติที่อายุประมาณ 8-10 ขวบ และจะพัฒนาต่อไปจนสมบูรณ์เมื่อเติบโตเป็นผู้ใหญ่ ฉะนั้นผู้ที่บรรลุวุฒิภาวะทางจิตอย่างสมบูรณ์จึงเป็นผู้ที่มีความสามารถที่จะควบคุมตนให้ปฏิบัติตามอย่างมีเหตุผลในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น ในการโต้ตอบเมื่อเกิดความคับข้องใจ เมื่อเกิดความกลัว ในการมีความรักและในการมีอารมณ์ต่าง ๆ ฯลฯ ส่วนผู้ที่ขาดวินัยในตนเอง หรือขาดการควบคุมตนเองก็เพราะไม่ได้ผ่านการเรียนรู้ตั้งแต่วัยทารก

จึงกลายเป็นบุคคลที่ขาดความยับยั้งชั่งใจในการกระทำและกลายเป็นผู้ทำผิดกฎหมายของบ้านเมือง อยู่เสมอ ในรายที่รุนแรงอาจกลายเป็นอาชญากรเรื่อรัง หมาดโอกาสที่จะแก้ไขดังนั้น จากทฤษฎีของ เมารอว์ (Mowrer) การเกิดวินัยในตนเองจนเป็นผู้ที่บรรลุมติภาวะทางจิตนั้น จะต้องเริ่มต้นจากการ เลี้ยงดูในวัยทารกอย่างมีความสุข ความอบอุ่นและผ่านการอบรมสั่งสอน หรือการเลียนแบบที่ดีงาม จากผู้ที่เลี้ยงดูตนเอง จึงจะพัฒนามาเป็นลักษณะที่เด่นชัดในจิตสำนึกของบุคคลนั้นและกลายเป็น พฤติกรรมที่ถูกต้องมีเหตุผลของบุคคลนั้น

2. ทฤษฎีแรงจูงใจทางจริยธรรมหรือความมีวินัยในตนเอง ของ เพค และแฮวิกเฮิสต์ (Peck and Havighurst) เชื่อว่าการควบคุมของอีโก (Ego-control) และการควบคุมของซูเปอร์อีโก (Super Ego-control) ร่วมกันช่วยให้เกิดความต้องการแสดงพฤติกรรมเพื่อผู้อื่นอย่างสมเหตุสมผล นักทฤษฎีทั้งสองเห็นว่าพลังควบคุมของอีโกและซูเปอร์อีโกในบุคคลจะมีมากหรือน้อยก็ได้ และ บุคคลแต่ละคนจะมีพลังควบคุมของอีโกและซูเปอร์อีโกในระดับที่ไม่เท่ากัน อันเนื่องมาจากการ ได้รับความรู้ทางจริยศึกษาที่ทำให้ทราบถึงผลที่จะเกิดจากการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ในแต่ละบุคคล จะมีระดับไม่เท่ากัน ซึ่งจะส่งผลไปยังความมีวินัยในตนเองหรือการควบคุมของอีโกและซูเปอร์อีโกที่ต่างระดับกัน ดังนั้น นักทฤษฎีทั้งสองจึงได้จำแนกลักษณะของบุคคลออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้คือ 1) พวกปราศจากจริยธรรม (amoral person) หมายถึง บุคคลที่มีพลังควบคุมของอีโกและซูเปอร์อีโกที่น้อยมาก โดยบุคคลจะเป็นผู้ที่ยึดตนเองเป็นศูนย์กลางและเห็นแก่ตัวฝ่ายเดียว โดยที่ไม่เรียนรู้ที่จะให้แก่ผู้อื่น เป็นผู้ที่ไม่สามารถควบคุมตนเองได้ และจะกระทำการต่าง ๆ อย่างไม่ไตร่ตรอง บุคคลประเภทนี้ถูกควบคุมโดยความเห็นแก่ตัวของตนเอง และเป็นผู้ที่ขาดความมีวินัยในตนเอง หรือมีน้อยมาก 2) พวกเอาแต่ได้ (expedient person) หมายถึง บุคคลที่มีพลังควบคุมของอีโกน้อยแต่พลังควบคุมของซูเปอร์อีโกมีมากขึ้น แต่ก็ยังจัดอยู่ในประเภทปานกลางค่อนข้างน้อย บุคคลประเภทนี้จะยึดตนเองเป็นศูนย์กลาง และกระทำทุกอย่างเพื่อความพอใจและผลได้ของตนเองเป็น คนที่ไม่จริงใจจะยอมอยู่ใต้การควบคุมของผู้มีอำนาจ ถ้าจะทำให้เขาได้รับผลที่ต้องการได้เป็นผู้ที่มีความมีวินัยในตนเองน้อย ลักษณะนี้จะปรากฏตั้งแต่วัยเด็กตอนต้น และในคนบางประเภทจะติดตัว ไปจนตลอดชีวิต 3) พวกคล้อยตาม (conforming person) หมายถึง บุคคลที่มีพลังควบคุมของอีโกน้อยเหมือนคน 2 ประเภทแรก แต่มีพลังควบคุมของซูเปอร์อีโกมากกว่า คือ อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก คนพวกนี้จะยึดพวกพ้องเป็นหลัก และคล้อยตามผู้อื่นโดยไม่ต้องไตร่ตรอง บุคคลประเภทนี้อยู่ภายใต้การควบคุมของสังคมและกลุ่ม เป็นผู้ที่มีความมีวินัยในตนเองระดับปานกลางแต่ไม่แน่นอน 4) พวกตั้งใจจริงแต่ขาดเหตุผล (irrational conscientious person) หมายถึง บุคคลที่มีพลังควบคุมของอีโกในระดับปานกลาง แต่มีพลังควบคุมของซูเปอร์อีโกมาก จนเป็นผู้ที่ยอมรับกฎเกณฑ์และค่านิยมทางสังคมเข้าไป เป็นลักษณะของตนเอง จะเป็นผู้ที่ทำตามกฎเกณฑ์และกฎหมาย

อย่างขี้อ้อนและมีศรัทธา เป็นผู้ที่ถูกควบคุมโดยค่านิยมและปทัสถานของสังคมเป็น ผู้ที่มีวินัยในตนเองค่อนข้างมาก แต่ยังไม่สมบูรณ์บุคคลประเภทนี้จะทำตามกฎอย่างเคร่งครัด โดยเห็นว่ากฎเกณฑ์นั้นเป็นของศักดิ์สิทธิ์ แม้จะก่อให้เกิดผลเสียแก่ผู้อื่นก็ไม่สนใจบุคคลประเภทนี้จะเป็นหลักของชุมชน เพราะมีความมั่นคงในความเชื่อและการกระทำคนอื่นเห็นได้ง่ายแต่การขาดความยืดหยุ่นอย่างมีเหตุผลของคนประเภทนี้ จึงยังเป็นคนประเภทที่ไม่สมบูรณ์ทางจริยธรรม 5) พวกเขาเห็นแก่ผู้อื่นอย่างมีเหตุผล (rational altruistic person) คือ บุคคลที่มีพลังควบคุมของอีโก้มาก และพลังควบคุมของซูเปอร์อีโก้มากด้วย จนเกิดสมดุลระหว่างการปฏิบัติตนตามกฎเกณฑ์ของสังคมและความสมเหตุสมผลโดยเห็นแก่ผู้อื่นทั่วไปเป็นหลัก บุคคลประเภทนี้มีความสามารถควบคุมตนเองอย่างมีเหตุผล มิได้ตกอยู่ในอิทธิพลของกลุ่มในสังคม หรืออยู่ใต้อิทธิพลของกฎเกณฑ์อย่างปราศจากเหตุผล เป็นผู้มีวินัยในตนเองสูงมาก จะเป็นผู้ที่ตระหนักถึงผลของการกระทำของตนต่อผู้อื่น ก่อนจะทำอะไรต้องพิจารณาอย่างมีเหตุผลเพื่อผู้อื่นพร้อมที่จะร่วมมือกับสังคม มีความรับผิดชอบและให้ความเคารพเพื่อนมนุษย์โดยทั่วไป มีความต้องการที่จะเสียสละและเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม บุคคลประเภทนี้มีไม่มากนักในแต่ละสังคม แต่นักทฤษฎีทั้งสองเชื่อว่าเป็นบุคลิกภาพที่พัฒนาถึงขีดสูงสุดของมนุษย์

ผลการวิจัยของ มุซเซน (Mussen 1969, อ้างถึงใน สายพิณ ปรุงสุวรรณ 2538 : 23) พบว่าการฝึกวินัยให้แก่เด็กโดยการใช้เหตุผลและให้ความรักเป็นวิธีการฝึกวินัยที่ได้ผลดีที่สุด และช่วยส่งเสริมพัฒนาการทางสมองของเด็ก เพราะช่วยให้เด็กเข้าใจเหตุผล หรือมาตรฐานสังคมที่พ่อแม่ต้องการ การฝึกวินัยด้วยวิธีนี้จะ ทำให้เด็กมีวินัยในตนเองสูงและ Leonard (1952) ให้ข้อคิดว่าพ่อแม่ครู และผู้ใหญ่อื่น ๆ อาจจะเป็นผู้ที่ให้บทเรียนที่ดีแก่เด็กในการพัฒนาการบังคับตนเองและในขณะเดียวกันก็อาจจะยับยั้ง การพัฒนานั้น ถ้าหากบุคคลเหล่านั้นไม่ได้สร้างบรรยากาศของความรักและช่วยเหลือเด็ก หรือมี การคาดหวัง กับเด็กมากเกินไป ฝึกวินัยเข้มงวดเกินไป จนขาดความเข้าใจต่อความรู้สึกของเด็ก ซึ่งจะกลัปกกลายเป็นการสร้างปัญหาให้แก่เด็ก และทฤษฎีที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับพัฒนาการของวินัยในตนเองมี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีเมาเรอร์ (Mowrer) ว่าด้วยจุดกำเนิดของการควบคุมตน และทฤษฎีของ เพค และฮาวิกเฮิสต์ (Peck and Havighurst) ว่าด้วยการพัฒนาการของแรงจูงใจทางจริยธรรม ซึ่งยึดการควบคุมของอีโก้และซูเปอร์อีโก้เป็นหลักความมีวินัยในตนเองเป็นคุณสมบัติสำคัญที่บุคคลควรมี เพราะผู้มีวินัยในตนเองจะมีจริยธรรม ประพฤติอย่างมีเหตุผล ไม่ก่อความวุ่นวายแก่สังคม การศึกษาทฤษฎีที่ว่าด้วยการเกิดวินัยในตนเอง จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ทราบว่าวินัยในตนเองมีที่มาอย่างไร เพื่อจะได้ปลูกฝังและพัฒนาให้เกิดขึ้นในตัวบุคคลได้

อูซูเบล (Ausubel 1965, อ้างถึงใน สายพิณ ปรุงสุวรรณ 2538 : 15) ว่า แบบของวินัยที่ได้ผลและมั่นคง ซึ่งเราต้องการให้เกิดในตัวบุคคล คือ วินัยในตนเอง ที่มีรากฐานมาจากการควบคุม

ภายในและภายนอกตน การควบคุมภายในตน เช่น การดูแลที่สม่ำเสมอ แต่การบังคับและการลงโทษ ซึ่งเป็นการควบคุมภายนอกจะช่วยปลูกฝังวินัยในตนเอง ได้เพียงเล็กน้อย และการพัฒนาความรู้สึกผิดชอบซึ่งเป็นทางให้บุคคลเกิดอาการควบคุมตนเองจากภายใน (Internal control) หรือเกิดวินัยในตนเองเป็นกระบวนการที่ ค่อยเป็นค่อยไป ต้องอาศัยการแนะนำอบรมสั่งสอนจากผู้อื่นตั้งแต่เยาว์วัย

คราว และ คราว (Crow and Crow 1962, อ้างถึงใน กรมวิชาการ 2542 ก: 27) กล่าวว่า เด็กจะพัฒนาการบังคับตนเองได้โดยได้รับการแนะนำอย่างดีในวัยเด็กให้เขาเข้าใจบทบาททางสังคม และจากการดูแบบและเลียนแบบอย่าง ที่ปฏิบัติกัน จะให้เด็กสามารถตระหนักถึงความจำเป็นในการทำตามสังคม เด็กจะได้รับความรู้เหล่านี้มีเฉพาะจากผู้ใหญ่เท่านั้น แต่ได้รับจากเพื่อนของเขาด้วยองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความมีวินัยในตนเองของบุคคลอย่างหนึ่งก็คือบิดามารดาและสังคมที่มีตนอยู่ รวมทั้งการอบรมเลี้ยงดู และวัฒนธรรมในสังคม

ดอลย์ (Doyle 1961:361, อ้างถึงใน สุพัฒน์ บิลอับดุลลาห์ 2530 : 37) กล่าวว่า ความเป็นพลเมืองดีเป็นวิถีทางของชีวิต ซึ่งเริ่มต้นมาที่บ้าน และจะพัฒนาอย่างดีที่สุดในระยะเริ่มแรกของชีวิต บิดามารดาที่มีวินัยในตนเองจะเป็นผู้ที่ให้ตัวอย่างแก่เด็ก ทั้งโดยการกระทำการพูด และความรู้สึก ซึ่งแสดงให้เห็นความสำคัญของสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อการเกิดวินัยในตนเอง จากการสังเกตพฤติกรรมของพ่อแม่ พบว่าความใส่ใจซึ่งกันและกันระหว่างพ่อแม่กับลูก การให้ความรักของพ่อแม่ เป็นการฝึกวินัยที่ได้ผล และทำให้เด็กมีการควบคุมภายในอย่างแท้จริง จะต้องใช้การฝึกวินัยโดยอาศัยความรัก จะทำให้เด็กมีพัฒนาการด้านความรู้สึกผิดชอบสูง

### ความรับผิดชอบ

บุญเดือน ปั่นแสง(2535:30) ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึงความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสนใจ พากเพียรพยายาม และละเอียดรอบคอบมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย รักษาสิทธิและหน้าที่ของตน ยอมรับผลกระทำของตนด้วยความเต็มใจ พร้อมทั้งพยายามปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

สุโท เจริญสุข (2528:45-51) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความสามารถที่จะทำและแสดงออกมาเองให้เหมาะสมต่อหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมายในสังคมอันเป็นไปตามหลักเกณฑ์กฎระเบียบและวินัย

สุพัตรา สุภาพ (2525:124) ให้ความหมายว่า เป็นการรู้จักหน้าที่ที่ตนต้องปฏิบัติหรือกระทำไม่ว่าถึงแต่สิทธิเพียงอย่างเดียว แต่เป็นการกระทำที่ควรกระทำหรือต้องกระทำตามสถานภาพ (ตำแหน่ง) ของบุคคลนั้น

สรุป ความรับผิดชอบ หมายถึง ความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย ด้วยความพยายาม ความละเอียดรอบคอบ เพื่อให้บรรลุผลตามความมุ่งหมายโดยรู้จักหน้าที่ที่ตน ต้องกระทำหรือปฏิบัติและยอมรับผลของการกระทำนั้นทั้งด้านผลดีและผลเสียพร้อมทั้งปรับปรุงวิธี ปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น

### ความซื่อสัตย์

อติศักดิ์ ภูมิรัตน์ (2535:40) ให้ความหมายว่า เป็นพฤติกรรมที่ยึดหลักแห่งคุณธรรม ปฏิบัติต่อตนเองและผู้อื่นด้วยความจริงใจ ทั้งกาย วาจา และใจ

โพธิ์ทอง จิตอ่อนนุ่ม (2529:7) ให้ความหมายว่า เป็นการประพฤติปฏิบัติตนตรงต่อ ความเป็นจริงทั้งกาย วาจา และใจ

ธวัชชัย ชัยจริยากุล (2529:29) ให้ความหมายว่า เป็นการปฏิบัติตนอย่างตรงไปตรงมา และมีความจริงใจต่อทุกคน

สรุปได้ว่า ความซื่อสัตย์ หมายถึงการประพฤติอย่างตรงไปตรงมา ตรงต่อหน้าที่ตรงต่อ ความเป็นจริง ตั้งต่อตนเองและผู้อื่น

### ความขยันหมั่นเพียร

ไพโรจน์ ปานอยู่ (2536:4) ให้ความหมายว่า เป็นพฤติกรรมแสดงออกโดยทำงานและ ทำงานสม่ำเสมอตั้งใจทำงานที่มอบหมาย มีความกระตือรือร้นในงานที่ทำ และเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีส่วนร่วม

สุพัตรา สุภาพ (2525:25) ให้ความหมายว่า เป็นการไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคทั้งปวง ต่อ ความยากลำบากและมีความมานะอดทน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 (2526:127) ให้ความหมายว่า เป็น การทำงานอย่างแข็งขัน ไม่ปล่อยปละละเลย ทำหรือประพฤติเป็นปกติสม่ำเสมอไม่เกียติศรัณ

สรุป ความขยันหมั่นเพียร หมายถึง ความมานะพยายามเอาใจใส่ต่องานด้วยความ กระตือรือร้น ไม่นิ่งเฉยให้เวลาว่างไปโดยเปล่าประโยชน์ และมีใฝ่ย่อท้อต่ออุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้ งานสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือความต้องการ

### ทฤษฎีคุณธรรมจริยธรรม

มีนักวิชาการที่ได้ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณธรรมจริยธรรมต่าง ๆ กันดังนี้

จำเรณูรัตน์ เจือจันทร์ (2548:25-30) ได้นำมารวบรวมและสรุปดังนี้

ทฤษฎีจริยศาสตร์ของอริสโตเติล (Aristotle) อริสโตเติล มองว่าคุณธรรมจริยธรรมทำให้มนุษย์มองเห็นแต่สิ่งที่มีคุณค่าเป็นลักษณะคุณธรรมเชิงพุทธิปัญญาซึ่งเกิดจากเรียนการสอน การได้รับการปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรม และคุณธรรมจริยธรรมที่เกิดจากพฤติกรรมที่อยู่ในธรรมชาติของมนุษย์ต้องอาศัยการอยู่ร่วมกันประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องร่วมกัน คุณธรรมจริยธรรมจะต้องมีลักษณะสภาวะความเป็นกลาง ความดีหรือลักษณะทางสายกลางเป็นสิ่งที่ทำได้ยากเพราะต้องสลัดสิ่งที่ติดอยู่ที่ปลายทางทั้งสองด้านที่เป็นความเข้มข้นและความอ่อนด้อยออกเสียก่อน การทำได้ก็จะเข้าถึงความดีความดีที่อริสโตเติล กล่าวถึงคือ การอยู่ดี ทำดีและชีวิตประสบความสำเร็จโดยมุ่งหวังให้ทุกอย่างเป็นไปตามสภาวะการณ์หรือเป็นไปตามธรรมชาติอย่างแท้จริง หลักทฤษฎีคุณธรรมจริยธรรมของอริสโตเติล สามารถนำมาปรับใช้กับการบริหารการศึกษาได้เป็นอย่างดีโดยเฉพาะหลักการที่ว่าด้วยความดี ความสุขและทางสายกลางเป็นต้นการนำมาใช้เพื่อปลูกฝังให้นักเรียน ครู อาจารย์ ผู้ได้บังคับบัญชาให้ฝึกฝนในความดีก็จะทำให้สังคมมีความสุข

ทฤษฎีจริยธรรมของคานท์(Kant) เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงคุณค่าของการปฏิบัติตามหลักจริยธรรม ว่าต้องเป็นเจตนาที่ดีและเกิดจากความตั้งใจจริง หรือมีมูลเหตุที่จงใจให้ทำในสิ่งที่ถูกต้อง โดยเริ่มจากเหตุการณ์จูงใจที่ดีจะเป็นเงื่อนไขในการกระทำดีและผลจากการกระทำดีนั้นจะเป็นผลดี มีประโยชน์ การกระทำดีนั้นจะเป็นผลดีและมีประโยชน์ การกระทำในสิ่งที่ถูกต้องเป็นหลักสากล เป็นลักษณะของการกระทำตามหน้าที่และการให้ความเคารพยำเกรงมีเงื่อนไข และมีความเด็ดขาดโดยคติบท (maxim) เป็นลักษณะการบรรยายการกระทำเชิงอัตนัยโดยมีพื้นฐานที่ดีมีความรู้สึกแฝงด้วยเจตนาดีเสมอ ตามหลักการของ คานท์ ผู้บริหารจะต้องทำตามหน้าที่บริหารการศึกษาก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคลที่เข้ามาเกี่ยวข้องในด้านการศึกษา และสิ่งที่สำคัญที่สุดคือ ต้องรู้ว่าหน้าที่ตนคืออะไร

ทฤษฎีแบบแผน จากแนวคิดของ รอสส์ (Ross) กล่าวว่า จากหลักของพหุนิยมนั้น คุณลักษณะที่หลากหลายสามารถก่อให้เกิดความถูกต้องได้ ดังนั้นแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับหน้าที่จึงเป็นหลักเด่นสำคัญที่ต้องพิจารณาก่อนโดยกำหนดให้หน้าที่เป็นเงื่อนไขซึ่งผูกพันกับข้อเท็จจริงถือว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องกระทำโดยหลีกเลี่ยงไม่ได้ เช่น ความซื่อสัตย์ การชดใช้ ความกตัญญู ความยุติธรรม เป็นต้น นอกจากนี้ยังต้องมีการจัดลำดับความสำคัญและตรวจสอบการกระทำว่าตกอยู่ในรายการใด

ทฤษฎีของ คิทเชเนอร์ (Kitchener 2000:67) กล่าวว่า ถ้าบุคคลปฏิบัติตามหลัก 5 ประการ จะทำให้สามารถตัดสินใจอย่างมีคุณธรรมจริยธรรมได้ หลัก 5 ประการดังกล่าวประกอบด้วย 1) การเคารพในเสรีภาพ (respect autonomy) บุคคลมีสิทธิในการตัดสินใจในการดำรงชีวิตหรือทำการใด ๆ อย่างเสรีตามความคิดและการเลือกกระทำของแต่ละบุคคล ดังนั้นผู้อื่นจึงไม่ควรไปรบกวนความสุข

หรือสวัสดิภาพส่วนตัวของคนอื่น 2) ไม่สร้างความเดือดร้อนให้ผู้อื่น (do not harm) บุคคลต้องระมัดระวังการทำร้ายจิตใจผู้อื่นไม่ว่าจะเป็นด้านร่างกายหรือจิตใจ 3) รู้จักสร้างประโยชน์ให้ผู้อื่น (benefit other) บุคคลต้องพยายามที่จะทำประโยชน์ให้กับผู้อื่น 4) มีความยุติธรรม (be just) บุคคลต้องมีความเสมอภาคในการปฏิบัติต่อผู้อื่น โดยเท่าเทียมกันทุกคน และปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เดียวกัน และ 5) มีความซื่อสัตย์ (be faithful) บุคคลต้องการรักษาคำมั่นสัญญา เคารพผู้อื่นรวมทั้งการบอกกล่าวข้อเท็จจริง

ทฤษฎีของ กิลล์แกน (Gilligan 1982 : 60) กล่าวถึงสภาวะการณั้แสดงออกของบุคคลเกี่ยวกับการมีคุณธรรมออกเป็น 3 ระดับประกอบด้วย ระดับหนึ่ง การยึดประโยชน์ตนเองเป็นหลัก (orientation toward self-interest) เป็นการเปลี่ยนผ่านจากความเห็นแก่ตัวไปสู่ความรับผิดชอบต่อผู้อื่น ระดับที่สอง การยึดผู้อื่นเป็นหลัก(orientation toward others-interest) เป็นการเปลี่ยนผ่านจากความดีงามไปสู่ความจริง ยึดถือความดีคือความเสียสละส่วนตัว และระดับที่สาม การยึดความสมดุลระหว่างตนเองและผู้อื่น (focusing on the balance between self and others) ยึดถือความห่วงใยคำนึงถึงเพื่อนร่วมโลก มีความเข้าใจลึกซึ้งต่อตนเองและผู้อื่น และมีการพึ่งพาอาศัยกัน

บุคคลให้ความสำคัญในการใช้เหตุผลทางคุณธรรมจริยธรรมในการตัดสินใจและการกระทำต่าง ๆ แตกต่างกัน โดยการประพฤติเกี่ยวกับการดำรงชีวิตของตนเองและการอยู่ร่วมกับผู้อื่น ทั้ง 3 ระดับ สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับการประพฤติกการดำรงชีวิตของตนเองและการอยู่ร่วมกับผู้อื่น

ระดับที่ 1	ระดับที่ 2	ระดับที่ 3
1.ยึดตนเองเป็นหลัก	1.ยึดผู้อื่นเป็นหลัก	1.ยึดความสมดุลระหว่างตนเองและผู้อื่น
2.ยึดประโยชน์ตนเองจึงมีความขัดแย้งระหว่างตนเองและผู้อื่น	2.ยึดความดีคือความเสียสละประโยชน์ส่วนตัว	2.ยึดความห่วงใยคำนึงถึงเพื่อนร่วมโลก
3.การเปลี่ยนแปลงจากความเห็นแก่ตัวไปสู่ความรับผิดชอบต่อผู้อื่น	3.การเปลี่ยนแปลงความดีไปสู่ความจริง	3.มีความเข้าใจลึกซึ้งต่อตนเองและผู้อื่นมีการพึ่งพาอาศัยกัน

ทฤษฎีของ เพียเจท (Piaget 1932:101) กล่าวว่าจริยธรรมเกิดจากแรงจูงใจในการปฏิบัติตนสัมพันธ์กับสังคม การพัฒนาจริยธรรมจึงต้องมีการพิจารณาเหตุผลเชิงจริยธรรมตามระดับสติปัญญาของแต่ละบุคคลซึ่งมีวุฒิภาวะสูงขึ้น การรับรู้จริยธรรมก็พัฒนาขึ้นตาม ลำดับ การพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมของมนุษย์ มี 3 ขั้นตอนคือ ขั้นตอนก่อนจริยธรรม ขั้นนี้เป็นขั้นที่ไม่เกิดจริยธรรม แต่สามารถเรียนรู้จากประสาทสัมผัส และมีการพัฒนาการทางสติปัญญาในขั้นต้น ขั้นที่สอง คือขั้นเชื่อฟังคำสั่ง เป็นการเชื่อฟังและปฏิบัติตามคำสั่งสอนของผู้ใหญ่ มีการคิดก่อนปฏิบัติการตามคำสั่งซึ่งในขณะแรกเริ่มจะไม่คำนึงถึงเหตุผลของคำสั่งนั้น และขั้นที่สาม ยึดหลักแห่งตน เป็นขั้นที่บุคคลเกิดหลักความคิด มีการพัฒนาทางด้านสติปัญญาสูงขึ้นตามประสบการณ์ทางสังคม คลายความเกรงกลัวอำนาจภายนอก เริ่มมีความเป็นตัวของตัวเองมากขึ้น

ทฤษฎีของ คอลเบอร์ก (Kohlberg 1976 : 34-53, 197-211) ได้วิเคราะห์ทฤษฎีพัฒนาการทางจริยธรรม (moral development) และแบ่งพัฒนาการทางจริยธรรมออกเป็น 3 ระดับ 6 ขั้น ที่มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกันดังนี้

ระดับที่ 1 ระดับก่อนกฎเกณฑ์ (pre-conventional level) เป็นระดับที่บุคคลจะตัดสินใจทำการใด ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง โดยไม่คำนึงถึงผู้อื่น แบ่งออกเป็น 2 ขั้น ได้แก่ ขั้นที่ 1 การเชื่อฟังและหลีกเลี่ยงการถูกลงโทษ (obedience and punishment orientation) และขั้นที่ 2 เอกตะบุคคลและการแลกเปลี่ยน(individualism and exchange)

ระดับที่ 2 ระดับตามกฎเกณฑ์ (conventional level) เป็นระดับที่บุคคลจะปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มย่อย เป็นการปรับตัวเลียนแบบหรือคล้อยตามคนในกลุ่มเพื่อให้เป็นที่ยอมรับ รู้ถึงบทบาทหน้าที่ของตนในฐานะที่เป็นหน่วยหนึ่งในสังคม แบ่งออกเป็น 2 ขั้น ได้แก่ ขั้นที่ 3 การมีสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (good interpersonal relationship) และขั้นที่ 4 การปฏิบัติตามบทบาททางสังคม(maintaining the social order)

ระดับที่ 3 ระดับเหนือกฎเกณฑ์ (post-convention level) เป็นระดับที่บุคคลจะต้องใช้การพิจารณาสิ่งที่ดำเนินการ รวมถึงข้อขัดแย้งต่าง ๆ อย่างรอบคอบด้วยตนเอง มีหลักการในการปฏิบัติเคารพในการเป็นมนุษย์ และมีความเกรงกลัวต่อบาป แบ่งออกเป็น 2 ขั้น ได้แก่ ขั้นที่ 5 การทำตามข้อตกลงของสังคม และสิทธิส่วนบุคคล (social contract and undividual right) และขั้นที่ 6 การยึดหลักตามสากล (universal principles)

สรุป จากแนวทางทฤษฎีต่าง ๆ สามารถแบ่งออกได้เป็น สามระดับ คือระดับยึดตนเองเป็นหลัก ระดับยึดผู้อื่นเป็นหลัก และระดับการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความรับผิดชอบต่อผู้อื่น ที่มีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน

### แนวคิดเกี่ยวกับคุณธรรมจริยธรรมตามหลักศาสนา

แนวความคิดที่เกี่ยวกับคุณธรรมจริยธรรมตามหลักศาสนาที่สำคัญ ในศาสนาพุทธ ศาสนา คริสต์ และศาสนาอิสลาม มีแนวคิดที่คล้ายคลึงกันโดยมีรายละเอียดดังนี้

ศาสนา หมายถึง ความเชื่อในสิ่งศักดิ์สิทธิ์ สิ่งเหนือธรรมชาติ หลักการ สถาบัน หรือ ประเพณีที่เป็นที่เคารพ โดยทั่วไปแล้วอาจกล่าวได้ว่า ศาสนาเป็นสิ่งที่ควบคุม และประสาน ความสัมพันธ์ของมนุษย์ ให้อยู่ร่วมกันได้อย่างปกติสุข หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ศาสนา คือหลักการ และวิถีทางที่มนุษย์เลือกใช้ในการดำรงชีวิต มีความเชื่อว่าศาสนานั้นเกิดมาจากความกลัวธรรมชาติ กล่าวคือ สิ่งใดที่มนุษย์กลัว เชื่อ เลื่อมใส และให้ความเคารพนับถือ ได้ชื่อว่าเป็นศาสนาของบุคคลนั้น ๆ ตัวอย่างเช่น ศาสนาพุทธ เกิดจากเจ้าชายสิทธัตถะเห็นความทุกข์ จึงหาแนวทางให้หลุดพ้นจาก ความทุกข์ ด้วยวิธีการต่าง ๆ นานา จนประสบความสำเร็จด้วยวิธีที่เรียกว่าทางสายกลาง เป็นการฝึกจิต ด้วยสมาธิจนถึงซึ่งความรู้แจ้ง และความดับทุกข์ ทรงตรัสรู้เป็นสัมมาสัมพุทธเจ้าดับสิ้นซึ่งกิเลส ทรงสอนมนุษย์ ให้ทำบุญ รักษาศีล และภาวนา เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการพ้นทุกข์ของมหาชน อย่างไรก็ตาม การศึกษาในปัจจุบัน คำอธิบายของการเกิดขึ้น และพัฒนาการของศาสนา สามารถ แบ่งได้สามกลุ่ม กลุ่มแรก มองว่าศาสนาเป็นสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้น กลุ่มที่สอง มองว่าศาสนาค่อย ๆ พัฒนาการไปสู่สถานะแห่งความจริงขึ้นเรื่อย ๆ และกลุ่มที่สาม มองว่าศาสนานั้นคือความจริงแท้ (กรมศาสนา 2550 : 32)

สำหรับประเทศไทย ประชาชนมีเสรีภาพในการนับถือศาสนา โดยมีพระมหากษัตริย์ ทรงเป็นอัครศาสนูปถัมภ์ทุกศาสนา ศาสนาสำคัญ และมีคนนับถือมากที่สุดในประเทศไทย ได้แก่ ศาสนาพุทธ รองลงมา ได้แก่ศาสนาคริสต์ และศาสนาอิสลาม โดยหลักคุณธรรมจริยธรรมที่เป็น หัวใจของแต่ละศาสนา มีดังนี้(สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน 2542 : 45)

### หลักคุณธรรมจริยธรรมของศาสนาพุทธ

ศาสนาพุทธ หรือ พุทธศาสนา เป็นศาสนาที่เกิดในประเทศอินเดียก่อนพุทธศักราช 45 นับว่าเป็นศาสนาที่สำคัญที่สุดในโลกศาสนาหนึ่ง มีผู้นับถือหลายร้อยล้านคน โดยเฉพาะประเทศต่าง ๆ ทางเอเชียใต้ เอเชียตะวันออก และเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ผู้ให้กำเนิดพระพุทธศาสนา คือ พระพุทธเจ้า หรือพระพระนามเดิมว่า สิทธัตถะเมื่อตรัสรู้แล้วพระองค์เสด็จสั่งสอนประชาชนใน แคว้นต่าง ๆ ในประเทศอินเดีย เพื่อหาทางที่จะนำประชาชนไปสู่ความพ้นทุกข์เป็นเวลาถึง 45 ปี จนกระทั่งมีพระชนมายุได้ 80 พรรษา จึงปรินิพพาน หลังจากที่พระพุทธเจ้าปรินิพพานแล้ว สาวก ของพระองค์ก็ยังคงช่วยกันเผยแผ่พระพุทธศาสนาสืบต่อมา จนกระทั่งถึงประมาณ พ.ศ. 300 พระเจ้า อโศกมหาราชแห่งเมืองปาฏาลีบุตรร่วมกับคณะสงฆ์ได้ส่งพระสงฆ์ออกประกาศพระพุทธศาสนา ทั้ง

ภายในและภายนอกประเทศอินเดีย คณะสงฆ์สายหนึ่งได้ เข้ามายังสุวรรณภูมิ อันได้แก่ดินแดนในเขตประเทศพม่าและไทยในปัจจุบัน พระพุทธศาสนาเจริญรุ่งเรืองขึ้นในดินแดนนี้ ตามลำดับจนกระทั่งถึงสมัยสุโขทัยเป็นราชธานี พ่อขุนรามคำแหงมหาราชจึงได้ทรงรับเอาพระพุทธศาสนาเป็นศาสนาประจำชาติไทย และเป็นศาสนาประจำชาติเรื่อยมาตราบถึงทุกวันนี้ แม้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยก็ตราไว้ว่าพระมหากษัตริย์จะต้องทรงเป็นพุทธมามกะ และทรงเป็นองค์เอกอัครศาสนูปถัมภก คือ แม้พระองค์จะทรงนับถือพระพุทธศาสนา แต่พระองค์ก็พระราชทานความอุปถัมภ์แก่ศาสนาอื่น ๆ ในเมืองไทยด้วยเช่นกัน พระพุทธศาสนากับประชาชนไทย คลุกเคล้ากันมาเป็นเวลายาวนาน ศิลปะและวัฒนธรรมตลอดจนขนบธรรมเนียม ประเพณีของชนชาติไทยก็ได้รับการหล่อหลอมจากพระพุทธศาสนาทั้งสิ้น

ธรรมะ คำสั่งสอนของพระพุทธเจ้ามีมากมายที่ได้ทรงแสดงไว้ ถ้านับเป็นธรรมชั้นแล้วมีจำนวนถึง 84,000 พระธรรมชั้น ทั้งนี้เพื่อให้เหมาะสมกับอุปนิสัยใจคอ จริต ฐานะหรือระดับสติปัญญาของผู้ฟัง แต่หลักการใหญ่ของหัวข้อธรรมเหล่านั้นทั้งหมด สรุปเป็นหลักทั่วไปได้ 3 ประการ คือ 1) ละเว้นความชั่ว(สพฺพปาปสฺส อกรณํ) (Never do any evil) การใด ๆ ก็ตามที่ทำไปทางกาย พุศทางวาจา หรือคิดทางใจแล้วจะยังผลให้ (1) ตนเองเดือดร้อน (2) คนอื่นเดือดร้อน (3) ทั้งตนเองและผู้อื่นเดือดร้อน และ (4) ไม่เป็นประโยชน์แก่ตนและผู้อื่น สิ่งนั้นจัดว่าเป็นความชั่ว จะต้องงดลด ละ สละ เว้น หลีกเลียง ห่างไกลให้ได้ 2) บำเพ็ญความดีให้เกิดขึ้น (กุสฺสสฺสุปฺสมฺพทํ)(Always do good) การใด ๆ ก็ตามที่ทำทางกาย พุศทางวาจา หรือคิดทางใจแล้วจะยังผลให้ (1) ตนเองไม่เดือดร้อน (2) ผู้อื่นไม่เดือดร้อน (3) ตนเองและผู้อื่นไม่เดือดร้อน และ (4) เป็นประโยชน์ทั้งแก่ตนเองและผู้อื่น สิ่งนั้นจัดว่าเป็นความดีใครประพฤติปฏิบัติเข้าเรียกว่าประพฤติดี ทุกคนควรประพฤติแต่ความดี 3) การชำระจิตใจให้สะอาด (สจิตฺตปริโยทปนํ)(Purify your minds) การใด ๆ ก็ตามที่ทำให้สิ่งที่ทำ คำที่พูด อารมณ์ที่คิด แล้วทำให้จิตใจสะอาดประณีตสูงขึ้นด้วยคุณธรรม เช่น ทาน สันโดษ เมตตา กรุณา ปัญญา ซึ่งเป็นเครื่องขจัดความโลภ ความโกรธ และความหลง อันเป็นเครื่องเศร้าหมองใจให้บรรเทาเบาบางไปจากจิตใจ

นอกจากนี้หลักธรรมอื่น ๆ ทางพุทธศาสนายังมีความสอดคล้องเชื่อมโยงกันได้ทั้งหมด กล่าวคือ การปฏิบัติธรรมข้อใดข้อหนึ่งย่อมเกี่ยวข้องกับธรรมข้ออื่น ๆ จัดได้ว่าเป็นแนวคิดทางจริยศาสตร์ ที่เป็นการกำหนดข้อประพฤติปฏิบัติพื้นฐานทางการกระทำทางกายไปสู่ขั้นสูงที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติทางความคิดที่มุ่งสู่การหลุดพ้นทางจิตใจ

เมื่อพิจารณาหลักธรรมตามหลักจริยศาสตร์สามารถแบ่งได้เป็น 3 ชั้น ชั้นแรกคือ ชั้นมูลฐาน ได้แก่ หลักเบญจศีล เบญจธรรม ชั้นที่สองคือ ชั้นกลาง ได้แก่ กุศลกรรมบถ 10 ประการ และชั้นสูง ได้แก่ อริยมรรค

### หลักคุณธรรมจริยธรรมของศาสนาคริสต์

ศาสนาคริสต์ นับว่าเป็นศาสนาที่สำคัญที่สุดศาสนาหนึ่งของโลก มีประชาชนนับถือกว่า 1,000 ล้านคน ผู้ที่ให้กำเนิดศาสนาคริสต์ คือ พระเยซู ท่านเกิดที่เมืองเบธเลเฮม แขวงยูดาเยรูซาเลมเป็นบุตรคนโตของโยเซฟ และมารีย์ ท่านเกิดในตระกูลช่างไม้ เจริญเติบโตขึ้นในหมู่บ้านนาซาเรธ แขวงทะเลกาลิลี ทางเหนือประเทศอิสราเอลในปัจจุบัน ตามประวัติกล่าวว่า พระเยซู เป็นเด็กที่เฉลียวฉลาดมาแต่เยาว์วัย ท่านได้รับการเลี้ยงดูอยู่ในวิหารของชาวยิว ในกรุงเยรูซาเลม มีชีวิตอยู่อย่างคนธรรมดาสามัญ อาจเป็นเพราะสิ่งแวดล้อมที่มีแต่เรื่องเกี่ยวกับศาสนา ธรรมะและนักบวช จึงทำให้ท่านมีใจฝักใฝ่อยู่ในธรรมะและการสั่งสอนคนจน

เมื่อพระเยซูถูกตรึงไม้กางเขนแล้ว สาวุศิษย์คนสำคัญของท่านคือ เซนต์ปอล ได้เป็นผู้ช่วยเผยแพร่คริสต์ศาสนาให้แผ่ไพศาลออกไปได้เป็นอันมาก อีกท่านหนึ่งก็คือ เซนต์ปีเตอร์ ทั้งสองท่านนี้ได้ อุทิศชีวิตให้แก่ศาสนาจนกระทั่งถูกจักรพรรดิโรมันที่ไม่นับถือคำสอนของพระเยซู สั่งจับและให้ประหารชีวิตเสียทั้งสองคน

หลักการที่สำคัญในศาสนาคริสต์ ได้แก่ บัญญัติสิบประการ ซึ่งหมายถึง พันธะสัญญาที่พระองค์ทรงกระทำกับพวกเขา บัญญัติสิบประการเป็นบัญญัติที่สำคัญสำหรับชาวคริสต์ด้วย แม้ว่าบัญญัติสำคัญที่สุดคือบัญญัติแห่งความรัก แต่บัญญัติสิบประการเป็นหลักการที่เป็นรูปธรรมเพื่อการปฏิบัติในชีวิตประจำวัน แม้ว่าจะเป็นหลักการที่กว้างก็ตาม บัญญัติสิบประการ ประกอบด้วย 1) จงนมัสการพระเจ้าเป็นเจ้าแต่เพียงผู้เดียว 2) อย่าออกพระนามพระเจ้าโดยไม่สมควร 3) วันพระเจ้าให้ถือเป็นวันศักดิ์สิทธิ์ 4) จงนับถือบิดามารดา 5) อย่าฆ่าคน 6) อย่าล่วงประเวณี 7) อย่าลักทรัพย์ 8) อย่านิทาว่าร้ายผู้อื่น 9) อย่าคิดโลภในประเวณี 10) อย่าคิดโลภในสิ่งของของผู้อื่น

### หลักคุณธรรมจริยธรรมของศาสนาอิสลาม

ศาสนาอิสลาม เกิดขึ้นในประเทศซาอุดีอาระเบีย เป็นศาสนาที่มีผู้นับถือมากที่สุดศาสนาหนึ่งของโลก ผู้ให้กำเนิดศาสนานี้คือ ท่านนบี มุฮัมมัด ซึ่งคนไทยมักนิยมเรียกว่า พระมะหะหมัด ท่านผู้นี้เกิดที่เมืองเมกกะ (มักกะฮ) ในประเทศซาอุดีอาระเบีย ปัจจุบันมีผู้นับถือประมาณ 1,600 ล้านคน จัดว่ามีจำนวนมากที่สุดเป็นอันดับสองในโลก มีประเทศมุสลิมกว่า 67 ประเทศ ศาสดาของศาสนาอิสลามคือ มุฮัมมัด ได้บัญญัติข้อกำหนดเกี่ยวกับการปฏิบัติและจริยธรรม เพื่อให้ศาสนิกหรือผู้ที่มีความศรัทธาตระหนักอยู่เสมอว่า ชีวิตได้พ้นจากการเข้ากับอำนาจสูงสุดของพระเจ้าทรงสร้างโลก ในทุกสถานภาพมุสลิมจะรำลึก ถึงพระเจ้าเป็นเจ้า และมอบหมายตนเองให้อยู่ภายใต้การคุ้มครองของพระองค์ตลอดเวลา จะต้องเป็นผู้มีจิตใจมั่นคง และมีสมาธิเสมอ

ผู้นับถือศาสนาอิสลามไม่ว่าชายหญิงจะต้องทำ ละหมาด คือ การเคารพหรือนมัสการวันละ 5 ครั้ง คือ ในเวลาเช้าก่อนพระอาทิตย์ขึ้น คล้อยบ่ายราวบ่ายโมงครึ่ง บ่ายประมาณ 3 โมงครึ่งหรือ บ่าย 4 โมง หลังพระอาทิตย์ตกดินประมาณ 6 โมงเย็น และเวลาค่ำ ราว 2 ทุ่ม นอกจากนั้นก็มีการถือศีลอด หรือถือบวช ปีหนึ่งมี 29-30 วัน ซึ่งผู้ที่ถือศาสนาอิสลามไม่ว่าจะเป็นกบฏหรือยาก จะต้องถือเช่นเดียวกันหมด การถือศีลอดนี้ ห้ามบริโภคอาหาร น้ำ ห้ามใช้เครื่องอุปโภคบริโภคของหอมและประพุดในด้านกามารมณ์ ห้ามล่วงเกินกัน ไม่ว่าจะทางกาย ทางวาจา หรือทางใจ ตั้งแต่พระอาทิตย์ขึ้นจนถึงพระอาทิตย์ตก การถือศีลอดเป็นการทดลองและฝึกหัดร่างกาย เมื่อยามหิวให้หวนระลึกถึงสภาพของผู้ยากจน เป็นการขัดเกลาคิดใจให้ผ่องใส ให้มีคุณธรรม

ศาสนาอิสลามมี 2 นิยามหลัก คือ มัชฮับซุนนีย์ และมัชฮับฮับซีย์ฮะหุ ซึ่งแม้จะมีความแตกต่างกัน ในรายละเอียด แต่ยังคงยึดหลักคำสอนของศาสนาอิสลามที่สำคัญไว้ 3 หมวด ได้แก่ 1) หลักการศรัทธา เป็นอุดมการณ์ที่สอนมนุษย์ให้ศรัทธาในอัลลอหุ พระผู้เป็นเจ้าของพระองค์เดียว ที่สมควรแก่การเคารพบูชาและภักดี ศรัทธา ในความยุติธรรมของพระองค์ ศรัทธาในพระโอองการแห่งพระองค์ ศรัทธาในวันปรโลก วันซึ่งมนุษย์ฟื้นคืนชีพอีกครั้งเพื่อรับการพิพากษา และรับผลตอบแทนของความดีความชั่วที่ตนได้ปฏิบัติไปในโลกนี้ มั่นใจและไว้วางใจต่อพระองค์เพราะพระองค์คือที่พึ่งพาของทุกสรรพสิ่ง มนุษย์จะต้องมีสัจหวังในความเมตตาของพระองค์ และพระองค์คือปฐมเหตุแห่งคุณงามความดีทั้งปวง 2) หลักการปฏิบัติ เป็นธรรมบัญญัติสำหรับมนุษย์ เพื่อให้เกิดความสงบสุขในชีวิตส่วนตัว และ สังคม เป็นธรรมบัญญัติที่ครอบคลุมทุกด้าน ไม่ว่าจะในด้านการปกครอง เศรษฐกิจ หรือนอตศาสนาอิสลามสั่งสอนให้มนุษย์อยู่กันด้วยความเป็นมิตร ละเว้นการรบราฆ่าฟัน การทะเลาะเบาะแว้ง การละเมิดและรุกรานสิทธิของผู้อื่น ไม่ลักขโมย น้อฉล หลอกหลวง ไม่ผิดประเวณี หรือทำอนาจาร ไม่ดื่มของมึนเมาหรือรับประทุพสิ่งที่เป็นโทษต่อร่างกายและจิตใจ ไม่ป้อนทำลายสังคมแม้ว่าในรูปแบบใดก็ตาม 3) หลักจริยธรรม เป็นจริยธรรมอันสูงส่งเพื่อการครองตนอย่างมีเกียรติ เน้นความอดกลั้น ความซื่อสัตย์ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ความเมตตากรุณา ความกตัญญู กตเวทิตะ ความสะอาดของร่างกายและใจ ความกล้าหาญ การให้อภัย ความเมตตาและความเสมอภาคระหว่างมนุษย์ การเคารพสิทธิของผู้อื่น สั่งสอนให้ละเว้นความตระหนี่ถี่เหนียว ความมิถนาริษา การดิฉนินินทา ความเขลาและความขลาดกลัว การทรยศและการอกตัญญู การล่วงละเมิดสิทธิของผู้อื่น

นอกจากนี้ยังมีบัญญัติข้อห้ามตามหลักของนิกายต่าง ๆ ที่สำคัญ 4 ประการ คือ ประการแรก ห้ามรับประทานเนื้อหมู และสัตว์ตายเองซึ่งมิได้เชือด และเลือดของสัตว์ ประการที่สอง ห้ามให้เงินกู้คิดดอกเบี้ย (เพราะศาสนาอิสลามสอนให้คนร่ำรวยช่วยเหลือคนยากจน) ประการที่สาม

ห้ามเสพสุรา และสิ่งเสพติดทั้งหลายที่ให้โทษต่อร่างกาย แม้แต่บุหรี่ และประการสุดท้าย ห้ามเล่นการพนันและการเสี่ยงทายทุกชนิด

สรุป จากหลักคุณธรรมจริยธรรมของศาสนาทั้ง 3 ศาสนา ข้างต้น จะเห็นได้ว่า มีหลักธรรมที่สอดคล้องกันอยู่ 3 ประการ ประการแรก ทุกศาสนา ยกย่องความจริง ความสัตย์ ประการที่สอง ทุกศาสนา ยกย่องความเป็นมนุษย์ที่เท่าเทียมกัน และประการสุดท้าย ทุกศาสนา เน้นความรัก ความเมตตากรุณาต่อกันและกัน

### แนวคิดการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม

การพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมที่ผ่านมา มุ่งเน้นพื้นฐานการสร้างทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นด้วยเหตุผล เพื่อเสริมสร้างให้เกิดคุณลักษณะทางจิตใจ นำไปสู่การปรับเปลี่ยนทางพฤติกรรมเป็นหลัก โดย คาวาเรียร์ (Cavalier 2002) กล่าวถึงการพัฒนาการของจริยธรรม (Ethics) ว่าเริ่มจากนักปรัชญาทางจริยธรรมชื่อ ฮอบบ์ (Hobbes ค.ศ.1588-1679) มีแนวคิดว่า ความดีและความเลวสัมพันธ์กับความปรารถนา(desire) และความรังเกียจของมนุษย์ หรืออีกนัยหนึ่ง ความปรารถนาใดที่บุคคลรับรู้ว่าดีก็จะดี แต่ถ้าเป็นสิ่งที่มนุษย์ไม่ปรารถนาก็จัดว่าเป็นสิ่งที่ไม่ดี (aversion) ปรัชญาด้านคุณค่าที่ฮอบบ์(Hobbes) ยังอธิบายว่า มักเกี่ยวกับทัศนคติที่แต่ละคนเก็บและรักษาไว้ ช่วง ค.ศ. 1711-1776 ฮูม(Hume) มีความเห็นว่าการดำเนินชีวิตของแต่ละคน ไม่ว่าจะเข้าไปมีส่วนร่วมหรือไม่ก็ตาม ล้วนเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับหลักศีลธรรมและคุณธรรม(virtuous) หรือสิ่งเลวทราม(vicious) ทั้งสิ้น

ระยะต่อมา ระหว่างปี ค.ศ. 1724-1804 คานท์(Kant) ให้เหตุผลเกี่ยวกับคุณธรรม และการปฏิบัติเชิงคุณธรรม(moral action) ไว้ 3 ประการ ประการแรก การมีเจตนาที่ดี(the good will) เป็นความตั้งใจที่จำเพาะตามกฎเกณฑ์เชิงคุณธรรม ประการที่สอง ความตระหนักในหน้าที่(the notion of duty) โดยกล่าวว่าการปฏิบัติเชิงคุณธรรม(moral action) ไม่ใช่การปฏิบัติที่เกิดโดยอัตโนมัติแต่เป็นการแสวงหาแนวทางที่เหมาะสมจากหลาย ๆ แนวทาง เพื่อนำแนวทางที่เหมาะสมกับตนที่สุดมาปฏิบัติ และประการสุดท้าย เป็นสิ่งที่ต้องบังคับ(the nature of imperatives) แบ่งเป็น 1) ข้อบังคับสมมุติ(hypothetical imperative) เช่นถ้าต้องการเป็นนักว่ายน้ำเหรียญโอลิมปิก จะต้องฝึกว่ายน้ำทุกวัน 2) ข้อบังคับพื้นฐาน(categorical imperative) เป็นสิ่งที่ต้องปฏิบัติตาม แบ่งตามหน้าที่ได้ 2 เรื่อง เรื่องแรกคือ หน้าที่ต่อตนเอง(dutied toward oneself) แบ่งเป็น หน้าที่แบบสมบูรณ์ (perfect) และความบกพร่องในหน้าที่ (imperfect) ที่จะต้องได้รับการอบรมสั่งสอน (self-cultivation) เรื่องที่สองคือหน้าที่ต่อคนอื่น (duties toward others) แบ่งเป็นหน้าที่แบบสมบูรณ์(perfect) ที่เป็นความรับผิดชอบในหน้าที่(strict obligation) และความบกพร่องในหน้าที่ (imperfect) ที่จะต้องทำความดี/การกุศล (beneficence) ระยะต่อมา Jeremy Bentham (ค.ศ. 1748-1832) เสนอหลักการของการถือประโยชน์

เป็นหลักคำ (the principle of utility) ได้แก่ 1) การตระหนักถึงบทบาทขั้นพื้นฐาน 2) การเห็นชอบหรือการไม่เห็นชอบในการกระทำที่ส่งผลถึงความเป็นทุกข์และความสุข 3) ความดีที่ทำให้เกิดความสุกมีค่าเท่ากับความสุขชั่วร้ายที่ก่อให้เกิดทุกข์ 4) การวินิจฉัยความสุขและความทุกข์สามารถวัดเป็นปริมาณได้ โดยความสุขเป็นจำนวนบวกและความทุกข์เป็นจำนวนลบ

### คุณธรรมตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง

แนวคิดเกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียงที่นำเสนอครั้งนี้ ได้จากการประมวลและกลั่นกรองจากพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเรื่องเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งพระราชทานในวโรกาสต่าง ๆ รวมทั้งพระราชดำรัสอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้รับพระราชทานพระบรมราชานุญาตเผยแพร่ให้แก่ประชาชนทั่วไป โดยคณะกรรมการขับเคลื่อนเศรษฐกิจพอเพียง สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2548) ความว่า เศรษฐกิจพอเพียงเป็นปรัชญาชี้ถึงแนวการดำรงอยู่ และปฏิบัติตนของประชาชนในทุกระดับตั้งแต่ระดับครอบครัว ระดับชุมชน จนถึงระดับรัฐ ทั้งในการพัฒนา และบริหารประเทศให้ดำเนินไปในทางสายกลาง โดยเฉพาะการพัฒนาเศรษฐกิจเพื่อให้ก้าวทันต่อโลกยุคโลกาภิวัตน์

ความพอเพียง หมายถึง ความพอประมาณ ความมีเหตุผล รวมถึงความจำเป็นที่จะต้องมีระบบภูมิคุ้มกันในตัวที่ดีพอสมควรต่อการมีผลกระทบใด ๆ อันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทั้งภายนอก และภายใน ทั้งนี้ต้องอาศัยความรอบรู้ ความรอบคอบ และความระมัดระวังอย่างยิ่งในการนำวิชาการต่าง ๆ มาใช้ในการวางแผน และการดำเนินการทุกขั้นตอน และขณะเดียวกันจะต้องเสริมสร้างพื้นฐานจิตใจของคนในชาติ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ของรัฐ นักทฤษฎี และนักธุรกิจในทุกระดับ ให้มีสำนึกในคุณธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต และให้มีความรอบรู้ที่เหมาะสมเพื่อการดำเนินชีวิตด้วยความอดทน ใช้ความเพียร มีสติปัญญา และความรอบคอบ เพื่อให้สมดุล และพร้อมต่อการรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และกว้างขวางทั้งด้านวัตถุ สังคม สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมจากโลกภายนอกได้เป็นอย่างดี

ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มีหลักพิจารณาอยู่ 5 ส่วน ส่วนที่หนึ่ง กรอบแนวคิด เป็นปรัชญาที่ชี้แนะแนวทางการดำรงอยู่และปฏิบัติตนในทางที่ควรจะเป็น โดยมีพื้นฐานมาจากวิถีชีวิตดั้งเดิมของสังคมไทย สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ตลอดเวลา และเป็นกรอบมองโลกเชิงระบบที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มุ่งเน้นการรอดพ้นจากภัยและวิกฤต เพื่อความมั่นคง และความยั่งยืนของการพัฒนา ส่วนที่สอง คุณลักษณะ เศรษฐกิจพอเพียงสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติตนได้ทุกระดับ โดยเน้นการปฏิบัติบนทางสายกลาง และการพัฒนาอย่างเป็นขั้นเป็นตอน ส่วนที่สาม คำนิยาม ความพอเพียงจะต้องประกอบด้วย 3 คุณลักษณะ พร้อม ๆ กัน ดังนี้ 1) ความพอประมาณ

หมายถึง ความพอดีที่ไม่น้อยเกินไปและไม่มากเกินไปโดยไม่เบียดเบียนตนเองและผู้อื่น เช่น การผลิตและการบริโภคที่อยู่ในระดับพอประมาณ 2) ความมีเหตุผล หมายถึง การตัดสินใจเกี่ยวกับระดับของความพอเพียงนั้น จะต้องเป็นไปอย่างมีเหตุผล โดยพิจารณาจากเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนคำนึงถึงผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการกระทำนั้น ๆ อย่างรอบคอบ และ 3) การมีภูมิคุ้มกันที่ดีในตัว หมายถึง การเตรียมตัวให้พร้อมรับผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น โดยคำนึงถึงความเป็นไปได้ของสถานการณ์ต่าง ๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตทั้งใกล้ และไกล ส่วนที่สี่ เงื่อนไข การตัดสินใจและการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้อยู่ในระดับพอเพียงนั้น ต้องอาศัย ทั้งความรู้ และคุณธรรมเป็นพื้นฐาน กล่าวคือ เงื่อนไขความรู้ ประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน ความรอบคอบที่จะนำความรู้เหล่านั้นมาพิจารณาให้เชื่อมโยงกัน เพื่อประกอบการวางแผน และความระมัดระวังในขั้นปฏิบัติ เงื่อนไขคุณธรรม ที่จะต้องเสริมสร้าง ประกอบด้วย มีความตระหนักในคุณธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีความอดทน มีความเพียร ใช้สติปัญญาในการดำเนินชีวิต ส่วนสุดท้าย แนวทางปฏิบัติ/ผลที่คาดว่าจะได้รับ จากการนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ คือ การพัฒนาที่สมดุลและยั่งยืน พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงในทุกด้าน ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม ความรู้และเทคโนโลยี

### คุณธรรมตามกระแสพระราชดำรัส

ในวันที่ 9 มิถุนายน พ.ศ. 2549 พระบรมวงศานุวงศ์และพสกนิกรชาวไทยได้เข้าเฝ้าถวายพระพรชัยมงคล เนื่องในวโรกาสที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงครองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ณ ที่นั่งนันทสมาคม โดยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวได้ทรงมีพระราชดำรัสตอบแก่มหาสมาคม ดังนี้

“ข้าพเจ้ามีความยินดีเป็นอย่างยิ่ง ที่ได้มาอยู่ท่ามกลางมหาสมาคม พร้อมพรั่งด้วยบุคคลจากทุกสถาบันในชาติ ตลอดจนประชาชนชาวไทย ขอขอบใจในคำอำนวยการและการเฉลิมฉลองยิ่งใหญ่ ที่ทุกคนตั้งใจจัดให้ข้าพเจ้าเป็นพิเศษ ทั้งรัฐบาลได้จัดงานครั้งนี้ได้เรียบร้อยและงดงาม น้ำใจไมตรีของประชาชนชาวไทยที่ร่วมกันแสดงออกทั่วประเทศ รวมทั้งที่พร้อมเพรียงกันในวันนี้ นำปลาบปลื้มใจมากเพราะแต่ละคนแสดงออกและตั้งใจมาด้วยความหวังดีจากใจจริง จึงขอขอบใจทุก ๆ คน จิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของทุกคนทุกฝ่าย ทำให้ข้าพเจ้าเห็นแล้วมีกำลังใจมากขึ้น นึกถึงคุณธรรม ซึ่งเป็นที่ตั้งของความรัก ความสามัคคี ที่ทำให้คนไทยเราสามารถร่วมมือร่วมใจกันรักษาและพัฒนาชาติบ้านเมืองให้เจริญรุ่งเรืองสืบต่อกันไปได้ตลอดรอดฝั่ง

ประการแรก คือ การที่ทุกคนคิด พุด ทำ ด้วยความเมตตา มุ่งดี มุ่งเจริญต่อกัน

ประการที่สอง คือ การที่แต่ละคนต่างช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ประสานงาน ประสานประโยชน์กัน ให้งานที่ทำสำเร็จลง ทั้งแต่ตน แก่ผู้อื่น และแก่ประเทศชาติ

ประการที่สาม คือ การที่ทุกคนประพฤติ ปฏิบัติตนอยู่ในความสุจริต ในกฏกติกา และในระเบียบแบบแผนโดยเท่าเทียม เสมอกัน

ประการที่สี่ คือ การที่ต่างคนต่างพยายามทำความคิดความเห็นของตนให้ถูกต้องเที่ยง ตรง และมั่นคงอยู่ในเหตุในผล หากความคิด จิตใจ และการประพฤติปฏิบัติที่ลงรอยเดียวกันในทางที่ดี ที่เจริญนี้ ยังมีพร้อมมูลอยู่ในใจคนไทย ก็มั่นใจได้ว่าประเทศไทยจะดำรงมั่นคงอยู่ตลอดไปได้ จึงขอให้ท่านทั้งหลายในมหาสมาคมนี้ทั้งประชาชนชาวไทยทุกหมู่เหล่าได้รักษาจิตใจและคุณธรรม นี้ไว้ให้เหนียวแน่นและถ่ายทอดความคิด จิตใจนี้ต่อกันไป อย่าให้ขาดสาย เพื่อให้ประเทศชาติของเราดำรงยืนยงอยู่ด้วยความร่มเย็นเป็นสุข ทั้งในปัจจุบันและในภายภาคหน้า

ขออำนาจคุณพระศรีรัตนตรัย และสิ่งศักดิ์สิทธิ์ในสากล จงคุ้มครองรักษาประเทศไทย ให้ปลอดภัยจากภัยอันตรายทุกสิ่ง และอำนวยความสุข ความเจริญสวัสดิ์ ให้เกิดมีแก่ประชาชนชาวไทยทั่วกัน”

เมื่อพินิจพิเคราะห์กระแสพระราชดำรัสดังกล่าว จะเห็นได้ว่ากระแสพระราชดำรัสที่ทรงเน้นย้ำ ทั้ง 4 ประการนั้น ประกอบไปด้วยคุณธรรมจริยธรรมย่อย ๆ ที่สอดแทรกไว้รวม 9 ประการ ซึ่งเป็นแนวทางที่ประเสริฐยิ่งในการดำรงชีวิตสำหรับประชาชนชาวไทยในยุคปัจจุบัน รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 คุณธรรมจริยธรรมตามกระแสพระราชดำรัส

ความในกระแสพระราชดำรัส	คุณธรรมจริยธรรม
ประการแรก คือ การที่ทุกคนคิด พุด ทำ ด้วยความเมตตา มุ่งดี มุ่งเจริญต่อกัน	กัลยาณมิตร
ประการที่สอง คือ การที่แต่ละคนต่างช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ประสานงาน ประสานประโยชน์กัน ให้งานที่ทำสำเร็จลงทั้งแก่ตน แก่ผู้อื่น และกับประเทศชาติ	ความสามัคคี การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ความขยันหมั่นเพียรความรับผิดชอบ

## ตารางที่ 2 (ต่อ)

ความในกระแสพระราชดำรัส	คุณธรรมจริยธรรม
ประการที่สาม คือการที่ทุกคนประพฤติปฏิบัติตนอยู่ในความสุจริต ในกฎีกาและในระเบียบแบบแผนโดยเท่าเทียมเสมอกัน	ความซื่อสัตย์สุจริต ความมีวินัย ความยุติธรรม
ประการที่สี่ คือ การที่ต่างคนต่างพยายามทำความดีความเห็นของตนให้ถูกต้อง เทียงตรงอยู่ในเหตุในผล	ความมีสติสัมปชัญญะ

กล่าวโดยสรุป ผลการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณธรรมจริยธรรม ในตอนที่ 2 แสดงให้เห็นว่า การพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมตามทฤษฎีทางจิตวิทยา เป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาได้โดยมีขั้นตอนการพัฒนาตั้งแต่ระดับต้นที่คำนึงประโยชน์ตนเอง ยึดตนเองเป็นหลัก ไปจนถึงขั้นสุดท้ายที่มีการคำนึงถึงประโยชน์ผู้อื่นและสังคม และผู้ปฏิบัติตนตามกรอบมาตรฐานของสังคม สอดคล้องกับหลักศาสนาที่มุ่งเน้นให้มนุษย์สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างปกติสุข โดยมีหลักธรรมเป็นเครื่องเหนี่ยวรั้ง สำหรับแนวคิดในการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนั้น เป็นผลงานของนักปรัชญาทางจริยธรรมในเบื้องต้น ต่อมาเป็นผลงานของนักจิตวิทยา และนักวิชาการทุกสาขา มุ่งเน้นการสร้างทัศนคติที่ดี อันจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้านคุณธรรมจริยธรรมในทางที่พึงประสงค์ ส่วนผลการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียงในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวนั้นเป็นปรัชญาชี้ถึงแนวทางดำรงชีวิตและการปฏิบัติของปราชญ์ทุกระดับ ตั้งแต่ระดับปัจเจกบุคคล ระดับครอบครัว ระดับองค์กร ระดับชุมชน จนถึงระดับรับ รัฐ ในการพัฒนาและการบริหารจัดการให้ดำเนินไปในทางสายกลาง ให้เกิดการพัฒนาก้าวทันโลก ส่วนในตอนสุดท้ายเป็นการศึกษาคุณธรรมตามกระแสพระราชดำรัสเนื่องในวโรกาสครองราชย์ครบ 60 ปี ทำให้ได้คุณธรรมจริยธรรม 9 ด้าน คือ กัลยาณมิตร ความสามัคคี การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ความขยันหมั่นเพียร ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์สุจริต ความมีวินัย ความยุติธรรม และความมีสติสัมปชัญญะ ซึ่งผู้วิจัยนำมาใช้เป็นคุณธรรมจริยธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา และนำมาสร้างเป็นประเด็นคำถามในแบบสอบถามต่อไป

### ความหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากคุณธรรมจริยธรรมที่เกิดกับตัวบุคคล และองค์กร เป็นคุณธรรมจริยธรรมที่เกิดขึ้นทั้งบุคลากรของรัฐ และเอกชน และบุคคลทั่วไป ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าคุณธรรมจริยธรรมทางธุรกิจเป็นคุณธรรมและจริยธรรมที่มีความเหมือนกัน จึงได้นำมาเพื่อประกอบให้เกิดความชัดเจนดังนี้

### ความหมายของจริยธรรมทางธุรกิจ

จริยธรรมทางธุรกิจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Business Ethics เป็นการนำจริยธรรมมาใช้ในการประกอบธุรกิจ เพื่อให้ธุรกิจเจริญรุ่งเรือง ยั่งยืน เป็นที่ยอมรับของสังคมตลอดไป

อานันท์ ปันยารชุน (อ้างถึงใน จินตนา บุญบงการ 2548 : 26) อดีตนายกรัฐมนตรีนได้ให้คำจำกัดความว่า จริยธรรมทางธุรกิจ คือการผสมผสานระหว่างเศรษฐกิจและจริยธรรมโดยมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมนโยบายและการปฏิบัติของภาคธุรกิจ ในการสร้างความสำเร็จในการประกอบการอย่างมีความรับผิดชอบ มีความยั่งยืนมีผลในระยะยาว

### ความหมายของธุรกิจ

ธุรกิจ หมายถึง กิจกรรมทางธุรกิจอย่างต่อเนื่องทางเศรษฐกิจของมนุษย์ นั่นคือจะเกี่ยวข้องกับการผลิต การซื้อขายและการบริการ ซึ่งสินค้าและบริการต่างๆ ถ้าผลิตสินค้าเป็นครั้งคราวหรือนานๆซื้อขายสินค้าครั้งหนึ่ง ไม่เรียกว่าทำธุรกิจ

จุดมุ่งหมายสำคัญของธุรกิจ คือ กำไรสูงสุด ความอยู่รอดและความเจริญรุ่งเรือง ตลอดจนจรรโลงรับใช้สังคม

ประเภทของธุรกิจ อาจแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ ธุรกิจอุตสาหกรรม เป็นการผลิตสินค้าต่างๆ ธุรกิจการค้า เป็นการซื้อมาขายไป ได้แก่ ร้านค้าต่างๆ ร้านค้าส่ง ร้านค้าปลีก ห้างสรรพสินค้าต่างๆ ธุรกิจบริการ เป็นธุรกิจที่อำนวยความสะดวกหรือทำให้ผู้อื่นสะดวกสบาย เช่น ธนาคาร การประกันภัย การขนส่ง กิจการบันเทิง เป็นต้น

### ขอบข่ายของจริยธรรมทางธุรกิจ

จริยธรรมทางธุรกิจ จะครอบคลุมธุรกิจในองค์กรรวมทั้งหมดและทุกๆด้าน จำแนกได้เป็น 4 ด้าน ดังนี้

องค์กรธุรกิจ หมายถึง เป้าหมาย วิสัยทัศน์ ขององค์กรต้องยึดจริยธรรมเป็นหลัก การแสวงหากำไรสูงสุดของธุรกิจต้องไม่ขัดต่อคุณธรรม ไม่ทำลายคู่แข่ง ไม่ประกอบธุรกิจที่ทำให้สังคมเสื่อม 1)บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ได้แก่ ผู้ถือหุ้นและเจ้าของ ลูกจ้าง ลูกค้า ผู้จำหน่าย

วัตถุประสงค์ให้ คู่แข่งขัน ผู้จำหน่ายสินค้า บุคลากรจะต้องมีคุณธรรมจริยธรรมในการประกอบธุรกิจ นอกจากนี้ยังมีผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ อีก ได้แก่ ชุมชนท้องถิ่น รัฐบาล สื่อมวลชน สภาพแวดล้อม ระดับประเทศและระดับโลก 2) การดำเนินการหรือการจัดการ หมายถึง การวางแผน การสั่งการ การใช้อำนาจ การต่อรอง การตัดสินใจ การขจัดปัญหาต่างๆ การบริหารจัดการ ในองค์กร และนอกองค์กรต้องใช้จริยธรรมเป็นเครื่องกำกับ 3) กิจกรรม ดำเนินการ ได้แก่ กิจกรรมต่างๆ ที่ธุรกิจดำเนินการ เช่น กิจกรรมการผลิต กิจกรรมการขาย กิจกรรมด้านการเงินและบัญชี การแข่งขัน การบริหารบุคคลและอื่นๆจะต้องปฏิบัติไปอย่างมีจริยธรรม

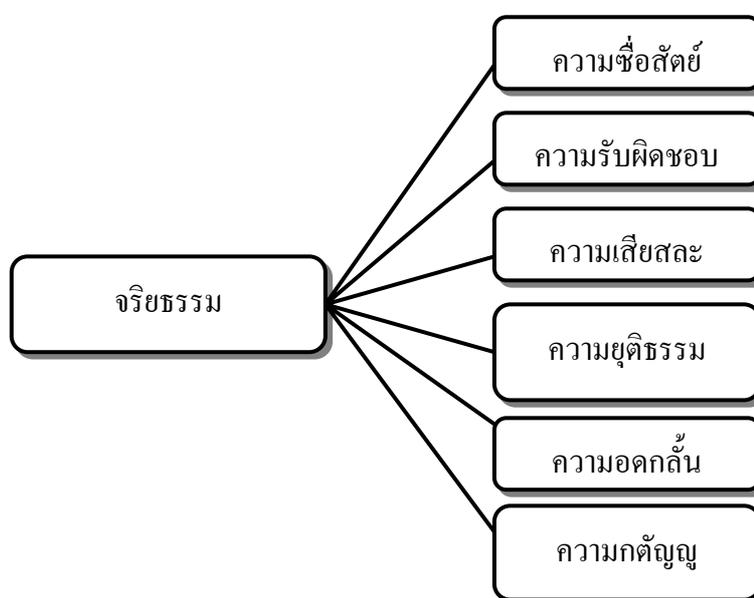
### องค์ประกอบของจริยธรรมทางธุรกิจ

จริยธรรมทางธุรกิจควรมีหลักคุณธรรมหรือคุณความดีเป็นแนวทางในการประกอบธุรกิจ ซึ่งประกอบด้วยคุณธรรมด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้ 1) ความซื่อสัตย์ หมายถึง การประพฤติอย่างตรงไปตรงมา ตรงต่อความเป็นจริง เช่น ซื่อสัตย์ต่อองค์กร ไม่คอร์รัปชัน ดิดสินบน ซื่อสัตย์ต่อลูกค้า ซื่อสัตย์ต่อสัญญา ไม่ตกแต่งบัญชี เสียภาษีถูกต้อง ไม่โกงเครื่องชั่ง ตวง วัด ไม่โกงค่าแรงงาน ไม่ปลอมปนสินค้า ไม่โฆษณาหลอกลวงหรือเกินความจริง ไม่ลอกเลียนความคิดหรือสินค้าของผู้อื่น ความซื่อสัตย์ถือเป็นเรื่องสำคัญมาก 2) ความรับผิดชอบ หมายถึง การปฏิบัติอย่างละเอียดรอบคอบ ยอมรับผลการกระทำของตนเอง เช่น รับผิดชอบต่อสินค้า สินค้าไม่ได้รับคืน ผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ ไม่ปล่อยสารพิษลงสู่สิ่งแวดล้อม ไม่ประกอบธุรกิจที่ทำให้สังคมเสื่อม (เช่น อบายมุขต่างๆ การพนัน ยาเสพติด เป็นต้น) ดูแลความทุกข์สุขของลูกค้า ปฏิบัติตามกฎหมายของบ้านเมือง ไม่ผลิตสินค้าที่เป็นพิษภัยสร้างปัญหาให้สังคม ความรับผิดชอบถือเป็นคุณธรรมที่สำคัญทางธุรกิจ 3) ความเสียสละ หมายถึง การละความเห็นแก่ตัว การแบ่งปันให้ผู้อื่น เช่น เสียสละให้แก่องค์กร ให้แก่ประเทศชาติตามโอกาส ช่วยเหลือลูกค้าตามความเหมาะสม บริจาคเงินให้แก่สาธารณกุศลต่างๆ ให้ทุนการศึกษาวิจัย บริจาคสิ่งของให้แก่ผู้ยากไร้ หรือประสบภัยพิบัติต่างๆ ความเสียสละเป็นคุณธรรมที่ใช้ไม่มากนักในทางธุรกิจ แต่ถ้าใช้แล้วจะทำให้ภาพลักษณ์ของบริษัทดีขึ้น 4) ความยุติธรรม หมายถึง การปฏิบัติด้วยความเที่ยงตรง ตรงต่อความเป็นจริงไม่ลำเอียง เช่น ไม่เบียดเบียนผู้อื่นให้เดือดร้อน ไม่กักตุนสินค้า ไม่เก็งกำไรมากเกินไป ไม่เอาเปรียบแรงงานจ้างค่าจ้างถูกๆ กดราคาวัตถุดิบ ไม่ปล่อยกู้โดยคิดดอกเบี้ยสูงมากๆ ไม่ทำสัญญาเอาเปรียบลูกค้า กำหนดราคาสินค้ายุติธรรม การเลิกจ้างโดยไม่เป็นธรรม ไม่แสวงหากำไรโดยเอาเปรียบผู้อื่น ไม่กลั่นแกล้งทำลายคู่แข่งจนตลอดจนการล่วงเกินทางเพศต่อพนักงาน ความยุติธรรมเป็นเรื่องสำคัญมากเช่นเดียวกัน 5) ความอดทน หมายถึง ความพยายามอย่างต่อเนื่องที่จะทำหรือไม่ทำอย่างเข้มแข็ง เช่น อดทนอดกลั้นต่อผลประโยชน์ที่ไม่ถูกต้อง ขยันขันแข็งในการทำงาน อดทนต่อการต่อว่าของลูกค้า ยึดมั่นต่อการบริการ

ลูกค้าหรือบริการหลังขาย อดทนต่อความยากลำบากในการประกอบธุรกิจ อดทนต่อความล้มเหลวของการประกอบการ ไม่เลิกทำกิจการง่ายๆ ความอดทนเป็นจริยธรรมที่ใช้ไม่มากนักในเชิงธุรกิจ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องของตนเองไม่ผู้กระทบต่อผู้อื่นมากนัก 4) ความกตัญญู หมายถึง ความสำนึกรู้คุณในความอุปการะช่วยเหลือของผู้อื่นที่มีต่อเรา เช่น เห็นคุณค่าของลูกค้าที่ทำงานมานาน เห็นคุณค่าผู้บริหารที่สร้างความเจริญก้าวหน้าให้บริษัท เห็นคุณค่าของประเทศชาติ สร้างประโยชน์ให้แก่ประเทศที่ตนไปประกอบกิจการแทนผู้สร้างประโยชน์ให้แก่บริษัท ให้รางวัลแก่พนักงานดีเด่น เป็นต้น

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบทุกด้านจะเห็นว่า องค์ประกอบของจริยธรรมทางธุรกิจที่สำคัญมากได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความยุติธรรม รองลงไปคือ ความเสียสละ ความอดทน และความกตัญญู หากนักธุรกิจสามารถใช้คุณธรรมได้ทุกด้านย่อมเป็นสิ่งที่ดีจริงใจให้ผู้นั้น มีคุณค่าเป็นที่ยอมรับนิยมนกย่องของสังคม

จรรยา ชินวรรณ (2546 : 119) กล่าวถึง องค์ประกอบของจริยธรรมทางธุรกิจไว้ ดังนี้ จริยธรรมของนักธุรกิจ ประกอบด้วยจรรยาบรรณของนักธุรกิจ 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่เป็น “พฤตินัยบัญญัติ” หรือหลักปฏิบัติกับส่วนที่ 2 เป็น “ข้อพึงปฏิบัติของการจัดการที่ดี” ที่นำไปใช้ปฏิบัติในการประกอบธุรกิจแสวงหากำไรโดยชอบธรรมตามมาตรฐานจริยธรรม



แผนภูมิที่ 3 องค์ประกอบของจริยธรรม

อย่างไรก็ตามจริยธรรม เป็นเรื่องของจิตสำนึกของแต่ละคนว่า จะรู้สึกอย่างไรจะประพฤติปฏิบัติหรือไม่ ไม่มีใครบังคับได้ แม้ประพฤติปฏิบัติฝ่าฝืนคุณธรรมก็ไม่มีการลงโทษที่ชัดเจน นอกจากถูกลงโทษทางสังคม ดังนั้น ในการประกอบธุรกิจจึงมีการฝ่าฝืนคุณธรรมอยู่เสมอ โดยมุ่งที่ผลกำไรจากการประกอบธุรกิจเป็นใหญ่

### ความสำคัญของจริยธรรมต่อธุรกิจ

จริยธรรมมีความสำคัญต่อการประกอบธุรกิจหลายประการ ธุรกิจที่ไม่ยึดคุณธรรมจะไม่รุ่งเรืองและยั่งยืน ไม่เป็นที่ยอมรับของสังคม แยกพิจารณาได้ดังนี้ 1) จริยธรรมเป็นหลักในการประพฤติปฏิบัติให้แก่บุคลากรขององค์กรธุรกิจ ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานทำให้เกิดความมั่นใจว่าได้ปฏิบัติถูกต้อง ไม่ขัดต่อศีลธรรมและคุณธรรมเกิดความสบายใจและมีความสุขในการทำงาน 2) จริยธรรมทำให้มีหลักการที่ดีในการประกอบธุรกิจ ได้แก่ สร้างกำไรบนพื้นฐานแห่งคุณธรรมและความถูกต้องชอบธรรม ไม่เอาเปรียบผู้อื่นหรือค้ำกำไรเกินควร ให้ความมั่นใจในการประกอบธุรกิจ ผู้ปฏิบัติงานย่อมสบายใจไม่อึดอัดใจ คับข้องใจ 3) จริยธรรมนำความสุขความเจริญมาสู่บุคลากรขององค์กรธุรกิจ ประกอบธุรกิจด้วยความสุข ตั้งใจทำงานด้วยความขยันหมั่นเพียร ไม่กังวลต่อการดิ้นรนว่าร้ายและคำสาปแช่งจากผู้ถูกเอาเปรียบหรือผู้สูญเสียประโยชน์ ทำให้ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานและชีวิตการทำงานในองค์กรมีประสิทธิภาพ 4) จริยธรรมทำให้ธุรกิจมีคุณค่าช่วยพัฒนาบ้านเมืองและสังคม สิ่งแวดล้อมไม่ถูกทำลาย ประชาชนไม่ถูกเอาเปรียบมีเครื่องอุปโภคบริโภคที่มีคุณภาพราคายุติธรรม ดำรงชีวิตอย่างสงบสุข ประชาชนมีงานทำ มีรายได้ เศรษฐกิจดี สังคมมีความสุข 5) จริยธรรมสร้างความยั่งยืน ถาวร ศรัทธาและความเชื่อมั่นต่อธุรกิจ องค์กรธุรกิจที่มีจริยธรรมย่อมเป็นที่เชื่อถือศรัทธาและความเชื่อมั่นของลูกค้า ดังสุภาษิตที่ว่า “ซื้อกินไม่หมด คดกินไม่นาน” ลูกค้ามีความจงรักภักดีต่อสินค้าตลอดไป

### ประโยชน์ของจริยธรรมทางธุรกิจ

เมื่อนำจริยธรรมมาใช้ในการประกอบธุรกิจ จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและองค์กรธุรกิจหลายประการ ดังนี้ 1) ทำให้บุคลากรในองค์กรธุรกิจ อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ไม่เบียดเบียนกัน ปฏิบัติงานด้วยความสบายใจ มีความรักสามัคคี ไม่มีข้อพิพาทแรงงาน หรือถั่นแถ้งกัน 2) ทำให้บุคลากรในองค์กรธุรกิจเจริญก้าวหน้า มีอาชีพและรายได้ที่มั่นคง ดำรงชีวิตอย่างมีความสุข มีศักดิ์ศรี มีความหวังและมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงาน 3) องค์กรธุรกิจเจริญรุ่งเรือง ยั่งยืนถาวรตลอดไป ไม่ล่มสลาย เช่น บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย เป็นต้น จากกรณีตัวอย่างมากมายที่ชี้ให้เห็นว่า แม้เป็นบริษัทใหญ่โตระดับประเทศหรือระดับโลกก็ล่มสลายได้ถ้าขาดจริยธรรมทางธุรกิจ เช่น ธนาคาร

กรุงเทพฯ พาณิชยการของไทยล่มสลายเมื่อปี 2539 เพราะถูกกล่าวหาว่าผู้บริหารคอร์รัปชันคือ ยักยอกเงิน โกงธนาคาร บริษัท เอนรอน (Enron) บริษัทยักษ์ใหญ่อันดับสองของสหรัฐอเมริกา ล่มสลายเมื่อปี 2546 เพราะถูกกล่าวหาว่าตกแต่งบัญชี เป็นต้น 4) ทำให้ประเทศชาติเจริญรุ่งเรือง พัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงธุรกิจเจริญรุ่งเรือง คนมีรายได้ไม่ว่างงาน สังคมสงบสุข ประชาชนไม่ลุ่มหลงอบายมุข ไม่มีการคดโกงกัน อาชญากรรมก็ไม่เกิด

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณธรรมจริยธรรม

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีงานวิจัยจำนวนไม่มากนักที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัย คุณธรรมของผู้บริหาร ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

จุมพล พุฒภัทระชินวินและคณะ (2549) ศึกษาเรื่องการวิจัยและพัฒนากระบวนการการสร้าง ความดีมีคุณธรรม โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ 1) เพื่อสำรวจองค์ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์และวิธี คัดสรรคน ครอบครัว ชุมชนดีมีคุณธรรม 2) เพื่อศึกษาเกณฑ์และวิธีการคัดสรรคน ครอบครัว ชุมชนดีมีคุณธรรมที่ชุมชนเป็นผู้กำหนด และ 3) เพื่อพัฒนากระบวนการส่งเสริมความดี มีคุณธรรม ให้กับคน ครอบครัว และชุมชน ผลการวิเคราะห์ สั เอื้ออาทร รู้จักให้อภัย อดทน อดกลั้น คบคนดี เคราะห์การศึกษารายการกรณีการสร้างความดี มีคุณธรรมในระดับบุคคล ครอบครัว และชุมชน สรุปได้ ว่า คนดี มีคุณธรรม หมายถึง คนที่มีคุณลักษณะที่เกี่ยวกับตนเอง คุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น และคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม คุณลักษณะที่เกี่ยวกับตนเองได้แก่ 1) คุณลักษณะทางด้านศีลธรรม ประกอบด้วย การเป็นคนมีจิตใจดี ปฏิบัติตามหลักธรรมทางศาสนา หมั่นทำบุญทำทาน มีศีล มีธรรม มีอิทธิบาท 4 มีหิริโอตตปปะ มีไตรสิกขา ประพฤติตามมงคล 38 ประการ และ 2) คุณลักษณะเฉพาะตน ประกอบด้วยเห็นคุณค่าในตนเอง พัฒนาตนเองอยู่เสมอ ไม่เห็นแก่เงิน คิดดี พูดดี ทำดี กล่าวคิด กล่าวทำ กล่าวตัดสินใจด้วยความถูกต้อง ความประพฤติดี ประหยัด อดออม ยึดสายกลางในการดำเนินชีวิตมีความจริงใจ ขยันหมั่นเพียร พึ่งตนเองมารยาทดี ร่าเริง มีระเบียบวินัย ตรงต่อเวลา มีความสันโดษ มีจิตสำนึกความเป็นคน มีวิสัยทัศน์ มีสัมมาชีพ ยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียง ไม่เป็นหนี้ ขอมรับหากมีข้อผิดพลาด และหาทางแก้ไข คุณลักษณะที่ เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น ได้แก่ รับผิดชอบต่อครอบครัว การเลี้ยงดูบุตรธิดาด้านการศึกษา ความกตัญญูต่อกเวที โอบอ้อมอารี เอื้ออาทร รู้จักให้อภัย อดทนอดกลั้น คบคนดี สามัคคี มีมนุษยสัมพันธ์ และเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี และคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับชุมชน สิ่งแวดล้อม ได้แก่ มีความจงรักภักดีต่อชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ เคารพกฎระเบียบของสังคม กล่าวเผชิญปัญหาของ ส่วนรวม ช่วยเหลืองานทั่วไป รักษาคุณค่าและความสำคัญของสิ่งดีงาม เคารพกฎระเบียบของสังคม

กล้าเผชิญปัญหาของส่วนรวม ช่วยเหลืองานทั่วไป รักษาคุณค่าและความสำคัญของสิ่งดีงาม มีจิตสาธารณะ และเป็นคนแบบที่ดีของสังคม

วีเรื่องรอง รัตนาวิไลสกุล (2548) วิจัยเรื่อง ความรู้สึกเกี่ยวกับความซื่อสัตย์และความรับผิดชอบต่อสังคมของสมาชิกรัฐสภาไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างแบบวัดความซื่อสัตย์และความรับผิดชอบต่อสังคมของนักการเมืองไทย ศึกษาระดับความซื่อสัตย์ความรับผิดชอบต่อสังคมของสมาชิกรัฐสภา และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความซื่อสัตย์และความรับผิดชอบต่อสังคมของสมาชิกรัฐสภาผลวิจัยสรุปว่า สมาชิกรัฐสภาเห็นความสำคัญของความซื่อสัตย์และความรับผิดชอบต่อสังคม ระดับ 3 หมายถึง ระดับที่สมาชิกรัฐสภาให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมความซื่อสัตย์และความรับผิดชอบต่อสังคม แต่ไม่เคร่งครัดในทางปฏิบัติอย่างคงเส้นคงวา สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อระดับความซื่อสัตย์และความรับผิดชอบต่อสังคมของสมาชิกรัฐสภา พบว่า ระดับการศึกษา ระยะเวลาการสังกัดพรรค ความพึงพอใจในเงินเดือน และค่านิยมการทำงาน โดยตัวแปรทั้งหมดนี้สามารถร่วมกันอธิบายระดับความซื่อสัตย์ของสมาชิกรัฐสภาได้ร้อยละ 64 และพบว่า ระยะเวลาการสังกัดพรรค ความพึงพอใจต่อเงินเดือน และค่านิยมในการทำงาน สามารถร่วมกันอธิบายความรับผิดชอบต่อสังคมได้ร้อยละ 63

อ้อมเดือน สดมณี และคณะ (2548) ดำเนินการศึกษาวิจัย เรื่อง สถานภาพการจัดฝึกอบรมและการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม โดยมีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาสถานภาพการฝึกอบรมและการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมขององค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนทั้งในภาพรวมและเชิงลึก 2) เพื่อศึกษาสถานภาพการส่งเสริมการเรียนรู้คุณธรรมจริยธรรมที่ผ่านสื่อสาธารณะภาครัฐและภาคเอกชน 3) เพื่อจัดระบบฐานข้อมูลหลักสูตร/โครงการ/กิจกรรมการฝึกอบรมและการเรียนรู้คุณธรรมจริยธรรม ซึ่งศึกษาโดยการสำรวจข้อมูลจากหน่วยงานหรือ องค์กรทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน รวมทั้งองค์กรเอกชนที่ไม่หวังผลกำไรที่ดำเนินงานด้านการฝึกอบรมและ การเรียนรู้คุณธรรม จริยธรรมทั่วทุกภูมิภาคของประเทศไทย (ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาค กลาง ภาคใต้ ภาคตะวันออก และ กรุงเทพฯ และปริมณฑล) ในช่วงปี พ.ศ. 2545 - พ.ศ.2548 และ ศึกษาจากสถานภาพการส่งเสริมการเรียนรู้ด้านคุณธรรม จริยธรรม ที่ผ่านหนังสือ วารสารหรือนิตยสาร และจุดสารของทุกศาสนา หนังสือพิมพ์ รายการโทรทัศน์ รายการวิทยุ และเว็บไซต์ และในช่วงปี พ.ศ. 2547-2548

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถาม แบบบันทึกข้อมูล และแบบสัมภาษณ์ เชิงลึก และทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากเอกสารการสัมภาษณ์ และสนทนากลุ่ม แล้วนำเสนอผลการศึกษาในภาพรวม และในเชิงลึกจากองค์กรที่ประสบความสำเร็จใน การจัดการฝึกอบรมและการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม รวมทั้งการนำเสนอของสื่อต่าง ๆ ที่มี เนื้อหาส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมเป็นสำคัญ และจัดระบบฐานข้อมูล

โดยนำข้อมูล จำนวน 665 รายการ จากแบบสำรวจข้อมูลมาจัดทำเป็นฐานข้อมูลตาราง จำแนกตาม ลักษณะข้อมูลที่ต้องการจัดเก็บ โดย กำหนดคำสำคัญที่เกี่ยวข้องกับคุณธรรมจริยธรรม จำนวน 21 คำ เพื่อช่วยให้การสืบค้นและเข้าถึงข้อมูล ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว สรุปผลการวิจัย 1) ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลสถานภาพการฝึกอบรมและการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ที่ได้จากหลักสูตร ฝึกอบรมทั่วประเทศ 665 หลักสูตร จาก 367 องค์กร สรุปได้ว่า หลักสูตรส่วนใหญ่มี วัตถุประสงค์ เพื่อปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรมมากที่สุด รองลงมา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจหลัก ศาสนา/ ส่งเสริมศาสนา และเพื่อปฏิบัติธรรมพัฒนาด้านจิตใจ/วิปัสสนากรรมฐาน ส่วนระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม ส่วนใหญ่จัดระยะเวลาตามความเหมาะสม รองลงมา คือ 3 วัน และ 5 วัน กลุ่มผู้เข้ารับการ อบรม 2) เมื่อพิจารณาจากข้อมูลจะเห็นได้ว่า วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมจะคล้ายคลึงกัน คือ วัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อการปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรม และมีวัตถุประสงค์อื่นที่เฉพาะเจาะจง คือ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในหลักศาสนา เพื่อฝึกวิปัสสนากรรมฐาน เพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี และมี ประสิทธิภาพในการทำงาน และเพื่อพัฒนาผู้ถ่ายทอดศาสนา เช่น พระสงฆ์ โดยมีผู้เข้ารับ การอบรม ส่วนมากเป็นนักเรียน นิสิตนักศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคคลเป้าหมายที่องค์กรภาครัฐ และเอกชน ประสงค์จะพัฒนาคือ เยาวชนของประเทศ รองลงมาได้แก่ บุคคลทั่วไป คนทำงาน และ กลุ่มเป้าหมาย เฉพาะ เช่น พระภิกษุ คู่สมรส นักโทษ เป็นต้น เมื่อพิจารณาร่วมกันระหว่างกลุ่มผู้เข้า รับการอบรมกับ วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม พบว่า กลุ่มนักเรียน นิสิตนักศึกษามีเป้าหมายเพื่อ ปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม พัฒนาคุณภาพชีวิต เพิ่มความรู้ความเข้าใจในศาสนา และฝึกวิปัสสนา กรรมฐาน และกลุ่ม คนทำงานก็เพื่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และกลุ่มผู้เผยแพร่และถ่ายทอด ศาสนา เข้าอบรมใน หลักสูตรเพื่อการพัฒนาศักยภาพผู้เผยแพร่ศาสนา เมื่อวิเคราะห์เทคนิค วิธีการ ฝึกอบรมจะมีทั้งการบรรยายธรรม มีสื่อประกอบ เช่น วิทยุทัศน์ มี การสนทนา อภิปรายและเปลี่ยน ความคิดเห็น และการฝึกปฏิบัติ เช่น ฝึกวิปัสสนากรรมฐาน ระยะเวลา การเข้ารับการฝึกอบรมของ หลักสูตรส่วนมากจะเป็นเวลา 3 วัน ซึ่งอาจเป็นเวลาที่ผู้เข้ารับการอบรม ส่วนมากจะสามารถปลีกตน จากภารกิจตามปกติได้ และถ้าประสงค์จะเข้ารับการฝึกอบรมอีกครั้งก็สามารถ สมัครเข้าอบรมอีกได้บ่อยๆ เพราะองค์กรที่จัดการฝึกอบรมส่วนมากจะจัดการอบรมอย่างต่อเนื่องตลอดปี และองค์กรเหล่านี้ยัง สามารถรับผู้เข้าฝึกได้มากตั้งแต่ 50-200 คน และสถานที่รับการฝึกอบรมเป็น สถานที่ทางศาสนา เช่น วัด โบสถ์ มัสยิด นอกจากนี้ เป็นสถานที่ขององค์กรนั้นๆ หรือหน่วยราชการ แม้ว่าหลายองค์กร จะจัดการฝึกอบรมหลายครั้งในหนึ่งปีและรับผู้เข้ารับการอบรมเป็น จำนวนมาก หลายองค์กรก็มี ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน กล่าวคือ มีปัญหาในเรื่องงบประมาณที่ ไม่เพียงพอ ขาดสื่อ สำหรับการอบรม ขาดวิทยากร สถานที่ไม่สะดวก และผู้เข้ารับการฝึกอบรมยังไม่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงลึก จากองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินการฝึกอบรมด้านคุณธรรม จริยธรรม 20 แห่ง พบว่า สามารถแบ่งรูปแบบการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ได้เป็น 3 กลุ่ม คือ การพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมโดยผ่านกระบวนการเรียนรู้ การพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมโดยผ่าน การปฏิบัติธรรม และการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมโดยผ่านกระบวนการทักษะชีวิต ดังรายละเอียด ต่อไปนี้ 1) การพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมโดยผ่านกระบวนการเรียนรู้ การจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมแก่เยาวชนผ่านกระบวนการเรียนรู้ จะเน้น ทั้งความรู้ การปฏิบัติ และความตระหนักในความเป็นพุทธศาสนิกชนที่ดี โดยกิจกรรมจะหนัก เบาตาม กลุ่มอายุผู้เข้าอบรม และใช้สื่อต่างๆ เข้ามาประกอบในการทำกิจกรรมอยู่เสมอ การจัดค่ายไม่ได้จัดแบบ เน้นการฝึกปฏิบัติทางพุทธศาสนาเพียงอย่างเดียว แต่จะใช้เทคนิคการสอนของครูเข้าไปประยุกต์ให้เหมาะสมกับพัฒนาการเด็กด้วย โดยการจัดค่ายได้รับความร่วมมือของบุคลากร ทั้งคณะสงฆ์ ครู หน่วยงานราชการต่างๆ รวมทั้งชุมชนที่มีความศรัทธาในพระพุทธศาสนา มีความเสียสละเข้ามามีส่วนร่วม มีกระบวนการทำงานที่เป็นระบบ มีการวางแผน ประเมิน ปรับปรุงการทำงานอยู่ตลอดเวลา รวมทั้ง มีการประสานงานที่ดี นอกจากนี้ วิทยากรของผู้นำองค์กรและบุคลากรที่เป็นคณะทำงานที่กว้างไกล ทำให้การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมแก่เด็กและเยาวชน มีการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ สถานที่ ที่ใช้ในการจัดฝึกอบรมส่วนใหญ่เป็นที่ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ มีบรรยากาศที่เงียบสงบ เน้นบรรยากาศที่เป็น ธรรมชาติ ร่มรื่น แต่อย่างไรก็ดี การจัดฝึกอบรมคุณภาพจริยธรรมแก่เด็กและเยาวชนนั้น ส่วนใหญ่อาศัย พระเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งต้องปฏิบัติตามกิจของสงฆ์ที่วัด ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน จึงเกิดปัญหาการขาดแคลนพระวิทยากรเป็นอย่างมาก ซึ่งกำลังมีความพยายามสร้างวิทยากรทั้งที่เป็นพระสงฆ์และฆราวาส ส่วนประโยชน์ที่ผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่ได้รับ คือ ทำให้ร่างกายมีความอดทนมากขึ้นจากการทำกิจกรรม ทำให้จิตใจแจ่มใส รู้สึกผ่อนคลาย ไม่เครียด และมองโลกในแง่ดี มีสติมากขึ้น และทำให้เด็กได้เข้าใจและรู้ เรื่องพระพุทธศาสนามากขึ้น และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

การจัดฝึกอบรมและการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมสำหรับเด็ก และเยาวชนที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน มีรูปแบบการพัฒนาคุณธรรมที่เหมาะสมในแต่ละกลุ่มแต่ละวัยทั้งด้านเนื้อหา และวิธีการ เช่น ใช้นิทานสำหรับเด็กเล็ก โดยในการดำเนินกิจกรรมจะสอดคล้องกับแนวคิดจิตพิสัย ให้มีการลงมือปฏิบัติจริงเพื่อให้ผู้รับการอบรมได้เห็นคุณค่าของสิ่งนั้น ซึ่งในกระบวนการจัดการฝึกอบรมนั้นได้ใช้ปัจจัยต่าง ๆ มาช่วยทำให้การจัดการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น การสร้างเจตคติที่ดี ต่อการปฏิบัติต่าง ๆ ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เช่น บรรยากาศที่เน้นธรรมชาติและเงียบสงบ มี กระบวนการกลุ่มช่วยผลักดัน ร่วมกับการได้รับการถ่ายทอดทางสังคมจากสถาบันที่สำคัญของสังคม 2) การพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมโดยผ่านการปฏิบัติธรรม การพัฒนาคุณธรรม

จริยธรรมโดยผ่านการปฏิบัติวิปัสสนากรรมฐานตามแนวสติปัฏฐาน 4 นั้น เป็นรูปแบบที่เน้นการพัฒนาจิตของบุคคลให้เกิดความสงบ มีสมาธิก่อให้เกิดปัญญาและสามารถ นำไปสู่การมีพฤติกรรมที่ดีงามทั้งทางกาย วาจาและใจ แนวทางการปฏิบัติธรรมมีอยู่หลายแนวทาง นั้น ทั้งในภาคปริยัติ (ทฤษฎี) และภาคปฏิบัติควบคู่กันไป และแม้ว่าแต่ละแห่งจะมีหลักสูตรและวิธีการ ดำเนินงานที่แตกต่างกันไป แต่มีจุดร่วมที่ต้องพิจารณาเช่นเดียวกัน คือ ความเหมาะสมของกลุ่มผู้เข้าร่วมฝึกปฏิบัติธรรม กล่าวคือ ต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับระดับความสามารถหรือความรู้พื้นฐานของผู้เข้าร่วมฝึกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนักทฤษฎีกลุ่มพัฒนาการทางความคิดที่เชื่อว่าการพัฒนาการทางจริยธรรมของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับพัฒนาการทางสติปัฏฐานและวัยของบุคคล นั้นๆ 3) การพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมโดยผ่านกระบวนการทักษะชีวิต การดำเนินการในรูปแบบนี้ มีทั้งกรณีที่มีหลักสูตรอย่างเป็นระบบ มีกลุ่มเป้าหมาย กิจกรรม ขั้นตอน และเนื้อหาที่ชัดเจน และรูปแบบการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมที่ไม่ได้มีการดำเนินการ ในลักษณะของการฝึกอบรมโดยตรงหากแต่เป็นผลมาจากกระบวนการที่ทำให้เกิดคุณธรรม จริยธรรม เช่นการจัดตั้งกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์เพื่อพัฒนาคุณธรรมครบวงจรชีวิต โดยเน้นการใช้ธรรมะควบคู่กับ การออมเงินเป็นการนำหลักธรรมทางศาสนามาช่วยในการบรรเทาปัญหาทั้งทางด้านสังคมและเศรษฐกิจ รวมทั้งเป็นเครื่องชี้้นำให้บุคคลเกิดการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมของตนเองไปอย่างกลมกลืนกับวิถีชีวิต ซึ่งการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมโดยผ่านกระบวนการทักษะชีวิตขององค์กรต่างๆ เป็นรูปแบบที่เป็นการ ผสมผสานการพัฒนาเข้ากับวิถีการดำเนินชีวิต มีการใช้กิจกรรมต่างๆ ที่สอดคล้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันของบุคคล ซึ่งผลจากการดำเนินการดังกล่าวนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งในการช่วยเสริมสร้าง และพัฒนาให้บุคคลมีคุณธรรม จริยธรรม และสามารถนำไปใช้ประยุกต์ใช้ใน ชีวิตประจำวันได้อย่างดี การฝึกอบรมและการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมโดยผ่านกระบวนการทักษะชีวิต ที่มีหลักสูตรอย่างเป็นระบบ มีกิจกรรม ขั้นตอน เนื้อหาที่ชัดเจนในการเสริมสร้างหรือปรับเปลี่ยน พฤติกรรมของบุคคล สอดคล้องกับแนวคิดจิตพิสัยที่มีแนวทางการพัฒนาในลักษณะที่เป็นกระบวนการที่

ส่วนกลุ่มสัจจะสะสมทรัพย์เพื่อพัฒนาคุณธรรมครบวงจรชีวิต ซึ่งเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม สอดคล้องกับแนวคิดทางศาสนาที่ว่าปัญหาของสังคมไทยในปัจจุบัน สามารถแก้ไขหรือบรรเทาเบาบางลงได้ด้วยศาสนา เนื่องจากต้นเหตุของปัญหาต่างๆ ในสังคมนั้น มาจาก การกระทำของมนุษย์ การแก้ปัญหาจึงต้องแก้ไขที่ตัวมนุษย์เอง ศาสนาทุกศาสนาที่ชาวไทยนับถือล้วนมี แนวคำสอนที่ส่งเสริมการพัฒนาปัจเจกบุคคลด้านจิตสำนึกและเจตคติ และส่งเสริมการพัฒนาปัจเจก บุคคลในการดำรงชีวิตร่วมกับผู้อื่น เมื่อมนุษย์สามารถพัฒนาตนได้ก็สามารถช่วยตนเองให้สามารถอยู่ ร่วมกับผู้อื่นด้วยความสงบสุขและสามารถนำไปสู่ความพ้นทุกข์

ได้ในที่สุด นอกจากนี้ การรวมกลุ่ม กันนับว่าเป็นการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรมเกิดจิตสำนึกที่ดีในการประหยัด อดออม รู้จักรักษาสิ่งจะ และมีระเบียบวินัย รวมทั้งเป็นการช่วยเหลือเกื้อกูลบุคคลอื่นด้วยอันส่งผลให้เกิดความ สามัคคีปรองดองขึ้นภายในชุมชน

การพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมโดยผ่านกระบวนการทักษะชีวิตนี้ถือว่าเป็นกระบวนการ จัดเกล้าทางสังคม (Socialization) ที่สำคัญ ตามแนวคิดทางสังคมวิทยาโดยผ่านตัวแทนการจัดเกล้า ทางสังคม ที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็นพระสงฆ์ ครูอาจารย์ พ่อ แม่ เพื่อน เป็นต้น ในการปลูกฝัง ความคิด ความเชื่อ ค่านิยมและหลักการปฏิบัติที่ดีงาม ซึ่งผลจากการดำเนินการมีความสำคัญอย่างยิ่ง ในการช่วยเสริมสร้าง และพัฒนาให้บุคคลมีคุณธรรม จริยธรรม และสามารถนำไปใช้ประยุกต์ใช้ ในชีวิตประจำวันได้อย่างดี เนื่องจากการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมที่ไม่ได้แยกออกจากการดำเนินชีวิตของบุคคล 3) ผลการวิเคราะห์สถานภาพการส่งเสริมการเรียนรู้ที่ผ่านสื่อสาธารณะ ภาครัฐและภาคเอกชน ทั้งที่เป็นหนังสือ วารสาร นิตยสาร จุลสาร รายการโทรทัศน์ รายการวิทยุ และเว็บไซต์ สรุปได้ว่า 3.1) หนังสือ จากการสำรวจหนังสือส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมในพุทธศาสนา จำนวน 2,410 เล่ม และการวิเคราะห์เนื้อหาหนังสือจำนวน 16 เล่ม มีประเด็นที่สำคัญดังนี้ ด้าน ผู้แต่งหนังสือที่ส่งเสริมการเรียนรู้ด้านคุณธรรมจริยธรรมในพุทธศาสนาส่วนใหญ่มีผู้ แต่งเป็น พระภิกษุมากที่สุด รองลงมาคือ บุคคลทั่วไป โดยผู้แต่งที่แต่งหนังสือมากที่สุด 10 อันดับ ได้แก่ พระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาส อินทปัญโญ), พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), ปัญญานันท์ภิกขุ, วศิน อินทสระ, สมเด็จพระญาณสังวรสมเด็จพระสังฆราช(เจริญ สุวฑฺฒโน), พระธรรมวิสุทธิมงคล (พระมหา บั้ว ญาณสัมปันโน), พระโพธิญาณเถร(หลวงปู่ชา สุภทฺโท), ศ.ศิริรักษ์, ไพโรจน์ อยู่ มณเฑียร, เสถียรพงษ์ วรรณปก ซึ่งจะเห็นได้ว่าเป็นผู้ที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักเป็นส่วนใหญ่ และเป็นที่ยอมรับกันว่ามีความรู้ ความ เข้าใจเกี่ยวกับคุณธรรมจริยธรรมในพุทธศาสนาเป็นอย่างดี ด้านผู้รับ สาร กลุ่มที่เป็นเป้าหมายสูงสุดของหนังสือคือ กลุ่มบุคคลทั่วไป รองลงมาคือ กลุ่มวัยรุ่น กลุ่มผู้ใหญ่ แต่ในหนังสือบางเล่มก็ไม่สามารถที่จะคาดเดาถึงกลุ่มเป้าหมายที่ผู้แต่งต้องการจะ สื่อสารได้ ซึ่งถ้า หากในการเขียนหนังสือ ผู้แต่งสามารถระบุถึงกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการสื่อสารไว้อย่าง ชัดเจน หรือมีการแนะนำว่าหนังสือมีเนื้อหาเหมาะสมกับคนกลุ่มใด จะทำให้ผู้รับสื่อหรือผู้เกี่ยวข้อง สามารถนำ หนังสือส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมไปใช้ได้อย่างเหมาะสม ด้านเนื้อหา ส่วนใหญ่ผู้แต่งมุ่งจะ นำเสนอแนวทางในการนำหลักธรรมในพุทธศาสนาไป ใช้ในชีวิตประจำวัน และมีวิธีการนำเสนอ เนื้อหาสาระ โดยใช้การอธิบายความเป็นหลัก และมีการยกตัวอย่าง ในชีวิตประจำวันมาอธิบาย เพิ่มเติมเพื่อให้ผู้อ่านได้เข้าใจได้ชัดเจนขึ้น นอกจากนี้ ได้ยกพุทธพจน์ของ พระพุทธเจ้ามาใช้ในการ อ้างอิงเพื่อให้เนื้อหามีความน่าเชื่อถือเพิ่มขึ้น และในหนังสือบางเล่มมีการเปรียบเทียบ กับหัวข้อธรรมที่ ใกล้เคียงกัน ซึ่งจากการวิเคราะห์เนื้อหา พบว่า ลีลาการเขียนของผู้แต่ง ส่วนใหญ่มีความ ใกล้เคียง

กัน แต่เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายมีหลากหลายกลุ่ม ประกอบกับเนื้อหาสาระของคุณธรรมจริยธรรม ในพุทธศาสนามีมากและยากในการทำความเข้าใจ วิธีการนำเสนอจึงเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะดึงดูด หรือ กระตุ้นความสนใจของผู้อ่านได้ ดังนั้น ผู้เขียนควรปรับวิธีการในการนำเสนอเนื้อหาสาระให้มีความหลากหลายตามแต่ละกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน รวมทั้งปรับวิธีการอธิบายให้สั้น กระชับ เข้าใจง่าย จะ ช่วยกระตุ้นความสนใจของผู้อ่านได้มากขึ้น 3.2) วารสารหรือนิตยสารและจุลสาร จากการศึกษาวารสาร นิตยสารและจุลสารของศาสนา พุทธ คริสต์ และอิสลาม จำนวน 180 เล่ม มีประเด็นสำคัญดังนี้ ด้านเนื้อหา วารสาร หรือนิตยสารและจุลสารมีการนำเสนอเนื้อหาเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทเฉพาะ หมายถึง เอกสารที่มีเนื้อหาทุกเรื่องเป็นเรื่องเกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรม และประเภททั่วไป ซึ่งจะมีเนื้อหาบางเรื่องเกี่ยวกับการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม และเนื้อหาอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผลจากการสำรวจพบว่าทั้ง 3 ศาสนาจะมีการผลิตเอกสารส่วนมากเป็นแบบทั่วไป โดยเฉพาะศาสนาพุทธจะมี การเผยแพร่มากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากเอกสารประเภทเฉพาะ จะเหมาะกับกลุ่มเป้าหมายบางกลุ่มที่มีความสนใจใฝ่รู้ในเรื่องคุณธรรม จริยธรรม อย่างชัดเจน เช่น พระภิกษุสงฆ์ หรือผู้ปฏิบัติธรรม หรือ นักศึกษาธรรม เป็นต้น ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่จำกัดอยู่ในวงแคบ ส่วนเอกสารประเภททั่วไปซึ่งมีเนื้อหาทั้ง ด้านวัตถุประสงค์ของการเผยแพร่เอกสาร วารสาร นิตยสาร ประเภทเฉพาะ ส่วนมาก ผู้เขียนมีจุดประสงค์ต้องการให้ผู้อ่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักธรรม มีบ้างที่เน้นการพัฒนาจิตใจ คือต้องการให้ผู้อ่านมีจิตสำนึก ความคิด ความรู้สึก ความศรัทธา เลื่อมใสในหลักธรรมคำสอนของศาสนา และเน้นการพัฒนาพฤติกรรม คือต้องการให้เป็นแนวทางในการประพฤติตนเป็นคนดี ชี้นำแนวทางใน การดำเนินชีวิต ส่วนวารสาร นิตยสาร ประเภททั่วไป มีจุดประสงค์เน้นทั้ง 3 ลักษณะในปริมาณน้อย ใกล้เคียงกัน สำหรับจุลสารที่มีเนื้อหาทั้ง 2 ประเภท ส่วนมากมีลักษณะเน้นการพัฒนาจิตใจในปริมาณ ใกล้เคียงกับความรู้อ่านเข้าใจ แต่ปริมาณการเน้นการพัฒนาพฤติกรรมยังมีน้อย ซึ่งไม่เป็นไปตามแนวคิด Cognitive Paradigm ที่ให้ความสำคัญกับ หน่วยการวิเคราะห์ระดับปัจเจกบุคคลถึงผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้ สื่อมวลชนคือ ความเข้าใจความรู้ อารมณ์ความรู้สึก และการแสดงพฤติกรรม ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากว่า การเขียนเอกสารเพื่อให้ผู้อ่านนำแนวทางที่ได้จากการนำหลักธรรมทางศาสนามาประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิต และแก้ปัญหาชีวิตได้อย่างเหมาะสมเป็นสิ่งที่ยาก ผู้เขียนต้องเป็นผู้มีความรู้จริงและ ต้องมีประสบการณ์มาแล้ว จึงมุ่งเน้นไปที่การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักธรรมเป็นส่วนมาก เพราะเขียนได้ง่ายกว่า ผู้เขียนควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาจิตใจ และการพัฒนาพฤติกรรมซึ่งเป็นสิ่ง สำคัญ เพราะการอ่านเพื่อให้เกิดความรู้เพียงอย่างเดียวยังไม่ใช่เป้าหมายสูงสุด ด้านระยะเวลาการเผยแพร่ พบว่า เอกสารส่วนมากมักทำเป็นรายปักษ์ ระยะเวลาการ เผยแพร่ส่วนมากจะทำเป็นราย 1 เดือน ราย 2 เดือน และราย 3 เดือน ซึ่งเมื่อพิจารณาระยะเวลาการเผยแพร่ จะเป็นช่วงเวลานานเกินไป ทั้งนี้ เนื่องจาก

การที่จะให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทางปัญญา (ความคิด ความเชื่อ เจตคติ) นั้น ควรให้บุคคลได้รับข้อมูลข่าวสารบ่อย ๆ ดังนั้นถ้าผู้ผลิตสามารถ ดำเนินการผลิตได้เร็วขึ้นก็จะเป็นผลดีต่อผู้รับสาร 3.3) หนังสือพิมพ์ จากการสำรวจคอลัมน์ประจำที่เสนอเกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรม ใน หนังสือพิมพ์ตั้งแต่ ปีพ.ศ. 2546 – 2547 พบว่ามีเพียง 4 ฉบับคือ ไทยโพสต์ ข่าวสด คมชัดลึก และมติชน จำนวน 7 คอลัมน์ หนังสือพิมพ์ส่วนใหญ่จะนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับคุณธรรมจริยธรรม ในบางช่วงเวลา เช่น ตามเทศกาลที่เกี่ยวกับศาสนา หรือวันสำคัญทางศาสนา เป็นต้น และมีแนวการเขียนเป็นบทความ และข่าวเป็นส่วนมาก ซึ่งเหมาะกับกลุ่มเป้าหมายวัยผู้ใหญ่เท่านั้น ประเด็น คอลัมน์ประจำเป็นสิ่งสำคัญที่ จะทำให้กลุ่มเป้าหมายสามารถติดตามรับข่าวได้อย่างต่อเนื่อง การมี คอลัมน์ประจำทางคุณธรรม 3.4) รายการโทรทัศน์ รายการโทรทัศน์ที่นำเสนอการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม มีเพียง 12 รายการ และส่วนมากเป็นการสนทนาธรรม จากผู้สอนศาสนา ที่เป็นชนชั้นนี้อาจเพราะเป็นรายการที่จัดได้ ง่ายกว่ารายการอื่น และผู้จัดคำนึงในการนำเสนอหลักธรรมทาง ศาสนาเป็นสำคัญ ทำให้มองข้ามการ จัดรูปแบบอื่นที่ให้ความสนใจและน่าติดตามได้มากกว่า เช่น ละคร หรือการ์ตูน ซึ่งเป็นรายการที่เข้าถึง กลุ่มเด็กและเยาวชนได้ดี ในประเด็นช่วงเวลาออกอากาศ นับเป็นสิ่งสำคัญ ควรเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสม ที่กลุ่มเป้าหมายสามารถชมได้ แต่จากผลการสำรวจ พบว่าส่วนมากเป็นช่วงเช้ามืดคือ 4:00 – 7:00 น. หรือช่วงเย็นเวลา 18:00 น. หรือ 18:15 น. ซึ่งไม่ เหมาะกับการชมเพราะอยู่ในช่วงเวลานอน หรือช่วงเวลา ทำการบ้าน ซึ่งทางสถานีควรคำนึงถึงเรื่อง นี้ ในปัจจุบันส่วนมากจะคำนึงถึงรายได้ของสถานีเป็นสำคัญ ช่วงเวลาดังกล่าวราคาค่าเช่าเวลาจะถูก กว่าช่วงอื่น ทำให้รายการเหล่านี้ไปอยู่ช่วงเวลาดังกล่าว 3.5) รายการวิทยุ รายการวิทยุที่เกี่ยวข้องกับ การเผยแพร่คุณธรรม จริยธรรมของศาสนาพุทธ ศาสนาคริสต์ และศาสนาอิสลาม จำนวน 34 รายการ พบว่า รายการวิทยุที่เผยแพร่คุณธรรม จริยธรรม มี คลื่นความถี่ที่มีการกระจายเสียงเพียง 8 คลื่นความถี่ ได้แก่ คลื่นความถี่ เอฟเอ็ม 92.5 MHz, 891 kHz, 792 kHz, 1143 kHz, 88.5 MHz, 1233 kHz, 1251 kHz, และ 87.75 MHz ซึ่งมีจำนวนน้อยมากเมื่อเทียบกับ คลื่นความถี่ที่มีการเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารอยู่ในปัจจุบัน ประกอบกับช่วงเวลาที่ออกอากาศ ส่วนใหญ่จะ อยู่ในช่วงเช้า เวลา ประมาณ 05:00 – 06:00 น. การที่มีรายการเผยแพร่คุณธรรม จริยธรรม ในช่วงคลื่น เวลา และ ระยะเวลาดังกล่าว เพราะผู้จัดสามารถดำเนินการได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมากเนื่องจากเป็น สถานี วิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยและเป็นช่วงเวลาที่ไม่ใช่ช่วงสำคัญ แต่ช่วงเวลาดังกล่าวไม่เหมาะ กับกลุ่มเป้าหมาย ดังนั้น การจัดช่วงเวลาออกอากาศให้เหมาะกับกลุ่มเป้าหมายจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ ผู้จัดผังรายการควรคำนึงถึง ควรเพิ่มคลื่นความถี่ให้มากขึ้นจะช่วยให้เกิดการกระจายผู้รับ ได้อย่าง ทั่วถึงทั้ง ประเทศ และที่สำคัญผู้ดำเนินรายการ และรายการควรเป็นที่สนใจของกลุ่มเป้าหมายด้วย 3.6) เว็บไซต์ ผู้จัดทำเว็บไซต์ส่วนใหญ่ คือ วัด เพราะเป็นแหล่งรวบรวมเนื้อหาและความรู้ทาง

พุทธศาสนาอย่างแท้จริง ซึ่งอาจทำให้หน่วยงานอื่น ไม่สนใจจัดทำ ทำให้ขาดความหลากหลายที่จะเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย หากพิจารณาในด้านเนื้อหา จะพบว่าข้อมูลข่าวสารที่นำเสนอผ่านเว็บไซต์มีเนื้อหาสาระที่เป็นหลักธรรม คำสอนของศาสนา ที่เหมาะกับกลุ่มผู้สูงอายุ หรือผู้ที่สนใจใฝ่ศึกษาหลักธรรมเท่านั้น และ มุ่งเน้นการให้ความรู้มากกว่าการเปลี่ยนแปลงเจตคติหรือพฤติกรรม ซึ่งหากจะพัฒนาเด็กหรือเยาวชน ให้

จากผลการศึกษาด้านภาพการส่งเสริมการเรียนรู้คุณธรรมจริยธรรมผ่านสื่อประเภทต่างๆ ดังกล่าว มาข้างต้นพบว่า สื่อมวลชนมีส่วนสำคัญในการพัฒนาความรู้ความเข้าใจ จิตใจ และพฤติกรรม ของ บุคคลในด้านต่าง ๆ กล่าวคือ

ด้านการใช้กลวิธีในการเปลี่ยนแปลงผู้รับสาร จากการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับสื่อมวลชน ทั้งที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือ วารสาร นิตยสาร จุลสาร หนังสือพิมพ์) โทรทัศน์ วิทยุ และเว็บไซต์ เป็นสื่อที่สามารถใช้ในการพัฒนาบุคคลได้ในลักษณะที่ทำให้บุคคลเกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ทางอ้อม โดยใช้แนวทางการพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลให้มีคุณธรรม จริยธรรมผ่านกระบวนการทางปัญญา ซึ่ง ประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจ ความเชื่อ เจตคติ อันจะส่งผลไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดยที่การเปลี่ยนแปลงกระบวนการทางปัญญาที่สื่อมวลชนใช้นั้นเป็นการใช้กระบวนการเรียนรู้จากการสังเกต (Observational Learning) ด้วยวิธีการใช้ตัวแบบตามทฤษฎีปัญญาสังคม (Social Cognitive Theory) ของ Albert Bandura กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้สังเกตเห็นว่าตัวแบบทำพฤติกรรมอะไร แล้วมีผลอะไรเกิดขึ้น ตามหลัง ผลที่เกิดขึ้นหลังการกระทำของตัวแบบนั้นจะมีอิทธิพลทำให้ผู้สังเกตอยากที่จะทำหรือไม่ทำ ตามตัวแบบ หากผลที่เกิดขึ้นเป็นผลทางบวกในทัศนะของผู้สังเกต และผู้สังเกตเชื่อว่าตนเองสามารถทำ ตามตัวแบบได้ ตนก็จะได้รับผลทางบวกนั้นด้วย ผู้สังเกตก็มีแนวโน้มที่จะทำตามตัวแบบได้ แต่ถ้าหากว่า ผลที่เกิดขึ้นเป็นผลทางลบตามทัศนะของผู้สังเกต และผู้สังเกตเชื่อว่าหากตนทำตามตัวแบบ ตนก็จะได้รับ ผลทางลบด้วย ผู้สังเกตก็มีแนวโน้มที่จะไม่ทำตามตัวแบบ ซึ่งสื่อมวลชนทั้งหลายที่ทำการศึกษานี้ล้วน แล้วแต่เป็นตัวแบบด้วยกันทั้งสิ้น

จากข้อมูลที่ค้นพบ จะเห็นว่าการปลูกฝังหรือการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมจะเน้นไปที่สื่อสิ่งพิมพ์เป็นจำนวนมาก ในขณะที่สื่อโทรทัศน์ที่นำเสนอบางรายการก็จัดทำได้ดีน่าสนใจ เช่น ทำเป็นละครโทรทัศน์ มีการผูกเรื่องราวให้เข้ากับชีวิตจริง แต่บางรายการก็เป็นการบรรยายที่มีความซับซ้อน ยากแก่การเข้าใจ ส่วนสื่อสิ่งพิมพ์แม้ว่าจะเป็นตัวแบบที่ไม่ค่อยเด่นชัด แต่ก็มีประโยชน์ในแง่ของการให้ คุณค่าในการใช้ประโยชน์ได้สะดวกและสนองความต้องการของผู้สังเกตได้ตลอดเวลาตามที่ต้องการ ส่วนกระบวนการจูงใจ จะเห็นว่าสิ่งจูงใจที่ชี้ให้เห็นว่าหากปฏิบัติตามตัวแบบแล้วจะได้ผลทางบวก อย่งไรนั้น พบว่าผลที่นำเสนอไม่ค่อยชัดเจน เป็นเรื่องที่เป็นนามธรรม เช่น ความสุขใจ ความดี ซึ่งผลที่ นำเสนอมักจะเป็นผลในระยะยาวที่บุคคลต้องอาศัย

ความอดทน และการรอคอยให้เกิดขึ้น หากผู้สังเกต ขาดความอดทน ความตั้งใจที่แน่วแน่ ก็จะละทิ้ง ไม่ทำตามตัวแบบ

ดังนั้น ในการนำเสนอตัวแบบผ่านสื่อมวลชนต่างๆ ควรนำเสนอผลทางบวกทั้งในระยะสั้น และระยะยาว และผลที่นำเสนอสมควรมีความชัดเจน นอกจากนี้ หากพิจารณาการพัฒนา กระบวนการ ทางปัญญาที่เป็นเจตคติให้ส่งผลต่อพฤติกรรมนั้น สามารถพิจารณาในแนวทางการเรียนรู้ สาร(message learning approach) ได้ โดยแนวคิดนี้ได้นำเสนอว่าหากจะพิจารณาว่าสื่อสารมวลชนที่ ใช้สำหรับการโน้มน้าวใจให้บุคคลเห็นชอบตาม แล้วส่งผลทำให้ปรับพฤติกรรมได้มากน้อยเพียงไรนั้น ต้องคำนึงถึงด้วยว่าผู้รับ สารเกิดความใส่ใจต่อสารนั้นเป็นเบื้องต้น และผู้รับสารเกิดความเข้าใจสาร ที่สื่อไปหรือไม่ หากผู้รับสาร เข้าใจ โอกาสที่จะเห็นด้วยกับสารนั้นก็จะมีมากขึ้น หากผู้รับสาร ไม่เข้าใจ ก็คงไม่เห็นด้วยกับสารนั้น นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงการยอมรับด้วย ว่าผู้รับสารยอมรับใน ประเด็นต่างๆ ในสารหรือไม่ ซึ่งการยอมรับนี้จะขึ้นอยู่กับตัวจริงใจที่จะทำให้ผู้รับสารยอมรับสาร นอกจากนี้ แนวทางการเรียนรู้สารยัง พิจารณาว่าการที่ทำให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ได้มากน้อยเพียงไร ต้องพิจารณาตัวแปรอิสระที่เกี่ยวกับแหล่ง ของสื่อหรือผู้ผลิต ซึ่งจะพิจารณาในแง่ของความน่าเชื่อถือ ตัวแปรที่เกี่ยวกับสาร ได้แก่ การเสนอสาร ด้านเดียวหรือสองด้าน ตัวแปรเกี่ยวกับสื่อ ได้แก่ การเสนอสารเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ เทปเสียง หรือเว็บไซต์ และตัวแปรผู้รับสาร ซึ่งได้แก่ ประเภทของผู้รับสาร

ด้านตัวแปรแหล่งการสื่อสาร หรือผู้ผลิตสาร สามารถพิจารณาในแง่ของ ความน่าเชื่อถือ ความดึงดูด และความคล้ายคลึง ซึ่งจากข้อมูลเกี่ยวกับสื่อมวลชนที่นำเสนอเกี่ยวกับการปลูกฝัง คุณธรรม จริยธรรมนั้น ผู้ผลิตสารส่วนใหญ่จะมีความน่าเชื่อถือ เพราะผู้ผลิตไม่ว่าจะเป็น ผู้เขียน หนังสือ วารสาร นิตยสาร ผู้ดำเนินรายการวิทยุ โทรทัศน์ ผู้นำเสนอเนื้อหาในเว็บไซต์ ล้วนแล้วแต่ เป็นผู้ที่มีความรู้ ความ เชี่ยวชาญในสาขานั้นๆ มีความน่าไว้วางใจ ส่วนในแง่ของความดึงดูดและ ความคล้ายคลึง พบว่าสื่อ โทรทัศน์ จะสามารถดึงดูดความสนใจจากบุคคลได้ดี เพราะเป็นสิ่งที่ บุคคลได้รับรู้ทั้งการเห็นและการได้ยิน ตลอดจนมีความเป็นรูปธรรมและชวนให้ติดตามได้มากกว่า สื่ออื่นๆ

ด้านตัวแปรสาร สามารถพิจารณาในเรื่องของการนำเสนอสารด้านเดียว หรือการเสนอ สารสองด้าน ซึ่งจากการสำรวจข้อมูลพบว่า สื่อมวลชนในทุกประเภทส่วนใหญ่จะนำเสนอสารเพียง ด้านเดียว ซึ่งการที่จะเสนอสารด้านเดียวหรือสองด้านนั้น ควรคำนึงถึงทักษะเดิมของผู้รับสาร เพราะการเสนอสาร ด้านเดียวจะได้ผลมากกว่าการเสนอสารทั้งสองด้านในกลุ่มที่ผู้รับสารที่เห็นด้วย กับสารอยู่แต่เดิมแล้ว ในทางกลับกันการเสนอสารสองด้านจะได้ผลมากกว่าการเสนอสารด้านเดียว ในกลุ่มผู้รับสารที่ไม่เห็น ด้วยกับสารแต่เดิม และต้องคำนึงว่ากลุ่มผู้รับสารมีระดับการศึกษาอย่างไร

เพราะถ้าผู้รับสารมีระดับ การศึกษาน้อย การเสนอสารด้านเดียวจะมีอิทธิพลต่อผู้รับสารมากกว่า การเสนอสารสองด้าน ส่วนกลุ่มผู้ มีระดับการศึกษาสูง การเสนอสารสองด้านจะมีอิทธิพลมากกว่า การเสนอสารด้านเดียว ดังนั้น สื่อมวลชน จะเสนอสารให้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงจิตใจ และ พฤติกรรมของบุคคลก็ต้องทราบถึงจุดยืนเดิมและ ระดับการศึกษาของผู้รับสารหรือกลุ่มเป้าหมายด้วย จึงจะทำให้สารที่น่าเสนอนั้นมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ การนำเสนอสารที่กระตุ้นให้เกิดความกลัว ยิ่งกลัวมาก ยิ่งทำให้ผู้รับสาร ขอมรับสารมากขึ้น และมีเจตนาและพฤติกรรมที่จะทำตามคำแนะนำของสารมากขึ้น หากสารมี คำแนะนำอย่าง ชัดเจนถึงวิธีการปรับพฤติกรรม เพื่อ ลด ละ หรือ เลิกจากสิ่งที่ไม่ดีที่มีการกระตุ้นให้ กลัวในสาร ซึ่งหาก สื่อมวลชนในทุกสื่อสามารถทำสิ่งนี้ให้ชัดเจนได้ ก็น่าที่จะมีประสิทธิภาพใน การปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรมให้บุคคลได้มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และในการเสนอสารสอง ด้านหากผู้สื่อสารสามารถ สรุปรวข้อโต้แย้งให้กับผู้รับสาร ก็จะทำให้ผู้รับสารเกิดการเปลี่ยนแปลงเจตคติและพฤติกรรมได้ดีกว่าการที่ จะปล่อยให้ผู้รับสารเป็นผู้สรุปเอง

ด้านตัวแปรเกี่ยวกับสื่อที่ใช้ในการนำเสนอเนื้อหา การนำเสนอโดยใช้สื่อสิ่งพิมพ์มี จำนวน มากกว่าการใช้สื่ออื่นๆ ซึ่งหากจะให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ผู้ผลิตต้องคำนึงถึงความยากง่าย ของสารที่ นำเสนอด้วย กล่าวคือ ถ้าหากเป็นสารที่ยาก การนำเสนอด้วยสื่อสิ่งพิมพ์ทำให้ผู้รับสาร คล้อยตามได้ มากกว่าสื่อวิทยุหรือสื่อโทรทัศน์หรืออินเทอร์เน็ต แต่กรณีที่เป็นสารที่ง่าย การเสนอสาร ผ่านสื่อโทรทัศน์ ทำให้ผู้รับสารเห็นด้วยมากที่สุด และสื่อสิ่งพิมพ์น้อยที่สุด หากพิจารณาในแง่ของ การมีส่วนร่วมและความ น่าชอบพอของการใช้สื่อแล้ว การที่ผู้รับสารมีส่วนร่วม เช่น การโต้ตอบ การสื่อสารสองทาง ได้อย่างรวดเร็วในปัจจุบัน น่าจะทำให้บุคคลเกิดความเข้าใจและทำตามได้ มากกว่าสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น การโทรศัพท์ เข้าไปพูดคุยในรายการวิทยุ หรือโทรทัศน์ หรือการโต้ตอบ กันทางอินเทอร์เน็ต น่าจะได้ผลดีกว่าการอ่าน จากข้อเขียนในสิ่งพิมพ์ ประกอบกับสื่อวิทยุ โทรทัศน์ เป็นสื่อที่ทำให้ลักษณะของเนื้อหา มีความชัดเจนขึ้น ดึงดูดให้ผู้รับสารติดตามได้ดีกว่าสื่อสิ่งพิมพ์ นอกจากนี้ ในการผลิตสื่อโดยเฉพาะโทรทัศน์น่าจะมีการสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรมในทุกรายการ ที่สามารถทำได้ เพราะคุณธรรมจริยธรรมควรเป็นเรื่องที่ อยู่ในวิถีชีวิตบุคคลทุกคนในสังคมต้อง คำนึงถึงอยู่ตลอดเวลา

ด้านตัวแปรผู้รับสาร ผู้ผลิตหรือผู้ส่งสารได้มีการคำนึงถึงลักษณะของผู้รับสารอยู่บ้าง โดยเฉพาะสื่อที่เป็นโทรทัศน์ และวิทยุ ส่วนสื่อสิ่งพิมพ์นั้นยังไม่ค่อยชัดเจนเท่าที่ควร ดังนั้นหาก ผู้ผลิต คำนึงถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างชัดเจนก็น่าที่จะผลิตสื่อที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ได้มากขึ้น

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2546) วิจัยเอกสารเรื่อง ภาพอนาคตและคุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์ มีวัตถุประสงค์เพื่อประมวลและวิเคราะห์ปัจจัยขับเคลื่อนสังคมไทยในอนาคต สภาพสังคมไทยในสองทศวรรษหน้า และภาพอนาคตสังคมไทยที่พึงประสงค์ โดยเน้นที่กลุ่มเด็กและเยาวชน (อายุ 0-20 ปี) ครอบคลุม 5 ด้านหลัก ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านความรู้ ด้านทักษะและความสามารถ และด้านลักษณะชีวิต วิธีดำเนินการวิจัย ใช้การศึกษาข้อมูลงานวิจัย หนังสือเอกสารตำรา และวารสารทางวิชาการต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ โดยพิจารณาครอบคลุมประเด็นของนโยบายและแผนพัฒนาประเทศด้านต่าง ๆ แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวกับภาพอนาคตวิสัยทัศน์ของประเทศไทย รวมถึงภาพคนไทยที่พึงประสงค์ในอนาคต ข้อมูลทางสถิติ ทฤษฎีจิตวิทยา พัฒนาการพร้อมข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้จากการประชุมระดมความคิดเห็น โครงการวิธีการเรียนรู้ของคนไทย

ผลการวิจัย สรุปว่า คุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์ในสองทศวรรษหน้าครอบคลุม 5 ด้านหลัก ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านความรู้ ด้านทักษะและความสามารถ และด้านลักษณะชีวิตมีดังนี้ 1) ด้านร่างกาย ได้แก่ การพัฒนา ด้านร่างกายเจริญเติบโตและมีการพัฒนาการด้านสติปัญญาเจริญเติบโตอย่างสมบูรณ์ตามเกณฑ์การพัฒนาในแต่ละช่วงวัย และมีสุขภาพร่างกายที่สมบูรณ์แข็งแรงไม่เจ็บป่วยง่าย 2) ด้านจิตใจ ได้แก่ การเป็นผู้ที่รู้จักและเข้าใจตนเองและเป็นที่รู้จักและเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นเป็นอย่างดี และเป็นผู้ที่รู้จักและเข้าใจสถานการณ์ สภาพแวดล้อมภายนอกต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี 3) ด้านความรู้ ได้แก่ การรู้อย่างลึกซึ้ง ถึงแก่นสาระของวิชา การรู้รอบด้านเชิงสหวิทยาการ และการรู้ไกลถึงอนาคต 4) ด้านทักษะความสามารถ ได้แก่ ทักษะด้านการคิด ทักษะการสื่อสาร ทักษะภาษาต่างประเทศ ทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะทางสังคม ทักษะการอาชีพ ทักษะทางสุนทรียะ ทักษะการจัดการ 5) ด้านลักษณะชีวิต ได้แก่ ขยัน อดทน ทุ่มเททำงานหนัก มีระเบียบวินัย ความซื่อสัตย์ มีวิสัยทัศน์ ทำสิ่งต่าง ๆ อย่างดีเลิศ รักการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีจิตสำนึกประชาธิปไตย เห็นคุณค่าในเอกลักษณ์ความเป็นไทย มีจิตสำนึกเพื่อผู้อื่น และส่วนรวม และประหยัด อดออม

สุวิมล ว่องวานิช และนางลักษณ์ วิรัชชัย (2545) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยและกระบวนการที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณธรรมระดับบุคคล เพื่อมุ่งความสำเร็จของส่วนร่วมของนักศึกษามหาวิทยาลัย โดยใช้การศึกษาเชิงปริมาณ และคุณภาพ การวิจัยนี้กำหนดกรอบคุณธรรมเพื่อมุ่งความสำเร็จของส่วนร่วมตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวจากการวิเคราะห์ของไกรยุทธ ธีรตยาภินันท์ สำหรับใช้เป็นกรอบในการวิจัยในครั้งนี้ 4 ชุด ชุดที่ 1 คุณธรรมที่เป็นปัจจัยผลักดัน ชุดที่ 2 คุณธรรมที่เป็นปัจจัยหล่อเลี้ยง ชุดที่ 3 คุณธรรมที่เป็นปัจจัยเหนี่ยวรั้ง และ ชุดที่ 4 คุณธรรมที่เป็นปัจจัยสนับสนุน

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษากลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัย โดยใช้การสำรวจด้วยแบบสอบถาม การศึกษารายกรณี การประชุมกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ ผลการวิจัยพบว่านักศึกษาคิดว่าตนเองมีคุณธรรมในระดับสูงกว่ามุมมองของกลุ่มอาจารย์ และผู้ทรงคุณวุฒิกลุ่มอาจารย์เห็นว่านักศึกษามีคุณธรรมในระดับปานกลาง โดยเฉพาะคุณธรรมด้านการมีวินัย นักศึกษาเห็นว่าพ่อแม่มีส่วนในการปลูกฝังคุณธรรมมากกว่ากลุ่มครู หรือเพื่อนฝูง และครูจะมีส่วนในการปลูกฝังคุณธรรมมากกว่าเพื่อนฝูง

สำหรับกระบวนการพัฒนาคุณธรรมจากกลุ่มอาจารย์พบว่า อาจารย์มากกว่าร้อยละ 90 ได้มีการสอนสอดแทรกคุณธรรมแก่นักศึกษา คดใช้เวลาในการสอนเฉลี่ยไม่เกินร้อยละ 20 ของจำนวนคาบเวลา

ตัวแปรที่ใช้อธิบายระดับคุณธรรมของนักศึกษามีทั้งหมด 19 ตัว คือ ความขยันหมั่นเพียร ความอดทน ความสามารถพึ่งตนเอง การมีวินัย ฉันทะ ความศรัทธา สัจจะ ความรับผิดชอบ ความสำนึกในหน้าที่ ความกตัญญู ความมีสติ ความรอบคอบ ความตั้งใจให้ดี ความเมตตา ความปรารถนาดีต่อกัน ความเอื้อเฟื้อกัน ความไม่เห็นแก่ตัว ความไม่เอาัดเอาเปรียบผู้อื่น และความอะลุ่มอะล่วยถ้อยที่ถ้อยอาศัย ผลการวิเคราะห์หาค่าถ้อยพหุคูณสรุปได้ว่าตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายความแปรปรวนของระดับคุณธรรมของนักศึกษาได้ร้อยละ 18.10

สำหรับแนวทางการพัฒนาคุณธรรมแก่นักศึกษาที่ได้จากการสัมมนาของกลุ่มอาจารย์และผู้ทรงคุณวุฒิมีหลายวิธี 1) การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน 2) การสร้างวิชาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณธรรมให้นักศึกษาได้เรียน 3) การชี้แนะตัวแบบ หรือแบบอย่างที่ดี 4) การสร้างบรรยากาศเพื่อส่งเสริมคุณธรรมในมหาวิทยาลัย

นฤนันท์ สุริยมนิ และคณะ (2544) ทำการวิจัยเรื่อง คุณธรรมจริยธรรมที่มีผลต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาคุณธรรมจริยธรรมของผู้บริหารที่มีผลต่อการบริหารจัดการองค์การบริหาร ส่วนตำบล และศึกษาพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาลที่อาศัยคุณธรรมจริยธรรมของ บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนกระบวนการในการส่งเสริมและพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมให้แก่บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งตามหลักธรรมาภิบาลนั้น คณะผู้วิจัย ศึกษาเฉพาะหลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส และหลักความรับผิดชอบ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลที่ได้รับรางวัลที่ 1 ประเภทองค์กรปกครองท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีประจำปี 2547 ในภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลางและภาคใต้ รวมจำนวน 10 แห่ง การเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาคุณธรรมจริยธรรมของผู้บริหารที่มีผลต่อการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล และศึกษา กระบวนการในการส่งเสริมและพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมให้แก่บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ใช้

วิธีการสัมภาษณ์นายกและปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนการศึกษาพฤติกรรม การปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลตามหลักธรรมาภิบาลที่อาศัยคุณธรรมจริยธรรม ใช้แบบสอบถามความคิดเห็นของข้าราชการ และพนักงานผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วน ตำบล รวมถึงการสอบถามผู้นำชุมชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลใน ภาพรวม

จากการศึกษาพบว่า จุดเด่นในการบริหารงานที่ทำให้้องค์การบริหารส่วนตำบลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างได้รับรางวัลที่ 1 ประเภทการบริหารจัดการที่ดี ประจำปี 2547 ได้แก่ การบริหารจัดการ

หลักคุณธรรม องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ที่ทำการศึกษาส่วนใหญ่ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของกฎหมายอย่างเคร่งครัด ไม่เคยมีปัญหาเรื่องผู้มีอิทธิพลหรือการถูกข่มขู่จากคนในพื้นที่ แต่ที่มีบ้างจะเกิดขึ้นจากคนนอกพื้นที่และเป็นเรื่องของการสูญเสียผลประโยชน์ สิ่งยึดเหนี่ยวหรือสิ่งที่เตือนใจให้ผู้บริหาร พนักงานปฏิบัติงานด้วยความสุจริตคือ ความภูมิใจในตนเองที่ เป็นข้าราชการ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ได้ทำงานให้ประเทศชาติซึ่งถือว่า มีเกียรติ มี ศักดิ์ศรี ได้รับค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานมาอย่างถูกต้องสามารถเลี้ยงดูครอบครัวได้ตลอดไป หากทำการทุจริตประพฤติมิชอบจะทำให้หมดอนาคตและเสื่อมเสียชื่อเสียง ตลอดจนการที่ทำการ อบต. ตั้งอยู่ในบริเวณวัด หรือใกล้วัด ทำให้บุคลากรเกิดความตระหนักถึงคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงานมากขึ้น และจากข้อมูลที่ได้ศึกษาพบว่า อบต. ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกแห่ง ไม่เคยถูกร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องการทุจริตประพฤติมิชอบ มีแต่การร้องทุกข์และร้องเรียนในเรื่องที่เกิดจากความไม่เข้าใจกันมากกว่า

บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ส่วนใหญ่ทำงานวันจันทร์ถึงเสาร์ เริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่เวลา 7.00 น. และเลิกงานเวลา 17.00 น. มีการทำงานล่วงเวลาและทำงานในวันหยุด อบต. บางแห่งมีค่าตอบแทนให้ตามระเบียบราชการในขณะที่ อบต.บางแห่งไม่มี ยกเว้นเฉพาะในช่วงสิ้นปีงบประมาณ และในช่วงต้นปีที่ อบต.รับชำระภาษีเท่านั้น ผู้บริหาร อบต. ส่วนใหญ่เป็น

สำหรับการจัดสรรงบประมาณของ อบต.ให้แก่หมู่บ้านพบว่า มีหลายรูปแบบ เช่น จัดสรรงบประมาณเท่ากันทุกหมู่บ้านเพื่อให้มีความเป็นอยู่ใกล้เคียงกัน จัดสรรงบประมาณตามสภาพความเป็นจริงของปัญหาของแต่ละหมู่บ้าน ทำให้การจัดสรรงบประมาณในแต่ละหมู่บ้านไม่เท่ากัน มากบ้างน้อยบ้างตามความเหมาะสมของสภาพปัญหา แต่ทั้งนี้จะเป็นผลสรุปมาจากการประชุมประชาคมของตำบลนั้นๆ นอกจากนั้นยังมีการจัดสรรให้แต่ละกลุ่มอาชีพอีกด้วย

ในประเด็นของการป้องกันการปฏิบัติผิดระเบียบ กฎหมายในเรื่องการเงิน การบัญชีพบว่า อบต. มีเทคนิควิธีต่างๆ เช่น การแยกชั้นตอนการทำงานให้มีผู้รู้เห็นหลายคน การทำผิดจึงทำได้ยากขึ้น การใช้วิธีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอเนื่องทำให้รายงานตรงตามความเป็นจริง โดยแต่งตั้งรองนายก อบต. เป็นประธานกรรมการตรวจสอบภายในแต่ละสายงาน นอกจากนั้น

อบต. ส่วนใหญ่ไม่ได้จัดกิจกรรมรณรงค์ป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน หากแต่พยายามให้ประชาชนเข้ามามี ส่วนร่วมรับรู้ในการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้เกิดความโปร่งใสมากที่สุด โดยจัดเสียงตามสาย เพื่อให้ประชาชนรับทราบและเข้ามาร่วมตรวจสอบและสังเกตการณ์

หลักความโปร่งใส องค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่ง มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี งบประมาณประจำปี ข่าวการจัดซื้อจัดจ้าง ผลการจัดซื้อจัดจ้าง กำหนดการประชุม อบต. รายงานทางการเงิน ขั้นตอนการรับบริการ เอกสารที่ต้องใช้และระยะเวลาที่แล้วเสร็จของการให้บริการ ให้ประชาชนและผู้สนใจทั่วไปได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอ ทั้งทางเว็บไซต์ วารสาร แผ่นพับ การติดประกาศ ณ ที่ทำการ อบต. ร้านค้าในหมู่บ้าน หอกระจายข่าว เสียง ตามสาย เสียงไร้สาย วิทยุชุมชน นายกและปลัด อบต. แจ้งข่าวด้วยตนเองขณะเข้าร่วมประชุม ใน หมู่บ้าน รวมถึงการให้สมาชิก อบต. กำนัน ผู้ใหญ่บ้านช่วยประชาสัมพันธ์ ตลอดจนให้บุคลากรของอบต. นำรถออกไปประชาสัมพันธ์ตามหมู่บ้าน ในกรณีที่เป็นเรื่องสำคัญและเร่งด่วน หรือประชาชนมีข้อสงสัยอื่นๆ อบต.ทุกแห่งยินดีที่จะให้ประชาชนมาขอเอกสารหลักฐานในเรื่องต่างๆ ได้โดยไม่ต้องทำหนังสือขออนุญาตหรือยื่นคำร้อง นอกจากนี้ประชาชนยังสามารถเข้ารับฟังหรือสังเกตการณ์ในการประชุมของ อบต. ซึ่งได้มีการแจ้งกำหนดการประชุมให้ประชาชนทราบ

### ความภักดี ของผู้รับบริการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนื่องมาจากการสร้างความภักดีมีมาช้านาน และความภักดีเองก็ถูกนำมาใช้ในด้านต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะในปัจจุบันนำมาใช้ในการแข่งขันเชิงการตลาด ในองค์กรที่ไม่หวังผลกำไร ได้นำมาใช้กันมากขึ้น เช่นในโรงพยาบาล สถานที่ราชการที่ให้บริการ จนกระทั่งในสถานศึกษา อย่างเช่นมหาวิทยาลัย หรือวิทยาลัย โรงเรียน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญที่จะต้องนำมาใช้ในโรงเรียนโดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

#### วัตถุประสงค์ของการสร้างความภักดี

เรื่องของความภักดีของผู้บริโภคนั้น เป็นความสมบรูณ์ลงตัวของธุรกิจที่มีเป้าหมายในการที่ต้องการให้ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำ ซึ่งทำให้เกิดความเติบโตของธุรกิจ เกิดการหมุนเวียนทางการเงิน ในด้านความเชื่อมั่นนั้นก่อให้เกิดความภักดี มีผลกระทบทางด้านเศรษฐศาสตร์ อย่างต่อเนื่อง และเป็นภาพขององค์กร (Reichhels and Teal 1996) และยังยกตัวอย่างให้เห็นว่า ความเจริญก้าวหน้า ในด้านเศรษฐกิจของธุรกิจ นั้นหมายถึงต้นทุนลดลง การเพิ่มขึ้นของกำไร ซึ่งเป็นผลมาจากความภักดี

ทั้งสิ้น ยังแนะนำต่ออีกว่า ระดับความภักดีที่ต่างกันส่งผลต่อการเติบโตในด้าน ต่าง ๆ ขององค์กร ด้วยเช่นกันการสร้างควมภักดีมีนักการตลาดที่กำหนดวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันไปดังนี้

Kotler and Armstrong (อ้างถึงใน วารุณี ตันติวงษ์วณิช และคณะ 2545 : 139 ) ได้กล่าวถึงการสร้างความภักดีมีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ 1) เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในตัวสินค้า บริการ หรือบุคลากรในองค์กร เพื่อกลับมาซื้อซ้ำ 2) เพื่อให้ลูกค้าเกิดภาวะผูกพัน เกิดความรู้สึก และทัศนคติที่ดี และไปบอกต่อกับบุคคลอื่นทำให้ขยายยอดขายเพิ่มทั้งผลิตภัณฑ์เก่า และใหม่

ในขณะที่ James L. Heskett and others( 1997:10 ) มองว่าการสร้างความภักดีนั้นมีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อสร้างการเติบโตของรายได้ให้องค์กร 2) เพื่อการเพิ่มขึ้นของผลกำไรให้กับองค์กร 3) เพื่อให้บุคลากรในองค์กรเกิดพัฒนาและเกิดความภักดีต่อองค์กร

Fred Reichheld (อ้างถึงใน James L. Heskett and others 1997:18) ให้เหตุผลในการสร้างความภักดีไว้น่าสนใจว่า 1) การซื้อซ้ำในตัวสินค้าและบริการทำให้รายได้ขององค์กรเติบโต 2) ต้นทุนในการหาลูกค้าลดลง รวมทั้งประสิทธิภาพในการดูแลลูกค้าดีขึ้น เนื่องจากมีประสบการณ์แล้ว 3) อัตราการชำระรักษาพนักงานเพิ่มขึ้นเป็นผลมาจากความภูมิใจ และความพึงพอใจในงานที่เพิ่มขึ้น ซึ่งทำให้เกิดวงจรที่ส่งเสริมความภักดีของลูกค้า ช่วยลดต้นทุน ลดค่าจ้าง ค่าฝึกอบรม ในขณะที่ผลผลิตเพิ่มขึ้น

สรุป การสร้างความภักดี ต่อผู้รับบริการก่อให้เกิดประโยชน์ ต่อองค์กร ต่อความเชื่อถือ ต่อภาพลักษณ์ ขององค์กร ตัวสินค้า และบุคลากรในองค์กร ทำให้เกิดความผูกพัน ความสัมพันธ์ และความรู้สึกที่ดี ทำให้เกิดภาวะความผูกพันซึ่งในการที่จะให้ความช่วยเหลือ ปกป้อง ดูแล และให้การสนับสนุน ในรูปแบบต่าง ๆ และยังไปบอกต่อ ชักชวน เพื่อน ญาติ มิตร มาใช้บริการ หรือสินค้า และยังไปใช้สินค้า และบริการอื่น ๆ ขององค์กรอีก ทำให้ธุรกิจ หรือองค์กร มีการขยายตัว เติบโต เพิ่มพูนผลประโยชน์ ในด้านผลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ได้รับการสนับสนุน ทำให้ต้นทุนในด้านต่าง ๆ ลดลง ที่สุดเกิดความยั่งยืนต่อองค์กร สินค้า บริการ หรือแม้แต่มูลค่าของบุคลากรในองค์กร ก็ได้รับผลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ กันด้วย เช่น โบนัส การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การรับหน้าตำแหน่งใหม่ เป็นต้น

### ความหมาย และองค์ประกอบของความภักดี (Loyalty)

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายที่มีความแตกต่าง และสอดคล้องตามกิจกรรมที่ทำได้มีรายละเอียดดังนี้

ความหมายตาม Encyclopedia Britannica ได้ให้ความหมายดังนี้) โดยทั่วไป หมายถึง การอุทิศตัว หรือความเอาใจใส่ของบุคคล หรือเป็นความรู้สึกที่ยึดติดในสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นพิเศษ ซึ่งอาจจะเกิดกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ที่เป็นอุดมการณ์ หรือความคิด หรือภาระหน้าที่ หรือเหตุผล

ความภักดีทางการเมือง (Political Loyalty) คือการอุทิศตัว และเป็นเอกลักษณ์เฉพาะซึ่งเป็น จุดประสงค์ของกลุ่มการเมืองการเมือง อันได้แก่ กลุ่ม หรือสถาบัน พื้นฐานด้านกฎหมาย แนวคิดหลักของการเมือง และวัตถุประสงค์ของกลุ่มการเมืองนั้น ๆ

ความหมายตาม ออกฟอร์ด ดิกชันนารี (Oxford Dictionary) ให้ความหมายไว้ว่าเป็นความจริง (true) หรือความซื่อสัตย์ (faithful) เป็นหน้าที่ ความรัก หรือพันธะความจำเป็น (ความจงรักภักดีแน่วแน่มิใจจ้อ ต่อผู้มีอำนาจสูงสุด

ความภักดี (loyalty) บางครั้งถูกพิจารณาเชื่อมโยงจากความคิดดั้งเดิม ด้วย เช่น เป็นความผูกพัน (commitment) เป็นความรู้สึกผูกพันในสถานที่ ความมีใจจ้อ (involvement) และความพึงพอใจ (satisfaction) อย่างไรก็ตามแนวคิดนี้ยังส่งผลมาถึงปัจจุบัน ในการศึกษาความภักดีนั้นเกิด จากผลงานนักวิจัยในสมัยต้นปี ค.ศ. 1950 ในยุคนั้นเป็นยุคแรก ๆ ที่ทำการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค เพสเสเมียร์ (Pessemier 1955) ทำการศึกษาและเสนอว่าการเปลี่ยนแปลงในความภักดีของแบรนด์ และความภักดี แบรนด์ แม้ว่าจะเจาะจงไปที่พฤติกรรมของผู้บริโภค แต่ต้องให้ความสำคัญในเรื่องของทัศนคติในตัวแบรนด์ของผู้บริโภค และสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงมีความต่อเนื่องเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยเช่นกัน

แม้ว่าจะถูกแยกเป็นสองส่วน คือด้านพฤติกรรม และด้านทัศนคติ แต่เดิมทีนั้น การวัดความภักดี ขึ้นอยู่เป้าหมายที่ผู้ต้องการวัดว่าจะมุ่งเน้นประเด็นในใด เดย์ (Day 1969) เพสเสเมียร์ (Pessemier 1959) กล่าวถึงความภักดี ต้องทำอย่างต่อเนื่อง เอาจริงเอาจัง ทั้งการปฏิบัติ และในการวัดเขายังแนะนำว่าควรใช้วัดทั้งทัศนคติ และพฤติกรรม ควรจัดทำเครื่องมือวัดให้เหมาะสม และสามารถวัดได้จริง

ธีรพันธ์ โล่ห์ทองคำ (2547: 20) ให้ความหมาย ความภักดีของลูกค้า (Customer loyalty) ว่าเป็นความเกี่ยวข้องหรือความผูกพันที่มีต่อตราสินค้า ร้านค้า ผู้ผลิต การบริการหรืออื่นๆ ที่อยู่บนพื้นฐานของทัศนคติที่ชอบพอใจ หรือการสนองตอบ ด้วยพฤติกรรมอยากร่วมกิจกรรมทางการตลาดกับตราสินค้า และการซื้อสินค้าซ้ำๆ นั่นเอง และ กล่าวถึงองค์ประกอบ สำคัญที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าอันมีดังนี้ 1) ความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) โดยปกติแล้วลูกค้ามักจะพัฒนาความเชื่อเดิมที่มีอยู่ ให้กลายเป็นความคาดหวังกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นหรือได้รับก่อนการตัดสินใจทำอะไรลงไป ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งที่ได้รับหลังจากการซื้อสินค้า หรือเป็นการประเมินผลจากการซื้อสินค้าไปแล้ว โดยเปรียบเทียบผลจากความคาดหวังก่อนซื้อกับสิ่งที่ได้รับจริงๆ เมื่อซื้อ

สินค้าไปแล้ว ดังนั้นเป้าหมายของการวัดผล และบริหารความพึงพอใจของลูกค้าในการสะสมประสบการณ์ของลูกค้าผ่านตราสินค้า สินค้า องค์กร หรือสถานที่ขายสินค้า ทำให้นักการตลาดต้องพยายามที่จะเข้าใจในเรื่องนี้ โดยสร้างความต่างระหว่างความคาดหวัง และการกระทำของสินค้านั้นให้มีช่องว่างน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยพยายามสร้างความพอใจผ่านสิ่งที่นอกเหนือจากความคาดหวัง ก่อนการซื้อสินค้า ซึ่งจะส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่มีต่อตราสินค้า ปกติแล้วช่องว่างดังกล่าวของแต่ละบุคคลนั้น มักจะมีความแตกต่างกัน ซึ่งนักการตลาดหลายคนทราบดีว่า ลูกค้ามีความอดทนต่อความคาดหวังและความพึงพอใจอย่างจำกัด หากจะถามว่าแล้วทำไมผู้ภักดีเหล่านั้นจึงต้องเปลี่ยนตราสินค้าต่างๆ ที่มีความภักดี อาจเกิดจากเหตุผลหลายอย่าง 2) ความเชื่อถือและความไว้วางใจ (trust) เป็นปัจจัยที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างกันและกัน ความสัมพันธ์จากอารมณ์ ความไว้วางใจจะยังคงอยู่ที่ต่อเมื่อบุคคลมีความมั่นใจ ความไว้วางใจจะช่วยลดความไม่แน่นอน ความเสี่ยงและความระมัดระวังของกระบวนการการตัดสินใจในการตอบสนองอย่างทันทีทันใดที่มีต่อตราสินค้า หรืออาจหมายถึงการที่ลูกค้ามีความเชื่อถือต่อนักการตลาดว่าเป็นคนที่น่าเชื่อถือและมีความซื่อสัตย์ สำหรับพนักงานขายนั้นลูกค้ามีความเชื่อมั่นในความจริงใจตรงไปตรงมาและมีความรับผิดชอบต่อคำพูดที่มีต่อลูกค้า ถ้ามีการจัดส่งสินค้าก็มีความมั่นใจว่าสินค้าจะถูกส่งไปถึงมือตามเวลาที่กำหนด ดังนั้นนักการตลาดที่ต้องการจะสร้างความไว้วางใจกับลูกค้าจะต้องรักษาและซื่อสัตย์ต่อคำพูดของตนเองตลอดจนยึดมั่นในคำสัญญาที่มีต่อลูกค้าให้ได้ 3) ความเชื่อมโยงผูกพันกับอารมณ์ (emotional bonding) การที่ลูกค้ามีทัศนคติที่ดีต่อตราสินค้า นั้นหมายถึงความผูกพันที่มีต่อสินค้าหรือมีการติดต่อเป็นประจำกับองค์กร และทำให้เขาเหล่านั้นมีความชื่นชอบต่อองค์กรนั่นเอง โดยสิ่งเหล่านี้จะสะสมเป็นคุณค่าหรือทรัพย์สินของตราสินค้า (Brand equity) ซึ่งเกิดจากประโยชน์ของสินค้า หรือบริการที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ของตราสินค้าเพียงลำพัง ทำให้การบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้าต้องเข้ามามีบทบาท และมีอิทธิพลเหนือจากความคิดของผู้บริโภคและสร้างความรู้สึกลึกซึ้งผูกพันกับลูกค้า ผ่านความไว้วางใจนั่นเอง การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า พยายามสร้างความเชื่อมโยงทางอารมณ์ กับระบบเทคโนโลยีให้กลมกลืนกันเพื่อสร้าง CRM การติดต่อที่มีพลังอำนาจอย่างมากระหว่างกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ และผลของพฤติกรรมอย่างเต็มที่ที่จะซื้อสินค้า ความเป็นมิตรและปฏิสัมพันธ์ของบุคคลมีผลต่อตราสินค้าและองค์กร 4) ลดทางเลือกและนิสัย (choice reduction and habit) ปกติลูกค้ามีแนวโน้มของธรรมชาติที่จะลดทางเลือกอยู่แล้ว ซึ่งมักจะไม่เกิน 3 ทางเลือก คนมักรู้สึกมีความสุขกับความคล้ายคลึงในเรื่องของตราสินค้า และสถานการณ์ที่เป็นที่รู้จักกันดี ซึ่งได้รับจากในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต ส่วนของความภักดีของลูกค้า อย่างเช่นการไม่เปลี่ยนยี่ห้อคือพื้นฐานของการสะสมประสบการณ์ตลอดเวลา ด้วยการกระทำซ้ำๆ กับตราสินค้า ร้านค้า และบริษัท ในการช่วยพัฒนานิสัยซึ่งเป็นผลที่เกิดอย่างต่อเนื่อง เช่นการไปซูเปอร์มาร์เก็ตเดิมๆ

บ่อยครั้ง การทำอะไรที่เปลี่ยนแปลงแปลกใหม่ นั้นย่อมนำมาซึ่งต้นทุนและความเสี่ยง โดยเฉพาะ ความเสี่ยงอันเกิดจากการซื้อสินค้าที่ไม่คุ้นเคย ลูกค้าย่อมจะคิดว่าตราสินค้าใหม่ไม่ดีเท่าตราเดิมๆ ที่ เคยใช้มาก่อน และก็เชื่อว่าเพื่อนของเขาก็คิดเหมือนๆ กันกับเขาในเรื่องดังกล่าว 5) ประวัติของ บริษัทผู้ผลิตสินค้า (history with the company) การสร้างลักษณะที่แตกต่างประกอบกับสิ่งอื่นๆ ซึ่ง เกิดระหว่างพฤติกรรมกรรมการซื้อสินค้าและประวัติการติดต่อกับองค์กร และภาพลักษณ์นั้นส่งผลต่อ ความภักดีในตราสินค้าทั้งสิ้น ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรก็คือการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรในภาพรวม ซึ่ง สามารถมีภาพลักษณ์ที่ขึ้นชอบบนความภักดีของลูกค้า สร้างการตอบสนองเป็นนิสัยต่อองค์กรและ ตราสินค้า การรับรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์และประวัติขององค์กรมีผลต่อความตั้งใจ ความภักดี และ การซื้อสินค้าของลูกค้า การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าปกติจะเน้นที่ประวัติการซื้อที่แท้จริงของ ลูกค้า ซึ่งรวมถึงปัจจัย ที่เกิดจากการส่งผ่านข้อมูลข่าวสารภายในครอบครัวและความเชื่อจากคนหนึ่ง ไปอีกคนหนึ่ง เช่น ในวัยเด็กเมื่อเห็นพ่อแม่ใช้รถยนต์ยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่ง เมื่อโตขึ้นก็มีแนวโน้มจะใช้ ยี่ห้อดังกล่าวด้วย โดยปกติแล้วประสบการณ์ครั้งแรคนั้นมักจะมีแนวโน้มเป็นบวกอยู่แล้ว ดังนั้น การสร้างความประทับใจในครั้งแรกจึงเป็นสิ่งจำเป็นอาจสร้างเป็นรูปแบบการให้บริการก็ได้ การรับฟัง ปัญหาของพนักงานก็ทำให้เกิดความพึงพอใจกับลูกค้าได้ด้วย และจะนำไปสู่ความภักดีต่อตราสินค้า ในอนาคตได้เป็นอย่างดี

คอตเลอร์ และอาร์มสตรอง (Kotler and Armstrong, อ้างถึงใน วารุณี ดันติวงศาวิณิช และคณะ 2545 : 350 ) ให้ความหมายในความภักดี ในด้านการตลาดไว้คือ การที่ลูกค้าเกิดสภาวะ ความพึงพอใจอย่างมาก ในตัวสินค้า และ บริการ หรือองค์การ หรือเกิดความอ่อนไหวในตัวสินค้า บริการ หรือองค์การ จนถึงระดับที่กลับมาซื้อหรือใช้บริการใหม่ และพูดถึงสินค้า บริการ หรือ องค์การนั้น ๆ ในแง่ดี ที่ตนเองพึงพอใจ และได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความภักดีไว้ว่าสนใจ 2 ประการคือ 1) ความพึงพอใจในตัวสินค้า/ บริการ หรือองค์การ หรือ บุคลากร 2) ความรู้สึกที่ดีต่อ สินค้า บริการ พนักงาน และองค์การ 3) ความสัมพันธ์ที่ดีที่เกิดจากการได้รับคุณค่าตามความคาดหวัง จากสินค้า บริการ พนักงาน ละองค์การ

เฮนนิ่ง- ทรูรว และคณะ ให้ความเห็นสอดคล้องกับ มาร์ชู-นาวาร์โร และคณะ(Henning- Thureau et al. 2001; Marzo-Navarro et al. 2005a) ไว้ว่า ความภักดีของลูกค้า นั้น เหมือนกับ ความ ภักดีของนักเรียน ลูกค้าเปรียบได้คือนักเรียนซึ่งมีองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ด้านที่เกี่ยวกับ ทักษะและ ด้านที่เกี่ยวกับพฤติกรรม โดยที่ ส่วนประกอบที่เกี่ยวกับทัศนคติ (attitudinal component) มีความหมายแยกได้เป็น 3 ส่วน คือ การรับรู้ที่ยังคงดำรงอยู่ (consisting of cognitive) อารมณ์หรือ ความรู้สึก (affective) และ ปัจจัยด้านสภาวะจิตใจ (conative elements) ส่วนประกอบด้านที่ เกี่ยวกับพฤติกรรม (behavioral component) สามารถสังเกต ด้วยการบรรยาย ถึงการตัดสินใจของ

นักเรียนในการเลือกทางเลือกให้กับพวกเขา อย่างไรก็ตาม ความภักดีของนักเรียน มิได้จำกัดในระยะเวลาระหว่างที่ยังอยู่ในสถานะเป็นนักเรียน ความภักดีของนักเรียน เป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับสถาบันการศึกษา ฉะนั้น ความภักดีของนักเรียนสามารถเชื่อมโยงกันทั้งในขณะที่ยังคงเป็นนักเรียน และจบการศึกษาจากสถาบันหรือโรงเรียนไปแล้ว สถาบันการศึกษายังให้มากกว่าการศึกษา โดยธรรมชาติมีสิ่งหนึ่งที่เป็นเป้าหมายเบื้องต้นที่นักเรียนมีความผูกพันต่อสถาบัน การศึกษา ถึงอย่างไรก็ตามเป็นประสบการณ์ที่ดีเมื่อครั้งเป็นนักศึกษา ยังมีอิทธิพล กิจกรรมด้านความภักดีต่อความภักดีของนักเรียนต่อสถาบัน การวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีวัดความภักดีของนักเรียนที่สอดคล้องกับแนวความคิด ของซินเชมล์ และคณะ 1996 ; จอนส์ และคณะ 2000 ; เฮนนิ่ง-ธูราว และคณะ 2001 (Zeithaml et al. 1966; Jones et al. 2000 ; Henning-Thurau et al. 2001) ที่วัดองค์ประกอบของความภักดีในส่วนของพฤติกรรม (attitudinal component) นั่นก็คือ การวัดพฤติกรรมของนักเรียนนั่นเอง

ในขณะที่ แลม และคณะ (Lam et al. 2004 : 294) ให้ความหมาย สอดคล้อง กับ เลย์โนลด์ และ คณะ ลิชเชลด แมกกี (Reynolds et al. 1974-75 ; Reichheld 1996 ; Mägi 1999) เห็นว่าเป็นภาวะที่ผู้ซื้อ มีความรู้สึกผูกพัน หรือ เป็นพันธสัญญาที่ลึกซึ้ง ต่อสินค้า บริการ ตราสินค้า หรือองค์กร ไม่เพียงแต่นักวิชาการทั้งสองท่านที่กล่าวมา แต่ยังมีอีกหลายท่าน ที่ให้ความหมายสอดคล้องกัน เช่น เลย์โนลด์ และ คณะ ลิชเชลด แมกกี

ในขณะที่ จอนสัน และ กัสตาฟส์สัน (Johnson and Gustafsson 2001:32) ให้ความหมายว่าเป็นความตั้งใจ หรือทัศนคติ หรือความโน้มเอียงที่ดีของลูกค้าที่จะกลับมาซื้อ หรือใช้บริการซ้ำอีก

จอนสัน และ กัสตาฟส์สัน (Johnson and Gustafsson 2000:117) มองว่าองค์ประกอบในการสร้างความภักดีมี 3 องค์ประกอบคือ 1) ความพึงพอใจของลูกค้า ในตัวสินค้า บริการ และองค์กร 2) ความมีชื่อเสียงของสินค้า บริการ และองค์กร 3) สัมพันธภาพที่ดีของลูกค้าที่มีต่อพนักงาน สินค้า บริการ และมองว่าองค์ประกอบในการสร้างความภักดีมี 3 องค์ประกอบคือ 1) ความพึงพอใจของลูกค้า ในตัวสินค้า บริการ และองค์กร 2) ความมีชื่อเสียงของสินค้า บริการ และองค์กร 3) สัมพันธภาพที่ดีของลูกค้าที่มีต่อพนักงาน สินค้า บริการ หรือองค์กร

โอลิเวอร์ (Oliver 1997 1999) ได้กล่าวถึงความภักดีของลูกค้าไว้ในรูปแบบความภักดีของลูกค้า 4 ลักษณะ ได้แก่ การรับรู้ในความภักดี (cognitive loyalty) อารมณ์ความรู้สึก ของความภักดี (affective loyalty) สภาวะทางด้านจิตใจในความภักดี (conative loyalty) และ กิจกรรมที่เกี่ยวกับความภักดี (action loyalty)

สอดคล้องกับ ริชเฮลด์ (Reichheld, อ้างถึงใน James L. Heskett and others 1997:10) ที่ให้ความหมายว่า เกิดจากการได้รับพื้นฐานคุณค่าของสินค้าและบริการ จนเกิดเป็นสภาวะความพึงพอใจ จนต้องการกลับมาซื้อ หรือใช้บริการซ้ำ

ในขณะที่ ดิค และ บาซู (Dick and Basu 1994) ซึ่งสอดคล้องกับจอห์นสัน และ กัสตัสสัน และ แลม และคณะ (Johnson and Gustafsson 2000 ; Lam et al. 2004) โดยมองว่าความภักดีเป็นพื้นฐานของสององค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กัน คือความสัมพันธ์ ด้านทัศนคติ และ ด้านการสนับสนุนในการซื้อซ้ำ ด้วยเหตุนี้ ความภักดีของลูกค้าสามารถมองได้เป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านการรับรู้ และด้านอารมณ์ความรู้สึก (และแสดงออกทางด้านพฤติกรรม) การสนับสนุนด้วยการซื้อซ้ำ-การรักษาลูกค้า

เซลิน (Selin 1989 : 218) ให้ความหมาย ของ ความภักดี (Loyalty) ว่า เริ่มต้นจากการแสวงหาความบันเทิงในยามว่าง และมองหาการให้บริการเพื่อสนองตอบในด้านที่แสดงออก จากพฤติกรรมของผู้บริโภค

สรุป ความภักดี หมายถึง ภาวะความผูกพันของผู้รับบริการที่เกิดจากทัศนคติ และพฤติกรรมที่แสดงออก ด้วยความรู้สึกพึงพอใจในคุณภาพรวมทั้งได้รับเกินความคาดหวัง ในตัวสินค้า บริการ บุคคล องค์กร เกิด ความรู้สึกผูกพัน อันเกิดจากการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ขององค์กรของผู้บริหาร และพนักงาน เกิดความเชื่อถือ เชื่อมั่น ในชื่อเสียง ภาพลักษณ์ ของสินค้า บริการ บุคคล และองค์กร ที่ได้รับอย่างต่อเนื่อง จนเกิดเป็นความภักดีที่ผู้รับบริการมอบให้องค์การนั้น ๆ ในที่สุด

### องค์ประกอบที่สำคัญของความภักดี

ความภักดี เป็นภาวะความรู้สึก และพฤติกรรมที่แสดงออก ดังนั้นเพื่อให้เกิดความชัดเจน ผู้วิจัยได้รวบรวมองค์ประกอบที่เกิดจากความรู้สึกและพฤติกรรมดังนี้

### ความพึงพอใจ(satisfaction)

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุ เป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction และยังมีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” พอสรุปได้ดังนี้

โซโลมอน (Solomon 1994 :346) มองว่า เป็นลักษณะที่สามารถสังเกตได้ในลักษณะด้านจิตวิทยาจิตวิทยา เป็นการตัดสินใจของลูกค้า บนพื้นฐานของประสบการณ์ที่ได้รับ เปรียบเทียบ

กับความคาดหวัง แนวคิดนี้มีหลากหลาย ตัวอย่างเช่น เรื่องราวเกี่ยวกับความรู้สึก หรือทัศนคติที่ผู้ใดผู้หนึ่งมีต่อสินค้าหลังจากที่มีการซื้อมา

ในขณะที่ จีเซ และ โคเท (Giese and Cote 2000:3) เห็นสอดคล้องกันว่า เปรียบเหมือนเป็นบทสรุปที่เป็นจุดสำคัญ ต่อผลตอบรับในความรู้สึกที่เกิดเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วต่อลักษณะของสิ่งที่ได้มา และ/หรือ ต่อสินค้าหรือบริการที่ได้มาซึ่งเป็นจุดสำคัญที่มีความแม่นยำชั่วขณะหนึ่งขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการประเมินของแต่ละบุคคล ในขณะที่นักวิชาการอีกหลายท่านเห็นสอดคล้องว่าความพึงพอใจของนักเรียน (Student satisfaction) ถูกเข้าใจว่าเป็นสิ่งที่มองเห็นเหมือนกับว่าเป็นประเภทเดียวกับความคิดที่สามารถอธิบายด้วยรูปแบบที่หลากหลาย

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น โดยทั่วไปนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในรูปแบบผู้รับบริการ ซึ่งมีนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ออสแคมป์ส (Oskamps 1984, อ้างถึงใน ประภาภรณ์ สุรปภา 2544:11) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจมีความหมายอยู่ 3 นัย คือ นัยแรกความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวัง นัยที่สอง ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ และนัยที่สาม ความพึงพอใจ หมายถึง งานที่ได้ตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

กิลล์เมอร์ (Gillmer 1965 254 – 255) ให้ความหมายไว้ว่าเป็นผลของเจตคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์กร องค์กรประกอบของแรงงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งความพึงพอใจนั้นได้แก่ ความรู้สึกมีความสำเร็จในผลงาน ความรู้สึกว่าได้รับการยกย่องนับถือ และความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

เม้าส์ (Morse 1955, อ้างถึงใน สันติ ธรรมชาติ 2444:88) กล่าวถึง ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความตึงเครียดมากก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ความตึงเครียดเป็นผลรวมจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อคราวใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้ความเครียดน้อยลง ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจ จากคำนิยามของ เม้าส์ (Morse) ทำให้มีนักวิชาการอีกหลายท่านได้ให้ความหมายไปในทิศทางที่คล้ายคลึงกัน โดยเน้นว่าความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนอง เช่น ฮอย และ มิสเคล (Hoy and Miskel ) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีต่องานซึ่งมักเกี่ยวข้องกับคุณค่าและความต้องการของบุคคลด้วย เดสเซออร์ (Dessler) อธิบายความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกต่องานเพื่อความต้องการที่สำคัญของเรา เช่น ความมีสุขภาพดี มีความมั่นคง มีความสมบูรณ์พูนสุข มีพวกพ้อง มีคนยกย่องต่าง ๆ เหล่านี้ได้รับการตอบสนองแล้วทำให้มีผลต่องาน

ซิลเมอร์(Silmer 1984:230) กล่าวว่าไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นระดับขั้นตอนความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบของคนที่มีลักษณะต่าง ๆ ของงานรวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมายการจัดระบบงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

สทริสส์ (Strauss 1980, อ้างถึงใน เพ็ญเช ช่อมณี 2544 : 7) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

วิลเลียม และ เบริทส์ และ คานโน (William and Bertsch 1992 ; Kano Model 2001) เห็นสอดคล้องว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่ต้องการแบ่งได้เป็น

ความต้องการพื้นฐาน เป็นความต้องการที่ชัดเจนของลูกค้าและถ้าไม่ได้ เขาจะไม่พอใจ อย่างไรก็ตามการได้รับอาจจะไม่เพียงพอสำหรับความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้าพึงพอใจด้วยเหตุผลก็คือจะต้องมีคุณภาพ

ความคาดหวังที่คาดหวัง เป็นความต้องการที่สำคัญที่ทราบของความพึงพอใจที่ลูกค้าคาดหวังในการซื้อสินค้าทุก ๆ ครั้ง เขามีความคิดสร้างสรรค์ในเรื่องของความพึงพอใจในเรื่องของความคาดหวังในเรื่องของคุณภาพ

ความต้องการการตื่นเต้น เป็นความต้องการที่ไม่สามารถรู้ หรือไม่สามารถเข้าใจได้ของลูกค้าโดยลักษณะเฉพาะ หรือความพอใจในความต้องการเฉพาะของลูกค้า องค์กรเพิ่มคุณค่ามากมายให้กับลูกค้าและทำให้ลูกค้ามีความภักดี ความพึงพอใจนี้คิดสร้างสรรค์ได้ด้วยคุณภาพที่ตื่นเต้นใจ

มีหลายกรณีศึกษาที่สนับสนุนความคาดหวังของลูกค้า เช่น การศึกษาวิจัยของแอนเดอร์สัน (Anderson, Fornell and Lehmann 1994) ได้ทำการสำรวจองค์กรในสวีเดน และรายงานอย่างมีนัยสำคัญเชิงบวกที่มีความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของลูกค้ากับความพึงพอใจของลูกค้า เขาได้อธิบายว่า ข้อมูลที่สะสมเพิ่มขึ้นเกี่ยวกับคุณภาพจากแหล่งข้อมูลที่มาจากรายงานและประสบการณ์ที่ได้รับจากที่ผ่านมา เช่น การโฆษณา แบบปากต่อปาก และช่องทางทั่ว ๆ ไป เป็นต้น (Cadotte, Woodruff and Jenkins 1987) ได้ศึกษาเกี่ยวกับร้านจำหน่ายอาหาร และยังได้รายงานผลว่าความคาดหวังมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจ และยังเพิ่มเติมอีกว่า ความคาดหวังคือกระบวนการเลือกก่อนที่จะซื้อ และ กระบวนการแนวความคิดด้านความพึงพอใจซึ่งเป็นมาตรฐานในการประเมินผล ในขณะที่ Oliver (1981) ได้ศึกษาร้านขายปลีก ว่าความคาดหวังมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจ

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ”ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น โดยทั่วไปนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

และมีดีความพึงพอใจในการรับบริการ ในการศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษาในรูปแบบผู้รับบริการ ซึ่งสรุปความหมายดังนี้ เป็นความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการรับสินค้า/บริการ หรือการปฏิบัติงาน ในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่

### ภาพลักษณ์ ภาพพจน์ และชื่อเสียง

คำที่คุ้นเคยตามสื่อต่างๆในปัจจุบันที่แสดงถึงความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คือคำว่า “ภาพพจน์” “ภาพลักษณ์” หรือ “การสร้างภาพ” ตัวอย่างเช่น ประโยคที่ว่า “ภาพพจน์ของตำรวจในสายตาประชาชน” “โรงพยาบาลแห่งนั้นมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี” หรือ “นักการเมืองคนนี้พยายามสร้างภาพ ว่าเป็นผู้รังเกียจการคอร์รัปชัน” เป็นต้น

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525:276)ให้ความหมาย คำว่า “ภาพพจน์” เป็นคำในภาษาไทยที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Figure of Speech” ซึ่งหมายถึง การพูดที่เป็นสำนวนโวหาร ทำให้ผู้ฟังนึกเห็นเป็นภาพ ส่วนคำว่า “ภาพลักษณ์” ตามพจนานุกรมจะหมายถึง ภาพที่เห็นในกระจกเงา ภาพที่ผ่านจากกล้องส่อง หรือภาพที่อยู่ในความคิด ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Image”

โรบินสัน และ บาร์โลว์ (Robinson and Barlow 1959, อ้างถึงใน จิราภรณ์ สีขาว 2536:67) ได้อธิบายว่า ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจ ซึ่งบุคคลมีความรู้สึกนึกคิดต่อองค์การ สถาบัน ภาพในใจดังกล่าวของบุคคลนั้นๆ อาจจะได้มาจากทั้งประสบการณ์โดยตรง และประสบการณ์ทางอ้อมของตัวเอง เช่น ได้ประสบมาด้วยตนเอง หรือได้ยินได้ฟังมาจากคำบอกเล่าของผู้อื่น หรือจากกิตติศัพท์ที่เล่าลือต่างนานา เป็นต้น

วิรัช ลภีรัตนกุล (2535:45) ได้สรุปความหมายของ ภาพลักษณ์ ไว้ว่าหมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในใจ (Mental Picture) ของคนเรา อาจเป็นภาพที่มีต่อสิ่งมีชีวิตหรือสิ่งไม่มีชีวิตก็ได้ เช่น ภาพที่มีต่อบุคคล (Person) องค์การ (Organization) สถาบัน (Institution) ฯลฯ หรือภาพที่สิ่งต่างๆ สร้างให้เกิดขึ้นในจิตใจเราก็ได้

วิจิตร อาวะกุล(2534:28)ได้กล่าวถึง ภาพลักษณ์จึงอาจเป็นภาพของสถาบัน องค์การ หรือ บุคคลที่เกิดความรู้สึกในจิตใจของคนเราว่าดี ไม่ดี ชอบ ไม่ชอบ เชื่อถือ ไม่เชื่อถือ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ฯลฯ หรือรู้สึกเฉยๆ เป็นกลาง ไม่ดีไม่เลว ถ้าความคิดเห็นของคนส่วนมากเป็นเช่นไร ภาพลักษณ์ของหน่วยงานก็จะเป็นเช่นนั้น ถ้าผลออกมาไม่ดีหรือปานกลาง ก็จะต้องรีบเร่งสร้างภาพลักษณ์ให้ดีขึ้น มิฉะนั้นหากภาพลักษณ์ตกต่ำลง จะพาให้การดำเนินงานของสถาบันล้มเหลวได้ มีการศึกษาเรื่องภาพลักษณ์ในวงการธุรกิจ เช่น สินค้า หน่วยงานทางด้านธุรกิจ โรงงาน ฯลฯ ในระยะแรก ต่อจากนั้นจึงมีการศึกษาเรื่องภาพลักษณ์ในองค์การทางราชการมากขึ้น รวมทั้งองค์การทางการศึกษาด้วย

จิตพิพย์ ศรีประกายเพ็ชร (2537:45) ให้ความหมายภาพลักษณ์ขององค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กรทั้งในระยะสั้น และระยะยาว องค์กรต่างๆได้รับความสนใจจากสาธารณชนและมวลชนมากขึ้น ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสารและสื่อสารมวลชน ทำให้คนในสังคมต่าง ๆ รับประทานข่าวสารเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั่วโลกได้อย่างกว้างขวาง ทุกคนต้องการรับรู้ และมีส่วนเกี่ยวข้องในการแสดงความคิดเห็นเพื่อเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจ ถ้าองค์กรใดมีภาพลักษณ์ที่ดีก็จะได้รับความเชื่อถือไว้วางใจและการสนับสนุนร่วมมือให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน แต่ถ้าองค์กรใดมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี ย่อมได้รับการต่อต้านและการดูหมิ่นเกลียดชัง ภาพลักษณ์จึงเป็นรากฐานแห่งความมั่นคงขององค์กร ถ้ามีภาพลักษณ์ที่ดี แม้มีวิกฤตการณ์เกิดขึ้นก็สามารถแก้ไขได้ง่าย เสมือนหนึ่งร่างกายของคนที่แข็งแรง มีภูมิคุ้มกันโรค หากได้รับเชื้อโรคหรือมีอาการเจ็บป่วย อาการก็จะไม่ร้ายแรงและหายเร็วกว่าปกติ

วิรัช ลภีรัตนกุล (2535:90) ได้จำแนกภาพลักษณ์ออกเป็นประเภทสำคัญๆ ไว้ 4 ประเภท ดังนี้คือ

1. ภาพลักษณ์ของบริษัท (Corporate Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนที่มีต่อบริษัทหรือหน่วยงานธุรกิจแห่งใดแห่งหนึ่ง ภาพลักษณ์ดังกล่าวนี้ จะหมายรวมไปถึงด้านการบริหาร หรือการจัดการ (Management) ของบริษัทแห่งนั้นด้วย และ หมายรวมไปถึงสินค้า ผลิตภัณฑ์ (Product) และบริการ (Service) ที่บริษัทนั้นจำหน่าย ฉะนั้น คำว่าภาพลักษณ์ของบริษัท (Corporate Image) จึงมีความหมายค่อนข้างกว้างและยังหมายรวมถึงตัวหน่วยงานธุรกิจ ฝ่ายจัดการและสินค้า หรือบริการของบริษัทแห่งนั้นด้วย

2. ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร (Institution Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสถาบัน หรือองค์กร ซึ่งโดยมากมักจะเน้นไปทางด้านสถาบันหรือองค์กรเพียงอย่างเดียว ไม่รวมถึงสินค้าหรือบริการที่จำหน่าย จึงมีความหมายที่แคบลงมาจาก Corporate Image

3. ภาพลักษณ์ของสินค้าหรือบริการ (Product Service Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสินค้าหรือบริการของบริษัทเพียงอย่างเดียว ไม่รวมถึงตัวองค์กรหรือบริษัท

4. ภาพลักษณ์ที่มีต่อสินค้าตราใดตราหนึ่ง (Brand Image) คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสินค้านี้หรือใดยี่ห้อหนึ่งหรือตรา (Brand) ใดตราหนึ่ง หรือเครื่องหมายการค้า (Trademark) ใดเครื่องหมายการค้าหนึ่ง ส่วนมากมักจะใช้ในการโฆษณา (Advertising) และการส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) เช่น จะซื้อกางเกงยีนส์ใช้สักตัวหนึ่ง แต่กางเกงยีนส์มีขายมากมายหลายยี่ห้อเลือกจนกลาด ผู้ซื้อที่มี Brand Image ที่ดียี่ห้อใดก็มักมีแนวโน้มที่จะซื้อยี่ห้อนั้น ๆ ทั้ง ๆ ที่บางทีกางเกงยีนส์ยี่ห้ออื่นอาจมีคุณภาพดีกว่ายี่ห้อที่เลือกซื้อก็ได้

ภาพลักษณ์ ภาพพจน์ ชื่อเสียงของของของสถานศึกษา (image reputation) หากพิจารณา โครงสร้างและภารกิจของโรงเรียน ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรหลายฝ่าย มีหน้าที่บริหารและจัดการศึกษาให้เป็นไปตามความต้องการของผู้เรียนและหลักสูตร ดังนั้นภาพลักษณ์ของโรงเรียนจึง จัดเป็นประเภทภาพลักษณ์องค์กร (corporate image) มากกว่าภาพลักษณ์ในประเภทอื่น

### ภาพพจน์ และคำที่มีความสัมพันธ์กัน (Images and allied constructs)

ภาพพจน์ และคำที่มีความสัมพันธ์กัน เช่น เอกลักษณ์ (identity) ชื่อเสียง (reputation) มีความหมายเกี่ยวข้องกันในหลายด้าน

วีระวัฒน์ อุทัยรัตน์ (2553:3) ให้ความสัมพันธ์ของภาพลักษณ์(image)ของโรงเรียนเป็น สิ่งที่สำคัญและเป็นประโยชน์ต่อความเจริญก้าวหน้าของโรงเรียน ภาพลักษณ์นั้นเกิดจากความรู้สึก นึกคิดของคน ชุมชน ผู้ใช้บริการ ที่มีต่อโรงเรียน ภาพลักษณ์ของโรงเรียนสามารถสร้างขึ้นโดยใช้กลยุทธ์ที่เหมาะสม การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นแก่โรงเรียนทำได้ยากพอ ๆ กับการรักษา ภาพลักษณ์ของโรงเรียน แต่ก็คงไม่เกินความสามารถของผู้บริหาร คณะกรรมการโรงเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องจะทำให้เกิดขึ้นมาได้

ชุง 2005; บราวน์ และคณะ 2006 (Chun 2005 ; Brown et al. 2006) ให้ความหมายของ ภาพพจน์ขององค์กร (corporate images) หมายถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงขององค์กร ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ภายในองค์กรที่มีเอกลักษณ์พิเศษ อย่างไรก็ตาม ชื่อเสียงขององค์กร รวมเป็นภาพของผู้ที่มีส่วนได้ ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกขององค์กรนั้นด้วย

ในขณะที่ โฟมเบิร์น และ ชานลีย์ ,แมคมิลแลน และคณะ (Fomburn and Shanley 1990 ; MacMillan et al. 2005) เชื่อว่า ชื่อเสียงขององค์กร เป็นสิ่งที่อธิบายความเข้าใจขององค์กรนั้น ๆ ว่า อะไรที่ทำให้องค์กรตั้งอยู่ได้ อะไรคือสิ่งที่เกี่ยวเนื่อง และอะไรคือ ลักษณะเฉพาะตัวที่อาจจะ คาดหวังเมื่อซื้อสินค้าหรือใช้บริการขององค์กร

โฟมเบิร์น (Fomburn1996 :37) ให้ความหมายว่าทั้งหมดที่กล่าวมานั้นเป็นองค์ประกอบ ซึ่งกันและกันขององค์กร

ซีอุส และ ชิวเลอร์ (Theus 1993 ; Schuler 2004) ให้ความเห็นไว้ว่า ความมีชื่อเสียงของ องค์กรเป็นรูปแบบในทุกกรณีที่องค์กรมีปฏิภิกิริยาร่วมระหว่างองค์กรและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

ยูน และ คณะ (Yoon et al. 1993) ให้ความหมายว่าเป็นการสะท้อนภาพให้เห็นถึง กิจกรรมต่าง ๆ ในประวัติศาสตร์ที่ผ่านมาขององค์กรนั้น ๆ

ซีลลามี และ ซีลลามี (Selame and Selame 1988) ให้ความหมาย เอกลักษณ์ของบริษัท (corporate identity) หรือเอกลักษณ์ของความต้องการ (desired identity) ไว้ว่า อาจจะสังเกตและบรรยายหรือบอกเล่าเรื่องราวต่าง ๆ ขององค์กร ว่าเป็นองค์กรที่ทำอะไร เป็นอย่างไร ด้วยภาพขององค์กรเอง

ในขณะที่ โอลิน (Olins 1999) ให้ความเห็นว่าเป็นการแสดงบุคลิกภาพของบริษัท

ชุง 2005 (Chun 2005) มองว่าภาพพจน์ขององค์กร เป็นรูปแบบของกลุ่มที่หลากหลายของผู้ที่เกี่ยวข้อง ภายนอก และสามารถสรุปใจความสำคัญได้ว่าเป็นความประทับใจ หรือความเข้าใจในตัวบริษัท

### ความสัมพันธ์ (relationship)

นักวิชาการหลายท่าน เห็นตรงกัน ว่า ความภักดีของลูกค้า (Customer loyalty) ป่วยครั้งที่ถูกสังเกตจากความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) เป็นปัจจัยสำคัญ

ฟอร์เนล ฟอร์เนลและคณะ ชาน ( Fornell 1992 ; Fornell et al. 1996; Chan et al. 2003) ค้นพบว่าความพึงพอใจของนักเรียนมีความสัมพันธ์กันอย่างชัดเจนถึงความภักดีของนักเรียน

ในขณะที่ เอธิยามาน, มาร์โซ-นาวาร์โร และคณะ ,เชิร์ตเซอร์ และ เชิร์ตเซอร์ (Athiyaman 1997 ; Marzo-Navarro et al. 2005b ; Schertzer and Schertzer 2004) ค้นพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) ไม่เพียงแต่เป็นความสัมพันธ์กันอย่างชัดเจนกับความภักดีของนักเรียนเท่านั้น แต่ยังมีสัมพันธ์ต่อภาพพจน์ขององค์กร (Corporate image) ชื่อเสียงขององค์กร (Corporate reputation) ชื่อเสียงของตราหรือยี่ห้อ (Brand reputation)

ในขณะที่ เซลเนส, แอนเดอร์สัน, จอนสัน, โอลิเวอร์ และจอนสันและคณะ (Selnes 1993 ; Anderson et al. 1994 ; Jhonson et al. 2001 ; Oliver 1980) ได้ทำการศึกษาถึงดัชนีที่หลากหลายของความพึงพอใจของลูกค้า รูปแบบและแนะนำด้วยรูปแบบ เช่น ภาพพจน์ของบริษัท ควรเป็นรูปแบบผลที่ตามมามากกว่าเป็นตัวขับเคลื่อนความพึงพอใจ อิทธิพลของความพึงพอใจ บนภาพพจน์ขององค์กร สะท้อนภาพให้เห็นถึงระดับการซื้อสินค้าหรือใช้บริการของลูกค้า และประสิทธิภาพการบริโภคสินค้าหรือใช้บริการที่เพิ่มขึ้น หรือ ภาพพจน์การให้บริการ และความยึดมั่นที่ลูกค้ามี ประสิทธิภาพได้รับอยู่ตลอดเวลา

จอนสัน และคณะ (Johnson et al. 2001: 231-232) นักเรียน มีประสิทธิภาพที่สัมพันธ์กับโปรแกรมของการศึกษา และโรงเรียน หรือสถาบันการศึกษาด้วยเหตุนี้ ความพึงพอใจของนักเรียน แสดงถึง ผลกระทบที่ยั่งยืนได้ทั้ง ภาพพจน์ของโรงเรียนหรือสถาบันการศึกษา และภาพพจน์ของโปรแกรมของการศึกษา

บริหารสถานศึกษาด้านการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน (Learning Institutes Administration for Community Relations )

หวน พันธุ์พันธ์ (2529:20) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นการดำเนินงานของกลุ่มบุคคลในสถานศึกษาในการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน สำหรับกลุ่มบุคคลในสถานศึกษานั้น ประกอบด้วยผู้บริหารสถานศึกษา (อธิการบดี ผู้อำนวยการ อาจารย์ใหญ่ ครูใหญ่) ผู้ช่วยผู้บริหารสถานศึกษา หัวหน้าภาควิชาหรือหัวหน้าหมวดวิชาต่างๆ รวมทั้งครูอาจารย์ทุกคน ย่อมจะดำเนินงานในการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนด้วย เช่น การเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง โดยสอนให้ผู้เรียนนำความรู้ไปใช้ที่บ้านหรือนำไปใช้ในชุมชน หรือนำความรู้ไปช่วยแก้ปัญหาในชุมชน บุคคลในสถานศึกษาไปร่วมกิจกรรมในชุมชน สถานศึกษาขอความช่วยเหลือจากชุมชน สถานศึกษาให้ความช่วยเหลือชุมชน สถานศึกษาใช้ทรัพยากรในชุมชน เป็นต้น

การดำเนินงานในการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน จะดำเนินงานได้หลากหลายดังนี้

- 1) การสอนให้ผู้เรียนนำความรู้ไปใช้ในครอบครัวและชุมชน เช่น การละเว้นจากยาเสพติด การลดละเลิกอบายมุข การลดละเลิกใช้ยาฆ่าแมลง การใช้เครื่องใช้ไฟฟ้า การปลูกผักปลอดสารพิษ การปลูกป่า รักษาธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ฯลฯ เนื้อหาวิชาเหล่านี้เมื่อผู้เรียนเรียนในสถานศึกษาแล้ว ผู้สอนจะย้าให้ผู้เรียนนำไปใช้ในครอบครัวและชุมชน และติดต่อประสานงานกับผู้ปกครองให้อบรมดูแล ผู้เรียนว่านำความรู้ไปใช้หรือไม่อย่างไรอีกด้วย
- 2) สถานศึกษาขอความร่วมมือจากชุมชน ซึ่งจะขอความร่วมมือจากชุมชนในด้านต่างๆได้ คือ ขอความร่วมมือในด้านการเป็นวิทยากรหรือเป็นแหล่งศึกษาหาความรู้ เช่น ในชุมชนมีภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น ศิลปินพื้นบ้าน ช่างทอผ้า ช่างจักสาน ช่างแกะสลัก ช่างปั้น และช่างตัดผม เป็นต้น ซึ่งเป็นแหล่งศึกษาหาความรู้อย่างยิ่ง จะดำเนินการได้โดยเชิญมาเป็นวิทยากร หรือให้ผู้เรียนไปศึกษาไปฝึกงานกับภูมิปัญญาท้องถิ่นเหล่านี้ ขอความร่วมมือในด้านทุนทรัพย์ วัสดุครุภัณฑ์จากชุมชน เช่น ขอบริจาคเงินจากธนาคาร บริษัทห้างร้าน ในชุมชน เพื่อนำมาใช้จ่ายในสถานศึกษา หรือเป็นเงินทุนสำหรับผู้เรียนที่ยากจน ขอบริจาคหนังสือเครื่องเขียน จากสำนักพิมพ์ โรงพิมพ์ ร้านจำหน่ายเครื่องเขียนแบบเรียน ขอบริจาคข้าวสาร ผัก ผลไม้ ไข่ไก่ จากประชาชนในชุมชนเพื่อนำมาทำอาหารกลางวันแก่ผู้เรียนในสถานศึกษา เป็นต้น
- 3) สถานศึกษาให้ความช่วยเหลือหรือบริการชุมชน ซึ่งอาจจะดำเนินการได้หลากหลาย เช่น จัดให้มีการสอนหรือฝึกอบรมเกี่ยวกับวิชาชีพให้กับประชาชนในชุมชน เช่น การตอนติดตาต่อกิ่งต้นไม้ การเกษตรผสมผสาน การเลี้ยงปลาในนาข้าว การเลี้ยงไก่พันธุ์เนื้อ การตัดเย็บเสื้อผ้า การทำอาหารทำขนม การใช้คอมพิวเตอร์ การแก้และซ่อมเครื่องยนต์ เป็นต้น ให้ความช่วยเหลือในด้านความรู้และเผยแพร่ความรู้ใหม่ๆแก่ประชาชนในชุมชน เช่น ความรู้เกี่ยวกับอาหาร ยารักษาโรค (ยาชุด ยาแก้ปวดต่างๆ) โรคภัยไข้เจ็บต่างๆ การรักษาโรคแบบธรรมชาติบำบัด อันตรายจากยาฆ่าแมลงในผัก

ผลไม้ การเกษตรทฤษฎีใหม่ เกษตรกรรมทางเลือก เป็นต้น จัดบริการข่าวสารเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชน เช่นสถานศึกษาทำหอกระจายข่าว แล้วถ่ายทอดเสียงจากรายการวิทยุที่เป็นความรู้เพื่อประชาชนจะได้นำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ หรืออ่านข่าวสารความรู้เกี่ยวกับการรักษาสุขภาพอนามัย เป็นต้น การเป็นผู้นำและให้ความร่วมมือในการพัฒนาชุมชน สถานศึกษาจะดำเนินการได้โดยจัดโครงการพัฒนาชุมชน โดยชุมชนสนับสนุนด้านบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ เช่น บุคคลอภุคคองที่ตื่นเงิน บุคคอบายน้ำ ซ่อมสร้างถนนเข้าหมู่บ้าน ทำความสะอาดวัดและตลาด เป็นต้น 4) บริการเกี่ยวกับอาคารสถานที่ของสถานศึกษาแก่ประชาชนในชุมชน เช่นให้ประชาชนในชุมชนใช้หอประชุม ใช้ห้องสมุด ใช้ห้องพยาบาล ใช้โรงอาหาร และใช้สนามกีฬา เป็นต้น 5) การออกเยี่ยมเยียนผู้ปกครอง และผู้เรียนตามบ้าน เช่น เมื่อผู้เรียนเจ็บป่วย หรือผู้สอนไปแนะนำผู้เรียนทำแปลงเกษตรที่บ้าน รวมทั้งการเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชน เช่น ร่วมงานการทอดกฐินที่วัด ร่วมงานมงคลในชุมชน เป็นต้น 6) การประชาสัมพันธ์สถานศึกษา เช่นจัดให้มีสิ่งพิมพ์เพื่อเผยแพร่ข่าวสารของสถานศึกษา อาจทำในรูปของจดหมายข่าว วารสาร จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อสอบถามหรือให้ความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อสถานศึกษา 7) การเชิญผู้ปกครองและประชาชนในชุมชนมาประชุม เช่นในวันปฐมนิเทศนักเรียนใหม่ วันเปิดเรียนในภาคเรียนแรกของปีการศึกษา เป็นต้น 8) การรายงานผลการเรียนและอื่นๆให้ผู้ปกครองทราบ เช่น การรายงานเป็นประจำวัน หรือการทำสมุดพกประจำตัวนักเรียน ซึ่งจะมีทั้งผลการเรียน ความประพฤติ สุขภาพ และอื่นๆ 9) การใช้ทรัพยากรท้องถิ่นในงานวิชาการ แบ่งออกได้เป็น 4 ข้อย่อย ดังนี้ ทรัพยากรบุคคล ได้แก่ นักวิชาการ ครูอาจารย์จากสถานศึกษาอื่น ศิลปินพื้นบ้าน ผู้อาวุโส ผู้เป็นปูชนียบุคคลในหมู่บ้าน ผู้ปกครองนักเรียน ซึ่งนำมาใช้ในลักษณะขอคำปรึกษาและข้อเสนอแนะ หรือเชิญเป็นวิทยากรให้ความรู้แก่ผู้เรียน เป็นต้น ทรัพยากรวัตถุที่มนุษย์สร้างขึ้น ได้แก่ โสตทัศนอุปกรณ์ สถานศึกษาอื่น นำมาใช้ในลักษณะของการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์การศึกษา การร่วมมือทางวิชาการ เป็นต้น ทรัพยากรธรรมชาติ ได้แก่ ป่าไม้ ภูเขา ทะเล ปะการัง หิน แร่ธาตุ สัตว์ป่า สมุนไพร ซึ่งจะนำมาใช้ในลักษณะเป็นสื่อการเรียนการสอน การไปทัศนศึกษา การช่วยกันอนุรักษ์ไว้ เป็นต้น ทรัพยากรสังคม ได้แก่ วันสำคัญ ศิลปะพื้นบ้าน วัฒนธรรมพื้นบ้าน โบราณวัตถุสถาน ประเพณีต่างๆ ซึ่งจะนำมาใช้ได้ ในลักษณะให้ครูอาจารย์ นิสิต นักศึกษา นักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมโดยตรง จัดนิทรรศการ, การศึกษาหาข้อมูลเพื่อจะได้ช่วยกันอนุรักษ์ไว้ เป็นต้น

สรุป องค์ประกอบที่สำคัญในการสร้างความภักดีนั้นควรมีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้สึกร ในการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าทั้งด้านสินค้า บริการ พนักงาน และองค์กร ซึ่งหมายถึงต้องมีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าเกินกว่าที่ลูกค้ามีประสบการณ์ 2) ความสัมพันธ์ที่ดี

ที่เกิดจาก การส่งมอบคุณค่าที่ดีที่สุดของสินค้า บริการให้ลูกค้า เกินความคาดหวัง 3) รักษาชื่อเสียงขององค์กร สินค้าอย่างต่อเนื่อง 4) สร้างความรู้สึกรักผูกพันของผู้รับบริการ และคนในองค์กร ต่อองค์กร

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความภักดี

เบมารด์ (Bernard 1968, อ้างถึงใน อำนวย บุญศรี 2531:45) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่เป็นเครื่องกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานไว้ 8 ประการคือ 1) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสถานะทางกายภาพให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน ชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานนั้นมาเป็นอย่างดี 2) สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลที่มีชีวิตอยู่ เป็นสิ่งจูงใจสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้บุคคลอาจจะได้รับแตกต่างกัน เช่น เกียรติภูมิ การใช้สิทธิพิเศษ เป็นต้น 3) สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน 4) ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลด้านความภาคภูมิใจที่ได้แสดงผลมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น ทั้งได้แสดงความภักดีต่อหน่วยงาน 5) ความดีจูงใจในสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีมิตร ถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีจะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจที่จะร่วมงานกับหน่วยงาน 6) การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งวิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร 7) โอกาสที่จะร่วมมือในการทำงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกว่ามีส่วนร่วมในงานเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงานและมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน 8) สภาพของการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในการทำงาน

เฮร์ซเบิร์ก (Herzberg 1959, อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี 2544:19) ได้ศึกษาทดลองเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานโดยการสัมภาษณ์วิศวกรในเมืองพิทส์เบิร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาทดลอง สรุปได้ว่า สาเหตุที่ทำให้วิศวกรและนักบัญชีเกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นมีสององค์ประกอบคือ

1. องค์ประกอบกระตุ้น (Motivation Factors) เป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลให้มีลักษณะสัมพันธ์ของเรื่องงานโดยตรง หรือปัจจัยจูงใจให้มีการทำงาน ปัจจัยนี้ได้แก่ 1) ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จ 2) ไม่ว่าจากกลุ่มเพื่อน การได้รับการยอมรับ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา หรือจากกลุ่มบุคคลอื่น 3) ลักษณะของงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน 4) ความรับผิดชอบ

ารที่ได้รับการมอบหมายให้หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจาก มีอำนาจรับผิดชอบงานใหม่ ๆ

5) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคลากรในองค์กร

2. องค์ประกอบค้ำจุน (Hygiene Factors) หรือปัจจัยค้ำจุน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานหรือส่วนประกอบของงาน ทำหน้าที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ หากขาดปัจจัยเหล่านี้จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน แต่แม้ว่าจะมีปัจจัยเหล่านี้ อยู่ก็ไม่อาจยืนยันได้ว่าเป็นสิ่งจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยนี้ได้แก่ 1) เงินเดือน หมายถึง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในเงินเดือน หรืออัตราเพิ่มเงินเดือน 2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้ง ภายในองค์กรแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในการโยกย้ายตามทักษะหรือวิชาชีพของเขา ดังนั้น จึงหมายถึงการที่บุคคลได้รับสิ่งใหม่ ๆ ในการเพิ่มพูนทักษะที่จะช่วยเอื้อต่อวิชาชีพของเขา 3) ความสัมพันธ์กับ ผู้ได้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน 4) สถานะของอาชีพ หมายถึง ลักษณะของงานหรือสถานะที่เป็นองค์ประกอบทำให้บุคคลเกิดความ รู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง เป็นต้น 5) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อพบปะกัน โดยกิริยาหรือวาจาแต่มิได้รวมถึงการยอมรับนับถือ 6) นโยบายและการบริหารงาน ขององค์กร หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร 7) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 8) สถานภาพการทำงาน ได้แก่ สถานภาพทางกายภาพที่เอื้อต่อความเป็นสุขในการทำงาน 9) ความเป็นส่วนตัว หมายถึง สถานการณ์ซึ่งลักษณะบางประการของงานส่งผลต่อชีวิตส่วนตัวในลักษณะของผลงานนั้นเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความรู้สึกอย่างไรอย่างหนึ่งต่องานของเขา 10) ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีความมั่นคงของงานความมั่นคงในองค์กร 11) วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

สรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุนจะเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความเบื่อหน่าย หรือรู้สึกไม่พอใจในการทำงานซึ่ง ทฤษฎีสององค์ประกอบของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) นี้เชื่อว่าการสนองความต้องการของมนุษย์ แบ่งเป็น 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่ 1 หรือปัจจัยจูงใจที่สร้างความพึงพอใจ เป็นความต้องการขั้นสูงประกอบด้วยลักษณะงาน ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ การได้รับการยกย่องและสถานภาพ ส่วนองค์ประกอบที่ 2 หรือปัจจัยค้ำจุน หรือองค์ประกอบที่สร้างความไม่พึงพอใจ เป็นความต้องการขั้นต่ำ ประกอบด้วยสภาพการทำงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์

ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในงานและเงินเดือน ไม่เป็นการส่งเสริมบุคคลให้ปฏิบัติดีขึ้นแต่ต้องดำรงรักษาไว้เพื่อความพึงพอใจในขั้นสูงต่อไป

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความภาคี

จากการค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ เพื่อนำมาประกอบในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาจากงานวิจัยต่าง ๆ จากทั่วโลก ซึ่งนำมาประกอบเพื่อให้เกิดความชัดเจน และเข้มแข็งในงานวิจัยในแง่มุมที่เกี่ยวข้องในงานวิจัยดังนี้

ปัญญา ศรีแก้ว และคณะ(2552:59) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจและความต้องการของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเทศบาลวัดแก่งคอย”การจะทำให้โรงเรียนเป็นที่ยอมรับของผู้ปกครองได้นั้น โรงเรียนจะต้องมีการประเมินเพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอการวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเทศบาลวัดแก่งคอย เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการพัฒนาโรงเรียน การสำรวจทำโดยให้ผู้ปกครองนักเรียนจำนวน 293 คน กรอกแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการใน 3 ด้าน คือ อาคารสถานที่ ครูและนักเรียน ผลการวิจัย พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจครูในเรื่องการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย ถึงร้อยละ 96.80 พอใจที่โรงเรียนมีห้องสมุดให้นักเรียนศึกษาหาความรู้ร้อยละ 94.80 และพอใจที่นักเรียนมีน้ำใจต่อผู้อื่นร้อยละ 93.20 อีกทั้งผู้ปกครอง ยังมีความต้องการให้โรงเรียนปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ ส่งเสริมให้นักเรียนมีความขยันตั้งใจเรียนและต้องการให้ครูยิ้มแย้มแจ่มใส นอกจากนี้ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ปกครองที่เป็นพ่อแม่กับผู้ปกครองที่ไม่ใช่พ่อแม่พบว่าในด้านผู้เรียนมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน ( $p$ -value 0.05) อย่างไรก็ตามข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ โรงเรียนจะนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาด้านอาคารสถานที่ครูและนักเรียนให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจ และตอบสนองความต้องการของผู้ปกครอง

ปัญญา ศรีแก้ว และคณะ (2551:บทคัดย่อ) เรื่อง ความพึงพอใจและความต้องการของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเทศบาลวัดแก่งคอย การจะทำให้โรงเรียนเป็นที่ยอมรับของผู้ปกครองได้นั้น โรงเรียนจะต้องมีการประเมินเพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเทศบาลวัดแก่งคอย เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการพัฒนาโรงเรียน การสำรวจทำโดยให้ผู้ปกครองนักเรียนจำนวน 293 คน กรอกแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการใน 3 ด้าน คือ อาคารสถานที่ ครูและนักเรียน ผลการวิจัย พบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจครูในเรื่องการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย ถึงร้อยละ 96.80 พอใจที่โรงเรียนมีห้องสมุด

ให้นักเรียนศึกษาหาความรู้ร้อยละ 94.80 และพอใจที่นักเรียนมีน้ำใจต่อผู้อื่นร้อยละ 93.20 อีกทั้งผู้ปกครอง ยังมีความต้องการให้โรงเรียนปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ ส่งเสริมให้นักเรียนมีความขยันตั้งใจเรียนและต้องการให้ครูยิ้มแย้มแจ่มใส นอกจากนี้ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ปกครองที่เป็นพ่อแม่กับผู้ปกครองที่ไม่ใช่พ่อแม่พบว่าในด้านผู้เรียนมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน ( $p$ -value 0.05) อย่างไรก็ตามข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้โรงเรียนจะนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ด้านอาคารสถานที่ครู และนักเรียนให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจ และตอบสนองความต้องการของผู้ปกครอง

ฐาปะณี จุลินทร (2551 : บทคัดย่อ) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของครูโรงเรียนเอกชนในจังหวัดพิจิตร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความผูกพันองค์กรของครูโรงเรียนเอกชนในจังหวัดพิจิตร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของครูโรงเรียนเอกชนในจังหวัดพิจิตร ใน 10 ด้าน ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานสถานภาพสมรส สถานภาพงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ นโยบายและการบริหารงานของโรงเรียนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความภาคภูมิใจในวิชาชีพ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ครูผู้สอนโรงเรียนเอกชนในจังหวัดพิจิตร ประจำปีการศึกษา 2549 จำนวน 224 คน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร และแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันองค์กร ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น 0.85 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis : Optimal Scaling) ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความผูกพันองค์กรของครูโรงเรียนเอกชนในจังหวัดพิจิตร โดยภาพรวมพบว่ามีความผูกพันองค์กรอยู่ในระดับมาก ( $X = 3.88$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ( $X = 4.20$ ) ด้านความเชื่อถือและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ( $X = 3.82$ ) และด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร ( $X = 3.50$ )

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของครูโรงเรียนเอกชนในจังหวัดพิจิตร ได้แก่

ปัจจัยด้านสถานภาพ ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานของโรงเรียน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ ปัจจัยด้านความภาคภูมิใจในวิชาชีพ

จรัล สังข์ขาว (2542:บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนนักศึกษาต่อการบริหารงานโรงเรียนสุราษฎร์เทคโนโลยีช่างอุตสาหกรรม การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน-นักศึกษา ต่อการบริหารงานโรงเรียน

สุราษฎร์เทคโนโลยีช่างอุตสาหกรรม ด้านวิชาการ ด้านบุคคล ด้านกิจการนักเรียน ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านธุรการ และด้านความ สัมพันธ์กับชุมชน ในภาพรวม เพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน-นักศึกษา ต่อการบริหารงานโรงเรียน สุราษฎร์เทคโนโลยีช่าง อุตสาหกรรม ทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามประเภทของผู้ปกครองนักเรียน นักศึกษา ประชากรที่ใช้ใน การศึกษาคือ ผู้ปกครองนักเรียน-นักศึกษาหลักสูตร ปวช.ปีที่ 3 และ หลักสูตร ปวส.ปีที่ 2 จำนวน 550 คน ปีการศึกษา 2540 กำหนดกลุ่มตัวอย่าง 60 % ของ ประชากร โดยใช้แบบสอบถามชนิด มาตรการส่วนประมาณค่าเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองได้ แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ 307 ฉบับคิด เป็นร้อยละ 93.03 การวิเคราะห์ใช้วิธีการห่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test ผลการวิจัย ได้ผลสรุปดังนี้ 1. ในภาพรวมผู้ปกครองนักเรียน-นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อการ บริหารงานโรงเรียน สุราษฎร์เทคโนโลยีช่างอุตสาหกรรม อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับจาก มากไปหาน้อยดังนี้ ด้านธุรการ ด้านกิจการนักเรียน ด้านวิชาการ ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน ด้าน อาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคคล 2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของ ผู้ปกครองนักเรียน-นักศึกษาหลักสูตร ปวช. และ ปวส. ต่อการบริหารงานโรงเรียนสุราษฎร์ เทคโนโลยีช่างอุตสาหกรรม 6 ด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อ เปรียบเทียบแต่ละด้านพบว่า ด้านวิชาการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในเรื่องมี อุปกรณ์การเรียน การสอนที่ทันสมัย อย่างเพียงพอ อาจารย์สอนโดยคำนึงถึงนักเรียน-นักศึกษาโดย ให้ผู้เรียนได้ปฏิบัติจริง และ โรงเรียนมีเครื่องมืออุปกรณ์การเรียนทุกสาขาวิชาเหมาะสม ด้านบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในเรื่อง คณะอาจารย์มีความกระตือรือร้นแสวงหา ความรู้อยู่เสมอ และโรงเรียนจัดประชุมชี้แจงนโยบายการบริหารให้ผู้ปกครองทราบ ด้านกิจการ นักเรียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในเรื่องมีกิจกรรมการเรียนการสอนเนต รนารี และรักษาดินแดน (รด.) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในเรื่องห้องน้ำห้องส้วมมีเพียงพอ และมีสุขลักษณะที่ดี อุปกรณ์ เครื่องใช้ เพื่อสนับสนุนการเรียนอยู่ในสภาพดีและทันสมัย และจัดบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนการสอน ด้านธุรการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ มีมนุษย สัมพันธ์ดี ด้านความสัมพันธ์กับชุมชน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05

จิราภรณ์ รตารุณ(2541:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มี ต่องานกิจการนักเรียนโรงเรียนอนุบาล เอกชนในนครศรีธรรมราช การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษา 1) ระดับความพึงพอใจของ ผู้ปกครองที่มีต่องานกิจการนักเรียน 2) เปรียบเทียบระดับ ความพึงพอใจของ ผู้ปกครองที่มีต่องานกิจการนักเรียน จำแนกตามประเภทโรงเรียน กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปกครองนักเรียน 800 คน ของโรงเรียนอนุบาล เอกชนในจังหวัดนครศรีธรรมราช เครื่องมือที่

ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนและทดสอบความแตกต่าง โดยวิธีของเซฟเฟ (Scheffes method) ผลการวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่องานกิจการนักเรียน โดยภาพ รวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่ากิจกรรมที่ ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ การบริการด้านรถรับ/ส่งนักเรียน การบริการด้านน้ำดื่มและอาหาร และการรักษาความปลอดภัยให้แก่ นักเรียน กิจกรรมที่ผู้ปกครองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การบริการ ด้านการแนะแนวผู้ปกครอง การบริการด้านสุขภาพอนามัย การจัดกิจกรรมนักเรียน

2. จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่องานกิจการ นักเรียน จำแนกตามประเภทโรงเรียนพบว่า ประเภทโรงเรียนที่ผู้ปกครอง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ โรงเรียนที่เปิดสอนระดับอนุบาลและระดับ มัธยมศึกษา โรงเรียนที่เปิดสอนระดับอนุบาลและระดับ ประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนที่เปิดสอนเฉพาะระดับอนุบาล ส่วนโรงเรียนที่ผู้ปกครอง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ผู้ปกครองโรงเรียนที่เปิดสอนระดับ อนุบาลและระดับ ประถมศึกษา

ชูदारฮาร์ และคณะ (J.Clement Sudhahar , D. Israel and M. Selvam 2006 : บทคัดย่อ) คณะผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคของการใช้สมการโครงสร้างเป็นแนวคิดในการวิจัย ประกอบด้วย ตัวแปรภายในจำนวนมาก และตัวแปรภายนอก เป็นตัวแปรแฝง ในงานวิจัยนี้ ความภักดีในการให้บริการ เกิดจากตัวแปรแฝงที่ไม่สามารถสังเกตได้โดยตรง และไม่จำเป็นต้องผ่านตัวแปรสังเกต เช่น ทักษะคติ (attitude) พฤติกรรม หรือ องค์ประกอบที่เกิดจากสภาวะจิต (behavior or conative components) ความสัมพันธ์ ความภักดีในการให้บริการ เกิดจาก การให้บริการที่มีคุณภาพ (service quality) และความพึงพอใจในการได้รับบริการ (service satisfaction) งานวิจัยนี้ได้นำประสบการณ์จากลูกค้าของธนาคารที่มาใช้บริการ และยังคงค้นพบว่า ในการสร้างความพึงพอใจ และคุณภาพในการให้บริการ ทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีขึ้นในอนาคต

ทิดส์เวล (Carmen Tideswell 2005:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง พฤติกรรมความภักดี และความผูกพัน ที่มีความสัมพันธ์กัน ระหว่างการให้บริการในโรงแรม กับการเพิ่มขึ้นของโรงแรม ในระดับ สี่ ห้า ดาว ในระดับสากล ถูกนำมากำหนดเป็นเป้าหมายทางด้านกลยุทธ์ ในการพัฒนา ความสัมพันธ์และสนับสนุนความภักดีของลูกค้าที่มาใช้บริการ โครงการนี้ใช้ความถี่ในการเข้าพัก ซึ่งได้วรรณกรรมความสัมพันธ์ด้านการตลาด อย่างไรก็ตาม เป็นเรื่องปกติที่สามารถจำแนกได้ว่า รูปแบบของกลยุทธ์ทางการตลาด ทำให้เกิดแนวโน้มให้เกิดความผูกพันของลูกค้า เกิดขึ้นจากโครงการเองมากกว่ามีผู้ให้คำแนะนำในด้านบริการ ในขณะที่ระยะเวลาของความสัมพันธ์ เกิดจาก

การแนะนำด้านบริการของนักการตลาด นักการตลาดไม่ควรจะเน้นในการกระตุ้นให้กลับมาใช้บริการซ้ำ (พฤติกรรมด้านความภักดี) แต่ควรมีการดำเนินการต่อลูกค้าอย่างแม่นยำ และใกล้ชิดกับลูกค้า ซึ่งแสดงถึงทัศนคติ ความประพฤติ เช่น ทำอย่างไรที่ลูกค้าไม่รู้สึกรู้ว่ามีการเพิ่มขึ้นของราคา การสร้างทัศนคติในการบอกต่อ ปากต่อปากอย่างกระตือรือร้นในการให้บริการที่ดี ความต้องการที่ไม่ปิดกั้น ต่อผู้แนะนำบริการอื่น ยกเว้นจะสรุปได้ว่าเป็นความจำเป็นจริง ๆ เมื่อทัศนคติของความภักดีนี้ได้ถูกนำมาพิจารณา บ่อยครั้งที่พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการไม่มากนัก ที่มีความภักดีโดยจริงใจ งานวิจัยนี้สำรวจลักษณะของผู้ที่มาพักในโรงแรมที่ภักดี ในนิวซีแลนด์ ผลลัพธ์ที่ได้ แนะนำว่า ผู้ใช้บริการที่มาใช้ซ้ำ ไม่ได้เกิดจากความภักดีอย่างจริงใจ และมีความภักดีเฉพาะที่ได้รับคำแนะนำในราคาที่ดีกว่า ความไม่สะดวกสบายกว่า ที่อื่น ผลยังแสดงอย่างมีนัยสำคัญว่า นอกจากอุตสาหกรรมโรงแรม ควรมีการกระตุ้น ด้วยการส่งเสริมกิจกรรมด้านความภักดี พนักงานไม่ชอบที่ต้องเพิ่มสัดส่วนของแขกที่พักอาศัยผู้ซึ่งมีภาวะอารมณ์ที่มีความผูกพันในบริการ

ว่อง และ ดีล (Amy Wong and Alisson Dean 2002 : บทคัดย่อ) ศึกษาผลที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ที่ต้องการเป็นอิสระจากกฎระเบียบ และการลงทุนตรงจากต่างชาติ สองทศวรรษที่ผ่านมาอิทธิพลของการเติบโตเกิดขึ้นอย่างน่าตื่นตะลึง เกิดการปกป้องผู้บริโภคขึ้นในประเทศจีน อันเนื่องมาจากมีประชากรจำนวนมหาศาล ความเป็นไปได้ของตลาดประเทศจีน ผู้บริโภคเกิดความชอบมากกว่าความเข้าใจ และพฤติกรรมการชอบ ทำให้เกิดการท้าววิจัยครั้งนี้ งานวิจัยนี้รายงานจากการศึกษาที่ได้ผ่านการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างร้านค้า และลักษณะเฉพาะของลูกค้า ในมณฑลเทียนจิน ประเทศจีน ตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง ประกอบด้วยลูกค้าที่มีจับจ่ายสินค้าจาก 3 ร้านสรรพสินค้า ( n=200) และห้างสรรพสินค้า (n=200) จากการวิเคราะห์สมการถดถอยแสดงว่าการปรับตัวด้านบริการ การปรับตัวด้านลูกค้า ความรู้สึกด้านราคา เป็นตัวพยากรณ์ ทั้งคุณค่าที่ได้รับ และความภักดีของลูกค้า สิ่งสำคัญที่เป็นส่วนที่ค้นพบคือ ผู้จัดการสามารถใช้ลักษณะเฉพาะตัวที่ตรงประเด็นของร้านค้า เป็นไปได้ที่จะขยาย และกลายเป็นร้านค้าที่ประสบความสำเร็จได้

แฮร์ริส และ กูดเด (Lloyd C. Harris and Mark M. H. Goode 2004:บทคัดย่อ) ศึกษามิติที่วัดจากความความภักดีโดยใช้แนวทาง ความพึงพอใจ ในมุมมองด้านพฤติกรรมของลูกค้าเป็นกรอบความคิด วัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อศึกษาความต่อเนื่องของความภักดีของลูกค้าอันเกิดจากตัวแปรต่าง ๆ และการตรวจสอบผ่านตัวแปรความน่าเชื่อถือ (trust) ความพึงพอใจ (satisfaction) คุณค่า (value) คุณภาพของบริการ (service quality) กรอบในการวิจัย มีวัตถุประสงค์ที่จะทดสอบว่าตำแหน่งความน่าเชื่อถือเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญต่อความภักดี โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามสองชุดจากลูกค้าทางออน-ไลน์ อันดับแรก เกิดจากการซื้อหนังสือทางออน-ไลน์ อันดับที่สอง ได้จากลูกค้าที่จองเครื่องบินผ่านทางออน-ไลน์ จากการวิเคราะห์พบว่า ข้อเสนอแนะส่งผลผ่านการรับรู้ ส่งผลผ่าน

กิจกรรมด้านความภักดีที่ต่อเนื่อง ซึ่งประกอบด้วยความพึงพอใจในการชอบของตัวแปรทั้งหมด แม้ว่าจะมีความแตกต่างกันในสองระดับตัวอย่าง แต่ภาพโครงสร้างโดยรวมแล้ว ความเชื่อ ยังเป็น ศูนย์กลางที่จะทำให้เกิดผลวัดของการให้บริการ

วิลลาส-เบาส์ (J.Miguel Villas-Boas 2004:บทคัดย่อ) ในหลาย ๆ ตลาด ผู้บริโภคได้รับรู้ ข้อมูลข่าวสาร ในเรื่องสินค้าที่ดี เหมาะสม ผู้บริโภคชอบสินค้านั้นมาก ด้วยประสบการณ์หลังจากที่ ซื้อสินค้า เหล่านั้น ทำให้เกิดความภักดีต่อตัวสินค้า งานวิจัยนี้ได้พิจารณารูปแบบที่ผู้บริโภคได้ เรียนรู้ ในระยะแรก เกี่ยวกับสินค้าที่ได้ซื้อมา และ จากนั้น จึงสร้างทางเลือก ระยะที่สอง ในกรณีที่มีการแข่งขันของตัวสินค้า อะไรที่ให้อะไรจากการเรียนรู้ระยะแรก งานวิจัยนี้ได้ค้นพบว่า คุณค่าเชิงสินค้า แต่ละตัวสินค้าเป็นทางลบ (หรือบวก) ถูกทำให้บิดเบือนข้อเท็จจริง (ทำให้อันตราย) ต่อองค์กรในอนาคต ซึ่งเกิดจากส่วนแบ่งตลาดที่เกิดขึ้นในปัจจุบันด้วย รวมถึงความภักดีของคุณลักษณะของตรา สินค้า ในด้านลบ ก่อให้เกิดผลกระทบในสองลักษณะ ในลักษณะหนึ่งคือ ลูกคามีความอ่อนไหว ด้านราคา มากกว่าผู้บริโภคที่ไม่สามารถมองเห็น และ นี่เองเป็นแรงทำให้ผู้บริโภคมองสินค้าที่มี ราคาสูงกว่า อีกลักษณะหนึ่ง มองไปข้างหน้า ของบริษัทที่เข้าใจว่ากำไรที่จะได้มาในอนาคต เกิดจากการได้ส่วนแบ่งในทางการตลาดเพิ่มขึ้น ในปัจจุบันด้วยการเพิ่มราคา สำหรับปัจจัยการลดราคา สำหรับผู้บริโภค และบริษัท ที่ผ่านมามีผลกระทบ ในงานวิจัยนี้ยังค้นพบคุณลักษณะที่สำคัญของการเรียนรู้จากผลกระทบของผู้บริโภคต่อผลลัพธ์ของตลาดอีกด้วย

จูลินเดอร์ และ โซเดอร์ลันด์ (Claes-Robert Julander and Magnus Söderlund 2003: บทคัดย่อ) วิจัยและพบว่า อิทธิพลของความพึงพอใจของลูกค้า สามารถยืนยันได้ ด้วยการกลับมา ซื้อซ้ำ และทัศนคติความภักดีมีอื่น ๆ อีกมากมาย อุปสรรคการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทำให้เกิดตัวแปร หลายตัว อย่างไรก็ตาม ประเด็นที่ผู้วิจัยให้ความสำคัญ และมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง อุปสรรคที่สามารถมองเห็นทั้งในด้านบวกและด้านลบ ได้ทำการทดสอบอิทธิพลจากความพึงพอใจ ของลูกค้า ความตั้งใจในการซื้อซ้ำ และทัศนคติความภักดีของลูกค้า การวิเคราะห์ใช้โปรแกรม ลิสเรล (LISREL) ซึ่งเก็บข้อมูลต่าง ๆ จากประสบการณ์ ที่มีอิทธิพลในด้านบวก จากความพึงพอใจ ของลูกค้า และลูกค้าที่มีทัศนคติที่ดี โดยที่อิทธิพลด้านบวก ได้จากความตั้งใจกลับมาซื้อซ้ำ อุปสรรค ในการเปลี่ยนแปลงด้านบวก กระทบในด้านบวก คือความพึงพอใจของลูกค้า ความตั้งใจกลับมาซื้อ ซ้ำของลูกค้า และทัศนคติความภักดีของลูกค้า

ลูว์น และ ลิน (Luarn and Lin 2003 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยรูปแบบความภักดี ในบริบท ของการให้บริการทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ งานวิจัยครั้งนี้ใช้แนวคิดทางทฤษฎี และประสบการณ์ สร้าง รูปแบบความภักดีของลูกค้าใน ด้านบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-service) โดยการสำรวจจาก องค์กรประกอบหลัก สามองค์ประกอบ (ในลักษณะของความผูกพันทางด้านทัศนคติ และความภักดี

ทางพฤติกรรม) ได้แก่ ความเชื่อถือ (trust) ความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) และคุณค่าที่ได้รับ (perceived value) เป็นรูปแบบที่ได้จากทฤษฎีประมวลเป็นสมมติฐานเปรียบเทียบ และใช้ในการพิสูจน์

ออสเซน (Svein Otta Olsen 2002:บทคัดย่อ) ได้ศึกษางานวิจัย โดยแนวทางประเมินทางเลือกในการวัด ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติที่ลูกค้าได้รับ คุณค่าจากคุณคุณภาพ ความพึงพอใจของลูกค้า และความภักดีของลูกค้าที่กลับมาซื้อซ้ำ ผู้วิจัย ใช้วิธีการวัดโครงสร้างด้วยการสร้างกรอบด้านทัศนคติ ทั้งเปรียบเทียบผล และไม่เปรียบเทียบ มีการเปรียบเทียบเฉพาะตัวสินค้า และเพิ่มด้วยการวัดความภักดี วัด เหมือนกับการรายงานด้วยพฤติกรรมของตนเองในการซื้อซ้ำ แทนที่จะตั้งใจซื้อ วัตถุประสงค์ของรูปแบบ ความพึงพอใจ เป็นเสมือนตัวไกล่เกลี่ย (Mediator) ระหว่าง คุณภาพสินค้า และความภักดีของลูกค้าในการซื้อซ้ำ ในงานวิจัยนี้ยัง ถูกค้นพบ และ และเป็นที่ยอมรับ พร้อมทั้งได้ถูกนำมาเสนอใหม่ ด้วยข้อมูลทีระหว่างตัวสินค้าต่างชนิดกัน มีการประเมินผลด้วยการเปรียบเทียบ และไม่เปรียบเทียบ กับการทัศนคติที่เกี่ยวข้องกัน อย่างไรก็ตาม ด้านความสัมพันธ์ที่เข้มแข็งถูกนำมาใช้ในการวัด ระหว่าง คุณภาพ ความพึงพอใจ และความภักดี พบว่าทัศนคติที่ส่งต่อสินค้า เมื่อเขาได้ถูกปฏิบัติที่เป็นประเมินเฉพาะตัว ด้วยความเอาใจใส่ สามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์ได้เป็นอย่างดี การวิจัยครั้งนี้ยังค้นพบ และแนะนำว่า คุณภาพ (Quality) ความพึงพอใจ (Satisfaction) และ ความภักดี(Loyalty) ควรวัดภายในกรอบของความสัมพันธ์ ในด้านทัศนคติ

เบลลาเวอร์ และ เจนทรี (Bellaver R. F. and J. Gentry 2001:บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่องการสอนทางธุรกิจ จริยธรรมด้าน IT ในงานวิจัยนี้ อธิบายถึงงานวิจัยและบทสรุปที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มขึ้นของจริยธรรม แนวทางปฏิบัติในด้านธุรกิจวิทยาศาสตร์ประยุกต์ การปรับตัวในโปรแกรมระดับ/ปริญญาโท สภาพการณ์ของหลักเกณฑ์ที่มีความหลากหลายของจริยธรรม และ การรวบรวมหลักเกณฑ์ในด้านธุรกิจ และการศึกษาของโลก ได้มีการนำมาอธิบายกัน ด้วยเทคนิคและการปะติดปะต่อ ได้ถูกนำมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติด้านจริยธรรม รัฐบาลเองมีความโน้มเอียงที่จะควบคุมสังคม และได้ถูกนำมาการอภิปรายเพื่อให้สังคมเกิดการเปลี่ยนแปลง การอภิปรายไม่ได้เพิ่มเติมในแนวทางบางส่วนบนความเป็นจริงว่าสิ่งเหล่านั้นเป็นจริยธรรมที่ได้ยังไม่เคยนำเสนอ ในห้าแนวทางที่สามารถขยายได้ และยังเป็นพื้นฐานของความสามารถอีกด้วย ผู้มีประสบการณ์ด้านธุรกิจ และที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี การสนับสนุนและการให้ทิศทาง อยู่บนที่ว่าจะเพิ่มประสบการณ์ด้านจริยธรรมที่จะให้กับนักศึกษาเหล่านั้นและควรมีการปรับปรุงโปรแกรมในการเรียนต่อไป

เฮริง-ธูร์ว และคณะ (Thorsten Henning-Thurau and others 2001:บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการบริหารจัดการความภักดีของนักเรียน การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเอาความสัมพันธ์ ด้านคุณภาพ เป็นปัจจัยขับเคลื่อนรูปแบบความภักดีของนักเรียน ด้วยการรวบรวมทบทวนวรรณกรรม

ทางการศึกษาและทางการตลาด โดยเก็บข้อมูลจากนักเรียน 1,162 คน จากมหาวิทยาลัยที่มีแตกต่างกันในประเทศเยอรมัน งานวิจัยนี้ยังแสดงถึงตัวแปรสองตัวแปร ที่เป็นปัจจัยสำคัญทำให้นักเรียนเกิดความภักดี ได้แก่ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการด้านการเรียนการสอน (the quality of teaching service) (เป็นการรับรู้ของนักเรียน) และปัจจัยด้านความผูกพันทางด้านอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ที่ได้รับจากสถานศึกษาของนักเรียน ผลที่ได้ชี้ให้เห็นว่าผลกระทบของความภักดีเกิดจากการให้บริการที่มีคุณภาพ เป็นสองเท่าของความผูกพันของนักเรียนต่อสถานศึกษา และควรที่จะพัฒนาความภักดีให้ได้ผลที่สูงขึ้น สำหรับสถานศึกษาควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาสองตัวแปรดังกล่าว

### ความสัมพันธ์ระหว่างคุณธรรมกับความภักดี

เมื่อกล่าวถึงความสัมพันธ์ ระหว่างคุณธรรมของผู้กับความภักดีของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กรนั้น ยังไม่มีนักวิชาการพูดถึงโดยตรง แต่ในขณะเดียวกันมีนักวิชาการหลายคนทีกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของคุณธรรมของผู้บริหาร กับองค์ประกอบความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ โดยสามารถนำมาสังเคราะห์ได้ดังนี้

พิภพ วังเงิน (2545 : 22) มีความเห็นว่า จริยธรรมมีคุณค่าต่อชีวิตมนุษย์ ดังนี้ 1) คุณธรรมจริยธรรมช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิต ให้มนุษย์มีชีวิตที่ดี มีสุขภาพดีทั้งสุขภาพจิตและสุขภาพกาย มีชีวิตที่สมบูรณ์ 2) คุณธรรมจริยธรรมช่วยให้มนุษย์รู้จักตนเอง มีความสำนึกในหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบ ต่อตนเอง ต่อครอบครัว ต่อสังคม ต่อประเทศชาติต่อหน้าที่การงาน 3) คุณธรรมจริยธรรมเป็นวิถีทางแห่งปัญญา ทำให้มนุษย์มีเหตุผลรู้จักใช้สติปัญญาแก้ปัญหาชีวิตโดยนำเอาหลักจริยธรรมมาเป็นเครื่องมือแก้ปัญหาชีวิต มีความเชื่อว่าการกระทำความดีเป็นสิ่งที่ดี ไม่หลงงมงายในสิ่งที่ปราศจากกฎหมาย 4) จริยธรรมช่วยสร้างสันติภาพในสังคมและสร้างสันติภาพโลก 5) คุณธรรมจริยธรรมช่วยให้มนุษย์อยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีระเบียบ เป็นระบบ รู้สึกมีความอบอุ่น ปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน และอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีสันติภาพ 6) คุณธรรมจริยธรรมช่วยให้มนุษย์สามารถปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่นๆ และสังคมอย่างมีระบบเป็นระเบียบสามารถ ครองคน ครองงาน ครองตน ฯลฯ 7) คุณธรรมจริยธรรมช่วยให้มนุษย์มีเครื่องยึดเหนี่ยวและเป็นหลักปฏิบัติ เพื่อป้องกันการเบียดเบียน การเอารัดเอาเปรียบกันในทางส่วนตัวและสังคม 8) จริยธรรมช่วยให้มนุษย์เป็นคนหนักแน่น อดทน ขยันต่อสู้ เพื่อเอาชนะด้วยตนเองเป็นที่พึ่งของตนเอง ไม่ต้องรอโชคชะตา 9) คุณธรรมจริยธรรมช่วยให้มนุษย์สามารถกำหนดเป้าหมายชีวิต ดำเนินและพัฒนาชีวิตให้สำเร็จตามเป้าหมาย 10) คุณธรรมจริยธรรมช่วยให้มนุษย์สามารถแก้ปัญหาชีวิตและสามารถทำให้ความทุกข์หมดไปได้

คอลเบอร์ก (Kohlberg 1976, 1084 อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย 2551:7) แบ่งพัฒนาการทางจริยธรรมออกเป็น 3 ระดับ 6 ขั้น ที่มีความสัมพันธ์ต่อกันดังนี้

ระดับที่ 1 ระดับก่อนกฎเกณฑ์ (pre-conventional level) เป็นระดับที่บุคคลจะตัดสินใจทำการใด ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง โดยไม่คำนึงถึงผู้อื่น แบ่งออกเป็น 2 ขั้น ได้แก่ ขั้นที่ 1 การเชื่อฟังและหลีกเลี่ยงการถูกลงโทษ (obedience and punishment orientation) และขั้นที่ 2 เอกตะบุคคลและการแลกเปลี่ยน(individualism and exchange)

ระดับที่ 2 ระดับตามกฎเกณฑ์ (conventional level) เป็นระดับที่บุคคลจะปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มย่อย เป็นการปรับตัวเลียนแบบหรือคล้อยตามคนในกลุ่มเพื่อให้เป็นที่ยอมรับ รู้ถึงบทบาทหน้าที่ของตน

ทฤษฎีของ คิทเชเนอร์ (Kitchener 2000:56) กล่าวว่า มีความซื่อสัตย์ (be faithful) บุคคลต้องการรักษาคำมั่นสัญญา เคารพผู้อื่นรวมทั้งการบอกกล่าวข้อเท็จจริง

ทฤษฎีของ Kohlberg (1976, 1084 อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย 2551:7) ได้วิเคราะห์ทฤษฎีพัฒนาการทางจริยธรรม (moral development) และแบ่งพัฒนาการทางจริยธรรมออกเป็น 3 ระดับ 6 ขั้น ที่มีความสัมพันธ์ต่อกันคือ ระดับตามกฎเกณฑ์ (conventional level) เป็นระดับที่บุคคลจะปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มย่อย เป็นการปรับตัวเลียนแบบหรือคล้อยตามคนในกลุ่มเพื่อให้เป็นที่ยอมรับ รู้ถึงบทบาทหน้าที่ของตนในฐานะที่เป็นหน่วยหนึ่งในสังคม เป็นการสร้างการยอมรับในกลุ่มของสังคม

### กรุงเทพมหานคร

สืบเนื่องจากการแข่งขันทางด้านธุรกิจ และเกิดปัญหามากมายจนลุกลามมาถึงองค์กรที่ไม่หวังผลกำไร เช่นองค์กรของรัฐที่ให้บริการ รวมถึงองค์กรอย่างสถานศึกษา แม้ว่าการแข่งขันในรูปแบบผลตอบแทนในลักษณะที่เป็นตัวเงินจะมีไม่มากนัก แต่ลักษณะของการบริหารที่ต้องแข่งขันในลักษณะที่ให้องค์กรสามารถแข่งขัน และเติบโตควบคู่กัน เป็นสาเหตุสำคัญที่ผู้บริหาร และบุคคลกรต้องตระหนัก และค้นหาความสามารถหลักมาเพื่อนำมาเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ และการนำเอาองค์ความรู้ด้านคุณธรรมมาเป็นความสามารถหลัก เป็นช่วงเวลาเดียวกันที่เกิดปัญหามากมายในการบริหารยุคปัจจุบัน และจะเป็นเครื่องมือสำคัญที่ต้องนำมาใช้ในการบริหารสำหรับการแข่งขันในอนาคต กรุงเทพมหานคร เป็นเมืองที่ถือว่าเป็นศูนย์กลางทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกสถานศึกษา อันได้แก่โรงเรียนในสังกัดการบริหารจัดการของกรุงเทพมหานคร

### กรุงเทพมหานคร และอำนาจหน้าที่

พ.ศ. 2476 มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2476 และได้จัดตั้งเทศบาลนครกรุงเทพในจังหวัดพระนคร รวมทั้งจัดตั้งเทศบาลนครธนบุรีในจังหวัดธนบุรี (จังหวัดพระนครและจังหวัดธนบุรี มีลักษณะแตกต่างจากพื้นที่จังหวัดอื่น เป็นที่ตั้งของราชการส่วนกลาง)

พ.ศ. 2514 มีการรวมจังหวัดพระนครและจังหวัดธนบุรีเข้าเป็นจังหวัดเดียวกัน เรียกว่า “จังหวัดนครหลวงกรุงเทพธนบุรี” ตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 24 มีผู้ว่าราชการจังหวัด เรียกว่า “ผู้ว่าราชการจังหวัดนครหลวงกรุงเทพธนบุรี” มีรองผู้ว่าราชการจังหวัด 2 คน และรวมองค์การบริหารส่วนจังหวัด 2 องค์การเข้าด้วยกันเป็นองค์การบริหารนครหลวงกรุงเทพธนบุรี มีสภาจังหวัด เรียกว่าสภานครหลวงกรุงเทพธนบุรี และรวมเทศบาล ทั้งสองเข้าด้วยกันเป็นเทศบาลนครหลวง มีการบริหารงานประกอบด้วย “สภาเทศบาลนครหลวง” และ “เทศมนตรี” มีผู้ว่าราชการนครหลวงกรุงเทพธนบุรีเป็นนายกเทศมนตรีนครหลวงโดยตำแหน่ง ในปี พ.ศ. 2515 มีการจัดการปกครองจังหวัดนครหลวงกรุงเทพธนบุรีใหม่ เป็น “กรุงเทพมหานคร” ตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 335 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 โดยรวมราชการบริหารส่วนภูมิภาค คือ จังหวัดนครหลวงกรุงเทพธนบุรี สุขาภิบาลในเขตนครหลวงกรุงเทพธนบุรี รวมเป็นองค์การปกครองเดียวกัน โดยมีสาระสำคัญคือ 1) กรุงเทพมหานครยังมีฐานะเป็นจังหวัดตามระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน 2) ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นข้าราชการการเมืองสิทธิเข้าร่วมประชุมคณะรัฐมนตรี 3) มีสภากรุงเทพมหานคร ซึ่งมีสมาชิกมาจากการเลือกตั้งของราษฎร เขตละ 1 คน สมาชิกผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยแต่งตั้งมีจำนวนเท่ากับจำนวนเขต 4) แบ่งเขตการปกครองออกเป็นเขตและแขวง 5) มีปลัดกรุงเทพมหานครรับผิดชอบราชการประจำของกรุงเทพมหานคร 6) ผู้ว่าราชการกรุงเทพมีอำนาจตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 218 ในส่วนที่ว่าด้วยระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด กฎหมายเทศบาล กฎหมายสุขาภิบาล และกฎหมายอื่น ๆ ที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัด

การจัดองค์การปกครองกรุงเทพมหานคร ตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 335 ได้ก่อให้เกิดความสับสนในฐานะของกรุงเทพมหานคร กล่าวคือ การกำหนดให้กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นจังหวัดและเป็นนิติบุคคลเช่นเดียวกับจังหวัดอื่นตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 218 ทำให้กรุงเทพมหานครมีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาค แต่การกำหนดให้ผู้บริหารคือผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็น ข้าราชการการเมืองให้กรุงเทพมหานครมีรายได้เป็นของตนเอง มีการเลือกตั้งสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร ทำให้กรุงเทพมหานครมีลักษณะกึ่งราชการส่วนภูมิภาคกึ่งราชการส่วน ท้องถิ่น (ประหยัด หงษ์ทองคำ 2523 : 52-53)

พ.ศ. 2518 ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2518 กำหนดฐานะกรุงเทพมหานคร เป็นราชการส่วนท้องถิ่นนครหลวง มีเขตการปกครองท้องถิ่นเดิม พื้นที่กรุงเทพมหานคร มีการเลือกตั้งคณะผู้บริหาร ประกอบด้วย ผู้ว่าราชการจังหวัดกรุงเทพมหานคร และรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร พร้อมกับเลือกตั้งสมาชิกสภากรุงเทพมหานคร

พ.ศ.2528 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 โดยยกเลิก พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการ พ.ศ.2518 ซึ่งทำให้กรุงเทพมหานครมีอิสระในการบริหารมากขึ้น และสาระสำคัญที่มีการเปลี่ยนแปลงตามพระราชบัญญัติฉบับใหม่ที่แตกต่างไปจากฉบับเดิมในบางประการ ดังนี้ 1) ให้เลือกผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและให้ผู้ที่ได้รับเลือกเป็นผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครไปพิจารณาแต่งตั้งรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้ 4 คน แทนการเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและรองผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นคณะ เพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้งในคณะผู้บริหารดังเช่นที่เคยเกิดขึ้นมาแล้ว 2) ไม่มีการลงประชามติให้ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครพ้นจากตำแหน่ง 3) การยุบสภากรุงเทพมหานคร รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมีอำนาจยุบสภากรุงเทพมหานครได้ เมื่อผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครยื่นข้อเสนอพร้อมเหตุผลให้ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยยุบสภา 4) ถ้ามีการยุบสภากรุงเทพมหานคร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครต้องพ้นจากตำแหน่งด้วย 5) มีสภาเขตทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาผู้อำนวยการเขต 6) กรุงเทพมหานครมีอำนาจออกข้อบัญญัติเกี่ยวกับการคลัง และการรักษาทรัพย์สินของกรุงเทพมหานครแทนการใช้ระเบียบของกระทรวงมหาดไทย รวมถึงการมีอำนาจสั่งยึดและสั่งขายทอดตลาดทรัพย์สินของผู้ที่ค้างชำระภาษีไม่ต้องขอให้ศาลออกหมายยึดหรือสั่ง เป็นต้น 8) ให้ข้าราชการกรุงเทพมหานครบางตำแหน่ง และข้าราชการที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร แต่งตั้งเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่สำหรับปฏิบัติหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร มีฐานะเป็นเจ้าพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจตามความหมายของประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา 8) มีกิจการในอำนาจหน้าที่เพิ่มขึ้น เช่น การทะเบียนตามที่กฎหมายกำหนด การผังเมือง การขนส่ง การควบคุมอาคาร การควบคุมความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและอนามัยสาธารณสุขสถานอื่น ๆ เป็นต้น

โครงสร้างกรุงเทพมหานครปัจจุบันเป็นไปตามพ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 ซึ่งประกอบด้วย 1) สภากรุงเทพมหานคร 2) ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และ 3) เขตและสภาเขต ซึ่งผู้วิจัยไม่ได้นำมาอธิบายในบทนี้

### การจัดการศึกษาของกรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่บทบาทหนึ่งคือการจัดการศึกษาให้เยาวชนในท้องถิ่น โดยระบบบริหารการศึกษากรุงเทพมหานคร มีสายการบังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารและการจัดการศึกษาดังต่อไปนี้ (สำนักการศึกษา หน่วยศึกษานิเทศก์ 2549: 5-6)

มีการจัดการศึกษาในรูปแบบโรงเรียนที่สังกัดกรุงเทพมหานคร จากการสำรวจในปี 2550 มีโรงเรียนที่สังกัดกรุงเทพมหานครทั้งสิ้น 435 โรงเรียน จัดเป็นกลุ่ม สังกัดในเขตดังรายละเอียดต่อไปนี้ สำนักงานการศึกษา เป็นหน่วยงานที่มีฐานะเทียบเท่ากรม มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านการศึกษา โดยมีส่วนราชการ ประกอบด้วย สำนักงานเลขาธิการ กองการเจ้าหน้าที่ กองคลัง กองพัฒนาข้าราชการครูกรุงเทพมหานคร สำนักงานยุทธศาสตร์การศึกษา และหน่วยศึกษานิเทศก์

กลุ่มเขต หรือโซน(Zone) เป็นการรวมเขตพื้นที่ที่มีสภาพท้องถิ่น สภาพการเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจใกล้เคียงจัดเป็นกลุ่มเขต และมีโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานครกระจายอยู่ทุกเขต จำนวน 12 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มรัตนโกสินทร์ เป็นกลุ่มอนุรักษ์เมืองเก่า ศูนย์กลางการบริหารราชการและแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ และวัฒนธรรม ประกอบด้วย เขตกรุงเทพมหานครชั้นในได้แก่ เขตพระนคร เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตดุสิต และเขตสัมพันธวงศ์

กลุ่มลมพินีหรือกลุ่ม ซี.บี.ดี. (Central Business District 2002 :CBD) เป็นศูนย์กลางธุรกิจและการพาณิชย์ของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ อีกทั้งยังเป็นที่ตั้งของอาคารสำนักงานที่สำคัญของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย เขตบางรัก เขตปทุมวัน เขตวัฒนา และเขตสาทร

กลุ่มวิภาวดี เป็นเขตเศรษฐกิจ แหล่งจ้างงาน ศูนย์คมนาคม ย่านการค้า และบริการที่สำคัญ ประกอบด้วย เขตจตุจักร เขตบางซื่อ เขตราชเทวี เขตพญาไท และเขตห้วยขวาง

กลุ่มเจ้าพระยา เป็นเขตเศรษฐกิจใหม่ รองรับการพัฒนาตามแนววงแหวนอุตสาหกรรม ประกอบด้วย เขตยานนาวา เขตคลองเตย เขตบางคอแหลม เขตพระโขนง และเขตบางนา

กลุ่มธนบุรี เป็นเขตอนุรักษ์เมืองเก่า แหล่งวิถีชุมชนดั้งเดิม ตลอดจนแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ และศิลปกรรม ประกอบด้วย เขตบางพลัด เขตคลองสาน เขตธนบุรี เขตบางกอกน้อย และเขตบางกอกใหญ่

กลุ่มตากสิน เป็นเขตเศรษฐกิจ แหล่งจ้างงาน รองรับศูนย์กลางคมนาคมกรุงเทพมหานครด้านใต้ ประกอบด้วย เขตภาษีเจริญ เขตจอมทอง และเขตราษฎร์บูรณะ

กลุ่มพระนครเหนือ เป็นเขตที่อยู่อาศัย รองรับการพัฒนาของเมืองด้านเหนือ ประกอบด้วย เขตหลักสี่ เขตดอนเมือง เขตบางเขน เขตลาดพร้าว และเขตสายไหม

กลุ่มบูรพา เป็นเขตที่อยู่อาศัย รองรับการพัฒนาของเมืองด้านใต้ ประกอบด้วยเขตบางกะปิ เขตคันนายาว เขตวังทองหลาง เขตบึงกุ่ม เขตสะพานสูง และเขตสวนหลวง

กลุ่มสุวินทวงศ์ เป็นเขตเกษตรกรรม ที่อยู่อาศัยสภาพแวดล้อมดีประกอบด้วย เขตหนองจอก และเขตคลองสามวา

กลุ่มศรีนครินทร์ เป็นศูนย์ชุมชนชาวมือง และเป็นพื้นที่พัฒนาใหม่เพื่อรองรับสนามบินสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย เขตลาดกระบัง เขตมีนบุรี และเขตประเวศ

กลุ่มมหาสวัสดิ์ เป็นเขตที่อยู่อาศัย สภาพแวดล้อมดี ผสมผสานเขตเกษตรกรรม ประกอบด้วย เขตตลิ่งชัน เขตทวีวัฒนา เขตบางแค และเขตหนองแขม

กลุ่มสนามชัย เป็นเขตเกษตรกรรม ที่อยู่อาศัย และแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ ประกอบด้วย เขตบางขุนเทียน เขตบางบอน และเขตทุ่งครุ

โรงเรียน เป็นหน่วยปฏิบัติการในการจัดการเรียนการสอนในระดับการศึกษาขั้นปฐมวัย และขั้นพื้นฐาน เพื่อพัฒนาเด็กให้มีคุณภาพตามที่พึงประสงค์ ซึ่งขณะนี้ มีจำนวนโรงเรียนที่เปิดสอนในปี 2550 ทั้งหมด 435 โรงเรียน

นอกจากนี้ กรุงเทพมหานครยังมีองค์กรที่จัดตั้งภายใน เพื่อเสริมระบบการจัดการศึกษาตามสภาพท้องถิ่น และความต้องการชุมชน ได้อย่างเหมาะสมหลายองค์กร ได้แก่

ศูนย์วิชาการเขต เป็นนวัตกรรมทางการศึกษาในการระดมทรัพยากรบุคคลภายในสำนักงานเขตมาร่วมรับผิดชอบพัฒนาการศึกษาและรับผิดชอบกิจกรรมทางการศึกษาในระดับเขต แบ่งเป็น 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายพัฒนาการเรียนการสอน ฝ่ายวิจัยและประเมินผล และฝ่ายกิจกรรมโดยมีงบประมาณสนับสนุนการดำเนินการ

คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นไปตามนัยมาตรา 40 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งต้องการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอย่างจริงจัง จึงกำหนดให้มีผู้แทนผู้ปกครอง ผู้แทนครู ผู้แทนองค์กรชุมชน ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ได้ออกระเบียบกำหนดให้หมายถึงสมาชิกสภาเขต) ผู้แทนศิษย์เก่าของสถานศึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิ ทำหน้าที่กำกับและส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมของโรงเรียน

เครือข่ายโรงเรียน (School Cluster) เป็นการรวมกลุ่มโรงเรียนที่อยู่ใกล้เคียงกัน จำนวน 4-5 โรงเรียนเป็น 1 เครือข่าย มีทั้งหมด 80 เครือข่าย โครงการในกลุ่มเครือข่ายจะร่วมกันพัฒนาคุณภาพการศึกษาในกลุ่ม โดยร่วมพัฒนาโดยใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า

สรุป จากเอกสารทางด้านวิชาการที่ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัย ค้นคว้า เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ เพื่อสนับสนุนงานวิจัยในครั้งนี้ และเป็นแนวทางที่สร้างนวัตกรรมในการขับเคลื่อนการบริหารจัดการศึกษาในสภาวะของการแข่งขัน และเปิดเสรีในการบริหารจัดการศึกษา ผู้บริหารอันเป็นตัวแทนขององค์กร คือผู้ที่กำหนดวิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ในการบริหารขององค์กร กำหนดแผนการ และกิจกรรมต่าง ๆ ดังนั้น คุณธรรมของผู้บริหาร อันประกอบด้วย องค์ประกอบที่สำคัญหลายองค์ประกอบ หากประพฤติปฏิบัติ อย่างมีคุณธรรมจริยธรรม จะทำให้

นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน ท้องถิ่น เกิดความพึงพอใจ เกิดความรู้สึที่ดี และมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน  
สั่งสมเป็นชื่อเสียง คุณงามความดี เกิดเป็นภาวะความภักดีต่อผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษา  
และองค์กร คือสถานศึกษา ทำให้ได้รับการสนับสนุน ช่วยเหลือ ปกป้อง บอกต่อผู้อื่นให้มาใช้  
บริการของสถานศึกษานั้น ๆ ก่อให้เกิดความเติบโต มั่นคง และยั่งยืนในที่สุด

ผู้วิจัยเลือกสถานศึกษาในสังกัดกรุงเทพมหานคร เนื่องจาก มีสภาพการแข่งขันที่  
หลากหลาย มีจำนวนสถานศึกษาที่มากพอเป็นกลุ่มประชากร มีบุคลากรทางการศึกษาที่มีความรู้ มี  
การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการแข่งขันในลักษณะของโรงเรียนในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ และ  
โรงเรียนเอกชน สภาพท้องถิ่นเป็นเมืองหลวงที่ตั้งขององค์กรธุรกิจ มีความเจริญก้าวหน้าในทุก ๆ ด้าน  
ดังนั้นผู้วิจัย จึงเลือกโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานครเป็นหน่วยวิเคราะห์ในการวิจัยครั้งนี้

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยในครั้งนี้เพื่อ 1) ทราบองค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อทราบความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ และ 3) เพื่อทราบรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) ประชากร คือ โรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานครที่เปิดการเรียนการสอนในปี 2550 จำนวน 435 โรงเรียน กลุ่มตัวอย่างโดยวิธี การเลือกตัวอย่างแบบกลุ่ม(cluster sampling) ได้จำนวน 90 โรงเรียน ผู้ให้ข้อมูลคือ ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ช่วยผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอนในสถานศึกษา 2คน กรรมการสถานศึกษา และผู้ปกครอง รวมทั้งสิ้น 540 คน ในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วยขั้น ตอนการดำเนินการวิจัย ประชากร กลุ่มตัวอย่างและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ตัวแปรที่ศึกษา เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ การวิเคราะห์ข้อมูล และการรายงานผล โดยมีรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้

#### ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

เพื่อให้การวิจัยในครั้งนี้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงกำหนดรายละเอียดขั้นตอนการวิจัยเป็น 2 ขั้นตอน ไว้ ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การจัดเตรียมโครงการวิจัย ผู้วิจัยทำการศึกษาสภาพปัญหา และอุปสรรคการปฏิบัติงานด้านคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา และความภักดีของผู้รับบริการต่อสถานศึกษาในสังกัดกรุงเทพมหานคร จากเอกสารทางวิชาการ ตำรา ข้อมูล และสารสนเทศ รายงานการวิจัยต่าง ๆ ทั้งใน และต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง โดยค้นหาจากห้องสมุดเฉพาะ ห้องสมุดทั่วไป เว็บไซต์ (www) และการจัดทำ กรณีศึกษา(case study) ความสัมพันธ์ของผู้บริหารสถานศึกษากับผู้รับบริการ อันได้แก่ ผู้ปกครอง ชุมชน สังคม และท้องถิ่น (Customer Relation Management : CRM) เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานที่ทำให้ผู้รับบริการไม่เปลี่ยนไปรับบริการจากสถานศึกษาอื่น (non-switching to competitors) และการจัดทำกรณีศึกษา (case study) สํารวจ การบริหารประสบการณ์ของผู้รับบริการ (Customer Experience Management : CEM) นำมาเป็นแนวทางในการกำหนดปัญหาในการวิจัย

โดยขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา และขอความเห็นชอบในการจัดทำโครงร่างวิจัย รับข้อเสนอแนะ มาปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้สมบูรณ์ นำเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อขอ อนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์

ขั้นตอนที่ 2 วิธีดำเนินการวิจัย เป็นขั้นตอนซึ่งประกอบด้วย การรวบรวมทฤษฎี จาก เอกสาร งานวิจัย และสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อสังเคราะห์ นำมาสร้างข้อคำถามในแบบสอบถาม ให้ ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ และตรวจสอบความตรงของเครื่องมือ ทดลองเครื่องมือ ตรวจสอบ ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง นำข้อมูลมาวิเคราะห์ รูปแบบที่ได้สัมภาษณ์ ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อสรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังรายละเอียดดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือสถานศึกษาในสังกัดกรุงเทพมหานครที่เปิดสอนในปี 2550 จำนวน 435 โรงเรียน เลือกลุ่มตัวอย่างโดยวิธี การเลือกตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) ได้ จำนวน 90 โรงเรียน แต่ละโรงเรียนมีผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา, รองผู้บริหาร, ครูผู้สอน 2 คน, คณะกรรมการสถานศึกษา และผู้ปกครอง รวมทั้งสิ้น 540 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล ฉบับแรกได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ใช้ตารางเพื่อบันทึกรวบรวม องค์ประกอบย่อย มาสร้างข้อคำถามในแบบสอบถามในฉบับที่สอง การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของ ผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์เชิงบรรยาย โดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ(percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ไค-สแคว์ การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหาร สถานศึกษาใช้การวิเคราะห์เชิงสำรวจ(exploration factor analysis) สำหรับการวิเคราะห์ความภักดี ต่อองค์การของผู้รับบริการใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน(confirmatory factor analysis) การวิเคราะห์เส้นทาง การตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างรูปแบบตามทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญแบบมีโครงสร้าง วิเคราะห์เนื้อหา วิเคราะห์ด้วย สถิติค่าร้อยละ (%) ประกอบตารางบรรยายสรุปผล

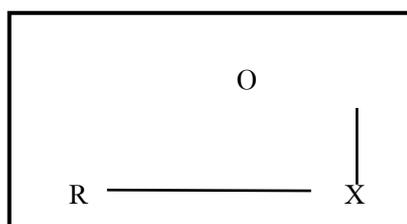
จากนั้นจัดทำรายงานผลงานวิจัย เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบความถูกต้อง ปรับปรุงข้อบกพร่องตามที่คณะกรรมการเสนอแนะ พิมพ์และส่งรายงาน ผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์ต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรเพื่อขออนุมัติ

## ระเบียบวิธีวิจัย

เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย ประกอบด้วยแผนแบบการวิจัย ประชากร ตัวอย่าง และการเลือกตัวอย่าง เครื่องมือ และการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การทดลองใช้เครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย ดังมีรายละเอียดดังนี้

### แผนแบบของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) มีแบบแผนการวิจัยเป็นแบบกลุ่มตัวอย่างเดียวมีการวัดครั้งเดียวศึกษาสภาพการณ์ไม่มีการทดลอง (the one short, non-experimental case study design) เขียนเป็นแผนผัง (Diagram) ได้ดังนี้



เมื่อ	R	หมายถึง	กลุ่มตัวอย่างที่ได้มาจากการสุ่ม
	X	หมายถึง	ตัวแปรที่ศึกษา
	O	หมายถึง	ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา

### ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร ที่เปิดสอนในปี 2550 จำนวน 435 โรงเรียน โดยใช้การจัดกลุ่มเขต (โซน) มีสภาพท้องถิ่น สภาพการเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจใกล้เคียงกัน โดยมีโรงเรียนกระจายอยู่ทุกเขต จำนวน 12 กลุ่ม ได้แก่ (สำนักงานการศึกษา หน่วยศึกษานิเทศก์ 2549: 5-6)

1. กลุ่มรัตนโกสินทร์ เป็นกลุ่มอนุรักษ์เมืองเก่า ศูนย์กลางการบริหารราชการและแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ และวัฒนธรรม ประกอบด้วย เขตกรุงเทพมหานครชั้นในได้แก่ เขตพระนคร เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตดุสิต และเขตสัมพันธวงศ์
2. กลุ่มลุมพินีหรือกลุ่ม CBD (Central Business District) เป็นศูนย์กลางธุรกิจ และการพาณิชย์กรรมของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ อีกทั้งยังเป็นที่ตั้งของอาคารสำนักงานที่สำคัญของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย เขตบางรัก เขตปทุมวัน เขตวัฒนา และเขตสาทร
3. กลุ่มวิภาวดี เป็นเขตเศรษฐกิจ แหล่งจ้างงาน ศูนย์คมนาคม ย่านการค้า และบริการที่สำคัญ ประกอบด้วย เขตจตุจักร เขตบางซื่อ เขตราชเทวี เขตพญาไท และเขตห้วยขวาง
4. กลุ่มเจ้าพระยา เป็นเขตเศรษฐกิจใหม่ รองรับการพัฒนาตามแนววงแหวนอุตสาหกรรม ประกอบด้วย เขตยานนาวา เขตคลองเตย เขตบางคอแหลม เขตพระโขนง และเขตบางนา
5. กลุ่มธนบุรี เป็นเขตอนุรักษ์เมืองเก่า แหล่งวิถีชุมชนดั้งเดิม ตลอดจนแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ และศิลปกรรม ประกอบด้วย เขตบางพลัด เขตคลองสาน เขตธนบุรี เขตบางกอกน้อย และเขตบางกอกใหญ่
6. กลุ่มตากสิน เป็นเขตเศรษฐกิจ แหล่งจ้างงาน รองรับศูนย์กลางคมนาคมกรุงเทพมหานครด้านใต้ ประกอบด้วย เขตภาษีเจริญ เขตจอมทอง และเขตราษฎร์บูรณะ
7. กลุ่มพระนครเหนือ เป็นเขตที่อยู่อาศัย รองรับการพัฒนาของเมืองด้านเหนือ ประกอบด้วย เขตหลักสี่ เขตดอนเมือง เขตบางเขน เขตลาดพร้าว และเขตสายไหม
8. กลุ่มบурพา เป็นเขตที่อยู่อาศัย รองรับการพัฒนาของเมืองด้านใต้ ประกอบด้วยเขตบางกะปิ เขตคันนายาว เขตวังทองหลาง เขตบึงกุ่ม เขตสะพานสูง และเขตสวนหลวง
9. กลุ่มสุวินทวงศ์ เป็นเขตเกษตรกรรม ที่อยู่อาศัยสภาพแวดล้อมดีประกอบด้วย เขตหนองจอก และเขตคลองสามวา
10. กลุ่มศรีนครินทร์ เป็นศูนย์ชุมชนชาวมุสลิม และเป็นพื้นที่พัฒนาใหม่เพื่อรองรับสนามบินสุวรรณภูมิ ประกอบด้วย เขตลาดกระบัง เขตมีนบุรี และเขตประเวศ
11. กลุ่มมหาสวัสดิ์ เป็นเขตที่อยู่อาศัย สภาพแวดล้อมดี ผสมผสานเขตเกษตรกรรม ประกอบด้วย เขตคลองสาน เขตทวีวัฒนา เขตบางแค และเขตหนองแขม
12. กลุ่มสนามชัย เป็นเขตเกษตรกรรม ที่อยู่อาศัย และแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ ประกอบด้วย เขตบางขุนเทียน เขตบางบอน และเขตทุ่งครุ

การเลือกตัวอย่าง โดยแบ่งเป็นกลุ่มเขตตัวอย่าง(Cluster Sample) ที่มีโรงเรียนที่สังกัด กรุงเทพมหานครกระจายตามเขตทุกกลุ่ม โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มจากกลุ่ม (Cluster Sampling) โดยเลือกมาจาก 12 กลุ่มตัวอย่างโดยการจับฉลากกลุ่มละ 1 เขต ตัวอย่างที่หน่วยวิเคราะห์สุดท้ายได้แก่ โรงเรียนทั้งหมดที่อยู่ในเขตที่ถูกสุ่มครั้งนี้ กลุ่มรัตนโกสินทร์ ได้เขตคูสิต มี จำนวน 9 โรงเรียน กลุ่มลุมพินี ได้เขตบางรัก มีจำนวน 5 โรงเรียน กลุ่มวิภาวดีได้เขตพญาไท มีจำนวน 1 โรงเรียน กลุ่มเจ้าพระยาได้เขตพระโขนง มีจำนวน 4 โรงเรียน กลุ่มธนบุรี ได้เขต บางกอกใหญ่ มีจำนวน 6 โรงเรียนกลุ่มตากสิน ได้เขตราชบูรณะ มีจำนวน 6 โรงเรียน กลุ่มพระนครเหนือ ได้เขตลาดพร้าว มีจำนวน 6 โรงเรียน กลุ่มนุรพาได้เขตบึงกุ่ม มีจำนวน 8 โรงเรียน กลุ่มสุวินทวงศ์ได้เขตคลองสามวา มีจำนวน 18 โรงเรียน กลุ่มศรีนครินทร์ ได้เขตมีนบุรี มีจำนวน 13 โรงเรียน กลุ่มมหาสวัสดิ์ ได้เขต หนองแขม มีจำนวน 6 โรงเรียน และกลุ่มสนามชัย ได้เขตบางบอน มีจำนวน 8 โรงเรียน รวมจำนวนสุ่มเลือกจาก กลุ่มทั้งหมดได้ จำนวน 12 เขต โดยมีจำนวนโรงเรียนทั้งสิ้น 90 โรงเรียน โดยกำหนดผู้ให้ข้อมูลดังนี้

2. ผู้ให้ข้อมูล สำหรับตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

ผู้บริหาร และผู้ช่วยผู้บริหารสถานศึกษา	โรงเรียนละ 2 คน	รวม	180	คน	
ครูผู้สอน	จำนวน	โรงเรียนละ 2 คน	รวม	180	คน
คณะกรรมการสถานศึกษาและผู้ปกครอง	โรงเรียนละ 2 คน	รวม	180	คน	
รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น	จำนวน	รวม	540	คน	

ตารางที่ 3 แสดงการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่ม(โซน)	เขตที่อยู่ในกลุ่ม	สุ่มตัวอย่าง 1 เขต(จับฉลาก)	จำนวนโรงเรียนในเขต
กลุ่มรัตนโกสินทร์	เขตพระนคร เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตคูสิต และเขตสัมพันธวงศ์	เขตคูสิต	9 โรงเรียน
กลุ่มลุมพินี	เขตบางรัก เขตปทุมวัน เขตวัฒนา และเขตสาทร	เขตบางรัก	5 โรงเรียน
กลุ่มวิภาวดี	เขตจตุจักร เขตบางซื่อ เขตราชเทวี เขตพญาไท และเขตห้วยขวาง	เขตพญาไท	1 โรงเรียน
กลุ่มเจ้าพระยา	เขตยานนาวา เขตคลองเตย เขตบางคอแหลม เขตพระโขนง และเขตบางนา	เขตพระโขนง	4 โรงเรียน

## ตารางที่ 3 (ต่อ)

กลุ่ม(โซน)	เขตที่อยู่ในกลุ่ม	สุ่มตัวอย่าง 1 เขต(จัดฉาก)	จำนวนโรงเรียนในเขต
กลุ่มธนบุรี	เขตบางพลัด เขตคลองสาน เขต ธนบุรี เขตบางกอกน้อย และเขตบางกอกใหญ่	เขตบางกอกใหญ่	6 โรงเรียน
กลุ่มตากสิน	เขตภาษีเจริญ เขตจอมทอง และเขตราษฎร์บูรณะ	เขตราษฎร์บูรณะ	6 โรงเรียน
กลุ่มพระนครเหนือ	เขตหลักสี่ เขตดอนเมือง เขตบางเขน เขตลาดพร้าว และเขตสายไหม	เขตลาดพร้าว	6 โรงเรียน
กลุ่มบวรพา	เขตบางกะปิ เขตคันนายาว เขตวัง ทองหลาง เขตบึงกุ่ม เขตสะพานสูง และเขตสวหลวง	เขตบึงกุ่ม	8 โรงเรียน
กลุ่มสุวินทวงศ์	เขตหนองจอก และ เขตคลองสามวา	เขตคลองสามวา	18 โรงเรียน
กลุ่มศรีนครินทร์	เขตลาดกระบัง เขตมีนบุรี และเขตประเวศ	เขตมีนบุรี	13 โรงเรียน
กลุ่มมหาสวัสดิ์	เขตคลังชั้น เขตทวีวัฒนา เขตบางแค และเขตหนองแขม	เขตหนองแขม	6 โรงเรียน
กลุ่มสนามชัย	เขตบางขุนเทียน เขตบางบอน และเขตทุ่งครุ	เขตบางบอน	8 โรงเรียน
รวม 12 กลุ่ม	รวม 50 สำนักงานเขต	รวม 12 เขต	90 โรงเรียน
ผู้ตอบแบบสอบถาม รวม 6 คน ต่อโรงเรียน	ผู้บริหารสถานศึกษา 1 คน รองผู้บริหารสถานศึกษา 1 คน	ครูผู้สอน โรงเรียนละ 2 คน กรรมการสถานศึกษา 1 คน	ผู้ปกครอง 1 คน

## ตัวแปรที่ศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยตัวแปรพื้นฐาน ตัวแปรต้น และตัวแปรตาม

1. ตัวแปรพื้นฐาน เป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิทางการศึกษา ประสบการณ์ ตำแหน่งปัจจุบัน

2. ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย

2.1 ตัวแปรต้น (Xtot) ได้แก่ คุณธรรมของผู้บริหาร ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อยต่าง ๆ ที่ได้จาก การศึกษาเอกสาร ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสังเคราะห์จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

15 ท่าน สร้างเป็นข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 104 ข้อคำถาม และเมื่อทำการวิเคราะห์แล้ว ได้องค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 14 องค์ประกอบ

2.2 ตัวแปรตาม (Ytot) ได้แก่ องค์ประกอบความภักดีของผู้รับบริการต่อสถานศึกษา ได้จากการศึกษาทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสังเคราะห์จากการสัมภาษณ์ สร้างเป็นข้อคำถามได้จำนวน 30 ข้อคำถาม ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบด้านคือ 1) ด้านความสัมพันธ์ (relationship) (Y1) 2) ด้านความมีชื่อเสียง (reputation) (Y2) 3) ด้านความพึงพอใจ (satisfaction) (Y3) 4) ด้านความรู้สึกรู้สึก (felling) (Y4)

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็นสามฉบับ ฉบับแรกเป็นการสัมภาษณ์ แบบจดบันทึก ใช้สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านคุณธรรมผู้บริหาร และความภักดีของผู้รับบริการ จำนวน 15 คน ที่มีความเชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ ครอบคลุมเนื้อหา ฉบับที่สอง เป็นแบบสอบถามที่ได้จากสัมภาษณ์ สร้างแบบสอบถาม ใช้สอบถามระดับพฤติกรรมคุณธรรมของผู้บริหาร และความภักดีของผู้รับบริการต่อองค์กร และฉบับที่สาม เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างใช้สำหรับสัมภาษณ์ ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อขอความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมผู้บริหารกับความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการต่อสถานศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

ฉบับแรกเป็นการสัมภาษณ์แบบจดบันทึก ผู้วิจัยได้กำหนดผู้สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญตามข้อเสนอจากอาจารย์ที่ปรึกษา โดย แบ่งเป็น ผู้เชี่ยวชาญทางด้านศาสนาเป็นพระสงฆ์ 5 รูป ด้านที่เกี่ยวข้องการศึกษา รวมทั้งผู้บริหารกรุงเทพมหานครด้านการศึกษา 5 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านการตลาด 5 คน รวมผู้เชี่ยวชาญที่ให้สัมภาษณ์ จำนวน 15 คน นำไปสังเคราะห์ร่วมกับทฤษฎี สร้างเป็นข้อคำถามในแบบสอบถามฉบับที่สอง

ฉบับสอง เป็นแบบสอบถามที่ได้จากแบบสังเคราะห์การสัมภาษณ์แบบจดบันทึก และเอกสาร ตำรา ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สร้างข้อคำถาม คุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา และความภักดีของผู้รับบริการที่มีต่อสถานศึกษา โดยมีรายละเอียดในแบบสอบถามดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพ และข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (checklist) สอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับ เพศ อายุ วุฒิทางการศึกษา ประสบการณ์ และตำแหน่งปัจจุบัน

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับสภาพคุณธรรมของผู้บริหารในการบริหารสถานศึกษา อันประกอบไปด้วย ข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 104 ข้อคำถาม

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับสภาพ องค์ประกอบความภักดีของผู้รับบริการต่อสถานศึกษา ในด้านต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย 1) ด้านความสัมพันธ์ (relationship) มีข้อคำถาม จำนวน 9 ข้อ 2) ด้านชื่อเสียง (reputation) มีข้อคำถาม จำนวน 6 ข้อ 3) ด้านความพึงพอใจ (satisfaction) มีข้อคำถาม จำนวน 11 ข้อ และ 4) ด้านความรู้สึกรัก (felling) มีข้อคำถาม จำนวน 4 ข้อ รวม 30 ข้อ

การตอบแบบสอบถาม ในตอนที่ 2 ข้อคำถามแต่ละข้อจะมีตัวเลือกให้เลือกตอบ 5 ตัวเลือก คือ 1-5 เป็นคำถามขนาดจัดคุณภาพ ของไลเคิร์ต (Likert's rating scale) และมีน้ำหนักของคะแนนตามระดับของการแสดงพฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาโดยมีความหมายดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง พฤติกรรมผู้บริหารสถานศึกษาที่ปฏิบัติมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง พฤติกรรมผู้บริหารสถานศึกษาที่ปฏิบัติมาก
- ระดับ 3 หมายถึง พฤติกรรมผู้บริหารสถานศึกษาที่ปฏิบัติปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง พฤติกรรมผู้บริหารสถานศึกษาที่ปฏิบัติน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง พฤติกรรมผู้บริหารสถานศึกษาที่ปฏิบัติน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อคำถามแต่ละข้อจะมีตัวเลือกให้เลือกตอบ 5 ตัวเลือก คือ 1-5 เป็นคำถามขนาดจัดคุณภาพ ของไลเคิร์ต (Likert's rating scale) และมีน้ำหนักของคะแนนตามระดับของการแสดงพฤติกรรม เป็นการศึกษาในระดับพฤติกรรมของผู้รับบริการต่อสถานศึกษาโดยมีความหมายดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง พฤติกรรมผู้รับบริการต่อสถานศึกษาที่ปฏิบัติมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง พฤติกรรมผู้รับบริการต่อสถานศึกษาที่ปฏิบัติมาก
- ระดับ 3 หมายถึง พฤติกรรมผู้รับบริการต่อสถานศึกษาที่ปฏิบัติปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง พฤติกรรมผู้รับบริการต่อสถานศึกษาที่ปฏิบัติน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง พฤติกรรมผู้รับบริการต่อสถานศึกษาที่ปฏิบัติน้อยที่สุด

ฉบับที่สาม เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงโครงสร้าง สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 6 ท่าน เพื่อขอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมผู้บริหารกับความภักดีต่อองค์กรต่อสถานศึกษา ดังมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 สัมภาษณ์ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยได้นำเสนอผู้เชี่ยวชาญในด้านคุณธรรมและความภักดีต่ออาจารย์ที่ปรึกษาคุณนิพนธ์ และปรับตามคำแนะนำ ได้ผู้เชี่ยวชาญในการให้สัมภาษณ์ จำนวน 6 ท่าน ในด้านความเหมาะสม ด้านความถูกต้อง ความเป็นไปได้ และการนำไปใช้ประโยชน์จริง ในองค์ประกอบทั้ง 14 องค์ประกอบใช้การวิเคราะห์ โดยใช้สถิติค่าร้อยละ ประกอบตารางบรรยาย

ตอนที่ 2 เป็นการสัมภาษณ์ ด้านความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ของรูปแบบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อความภักดีต่อองค์กรของผู้บริการ โดยสัมภาษณ์ในแต่ละองค์ประกอบรวบรวมความคิดเห็นที่สอดคล้องและแตกต่าง นำเสนอโดยใช้ตารางประกอบการบรรยาย

ตอนที่ 3 เป็นการสัมภาษณ์ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ “รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ ในด้านความเหมาะสม มาก น้อยเพียงใด เพราะเหตุใด

การสัมภาษณ์ในตอนี่ 1 ใช้วิธีสัมภาษณ์ตามโครงสร้าง โดยบันทึกข้อความการให้สัมภาษณ์ และใช้คำร้อยละ ในการอภิปรายผล โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความเหมาะสม แยกเป็น เหมาะสม และไม่เหมาะสม
2. ด้านความเป็นไปได้ แยกเป็นความเป็นไปได้ ความเป็นไปไม่ได้
3. ด้านความถูกต้อง แยกเป็น ถูกต้อง ไม่ถูกต้อง
4. ด้านการใช้ประโยชน์ แยกเป็น เป็นประโยชน์ ไม่เป็นประโยชน์

การสัมภาษณ์ตอนที่ 2 และ 3 จัดบันทึกคำให้สัมภาษณ์ และรวบรวมคำให้สัมภาษณ์ ในลักษณะที่สอดคล้อง และแตกต่างกันโดยใช้ตารางประกอบการอภิปรายผล

### การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างปัจจัยคุณธรรมกับความภักดีต่อองค์กร ดำเนินการดังนี้

1. ฉบับแรก มีรายละเอียดดังนี้

หลังจากศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 15 ท่านโดยกำหนดผู้ให้สัมภาษณ์ ที่มีความเชี่ยวชาญด้านคุณธรรม ที่เกี่ยวข้องทางการศึกษาการศึกษา ผู้เชี่ยวชาญด้านคุณธรรมจากกรุงเทพมหานคร ผู้เชี่ยวชาญด้านศาสนา และผู้เชี่ยวชาญด้านการตลาดในทางธุรกิจ และผู้เชี่ยวชาญด้านความภักดีในด้านการศึกษาของสถานศึกษา และกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้จำนวนองค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาให้ได้มากที่สุดรวมทั้งจากศึกษาจากวรรณกรรม ทฤษฎี และงานวิจัย เพื่อหาลักษณะองค์ประกอบความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ แล้วนำผลจากการสัมภาษณ์ และการศึกษาค้นคว้ามาพัฒนาเป็นเครื่องมือภายใต้คำปรึกษาของอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ สร้างเป็นข้อคำถามในแบบสอบถามฉบับที่สองต่อไป

## 2. ฉบับที่ สอง มีรายละเอียดดังนี้

ขั้นที่ 1 สร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็นสามส่วน ส่วนแรกเป็นสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่สอง สอบถามระดับคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ส่วนที่สาม สอบถามระดับองค์ประกอบความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ นำมาจัดทำเป็นเครื่องมือภายใต้คำปรึกษาของอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

ขั้นที่ 2 ตรวจสอบความตรง (validity) ของเครื่องมือโดยนำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจ จากนั้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ความชัดเจนของภาษา ความครอบคลุมของโครงสร้าง และความสอดคล้องตามจุดมุ่งหมาย โดยใช้เทคนิค IOC (Index of Item-Objective Congruence) โดยแบบสอบถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.60-1.00 และได้รับข้อเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญมาพัฒนาเครื่องมือให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขั้นที่ 3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 5 โรงเรียน โรงเรียนละ 6 คน รวมทั้งสิ้น 30 คน แล้วนำแบบสอบถามที่ได้มา มาหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - coefficient) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2538:125-126) ได้ค่าความเชื่อมั่น องค์ประกอบคุณธรรมรวมของผู้บริหาร ( $X_{tot}$ ) = 0.98, และความภักดีของผู้รับบริการทุกด้านรวม ( $Y_{tot}$ ) = 0.97

ขั้นที่ 4 นำข้อมูลจากการทดลองใช้ในขั้นตอนที่ผ่านมา ทำการปรับปรุงแก้ไข โดยผ่านอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง หลังจากนั้นจึงนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

## 3. ฉบับที่สาม มีรายละเอียดดังนี้

ขั้นที่ 1 นำรูปแบบที่ได้จากการพัฒนารูปแบบ ตามทฤษฎี และตามคำแนะนำของโปรแกรมสร้างเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงโครงสร้าง

ขั้นที่ 2 ให้อาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบดูความถูกต้องชัดเจน เพื่อนำไปสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นที่ 3 นำรูปแบบสัมภาษณ์เชิงโครงสร้างสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 6 คน

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือถึงหัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อขอให้ทำหนังสือขอสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในด้านคุณธรรมของผู้บริหาร และความภักดีของผู้รับบริการ จำนวน 15 ท่าน เพื่อบันทึกข้อมูลการให้สัมภาษณ์ รวบรวมนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามในการวิจัยฉบับที่สองต่อไป
2. ผู้วิจัย ทำหนังสือถึงคณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อขอให้ทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังผู้บริหารของโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้
3. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถาม จำนวน 540 ฉบับ ไปยังโรงเรียนกลุ่มตัวอย่าง และอธิบายต่อผู้บริหารโรงเรียนเพื่อส่งแบบสอบถามแต่ละฉบับให้ตรงกับผู้ตอบ และนัดหมายเพื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง
4. ผู้วิจัยทำหนังสือถึงหัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อขอให้ทำหนังสือขอสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวนทั้งสิ้น 6 ฉบับ เพื่อขอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ

### การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รับข้อมูล และตรวจสอบจำนวน ความถูกต้อง และนำข้อมูลไปจัดระบบเพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ ทั้งสามฉบับ

1. ฉบับแรก การรวบรวมข้อคำถามจาก ทางทฤษฎี จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสังเคราะห์จากการสัมภาษณ์ ผู้เชี่ยวชาญ วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ตารางรวมรวมองค์ประกอบย่อย คุณธรรมผู้บริหารสถานศึกษา
2. ฉบับที่ สอง ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลดังรายละเอียดต่อไปนี้
  - 2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามตอนแรก ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิทางการศึกษา ประสบการณ์ และตำแหน่งปัจจุบัน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (descriptive analysis) โดยใช้สถิติค่าความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)
  - 2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับ และนำหาค่าองค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา วิเคราะห์โดยใช้ สถิติ ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

และวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis : EFA) ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 11.5 ซึ่งผู้วิจัยแปลความหมายตามค่าเฉลี่ย โดยกำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ตามแนวคิดของเบสท์ (Best 1970 : 190) ซึ่งมีความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายความว่า ระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายความว่า ระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายความว่า ระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายความว่า ระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายความว่า ระดับพฤติกรรมที่ปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2.3 วิเคราะห์องค์ประกอบในตอนต้นที่ 3 การวิเคราะห์องค์ประกอบความภักดีต่อองค์การของผู้รับบริการ สถิติวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบ ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ลิสเรล (LISREL) Version 8.72 ซึ่งผู้วิจัยแปลความหมายตามค่าเฉลี่ยโดยกำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ตามแนวคิดของเบสท์ (Best 1970 : 190) ซึ่งมีความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายความว่า ระดับความภักดีที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายความว่า ระดับความภักดีที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายความว่า ระดับความภักดีที่ปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายความว่า ระดับความภักดีที่ปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายความว่า ระดับความภักดีที่ปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2.4 การวิเคราะห์ ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับความภักดีต่อองค์การของผู้รับบริการ ด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง (Path Analysis) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ลิสเรล (LISREL) Version 8.72

3. ฉบับที่สาม การวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างจากแบบสอบถามเชิงโครงสร้าง จากสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ใช้วิธีการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่เหมือน และแตกต่าง โดยใช้สถิติค่าร้อยละ และตารางประกอบคำบรรยาย

### การนำเสนอข้อมูล

การนำเสนอข้อมูลและข้อค้นพบ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของตาราง แผนภูมิ และการพรรณนาตามลักษณะของข้อมูลที่ค้นพบ

## สรุป

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ทราบองค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร 2) ทราบความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ และ 3) ทราบรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ ผู้วิจัยได้ดำเนินการขั้นตอนต่าง ๆ จัดเตรียมโครงการโดยค้นคว้าทฤษฎี จากเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสัมภาษณ์แบบจดบันทึกเพื่อรวบรวมองค์ประกอบด้านคุณธรรมของผู้บริหาร และความภักดีของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ จากผู้เชี่ยวชาญที่หลากหลายอาชีพ เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามในการวิจัย โดยขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา และให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ พร้อมทั้งตรวจสอบความเที่ยงตรง และนำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง ปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ นำออกสอบถามกลุ่มตัวอย่าง การดำเนินการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์และรายงานผลการวิจัย ประชากร คือ โรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานครที่เปิดสอนในปี 2550 จำนวนทั้งสิ้น 435 โรงเรียน เลือกลุ่มตัวอย่างโดยวิธี การเลือกตัวอย่างแบบกลุ่ม(cluster sampling) ได้จำนวน 90 โรงเรียน ผู้ให้ข้อมูลคือ ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ช่วยผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอนในสถานศึกษา 2คน กรรมการสถานศึกษา และผู้ปกครอง รวมทั้งสิ้น 540 คน จำนวน 90 โรงเรียน รวม ใช้แบบสอบถามทั้งสิ้น 540 ฉบับ ในการวิจัยครั้งนี้การวิเคราะห์ข้อมูล ฉบับแรกได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ใช้ตารางเพื่อบันทึกรวบรวมองค์ประกอบย่อย มาสร้างข้อคำถามในแบบสอบถามในฉบับที่สอง การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์เชิงบรรยาย โดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ(percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ไค-สแคว์ การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาใช้การวิเคราะห์เชิงสำรวจ(exploration factor analysis) สำหรับการวิเคราะห์ความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน(confirmatory factor analysis) การวิเคราะห์เส้นทาง การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบตามทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญแบบมีโครงสร้าง วิเคราะห์เนื้อหา วิเคราะห์ด้วยสถิติค่าร้อยละ (%) ประกอบตารางบรรยายสรุปผล

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยสังเคราะห์จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้าน ร่วมกับพื้นฐานแนวคิดทางทฤษฎี สร้างเป็นขึ้นแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่สถานศึกษาในสังกัดกรุงเทพมหานคร ที่เปิดให้บริการในปี 2550 จำนวน 435 โรงเรียน เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) ได้จำนวน 90 โรงเรียน แต่ละโรงเรียนมีผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา, รองผู้บริหาร, ครูผู้สอน 2 คน, คณะกรรมการสถานศึกษา และผู้ปกครอง รวมทั้งสิ้น 540 คน ผู้วิจัยส่งแบบสอบถาม จำนวน 540 ฉบับ ให้แต่ละโรงเรียน และตามเก็บรวบรวมข้อมูลจนครบ

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายโดยจำแนกการนำเสนอข้อมูลออกเป็น 4 ขั้นตอนดังนี้

ฉบับแรก สังเคราะห์ข้อมูล จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ และรวบรวมทฤษฎี แนวคิด จากตำรา เอกสารต่าง ๆ ด้วยการบันทึกตารางรายละเอียดย่อ ๆ คุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อนำมาสร้างเป็นข้อคำถาม ในแบบสอบถามฉบับที่สอง

ฉบับที่สอง เป็นแบบแบบสอบถามมีรายละเอียดดังนี้

**ตอนที่ 1** วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ (frequency) และ ค่าร้อยละ (percentage)

**ตอนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูล องค์ประกอบของระดับคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังเคราะห์จากผู้ให้สัมภาษณ์ และทฤษฎีแนวคิดจากตำรา เอกสารทางวิชาการ เว็บไซต์ วิเคราะห์โดยใช้ตารางย่อยประกอบ ได้ตัวแปรสังเกตรวม 104 ตัวแปร ด้วยวิธีการทดสอบของไกเซอร์-เมเยอร์-ออลกิน (Kaiser – Meyer – Olkin Measure of Sampling Adequacy : KMO) เพื่อหาความเหมาะสมเพียงพอของข้อมูลทั้งหมด และใช้การทดสอบของแบร์ทเลท(Bartlett's Test of Sphericity) ตรวจสอบค่าสถิติ ไค-สแควร์(Chi-Square) ดูระดับนัยสำคัญทางสถิติ แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ด้วยเมทริกซ์สหสัมพันธ์ วิเคราะห์องค์ประกอบของข้อมูล กำหนดข้อตกลงเบื้องต้น

โดยใช้ค่าไอเกน (Eigen value) ตามวิธีของไกเซอร์ (Kaiser) เลือกองค์ประกอบจากจำนวนตัวแปรสังเกต และดูค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ที่มากกว่า .50 (Comrey and Lee ,1992) การวิเคราะห์องค์ประกอบ ใช้การสกัดองค์ประกอบ (Factor Extraction) ด้วยวิธีวิเคราะห์ภาวะน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood) และหมุนแกนองค์ประกอบด้วยวิธีแวร์แมกซ์โดยใช้มาตรฐานของไกเซอร์ (Varimax with Kaiser Normalization) เพื่อจัดกลุ่มองค์ประกอบให้เหมาะสมกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และตั้งชื่อองค์ประกอบให้เหมาะสมกับข้อมูลเชิงประจักษ์ การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows สำหรับวิเคราะห์สถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ค่าไค-สแควร์ (Chi – Square :  $\chi^2$ ) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (pearson correlation) และการวิเคราะห์เชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis : EFA)

**ตอนที่ 3** การวิเคราะห์ข้อมูลองค์ประกอบความภักดีของผู้รับบริการต่อองค์การ ใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงบรรยาย สถิติที่ใช้ได้แก่ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) วิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor analysis) และวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล

**ตอนที่ 4** การวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับความภักดีต่อองค์การของผู้รับบริการ โดยการสร้างรูปแบบตามทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางใน และให้สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง (PathAnalysis) ปรับพัฒนาและตรวจสอบความกลมกลืนสอดคล้องรูปแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล

ฉบับที่สาม การวิเคราะห์การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ใช้สถิติค่าร้อยละ(percentage) ประกอบ ตารางบรรยาย รวบรวมแนวคิด ข้อเสนอแนะ ที่สอดคล้องและแตกต่าง สรุปประเด็นในการบรรยาย

**ตอนที่ 1** การวิเคราะห์สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย ผู้บริหาร รองผู้บริหาร สถานศึกษา ครูผู้สอน คณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน 540 ฉบับ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ปฏิบัติงาน และตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน รายละเอียดตารางที่ 4

ตารางที่ 4 วิเคราะห์สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=540)

ข้อ	สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	รวม	
		จำนวน	ร้อยละ
1.	เพศ		
	- ชาย	299	55.4
	- หญิง	241	44.6
	รวม	540	100.0
2.	อายุ		
	- น้อยกว่า 25 ปี	7	1.30
	- 25 – 35 ปี	124	22.96
	- 36 – 45 ปี	197	36.48
	- 46 – 55 ปี	170	31.48
	- มากกว่า 55 ปี	42	7.78
3.	ระดับการศึกษา		
	- ต่ำกว่าปริญญาตรี	34	6.30
	- ปริญญาตรี	226	41.85
	- ปริญญาโท	219	40.56
	- สูงกว่าปริญญาโท	43	7.96
	- อื่น ๆ	18	3.33
4.	ประสบการณ์ปฏิบัติงานในโรงเรียนนี้		
	- 1 – 5 ปี	74	13.70
	- 6 – 10 ปี	110	20.37
	- 11 – 15 ปี	94	17.41
	- 16 – 20 ปี	113	20.93
	- 21 - 25 ปี	100	18.52
	- มากกว่า 25 ปี	49	9.07
	รวม	540	100.0

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยผู้บริหารสถานศึกษา รองผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน กรรมการสถานศึกษา และผู้ปกครอง ของสถานศึกษาสังกัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 540 คน เป็นเพศชายจำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4 เพศหญิง จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6 และผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด มีอายุอยู่ในช่วง 36 – 45 ปี จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 36.48 กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุด มีอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด คือ 226 คน คิดเป็นร้อยละ 41.85 รองลงมาเป็นการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 40.56 กลุ่มตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาน้อยที่สุด คือ กลุ่มการศึกษาอื่น ๆ มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 และผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ทำงานมากที่สุดอยู่ในช่วง 16–20 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 20.93 และกลุ่มมีประสบการณ์ทำงานน้อยที่สุด อยู่ในช่วง 25 ปีขึ้นไป จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 9.07

## ตอนที่ 2 การสังเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัย ได้ศึกษาองค์ประกอบคุณธรรมผู้บริหารสถานศึกษา ทฤษฎี และแนวคิด จากเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสังเคราะห์จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน จำนวน 15 คน รวบรวมองค์ประกอบทั้งหมดที่มีอยู่โดยใช้ตารางย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

รวบรวมองค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นนักวิชาการ ผู้ทรงคุณวุฒิ นำมาสังเคราะห์ร่วมกับจากทฤษฎีและแนวคิด บันทึกลงในตารางย่อย ใ้ต้องประกอบคุณธรรมของผู้บริหารจำนวน 104 ข้อคำถามและองค์ประกอบความภักดี 4 ด้าน ข้อคำถามจำนวน 30 ข้อคำถาม นำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม นำไปปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ความชัดเจนของภาษา ความครอบคลุมของโครงสร้าง และความสอดคล้องตามจุดมุ่งหมาย โดยวัดค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ได้ค่าอยู่ระหว่าง 0.61-1.00 และปรับปรุงในส่วนที่ได้รับคำแนะนำให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น นำแบบสอบถามออกทดลองใช้กับกลุ่มทดลองที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ฉบับ หาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา ได้ค่า คุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษารวม 0.98 ค่า ความภักดีต่อองค์การของผู้รับบริการ รวม 0.95 ปรับปรุงแบบสอบถาม โดยผ่านอาจารย์ที่ปรึกษา และนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลที่ได้นำมาทดสอบ ตามวิธีของ ไกเซอร์-เมเยอร์-ออลกิน (Kaiser – Meyer – Olkin Measure of Sampling Adequacy : KMO) หาความเหมาะสมเพียงพอของข้อมูลทั้งหมด องค์ประกอบย่อยต่าง ๆ ใช้การทดสอบของแบร์ทเลท (Bartlett's Test of Sphericity) ตรวจสอบค่าสถิติ ไค-สแควร์ (Chi-Square) ดูระดับนัยสำคัญทางสถิติ และแสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ ด้วยแมทริกซ์สหสัมพันธ์ ตรวจสอบข้อมูลที่

ได้รับมา ซึ่งผลปรากฏสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้ กำหนดข้อตกลงเบื้องต้น ด้วยค่าไอเกน (Eigen value) ตามวิธีของไกเซอร์ (Kaiser) เลือกองค์ประกอบจากจำนวนองค์ประกอบย่อย และดูค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ที่มากกว่า .50 (Comrey and Lee ,1992) วิเคราะห์องค์ประกอบ ด้วยการสกัดองค์ประกอบ (Factor Extraction) ด้วยการวิเคราะห์ภาวะน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood) และการหมุนแกนองค์ประกอบด้วยวิธีแวนิแมกซ์ (Varimax with Kaiser Normalization) จากนั้นจัดกลุ่มองค์ประกอบ และวิเคราะห์องค์ประกอบ ด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) วิเคราะห์คุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ด้วยสถิติ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{x}$ ) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

## 2.1 การสังเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารและการสัมภาษณ์

จากการการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 15 ท่าน วิเคราะห์เอกสาร ทฤษฎี และแนวคิด คุณธรรมของผู้บริหาร สรุปล้องค์ประกอบย่อยลงในตาราง เพื่อรวบรวมเป็นข้อคำถามได้จำนวนทั้งสิ้น 104 ข้อคำถาม ดังนี้

ตารางที่ 5 แสดงองค์ประกอบย่อยคุณธรรมผู้บริหารสถานศึกษาจากทฤษฎีและแนวคิด

1 = Aristotle 384-322, 2 = Socrates 470-399, 3 = Gilligan 1982, 4 = Kitchener 2000, 5 = Vekasquez 2002, 6 = Lennick & Kiel 2005, 7 = กระแสพระราชดำรัส 60 ปี 2549, 8 = เศรษฐกิจพอเพียง 2548, 9 = พุทธทาส 2529, 10 = ฉลอง มาปรีดา 2538, 11 = พระเมธี ธรรมาภรณ์ 2539, 12 = วิชัย วงษ์ใหญ่ 2542, 13 = ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรม สำนักงาน ก.พ. 2544, 14 = สมคิดบางไม้ 2549, 15 = นงลักษณ์ วิรัชชัย และคณะ 2551															
รายละเอียดองค์ประกอบย่อยคุณธรรมผู้บริหารสถานศึกษา	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1. ผู้บริหารไม่ทุจริตต่อหน้าที่ ทำอะไรตรงไปตรงมา		✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
2. ผู้บริหารรักษาความลับได้ และเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น		✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
3. ผู้บริหาร ให้สินบนบ้างเล็กน้อย ช่วยให้งานสำเร็จลุล่วง		✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
4. ผู้บริหาร โทกหรือปกปิดข้อเท็จจริงเพื่อความอยู่รอดของตนเอง		✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
5. ผู้บริหารไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางที่มิชอบ		✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
6. ผู้บริหารรู้สึกไม่สบายใจเมื่อพูด โทก		✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
7. ผู้บริหารทำตามที่พูดเสมอ		✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
8. ผู้บริหารไม่ทำอะไรที่ทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร		✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
9. ผู้บริหารไม่ช่วยเหลือผู้ได้บังคับบัญชา/คนในครอบครัวที่ขโมยของจากร้านค้า		✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
10. ผู้บริหารคอยดักเตือนผู้ได้บังคับบัญชาไม่ให้คดโกงคนอื่นเสมอ		✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
11. แม้ว่าผู้บริหารจะมีโอกาสที่จะได้รับสินบนจากผู้รับบริการ แต่ผู้บริหารไม่รับสินบนนั้น		✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
12. ผู้บริหารคิดว่าองค์กร และสังคมจะสงบสุขได้ ถ้าทุกคนมีความซื่อสัตย์สุจริต		✓		✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
13. ผู้บริหารใจเร็วด่วนได้ไม่ไตร่ตรองให้ถ่วงถี่													✓		✓
14. ผู้บริหารขาดความรอบคอบในการทำงาน															✓

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายละเอียดองค์ประกอบย่อยคุณธรรมผู้บริหารสถานศึกษา	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
15. ผู้บริหารใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผลในการตัดสินใจ													✓		✓
16. ผู้บริหารคิดว่ากันไว้ดีกว่าแก้ ถ้าแยแล้วแก้ไม่ทัน															✓
17. บางครั้งผู้บริหารจำไม่ได้ว่าวางปากกาไว้ที่ไหน															✓
18. บางครั้งผู้บริหารจะต้องเดินไปดูว่าปิดไฟแล้วหรือยังในเดือนที่แล้ว อย่างน้อย 2-3 ครั้ง															✓
19. ผู้บริหารเลือกรับประทานแต่อาหารที่ดีมีประโยชน์							✓	✓							✓
20. ผู้บริหารใคร่ตรงให้รอบคอบก่อนการตัดสินใจทุกครั้ง							✓	✓							✓
21. ผู้บริหารสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้ดีเสมอ							✓	✓							✓
22. ผู้บริหาร สามารถควบคุมสติได้ แม้เกิดเหตุการณ์ร้ายแรงขึ้น							✓	✓							✓
23. ผู้บริหารสามารถหาทางแก้ไขให้องค์กรได้เมื่อเกิดปัญหาขึ้น							✓	✓							✓
24. ผู้บริหารคอยเตือนคนในองค์กร ไม่ให้ใช้อารมณ์ในการตัดสินใจปัญหา							✓	✓							✓
25. ผู้บริหาร ปฏิบัติหน้าที่ของตนเองอย่างถูกต้องครบถ้วน			✓			✓	✓					✓	✓	✓	✓
26. ผู้บริหารรักษาผลประโยชน์ของสถานศึกษาและชาติ			✓			✓	✓					✓	✓	✓	✓
27. ผู้บริหารยอมรับผลการกระทำของตนเอง และปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น			✓			✓	✓					✓	✓	✓	✓
28. ผู้บริหารไม่หลีกเลี่ยงงานที่ได้รับมอบหมาย			✓			✓	✓					✓	✓	✓	✓
29. ผู้บริหารเข้าประชุมทุกครั้งที่มีการประชุม			✓			✓	✓					✓	✓	✓	✓
30. ผู้บริหารร่วมมือในการทำงานของชุมชนอย่างเต็มที่			✓			✓	✓					✓	✓	✓	✓
31. ผู้บริหารทำงานในส่วนที่รับผิดชอบเป็นอย่างดีที่สุด			✓			✓	✓					✓	✓	✓	✓
32. ผู้บริหารปฏิบัติตามภาระหน้าที่ที่องค์กร			✓			✓	✓					✓	✓	✓	✓

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายละเอียดองค์ประกอบย่อยคุณธรรมผู้บริหารสถานศึกษา	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
33. ผู้บริหารดูแลเอาใจใส่สมาชิกในองค์กร เมื่อเจ็บป่วย			✓			✓	✓					✓	✓	✓	✓
34. ผู้บริหารขอมอนอดึกเพื่อทำงานส่งให้ทันตามกำหนด			✓			✓	✓					✓	✓	✓	✓
35. ผู้บริหารบอกคนรอบข้างให้ช่วยอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ			✓			✓	✓					✓	✓	✓	✓
36. ผู้บริหาร คอยเตือนคนรอบข้างให้ช่วยกันรับผิดชอบต่อสังคม			✓			✓	✓					✓	✓	✓	✓
37. ผู้บริหาร สนับสนุนคนในองค์กรให้รับผิดชอบต่อสิ่งที่รับมอบหมายเสมอ			✓			✓	✓					✓	✓	✓	✓
38. ผู้บริหารให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกันแก่ทุกคน	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓				✓	✓
39. ผู้บริหารฟังความรอบด้าน เคารพความคิดเห็นของผู้อื่น	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓				✓	✓
40. ผู้บริหารได้แข็งเมื่อมีการใช้อำนาจหน้าที่ไม่ถูกต้องเป็นธรรม	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓				✓	✓
41. ผู้บริหาร ไม่เข้าข้างคนคิด แม้จะเป็นคนใกล้ชิด	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓				✓	✓
42. ผู้บริหารคอยเตือนคนรอบข้างให้เคารพสิทธิของผู้อื่นเสมอ	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓				✓	✓
43. ผู้บริหารทำงานโดยไม่เลือกที่รักมักที่ชัง	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓				✓	✓
44. ผู้บริหารเคารพสิทธิของผู้อื่นเสมอ	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓				✓	✓
45. ผู้บริหารรู้สึกไม่สบายใจที่ต้องช่วยเหลือคนคิด	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓				✓	✓
46. แม้ว่าผู้ใต้บังคับบัญชาทำผิด ผู้บริหารยังคงยึดหลักความถูกต้องเสมอ	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓				✓	✓
47. ผู้บริหารไม่อยู่ฝ่ายเดียวกับองค์กรของตน หากองค์กรทำผิดต่อสังคม	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓				✓	✓
48. ผู้บริหาร คิดว่าความยุติธรรมทำให้สังคมสงบสุข	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓				✓	✓
49. ผู้บริหารคอยเตือนผู้ใต้บังคับบัญชา ให้มีความยุติธรรมต่อคนรอบข้าง	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓				✓	✓
50. ผู้บริหารตัดสินทุกเรื่องอย่างด้วยความยุติธรรมเสมอ	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓				✓	✓
51. ผู้บริหารไม่ใช้อำนาจเหนือผู้อื่น หากไม่จำเป็น	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓				✓	✓

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายละเอียดองค์ประกอบย่อยคุณธรรมผู้บริหารสถานศึกษา	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
52. ผู้บริหารเห็นด้วยที่รัฐบาลตัดสินทุกอย่างด้วยความเป็นธรรม	✓	✓		✓	✓		✓		✓	✓				✓	✓
53. ผู้บริหาร อดทน อดหลับอดนอน เพื่อให้งานสำเร็จ															✓
54. ผู้บริหาร ทำงานโดยไม่มืองอเท้า															✓
55. ผู้บริหารคิดว่าอุปสรรคคือความท้าทายที่ต้องก้าวข้ามไปให้ได้															✓
56. ผู้บริหารตั้งใจที่จะขยันให้มากกว่าที่ผ่านมา					✓		✓	✓		✓	✓	✓			✓
57. ผู้บริหารไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่ผ่านเข้ามาในชีวิต					✓		✓	✓		✓	✓	✓			✓
58. ผู้บริหารคิดว่าสังคมจะเจริญก้าวหน้าได้ ถ้าทุกคนขยันมากขึ้น					✓		✓	✓		✓	✓	✓			✓
59. หากมีเวลาว่าง ผู้บริหารจะทำงานพิเศษเพิ่มเสมอ			✓	✓	✓	✓				✓	✓			✓	✓
60. ผู้บริหารอาสาทำงานเมื่อมีเวลาว่างเสมอ			✓	✓	✓	✓				✓	✓			✓	✓
61. ผู้บริหารมอบหมายให้คนในองค์กรทำงานล่วงเวลามากขึ้น			✓	✓	✓	✓				✓	✓			✓	✓
62. ผู้บริหารเห็นด้วยที่รัฐบาลมีนโยบายขยายเวลาในการทำงานต่อวันเพิ่มขึ้น			✓	✓	✓	✓				✓	✓			✓	✓
63. ผู้บริหารใช้เวลาว่างในแต่ละวันให้เกิดประโยชน์สูงสุดเสมอ															✓
64. ผู้บริหาร คอยเตือนให้คนในครอบครัว ตั้งใจทำงาน ไม่หวังรอแต่โชคกลาง															✓
65. ผู้บริหารละเอียดข้อห้ามเล็ก ๆ น้อย ๆ เมื่อมีโอกาส							✓			✓		✓	✓		✓
66. ผู้บริหารมักหาเหตุผล เพื่อทำการฝ่าฝืนกฎระเบียบ							✓			✓		✓	✓		✓
67. ผู้บริหารช่วยรักษา และไม่ทำลายสาธารณสมบัติ							✓			✓					✓
68. ผู้บริหารเห็นด้วยที่รัฐบาลส่งเสริมให้ทุกคนเคารพ และปฏิบัติตามกฎหมาย							✓			✓					✓
69. ผู้บริหารปฏิบัติตามสิทธิหน้าที่ และไม่ใช้อิทธิพลเสมอ							✓			✓					✓
70. ผู้บริหารส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชา และคนรอบข้างปฏิบัติตามกฎหมาย							✓			✓					✓

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายละเอียดองค์ประกอบย่อยคุณธรรมผู้บริหารสถานศึกษา		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
71.	ผู้บริหารไม่ทิ้งขยะในที่ไม่ควรทิ้ง							✓			✓					✓
72.	ผู้บริหารไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม							✓			✓					✓
73.	ผู้บริหารไม่แข่งชิงชนะเลิศหรือทำกิจกรรมอย่างไร้จุดหมาย							✓			✓					✓
74.	ผู้บริหารไม่แก้ปัญหาด้วยความรุนแรงที่ขัดต่อกฎหมายบ้านเมือง							✓			✓					✓
75.	ผู้บริหารเตือนผู้ได้บังคับบัญชาในองค์กรไม่ให้ทำสิ่งที่ขัดกับกฎหมาย							✓			✓					✓
76.	ผู้บริหารขบขันยานพาหนะเป็นไปตามกฎจราจรอย่างสม่ำเสมอ							✓			✓					✓
77.	ผู้บริหารไม่เดินลัดสนามที่ติดป้ายห้ามเดินลัดสนาม							✓			✓					✓
78.	ผู้บริหารเห็นด้วยกับการที่รัฐบาลออกกฎหมายให้คนอยู่ภายใต้กิลกา เพื่อให้สังคมสงบสุข							✓			✓					✓
79.	ผู้บริหารทำงานด้วยความอดทน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค															✓
80.	ผู้บริหารควบคุมอารมณ์ได้ เมื่อมีสิ่งที่ไม่เป็นไปตามคาดหวัง															✓
81.	ผู้บริหารหยุดกิจกรรมทุกอย่างเมื่อรู้สึกท้อ หรือเหนื่อยหน่าย															✓
82.	ผู้บริหารรู้สึกรำคาญ และหงุดหงิดเมื่อต้องร่วมงานกับคนที่ตนไม่ชอบ															✓
83.	ผู้บริหารไม่โกรธเมื่อถูกตำหนิ หรือถูกวิจารณ์ด้วยถ้อยคำที่รุนแรง															✓
84.	แม้จะเป็นงานหนักมากผู้บริหารยังคงทำงานนั้น															✓
85.	แม้ถูกผู้ร่วมงานพุดจาจากางผู้บริหารไม่ได้ตอบ															✓
86.	ผู้บริหารคอยเตือนคนรอบข้างไม่ให้ท้อแท้ต่ออุปสรรค		✓						✓		✓					✓
87.	แม้ว่าผู้บริหารจะถูกกลั่นแกล้ง แต่ก็ยังคงอยู่นิ่ง															✓
88.	ผู้บริหารพยายามเตือนคนรอบข้างให้อดกลั้น ไม่เสพสิ่งเสพติด		✓						✓		✓					✓
89.	ผู้บริหารยังคงทำงานนั้น แม้ว่าจะเป็นงานที่ยากมาก		✓						✓		✓					✓

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายละเอียดองค์ประกอบย่อยคุณธรรมผู้บริหารสถานศึกษา	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
90. ผู้บริหารคอยเตือนคนรอบข้างให้ลดทอนต่อสิ่งชั่วร้ายทั้งหลาย		✓						✓		✓					✓
91. แม้ว่าผู้บริหารจะมีปัญหาหนัก ก็สามารถผ่านพ้นไปได้											✓				✓
92. ผู้บริหารแสวงหาความรู้ ประสบการณ์ และนำมาพัฒนางานที่ได้รับมอบหมาย							✓				✓	✓	✓		✓
93. ผู้บริหารมุ่งมั่นต่องานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมาย							✓				✓	✓	✓		✓
94. ผู้บริหารทุ่มเททำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่							✓				✓	✓	✓		✓
95. ผู้บริหารไม่เกียจงานพยายามทำงานให้ประสบความสำเร็จ							✓				✓	✓	✓		✓
96. ผู้บริหาร รู้สึกเหนื่อย จะหยุดงานทันที แม้ว่าจะเสร็จ ไม่ทันกำหนด											✓	✓			✓
97. ผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมาย	✓	✓									✓	✓			✓
98. ผู้บริหารมีความเต็มใจจะปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง	✓	✓									✓	✓			✓
99. ผู้บริหารเลือกวิธีการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและบังเกิดผลดีต่องาน	✓	✓									✓	✓			✓
100. ผู้บริหารร่วมมือปฏิบัติงานกับกลุ่มด้วยความเต็มใจ	✓	✓									✓	✓			✓
101. ผู้บริหารใช้เงินอย่างมีธรรมาภิบาล															✓
102. ผู้บริหาร ปิดน้ำปิดไฟทุกครั้ง เมื่อหมดกิจกรรมนั้น ๆ															✓
103. ผู้บริหารดูแลรักษาทรัพย์สินของตนเอง ให้คงอยู่และสามารถใช้งานได้ดี															✓
104. ผู้บริหาร นำวัสดุสิ่งเหลือใช้ตัดแปลงให้เกิดประโยชน์ในการใช้สอย															✓

ตารางที่ 6 แสดงองค์ประกอบย่อยคุณธรรมผู้บริหารสถานศึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ

1 = พระธรรมคุณากร, 2 = พระธรรมปรียัติเวที, 3 = พระราชรัตนมุนี, 4 = รั้งสรรค์ มณีเล็ก, 5 = จำเริญ ติริพงษ์ศักดิ์กานนท์, 6 = ประนอม เอี่ยมประยูร, 7 = สิทธิรัตน์ ถ้ำสุวรรณ, 8 = สุตสวาท พลานันทกุลธร, 9 = ปรีชา นิสารัตน์, 10 = วัชณี ตริทอง, 11 = ชมนาด พงศ์นพรัตน์, 12 = คุณทลี รื่นรัมย์, 13 = วิเลิศ ภูริวัชร, 14 = ธนวรรณ แสงสุวรรณ, 15 = เซาว์ โจรนแสง															
รายละเอียดองค์ประกอบย่อยคุณธรรมผู้บริหารสถานศึกษา	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1. ผู้บริหารไม่ทุจริตต่อหน้าที่ ทำอะไรตรงไปตรงมา	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. ผู้บริหารรักษาความลับได้ และเป็นที่น่าไว้วางใจของผู้อื่น	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. ผู้บริหาร ให้สินบนบ้างเล็กน้อย ช่วยให้งานสำเร็จคล่อง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4. ผู้บริหาร โทกหรือปกปิดข้อเท็จจริงเพื่อความอยู่รอดของตนเอง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5. ผู้บริหารไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางที่มีชอบ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6. ผู้บริหารรู้สึกไม่สบายใจเมื่อพูดโทก	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7. ผู้บริหารทำตามที่พูดเสมอ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8. ผู้บริหารไม่ทำอะไรที่ทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9. ผู้บริหารไม่ช่วยเหลือผู้ได้บังคับบัญชา/คนในครอบครัวที่ขโมยของจากร้านค้า	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10. ผู้บริหารคอยดักเตือนผู้ได้บังคับบัญชาไม่ให้คดโกงคนอื่นเสมอ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11. แม้ว่าผู้บริหารจะมีโอกาสที่จะได้รับสินบนจากผู้รับบริการ แต่ผู้บริหารไม่รับสินบนนั้น	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12. ผู้บริหารคิดว่าองค์กร และสังคมจะสงบสุขได้ ถ้าทุกคนมีความซื่อสัตย์สุจริต	✓		✓		✓			✓				✓		✓	
13. ผู้บริหารใจเร็วคว่นได้ไม่ไตร่ตรองให้ถ่วงถี่	✓		✓		✓			✓				✓		✓	

ตารางที่ 6 (ต่อ)

รายละเอียดองค์ประกอบย่อยคุณธรรมผู้บริหารสถานศึกษา	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
14. ผู้บริหารขาดความรอบคอบในการทำงาน	✓		✓		✓			✓				✓		✓	
15. ผู้บริหารใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผลในการตัดสินใจ	✓		✓		✓			✓				✓		✓	
16. ผู้บริหารคิดว่ากันไว้ดีกว่าแก้ ถ้าแยแล้วแก้ไม่ทัน															
17. บางครั้งผู้บริหารจำไม่ได้ว่าวางปากกาไว้ที่ไหน															
18. บางครั้งผู้บริหารจะต้องเดินไปดูว่าปิดไฟแล้วหรือยังในเดือนที่แล้ว อย่างน้อย 2-3 ครั้ง															
19. ผู้บริหารเลือกรับประทานแต่อาหารที่ตีมีประโยชน์															
20. ผู้บริหารได้ตรวจให้รอบคอบก่อนการตัดสินใจทุกครั้ง															
21. ผู้บริหารสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้ดีเสมอ															
22. ผู้บริหาร สามารถควบคุมสติได้ แม้เกิดเหตุการณ์ร้ายแรงขึ้น															
23. ผู้บริหารสามารถหาทางแก้ไขให้องค์กรได้เมื่อเกิดปัญหาขึ้น															
24. ผู้บริหารคอยเตือนคนในองค์กร ไม่ให้ใช้อารมณ์ในการตัดสินใจปัญหา															
25. ผู้บริหาร ปฏิบัติหน้าที่ของตนเองอย่างถูกต้องครบถ้วน															
26. ผู้บริหารรักษาผลประโยชน์ของสถานศึกษาและชาติ				✓	✓	✓		✓			✓	✓	✓		✓
27. ผู้บริหารยอมรับผลการกระทำของตนเอง และปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น				✓	✓	✓		✓			✓	✓	✓		✓
28. ผู้บริหารไม่หลีกเลี่ยงงานที่ได้รับมอบหมาย				✓	✓	✓		✓			✓	✓	✓		✓
29. ผู้บริหารเข้าประชุมทุกครั้งที่มีการประชุม				✓	✓	✓		✓			✓	✓	✓		✓
30. ผู้บริหารร่วมมือในการทำงานของชุมชนอย่างเต็มที่				✓	✓	✓		✓			✓	✓	✓		✓
31. ผู้บริหารทำงานในส่วนที่รับผิดชอบอย่างดีที่สุด				✓	✓	✓		✓			✓	✓	✓		✓
32. ผู้บริหารปฏิบัติตามภาระหน้าที่ต่อองค์กร				✓	✓	✓		✓			✓	✓	✓		✓

ตารางที่ 6 (ต่อ)

รายละเอียดองค์ประกอบย่อยคุณธรรมผู้บริหารสถานศึกษา	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
33. ผู้บริหารดูแลเอาใจใส่สมาชิกในองค์กร เมื่อเจ็บป่วย				✓	✓	✓		✓			✓	✓	✓		✓
34. ผู้บริหารยอมนอนดึกเพื่อทำงานส่งให้ทันตามกำหนด				✓	✓	✓		✓			✓	✓	✓		✓
35. ผู้บริหารบอกคนรอบข้างให้ช่วยอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ				✓	✓	✓		✓			✓	✓	✓		✓
36. ผู้บริหาร คอยเตือนคนรอบข้างให้ช่วยกันรับผิดชอบต่อสังคม				✓	✓	✓		✓			✓	✓	✓		✓
37. ผู้บริหาร สนับสนุนคนในองค์กรให้รับผิดชอบต่อสิ่งที่รับมอบหมายเสมอ				✓	✓	✓		✓			✓	✓	✓		✓
38. ผู้บริหารให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกันแก่ทุกคน	✓	✓	✓				✓		✓	✓					
39. ผู้บริหารฟังความรอบด้าน เคารพความคิดเห็นของผู้อื่น	✓	✓	✓				✓		✓	✓					
40. ผู้บริหารได้แข็งเมื่อมีการใช้อำนาจหน้าที่ไม่ถูกต้องเป็นธรรม	✓	✓	✓				✓		✓	✓					
41. ผู้บริหาร ไม่เข้าข้างคนผิด แม้จะเป็นคนใกล้ชิด	✓	✓	✓				✓		✓	✓					
42. ผู้บริหารคอยเตือนคนรอบข้างให้เคารพสิทธิของผู้อื่นเสมอ	✓	✓	✓				✓		✓	✓					
43. ผู้บริหารทำงานโดยไม่เลือกที่รักมักที่ชัง	✓	✓	✓				✓		✓	✓					
44. ผู้บริหารเคารพสิทธิของผู้อื่นเสมอ	✓	✓	✓				✓		✓	✓					
45. ผู้บริหารรู้สึกไม่สบายใจที่ต้องช่วยเหลือคนผิด	✓	✓	✓				✓		✓	✓					
46. แม้ว่าผู้ใต้บังคับบัญชาทำผิด ผู้บริหารยังคงยึดหลักความถูกต้องเสมอ	✓	✓	✓				✓		✓	✓					
47. ผู้บริหารไม่อยู่ฝ่ายเดียวกับองค์กรของตน หากองค์กรทำผิดต่อสังคม	✓	✓	✓				✓		✓	✓					
48. ผู้บริหาร คิดว่าความยุติธรรมทำให้สังคมสงบสุข	✓	✓	✓				✓		✓	✓					
49. ผู้บริหารคอยเตือนผู้ใต้บังคับบัญชา ให้มีความยุติธรรมต่อคนรอบข้าง	✓	✓	✓				✓		✓	✓					
50. ผู้บริหารตัดสินทุกเรื่องอย่างด้วยความยุติธรรมเสมอ	✓	✓	✓				✓		✓	✓					
51. ผู้บริหารไม่ใช้อำนาจเหนือผู้อื่น หากไม่จำเป็น	✓	✓	✓				✓		✓	✓					

ตารางที่ 6 (ต่อ)

รายละเอียดองค์ประกอบย่อยคุณธรรมผู้บริหารสถานศึกษา	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
52. ผู้บริหารเห็นด้วยที่รัฐบาลคัดสรรทุกอย่างด้วยความเป็นธรรม	✓	✓	✓				✓		✓	✓					
53. ผู้บริหาร อดทน อดหลับอดนอน เพื่อให้งานสำเร็จ		✓			✓			✓				✓		✓	✓
54. ผู้บริหาร ทำงานโดยไม่มืองอเท้า		✓			✓			✓				✓		✓	✓
55. ผู้บริหารคิดว่าอุปสรรคคือความท้าทายที่ต้องก้าวข้ามไปให้ได้		✓			✓			✓				✓		✓	✓
56. ผู้บริหารตั้งใจที่จะขยันให้มากกว่าที่ผ่านมา	✓	✓	✓		✓			✓				✓		✓	✓
57. ผู้บริหาร ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่ผ่านเข้ามาในชีวิต	✓	✓	✓		✓			✓				✓		✓	✓
58. ผู้บริหารคิดว่าสังคมจะเจริญก้าวหน้าได้ ถ้าทุกคนขยันมากขึ้น	✓	✓	✓		✓			✓				✓		✓	✓
59. หากมีเวลาว่าง ผู้บริหารจะทำงานพิเศษเพิ่มเสมอ	✓	✓	✓		✓			✓				✓		✓	✓
60. ผู้บริหารอาสาทำงานเมื่อมีเวลาว่างเสมอ	✓	✓	✓		✓			✓				✓		✓	✓
61. ผู้บริหารมอบหมายให้คนในองค์กรทำงานล่วงเวลามากขึ้น	✓	✓	✓		✓			✓				✓		✓	✓
62. ผู้บริหารเห็นด้วยที่รัฐบาลมีนโยบายขยายเวลาในการทำงานต่อวันเพิ่มขึ้น	✓	✓	✓		✓			✓				✓		✓	✓
63. ผู้บริหารใช้เวลาว่างในแต่ละวันให้เกิดประโยชน์สูงสุดเสมอ		✓			✓			✓				✓		✓	✓
64. ผู้บริหาร คอยเตือนให้คนในครอบครัว ตั้งใจทำงาน ไม่หวังรอแต่โชคกลาง		✓			✓			✓				✓		✓	✓
65. ผู้บริหารละเอียดข้อห้ามเล็ก ๆ น้อย ๆ เมื่อมีโอกาส	✓		✓		✓		✓	✓	✓		✓			✓	
66. ผู้บริหารมักหาเหตุผล เพื่อทำการฝ่าฝืนกฎระเบียบ	✓		✓		✓		✓	✓	✓		✓			✓	
67. ผู้บริหารช่วยรักษา และไม่ทำลายสาธารณสมบัติ					✓		✓	✓	✓		✓			✓	
68. ผู้บริหารเห็นด้วยที่รัฐบาลส่งเสริมให้ทุกคนเคารพ และปฏิบัติตามกฎหมาย					✓		✓	✓	✓		✓			✓	
69. ผู้บริหารปฏิบัติตามสิทธิหน้าที่ และไม่ใช้อิทธิพลเสมอ					✓		✓	✓	✓		✓			✓	
70. ผู้บริหารส่งเสริมให้ผู้ได้บังคับบัญชา และคนรอบข้างปฏิบัติตามกฎหมาย					✓		✓	✓	✓		✓			✓	

ตารางที่ 6 (ต่อ)

รายละเอียดองค์ประกอบย่อยคุณธรรมผู้บริหารสถานศึกษา	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
71. ผู้บริหารไม่ทิ้งขยะในที่ไม่ควรทิ้ง					✓		✓	✓	✓		✓			✓	
72. ผู้บริหารไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม					✓		✓	✓	✓		✓			✓	
73. ผู้บริหารไม่แข่งชิงชนะเลิศหรือทำกิจกรรมอย่างไรก็ตามอย่างหนึ่ง					✓		✓	✓	✓		✓			✓	
74. ผู้บริหารไม่แก้ปัญหาด้วยความรุนแรงที่ขัดต่อกฎหมายบ้านเมือง					✓		✓	✓	✓		✓			✓	
75. ผู้บริหารเตือนผู้ได้บังคับบัญชาในองค์กร ไม่ให้ทำสิ่งขัดกับกฎหมาย					✓		✓	✓	✓		✓			✓	
76. ผู้บริหารขับขี่ยานพาหนะเป็นไปตามกฎจราจรอย่างสม่ำเสมอ					✓		✓	✓	✓		✓			✓	
77. ผู้บริหารไม่เดินลัดสนามที่ติดป้ายห้ามเดินลัดสนาม					✓		✓	✓	✓		✓			✓	
78. ผู้บริหารเห็นด้วยกับการที่รัฐบาลออกกฎหมายให้คนอยู่ภายใต้กติกากฎหมาย เพื่อให้สังคมสงบสุข					✓		✓	✓	✓		✓			✓	
79. ผู้บริหารทำงานด้วยความอดทน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค		✓	✓									✓			
80. ผู้บริหารควบคุมอารมณ์ได้ เมื่อมีสิ่งที่ไม่เป็นไปตามคาดหวัง		✓	✓									✓			
81. ผู้บริหารหยุดกิจกรรมทุกอย่างเมื่อรู้สึกท้อ หรือเหนื่อยหน่าย		✓	✓									✓			
82. ผู้บริหารรู้สึกรำคาญ และหงุดหงิดเมื่อต้องร่วมงานกับคนที่ตนไม่ชอบ		✓	✓									✓			
83. ผู้บริหารไม่โกรธเมื่อถูกตำหนิ หรือถูกวิจารณ์ด้วยถ้อยคำที่รุนแรง		✓	✓									✓			
84. แม้จะเป็นงานหนักมากผู้บริหารยังคงทำงานนั้น		✓	✓									✓			
85. แม้ถูกผู้ร่วมงานพุดจาจากางผู้บริหารไม่ได้ตอบ		✓	✓									✓			
86. ผู้บริหารลยเดือนคนรอบข้างไม่ให้ท้อแท้ต่ออุปสรรค		✓	✓									✓			
87. แม้ว่าผู้บริหารจะถูกกลั่นแกล้ง แต่ก็ยังคงอยู่นิ่ง		✓	✓									✓			
88. ผู้บริหารพยายามเตือนคนรอบข้างให้ออกกำลังกาย ไม่เสเพลเสพติด		✓	✓									✓			
89. ผู้บริหารยังคงทำงานนั้น แม้ว่าจะเป็นงานที่ยากมาก		✓	✓									✓			

ตารางที่ 6 (ต่อ)

รายละเอียดองค์ประกอบย่อยคุณธรรมผู้บริหารสถานศึกษา	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
90. ผู้บริหารคอยเตือนคนรอบข้างให้ลดทอนต่อสิ่งชั่วร้ายทั้งหลาย		✓	✓									✓			
91. แม้ว่าผู้บริหารจะมีปัญหาหนัก ก็สามารถผ่านพ้นไปได้					✓			✓				✓		✓	✓
92. ผู้บริหารแสวงหาความรู้ ประสบการณ์ และนำมาพัฒนางานที่ได้รับมอบหมาย	✓				✓			✓				✓		✓	✓
93. ผู้บริหารมุ่งมั่นต่องานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมาย	✓				✓			✓				✓		✓	✓
94. ผู้บริหารทุ่มเททำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่	✓				✓			✓				✓		✓	✓
95. ผู้บริหารไม่เกียจงานพยายามทำงานให้ประสบความสำเร็จ	✓				✓			✓				✓		✓	✓
96. ผู้บริหาร รู้สึกเหนื่อย จะหยุดงานทันที แม้ว่างานจะเสร็จ ไม่ทันกำหนด					✓			✓				✓		✓	✓
97. ผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมาย	✓														
98. ผู้บริหารมีความเต็มใจจะปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง	✓														
99. ผู้บริหารเลือกวิธีการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและบังเกิดผลดีต่องาน	✓														
100. ผู้บริหารร่วมมือปฏิบัติงานกับกลุ่มด้วยความเต็มใจ	✓														
101. ผู้บริหารใช้เงินอย่างมีธรรมาภิบาล			✓						✓				✓		
102. ผู้บริหาร ปิดน้ำปิดไฟทุกครั้ง เมื่อหมดกิจกรรมนั้น ๆ			✓						✓				✓		
103. ผู้บริหารดูแลรักษาทรัพย์สินของตนเอง ให้คงอยู่และสามารถใช้งานได้ดี			✓						✓				✓		
104. ผู้บริหาร นำวัสดุสิ่งเหลือใช้ตัดแปลงให้เกิดประโยชน์ในการใช้สอย			✓						✓				✓		

## 2.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณธรรม

จากแบบสอบถาม ผู้วิจัย นำข้อมูลที่ได้มา วัดตามวิธี ของ ไกเซอร์-เมเยอร์-ออลกิน (Kaiser – Meyer – Olkin Measure of Sampling Adequacy : KMO) หาคความเหมาะสมเพียงพอของข้อมูล ใช้วิธีการทดสอบของแบร์ทเรีทท์ (Bartlett's Test of Sphericity) ตรวจสอบค่าสถิติไค-สแคว (Chi-Square) ดูระดับนัยสำคัญทางสถิติ และแสดงเมทริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ตรวจสอบข้อมูลที่ได้สามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้ โดยกำหนดข้อตกลงเบื้องต้นด้วยค่าไอเกน (Eigen value) ตามวิธีของไกเซอร์ (Kaiser) เลือกค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ที่มากกว่า .50 (Comrey and Lee 1992) การสกัดองค์ประกอบ (Factor Extraction) วิเคราะห์ภาวะน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood) และหมุนแกนองค์ประกอบ แวริแมกซ์ ด้วยมาตรฐานไกเซอร์ (Varimax with Kaiser Normalization) จัดกลุ่มองค์ประกอบ วิเคราะห์องค์ประกอบ โดยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 7 แสดงค่า KMO (Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy)

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.954
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	35673.58
	Df	5356
	Sig.	.000

จากตารางที่ 7 แสดงผลการทดสอบค่า KMO (Kaiser – Meyer – Olkin Measure of Sampling Adequacy : KMO) เท่ากับ 0.954 มีค่าสูง แสดงว่าข้อมูลมีความเหมาะสมเพียงพอของและตัวแปรต่าง ๆ สามารถนำมาใช้วิเคราะห์องค์ประกอบได้ในระดับดีมาก และจากการทดสอบตามวิธีของ แบร์ทเรีทท์ (Bartlett's Test of Sphericity) ยังพบว่าค่า ไค-สแควร์ (Chi-Square) มีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับน้อยกว่า 0.05 (Sig < 0.05) แสดงว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กัน สามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์องค์ประกอบต่อไปได้ การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาโดยกำหนดข้อตกลงเบื้องต้น ของค่าไอเกน (Eigen value) ที่มากกว่า 1.00 ตามวิธีของไกเซอร์ (Kaiser) เลือกองค์ประกอบย่อยตั้งแต่ 3 องค์ประกอบขึ้นไป และค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) มากกว่า .50 โดยใช้มาตรฐานของคอมเลย์และลี (Comrey and Lee 1992) ในการสกัดองค์ประกอบ (Factor Extraction) ออก วิเคราะห์ภาวะน่าจะเป็นสูงสุด

(Maximum Likelihood) และการหมุนแกนองค์ประกอบด้วยมาตรฐานเวรีแมกซ์ของไกเซอร์ (Varimax with Kaiser Normalization) พบว่าองค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สามารถจัดเป็นกลุ่มองค์ประกอบได้จำนวนทั้งสิ้น 14 องค์ประกอบ ตามรายละเอียดตารางที่ 8

ตารางที่ 8 องค์ประกอบ ความแปรปรวนสะสมคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา

องค์ประกอบ (Factor)	ค่าไอเกน (Eigenvalue)	ความแปรปรวนร้อยละ (% of Variance)	ความแปรปรวนสะสม ร้อยละ (Cumulative % variance)
1	33.152	6.447	6.447
2	3.753	6.136	12.584
3	3.063	5.449	18.033
4	2.439	5.062	23.095
5	2.262	4.736	27.830
6	2.180	3.556	31.386
7	1.981	3.495	34.882
8	1.952	3.347	38.229
9	1.749	3.116	41.345
10	1.623	3.016	44.361
11	1.582	2.827	47.188
12	1.483	2.797	49.985
13	1.402	2.772	52.758
14	1.317	2.670	55.428

จากตารางที่ 8 พบว่า ค่าไอเกน (Eigen value) มากกว่า 1.00 ตามวิธีของไกเซอร์ (Kaiser) และการเลือกองค์ประกอบที่ตรงม้องค์ประกอบย่อยบรรยายขององค์ประกอบนั้น ๆ ตั้งแต่ 3 องค์ประกอบขึ้นไป ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) มากกว่า .50 ตามวิธีของคอมเรย์ และลี (Comrey and Lee, 1992) และอธิบายความแปรปรวนขององค์ประกอบได้เท่ากับ ร้อยละ 55.43 มีจำนวน 14 องค์ประกอบ ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 แสดงองค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา

ตัวแปรต้น	องค์ประกอบ	จำนวนตัว องค์ประกอบย่อย
X1	Factor X1	9
X2	Factor X2	8
X3	Factor X3	8
X4	Factor X4	7
X5	Factor X5	6
X6	Factor X6	4
X7	Factor X7	4
X8	Factor X8	4
X9	Factor X9	3
X10	Factor X10	4
X11	Factor X11	4
X12	Factor X12	4
X13	Factor X13	3
X14	Factor X14	4

จากตารางที่ 9 พบว่า องค์ประกอบที่ 1 (Factor 1) มีองค์ประกอบย่อย 9 องค์ประกอบ องค์ประกอบที่ 2 (Factor 2) มีจำนวนองค์ประกอบย่อย 8 องค์ประกอบ องค์ประกอบที่ 3 (Factor 3) มีองค์ประกอบย่อย 8 องค์ประกอบ องค์ประกอบที่ 4 (Factor 4) มีองค์ประกอบย่อย 7 องค์ประกอบ องค์ประกอบที่ 5 (Factor 5) มีองค์ประกอบย่อย 6 องค์ประกอบ องค์ประกอบที่ 7 (Factor 7) มีองค์ประกอบย่อย 4 องค์ประกอบ องค์ประกอบที่ 8 (Factor 8) มีองค์ประกอบย่อย 4 องค์ประกอบ องค์ประกอบที่ 9 (Factor 9) มีองค์ประกอบย่อย 3 องค์ประกอบ องค์ประกอบที่ 10 (Factor 10) มีองค์ประกอบย่อย 4 องค์ประกอบ องค์ประกอบที่ 11 (Factor 11) มีองค์ประกอบย่อย 4 องค์ประกอบ ตัวแปร องค์ประกอบที่ 12 (Factor 12) มีองค์ประกอบย่อย 4 องค์ประกอบ องค์ประกอบที่ 13 (Factor 13) มีองค์ประกอบย่อย 3 องค์ประกอบ และองค์ประกอบที่ 14 (Factor 14) มีองค์ประกอบย่อย 4 องค์ประกอบ รวมทั้งหมด 14 องค์ประกอบใหญ่ 72 องค์ประกอบย่อย

### 2.3 วิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบคุณธรรมผู้บริหารสถานศึกษา

ในการวิเคราะห์น้ำหนักองค์ประกอบ ใช้สถิติค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับพฤติกรรมคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา และการตั้งชื่อองค์ประกอบ โดยนำองค์ประกอบย่อยตามรายละเอียด มาสรุปตั้งชื่อองค์ประกอบให้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) รายละเอียดระดับพฤติกรรมปัจจัยคุณธรรมของผู้ ดังมีรายละเอียดแต่ละองค์ประกอบดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 องค์ประกอบที่ 1 (Factor X1) แสดง ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมของปัจจัยคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ในภาพรวม

(n=540)

ข้อ	องค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา	น้ำหนักองค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{x}$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD	ระดับพฤติกรรม
1.	ผู้บริหารบอกคนรอบข้างให้ช่วยอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ (a35)	0.643	4.53	0.60	มากที่สุด
2.	ผู้บริหารปฏิบัติตามภาระหน้าที่ต่อองค์กร(a32)	0.628	4.60	0.60	มากที่สุด
3.	ผู้บริหารยอมอดทนอดกลั้นเพื่อทำงานส่งให้ทันตามกำหนด(a34)	0.626	4.50	0.63	มากที่สุด
4.	ผู้บริหาร คอยเตือนคนรอบข้างให้ช่วยกันรับผิดชอบต่อสังคม(a36)	0.620	4.54	0.60	มากที่สุด
5.	ผู้บริหาร สนับสนุนคนในองค์กรให้รับผิดชอบต่อสิ่งที่รับมอบหมายเสมอ(a37)	0.608	4.58	0.60	มากที่สุด
6.	ผู้บริหารดูแลเอาใจใส่สมาชิกในองค์กร เมื่อเจ็บป่วย(a33)	0.586	4.50	0.63	มากที่สุด
7.	ผู้บริหารทำงานในส่วนที่ดีรับมอบหมายอย่างดีที่สุด(a31)	0.579	4.61	0.58	มากที่สุด

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ข้อ	องค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหาร สถานศึกษา	น้ำหนัก องค์ ประกอบ	ค่าเฉลี่ย เลขคณิต ( $\bar{x}$ )	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ระดับ พฤติกรรม
8.	ผู้บริหารร่วมมือในการทำงานของ ชุมชนอย่างเต็มที่(a30)	0.555	4.58	0.61	มากที่สุด
9.	ผู้บริหารเข้าประชุมทุกครั้งที่มีการ ประชุม(a29)	0.509	4.61	0.55	มากที่สุด
	รวม		4.56	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า องค์ประกอบที่ 1 (Factor X1) เป็นไปตามเกณฑ์ คือ ค่าไอเกนมากกว่า 1.00 และค่าน้ำหนักขององค์ประกอบเมื่อเรียงจากน้อยไปหามาก จะอยู่ระหว่าง 0.509-0.643 ตามลำดับ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบทั้งหมด 9 องค์ประกอบ เมื่อพิจารณาลักษณะ องค์ประกอบแล้วผู้วิจัยเห็นสมควรตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 1 นี้ว่า “**ความรับผิดชอบ (responsibility)**”

พิจารณาระดับพฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD) รวม มีค่าอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{x} = 4.56$ , SD = 0.45) และเมื่อพิจารณา องค์ประกอบย่อย เรียงตามลำดับ จากมากไปหาน้อย มีค่า ดังนี้ ผู้บริหารเข้าประชุมทุกครั้งที่มี การประชุม ( $\bar{x} = 4.61$ , SD = 0.55) ,ผู้บริหารทำงานในส่วนที่รับผิดชอบอย่างดีที่สุด ( $\bar{x} = 4.61$ , SD = 0.58) ,ผู้บริหารปฏิบัติตามภาระหน้าที่ต่อองค์กร( $\bar{x} = 4.60$ , SD = 0.60) ,ผู้บริหาร คอยเตือน คนรอบข้างให้ช่วยกันรับผิดชอบต่อสังคม( $\bar{x} = 4.58$ , SD = 0.60) ,ผู้บริหารร่วมมือในการทำงานของ ชุมชนอย่างเต็มที่( $\bar{x} = 4.58$ , SD = 0.61) ผู้บริหาร คอยเตือนคนรอบข้างให้ช่วยกันรับผิดชอบต่อ สังคม( $\bar{x} = 4.54$ , SD = 0.60) ผู้บริหารบอกคนรอบข้างให้ช่วยอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ ( $\bar{x} = 4.53$ , SD = 0.60) และเท่ากันสองด้านคือผู้บริหารยอมอดทนอดกลั้นเพื่อทำงานส่งให้ทันตามกำหนด และ ผู้บริหารดูแลเอาใจใส่สมาชิกในองค์กร เมื่อเจ็บป่วย ( $\bar{x} = 4.50$ , SD = 0.63) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 องค์ประกอบที่ 2 (Factor X2) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบน  
มาตรฐาน และระดับพฤติกรรมคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา

(n=540)

ข้อ	องค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหาร สถานศึกษา	น้ำหนัก องค์ ประกอบ	ค่าเฉลี่ย เลข คณิต ( $\bar{x}$ )	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ระดับ พฤติกรรม
1.	ผู้บริหารไม่เดินลัดสนามที่ติดป้ายห้าม เดินลัดสนาม(a77)	0.702	4.63	0.61	มากที่สุด
2.	ผู้บริหารไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม(a72)	0.696	4.66	0.58	มากที่สุด
3.	ผู้บริหารไม่แข่งกีฬาขณะรอทำกิจกรรม อย่างไร ? อย่างหนึ่ง(a73)	0.687	4.62	0.60	มากที่สุด
4.	ผู้บริหารจับขี้นยานพาหนะเป็นไปตาม กฎจราจรอย่างสม่ำเสมอ(a76)	0.651	4.65	0.56	มากที่สุด
5.	ผู้บริหารเตือนผู้ได้บังคับบัญชาใน องค์กรไม่ให้ทำสิ่งที่ขัดกับกฎหมาย (a75)	0.640	4.57	0.58	มากที่สุด
6.	ผู้บริหารไม่ทิ้งขยะในที่ไม่ควรทิ้ง (a71)	0.635	4.63	0.62	มากที่สุด
7.	ผู้บริหารไม่แก้ปัญหาด้วยความรุนแรง ที่ขัดต่อกฎหมายบ้านเมือง(a74)	0.616	4.55	0.67	มากที่สุด
8.	ผู้บริหารเห็นด้วยกับการที่รัฐบาลออก กฎหมายให้คนอยู่ภายใต้กติกาเพื่อให้ สังคมสงบสุข(a78)	0.554	4.63	0.61	มากที่สุด
	รวม		4.62	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า องค์ประกอบที่ 2 (Factor X2) เป็นไปตามเกณฑ์ คือ ค่าไอเกนมากกว่า 1.00 และค่าน้ำหนักขององค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.554-0.702 ประกอบด้วย องค์ประกอบย่อย 8 องค์ประกอบ เมื่อพิจารณาลักษณะขององค์ประกอบย่อยแล้ว ผู้วิจัย เห็นสมควรตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 2 นี้ว่า “**ความมีวินัย (discipline)**”

พิจารณาระดับพฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{x}$ ) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) รวม มีค่าอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{x} = 4.62$ ,  $SD = 0.47$ ) และเมื่อ พิจารณาองค์ประกอบย่อย เรียงตามลำดับ จากมากไปหาน้อย มีค่า ดังนี้ ผู้บริหารไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม ( $\bar{x} = 4.66$ ,  $SD = 0.58$ ) ผู้บริหารขับขี่ยานพาหนะเป็นไปตามกฎจราจรอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{x} = 4.65$ ,  $SD = 0.56$ ) เท่ากันสองด้าน คือผู้บริหารไม่เดินลัดสนามที่ติดป้ายห้ามเดินลัดสนาม และ ผู้บริหาร เห็นด้วยกับการที่รัฐบาลออกกฎหมายให้คนอยู่ภายใต้กักตัก เพื่อให้อากาศบริสุทธิ์ ( $\bar{x} = 4.63$ ,  $SD = 0.61$ ) ผู้บริหาร ไม่ทิ้งขยะในที่ไม่ควรทิ้ง ( $\bar{x} = 4.63$ ,  $SD = 0.62$ ) ผู้บริหารไม่แข่งกีฬาขณะ รอกทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ( $\bar{x} = 4.62$ ,  $SD = 0.60$ ) ผู้บริหารเตือนผู้ใต้บังคับบัญชาในองค์กร ไม่ให้ทำสิ่งที่ขัดกับกฎหมาย ( $\bar{x} = 4.57$ ,  $SD = 0.58$ ) และ ผู้บริหารไม่แก้ปัญหาคด้วยความรุนแรงที่ ขัดต่อกฎหมายบ้านเมือง ( $\bar{x} = 4.55$ ,  $SD = 0.67$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 องค์ประกอบที่ 3 (Factor X3) ค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และระดับพฤติกรรมคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา

(n=540)

ข้อ	องค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหาร สถานศึกษา	น้ำหนัก องค์ ประกอบ	ค่าเฉลี่ย เลข คณิต ( $\bar{x}$ )	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ระดับ พฤติกรรม
1.	ผู้บริหารโต้แย้งเมื่อมีการใช้อำนาจ หน้าที่ไม่ถูกต้องเป็นธรรม(a40)	0.641	4.39	0.69	มาก
2.	ผู้บริหารทำงานโดยไม่เลือกที่รักมักที่ ชัง(a43)	0.634	4.53	0.62	มากที่สุด
3.	ผู้บริหาร ไม่เข้าข้างคนผิด แม้จะเป็น คนใกล้ชิด(a41)	0.619	4.50	0.62	มากที่สุด
4.	ผู้บริหารคอยเตือนคนรอบข้างให้ เคารพสิทธิ์ของผู้อื่นเสมอ(a42)	0.594	4.51	0.62	มากที่สุด

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ข้อ	องค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหาร สถานศึกษา	น้ำหนัก องค์ ประกอบ	ค่าเฉลี่ย เลข คณิต ( $\bar{x}$ )	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ระดับ พฤติกรรม
5.	ผู้บริหารฟังความรอบด้าน เคารพ ความคิดเห็นของผู้อื่น(a39)	0.584	4.48	0.63	มาก
6.	ผู้บริหารเคารพสิทธิของผู้อื่นเสมอ (a44)	0.579	4.56	0.61	มากที่สุด
7.	ผู้บริหารไม่อยู่ฝ่ายเดียวกับองค์กรของ ตน หากองค์กรทำผิดต่อสังคม(a47)	0.511	4.48	0.70	มาก
8.	ผู้บริหารให้ความเสมอภาคเท่าเทียม กันแก่ทุกคน(a38)	0.504	4.46	0.61	มาก
	รวม		4.49	0.47	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า องค์ประกอบที่ 3 (Factor X3) เป็นไปตามเกณฑ์ คือ ค่าไอเกนมากกว่า 1.00 และค่าน้ำหนักขององค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.504-0.641 องค์ประกอบนี้ ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 8 องค์ประกอบ เมื่อพิจารณาลักษณะองค์ประกอบย่อย ผู้วิจัย เห็นสมควรตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 3 นี้ว่า “ความยุติธรรม (fairness)”

พิจารณาระดับพฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{x}$ ) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) รวม มีค่าอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x} = 4.49$ ,  $SD = 0.47$ ) และเมื่อพิจารณา องค์ประกอบย่อย เรียงตามลำดับ จากมากไปหาน้อย มีค่า ดังนี้ ผู้บริหารเคารพสิทธิของผู้อื่นเสมอ ( $\bar{x} = 4.56$ ,  $SD = 0.61$ ) ผู้บริหารทำงานโดยไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ( $\bar{x} = 4.53$ ,  $SD = 0.62$ ), ผู้บริหาร คอยเตือนคนรอบข้างให้เคารพสิทธิของผู้อื่นเสมอ ( $\bar{x} = 4.51$ ,  $SD = 0.62$ ) ผู้บริหาร ไม่เข้าข้างคนคิด แม้จะเป็นคนใกล้ชิด ( $\bar{x} = 4.50$ ,  $SD = 0.62$ ) ผู้บริหารฟังความรอบด้าน เคารพความคิดเห็นของผู้อื่น ( $\bar{x} = 4.48$ ,  $SD = 0.63$ ) ผู้บริหารไม่อยู่ฝ่ายเดียวกับองค์กรของตน หากองค์กรทำผิดต่อสังคม ( $\bar{x} = 4.48$ ,  $SD = 0.70$ ) ผู้บริหารให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกันแก่ทุกคน ( $\bar{x} = 4.46$ ,  $SD = 0.61$ ) และ ผู้บริหาร ได้แย้งเมื่อมีการใช้อำนาจหน้าที่ไม่ถูกต้องเป็นธรรม ( $\bar{x} = 4.39$ ,  $SD = 0.69$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 องค์ประกอบที่ 4 (Factor X4) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบน  
มาตรฐาน และระดับพฤติกรรมคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา

(n=540)

ข้อ	องค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหาร สถานศึกษา	น้ำหนัก องค์ ประกอบ	ค่าเฉลี่ย เลข คณิต $(\bar{x})$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ระดับ พฤติกรรม
1.	ผู้บริหาร โทหกหรือปกปิด ข้อเท็จจริงเพื่อความอยู่รอดของ ตนเอง(a4)	0.773	1.64	1.07	น้อย
2.	ผู้บริหารขาดความรอบคอบในการ ทำงาน(a14)	0.713	1.63	0.97	น้อย
3.	ผู้บริหาร ให้สินบนบ้างเล็กน้อย ช่วยให้งานสำเร็จลุล่วง(a3)	0.696	1.68	1.02	น้อย
4.	ผู้บริหารใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผล ในการตัดสินใจ(a15)	0.681	1.91	1.07	น้อย
5.	ผู้บริหารใจเร็วคว่นได้ไม่ไตร่ตรอง ให้ถ่วงถี่(a13)	0.630	1.73	1.09	น้อย
6.	ผู้บริหารละเลยข้อห้ามเล็ก ๆ น้อย ๆ เมื่อมีโอกาส(65)	0.524	1.69	1.09	น้อย
7.	ผู้บริหารมักหาเหตุผล เพื่อทำการฝ่า ฝืนกฎระเบียบ(a66)	0.507	1.69	1.09	น้อย
	รวม		1.98	1.06	น้อย

จากตารางที่ 13 พบว่า องค์ประกอบที่ 4 (Factor X4) เป็นไปตามเกณฑ์ คือ  
ค่าไอเกนมากกว่า 1.00 และค่าน้ำหนักขององค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.507-0.773 ประกอบด้วย  
องค์ประกอบย่อย 7 องค์ประกอบ เมื่อพิจารณาลักษณะองค์ประกอบย่อยแล้ว ผู้วิจัยเห็นสมควรตั้ง  
ชื่อองค์ประกอบที่ 4 นี้ว่า “ความซื่อสัตย์สุจริต (honesty)”

พิจารณาระดับพฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{x}$ ) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) รวม มีค่าอยู่ในระดับ น้อย ( $\bar{x}= 1.98$ , SD = 1.06)เมื่อพิจารณา องค์ประกอบย่อย เรียงตามลำดับ จากมากไปหาน้อย มีค่า ดังนี้ ผู้บริหารใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผล ในการตัดสินใจ( $\bar{x}= 1.91$ , SD = 1.07) ผู้บริหารใจเร็วคว่นได้ไม่ไตร่ตรองให้ถ่วงถี่ ( $\bar{x}= 1.73$ , SD = 1.09) และเท่ากันสองด้านคือ ผู้บริหารละเอียดข้อห้ามเล็ก ๆ น้อย ๆ เมื่อมีโอกาส และ ผู้บริหารมักหาเหตุผล เพื่อทำการฝ่าฝืนกฎระเบียบ( $\bar{x}= 1.69$ , SD = 1.09) ผู้บริหาร ให้นิบบน บ้างเล็กน้อย ช่วยให้งานสำเร็จลุล่วง( $\bar{x}= 1.68$ , SD = 1.02) ผู้บริหาร โกหกหรือปกปิดข้อเท็จจริง เพื่อความอยู่รอดของตนเอง ( $\bar{x}= 1.64$ , SD = 1.07 ) และ มีค่าน้อยที่สุด คือ ผู้บริหารขาดความ รอบคอบ ในการทำงาน( $\bar{x}= 1.63$ , SD = 0.97) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 องค์ประกอบที่ 5 (Factor X5) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และระดับพฤติกรรมคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา

(n=540)

ข้อ	องค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหาร สถานศึกษา	น้ำหนัก องค์ ประกอบ	ค่าเฉลี่ย เลข คณิต ( $\bar{x}$ )	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ระดับ พฤติกรรม
1.	ผู้บริหารสามารถหาทางแก้ไขให้ องค์กรได้เมื่อเกิดปัญหาขึ้น(a23)	0.748	4.50	0.61	มากที่สุด
2.	ผู้บริหารคอยเตือนคนในองค์กรไม่ให้ ใช้อารมณ์ในการตัดสินใจปัญหา(a24)	0.724	4.47	0.64	มาก
3.	ผู้บริหาร สามารถควบคุมสติได้ แม้ เกิดเหตุการณ์ร้ายแรงขึ้น (a22)	0.719	4.49	0.63	มาก
4.	ผู้บริหารสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น เฉพาะหน้าได้ดีเสมอ(a21)	0.707	4.54	0.61	มากที่สุด
5.	ผู้บริหาร ปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง อย่างถูกต้องครบถ้วน(a25)	0.688	4.48	0.63	มาก
6.	ผู้บริหาร ไตร่ตรองให้รอบคอบก่อน การตัดสินใจทุกครั้ง(a20)	0.544	4.52	0.64	มากที่สุด
	รวม		4.50	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า องค์ประกอบที่ 5 (Factor X5) เป็นไปตามเกณฑ์ คือ ค่าไอแกนมากกว่า 1.00 และค่าน้ำหนักขององค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.544-0.748 ประกอบด้วย องค์ประกอบย่อย 6 องค์ประกอบ เมื่อพิจารณาลักษณะขององค์ประกอบย่อยแล้ว ผู้วิจัยเห็นสมควรตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 5 นี้ว่า “**ความมีสติสัมปชัญญะ (consciousness)**”

พิจารณาระดับพฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{x}$ ) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) รวม มีค่าอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{x} = 4.50$ ,  $SD = 0.52$ ) และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อย เรียงตามลำดับ จากมากไปหาน้อย มีค่า ดังนี้ ผู้บริหารสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้ดีเสมอ ( $\bar{x} = 4.54$ ,  $SD = 0.61$ ) ผู้บริหารไตร่ตรองให้รอบคอบก่อนการตัดสินใจทุกครั้ง ( $\bar{x} = 4.52$ ,  $SD = 0.64$ ) ผู้บริหารสามารถหาทางแก้ไขให้องค์กรได้เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ( $\bar{x} = 4.50$ ,  $SD = 0.61$ ) ผู้บริหาร สามารถควบคุมสติได้ แม้เกิดเหตุการณ์ร้ายแรงขึ้น ( $\bar{x} = 4.49$ ,  $SD = 0.63$ ) ผู้บริหาร ปฏิบัติหน้าที่ของตนเองอย่างถูกต้องครบถ้วน ( $\bar{x} = 4.48$ ,  $SD = 0.63$ ) และค่าน้อยที่สุด คือ ผู้บริหารคอยเตือนคนในองค์กร ไม่ให้ใช้อารมณ์ในการตัดสินใจ ( $\bar{x} = 4.47$ ,  $SD = 0.64$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 องค์ประกอบที่ 6 (Factor X6) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และระดับพฤติกรรมคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา

(n=540)

ข้อ	องค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา	น้ำหนักองค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{x}$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD	ระดับพฤติกรรม
1.	ผู้บริหารมอบหมายให้คนในองค์กรทำงานล่วงเวลามากขึ้น(a61)	0.821	4.15	0.85	มาก
2.	ผู้บริหารเห็นด้วยที่รัฐบาลมีนโยบายขยายเวลาในการทำงานต่อวันเพิ่มขึ้น(a62)	0.811	4.11	0.86	มาก
3.	ผู้บริหารอาสาทำงานเมื่อมีเวลาว่างเสมอ(a60)	0.652	4.37	0.68	มาก
4.	หากมีเวลาว่าง ผู้บริหารจะทำงานพิเศษเพิ่มเสมอ(a59)	0.566	4.32	0.81	มาก
	รวม		4.24	0.66	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า องค์ประกอบที่ 6 (Factor X6) เป็นไปตามเกณฑ์ คือ ค่าไอเกนมากกว่า 1.00 และค่าน้ำหนักขององค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.570-0.730 ประกอบด้วย องค์ประกอบย่อย 4 องค์ประกอบ เมื่อพิจารณาลักษณะขององค์ประกอบย่อยแล้ว ผู้วิจัยเห็นสมควรตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 6 นี้ว่า “การคำนึงผลประโยชน์ส่วนรวมสูงสุด (maximize social utility)”

พิจารณาระดับพฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{x}$ ) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) รวม มีค่าอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x}=4.24$ ,  $SD=0.66$ ) และเมื่อพิจารณา องค์ประกอบย่อย เรียงตามลำดับ จากมากไปหาน้อย มีค่า ดังนี้ผู้บริหารมอบหมายให้คนในองค์กร ทำงานล่วงเวลามากขึ้น ( $\bar{x}=4.51$ ,  $SD=0.85$ ) ผู้บริหารอาสาทำงานเมื่อมีเวลาว่างเสมอ ( $\bar{x}=4.37$ ,  $SD=0.68$ ) หากมีเวลาว่าง ผู้บริหารจะทำงานพิเศษเพิ่มเสมอ ( $\bar{x}=4.32$ ,  $SD=0.81$ ) และค่าน้อย ที่สุด คือ ผู้บริหารเห็นด้วยที่รัฐบาลมีนโยบายขยายเวลาในการทำงานต่อวันเพิ่มขึ้น ( $\bar{x}=4.11$ ,  $SD=0.86$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 องค์ประกอบที่ 7 (Factor X7) ค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และระดับพฤติกรรมคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา

(n=540)

ข้อ	องค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหาร สถานศึกษา	น้ำหนัก องค์ ประกอบ	ค่าเฉลี่ย เลข คณิต ( $\bar{x}$ )	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ระดับ พฤติกรรม
1.	ผู้บริหาร นำวัสดุสิ่งเหลือใช้ตัดแปลง ให้เกิดประโยชน์ในการใช้สอย(a104)	0.774	4.43	0.67	มาก
2.	ผู้บริหารดูแลรักษาทรัพย์สินของ ตนเอง ให้คงอยู่และสามารถใช้งานได้ ดี(a103)	0.749	4.50	0.62	มากที่สุด
3.	ผู้บริหาร ปิดน้ำปิดไฟทุกครั้ง เมื่อหมด กิจกรรมนั้น ๆ(a102)	0.700	4.50	0.61	มากที่สุด
4.	บริหารใช้เงินอย่างมีธรรมาภิบาล(a101)	0.618	4.43	0.63	มาก
	รวม		4.47	0.54	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า องค์ประกอบที่ 7 (Factor X7) เป็นไปตามเกณฑ์ คือ ค่าไอเกินมากกว่า 1.00 และค่าน้ำหนักขององค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.618-0.774 ประกอบด้วย องค์ประกอบย่อย 4 องค์ประกอบ เมื่อพิจารณาลักษณะขององค์ประกอบย่อยแล้ว ผู้วิจัยเห็นสมควรตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 7 นี้ว่า “ความประหยัด (saving)”

พิจารณาระดับพฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{x}$ ) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) รวม มีค่าอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x} = 4.47$ ,  $SD = 0.54$ ) และเมื่อพิจารณา องค์ประกอบย่อย เรียงตามลำดับ จากมากไปหาน้อย มีค่าดังนี้ ผู้บริหาร ปิดน้ำปิดไฟทุกครั้ง เมื่อหมดกิจกรรมนั้น ๆ ( $\bar{x} = 4.50$ ,  $SD = 0.61$ ) ผู้บริหารดูแลรักษาทรัพย์สินของตนเอง ให้คงอยู่และ สามารถใช้งานได้ดี ( $\bar{x} = 4.50$ ,  $SD = 0.62$ ) บริหารใช้เงินอย่างมัธยัสถ์ ( $\bar{x} = 4.43$ ,  $SD = 0.63$ ) และค่าน้อยที่สุด คือผู้บริหาร นำวัสดุสิ่งเหลือใช้ตัดแปลงให้เกิดประโยชน์ในการใช้สอย ( $\bar{x} = 4.43$ ,  $SD = 0.67$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 องค์ประกอบที่ 8 (Factor X8) ค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และระดับพฤติกรรมคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา

(n=540)

ข้อ	องค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา	น้ำหนักองค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{x}$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD	ระดับพฤติกรรม
1.	ผู้บริหารทุ่มเททำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่(a94)	0.715	4.57	0.59	มากที่สุด
2.	ผู้บริหารมุ่งมั่นต่องานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมาย(a93)	0.715	4.58	0.58	มากที่สุด
3.	ผู้บริหารไม่เกียจงานพยายามทำงานให้ประสบความสำเร็จ(a95)	0.611	4.54	0.67	มากที่สุด
4.	ผู้บริหารแสวงหาความรู้ ประสบการณ์ และนำมาพัฒนางานที่ได้รับมอบหมาย	0.611	4.62	0.56	มากที่สุด
	รวม		4.58	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า องค์ประกอบที่ 8 (Factor X8) เป็นไปตามเกณฑ์ คือ ค่าไอเกินมากกว่า 1.00 และค่าน้ำหนักขององค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.611-0.715 ประกอบด้วย องค์ประกอบย่อย 4 องค์ประกอบ เมื่อพิจารณาลักษณะขององค์ประกอบย่อยแล้ว ผู้วิจัยเห็นสมควรตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 8 นี้ว่า “การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน (result orientation)”

พิจารณาระดับพฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{x}$ ) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) รวม มีค่าอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{x} = 4.58$ ,  $SD = 0.52$ ) และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อย เรียงตามลำดับ จากมากไปหาน้อย มีค่า ดังนี้ผู้บริหารแสวงหาความรู้ ประสิทธิภาพ และนำมาพัฒนางานที่ได้รับมอบหมาย ( $\bar{x} = 4.62$ ,  $SD = 0.56$ ) ผู้บริหารมุ่งมั่นต่อ งานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมาย ( $\bar{x} = 4.58$ ,  $SD = 0.58$ ) ผู้บริหารทุ่มเททำงานที่ได้รับมอบหมายอย่าง เต็มที่ ( $\bar{x} = 4.57$ ,  $SD = 0.59$ ) และค่าน้อยที่สุด คือ ผู้บริหารไม่เกี่ยงงานพยายามทำงานให้ประสบ ความสำเร็จ ( $\bar{x} = 4.54$ ,  $SD = 0.67$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 องค์ประกอบที่ 9 (Factor X9) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และระดับพฤติกรรมคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา

(n=540)

ข้อ	องค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหาร สถานศึกษา	น้ำหนัก องค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ย เลข คณิต ( $\bar{x}$ )	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ระดับ พฤติกรรม
1.	แม้ถูกผู้ร่วมงานพูดจาถากถาง ผู้บริหารไม่ได้ตอบ(a85)	0.727	4.16	0.74	มาก
2.	ผู้บริหารไม่โกรธเมื่อถูกตำหนิ หรือ ถูกวิจารณ์ด้วยถ้อยคำที่รุนแรง(a83)	0.706	4.18	0.85	มาก
3.	แม้ว่าผู้บริหารจะถูกกลั่นแกล้ง แต่ก็ ยังคงอยู่นิ่ง(a87)	0.563	4.18	0.73	มาก
	รวม		4.17	0.65	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่า องค์ประกอบที่ 9 (Factor X9) เป็นไปตามเกณฑ์ คือ ค่าไอเกินมากกว่า 1.00 และค่านำหนักขององค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.563-0.727 ประกอบด้วย องค์ประกอบย่อย 3 องค์ประกอบ เมื่อพิจารณาลักษณะองค์ประกอบย่อยแล้ว ผู้วิจัยเห็นสมควรตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 9 นี้ว่า “การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ (emotional quotient)”

พิจารณาระดับพฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{x}$ ) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) รวม มีค่าอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x} = 4.17$ ,  $SD = 0.65$ ) และเมื่อพิจารณา องค์ประกอบย่อย เรียงตามลำดับ จากมากไปหาน้อย มีค่า ดังนี้ แม้ว่าผู้บริหารจะถูกกดดันแก้ง แต่ก็ ยังคงอยู่หนึ่ง ( $\bar{x} = 4.18$ ,  $SD = 0.73$ ) ผู้บริหารไม่โกรธเมื่อถูกตำหนิ หรือถูกวิจารณ์ด้วยถ้อยคำที่ รุนแรง ( $\bar{x} = 4.18$ ,  $SD = 0.85$ ) และค่าน้อยที่สุด คือ แม้ถูกผู้ร่วมงานพูดจาถากถางผู้บริหาร ไม่ได้ตอบ ( $\bar{x} = 4.16$ ,  $SD = 0.74$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 องค์ประกอบที่ 10 (Factor X10) ค่านำหนักองค์ประกอบ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และระดับพฤติกรรมคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา

(n=540)

ข้อ	องค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหาร สถานศึกษา	น้ำหนัก องค์ ประกอบ	ค่าเฉลี่ย เลข คณิต $\bar{x}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ระดับ พฤติกรรม
1.	ผู้บริหารไม่ช่วยเหลือผู้ได้บังคับบัญชา/ คนในครอบครัวที่ขโมยของจากร้านค้า(a9)	0.683	4.37	0.88	มาก
2.	ผู้บริหารไม่ทำอะไรที่ทำให้เกิดความ เสียหายต่อองค์กร(a8)	0.609	4.61	0.61	มากที่สุด
3.	ผู้บริหารคิดว่าองค์กร และสังคมจะ สงบสุขได้ ถ้าทุกคนมีความซื่อสัตย์ สุจริต(a12)	0.596	4.62	0.63	มากที่สุด
4.	ผู้บริหารคอยตักเตือนผู้ได้บังคับบัญชา ไม่ให้คดโกงคนอื่นเสมอ(a10)	0.577	4.52	0.67	มากที่สุด
	รวม		4.53	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า องค์ประกอบที่ 10 (Factor X10) เป็นไปตามเกณฑ์ คือ ค่าไอเกนมากกว่า 1.00 และค่าน้ำหนักขององค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.577-0.683 ประกอบด้วย องค์ประกอบย่อย 4 องค์ประกอบ เมื่อพิจารณาลักษณะขององค์ประกอบย่อยแล้ว ผู้วิจัยเห็นสมควรตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 10 นี้ว่า “การไม่เลือกปฏิบัติ (nondiscrimination)”

พิจารณาระดับพฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{x}$ ) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) รวม มีค่าอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{x} = 4.53$ , SD = 0.53) และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อย เรียงตามลำดับ จากมากไปหาน้อย มีค่า ดังนี้ผู้บริหารคิดว่าองค์กร และ สังคมจะสงบสุขได้ ถ้าทุกคนมีความซื่อสัตย์สุจริต ( $\bar{x} = 4.62$ , SD = 0.63) ผู้บริหารไม่ทำอะไรที่ทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร ( $\bar{x} = 4.61$ , SD = 0.61) ผู้บริหารคอยตักเตือนผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่ให้คดโกงคนอื่นเสมอ ( $\bar{x} = 4.52$ , SD = 0.67) และค่าน้อยที่สุด คือ ผู้บริหารไม่ช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา/คนในครอบครัวที่ขโมยของจากร้านค้า ( $\bar{x} = 4.37$ , SD = 0.88) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 องค์ประกอบที่ 11 (Factor X11) ค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และระดับพฤติกรรมคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา

(n=540)

ข้อ	องค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา	น้ำหนักองค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{x}$ )	ส่วนมาตรฐาน SD	ระดับพฤติกรรม
1.	ผู้บริหารพยายามเตือนคนรอบข้างให้อดกลั้น ไม่เสพสิ่งเสพติด(a88)	0.659	4.48	0.63	มาก
2.	ผู้บริหารคอยเตือนคนรอบข้างให้อดทนต่อสิ่งชั่วร้ายทั้งหลาย(a90)	0.599	4.47	0.59	มาก
3.	ผู้บริหารยังคงทำงานนั้น แม้ว่าจะเป็นงานที่ยากมาก(a89)	0.542	4.49	0.60	มาก
4.	ผู้บริหารคอยเตือนคนรอบข้างไม่ให้ท้อแท้ต่ออุปสรรค(a86)	0.511	4.39	0.64	มาก
	รวม		4.46	0.52	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่า องค์ประกอบที่ 11 (Factor X11) เป็นไปตามเกณฑ์ คือ ค่าไอเกนมากกว่า 1.00 และค่าน้ำหนักขององค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.511-0.659 ประกอบด้วย องค์ประกอบย่อย 4 องค์ประกอบ เมื่อพิจารณาลักษณะขององค์ประกอบย่อยแล้ว ผู้วิจัยเห็นสมควรตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 11 นี้ว่า “ความอดกลั้น (suppress)”

พิจารณาระดับพฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{x}$ ) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) รวม มีค่าอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{x} = 4.46$ ,  $SD = 0.52$ ) และเมื่อพิจารณา องค์ประกอบย่อย เรียงตามลำดับ จากมากไปหาน้อย มีค่า ดังนี้ผู้บริหารยังคงทำงานนั้น แม้ว่าจะเป็ นงานที่ยากมาก ( $\bar{x} = 4.49$ ,  $SD = 0.60$ ) ผู้บริหารพยายามเตือนคนรอบข้างให้อดกลั้น ไม่เสพลิงเสพลิด ( $\bar{x} = 4.48$ ,  $SD = 0.63$ ) ผู้บริหารคอยเตือนคนรอบข้างให้อดทนต่อสิ่งยั่วยุทั้งหลาย ( $\bar{x} = 4.47$ ,  $SD = 0.59$ ) และค่าน้อยที่สุด คือผู้บริหารคอยเตือนคนรอบข้างไม่ให้ท้อแท้ต่ออุปสรรค ( $\bar{x} = 4.39$ ,  $SD = 0.64$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 21 องค์ประกอบที่ 12 (Factor X12) ค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และระดับพฤติกรรมคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา

(n=540)

ข้อ	องค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหาร สถานศึกษา	น้ำหนัก องค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ย เลข คณิต ( $\bar{x}$ )	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ระดับ พฤติกรรม
1.	ผู้บริหารเห็นด้วยที่รัฐบาลส่งเสริม ให้ทุกคนเคารพ และปฏิบัติตาม กฎหมาย(a68)	0.682	4.49	0.61	มาก
2.	ผู้บริหารปฏิบัติตามสิทธิหน้าที่ และไม่ใช่อภิสิทธิ์เสมอ(a69)	0.670	4.53	0.59	มากที่สุด
3.	ผู้บริหารช่วยรักษา และไม่ทำลาย สาธารณสมบัติ(a67)	0.598	4.56	0.75	มากที่สุด
4.	ผู้บริหารส่งเสริมให้ ผู้ได้บังคับบัญชา และคนรอบข้าง ปฏิบัติตามกฎหมาย(a70)	0.539	4.51	0.60	มากที่สุด
	รวม		4.52	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า องค์ประกอบที่ 12 (Factor X12) เป็นไปตามเกณฑ์ คือ ค่าไอเกนมากกว่า 1.00 และค่าน้ำหนักขององค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.539-0.682 ประกอบด้วย องค์ประกอบย่อย 4 องค์ประกอบ เมื่อพิจารณาลักษณะขององค์ประกอบย่อยแล้ว ผู้วิจัยเห็นสมควรตั้งชื่อองค์ประกอบที่ 12 นี้ว่า “ความเป็นผู้มีจิตสาธารณะ (public mind)”

พิจารณาระดับพฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{x}$ ) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) รวม มีค่าอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{x} = 4.52$ ,  $SD = 0.50$ ) และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อย เรียงตามลำดับ จากมากไปหาน้อย มีค่า ดังนี้ผู้บริหารช่วยรักษา และไม่ทำลายสาธารณสมบัติ ( $\bar{x} = 4.56$ ,  $SD = 0.75$ ) ผู้บริหารปฏิบัติตามสิทธิหน้าที่ และไม่ใช้อิทธิทธิเสมอไม่เสพสิ่งเสพติด ( $\bar{x} = 4.53$ ,  $SD = 0.59$ ) ผู้บริหารส่งเสริมให้ผู้ได้บังคับบัญชา และคนรอบข้างปฏิบัติตามกฎหมาย ( $\bar{x} = 4.51$ ,  $SD = 0.60$ ) และค่าน้อยที่สุด คือผู้บริหารเห็นด้วยที่รัฐบาลส่งเสริมให้ทุกคนเคารพ และปฏิบัติตามกฎหมาย ( $\bar{x} = 4.49$ ,  $SD = 0.61$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 22 องค์ประกอบที่ 13 (Factor 13) ค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา

(n=540)

ข้อ	องค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา	น้ำหนักองค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{x}$ )	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD	ระดับพฤติกรรม
1.	ผู้บริหารคิดว่าสังคมจะเจริญก้าวหน้าได้ ถ้าทุกคนขยันมากขึ้น(a58)	0.612	4.57	0.55	มากที่สุด
2.	ผู้บริหารตั้งใจที่จะขยันให้มากกว่าที่ผ่านมา(a56)	0.574	4.49	0.58	มาก
3.	ผู้บริหารไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่ผ่านเข้ามาในชีวิต(a57)	0.574	4.52	0.56	มากที่สุด
	รวม		4.53	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า องค์ประกอบที่ 13 (Factor X13) เป็นไปตามเกณฑ์ คือ ค่าไอเกินมากกว่า 1.00 และค่าน้ำหนักขององค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.574-0.612 ประกอบด้วย องค์ประกอบย่อย 3 องค์ประกอบ เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยแล้ว ผู้วิจัยเห็นสมควรตั้งชื่อ องค์ประกอบที่ 13 นี้ว่า “ความขยันหมั่นเพียร (perseverance)”

พิจารณาระดับพฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{x}$ ) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) รวม มีค่าอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{x} = 4.53$ ,  $SD = 0.47$ ) และเมื่อ พิจารณาองค์ประกอบย่อย เรียงตามลำดับ จากมากไปหาน้อย มีค่า ดังนี้ ผู้บริหารคิดว่าสังคมจะ เจริญก้าวหน้าได้ ถ้าทุกคนขยันมากขึ้น ( $\bar{x} = 4.57$ ,  $SD = 0.55$ ) ผู้บริหารไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่ผ่าน เข้ามาในชีวิต ( $\bar{x} = 4.52$ ,  $SD = 0.56$ ) และค่าน้อยที่สุด คือผู้บริหารตั้งใจที่จะขยันให้มากกว่าที่ ผ่านมา ( $\bar{x} = 4.49$ ,  $SD = 0.58$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 23 องค์ประกอบที่ 14 (Factor X14) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และระดับพฤติกรรมคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา

(n=540)

ข้อ	องค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหาร สถานศึกษา	น้ำหนัก องค์ ประกอบ	ค่าเฉลี่ย เลข คณิต $\bar{x}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ระดับ พฤติกรรม
1.	ผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อหน้าที่ หรืองานที่ได้รับมอบหมาย(a97)	0.600	4.59	0.65	มากที่สุด
2.	ผู้บริหารเลือกวิธีการปฏิบัติงานที่ เหมาะสมและบังเกิดผลดีต่องาน(a99)	0.559	4.61	0.57	มากที่สุด
3.	ผู้บริหารมีความเต็มใจจะปฏิบัติหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง(a98)	0.545	4.58	0.58	มากที่สุด
4.	ผู้บริหารร่วมมือปฏิบัติงานกับกลุ่มด้วย ความเต็มใจ(a100)	0.513	4.61	0.57	มากที่สุด
	รวม		4.59	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า องค์ประกอบที่ 14 (Factor X14) เป็นไปตามเกณฑ์ คือ ค่าไอเกนมากกว่า 1.00 และค่าน้ำหนักขององค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.513-0.600 ประกอบด้วย องค์ประกอบย่อย 4 องค์ประกอบ เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อย ผู้วิจัยเห็นสมควรตั้งชื่อ องค์ประกอบที่ 14 นี้ว่า “**ฉันทะ ความพอใจ (willingness)**”

พิจารณาระดับพฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{x}$ ) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) รวม มีค่าอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{x} = 4.59$ , SD = 0.50) และเมื่อ พิจารณาองค์ประกอบย่อย เรียงตามลำดับ จากมากไปหาน้อย มีค่า ดังนี้ มีค่าเท่ากัน สององค์ประกอบ คือผู้บริหารเลือกวิธีการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและบังเกิดผลดีต่องานและ ผู้บริหารเลือกวิธีการ ปฏิบัติงานที่เหมาะสมและบังเกิดผลดีต่องาน ( $\bar{x} = 4.61$ , SD = 0.57) ผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อ หน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมาย ( $\bar{x} = 4.59$ , SD = 0.65) และค่าน้อยที่สุดคือ ผู้บริหารมีความเต็มใจ จะปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง ( $\bar{x} = 4.58$ , SD = 0.58) ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงค่าสถิติ ในภาพรวมองค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหาร

(n=540)

ข้อ	องค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหาร สถานศึกษา	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ระดับ การปฏิบัติ
1	ความรับผิดชอบ(responsibility) X1	4.560	0.45	มากที่สุด
2	ความมีวินัย (discipline) X2	4.620	0.47	มากที่สุด
3	ความยุติธรรม (fairness) X3	4.489	0.47	มาก
4	ความซื่อสัตย์สุจริต (honesty) X4	1.980	1.060	น้อย
5	ความมีสติสัมปชัญญะ (consciousness) X5	4.499	0.66	มากที่สุด
6	คำนึงผลประโยชน์ส่วนรวมสูงสุด (maximize social utility) X6	4.238	0.54	มาก
7	ความประหยัด (saving) X7	4.466	0.52	มาก
8	การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ( result orientation) X8	4.576	0.65	มากที่สุด

ตารางที่ 24 (ต่อ)

ข้อ	องค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหาร สถานศึกษา	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ระดับ การปฏิบัติ
9	วุฒิภาวะทางอารมณ์ (emotional quotient) X9	4.169	0.53	มาก
10	ไม่เลือกปฏิบัติ(nondiscrimination) X 10	4.530	0.52	มากที่สุด
11	ความอดทน (tolerance) X 11	4.457	0.50	มาก
12	ความเป็นผู้มีจิตสาธารณะ (public mind) X12	4.523	0.47	มากที่สุด
13	ความขยันหมั่นเพียร(perseverance) X 13	4.528	0.50	มากที่สุด
14	ฉันทะ ความพอใจ (willingness) X14	4.595	0.50	มากที่สุด
	รวม Xtot	4.479	0.39	มาก

จากตารางที่ 24 พบว่าองค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.479$ , SD= 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ยกเว้น ด้านความซื่อสัตย์ ที่มีข้อคำถามในองค์ประกอบย่อยในลักษณะในด้านลบ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือด้าน ความมีวินัย (discipline) X2 ( $\bar{x} = 4.620$ , SD= 0.47) ด้านฉันทะ ความพอใจ (willingness) X14 ( $\bar{x} = 4.595$ , SD=0.50) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน (result orientation) X8 ( $\bar{x} = 4.576$ , SD= 0.52) ด้านความรับผิดชอบ(responsibility) X1 ( $\bar{x} = 4.569$ , SD= 0.45) ด้านไม่เลือกปฏิบัติ(nondiscrimination) X 10 ( $\bar{x} = 4.530$ , SD= 0.53) ด้านความขยันหมั่นเพียร(perseverance) X 13 ( $\bar{x} = 4.528$ , SD= 0.47) ด้านความเป็นผู้มีจิตสาธารณะ (public mind) X12 ( $\bar{x} = 4.523$ , SD= 0.54) ด้านความมีสติสัมปชัญญะ (consciousness) X5 ( $\bar{x} = 4.499$ , SD= 0.52) ด้านความยุติธรรม (fairness) X3 ( $\bar{x} = 4.489$ , SD= 0.47) ด้าน ความประหยัด (saving) X7 ( $\bar{x} = 4.466$ , SD= 0.54) ด้านความอดทน (tolerance) X 11 ( $\bar{x} = 4.457$ , SD= 0.52) ด้านคำนึงผลประโยชน์ส่วนรวมสูงสุด(maximize social utility) X6 ( $\bar{x} = 4.238$ , SD= 0.66) และวุฒิภาวะทางอารมณ์ (emotional quotient) X9 ( $\bar{x} = 4.169$ , SD= 0.65) และลำดับน้อยที่สุดด้านความซื่อสัตย์ สุจริต (honesty) X4 ( $\bar{x} = 1.980$ , SD= 1.060)

### ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูล ความภักดีของผู้รับบริการต่อสถานศึกษา

การวิเคราะห์องค์ประกอบความภักดีของผู้รับบริการต่อสถานศึกษา วิเคราะห์ค่าระดับการปฏิบัติต่อสถานศึกษา ด้วยค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) วิเคราะห์ค่านำหนักองค์ประกอบ ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ในการวิเคราะห์ค่าระดับการปฏิบัติต่อสถานศึกษาของผู้รับบริการ

3.2 การวิเคราะห์ค่านำหนักองค์ประกอบ ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน Confirmatory Factor Analysis (CFA)

3.1 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยแสดงค่าในภาพรวม ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 25 แสดงค่าสถิติภาพรวมความภักดีของผู้รับบริการ

(n=90)

ข้อ	ความภักดีของผู้รับบริการต่อสถานศึกษา	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD	ระดับการปฏิบัติ
1	ความสัมพันธ์ (relationship) Y1	4.381	0.66	มาก
2	ความชื่อเสียง (reputation) Y2	4.514	0.55	มากที่สุด
3	ความพึงพอใจ (satisfaction) Y3	4.363	0.45	มาก
4	ความรู้สึกลึก (felling) Y4	4.519	0.56	มากที่สุด
	รวม Ytot	4.419	0.47	มาก

จากตารางที่ 25 พบว่า องค์ประกอบความภักดีของผู้รับบริการต่อสถานศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.419$ , SD= 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นองค์ประกอบรายด้านพบว่า องค์ประกอบ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหาน้อย คือ ด้านความรู้สึกลึก (felling) 4 ( $\bar{x} = 4.519$ , SD= 0.56) ด้านชื่อเสียง (reputation) Y2 ( $\bar{x} = 4.514$ , SD= 0.55) ด้านความสัมพันธ์ (relationship) Y1 ( $\bar{x} = 4.381$ , SD= 0.66) และลำดับน้อยที่สุด คือด้าน ความพึงพอใจ (satisfaction) Y3 ( $\bar{x} = 4.363$ , SD= 0.45) ตามลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงค่าสถิติองค์ประกอบความภักดีด้านความสัมพันธ์ (relationship)

(n=90)

ข้อ	ความภักดีของผู้รับบริการต่อสถานศึกษา ด้านความสัมพันธ์ (relationship)	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ระดับ การ ปฏิบัติ
1.	มีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอนของ สถานศึกษาแห่งนี้	4.10	1.18	มาก
2.	แนะนำ สถานศึกษาแห่งนี้แก่บุคคลอื่น	4.50	0.99	มากที่สุด
3.	สนใจดูแลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา	4.38	0.99	มาก
4.	เมื่อต้องเลือกอีกครั้งยังคงเลือกการเรียนการสอน ของสถานศึกษาเดิม	4.46	0.70	มาก
5.	เมื่อต้องเลือกสถานศึกษายังคงเลือกสถานศึกษาเดิม	4.47	0.69	มาก
6.	เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมในสถานศึกษา เช่น สนับสนุน หรือออกร้าน	4.12	1.09	มาก
7.	รู้สึกตลอดเวลาว่า เป็นส่วนหนึ่งของสถานศึกษา	4.40	0.96	มาก
8.	แม้ว่าไม่ได้เป็นสมาชิกสถานศึกษาท่านยังระลึก ถึงประจำ	4.50	0.69	มากที่สุด
9.	สถานศึกษาแห่งนี้มีความเกี่ยวข้องกับอาชีพการงาน	4.50	0.91	มากที่สุด
	รวม	4.38	0.66	มาก

จากตารางที่ 26 พบว่า องค์ประกอบความภักดีของผู้รับบริการต่อองค์การในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.38$ ,  $SD = 0.66$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ แม้ว่าไม่ได้เป็นสมาชิกสถานศึกษาท่านยังระลึกถึงประจำ ( $\bar{x} = 4.50$ ,  $SD = 0.69$ ) สถานศึกษาแห่งนี้มีความเกี่ยวข้องกับอาชีพการงาน ( $\bar{x} = 4.50$ ,  $SD = 0.91$ ) , แนะนำ สถานศึกษาแห่งนี้ แก่บุคคลอื่น ( $\bar{x} = 4.50$ ,  $SD = 0.99$ ) เมื่อต้องเลือกสถานศึกษายังคงเลือกสถานศึกษาเดิม ( $\bar{x} = 4.47$ ,  $SD = 0.69$ ) เมื่อต้องเลือกอีกครั้งยังคงเลือกการเรียนการสอนของสถานศึกษาเดิม ( $\bar{x} = 4.46$ ,  $SD = 0.70$ ) รู้สึกตลอดเวลาว่า เป็นส่วนหนึ่งของสถานศึกษา ( $\bar{x} = 4.46$ ,  $SD = 0.70$ ) สนใจดูแลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ( $\bar{x} = 4.38$ ,  $SD = 0.99$ ) เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมในสถานศึกษา เช่น

สนับสนุน หรือออกร้าน ( $\bar{x} = 4.12$ ,  $SD = 1.09$ ) และค่าน้อยที่สุดคือมีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอนของสถานศึกษาแห่งนี้ ( $\bar{x} = 4.10$ ,  $SD = 1.18$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 27 แสดงค่าสถิติองค์ประกอบความภักดีด้านความชื่อเสียง (reputation)

(n=90)

ข้อ	ความภักดีของผู้รับบริการต่อองค์การด้านชื่อเสียง (reputation)	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD	ระดับปฏิบัติ
1.	ความมีชื่อเสียงของสถานศึกษา	4.50	0.65	มากที่สุด
2.	เมื่อคิดถึงสถานศึกษาท่านคิดถึงสถานศึกษาแห่งนี้ก่อน	4.52	0.62	มากที่สุด
3.	สถานศึกษาเป็นที่เชื่อถือและน่าไว้วางใจ	4.55	0.61	มากที่สุด
4.	สถานศึกษาเป็นที่ยอมรับในวงธุรกิจและสังคม	4.49	0.66	มาก
5.	สถานศึกษาให้ความสำคัญต่อความต้องการของผู้รับบริการและชุมชน	4.53	0.63	มากที่สุด
6.	สถานศึกษาปรับตัวให้สอดคล้องกับบริบทของชุมชน	4.49	0.64	มาก
	รวม	4.51	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า องค์ประกอบความภักดีของผู้รับบริการต่อองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.419$ ,  $SD = 0.47$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานศึกษาเป็นที่เชื่อถือและน่าไว้วางใจ ( $\bar{x} = 4.55$ ,  $SD = 0.61$ ) สถานศึกษาให้ความสำคัญต่อความต้องการของผู้รับบริการและชุมชน ( $\bar{x} = 4.53$ ,  $SD = 0.63$ ) เมื่อคิดถึงสถานศึกษาคิดถึงสถานศึกษาแห่งนี้ก่อน ( $\bar{x} = 4.52$ ,  $SD = 0.62$ ) ความมีชื่อเสียงของสถานศึกษา ( $\bar{x} = 4.50$ ,  $SD = 0.65$ ) สถานศึกษาปรับตัวให้สอดคล้องกับบริบทของชุมชน ( $\bar{x} = 4.49$ ,  $SD = 0.64$ ) และค่าน้อยที่สุด คือ สถานศึกษาเป็นที่ยอมรับในวงธุรกิจและสังคม ( $\bar{x} = 4.49$ ,  $SD = 0.66$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 28 แสดงค่าสถิติองค์ประกอบความภักดี ด้านความพึงพอใจ (satisfaction) Y3

(n=90)

ข้อ	ความภักดีของผู้รับบริการต่อองค์การ ด้านความพึงพอใจ (satisfaction)	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ระดับการ ปฏิบัติ
1.	สถานศึกษาแห่งนี้สร้างโอกาสที่ดีใน การศึกษาต่อ	4.47	0.63	มาก
2.	ประเมินผลลัพธ์เมื่อจบจากสถานศึกษา เปรียบเทียบกับความคาดหวัง	4.41	0.67	มาก
3.	ความพอใจเกี่ยวกับการดำเนินการของ สถานศึกษาเป็นไปตามวัตถุประสงค์	4.39	0.60	มาก
4.	ความพอใจเกี่ยวกับสถานศึกษาในลักษณะ ทั่วไป	4.36	0.60	มาก
5.	ความพอใจเกี่ยวกับสถานศึกษาเมื่อ เปรียบเทียบกับความคาดหวัง	4.25	0.61	มาก
6.	ความพอใจเกี่ยวกับสถานศึกษาเมื่อ เปรียบเทียบกับอุดมคติของตนเอง	4.18	0.64	มาก
7.	ครู และบุคลากรทางการศึกษา มีเพียงพอ	4.23	0.81	มาก
	สภาพโครงสร้าง สถานศึกษา ครอบคลุมการ ปฏิบัติงาน	4.41	0.64	มาก
8.	หลักสูตรการเรียนการสอนสอดคล้องกับ สภาพสังคม	4.45	0.62	มาก
9.	การประเมินผลมีคุณภาพเชื่อถือได้	4.50	0.63	มากที่สุด
10.	เป็นแหล่งให้บริการทางการศึกษาที่เป็น องค์การการเรียนรู้	4.35	0.72	มาก
	รวม	4.36	0.45	มาก

จากตารางที่ 28 พบว่า องค์กรประกอบความภักดีของผู้รับบริการต่อองค์กรในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.419$ ,  $SD= 0.47$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า การประเมินผลมีคุณภาพเชื่อถือได้ ( $\bar{x} = 4.50$ ,  $SD= 0.63$ ) สถานศึกษาแห่งนี้สร้างโอกาสที่ดีในการศึกษาต่อ ( $\bar{x} = 4.47$ ,  $SD= 0.63$ ) หลักสูตรการเรียนการสอนสอดคล้องกับสภาพสังคม ( $\bar{x} = 4.45$ ,  $SD= 0.62$ ) สภาพโครงสร้าง สถานศึกษา ครอบคลุมการปฏิบัติงาน ( $\bar{x} = 4.41$ ,  $SD= 0.64$ ) ท่านประเมินผลลัพธ์เมื่อจบจากสถานศึกษาเปรียบเทียบกับความคาดหวัง ( $\bar{x} = 4.41$ ,  $SD= 0.67$ ) ความพอใจเกี่ยวกับการดำเนินการของสถานศึกษาเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ( $\bar{x} = 4.39$ ,  $SD= 0.60$ ) ความพอใจเกี่ยวกับสถานศึกษาในลักษณะทั่ว ๆ ไป ( $\bar{x} = 4.36$ ,  $SD= 0.60$ ) เป็นแหล่งให้บริการทางการศึกษาที่เป็นองค์กรการเรียนรู้ ( $\bar{x} = 4.35$ ,  $SD= 0.72$ ) ความพอใจเกี่ยวกับสถานศึกษาเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง ( $\bar{x} = 4.25$ ,  $SD= 0.61$ ) ครู และบุคลากรทางการศึกษา มีเพียงพอ ( $\bar{x} = 4.23$ ,  $SD= 0.81$ ) และค่าน้อยที่สุดคือ ความพอใจเกี่ยวกับสถานศึกษาเมื่อเปรียบเทียบกับอุดมคติของตนเอง ( $\bar{x} = 4.18$ ,  $SD= 0.64$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 29 แสดงแสดงค่าสถิติองค์ประกอบความภักดี ด้านความรู้สึก (feeling) Y4

(n=90)

ข้อ	ความภักดีของผู้รับบริการต่อองค์กร ด้านความรู้สึก(feeling)	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน SD	ระดับ ปฏิบัติ
1.	ครู และบุคลากรของสถานศึกษาพูดความจริง ทุกครั้ง	4.46	0.71	มาก
2.	ครูและบุคลากรของสถานศึกษาดำเนินกิจกรรม ทุกครั้งน่าสนใจ	4.51	0.62	มาก ที่สุด
3.	เชื่อถือในครู และบุคลากรของสถานศึกษา	4.58	0.58	มาก ที่สุด
4.	ครู และบุคลากรของสถานศึกษารักษาสัญญา ที่ให้ไว้	4.52	0.62	มาก ที่สุด
	รวม	4.52	0.56	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า องค์กรประกอบความภักดีของผู้รับบริการต่อสถานศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.52$ ,  $SD = 0.56$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า เชื่อถือในครู และบุคลากรของสถานศึกษา ( $\bar{x} = 4.58$ ,  $SD = 0.58$ )ครู และบุคลากรของสถานศึกษารักษาสัญญาที่ให้ไว้ ( $\bar{x} = 4.52$ ,  $SD = 0.62$ ) ครูและบุคลากรของสถานศึกษาดำเนินกิจกรรมทุกครั้งน่าสนใจ ( $\bar{x} = 4.51$ ,  $SD = 0.62$ ) และค่าน้อยที่สุด คือ ครู และบุคลากรของสถานศึกษาพูดความจริงทุกครั้ง ( $\bar{x} = 4.46$ ,  $SD = 0.71$ ) ตามลำดับ

### 3.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เกี่ยวกับองค์ประกอบความภักดีของผู้รับบริการที่มีต่อสถานศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 30 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบ ด้านความสัมพันธ์ (relationship)

(n=90)

ข้อ	ความภักดีของผู้รับบริการต่อสถานศึกษา ด้านความสัมพันธ์(relationship)	น้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานSE	ค่าสถิติทดสอบ t – valules
1.	มีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอนของสถานศึกษาแห่งนี้	0.91		
2.	แนะนำ สถานศึกษาแห่งนี้แก่บุคคลอื่น	0.27	0.04	6.47**
3.	สนใจดูแลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา	0.79	0.04	22.08**
4.	เมื่อต้องเลือกอีกครั้งยังคงเลือกการเรียนการสอนของสถานศึกษาเดิม	0.17	0.03	6.27**
5.	เมื่อต้องเลือกสถานศึกษายังคงเลือกสถานศึกษาเดิม	0.13	0.23	4.91**
6.	เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมในสถานศึกษา เช่น สนับสนุน หรือออกร้าน	0.81	0.04	20.02**
7.	รู้สึกตลอดเวลาว่า เป็นส่วนหนึ่งของสถานศึกษา	0.80	0.03	23.49**

ตารางที่ 28 (ต่อ)

ข้อ	ความภักดีของผู้รับบริการต่อสถานศึกษา ด้านความสัมพันธ์ (relationship)	น้ำหนัก องค์ประกอบ (Factor Loading)	ความคลาด เคลื่อน มาตรฐาน SE	ค่าสถิติ ทดสอบ t – values
8.	แม้ว่าไม่ได้เป็นสมาชิกสถานศึกษาท่านยัง ระลึกถึงประจำ	0.44	0.03	16.16**
9.	สถานศึกษาแห่งนี้มีความเกี่ยวข้องกับ อาชีพการงาน	0.63	0.04	18.24**

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้รับบริการมีความภักดีต่อองค์กร ด้านความสัมพันธ์ มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยค่าน้ำหนักขององค์ประกอบสูงสุด คือมีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอนของสถานศึกษาแห่งนี้ มีค่าน้ำหนัก คือ 0.91 รองลงมา เรียงลำดับ จากมากไปหาน้อย คือเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมในสถานศึกษา เช่น สนับสนุน หรือออกร้านค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.81 รู้สึกตลอดเวลาว่าเป็นส่วนหนึ่งของสถานศึกษาน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.80 สนใจดูแลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษาน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.79 สถานศึกษาแห่งนี้มีความเกี่ยวข้องกับอาชีพการงาน น้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.63 แม้ว่าจะไม่ได้เป็นสมาชิกสถานศึกษาท่านยังระลึกถึงประจำค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.44 แนะนำ สถานศึกษาแห่งนี้แก่บุคคลอื่น ค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.27 เมื่อต้องเลือกอีกครั้งยังคงเลือกการเรียนการสอนของสถานศึกษาเดิม ค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.17 และองค์ประกอบที่ค่าน้ำหนักน้อยที่สุด คือ เมื่อต้องเลือกสถานศึกษา ยังคงเลือกสถานศึกษาเดิม ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.13 ลำดับ

ตารางที่ 31 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบ ด้านความชื่อเสียง (reputation)

(n=90)

ข้อ	ความภักดีของผู้รับบริการต่อ สถานศึกษา ด้านชื่อเสียง (reputation)	น้ำหนัก องค์ประกอบ (Factor Loading)	ความคลาด เคลื่อน มาตรฐานSE	ค่าสถิติ ทดสอบ t-values
1.	ความมีชื่อเสียงของสถานศึกษา	0.52		
2.	เมื่อคิดถึงสถานศึกษาท่านคิดถึง สถานศึกษาแห่งนี้ก่อน	0.50	0.02	21.24**
3.	สถานศึกษาเป็นที่เชื่อถือและน่าไว้วางใจ	0.50	0.02	22.06**
4.	สถานศึกษาเป็นที่ยอมรับในวงธุรกิจ และสังคม	0.56	0.02	23.00**
5.	สถานศึกษาให้ความสำคัญต่อความ ต้องการของผู้รับบริการและชุมชน	0.55	0.02	23.80**
6.	สถานศึกษาปรับตัวให้สอดคล้องกับ บริบทของชุมชน	0.54	0.02	22.95**

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 31 พบว่า องค์ประกอบความภักดีของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กร ด้านชื่อเสียง สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.01 โดยค่าน้ำหนักขององค์ประกอบสูงสุดคือ สถานศึกษาเป็นที่ยอมรับในวงธุรกิจและสังคมค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.56 รองลงมาเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ สถานศึกษาให้ความสำคัญต่อความต้องการของผู้รับบริการและชุมชน ค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.55 สถานศึกษาปรับตัวให้สอดคล้องกับบริบท ของชุมชน ค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.54 และ องค์ประกอบที่มีค่าน้ำหนักน้อยสุดคือ สถานศึกษาเป็นที่เชื่อถือและน่าไว้วางใจ และเมื่อคิดถึงสถานศึกษาท่านคิดถึงสถานศึกษาแห่งนี้ก่อน ค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากัน คือ 0.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 32 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบด้านความพึงพอใจ (satisfaction)

(n=90)

ข้อ	ความภักดีของผู้รับบริการต่อ สถานศึกษา ด้านความพึงพอใจ (satisfaction)	น้ำหนัก องค์ประกอบ (Factor Loading)	ความคลาด เคลื่อน มาตรฐานSE	ค่าสถิติ ทดสอบ t – values
1.	สถานศึกษาแห่งนี้สร้างโอกาสที่ดี ในการศึกษาต่อ	0.46		
2.	ประเมินผลลัพธ์เมื่อจบจาก สถานศึกษานี้เปรียบเทียบกับความ คาดหวัง	0.49	0.02	23.30**
3.	ความพอใจเกี่ยวกับการดำเนินการ ของสถานศึกษาเป็นไปตาม วัตถุประสงค์	0.44	0.03	15.44**
4.	ความพอใจเกี่ยวกับสถานศึกษาใน ลักษณะทั่ว ๆ ไป	0.44	0.03	15.67**
5.	ความพอใจเกี่ยวกับสถานศึกษาเมื่อ เปรียบเทียบกับความคาดหวัง	0.43	0.03	15.00**
6.	ความพอใจเกี่ยวกับสถานศึกษาเมื่อ เปรียบเทียบกับอุดมคติของตนเอง	0.40	0.30	13.11**
7.	ครู และบุคลากรทางการศึกษา มีเพียงพอ	0.37	0.04	9.91**
8.	สภาพโครงสร้าง สถานศึกษา ครอบคลุมการปฏิบัติงาน	0.37	0.030	12.16**
9.	หลักสูตรการเรียนการสอน สอดคล้องกับสภาพสังคม	0.36	0.03	12.99**
10.	การประเมินผลมีคุณภาพเชื่อถือได้	0.41	0.03	14.07**
11.	เป็นแหล่งให้บริการทางการศึกษาที่ เป็นองค์กรการเรียนรู้	0.38	0.03	11.39**

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 32 พบว่า องค์ประกอบความภักดี ของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กร ด้านความพึงพอใจ สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยค่าน้ำหนักขององค์ประกอบสูงสุด คือท่านประเมินผลลัพธ์เมื่อจบจากสถานศึกษานี้เปรียบเทียบกับความคาดหวัง ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.49 รองลงมาเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ สถานศึกษาแห่งนี้สร้างโอกาสที่ดีในการศึกษาต่อครู ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.46 ความพอใจเกี่ยวกับสถานศึกษาในลักษณะทั่ว ๆ ไป ความพอใจเกี่ยวกับการดำเนินการของสถานศึกษาเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากัน คือ 0.44 ความพอใจเกี่ยวกับสถานศึกษาเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.43 การประเมินผลมีคุณภาพเชื่อถือได้ น้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.41 เป็นแหล่งให้บริการทางการศึกษาที่เป็นองค์การการเรียนรู้ น้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.38 สภาพโครงสร้าง สถานศึกษา ครอบคลุมการปฏิบัติงานครู และบุคลากรทางการศึกษา มีเพียงพอ น้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากัน คือ 0.37 และน้ำหนักองค์ประกอบค่าน้อยที่สุด คือ หลักสูตรการเรียนการสอนสอดคล้องกับสภาพสังคมท่าน ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.36 ตามลำดับ

ตารางที่ 33 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบ ด้านความรู้สึก (felling)

(n=90)

ข้อ	ความภักดีของผู้รับบริการต่อสถานศึกษา ด้านความรู้สึก(felling)	น้ำหนัก องค์ประกอบ (Factor Loading)	ความคลาด เคลื่อน มาตรฐาน SE	ค่าสถิติ ทดสอบ t-values
1.	ครู และบุคลากรของสถานศึกษาพูด ความจริงทุกครั้ง	0.59		
2.	ครูและบุคลากรของสถานศึกษาดำเนิน กิจกรรมทุกครั้งน่าสนใจ	0.53	0.02	12.90**
3.	เชื่อถือในครู และบุคลากรของ สถานศึกษา	0.49	0.02	23.03**
4.	ครู และบุคลากรของสถานศึกษารักษา สัญญาที่ให้ไว้	0.54	0.02	25.02**

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 33 พบว่า องค์ประกอบความภักดี ของผู้รับบริการที่มีต่อสถานศึกษา ด้านความรู้สึก สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยค่าน้ำหนักขององค์ประกอบสูงสุด คือ ครูและบุคลากรของสถานศึกษาพูดความจริงทุกครั้ง ค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ เท่ากับ 0.59 รองลงมาเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ครู และบุคลากรของสถานศึกษารักษาสัญญาที่ให้ไว้ค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.54 ครูและบุคลากรของสถานศึกษาดำเนินกิจกรรมทุกครั้งน่าสนใจ ค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.53 และค่าน้ำหนักองค์ประกอบน้อยสุดคือ เชื้อถือในครู และบุคลากรของสถานศึกษา ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.49 ตามลำดับ

#### ตอนที่ 4 การวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง

การวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับความภักดีต่อองค์การของผู้รับบริการ โดยการสร้างรูปแบบ จากทฤษฎีแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ความสัมพันธ์เพียร์สัน(Pearson Correlation) วิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง (Path Analysis) ความกลมกลืนสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ลิสเรล (LISREL) และสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 6 ราย เพื่อ สรุปเป็นรูปแบบที่สมบูรณ์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 สร้างรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างองค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารกับความภักดีของผู้รับบริการต่อองค์การ จากทฤษฎี และงานวิจัย เพื่อตั้งสมมติฐาน

4.2 วิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(inter correlation)

4.3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของรูปแบบที่สร้างขึ้น

4.4 นำรูปแบบที่ได้สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อสรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ให้ได้รูปแบบที่สมบูรณ์

4.1 สร้างรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างองค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารกับความภักดีของผู้รับบริการต่อองค์การ จากทฤษฎี และงานวิจัย เพื่อตั้งสมมติฐาน

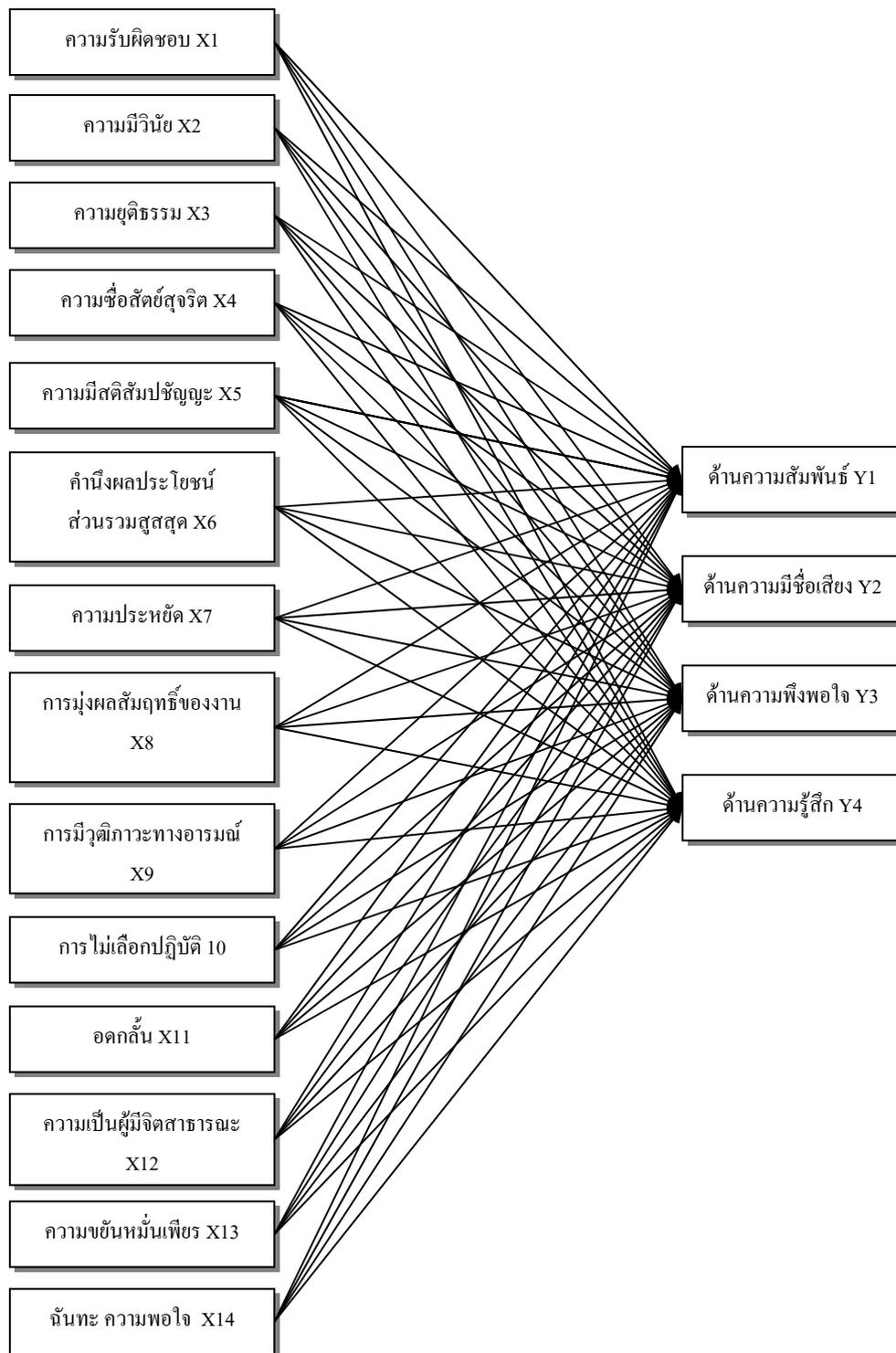
ผู้วิจัย ได้ค้นคว้าทฤษฎี และแนวคิด จากเอกสารตำรา และจากงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อนำมาสนับสนุน รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง โดยนำองค์ประกอบคุณธรรมด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารตามที่ทฤษฎี และงานวิจัยมาสร้างรูปแบบดังนี้

องค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูล จากเอกสารตำรา งานวิจัย และการสัมภาษณ์ ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 15 ราย โดยใช้แนวทาง การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณธรรมจริยธรรม ของนงลักษณ์ วิวัชรชัย และคณะ (2551: ง) จาก Lennic D. and Kiel F.Z. ( 2005: 23)

จาก Manmuel G.Velasquez (2002 : 22) รวมทั้งฤษฎีด้านวินัย ของ เมารอร์(Mower) และของ เพค และแฮวิกเฮิสต์(Peck and Havighurst, อ้างถึงใน ดวงเดือน พันธมนาวิน 2527:10)

องค์ประกอบด้านความภักดีต่อองค์กร (organization loyalty) ผู้วิจัยได้รวบรวม และนำเสนอแนวคิดด้านการตลาดมาประยุกต์โดยใช้แนวคิดของ Frederick F. Reichheld(2001:187) จาก Kotler and Armstrong และ จาก Johnson and Gustafsson ได้องค์ประกอบของความภักดีรวมทั้งสิ้น 4 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) ด้านความพึงพอใจ(satisfaction) 2) ด้านความสัมพันธ์(relationship) 3) ด้านความมีชื่อเสียง (reputation) และด้านความรู้สึก(felling)

ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างผู้วิจัยใช้แนวทางของ ริชเชลด์ (Reichheld 2002 : 192) ค็อทเลอร์ และ อาร์มสตรอง( Kotler& Armstrong, อ้างถึงใน วารุณี ตันติวงศ์วานิช และคณะ2002 : 350) จอนสัน และ กัสตต้าฟส์ตัน (Johnson and Gustafsson 2000:117) เฮสจีเซน และ เนสเสท (Helgesen and Nettet 2007 : 38)ฮัยเฮลล์ พรหมศรี (2548:46) เฮ็นนิง - ฐูร์ว และคณะ (Henning-Thutau and etc. 2001:334-336) ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรม(2545:22) วีลาสเวซ (Velasques 2002:131) เฮสเคทท์ และคณะ(Heskett and other 1997:19) คริสเทนเซน(Kristensen 2002:373) และ วิชัย วงษ์ใหญ่ (2542:6) สร้างเป็นรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง เพื่อตั้งเป็นสมมติฐานในการวิจัยในครั้งนี้



แผนภูมิ ที่ 4 รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างตามทฤษฎีและการพัฒนาตาม โปรแกรม

#### 4.2 วิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (inter correlation)

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่าง องค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ความรับผิดชอบ(X1) ความมีวินัย(X2) ความยุติธรรม(X3) ความซื่อสัตย์สุจริต(X4) ความมีสติสัมปชัญญะ(X5) คำนึงผลประโยชน์ส่วนรวมสูงสุด (X6) ความประหยัด(X7) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน(X8) วุฒิภาวะทางอารมณ์(X9) ไม่เลือกปฏิบัติ(X10) ความอดกลั้น(X11) ความป็นผู้มีจิตสาธารณะ(X12) ความขยันหมั่นเพียร(X13) จันทะ ความพอใจ(X14) มาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างองค์ประกอบที่ใช้ศึกษาความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างกับองค์ประกอบคุณธรรม ของผู้บริหารสถานศึกษากับความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการต่อสถานศึกษา ด้านความสัมพันธ์(Y1) ด้านชื่อเสียง (Y2) ด้านความพึงพอใจ(Y3) และด้านความรู้สึก (Y4) เพื่อตรวจสอบดูความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยกันดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 34 แสดงผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	Ytot
X1	1.000														
X2	.623**	1.000													
X3	.674**	.580**	1.000												
X4	.525**	.514**	.465**	1.000											
X5	.608**	.553**	.583**	.482**	1.000										
X6	..377**	.292**	.380**	.188**	.332**	1.000									
X7	.558**	.502**	.529**	.366**	.509**	.351**	1.000								
X8	.529**	.552**	.587**	.475**	.573**	.304**	.517**	1.000							
X9	.357**	.308**	.444**	.248**	.341**	.494**	.368**	.289**	1.000						
X10	.535**	.496**	.494**	.443**	.460**	.262**	.365**	.441**	.277**	1.000					
X11	.583**	.559**	.568**	.447**	.515**	.432**	.516**	.543**	.542**	.418**	1.000				
X12	.537**	.587**	.524**	.374**	..471**	.249**	.479**	.507**	.294**	.452**	.523**	1.000			
X13	.588**	.556**	.562**	.321**	.513**	.425**	.497**	.500**	.384**	.437**	.532**	.483**	1.000		
X14	.625**	.653**	.596**	.428**	.556**	.334**	.573**	.565**	.353**	.452**	.607**	.513**	.544**	1.000	
Ytot	.364**	.365**	.381**	.174**	.322**	.389**	.336**	.340**	.413**	.268**	.350**	.293**	.310**	.386**	1.000

\*\*Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

จากตารางที่ 34 แสดงว่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(inter correlation) ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันมีค่าอยู่ระหว่าง .188 -.674 และมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 ทุกค่า โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์มากที่สุด ได้แก่ ความรับผิดชอบของผู้บริหาร(X1) กับ ความยุติธรรมของผู้บริหาร(X3) ( $r = .674$ ) รองลงมาได้แก่ ความมีวินัยของผู้บริหาร(X2) กับ ฉันทะ ความพอใจของผู้บริหาร(x14) ( $r = .653$ ) และตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้บริหารไม่เลือกปฏิบัติ(x9) กับ ผู้บริหารมีวุฒิทางอารมณ์(X10) ( $r = .277$ )

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน(pearson correlation) ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม(simple correlation) พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 1.74-.389 และมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 ทุกค่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับ องค์ประกอบความภักดีของผู้รับบริการมากที่สุดได้แก่ ผู้บริหารไม่เลือกปฏิบัติ(X9) ( $r = .413$ ) รองลงมา ผู้บริหารคำนึงผลประโยชน์ส่วนรวมสูงสุด(X6) ( $r = .389$ ) ผู้บริหารมีฉันทะ ความพอใจ(X14) ( $r = .386$ ) ผู้บริหารมีความยุติธรรม(X3) ( $r = .381$ ) ความมีวินัยของผู้บริหาร(X2)( $r = .365$ ) ความรับผิดชอบของผู้บริหาร(X1)( $r = .364$ ) ผู้บริหารมีความอดกลั้น(X7)( $r = .336$ ) ความมีสติสัมปชัญญะของผู้บริหาร(X5)( $r = .322$ ) ผู้บริหารมีความขยันหมั่นเพียร(X13)( $r = .310$ ) ผู้บริหารมีความเป็นผู้มีจิตสาธารณะ(X12)( $r = .293$ ) ผู้บริหารมีวุฒิภาวะทางอารมณ์(X10)( $r = .268$ ) และมีค่าน้อยที่สุดได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต(X4)( $r = .174$ ) ตามลำดับ

#### 4.3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของโมเดลที่สร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R) ของความภักดีต่อองค์กร พบว่า มีค่าเท่ากับ มีค่าเท่ากับ 1.00 แสดงว่า ตัวแปรเชิงสาเหตุในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรความภักดีต่อองค์กร ได้ร้อยละ 100 ส่วนองค์ประกอบเชิงสาเหตุที่จัดเป็นตัวแปรภายในรูปแบบความสัมพันธ์ได้แก่ ความมีวินัย(X2) ชื่อเสียง (Y2) ความพึงพอใจ (Y3) ความรู้สึก (Y4) และ ความสัมพันธ์ (Y1) สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 59, 51, 50, 45 และ 41 ตามลำดับ

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า องค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร ที่ส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ คือ

ฉันทะ ความพอใจ(X14) ส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ ด้านความรู้สึก (Y4) และด้านความพึงพอใจ (Y3)

ความรับผิดชอบ(X1) ส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ ด้านความสัมพันธ์ (Y1)

ความยุติธรรม(X3) ส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ ด้านความรู้สึกรู้สึก (Y4) และด้านความสัมพันธ์ (Y1)

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน(X8) ส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ ด้านชื่อเสียง (Y2)

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน(X8) ส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ ด้านชื่อเสียง (Y2)

ความซื่อสัตย์สุจริต(X4) ส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ ด้านความพึงพอใจ (Y3)

การคำนึงผลประโยชน์ส่วนรวมสูงสุด(X6) ส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ ด้านความรู้สึกรู้สึก (Y4) และด้านความพึงพอใจ (Y3)

ยังพบอีกว่า องค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาส่งผลระหว่างองค์ประกอบด้วยกันคือ

ฉันทะความพอใจ (X14) ความขยันหมั่นเพียร(X13) ความรับผิดชอบ(X1) ความเป็นผู้มีจิตสาธารณะ(X12) ความซื่อสัตย์สุจริต(X4) ทุกองค์ประกอบดังกล่าว ส่งผลต่อประกอบความมีวินัย (X2)

ยังพบอีกว่า องค์ประกอบความภักดีต่อสถานศึกษาของผู้รับบริการ ยังผลในด้านต่าง ๆ ระหว่างองค์ประกอบด้วยกันเองคือ

ด้านความรู้สึกรู้สึก(Y4) ส่งผลต่อด้านความสัมพันธ์ (Y1) และ ด้านชื่อเสียง (Y2) ,ด้านชื่อเสียง(Y2) ส่งผลต่อด้านความสัมพันธ์ (Y1) และ ด้านความพึงพอใจ (Y3) ,และด้านความพึงพอใจ (Y3) ส่งผลต่อด้านความสัมพันธ์ และด้านความรู้สึกรู้สึก (Y4)

ยังพบอีกว่ามีองค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ไม่ส่งผลต่อตนเองและไม่ส่งผลต่อองค์ประกอบความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ คือ องค์ประกอบ ความอดกลั้น (X11) ความมีวินัย(X2) ความมีสติสัมปชัญญะ(X5) การไม่เลือกปฏิบัติ(X10) ความประหยัด(X7)

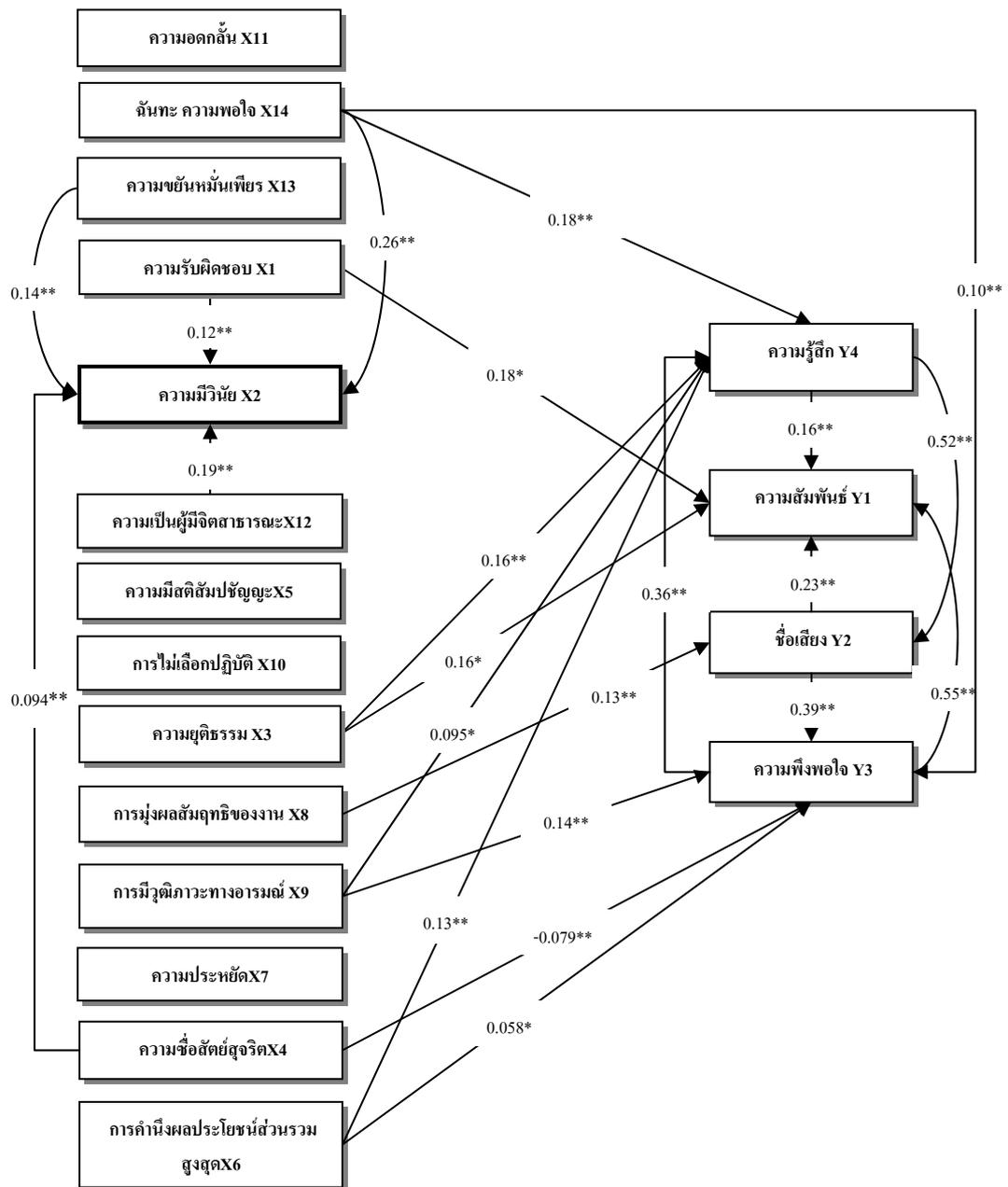
และยังพบอีกว่า องค์ประกอบความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ มีองค์ประกอบที่ไม่ส่งผลต่อองค์ประกอบใด ๆ เลย คือ องค์ประกอบด้านความสัมพันธ์(Y1)

เพื่อต้องการทราบว่าถ้าตัดตัวแปร และเส้นน้ำหนัก ที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติออกแล้ว โมเดลจะมีความสอดคล้องและกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ และโมเดลที่ได้จะสามารถอธิบายความแปรปรวนของความภักดีของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กรได้เท่าไร ผลการ ศึกษาเพิ่มเติม ดังตารางที่ 35

ตารางที่ 35 ค่าสถิติวัดความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ค่าสถิติ	ค่า	เกณฑ์ความสอดคล้อง
ไค - สแควร์ ( $\chi^2$ )	97.17 (p=0.0017)	แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ขอมรับสมมติฐานหลักว่าองค์ประกอบตามทฤษฎีมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
ดัชนีความกลมกลืน (Goodness of fit : GFI)	0.98	มีค่าเข้าใกล้ 1 องค์ประกอบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
Adjusted Goodness of fit (AGFI)	0.94	มีค่าเข้าใกล้ 1 องค์ประกอบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
Root Mean Squared Residual : RMR	0.0076	มีค่าอยู่ระหว่าง 0 – 1 หมายถึงองค์ประกอบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
Largest Standardized Residual	0.0026	มีค่าไม่เกิน 0.08 องค์ประกอบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)	0.034	มีค่าระหว่าง 0 – 1 หมายถึงองค์ประกอบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

จากตารางที่ 35 พบว่า ค่าไค - สแควร์ (Chi - Square :  $\chi^2$ ) มีค่าเท่ากับ 97.17 (p=0.0017) แสดงให้เห็นความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หมายถึงองค์ประกอบความภักดีของผู้ใช้บริการต่อองค์การ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ นอกจากนี้ ยังสามารถพิจารณาค่าดัชนีวัดความสอดคล้องอื่น ๆ ได้อีก เช่น Goodness of fit Index (GFI) และ Adjusted Goodness of fit Index (AGFI) มีค่าเข้าใกล้ 1 คือค่า GFI = 0.98 และค่า AGFI = 0.94 แสดงให้เห็นองค์ประกอบความภักดีของผู้รับบริการต่อองค์การ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อมีค่าเข้าใกล้ 1 ค่า Root Mean Squared Residual (RMR) มีค่าเท่ากับ 0.0076 และค่า standardized Root Mean Square Residual (standardized RMR) มีค่าเข้าใกล้ 0 และไม่เกิน 0.08 ซึ่งในที่นี้มีค่าเท่ากับ 0.0026 แสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบความภักดีของผู้รับบริการต่อองค์การ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าดัชนี Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.034 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบความภักดีของผู้รับบริการต่อสถานศึกษา มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์สามารถสร้างเป็นแผนภูมิรูปแบบ ดังนี้



Chi-Square = 97.17, df = 60, P-value = 0.00170, RMSEA = 0.034

\*\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01, \* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

แผนภูมิที่ 5 รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับ  
ความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ

#### 4.4 สัมภาษณ์รูปแบบจากผู้เชี่ยวชาญ

ตารางที่ 36 แสดงความเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ

องค์ประกอบ	ความเหมาะสม	ความเป็นไปได้	ความถูกต้อง	การนำไปใช้ ประโยชน์
X1	100%	100%	83.3%	83.3%
X2	100%	100%	100%	100%
X3	100%	100%	100%	100%
X4	100%	100%	100%	100%
X5	100%	100%	100%	83.3%
X6	100%	83.3%	100%	83.3%
X7	83.3%	83.3%	100%	83.3%
X8	100%	83.3%	100%	100%
X9	83.3%	83.3%	100%	83.3%
X10	100%	83.3%	83.3%	83.3%
X11	83.3%	83.3%	100%	100%
X12	100%	100%	83.3%	100%
X13	100%	83.3%	100%	100%
X14	66.68%	83.3%	83.3%	83.3%
Y1	100%	100%	100%	83.3%
Y2	100%	83.3%	100%	100%
Y3	100%	100%	100%	100%
Y4	83.3%	83.3%	83.3%	83.3%
ด้านรูปแบบ ความสัมพันธ์เชิง โครงสร้าง	83.3%	100%	83.3%	83.3%

จากตารางที่ 36 ความคิดเห็นจาก การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ พบว่าความรับผิดชอบ (X1) ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกัน ด้านความเหมาะสม ความเป็นไปได้ ร้อยละ 100 และ มีความเห็น ด้านความถูกต้อง และการนำไปใช้ประโยชน์ไปใช้ ร้อยละ 83.3 ความมีวินัย (X2) ความยุติธรรม (X3) และ ความซื่อสัตย์สุจริต (X4) ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกัน ด้านความเหมาะสม ความเป็นไปได้ ความถูกต้อง และการนำไปใช้ประโยชน์ไปใช้ ร้อยละ 100 ความมีสติสัมปชัญญะ (X5) ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกัน ด้านความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และ มีความเห็นด้านความถูกต้อง ร้อยละ 100 และการนำไปใช้ประโยชน์ไปใช้ ร้อยละ 83.33 การคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมสูงสุด (X6) ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกัน ด้านความเหมาะสม และความถูกต้อง ร้อยละ 100 ความเป็นไปได้ และการนำไปใช้ประโยชน์ ร้อยละ 83.3 ความประหยัด (X7) ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกัน ด้านความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และการนำไปใช้ประโยชน์ ร้อยละ 83.33 และความถูกต้อง ร้อยละ 100 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน (X8) ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกัน ด้านความเหมาะสม ความถูกต้อง และการนำไปใช้ประโยชน์ ร้อยละ 100 และความเป็นไปได้ ร้อยละ 83.33 การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ (X9) ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกัน ด้านความเหมาะสม ความถูกต้อง ความเป็นไปได้ และการนำไปใช้ประโยชน์ ร้อยละ 83.33 และความถูกต้อง ร้อยละ 100 การไม่เลือกปฏิบัติ (X10) ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกัน ด้านความเหมาะสม ร้อยละ 100 ความถูกต้อง ความเป็นไปได้ และการนำไปใช้ประโยชน์ ร้อยละ 83.33 ความอดกลั้น (X11) ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกัน ด้านความเหมาะสม ความเป็นไปได้ ร้อยละ 83.33 ความถูกต้อง และการนำไปใช้ประโยชน์ ร้อยละ 100 ความเป็นผู้มีจิตสาธารณะ (X12) ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกัน ด้านความเหมาะสม ความเป็นไปได้ นำไปใช้ประโยชน์ ร้อยละ 100 และความถูกต้อง ร้อยละ 83.33 ความขยันหมั่นเพียร (X13) ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกัน ด้านความเหมาะสม ความ ความถูกต้อง นำไปใช้ประโยชน์ ร้อยละ 100 และ ความเป็นไปได้ ร้อยละ 83.33 ฉันทะ ความพอใจ (X14) ความพึงพอใจ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกัน ด้านความเหมาะสม ร้อยละ 66.68 ความเป็นไปได้ ความถูกต้อง และการนำไปใช้ประโยชน์ ร้อยละ 83.33 (Y1) ความสัมพันธ์ที่ดี ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกัน ด้านความเหมาะสม ความเป็นไปได้ ความถูกต้อง ร้อยละ 100 และการนำไปใช้ประโยชน์ ร้อยละ 83.33 (Y2) ความมีชื่อเสียง ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกัน ด้านความเหมาะสม ความถูกต้อง และการนำไปใช้ประโยชน์ ร้อยละ 100 และ ความเป็นไปได้ ร้อยละ 83.33 (Y3) ความรู้สึกที่ดี ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกัน ด้านความเหมาะสม ความเป็นไปได้ ความถูกต้อง และการนำไปใช้ประโยชน์ ร้อยละ 100 (Y4) ด้านรูปแบบความสัมพันธ์ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกัน ด้านความเหมาะสม ความเป็นไปได้ ความถูกต้อง และการนำไปใช้ประโยชน์ ร้อยละ 83.33 ด้านรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกัน ด้านความเหมาะสม ถูกต้อง และการนำไปใช้ประโยชน์ ร้อยละ 83.33 และด้านความเป็นไปได้ ร้อยละ 100

จากความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ องค์กรประกอบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา และ ความภักดีของผู้รับบริการต่อสถานศึกษา จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ 6 ท่าน มีรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 37 ความคิดเห็นข้อเสนอแนะ รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง

คุณธรรม และความภักดี	1	2	3	4	5	6
ความรับผิดชอบ X1	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ความมีวินัย X2	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ความยุติธรรม X3	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ความซื่อสัตย์สุจริต X4	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ความมีสติสัมปชัญญะ X5				✓		
การคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุด X6		✓			✓	
ความประหยัด X7			✓			
การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน X8		✓	✓	✓	✓	✓
การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ X9			✓		✓	
การไม่เลือกปฏิบัติ X10						✓
ความอดกลั้น X11						
ความเป็นผู้มีจิตสาธารณะ X12	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ความขยันหมั่นเพียร X13	✓	✓	✓	✓	✓	✓
นันทะ ความพอใจ X14			✓	✓	✓	✓
ด้านความพึงพอใจ Y1	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ด้านความสัมพันธ์ที่ดี Y2		✓	✓	✓	✓	✓
ด้านความมีชื่อเสียง Y3	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ด้านความรู้สึกรัก Y4		✓		✓		✓

จากตารางที่ 37 ผู้วิจัยได้รวบรวม ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ของผู้เชี่ยวชาญ มีความเห็น และข้อเสนอแนะสอดคล้องกัน ทั้ง 6 ท่าน คือ ความรับผิดชอบ X1 ความมีวินัย X2 ความยุติธรรม X3 ความซื่อสัตย์สุจริต X4 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน X8 ความเป็นผู้มีจิตสาธารณะ X12 ความขยันหมั่นเพียร X13 เป็นองค์กรประกอบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีผลด้าน ความรู้สึกด้านความสัมพันธ์ต่อ ด้านความพึงพอใจ Y1 และด้านความมีชื่อเสียง Y3 ซึ่งเป็น องค์กรประกอบของความภักดีของผู้รับบริการต่อสถานศึกษา

ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ จากรูปแบบที่นำเสนอ ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 6 ท่านเห็นสอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกัน และเห็นด้วยว่า ความมีวินัย ความซื่อสัตย์สุจริต ความยุติธรรม ความรับผิดชอบ ความอดทนอดกลั้น เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อ องค์ประกอบความภักดี ทั้งสี่องค์ประกอบ และวินัยยังเป็นกรอบที่สำคัญของผู้บริหารสถานศึกษา เมื่อผู้บริหารมีฉันทะ ความพอใจ มีความขยันหมั่นเพียร มีความรับผิดชอบ และมีความซื่อสัตย์สุจริต เพราะวินัยเป็นคุณธรรมของผู้บริหาร และ ครูอาจารย์ที่สำคัญ ยิ่งในปัจจุบัน และยังเป็นคุณธรรมที่เป็นหลักในการบริหารทั่ว ๆ ไปอีกด้วย

### สรุป

การศึกษาวิจัยรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับความภักดีต่อสถานศึกษาของผู้รับบริการ ใช้วิธีการ สัมภาษณ์ เครื่องมือข้อมูล จากเอกสาร แนว คิด ทฤษฎี และการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อนำไปสร้างแบบสอบถาม ในแบบสอบถาม ตอนแรก เป็นการวิเคราะห์สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่สอง การกำหนดองค์ประกอบ และตั้งชื่อ องค์ประกอบ พบว่าองค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา มี 14 องค์ประกอบ วิเคราะห์ องค์ประกอบในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ยกเว้น ด้านความซื่อสัตย์ ที่มีข้อคำถามในองค์ประกอบย่อยในลักษณะในด้านลบ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อย คือด้าน ความมีวินัย ฉันทะ ความพอใจ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน ความ รับผิดชอบ ไม่เลือกปฏิบัติ ความขยันหมั่นเพียร ความเป็นผู้มีจิตสาธารณะ ความมีสติสัมปชัญญะ ความยุติธรรม ความประหยัดอดทน ด้านค่านึงผลประโยชน์ส่วนรวมสูงสุด และวุฒิภาวะทาง อารมณ์ และลำดับน้อยที่สุดด้านความซื่อสัตย์สุจริต ตอนที่สาม วิเคราะห์องค์ประกอบความภักดีต่อ องค์กร พบว่าองค์ประกอบความภักดีของผู้รับบริการต่อสถานศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นองค์ประกอบรายด้านพบว่าองค์ประกอบ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุดไปหา น้อย คือ ด้านความรู้สึกลึก ด้านชื่อเสียง ด้านความสัมพันธ์ และลำดับน้อยที่สุด คือด้าน ความพึงพอใจ ตามลำดับ วิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับ ความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ พบว่า ค่าไค – สแควร์ ( $\chi^2$ ) พบว่า มีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาค่าดัชนี วัดความสอดคล้อง Goodness of fit Index (GFI) และ Adjusted Goodness of fit Index (AGFI) องค์ประกอบความภักดีของผู้รับบริการต่อองค์กรมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่า Root Mean Squared Residual (RMR) และค่า standardized Root Mean Square Residual (standardized

RMR) มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าดัชนี Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

และค้นพบว่า องค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนในสังกัด กรุงเทพมหานคร ที่ส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ คือ

ฉันทะ ความพอใจ(X14) ส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ ด้านความรู้สึกรู้สึก (Y4) และด้านความพึงพอใจ (Y3)

ความรับผิดชอบ(X1) ส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ ด้านความสัมพันธ์ (Y1)

ความยุติธรรม(X3) ส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ ด้านความรู้สึกรู้สึก (Y4) และด้านความสัมพันธ์ (Y1)

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน(X8) ส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ ด้านชื่อเสียง (Y2)

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน(X8) ส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ ด้านชื่อเสียง (Y2)

ความซื่อสัตย์สุจริต(X4) ส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ ด้านความพึงพอใจ (Y3)

การคำนึงผลประโยชน์ส่วนรวมสูงสุด(X6) ส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ ด้านความรู้สึกรู้สึก (Y4) และด้านด้านความพึงพอใจ (Y3)

ในการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ พบว่าความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ของผู้เชี่ยวชาญ มีความเห็น และข้อเสนอแนะสอดคล้องและเป็นไปในแนวทางเดียวกับข้อค้นพบในการวิจัย

ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ผู้เชี่ยวชาญ เห็นสอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกัน และเห็นด้วยว่า วินัยเป็นคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่เกิดขึ้นภายในตัวผู้บริหาร และเป็นกรอบที่ผู้บริหารจำเป็นต้องยึดเป็นหลักในการบริหารจัดการสถานศึกษาและ เห็นตรงกันว่า องค์ประกอบ ฉันทะความพอใจ ความรับผิดชอบ ความยุติธรรม การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ ความซื่อสัตย์ และการคำนึงผลประโยชน์ส่วนรวมสูงสุด เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ

## บทที่ 5

### ผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่องรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหาร กับความภักดีของผู้รับบริการต่อสถานศึกษา โดยกำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยไว้ดังนี้ 1) เพื่อทราบองค์ประกอบของระดับคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อทราบระดับความภักดีของผู้รับบริการต่อสถานศึกษา 3) เพื่อทราบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างปัจจัยคุณธรรมกับความภักดีต่อองค์กร โดยมีสมมติฐานการวิจัยดังนี้ 1) ปัจจัยคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก 2) ความภักดีของผู้รับบริการต่อสถานศึกษา อยู่ในระดับมาก 3) รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมผู้บริหารสถานศึกษากับความภักดีของผู้รับบริการต่อองค์กร มีความสัมพันธ์และสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับมาก ในการวิจัยครั้งนี้ ประชากรได้แก่สถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานครที่เปิดสอนในปี 2550 จำนวน 435 โรงเรียน กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sampling) จาก 12 กลุ่มที่แบ่งตามลักษณะเศรษฐกิจ สังคมที่ใกล้เคียงกัน สุ่มตัวอย่างโดยการจับฉลาก เขตที่อยู่ในแต่ละกลุ่ม จำนวนกลุ่มละ 1 เขต ตัวอย่างที่นำมาเป็นหน่วยวิเคราะห์สุดท้ายคือโรงเรียนทั้งหมดที่อยู่ในเขตที่ถูกสุ่ม จำนวน 90 โรงเรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยผู้บริหาร รองผู้บริหาร จำนวน 2 คน ครูผู้สอน 2 คน กรรมการสถานศึกษา และผู้ปกครอง จำนวน 2 คน รวมโรงเรียนละ 6 คน ซึ่งผู้วิจัยส่งแบบสอบถาม จำนวน 540 ฉบับ และรวบรวมเก็บข้อมูลได้ครบ การวิเคราะห์ข้อมูล ในการรวบรวมองค์ประกอบย่อยเพื่อนำมาสร้างแบบสอบถาม ใช้ตารางรวบรวมจากแนวคิดและทฤษฎี และสังเคราะห์จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้าน เพื่อรวบรวมมาเป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม แบบสอบถาม ตอนแรก สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติ ค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) ตอนที่ 2 การวิเคราะห์คุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัย ใช้วิธีการทดสอบของไกเซอร์-เมเยอร์-ออลกิน (Kaiser – Meyer – Olkin Measure of Sampling Adequacy : KMO) เพื่อหาความเหมาะสมเพียงพอของข้อมูล ทดสอบวิธี ของแบร์ทเลทท์ (Bartlett's Test of Sphericity) ตรวจสอบค่าสถิติ Chi-Square ดูระดับนัยสำคัญทางสถิติ และดูแมทริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กัน โดยกำหนดข้อตกลงเบื้องต้น คือ ค่าไอเกน (Eigen value) ตามวิธีของไกเซอร์

(Kaiser) เลือกองค์ประกอบ และดูค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ที่มากกว่า .50 (Comrey and Lee ,1992) สกัดองค์ประกอบ (Factor Extraction) ด้วยวิธีวิเคราะห์ภาวะน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood) หมุนแกนองค์ประกอบด้วยวิธีแปรเมกซ์ของไกเซอร์ (Varimax with Kaiser Normalization) คำนวณคะแนนองค์ประกอบได้ องค์ประกอบผู้บริหารสถานศึกษารวม 14 องค์ประกอบ และตั้งชื่อองค์ประกอบ ดังนี้ 1) ความรับผิดชอบ 2) ความมีวินัย 3) ความยุติธรรม 4) ความซื่อสัตย์สุจริต 5) ความมีสติสัมปชัญญะ 6) การคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมสูงสุด 7) ความประหยัด 8) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน 9) การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ 10) การไม่เลือกปฏิบัติ 11) ความอดกลั้น 12) ความเป็นผู้มีจิตสาธารณะ 13) ความขยันหมั่นเพียร 14) ฉันทะ ความพอใจ และวิเคราะห์องค์ประกอบ ใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ(Exploratory Factor Analysis) ได้ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลองค์ประกอบ ความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ ใช้การวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ในการวิเคราะห์ค่าองค์ประกอบ ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ได้ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 ตอนที่ 4 วิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ ด้วยการสร้างรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง จากทฤษฎีแนวคิดและงานวิจัย เพื่อตั้งสมมติฐานข้อที่ 3 ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบคุณธรรมกับความภักดี ด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (inter correlation) ภายในมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกองค์ประกอบ วิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ระหว่างปัจจัยคุณธรรมของผู้บริหารกับความภักดีของผู้รับบริการต่อองค์กรมีความกลมกลืนสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ วิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ได้ค่าอยู่ในระดับมากเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3

การยืนยันรูปแบบถึงความเหมาะสม ความเป็นไปได้ ความถูกต้อง และการใช้ประโยชน์ โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 6 ราย วิเคราะห์เนื้อหา ค่าร้อยละ (percentage) ร่วมกับตารางประกอบคำอธิบาย มีความเห็นสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผลการวิจัย

## สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสรุปตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ดังนี้

1. สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามเป็น เป็นเพศชายมากกว่าหญิง อายุอยู่ระหว่าง 36-45 ปี ส่วนใหญ่มีวุฒิทางการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ ระหว่าง16-20 ปี

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร และการสัมภาษณ์ โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจการวิเคราะห์เชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA)

2.1 จากองค์ประกอบย่อยที่ได้จากสังเคราะห์และรวบรวม ทฤษฎี และแนวคิดของ นักวิชาการ และจากการสัมภาษณ์ นำมาสร้างข้อคำถามในแบบสอบถาม 104 ข้อคำถาม เตรียมเมทริกซ์ สหสัมพันธ์ สกัดองค์ประกอบ หมุนแกนองค์ประกอบ ได้องค์ประกอบคุณธรรมผู้บริหารสถานศึกษาตามข้อตกลงเบื้องต้น จำนวน 14 องค์ประกอบ และตั้งชื่อองค์ประกอบ คุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ดังนี้ 1) ความรับผิดชอบ 2) ความมีวินัย 3) ความยุติธรรม 4) ความซื่อสัตย์ สุจริต 5) ความมีสติสัมปชัญญะ 6) การคำนึงผลประโยชน์ส่วนรวมสูงสุด 7) ความประหยัด 8) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน 9) การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ 10) การไม่เลือกปฏิบัติ 11) ความอดกลั้น 12) ความเป็นผู้มีจิตสาธารณะ 13) ความขยันหมั่นเพียร 14) ฉันทะ ความพอใจ

2.2 วิเคราะห์องค์ประกอบคุณธรรมผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร พบว่า ภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยองค์ประกอบที่มีค่าน้ำหนักสูงสุด ได้แก่ ด้านความมีวินัย รองลงมา คือด้านฉันทะ ความพอใจ และน้อยที่สุด ด้านความซื่อสัตย์ ซึ่งองค์ประกอบนี้มีค่าน้อยเนื่องจากข้อคำถามย่อย เป็นข้อคำถามเชิงลบ ได้แก่ ผู้บริหารโกหกหรือปกปิดข้อเท็จจริงเพื่อความอยู่รอดของตนเอง ผู้บริหารขาดความรอบคอบในการทำงาน ผู้บริหารให้สินบนบ้างเล็กน้อย ช่วยให้งานสำเร็จลุล่วง ผู้บริหารใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผลในการตัดสินใจ ผู้บริหารใจเร็วด่วนได้ไม่ไตร่ตรองให้ถ่วงถี่ ผู้บริหารทะเลาะข้อห้ามเล็ก ๆ น้อย ๆ เมื่อมีโอกาส ผู้บริหารมักหาเหตุผล เพื่อทำการฝ่าฝืนกฎระเบียบ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่อยู่ในระดับน้อย แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารมีความซื่อสัตย์อยู่ในระดับมาก

3. การวิเคราะห์ข้อมูล องค์ประกอบความภักดีของผู้รับบริการต่อองค์กร วิเคราะห์ระดับความภักดีของผู้รับบริการต่อสถานศึกษา ด้วยสถิติ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ส่วนการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

3.1 ผลการศึกษาวิเคราะห์ห้วงองค์ประกอบความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก องค์ประกอบความภักดีที่มีระดับมากที่สุดได้แก่ ด้านความรู้สึกรู้สึกของผู้รับบริการ รองลงมาได้แก่ ด้านชื่อเสียงของสถานศึกษา และน้อยที่สุดคือด้าน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสถานศึกษา

3.1.1 ผลการวิเคราะห์ห้วงองค์ประกอบความภักดี ด้านความสัมพันธ์ พบว่าค่า สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีน้ำหนักขององค์ประกอบสูงสุด คือ มีส่วนร่วมในการเรียนการสอนของสถานศึกษาแห่งนี้ รองลงมา เรียงลำดับ จากมากไปหาน้อย คือ เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมในสถานศึกษา เช่น สนับสนุน หรือออกร้าน รู้สึกตลอดเวลาว่า เป็นส่วนหนึ่งของสถานศึกษา สนใจดูแลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา สถานศึกษาแห่งนี้มีความเกี่ยวข้องกับอาชีพการงานของท่าน แม้ว่าไม่ได้เป็นสมาชิกสถานศึกษาท่านยังระลึกถึงประจำ แนะนำ สถานศึกษาแห่งนี้แก่บุคคลอื่น เมื่อต้องเลือกอีกครั้งยังคงเลือกการเรียนการสอนของสถานศึกษาเดิม และองค์ประกอบที่ค่าน้ำหนักน้อยที่สุด คือ เมื่อต้องเลือกสถานศึกษายังคงเลือกสถานศึกษาเดิม

3.1.2 ผลการวิเคราะห์ห้วงองค์ประกอบความภักดีของผู้รับบริการที่มีต่อสถานศึกษา ด้านชื่อเสียง พบว่า สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าน้ำหนักขององค์ประกอบสูงสุด สถานศึกษาเป็นที่ยอมรับในวงธุรกิจและสังคม รองลงมาเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ สถานศึกษาให้ความสำคัญต่อความต้องการของผู้รับบริการและชุมชน สถานศึกษาปรับตัวให้ สอดคล้องกับบริบท ของชุมชน และองค์ประกอบที่มีค่าน้ำหนักน้อยที่สุดคือ สถานศึกษาเป็นที่ เชื่อถือและน่าไว้วางใจ

3.1.3 ผลการวิเคราะห์ห้วงองค์ประกอบความภักดีของผู้รับบริการที่มีต่อสถานศึกษา ด้านความพึงพอใจ พบว่าสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าโดยค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ สูงสุดได้แก่ ประเมินผลลัพธ์เมื่อจบจากสถานศึกษานี้เปรียบเทียบกับความคาดหวัง รองลงมา เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ สถานศึกษาแห่งนี้สร้างโอกาสที่ดีในการศึกษาต่อ ความพอใจเกี่ยวกับสถานศึกษาในลักษณะทั่ว ๆ ไป ความพอใจเกี่ยวกับการดำเนินการของสถานศึกษาเป็นไป ตามวัตถุประสงค์ ความพอใจเกี่ยวกับสถานศึกษาเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังค่าการประเมินผล มีคุณภาพเชื่อถือได้ เป็นแหล่งให้บริการทางการศึกษาที่เป็นองค์กรการเรียนรู้ สภาพโครงสร้าง สถานศึกษา ครอบคลุมการปฏิบัติงาน ครู และบุคลากรทางการศึกษา มีเพียงพอ และน้ำหนัก องค์ประกอบค่าน้ำหนักน้อยที่สุด คือ หลักสูตรการเรียนการสอนสอดคล้องกับสภาพสังคมท่าน

3.1.4 ผลการวิเคราะห์ห้วงองค์ประกอบความภักดี ด้านความรู้สึกรู้สึก พบว่า สอดคล้อง กับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยค่าน้ำหนักขององค์ประกอบสูงสุด คือ ครู และบุคลากรของสถานศึกษา พுகความจริงทุกครั้ง รองลงมาเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ครู และบุคลากรของสถานศึกษา

รักษาสัญญาที่ให้ไว้ ครูและบุคลากรของสถานศึกษาดำเนินกิจกรรมทุกครั้งนำเสนอใจ และค่าน้ำหนักองค์ประกอบน้อยสุดคือ ท่านเชื่อถือในครู และบุคลากรของสถานศึกษา

4. การวิเคราะห์ ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับความภักดีต่อองค์การของผู้รับบริการ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ใช้ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square:  $\chi^2$ ) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index : GFI) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index : AGFI) ค่ามาตรฐานดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (Standardized Root Mean Square Residual : SRMR) ดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (Standardize Root Mean Square Residual: RMSEA) เป็นดัชนีวัดระดับความกลมกลืน ผลการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างตัวแปรสาเหตุกับตัวแปรตาม (Simple Correlation) มีค่าอยู่ระหว่าง .188-.674 และมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01 ทุกค่า และพบว่าโมเดลตามสมมติฐานยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีค่าไค-สแควร์ (Chi-square:  $\chi^2$ ) เท่ากับ 464.54 ชั้นความอิสระ (df) เท่ากับ 63 ที่ความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 ดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA) พบว่ามีค่า 0.10 ซึ่งควรมีค่าต่ำกว่า 0.05 แสดงว่าค่าไค-สแควร์ แตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญ นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลักที่ว่า โมเดลการวิจัยสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงปรับโมเดลตามดัชนีการปรับโมเดล (Modification Indices :MI และ Expected Change :EPC) โดยอาศัย ทฤษฎีประกอบกับคำแนะนำของโปรแกรมในการพัฒนาโมเดล ผลการปรับและพัฒนาโมเดล พบว่า โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ในระดับดี พิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (Chi-square:  $\chi^2$ ) เท่ากับ 99.79 ชั้นความอิสระ (df) เท่ากับ 60 ที่ความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.00170 แสดงว่า โมเดลการวิจัยสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) ดัชนีวัดความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบ (CFI) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่า 0.98, 1.00, 0.94 ตามลำดับซึ่งมีค่าสูงกว่า 0.85 ส่วนดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA) พบว่ามีค่า 0.034 ซึ่งมีค่าต่ำกว่า 0.05 แสดงว่า โมเดลการวิจัยสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และการไม่เข้าใกล้สู่ศูนย์กลางค่าพารามิเตอร์ (NCP) เท่ากับ 37.17 ค่าสถิติของการทดสอบมีการกระจายเป็นแบบไค-สแควร์ ค่าความคลาดเคลื่อนในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (Standardized Residuals : RMR) ได้ค่าต่ำสุดเท่ากับ 0.0076 ค่าสูงสุดเท่ากับ 0.026 ซึ่งค่าความคลาดเคลื่อนในรูปแบบคะแนนมาตรฐานไม่ควรเกิน 2 แสดงว่าโมเดลมีความเที่ยงตรง และสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลหลังจากนำรูปแบบที่ได้ สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 6 คน พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องตรงกันว่า รูปแบบที่นำเสนอมีความเหมาะสม ถูกต้อง

สมบูรณ์มาก และยังมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะไปในทิศทางเดียวกันว่า วินัยของผู้บริหารสถานศึกษา เป็นกรอบที่จำเป็นในการนำพาองค์กรให้เจริญก้าวหน้า เกิดความมั่นคง ยั่งยืน และเป็นองค์ประกอบที่ภายในตัวผู้บริหารสำคัญมากที่สุดที่ผู้บริหารสถานศึกษาต้องยึดถือปฏิบัติโดยมีองค์ประกอบร่วมได้แก่นันทะความพอใจ ความขยันหมั่นเพียร ความรับผิดชอบ ความเป็นผู้มีจิตสาธารณะและความซื่อสัตย์สุจริต และยังเห็นสอดคล้องว่า องค์ประกอบของผู้บริหารสถานศึกษาที่จะทำให้เกิดความภักดีนั้นประกอบด้วย นันทะความพอใจ ความรับผิดชอบ ความยุติธรรม การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานการมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ ความซื่อสัตย์สุจริต และการคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมสูงสุด เป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความภักดีต่อสถานศึกษาของผู้รับบริการ

### การอภิปรายผล

จากผลการวิจัย สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

ผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า องค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดกรุงเทพมหานคร ที่ได้จากการค้นคว้าองค์ประกอบย่อย จากทฤษฎีและแนวคิด เอกสารวิชาการ และจากการสังเคราะห์การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน รวบรวมได้องค์ประกอบย่อย จำนวน 104 องค์ประกอบ นำไปสร้างแบบสอบถาม หลังจากจัดทำแบบสอบถามและผ่านขบวนการตรวจสอบการทดลอง และการเก็บรวบรวมข้อมูล นำข้อมูลที่ได้มา เตรียมเมทริกซ์สหสัมพันธ์ สกัดองค์ประกอบหมุนแกนองค์ประกอบ คำนวณคะแนนองค์ประกอบ ตั้งชื่อองค์ประกอบ ได้องค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 14 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความรับผิดชอบ 2) ความมีวินัย 3) ความยุติธรรม 4) ความซื่อสัตย์สุจริต 5) ความมีสติสัมปชัญญะ 6) การคำนึงผลประโยชน์ส่วนรวมสูงสุด 7) ความประหยัด 8) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน 9) การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ 10) การไม่เลือกปฏิบัติ 11) ความอดกลั้น 12) ความเป็นผู้มีจิตสาธารณะ 13) ความขยันหมั่นเพียร 14) นันทะ ความพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับ นงลักษณ์ วิรัชชัย และคณะ (2551:118) ที่ทำการศึกษาวิจัยตัวบ่งชี้ คุณธรรม จริยธรรม ของครู/อาจารย์ มี 14 องค์ประกอบเช่นกัน แต่มีความแตกต่าง อยู่ 4 ด้าน ได้แก่ องค์ประกอบ การเป็นกัลยาณมิตร องค์ประกอบความสามัคคี องค์ประกอบความกตัญญู และองค์ประกอบความมีอิสระ ซึ่งอาจจะเป็นไปได้ ที่มีความแตกต่างกัน เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาวิจัย องค์ประกอบคุณธรรมเฉพาะของผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งอาจจะมี ความแตกต่าง ในองค์ประกอบ ความมีสติสัมปชัญญะ องค์ประกอบการไม่เลือกปฏิบัติ องค์ประกอบการมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ และองค์ประกอบความความเป็นผู้มีจิตสาธารณะ ซึ่งผู้บริหารต้องมีองค์ประกอบดังกล่าวเหล่านี้จำเป็นต้องมีมากและแตกต่างมากจากครู/อาจารย์ธรรมดา

ผลการวิจัย ยังพบว่าระดับพฤติกรรมคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีวินัยเป็นองค์ประกอบ ที่เป็น กรอบที่ควบคุมองค์ประกอบต่าง ๆ ให้อยู่ภายใต้กรอบของวินัย โดยมีองค์ประกอบภายในที่สนับสนุนได้แก่ ฉันทะความพอใจของผู้บริหาร ความขยันหมั่นเพียร ความเป็นผู้มีจิตสาธารณะ ความรับผิดชอบ และความซื่อสัตย์สุจริต สอดคล้องกับ วิชัย วงษ์ใหญ่ (2542:6) ตรงกันว่า วินัยของผู้บริหาร และเป็นกรอบของคุณธรรมด้านอื่น ๆ โยมีความแตกต่างที่เพิ่มเติมอันได้แก่ และ องค์ประกอบการตั้งเป้าหมายเพื่ออนาคต ซึ่งอาจจะเป็นไปได้ที่ วิชัย องค์ประกอบความสนใจใฝ่รู้ องค์ประกอบการควบคุมตนเอง องค์ประกอบความเอื้ออาทร วงษ์ใหญ่ กล่าวถึงคุณธรรมคนดีทั่ว ๆ ไป แต่ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งมีความแตกต่างกัน ในหน้าที่ความรับผิดชอบ จากบุคคลทั่วไป

ผลการวิจัย ยังพบว่า องค์ประกอบด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริหารสถานศึกษา สร้างความสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการ ชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับเฮนนิ่ง-ทูธาว (Henning-Thutau and others, 2001:334-336) ให้ความสำคัญต่ออิทธิพลที่ก่อให้เกิดความภักดีต่อองค์กร ด้วยการสร้างคุณภาพของความสัมพันธ์ (relationship quality) ด้วยการสร้างความเชื่อถือต่อสถาบันในส่วนบุคคล สร้างคุณค่าในด้านการเรียนการสอน และบริการ สร้างความผูกพันต่อสถานศึกษา สร้างความผูกพันด้านอารมณ์ความรู้สึกที่ดีต่อสถาบัน สร้างความผูกพันในด้านเป้าหมาย ก่อให้เกิดความภักดีของผู้รับบริการต่อสถานศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า ความขยันหมั่นเพียรของผู้บริหารสถานศึกษาอย่างสม่ำเสมอ เป็นองค์ประกอบที่สนับสนุนความวินัยของผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับโคเวย์ (Covey 2004:111) กล่าวถึง ผู้นำที่งานบรรลุเป้าหมาย ต้องประกอบด้วย คุณสมบัติที่สำคัญ 3 ประการ คือวิสัยทัศน์ที่ดี มีวินัย และมีไฟในตัวเอง ซึ่งคำว่าไฟในตัวเองหมายถึงความขยันหมั่นเพียรนั่นเอง และ องค์ประกอบดังกล่าวยังเป็นองค์ประกอบที่สนับสนุนให้ผู้บริหารสถานศึกษามีวินัยมากขึ้น

ผลการวิจัยยังพบว่า ฉันทะความพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีวินัย จะสร้างความรู้สึผูกพันกับผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ในที่สุดผู้รับบริการเกิดความภักดีต่อองค์กร

ผลการวิจัยยังพบว่า ความเป็นผู้มีจิตสาธารณะของผู้บริหารสถานศึกษา เป็นองค์ประกอบที่สนับสนุนให้ผู้บริหารสถานศึกษามีวินัย

ผลการวิจัยพบว่า ความยุติธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ดีและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี เป็นส่วนทำให้ผู้รับบริการเกิดความภักดีต่อองค์กร

ผลการวิจัยพบว่า การมุ่งผลสำเร็จของงาน ของผู้บริหารสถานศึกษา สร้างชื่อเสียงให้สถานศึกษา และทำให้ผู้รับบริการเกิดความภักดีต่อสถานศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ จอนสันและคณะ

(Johnson et al. 2001:231-232) แสดงไว้ในงานวิจัยว่า ผู้รับบริการที่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อสถานศึกษา ด้วยความพึงพอใจในผู้บริหารที่สร้างองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ สร้างความภักดีของผู้รับบริการต่อสถานศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูง สร้างความรู้สึกที่ดีต่อผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความภักดีต่อองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับโคเวย์(Covey 2004:109) กล่าวถึงคุณธรรม ในด้านไฟในตัวหมายถึงความฉลาดทางอารมณ์ ถ้าผู้บริหารมีความฉลาดทางอารมณ์ เช่น มองโลกในแง่ดี มีความหวัง ประสานพลังกล้าหาญหนักแน่นและแน่วแน่ ไม่กีดกันรังเกียจ ไม่ขลาดกลัว มั่นใจ กล้าเผชิญ ไวต่อความรู้สึกของคน จูงใจคนเก่ง สนุกสนาน มีอิทธิพลในทางที่ดีต่อคนอื่น มีอารมณ์ขัน เห็นความสำคัญของคนที่องค์กรประกอบย่อย ๆ เหล่านี้ จะสร้างความรู้สึกที่ดี เกิดความสัมพันธ์ที่ดี ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และเกิดความภักดีต่อองค์การ

ผลการวิจัยพบว่ายังพบ ผู้บริหารสถานศึกษาที่ความซื่อสัตย์สุจริต จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และเกิดความสัมพันธ์ที่ดี เกิดความรู้สึกที่ดี ผู้รับบริการเกิดความภักดีต่อองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับสตีเฟน คาร์เตอร์(อ้างถึงใน เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ 2550:89) ที่กล่าวว่า ความซื่อสัตย์สุจริต หรือความสัตย์จริง (Integrity) เป็นคุณธรรมอันดับแรกที่จะสะท้อนความเป็นคนดีหรือไม่ เป็นคุณสมบัติที่เหนือกว่าคุณสมบัติอื่น ๆ ที่สะท้อนให้เห็นถึงคุณธรรมของแต่ละคน และคุณสมบัติของการเป็นมืออาชีพในอาชีพนั้น ๆ ซึ่งหมายถึงการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ คุณค่า และความเชื่อของตนเองอย่างสม่ำเสมอ เป็นบุคคลที่พูดความจริง ยืนหยัดต่อสู้ต่อสิ่งที่ถูกต้อง และรักษาสัญญาที่ได้ให้ไว้ เหล่านี้ สร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ และเกิดความสัมพันธ์ที่ดี เป็นความรู้สึกที่ดีที่ผู้รับบริการมอบให้สถานศึกษา และเกิดเป็นความภักดีต่อสถานศึกษาในที่สุด

ผลการวิจัยพบว่า การคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมสูงสุดของผู้บริหารสถานศึกษา ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ มีความรู้สึกที่ดี มีความสัมพันธ์ที่ดี สร้างชื่อเสียงขององค์การ ผู้รับบริการเกิดความภักดี

ยังพบอีกว่า องค์ประกอบความภักดีต่อสถานศึกษาของผู้รับบริการ ยังส่งผลในด้านต่าง ๆ ระหว่างองค์ประกอบด้วยกันเองคือ ด้านความรู้สึกส่งผลต่อด้านความสัมพันธ์ และด้านชื่อเสียง ด้านชื่อเสียงส่งผลต่อด้านความสัมพันธ์ และ ด้านความพึงพอใจ, และด้านความพึงพอใจ ส่งผลต่อด้านความสัมพันธ์ และด้านความรู้สึก

ยังพบอีกว่ามีองค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ไม่ส่งผลต่อตนเอง และไม่ส่งผลต่อองค์ประกอบความภักดีต่อองค์การของผู้รับบริการ คือ องค์ประกอบ ความอดกลั้น ความมีวินัย ความมีสติสัมปชัญญะ การไม่เลือกปฏิบัติ ความประหยัด

ยังพบอีกว่า องค์กรประกอบความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ มีองค์ประกอบที่ไม่ส่งผลต่อองค์กรประกอบใด ๆ เลย คือ องค์ประกอบด้านความสัมพันธ์

และผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า รูปแบบที่พัฒนาสร้างขึ้นมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และมีองค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษารวมทั้ง 14 องค์ประกอบ ในการวิจัยครั้งนี้ยังค้นพบว่า องค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ทำให้เกิดความภักดีของผู้รับบริการต่อองค์กร มีเพียง 7 องค์ประกอบ คือ ความรับผิดชอบ ความยุติธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต การคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมสูงสุด การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ และองค์ประกอบนั้นทะเลความพอใจ และยังค้นพบว่า องค์ประกอบที่ไม่ส่งผลต่อความภักดีต่อสถานศึกษาของผู้รับบริการต่อองค์กรมี 7 องค์ประกอบ ได้แก่ ความประหยัด ความมีสติสัมปชัญญะ การไม่เลือกปฏิบัติ ความอดกลั้น ความขยันหมั่นเพียร ความมีวินัย และความเป็นผู้มีจิตสาธารณะ

#### การอภิปรายผลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ทั้ง 6 คน ผู้วิจัยได้รวบรวม ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะองค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา องค์ประกอบความภักดีของผู้รับบริการ และรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับความภักดีของผู้รับบริการต่อสถานศึกษา พบว่า

ด้านความเหมาะสม ความเป็นไปได้ ความถูกต้อง การนำไปใช้ประโยชน์ ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 6 ท่าน มีความเห็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความเห็นว่า ทั้งองค์ประกอบคุณธรรม และองค์ประกอบความภักดี มี ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ ความถูกต้อง และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ในระดับมาก และมีความเห็นว่า ความมีวินัย ความยุติธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต ของผู้บริหารมีความสำคัญมากที่สุด ยังให้ความเห็น คุณลักษณะของคนดี หมายถึงลักษณะทางจิตใจและพฤติกรรมของบุคคลที่คิด พูด และกระทำตรงกันในทางสร้างสรรค์เป็นประโยชน์กับตน และสังคม ซึ่งเมื่อผู้บริหารสถานศึกษามีวินัยในด้านต่างๆ ได้แก่ ความสนใจใฝ่รู้ การควบคุมตนเอง ความเอื้ออาทร ความรับผิดชอบ ความมีเหตุผล ความซื่อสัตย์ ความขยัน และตั้งเป้าหมายเพื่ออนาคตจะสามารถสร้างความพึงพอใจ สร้างความสัมพันธ์ที่ดี สร้างความรู้สึกที่ดี สร้างชื่อเสียงให้องค์การ ส่วนด้านองค์ประกอบความภักดี ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันในระดับมาก และเพิ่มเติม ด้านการสร้างความรู้สึกที่ดีต่อผู้รับบริการ ชุมชนของ เน้นให้ความสำคัญที่ผู้บริหารและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อชุมชน เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความภักดีของผู้รับบริการ

หรือชุมชน ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และที่สุดชื่อเสียงจะตกอยู่สถานศึกษา เป็นการสร้างความภาคภูมิใจให้กับองค์กร

ความเหมาะสมในด้านต่าง ๆ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องในทิศทางเดียวกัน ว่ามีความเหมาะสม เนื่องจากส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นคุณธรรมที่มาจากมาตรฐานทั่วไปที่พึงปฏิบัติ เป็นคุณธรรมที่พึงประสงค์ และเป็นคุณธรรมที่สังคมไทยควรมีและดำรงไว้เพื่อให้เป็นแกนหลักในการยึดเหนี่ยวร่วมกัน และยังแนะนำเพิ่มเติม ว่าคุณธรรมของผู้บริหารในเชิงพุทธศาสนา เป็นแนวทางที่ควรปฏิบัติ เนื่องจาก ประชาชนชาวไทยนับถือพุทธศาสนาเป็นส่วนใหญ่ การนำเอาคุณธรรมทางพุทธศาสนามาใช้ เป็นแนวทางที่สามารถทำได้ง่าย และยังเสนอแนะต่อถึงคุณธรรมตามกระแสพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ก็เป็นแนวทางที่ควรน้อมนำมาปฏิบัติด้วยกันทุกคน ทุกองค์กร

ส่วนด้านความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับความภาคภูมิใจของผู้รับบริการต่อองค์กร ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องตรงกันว่ามีความเหมาะสมมาก เนื่องจากปัจจุบัน การแข่งขันในสถาบันการศึกษาไม่ว่าของรัฐหรือเอกชนต้องอาศัยความมุ่งมั่น ความตั้งใจ การมีวินัยที่จะสร้างวิสัยทัศน์ เพื่อกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ของสถานศึกษา และยังแนะนำว่า การสร้างวิสัยทัศน์ ค่านิยม และการนำเสนอคุณค่าขององค์กร ซึ่งเป็นพันธกิจหลักขององค์กร และแผนเชิงกลยุทธ์เป็นคนละเรื่องกับกระบวนการที่ทำให้ทุกคนในองค์กร เข้าใจตรงกัน แต่มีความสำคัญเท่าเทียมกัน ทั้งสองเรื่องเป็นงานสำคัญภารกิจของผู้นำในเรื่องการทำตนเป็นแบบอย่างที่เด่นชัดยิ่ง คือผู้นำต้องมีบทบาทในการกำหนดทิศทาง มิฉะนั้นคนในองค์กรก็จะเข้าใจไม่ตรงกัน ไม่มีความสอดคล้องกันในเรื่องยุทธศาสตร์ ทุกสิ่งทุกอย่างก็จะไม่เป็นไปตามแผนการ และสิ่งที่เป็นหลักที่ผู้นำจะต้องนำไปสร้างวิสัยทัศน์ คือค่านิยม ซึ่งเป็นคุณธรรมประจำใจ การสร้างค่านิยมใหม่สำหรับข้าราชการไทย โดยมีวัฒนธรรมในการทำงานใหม่ เน้นความสามารถและผลงาน เน้นความสุจริต ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ มีความกล้าทำในสิ่งที่ถูกต้อง มีวินัยในตนเอง คือหนทางนำไปสู่ความสำเร็จ ความสำเร็จนี้เอง คือความรู้สึกรับรู้ทางอารมณ์ หรือสภาวะทางอารมณ์ของผู้รับบริการ ชุมชน คนในองค์กรจะมอบให้ ซึ่งเป็นความสำเร็จที่เรียกว่าความภาคภูมิใจต่อองค์กร

### ข้อเสนอแนะทางการวิจัย

จากการวิจัย รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับความภาคภูมิใจของผู้รับบริการต่อสถานศึกษา ได้ค้นพบนวัตกรรมทางการบริหารจัดการสถานศึกษา

ซึ่งเป็นองค์ความรู้ทางการบริหาร ในการสร้างความภาคภูมิใจของผู้รับบริการต่อสถานศึกษาอันเป็นการพัฒนาองค์การให้ก้าวหน้า บนพื้นฐานของผู้รับบริการที่มีความภาคภูมิใจต่อองค์การ ก่อให้เกิดความร่วมมือ ช่วยเหลือสนับสนุน บอกต่อ ทำให้องค์การเจริญเติบโต มั่นคง และมีความยั่งยืนมากยิ่งขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

## ข้อเสนอแนะทั่วไป

### 1. ด้านนโยบาย

จากกระแสของการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ส่งผลกระทบโดยตรงกับระบบชีวิตความเป็นอยู่ของสังคมของทุกประเทศในโลก ประเทศไทยก็เป็นส่วนหนึ่งของสังคมโลก และอยู่ท่ามกลางกระแสของการเปลี่ยน การศึกษาจึงเข้ามามีบทบาทในการวางรากฐานให้เยาวชนเป็นพลเมืองที่มีภูมิคุ้มกันทางสังคมที่ดี และมั่นคงพร้อมไปกับการเปลี่ยนแปลงคู่ไปกับผู้ที่มีคุณธรรม ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้นำที่เป็นแบบอย่างของครูผู้สอน นักเรียน สังคม ชุมชน ดังนั้นการนำเอารูปแบบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อสร้างความภาคภูมิใจของผู้รับบริการ จึงควรถูกกำหนดเป็นนโยบายและเป็นวาระของชาติ เพื่อให้เป็นแผนแม่บท นำมากำหนดยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ และกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในสถานศึกษาร่วมกับชุมชน โดยทุกฝ่ายมีส่วนร่วม ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาเอง สามารถนำมากำหนดเป็นยุทธศาสตร์ในการสร้างเสริมองค์การ ด้วยการกำหนดและสร้างกิจกรรมต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสถานะการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน โดยให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดความรู้สึกรักและความพึงพอใจที่ดี เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคนในองค์การ ชุมชน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ ใช่ว่าจะประมาท คน วัสดุอุปกรณ์น้อย แต่เน้นเรื่องการปลูกจิตสำนึกของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเป็นสำคัญ ผลที่ตามมาทำให้เกิดความภาคภูมิใจต่อองค์การ

### 2. ด้านการนำไปปฏิบัติ

2.1 ในการวิจัยครั้งนี้ ประชากรเป็นสถานศึกษาในสังกัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งการนำผลการวิจัยไปใช้ต้องคำนึงถึงความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง เพราะหากกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกับกลุ่มประชากรในครั้งนี้อาจจะทำให้การอ้างอิงขาดความแม่นยำ

2.2 จากผลการวิจัยในครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า ความมีวินัยของผู้บริหารสถานศึกษาเป็นกรอบในการนำไปปฏิบัติจริง ควรกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ ให้สอดคล้องโดยมีองค์ประกอบหลักในด้านคุณธรรม อันได้แก่ จันทะความพอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่ ความขยันหมั่นเพียร ความชอบธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต เพราะความมีวินัย ทำให้ผู้รับบริการเกิดความภาคภูมิใจต่อองค์การ คือสถานศึกษา

ผู้รับบริการอันประกอบด้วยพ่อแม่ผู้ปกครอง ชุมชน ซึ่งจะกลับมาสนับสนุน ช่วยเหลือทั้งทางตรง และทางอ้อม

2.3 ผู้บริหาร ครูผู้สอน และบุคลากรทางการศึกษา ในสถานศึกษา ควรศึกษาหา ความรู้ในด้านต่าง ๆ จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมด้านคุณธรรม จริยธรรม ในองค์กร และร่วมกับชุมชน รวมทั้งมีการจัดสัมมนา และอบรม ความรู้เรื่องการตลาด แบบองค์รวม เพื่อพัฒนาตนเองให้เป็นส่วนหนึ่ง ขององค์การในการสร้างความภาคภูมิใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กรบนพื้นฐานความรู้คู่คุณธรรมต่อไป

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. จากการวิจัยครั้งนี้ได้นำเอาคุณธรรมทั่วไปมาใช้ในการวิจัย ควรมีการนำเอาองค์ประกอบ คุณธรรมตามแนวทางทศพิธราชธรรม หรือองค์ประกอบคุณธรรมทางพุทธศาสนาเป็นองค์ประกอบ ในการทำวิจัยต่อไป

2. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้มีการปรับแต่งโมเดลจากสมมติฐาน หลังจากตรวจสอบกับ ข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงควรมีการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความภาคภูมิใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อองค์การในกลุ่มตัวอย่างที่มี ลักษณะคล้ายคลึงกันอีกครั้งเพื่อให้ได้รูปแบบความสัมพันธ์ที่มีความเชื่อมั่นสูงยิ่งขึ้น

3. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะสถานศึกษาในสังกัดกรุงเทพมหานคร ควรเปรียบเทียบกับ สถานศึกษาในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ หรือสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น สถานศึกษา ในสังกัดเทศบาล เป็นต้น ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. หลังกำแพงฮาร์วาร์ด: เรียนรู้ความเป็นเลิศทางปัญญา. กรุงเทพฯ: ซัคเซส มีเดีย, 2550.

จรัส สุวรรณเวลา. จุดบอดบนทางสู่ธรรมภิบาล. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.

จรรยา ชินวรรณ. จริยธรรมวิชาชีพ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, 2546.

จินตนา บุญบงการ. จริยธรรมทางธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, 2549.

จิราภรณ์ สีขาว. “ภาพลักษณ์สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษาตามการรับรู้ของผู้บริหารระดับสูง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, 2536.

จูไรรัตน์ แสนใจรักษ์. ธรรมภิบาลกับคอร์รัปชันในสังคมไทย. กรุงเทพฯ : มูลนิธิวิถีธรรม, 2546.

จำเริญรัตน์ เจือจันทร์. จริยศาสตร์: ทฤษฎีจริยธรรมสำหรับนักบริหารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: โอ.เอส.พริตติ้งเฮาส์, 2548.

ใจทิพย์ ศัประกายเพชร. “การศึกษากลยุทธ์การประชาสัมพันธ์และประสิทธิผลการสร้างภาพลักษณ์ของโครงการดาวเทียมไทยคม.” วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.

ชัยเสกข์ พรหมศรี. การบริหารจัดการแบบมีอาชีพ. กรุงเทพฯ : บุคเบงก์, 2548.

ชำเลื่อง วุฒิจันทร์. คุณธรรมและจริยธรรม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา, 2524.

แซม เอเจอร์. ธรรมภิบาล. แปลโดย ชัยวัฒน์ คำชูและกุลลดา เกษบุญชู. กรุงเทพฯ : น้ำฝน, 2545.

ดวงเดือน พันธุนาวิน ทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรมกับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการไทย. ม.ป.ท., 2538.

นงลักษณ์ วิรัชชัย และคณะ. การวิจัยนำร่องการใช้ตัวบ่งชี้คุณธรรมจริยธรรมเพื่อพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมในสถานศึกษา. กรุงเทพฯ : บริษัทพริกหวานกราฟฟิค จำกัด, 2551.

\_\_\_\_\_. การสำรวจและสังเคราะห์ตัวบ่งชี้คุณธรรมจริยธรรม. กรุงเทพฯ : บริษัท พริกหวานกราฟฟิค จำกัด, 2551.

นงลักษณ์ วิรัชชัย และรุ่งนภา ตั้งจิตเจริญกุล. การวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงคุณธรรมจริยธรรมของคนไทย. กรุงเทพฯ : บริษัทพริกหวานกราฟฟิค จำกัด, 2551.

- นภาพร ชันชนภา. จริยธรรมและสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ท็อป, 2547.
- นฤมล ทับจุมพล. ธรรมเนียมปฏิบัติกับค่านิยมในสังคมไทย. กรุงเทพฯ : มูลนิธิวิถีชีวิตธรรม, 2546.
- ปัญญา ศรีแก้ว และคณะ. “ความพึงพอใจและความต้องการของผู้ปกครองในการส่งบุตรหลานเข้าเรียนในโรงเรียนเทศบาลวัดแก่งคอย.” วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา 3, 1 (มกราคม - มิถุนายน 2551) : 59 – 62.
- ประทีป สาวาโย. สิบเอ็ดศาสนาของโลก. กรุงเทพฯ : นิวโอเดียนสโตร์, 2545.
- \_\_\_\_\_ . ก รายงานการประเมินผลการปฏิรูปการเรียนรู้. กรุงเทพฯ : เจริญผล, 2546.
- \_\_\_\_\_ . ข รายงานผลการดำเนินงานโครงการนำร่องระดับชาติ เรื่องการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน: วิธีและวิถีไทย. กรุงเทพฯ : พริกหวานกราฟฟิค, 2546.
- \_\_\_\_\_ . ก รายงาน สภาวะการศึกษาไทยต่อประชาชนปี 2546: ผ่านปฏิรูป. กรุงเทพฯ : กุมภาพันธุ์, 2547.
- \_\_\_\_\_ . ข รายงานผลการดำเนินงานโครงการนำร่องระดับชาติเรื่องยุทธศาสตร์และผลการดำเนินงาน : บทเรียนจากการบริหารจัดการ โครงการ โรงเรียนปฏิรูปการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพผู้เรียน. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค, 2547.
- \_\_\_\_\_ . ก รายงานศักยภาพของคนไทยกับขีดความสามารถในการแข่งขันปี 2547. กรุงเทพฯ : พริกหวานกราฟฟิค, 2548.
- \_\_\_\_\_ . ข รายงานการประเมินการปฏิรูปการเรียนรู้ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน: พหุกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, 2548.
- พรนพ พุกกะพันธ์. จริยธรรมธุรกิจ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จามจรีโปรดักส์, 2546.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต). พุทธธรรม. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บริษัทสหธรรมมิกจำกัด, 2546.
- พระราชชัยภักดิ์ (ภิกขุพุทธทาส อินทปัญโญ). การสร้างเสริมจริยธรรมแก่เด็กวัยรุ่น. นครราชสีมา : โรงเรียนนฤมิตรวิทยา, 2511.
- พวงรัตน์ ทวีวัฒน์. วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2543.
- พิภพ วังเงิน. จริยธรรมวิชาชีพ. กรุงเทพฯ : รวมสาส์น, 2545.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์, 2525.

- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และ อัจฉรา ชำนิประศาสน์. ระเบียบวิธีวิจัย. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดีการพิมพ์ จำกัด, 2547.
- วิจิตร อวาทกุล. เทคนิคการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : โอ เอส พรินติ้ง เฮาส์ จำกัด, 2534.
- วิชัย วงษ์ใหญ่. พลังการเรียนรู้ในกระบวนทัศน์ใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอส อาร์ พรินติ้ง, 2542.
- วิทย์ วิศเวทย์. จริยศาสตร์เบื้องต้น. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา 2526.
- วิรัช ลภีรัตนกุล. การประชาสัมพันธ์ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.
- วีระวัฒน์อุทัยรัตน์. ภาพลักษณ์ของโรงเรียน [ออนไลน์]. Accessed 17 March 2010. Available from [http://www.darunsat.ac.th/article\\_education04.php](http://www.darunsat.ac.th/article_education04.php).
- สมภพ ชีวรัฐพัฒน์. จริยธรรมกับชีวิต. ยะลา : วิทยาลัยพลศึกษาจังหวัดยะลา, 2539.
- สุภาพร พิศาลบุตร. จริยธรรมทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2548.
- สำนักงานการศึกษากรุงเทพมหานคร. แนวทางการดำเนินงานโรงเรียนวิถีธรรมสังกัดกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, 2547.
- สำนักงานการศึกษากรุงเทพมหานคร. หน่วยศึกษานิเทศก์. โรงเรียนกทม. SMART SCHOOL: โรงเรียนคุณภาพ มาตรฐานกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, 2549.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542. กรุงเทพฯ : เซเว่นพรินติ้ง กรุ๊ป, 2542.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี. ม.ป.ท., 2544.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรม. ค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา กรมศาสนา, 2545.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. คณะอนุกรรมการขับเคลื่อนเศรษฐกิจพอเพียง. เศรษฐกิจพอเพียงคืออะไร. พิมพ์ครั้งที่ 4. ม.ป.ท., 2549.
- สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้(องค์กรมหาชน), ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาแผ่นดินเชิงคุณธรรม. “สรุปการประชุมเสวนา การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมในสังคมไทย.” เอกสารการประชุม วันพฤหัสบดีที่ 3 กุมภาพันธ์ 2548 ณ โรงแรมสวนดุสิต พาเลซ ห้องลิขิต 1 ชั้น 2, 2548.

- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. รายงานสรุปการติดตามและประเมินผลการศึกษาในวาระครบรอบ 4 ปี ของการประกาศใช้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ : อมรินทร์ พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง, 2546.
- ศุภกร์ลักข์มณฑล ภาณุตานนท์ ณ มหาสารคาม. “จริยธรรมในวิชาชีพนักธุรกิจ.” ชุดบทความประกอบการสัมมนาเรื่อง จริยธรรมในวิชาชีพ สัมมนา ณ โรงแรมเอเชีย กรุงเทพฯ 26 - 27 มีนาคม 2541.
- ศูนย์ความสัมพันธ์และความร่วมมือระหว่างประเทศเพื่อปฏิรูปการศึกษา. การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการทางการศึกษาในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก:แนวโน้มและประเด็นสำคัญ. ม.ป.ท., 2543.
- อมรา เล็กเรื่องสินธุ์. คุณธรรมจริยธรรมสำหรับผู้บริหาร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เสมอธรรม, 2542.

## ภาษาต่างประเทศ

- Abdullah, F. “HEDPERF versus SERVPERF: The quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector'.” Quality Assurance in Education 3,4 (2005) : 305–328.
- Ackerman, L. “Development, transition or transformation: the question of change in organization.” In Organization Development Classics, 23-36. Edited by D. Van Eynde , Hoy J and Van D. San Francisco : Joessy Bass, 1997.
- Browne, B.A., D.O. Kaldenberg, W.G. Browne, and D.J. Brown. “Student as customer: Factors affecting satisfaction and assessments of institutional quality.” Journal of Marketing for Higher Education 8, 3 (1998) : 1–14.
- Bush, V., O.C. Ferrell, and J.L. Thomas Jr. “Marketing the business school :Anexploratory investigation.” Journal of Marketing Education 20,1(1998) : 16–23.
- Byrne, B.M. Structural Equation Modeling with LISREL, PRELIS, and SIMPLIS. Basic Concepts, Applications, and Programming, USA : Lawrence Erlbaum Associates Publishers, Mahwah, 1998.
- Carson P.J. and F. Burke. “Lessons Learned from Ethics in the Classrom-Exploring Student Growth in Flexibility, Complexity and Comprehension.” Journal of Business Ethics 17, 11 (August 1998) : 1179-1187.
- Chan, L.K., Y.V. Hui, Tse H.P., Tso S.K., G.K.F., and M.L. Wu. “Consumer satisfactionindex: new practice and findings.” European Journal of Marketing 37,56 (2003): 872–909.
- Chun, R. “Corporate reputation: Meaning and measurement.” International Journal of Management Reviews 7, 2 (2005) : 91–109.
- Comrey, A.L. and Lee H.B. A First Course in Factor Analysis. 2<sup>nd</sup> ed. Hillsdale NJ : Lawrence Erlbaum Associates Publishers, 1992.
- Cronin, J.J. and S.S. Taylor. “Measuring service quality: Reexamination and extension.” Journal of Marketing 56 (1992) : 55–68.
- Cuban, L. “Reforming again, again, and again.” Educational Researcher 19 ,1 (1990) : 10-21.
- Daft, R. TheLeadership Experience. 3<sup>rd</sup> ed. Mason OH : Thomon SouthWestern, 2005.
- Dawson, S J.N.D. Analtsing Organisation, Hampshire: Macmillan, 1996.

- Davies, G., R. Chun, R.V. da Silva, and S. Roper. "A corporate character scale to assess-employee and customer views of organizational reputation'," Corporate Reputation Review 7,2 (2004) : 125–146. |
- DeShields Jr., O.W., A. Kara, and E. Kaynak. "Determinants of business student satisfaction and retention in higher education: Applying Herzberg's two-factor theory." International Journal of Educational Management 19, 2 (2005) : 128–139.
- Dick, A. and K. Basu. "Customer loyalty: Towards an integrated framework." Journal of the Academy of Marketing Science 22 (1994) : 99–113.
- Dowling, G.R. "Managing your corporate images'," Industrial Marketing Management 15 (1986): 109–115.
- Dowling, G.R. "Measuring corporate images: A review of alternative approaches." Journal of Business Research 17, 1 (1988) : 27–34.
- Dowling, G.R. Creating Corporate Reputations, NY USA : Oxford University Press , 2001.
- Drucker, P.F. The Practice of Management, NY USA : Harper and Row ,1954.
- Duke, Daniel L. The Challenges of Educational Change. New York : P Carson Education, 2004.
- Elliott, K.M. and M.A. Healy. "Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention." Journal of Marketing for Higher Education 10, 4 (2001) : 1–11.
- Elliott, K.M. and D. Shin, "Student Satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept," Journal of Higher Education Policy and Management 24,2 (2002) : 197–209.
- Felton, A.P. "Making the marketing concept work," Harvard Business Review 37 (July/Aug 1959 ) : 55–65.
- Fombrun, C. Reputation: Realizing Value from the Corporate Image, USA : Harvard Business School Press and Boston, 1996.
- Fombrun, C. and M. Shanley. "What's in a name? Reputation building and corporate strategy." Academy of Management Journal 33,2 (1990) : 233–258.
- Fombrun, C. and C.B.M van Riel. "The reputational landscape." Corporate Reputation Review 1, 1 (1997) : 5–13.
- Fombrun, C. and C.B.M. van Riel. Fame & Fortune: How Successful Companies Build Winning Reputations, NJ USA : Prentice Hall, Upper Saddle River, 2003.

- Fornell, C. "A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience." Journal of Marketing 56 (1992) : 6–21.
- Fornell, C., M.D. Johnson, E.W. Anderson, J. Cha, and B.E. Bryant. "The American customer satisfaction index: Nature, purpose, and findings," Journal of Marketing 60 (1996) : 7-18.
- Fullan, Michale. The New Meaning of Educational Change. 3<sup>rd</sup> Ed. New York : Teacher College Press, 2001.
- Giese, J.L. and J.A. Cote. "Defining customer satisfaction." Academy of Marketing Science Review 1 (2000) : 1–34.
- Gounaris, S. "Trust and commitment influences on customer retention: insights from business-to-business services." Journal of Business Research 58 (2005) : 126–140.
- Grönroos, C. "Defining marketing: A market-oriented approach," European Journal of Marketing 23, 1 (1989) : 52–60.
- Guilding, C. and L. McManus. "The incidence, perceived merit and antecedents of customer accounting: An exploratory note." Accounting Organizations and Society 27 (2002) : 45–59.
- Hallinger, Philip and Joseph F. Murphy "The Social Context of Effective School." American Journal of Education 94, 3 (May 1986) : 328-355.
- Hair Jr., J.F., W.C. Black, B.J. Babin,, R.E. Anderson, and R.L. Tatham. Multivariate Data Analysis, 6<sup>th</sup> ed. NJ USA. : Prentice-Hall Upper Saddle River, 2006.
- Heaphy, M.S. and G.F. Gruska. The Malcolm Baldrige National Quality Award: A Yardstick for Quality Growth, MA USA : Addison Wesley Reading, 1995.
- Hendersen, J. vermon and William Poole. Principles of Economic. Massachusetts : D.C. Health Company, 1991.
- Helgesen, Ø. "Are loyal customers profitable? Customer satisfaction, customer (action) loyalty and customer profitability at the individual level." Journal of Marketing Management 22 (2006) : 245–266.
- Helm, S. "Designing a formative measure for corporate reputation." Corporate Reputation Review 8,2 (2005) : 95–109.

- Hoy, Wayne K. and Cecil G. Miskel. Educational Administration Theory Research and Practice. 4<sup>th</sup> ed. Singapore : McGraw-Hill Inc., 1991.
- Henning-Thurau, T., M.F. Lager, and U. Hansen. "Modelling and managing student loyalty: An approach based on the concept of relationship quality." Journal of Service Research 3,1 (2001) : 331–344.
- Johnson, D. and K. Grayson, "Cognitive and affective trust in service relationships." Journal of Business Research 58 (2005) : 500–507.
- Johnson, M.D. and A. Gustafsson, Improving Customer Satisfaction, Loyalty, and Profit: An Integrated Measurement and Management System, USA : Jossey-Bass San Francisco, CA, 2000.
- Johnson, M.D., A. Gustafsson, T.W. Andreassen, L. Lervik, and J. Cha. "The evolution and future of national customer satisfaction index models." Journal of Economic Psychology 22 (2001) : 217–245.
- Jones, M.A., D.L. Mothersbaugh, and S.E. Beatty. "Switching barriers and repurchase intentions in services." Journal of Retailing 76,2 (2000) : 259–274.
- Jöreskog, K.G. and D. Sörbom, LISREL 8 User's Reference Guide, USA : Scientific Software International, Chicago, 1996.
- Jöreskog, K.G., D. Sörbom, S. Du Toit, and M. Du Toit. LISREL 8. New Statistical Features. Chicago USA : Scientific Software International, 2001.
- Kaplan, R.S. and D.P. Norton. Translating Strategy into Action: The Balanced Scorecard. MA USA : Harvard Business School Press Boston, 1996.
- Kaplan, R.S. and D.P. Norton. The Strategy-Focused Organization: How Balanced Scorecard Companies Thrive in the New Business Environment, MA USA : Harvard Business School Press Boston, 2001.
- Kaplan, R.S. and D.P. Norton. Strategy Maps: Converting Intangible Assets into Tangible Outcomes, MA USA : Harvard Business School Press Boston, 2004.
- Kinney, T.C., K.L. Bernhardt, and K.A. Krentler. Principles of Marketing, 4<sup>th</sup> ed. NY USA: Harper Collins, 1995.
- Kitchener, K. Foundations of Ethical, Research and Teaching in Psychology. Mahwah New Jersey : Lawrence Erlbaum Associates, 2000.

- Kitchner, K.S., P.M. Davision King, M.L. Parker C.A., and P.K. Wood. "A longitudinal study of moral and ego development in young adults." Journal of Youth and Adolescence 13 (1984) : 197-211.
- Kohlberg, L. Moral stages and moralization:TheCognitive development approach.In Lickona(Ed.) Moral Developmentand Behavior:Theory Research and Social Issues. New York: Holt Rinehart and Winston,1976.
- Kotler, P., G. Armstrong, J. Saunders, and V. Wong. Principles of Marketing, 3<sup>rd</sup> ed. European Edition : Pearson Education Ltd, Essex England, 2002.
- Kotler,P. and K.F.A Fox. Strategic Marketing for Educational Institutions, NJ USA : Prentice-Hall Englewood Cliffs, 1995.
- Lam, S.Y., V. Shankar, M.K. Erramilli, and B. Murthy. "Customer value, satisfaction, loyalty,and switching costs: An illustration from a business-to-business service context." Journal of the Academy of Marketing Science 32,3 (2004) : 293–311.
- Laros, F.J.M. and J.-B.E.M. Steenkamp. "Emotions in consumer behavior: A hierarchical approach," Journal of Business Research 58 (2005) : 1437–1445.
- Lemmink, J., A. Schuijf, and S. Streukens. "The role of corporate image and company employment image in explaining application intentions." Journal of Economic Psychology 24 (2003) : 1–15. |
- MacMillan,K.,Money,K.,Downing, S. and Hillenbrand, C. 'Reputation in relationships:Measuring experiences, emotions and behaviors', Corporate Reputation Review, 8(2), 214–232. | Article |, 2005.
- Martin, Lennic D. and Kiel F. Z. Moral intelligence: Enhancing business performance and Leadership success, Upper Saddle River NJ: Wharton School Publishing, 2005.
- Mägi, A. Store Loyalty? – An Empirical Study of Grocery Shopping, Stockholm, Sweden: Stockholm School of Economics (EFI), 1999.
- Markwick, N. and Fill, C. "Towards a framework for managing corporate identity," European Journal of Marketing 31,5/6 (1997) : 396–409. \
- Marzo-Navarro, M., M. Pedraja-Iglesias, and P. Rivera-Torres. "A new management element for universities: Satisfaction with the offered courses," International Journal of Educational Management 19, 6 (2005) : 505–526

- Marzo-Navarro, M., M. Pedraja-Iglesias, and P. Rivera-Torres. "Measuring customer satisfaction in summer courses." Quality Assurance in Education 13,1 (2005): 53–65.
- McNair, C.J., L. Polutnik, and R. Silvi. "Cost management and value creation: The missinglink," The European Accounting Review 10, 1 (2001) : 33–50.
- Johnson , Michael D. and Anders Gustafsson.Improving Customer Satisfaction Loyalty and profit : An Integrated Measurement and Management System, San Francisco : Jossey-Bass A Wiley Company, 2000.
- Morgan, R.M. and S.D. Hunt. "The commitment-trust theory of relationship marketing," Journal of Marketing 58 (July 1994) : 20–38.
- Post, James E., William C. Frederick, Anne T. Lawrence, and James Weber, Business and Society Corporate Strategy, Public Policy, Ethics, 8<sup>th</sup> ed. New York : McGraw-Hill, 1996.
- Oakland, J.S. Total Quality Management: Text with Cases, Oxford : Butterworth-Heinemann Ltd, 1995.
- Olins, W. The New Guide to Corporate Identity, Gower : the Design Council, 1999.
- Oliver, R.L. "A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions." Journal of Marketing Research 17 (1980) : 460–469.
- Oliver, R.L. Satisfaction: A Behavioral Perspective On The Consumer. New York : McGraw-Hill, 1997.
- Oliver, R.L. "Whence consumer loyalty?." Journal of Marketing 63 (Special Issue 1999) : 33-44.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, and L.L. Berry. "SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perceptions of service quality." Journal of Retailing 64,1 (1988) : 12–40.
- \_\_\_\_\_. "Alternative scales for measuring servicequality:A comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria." Journal of Retailing 70,3 (1994) : 201–230.
- Passow, T., R. Fehlmann, and H. Grahlow. "Country reputation – from measurement to management: The case of Liechtenstein." Corporate Reputation Review 7,4 (2005) : 309–326.
- Piaget. J. Moral Development and Moral Education. [Online] Accessed January 15,2010. Available from [http://www.tigger.uic.edu/~inuucci/Moral Ed/overview.html](http://www.tigger.uic.edu/~inuucci/Moral%20Ed/overview.html).1965.

- Piaget, J. The Moral Judgment of the Child. London : Routledge & Kegan Paul, 1932.
- \_\_\_\_\_. The Moral Judgment of the Child. Illionis : TheFree Press. 1960.
- Post Jame E, Anne T. Lawrence, and James Weber. Business and Society. New York : McGraw-Hill Co. P. 609, 2002.
- Rechheld,F.F., and T. Teal. The loyalty effect: The hidden force behind growth, profits and lasting value. Boston, Ma : Bain & company, 1996.
- Reichheld, Frederick F. The Loyalty Effect, Boston : Harvard Business School Press,1996.
- \_\_\_\_\_. Loyalty Rules!: How Today's Leaders Build Lasting Relationships, Boston : Harvard Business School Press,2001.
- Reynolds, F.D., W.R. Darden, and W.S. Martin. "Developing an image of the store loyal customer." Journal of Retailing 4(winter 1974) : 73–84.
- Rindova, V.P. and C.J. Fombrun. "Constructing competitive advantage: The role of firm-constituent interactions." Strategic Management Journal 20 (1999) : 691–710.
- Rodie, A.R. and S.S. Kleine. "Customer participation in services production and delivery." In Handbook of Service Marketing and Management, 111–125. Edited by T.A.Swartz and D. Iacobucci. Sage : Thousand Oaks, CA, 2000.
- Rohlf, Jr. William D. Introduction to Economic Analysis and Public Policy. New York: Addison-Wesley Publishing Company Inc., 1993.
- Ryan, M.J., T. Buzas, and V. Ramaswamy. "Making CSM a power tool: Composite indices boostthevalue of satisfaction measures for decision making." Marketing Research 7,3 (summer 1995) : 11–16.
- R.M. Organizational. Effectiveness: A Behavioral View. Santa Monica, California : Goodyear Publishing Company Inc, 1977.
- Schertzer, C.B. and S.M.B. Schertzer. "Student satisfaction and retention: A conceptual model." Journal of Marketing for Higher Education 14 ,1 (2004) : 79–91.
- Schiller, B. radley R. Essentials of Economics. New York : Mc-Graw-Hill Companies Inc.,1996.
- Samuel C. Certo, Modern Management. 7<sup>th</sup> ed. New Jersey : Prentice-Hall International, 1997.
- Sarason, S.B. Culture of the school and the problem of change. 2<sup>nd</sup> ed. Boston MA: Allynand Bacon, 1982.

- Schien, Edgar H. "How Culture Forms, Develops and Changes." In Gaining Control of Cooperative Culture, 19-20, San Francisco: Jossey – Bass, 1985.
- Sergiovani, T.J. The principle ship. Boston: Allyn and Bacon, 1987.
- Schuler, M. "Management of the organizational image: A method for organizational image configuration." Corporate Reputation Review 7,1 (2004) : 37–53.
- Selame,E. and J. Selame, The Company Image Building your Identity and Influence in the Marketplace. New York : John Wiley and Sons, 1988.
- Selnes, F. "An examination of the effects of product performance on brand reputation, satisfaction and loyalty." European Journal of Marketing 27.9 (1993) : 19–35.
- Seth, N., S.G. Deshmukh, and P. Vrat. "Service quality models: A review," International Journal of Quality & Reliability Management 22, 9 (2004) : 913–949.
- Sevier, R. "Image is everything." College and University 22 (winter 1994) : 60–75.
- Solomon, M.R. Consumer Behavior. 2<sup>nd</sup> ed. MA USA : Allyn and Bacon Needham Heights, 1994.
- Standifird, S.S. "Reputation among peer academic institutions: An investigation of the US News and World Report's rankings." Corporate Reputation Review 8,3 (2005) : 233–244.
- Stephen, R. Covey. The 8<sup>th</sup> Habit: From Effectiveness to Greatness. Thailand : DMG Books Direct Media Group (Thailand) Co. Ltd., 2004.
- Steinhoff, Carl R, and Robert G. Owen. "The Organizational Culture Assessment Inventory: A Metaphorical Analysis in Educational Setting." Journal of Educational Administration 27, 3 (May 1989) : 17-23.
- Stewart, Rosemary. The Reality of Management. 2<sup>nd</sup> ed. London: Heinemann, 1985.
- Stephen. Industrial Economic: Analysis and Public. New York: Macmillan Publish Company, 1989.
- Theus, K.T. "Academic reputations: The process of formation and decay." Public Relations Review 19(1993) : 277–291.
- Tichy, N.M. and Devana. "The transformational leader." Training and Development Journal 41,7(1986) : 27-32.
- Williams,R.J., M.E. Schnake, and W. Fredenberger. "The impact of corporate strategy on a firm's reputation," Corporate Reputation Review 8,3(2005) : 187–197.

- Wilson, A. Marketing Research: An Integrated Approach. England : Pearson Education Ltd Essex, 2003.
- Wright, P.M., and R.A. Noe. Management of Organization. Chicago: Irwin, 1996.
- Yeung, M.C.H. and C.T. Ennew, "From customer satisfaction to profitability." Journal of Strategic Marketing 8,4 (2000) : 313–326.
- Yoon, E., H.J. Guffey, and V. Kijewski, "The effects of information and company reputation on intentions to buy a business service." Journal of Business Research 27 (1993) : 215–228.
- Zabala, I., Panadero and other. "Corporate reputation in professional services firms: Reputation management based on intellectual capital management." Corporate Reputation Review 8,1(2005) : 59–71.
- Zeithaml, V.A. "Service quality, profitability, and the economic worth of customers: What we know and what we need to learn." (2000) : 67–85.
- Zeithaml, V.A., L.L. Berry, and A. Parasuraman, "The behavioral consequences of Servicequality." Journal of Marketing 60 (1996) :118-233.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์



ที่ ศธ 0520.203.2/

ภาควิชาการบริหารการศึกษา  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร  
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

สิงหาคม 2551

เรื่อง ขอสัมภาษณ์งานวิจัย เรื่อง รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหาร  
สถานศึกษากับความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ

นมัสการ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายชฎิล นิ่มนวล รหัสนักศึกษา 48252902 นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาศึกษาศาสตร์ บัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ”

ในการนี้ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ ขอความอนุเคราะห์ให้ นายชฎิล นิ่มนวล สัมภาษณ์เกี่ยวกับรูปแบบปัจจัยคุณธรรมที่มีอิทธิพลต่อความภักดีขององค์กร เพื่อนำไปประกอบการพัฒนางานวิจัยต่อไป

จึงนมัสการมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอนมัสการด้วยความเคารพ

(อาจารย์ ดร.ศรียา สุขพานิช)

หัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา

งานธุรการ

โทรศัพท์ / โทรสาร 034 – 219136

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านคุณธรรมทางพุทธศาสนา และกระทรวงศึกษา

1. พระธรรมคุณาภรณ์ (เอื้อน หาสธมฺโม)
2. พระธรรมปริยัติเวที (สุเทพ ศุศุสธมฺโม)
3. พระราชรัตนมุนี (ชัยวัฒน์ ปญญาสิริ)
4. ดร.รังสรรค์ มณีเล็ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญด้านคุณธรรม ของกรุงเทพมหานคร

1. นายพุทธพงษ์ ปุณณกันต์
2. นายจำเริญ ศิริพงศ์คิกานนท์
3. นางสาวประนอม เอี่ยมประยูร
4. นายสิทธิรัตน์ ถ้ำสุวรรณ
5. นางสาวสวาท พลานันท์กุลธร

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญด้านคุณธรรมของสำนักงาน กพ.

1. คุณหญิง ทิพาวดี เมฆสุวรรณ
2. ศาสตราจารย์ ดร.ดิน ปรัชญพฤทธิ
3. นายปรีชา นิสารัตน์
4. นางสาววิธนี ตริทอง
5. นางชมนาด พงศ์พนรัตน์

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญด้านความภักดี และคุณธรรม

1. รองศาสตราจารย์ ดร. กุณฑลลี รื่นรมย์
2. ดร. วิเลิศ ภูริวัชร
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนวรรณ แสงสุวรรณ
4. ศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์
5. รองศาสตราจารย์ ดร. เขาวี โจรจนแสง

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ศธ 0520.203.2 /



ภาควิชาการบริหารการศึกษา  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร  
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

ธันวาคม 2551

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ

ด้วย นายชฎิล นิ่มนวล รหัสนักศึกษา 48252902 นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ” ในการนี้ภาควิชาการบริหารการศึกษา ใคร่ขอกความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบความตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัยที่แนบมาพร้อมหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ภาควิชาการบริหารการศึกษาขอขอบคุณในการอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร. ศรียา สุขพานิช)

หัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา

ฝ่ายธุรการ

โทรศัพท์ / โทรสาร 0-3421-9136

### รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

1. รองศาสตราจารย์ ดร. กุณฑลีย์ รื่นรมย์
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชิดชงค์ นันทเนตร
3. ดร. รังสรรค์ มณีเล็ก
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปราณี นิลกรณ์
5. ดร. ภัทรพล มหาจันทร์

ภาคผนวก ค

หนังสือขออนุญาตทดลองเครื่องมือ



ที่ ศธ 0520.203.2 /

ภาควิชาการบริหารการศึกษา  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร  
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

มกราคม 2552

เรื่อง ขอตกลงเครื่องมือวิจัย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ

ด้วย นายชฎิล นิ่มนวล รหัสนักศึกษา 48252902 นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ” ในกรณีนี้ ภาควิชาการบริหารการศึกษา ใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นายชฎิล นิ่มนวล ทำการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือในสถานศึกษาของท่าน เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้ในการวิจัยกลุ่มตัวอย่าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ภาควิชาการบริหารการศึกษาขอขอบคุณในการอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.ศรียา สุขพานิช)

หัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา

งานธุรการ

โทรศัพท์ / โทรสาร 0 3421 9136

รายชื่อโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร  
เพื่อทดลองเครื่องมือในการวิจัย

1. ผู้บริหาร โรงเรียน วัดมหาธาตุ เขตพระนคร
2. ผู้บริหาร โรงเรียน ปทุมวัน เขตปทุมวัน
3. ผู้บริหาร โรงเรียน วัดยานนาวา เขตยานนาวา
4. ผู้บริหาร โรงเรียน บ้านลาดพร้าว เขตจตุจักร
5. ผู้บริหาร โรงเรียน วัดสร้อยทอง เขตบางซื่อ

ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล



ที่ ศธ 0520.107(นฐ)/ว.

ภาควิชาการบริหารการศึกษา  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร  
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

มกราคม 2552

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียน

ด้วย นายชฎิล นิ่มนวล นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับความภักดีของผู้รับบริการต่อองค์กร” มีความประสงค์จะขอเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้บริหาร รองผู้บริหาร ครูผู้สอน กรรมการสถานศึกษา และผู้ปกครองนักเรียนในโรงเรียนของท่าน เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดแจ้ง ผู้บริหาร รองผู้บริหาร ครูผู้สอน กรรมการสถานศึกษา และผู้ปกครองนักเรียนทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามให้แก่ นักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ชินะดังกูร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

นครปฐม โทร 0-3421-8788, 0-3424-3435

## รายชื่อโรงเรียนที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง 90 โรงเรียน

### เขตคูสิต จำนวน 9 โรงเรียน

1. โรงเรียนเบญจมบพิตร
2. โรงเรียนวัดจันทร์สโมสร
3. โรงเรียนวัดเทวราชกุญชร
4. โรงเรียนวัดธรรมาภิรตาราม
5. โรงเรียนวัดประหาระบือธรรม
6. โรงเรียนวัดราชผาติการาม
7. โรงเรียนวัดสมณานัมบริหาร
8. โรงเรียนวัดสวัสดิวารีสีมาราม
9. โรงเรียนสุโขทัย

### เขตบางรัก จำนวน 5 โรงเรียน

1. โรงเรียนวัดแก้วแจ่มฟ้า
2. โรงเรียนวัดม่วงแฉก
3. โรงเรียนวัดมหาพฤฒาราม
4. โรงเรียนวัดสวนพลู
5. โรงเรียนวัดหัวลำโพง

### เขตพญาไท จำนวน 1 โรงเรียน

1. โรงเรียนวัดไผ่ตัน

### เขตพระโขนง จำนวน 4 โรงเรียน

1. โรงเรียนบางจาก
2. โรงเรียนพูนสิน
3. โรงเรียนวัดธรรมมงคล
4. โรงเรียนวัดราษฎร์ศรัทธาธรรม

### เขตบางกอกใหญ่ จำนวน 6 โรงเรียน

1. โรงเรียนวัดคีควด
2. โรงเรียนวัดท่าพระ
3. โรงเรียนวัดนาค
4. โรงเรียนวัดประดู่ฉิมพลี

5. โรงเรียนวัดราชสีหธาราม

6. โรงเรียนวัดใหม่พิเรนทร์

เขตราษฎร์บูรณะ จำนวน 6 โรงเรียน

1. โรงเรียนวัดบางปะกอก

2. โรงเรียนรัตนจินะอุทิศ

3. วัดประเสริฐสุทธาวาส

4. โรงเรียนวัดแจ้งร้อน

5. โรงเรียนวัดสน

6. โรงเรียนวัดसारอด

เขตลาดพร้าว จำนวน 6 โรงเรียน

1. โรงเรียน คลองทรงกระเทียม

2. โรงเรียน เทพวิทยา

3. โรงเรียนเพชรนอม (คลองเสื่อน้อย)

4. โรงเรียนลอยสายอนุสรณ์

5. โรงเรียนวัดลาดปลาเค้า

6. โรงเรียนวัดลาดพร้าว

เขตบึงกุ่ม จำนวน 8 โรงเรียน

1. โรงเรียนคลองกุ่ม

2. โรงเรียนคลองลำเจียก

3. โรงเรียนประชาศึกษา

4. โรงเรียนพิชัยพัฒนา

5. โรงเรียนแถมจาดวิชานุสรณ์

6. โรงเรียนวัดนวลจันทร์

7. โรงเรียนวัดบางเตย

8. โรงเรียนวัดพิชัย

เขตคลองสามวา จำนวน 18 โรงเรียน

1. โรงเรียนกลางคลองสอง

2. โรงเรียนบางชัน

3. โรงเรียนบ้านแบนชะโด

4. โรงเรียนบ้านหนองระแหง

5. โรงเรียนประชาราษฎร์อุปถัมภ์วิทยา
6. โรงเรียนวัดคู้บอน
7. โรงเรียนวัดบัวแก้ว
8. โรงเรียนวัดแป้นทอง
9. โรงเรียนวัดพระยาสุเรนทร์
10. โรงเรียนวัดลำกระดาน
11. โรงเรียนวัดศรีสุก
12. โรงเรียนวัดสุขใจ
13. โรงเรียนวัดสุทธิสะอาด
14. โรงเรียนสุเหร่าเกาะขุนเณร
15. โรงเรียนสุเหร่าคลองสี่
16. โรงเรียนสุเหร่าคลองหนึ่ง
17. โรงเรียนสุเหร่าสามวา
18. โรงเรียนสุเหร่าแสนแสบ

เขตมีนบุรี จำนวน 13 โรงเรียน

1. โรงเรียนคลองสองต้นนุ่น
2. โรงเรียนคลองสาม
3. โรงเรียนบ้านเกาะ
4. โรงเรียนบึงขวาง (มหาดไทยอุปถัมภ์)
5. โรงเรียนมีนบุรี
6. โรงเรียนวังเล็กวิทยานุสรณ์ (คลองสี่)
7. โรงเรียนวัดทอง
8. โรงเรียนวัดบำเพ็ญเหนือ
9. โรงเรียน วัดแสนสุข
10. โรงเรียนวัดใหม่ลำนากแขวก
11. โรงเรียน ศาลาคู้
12. โรงเรียนสุเหร่าทรายกองดิน
13. โรงเรียนสุเหร่าบางชัน

## เขตหนองแขม จำนวน 6 โรงเรียน

1. โรงเรียนคลองบางแกก
2. โรงเรียนบ้านขุนประเทศ
3. โรงเรียนประชามำรุง
4. โรงเรียนวัดศรีนวลธรรมวิมล
5. โรงเรียนวัดหนองแขม
6. โรงเรียนวัดอุดมรังสี

## เขตบางบอน จำนวน 8 โรงเรียน

1. โรงเรียนบ้านนายผล
2. โรงเรียนบ้านนายสี
3. โรงเรียนบ้านนายเหรียญ
4. โรงเรียนพรหมราษฎร์รังสรรค์
5. โรงเรียนพระยามนธาคูราชศรีพิจิตร
6. โรงเรียนวัดนินสุขาราม
7. โรงเรียนวัดบางบอน
8. โรงเรียนสถานีพรหมแดน

ภาคผนวก จ  
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ฉบับที่ \_\_\_\_\_



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย  
เรื่อง

รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมผู้บริหารสถานศึกษา  
กับความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถาม(โรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร)

1. ผู้บริหารสถานศึกษา	1 คน
2. รองผู้บริหารสถานศึกษา	1 คน
3. ครูผู้สอน	2 คน
4. กรรมการสถานศึกษา	1 คน
5. ผู้ปกครอง	1 คน
รวม	6 คน

ที่ปรึกษาโครงการวิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่พันตรี ดร.นพดล เจนอักษร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ อินทร์

อาจารย์ ดร. ศรียา สุขพานิช

### คำชี้แจง

การบริหารสถานศึกษาให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลในสภาพการแข่งขันของโลกปัจจุบัน สถานศึกษาจำเป็นต้องสร้างความสามารถหลักขององค์กร (Core Competency) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสร้างองค์กรให้เกิดความเข้มแข็ง เติบโต มั่นคง และยั่งยืน ผู้นำที่มีคุณธรรม ถือเป็นสัญลักษณ์ขององค์กร เป็นแบบอย่าง และเป็นผู้สร้างแรงจูงใจให้คนในองค์กรประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ดีงามต่อผู้รับบริการ (ผู้ปกครอง ชุมชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งท้องถิ่น) ให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี ความพึงพอใจ ความรู้สึกผูกพัน และเกิดความรู้สึกที่ดี สร้างเป็นความภาคภูมิใจ แสดงออกด้วยการมาใช้บริการซ้ำ ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนทั้งทางตรงและทางอ้อม บอกต่อไปยังผู้อื่น ปกป้อง และร่วมดูแลสถานศึกษา การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของสถานศึกษา จำเป็นต้องอาศัยการสนับสนุนช่วยเหลือ จากผู้รับบริการ จึงจะสำเร็จลุล่วงได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความเติบโต มั่นคง และยั่งยืน ขององค์กร ในชุมชน สังคมและประเทศชาติสืบต่อไป

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา มีข้อความถาม จำนวน 104 ข้อ

ตอนที่ 3 ความภาคภูมิใจของ ผู้รับบริการ ต่อผู้บริหารสถานศึกษา มีข้อความถามจำนวน 30 ข้อ

โดย มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการคำตอบเกี่ยวกับ คุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา และองค์ประกอบความภาคภูมิใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้บริหารสถานศึกษา

คำตอบที่ได้จะเป็นประโยชน์ในการนำผลการศึกษาไปใช้ เพื่อพัฒนาการศึกษาของสถานศึกษาโดยเฉพาะ โรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร อันเป็นนวัตกรรมในการขับเคลื่อนการศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงขอความกรุณาจากท่านได้โปรดตอบคำถามตามสภาพความเป็นจริง และโปรดกรณารวบรวมแบบสอบถามส่งกลับ ตามที่อยู่ ภายในวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2552 จะเป็นพระคุณยิ่ง การตอบแบบสอบถามนี้จะไม่มีการกระทบต่อท่านแต่ประการใด

ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้.

( )

นายชฎิล นิ่มนวล

นักศึกษาปริญญาเอก

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

แบบสอบถาม “รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา  
กับความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ”

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

เพศ	<input type="checkbox"/> หญิง	<input type="checkbox"/> ชาย	
อายุ	<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 25 ปี <input type="checkbox"/> 46-55 ปี	<input type="checkbox"/> 25-35 ปี <input type="checkbox"/> มากกว่า 55 ปี	<input type="checkbox"/> 36-45 ปี
วุฒิทางการศึกษา	<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาโท	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....	<input type="checkbox"/> ปริญญาโท
ประสบการณ์	<input type="checkbox"/> 1-5 ปี <input type="checkbox"/> 16-20 ปี	<input type="checkbox"/> 6-10 ปี <input type="checkbox"/> 21-25 ปี	<input type="checkbox"/> 11-15 ปี <input type="checkbox"/> มากกว่า 25 ปี
ตำแหน่งปัจจุบัน	<input type="checkbox"/> ผู้บริหารสถานศึกษา <input type="checkbox"/> กรรมการสถานศึกษา	<input type="checkbox"/> รองผู้บริหารสถานศึกษา <input type="checkbox"/> ครูผู้สอน	<input type="checkbox"/> ผู้ปกครอง

**ตอนที่ 2** องค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา

คำอธิบาย : ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ผู้บริหาร โรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามข้อมูลคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษามีทั้งหมด 104 ข้อ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือ ระดับความคิดเห็น ซึ่งตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว โดยมีระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	ผู้บริหารมีพฤติกรรมการบริหารงานมีคุณธรรมมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	ผู้บริหารมีพฤติกรรมการบริหารงานมีคุณธรรมมาก
ระดับ 3	หมายถึง	ผู้บริหารมีพฤติกรรมการบริหารงานมีคุณธรรมปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	ผู้บริหารมีพฤติกรรมการบริหารงานมีคุณธรรมน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	ผู้บริหารมีพฤติกรรมการบริหารงานคุณธรรมน้อยที่สุด

ความคิดเห็นที่มีต่อผู้บริหารสถานศึกษา	ระดับพฤติกรรมของผู้บริหาร				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ผู้บริหารไม่ทุจริตต่อหน้าที่ ทำอะไรตรงไปตรงมา	.....	.....	.....	.....	.....
2. ผู้บริหารรักษาความลับได้ และเป็นที่น่าไว้วางใจของผู้อื่น	.....	.....	.....	.....	.....
3. ผู้บริหาร ให้สินบนบ้างเล็กน้อย ช่วยให้งานสำเร็จลุล่วง	.....	.....	.....	.....	.....
4. ผู้บริหาร โทกหรือปกปิดข้อเท็จจริงเพื่อความอยู่รอดของตนเอง	.....	.....	.....	.....	.....
5. ผู้บริหารไม่แสวงหาผลประโยชน์ในทางที่มิชอบ	.....	.....	.....	.....	.....
6. ผู้บริหารรู้สึกไม่สบายใจเมื่อพูดโทก	.....	.....	.....	.....	.....
7. ผู้บริหารทำตามที่พูดเสมอ	.....	.....	.....	.....	.....
8. ผู้บริหารไม่ทำอะไรที่ทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร	.....	.....	.....	.....	.....
9. ผู้บริหารไม่ช่วยเหลือผู้ได้บังคับบัญชา/คนในครอบครัวที่ขโมยของจากร้านค้า	.....	.....	.....	.....	.....
10. ผู้บริหารคอยตักเตือนผู้ได้บังคับบัญชาไม่ให้คดโกงคนอื่นเสมอ	.....	.....	.....	.....	.....
11. แม้ว่าผู้บริหารจะมีโอกาสที่จะได้รับสินบนจากผู้รับบริการ แต่ผู้บริหารไม่รับสินบนนั้น	.....	.....	.....	.....	.....
12. ผู้บริหารคิดว่าองค์กร และสังคมจะสงบสุขได้ ถ้าทุกคนมีความซื่อสัตย์สุจริต	.....	.....	.....	.....	.....
13. ผู้บริหารใจเร็วด่วนได้ไม่ไตร่ตรองให้ถ่วงถี่	.....	.....	.....	.....	.....
14. ผู้บริหารขาดความรอบคอบในการทำงาน	.....	.....	.....	.....	.....
15. ผู้บริหารใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผลในการตัดสินใจ	.....	.....	.....	.....	.....
16. ผู้บริหารคิดว่ากันไว้ดีกว่าแก้ ถ้าแยแล้วแก้ไม่ทัน	.....	.....	.....	.....	.....
17. บางครั้งผู้บริหารจำไม่ได้ว่าวางปากกาไว้ที่ไหน	.....	.....	.....	.....	.....
18. บางครั้งผู้บริหารจะต้องเดินไปดูว่าปิดไฟแล้วหรือยังในเดือนที่แล้วอย่างน้อย 2-3 ครั้ง	.....	.....	.....	.....	.....
19. ผู้บริหารเลือกรับประทานแต่อาหารที่ดีมีประโยชน์	.....	.....	.....	.....	.....
20. ผู้บริหารไตร่ตรองให้รอบคอบก่อนการตัดสินใจทุกครั้ง	.....	.....	.....	.....	.....
21. ผู้บริหารสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าได้ดีเสมอ	.....	.....	.....	.....	.....
22. ผู้บริหาร สามารถควบคุมสติได้ แม้เกิดเหตุการณ์ร้ายแรงขึ้น	.....	.....	.....	.....	.....
23. ผู้บริหารสามารถหาทางแก้ไขให้องค์กรได้เมื่อเกิดปัญหาขึ้น	.....	.....	.....	.....	.....
24. ผู้บริหารคอยเตือนคนในองค์กร ไม่ให้ใช้อารมณ์ในการตัดสินใจปัญหา	.....	.....	.....	.....	.....

ความคิดเห็นที่มีต่อผู้บริหารสถานศึกษา	ระดับพฤติกรรมของผู้บริหาร				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
25. ผู้บริหาร ปฏิบัติหน้าที่ของตนเองอย่างถูกต้องครบถ้วน	.....	.....	.....	.....	.....
26. ผู้บริหารรักษาผลประโยชน์ของสถานศึกษาและชาติ	.....	.....	.....	.....	.....
27. ผู้บริหารยอมรับผลการกระทำของตนเอง และปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น	.....	.....	.....	.....	.....
28. ผู้บริหาร ไม่หลีกเลี่ยงงานที่ได้รับมอบหมาย	.....	.....	.....	.....	.....
29. ผู้บริหารเข้าประชุมทุกครั้งที่มีการประชุม	.....	.....	.....	.....	.....
30. ผู้บริหารร่วมมือในการทำงานของชุมชนอย่างเต็มที่	.....	.....	.....	.....	.....
31. ผู้บริหารทำงานในส่วนที่รับมอบหมายอย่างดีที่สุด	.....	.....	.....	.....	.....
32. ผู้บริหารปฏิบัติตามภาระหน้าที่ต่อองค์กร	.....	.....	.....	.....	.....
33. ผู้บริหารดูแลเอาใจใส่สมาชิกในองค์กร เมื่อเจ็บป่วย	.....	.....	.....	.....	.....
34. ผู้บริหารยอมนอนดึกเพื่อทำงานส่งให้ทันตามกำหนด	.....	.....	.....	.....	.....
35. ผู้บริหารบอกคนรอบข้างให้ช่วยอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ	.....	.....	.....	.....	.....
36. ผู้บริหาร คอยเตือนคนรอบข้างให้ช่วยกันรับผิดชอบต่อสังคม	.....	.....	.....	.....	.....
37. ผู้บริหาร สนับสนุนคนในองค์กร ให้รับผิดชอบต่อสิ่งที่รับมอบหมายเสมอ	.....	.....	.....	.....	.....
38. ผู้บริหารให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกันแก่ทุกคน	.....	.....	.....	.....	.....
39. ผู้บริหารฟังความรอบด้าน เคารพความคิดเห็นของผู้อื่น	.....	.....	.....	.....	.....
40. ผู้บริหาร ได้แข็งเมื่อมีการใช้อำนาจหน้าที่ไม่ถูกต้องเป็นธรรม	.....	.....	.....	.....	.....
41. ผู้บริหาร ไม่เข้าข้างคนผิด แม้จะเป็นคน ใกล้ชิด	.....	.....	.....	.....	.....
42. ผู้บริหารคอยเตือนคนรอบข้างให้เคารพสิทธิของผู้อื่นเสมอ	.....	.....	.....	.....	.....
43. ผู้บริหารทำงานโดยไม่เลือกที่รักมักที่ชัง	.....	.....	.....	.....	.....
44. ผู้บริหารเคารพสิทธิของผู้อื่นเสมอ	.....	.....	.....	.....	.....
45. ผู้บริหารรู้สึกไม่สบายใจที่ต้องช่วยเหลือคนผิด	.....	.....	.....	.....	.....
46. แม้ว่าผู้ได้บังคับบัญชาทำผิด ผู้บริหารยังคงยึดหลักความถูกต้องเสมอ	.....	.....	.....	.....	.....
47. ผู้บริหารไม่อยู่ฝ่ายเดียวกับองค์กรของตน หากองค์กรทำผิดต่อสังคม	.....	.....	.....	.....	.....
48. ผู้บริหาร คิดว่าความยุติธรรมทำให้สังคมสงบสุข	.....	.....	.....	.....	.....
49. ผู้บริหารคอยเตือนผู้ได้บังคับบัญชา ให้มีความยุติธรรมต่อคนรอบข้าง	.....	.....	.....	.....	.....
50. ผู้บริหารตัดสินทุกเรื่องอย่างด้วยความยุติธรรมเสมอ	.....	.....	.....	.....	.....

ความคิดเห็นที่มีต่อผู้บริหารสถานศึกษา	ระดับพฤติกรรมของผู้บริหาร				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
51. ผู้บริหาร ไม่ใช่อำนาจเหนือผู้อื่น หากไม่จำเป็น	.....	.....	.....	.....	.....
52. ผู้บริหารเห็นด้วยที่รัฐบาลตัดสินทุกอย่างด้วยความเป็นธรรม	.....	.....	.....	.....	.....
53. ผู้บริหาร อดทน อดหลับอดนอน เพื่อให้งานสำเร็จ	.....	.....	.....	.....	.....
54. ผู้บริหาร ทำงาน โดยไม่งอมืองอเท้า	.....	.....	.....	.....	.....
55. ผู้บริหาร คิดว่าอุปสรรคคือคสามท้าทายที่ต้องก้าวข้ามไปให้ได้	.....	.....	.....	.....	.....
56. ผู้บริหารตั้งใจที่จะขยันให้มากกว่าที่ผ่านมา	.....	.....	.....	.....	.....
57. ผู้บริหาร ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่ผ่านเข้ามาในชีวิต	.....	.....	.....	.....	.....
58. ผู้บริหารคิดว่าสังคมจะเจริญก้าวหน้าได้ ถ้าทุกคนขยันมากขึ้น	.....	.....	.....	.....	.....
59. หากมีเวลาว่าง ผู้บริหารจะทำงานพิเศษเพิ่มเสมอ	.....	.....	.....	.....	.....
60. ผู้บริหารอาสาทำงานเมื่อมีเวลาว่างเสมอ	.....	.....	.....	.....	.....
61. ผู้บริหารมอบหมายให้คนในองค์กรทำงานล่วงเวลามากขึ้น	.....	.....	.....	.....	.....
62. ผู้บริหารเห็นด้วยที่รัฐบาลมีนโยบายขยายเวลาในการทำงานต่อวันเพิ่มขึ้น	.....	.....	.....	.....	.....
63. ผู้บริหารใช้เวลาว่างในแต่ละวันให้เกิดประโยชน์สูงสุดเสมอ	.....	.....	.....	.....	.....
64. ผู้บริหาร คอยเตือนให้คนในครอบครัว ตั้งใจทำงาน ไม่หวังรอแต่โชคกลาง	.....	.....	.....	.....	.....
65. ผู้บริหารละเอียดข้อห้ามเล็ก ๆ น้อย ๆ เมื่อมีโอกาส	.....	.....	.....	.....	.....
66. ผู้บริหารมักหาเหตุผล เพื่อทำการฝ่าฝืนกฎระเบียบ	.....	.....	.....	.....	.....
67. ผู้บริหารช่วยรักษา และไม่ทำลายสาธารณสมบัติ	.....	.....	.....	.....	.....
68. ผู้บริหารเห็นด้วยที่รัฐบาลส่งเสริมให้ทุกคนเคารพ และปฏิบัติตามกฎหมาย	.....	.....	.....	.....	.....
69. ผู้บริหารปฏิบัติตามสิทธิหน้าที่ และไม่ใช้อิทธิทธิเสมอ	.....	.....	.....	.....	.....
70. ผู้บริหารส่งเสริมให้ผู้ได้บังคับบัญชา และคนรอบข้างปฏิบัติตามกฎหมาย	.....	.....	.....	.....	.....
71. ผู้บริหาร ไม่ทิ้งขยะในที่ไม่ควรทิ้ง	.....	.....	.....	.....	.....
72. ผู้บริหาร ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม	.....	.....	.....	.....	.....
73. ผู้บริหาร ไม่แข่งกิวขณะรอทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง	.....	.....	.....	.....	.....
74. ผู้บริหาร ไม่แก้ปัญหาด้วยความรุนแรงที่ขัดต่อกฎหมายบ้านเมือง	.....	.....	.....	.....	.....

ความคิดเห็นที่มีต่อผู้บริหารสถานศึกษา	ระดับพฤติกรรมของผู้บริหาร				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
75. ผู้บริหารเตือนผู้ได้บังคับบัญชาในองค์กรไม่ให้ทำสิ่งที่ขัดกับกฎหมาย	.....	.....	.....	.....	.....
76. ผู้บริหารขี้นยานพาหนะเป็นไปตามกฎจราจรอย่างสม่ำเสมอ	.....	.....	.....	.....	.....
77. ผู้บริหารไม่เดินลัดสนามที่ติดป้ายห้ามเดินลัดสนาม	.....	.....	.....	.....	.....
78. ผู้บริหารเห็นด้วยกับการที่รัฐบาลออกกฎหมายให้คนอยู่ภายใต้กติกาเพื่อให้สังคมสงบสุข	.....	.....	.....	.....	.....
79. ผู้บริหารทำงานด้วยความอดทน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค	.....	.....	.....	.....	.....
80. ผู้บริหารควบคุมอารมณ์ได้ เมื่อมีสิ่งที่ไม่เป็นไปตามคาดหวัง	.....	.....	.....	.....	.....
81. ผู้บริหารหยุดกิจกรรมทุกอย่างเมื่อรู้สึกท้อ หรือเหนื่อยหน่าย	.....	.....	.....	.....	.....
82. ผู้บริหารรู้สึกรำคาญ และหงุดหงิดเมื่อต้องร่วมงานกับคนที่ตนไม่ชอบ	.....	.....	.....	.....	.....
83. ผู้บริหารไม่โกรธเมื่อถูกตำหนิ หรือถูกวิจารณ์ด้วยถ้อยคำที่รุนแรง	.....	.....	.....	.....	.....
84. แม้จะเป็นงานหนักมากผู้บริหารยังคงทำงานนั้น	.....	.....	.....	.....	.....
85. แม้ถูกผู้ร่วมงานพุดจาถากถางผู้บริหารไม่ได้ตอบ	.....	.....	.....	.....	.....
86. ผู้บริหารคอยเตือนคนรอบข้างไม่ให้ท้อแท้ต่ออุปสรรค	.....	.....	.....	.....	.....
87. แม้ว่าผู้บริหารจะถูกกลั่นแกล้ง แต่ก็ยังคงอยู่นิ่ง	.....	.....	.....	.....	.....
88. ผู้บริหารพยายามเตือนคนรอบข้างให้อดกลั้น ไม่เสพลีงเสพลิต	.....	.....	.....	.....	.....
89. ผู้บริหารยังคงทำงานนั้น แม้ว่าจะเป็นงานที่ยากมาก	.....	.....	.....	.....	.....
90. ผู้บริหารคอยเตือนคนรอบข้างให้อดทนต่อสิ่งชั่วๆทั้งหลาย	.....	.....	.....	.....	.....
91. แม้ว่าผู้บริหารจะมีปัญหาหนัก ก็สามารถผ่านพ้นไปได้	.....	.....	.....	.....	.....
92. ผู้บริหารแสวงหาความรู้ ประสบการณ์ และนำมาพัฒนางานที่ได้รับมอบหมาย	.....	.....	.....	.....	.....
93. ผู้บริหารมุ่งมั่นต่องานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมาย	.....	.....	.....	.....	.....
94. ผู้บริหารทุ่มเททำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่	.....	.....	.....	.....	.....
95. ผู้บริหารไม่เกี่ยงงานพยายามทำงานให้ประสบความสำเร็จ	.....	.....	.....	.....	.....
96. ผู้บริหาร รู้สึกเหนื่อย จะหยุดงานทันที แม้ว่างานจะเสร็จไม่ทันกำหนด	.....	.....	.....	.....	.....
97. ผู้บริหารมีความพึงพอใจต่อหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมาย	.....	.....	.....	.....	.....

ความคิดเห็นที่มีต่อผู้บริหารสถานศึกษา	ระดับพฤติกรรมของผู้บริหาร				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
98. ผู้บริหารมีความเต็มใจจะปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ลุล่วง	.....	.....	.....	.....	.....
99. ผู้บริหารเลือกวิธีการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและบังเกิดผลดีต่องาน	.....	.....	.....	.....	.....
100. ผู้บริหารร่วมมือปฏิบัติงานกับกลุ่มด้วยความเต็มใจ	.....	.....	.....	.....	.....
101. ผู้บริหารใช้เงินอย่างมีธรรมาภิบาล	.....	.....	.....	.....	.....
102. ผู้บริหาร ปิดน้ำปิดไฟทุกครั้ง เมื่อหมดกิจกรรมนั้น ๆ	.....	.....	.....	.....	.....
103. ผู้บริหารดูแลรักษาทรัพย์สินของตนเอง ให้คงอยู่และสามารถใช้งานได้ดี	.....	.....	.....	.....	.....
104. ผู้บริหาร นำวัสดุสิ่งเหลือใช้ดัดแปลงให้เกิดประโยชน์ในการใช้สอย	.....	.....	.....	.....	.....

### ตอนที่ 3 ความภักดีต่อสถานศึกษาของผู้รับบริการ

**คำอธิบาย:** ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา ชุมชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
รวมทั้งหมด

แบบสอบถามข้อมูลองค์ประกอบความภักดีต่อสถานศึกษาของผู้ใช้บริการมีทั้งหมด 30  
ข้อ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือ ระดับความคิดเห็น ซึ่งตรงกับความคิดเห็น  
ของท่านเพียงช่องเดียว โดยมีระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบภักดีต่อสถานศึกษามากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบภักดีต่อสถานศึกษามาก

ระดับ 3 หมายถึง ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบภักดีต่อสถานศึกษาปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบภักดีต่อสถานศึกษาน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบภักดีต่อสถานศึกษาน้อยที่สุด

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อสถานศึกษา	ระดับความคิดเห็นต่อ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
<b>ด้านความสัมพันธ์ (relationship)</b>					
1. มีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอนของสถานศึกษาแห่งนี้	.....	.....	.....	.....	.....
2. แนะนำ สถานศึกษาแห่งนี้แก่บุคคลอื่น	.....	.....	.....	.....	.....
3. สนใจดูแลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา	.....	.....	.....	.....	.....
4. ถ้าต้องเลือกอีกครั้งยังคงเลือกการเรียนการสอนของสถานศึกษาเดิม	.....	.....	.....	.....	.....
5. เมื่อต้องเลือกสถานศึกษายังคงเลือกสถานศึกษาเดิม	.....	.....	.....	.....	.....
6. รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมในสถานศึกษา	.....	.....	.....	.....	.....
7. รู้สึกตลอดเวลาว่า เป็นส่วนหนึ่งของสถานศึกษา	.....	.....	.....	.....	.....
8. แม้ว่าไม่ได้เป็นสมาชิกสถานศึกษายังระลึกถึงประจำ	.....	.....	.....	.....	.....
9. สถานศึกษาแห่งนี้มีความเกี่ยวข้องกับอาชีพการงาน	.....	.....	.....	.....	.....
<b>ด้านชื่อเสียง (reputation)</b>	.....	.....	.....	.....	.....
10. ความมีชื่อเสียงของสถานศึกษา	.....	.....	.....	.....	.....
11. เมื่อคิดถึงสถานศึกษาคิดถึงสถานศึกษาแห่งนี้ก่อน	.....	.....	.....	.....	.....
12. สถานศึกษาเป็นที่เชื่อถือและน่าไว้วางใจ	.....	.....	.....	.....	.....
13. สถานศึกษาเป็นที่ยอมรับในวงธุรกิจและสังคม	.....	.....	.....	.....	.....
14. สถานศึกษาให้ความสำคัญต่อความต้องการของผู้รับบริการและชุมชน	.....	.....	.....	.....	.....
15. สถานศึกษาปรับตัวให้สอดคล้องกับบริบทของชุมชน	.....	.....	.....	.....	.....
<b>ด้านความพึงพอใจ (satisfaction)</b>					
16. สถานศึกษาแห่งนี้สร้างโอกาสที่ดีในการศึกษาต่อ	.....	.....	.....	.....	.....
17. ประเมินผลลัพธ์เมื่อจบจากสถานศึกษาเปรียบเทียบกับความคาดหวัง	.....	.....	.....	.....	.....
18. ความพอใจเกี่ยวกับการดำเนินการของสถานศึกษาเป็นไปตามวัตถุประสงค์	.....	.....	.....	.....	.....
19. ความพอใจเกี่ยวกับสถานศึกษาในลักษณะทั่ว ๆ ไป	.....	.....	.....	.....	.....
20. ความพอใจสถานศึกษาเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง	.....	.....	.....	.....	.....
21. ความพอใจสถานศึกษาเมื่อเปรียบเทียบกับอุดมคติของตนเอง	.....	.....	.....	.....	.....
22. ครู และบุคลากรทางการศึกษา ของสถานศึกษา มีเพียงพอ	.....	.....	.....	.....	.....
23. สภาพโครงสร้าง สถานศึกษา ครอบคลุมการปฏิบัติงาน	.....	.....	.....	.....	.....

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อสถานศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
24. หลักสูตรการเรียนการสอนของสถานศึกษาสอดคล้องกับสภาพสังคม	.....	.....	.....	.....	.....
25. การประเมินผลมีคุณภาพของสถานศึกษาเชื่อถือได้	.....	.....	.....	.....	.....
26. สถานศึกษาเป็นแหล่งให้บริการทางการศึกษาที่เป็นองค์รวมการเรียนรู้	.....	.....	.....	.....	.....
<b>ด้านความรู้สึก (felling)</b>					
27. ผู้บริหาร ครู และบุคลากรของสถานศึกษาพูดความจริงทุกครั้ง	.....	.....	.....	.....	.....
28. ผู้บริหาร ครูและบุคลากรของสถานศึกษาดำเนินกิจกรรมทุกครั้ง น่าสนใจ	.....	.....	.....	.....	.....
29. เชื่อถือใน ครู และบุคลากรของสถานศึกษา	.....	.....	.....	.....	.....
30. ผู้บริหาร ครู และบุคลากรของสถานศึกษารักษาสัญญาที่ให้ไว้	.....	.....	.....	.....	.....

ขอขอบคุณอย่างยิ่งที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก จ

หนังสือขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ



ที่ ศธ 0520.203.2/

ภาควิชาการบริหารการศึกษา  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร  
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

มกราคม 2553

เรื่อง ขอสัมภาษณ์งานวิจัย  
เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายชฎิล นิ่มนวล รหัสนักศึกษา 48252902 นักศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหาร สถานศึกษากับความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ”

ในการนี้ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ ใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นายชฎิล นิ่มนวล สัมภาษณ์เกี่ยวกับรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างปัจจัยคุณธรรมกับความภักดีต่อองค์กร เพื่อนำไปประกอบการพัฒนางานวิจัยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ อินทร์รักษ์)

หัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา

งานธุรการ

โทรศัพท์ / โทรสาร 034 – 219136

### รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์

1. นายไพบูรณ์ วัฒนศิริธรรม
2. คร.เจือจันทร์ จงสถิตอยู่
3. รองศาสตราจารย์ ดร.เชาว์ โรจน์แสง
4. คร.วิเชียร เกตุสิงห์
5. นายจำเริญ ศิริพงษ์ศักดิ์กานนท์
6. รองศาสตราจารย์ ดร.สมพงษ์ จิตรดับ

ภาคผนวก ข  
เครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์



**แบบแสดงความคิดเห็น**  
**ตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบการวิจัย**  
**เรื่อง**  
**“รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา**  
**กับความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ”**

**(The Linear Structural Relationship Model Between Moral of School Administrators  
and Organization Loyalty of Clients)**

แบบแสดงความคิดเห็นฉบับนี้ เป็นส่วนสำคัญก่อนการสรุปผลการวิจัย กล่าวคือ เป็นขั้นตอนการตรวจสอบรูปแบบ โดยผู้วิจัยกำหนดกรอบการตรวจสอบรูปแบบ 4 ด้าน คือ ด้านความเหมาะสม (propriety standards) ด้านความเป็นไปได้ (feasibility standards) ด้านความเป็นประโยชน์ (utility standards) และด้านความถูกต้องครอบคลุม (accuracy standards) หลังจากที่ท่านได้ศึกษารายละเอียดประกอบพิจารณาแล้ว ขอความกรุณาจากท่านในการ ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อสรุปผลงานวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ข้อเสนอแนะของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา และผู้ที่สนใจ เพื่อนำรูปแบบนี้ไปใช้ประโยชน์ ในสถานศึกษา หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องทางการศึกษาต่อไป

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์ครั้งนี้ หากท่านต้องการข้อมูลเพิ่มเติมขอความกรุณาติดต่อได้ที่ 081-634 8316

นายชฎิล นิ่มนวล  
 นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต  
 สาขาวิชาการบริหารการศึกษา  
 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร





รายการคุณธรรม ของผู้บริหารสถานศึกษา และ องค์ประกอบความภักดีของ ผู้รับบริการ	ความคิดเห็น							
	ความ เหมาะสม		ความเป็นไป ได้		ความถูกต้อง		การใช้ประโยชน์	
	เหมาะ สม	ไม่ เหมาะ สม	เป็น ไปได้	เป็นไป ไม่ได้	ถูก ต้อง	ไม่ ถูกต้อง	เป็น ประโยชน์	ไม่เป็น ประโยชน์
8. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน(X8)								
9. การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์(X9)								
10. การไม่เลือกปฏิบัติ(X10)								
11. ความอดทน(X11)								
12. ความเป็นผู้มีจิตสาธารณะ (X12)								
13. ความขยันหมั่นเพียร(X13)								
14. ถิ่นทะเล ความพอใจ(14)								
<b>คุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา</b>								
1. ด้านความพึงพอใจ (Y1)								
2. ด้านความสัมพันธ์ที่ดี(Y2)								
3. ด้านความมีชื่อเสียง(Y3)								
4. ด้านความรู้สึที่ดี(Y4)								
<b>รูปแบบความสัมพันธ์ เชิงโครงสร้าง</b>								

**ตอนที่ 2** ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ของคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา กับความภักดีต่อ  
องค์การของผู้รับบริการ

- จากรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง ระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับ  
ความภักดีต่อองค์การของผู้รับบริการ ท่านเห็นว่าองค์ประกอบคุณธรรมต่าง ๆ ต่อไปนี้  
มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด เพราะเหตุใด

1.1 ความรับผิดชอบ(X1)

.....

.....

.....

1.2 ความมีวินัย(X2)

.....  
.....  
.....

1.3 ความยุติธรรม(X3)

.....  
.....  
.....

1.4 ความซื่อสัตย์สุจริต(X4)

.....  
.....  
.....

1.5 ความมีสติสัมปชัญญะ(X5)

.....  
.....  
.....

1.6 การคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมสูงสุด(X6)

.....  
.....  
.....

1.7 ความประหยัด(X7)

.....  
.....  
.....

1.8 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน(X8)

.....  
.....  
.....

1.9 การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์(X9)

.....  
.....  
.....

1.10 การไม่เลือกปฏิบัติ(X10)

.....  
.....  
.....

1.11 ความอดกลั<sup>ญ</sup>(X12)

.....  
.....  
.....

1.12 ความเป็นผู้มีจิตสาธารณะ(X12)

.....  
.....  
.....

1.13 ความขยันหมั่นเพียร(X13)

.....  
.....  
.....

1.14 ฉันทะ ความพอใจ(14)

.....  
.....  
.....

2. จากรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง ระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ ท่านเห็นว่าองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้ มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด เพราะเหตุใด

2.1 ด้านความสัมพันธ์ (Y1)

.....  
.....  
.....

2.2 ด้านความมีชื่อเสียง (Y2)

.....  
.....  
.....

2.3 ด้านความพึงพอใจ (Y3)

.....  
.....  
.....

2.4 ด้านความรู้สึกรัก (Y4)

.....  
.....  
.....



ภาคผนวก ซ  
การหาคุณภาพเครื่องมือ

**Reliability**

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X1	478.5667	880.5989	.4923	.9834
X2	478.4667	879.4299	.6391	.9833
X3	478.4667	878.3954	.6855	.9832
X4	478.4667	879.2230	.6484	.9833
X5	478.5667	877.4954	.6096	.9833
X6	478.6667	877.6092	.5541	.9833
X7	478.6333	876.5851	.6032	.9833
X8	478.6000	881.0069	.4596	.9834
X9	478.8000	877.2690	.5449	.9833
X10	478.5667	880.3230	.5027	.9834
X11	478.5000	882.2586	.4765	.9834
X12	478.4333	881.7713	.5869	.9833
X13	478.5667	878.6678	.5652	.9833
X14	478.6333	879.5506	.4979	.9834
X15	478.5667	878.1161	.5861	.9833
X16	478.7000	875.1828	.6279	.9833
X17	478.7000	889.8724	.1285	.9837
X18	478.7667	886.5989	.2345	.9836
X19	478.9000	885.4724	.2772	.9836
X20	478.6000	882.5241	.4044	.9834
X21	478.6000	882.5241	.4044	.9834
X22	478.6333	877.9644	.5542	.9833

X23	478.6333	873.4816	.7138	.9832
X24	478.6333	879.2057	.5102	.9834
X25	478.6333	875.8264	.6302	.9833
X26	478.6333	873.1368	.7261	.9832
X27	478.7000	871.8724	.7416	.9832
X28	478.6333	877.8264	.5591	.9833
X29	479.0000	894.2069	-.0173	.9838
X30	478.6333	884.1023	.3370	.9835
X31	478.5000	881.7759	.4967	.9834
X32	478.5000	886.8793	.2846	.9835
X33	478.9667	881.2057	.4393	.9834
X34	478.5000	879.3621	.5974	.9833
X35	478.6000	878.6621	.5451	.9833
X36	478.5667	876.4609	.6488	.9832
X37	478.5667	873.7023	.7536	.9832
X38	478.6333	872.6540	.7434	.9832
X39	478.6667	879.2644	.4967	.9834
X40	478.5333	877.2920	.6461	.9833
X41	478.7333	882.2023	.3836	.9835
X42	478.6000	881.0069	.4596	.9834
X43	478.7000	878.6310	.5099	.9834
X44	478.7000	878.8379	.5028	.9834
X45	478.7333	879.8575	.4625	.9834
X46	478.6667	877.1264	.5709	.9833
X47	478.7333	873.1678	.6889	.9832
X48	478.6000	880.0414	.4948	.9834
X49	478.7333	878.3402	.5137	.9834
X50	478.7000	872.5621	.7178	.9832
X51	478.6000	874.6621	.6914	.9832
X52	478.6667	874.7126	.6550	.9832

X53	478.6333	872.3092	.7557	.9832
X54	478.6667	873.8161	.6862	.9832
X55	478.6667	873.8161	.6862	.9832
X56	478.6667	873.8161	.6862	.9832
X57	478.6333	872.3092	.7557	.9832
X58	478.7333	882.4782	.3743	.9835
X59	478.7667	877.1506	.5501	.9833
X60	478.8000	876.5103	.5703	.9833
X61	478.8667	879.0161	.4909	.9834
X62	478.8333	878.0747	.5191	.9834
X63	478.6667	874.0920	.6766	.9832
X64	478.9000	878.4379	.5165	.9834
X65	478.6333	876.3092	.6130	.9833
X66	478.5333	878.2575	.6079	.9833
X67	478.8333	876.8333	.5607	.9833
X68	478.7333	872.8230	.7006	.9832
X69	478.8333	874.4885	.6396	.9832
X70	478.6333	872.0333	.7655	.9831
X71	478.5667	874.0471	.7404	.9832
X72	478.5000	873.7759	.8315	.9831
X73	478.5000	873.7759	.8315	.9831
X74	478.5000	873.7759	.8315	.9831
X75	478.5000	873.7759	.8315	.9831
X76	478.5000	873.7759	.8315	.9831
X77	478.5000	873.7759	.8315	.9831
X78	478.5667	874.8057	.7116	.9832
X79	478.6333	874.5851	.6744	.9832
X80	478.7000	872.8379	.7084	.9832
X81	478.6333	882.8609	.3808	.9835
X82	478.5667	881.2195	.4688	.9834

X83	478.8000	872.3034	.7117	.9832
X84	478.6667	872.9885	.7151	.9832
X85	478.7667	871.0126	.7570	.9831
X86	478.7333	873.7195	.6702	.9832
X87	478.8667	874.9471	.6285	.9833
X88	478.8000	877.1310	.5495	.9833
X89	478.6000	872.1103	.7851	.9831
X90	478.7000	872.7000	.7131	.9832
X91	478.6667	871.3333	.7730	.9831
X92	478.6333	871.9644	.7680	.9831
X93	478.6333	871.9644	.7680	.9831
X94	478.6667	872.9195	.7175	.9832
X95	478.6333	871.9644	.7680	.9831
X96	478.5667	880.4609	.4975	.9834
X97	478.6667	873.1954	.7079	.9832
X98	478.6000	871.3517	.8130	.9831
X99	478.6000	871.3517	.8130	.9831
X100	478.6333	872.2402	.7581	.9831
X101	478.7333	878.2023	.5184	.9834
X102	478.7000	875.9414	.6019	.9833
X103	478.7000	875.5966	.6137	.9833
X104	478.7333	877.7885	.5324	.9833

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0                      N of Items =104

**Alpha = .9834**

#### Reliability

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

## RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

## Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Y1.1	38.0000	9.9310	.8758	.9659
Y1.2	38.0333	9.8264	.8803	.9657
Y1.3	37.9667	9.8954	.9369	.9632
Y1.4	38.0333	10.1713	.7493	.9717
Y1.5	37.9667	9.9644	.9082	.9645
Y1.6	37.9667	9.9644	.9082	.9645
Y1.7	38.0000	9.9310	.8758	.9659
Y1.8	38.0000	9.9310	.8758	.9659
Y1.9	37.9000	10.4379	.8307	.9680
Y2.10	23.4333	4.3230	.7777	.9373
Y2.11	23.4333	4.3230	.7777	.9373
Y2.12	23.2000	4.7172	.7493	.9399
Y2.13	23.2667	4.3402	.8881	.9236
Y2.14	23.3333	4.2299	.8859	.9232
Y2.15	23.3333	4.2299	.8859	.9232
Y3.16	44.1333	15.2230	.5392	.9396
Y3.17	44.2667	15.7195	.4615	.9418
Y3.18	44.0667	14.2023	.8127	.9280
Y3.19	44.0333	13.8954	.9004	.9241
Y3.20	44.2667	14.9609	.6911	.9332
Y3.21	44.2667	14.9609	.6911	.9332
Y3.22	44.2333	14.7368	.7304	.9316
Y3.23	44.1333	14.5333	.7334	.9315
Y3.24	44.0333	13.9644	.8800	.9250

Y3.25	43.9667	14.3092	.7880	.9291
Y3.26	43.9333	14.2023	.8300	.9273
Y4.27	14.6333	.8609	.9622	.9252
Y4.28	14.6333	.8609	.9622	.9252
Y4.29	14.7000	.8379	.7454	1.0000
Y4.30	14.6333	.8609	.9622	.9252

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 4

**Alpha = .9571**

ภาคผนวก ฅ  
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

## Factor Analysis

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.954
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	35673.58
	Df	8
	Sig.	.000

### Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	34.478	33.152	33.152	34.478	33.152	33.152	6.705	6.447	6.447
2	3.903	3.753	36.905	3.903	3.753	36.905	6.382	6.136	12.584
3	3.186	3.063	39.968	3.186	3.063	39.968	5.667	5.449	18.033
4	2.536	2.439	42.407	2.536	2.439	42.407	5.264	5.062	23.095
5	2.352	2.262	44.669	2.352	2.262	44.669	4.925	4.736	27.830
6	2.267	2.180	46.849	2.267	2.180	46.849	3.698	3.556	31.386
7	2.060	1.981	48.830	2.060	1.981	48.830	3.635	3.495	34.882
8	2.030	1.952	50.781	2.030	1.952	50.781	3.481	3.347	38.229
9	1.819	1.749	52.531	1.819	1.749	52.531	3.241	3.116	41.345
10	1.688	1.623	54.153	1.688	1.623	54.153	3.137	3.016	44.361
11	1.645	1.582	55.735	1.645	1.582	55.735	2.940	2.827	47.188
12	1.542	1.483	57.218	1.542	1.483	57.218	2.909	2.797	49.985
13	1.458	1.402	58.620	1.458	1.402	58.620	2.883	2.772	52.758
14	1.369	1.317	59.937	1.369	1.317	59.937	2.777	2.670	55.428
15	1.294	1.244	61.181	1.294	1.244	61.181	2.473	2.378	57.805
16	1.265	1.216	62.397	1.265	1.216	62.397	2.376	2.285	60.090
17	1.190	1.144	63.541	1.190	1.144	63.541	2.115	2.033	62.123
18	1.153	1.109	64.650	1.153	1.109	64.650	1.732	1.666	63.789
19	1.115	1.072	65.722	1.115	1.072	65.722	1.724	1.657	65.447
20	1.099	1.057	66.779	1.099	1.057	66.779	1.386	1.333	66.779
21	.992	.954	67.734						
22	.970	.933	68.666						
23	.922	.887	69.553						
24	.909	.874	70.428						
25	.900	.865	71.293						
26	.846	.813	72.106						
27	.822	.790	72.897						
28	.798	.767	73.664						

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
29	.772	.742	74.406						
30	.767	.738	75.144						
31	.748	.719	75.863						
32	.738	.710	76.573						
33	.694	.667	77.240						
34	.681	.655	77.895						
35	.672	.646	78.541						
36	.661	.635	79.176						
37	.637	.613	79.789						
38	.620	.596	80.385						
39	.607	.583	80.969						
40	.593	.570	81.538						
41	.578	.556	82.094						
42	.568	.546	82.640						
43	.557	.536	83.176						
44	.542	.521	83.698						
45	.522	.502	84.200						
46	.515	.495	84.695						
47	.504	.484	85.179						
48	.490	.471	85.650						
49	.476	.458	86.108						
50	.472	.454	86.562						
51	.466	.448	87.010						
52	.448	.431	87.441						
53	.437	.420	87.861						
54	.436	.419	88.280						
55	.417	.401	88.681						
56	.407	.391	89.072						
57	.401	.385	89.458						
58	.389	.374	89.832						
59	.378	.363	90.195						
60	.368	.354	90.549						
61	.361	.347	90.896						
62	.353	.339	91.235						
63	.348	.335	91.570						
64	.340	.327	91.897						
65	.333	.321	92.218						
66	.328	.316	92.534						
67	.323	.310	92.844						
68	.317	.305	93.149						
69	.304	.292	93.441						
70	.298	.286	93.727						
71	.291	.280	94.007						
72	.288	.277	94.284						

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
73	.283	.272	94.556						
74	.278	.268	94.824						
75	.272	.261	95.085						
76	.265	.255	95.340						
77	.256	.246	95.586						
78	.252	.243	95.829						
79	.242	.232	96.061						
80	.232	.223	96.284						
81	.230	.221	96.505						
82	.224	.216	96.721						
83	.219	.211	96.932						
84	.214	.206	97.137						
85	.207	.199	97.336						
86	.199	.192	97.528						
87	.196	.189	97.717						
88	.185	.178	97.895						
89	.183	.176	98.071						
90	.178	.171	98.242						
91	.173	.166	98.408						
92	.167	.161	98.569						
93	.163	.157	98.726						
94	.156	.150	98.876						
95	.148	.143	99.018						
96	.140	.135	99.153						
97	.132	.127	99.280						
98	.127	.122	99.402						
99	.116	.112	99.514						
100	.114	.109	99.623						
101	.106	.102	99.725						
102	.098	.094	99.819						
103	.096	.092	99.911						
104	.093	.089	100.000						

**Component Matrix (a)**

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a 20 components extracted.

**Rotated Component Matrix (a)****Component Transformation Matrix**

Comp.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	.376	.357	.338	.266	.299	.196	.236	.235	.182	.199	.202	.195	.208	.191	.172	.147	.099	.107	.058	.014
2	.103	.120	-.120	.674	.037	-.473	-.133	.064	-.335	.112	-.148	-.008	-.168	-.137	-.058	-.004	.138	-.051	.196	-.041
3	-.022	-.462	-.011	.420	.019	.433	-.084	-.101	.301	-.029	.101	-.231	-.133	.118	-.243	-.017	.383	.022	.080	-.064
4	-.585	.199	-.322	.172	-.022	.002	.173	.319	.223	-.230	.328	.146	.017	-.242	.096	.200	.073	.029	.002	-.081
5	-.175	-.293	.082	.165	.276	-.196	-.289	-.006	.327	.411	-.068	-.037	.214	-.191	.133	.164	-.306	-.012	-.363	.130
6	-.167	.443	-.082	.007	-.412	.201	-.351	-.274	.108	.373	-.067	-.033	-.013	.124	-.038	.297	.033	.112	.198	.215
7	.334	.124	-.693	-.028	.266	.286	.020	-.076	.017	.165	.058	-.138	.108	-.296	.029	-.230	-.140	.002	.076	.072
8	-.367	.028	-.010	-.179	.647	.152	.002	.037	-.392	.105	-.183	-.092	-.088	.164	-.185	.232	.117	.161	.115	.089
9	.139	-.223	-.262	-.063	-.124	-.031	.258	-.271	-.221	.272	.079	.360	.041	.021	-.008	.433	.251	.011	-.311	-.307
10	-.127	-.270	.063	.126	-.315	.268	.385	.306	-.303	.293	-.125	-.198	.189	-.049	.115	.086	-.290	-.186	.251	.070
11	.066	.135	-.051	.022	.045	-.217	.431	-.265	.241	-.191	-.272	-.577	-.014	.022	.208	.324	.092	-.017	-.066	.075
12	-.196	.175	.055	.185	.071	.093	.254	-.309	.190	-.057	-.442	.316	.293	-.038	-.401	-.196	-.165	-.173	.045	-.199
13	-.119	.017	.217	-.092	.068	-.082	.345	-.260	.060	.321	.269	.104	-.385	-.320	-.069	-.212	.165	-.236	.062	.393
14	.104	-.146	-.044	-.159	-.096	-.223	.203	.234	.293	.199	-.167	.062	-.181	-.114	-.281	.004	-.077	.655	.252	-.071
15	-.083	-.259	-.253	.113	.092	-.140	.093	-.236	.103	-.091	.028	.329	-.073	.512	.367	-.070	-.213	.047	.328	.259
16	.101	-.070	.214	.183	.026	.131	-.015	-.372	-.222	-.350	.287	.027	.036	-.337	-.106	.296	-.396	.318	.106	.107
17	-.191	-.018	.134	.070	-.051	.154	.005	-.183	-.150	.028	-.231	.050	.157	-.253	.535	-.347	.322	.442	-.062	-.060
18	-.058	-.110	.032	-.179	.038	-.333	-.055	-.143	.002	.077	.327	-.164	.639	-.018	-.116	-.044	.262	-.035	.421	-.068
19	-.015	.005	.134	-.128	.157	.060	-.135	-.124	.143	.118	.003	-.028	-.308	-.159	.301	.111	-.152	-.212	.402	-.645
20	.199	-.170	.005	-.145	.027	.078	-.161	.166	.122	-.232	-.372	.319	.076	-.347	.087	.325	.279	-.227	.258	.325

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Pearson correlation

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	xtot	y1	y2	y3	y4	ytot
x1	1	.623(**)	.674(**)	.525(**)	.608(**)	.377(**)	.558(**)	.529(**)	.357(**)	.535(**)	.582(**)	.537(**)	.588(**)	.625(**)	.835(**)	.281(**)	.363(**)	.275(**)	.376(**)	.364(**)
x2	.623(**)	1	.580(**)	.514(**)	.553(**)	.292(**)	.502(**)	.552(**)	.308(**)	.496(**)	.559(**)	.587(**)	.556(**)	.653(**)	.793(**)	.237(**)	.394(**)	.280(**)	.440(**)	.365(**)
x3	.674(**)	.580(**)	1	.465(**)	.583(**)	.380(**)	.529(**)	.587(**)	.444(**)	.494(**)	.568(**)	.524(**)	.562(**)	.596(**)	.808(**)	.240(**)	.382(**)	.333(**)	.431(**)	.381(**)
x4	.525(**)	.514(**)	.465(**)	1	.482(**)	.188(**)	.366(**)	.475(**)	.248(**)	.443(**)	.447(**)	.374(**)	.321(**)	.428(**)	.707(**)	.144(**)	.197(**)	0.059	.277(**)	.174(**)
x5	.608(**)	.553(**)	.583(**)	.482(**)	1	.332(**)	.509(**)	.573(**)	.341(**)	.460(**)	.515(**)	.471(**)	.513(**)	.556(**)	.759(**)	.223(**)	.335(**)	.252(**)	.356(**)	.322(**)
x6	.377(**)	.292(**)	.380(**)	.188(**)	.332(**)	1	.351(**)	.304(**)	.494(**)	.262(**)	.432(**)	.249(**)	.425(**)	.334(**)	.513(**)	.282(**)	.334(**)	.348(**)	.411(**)	.389(**)
x7	.558(**)	.502(**)	.529(**)	.366(**)	.509(**)	.351(**)	1	.517(**)	.368(**)	.365(**)	.516(**)	.479(**)	.497(**)	.573(**)	.690(**)	.272(**)	.312(**)	.252(**)	.344(**)	.336(**)
x8	.529(**)	.552(**)	.587(**)	.475(**)	.573(**)	.304(**)	.517(**)	1	.289(**)	.441(**)	.543(**)	.507(**)	.500(**)	.565(**)	.719(**)	.268(**)	.332(**)	.262(**)	.331(**)	.340(**)
x9	.357(**)	.308(**)	.444(**)	.248(**)	.341(**)	.494(**)	.368(**)	.289(**)	1	.277(**)	.542(**)	.294(**)	.384(**)	.353(**)	.535(**)	.303(**)	.323(**)	.393(**)	.414(**)	.413(**)
x10	.535(**)	.496(**)	.494(**)	.443(**)	.460(**)	.262(**)	.365(**)	.441(**)	.277(**)	1	.418(**)	.452(**)	.437(**)	.452(**)	.650(**)	.189(**)	.266(**)	.218(**)	.286(**)	.268(**)
x11	.582(**)	.559(**)	.568(**)	.447(**)	.515(**)	.432(**)	.516(**)	.543(**)	.542(**)	.418(**)	1	.523(**)	.532(**)	.607(**)	.755(**)	.252(**)	.303(**)	.300(**)	.400(**)	.350(**)
x12	.537(**)	.587(**)	.524(**)	.374(**)	.471(**)	.249(**)	.479(**)	.507(**)	.294(**)	.452(**)	.523(**)	1	.483(**)	.513(**)	.679(**)	.223(**)	.264(**)	.255(**)	.275(**)	.293(**)
x13	.588(**)	.556(**)	.562(**)	.321(**)	.513(**)	.425(**)	.497(**)	.500(**)	.384(**)	.437(**)	.532(**)	.483(**)	1	.544(**)	.695(**)	.219(**)	.274(**)	.280(**)	.322(**)	.310(**)
x14	.625(**)	.653(**)	.596(**)	.428(**)	.556(**)	.334(**)	.573(**)	.565(**)	.353(**)	.452(**)	.607(**)	.513(**)	.544(**)	1	.764(**)	.284(**)	.358(**)	.317(**)	.420(**)	.386(**)
xtot	.835(**)	.793(**)	.808(**)	.707(**)	.759(**)	.513(**)	.690(**)	.719(**)	.535(**)	.650(**)	.755(**)	.679(**)	.695(**)	.764(**)	1	.327(**)	.437(**)	.355(**)	.504(**)	.451(**)
y1	.281(**)	.237(**)	.240(**)	.144(**)	.223(**)	.282(**)	.272(**)	.268(**)	.303(**)	.189(**)	.252(**)	.223(**)	.219(**)	.284(**)	.327(**)	1	.552(**)	.601(**)	.514(**)	.856(**)
y2	.363(**)	.394(**)	.382(**)	.197(**)	.335(**)	.334(**)	.312(**)	.332(**)	.323(**)	.266(**)	.303(**)	.264(**)	.274(**)	.358(**)	.437(**)	.552(**)	1	.688(**)	.695(**)	.830(**)
y3	.275(**)	.280(**)	.333(**)	0.059	.252(**)	.348(**)	.252(**)	.262(**)	.393(**)	.218(**)	.300(**)	.255(**)	.280(**)	.317(**)	.355(**)	.601(**)	.688(**)	1	.633(**)	.879(**)
y4	.376(**)	.440(**)	.431(**)	.277(**)	.356(**)	.411(**)	.344(**)	.331(**)	.414(**)	.286(**)	.400(**)	.275(**)	.322(**)	.420(**)	.504(**)	.514(**)	.695(**)	.633(**)	1	.772(**)
ytot	.364(**)	.365(**)	.381(**)	.174(**)	.322(**)	.389(**)	.336(**)	.340(**)	.413(**)	.268(**)	.350(**)	.293(**)	.310(**)	.386(**)	.451(**)	.856(**)	.830(**)	.879(**)	.772(**)	1

Number of Iteration = 24

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

Structural Equations

x2	= 0.12*x1 + 0.094*x4 + 0.059*x10 + 0.042*x11 + 0.19*x12 + 0.14*x13 + 0.26*x14, Errorvar.= 0.091, R <sup>2</sup> =0.59	
	(0.045) (0.019) (0.031) (0.036) (0.034) (0.037) (0.038) (0.0056)	
	2.58 4.87 1.90 1.16 5.62 3.62 6.88 16.22	
y1	= 0.23*y2 + 0.55*y3 + 0.16*y4 + 0.18*x1 - 0.16*x3 + 0.050*x9 -0.0026*x11, Errorvar. = 0.26, R <sup>2</sup> = 0.41	
	(0.063) (0.071) (0.060) (0.070) (0.069) (0.043 -0.043	16.22
y2	= 0.068*y3 + 0.52*y4 + 0.13*x8 + 0.048*x10, Errorvar. = 0.15, R <sup>2</sup> = 0.51	
	(0.15) (0.077) (0.037) (0.035)	(0.018)
	0.45 6.73 3.39 1.38	7.90
y3	= 0.39*y2 - 0.079*x4 + 0.058*x6 + 0.14*x9 + 0.10*x14, Errorvar. = 0.10, R <sup>2</sup> = 0.50	
	(0.092) (0.018) (0.027) (0.027) (0.039)	(0.0081)
	4.25 -4.30 2.15 4.98 2.65	12.43
y4	= 0.36*y3 + 0.16*x3 + 0.13*x6 + 0.095*x9 + 0.18*x14, Errorvar. = 0.17, R <sup>2</sup> = 0.45	
	(0.097) (0.051) (0.034) (0.038) (0.048)	(0.013)
	3.69 3.16 3.85 2.53 3.76	13.25
ytot	= -0.0012*x2 + 0.30*y1 + 0.20*y2 + 0.37*y3 + 0.13*y4 , Errorvar. = 0.00, R <sup>2</sup> = 1.00	
	(0.00047) (0.00041) (0.00061) (0.00071) (0.00056)	(0.00)
	-2.47 728.14 329.66 520.79 239.80	16.22

## Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 60  
Minimum Fit Function Chi-Square = 99.79 (P = 0.00096)  
Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 97.17 (P = 0.0017)  
Chi-Square Difference with 6 Degrees of Freedom = 132.46 (P = 0.0)  
Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 37.17  
90 Percent Confidence Interval for NCP = (14.09; 68.16)

Minimum Fit Function Value = 0.19  
Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.071  
90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.027; 0.13)  
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.034  
90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.021; 0.046)  
P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.98

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 0.68  
90 Percent Confidence Interval for ECVI = (0.64; 0.74)  
ECVI for Saturated Model = 0.72  
ECVI for Independence Model = 34.11

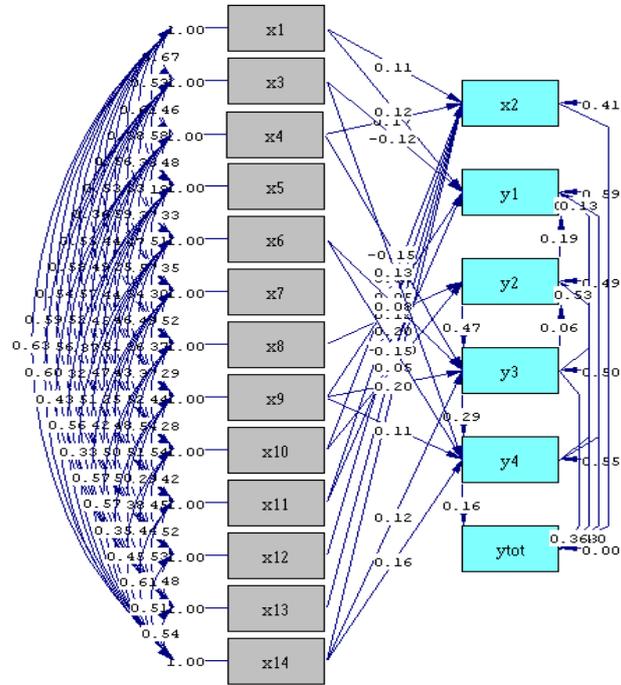
Chi-Square for Independence Model with 171 Degrees of Freedom = 17903.69  
Independence AIC = 17941.69  
Model AIC = 357.17  
Saturated AIC = 380.00  
Independence CAIC = 18042.23  
Model CAIC = 1045.07  
Saturated CAIC = 1385.40

Normed Fit Index (NFI) = 0.99  
Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.99  
Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.35  
Comparative Fit Index (CFI) = 1.00  
Incremental Fit Index (IFI) = 1.00  
Relative Fit Index (RFI) = 0.98

Critical N (CN) = 478.38

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.0076  
Standardized RMR = 0.026  
Goodness of Fit Index (GFI) = 0.98  
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.94  
Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.31

ค่า Standardize



Chi-square=97.17, df=60, P-value=0.00170, RMSEA=0.034

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายชฎิล นิ่มนวล
ที่อยู่	45/620 หมู่บ้านพงษ์ศิริชัย 4 ซอยเพชรเกษม 81 ถนนเพชรเกษม แขวงหนองค้างพลู เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร 10160
ที่ทำงาน	บริษัท เอ็กเซล ฟรุตส์ จำกัด 78/5 หมู่ 4 ถนนพุทธมณฑล สาย 5 ต.บางกระพิก อ.สามพราน นครปฐม 73210
<b>ประวัติการศึกษา</b>	
พ.ศ. 2523	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการเงิน
พ.ศ. 2533	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ
พ.ศ. 2545	ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา
พ.ศ. 2548	ศึกษาระดับดุษฎีบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร
<b>ประวัติการทำงาน</b>	
พ.ศ. 2523	บริษัทมหาชนจำกัด ธนาคารกสิกรไทย
พ.ศ. 2531	บริษัท ฮาร์บินเจอร์ จำกัด
พ.ศ. 2544	บริษัท ไซน์โฟร์ท จำกัด
พ.ศ. 2552	บริษัท เอ็กเซล ฟรุตส์ จำกัด
อาจารย์พิเศษ	ภาควิชาการตลาด คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ตำแหน่งงานปัจจุบัน	กรรมการผู้จัดการ