



รายงาน ผลงานที่เป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านมา
เรื่อง
วิเคราะห์การบริหารงานสื่อสาร กองสื่อสารองค์กร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น
เสนอ

ผู้อำนวยการกองสื่อสารองค์กร มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ประกอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ครั้งที่ 1 ปีงบประมาณ 2562

ผู้ศึกษา: นางสาว พรทิพย์ คำดี
ผู้ศึกษา: นักวิชาการโสตทัศนศึกษา
กองสื่อสารองค์กร สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

เอกสารรายงานฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่ง
ของการพัฒนาการปฏิบัติงานในพื้นที่ ตำแหน่งนักวิชาการโสตทัศนศึกษา

คำนำ

รายงานการวิเคราะห์ “การบริหารงานสื่อสาร กองสื่อสารองค์กร มหาวิทยาลัยขอนแก่น” ฉบับนี้เป็นรายงานฉบับสมบูรณ์ ซึ่งผู้วิเคราะห์ได้รวบรวมข้อมูลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร (Literature Review) และการสำรวจด้วยแบบสอบถาม (Survey Research by Questionnaire) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานในงานสื่อสาร กองสื่อสารองค์กร มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 13 คน จากนั้นได้นำผลการวิเคราะห์ดังกล่าวมาประมวลพิจารณา และกำหนดเป็นแบบแผนในการบริหารงานสื่อสาร กองสื่อสารองค์กร มหาวิทยาลัยขอนแก่น

อย่างไรก็ตาม การวิเคราะห์การบริหารงานสื่อสาร ฯ ในครั้งนี้ ถือว่าเป็นเพียงจุดเริ่มต้นในความพยายามที่จะวัดและประเมินความพึงพอใจในแนวทางการบริหารงานของงานสื่อสาร ฯ ที่เป็นรูปธรรม ดังนั้นตัวแบบประเมินดังกล่าวจึงต้องมีการนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมและยังต้องการการพัฒนาเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมทั้งให้สอดคล้องกับสถานการณ์และพลวัตของการเปลี่ยนแปลงของนโยบาย พันธกิจและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น งานวิจัยครั้งนี้จึงเป็นเพียงจุดเริ่มต้นเพื่อนำไปสู่การขยายผล และการพัฒนาการบริหารงานสื่อสาร ฯ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นสามารถเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของทำงานในงานสื่อสารให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดและทำให้การทำงานภายในงานเป็นไปด้วยความผาสุกต่อไป

ผู้วิเคราะห์ ขอขอบคุณผู้บริหารกองสื่อสารองค์กร ที่ได้มอบความไว้วางใจให้ผู้วิเคราะห์ทำหน้าที่ในการบริหารงานสื่อสาร กองสื่อสารองค์กร และได้รับผิดชอบในการวิเคราะห์การบริหารงานสื่อสาร ฯ ในครั้งนี้ และขอขอบคุณบุคลากรงานสื่อสาร กองสื่อสารองค์กร มหาวิทยาลัยขอนแก่นทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการจัดทำวิเคราะห์ และพร้อมที่จะพัฒนา การทำงานของงานสื่อสาร กองสื่อสารองค์กรให้เกิดทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล พร้อมทั้งมีความผาสุกในการทำงานไปพร้อม ๆ กัน

นางสาวพรทิพย์ คำดี
นักวิชาการโสตทัศนศึกษา
ผู้วิเคราะห์

สารบัญ

	หน้า (ก)
คำนำ	
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตและวิธีที่ใช้ในการศึกษา	3
1.5 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	3
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.7 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 กระบวนการบริหาร POSDCoRB	5
2.2 ความพึงพอใจโดยใช้หลักเกณฑ์ PMQA	7
2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
บทที่ 3 วิธีการศึกษา และระเบียบวิธีวิจัย	14
3.1 วิธีการบริหารงาน	14
3.2 วิธีการศึกษา	20
3.3 ระเบียบวิธีวิจัย	21
บทที่ 4 ผลการวิจัย	25
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ	25
4.2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรงานสื่อสาร	27
4.3 ข้อเสนอแนะ	32
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	33
บรรณานุกรม	34

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. ตารางที่ 3.1 การแบ่งภาระงาน	14
2. ตารางที่ 4.1 การกำหนดทิศทางการทำงานขององค์กร	27
3. ตารางที่ 4.2 การสื่อสารและการสร้างความเข้าใจทิศทางขององค์กรให้บุคลากรรับรู้	28
4. ตารางที่ 4.3 การสร้างบรรยากาศและการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในกิจกรรมต่างๆ เกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร	29
5. ตารางที่ 4.4 การให้ความสำคัญเรื่องธรรมาภิบาลขององค์กร	30
6. ตารางที่ 4.5 การเป็นตัวอย่างที่ดี (Role Model) ของผู้บริหารในการดำเนินการเรื่องต่างๆ	31

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1. รูปภาพที่ 1.1 การแสดงโครงสร้างหน่วยงานและอัตรากำลังกองสื่อสารองค์กร	2
2. รูปภาพที่ 2.1 การแสดงกระบวนการบริหารตามหลัก POSDCoRB	5
3. รูปภาพที่ 2.2 การแสดงกรอบการบริหารจัดการองค์การอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมทั้ง 7 ด้าน(หมวด)	8
4. รูปภาพที่ 3.1 การแสดงโครงสร้างหน่วยงานและอัตรากำลังงานสื่อสาร	14
5. รูปภาพที่ 3.2 การแสดงหลักในการมอบหมายและการสั่งการ งานสื่อสาร	20
6. รูปภาพที่ 3.3 การแสดง PMQA ในหมวดที่ 1 การนำองค์กร	21
7. รูปภาพที่ 3.4 การแสดงกรอบแนวคิดในการสำรวจ	22
8. รูปภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ	25
9. รูปภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามอายุ	25
10. รูปภาพที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามวุฒิการศึกษา	26
11. รูปภาพที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกประเภทตำแหน่ง	26
12. รูปภาพที่ 4.5 การกำหนดทิศทางการทำงานขององค์การ	27
13. รูปภาพที่ 4.6 การสื่อสารและการสร้างความเข้าใจทิศทางขององค์กรให้บุคลากรรับรู้	28
14. รูปภาพที่ 4.7 การสร้างบรรยากาศและการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในกิจกรรมต่างๆ เกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร	29
15. รูปภาพที่ 4.8 การให้ความสำคัญเรื่องธรรมาภิบาลขององค์การ	30
รูปภาพที่ 4.9 การเป็นตัวอย่างที่ดีของผู้บริหารในการดำเนินการเรื่องต่างๆ	31
16. รูปภาพที่ 4.10 ข้อเสนอแนะ	32
17. รูปภาพที่ 5.1 กระบวนการวิจัย	33

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ปรับเปลี่ยนสถานภาพ เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ และตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2558 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา หน้า 25 เล่มที่ 732 ที่ 66 ก. ลงวันที่ 17 กรกฎาคม 2558 จึงมีการปรับโครงสร้างการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติ และวันที่ 7 มิถุนายน 2560 สภามหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ออกข้อบังคับมหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วย การจัดตั้ง การรวม การยุบเลิก การแบ่งส่วนงาน และหน่วยงานย่อยของส่วนงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2560 โดยได้กำหนดใน หมวด 3 ข้อ 16 การจัดตั้ง การรวม การยุบเลิก สำนักงานอธิการบดี ให้แบ่งโครงสร้างได้เป็นทั้งในระดับหน่วยงาน และงานย่อย ให้มีการจัดโครงสร้างภายในได้อย่างยืดหยุ่นตามความเหมาะสม โดยผ่านความเห็นชอบของผู้บริหารหรือกรรมการบริหารศูนย์ หรือหน่วยงานอื่นๆ

วันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2561 มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ออกประกาศ ฉบับที่ 312/2561 ว่าด้วย การแบ่งส่วนงานสำนักงานอธิการบดี โดยได้กำหนดในข้อ 5 ให้แบ่งงานสำนักงานอธิการบดี ดังนี้

1. หน่วยบริหารจัดการกลางของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย 17 หน่วยงาน
2. หน่วยสนับสนุนภารกิจและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย 20 หน่วยงาน
3. หน่วยสนับสนุนยุทธศาสตร์ด้านวิสาหกิจ ประกอบด้วย 6 หน่วยงาน

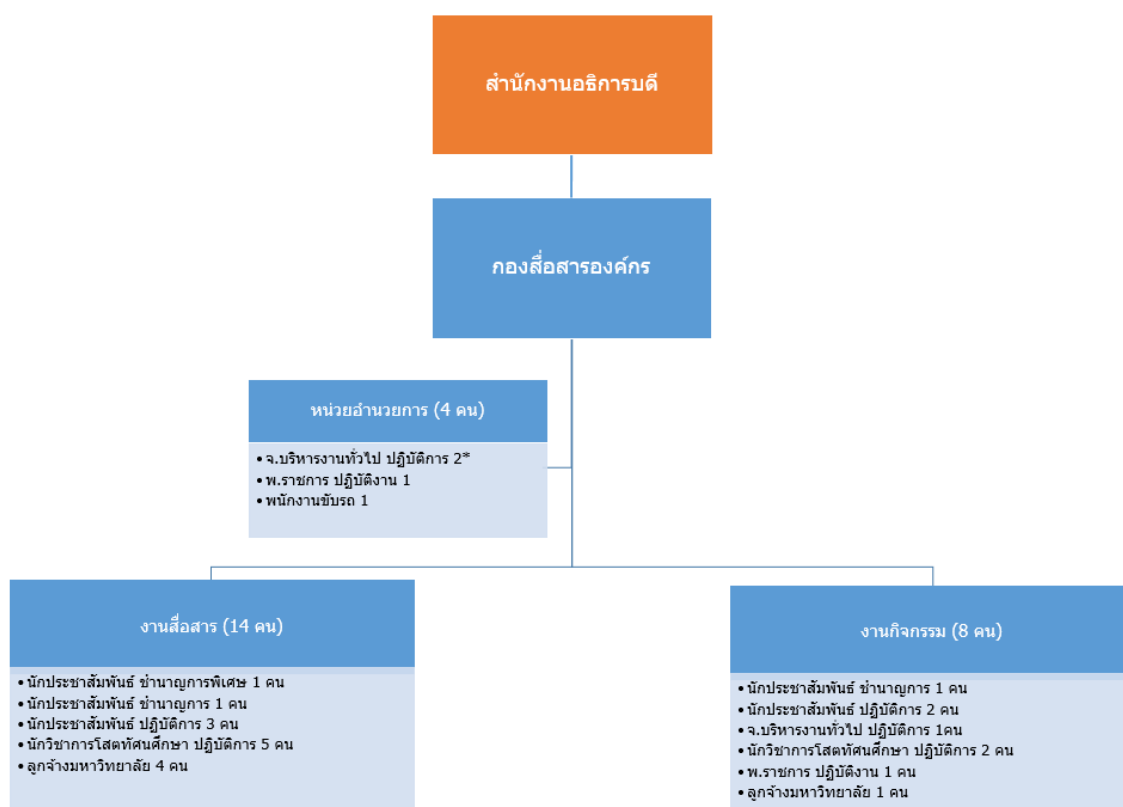
และได้ออกประกาศ ฉบับที่ 313/2561 ว่าด้วย การแบ่งหน่วยงานย่อยของหน่วยงาน สำนักงานอธิการบดี ว่าด้วยหน้าที่รับผิดชอบสำนักงานอธิการบดี โดยกองสื่อสารองค์กร เป็นกลุ่มที่ 1 หน่วยงานกลุ่มบริหารจัดการกลางของมหาวิทยาลัยและสำนักงานอธิการบดี

โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของผู้อำนวยการกองสื่อสารองค์กร ซึ่งมีหน้าที่สนับสนุนการดำเนินการของมหาวิทยาลัยที่ได้รับมอบหมาย การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อพัฒนางานประจำสู่การวิจัย Routine to Research (R2R) และการวิจัยสถาบัน (Institutional Research) การรวบรวมวิเคราะห์ จัดทำแผนยุทธศาสตร์ การจัดทำแผนเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับนโยบายของมหาวิทยาลัย

กองสื่อสารองค์กร มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบการบริหารจัดการด้านการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ ได้แก่ เว็บไซต์มหาวิทยาลัย เฟซบุ๊ก ยูทิวบ์ สถานีวิทยุและโทรทัศน์ วารสารข่าว ข่าวกิจกรรมของมหาวิทยาลัย ป้ายประชาสัมพันธ์ ข่าวการเผยแพร่ผลงานวิจัยและผลงานทางวิชาการของบุคลากรมหาวิทยาลัย การเผยแพร่ข่าวสารของมหาวิทยาลัยสู่ชุมชน สังคม หรือสาธารณชน หรือองค์กรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อสื่อสารหรือส่งเสริมการสร้างภาพลักษณ์สร้างความเข้าใจที่ดีของมหาวิทยาลัย ส่งเสริมสนับสนุนสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อสื่อมวลชน งานพิธีการต่างๆของมหาวิทยาลัย การสร้างระบบการต้อนรับบุคคลสำคัญ และการอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานแหล่งข่าว การให้ข้อมูลสารสนเทศต่างๆ เครือข่ายประชาสัมพันธ์ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน สังคม หรือสาธารณชน หรือองค์กรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย การสื่อสารสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย การสื่อสารและกิจกรรมเพื่อสร้างความผูกพันของบุคลากรกับมหาวิทยาลัย

การรายงานสรุปผลการประชาสัมพันธ์และกิจกรรมของมหาวิทยาลัย และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย

จากการปรับโครงสร้างนี้ส่งผลให้กองสื่อสารองค์กรมีการปรับโครงสร้างภายในองค์กร จากเดิมมีการแบ่งเป็น 5 งาน คือ 1) งานสื่อและสารสนเทศ 2) งานกิจการสังคม 3) งานข่าว 4) งานวิทยุสถาบัน 5) งานอำนวยการ เป็น 2 งานและ 1 หน่วย คือ งานสื่อสาร งานกิจกรรม และหน่วยอำนวยการ ซึ่งงานสื่อสารมีอัตรากำลังทั้งสิ้น 14 คน และมีภารกิจ แบ่งออกเป็น 4 ด้านคือ ภารกิจด้านการผลิตรายการโทรทัศน์. ภารกิจด้านข่าว. ภารกิจด้านวิทยุ และภารกิจด้านการบริการโสตทัศนูปกรณ์



รูปภาพที่ 1.1 การแสดงโครงสร้างหน่วยงานและอัตรากำลังกองสื่อสารองค์กร

งานสื่อสารมีหน้าที่ในการบริหารจัดการด้านการสื่อสารเพื่อส่งเสริมในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัยขอนแก่น การเผยแพร่ข่าวสารของมหาวิทยาลัยให้ชุมชน สังคม หรือสาธารณะ หรือองค์กรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้รับทราบ ซึ่งมีการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายประเภท ได้แก่ การผลิตรายการโทรทัศน์ ข่าว และรายการวิทยุ

รวมไปถึงสื่อ infographic ต่าง ๆ โดยมีการเผยแพร่ผ่านช่องทาง เว็บไซต์มหาวิทยาลัย Facebook youtube สถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยขอนแก่น ป้ายประชาสัมพันธ์ รวมไปถึง ป้ายประชาสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์การบริหารงานสื่อสารของกองสื่อสารองค์กร โดยใช้กระบวนการบริหารแบบโพสคอร์ป (POSDCORB)
2. ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรงานสื่อสารของกองสื่อสารองค์กรที่มีต่อการบริหารงานแบบโพสคอร์ป (POSDCORB) และวัดความพึงพอใจโดยใช้หลักเกณฑ์ PMQA
3. เพื่อทราบข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงแก้ไขการบริหารงานสื่อสารของกองสื่อสารองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษานี้ ศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรงานสื่อสาร ทั้งเพศชายและเพศหญิง จำนวนทั้งสิ้น 13 คน

1.4 ขอบเขตและวิธีที่ใช้ในการศึกษา

1. การศึกษาครั้งนี้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเท่านั้น
2. บุคลากรงานสื่อสาร สามารถกรอกข้อมูลผ่านทางระบบล็อกอินกูเกิลฟอร์มของเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยใช้อีเมลของบุคลากรงานสื่อสาร

1.5 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่
 - เพศ
 - อายุ
 - วุฒิการศึกษา
 - ตำแหน่ง
2. ตัวแปรตาม ได้แก่
 - การกำหนดทิศทางขององค์กร
 - การสื่อสารและสร้างความเข้าใจทิศทางขององค์กรให้บุคลากรรับรู้
 - การสร้างบรรยากาศและการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในกิจกรรมต่างๆ เกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร
 - การให้ความสำคัญเรื่องหลักธรรมาภิบาลขององค์กร
 - การเป็นตัวอย่างที่ดี (Role Model)

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการบริหารงานสื่อสาร กองสื่อสารองค์กร มหาวิทยาลัยขอนแก่นให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. เป็นแนวทางในการพัฒนาและเพิ่มทักษะ ความรู้ความสามารถในการทำงานการให้บริการของบุคลากรบริหารงานสื่อสารของกองสื่อสาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.7 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

POSDCoRB หมายถึง หลักในการบริหารจัดการองค์การที่ใช้กันทั้งในภาครัฐ และ เอกชน ที่ผู้มีอำนาจบริหารมีหน้าที่ และ บทบาทการบริหารอยู่ 7 ประการ คือ

P- Planning หมายถึง การวางแผน ได้แก่ การจัดวางโครงการและแผนงานต่างๆ ขึ้นมาไว้ล่วงหน้า

O-Organizing หมายถึง การจัดองค์การ ได้แก่ การแบ่งงาน การกำหนดส่วนงาน โครงสร้างขององค์การ การกำหนดตำแหน่งงานต่างๆ พร้อมกับอำนาจหน้าที่

S-Staffing หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับตัวบุคคลในองค์การ นับตั้งแต่ การจัดอัตรากำลัง การสรรหา การคัดเลือก การบรรจุแต่งตั้งบุคคล การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง เงินเดือน การโยกย้าย การพัฒนาบุคคลในองค์การเรื่อยไปจนกระทั่งการให้บุคคลพ้นจากตำแหน่ง

D-Directing หมายถึง การอำนวยการ ได้แก่ การทำหน้าที่ในการตัดสินใจ วินิจฉัยสั่งการ การออกคำสั่ง มอบหมายภารกิจงานไปให้ผู้ใต้บังคับบัญชา หลังจากนั้นต้องใช้ภาวะของการเป็นผู้นำในการกระตุ้นจูงใจคนให้ยอมรับในผู้บริหาร

Co- Coordinating หมายถึง การประสานงาน ได้แก่ การทำหน้าที่ในการประสานกิจกรรมต่างๆ ที่ได้มีการแบ่งแยกออกไปเป็นส่วนงานย่อยๆ เพื่อให้ทุกภาคส่วนสามารถทำงานประสานสอดคล้องกัน และมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน

R- Reporting หมายถึง การรายงาน ได้แก่ การทำหน้าที่ในการรับฟังรายงานผลการปฏิบัติงานของบุคคลและหน่วยงานที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชาได้รายงานมา การรายงานถือเป็นมาตรการในการตรวจสอบและควบคุมงานด้วย

B- Budgeting หมายถึง การงบประมาณ ได้แก่ หน้าที่ที่เกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณ การจัดทำบัญชีการใช้จ่ายเงินและการตรวจสอบควบคุมด้านการเงิน การบัญชีของหน่วยงานนั้นเองการ

บริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) คือ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) เป็นกรอบการบริหารจัดการองค์การ ที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์การด้วยตนเองที่ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่องครอบคลุมทั้ง 7 ด้าน(หมวด) คือ 1) การนำองค์การ 2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล 6) การจัดการกระบวนการ 7) ผลลัพธ์การดำเนินการ

การนำองค์กร หมายถึง เป็นการประเมินการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ในส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 กระบวนการบริหาร POSDCoRB

POSDCORB เป็นอักษรย่อที่ใช้กันมากในการจัดการของการบริหารรัฐกิจ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงมุมมองคลาสสิกของทฤษฎีองค์การ[1] POSDCORB เริ่มใช้กันมากในปี ค.ศ. 1937 จากงานเขียนของ ลูเทอร์ กุลลิค หลักการ POSDCORB เอาไว้ในหนังสือชื่อ “Paper on the Science of Administration) โดยเสนอแนวคิดกระบวนการบริหาร ซึ่งเป็นที่รู้จักกันดีชื่อว่า “POSDCoRB” ภาระหน้าที่ที่สำคัญของนักบริหาร 7 ประการ คือ



รูปภาพที่ 2.1 การแสดงกระบวนการบริหารตามหลัก POSDCoRB

1. Planning การวางแผน

เป็นการวางแผนโครงการกิจกรรมซึ่งเป็นการเตรียมการก่อนลงมือปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินการสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. Organizing การจัดองค์การ

เป็นการกำหนดโครงสร้างขององค์การ โดยพิจารณาให้เหมาะสมกับงาน เช่น การแบ่งงาน (Division of Work) เป็นกรม กอง หรือแผนก โดยอาศัยปริมาณงาน คุณภาพงาน หรือจัดตามลักษณะเฉพาะของงาน (Specialization)

3. Staffing การจัดบุคลากรปฏิบัติงาน

เป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรนั่นเอง ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรมาปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับการจัด แบ่งหน่วยงานที่กำหนดไว้

4. Directing การอำนวยความสะดวก

เป็นภาระกิจในการใช้ศิลปะในการบริหารงาน เช่น ภาวะผู้นำ (Leadership) มนุษยสัมพันธ์ (Human Relations) การจูงใจ (Motivation) และการตัดสินใจ (Decision making) เป็นต้น

5. Coordinating การประสานงาน

เป็นการประสานให้ส่วนต่าง ๆ ของกระบวนการทำงานมีความต่อเนื่องกัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และราบรื่น

6. Reporting การรายงาน

เป็นกระบวนการและเทคนิคของการแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาตามชั้นได้ทราบถึงผลการปฏิบัติงาน โดยที่ผู้มีความสัมพันธ์กับการติดต่อสื่อสาร (Communication) ในองค์กรอยู่ด้วย

7. Budgeting การงบประมาณ

เป็นภาระกิจที่เกี่ยวกับการวางแผนการทำบัญชีการควบคุมเกี่ยวกับการเงินและการคลัง

posdsorb
เครื่องมือบริหาร POSDCoRB Model ครอบคลุมมิติในการบริหารงานอันเป็นหัวใจสำคัญขององค์การทั้งในเรื่องของการวางแผน (Planning) เป็นขั้นตอนในการกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective) และพิจารณาถึงสิ่งที่ควรจะต้องปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือเป็นขั้นตอนในการกำหนดเป้าหมาย (Goals) และทางเลือกในการปฏิบัติกระบวนการปฏิบัติตลอดจนการพยากรณ์ผลลัพธ์ในอนาคต ซึ่งการวางแผนจะเกี่ยวข้องกับการกำหนด(การเลือก) ภารกิจ (Mission) และวัตถุประสงค์ (Objective) ตลอดจนกิจกรรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

(ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2545) การจัดการองค์การโดยใช้ในการจัดโครงสร้างองค์การที่แสดงระบบการติดต่อสื่อสารและอำนาจบังคับบัญชาที่เชื่อมต่อกันและกลุ่มคนเข้าด้วยกัน การจัดองค์การจะนำไปสู่การกำหนดโครงสร้างองค์การ

(วิทยา, 2544) การบริหารงานบุคคลเป็นการกำหนดนโยบาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เพื่อเป็นกรอบในการบริหาร

(วิลาวรรณ, 2550) การอำนวยการเป็นการบริหารที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ การเป็นผู้นำ และการติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์การ

(สมยศ, 2546) การประสานงานเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นตั้งแต่การวางแผน เรียกว่าประสานแผน เพื่อให้คนวางรูปแบบการทำงานตามความรู้ความสามารถ เรียกว่า ประสานคนและประสานความเข้าใจทางความคิดเรียกว่าประสานงานความคิด

(วิรัช, 2549) การรายงานเป็นการเสนอความเห็นหรือยื่นเรื่อง การควบคุมตรวจสอบ รวมทั้งการประเมินผลการบริหารงานขององค์การทั้งจากภายในและภายนอก การประเมินผลอาจดำเนินการก่อนการปฏิบัติงาน ขณะปฏิบัติงานและหลังการปฏิบัติงาน รวมตลอดทั้งการจัดทำรายงานแสดงผลการปฏิบัติงาน

(วิรัช, 2549) และงบประมาณเป็นการบริหารทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับการประมาณการด้านรายได้และรายจ่ายตลอดจนหนี้สินที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และเพื่อเป็นนโยบายในการปฏิบัติงานขององค์การให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ เป็นการควบคุมการทำงานโดยการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริงกับงบประมาณที่จัดทำเพื่อดูว่าการดำเนินงานเป็นไปตามแผนหรือมีข้อแตกต่างอะไรบ้างมาน้อยเพียงใด

(ธนกร, 2550) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจที่ครอบคลุมเครื่องมือบริหาร POSDCoRB Model ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ยังไม่ปรากฏอย่างแน่ชัดว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ประยุกต์ใช้เครื่องมือบริหาร POSDCoRB Model มาใช้ในการบริหารงานหรือไม่ และในการบริหารงานในปัจจุบันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ใช้เครื่องมือบริหารนี้อยู่ในระดับใด

2.2 ความพึงพอใจโดยใช้หลักเกณฑ์ PMQA

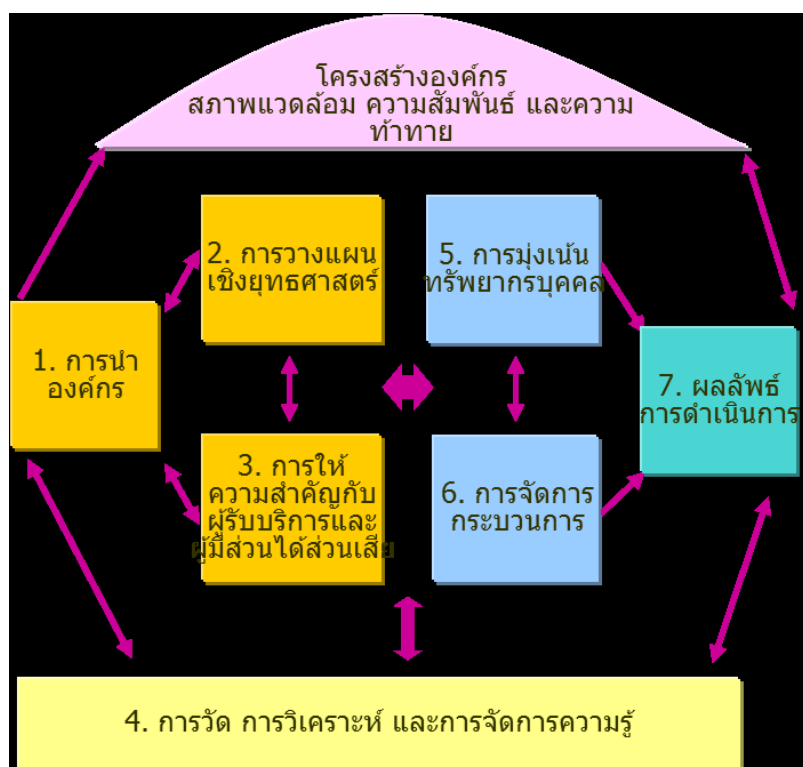
2.2.1 ความหมายและความเป็นมา

ระบบการบริหารจัดการภาครัฐ หรือ รางวัลคุณภาพฯ รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award) (เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558, 2557 : 29) เป็นรางวัลที่มอบให้กับหน่วยงานภาครัฐที่ดำเนินการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง และมีผลดำเนินการปรับปรุงองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างโดดเด่น สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ศึกษาและจัดทำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 และส่งเสริมให้ส่วนราชการดำเนินการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์ดังกล่าวผ่านตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในปีพ.ศ. 2549

ต่อมาในปีพ.ศ. 2551 ได้ปรับปรุงเกณฑ์ไปสู่เกณฑ์คุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level) และกำหนดให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการพัฒนาองค์กรปีละ 2 หมวด ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 เพื่อให้การพัฒนาของส่วนราชการเป็นไปอย่างค่อยเป็นค่อยไปและยั่งยืน และเมื่อส่วนราชการดำเนินการจนครบทั้ง 6 หมวด ในปี พ.ศ. 2554 สำนักงานก.พ.ร. ได้ดำเนินการ ตรวจสอบคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Certified FL) เพื่อติดตาม และตรวจสอบความพร้อมของส่วนราชการก่อนที่จะเข้าสู่การดำเนินการเกี่ยวกับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award) ในปีพ.ศ. 2555 เป็นต้นมา

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดให้มีรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด เพื่อเป็นการเชิดชูเกียรติสร้างแรงจูงใจและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของส่วนราชการอย่างต่อเนื่อง และยกระดับมาตรฐานให้เทียบเท่าสากล โดยได้กำหนดหลักเกณฑ์ แนวทางและกลไกการบริหาร รางวัลด้วยแนวคิด “การปรับปรุงทีละขั้น” กล่าวคือ ส่วนราชการใดพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level) ครบทุกหมวดแล้ว และผ่านการรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Certified Fundamental Level) รวมทั้งสามารถปรับปรุงองค์การอย่างต่อเนื่อง จนมีความโดดเด่นในหมวดใดหมวดหนึ่ง จึงสามารถขอรับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด และพัฒนาไปสู่รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐต่อไป

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) เป็นกรอบการบริหารจัดการองค์การ ที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์การด้วยตนเองที่ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่องครอบคลุมทั้ง 7 ด้าน(หมวด) คือ



รูปภาพที่ 2.2 การแสดงกรอบการบริหารจัดการองค์การอย่างต่อเนื่องครอบคลุมทั้ง 7 ด้าน(หมวด)

(1) การนำองค์กร

เป็นการประเมินการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ในส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

(2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

เป็นการประเมินวิธีการกำหนดและถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติราชการ เพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้าของการดำเนินการ

(3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป็นการประเมินการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์ และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ

(4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เป็นการประเมินการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ

(5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

เป็นการประเมินระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผาสุกและแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามทิศทางองค์การ

(6) การจัดการกระบวนการ

เป็นการประเมินการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์กร

(7) ผลลัพธ์การดำเนินการ

เป็นการประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร

2.2.2 การนำองค์กร

วิธีการที่ผู้บริหารขององค์กรชี้นำและกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นระยะยาว ค่านิยม และความคาดหวังในผลการดำเนินการขององค์กร โดยให้ความสำคัญกับวิธีการที่ผู้บริหารขององค์กรสื่อสารกับบุคลากร และการสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิด พฤติกรรมการดำเนินการที่มีจริยธรรมและผลการดำเนินการที่ดี รวมถึงระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี ความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งการสนับสนุนชุมชน

วัดความพึงพอใจของบุคลากรงานสื่อสาร ที่มีต่อการบริหารงานของหัวหน้างานสื่อสาร กองสื่อสารองค์กร มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในรูปแบบของการพัฒนาองค์กรโดยนำหลักเกณฑ์ PMQA มาเป็นเครื่องมือในหมวดที่ 1 การนำองค์กร ซึ่งครอบคลุม 5 ประเด็น ได้แก่

(1) การกำหนดทิศทางขององค์กร

ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการกำหนดในเรื่องวิสัยทัศน์เป้าประสงค์ ระยะสั้นและระยะยาว ค่านิยม และผลการดำเนินการที่คาดหวังไว้ รวมทั้งการถ่ายทอดให้ บุคลากรในส่วนราชการนำไปปฏิบัติ

ในการกำหนดผลการดำเนินการดังกล่าว ผู้บริหารของส่วนราชการได้คำนึงถึงความต้องการ หรือผลประโยชน์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยยึดหลัก ความโปร่งใสและความ ชัดเจนอย่างไร

ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในการสื่อสารในเรื่องดังกล่าวแบบ 2 ทิศทาง อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรมไปสู่บุคลากรทุกคน รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำคัญ โดยผ่านระบบการนำองค์กร

(2) การสื่อสารและสร้างความเข้าใจทิศทางขององค์กรให้บุคลากรรับรู้

เมื่อผู้บริหารได้จัดทำค่านิยมขององค์กร รวมทั้งกำหนดเป้าประสงค์ ค่านิยม และความคาดหวัง ขององค์กรแล้วจะต้องมีกระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้บุคลากรได้รับทราบ ยอมรับและนำไปปฏิบัติอย่างจริงจัง ผู้บริหารสามารถดำเนินการได้หลายวิธีแต่วิธีการหนึ่งที่มีประสิทธิภาพได้แก่การสื่อสาร แบบสองทิศทาง (Two Way Communication) ซึ่งอาจดำเนินการได้หลายรูปแบบ เช่น การจัดประชุมสัมมนา ในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ Values Workshop, Shared Vision Session, การพบปะพูดคุย (face to face Communication) และการเดินพบปะผู้ปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงาน (Walk Around)

(3) การสร้างบรรยากาศและการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในกิจกรรมต่างๆ เกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร

(4) การให้ความสำคัญเรื่องหลักธรรมาภิบาลขององค์กร

ข้อกำหนดที่สำคัญจะมีพื้นฐานมาจากหลักธรรมาภิบาล กล่าวคือ การดำเนินการในกระบวนการใด ๆ จะต้องเป็นไปเพื่อ

- ความคุ้มค่า (Value for Money, Effective and Efficient)
- ความเป็นธรรม (Equitable) ตอบสนองต่อกลุ่มต่าง ๆ (Responsive)
- ความถูกต้องตามหลักนิติธรรม (Follow the Rule of Law)
- ความเปิดเผย โปร่งใส (Transparent)
- การเปิดโอกาสให้ฝ่ายต่าง ๆ มีส่วนร่วม (Participatory)
- สามารถตรวจสอบ อธิบายได้และมีเจ้าภาพรับผิดชอบที่ชัดเจน (Accountable)

(5) การเป็นตัวอย่างที่ดี (Role Model)

เป็นตัวอย่างที่ดีในการปฏิบัติตามค่านิยม เพื่อสร้างศรัทธาในการนำค่านิยมไปปฏิบัติของ บุคลากร ดังนั้น การประเมินองค์การตามเกณฑ์PMQA ใช้แนวทางการบริหารจัดการแบบADLI 1 โดยการตอบคำถามตามเกณฑ์ในแต่ละหมวด ซึ่งเปรียบเสมือนการตรวจสอบสุขภาพองค์กร ที่จะทำให้ทราบจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุง และนำโอกาสในการปรับปรุงที่พบไปวางแผนพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิภาพ โดยเลือกเครื่องมือทางการบริหารที่เหมาะสมมาดำเนินการต่อไป

2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ดิเรก (2528) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์การอีกด้วย

วิรุฬ (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยสอดคล้องกับ

ฉัตรชัย (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

กิตติมา (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆเมื่อได้รับการตอบสนอง

กาญจนา (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะ

ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

นาร์ตัน (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

เทพพนม และสวีน (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆหนึ่ง สิ่งที่เขาหาประโยชน์ไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

สง่า (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

จากการตรวจสอบเอกสารข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Shelly อ้างโดย ประกายดาว (2536) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ

วิชัย (2531) กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจ มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

พิทักษ์ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยาใดๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

สุเทพ (2541) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ มีด้วยกัน 4 ประการ คือ

- สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบกิจกรรมต่างๆ
- สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
- ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่างๆที่สนองความต้องการของบุคคล
- ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อบุคคล

ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการร่วมกัน อันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ปริยากร (2535) ได้มีการสรุปว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมี 3 ประการ คือ

- ปัจจัยด้านบุคคล (personal factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในครอบครัว อายุ เวลาในการทำงาน การศึกษา เงินเดือน ความสนใจ เป็นต้น
- ปัจจัยด้านงาน (factor in the Job) ได้แก่ ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ เป็นต้น
- ปัจจัยด้านการจัดการ (factors controllable by management) ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร การนิเทศงาน เป็นต้น

2.3.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา(biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบากบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจเมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

2.3.3.1 ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวีธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลานั้น ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึ้น้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

- ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อาากาศ ยารักษาโรค
- ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย
- ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน
- ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือ

และสถานะทางสังคม

- ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่นหรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

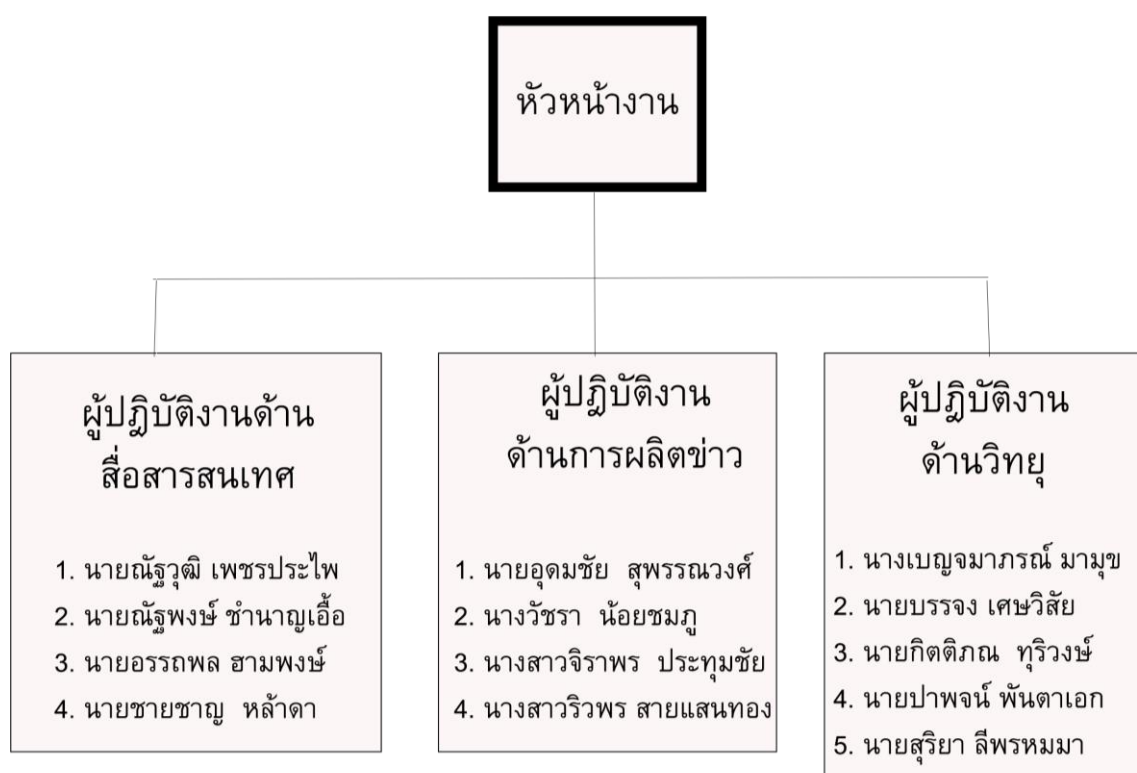
บทที่ 3

วิธีการศึกษา และระเบียบวิธีวิจัย

3.1 วิธีการบริหารงาน

ในการบริหารงานสื่อสาร หัวหน้างานได้นำแนวทางการบริหารองค์กรของ ลูเธอร์ กุลิค และ ลินคอล์น เออร์วิค (POSDCoRB) เพื่อใช้ในการบริหารบุคคลและบริหารการผลิตสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ของงานสื่อสาร กองสื่อสารองค์กร มหาวิทยาลัยขอนแก่น ดังนี้

(1) P- Planning หมายถึง การวางแผน โดยหัวหน้างานได้มีการจัดวางโครงสร้างองค์กรและวางแผนงานต่างๆ ขึ้นมาไว้ล่วงหน้าก่อนทำการมอบหมายให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ ตามที่ได้วางแผนไว้



รูปภาพที่ 3.1 การแสดงโครงสร้างหน่วยงานและอัตรากำลังงานสื่อสาร

(2) O-Organizing หมายถึง การจัดองค์กร หัวหน้างานได้มีการแบ่งงาน การกำหนดส่วนงาน โครงสร้างขององค์กร การกำหนดตำแหน่งงานต่างๆ พร้อมกับอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงอัตรากำลัง ความสามารถและตำแหน่งที่ถือครองอยู่ โดยมีการแบ่งภาระงานดังนี้

ตารางที่ 3.1 การแบ่งภาระงาน

รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมาย
1. ภาระงานด้านรายการโทรทัศน์ : เผยแพร่หลักผ่าน youtube ,เว็บไซต์ KKU Channel และเว็บไซต์มหาวิทยาลัยขอนแก่น www.kku.ac.th : แคร่ไปยัง เพจ Khon kean University และ เพจ KKU Channel LIVE และเพจต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น		
1.1 รายการ KKU FOCUS เป็นรายการสารคดี ที่นำเสนอประเด็นที่น่าสนใจ รวมไปถึงองค์ความรู้ ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยนำเสนอเนื้อหาสาระ	ผู้เขียนบท : 1. นายอุดมชัย สุพรรณวงศ์	(12 เทป/ ปีงบประมาณ) (3 เทป/ ทีม) **ได้สื่อบทที่มีเนื้อหาครบถ้วนส่ง

ด้วยภาพ เสียงบรรยาย และมีการสัมภาษณ์บุคคลที่ทำให้เนื้อหาสาระของการนำเสนอครบถ้วนในทุกมิติ ซึ่งการผลิตรายการนั้นต้องใช้ทั้งระยะเวลา และความพิถีพิถันในการผลิต เพราะผู้เขียนต้องวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ออกมาเป็น 1.1 สกู๊ปข่าวที่ใช้เผยแพร่ทางเว็บไซต์มหาวิทยาลัยขอนแก่น 1.2 บทโทรทัศน์ รายการ KCU FOCUS 1.3 บทสารคดีวิทยุ (เผยแพร่ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยขอนแก่น)	2. นางวัชร น้อยชมพู 3. นางสาวจิราพร ประทุมชัย 4. นางสาววิพร สายแสนทอง ถ่ายภาพ/ตัดต่อ : 1. นายณัฐวุฒิ เพชรประไพ 2. นายณัฐพงษ์ ชำนาญเอื้อ	ให้สื่อส่วนกลาง 12 เรื่อง / ปีงบประมาณ**
รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมาย
รายการ KCU FOCUS ความยาว 5-7 นาที : ใช้เวลาในการผลิต 1 เดือน : เผยแพร่เดือนละ 1 ครั้ง : วัน เวลา ในการออกอากาศ ออกอากาศทุกจันทร์แรกของเดือน	3. นายอรรถพล ฮามพงษ์ 4. นายชาญชาญ หล้าดา	
1.1 รายการ KCU คิดได้คิดดี เป็นรายการที่นำเสนอเกี่ยวกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยนำเสนอเนื้อหาสาระด้วยภาพ เสียงบรรยาย และมีการสัมภาษณ์บุคคลที่ทำให้เนื้อหาสาระของการนำเสนอครบถ้วนในทุกมิติ ซึ่งการผลิตรายการนั้นต้องใช้ทั้งระยะเวลา และความพิถีพิถันในการผลิต และนอกจากนี้ยังเป็นการนำเสนอรูปแบบรายการใหม่ที่เป็นไวรัล VDO ซึ่งเป็นการสื่อสารที่เข้าถึงได้ง่าย โดยผู้เขียนต้องวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ออกมาเป็น 1.1 ข่าวที่ใช้แจกสื่อมวลชนในงานแถลงข่าว นักวิจัย มข.พบสื่อมวลชน	ผู้เขียนบท : 1. นางสาวจิราพร ประทุมชัย 2. นางสาววิพร สายแสนทอง ถ่ายภาพ/ตัดต่อ : 1. นายณัฐพงษ์ ชำนาญเอื้อ นายชาญชาญ หล้าดา กราฟิก : นายอรรถพล ฮามพงษ์	(8 เทป/ ปีงบประมาณ) (4 เทป/ทีม) **ได้สกู๊ปข่าวที่มีเนื้อหาครบถ้วนส่งให้สื่อส่วนกลาง 8 เรื่อง / ปีงบประมาณ**
1.3 รายการ KCU NEWS เป็นรายการที่นำเสนอ ประชาสัมพันธ์ กิจกรรม โครงการ ที่สำคัญที่เกิดขึ้นภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยจะมีการสัมภาษณ์แหล่งข่าว และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อให้เนื้อหาข่าวที่น่าสนใจและมีเนื้อหาสาระที่ครบถ้วน โดยจะมีการรวบรวมข่าวที่น่าสนใจจากหน้าเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น มานำเสนอในรูปแบบรายการโทรทัศน์และมีการลงพื้นที่เจาะประเด็นข่าวสัปดาห์ละ 1 ครั้ง รายการ KCU NEWS ความยาว 3-5 นาที : ใช้เวลาในการผลิต 1 สัปดาห์ : เผยแพร่สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	ผู้รวบรวมข่าว: 1. นายอุดมชัย สุพรรณวงศ์ 2. นางวัชร น้อยชมพู ถ่ายภาพ/ตัดต่อ : 1. นายณัฐวุฒิ เพชรประไพ	(48 เทป/ ปีงบประมาณ) (24 เทป/ทีม) **ได้สกู๊ปข่าวที่มีเนื้อหาครบถ้วนส่งให้สื่อส่วนกลาง 48 เรื่อง โดยประมาณ/ ปีงบประมาณ**
1.4 รายการ KCU Weekly รูปแบบรายการสนทนา ที่เปิดโอกาสให้ผู้บริหารมหาวิทยาลัยและผู้บริหารตามคณะหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้มาเล่าถึงแนวนโยบาย และโครงการที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้ประชาคมได้รับทราบ ถือเป็นการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและประชากรชาวมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพราะจะมีการเผยแพร่ผ่านการ LIVE FACEBOOK ทางเพจ KCU Channel LIVE และมีการออนแอร์สดพร้อมกันทางสถานีวิทยุกระจายเสียง	เขียนบท/ประสานงาน : นางเบญจมาภรณ์ มามุข ควบคุมการออกอากาศ นายอรรถพล ฮามพงษ์ ถ่ายภาพ นายณัฐพงษ์ ชำนาญเอื้อ นายชาญชาญ หล้าดา ควบคุมการออกอากาศ	(24 เทป/ ปีงบประมาณ)
รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมาย
มหาวิทยาลัยขอนแก่น FM 103 MHz อีกด้วย	วิทยุ : นายกิตติคุณ ทูริ	

รายการ KKU Weekly ความยาว 50 นาที : เผยแพร่สดเดือนละ 2 ครั้ง รีรันเดือนละ 2 ครั้ง : ออกอากาศทุกวันศุกร์ เวลา 11.10 – 12.00 น.	วงศ์ นายปาพจน์ พันตาเอก นายสุริยา ลีพรหมมา	
1.5 การผลิตวีดิทัศน์และวิดีโอประมวลภาพกิจกรรมต่าง ๆ เป็นการบริการการผลิตวีดิทัศน์และประมวลภาพกิจกรรมสำคัญ ๆ ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น เช่น 1.5.1 กิจกรรมงานปีใหม่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ประมวลภาพ) 1.5.2 งานปีใหม่สำนักงานอธิการบดี (ประมวลภาพ) 1.5.3 งานขึ้นขมิ้นดีด้วยไมตรีและขอบคุณ (วีดิทัศน์/ประมวลภาพ) 1.5.4 งานสงกรานต์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ประมวลภาพ) 1.5.5 งานเกษียณอายุราชการ มข. (วีดิทัศน์/ประมวลภาพ) 1.5.6 งานเกษียณอายุราชการ สำนักงานอธิการบดี (วีดิทัศน์) 1.5.7 งานประเพณี มข มอ มข (ประมวลภาพ/กรณีเจ้าภาพทำวีดิทัศน์) 1.5.8 งานศรีฐานเฟสติวัล (งานลอยกระทง) (ประมวลภาพ) 1.5.9 ประมวลภาพบรรยากาศงานรับปริญญา 1.5.10 ประมวลภาพกิจกรรมรับน้องใหม่บายศรีสู่ขวัญ 1.5.11 ประมวลภาพขอนแก่นมาราธอนนานาชาติ/วีดิทัศน์ 1.5.12 วีดิทัศน์บายศรีสู่ขวัญ 1.5.13 วีดิทัศน์สืบสานปณิธาน 1.5.14 วีดิทัศน์งานเลี้ยงคณาจารย์บัณฑิต (ยังไม่รวมวีดิทัศน์กรณีเร่งด่วน)	ผู้เขียนบท : นางสาวพรทิพย์ คำดี ถ่ายภาพ/ตัดต่อ : 1. นายณัฐวุฒิ เพชรประไพ 2. นายณัฐพงษ์ ชำนาญเอื้อ 3. นายอรรถพล ฮามพงษ์ 4. นายชาญชาญ หล้าตา	10 เทปต่อปีงบประมาณ
2. ภาระงานด้านข่าว : เผยแพร่หลักผ่าน เว็บไซต์มหาวิทยาลัยขอนแก่น www.kku.ac.th : แชรไปย้ง เพจ Khon kean University และเพจต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น		
2.1 ข่าวบริการ การทำข่าวบริการนั้นทางเจ้าหน้าที่จะได้รับตามหมายข่าวจากคณะและหน่วยงานต่าง ๆ ที่ได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์มายังกองสื่อสารองค์กร ซึ่งโดยเฉลี่ยจะมีการลงพื้นที่ทำข่าว 4 ข่าว/สัปดาห์ ซึ่งในเนื้อหาข่าวนั้นจะมีการสัมภาษณ์แหล่งข่าวเพื่อการนำเสนอที่รอบด้านและครบถ้วนตากหลักการเขียนข่าว โดยได้กำหนดความรวดเร็วในการผลิตและเผยแพร่ข่าวอยู่ที่ 24 ชั่วโมงนับจากลงพื้นที่ทำข่าวแล้ว	ผู้รับผิดชอบ : 1. นายอุดมชัย สุพรรณวงศ์ 2. นางวัชราน น้อยชมพู 3. นางสาวจิราพร ประทุมชัย 4. นางสาวรวีพร สายแสนทอง	*มีข่าวบริการที่ผลิตโดยกองสื่อสารองค์กรเผยแพร่บนหน้าเว็บไซต์ 192 ข่าว ต่อปีงบประมาณ*
2.2 อัปเดต สกู๊ปข่าว ข่าวเด่นหน้าเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย รวบรวมสกู๊ปข่าวจากรายการ KKU FOCUS รายการ KKU คิดได้คิดดี รายการ KKU NEWS โดยบรรณาธิการข่าว (นางสาวจิราพร ประทุมชัย) จะเป็นผู้อัปเดตสกู๊ปข่าวขึ้นหน้าเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งสกู๊ปข่าวนี้นี้จะเป็นข่าวหลักที่จะส่งให้สื่อส่วนกลางในประชาสัมพันธมหาวิทยาลัยขอนแก่น	ผู้รับผิดชอบ : นางสาวจิราพร ประทุมชัย	ข่าวจากรายการ KKU FOCUS : 12 ข่าวต่อปีงบประมาณ ข่าวจากรายการ KKU คิดได้คิดดี : 8 ข่าวต่อปีงบประมาณ ข่าวจากรายการ KKU NEWS : 48 ข่าวต่อปีงบประมาณ (จำนวนคาดการณ์) รวมทั้งสิ้น 68 ข่าวต่อปีงบประมาณ (จำนวนคาดการณ์)
2.3 ส่งข่าวรายเดือนสื่อมวลชนท้องถิ่น ,เก็บ clipping ข่าวรายเดือน และรายปี พร้อมสรุปผลการวิเคราะห์ ว่าข่าวเราตอบ	ผู้รับผิดชอบ : นางสาวรวีพร สายแสนทอง	

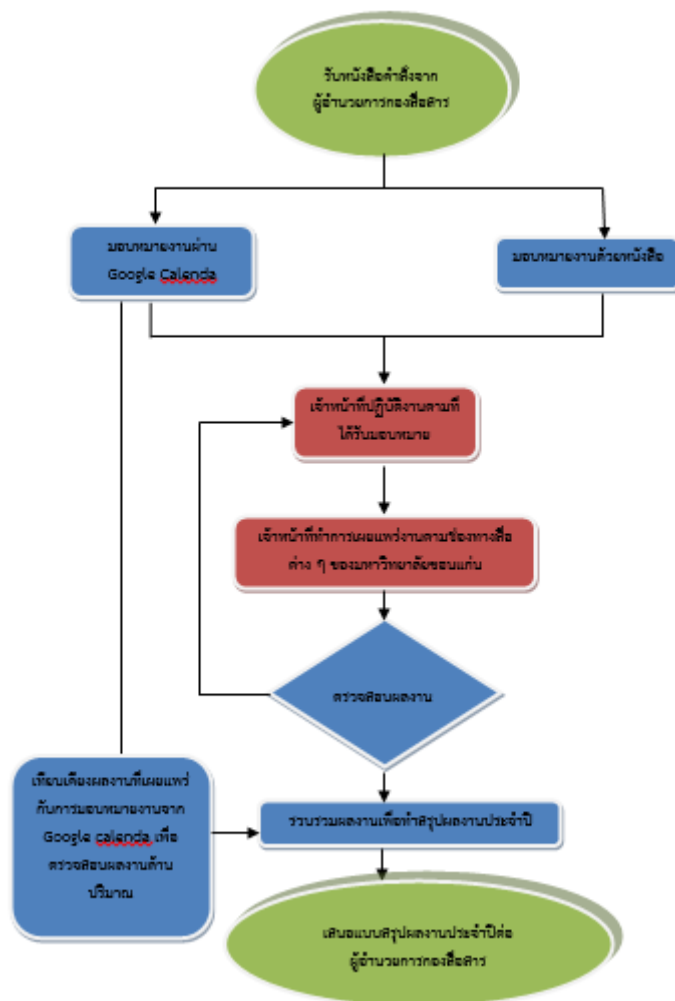
ยุทธศาสตร์ที่ขึ้น ต่อปี ,อัฟข่าว นสพ.ลงหน้าเว็บ มข.		
2.4 ส่งข่าวที่ตอบสนองยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น ให้กับสื่อมวลชนส่วนกลางเพื่อประชาสัมพันธ์	ผู้รับผิดชอบ : นางสาวพรทิพย์ คำดี	ตาม KPI ต้องได้รับการเผยแพร่ผ่าน หนังสือพิมพ์ เว็บไซต์ ไม่ต่ำกว่า 45 ข่าว
3. ภาระงานด้านบริการโสตฯ : เผยแพร่หลักผ่าน เพจ KKU Gallery และหน้าเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น www.kku.ac.th : แชรไปย้ง เพจ Khon kean University และเพจต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น		
3.1 การถ่ายภาพนิ่งประมวลภาพกิจกรรมหลัก และกิจกรรม วาระสำคัญของมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีการถ่ายภาพกิจกรรมหลัก ๆ ของมหาวิทยาลัยขอนแก่นตลอด ทั้งปีงบประมาณ และทำการเผยแพร่ทางเพจ KKU Gallery และ หน้าเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น www.kku.ac.th	ผู้รับผิดชอบ : นายอรรถพล ฮามพงษ์ นายณัฐภูมิ เพชรประไพ	ไม่ต่ำกว่า 15 กิจกรรมต่อ ปีงบประมาณ
3.2 การประชาสัมพันธ์ในรูปแบบ info graphic การนำข้อมูลหรือความรู้มาสรุปเป็นสารสนเทศ ในลักษณะของ กราฟิกที่ออกแบบเป็นภาพนิ่งหรือภาพเคลื่อนไหว ดูแล้วเข้าใจง่ายใน เวลารวดเร็วและชัดเจน สามารถสื่อให้ผู้ชมเข้าใจความหมายของ ข้อมูลทั้งหมดได้ โดยไม่จำเป็นต้องมีผู้นำเสนอมาช่วยขยายความเข้าใจ อีก การออกแบบอินโฟกราฟิกส์ เป็นการนำข้อมูลที่เข้าใจยากหรือ ข้อมูลที่เป็นตัวหนังสือจำนวนมาก มานำเสนอในรูปแบบต่างๆ อย่าง สร้างสรรค์ ให้สามารถเล่าเรื่องได้ด้วยตัวเอง มีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ หัวข้อที่น่าสนใจ ภาพและเสียง ซึ่งจะต้องรวบรวมข้อมูลต่างๆ ให้ เพียงพอ แล้วนำมาสรุป วิเคราะห์ เรียบเรียง แสดงออกมาเป็นภาพจึง จะดึงดูดความสนใจได้ดี ช่วยลดเวลาในการอธิบายเพิ่มเติม กราฟิกที่ ใช้อาจเป็นภาพ ลายเส้น สัญลักษณ์ กราฟ แผนภูมิ ไดอะแกรม ตาราง แผนที่ ฯลฯ จัดทำให้มีความสวยงาม น่าสนใจ เข้าใจง่าย สามารถ จดจำได้นาน ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น	ผู้รับผิดชอบ : นายอรรถพล ฮามพงษ์	12 ชิ้น/ 1 ปีงบประมาณ
3.3 การบริการการประชาสัมพันธ์ผ่าน banner และ จอ LED มีการบริการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นผ่านทาง banner หน้าเว็บไซต์ของ มหาวิทยาลัย และทางป้ายประชาสัมพันธ์ LED	ผู้รับผิดชอบ : นายอรรถพล ฮามพงษ์	ตามจำนวนผู้มาขอใช้บริการ
3.5 การบริการโสตทัศนูปกรณ์ มีการบริการโสตทัศนูปกรณ์ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น การ บริการยืมกล้องถ่ายภาพนิ่ง , บริการยืมกล้องถ่ายภาพเคลื่อนไหว , บริการยืมชุดเครื่องเสียง , บริการยืมโทรทัศน์เพื่อใช้ในการ ประชาสัมพันธ์ ,บริการดูแลเครื่องเสียงในห้องประชุมกองสื่อสาร องค์กร (ห้องโรงหนัง)	ผู้รับผิดชอบ : นายณัฐพงษ์ ชำนาญเอื้อ นายชายชาญ หล้าดา	ตามจำนวนผู้มาขอใช้บริการ
4. ภาระงานด้านวิทยุ : เผยแพร่การ Live จากเพจ KKU Channel LIVE ควบคู่กับการ on air ทางหน้าปัดวิทยุ FM 103 MHz สถานี วิทยุกระจายเสียง มหาวิทยาลัยขอนแก่น : แชรไปย้ง และเพจต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น และ อดินันท์มานไว้บนเว็บไซต์ของสถานีวิทยุ FM 103 MHz		
4.1 รายการ รอบรู้ มข. เป็นรายการสาระข่าว โดยแบ่งออกเป็น 3 ช่วง ดังนี้ 4.1.1 ช่วง มข.มอดินแดง นำเสนอข่าวและกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่สำคัญและน่าสนใจ ส่งผล กระทบด้านบวก สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับมหาวิทยาลัย 4.1.2 ช่วง เพื่อนบ้านข้างเคียง นำเสนอข่าวและกิจกรรม ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกมหาวิทยาลัยทั้งในท้องถิ่น ในประเทศและ	ผู้ผลิตรายการ : นางเบญจมาภรณ์ มามุข ควบคุมการออกอากาศ : นายกิตติภณ ทุริวงศ์ นายปาวจน์ พันตาเอก นายสุริยา สัปรหมมา	จำนวน 96 เทป /ปีงบประมาณ

ต่างประเทศ 4.1.3 ช่วงสาระดีมีมาฝาก นำเสนอเกร็ดสาระต่าง ๆ ที่น่าสนใจ ที่เป็นความรู้ให้กับประชาชน และสามารถนำไปปฏิบัติในชีวิตประจำวันได้ : ออกอากาศ ทุกวันอังคารและพฤหัสบดี เวลา 10.10 – 11.00 น.		
4.2 รายการเครือข่ายสายตรงวิทยุสถาบันอุดมศึกษา เป็นรายการสาระข่าว ที่นำเสนอโดยมหาวิทยาลัยเครือข่ายวิทยุสถาบันอุดมศึกษา โดยมหาวิทยาลัยขอนแก่นรับผิดชอบออกเป็น 3 ช่วง คือ 4.2.1 รอบรู้ทั่วไทย เป็นสัปดาห์รายงานข่าวและกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่สำคัญและน่าสนใจ ส่งผลกระทบด้านบวกสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับมหาวิทยาลัย : ออกอากาศ 2 วัน/ สัปดาห์ คือวันพุธและศุกร์ 4.2.2 เล่าขานงานวิจัย เป็นการนำเสนอเรื่องราวเกี่ยวกับผลงานการวิจัยเพื่อสังคม จากมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อเป็นการสนองตอบต่อยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่นในการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติ	ผู้ผลิตรายการ : นางเบญจมาภรณ์ มามุข ควบคุมการออกอากาศ : นายกิตติภณ ฑูริวงษ์ นายปาพจน์ พันตาเอก นายสุริยา ลีพรหมมา	จำนวน 96 เทป /ปีงบประมาณ
4.2.3 สนทนาสถาบัน	ผู้ผลิตรายการ : นางเบญจมาภรณ์ มามุข ควบคุมการออกอากาศ : นายกิตติภณ ฑูริวงษ์ นายปาพจน์ พันตาเอก นายสุริยา ลีพรหมมา	24 ตอน/ปีงบประมาณ **จำนวนคาดการณ์เพราะขึ้นอยู่กับการจัดผังของจุฬา**
4.3 รายการวิทยุสายตรงจากสถาบัน	ผู้ผลิตรายการ : นายบรรจง เศษวิสัย ควบคุมการออกอากาศ : นายกิตติภณ ฑูริวงษ์ นายปาพจน์ พันตาเอก นายสุริยา ลีพรหมมา	144 เทป/ปีงบประมาณ
4.4 ผลิตสเปคตวิทุเพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย	นายอุดมชัย สุพรรณวงศ์ นางเบญจมาภรณ์ มามุข นายบรรจง เศษวิสัย	ตามจำนวนผู้มาขอใช้บริการ
4.5 ผลิตข่าวสั้นประจำวัน นายอุดมชัย สุพรรณวงศ์ ผลิตเพื่อออกอากาศ ช่วงเวลา 17.00-17.05 น. ของทุกวัน(ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) นายบรรจง เศษวิสัย ผลิตเพื่อออกอากาศ ช่วงเวลา 17.00-17.05 น. ของทุกวัน (ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์)	ผู้ผลิตรายการ : นายอุดมชัย สุพรรณวงศ์ นายบรรจง เศษวิสัย ควบคุมการออกอากาศ : นายกิตติภณ ฑูริวงษ์ นายปาพจน์ พันตาเอก นายสุริยา ลีพรหมมา	คนละ 220 ข่าว โดยประมาณ รวมเป็น 440 ข่าว/ปีงบประมาณ **จำนวนคาดการณ์**
4.6 การนำข่าวสารมหาวิทยาลัยและข่าวสารของหน่วยงานในรูปแบบเอกสารข่าววิทยุ ด้วยการเรียบเรียงคัดเลือกจัดพิมพ์ ส่งเผยแพร่ไปยังรายการวิทยุต่าง ๆ เพื่อให้เป็นข้อมูลในการเผยแพร่ในรายการวิทยุ	นายอุดมชัย สุพรรณวงศ์	
4.7 จัดผังรายการสถานีวิทยุและจัดผังสเปคตวิทุ	นางเบญจมาภรณ์ มามุข	ประจำทุกเดือน

4.8 ดูแล กำกับการออกอากาศตามระเบียบของ กสทช. 4.8.1 การจัดทำผังรายการวิทยุ และ ผังเวลาเพื่อส่งหน่วยงาน กำกับดูแลกิจการวิทยุ(กสทช.) 4.8.2 กำกับดูแลการตรวจวัดคลื่นแพร่แปลงปลอมประจำปีส่ง กสทช.	ผู้ดูแล : นางเบญจมาภรณ์ มามุข ผู้ดูแล : นายกิตติภณ ทุริวัณษ์	ปีละ 1 ครั้ง
4.9 ให้บริการบันทึกเสียง สถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีการบริการ ห้องบันทึกเสียงซึ่งบุคลากรตามหน่วยงานและคณะ	ผู้ให้บริการ : นายกิตติภณ ทุริวัณษ์ นายปาพจน์ พันตาเอก นายสุริยา ลีพรหมมา	ตามจำนวนผู้มาขอใช้บริการ
ต่าง ๆ สามารถใช้บริการห้องบันทึกเสียงนี้ได้ โดยจะมีเจ้าหน้าที่คอยให้ความสะดวกในการบันทึกเสียงทุกครั้ง		
4.10 กำกับดูแล พัฒนาอุปกรณ์ จัดระบบให้บริการภายใน สถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยแบ่งพื้นที่การดูแลดังนี้ 4.10.1 กำกับดูแล พัฒนาอุปกรณ์ จัดระบบให้บริการในส่วน ห้องควบคุม 4.10.2 กำกับดูแลทางกายภาพสถานที่ระบบปรับอากาศ ระบบ ไฟฟ้า สาธารณูปโภค 4.10.3 ดูแลรักษาและซ่อมบำรุงเครื่องส่งกระจายเสียง	รับผิดชอบโดย: นายสุริยา ลีพรหมมา รับผิดชอบโดย: นายปาพจน์ พันตาเอก รับผิดชอบโดย: นายกิตติภณ ทุริวัณษ์	มีการรายงานทุกเดือน
4.11 ผลิตรายการ KKKU Happy More (ร่วมกับกองทัพยากรบุคคล)	ผู้ผลิตรายการ : นายบรรจง เศษวิสัย ควบคุมการออกอากาศ : นายกิตติภณ ทุริวัณษ์ นายปาพจน์ พันตาเอก นายสุริยา ลีพรหมมา	50 เทป/ปีงบประมาณ
4.12 การเผยแพร่รายการวิทยุย้อนหลังบนหน้าเว็บไซต์ของสถานีวิทยุกระจายเสียง	ผู้รับผิดชอบ นายบรรจง เศษวิสัย	
5. งานเครือข่ายประชาสัมพันธ์/โครงการ/และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย		
5.1 โครงการเครือข่ายประชาสัมพันธ์ มีการจัดทำโครงการเพื่อรับฟังความคิดเห็น ดูแล รวมไปถึง การสร้างความร่วมมือเครือข่ายประชาสัมพันธ์ ของ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	ผู้รับผิดชอบ นางวัชราน น้อยชมภู	ปีละ 1 ครั้ง
5.2 ประสานงานและพี่เลี้ยงนักศึกษาฝึกงาน มีการประสานงานและติดตามผลการฝึกงานของนักศึกษาฝึกงาน โดยผู้ที่รับผิดชอบ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ 5.2.1 ผู้ประสานงานเรื่องหนังสือการส่งตัว ระเบียบวินัยในการปฏิบัติงานของนักศึกษาฝึกงาน และติดตามการทำหนังสือรับรองการฝึกงาน	ผู้รับผิดชอบ นางวัชราน น้อยชมภู นางสาวจิราพร ประทุมชัย นายณัฐวุฒิ เพชรประไพ นางเบญจมาภรณ์ มามุข	*** ให้อยู่ในภาระที่ได้รับหมายอื่น ๆ ***

(3) S-Staffing หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับตัวบุคคลในองค์กร ในที่นี้หัวหน้างานได้มีหน้าที่ในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรโดยการส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในด้านต่าง ๆ

(4) D-Directing หมายถึง การอำนวยการ ในการนี้หัวหน้างานได้การทำหน้าที่ในการตัดสินใจ วินิจฉัยสั่งการ การออกคำสั่ง มอบหมายภารกิจการงานไปยังบุคลากร โดยมีหลักในการมอบหมายและการสั่งการดังนี้



รูปภาพที่ 3.2 การแสดงหลักในการมอบหมายและการสั่งการ งานสื่อสาร

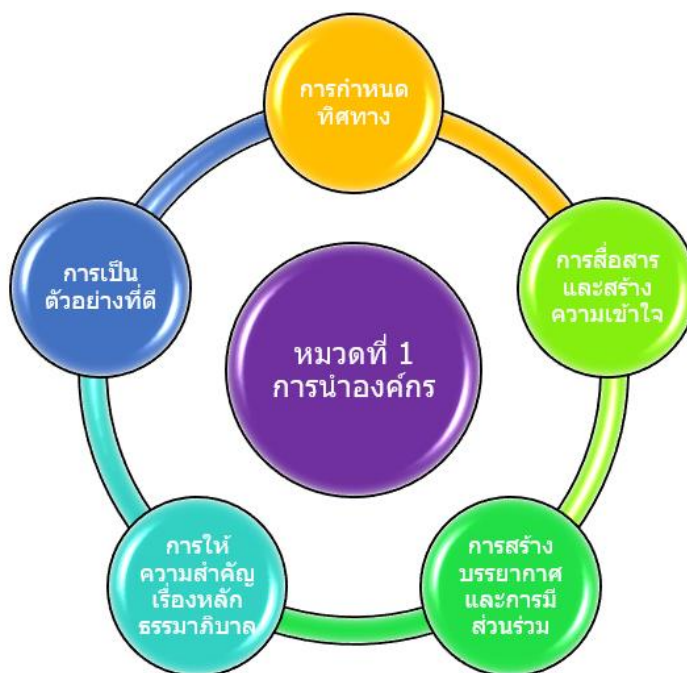
(5) Co- Coordinating หมายถึง การประสานงาน หัวหน้างานได้ทำหน้าที่ในการประสานกิจกรรมต่างๆ ที่ได้มีการแบ่งแยกออกไปเป็นส่วนงานย่อยๆ เพื่อให้ทุกภาคส่วนสามารถทำงานประสานสอดคล้องกัน และมุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน ซึ่งในการประสานงานนี้ได้ใช้การประสานงานตามรายบุคคล ประสานงานในระบบการมอบหมายงาน และประสานงานผ่านช่องทางสื่อสารเฉพาะกลุ่ม (ไลน์กรุ๊ป)

(6) R- Reporting หมายถึง การรายงาน โดยหัวหน้างานได้ทำหน้าที่ในการรับฟังรายงานผลการปฏิบัติงานของบุคคลและหน่วยงานที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชาได้รายงานมา โดยกำหนดให้มีการรายงานประจำเดือน เพื่อใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรงานสื่อสาร หรือหากมีปัญหาหรือข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน อาจมีการรายงานหรือหารือเพื่อแก้ไขปัญหาในทันที

(7) B- Budgeting หมายถึง การงบประมาณ หัวหน้างานมีหน้าที่ที่เกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณ เช่น การเขียนโครงการต่าง ๆ ของฝ่ายที่จำเป็นต้องใช้งบประมาณในการจัดการ รวมไปถึงการจัดทำโอทีให้กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานล่วงเวลา เพื่อควบคุมการความเหมาะสมของการปฏิบัติงานและงบประมาณที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

3.2 วิธีการศึกษา

ด้านการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานสื่อสาร ได้มีการสอบถามและวัดความพึงพอใจของบุคลากรงานสื่อสาร ที่มีต่อการบริหารงานของหัวหน้างานสื่อสาร กองสื่อสารองค์กร มหาวิทยาลัยขอนแก่น



รูปภาพที่ 3.3 การแสดง PMQA ในหมวดที่ 1 การนำองค์กร

ในรูปแบบของการพัฒนาองค์กรโดยนำหลักเกณฑ์ PMQA มาเป็นเครื่องมือในหมวดที่ 1 การนำองค์กร ซึ่งครอบคลุม 5 ประเด็น ได้แก่

1. การกำหนดทิศทางขององค์กร
2. การสื่อสารและสร้างความเข้าใจทิศทางขององค์กรให้บุคลากรรับรู้
3. การสร้างบรรยากาศและการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในกิจกรรมต่างๆ เกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร
4. การให้ความสำคัญเรื่องหลักธรรมาภิบาลขององค์กร
5. การเป็นตัวอย่างที่ดี (Role Model)

โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลเพื่อให้เห็นถึงเชิงปริมาณและข้อเสนอแนะ

3.3 ระเบียบวิธีวิจัย

3.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการประเมินแบบสำรวจผลความพึงพอใจ คือ บุคลากรงานสื่อสาร ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา และลูกจ้างมหาวิทยาลัยทั้งสิ้น 13 คน

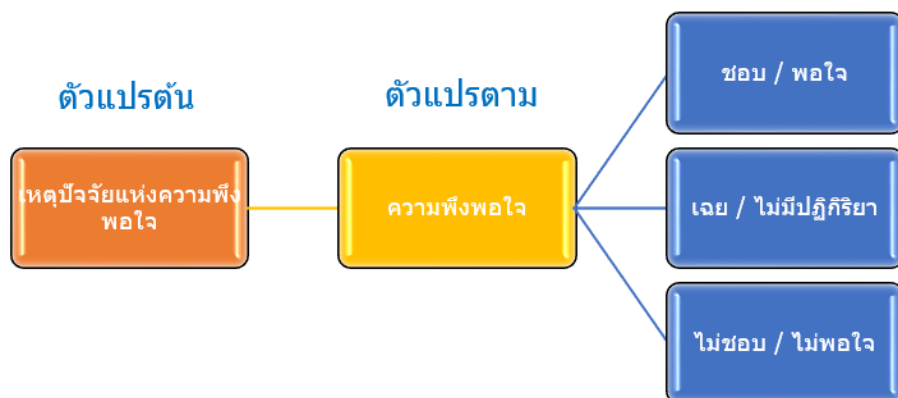
3.3.2 ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรงานสื่อสาร ทั้งเพศชายและเพศหญิง จำนวนทั้งสิ้น 13 คน

3.3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อสอบถามและวัดความพึงพอใจของบุคลากรงานสื่อสาร ที่มีต่อการบริหารงานของหัวหน้างานสื่อสาร กองสื่อสารองค์กร มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในรูปแบบของการพัฒนาองค์กรโดยนำหลักเกณฑ์ PMQA มาเป็นเครื่องมือในหมวดที่ 1 การนำองค์กร

3.3.5.1 กรอบแนวคิดในการสำรวจ



รูปภาพที่ 3.4 การแสดงกรอบแนวคิดในการสำรวจ

โดยที่ในกรณีของความพึงพอใจในการบริหารงาน สาเหตุหรือเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจอาจเป็นเรื่องความเสมอภาคของหัวหน้างานที่บุคลากรได้รับ ความเพียงพอทั่วถึงของบริการ ความสะดวกรวดเร็ว ของการบริหารงาน ฯลฯ ส่วนในเรื่องความพึงพอใจในงาน สาเหตุที่ทำให้พอใจหรือไม่พอใจอาจเป็นเรื่อง ค่าจ้าง สวัสดิการ นโยบายของสถานที่ทำงาน ฯลฯ

แต่องานวิจัยโดยส่วนใหญ่ในประเทศไทยยังมีปัญหาในเรื่องความสับสนปะปนกันอยู่โดย สับสนในลักษณะนำเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจเป็นตัวแปรตามแล้ววัดความพึงพอใจ ตามเหตุ ปัจจัยแต่ละประเด็นนั้น แล้วนำมาคิดคะแนนรวมเป็นความพึงพอใจต่อเรื่องหรือประเด็นที่ต้องการศึกษา

3.3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ เติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลและความพึงพอใจของท่าน ซึ่งข้อมูลจะนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพต่อไป โดยแบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรงานสื่อสาร มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มีความพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจปานกลาง มีความพึงพอใจน้อย และมีความพึงพอใจน้อยมาก และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามเกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็น

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสำรวจ

3.3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็น

1. ค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึงมีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 0.50 – 1.49	หมายถึงมีความพึงพอใจน้อยมากที่สุด

2. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) บอกว่าข้อมูลนี้เกาะกลุ่มมากน้อยแค่ไหน

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เข้าใกล้ศูนย์ $0 < SD < 1$ คือ ข้อมูลเกาะกลุ่มกัน หรือมีความพึงพอใจตรงกัน

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่าหนึ่ง $SD > 1$ คือ ข้อมูลกระจายตัวกันมาก หรือมีความพึงพอใจไม่ตรงกันเท่าที่ควร

3.3.5.1 ทฤษฎีค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) (ประเด็นอื่นที่เกี่ยวข้องกับโครงการ)

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) จัดว่าเป็นค่าที่มีความสำคัญมากในวิชาสถิติ เพราะค่าเฉลี่ยเลขคณิตเป็นค่า กลางหรือเป็นตัวแทนของข้อมูลที่ดีที่สุดเพราะ

1. เป็นค่าที่ไม่เอนเอียง
2. เป็นค่าที่มีความคงเส้นคงวา
3. เป็นค่าที่มีความแปรปรวนต่ำที่สุด
4. เป็นค่าที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

แต่ค่าเฉลี่ยเลขคณิตก็มีข้อจำกัดในการใช้ เช่น ถ้าข้อมูลมีการกระจายมาก หรือข้อมูลบางตัว มีค่ามากหรือน้อยจนผิดปกติ หรือข้อมูลมีการเพิ่มขึ้นเป็นเท่าตัว ค่าเฉลี่ยเลขคณิตจะไม่สามารถเป็น ค่ากลางหรือเป็นตัวแทนที่ดีของข้อมูลได้โดยการหาค่าเฉลี่ยเลขคณิตเมื่อข้อมูลไม่ได้มีการแจกแจง ความถี่ (X) ในกรณีที่ข้อมูลไม่ได้มีการแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตสามารถหาได้โดย

สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

เมื่อ x_i แทนค่าสังเกตของข้อมูลลำดับที่ i

n แทนจำนวนตัวอย่างข้อมูล

นิยาม ค่าเฉลี่ยเลขคณิต คือ ผลรวมของค่าสังเกตหรือค่าของตัวอย่างที่ได้จากการสำรวจทุก ค่าของข้อมูล แล้วหารด้วยจำนวนตัวอย่างของข้อมูล

3.3.5.2 ทฤษฎีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) (ประเด็นอื่นที่เกี่ยวข้องกับโครงการ)

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: SD) ในทาง สถิติศาสตร์และความน่าจะเป็น เป็นการวัดการกระจายแบบหนึ่งของกลุ่มข้อมูล สามารถนำไปใช้กับ การแจกแจงความน่าจะเป็น ตัวแปรสุ่ม ประชากร หรือมัลติเซต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมักเขียนแทนด้วยอักษรกรีกซิกมาตัวเล็ก (σ) นิยามขึ้นจากส่วนเบี่ยงเบนแบบ root mean square (RMS) กับ ค่าเฉลี่ย หรือนิยามขึ้นจากรากที่สองของความแปรปรวนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคิดค้นโดย ฟรานซิส กาลตัน (Francis Galton)

ในช่วงปลายคริสต์ทศวรรษ 1860 [1] เป็นการวัดการกระจายทางสถิติที่ เป็นปกติทั่วไป ใช้สำหรับเปรียบเทียบว่าค่าต่างๆ ในเซตข้อมูลกระจายตัวออกไปมากน้อยเท่าใด

- หากข้อมูลส่วนใหญ่อยู่ใกล้ค่าเฉลี่ยมาก ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานก็จะมีค่าน้อย
- ในทางกลับกัน ถ้าข้อมูลแต่ละจุดอยู่ห่างไกลจากค่าเฉลี่ยเป็นส่วนมาก ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานก็จะมีค่ามาก
- และเมื่อข้อมูลทุกตัวมีค่าเท่ากันหมด ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจะมีค่าเท่ากับศูนย์นั่น คือ ไม่มีการกระจายตัว

คุณสมบัติที่เป็นประโยชน์อย่างหนึ่งก็คือ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานใช้หน่วยอันเดียวกันกับข้อมูล แต่กับความแปรปรวนนั้นไม่ใช่เมื่อตัวอย่างของข้อมูลกลุ่มหนึ่งถูกเลือกมาจากประชากรทั้งหมด ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากรสามารถประมาณค่าได้จากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างนั้น ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสุ่ม X มีการนิยามไว้ดังนี้

$$\text{สูตรที่ 1} \quad \text{S.D.} = \sqrt{\frac{(x - \bar{x})^2}{n-1}} \quad \text{หรือ}$$

$$\text{สูตรที่ 2} \quad \text{S.D.} = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

x คือ ข้อมูล (ตัวที่ 1,2,3...,n)

$\bar{x}$ คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

$\sum x$ คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด

หมายเหตุ ในกรณีที่ เป็นทศนิยมทำให้เกิดความยุ่งยากในการคำนวณ จึงควรเลือกใช้สูตรที่ 2

ตัวอย่าง จากข้อมูลต่อไปนี้จงหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1, 2, 4, 6, 8, 9

$$\text{วิธีทำ ใช้สูตรที่ 2} \quad \text{S.D.} = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

$$\begin{aligned} \text{หาค่า } \sum x^2 &= 1^2 + 2^2 + 4^2 + 6^2 + 8^2 + 9^2 \\ &= 1 + 4 + 16 + 36 + 64 + 81 \\ &= 202 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{หาค่า } \sum x &= 1 + 2 + 4 + 6 + 8 + 9 \\ &= 30 \end{aligned}$$

$$\text{หาค่า } (\sum x)^2 = 900$$

$$\text{หาค่า } n = 6$$

$$\text{แทนค่าในสูตร} \quad \text{S.D.} = \sqrt{\frac{6(202) - 900}{6(6-1)}}$$

$$\text{S.D.} = 3.52$$

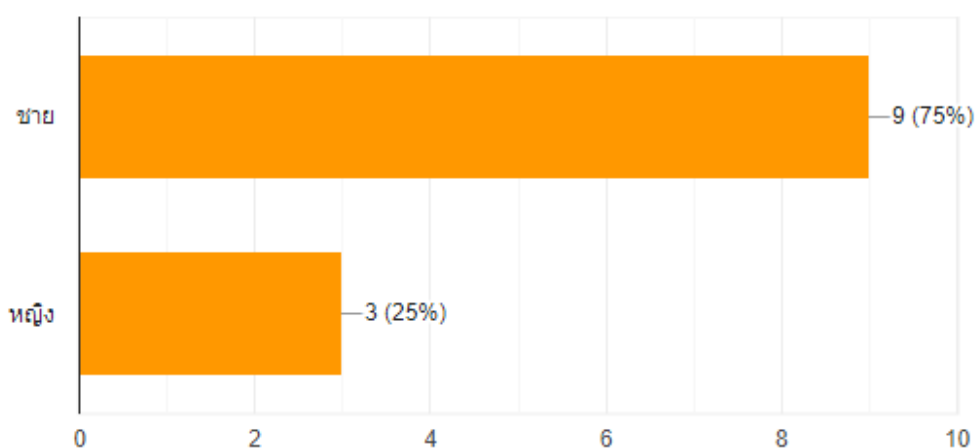
บทที่ 4

ผลการวิจัย

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

เพศ

12 responses

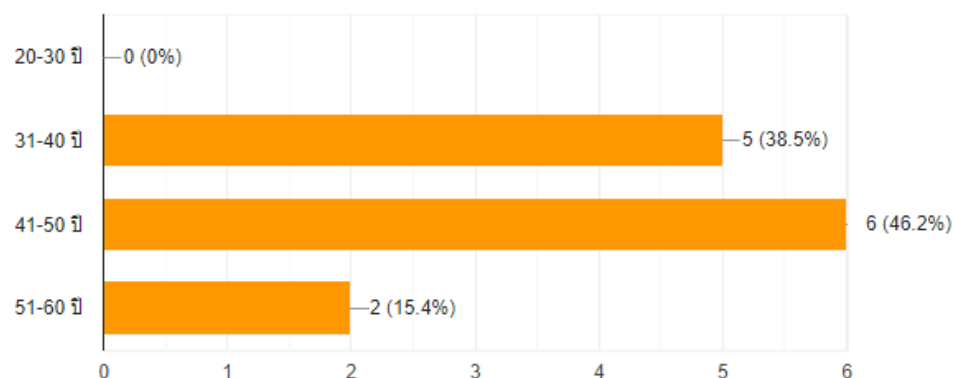


รูปภาพที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามเพศ

พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 9 คน หรือ ร้อยละ 75 และเพศหญิง มีจำนวน 3 คน หรือร้อยละ 25

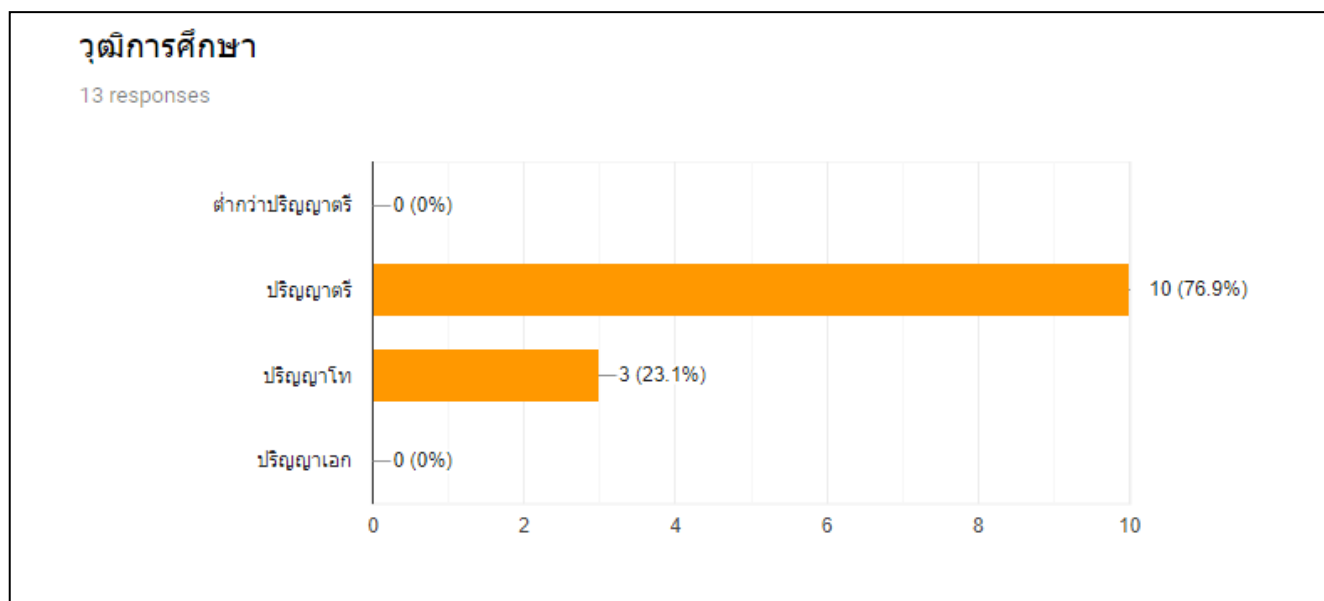
อายุ

13 responses



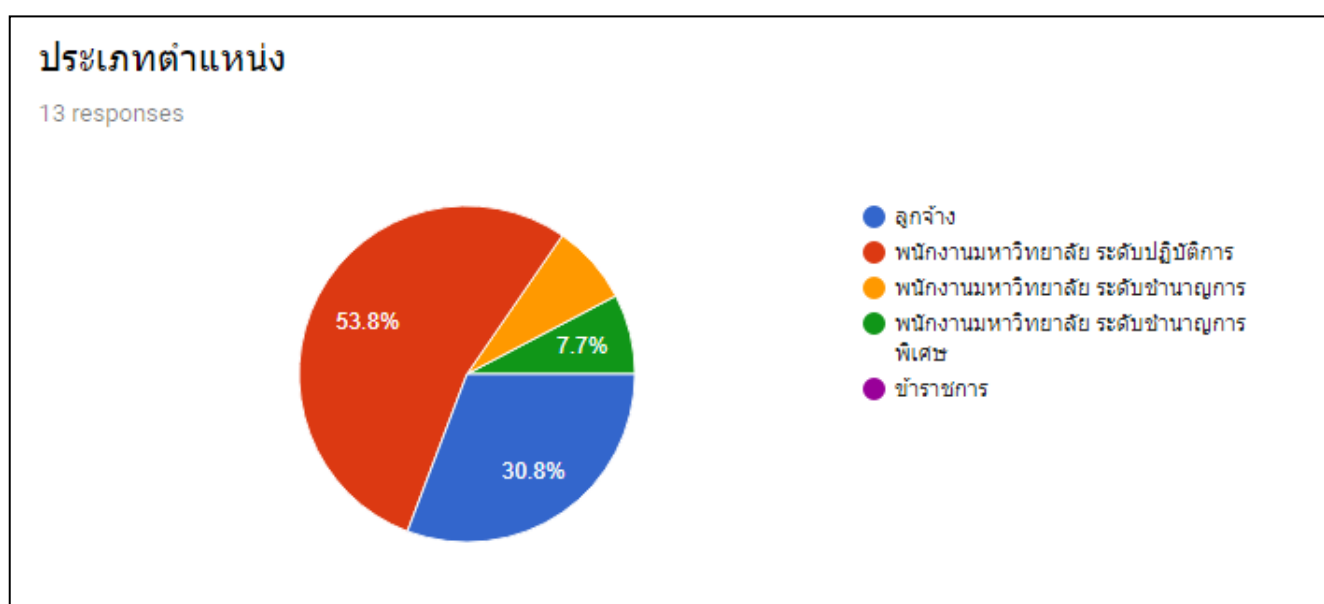
รูปภาพที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามอายุ

พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่อายุ 41-50 ปี มีจำนวน 6 คน หรือ ร้อยละ 46.2% ส่วนอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 5 คน หรือ ร้อยละ 38.5% และอายุ 51-60 ปี มีจำนวน 2 คน หรือ ร้อยละ 15.4%



รูปภาพที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามวุฒิการศึกษา

พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ระดับวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 10 คน หรือ ร้อยละ 76.9% และระดับวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท มีจำนวน 3 คน หรือ ร้อยละ 23.1%

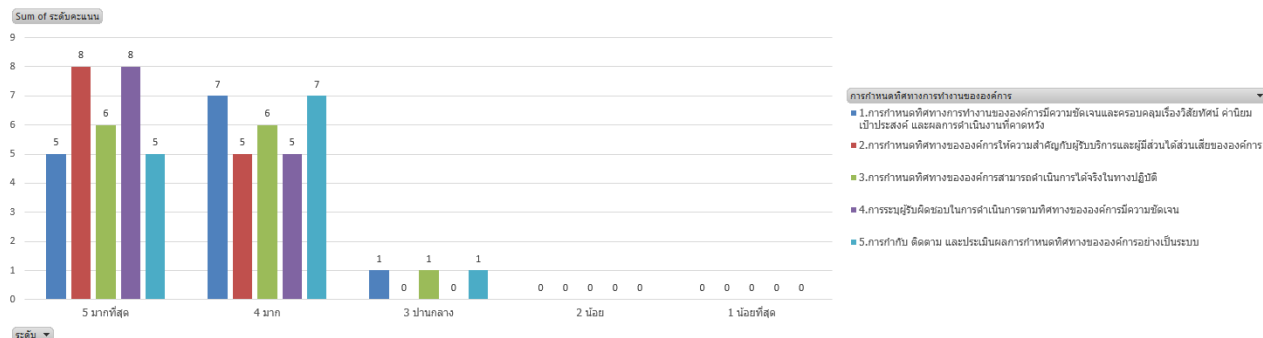


รูปภาพที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกประเภทตำแหน่ง

พบว่าผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยระดับปฏิบัติการ มีจำนวน 7 คน หรือร้อยละ 53.8 ตำแหน่งลูกจ้าง มีจำนวน 4 คน หรือร้อยละ 30.8 ตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัยระดับชำนาญการพิเศษ มีจำนวน 1 คน หรือร้อยละ 7.7 และตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัยระดับชำนาญการ มีจำนวน 1 คน หรือร้อยละ 7.7

4.2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจบุคลากรงานสื่อสาร

4.2.1 การกำหนดทิศทางการทำงานขององค์กร



รูปภาพที่ 4.5 การกำหนดทิศทางการทำงานขององค์กร

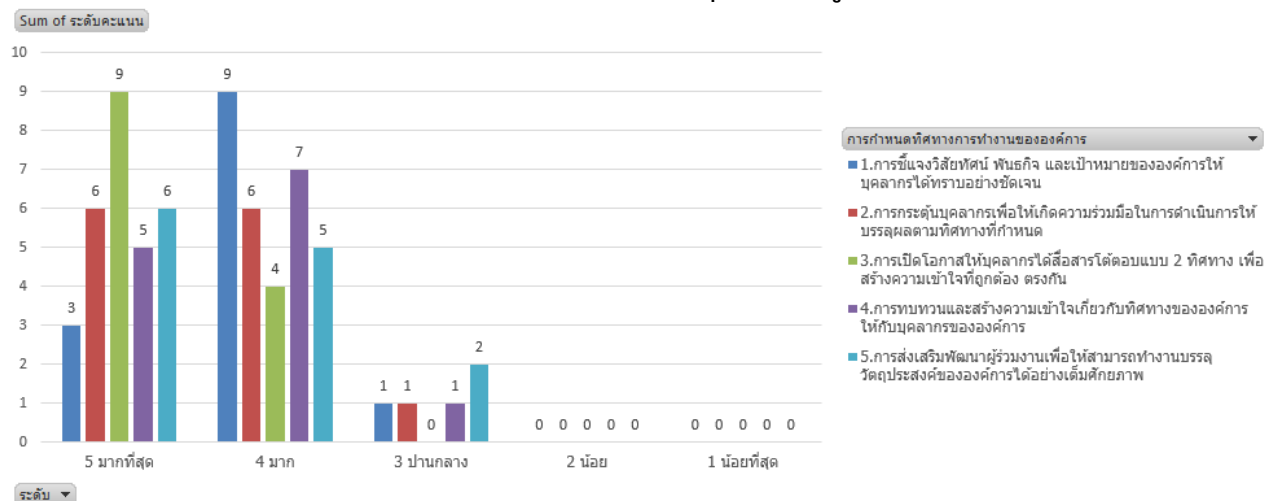
ตารางที่ 4.1 การกำหนดทิศทางการทำงานขององค์กร

หัวข้อการประเมิน	ระดับคะแนน					ค่าเฉลี่ย(ระดับ)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลลัพธ์
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1			
การกำหนดทิศทางการทำงานขององค์กร								
1.การกำหนดทิศทางการทำงานขององค์กรมีความชัดเจนและครอบคลุมเรื่องวิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์ และผลการดำเนินงานที่คาดหวัง	5	7	1	0	0	4.3	0.63	มีความพึงพอใจมาก และข้อมูลเกาะกลุ่ม
2.การกำหนดทิศทางการทำงานขององค์กรให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร	8	5	0	0	0	4.6	0.51	มีความพึงพอใจมากที่สุดและข้อมูลเกาะกลุ่ม
3.การกำหนดทิศทางการทำงานขององค์กรสามารถดำเนินการได้จริงในทางปฏิบัติ	6	6	1	0	0	4.4	0.65	มีความพึงพอใจมาก และข้อมูลเกาะกลุ่ม
4.การระบุผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตามทิศทางขององค์กรมีความชัดเจน	8	5	0	0	0	4.6	0.51	มีความพึงพอใจมากที่สุดและข้อมูลเกาะกลุ่ม
5.การกำกับ ติดตาม และประเมินผลการกำหนดทิศทางขององค์กรอย่างเป็นระบบ	5	7	1	0	0	4.3	0.59	มีความพึงพอใจมาก และข้อมูลเกาะกลุ่ม
โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด						4.4		มีความพึงพอใจมาก
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน							0.59	

จากตารางที่ 2.1 การประเมินโดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.4 และส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน 0.59

4.2.2 การสื่อสารและการสร้างความเข้าใจทิศทางขององค์กรให้บุคลากรรับรู้



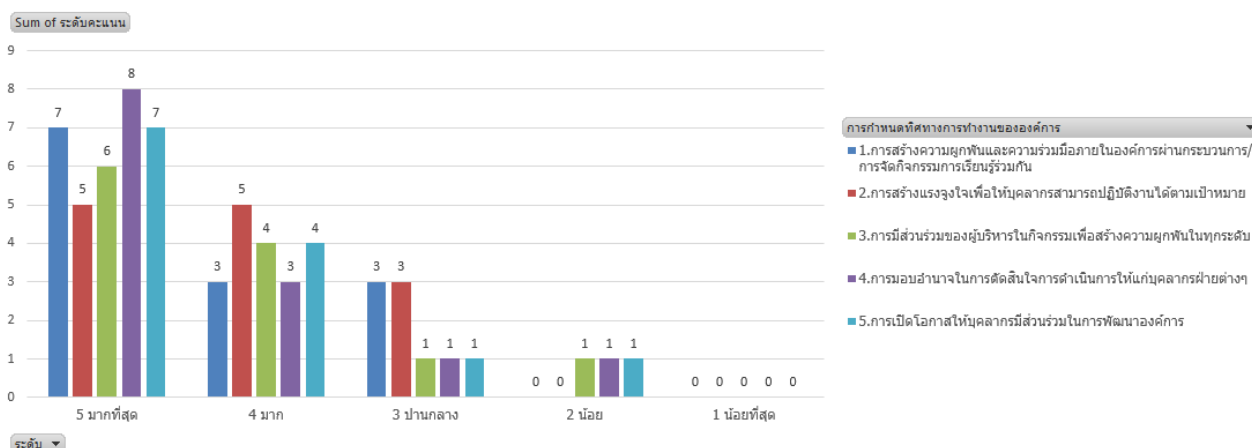
รูปภาพที่ 4.6 การสื่อสารและการสร้างความเข้าใจทิศทางขององค์กรให้บุคลากรรับรู้
ตารางที่ 4.2 การสื่อสารและการสร้างความเข้าใจทิศทางขององค์กรให้บุคลากรรับรู้

หัวข้อการประเมิน	ระดับคะแนน					ค่าเฉลี่ย(ระดับ)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลลัพธ์
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1			
การสื่อสารและการสร้างความเข้าใจทิศทางขององค์กรให้บุคลากรรับรู้								
1.การชี้แจงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กรให้บุคลากรได้ทราบอย่างชัดเจน	3	9	1	0	0	4.2	0.55	มีความพึงพอใจมากและข้อมูลเกาะกลุ่ม
2.การกระตุ้นบุคลากรเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการดำเนินการให้บรรลุผลตามทิศทางที่กำหนด	6	6	1	0	0	4.4	0.65	มีความพึงพอใจมากและข้อมูลเกาะกลุ่ม
3.การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้สื่อสารโต้ตอบแบบ 2 ทิศทาง เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง ตรงกัน	9	4	0	0	0	4.7	0.48	มีความพึงพอใจมากที่สุดและข้อมูลเกาะกลุ่ม
4.การทบทวนและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับทิศทางขององค์กรให้กับบุคลากรขององค์กร	5	7	1	0	0	4.3	0.63	มีความพึงพอใจมากและข้อมูลเกาะกลุ่ม
5.การส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงานเพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างเต็มศักยภาพ	6	5	2	0	0	4.4	0.75	มีความพึงพอใจมากและข้อมูลเกาะกลุ่ม
โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด						4.4		มีความพึงพอใจมาก
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน								0.63

จากตารางที่ 2.2 การประเมินโดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.4 และส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน 0.63

4.2.3 การสร้างบรรยากาศและการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในกิจกรรมต่างๆ เกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร



รูปภาพที่ 4.7 การสร้างบรรยากาศและการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในกิจกรรมต่างๆ เกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร

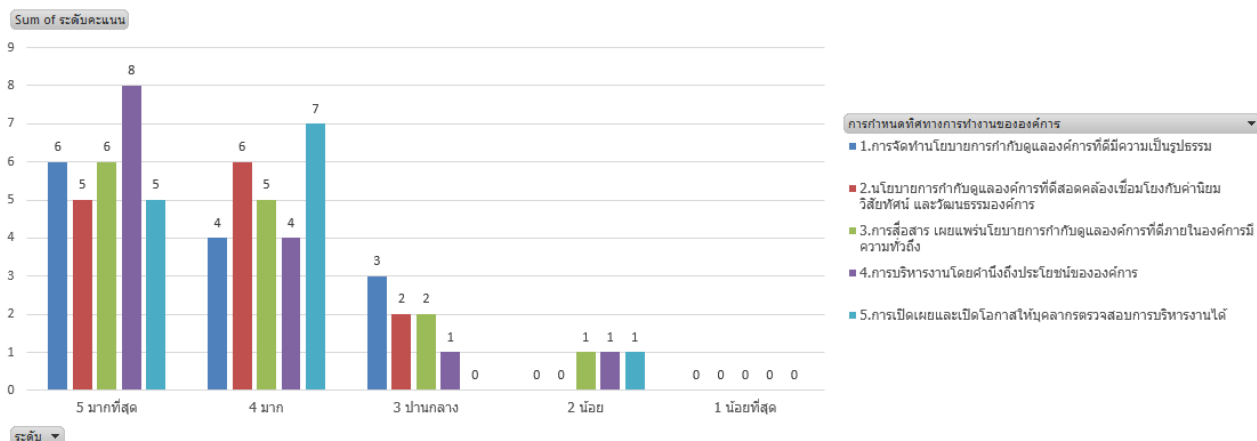
ตารางที่ 4.3 การสร้างบรรยากาศและการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในกิจกรรมต่างๆ เกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร

หัวข้อการประเมิน	ระดับคะแนน					ค่าเฉลี่ย(ระดับ)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลลัพธ์
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1			
การสร้างบรรยากาศและการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในกิจกรรมต่างๆ เกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร								
1.การสร้างความผูกพันและความร่วมมือภายในองค์กรผ่านกระบวนการ/การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกัน	7	3	3	0	0	4.3	0.85	มีความพึงพอใจมาก และข้อมูลเกาะกลุ่ม
2.การสร้างแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย	5	5	3	0	0	4.2	0.80	มีความพึงพอใจมาก และข้อมูลเกาะกลุ่ม
3.การมีส่วนร่วมของผู้บริหารในกิจกรรมเพื่อสร้างความผูกพันในทุกระดับ	6	4	1	1	0	4.3	0.97	มีความพึงพอใจมาก และข้อมูลเกาะกลุ่ม
4.การมอบอำนาจในการตัดสินใจการดำเนินการให้แก่บุคลากรฝ่ายต่างๆ	8	3	1	1	0	4.4	0.96	มีความพึงพอใจมาก และข้อมูลเกาะกลุ่ม
5.การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร	7	4	1	1	0	4.3	0.95	มีความพึงพอใจมาก และข้อมูลเกาะกลุ่ม
โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด						4.3		มีความพึงพอใจมาก
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน								0.88

จากตารางที่ 2.2 การประเมินโดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.3 และส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน 0.88

4.2.4 การให้ความสำคัญเรื่องธรรมาภิบาลขององค์กร



รูปภาพที่ 4.8 การให้ความสำคัญเรื่องธรรมาภิบาลขององค์กร

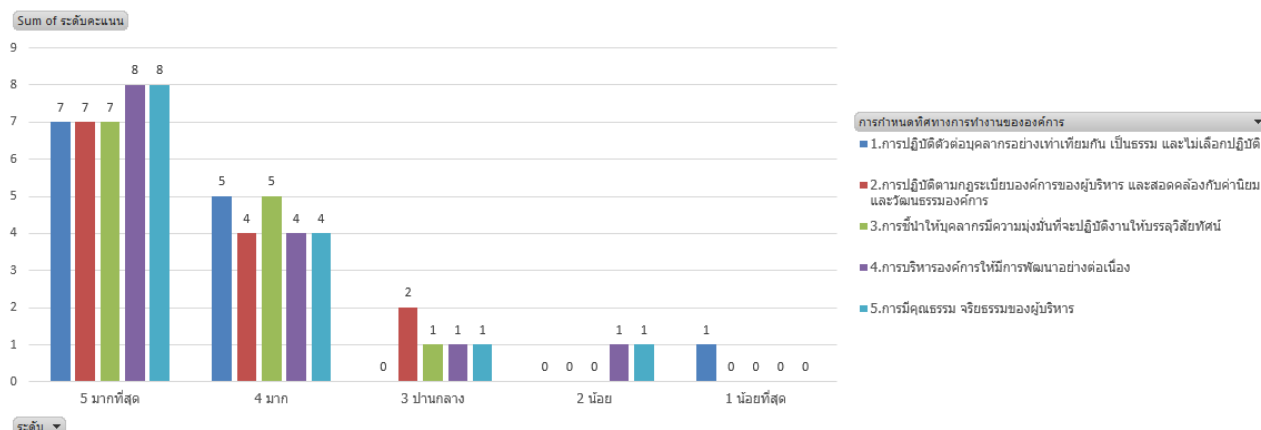
ตารางที่ 4.4 การให้ความสำคัญเรื่องธรรมาภิบาลขององค์กร

หัวข้อการประเมิน	ระดับคะแนน					ค่าเฉลี่ย(ระดับ)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลลัพธ์
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1			
การให้ความสำคัญเรื่องธรรมาภิบาลขององค์กร								
1.การจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีมีความเป็นรูปธรรม	6	4	3	0	0	4.2	0.83	มีความพึงพอใจมากและข้อมูลเกาะกลุ่ม
2.นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีสอดคล้องเชื่อมโยงบกับค่านิยมวิสัยทัศน์ และวัฒนธรรมองค์กร	5	6	2	0	0	4.2	0.73	มีความพึงพอใจมากและข้อมูลเกาะกลุ่ม
3.การสื่อสาร เผยแพร่นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีภายในองค์กรมีความทั่วถึง	6	5	2	1	0	4.1	0.95	มีความพึงพอใจมากและข้อมูลเกาะกลุ่ม
4.การบริหารงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กร	8	4	1	1	0	4.4	0.93	มีความพึงพอใจมากและข้อมูลเกาะกลุ่ม
5.การเปิดเผยและเปิดโอกาสให้บุคลากรตรวจสอบการบริหารงานได้	5	7	0	1	0	4.2	0.83	มีความพึงพอใจมากและข้อมูลเกาะกลุ่ม
โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด						4.2		มีความพึงพอใจมาก
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน							0.84	

จากตารางที่ 2.4 การประเมินโดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.2 และส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน 0.84

4.2.5 การเป็นตัวอย่างที่ดี (Role Model) ของผู้บริหารในการดำเนินการเรื่องต่างๆ



รูปภาพที่ 4.9 การเป็นตัวอย่างที่ดี (Role Model) ของผู้บริหารในการดำเนินการเรื่องต่างๆ

ตารางที่ 4.5 การเป็นตัวอย่างที่ดี (Role Model) ของผู้บริหารในการดำเนินการเรื่องต่างๆ

หัวข้อการประเมิน	ระดับคะแนน					ค่าเฉลี่ย(ระดับ)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ผลลัพธ์
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1			
การเป็นตัวอย่างที่ดี (Role Model) ของผู้บริหารในการดำเนินการเรื่องต่างๆ								
1.การปฏิบัติตัวต่อบุคลากรอย่างเท่าเทียมกัน เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ	7	5	0	0	1	4.3	1.11	มีความพึงพอใจมาก และข้อมูลไม่เกาะกลุ่ม
2.การปฏิบัติตามกฎระเบียบองค์การของผู้บริหาร และสอดคล้องกับค่านิยม และวัฒนธรรมองค์การ	7	4	2	0	0	4.4	0.77	มีความพึงพอใจมาก และข้อมูลเกาะกลุ่ม
3.การชี้แนะให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวิสัยทัศน์	7	5	1	0	0	4.5	0.66	มีความพึงพอใจมากที่สุดและข้อมูลเกาะกลุ่ม
4.การบริหารองค์การให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	8	4	1	1	0	4.4	0.93	มีความพึงพอใจมาก และข้อมูลเกาะกลุ่ม
5.การมีคุณธรรม จริยธรรมของผู้บริหาร	8	4	1	1	0	4.4	0.87	มีความพึงพอใจมาก และข้อมูลเกาะกลุ่ม
โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด						4.4		มีความพึงพอใจมาก
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน							0.87	

จากตารางที่ 2.5 การประเมินโดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.4 และส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน 0.87

4.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ

กรุณาให้ข้อเสนอเพื่อใช้ในการพัฒนาการบริหารงานสื่อสาร กองสื่อสารองค์กร มหาวิทยาลัยขอนแก่นต่อไป

3 responses

ควรจะมีการพบปะ ระหว่างผู้บริหารและบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อแลกเปลี่ยนมุมมอง ความคิดเห็น ที่ดีและมีประโยชน์ในการจะนำไปปรับกระบวนการทำงานได้อย่างสอดคล้องและสอดคล้องกับแนวนโยบายการบริหารงานการขับเคลื่อนองค์กร และทิศทางของการสื่อสารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การพัฒนาบุคลากร

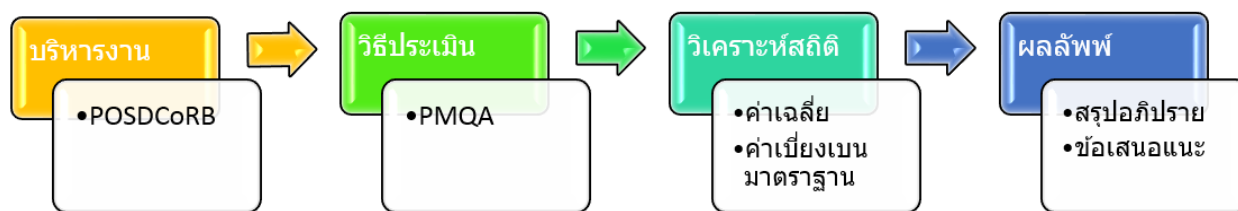
ดีค่ะ หัวหน้าชมผู้บริหารได้ดี หากมี รอยต่อระหว่าง ผู้บริหาร และภาคปฏิบัติ ก็สามารถ จัดการได้ดี

รูปภาพที่ 4.10 ข้อเสนอแนะ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปได้ว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรงานสื่อสาร ที่มีต่อการบริหารงานของหัวหน้างานสื่อสาร กองสื่อสารองค์กร มหาวิทยาลัยขอนแก่น



รูปภาพที่ 5.1 กระบวนการวิจัย

ตอนที่ 1 กรอบแบบสำรวจครบทั้งหมด 13 คน

ตอนที่ 2 ผลการประเมินโดยรวมมีระดับความพึงพอใจมาก ตั้งแต่หัวข้อที่ 2.1 -2.5 มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.3 และข้อมูลเกาะกลุ่มกัน มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77

และทั้ง 5 หัวข้อ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด 4 เรื่อง ดังนี้

❖ การกำหนดทิศทางการทำงานขององค์กร

- การกำหนดทิศทางการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.6 และข้อมูลเกาะกลุ่ม มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51
- การระบุผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตามทิศทางขององค์กรมีความชัดเจน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.6 และข้อมูลเกาะกลุ่ม มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51

❖ การสื่อสารและการสร้างความเข้าใจทิศทางขององค์กรให้บุคลากรรับรู้

- การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้สื่อสารได้ตอบแบบ 2 ทิศทาง เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.7 และข้อมูลเกาะกลุ่ม มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48

❖ การเป็นตัวอย่างที่ดี (Role Model) ของผู้บริหารในการดำเนินการเรื่องต่างๆ

- การชี้้นำให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวิสัยทัศน์ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.5 และข้อมูลเกาะกลุ่ม มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66

หมายเหตุ พบว่า ในหัวข้อ “การปฏิบัติตัวต่อบุคลากรอย่างเท่าเทียมกัน เป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ” แม้ว่าจะมีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.3 แต่ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าสูง 1.11 (>1) เป็นข้อมูลที่ไมเกาะกลุ่ม แสดงให้เห็นว่า เรายังคงต้องแก้ไขในเรื่องนี้

ตอนที่ 3 มี 1 ใน 3 ของข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกับตอนที่ 2 ที่ต้องแก้ไข

บรรณานุกรม

- “ทฤษฎี กระบวนการบริหาร POSDCoRB” (ออนไลน์) สืบค้นเมื่อวันที่ 29 มกราคม 2556 จาก [\[https://bovisualize.wordpress.com/2013/01/29/%E0%B8%97%E0%B8%A4%E0%B8%A9%E0%B8%8E%E0%B8%B5-%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%9A%E0%B8%A7%E0%B8%99%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%A%E0%B8%B2%E0%B8%A3-posdcorb/\]](https://bovisualize.wordpress.com/2013/01/29/%E0%B8%97%E0%B8%A4%E0%B8%A9%E0%B8%8E%E0%B8%B5-%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%9A%E0%B8%A7%E0%B8%99%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%A%E0%B8%B2%E0%B8%A3-posdcorb/).
- ธีระพงษ์ กระการดี ,แบบเรียนออนไลน์ วิชาสถิติ รหัสวิชา 3000-1524, วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุโขทัย, [http://www.stvc.ac.th/elearning/stat/csu3.html]
- กาญจนา อรุณสอนศรี. 2546. ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอยะปริงการ จังหวัดเชียงใหม่. คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิตติมา ปริติลล. 2529. ทฤษฎีการบริหารองค์การ. โรงพิมพ์ธนการพิมพ์, กรุงเทพฯ.
- ฉัตรชัย คงสุข. 2535. ความพึงพอใจของผู้รับบริการของแผนกคลังพัสดุ ฝ่ายภัตตาการและโภชนาการภายในประเทศ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ดิเรก ฤกษ์สาหร่าย. 2528. ผลสำเร็จในการดำเนินงานของโครงการพัฒนาชนบทระดับหมู่บ้าน: ศึกษาเฉพาะกรณี ในจังหวัดลำปางและสกลนคร เพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์รูปแบบที่เหมาะสมในการพัฒนาชนบทแบบผสมผสาน. น.250-255.ในรายงานการประชุมทางวิชาการ ครั้งที่ 23 (สาขาสังคมศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. 2540. พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. ไทยวัฒนาพานิช, กรุงเทพฯ.
- นภารัตน์ เสือจงพรุ. 2544. ปัจจัยที่มีผลประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานประจำ สำนักงานบริการโทรศัพท์ การศึกษาค้นคว้าอิสระ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ประกายดาว ดำรงพันธ์. 2546. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ: กรณีศึกษาศูนย์ธุรกิจสะพานขาว ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรียากร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535. การบริหารงานวิชาการ. สหมิตรออฟเซต, กรุงเทพฯ.
- พิทักษ์ ตรุษทิบ. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2542. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น, กรุงเทพฯ.
- วิชัย เหลืองธรรมชาติ. 2531. ความพึงพอใจในการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ของประชากร หมู่บ้านอพยพโครงการเขื่อนรัชชประภาจังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- วิรุฬ พรรณเทวี. 2542. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สง่า ภู่อรงค์. 2540. ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของศึกษาธิการอำเภอตามอำเภอตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ และความพึงพอใจของข้าราชการสำนักงานศึกษาธิการในเขตการศึกษา 7. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สวาท หน่อจันทร์. 2543. ความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการเยี่ยมเยียนหรือผู้ต้องขัง: ศึกษาเฉพาะกรณีเรือนจำกลางอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ศึกษาศาสตรบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุเทพ พานิชพันธุ์. 2541. ความพึงพอใจของเกษตรกรในการเข้าร่วมโครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรจังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, องค์การและการจัดการ, กรุงเทพมหานคร: บริษัทธรรมสาร จำกัด., 2545.
- Gulick, Luther, Lindon Urwick. (1937). Paper on the Science of Administration. Clifton :Augustus M. Kelley
- Maslow, Abraham. (1970). Motivation and Personnality. New York: Harper and Row.
- Kotler, E. L. 2000. A dictionary for accounts. Englewood Cliffs. New Jersey.
- Kotler, E. L. and H. L. Armstrong. 2002. Citizen evaluation and urban management: Services delivery in an era of protest. Harper & Row. New York.