

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาทำให้คนมีคุณภาพและคนเป็นทรัพยากรที่มีค่ายิ่งของชาติ ดังนั้น การศึกษาจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญยิ่งในการพัฒนาประเทศ เพราะการพัฒนาประเทศในทุกด้านต้องอาศัยกำลังคนที่มีคุณภาพเป็นประการสำคัญ ประเทศใดที่มีประชากรได้รับการศึกษาที่เหมาะสมและทั่วถึง ประเทศนั้นก็ประสบความสำเร็จในการพัฒนาเกือบทุกด้าน (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ 2534 : 168) “การศึกษาเป็นกระบวนการที่ทำให้มนุษย์สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตของตน สามารถดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างสันติสุขและสามารถเกื้อหนุนการพัฒนาประเทศได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ ด้านของประเทศ” ด้านเหตุนี้ผู้ที่รับผิดชอบในการศึกษาจึงมีบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบที่สำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาคุณภาพของเยาวชนให้เป็นคนดี มีความรู้ ความสามารถเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ และเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ

ความพึงพอใจในงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) (Smith 1992 : 7 - 9) ด้วยความพึงพอใจในงานมีผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจ และความเป็นอยู่ของครู ครูที่มีความพึงพอใจในงานก็จะมีความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ พึงพอใจกับประสบการณ์และพฤติกรรมของตน มีความสุขในการทำงาน และแสดงพฤติกรรมที่ดี (Fisher and Locke, 1992 : 166 -167 ; Smith, 1992 : 12 - 14) ดังนั้น ครูที่มีความพึงพอใจในงานชีวิตก็มีความสุข สุขที่พร้อมจะทำงานเพื่อสังคมส่วนรวม มีอุดมการณ์ว่าการทำงานคือ ความสุขของชีวิต คุณค่าของคนอยู่ที่การทำงาน ด้วยตระหนักในสาระของงานว่าทำให้ชีวิตมีคุณค่า ความพอใจ ความสุขใจ ครูจะมีค่ากว่าเงินและวัตถุ ด้วยงานของครูเป็นงานที่สร้างคน พัฒนาคน เพื่อให้คนพัฒนาประเทศชาติ ครูจะมีความพึงพอใจ ความสุขใจ และความภาคภูมิใจในการทำหน้าที่ของครู มีความรับผิดชอบ มุ่งมั่น สร้างสรรค์พัฒนาสติปัญญา ความรู้ และประสบการณ์ ตลอดจนการปลูกฝังความดีงามให้แก่ศิษย์ ครูที่มีอุดมการณ์ และหัวใจของความเป็นครูอย่างเต็มเปี่ยมจะเป็นครูที่มีความพึงพอใจในงานสูง นักเรียนจะมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่าโรงเรียนที่ครูมีความพึงพอใจในงานปานกลางและต่ำ และโรงเรียนที่ครูมีความพึงพอใจในงานปานกลาง นักเรียนก็มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่าโรงเรียนที่ครูมีความพึงพอใจในงานต่ำ (สุดใจ ทองอ่อน 2522 : 58 - 59) เช่นเดียวกับการศึกษาวิจัยของมอริส (Seyfarth 1991 : 154 ; citing Morris, 1981 :

4) ที่เปรียบเทียบกับโรงเรียนที่มีความพึงพอใจในงานสูงกับโรงเรียนที่ครูมีความพึงพอใจในงานต่ำ พบว่าผู้บริหารของโรงเรียนที่ครูมีความพึงพอใจในงานต่ำรายงานว่าประสิทธิภาพของครูและการสอนของครู คือปัญหาหนึ่งในโรงเรียนที่มีมากกว่าโรงเรียนที่ครูมีความพึงพอใจในงานสูง ดังนั้น การประเมินความพึงพอใจของครูในงานจึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นกรณีชี้ให้เห็นถึงความมีประสิทธิผลของโรงเรียน

ความพึงพอใจของครูนั้นจะเกิดจากความสามารถในการบริหารของผู้บริหารที่ดีมีคุณภาพด้วยผู้บริหารโรงเรียนซึ่งเป็นหัวหน้าสถานศึกษาเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และครูที่มีความพึงพอใจในการทำงานก็จะทำให้เด็กมีความสุขในการเรียนรู้ ดังนั้นในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน ผู้บริหารจะต้องสร้างเสริมความพึงพอใจในงานของครู ให้อยู่ในระดับที่เพิ่มขึ้นมากขึ้น

จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า ปัจจัยของความพึงพอใจต่อองค์กรมีหลายประการ เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความสำคัญของงาน ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ความหลากหลายของงาน ความมีอิสระในการปฏิบัติงาน ความสำคัญของงาน ผลป้อนกลับของงาน ประสบการณ์จากการทำงาน ได้แก่ เจตคติกลุ่มต่อองค์กร ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึงพิงได้ ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองตอบจากองค์กร ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ การบริหารงานแบบกระจายอำนาจและภาวะผู้นำของผู้บริหาร

ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญที่จะศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1 ว่ามีความสำคัญกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1 เพื่อจะได้ทราบว่ภาวะผู้นำอย่างไรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาปรับปรุงตัวผู้บริหาร เพื่อให้ข้าราชการครูเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสุข และเกิดประสิทธิผลต่อการบริหารจัดการสถานศึกษาต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารตามความคิดเห็นของข้าราชการครูในโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 1

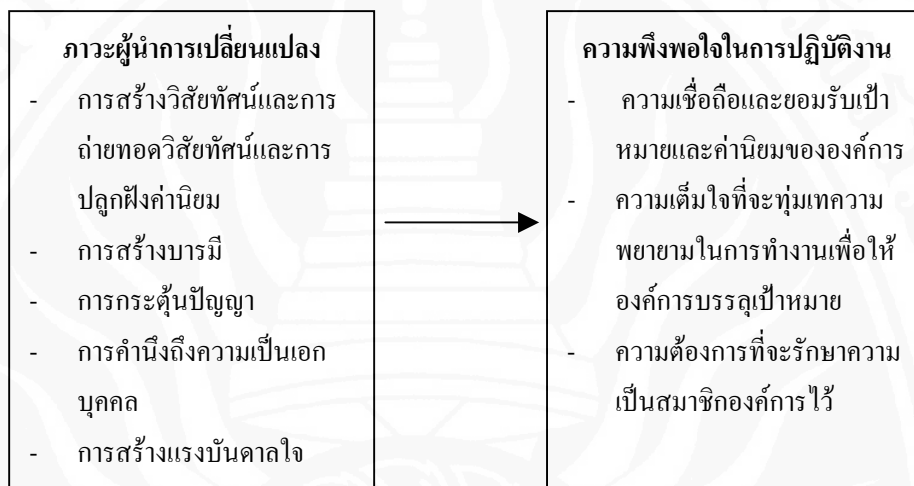
### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ องค์กรประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร โรงเรียนผู้วิจัย ได้ใช้องค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ Bass ซึ่งประกอบด้วย 1) การสร้างบารมี 2) การกระตุ้นปัญญา 3) การคำนึงถึงความเป็นเอกบุคลิก 4) การสร้างแรงบันดาลใจ และได้นำองค์ประกอบเกี่ยวกับการสร้างวิสัยทัศน์ จากการศึกษาของ Bennis และ Nanus และการปลุกฝังค่านิยม จากการศึกษาของ พนิดา คามาพงศ์ มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาด้วย เนื่องจากในการเปลี่ยนแปลงนั้น ก่อนการเปลี่ยนแปลงผู้นำต้องไม่สร้างความพึงพอใจในสภาพปัจจุบันสร้างภาพอนาคตที่ดีกว่า และกล่าววิสัยทัศน์ออกมาอย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้ตามเกิดความผูกพันต่อวิสัยทัศน์ (Berker 1993) และ Tichy และ Devanna (1986) ได้อธิบายไว้เช่นกันว่าวิสัยทัศน์เป็นพิมพ์เขียว (blue prints) สำหรับองค์การในอนาคต ถ้าปราศจากวิสัยทัศน์จะไม่มีกรฟืนฟองค์การสำหรับการปลุกฝังค่านิยมเป็นสิ่งจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงซึ่ง Burn (1978) ได้อธิบายไว้ว่าค่านิยมมีความสำคัญอย่างยิ่ง ถ้าผู้นำสามารถเปลี่ยนค่านิยมของผู้ตามได้ก็เปรียบเสมือนมีคลังอาวุธอยู่ในมือทำให้สามารถเปลี่ยนแปลงได้สำเร็จ เพราะเมื่อบุคคลยึดถือค่านิยม ค่านิยมจะไปกำหนดบุคลิกภาพและพฤติกรรมของบุคคล เมื่อบุคคลยึดถือค่านิยม บุคคลจะปฏิบัติตามค่านิยม โดยไม่คำนึงถึงสิ่งล่อใจ และไม่จำเป็นว่าจะมีใครเห็น ดังนั้นการปลุกฝังค่านิยมร่วมกับการสร้างวิสัยทัศน์ และการถ่ายทอดวิสัยทัศน์เป็นสิ่งจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงผู้วิจัยจึงนำมาศึกษาคู่กับองค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ Bass ในการศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียน

สำหรับความพึงพอใจต่อองค์การของข้าราชการครู ผู้วิจัยได้ศึกษาตามแนวคิดของ porter และคณะ (1974) เนื่องจากเป็นแนวคิดที่ยอมรับกันโดยทั่วไป โดยนักวิชาการต่างประเทศที่สนใจศึกษาเรื่องนี้ และนอกจากแนวคิดดังกล่าวมีความหมายครอบคลุมประเด็นสำคัญที่นักวิชาการอื่นๆ ได้กล่าวถึงทั้งหมด ซึ่ง porter และคณะ ได้ให้ความหมายความพึงพอใจต่อองค์การไว้ว่าเป็นความหนักแน่นที่บุคคลแสดงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและเกี่ยวข้องกับองค์การเฉพาะซึ่งสามารถแสดงออกใน 3 ลักษณะคือ 1) ความเชื่ออย่างแรงกล้าและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการทำงานเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมาย 3) ต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การไว้ดังมีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้คือ

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ตัวแปรที่ศึกษา



### สมมติฐานในการวิจัย

1. ภาวะผู้นำของผู้บริหาร โรงเรียนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู
2. องค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถร่วมกันทำนายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู

### ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บริหารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 1 โดยกำหนดขอบเขตของเนื้อหา ดังนี้

- 1.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียน ตามทฤษฎีของ Bass
- 1.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดของ Porter และคณะ (1974)

#### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษาและครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 1 ผู้บริหาร จำนวน 146 คน ครูผู้สอน จำนวน 2,966 คน ใช้เกณฑ์จาก

ตารางที่ใช้สุ่มของ (Taro Yamane) (ทาโร ยามาเน) กำหนดกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 353 คนโดยสุ่มเป็นระบบ (systematic randomsampling) (วัชรภรณ์ ชิวโสภิสฐ์ และคนอื่นๆ 2542 : 239) โดยใช้บัญชีรายชื่อแนบท้ายคำสั่งเลื่อนชั้นและระดับเงินเดือน แล้วจับฉลาก

### 3. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ : องค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมี 5 องค์ประกอบคือการสร้างวิสัยทัศน์ การถ่ายทอดวิสัยทัศน์ การถ่ายทอดวิสัยทัศน์และการปลูกฝังค่านิยม การสร้างบารมี การกระตุ้นปัญญา การคำนึงความเป็นเอกบุคคล และสร้างแรงบันดาลใจ

ตัวแปรตาม : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียน หมายถึง ลักษณะการแสดงออกหรือลักษณะเฉพาะของผู้ดำรงตำแหน่งผู้บริหารโรงเรียน ได้แก่ ครูใหญ่ อาจารย์ใหญ่ ผู้อำนวยการโรงเรียนหรือผู้ดำรงตำแหน่งรักษาการในตำแหน่งผู้บริหารโรงเรียนตามความคิดเห็นของครู อาจารย์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการบังคับบัญชาตามนโยบาย การติดต่อสื่อสาร การแก้ปัญหา การประสานงาน ตลอดจนจนถึงการให้ความช่วยเหลือดูแลสวัสดิภาพความเป็นอยู่ของครู อาจารย์ในโรงเรียน

2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียน หมายถึง การรับรู้การปฏิบัติงานของข้าราชการครูของผู้บริหารโรงเรียนในการยกระดับแรงจูงใจ กระตุ้นให้ผู้ร่วมงานเกิดความต้องการอย่างแรงกล้ามากกว่าที่เป็นอยู่ยกระดับความต้องการของผู้ร่วมงานให้สูงขึ้นตามความต้องการของมาสโลว์ และทำให้ผู้ร่วมงานตระหนักถึงความต้องการให้สำนึกถึงความสำคัญและคุณค่าถึงจุดหมาย และวิธีการที่จะบรรลุจุดหมาย ทำให้ผู้ร่วมงานไม่คิดถึงประโยชน์ส่วนตนแต่จะอุทิศตนเพื่อส่วนรวมคือหน่วยงานและองค์กรใน 5 องค์ประกอบดังนี้

2.1 การสร้างวิสัยทัศน์ การถ่ายทอดวิสัยทัศน์และการปลูกฝังค่านิยม หมายถึง การที่ผู้บริหารสร้างภาพให้ผู้ร่วมงานรับรู้ว่าการให้หน่วยงานเป็นอย่างไรในอนาคต อธิบายและจูงใจให้ผู้ร่วมงานเกิดความผูกพันในวิสัยทัศน์ และมองเห็นวิสัยทัศน์ตรงกับตนว่า จุดมุ่งหมายในการทำงาน คือ พัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงานในอนาคต พัฒนาหน่วยงาน พัฒนาคุณภาพชีวิตของทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และปลูกฝังค่าวิถีปฏิบัติ เช่น การเสียสละ ความซื่อสัตย์ ความขยันหมั่นเพียร และความเป็นธรรม

2.2 การสร้างบารมี หมายถึง การที่ผู้บริหารโรงเรียนมีเป้าหมายที่เป็นอุดมการณ์ชัดเจนในการทำงาน และมีลักษณะเป็นมิตร ใจดีและเป็นกันเอง ปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานโดยยึดหลักธรรม

ทางศาสนาเป็นแบบอย่างแก่ผู้ร่วมงาน ทำให้ผู้ร่วมงานเชื่อฟัง นับถือ ผูกพัน เกิดความจงรักภักดี อยากรุทิสคนทำงานและยึดถือค่านิยมตามอย่างผู้บริหาร กระตุ้นและเร้าให้ผู้ร่วมงานเกิดแรงจูงใจ และเกิดความต้องการที่จะกระทำสิ่งใด ๆ เพื่อให้งานสำเร็จ และการทำให้ผู้ร่วมงานรู้สึกว่าคุณค่า มีความสามารถ และอยากปฏิบัติงานให้เป็นไปตามที่ผู้บริหารคาดหวังไว้

2.3 การกระตุ้นปัญญา หมายถึง การที่ผู้บริหารโรงเรียนกระตุ้นให้ผู้ร่วมงานตระหนักถึงปัญหาและส่งเสริมความสามารถในการแก้ปัญหาของผู้ร่วมงาน กระตุ้นให้ผู้ร่วมงานเกิดความสงสัยใคร่รู้มากขึ้น และพยายามหาข้อสรุปใหม่ที่ดีกว่าเดิมในปัญหาเก่าที่เกิดขึ้น และบอกให้ผู้ร่วมงานรู้ว่าปัญหาที่หน่วยงานกำลังเผชิญอยู่คืออะไร บอกถึงจุดอ่อนที่ไม่สามารถพัฒนางาน และหน่วยงาน บอกแนวคิด หลักการ และกระบวนการในการพัฒนางานบริการ พัฒนาหน่วยงาน และพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้รับบริการ

2.4 การคำนึงถึงความเป็นเอกบุคคล หมายถึง การที่ผู้บริหารโรงเรียนยอมรับนับถือความเป็นบุคคลของผู้ร่วมงาน ดูแลเอาใจใส่ ตอบสนองความต้องการของผู้ร่วมงานแต่ละคน ตามความแตกต่างของแต่ละบุคคล แสดงการชื่นชมในความสามารถของผู้ร่วมงานการให้คำปรึกษา หรือส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานได้พัฒนาตนเองและแนวทางพัฒนาผู้ร่วมงาน การให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เป็นที่เล็งเพื่อฝึกฝนงานด้านการบริหารจัดการ การให้ข้อมูลข่าวสารคอยถ่ายทอดความรู้ต่าง ๆ ให้การมอบหมายงานพิเศษแก่ผู้ร่วมงาน ตลอดจนการให้คำแนะนำการพูดคุยอย่างเป็นกันเองและสร้างเสริมบรรยากาศของความอบอุ่นและคุ้นเคย

2.5 การสร้างแรงบันดาลใจ หมายถึง การที่ผู้บริหารโรงเรียนใช้คำพูดและการกระทำที่ปลุกปลอบใจ ให้กำลังใจ เร่งเร้า และกระตุ้นให้ผู้ร่วมงานเกิดความกระตือรือร้นเกิดแรงบันดาลใจอยากุทิสคนและทุ่มเทความพยายามมากเป็นพิเศษแก่ผู้ร่วมงานต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมาย ได้สำเร็จ ตลอดจนการให้ผู้ร่วมงานอาสาสมัครทำงานและทดลองโครงการใหม่ ๆ

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับความรู้สึกหรือทัศนคติของครูอาจารย์ในโรงเรียนต่อการปฏิบัติงานในสถานะแวดล้อมของงานปัจจุบันที่ปฏิบัติงานอยู่และแสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การมีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น ๆ ในองค์การ และเต็มใจที่จะอุทิสกำลังกายและกำลังใจ เพื่อองค์การและหน่วยงานซึ่งวัดได้จาก

3.1 ความเชื่อถือและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ หมายถึง การที่บุคคลมีความเชื่อถือ ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น ๆ ในองค์การและมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ

3.2 ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์การ หมายถึง การที่บุคคลจะอุทิสกำลังกายและกำลังใจเพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์การตามบทบาทหน้าที่

ความรับผิดชอบ และที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

3.3 ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้ หมายถึง การที่บุคคลจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานอยู่ในองค์กรเป็นเวลานาน ๆ เพื่อให้เป้าหมายขององค์กรบรรลุความสำเร็จ และไม่คิดที่จะเปลี่ยนงานชนิดเดียวกันในองค์กรอื่น ๆ หรือมีผู้มาชักชวนให้ลาออก

### ประโยชน์ของการวิจัย

1. เป็นแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหาร โรงเรียนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูให้สูงขึ้นอันจะทำให้การบริหารงานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น
2. เป็นแนวทางแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาผู้บริหาร โรงเรียนในการกำหนดนโยบาย เพื่อพัฒนาผู้บริหาร โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1 และในเขตพื้นที่การศึกษาอื่น ๆ ต่อไป
3. เป็นประโยชน์กับผู้บริหาร โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1 และผู้บริหารระดับสูงขึ้นไปได้นำไปใช้ ในการยกระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น
4. เพื่อเพิ่มองค์ความรู้ในการบริหาร