

## ความเครียด สมรรถนะและประสิทธิภาพองค์กรของผู้บริหาร

### สถานศึกษาเอกชนในจังหวัดฉะเชิงเทรา

#### Stress, Competency and Organization Efficiency of Administrator of Private School in Chachoengsao Province

ชนบุรณ์ ไตรรัตน์สิงห์กุล<sup>1</sup> และ กฤษ จรินทร์<sup>2</sup>

<sup>1</sup> นิสิต ปริญญาโท มหาวิทยาลัยบูรพา

<sup>2</sup> วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง ความเครียดของผู้บริหารต่อสมรรถนะในการบริหารสถานศึกษาเอกชน ความเครียดของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพของสถานศึกษาเอกชน และสมรรถนะของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพของสถานศึกษาเอกชน โดยใช้วิธีการการเก็บแบบสอบถามและใช้การสัมภาษณ์ ในการเก็บแบบสอบถามผู้วิจัยเก็บจากกลุ่มประชากรทั้งหมด คือ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และผู้ช่วยผู้อำนวยการของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 32 โรงเรียน เก็บจากผู้อำนวยการ จำนวน 32 คน รองผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการ จำนวน 115 คน ในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยสัมภาษณ์กับผู้อำนวยการ จำนวน 6 คน รองผู้อำนวยการ จำนวน 5 คน ในการวิเคราะห์ทางสถิติใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) ในการแปลข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถาม และในการวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยใช้โปรแกรมทางสังคมศาสตร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิจัยพบว่า ความเครียดของผู้บริหารมีผลต่อสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนมีค่า t-value = -1.69 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.10 ความเครียดของผู้บริหารไม่มีผลต่อประสิทธิภาพของสถานศึกษาเอกชน โดยผู้บริหารสามารถแยกแยะความเครียดของตนเองกับการทำงานออกจากกันได้จึงทำให้ไม่มีผล และสมรรถนะของผู้บริหารมีผลต่อประสิทธิภาพของสถานศึกษาเอกชน โดยสมรรถนะผู้บริหารมีผลกับประสิทธิภาพองค์กรทางการเงิน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

*คำสำคัญ: ความเครียด, สมรรถนะ, ประสิทธิภาพองค์กร*

#### Abstract

The aims of this research are to study stress of administrators to competency in the management of private schools, stress of administrators to the organizational efficiency of private schools and the competency of administrators to organizational efficiency of private schools using a questionnaire and interviews. This study was collected from the principal, deputy principal and assistant principal of 32 private schools in Chachoengsao province. The questionnaires were given to 32 principals and 115 deputy principals and assistant principals. The researcher interviewed 6 principals and 5 deputy principals. The statistical analysis uses the structural equation model (SEM). Qualitative research uses the social science program for data analysis.

According to the research, researchers found that stress of administrators affects the competency of administrators of private schools having t-value = -1.69 at significance level of 0.10. Stress of administrators does not affects the efficiency of private schools since the administrators is able to separate his own stress from work. Competency of administrators affects the efficiency of private schools and competency of administrators affects the organizational efficiency in finance and learning and development at a significance level of 0.05.

*Keywords: Stress, Competency, Organization Efficiency*

## 1. บทนำ

สังคมในยุคโลกาภิวัตน์เป็นยุคที่มีการแข่งขันสูงทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและเทคโนโลยี ทำให้ผู้คนมีการใช้ชีวิตที่เปลี่ยนไป ต้องมีการปรับตัวและดิ้นรนในการใช้ชีวิต อีกทั้งในสังคมยังมีการการแข่งขันกันในเรื่องหน้าที่การงาน การศึกษา หน้าตาทางสังคม และการดำเนินชีวิตกันมากขึ้น ประกอบกับสภาวะเศรษฐกิจที่ผันผวนจึงทำให้ผู้คนเกิดอาการที่เรียกว่าความเครียดมากขึ้น ความเครียดที่เกิดจากการทำงานเป็นความเครียดที่พบได้บ่อย โดยเฉพาะในงานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง ย่อมต้องมีการใช้ความระมัดระวังในการทำงานอย่างมากเพื่อไม่ให้งานเกิดความเสียหายผิดพลาด ซึ่งงานในระดับผู้บริหารเป็นงานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง ต้องปกครองลูกน้องเป็นจำนวนมาก เมื่องานเกิดความผิดพลาดเสียหายที่สะท้อนกลับมาต้องบอกว่าเป็นความผิดของผู้บริหาร ดังนั้น ผู้บริหารจึงเป็นผู้ที่ต้องแบกรับภาระความรับผิดชอบขององค์กรไว้ จึงเป็นธรรมดาที่ผู้บริหารจะมีความเครียดสะสมอยู่มาก

การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพนั้นจะทำได้ถ้าองค์กรขาดผู้บริหารที่มีคุณภาพ ซึ่งผู้บริหารที่มีคุณภาพนั้นจะต้องประกอบไปด้วยสมรรถนะในการบริหารงานอย่างครบถ้วน จึงจะนำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จได้ในการบริหารองค์กรให้ประสบความสำเร็จนั้นผู้บริหารจำเป็นจะต้องมีสมรรถนะในการบริหารที่ดี โดยที่องค์กรจะต้องมีการขับเคลื่อนด้วยสมรรถนะเพื่อที่จะให้องค์กรมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ จากคำกล่าวของ Clardy (2007, p.346) กล่าวว่า สมรรถนะจะต้องถูกพัฒนามาจากสมรรถนะด้านหลัก ๆ ขององค์กรทั้งหมด ดังนั้น รูปแบบของสมรรถนะจะไม่ตายตัว แสดงให้เห็นว่า สมรรถนะของผู้บริหารแต่ละองค์กรจะใช้สมรรถนะที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับบทบาทและสถานการณ์

ในปัจจุบันมีโรงเรียนเอกชนเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก สาเหตุที่โรงเรียนเอกชนเหล่านี้เพิ่มขึ้นเนื่องมาจากผู้ปกครองมีการเอาใจใส่ในเรื่องของการศึกษาของบุตรหลานมากขึ้น ผู้ปกครองต้องการให้บุตรหลานมีความรู้ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในการเรียน มีสังคมที่ดี และได้เรียนในโรงเรียนที่มีชื่อเสียงและมีคุณภาพ จากสถิติของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2554) พบว่า มีจำนวนของโรงเรียนเอกชนมีการเพิ่มขึ้นทุกปี และมีจำนวนของนักเรียนที่เรียนในโรงเรียนเอกชนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แสดงให้เห็นได้ว่าโรงเรียนเอกชนมีประสิทธิภาพขององค์กรที่ดีจึงมีผู้ที่นิยมเรียนมากขึ้น

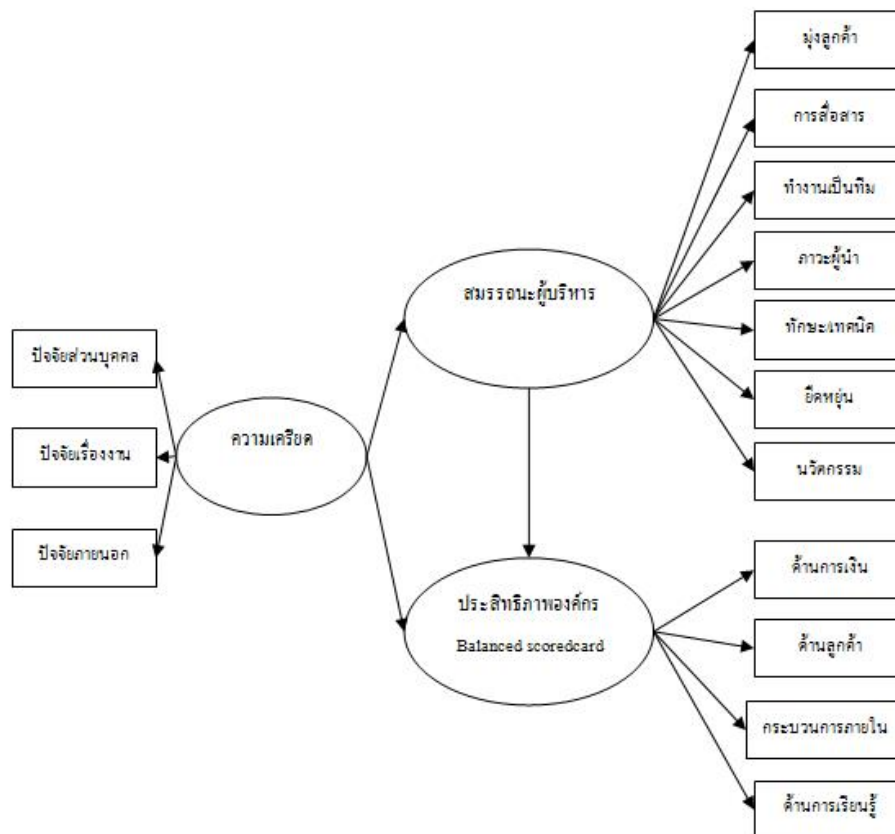
ดังนั้น ผู้วิจัยได้เห็นความสำคัญของความเครียด สมรรถนะ และประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งในการที่จะพัฒนาองค์กรใดองค์กรหนึ่งให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องมีผู้บริหารหรือผู้นำองค์กรที่มีประสิทธิภาพจึงจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ดำเนินตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายไปได้อย่างลุล่วง

## 2. วัตถุประสงค์

วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดของผู้บริหารต่อสมรรถนะในการบริหารสถานศึกษาเอกชน
2. เพื่อศึกษาระดับความเครียดของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพของสถานศึกษาเอกชน
3. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะของผู้บริหารต่อประสิทธิภาพของสถานศึกษาเอกชน

## 3. กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1: กรอบแนวคิด

จากกรอบแนวคิดผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรแฝงไว้ทั้งหมด 3 ตัว คือ ความเครียด สมรรถนะ และ ประสิทธิภาพองค์กร ซึ่งในตัวแปรแฝงความเครียดประกอบด้วยตัวแปรประจักษ์ 3 ตัว คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเรื่องงาน ปัจจัยภายนอก ตัวแปรแฝงสมรรถนะประกอบด้วยตัวแปรประจักษ์ 7 ตัว คือ มุ่งลูกค้า การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำ ทักษะและเทคนิคทางวิชาชีพ ความยืดหยุ่น และนวัตกรรม ตัวแปรแฝงประสิทธิภาพองค์กร ประกอบด้วยตัวแปรประจักษ์ 4 ตัว คือ การเงิน ลูกค้า กระบวนการภายในและด้านการเรียนรู้และพัฒนา

## 4. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### 4.1 สมรรถนะ

องค์ประกอบของสมรรถนะที่ใช้ในการวิจัยนี้มาจากกรอบโมเดลความสามารถของ Human Resource ซึ่งมาจากกรอบการศึกษาของ ดนัย เทียนพุดม (2546, หน้า 175) ที่ได้นำสมรรถนะของผู้บริหารที่เหมาะสมกับธุรกิจในปัจจุบันและอีก 10 ปีข้างหน้ามาจัดเข้ากลุ่มสมรรถนะหลัก ประกอบไปด้วย สมรรถนะหลัก 7 ด้าน คือ

1. ความสามารถด้านการมุ่งลูกค้า หมายถึง ความต้องการให้มีบริการที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (2551) ได้กล่าวว่า การมุ่งเน้นลูกค้า เป็นวิธีการที่องค์กรจะต้องสร้างความผูกพันกับลูกค้าเพื่อความสำเร็จในด้านตลาดระยะยาว ซึ่งในการสร้างความผูกพันกับลูกค้า จะครอบคลุมถึงการที่องค์กรรับฟังเสียงของลูกค้า เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และใช้การมุ่งเน้นลูกค้าเพื่อปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้องค์กร

2. ความสามารถด้านการสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการรับฟังและทำความเข้าใจเรื่องราวต่าง ๆ พร้อมทั้งมีการแสดงการตอบสนองอย่างเหมาะสมในขณะสื่อสารกับผู้อื่น และสามารถถ่ายทอดความคิดได้โดยสุภาพนี้ สฤกษ์วานิช (2552, หน้า 267) ได้กล่าวถึงลักษณะของการสื่อสารว่า การสื่อสารจะเกิดขึ้นได้ภายใต้ลักษณะดังนี้ บุคคลต้องมีการสื่อสารบางอย่างออกมา ต้องเป็นกระบวนการที่ทำตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป การสื่อสารนั้นอาจใช้ภาษาพูดหรือภาษาทางร่างกายก็ได้ และการสื่อสารนั้นต้องมีวัตถุประสงค์หรือเพื่อเป้าหมายบางอย่างที่ต้องการ เช่น เพื่อให้พนักงานมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติในการทำงาน ซึ่งในส่วนของผู้บริหารจะมีการใช้เวลามากกว่า 70% ในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร เช่น การประชุม การโทรศัพท์ เป็นต้น

3. ความสามารถด้านการทำงานเป็นทีม หมายถึง ความสามารถในการทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่นได้ในทุกระดับ มีเป้าหมาย มีการตัดสินใจและรับผิดชอบร่วมกัน โดยสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมและดึงผู้อื่นเข้ามามีส่วนร่วม มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ยอมรับและเคารพความคิดเห็นซึ่งกันละกัน ซึ่ง ดอนเนลลอล (2551, หน้า 21-23) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการทำงานเป็นทีมว่า จะช่วยให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น มีความคิดสร้างสรรค์มากขึ้น มีความพร้อมที่จะตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงและความเสี่ยง มีความรับผิดชอบต่องานและทุ่มเทแรงกายแรงใจเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน มีการมอบหมายงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และมีสภาพแวดล้อมที่ช่วยกระตุ้นในการทำงานมากขึ้น และได้กล่าวถึงปัญหาในการทำงานเป็นทีมอีกว่า ความขัดแย้งระหว่างสมาชิกในทีม เกิดการแทรกแซงและก้าวก่ายความรู้ความเชี่ยวชาญกันระหว่างสมาชิกในทีม เวลาและการทำงานจะหมดไปกับการพัฒนาทีม อาจเกิดความล่าช้าในการตัดสินใจ และเกิดการครอบงำหรือการมีกลุ่มอิทธิพลในทีมทำให้ประสิทธิภาพของงานลดลง

4. ความสามารถด้านภาวะผู้นำ หมายถึง พฤติกรรมที่เป็นการใช้อิทธิพลในการปฏิบัติงานของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เป็นการริเริ่มในการสร้างแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ โดยน้อมนำให้ผู้ร่วมงานเข้าใจบทบาท ซึ่ง ธนวรรธ ตั้งสินศิริทรัพย์ (2550, หน้า 219) กล่าวว่า องค์ประกอบของผู้นำมี 4 ประการ คือ

1. ความสามารถในการใช้อำนาจให้เกิดประสิทธิผลเป็นที่ยอมรับลักษณะของอำนาจ และความแตกต่างของอำนาจและอำนาจหน้าที่
2. ความสามารถในการใช้แรงจูงใจบุคคลทุกระดับทุกสถานการณ์ เป็นความสามารถในการเข้าใจบุคคลสามารถจูงใจบุคคลได้
3. ความสามารถในการชักนำ เป็นความสามารถที่จะให้ผู้ตามใช้ความสามารถในการทำงานของกลุ่ม
4. ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ

5. ความสามารถด้านทักษะและเทคนิควิชาชีพ หมายถึง มีความรู้ในขอบเขตบทบาทหน้าที่ในวิชาชีพของตนเอง โดย จิรประภา อัครบวร (2549, หน้า 68) ได้กล่าวว่า การทำงานในตำแหน่งหนึ่งนั้นจะประกอบด้วย สมรรถนะ 3 ด้าน คือ สมรรถนะหลัก สมรรถนะบริหาร และสมรรถนะเชิงเทคนิค โดยกล่าวว่าสมรรถนะเชิงเทคนิค คือ ทักษะด้านวิชาชีพที่จำเป็นในการนำไปปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ โดยจะแตกต่างกันตามลักษณะงาน โดยสามารถจำแนกได้ 2 ส่วนย่อย ได้แก่ สมรรถนะเชิงเทคนิคหลัก และสมรรถนะเชิงเทคนิคเฉพาะ สถิตย์ กองคำ (2542, หน้า 12) ได้กล่าวว่า ความสำคัญของเทคนิคการบริหารการศึกษา โดยเทคนิคในการบริหารมีความสำคัญต่อผู้บริหารดังนี้ ช่วยให้บริหารจัดการระบบงานได้อย่างเหมาะสม เป็นเครื่องมือสำหรับผู้บริหาร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ช่วยให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่การควบคุมการทำงานทั้งองค์กร เป็นการจัดระเบียบและดูแลบุคลากรให้ทำงานเต็มตามความรู้ความสามารถ ช่วยให้ผู้บริหารมอบหมายงานได้ตรงตามความสามารถ ช่วยให้มีการตัดสินใจอย่างถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์

6. ความสามารถด้านความยืดหยุ่น หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวเปลี่ยนแปลง และประยุกต์ใช้ความสามารถอื่น ๆ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงเพื่อให้ยืนหยัดอยู่ได้ภายใต้สถานการณ์นั้น ๆ ในการปฏิบัติงานจริงนั้นสภาวะทั้งภายในและภายนอกขององค์กรอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องใช้ความยืดหยุ่นในการวางแผนการบริหารจัดการ เพื่อให้องค์กรสามารถรองรับสถานการณ์ได้ตลอดเวลา (สมยศ นาวิการ, 2536, หน้า 74)

7. ความสามารถด้านนวัตกรรม หมายถึง มีการเปลี่ยนแปลงแนวความคิด วิธีคิดหรือวิธีปฏิบัติที่ดีกว่าเดิม เพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ เพื่อการพัฒนาการบริหารงานและนำไปสู่เป้าหมายขององค์กรได้ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความพร้อมในการเรียนรู้ โดย บุญเกื้อ ควรหาเวช (2542, หน้า 17-20) ได้กล่าวว่า นวัตกรรมการศึกษาเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้เกิดการพัฒนาก้าวหน้าไปสู่สิ่งที่ดีกว่า เพราะถ้าหากเกิดการหยุดนิ่งไม่มีการเปลี่ยนแปลงก็เท่ากับกำลังถอยหลังหรือถ่วง ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อวิธีการศึกษา ได้แก่ แนวความคิดพื้นฐานทางการศึกษาที่เปลี่ยนแปลงไปอันมีผลทำให้เกิดนวัตกรรมการศึกษาขึ้นหลายรูปแบบ แนวความคิดพื้นฐานนี้ ได้แก่ แนวความคิดพื้นฐานในเรื่องความแตกต่างระหว่างบุคคล แนวความคิดพื้นฐานในเรื่องความพร้อม แนวความคิดพื้นฐานในเรื่องการใช้เวลาเพื่อการศึกษา และแนวความคิดพื้นฐานในเรื่องการขยายตัวทางวิชาการและอัตราการเพิ่มของประชากร

#### 4.2 ประสิทธิภาพองค์กร

Balanced Scorecard มีจุดเริ่มต้นมาจาก โรเบิร์ต แคปแลน อาจารย์จากมหาวิทยาลัยฮาเวิร์ด และ ดร.เดวิด นอร์ตัน ที่ปรึกษาทางด้านการจัดการ โดยทั้งคู่ได้ศึกษาถึงการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ ในอเมริกา และพบว่า องค์กรส่วนใหญ่ในอเมริกานิยมใช้ตัวชี้วัดทางการเงินเป็นหลัก ทั้งสองจึงเสนอแนวคิดในการประเมินองค์กร โดยเสนอตัวชี้วัดใน 4 มุมมอง ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspectives) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspectives) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspectives) และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspectives) จากนั้นได้ตีพิมพ์ในปี 1992 ทำให้แนวคิด Balanced Scorecard เป็นที่นิยมและใช้กันอย่างแพร่หลาย (พลุ เดชะรินทร์, 2546, หน้า 21) ซึ่งวัฒนา พัฒนพงศ์ (2546, หน้า 39) กล่าวถึง Balanced Scorecard ว่า เป็นตัวชี้วัดผลสำเร็จของการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้น เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรได้ครบทุกกลุ่มโดยเฉพาะกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญต่อความอยู่รอดและการเติบโตขององค์กร โดยครอบคลุมใน 4 ด้าน คือ การเงิน ลูกค้า กระบวนการภายใน และการเรียนรู้และพัฒนา

สิทธิศักดิ์ พุทธิพิทักษ์ (2546, หน้า 11) กล่าวถึงมุมมองของ Balanced Scorecard ทั้ง 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. มุมมองด้านการเงิน เป็นมุมมองที่บอกผลงานและสถานภาพทางการเงินขององค์กร
2. มุมมองด้านลูกค้า ในการที่องค์กรจะประสบความสำเร็จทางการเงินนั้นจะต้องมีรากฐานมาจากลูกค้า เช่น ลูกค้ามีความพึงพอใจ ลูกค้าเพิ่มขึ้น ลูกค้าประทับใจและกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี เป็นต้น
3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน การที่ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจนั้นจะต้องมาจากการที่องค์กรสามารถสร้างผลงานที่ดี มีกระบวนการผลิตกระบวนการให้บริการที่ดี ซึ่งมุมมองด้านนี้ เช่น การบริหารทรัพยากร กระบวนการส่งมอบบริการ กระบวนการกำหนดกลยุทธ์ เป็นต้น
4. มุมมองด้านการเรียนรู้ การที่องค์กรจะสามารถกำหนดกระบวนการภายในให้เป็นเลิศนั้น องค์กรต้องการบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถ มีความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ซึ่งมุมมองด้านนี้จะเป็กรากฐานของความสำเร็จในระยะยาวและยั่งยืนขององค์กร

#### 4.3 ความเครียด

ความเครียด หมายถึง สภาวะกดดันอันเนื่องมาจากการที่คนเรามีปัญหา มีความกังวลไม่สบายใจ ไม่พึงพอใจ หรือมีความต้องการแต่มีข้อจำกัด ข้อขัดข้อง หรืออยู่ภายใต้สภาวะแห่งความไม่แน่นอนจึงทำให้เกิดความเครียด เวลาที่คนเรามีความเครียดจะเกิดผลกระทบต่อทางด้านลบกับตนเองและคนรอบข้างด้วย ความเครียดจึงเป็นสิ่งที่บั่นทอนสุขภาพกาย สุขภาพจิต และประสิทธิภาพการทำงานของคนนั้นและผู้ที่เกี่ยวข้อง (สุพานิ สฤกษ์วานิช, 2552, หน้า 384)

พิภพ ชวังเงิน (2547, หน้า 358-359) ได้กล่าวถึงแหล่งที่มาของความเครียด (Sources of Stress) แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factor) เป็นส่วนประกอบภายในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากความเชื่อ ค่านิยม เจตคติ บุคลิกภาพ และความต้องการของเขา
2. ปัจจัยเกี่ยวกับงาน (Work Factor) เป็นความสำคัญต่อการทำงานของคน ซึ่งก่อให้เกิดความเครียด อาจเป็นแบบทันทีหรือสะสม โดยความเครียดในงานอาจเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ภาระงาน รูปแบบการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความสับสนของบทบาท ความเปลี่ยนแปลง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
3. ปัจจัยภายนอก (External Factor) เป็นสภาพแวดล้อมทั่ว ๆ ไป ซึ่งอาจไม่เกี่ยวกับคนหรืองานของเขา โดยตรงแต่จะมีอิทธิพลต่อความรู้สึก อารมณ์ ความเครียด ซึ่งปัจจัยภายนอกที่สำคัญ ได้แก่ เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ ค่านิยมชุมชน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

กฤตยา อารยะศิริ (2543, หน้า 303) ความเครียดสามารถแบ่งได้ 2 ประเภท คือ

1. ความเครียดที่ส่งผลทางบวก เป็นความเครียดที่มีปริมาณพอเหมาะ คือ ในปริมาณปานกลาง ความเครียดในปริมาณนี้จะส่งผลทางบวกต่อบุคคลเพราะทำหน้าที่เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลตื่นตัว มีความกระตือรือร้น ไม่เฉื่อยชา มีความมุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมาย ความเครียดประเภทนี้เหมือนเป็นการเติมพลังในการดำเนินชีวิต ซึ่งทำให้บุคคลได้รับผลในทางบวก เช่น สามารถเพิ่มผลงานให้ผลงานมีประสิทธิภาพ ทำงานได้ผลดีเด่นเป็นที่น่าพอใจของหัวหน้า ทำให้มีความสุขในชีวิตการทำงาน
2. ความเครียดที่ส่งผลทางลบ เป็นความเครียดในปริมาณมากหรือถึงแม้ความเครียดไม่มากแต่เกิดต่อเนื่อง สม่ำยาวนานจนทำให้เกิดผลลบต่อบุคคลในด้านร่างกาย อารมณ์ และพฤติกรรม เช่น ทำให้ไม่สบายกาย ไม่สบายใจ

วิตกกังวล เจ็บป่วยบ่อย ๆ นอนไม่หลับ ควบคุมอารมณ์ไม่ได้ ขาดสมาธิการทำงาน ความเครียดประเภทนี้จึงเป็นความเครียดที่ไม่ดีและมีโทษที่บุคคลพึงหาทางป้องกันไม่ให้เกิดกับตน หรือเมื่อเกิดขึ้นแล้วต้องหาทางลดหรือผ่อนคลาย

## 5. ระเบียบวิธีวิจัย

### 5.1 กลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้ มีวิธีการดำเนินการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการเก็บแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มประชากรทั้งหมดของโรงเรียนเอกชนในจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 32 โรงเรียน โดยผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามจากผู้อำนวยการโรงเรียนเอกชน จำนวน 32 คน รองผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการ จำนวน 115 คน

ส่วนที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และผู้ช่วยผู้อำนวยการ ของสถานศึกษาเอกชน ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการโรงเรียนเอกชน จำนวน 6 คน และรองผู้อำนวยการ จำนวน 5 คน

### 5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ แบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่ง ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความเครียดของผู้บริหาร ได้แก่ ความเครียดจากปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเรื่องงาน และปัจจัยภายนอก จำนวน 18 ข้อ ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้บริหาร ได้แก่ สมรรถนะทางด้านการมุ่งลูกค้า การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำ ทักษะเทคนิคทางวิชาชีพ ความยืดหยุ่นและนวัตกรรม จำนวน 27 ข้อ ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพองค์กร ได้แก่ ประสิทธิภาพองค์กรทางการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในและด้านการเรียนรู้และพัฒนา จำนวน 17 ข้อ โดยการเก็บแบบสอบถามกับผู้อำนวยการจะใช้แบบสอบถามในส่วนที่ 1 และ 2 ส่วนการเก็บแบบสอบถามกับรองผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการจะใช้แบบสอบถามในส่วนที่ 1, 3 และ 4 ในงานวิจัยนี้เป็นการวิเคราะห์ความเครียด สมรรถนะ และประสิทธิภาพองค์กรของผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งผู้บริหารคือผู้อำนวยการโรงเรียนเอกชน สาเหตุที่ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามในส่วนที่ 3 และ 4 แก่รองผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการ เพราะว่าป้องกันการประเมินสมรรถนะและประสิทธิภาพองค์กรเข้าข้างตนเองจึงให้รองผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการประเมินผู้บริหาร เพื่อความถูกต้องของข้อมูล

การวิจัยเชิงคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ คำถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ซึ่งเป็นประเภทคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) โดยเปิดโอกาสให้ผู้ให้สัมภาษณ์แสดงความคิดเห็น เสนอแนะ โดยถามเกี่ยวกับความเครียด สมรรถนะของผู้บริหาร และประสิทธิภาพองค์กร

### 5.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) ในการแปลข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถาม โดยผู้วิจัย

ไต่วิเคราะห์ ดังนี้ การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน (ความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) การทดสอบความตรงของโมเดลการวัด การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ และการทดสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้าง เนื่องจากข้อมูลมาจาก 2 กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยมีวิธีการกรอกข้อมูลลงโปรแกรมสำเร็จรูป คือ ผู้วิจัยจะกรอกข้อมูลที่ละโรงเรียน เช่น โรงเรียน A มีผู้อำนวยการ 1 คน มีรองผู้อำนวยการและผู้ช่วยผู้อำนวยการ 5 คน ผู้วิจัยจะใส่ข้อมูลในช่องความเครียดที่เก็บจากผู้อำนวยการ 5 ช่อง และสมรรถนะกับประสิทธิภาพองค์กรใส่อย่างละ 5 ช่อง ซึ่งจะแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารที่มีความเครียดในระดับนี้จะมีสมรรถนะและประสิทธิภาพองค์กรอยู่ในระดับใด หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลไปวิเคราะห์ต่อไป

ในการวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือที่สร้างขึ้นทำการสัมภาษณ์ผู้บริหาร แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้เป็นไฟล์เสียงมาใส่ในโปรแกรมทางสังคมศาสตร์เพื่อช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ร่วมกับทฤษฎีฐานราก (Grounded Theory) เพื่อให้เกิดนิทัศน์ทางทฤษฎี โดยโปรแกรมจะช่วยในการจัดหมวดหมู่ข้อมูลที่ได้มาเพื่อให้ง่ายต่อการวิเคราะห์

## 6. ผลการวิจัย

### 6.1 ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

ตารางที่ 1: ความเที่ยง ( $p_c$ ) ของตัวแปรแฝง ความแปรปรวนเฉลี่ยของตัวแปรที่สกัดได้ด้วยองค์ประกอบ ( $p_v$ ) และความเที่ยงของตัวแปรสังเกตได้  $R^2$

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	$p_c$	$p_v$	$R^2$
<b>ความเครียด</b>		0.87	0.70	
	ปัจจัยส่วนบุคคล			0.65
	ปัจจัยเรื่องงาน			0.93
	ปัจจัยภายนอก			0.61
<b>สมรรถนะ</b>		0.91	0.61	
	มุ่งลูกค้า			0.32
	การสื่อสาร			0.58
	การทำงานเป็นทีม			0.46
	ภาวะผู้นำ			0.77
	ทักษะและเทคนิค			0.74
	ความยืดหยุ่น			0.65
	นวัตกรรม			0.77
<b>ประสิทธิภาพองค์กร</b>		0.65	0.35	
	การเงิน			0.04
	ลูกค้า			0.40
	กระบวนการภายใน			0.80
	การเรียนรู้และพัฒนา			0.35

หมายเหตุ:  $P_c$  ควรมีค่ามากกว่า 0.60  $P_v$  ควรมีค่ามากกว่า 0.50 (Diamantopoulos and Siguaw, 2000)

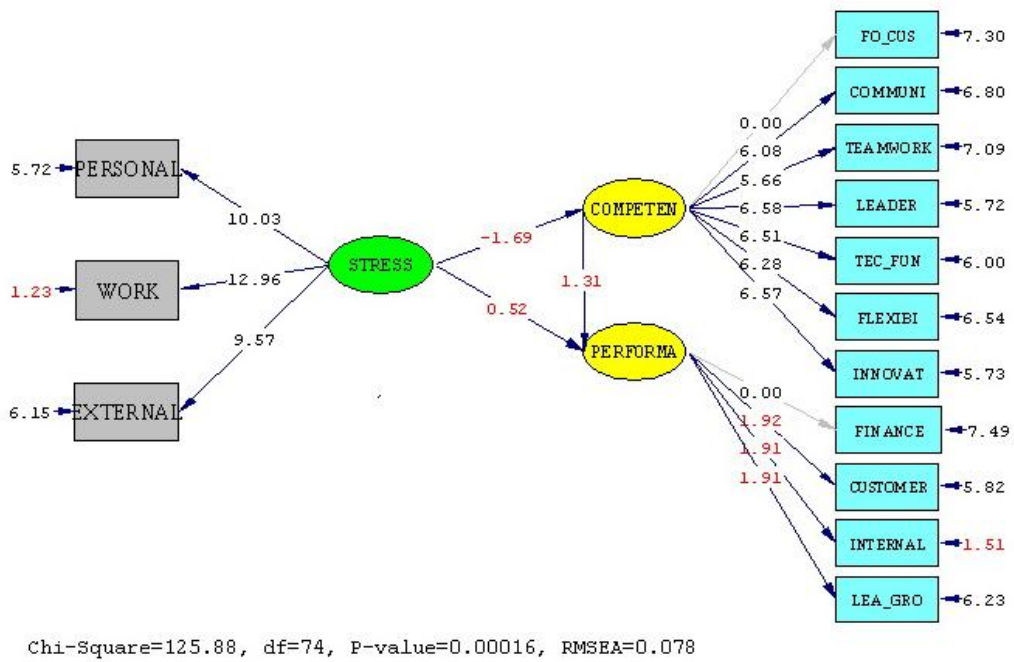


จากตารางที่ 1 พบว่า องค์กรประกอบของความเครียด สมรรถนะ และประสิทธิภาพองค์กร มีความเที่ยงสูง (ค่ามากกว่า 0.60) และองค์กรประกอบของความเครียด สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรในองค์กรประกอบของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเรื่องงาน และปัจจัยภายนอกได้สูง (สูงกว่า 0.50) และองค์กรประกอบของสมรรถนะ สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรในองค์กรประกอบของการมุ่งลูกค้า และการทำงานเป็นทีมได้ดี (ต่ำกว่า 0.50) ส่วนการสื่อสาร ภาวะผู้นำ ทักษะและเทคนิค ความยืดหยุ่น และนวัตกรรมได้สูง (สูงกว่า 0.50) องค์กรประกอบของประสิทธิภาพองค์กร สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรในองค์กรประกอบของการเงิน ด้านลูกค้า และการเรียนรู้และพัฒนาได้ดี (ต่ำกว่า 0.50) ส่วนด้านกระบวนการภายในสามารถอธิบายได้สูง (สูงกว่า 0.50)

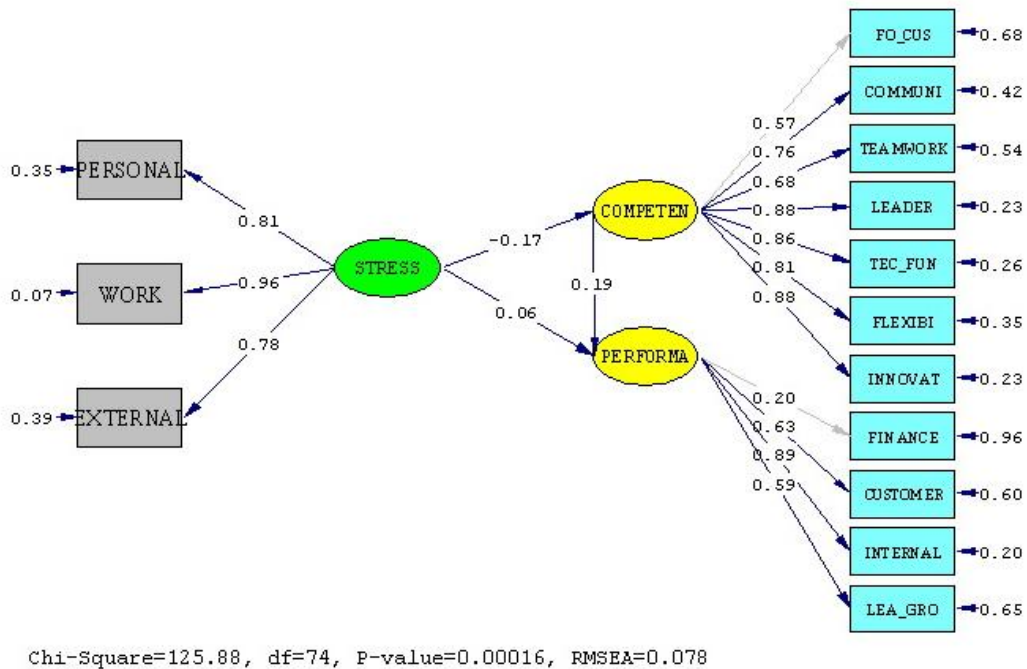
ตารางที่ 2: ดัชนีความเหมาะสมและผลการวิเคราะห์แบบจำลองการวัด

Fit indices	Recommended Value	Result
P-value	> 0.05	0.00016
Chi-square/Degree of Freedom	< 2.00	1.70
GFI (Goodness of Fit Index)	> 0.90	0.86
RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation)	< 0.05	0.07
RMR (Root Mean Square Residual)	< 0.05	0.03
NFI (Normed Fit Index)	> 0.90	0.90
NNFI (Non-normed Fit Index)	> 0.90	0.95
CFI (Comparative Fit Index)	> 0.90	0.96

ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างของการศึกษา ความเครียด สมรรถนะและประสิทธิภาพองค์กร ของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งพิจารณาได้จากค่าสถิติต่าง ๆ ที่สอดคล้องกัน คือ ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ต้องมีค่าน้อยกว่า 2.00 (สุภมาส อังสุโชติ และคณะ, 2554, หน้า 25) ซึ่งค่าไค-สแควร์ที่ได้มีค่าเท่ากับ 1.70 แสดงว่า เป็นโมเดลที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์



ภาพที่ 2: โมเดลแสดงค่า t-value



ภาพที่ 3: โมเดลแสดงค่า Standardized Solution

ตารางที่ 3: ผลการวิเคราะห์ Standardized Solution และ t-value

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	Standardized Solution ค่าสัมประสิทธิ์	t-values
<b>ความเครียด</b>			
	ปัจจัยส่วนบุคคล	0.81***	10.03
	ปัจจัยเรื่องงาน	0.96***	12.96
	ปัจจัยภายนอก	0.78***	9.57
<b>สมรรถนะ</b>			
	มุ่งลูกค้า	0.57	
	การสื่อสาร	0.76***	6.08
	การทำงานเป็นทีม	0.68***	5.66
	ภาวะผู้นำ	0.88***	6.58
	ทักษะและเทคนิค	0.86***	6.51
	ความยืดหยุ่น	0.81***	6.28
	นวัตกรรม	0.88***	6.57
<b>ประสิทธิภาพองค์กร</b>			
	การเงิน	0.20	
	ลูกค้า	0.63*	1.92
	กระบวนการภายใน	0.89*	1.91
	การเรียนรู้และพัฒนา	0.59*	1.91

หมายเหตุ: \*\*\*P-values < 0.01 หมายถึง t-value < -2.58 และ t-value > 2.58

\*\*P-values < 0.05 หมายถึง t-value < -1.96 และ t-value > 1.96

\*P-values < 0.10 หมายถึง t-value < -1.64 และ t-value < 1.64 (Diamantopoulos and Siguaw, 2000)

จากตาราง พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อความเครียดมากที่สุด คือ ปัจจัยเรื่องงาน ที่ 0.96 รองลงมา คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ 0.81 และลำดับสุดท้าย คือ ปัจจัยภายนอก ที่ 0.78 ในส่วนของสมรรถนะตัวแปรที่ส่งผลต่อสมรรถนะมากที่สุด คือ ภาวะผู้นำและด้านนวัตกรรม ที่ 0.88 รองลงมา คือ ทักษะและเทคนิค ที่ 0.86 และน้อยที่สุด คือ การทำงานเป็นทีม ที่ 0.68 ในส่วนของประสิทธิภาพองค์กรตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพองค์กรมากที่สุด คือ กระบวนการภายใน ที่ 0.89 รองลงมา คือ ลูกค้า ที่ 0.63 และสุดท้าย คือ การเรียนรู้และพัฒนา ที่ 0.59

ตารางที่ 4: ผลการวิเคราะห์การถดถอยในโมเดลโครงสร้าง

ตัวแปรตาม	อิทธิพล	ตัวแปรต้น	
		ความเครียด	สมรรถนะ
สมรรถนะ	DE	-0.17* (-1.69)	-
	IE	-	-
	TE	-0.17*	-
ประสิทธิภาพองค์กร	DE	0.06 (0.52)	0.19 (1.31)
	IE	-0.04 (-1.06)	-
	TE	0.06	0.19

หมายเหตุ: DE = Direct Effect, IE = Indirect Effect, TE = Total Effect, ( ) = t-value

\*\*\*P-values < 0.01 หมายถึง t-value < -2.58 และ t-value > 2.58

\*\*P-values < 0.05 หมายถึง t-value < -1.96 และ t-value > 1.96

\*P-values < 0.10 หมายถึง t-value < -1.64 และ t-value < 1.64

(Diamantopoulos and Siguaw, 2000)

เมื่อพิจารณาอิทธิพลรวม (TE) ของ STRESS ส่งผลต่อ COMPETEN ที่ -0.17 อิทธิพลทางตรง (DE) ของ STRESS ส่งผลต่อ COMPETEN ที่ -0.17 ซึ่งมีค่า t-value เท่ากับ -1.69 และไม่มีอิทธิพลทางอ้อม (IE) เมื่อพิจารณาอิทธิพลรวม (TE) ของ STRESS ส่งผลต่อ PERFORMA ที่ 0.02 อิทธิพลทางตรง (DE) ของ STRESS ส่งผลต่อ PERFORMA ที่ 0.06 ซึ่งมีค่า t-value เท่ากับ 0.52 และอิทธิพลทางอ้อม (IE) ของ STRESS ส่งผลต่อ PERFORMA โดยผ่าน COMPETEN ที่ -0.04 ซึ่งมีค่า t-value เท่ากับ -1.06 และเมื่อพิจารณาอิทธิพลรวม (TE) ของ COMPETEN ส่งผลต่อ PERFORMA ที่ 0.19 อิทธิพลทางตรง (DE) ของ COMPETEN ส่งผลต่อ PERFORMA ที่ 0.19 ซึ่งมีค่า t-value เท่ากับ 1.31 และไม่มีอิทธิพลทางอ้อม (IE)

จากผลการวิจัยในสมมติฐานที่ 3 คือ สมรรถนะไม่มีผลต่อประสิทธิภาพองค์กรซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากผู้วิจัยนำประสิทธิภาพองค์กรทุกด้านมารวมกันแล้วประมวลผลทำให้ค่าที่ได้ไม่มีผล ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลของประสิทธิภาพองค์กรแต่ละด้านมาประมวลผลแยกกัน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น (Simple Regression Analysis) พบว่า สมรรถนะมีผลต่อประสิทธิภาพองค์กรทางการเงินและด้านการเรียนรู้และพัฒนา ดังนี้

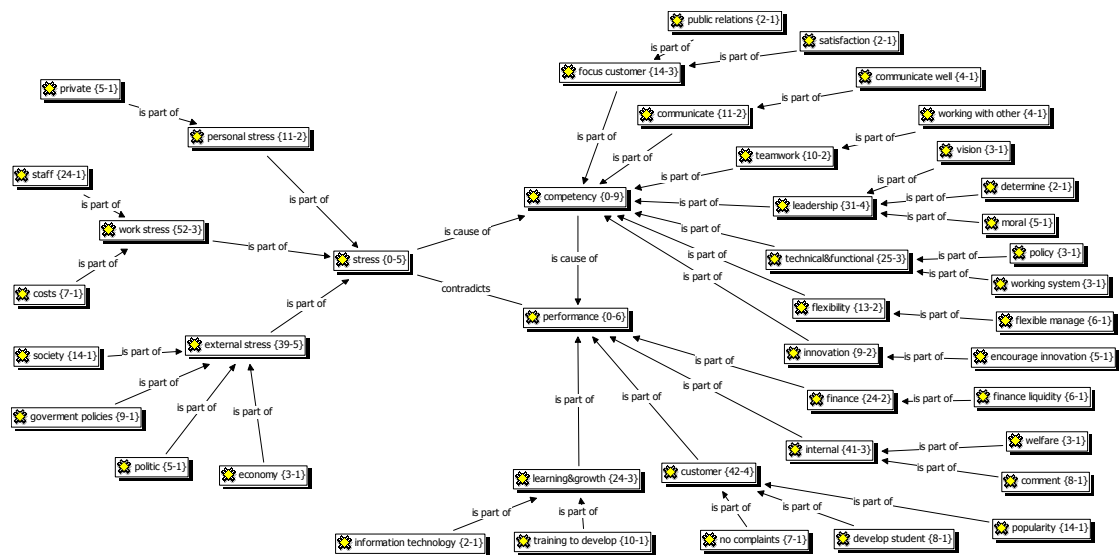
สมรรถนะของผู้บริหารมีผลต่อประสิทธิภาพองค์กรทางการเงิน ผลการทดสอบค่าสถิติทดสอบ F ปรากฏว่า ค่า P-value = 0.013 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่าคงที่ ( $B_0$ ) เท่ากับ 2.367 หน่วย มีค่า  $t = 5.459$  มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และประสิทธิภาพองค์กรทางการเงินมีค่า  $B_1$  เท่ากับ 0.256 มีค่า  $t$  เท่ากับ 2.519 มีค่า P-value เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า สมรรถนะผู้บริหารมีอิทธิพลทางบวกกับประสิทธิภาพองค์กรทางการเงินที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงสมการได้ ดังนี้

$$\text{Unstandardized } \hat{Y} = 5.459 + 0.256X_1$$

สมรรถนะของผู้บริหารมีผลต่อประสิทธิภาพองค์กรทางการเรียนรู้อและพัฒนา ผลการทดสอบค่าสถิติทดสอบ F ปรากฏว่าค่า P-value = 0.039 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ค่าคงที่ ( $B_0$ ) เท่ากับ 3.018 หน่วย มีค่า  $t = 8.101$  มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และประสิทธิภาพองค์กรทางการเงินมีค่า  $B_1$  เท่ากับ 0.182 มีค่า  $t$  เท่ากับ 2.083 มีค่า P-value เท่ากับ 0.039 ซึ่งน้อยกว่า 0.05<sub>0</sub> หมายความว่า สมรรถนะผู้บริหารมีอิทธิพลทางบวกกับประสิทธิภาพองค์กรทางการเรียนรู้อและพัฒนาที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงสมการได้ ดังนี้

$$\text{Unstandardized } \hat{Y} = 3.018 + 0.182X_1$$

## 6.2 ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์



ภาพที่ 4: ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ความเครียดมีผลต่อสมรรถนะการทำงานของผู้บริหาร เมื่อผู้บริหารอยู่ในภาวะเครียดมาก ๆ จะทำให้เกิดความวิตกกังวล ความกดดัน จนทำให้งานที่ปฏิบัติออกมาไม่ดี ทำให้สมรรถนะในด้านต่าง ๆ ลดลง

ความเครียดไม่มีผลต่อประสิทธิภาพของสถานศึกษา ผู้บริหารสามารถแยกแยะความเครียดของตนเองกับการทำงานออกจากกัน โดยผู้บริหารจะไม่นำความเครียดรวมกัน จึงทำให้ความเครียดไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของโรงเรียน

สมรรถนะผู้บริหารมีผลต่อประสิทธิภาพองค์กร โดยผู้บริหารเป็นผู้นำขององค์กรเป็นผู้ที่มีหน้าที่ดูแลองค์กรจึงจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องเป็นบุคคลที่มีสมรรถนะในด้านต่าง ๆ เป็นอย่างมาก เพื่อที่จะนำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ โดยสมรรถนะด้านภาวะผู้นำถือว่าจำเป็นอย่างมากสำหรับผู้บริหารในการบริหารงานเพื่อให้ได้ผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ

## 7. สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ความเครียดส่วนใหญ่ของผู้บริหารเกิดจากปัจจัยเรื่องงาน โดยเกิดจากปัญหา ด้านบุคลากร การขาดแคลนบุคลากร การเข้าออกของบุคลากร รongลงมา คือ เกิดจากปัจจัยภายนอก จากสภาพ เศรษฐกิจในปัจจุบัน นโยบายรัฐบาลเรื่องเงินเดือน 15,000 บาท ทางด้านสมรรถนะของผู้บริหารโดยผู้บริหารมี สมรรถนะทางด้านภาวะผู้นำมากที่สุด ซึ่งภาวะผู้นำของผู้บริหารมีความจำเป็นต่อองค์กรเป็นอย่างมากในการที่จะทำ ให้องค์กรมีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพองค์กรโดยโรงเรียนเอกชนมีประสิทธิภาพองค์กร ทางด้านลูกค้าและกระบวนการภายในมากที่สุด ซึ่งประสิทธิภาพองค์กรทั้งสองด้านมีความสำคัญต่อโรงเรียนเอกชน เป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาโรงเรียน

## 8. อภิปรายผล

จากผลการวิจัย พบว่า ความเครียดมีผลต่อสมรรถนะของผู้บริหาร ซึ่งความเครียดส่วนใหญ่ของผู้บริหาร เกิดจากเรื่องงาน ผลการดำเนินงานขององค์กรและเกิดจากเรื่องบุคลากร การเข้าออกของบุคลากร การขาดแคลน บุคลากรซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ สุมั่งคะละ (2543) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความเครียดของ ผู้บริหารโรงเรียนอนุบาล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติเขตการศึกษา 7 พบว่า สาเหตุของ ความเครียดของผู้บริหารมาจากนักเรียน ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา ผู้ปกครอง และผู้ร่วมงาน ซึ่งจากการวิจัย พบว่า ความเครียดของผู้บริหารเกิดจากปัจจัย 3 ด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เกิดจากปัญหาด้าน สุขภาพและความเครียดในเรื่องส่วนตัว ปัจจัยเรื่องงาน เช่น การขาดแคลนบุคลากร ผลการดำเนินงานของโรงเรียน งานที่ทำไม่เป็นไปตามเป้าหมาย การทำงานแข่งขันกับเวลา และปัจจัยภายนอก เช่น ปัญหาจากเศรษฐกิจในปัจจุบัน ค่านิยมต่าง ๆ ในสังคม การพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาของคู่แข่ง ความเครียดที่เกิดขึ้นนี้จะทำให้ผู้บริหารเกิด ความวิตกกังวลใจ คิดมากในเรื่องต่าง ๆ ทำให้ขาดสมาธิในการทำงาน เมื่อผู้บริหารมีความเครียดสะสมอยู่มาก ๆ จะทำให้ร่างกายมีภาวะเครียดซึ่งจะทำให้เกิดอาการต่าง ๆ เช่น ปวดหัว มีนหัว อ่อนเพลีย มีอารมณ์หงุดหงิด ก้าวร้าว กระทบกระวายเป็น ซึมเศร้า เป็นต้น เมื่อภาวะทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมไม่สมบูรณ์จึงทำให้สมรรถนะในการ ทำงานของผู้บริหารลดลง ความสามารถในด้านต่าง ๆ ลดลง ทั้งทางด้าน การมุ่งลูกค้า เมื่อผู้บริหารมีความเครียด จะทำให้บุคคลที่อยู่รอบข้างรู้สึกถึงความเครียดของผู้บริหาร ซึ่งจะทำให้บรรยากาศรอบข้างหรือบรรยากาศในการ ทำงานตึงเครียด ทำให้บุคคลรอบข้างไม่กล้าที่จะพูดคุยปรึกษาด้วย และยังทำให้มีความสามารถในการร่วมกิจกรรม สังคมและจิตใจพร้อมบริการลดลง ในเรื่องการสื่อสารกับผู้อื่น เมื่อผู้บริหารมีสภาวะทางอารมณ์ไม่คงที่ จะทำให้มีการ สื่อสารกับผู้อื่นที่ไม่ดี เพราะจะใช้อารมณ์ในการพูดคุยสื่อสารมากกว่าใช้เหตุผล ทางด้านภาวะผู้นำ เมื่อผู้บริหารมี ความเครียด จะทำให้ประสิทธิภาพในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ไม่ดีหรือลดลง หรืออาจทำให้เกิดการตัดสินใจที่ ผิดพลาดขึ้นได้และทำให้มีบุคลิกภาพที่ไม่ดีทำให้ความน่าเชื่อถือลดลง ส่วนการทำงานเป็นทีมเมื่อผู้บริหารมีความเครียด จะทำให้ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นหรือการทำงานกับคนหมู่มากไม่ดี เพราะการทำงานเป็นทีม จำเป็นต้องอาศัยความสามัคคีในการทำงาน ทางด้านทักษะและเทคนิคทางวิชาชีพ เมื่อผู้บริหารมีความเครียด อาจ ทำให้ประสิทธิภาพในการวางแผนงาน การวางแผนกลยุทธ์ต่าง ๆ ลดลง ทางด้านความยืดหยุ่น เมื่อผู้บริหารเครียดจะทำให้ ความยืดหยุ่นในการทำงานลดลง ความสามารถในการปรับตัวลดลง อาจเนื่องมาจากภาวะทางด้านอารมณ์ ทางด้านนวัตกรรม เมื่อผู้บริหารมีภาวะทางอารมณ์ไม่คงที่ จะทำให้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และความสามารถในการ เรียนรู้ต่าง ๆ ลดลง และการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในโรงเรียนลดลง ผู้บริหารที่มีความเครียดในระดับสูงจะทำให้

สมรรถนะในการทำงานลดลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลพร อาลัยสุข (2549) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษา ความเครียดและความวิตกกังวล ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของนักโปรแกรม พบว่า ความเครียดและความวิตกกังวลมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของนักโปรแกรม โดยเมื่อนักโปรแกรมมีความเครียดและความวิตกกังวลมากจะส่งผลให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ลดลง แต่ถ้าหากนักโปรแกรมมีความเครียดและความวิตกกังวลลดลง จะส่งผลให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

จากผลการวิจัย พบว่า ความเครียดไม่มีผลต่อประสิทธิภาพของสถานศึกษาเอกชน เนื่องมาจากผู้บริหารมีการปรับความเครียดของตนเองในการทำงาน เพื่อไม่ให้ประสิทธิภาพขององค์กรลดลง ผู้บริหารจะไม่นำความเครียด มาปะปนกับเรื่องงานซึ่งผู้บริหารสามารถแยกแยะระหว่างความเครียดของตนเองกับหน้าที่ในการทำงานออกจากกัน โดยผู้บริหารส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานสูงและมีวิสัยทัศน์ที่สูง จึงมีความสามารถในการแยกแยะอารมณ์กับ เหตุผลออกจากกันได้ดี จึงทำให้ความเครียดของผู้บริหารไม่มีผลต่อประสิทธิภาพของโรงเรียน ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ รัชฎิพรณ ร้อยพิลา (2545) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความเครียดกับประสิทธิผลในการ ปฏิบัติงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 9 พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานไม่มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ เขต 9 แต่ในผู้บริหาร บางคน พบว่า มีการใช้ความเครียดในการทำงาน ซึ่งเป็นความเครียดที่ส่งผลในทางบวก คือ ใช้ความเข้มงวดในการ ทำงานเป็นการกระตุ้นบุคลากรในการทำงาน เพื่อให้มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ กฤตยา อารยะศิริ (2543, หน้า 303) ที่แบ่งความเครียดเป็น 2 ประเภท คือ ความเครียดที่ส่งผลทางบวกและ ทางลบ ซึ่งความเครียดทางบวก คือ ความเครียดที่จะกระตุ้นให้บุคคลกระตือรือร้น ไม่เฉื่อยชา และทำให้งานที่ได้มี ประสิทธิภาพ ซึ่งการใช้ความเข้มงวดในการทำงานนั้น จะส่งผลต่อประสิทธิภาพองค์กรทางด้านกระบวนการภายใน และด้านลูกค้า โดยทางด้านกระบวนการภายในจะทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น และ ทางด้านลูกค้า เมื่อลูกค้าของโรงเรียนเห็นความเข้มงวดของผู้บริหารว่าโรงเรียนมีกฎระเบียบที่เข้มงวดทำให้ลูกค้า มีความเชื่อมั่นในโรงเรียนมากขึ้น มีความเชื่อใจว่าเมื่อส่งบุตรหลานมาเรียนแล้วจะทำให้บุตรหลานของตนมีความรู้ ความสามารถทางวิชาการและเป็นคนดีของสังคม

จากผลการวิจัย พบว่า การวิจัยเชิงปริมาณสมรรถนะของผู้บริหารไม่มีผลต่อประสิทธิภาพของสถานศึกษา เอกชน แต่ในการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า สมรรถนะของผู้บริหารมีผลต่อประสิทธิภาพของสถานศึกษาเอกชน ซึ่ง เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ได้ตั้งไว้ ซึ่งในการวิจัยเชิงปริมาณนั้นผู้วิจัยได้นำประสิทธิภาพองค์กรด้านต่าง ๆ มา รวมกันจึงอาจทำไม่ส่งผลต่อสมรรถนะของผู้บริหาร ผู้วิจัยจึงได้นำตัวแปรแต่ละตัวแปรของประสิทธิภาพองค์กรมา แยกการประมวลผลใหม่ พบว่า สมรรถนะของผู้บริหารมีผลต่อประสิทธิภาพองค์กรทางการเงินและสมรรถนะ ผู้บริหารมีผลต่อประสิทธิภาพองค์กรทางการเรียนรู้และพัฒนา เนื่องมาจากเมื่อผู้บริหารมีสมรรถนะในการ ทำงานที่สูง มีการบริหารจัดการที่ดี มีการทำงานเป็นระบบ จึงทำให้โรงเรียนมีการจัดการทางการเงินที่ดี มีการ วางแผนทางการเงินที่ดีจึงทำให้มีสภาพคล่องทางการเงินที่ดี และมีการพัฒนาบุคลากรในโรงเรียนให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน มีการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในโรงเรียนเพื่อที่จะทำให้โรงเรียนมีผลการดำเนินงานที่ดีที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีของ อัมพา ถ้วยงาม (2551, หน้า 12) ที่ได้กล่าวว่า สมรรถนะมีความสำคัญกับองค์กร เป็นประโยชน์ต่อ องค์กร สมรรถนะจะเป็นตัวทำนายความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรในตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ ได้ นอกจากนี้ สมรรถนะยังเป็นเครื่องมือช่วยแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ขององค์กร และยังเป็นพื้นฐานที่สำคัญของ

ระบบการบริหารงาน แสดงให้เห็นว่า สมรรถนะของผู้บริหารมีความสำคัญกับองค์กรในการที่จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ซึ่งในการวิจัยเชิงคุณภาพยังพบว่า สมรรถนะของผู้บริหารมีผลต่อประสิทธิภาพองค์กร โดยพบว่า สมรรถนะของผู้บริหารทางด้านภาวะผู้นำเป็นสมรรถนะที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งสมรรถนะของผู้บริหารมีความสำคัญในทุกด้าน และมีความจำเป็นต่อผู้บริหารและองค์กรในการทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่ดี แต่สมรรถนะที่โดดเด่นของผู้บริหารที่จะนำองค์กรให้ประสบความสำเร็จคือ ด้านภาวะผู้นำ เนื่องมาจากในองค์กรต่าง ๆ นั้นจำเป็นที่จะต้องมีความสามารถ มีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม มีความรู้และทักษะในการเป็นผู้นำเพื่อที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งจากการวิจัยทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณพบว่า ผู้บริหารมีสมรรถนะทางด้านภาวะผู้นำมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิศ อินทสุระ (2551) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง สมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 5 พบว่า ผู้บริหารมีสมรรถนะอยู่ในระดับมากในทุกด้าน แต่ผู้บริหารมีสมรรถนะทางการมีวิสัยทัศน์ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า ภาวะผู้นำมีความจำเป็นต่อผู้บริหารเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา จันทร์รอด (2552) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานตอนบน พบว่า ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

## 9. ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารควรมีการปรับความเครียดของตนเองในการทำงาน ผู้บริหารควรมีการฝึกสมาธิเพื่อเป็นการระงับอารมณ์โกรธ ผ่อนคลายความวิตกกังวล โดยอาจจะใช้วิธีการจัดกิจกรรมเข้าค่ายธรรมะเพื่อเป็นการฝึกสมาธิทำให้จิตใจสงบผ่อนคลายความเครียด

ผู้บริหารควรมีการพัฒนาสมรรถนะทางการมุ่งลูกค้าของตนเองให้มากขึ้น เพราะจากผลการวิจัยผู้บริหารมีสมรรถนะทางการมุ่งลูกค้ามีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยผู้บริหารควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครองนักเรียน และครูในโรงเรียน โดยการจัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ในโรงเรียน ให้ผู้บริหาร ครู และผู้ปกครองได้พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน เช่น การจัดกิจกรรมกีฬากรุศลในโรงเรียน เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารมีการเอาใจใส่ลูกค้า

ผู้บริหารควรมีการพัฒนาสมรรถนะทางด้านภาวะผู้นำของตนเอง เพื่อที่จะทำให้องค์กรมีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรมีการพัฒนาสมรรถนะภาวะผู้นำโดยศึกษาด้วยตนเองหรือแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้อื่น หรือเข้ารับการอบรมสัมมนากับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อเป็นการพัฒนาสมรรถนะของตนเอง เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจและนำมาใช้ให้มากขึ้น

ผู้บริหารควรพัฒนาประสิทธิภาพองค์กรทางด้านลูกค้าให้มากขึ้น โดยโรงเรียนเอกชนควรมีการสร้างอัตลักษณ์ของโรงเรียนให้ชัดเจน โดยผู้บริหารควรกำหนดอัตลักษณ์ของโรงเรียนเพื่อเป็นการสร้างจุดเด่นให้โรงเรียน เพื่อที่จะดึงดูดลูกค้าให้มาเรียนในโรงเรียนของตนเองมากขึ้น โดยวิธีการกำหนดอัตลักษณ์ควรนำบุคลากรในทุกฝ่ายมาร่วมกันกำหนดอัตลักษณ์ มีการรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากรทุกฝ่าย และยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่าง แล้วจึงรวบรวมความคิดเห็นมาสร้างเป็นอัตลักษณ์ของโรงเรียน

ผู้บริหารควรพัฒนาประสิทธิภาพองค์กรทางด้านกระบวนการภายในเพื่อผลการดำเนินงานที่มีคุณภาพ โดยการเข้าบุคลากรทั้งหมดในการพัฒนาองค์กร ซึ่งสามารถทำได้โดยการจัดอบรมสัมมนา จัดกิจกรรมและศึกษา



ดูงานร่วมกัน โดยใช้วิทยากรที่มีความรู้ความสามารถในการจัดกิจกรรม เพื่อเป็นการสร้างความรัก ความสามัคคี ในหมู่คณะ สร้างความมุ่งมั่นในการทำงานและสร้างค่านิยมขององค์กรร่วมกัน ซึ่งสามารถทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น

## 10. ข้อเสนอแนะครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษาของรัฐบาลและเอกชน
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาของรัฐบาลและเอกชน
3. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาจากกลุ่มประชากรในจังหวัดฉะเชิงเทราเท่านั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มกลุ่มประชากรให้มากขึ้น โดยอาจจะเพิ่มผู้บริหารโรงเรียนเอกชนในจังหวัดอื่น ๆ ด้วย
4. ควรมีการศึกษาถึงวิธีการลดความเครียดของผู้บริหารสถานศึกษา

## 11. กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ของการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ซึ่งผู้เขียนขอขอบคุณ ดร.กฤษ จรินทร์ อาจารย์ที่ปรึกษา ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมถวิล จริตควร ดร.รัชพงษ์ วงศาโรจน์ และ ดร.ยอดยิ่ง ธนทวี กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ให้คำแนะนำ รวมทั้งผู้เชี่ยวชาญ ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้มีส่วนช่วยให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

## 12. เอกสารอ้างอิง

- กฤตยา อารยะศิริ. (2543). *จิตวิทยาประยุกต์เพื่อองค์กรการ*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏจันทรเกษม.
- จิระประภา อัครบวร. (2549). *สร้างคนสร้างผลงาน*. กรุงเทพมหานคร: ก.พลพิมพ์ (1996).
- ชัยวัฒน์ สุ่มังคะละ. (2543). *การศึกษาคความเครียดของผู้บริหารโรงเรียนอนุบาล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติเขตการศึกษา 7. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร.*
- दनัย เทียนพุ่ม. (2546). *พลวัตการบริหารคน*. กรุงเทพมหานคร: ไทยเจริญการพิมพ์.
- ดอนเนลลอล, แอน. (2551). *ทักษะการบริหารทีม*. (ไพโรจน์ บาลัน, ผู้แปล). กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *พฤติกรรมองค์กรการ*. กรุงเทพมหานคร: ธนธีการพิมพ์.
- บุญเกื้อ ควรหาเวช. (2542). *นวัตกรรมการศึกษา*. นนทบุรี: เอสอาร์ ฟรินดิง.
- พรพิศ อินทะสุระ. (2551). *สมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 5. การค้นคว้าอิสระปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.*
- พสุ เดชะรินทร์. (2546). *Balanced Scorecard ฐึลลิกในการปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิภพ ชวังเงิน. (2547). *พฤติกรรมองค์กรการ*. กรุงเทพมหานคร: รวมสาส์น.

- ระพีพรรณ ร้อยพิลา. (2545). *การศึกษาความเครียดกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอ เขตการศึกษา 9*. ปรินญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการศึกษา สถาบันราชภัฏสกลนคร.
- วัฒนา พัฒนพงศ์. (2546). *BSC และ KPI เพื่อการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน*. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี.
- วิไลพร อาลัยสุข. (2549). *การศึกษาความเครียดและความวิตกกังวลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของนักโปรแกรม*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- สถิตย์ กองคำ. (2542). *เอกสารคำสอนรายวิชาเทคนิคการบริหารการศึกษา*. วิชาการบริหารการศึกษา, คณะครุศาสตร์, สถาบันราชภัฏนครราชสีมา.
- สมยศ นาวิการ. (2536). *การบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: ดอกหญ้า.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. (2554). *ข้อมูล-สถิติ*. สืบค้นวันที่ 16 พฤศจิกายน 2554, จาก [http://www.opec.go.th/index.php?option=com\\_content&view=category&id=28&Itemid=13&lang=th](http://www.opec.go.th/index.php?option=com_content&view=category&id=28&Itemid=13&lang=th)
- สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. (2551). *การมุ่งเน้นลูกค้า*. สืบค้นวันที่ 18 ธันวาคม 2554, จาก <http://www.tqa.or.th/th/node/699>
- สิทธิศักดิ์ พุกภัยพิติกุล. (2546). *การบริหารกลยุทธ์และผลสัมฤทธิ์*. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สุพัตรา จันทร์รอด. (2552). *ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยราชภัฏอีสานตอนบน*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิจัยและประเมินผลการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2552). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภมาส อังสุโชติ, สมถวิล วิจิตรวรรณ และ รัชนีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์. (2554). *สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ : เทคนิคการใช้โปรแกรม LISREL*. กรุงเทพมหานคร: เจริญดีมั่นคงการพิมพ์.
- อัมพา ถ้วยงาม. (2551). *การพัฒนาวิธีการประเมินทักษะของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. ดุษฎีนิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Clardy, A. (2007). Strategy, core competencies and human resource development. *Human Resource Development International*, 10(3), pp. 339-349.
- Diamantopoulos, A. and Sigauw, J.A. (2000). *Introducing LISREL: A Guide for the Uninitiated*. London: Sage.