

กระบวนการเสริมสร้างความจงรักภักดีของบุคลากรในสถานศึกษา

Process to Strengthen the Loyalty of Personnel in Educational Institutions

พระมหาประยูร ตระการ

Phramaha Prayoon Trakarn

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand.

E-mail: bananajon_01@hotmailcom

Received March 29, 2021; Revised July 11, 2021; Accepted October 26, 2021

บทคัดย่อ

ความจงรักภักดีเป็นความรู้สึก และการแสดงออกของบุคลากรซึ่งเคารพต่อสถานศึกษามีความเต็มใจปฏิบัติงานและอุทิศตน มีความผูกพัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ พยายามเป็นบุคลากรที่ดี มีความต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สนใจเอาใจใส่ ภูมิใจ และสนับสนุนงานปกป้องสถานศึกษา ตระหนักในด้านดี มีความเชื่อถือและไว้วางใจพร้อมที่จะช่วยเหลืองานทุกเมื่อมีความปรารถนาและมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไปโดยกระบวนการส่งเสริมความจงรักภักดีต่อสถานศึกษา ได้แก่ 1) ส่งเสริมสร้างจิตสำนึก 2) ส่งเสริมการเป็นบุคลากรที่ดี 3) การสร้างความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน 4) สร้างความสำนึกในหน้าที่ 5) ส่งเสริมความรู้ความสามารถ 6) สร้างขวัญและกำลังใจ เพื่อให้เกิดการจงรักภักดีต่อองค์กรอย่างยั่งยืนต่อไป

คำสำคัญ: กระบวนการเสริมสร้างความจงรักภักดี; บุคลากร; สถานศึกษา

Abstract

Fidelity is a feeling And the expressions of personnel who respect educational institutions, are willing to work and dedicate themselves, are attached, have a sense of belonging Try to be a good person There is a need to be part of the organization, interested, caring, proud and supporting the work of protecting the school Aware of goodness, trust and trust, ready to help work at any time, have a desire and determination to continue to work in the previous organization, through the process of promoting loyalty to educational institutions, namely 1) promoting awareness 2) Promote good personnel 3) Build solidarity 4) Build awareness of duties 5) Promote knowledge and ability 6) Build morale and encouragement In order to continue loyalty to the organization.

Keywords: Process to Strengthen the Loyalty; Personnel; Educational Institutions

บทนำ

ประเทศไทยกำลังประสบปัญหาด้านคุณภาพการศึกษา และคุณภาพของผู้เรียนซึ่งมีความสัมพันธ์กับครูจึงจำเป็นต้องหาแนวทางในการส่งเสริมสนับสนุนครู และบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความตระหนักในภาระหน้าที่ของตน ตั้งใจทำงานด้วยความรับผิดชอบและเต็มใจ (ชินวัฒน์ ปานมั่งมี, 2563) กล่าวอีกนัยคือ มีความรักดีต่องาน และต่อสถานศึกษา เพราะจุดมุ่งหมายสำคัญในการบริหารงานของทุกสถานศึกษาก็คือ รักษาบุคลากรของสถานศึกษาไว้ให้คงอยู่กับสถานศึกษานานที่สุด แรงจูงใจและความพยายามของบุคลากรเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มผลผลิต ถ้าบุคลากรมีความผูกพันต่อสถานศึกษาสูงก็เชื่อมั่นได้ว่าสถานศึกษานั้นจะมีผลการปฏิบัติงานในระดับสูงขึ้นด้วย ถ้าต้องการเพิ่มผลผลิตของงานจะต้องรู้จักสร้างความผูกพันของบุคลากรให้มากขึ้น (นารี หนูมาก, 2547)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเกิดขึ้นเมื่อบุคลากรมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุได้ตรงตามเป้าหมายของสถานศึกษาและทันระยะเวลาที่กำหนด ผลงานที่ได้คุณภาพและความถูกต้อง มีวิธีการทำงานหรือเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยที่ใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า (Damnoen, Phumphongkhochasorn, Pornpitchanarong, & Nanposri, 2021) และตัวชี้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสามารถจะพิจารณาได้จาก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากรด้านความพึงพอใจของทุกฝ่ายซึ่งในแต่ละสถานศึกษาทั้งภาครัฐหรือเอกชน การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่สำคัญของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสถานศึกษาต่าง ๆ เนื่องจากประสิทธิภาพการปฏิบัติในสถานศึกษาถือเป็นหัวใจสำคัญของการนำสถานศึกษาไปสู่ความสำเร็จ ดังนั้น หากสถานศึกษาใดสามารถสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานได้ และสามารถดึงดูดผู้ที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่ในสถานศึกษาได้นานที่สุดเท่าที่จะนานได้ การบริหารงานของสถานศึกษาจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด (รัชณี ตรีสุทธีวงษา, 2552)

ความรักดีต่อสถานศึกษา Organizational Loyalty นับเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้การดำเนินงานของสถานศึกษาประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เมื่อบุคคลใดรู้สึกว่าได้ได้รับความสนใจหรือไม่มีความสำคัญสำหรับสถานศึกษาต่อไป ก็อาจทำงานในหน้าที่อย่างไม่เต็มใจ หรือลาออกจากสถานศึกษานั้นไป (สิริพร มูลเมือง, 2563) กรณีที่บุคลากรไม่มีความจงรักภักดีแต่ไม่ลาออกและเลือกที่จะอยู่ต่อไปในสถานศึกษาโดยไม่ทำงานหรือไม่ตั้งใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ ก็จะก่อให้เกิดผลเสียต่อสถานศึกษาเป็นอย่างมาก (ภูมิภควัธจ์ ภูมิพงศ์คชศร, 2563) การเป็นผู้นำเชิงยุทธศาสตร์จะต้องเป็นผู้สร้างการแปลงเปลี่ยนไปในทางที่ดีและสร้างสรรค์ พร้อมทั้งรักษาความมั่นคงและทำให้องค์กรหรือหน่วยงานดำเนินงานไปได้ด้วยความราบรื่นและอย่างยั่งยืน อีกทั้งมีความสามารถที่ทำให้ผู้อื่นยอมรับการชี้นำที่ก่อให้เกิดความสำเร็จผลตามที่ต้องการ (จุมพล โพธิสุวรรณ, 2564)

ความปรารถนาของบุคลากร ในมิติต่าง ๆ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างเด่นชัด กับความจงรักภักดีที่บุคลากร โดยพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ก้าวทันความทันสมัยของเทคโนโลยี โดยเป้าหมายการพัฒนาคนแบบใหม่ คือ การพัฒนาคนให้เป็นคนเก่ง คนดี และมีความสุข

เพื่อให้อยู่กับองค์การอย่างมีความสุขและยาวนาน (โสมวลี ชยามฤต, 2564) สามารถสร้างเสริมให้มีความเต็มใจของบุคลากรที่จะทำงานให้กับสถานศึกษา มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน (Songsraboon, Thongtao, Damnoen, & Huanjit, 2021) ถึงแม้ความจงรักภักดีจะมีความสำคัญ แต่ก็ได้รับความยอมรับเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ว่าเป็นเงื่อนไขที่สำคัญของสถานศึกษา ความจงรักภักดีนับเป็นพฤติกรรมสำคัญที่มีผลต่อการคงอยู่ของบุคลากรในสถานศึกษา อีกทั้งยังเป็นองค์ประกอบในการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับสถานศึกษาได้ยาวนานขึ้น และเป็นแนวทางเพิ่มแรงจูงใจให้กับบุคลากรแสดงออกถึงความรู้ความสามารถในทางที่จะสร้างสรรค์ผลผลิตที่มีคุณภาพมากขึ้น (Damnoen, P. S. et al., 2021) เมื่อมองในมิติของการพัฒนาสถานศึกษา ซึ่งอยู่ในฐานะสถานศึกษาหนึ่ง การที่จะพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศได้นั้น ต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบแห่งความสำเร็จ 3 ประการ นั่นคือ 1) ประสิทธิภาพ 2) ประสิทธิผล 3) ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แนวคิดที่เกี่ยวกับความภักดี

ความหมายของความภักดี

ความหมายของความจงรักภักดีมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ผู้เขียนขอยกตัวอย่างนักวิชาการที่ให้ความหมายของความจงรักภักดี ดังนี้

ความภักดีหมายถึง ความรู้สึกและการแสดงออกซึ่งความรู้สึกเคารพต่อผู้บังคับบัญชา โดยชี้ให้เห็นว่าผลผลิตของคณงานมีส่วนสัมพันธ์เป็นอย่างมากต่อความภักดีจากผู้ใต้บังคับบัญชามีความสะดวกในการสั่งการและง่ายพอที่จะกระตุ้นให้ลูกน้องทำงานมากขึ้น (Peter & Richard Scotts, 1962) คือ 1) พฤติกรรมแบบบริเริ่มเสริมสร้าง 2) พฤติกรรมแบบถนอมน้ำใจ 3) ความเป็นอัตตธิปไตย 4) ความสามารถในการผลักดัน 5) ความมีอารมณ์ไม่เอนเอียง (Hoy & William, 1985) ความจงรักภักดีต่อสถานศึกษา เป็นความเชื่อมโยงด้านความผูกพันระหว่างบริษัทและบุคลากร ซึ่งกล่าวไว้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานจนแปรเปลี่ยนเป็นความผูกพันต่อสถานศึกษา และนำมาซึ่งความจงรักภักดี (McCarthy, 1998)

ความจงรักภักดีต่อองค์การ คือ ความผูกพันต่อ สถานศึกษาหรือเจตคติต่อสถานศึกษาที่จะสะท้อนให้เห็นถึงระบบความเกี่ยวข้องว่าบุคคลมีความเชื่อมั่น ศรัทธา รักและหวงแหนต่อสถานศึกษาที่ตนเอ็นสมาชิกอยู่ ซึ่งระดับความพึงพอใจในระดับสูงมีส่วนสัมพันธ์กับการอยู่กับสถานศึกษาในปัจจุบัน โดยประกอบด้วย 1) การยอมรับอย่างสูงต่อเป้าหมายและค่านิยมของสถานศึกษา 2) การเต็มใจที่จะเข้าไปกระทำการใด แทนได้ 3) ความปรารถนาอย่างสูงส่งที่จะคงอยู่กับสถานศึกษานั้นต่อไปความจงรักภักดีต่อสถานศึกษาจึง นับเป็นเจตคติที่ค่อนข้างมั่นคงในช่วงเวลาอันยาวนานที่บุคคลแสดงตนอย่างภูมิใจในสถานศึกษา มีความพึงพอใจและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกของสถานศึกษานั้นต่อไป ดังนั้นจึงสามารถกล่าวได้ว่า ความจงรักภักดีต่อสถานศึกษาเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นที่ช่วยนำพาสถานศึกษามีประสิทธิผลและอยู่รอดต่อไป นอกจากสถานศึกษาต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพเข้ามาเป็นสมาชิกสถานศึกษาแล้ว การ

รักษาให้บุคลากร เหล่านั้นคงอยู่กับสถานศึกษาอย่างมีคุณค่าเพื่อนำพาสถานศึกษาให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่วางไว้ ก็เป็นสิ่งที่สำคัญ (Baron & Greenberg, 1995) เป็นความต้องการที่จะอยู่กับสถานศึกษานั้นต่อไป ถึงแม้ผู้นั้นจะมีความขัดแย้งกับสมาชิกภายในสถานศึกษาก็ตาม (Hirschman, 1970)

จากการศึกษาความหมายของความจงรักภักดีในเบื้องต้นผู้เขียนสรุปได้ว่า ความจงรักภักดีมีความหมาย คือ ความรู้สึก และการแสดงออกของบุคลากร ซึ่งเคารพต่อสถานศึกษา มีความเต็มใจปฏิบัติงานและอุทิศตนต่อสถานศึกษา มีความผูกพัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ พยายามเป็นบุคลากรที่ดีของสถานศึกษา มีความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสถานศึกษา สนใจเอาใจใส่ ภูมิใจ และสนับสนุนสถานศึกษา ปกป้องสถานศึกษา จากความหวังร้ายจากบุคคลอื่น ตระหนักในด้านดีของสถานศึกษา มีความเชื่อถือและไว้วางใจพร้อมที่จะช่วยเหลือสถานศึกษาทุกเมื่อ มีความปรารถนาและมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไป รู้สึกและแสดงออกทั้งวาจาและการปฏิบัติที่ดีต่อสถานศึกษาทั้งต่อหน้าและลับหลัง

ประเภทของความภักดี

แกมเบล สโตน และวูดคอค ได้แบ่ง ความจงรักภักดีออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) ความภักดีด้านอารมณ์ Emotional Loyalty คือ สภาวะจิตใจ ทศนคติ ความเชื่อและความปรารถนาของลูกค้าที่มีต่อสินค้าหรือบริการขององค์กร ซึ่งองค์กรจะได้ประโยชน์จากความภักดีของลูกค้า ทศนคติ และความเชื่อของตัวลูกค้าเอง เมื่อลงลึกถึงรายละเอียดของความภักดีจะพบว่าความรู้สึกที่ดีและพิเศษ จะอยู่ภายในจิตใจของลูกค้า ดังนั้นองค์กรจะต้องแสดงความจริงใจโดยการตอบแทนความภักดีของลูกค้าด้วยความสัมพันธ์อันดีอย่างเต็มประสิทธิภาพจากการให้บริการ 2) ความภักดีที่เกิดจากเหตุผล Rational Loyalty เกิดจากการกระทำด้วยความชอบใจ เต็มใจ หรือชื่นชอบจากการได้รับการบริการที่ดีจากสินค้าหรือบริการ คือการได้รับการตอบสนองที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะเป็นเกราะป้องกันไม่ให้อลูกค้าหันไปภักดีกับองค์กรอื่น ถึงแม้ว่าลูกค้าคนหนึ่งอาจมีความภักดีได้มากกว่าหนึ่งสินค้าหรือบริการมากกว่าหนึ่งองค์กรก็ตามและเพื่อนร่วมงาน การพึ่งพาสถานศึกษา การมีส่วนร่วมในการบริหาร (Gamble, Stone; & Woodcock, 1989)

จากการศึกษาประเภทของความภักดี ผู้วิจัยสรุปได้ว่า มี 2 ประเภทคือ ด้านอารมณ์ สภาวะจิตใจ ทศนคติ ความเชื่อจึงมีความสัมพันธ์อันดี และความภักดีเหตุผลที่มีนั้นเกิดจากการความชื่นชอบที่ได้รับการบริการที่ดีจากสินค้า หรือบริการเกิดจากการกระทำด้วยความชอบใจ เต็มใจของผู้ให้บริการจึงทำให้มีความภักดี

องค์ประกอบของความภักดี

ความภักดีประกอบด้วย 3 มิติ คือ เครื่องชี้วัดความจงรักภักดีจำแนกเป็นด้าน ได้แก่ 1) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก Behavioral aspect ได้แก่ ความไม่อยากย้ายไปจากหัวหน้า ความต้องการที่จะย้ายตามหัวหน้า เมื่อหัวหน้าย้ายไปที่อื่น 2) ด้านความรู้สึกดี Affective aspect ได้แก่ ความรักที่จะทำงานกับ

หัวหน้า และความพึงพอใจในหัวหน้า 3) ด้านการรับรู้ Cognitive aspect ได้แก่ ความเชื่อมั่นและไว้วางใจหัวหน้า ความเชื่อมั่นในหัวหน้าแม้คนอื่นจะมีปฏิกริยาต่อกรตัดสินใจของหัวหน้า ความรู้สึกที่หัวหน้ายินดีรับผิดชอบแทนเมื่อตัวเองบกพร่องและความรู้สึกโดยตรงว่ามีความรักดีต่อหัวหน้า (Hoy & Richard, 1974) สามารถอธิบายออกเป็น 2 ประการ คือ 1) การที่สมาชิกในสถานศึกษาเต็มใจที่จะอยู่ในสถานศึกษาร่วมกัน และต่อต้านการออกจากงาน ในกรณีที่สถานศึกษามีผลผลิตลดลงและ 2) สมาชิกในสถานศึกษารู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อสถานศึกษา (Hirschman, 1970)

องค์ประกอบของความผูกพันของบุคลากร ต่อสถานศึกษาว่ามี 3 องค์ประกอบ ซึ่งมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันในแต่ละด้านแตกต่างกัน ได้แก่ 1) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านความต่อเนื่อง ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจลาออกจากงาน 2) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านความรู้สึก ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงานลักษณะเฉพาะของงาน ความสำคัญของงาน การได้ใช้ทักษะที่หลากหลาย ความท้าทายของงาน 3) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม ได้แก่ ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน การพึ่งพาสถานศึกษา การมีส่วนร่วมในการบริหาร (Meyer & Allen, 1997)

Adler & Adler (1999) กล่าวว่า มี 5 องค์ประกอบที่พัฒนาให้สมาชิกเกิดความจงรักภักดีต่อสถานศึกษาอย่างมาก คือ 1) ความมีอำนาจเหนือผู้อื่น Domination คือการที่สมาชิกทำงานภายใต้การบริหารของผู้นำที่มีความเข้มแข็ง และควบคุมกิจกรรมในชีวิตของตนเองและงานได้ผู้นำยอมรับสถานะของผู้ใต้บังคับบัญชา ละเว้นพฤติกรรมบางอย่างที่เป็นเรื่องเฉพาะบุคคล เพื่อหล่อหลอมตนเองให้ดำเนินบทบาทสมาชิกของสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) การแสดงเอกลักษณ์ Identification คือการที่สมาชิกสถานศึกษารับรู้ว่าเป็นการ แสดงเอกลักษณ์ของตนเองและกลุ่มจะทำให้ได้รับรางวัลตอบแทน เกิดแรงบันดาลใจจากบรรยากาศที่มีการกระตุ้นซึ่งกันและกัน ซึ่งมีบรรยากาศที่สนิทสนมเป็นกันเอง แสดงความซื่อสัตย์ต่อกัน แสดงตนเป็นแบบอย่างและหล่อหลอมแนวคิดของแต่ละคนให้เข้ากับของกลุ่ม เกิดแรงบันดาลใจทำให้สนใจและอุทิศตนเพื่อสถานศึกษา 3) ความผูกพัน คือการที่สมาชิกรับรู้ว่าเป็นการ ได้รับแรงกระตุ้นให้เกิด ความจงรักภักดี จากกิจกรรมที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดีและเห็นความสำคัญจากการได้เข้าร่วมพิธีปฏิญาณตนว่าจะจงรักภักดีต่อสถานศึกษา และปฏิบัติตามกฎของสถานศึกษา 4) การบูรณาการ คือ การที่สมาชิกในสถานศึกษารับรู้ว่าเป็นการ มีความรู้สึกในระดับสูงเกี่ยวกับความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีสัมพันธ์ภาพ มีความรู้สึกเป็นเจ้าของสถานศึกษา มีความสามัคคีภายในหมู่คณะ มีการดำเนินงานร่วมกัน มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความใกล้ชิดสนิทสนมกัน ไว้วางใจซึ่งกันและกัน เมื่อมีความขัดแย้งจากภายนอก ทีมงานจะรวมตัวกันต่อต้าน 5) กำหนดเป้าหมาย คือ การที่สมาชิกในสถานศึกษารับรู้ว่าเป็นการ ยอมรับจุดมุ่งหมายเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับสถานศึกษา มีความภูมิใจพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความเสียสละทุ่มเทและพยายามในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายของสถานศึกษาโดยรวม

Cooper (1979) กล่าวว่า ความจงรักภักดีต่อสถานศึกษา เป็นได้ทั้งทัศนคติและพฤติกรรม โดยทัศนคติความจงรักภักดีต่อสถานศึกษานั้นเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความยึดมั่นผูกพันต่อสถานศึกษา

แต่ด้านพฤติกรรมนั้นเป็นการแสดงความจงรักภักดีต่อสถานศึกษา ซึ่งพฤติกรรมความจงรักภักดีมี 2 องค์ประกอบ คือ 1) มีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลาในการพัฒนาสถานศึกษา Active elements เป็นการกระทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนสถานศึกษา สมาชิกใช้ข้อเรียกร้องในการทำงานให้เป็นเงื่อนไขเพื่อปรับปรุงสถานศึกษาให้ดีขึ้นกว่าเดิม และมีความเชื่อมั่นว่าสามารถปรับปรุงแก้ไขสถานศึกษาให้ดีขึ้นได้ ซึ่งพฤติกรรมแบบนี้จะก่อให้เกิดความผูกพันและความพึงพอใจต่อสถานศึกษาสูง 2) การอยู่นิ่งเฉย Passive elements เป็นการอยู่ในสถานศึกษาอย่างเงียบสงบ เมื่อสถานศึกษาเผชิญภาวะวิกฤต สมาชิกจะอยู่ในสถานศึกษาด้วยความอดทน และปล่อยให้หน้าที่ของผู้บริหารในการตัดสินใจต่าง ๆ

จากองค์ประกอบที่นักวิชาการได้อธิบายไว้ผู้เขียนสามารถสรุปได้ว่า ความภักดีว่าด้วยองค์ประกอบ 1) ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก 2) ด้านความรู้สึก 3) ด้านการรับรู้ 4) ด้านความผูกพันต่อสถานศึกษา 5) ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ของสถานศึกษา 6) ด้านความปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิก ของสถานศึกษา

ปัจจัยที่มีผลต่อความภักดี

องค์ประกอบของความผูกพันของ บุคลากรต่อสถานศึกษามี 3 องค์ประกอบ ซึ่งมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันในแต่ละด้านแตกต่างกัน ได้แก่ 1) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านความต่อเนื่อง ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติ งานความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจลาออกจากงาน 2) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านความรู้สึก ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ลักษณะเฉพาะของงาน ความสำคัญของงาน การได้ใช้ทักษะที่หลากหลาย ความท้าทายของงาน 3) ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม ได้แก่ ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน การพึ่งพาสถานศึกษา การมีส่วนร่วมในการบริหาร (Meyer & Allen, 1997)

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อระดับความภักดีต่อสถานศึกษา มี 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน Personal Characteristics ได้แก่ เพศ อายุระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาของการปฏิบัติงานในสถานศึกษา และระดับตำแหน่งงาน 2) ลักษณะของงาน Job Characteristics ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และผลย้อนกลับของงาน 3) ประสบการณ์จากการทำงาน Work Experiences หมายถึง สภาพการทำงานที่บุคลากรได้รับ ได้แก่ ความรู้สึกว่าคุณค่ามีความสำคัญกับสถานศึกษา ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและสถานศึกษาความเชื่อถือได้ของสถานศึกษา ความพึงพอใจของสถานศึกษา และความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากสถานศึกษา (Steers, 1997)

ผู้เขียนสรุปปัจจัยของความผูกพันที่มีต่อสถานศึกษานั้นมาจากความรู้สึกว่าคุณค่ามีความสำคัญกับสถานศึกษา ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน ปฏิสัมพันธ์ ความผูกพัน และความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา และสถานศึกษาความเชื่อถือได้ของสถานศึกษา ความพึงพอใจของสถานศึกษา

กระบวนการเสริมสร้างความจงรักภักดีของบุคลากรในสถานศึกษา

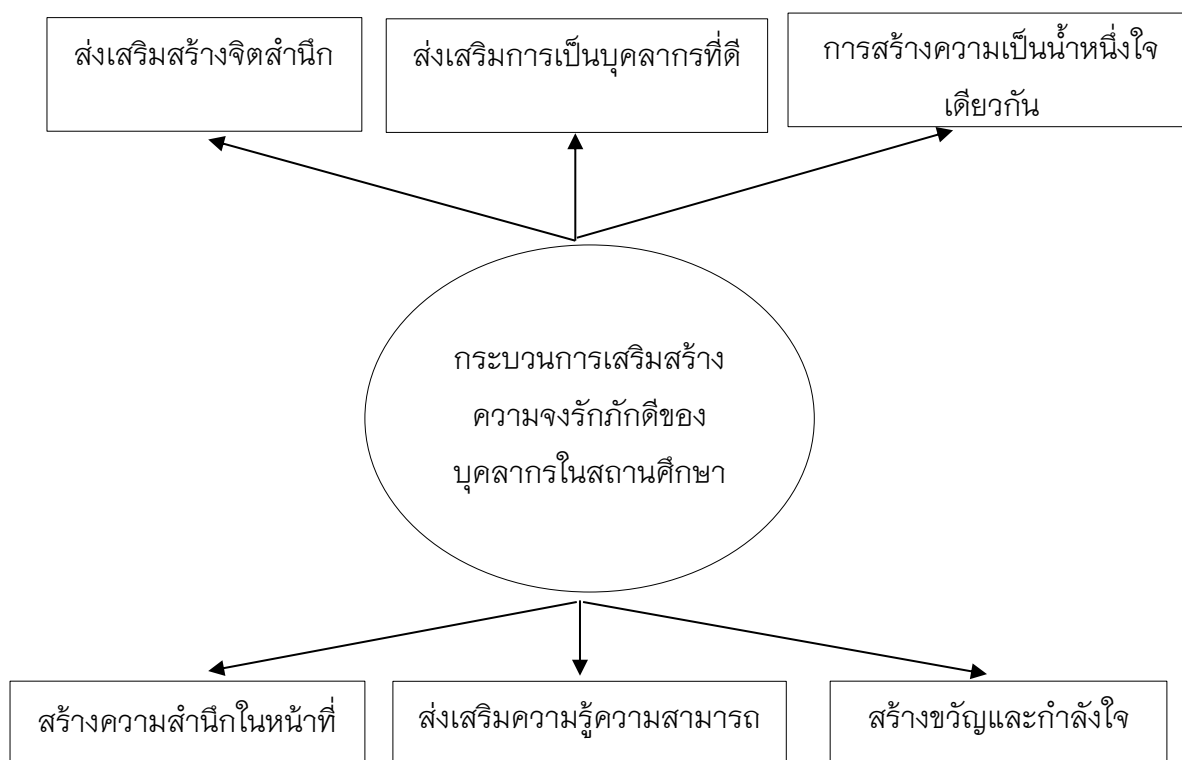
กระบวนการเสริมสร้างความจงรักภักดีของบุคลากรในสถานศึกษาเป็นกระบวนการหรือขั้นตอนที่ส่งเสริมความจงรักภักดีของบุคลากรในสถานศึกษาที่จะทำให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความขยัน มีความมุ่งมั่นเสียสละให้กับสถานศึกษา โดยมีนักวิชาการได้กล่าวถึงกระบวนการเสริมสร้างความจงรักภักดีของบุคลากรในสถานศึกษา ได้แก่

- 1) เพิ่มภาวะผู้นำให้กับหัวหน้างาน ซึ่งบุคลากรจะรู้สึกมั่นใจถึงอนาคตการทำงานของตนที่มีความชัดเจนเมื่อมีหัวหน้างานที่มีภาวะผู้นำที่ดี
- 2) ปรับวัฒนธรรมสถานศึกษาให้มีความยุติธรรมมากขึ้น
- 3) เพิ่มความไว้วางใจ ซึ่งจะได้ประโยชน์ทั้งต่อบริษัทและบุคลากร
- 4) สร้างโอกาส บุคลากรต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในขณะที่บริษัทต้อง การเส้นทาง การเติบโต โดยต้องฟังพยานบุคลากรโดยให้อิสระความก้าวหน้า
- 5) สนับสนุนความยั่งยืนของบริษัท โดยทั่วไปบุคลากรมักต้องการทำงานกับบริษัทที่มีความมั่นคง มากกว่าการได้รับเงินเดือนสูง ๆ เพียงอย่างเดียว
- 6) มีการตั้งเป้าหมายในงานเพื่อสร้างความท้าทายให้กับบุคลากรที่มีต่องาน และสร้างการพัฒนาของบุคลากร
- 7) มีความมั่นคงในการทำงาน ให้บุคลากรรู้สึกมั่นใจว่าตนจะไม่ถูกเลิกจ้างซึ่งจะกระทบต่อขวัญกำลังใจของบุคลากร
- 8) มีการจ่ายค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมให้เหมาะสมกับงานที่ทำ
- 9) มีความยืดหยุ่นในการทำงานและชีวิตส่วนตัวที่ต้องไปด้วยกัน
- 10) มีสวัสดิการที่ครอบคลุมสิ่งที่จำเป็นต่อบุคลากรโดยรวม (วันใหม่ ทิพย์โสธ, 2558)

จากกระบวนการส่งเสริมความจงรักภักดีต่อสถานศึกษานั้นผู้บริหารต้องมีการกระตุ้นให้เกิดความจงรักภักดีต่อสถานศึกษาโดยการส่งเสริมสร้างจิตสำนึกให้แก่บุคลากรทางการศึกษา ส่งเสริมการเป็นบุคลากรที่ดีของสถานศึกษา การสร้างความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในองค์กรเพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้ง สร้างความสำนึกในการทำงานของบุคลากรในแต่ละหน้าที่ของตนเอง มีการทำงานเป็นทีมซึ่งจะก่อให้เกิดความสามัคคีในองค์กร การพัฒนาเขาวินิจติวิญญานหรือความรู้ความสามารถของบุคลากรทางการศึกษา และที่สำคัญต้องส่งเสริมขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรทางการศึกษาในองค์กรซึ่งสามารถทำให้บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อสถานศึกษามากยิ่งขึ้น

องค์ความรู้ใหม่จากการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวกับความภักดีในองค์กรและ กระบวนการเสริมสร้างความจงรักภักดีของบุคลากรในสถานศึกษาผู้เขียนเสนอกระบวนการส่งเสริมให้บุคลากรทางการศึกษามีความจงรักภักดีต่อสถานศึกษา ดังนี้



ภาพที่ 1 กระบวนการเสริมสร้างความจงรักภักดีของบุคลากรในสถานศึกษา

จากภาพที่ 1 แสดงให้เห็นถึงกระบวนการเสริมสร้างความจงรักภักดีของบุคลากรในสถานศึกษา โดยผู้บริหารสถานศึกษาต้องสร้างความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในองค์กร ส่งเสริมการเป็นบุคลากรที่ดี ส่งเสริมสร้างจิตสำนึก สร้างความสำนึกในหน้าที่ ส่งเสริมความรู้ความสามารถและสิ่งสำคัญคือสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรในองค์กรโดยกระบวนการเสริมสร้างความภักดีเหล่านี้จะทำให้บุคลากรมุ่งมั่นทุ่มเทในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอย่างสูงสุดในสถานศึกษาได้

บทสรุป

ความจงรักภักดีเป็นความรู้สึก และการแสดงออกของบุคลากรซึ่งเคารพต่อสถานศึกษามีความเต็มใจปฏิบัติงานและอุทิศตน มีความผูกพัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ พยายามเป็นบุคลากรที่ดี มีความต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สนใจเอาใจใส่ ภูมิใจ และสนับสนุนงานปกป้องสถานศึกษา จากความหวังร้ายจากบุคคลอื่น ตระหนักในด้านดีมีความเชื่อถือและไว้วางใจพร้อมที่จะช่วยเหลืองานทุกเมื่อมีความปรารถนา และมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไป รู้สึกและแสดงออกทั้งวาจาและการปฏิบัติที่ดีต่อสถานศึกษาทั้งต่อหน้าและลับหลัง โดยกระบวนการส่งเสริมความจงรักภักดีต่อสถานศึกษานั้นผู้บริหารต้องมีการกระตุ้นให้เกิดความจงรักภักดีต่อสถานศึกษาโดยการส่งเสริมสร้างจิตสำนึกให้แก่บุคลากรทางการศึกษา ส่งเสริมการเป็นบุคลากรที่ดีของสถานศึกษา สร้างความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในองค์กร สร้างความสำนึกในการทำงานของบุคลากรในแต่ละหน้าที่ของตนเอง ทำงานเป็นทีมพัฒนาความรู้ความสามารถ

ของบุคลากรและส่งเสริมขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรเพื่อให้เกิดการจรรีกรักที่ดีต่อองค์กรอย่างมั่นคงและยั่งยืนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- จุมพล โพธิ์สุวรรณ. (2564). พฤติกรรมผู้นำเชิงยุทธศาสตร์. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 4(1), 135-148.
- ชินวัฒน์ ปานมั่งมี. (2563). ภาวะผู้นำเชิงคุณภาพของผู้บริหารกับการดำเนินงานวัฒนธรรมในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2. *วารสารศิลปการจัดการ*, 4(3), 686-699.
- ธีรศักดิ์ กำปรรณารักษ์. (2535). *เอกสารประกอบการฝึกอบรมหลักสูตรยุทธศาสตร์ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นารี หมุ่มมาก. (2547). *ความสัมพันธ์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มธุรกิจภาษาและคอมพิวเตอร์ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ภูมิภควัฒ์ ภูมิพงศ์คชศร. (2563). การบริหารจัดการชั้นเรียนเพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 3(3), 591-600.
- รัชณี ตรีสุทธีวงษา. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยมหาสารคาม* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วันใหม่ ทิพโอสถ. (2558). *ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ชาร์พ แอปพลายแอนซ์ ประเทศไทย จำกัด*. *วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม*, 14(1), 145-152.
- สิริพร มูลเมือง. (2563). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร. *วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัย*, 3(1), 29-40.
- โสมวลี ชยามฤต. (2564). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับยุคดิจิทัลขององค์การภาครัฐและเอกชน. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 4(1), 38-50.
- Adler. A.N. (1999). A Study of Teachers' Perceptions of School-Based Management's Impact on Teacher Empowerment. *Dissertation Abstracts International*, 60(11), A-168.
- Cooper, J. D. and other. (1979). *To What and How of Reading Instruction*. (2nd ed.). Ohio: Merrill.
- Damnoen, P. S. et al. (2021). The Development of Student Characteristics in According to the Nawaluk Framework of the Buddhist integration of Buddhapanya Sri Thawarawadee Buddhist College. *Asia Pacific Journal of Religions and Cultures*, 5(2), 126-135.

- Damnoen, P. S., Phumpongkhochasorn, P., Pornpitchanarong, S., & Nanposri, N. (2021). Development of Strategies for the Use of Innovative Information in Education for Secondary Schools under the Office of the Basic Education Commission in the Eastern Region. *Turkish Journal of Physiotherapy and Rehabilitation*. 32(3), 20483 – 20490.
- Hirschman, A. O. (1970). *Exit Voice and Loyalty Responses to decline in firm's organizations and states*. Cambridge. London: Harvard University Press.
- Hoy, W.K. & Richard, R. (1974). *Subordinate Loyalty to Immediate Superiors: A Neglected Concept in the Study of Educational Administration*. Sociology of Education.
- McCarthy, D.G. (1998). *Seven Steps to Guarantee Failure. Word Executive's Digest*. Singapore: Times Printers.
- Meyer. J.P. & Allen, N.J. (1997). *Commitment in the Workplaces: Theory Research and Application*. USA: Sage Publications.
- Peter, M.B. & Richard, S. (1962). *Formal Organization*. San Francisco: Chandler Publishing.
- Richard, M.S. (1997). *Organizational Effectiveness: A Behavioral View*. California: Goodyear Publishing.
- Baron, R A. & Greenberg, J. (1995). *Behavior Organization*. (3rd ed.). New York: Allyn & Bacon.
- Songsra boon, R., Thongtao, J., Damnoen, P. S., & Huanjit, P. S. (2021). Course Management Based on Outcome-Based Education (OBE) of Learning by Working in Real Conditions. *Turkish Journal of Physiotherapy and Rehabilitation*, 32(3), 20491 – 20499.