

รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับ ความภักดีต่อการบริการของผู้รับบริการ

ชฎิล นิ่มนวล¹

นพดล เจนอักษร²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) องค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร 2) ความภักดีต่อการบริการของผู้รับบริการ และ 3) รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับความภักดีต่อการบริการของผู้รับบริการ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ โรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร ที่เปิดสอนในปี 2550 จำนวน 435 โรงเรียน เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธี การเลือกตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) ได้จำนวน 90 โรงเรียน แต่ละโรงเรียนมีผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา รองผู้บริหาร ครูผู้สอน คณะกรรมการสถานศึกษา และผู้ปกครอง รวมทั้งสิ้น 540 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นบนพื้นฐานแนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ทฤษฎีคุณธรรมจริยธรรม การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ และแบบสัมภาษณ์เชิงโครงสร้าง สร้างขึ้นบนพื้นฐานของรูปแบบที่ได้จากผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับวิเคราะห์ค่าทางสถิติ ได้แก่ ร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ไค-สแควร์ (χ^2) และการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหาร ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ สำหรับการวิเคราะห์ความภักดีต่อการบริการของผู้รับบริการ ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน การวิเคราะห์เส้นทาง การตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างรูปแบบตามทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ วิเคราะห์เนื้อหา วิเคราะห์ด้วยสถิติค่าร้อยละ (%) ประกอบตาราง บรรยายสรุปผล

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานครมี 14 องค์ประกอบ ได้แก่ ความรับผิดชอบ ความมีวินัย ความยุติธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต ความมีสติสัมปชัญญะ การคำนึงผลประโยชน์ส่วนรวมสูงสุด ความประหยัด การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ การไม่เลือกปฏิบัติ ความอดกลั้น ความเป็นผู้มีจิตสาธารณะ ความขยันหมั่นเพียร และฉันทะความพอใจ
2. ความภักดีต่อการบริการของผู้รับบริการ มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ความมีชื่อเสียง ความสัมพันธ์ ความรู้สึก และความพึงพอใจ
3. รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง ระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับความภักดีต่อการบริการของผู้รับบริการ มีความสอดคล้องและกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยองค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา

¹ นักศึกษาปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

² อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่พันตรี ดร. ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ที่ส่งผลต่อความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ คือ ฉันทะความพอใจ ความรับผิดชอบ ความยุติธรรม การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ ความซื่อสัตย์สุจริต และการคำนึงผลประโยชน์ส่วนรวมสูงสุด

Abstract

The purposes of this research were to find: 1) The moral factors administrator's schools in Bangkok, 2) The organization loyalty of clients and, 3) The Linear structural relationship model between moral of school administrators and organization loyalty of clients. The population of this research was corrected from schools in Bangkok 435 schools, which are opened in 2007. The data were sampling using clustered sampling techniques from the total of 90 schools. The data received from the 540 surveyed were conducted from questionnaires responded from administrators, associated administrators, teachers, board of School and their parent of these selected schools. The instrument of this research was applied based on the Customer Relationship Management (CRM.) methodology, the moral theories and the experts interviewing. The structure of the interview was applied based on the designed research models.

The data analysis were using the standard statistic program to analyze parameters including: the percentage (%), the mean value ($\bar{x}$), the standard deviation (SD), the chi-square (χ^2). The moral of school administrators were analyzed using the exploratory factor analysis program. The organization loyalty of clients was analyzed using the confirmatory factor analysis program. The path analysis and the linear structural model were analyzed by the LISREAL program. The data analysis from experts interviewing were based on parameters including the percentages (%) and the concluded result tables.

The research findings are as follows:

1. The moral factors administrator's schools in Bangkok consist of 14 factors. These factors are responsibility, discipline, fairness, honesty, consciousness, maximize social utility, saving, result orientation, emotional quotient, nondiscrimination, suppress, public mind, perseverance and willingness.

2. The organization loyalty of clients consist of 4 factors. The factors are relationship, reputation, satisfaction and feeling.

3. The linear structural relationship models between moral of school administrators and organizational loyalty of clients were found significant. The influences of the moral factor of school administrators to the organization loyalty of clients are willingness, responsibility, fairness, result orientation, emotional quotient, honesty and maximize social utility.

บทนำ

ในการบริหารจัดการสถานศึกษาหรือองค์กรทางการศึกษานั้น ปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่ถือเป็นหลักใหญ่คือ ผู้บริหารการศึกษาที่มีคุณธรรมจริยธรรม พฤติกรรมด้านจริยธรรมในการบริหารจัดการ คือ

พฤติกรรมที่ไม่ใช่เพียงแต่ถูกต้องตามกฎหมายเท่านั้นแต่ยังต้องเป็นพฤติกรรมที่ถูกต้องภายในกรอบของคุณธรรมและจริยธรรมที่บุคคลในสังคมโดยทั่วไปยอมรับได้ นอกจากนี้คุณธรรมจริยธรรมนั้นยังเป็นองค์ประกอบหนึ่ง

ที่จะสร้างศรัทธา อันเป็นแรงจูงใจให้เกิดความรัก ความสามัคคีร่วมมือกันปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกัน ได้ทำให้ผู้ร่วมงานทุกคนในองค์กรเกิดความเชื่อถือและเชื่อมั่นในตัวผู้นำ (สุภัททา ปิณฑะแพทย์ 2008: 14) ทำให้เกิดความรู้สึกผูกพัน ความพึงพอใจ ความสัมพันธ์ที่ดี ส่งผลเป็นชื่อเสียง ของสถาบันการศึกษา ทำให้ผู้รับบริการ ชุมชน และผู้ที่เกี่ยวข้อง ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน ปกป้อง บอกต่อ กลายเป็นความภักดีต่อสถาบันการศึกษานั้น ๆ ในที่สุด

ปัญหา

ปัจจุบันการพัฒนาโรงเรียนทั่วไปยังขาดการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองและชุมชน ทำให้ชุมชนไม่ให้ความสนใจ และขาดการช่วยเหลือสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ขาดความผูกพัน ขาดความพึงพอใจ และโรงเรียนขาดการบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาล การศึกษา จะต้องให้นักเรียนรู้จักตนเอง ครอบครัวยุคใหม่ และสังคมไทย สังคมโลก รู้ประชาธิปไตย วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี รวมถึงทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม การกีฬา ภูมิปัญญาไทย คณิตศาสตร์ ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ การประกอบอาชีพ และการดำรงตนอย่างเหมาะสม ผสมผสานความรู้คู่กับการมีคุณธรรม สามารถใช้กระบวนการวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนรู้ และการตระหนักในการให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอย่างจริงจัง

การจัดการศึกษาของกรุงเทพมหานครก็เช่นกันพบว่า ยังไม่ได้จัดตามสภาพแวดล้อม ชุมชนมีความหลากหลายในแต่ละโรงเรียน ไม่จำเป็นต้องจัดการเรียนการสอนเหมือนกัน ผู้ปกครอง ชุมชน ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องยังเข้ามามีส่วนร่วมจัดการศึกษาน้อย ตลอดจนขาดการดูแลเอาใจใส่คุณธรรม จริยธรรม ความประพฤติของผู้บริหารสถานศึกษา และครู ทำให้การจัดการศึกษา

ไม่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน ชุมชนไม่สนใจให้ความช่วยเหลือ ขาดความรู้สึกผูกพันต่อสถานศึกษา ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของความภักดีของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ กำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อทราบองค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อทราบความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ
3. เพื่อทราบรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง

ระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา กับความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ

คำถามของการวิจัย

เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ได้กำหนดคำถามการวิจัยดังนี้

1. คุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานครมีองค์ประกอบอะไรบ้าง
2. ความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการมีองค์ประกอบอะไรบ้าง
3. ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษากับความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ มีรูปแบบเป็นอย่างไร สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ อย่างไร

กรอบแนวคิดของการวิจัย

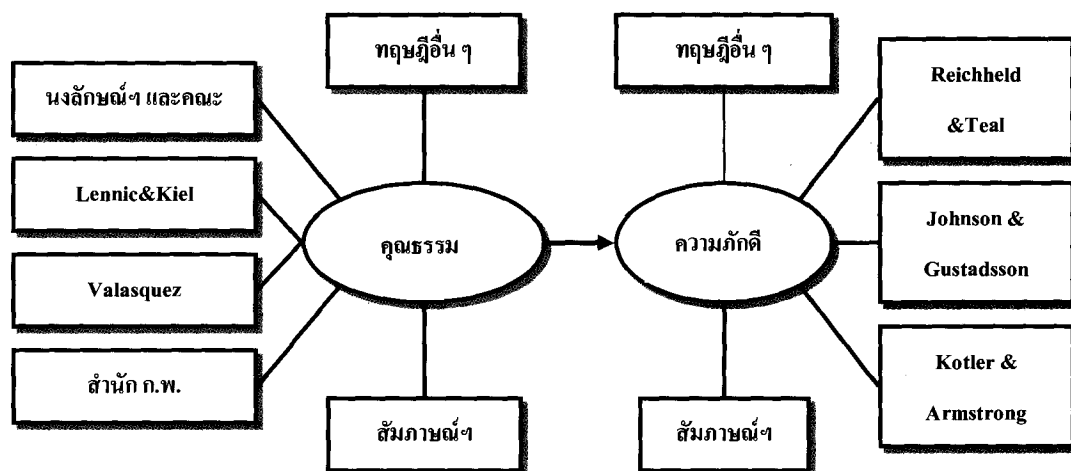
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย ใช้แนวคิดการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรมของผู้บริหาร และความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ ประกอบกับการสังเคราะห์ การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เฉพาะด้าน นำมากำหนดเป็นกรอบในการวิจัยดังนี้

1. คุณธรรมของผู้บริหาร ผู้วิจัยได้รวบรวมทฤษฎีจากเอกสาร ตำรา งานวิจัย และสังเคราะห์การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน จำนวน 15 คน ประกอบกับ

แนวทาง ของนงลักษณ์ วิวัชรชัย และคณะ (2551: ง)
สำนักงานข้าราชการพลเรือน ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรม
(2545:13-23) เลนนิก และ คีล (Lennic D. & Kiel F.Z.
2005:24-25), และ วิลาสเควส (Velasquez 2002:129-131)
นำมาสร้างเป็นข้อคำถามในแบบสอบถามใน
แบบสอบถาม

2. ด้านความภักดีต่อองค์กร (organization loyalty)
ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีและแนวคิดด้านการตลาดเกี่ยวกับการ
บริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธุรกิจ กับการศึกษามาประยุกต์

ร่วมกัน ประกอบกับการสังเคราะห์จากการสัมภาษณ์
ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน โดยใช้ร่วมกับแนวคิดของ ลิชเชลด์
(Reichheld, 2001:187) คอทเลอร์ และ อาร์สตรอง(Kotler
and Armstrong: 2001: 388) จอนสัน และ กัสทราฟสัน
(Johnson & Gustafsson 2001:116-117) ได้องค์ประกอบ
ความภักดี 4 ด้าน คือ 1) ด้านความสัมพันธ์ (relationship)
2) ด้านความมีชื่อเสียง (reputation) 3) ด้านความพึงพอใจ
(satisfaction) และ 4) ด้านความรู้สึก (feeling) โดยนำมา
สร้างเป็นข้อคำถามในแบบสอบถามแสดงในแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

คุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา(Moral of school administrators) หมายถึง การประพฤติปฏิบัติของ
ผู้บริหารสถานศึกษาที่เป็นความดีงาม และถูกต้องตาม
กรอบมาตรฐานอันเป็นที่ยอมรับของสังคมสากลทั่วไป

ความภักดีต่อองค์กรของผู้รับบริการ
(Organization loyalty of clients) หมายถึง ความรู้สึก
(feeling) ผูกพันต่อองค์กรของผู้รับบริการ อันได้แก่
ผู้ปกครอง พ่อแม่ ชุมชน ซึ่งเป็นความพึงพอใจ
(satisfaction) ในคุณภาพของการศึกษา สถานศึกษา
การให้บริการต่าง ๆ และการสร้างความสัมพันธ์

(relationship) ที่ติดต่อผู้รับบริการ สะสมเป็นชื่อเสียง
(reputation) เกิดเป็นความภักดีที่เกิดขึ้นต่อองค์กร
อันได้แก่สถานศึกษา

การดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ประชากร คือ โรงเรียน
ในสังกัดกรุงเทพมหานครที่เปิดสอนในปี 2550 จำนวน
ทั้งสิ้น 435 โรงเรียน เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธี การเลือก
ตัวอย่างแบบกลุ่ม (cluster sampling) ได้จำนวน 90
โรงเรียน ผู้ให้ข้อมูลคือ ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ช่วย
ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอนในสถานศึกษา 2 คน
กรรมการสถานศึกษา และผู้ปกครอง รวมทั้งสิ้น 540 คน

จำนวน 90 โรงเรียน รวม ใช้แบบสอบถามทั้งสิ้น 540 ฉบับ การวิเคราะห์ข้อมูล ฉบับแรกได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ใช้ตารางบันทึกรวบรวมองค์ประกอบย่อยสร้างเป็นข้อคำถามในแบบสอบถามในฉบับที่สอง การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์เชิงบรรยาย โดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ไค-สแควร์ (Chi-square) การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ใช้การวิเคราะห์เชิงสำรวจ (exploration factor analysis) สำหรับการวิเคราะห์ความภักดีต่อการของผู้รับบริการ ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) การวิเคราะห์เส้นทาง การตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างรูปแบบตามทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป LISREL และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญแบบมีโครงสร้าง วิเคราะห์เนื้อหา วิเคราะห์ด้วยสถิติค่าร้อยละ (%) ประกอบตารางบรรยายสรุปผล

การวิจัยพบว่า

องค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษามีจำนวน 14 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความรับผิดชอบ 2) ความมีวินัย 3) ความยุติธรรม 4) ความซื่อสัตย์สุจริต 5) ความมีสติสัมปชัญญะ 6) การคำนึงผลประโยชน์ส่วนรวมสูงสุด 7) ความประหยัด 8) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน 9) การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ 10) การไม่เลือกปฏิบัติ 11) ความอดกลั้น 12) ความเป็นผู้มีจิตสาธารณะ 13) ความขยันหมั่นเพียร 14) ฉันทะ ความพอใจ

พฤติกรรมคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีวินัยเป็นกรอบควบคุมและมีองค์ประกอบคุณธรรมสนับสนุน ได้แก่ ฉันทะ ความพอใจ ความขยันหมั่นเพียร ความเป็นผู้มีจิตสาธารณะ ความรับผิดชอบ และความซื่อสัตย์สุจริต

องค์ประกอบด้านความรับผิดชอบของผู้บริหารสถานศึกษา มีความสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการ

ความขยันหมั่นเพียรของผู้บริหารสถานศึกษาอย่างสม่ำเสมอเป็นองค์ประกอบที่สนับสนุนความมีวินัยของผู้บริหารสถานศึกษา

ฉันทะ ความพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อวินัย สร้างความรู้สึกผูกพันกับผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ในที่สุดผู้รับบริการเกิดความภักดีต่อการ

ความเป็นผู้มีจิตสาธารณะของผู้บริหารสถานศึกษา เป็นองค์ประกอบที่สนับสนุนให้ผู้บริหารสถานศึกษามีวินัย

ความยุติธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ดี และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีเป็นส่วนทำให้ผู้รับบริการเกิดความภักดีต่อการ

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานของผู้บริหารสถานศึกษา สร้างชื่อเสียงให้สถานศึกษา และทำให้ผู้รับบริการเกิดความภักดีต่อสถานศึกษา

ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูง สร้างความรู้สึกที่ดีต่อผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความภักดีต่อการ

ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีความซื่อสัตย์สุจริตจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และเกิดความสัมพันธ์ที่ดี เกิดความรู้สึกที่ดี ผู้รับบริการเกิดความภักดีต่อการ

การคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมสูงสุดของผู้บริหารสถานศึกษา ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ มีความรู้สึกที่ดี มีความสัมพันธ์ที่ดี สร้างชื่อเสียงขององค์การ ผู้รับบริการเกิดความภักดีต่อสถานศึกษา

องค์ประกอบความภักดีต่อสถานศึกษาของผู้รับบริการ มี 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความมีชื่อเสียง 2) ความสัมพันธ์ 3) ความรู้สึก และ 4) ความพึงพอใจ และยังส่งผลในด้านต่าง ๆ ระหว่างกันคือ ด้านความรู้สึก ส่งผล

ต่อต้านความสับสนและด้านชื่อเสียง, ด้านชื่อเสียงส่งผล
ต่อต้านความสับสนและด้านความพึงพอใจ และด้าน
ความพึงพอใจ ส่งผลต่อต้านความสับสนและด้าน
ความรู้สึกลึก

องค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา
ที่ไม่ส่งผลต่อตนเอง และไม่ส่งผลต่อองค์ประกอบความ
ภาคภูมิใจต่อการของผู้รับบริการ คือ องค์ประกอบ ความอด
กลั้น ความมีวินัย ความมีสติสัมปชัญญะ การไม่เลือก
ปฏิบัติ และความประหยัด

องค์ประกอบความภาคภูมิใจต่อการของผู้
รับบริการ มีองค์ประกอบที่ไม่ส่งผลต่อองค์ประกอบ
ใดๆ เลย คือ องค์ประกอบด้านความสับสน

รูปแบบที่พัฒนาสร้างขึ้นมีความสอดคล้อง
กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีองค์ประกอบคุณธรรม
ของผู้บริหารสถานศึกษารวมทั้งสิ้น 14 องค์ประกอบ
องค์ประกอบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผล
ต่อความภาคภูมิใจต่อการของผู้รับบริการ มีเพียง 7
องค์ประกอบ คือ ความรับผิดชอบ ความยุติธรรม ความ
ซื่อสัตย์สุจริต การคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมสูงสุด
การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ และ
ฉันทะความพอใจ

องค์ประกอบที่ไม่ส่งผลต่อความภาคภูมิใจต่อการ
ของผู้รับบริการมี 7 องค์ประกอบ ได้แก่ ความประหยัด
ความมีสติสัมปชัญญะ การไม่เลือกปฏิบัติ ความอดกลั้น
ความขยันหมั่นเพียร ความมีวินัย และความเป็นผู้มีจิต
สาธารณะ

ผลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านทั้ง
6 คน พบว่า ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 6 คน มีความเห็นไปใน
ทิศทางเดียวกันว่า ทั้งองค์ประกอบคุณธรรม และ
องค์ประกอบความภาคภูมิใจ มีความเหมาะสม ความเป็นไปได้
ความถูกต้อง สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ในระดับ
มาก ความมีวินัย ความยุติธรรม ความซื่อสัตย์สุจริตของ

ผู้บริหารมีความสำคัญมากที่สุด และยังให้ความเห็น
คุณลักษณะของคนดี หมายถึงลักษณะทางจิตใจและ
พฤติกรรมของบุคคลที่คิด พูด และกระทำตรงกันทาง
สร้างสรรค์เป็นประโยชน์กับตนและสังคม ซึ่งเมื่อผู้บริหาร
สถานศึกษา มีวินัยในด้านต่างๆ ได้แก่ ความสนใจใฝ่รู้
การควบคุมตนเอง ความเอื้ออาทร ความรับผิดชอบ
ความมีเหตุผล ความซื่อสัตย์ ความขยัน และตั้งเป้าหมาย
เพื่ออนาคตจะสามารถสร้างความพึงพอใจ สร้าง
ความสับสนที่ดี สร้างความรู้สึกลึกที่ดี สร้างชื่อเสียงให้
องค์กร ส่วนด้านองค์ประกอบความภาคภูมิใจ ผู้เชี่ยวชาญ
มีความเห็นสอดคล้องกันในระดับมาก และเพิ่มเติม
ด้านการสร้างความรู้สึกลึกที่ดีต่อผู้รับบริการ เน้นให้
ความสำคัญที่ผู้บริหารและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี
ต่อชุมชน เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความภาค
ภูมิใจต่อการของผู้รับบริการ หรือชุมชน ก่อให้เกิดความ
พึงพอใจ และที่สุดชื่อเสียงจะตกอยู่กับสถานศึกษา
เป็นการสร้างความภาคภูมิใจให้กับองค์กร

ความเหมาะสมในด้านต่าง ๆ ผู้เชี่ยวชาญ
มีความเห็นสอดคล้องในทิศทางเดียวกันว่า มีความ
เหมาะสม ส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นคุณธรรมที่มาจาก
มาตรฐานทั่วไปที่พึงปฏิบัติ เป็นคุณธรรมที่พึงประสงค์
เป็นคุณธรรมที่สังคมไทยควรมีและดำรงไว้เพื่อให้เป็น
แกนหลักในการยึดเหนี่ยวร่วมกัน และยังแนะนำเพิ่มเติม
ว่า คุณธรรมของผู้บริหารในเชิงพุทธศาสนา เป็นแนวทาง
ที่ควรปฏิบัติ เนื่องจาก ประชาชนชาวไทยนับถือ
พุทธศาสนาเป็นส่วนใหญ่ การนำเอาคุณธรรมทางพุทธ
ศาสนามาใช้ เป็นแนวทางที่สามารถทำได้ง่าย และยัง
เสนอแนะต่อถึงคุณธรรมตามกระแสพระราชดำรัสของ
พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เป็นแนวทางที่ควรน้อม
นำมาปฏิบัติด้วยกันทุกคน ทุกองค์การ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในรูปแบบ
ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหาร

สถานศึกษากับความภักดีของผู้รับบริการต่อองค์กร ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องตรงกันว่ามีความเหมาะสมมาก เนื่องจากปัจจุบัน การแข่งขันในสถาบันการศึกษาไม่ว่าของรัฐหรือเอกชนต้องอาศัยความมุ่งมั่น ความตั้งใจ การมีวินัยที่จะสร้างวิสัยทัศน์ เพื่อกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ของสถานศึกษา ยังแนะนำว่าการสร้างวิสัยทัศน์ ค่านิยม การนำเสนอคุณค่าขององค์กร ซึ่งเป็นพันธกิจหลักขององค์กร แผนเชิงกลยุทธ์เป็นคณะเรื่องกับกระบวนการที่ทำให้ทุกคนในองค์กร เข้าใจตรงกัน แต่มีความสำคัญเท่าเทียมกัน ทั้งสองเรื่องเป็นงานสำคัญ การกิจของผู้บริหารในเรื่องการกำหนดเป็นแบบอย่างที่ดีชัดแจ้ง คือผู้นำต้องมีบทบาทในการกำหนดทิศทาง มิฉะนั้นคนในองค์กรก็จะเข้าใจไม่ตรงกัน ไม่มีความสอดคล้องกันในเรื่องยุทธศาสตร์ ทุกสิ่งทุกอย่างก็จะไม่เป็นไปตามแผนการ และสิ่งที่เป็นหลักที่ผู้นำจะต้องนำไปเป็นแบบอย่างในสร้างวิสัยทัศน์ คือค่านิยม ซึ่งเป็นคุณธรรมประจำใจ การสร้างค่านิยมใหม่สำหรับข้าราชการไทย โดยมีวัฒนธรรมในการทำงานใหม่ เน้นความสามารถและผลงาน เน้นความสุจริต ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ มีความกล้าทำในสิ่งที่ถูกต้อง มีวินัยในตนเอง คือหนทางนำไปสู่ความสำเร็จ เป็นความรู้สึกทางอารมณ์ หรือ สภาวะทางอารมณ์ของผู้รับบริการ ชุมชน คนในองค์กรจะมอบให้ เป็นความสำเร็จที่เรียกว่าความภักดีต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

จากกระแสของการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ส่งผลกระทบโดยตรงกับระบบชีวิตความเป็นอยู่ของสังคมของทุกประเทศในโลก ประเทศไทยก็เป็นส่วนหนึ่งของสังคมโลก และอยู่ท่ามกลางกระแสของการเปลี่ยนแปลง การศึกษาจึงเข้ามามีบทบาทในการวางรากฐานให้เยาวชนเป็นพลเมืองที่มีภูมิคุ้มกันทางสังคมที่ดี และมั่นคงพร้อมไปกับการเปลี่ยนแปลงคู่ไปกับผู้ที่มีคุณธรรม ผู้บริหาร

สถานศึกษาเป็นผู้นำที่เป็นแบบอย่างของครูผู้สอน นักเรียน สังคม ชุมชน ดังนั้นการนำเอารูปแบบคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อสร้างความภักดีของผู้รับบริการ จึงควรถูกกำหนดเป็นนโยบายเป็นวาระของชาติ เพื่อให้เป็นแผนแม่บท นำมากำหนดยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในสถานศึกษาร่วมกับชุมชน โดยทุกฝ่ายมีส่วนร่วม ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาเอง สามารถนำมากำหนดเป็นยุทธศาสตร์ในการสร้างเสริมองค์กร ด้วยการกำหนดและสร้างกิจกรรมต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน โดยให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดความรู้สึกความพึงพอใจที่ดี เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคนในองค์กร ชุมชน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ใช้ทรัพยากรน้อย แต่เน้นเรื่องการปลูกจิตสำนึกของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเป็นสำคัญ ผลที่ตามมาทำให้เกิดความภักดีต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะด้านการนำไปปฏิบัติ

1. ในการวิจัยครั้งนี้ ประชากรเป็นสถานศึกษาในสังกัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งการนำผลการวิจัยไปใช้ต้องคำนึงถึงความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง เพราะหากกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกับกลุ่มประชากรในครั้งนี้ จะทำให้การอ้างอิงขาดความแม่นยำ

2. จากผลการวิจัยในครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า ความมีวินัยของผู้บริหารสถานศึกษา เป็นกรอบในการนำไปปฏิบัติจริง ควรกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ ให้สอดคล้องโดยมีองค์ประกอบหลักในด้านคุณธรรม อันได้แก่ ฉันทะ ความพอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่ ความขยันหมั่นเพียร ความชอบธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต เพราะความมีวินัย ทำให้ผู้รับบริการเกิดความภักดีต่อองค์กร คือสถานศึกษา ผู้รับบริการอันประกอบด้วย นักเรียน พ่อแม่ ผู้ปกครอง ชุมชน ซึ่งจะกลับมาสนับสนุน ช่วยเหลือทั้งทางตรงและทางอ้อม

3. ผู้บริหาร ครูผู้สอน และบุคลากรทางการศึกษา
ในสถานศึกษา ควรศึกษาหาความรู้ในด้านต่าง ๆ จัด
กิจกรรมที่ส่งเสริมด้านคุณธรรม จริยธรรมในองค์กร และ
ร่วมกับชุมชน รวมทั้งมีการจัดสัมมนา และอบรม ความรู้
เรื่องการตลาดแบบองค์รวม เพื่อพัฒนาตนเองให้เป็นส่วน
หนึ่งขององค์การ ในการสร้างความภักดีของผู้รับบริการ
ที่มีต่อองค์กรบนพื้นฐานความรู้คู่คุณธรรมต่อไป

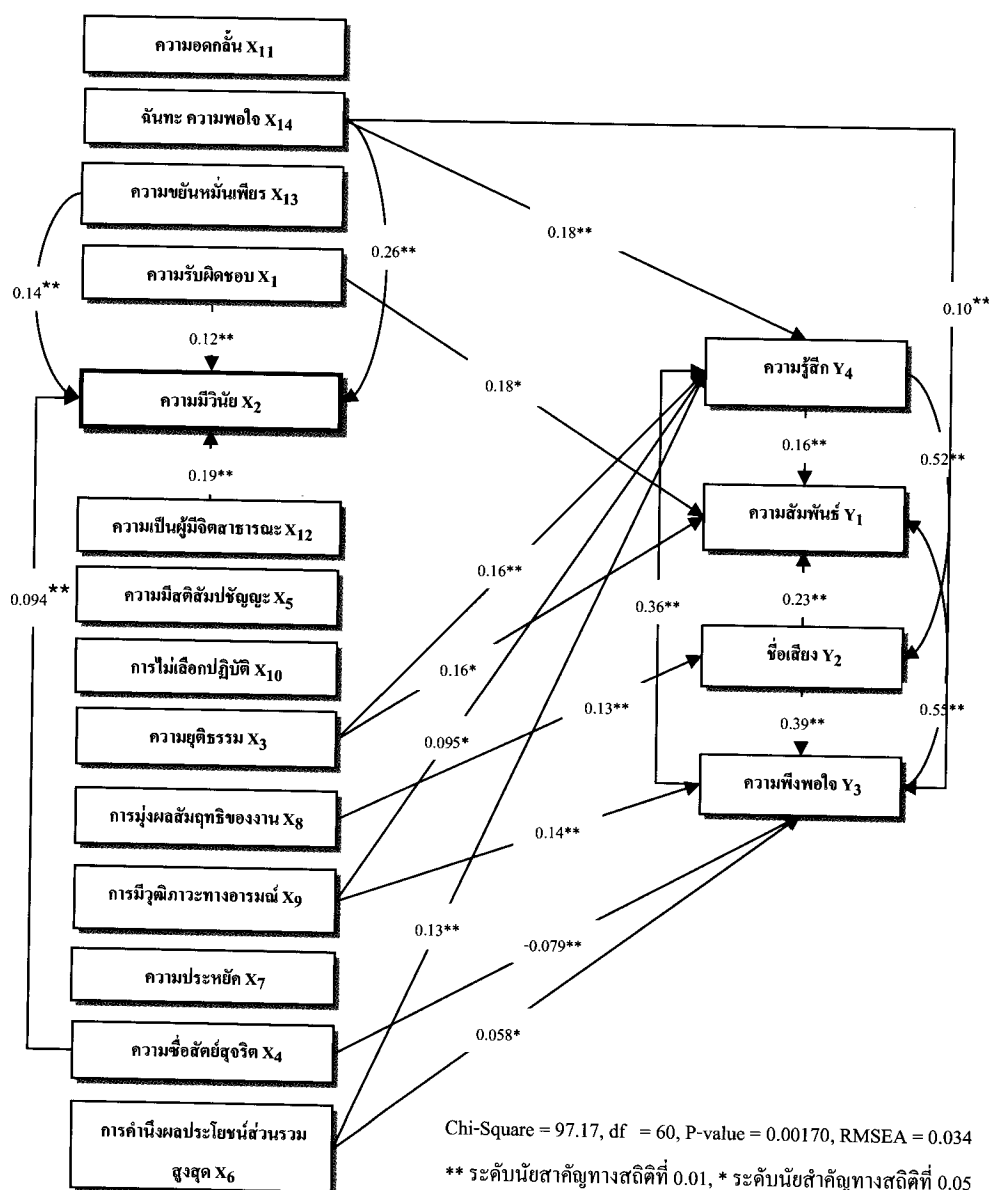
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการนำเอาองค์ประกอบคุณธรรมตาม
แนวทางทศพิธราชธรรม หรือองค์ประกอบคุณธรรมทาง
พุทธศาสนาเป็นองค์ประกอบในการทำวิจัย

2. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ส่งผล
ต่อความภักดีของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การในกลุ่มตัวอย่าง
ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันอีกครั้งเพื่อให้ได้รูปแบบ
ความสัมพันธ์ที่มีความเชื่อมั่นสูงขึ้น

3. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะสถานศึกษาในสังกัด
กรุงเทพมหานคร ควรเปรียบเทียบกับสถานศึกษาในสังกัด
กระทรวงศึกษาธิการ หรือสังกัดองค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่นอื่น ๆ เช่น สถานศึกษาในสังกัดเทศบาล เป็นต้น

“รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างคุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา กับความภักดีของผู้รับบริการต่อองค์การ”



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

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01, * ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เอกสารอ้างอิง

กรุงเทพมหานคร. สำนักงานการศึกษา. หน่วยศึกษานิเทศก์.
โรงเรียนกทม. SMART SCHOOL:
โรงเรียนคุณภาพ มาตรฐานกรุงเทพมหานคร.
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์
การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, 2549.
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช
2542. กรุงเทพฯ : เซเวนพรีนติ้ง กรุ๊ป, 2542.
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
ศูนย์ส่งเสริมจริยธรรม. ก่านิยมสร้างสรรค์ของ
เจ้าหน้าที่ของรัฐ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์การศาสนา กรมศาสนา, 2545.

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

Johnson, M.D. and Gustafsson, A. Improving Customer
Satisfaction, Loyalty, and Profit:
An Integrated Measurement and
Management System. Jossey-Bass, San
Francisco, CA, USA., 2000.

Kotler, P. and Fox, K.F. A Strategic Marketing for
Educational Institutions. Prentice-Hall,
Englewood Cliffs, NJ, USA., 1995.

Velasquez G. Manuel. Business Ethics: Concepts and
Cases, Fifth Edition (Upper Saddle
River, New Jersey 07458: Phoenix Color
Corp, 2002.

