

โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัท จำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ A Servant Leadership Development Program for Trainees of the Furniture Companies in the Northeast

กุลนันท์ อมรวิจิตร¹
วัฒนา สุวรรณไตรย์²
เพลินพิศ ธรรมรัตน์³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำให้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ 2) สร้างและพัฒนาโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ และ 3) ตรวจสอบประสิทธิผลของโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ วิธีดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 3 ระยะ คือ ระยะที่ 1 ศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำให้บริการ ระยะที่ 2 สร้างและพัฒนาโปรแกรม โดยศึกษาความต้องการจำเป็นจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกอบการบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ 20 คน นักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ 210 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่า PNI ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระยะที่ 3 ตรวจสอบประสิทธิผลของโปรแกรม กลุ่มทดลองใช้ 35 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ การหาค่าที (t-test Independent) ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. องค์ประกอบภาวะผู้นำให้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ การเสริมสร้างพลังอำนาจ การบริการ การตระหนักรู้ ความนอบน้อม และความซื่อสัตย์

2. โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ประกอบด้วย 1) ชื่อโปรแกรม 2) คำชี้แจงในการใช้โปรแกรม 3) ความเป็นมาและความสำคัญของโปรแกรม 4) หลักการของโปรแกรม 5) จุดมุ่งหมายของโปรแกรม 6) เนื้อหาสาระ 7) กระบวนการพัฒนา และ 8) การวัดและประเมินผล

3. ผลการตรวจสอบประสิทธิผลของโปรแกรม พบว่า ภาวะผู้นำหลังเข้าร่วมโปรแกรมสูงกว่าก่อนเข้าร่วมโปรแกรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีผลการประเมินตนเองหลังการพัฒนา 2 เดือน อยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำให้บริการ นักศึกษาฝึกงาน บริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์

¹ นักศึกษาปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาการวิชาภาวะผู้นำทางการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ABSTRACT

This research aimed to; 1) study the components of servant leadership of the trainees in the furniture companies in the Northeastern region, 2) develop a servant leadership development program for the trainees of the furniture companies and 3) verify the effectiveness of the developed servant leadership development program for the trainees in the furniture companies in the Northeastern region. This research had 3 phases; the first phase was study servant leadership components, the second phase was developing the program by the study of 20 entrepreneurs of the furniture companies, 210 trainees of the furniture companies. The research tool was a set of questionnaires. The statistics used for the analysis were the frequency, percentage, mean and standard deviation. The third phase was verifying the effectiveness by 35 trainees. The statistics used were frequency, percentage, mean and standard deviation, t-test (Independent)

The research findings were as follows:

1. The components of servant leadership were in 5 areas; strengthen of empowerment, service, awareness, humility, and integrity. All components were appropriate and consistent with the servant leadership for the trainees in the furniture companies in the Northeastern region. The components of servant leadership used in the development program were; 1) service, 2) integrity and 3) humility.

2. The Servant Leadership Development Program for the trainees in the furniture companies consisted; 1) the title of the program, 2) the program description, 3) the background and importance of the program, 4) the principles of program, 5) the purposes of the program, 6) the content, 7) the development process, and 8) measurement and evaluation. As a whole, the developed program was evaluated appropriate at the highest level.

3. The result of verifying the program effectiveness found that after attending the development program, the trainees' servant leadership had been improved at .05 statistically significant.

Keyword: Leadership Development Program, Servant Leadership, Student Trainee, Furniture Company

บทนำ

ปัจจัยที่สำคัญที่จะเป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จขององค์กร คือ ผู้นำ (Leader) โดยผู้นำเป็นบุคคลที่มีความสำคัญหรือเป็นกุญแจสำคัญของความสำเร็จขององค์กรและยังพบว่าถ้าผู้นำมี “ภาวะผู้นำ (Leadership)” ที่เหมาะสมจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จเหนือความคาดหมาย (Beyond Expectation) คือ มีผลผลิต ไม่ว่าจะ เป็นสินค้าหรือบริการที่ยอดเยี่ยมและลูกค้ามีความพึงพอใจสูง เช่นเดียวกับ ปรกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์ (2557: 30) ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยการบริหารองค์กรให้ประสบความสำเร็จว่า การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการและปัจจัยสำคัญที่สุดประการหนึ่งก็คือ ปัจจัย “คน” หรือ พนักงานในองค์กร ซึ่งจะต้องได้รับการพัฒนาให้เกิดจิตสำนึกในการทำงานร่วมกันมีทักษะในการทำงานเป็นทีม มีภาวะผู้นำตลอดจนการมีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อกันในการปฏิบัติงานและการอยู่ร่วมกัน

จากประเด็นความสำคัญและปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำของ พนักงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ตามมุมมองภาวะผู้นำของ Gibson, Ivancevich and Donnelly (1997: 272) ที่มองภาวะผู้นำในเชิงปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันของสมาชิกในกลุ่ม โดยมีผู้นำเป็นตัวแทนในการเปลี่ยนแปลง เป็นบุคคลที่มีอิทธิพลต่อบุคคลอื่นๆ ในกลุ่ม ดังนั้นภาวะผู้นำจึงเกี่ยวข้องกับการใช้อิทธิพลและปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็น ตัวแทนของการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมและการปฏิบัติงานของสมาชิกคนอื่นในกลุ่ม ทั้งนี้การ เปลี่ยนแปลงนั้นต้องมุ่งไปสู่การบรรลุเป้าหมายของกลุ่มด้วย ดังนั้น “พนักงานบริษัท” หรือ “พนักงานจำหน่าย เฟอร์นิเจอร์ของบริษัท” จึงเป็นพลังขับเคลื่อนที่สำคัญในการมุ่งไปสู่เป้าหมายดังกล่าว และทั้งนี้จากการที่ผู้วิจัยได้ ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำก็พบว่า ภาวะผู้นำที่เหมาะสมกับบริบทของพนักงานบริษัทจำหน่าย เฟอร์นิเจอร์นั้น คือ ภาวะผู้นำใฝ่บริการ (Servant leadership) ที่มีแนวคิดพื้นฐานของการทำงานเป็นทีม มีการอยู่ ร่วมกันเป็นชุมชน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีพฤติกรรมที่ประกอบด้วยคุณธรรม มีการดูแลเอาใจใส่เพื่อนร่วมงาน และมีการมุ่งพัฒนาให้เพื่อนร่วมงานเจริญงอกงาม ซึ่งแนวคิดพื้นฐานดังกล่าวนี้จะสามารถช่วยให้องค์กรพัฒนา คุณภาพได้ (Spears, 1996: 72) และที่สำคัญ คือ ภาวะผู้นำใฝ่บริการเป็นตัวอย่างที่ดีในการมอบอำนาจแก่คน ซึ่งถือว่าเป็นหลักการสำคัญยิ่งสำหรับภาวะผู้นำแบบนี้ และหลักการดังกล่าวยังตั้งอยู่บนความเป็นจริงที่นำไปสู่การ ปฏิบัติได้ (Covey, 2001: 39) ผู้วิจัยจึงได้กำหนดประเด็นการวิจัยเรื่อง โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของ นักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีการวิจัยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนา ภาวะผู้นำของพนักงานที่สอดคล้องและเหมาะสมกับบริบทในการปฏิบัติงานตามกัมบพบาท หน้าที่ และความ รับผิดชอบของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์เพื่อให้มีภาวะผู้นำใฝ่บริการเพิ่มขึ้น โดยการผ่าน โปรแกรมพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ และทั้งนี้ผู้วิจัยคาดหวังเป็นอย่างยิ่งว่า โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการ ที่เป็นผลจากการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรทั้งในทางธุรกิจ เพื่อให้เป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรสามารถก้าวขึ้นสู่ความเป็นผู้นำระดับสูงในองค์กร ตลอดจนเป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริมการ ขยายตัวขององค์กรภาคธุรกิจในประเทศออกสู่ต่างประเทศ ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อสร้างและพัฒนาโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่าย เฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. เพื่อตรวจสอบประสิทธิผลของโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่าย เฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
องค์ประกอบภาวะผู้นำใฝ่บริการ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ 2) ด้านการ บริการ 3) ด้านความนอบน้อม 4) ด้านการตระหนักรู้ และ 5) ด้านความซื่อสัตย์

2. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ผู้ประกอบการบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ จำนวน 20 คน และนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ จำนวน 420 คน จากบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

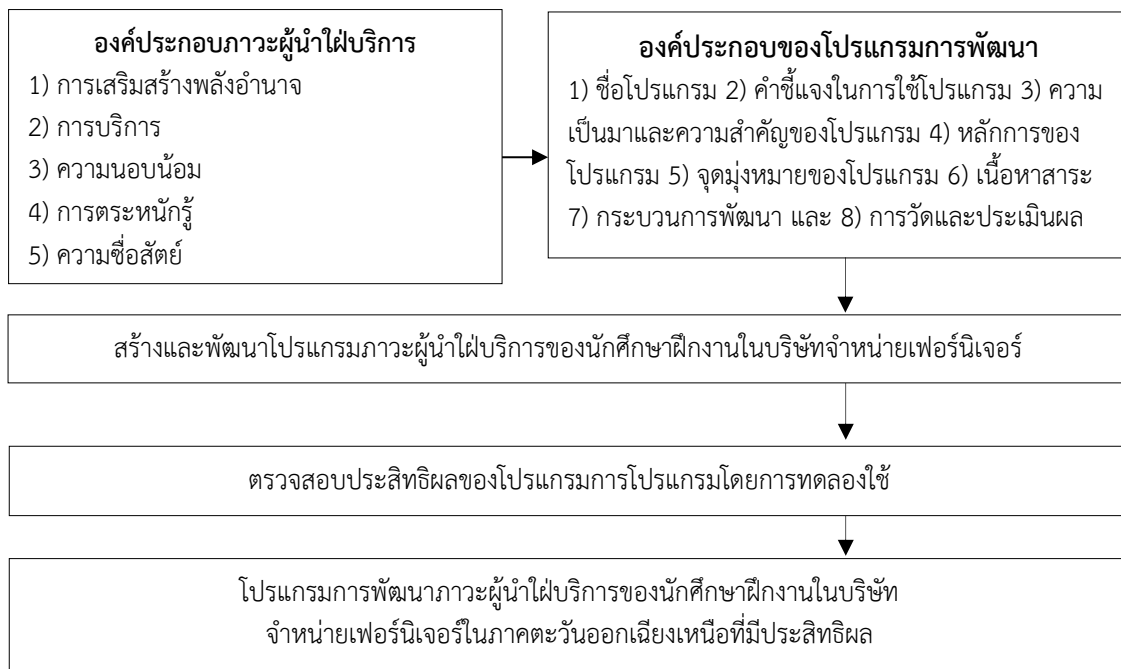
2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

1) ผู้ประกอบการบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ จำนวน 20 คน ได้มาโดยวิธี การเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling)

2) นักศึกษาฝึกงานในบริษัท จำนวน 210 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดร้อยละ 50 ของจำนวนประชากรทั้งหมดของแต่ละบริษัท

3) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลองใช้โปรแกรมการพัฒนา จำนวน 35 คน โดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

ระยะที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

1.1 ศึกษาและสังเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำใฝ่บริการ จากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.2 ตรวจสอบความเหมาะสมขององค์ประกอบและตัวชี้วัดของภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 คน โดยดำเนินการ ในช่วงระหว่างวันที่ 6 มิถุนายน พ.ศ. 2560 ถึง วันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ. 2560

ระยะที่ 2 การสร้างและพัฒนาโปรแกรมเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2.1 ศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีรายละเอียดการดำเนินการ 3 ขั้นตอน ดังนี้

1) ศึกษาความคาดหวังภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ โดยศึกษาจากผู้ประกอบการธุรกิจบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 20 คน โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

2) ศึกษาสภาพภาวะผู้นำภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 210 คน โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

3) วิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้เทคนิค Modified Priority Needs Index (PNI_{Modified}) ใช้สูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$PNI_{Modified} = (I-D) / D$$

เมื่อ PNI_{Modified} หมายถึง ดัชนีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการ

I = Importance หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean) ของสภาพที่คาดหวัง คือ ระดับความต้องการ

D = Degree of Success หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean) ของสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบัน

ตัวเลขดัชนีความต้องการสูง แสดงว่ามีความจำเป็นในการพัฒนามาก

จากนั้นนำผลการวิเคราะห์มาจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามค่า Modified Priority Needs Index (PNI_{Modified}) จากมากไปหาน้อย เพื่อเรียงลำดับองค์ประกอบที่มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสูงสุด 3 อันดับ นำไปสร้างรูปแบบและนำไปทดลองใช้เพื่อตรวจสอบประสิทธิผลของโปรแกรมต่อไป

2.2 การสร้างและพัฒนาโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีรายละเอียดดำเนินการดังนี้

1) สังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับการสร้างโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำเพื่อกำหนดเป็นองค์ประกอบของโปรแกรม

2) สร้างโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีรายละเอียดดำเนินการ ดังนี้

2.1) จัดทำรายละเอียดของโปรแกรม เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 คน เพื่อร่วมกันกำหนดโปรแกรม โดยดำเนินการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2560 ณ ห้องประชุมบริษัทจำกัดคิงส์เฟอร์นิเจอร์ซิติ จังหวัดสกลนคร

2.2) ประเมินความเหมาะสมสภาพรวมของโปรแกรม โดยนำโปรแกรมการพัฒนาฯ และแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของโปรแกรมเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 คน ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิกลุ่มเดียวกันกับกลุ่มร่วมกันกำหนดโปรแกรมในการสนทนากลุ่มอีกครั้ง เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของโปรแกรม

ระยะที่ 3 การตรวจสอบประสิทธิผลของโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยการทดลองใช้ มีรายละเอียดการดำเนินงาน ดังนี้

3.1 กำหนดการทดลองใช้โปรแกรม โดยทดลองใช้กับนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ จำนวน 35 คน ของบริษัทจำกัดคิงส์เฟอร์นิเจอร์ซีดี จังหวัดสกลนคร

3.2 กำหนดแบบแผนการทดลองใช้โปรแกรม โดยกำหนดเป็นแบบกลุ่มเดียวทดสอบก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรม (One group pretest-posttest design) (McMillan, 1997: 324) ซึ่งลักษณะแบบแผนการทดลอง ดังนี้

ตารางที่ 1 แบบแผนการทดลอง

ประเมินภาวะผู้นำก่อนเข้าร่วมโปรแกรม	ทดลอง	ประเมินภาวะผู้นำหลังเข้าร่วมโปรแกรม
O ₁	X	O ₂

3.3 กำหนดระยะเวลาในการทดลองใช้โปรแกรม กำหนดเวลา 3 วัน คือ ระหว่างวันที่ 23-25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561 ณ บริษัทจำกัดคิงส์เฟอร์นิเจอร์ซีดี จังหวัดสกลนคร

3.4 ดำเนินการทดลองใช้โปรแกรม

1) ประเมินภาวะความรู้ ความเข้าใจของผู้เข้ารับการพัฒนาเกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการ โดยทำแบบทดสอบก่อนการพัฒนา

2) ดำเนินการจัดกิจกรรมต่างๆ ตามโปรแกรม ตามระยะเวลาและกระบวนการพัฒนาที่กำหนดไว้

3) ประเมินภาวะผู้นำใ้บริการ ด้านความรู้ ความเข้าใจความเข้าใจของผู้เข้ารับการพัฒนาเกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการ โดยทำแบบทดสอบหลังการพัฒนาตามโปรแกรมครบตามระยะเวลาที่กำหนด (3 วัน)

4) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ที่มีต่อการเข้าร่วมโปรแกรมการพัฒนา

5) ประเมินประสิทธิผลหลังการทดลองใช้โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังนี้

5.1) เปรียบเทียบภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัท โดยการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของก่อนและหลังการทดลองใช้ ด้วยการหาค่าที (t-test for Paired-Sample Test)

5.2) ประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาตามโปรแกรมพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ โดยกำหนดความพึงพอใจทั้งภาพรวมและรายด้านจะต้อง มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ในระดับ 3.50 ขึ้นไป

5.3) ประเมินผลการติดตามภายหลังการทดลองใช้โปรแกรม หลังจากผ่านการพัฒนาไปแล้ว 2 เดือน ดังนี้

(1) สุ่มสัมภาษณ์ทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องและนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ที่เข้าร่วมพัฒนา จำนวน 10 คน

(2) ประเมินความก้าวหน้า โดยนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ที่เข้าร่วมพัฒนาทั้ง 35 คน ได้ประเมินตนเองภายหลังการพัฒนาผ่านไป 2 เดือน โดยแบบประเมินที่สร้างจากเนื้อหาในโปรแกรมที่ทดลองใช้ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำใฝ่บริการ สรุปได้ 5 องค์ประกอบหลัก ประกอบด้วย 1) ด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านความนอบน้อม 4) ด้านการตระหนักรู้ และ 5) ด้านความซื่อสัตย์ และทุกองค์ประกอบมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2. ผลการสร้างและพัฒนาโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีสรุปผลการดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยที่กำหนดไว้ ดังนี้

2.1 ผลการศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สรุปผลโดยรวมมีค่า $PNI = 0.19$ โดยเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านการบริการ ($PNI=0.29$) 2) ด้านความซื่อสัตย์ ($PNI=0.27$) 3) ด้านความนอบน้อม ($PNI=0.23$) 4) ด้านการตระหนักรู้ ($PNI=0.18$) และ 5) ด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ ($PNI=0.03$) ตามลำดับ

2.2 ผลการสร้างและพัฒนาโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สรุปได้องค์ประกอบของโปรแกรม ประกอบด้วย 1) ชื่อโปรแกรม 2) คำชี้แจงในการใช้โปรแกรม 3) ความเป็นมาและความสำคัญของโปรแกรม 4) หลักการของโปรแกรม 5) จุดมุ่งหมายของโปรแกรม 6) เนื้อหาสาระ 7) กระบวนการพัฒนา และ 8) การวัดและประเมินผล ส่วนผลการจัดทำรายละเอียดของโปรแกรมโดยผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าองค์ประกอบของโปรแกรมมีความเหมาะสมดีแล้ว และมีผลการประเมินความเหมาะสมภาพรวมของโปรแกรมอยู่ในระดับมากที่สุดตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเช่นเดียวกัน

3. ผลการตรวจสอบประสิทธิผลของโปรแกรมเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดำเนินการโดยทดลองใช้กับนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ของบริษัทคิงส์เฟอร์นิเจอร์ จังหวัดสกลนคร จำนวน 35 คน สรุปผลการทดลอง ดังนี้

3.1) ผลการเปรียบเทียบภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ก่อนและหลังทดลองใช้ โดยรวมหลังการทดลองใช้สูงกว่าก่อนการทดลองใช้โปรแกรมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็พบว่า หลังการทดลองใช้สูงกว่าก่อนทดลองใช้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ทุกด้าน

3.2) ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาตามโปรแกรม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และทุกด้านก็มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน

3.3) ผลการติดตามภายหลังการทดลองใช้โปรแกรม หลังจากผ่านการพัฒนาไปแล้ว 2 เดือน สรุปได้ว่านักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ มีความก้าวหน้าในการนำภาวะผู้นำใฝ่บริการมาใช้ในการปฏิบัติงานและส่งผลต่อที่ต่อการปฏิบัติงานร่วมกันและการให้บริการกับลูกค้า ซึ่งเห็นได้จากการมีการประสานงานกันดีขึ้น รับฟังความคิดเห็นคนอื่นมากขึ้น ช่วยเหลือสนับสนุนกันมากขึ้นและการแต่งกายที่ดีสุขภาพ พุดจาไพบรณะมากขึ้น ในส่วนของการเงินก็พบว่าผู้รับผิดชอบสามารถปฏิบัติงานได้ดีละเอียดรอบคอบแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ และผลการประเมินตนเองของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทเฟอร์นิเจอร์ โดยรวมมีความก้าวหน้าของภาวะผู้นำใฝ่บริการหลังการพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุด และทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความนอบน้อม ด้านการบริการ และด้านความซื่อสัตย์

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สรุปว่า ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ ด้านการบริการ ด้านความนอบน้อม ด้านการตระหนักรู้ และด้านความซื่อสัตย์ อาจเนื่องมาจากที่ผู้วิจัยได้สังเคราะห์องค์ประกอบจากการศึกษาแนวคิดของนักวิชาการที่ได้ศึกษาต่อเนื่องกันมา โดยยึดแนวคิดของ Greenleaf (1997) ที่ถือเป็นผู้คิดทฤษฎีภาวะผู้นำใฝ่บริการขึ้นมาในตอนต้น จากนั้นก็มีการพัฒนาและศึกษาวิจัยกันมาอย่างต่อเนื่องยาวนานดัง เช่น Page and Wong (1998) ที่สร้างเครื่องมือในการวัดภาวะผู้นำใฝ่บริการโดยมี 12 ด้าน ซึ่งใน

จำนวนนั้นก็มีด้านความซื่อสัตย์สุจริต (Integrity) ด้านการรับใช้ (Servant) หรือการบริการ (Service) ต่อมาในปี Russell (2001) ก็นำไปศึกษาวิจัยก็ได้องค์ประกอบเพิ่มขึ้นอีก คือ การเสริมสร้างพลังอำนาจหรือการมอบอำนาจ (Empowerment) นอกจากนี้แล้วยังสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยและข้อเสนอแนะของนักวิชาการ เช่น Sendjaya and James (2002); Patterson (2003); Dennis and Winston (2003); Sergiovanni (1984); Dennis (2004); Hardin (2003); Winston (2004); Dennis (2004); Dennis and Bocarnea (2005); Moosbrugger and Patterson (2008) ที่นำเสนอองค์ประกอบภาวะผู้นำใฝ่บริการที่สำคัญหลายองค์ประกอบและผลการศึกษาของแต่ละท่านก็จะพบว่า มีการเสริมสร้างพลังอำนาจ การตระหนักรู้ ความนอบน้อม การบริการ ความซื่อสัตย์ รวมอยู่ด้วยเช่นกัน นั้นแสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบทั้ง 5 นี้ ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษานักการศึกษาและนักวิชาการในประเทศ เช่น จิรวรรณ เล่งพานิชย์ (2554: 32) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยโมเดลสมการโครงสร้างภาวะผู้นำใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า องค์ประกอบภาวะผู้นำใฝ่บริการ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ 1) การบริการ 2) การเสริมสร้างพลังอำนาจ 3) การไม่เห็นแก่ตัว (Altruism) และ 4) ความนอบน้อม ส่วน ปองภพ ภูจอมจิตร (2555: 90) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จากองค์ประกอบหลักของภาวะผู้นำใฝ่บริการ 4 องค์ประกอบ คือ 1) การเสริมสร้างพลังอำนาจ 2) การบริการ 3) การตระหนักรู้ และ 4) ความนอบน้อม ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าองค์ประกอบที่ได้จากการสังเคราะห์ครั้งนี้เป็นองค์ประกอบที่มีการศึกษาวิจัยมาแล้ว ตามแต่ละปรากฏการณ์และกลุ่มเป้าหมายที่ศึกษาทั้งในและต่างประเทศ จึงถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำใฝ่บริการ

2. ผลการสร้างและพัฒนาโปรแกรมการพัฒนภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2.1 จากสรุปผลความต้องการจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่สรุปความต้องการจำเป็นสูงสุด 3 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความนอบน้อม โดยด้านที่มีความจำเป็นในการพัฒนาสูงสุด คือ ด้านการบริการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ประกอบการมีความคิดเห็นว่าควรมีการพัฒนาด้านนี้เป็นสำคัญอันดับแรก และนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ก็มีความคิดเห็นว่าสภาพการบริการในปัจจุบันควรได้รับการพัฒนามากขึ้น ซึ่งก็สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบันที่ส่งผลกระทบต่อทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ ที่ทุกๆ องค์กรจึงต้องมีการปรับตัวอย่างรวดเร็ว เพราะเกิดการแข่งขันกันในทุกๆ ที่ ซึ่งองค์กรทางด้านธุรกิจก็เช่นเดียวกัน หากต้องการให้องค์กรอยู่รอดปลอดภัยก็ต้องพยายามอย่างดีที่สุดเพื่อที่จะให้องค์กรสามารถดำรงสถานะอยู่ได้เพราะโลกปัจจุบันนี้เต็มไปด้วยการแข่งขัน ซึ่งในการทำกิจการต่างๆ นั้น มักจะต้องมีคู่แข่งในประเภทเดียวกันเสมอ การบริการที่ดีกว่าประทับใจมากกว่า (บริการทุกระดับประทับใจ) ผู้รับบริการหรือลูกค้าล้วนแต่ต้องการการบริการที่สะดวก รวดเร็ว คุณภาพสูง ต้องการได้เห็นใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสจากผู้ให้บริการ กล่าวคือ องค์กรหรือหน่วยงานที่แข่งขันกัน ในประเภทเดียวกัน องค์กรใดดีกว่าในด้านคุณภาพในทุกๆ ด้านย่อมจะสามารถดึงดูดใจลูกค้าได้มากกว่า มีผู้มารับบริการมากกว่าและมีชื่อเสียงมากกว่าเป็นธรรมดา (ปราชาญา กล้าผจญ และ ศิริพงษ์ เสาภายน, 2553: 185) เช่นเดียวกับ Millett (1954: 397-400) ที่กล่าวไว้ว่า เป้าหมายสำคัญของงานบริการ คือ การสร้างความพอใจในการบริการ เช่น ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที และ ความสามารถในการดูแลความเอื้ออาทรเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการในแต่ละบุคคล เป็นต้น นอกจากนี้ยังเป็นไปตามแนวคิดของ Greenleaf ที่กล่าวว่า “ผู้นำใฝ่บริการ” ต้องให้บริการผู้อื่นก่อน ซึ่งเป็นความรู้สึกที่ต้องการให้บริการก่อน คือ การแน่ใจว่าความต้องการสูงสุดของผู้อื่นได้รับการตอบสนองแล้วและได้รับความพึงพอใจในการให้บริการ หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้อื่น ส่วนด้านความซื่อสัตย์ ที่มีความต้องการพัฒนารองลงมานั้น ก็สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ที่ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า คุณลักษณะของพนักงานบริษัทที่ผู้ประกอบการต้องการมากที่สุดนอกจากเรื่องบริการแล้วนั้น ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นตรงกันว่าควรมีความซื่อสัตย์ด้วย ซึ่งหมายถึงความซื่อสัตย์ทั้งต่อตนเอง ต่อผู้อื่นหรือผู้มารับบริการ และที่สำคัญมาก คือ ซื่อสัตย์ในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ดังที่ กฤติพงษ์ เดชสงัจจรัส (2558, ออนไลน์) ที่กล่าวเกี่ยวกับคุณลักษณะของพนักงานที่

องค์กรต้องการด้านความซื่อสัตย์ (Honesty) ว่าพนักงานที่ดีจะต้องมีคุณลักษณะนิสัยที่สำคัญคือความซื่อสัตย์ ต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อองค์กรและต่อทุก ๆ องค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง การยกยอกเงินแม้เพียงบาทเดียวก็เป็นจุดเริ่มต้นของการทุจริตที่ใหญ่ขึ้นในอนาคต และความนอบน้อมที่มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาต่ำสุด แต่ก็ถือว่ายู่ในกลุ่มที่ต้องการพัฒนาเช่นเดียวกัน และถือเป็นคนองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับผู้นำไปบริการ นั้นเพราะความนอบน้อมเป็นคุณธรรมที่ไม่เน้นการมีเกียรติยศและศักดิ์ศรี ความนอบน้อมมีความจำเป็นสำหรับผู้บริหารและผู้นำ เนื่องจากเป็นสาเหตุให้เกิดการรู้จักรับฟังคำแนะนำจากผู้อื่น มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติในทิศทางที่ถูกต้อง (Patterson, 2003: 137) การแสดงความเคารพสิทธิของผู้ร่วมงานและเห็นคุณค่าของการสร้างทีมงานเป็นมิติของการส่งเสริมและพัฒนาให้องค์กรประสบความสำเร็จ (Dennis, 2004)

2.2 ผลการสร้างและพัฒนาโปรแกรมการพัฒนาก้าวหน้าผู้นำไปบริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีผลการประเมินความเหมาะสมภาพรวมของโปรแกรมอยู่ในระดับมากที่สุดนั้นอาจเนื่องมาจาก ในการดำเนินการดังกล่าว ผู้วิจัยได้ดำเนินการทั้งในส่วนของการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสมขององค์ประกอบด้วย อีกทั้งในส่วนขององค์ประกอบของโปรแกรมที่ผู้วิจัยออกแบบไว้ 8 ด้าน คือ 1) ชื่อโปรแกรม 2) คำชี้แจงในการใช้โปรแกรม 3) ความเป็นมาและความสำคัญของโปรแกรม 4) หลักการของโปรแกรม 5) จุดมุ่งหมายของโปรแกรม 6) เนื้อหาสาระ 7) กระบวนการพัฒนา และ 8) การวัดและประเมินผล ผู้วิจัยก็ได้ดำเนินการสังเคราะห์จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเช่นเดียวกัน ดังที่วีโรจน์ สารรัตน์ (2553 : 140) ให้ทัศนะว่าการวิจัยและพัฒนาโปรแกรมการพัฒนานั้นผู้วิจัยต้องเน้นการศึกษาวิเคราะห์และสังเคราะห์ประเด็นที่จะศึกษาวิจัยหรือที่ต้องการพัฒนา เพื่อการนำไปสู่การกำหนดเป็นโปรแกรมการพัฒนา จึงส่งผลทำให้รายละเอียดของโปรแกรมมีความเหมาะสม

3. ผลการตรวจสอบประสิทธิผลของโปรแกรมการพัฒนาก้าวหน้าผู้นำไปบริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยการทดลองใช้ ที่มีสรุปผล ดังนี้ 1) ผลการเปรียบเทียบภาวะผู้นำไปบริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สรุปโดยรวมหลังการทดลองใช้สูงกว่าก่อนการทดลองใช้โปรแกรมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็พบว่า หลังการทดลองใช้สูงกว่าก่อนการทดลองใช้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ทุกด้าน 2) ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาตามโปรแกรม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และทุกด้านก็มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน และ 3) ผลการติดตามภายหลังการทดลองใช้โปรแกรมหลังจากผ่านการพัฒนาไปแล้ว 2 เดือน สรุปว่า นักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ มีความก้าวหน้าในการนำภาวะผู้นำไปบริการมาใช้ในการปฏิบัติงานและส่งผลที่ดีต่อการปฏิบัติงานร่วมกันและการให้บริการกับลูกค้า และมีผลการประเมินตนเองของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ โดยรวมมีความ ก้าวหน้าของภาวะผู้นำไปบริการหลังการพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุด จากผลสรุปดังกล่าวอาจเนื่องมาจากผลการศึกษาวิจัยที่ใช้กระบวนการวิจัยและพัฒนา โดยดำเนินการอย่างเป็นกระบวนการมาตั้งแต่ระยะที่ 1 ทั้งในส่วนที่ผู้วิจัยศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การสอบถามความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ประกอบการบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ นักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ รวมถึงมีการพิจารณาตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิทั้งในวิธีการสัมภาษณ์ สอบถามความคิดเห็นและการสนทนากลุ่ม ตลอดจนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้วิธีการผสมผสานวิธีการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพจึงส่งผลให้ได้โปรแกรมที่มีประสิทธิผลตามเกณฑ์ที่กำหนดดังที่ปรากฏตามผลสรุปการวิจัย ซึ่งการดำเนินการจนได้โปรแกรมที่มีประสิทธิผลดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับวาโร เฟิงส์วีสต์ (2552: 6-7) ที่กล่าวถึง การวิจัยและพัฒนาว่า มีลักษณะสำคัญ คือ มีการดำเนินงานวิจัยอย่างเป็นวัฏจักรด้วยวิธีการที่เชื่อถือได้ การทำการวิจัยและพัฒนาทุกขั้นตอนจะต้องกระทำอย่างพิถีพิถันภายใต้การกำกับติดตาม และตรวจสอบซ้ำหลายครั้งเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า ผลผลิตขั้นสุดท้าย (End of product) ของกระบวนการวิจัยและพัฒนาที่อยู่ในรูปของผลิตภัณฑ์มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ตรงตามระดับมาตรฐานก่อนการเผยแพร่ไปสู่ผู้ใช้หรือสังคม และญาณภัทร สีหะมงคล (2550: 1) ที่กล่าวว่า การวิจัยและพัฒนาเป็นกระบวนการศึกษาค้นคว้า คิดค้นอย่างเป็นระบบและน่าเชื่อถือ โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาผลผลิต เทคโนโลยี สิ่งประดิษฐ์ สื่อ อุปกรณ์ เทคนิควิธีหรือรูปแบบการทำงาน หรือระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นอย่างชัดเจน

นอกจากนี้ผลสรุปจากการตรวจสอบประสิทธิผลดังกล่าว ก็อาจเนื่องมาจากการที่ผู้ประกอบการบริษัท จำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ได้มองเห็นความสำคัญของการมีภาวะผู้นำของนักศึกษาฝึกงานด้วยเช่นกัน เห็นได้จากการให้ความสนใจและให้ความร่วมมือทั้งในการตอบแบบสอบถาม การให้ข้อมูลสำคัญ และให้ความอนุเคราะห์ ร่วมมือ ให้พนักงานได้ตอบแบบสอบถามและร่วมพัฒนาตามโปรแกรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากผลการศึกษาคาดหวังในการพัฒนา ผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งก็ถือเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลให้ผลการตรวจสอบประสิทธิผลของโปรแกรมเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดได้เช่นกัน ดังที่ วาโร เฟ็ง สวีส์ตี (2551: 6-7) ที่กล่าวว่า การวิจัยและพัฒนาที่มีลักษณะที่ดี จะมุ่งเน้นการตอบสนองต่อผู้ต้องการใช้ผลการวิจัย และพัฒนา จุดเน้นสำคัญของการวิจัยและพัฒนา คือ การดำเนินการวิจัยที่จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลผู้ประสงค์จะนำผลิตภัณฑ์ที่เป็นวิทยาการสมัยใหม่ไปใช้งาน และ/หรือประกอบการตัดสินใจ แก้ปัญหาที่มีอยู่ในหน่วยงาน องค์กรหรือชุมชน ดังนั้น ในการออกแบบการวิจัยและพัฒนาจึงมักกำหนดให้ผู้ที่คาดว่าจะนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของการวิจัยและพัฒนาด้วย ทั้งนี้ นอกจากจะเป็นการสร้างความรู้สึกเป็นหุ้นส่วนในการทำวิจัยและพัฒนา ร่วมกับนักวิจัยแล้ว ยังจะส่งผลต่อการยอมรับและการนำผลิตภัณฑ์ไปใช้อีกด้วย และในส่วนรายละเอียดของโปรแกรมก็ได้กำหนดส่วนประกอบที่สำคัญนอกจากชื่อเรื่องแล้ว เช่น คำชี้แจงในการใช้โปรแกรม ความเป็นมาและความสำคัญของโปรแกรม หลักการของโปรแกรม จุดมุ่งหมายของโปรแกรม เนื้อหาสาระ กระบวนการ พัฒนาและการวัดและประเมินผล ซึ่งแต่ละส่วนก็ผ่านขั้นตอนกระบวนการวิจัยมาอย่างเป็นระบบ ดังที่ Dressler (1998: 134-155) ที่กล่าวว่า การออกแบบหลักสูตรการพัฒนา เป็นการออกแบบที่พิจารณาครอบคลุมตั้งแต่การกำหนดวัตถุประสงค์เฉพาะของหลักสูตร วิธีการพัฒนา เนื้อหาสาระของการพัฒนา และกิจกรรมของหลักสูตร ซึ่งการออกแบบหลักสูตรพัฒนาจะต้องมีความชัดเจนและสามารถนำไปสู่วัตถุประสงค์ของการเรียนรู้โดยตรง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ควรมีการส่งเสริมการนำโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำไปบริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัท จำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่เป็นผลจากการวิจัยครั้งนี้ ไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาพนักงานทุกระดับชั้นในหน่วยงานหรือองค์กรทางธุรกิจตามความเหมาะสมและบริบทของแต่ละแห่ง

1.2 ผลจากการวิจัยครั้งนี้ได้ันวัตกรรมการพัฒนาภาวะผู้นำ คือ โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำไปบริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งกำหนดแนวคิดการวิจัยจากพื้นฐานภาวะผู้นำในเชิงปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันของสมาชิกในกลุ่ม จึงเกี่ยวข้องกับการใช้อิทธิพลและปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลซึ่งผู้นำอาจจะเป็นบุคคลที่มีตำแหน่งอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ หน่วยงานหรือองค์กรอื่นสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ หากแต่ต้องปรับแก้ในส่วนของเงื่อนไขของระยะเวลาหรือรายละเอียดตามความเหมาะสม

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการทำวิจัยฐานราก (Grounded theory) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกกับองค์กรธุรกิจที่มีผลงานที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการธุรกิจจนประสบความสำเร็จเป็นที่ยอมรับของคนทั้งประเทศและทั่วโลกจากการใช้โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำ

เอกสารอ้างอิง

- จิราวรรณ เล่งพานิชย์. (2554). *โมเดลสมการโครงสร้างภาวะผู้นำแบบไม่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัย ขอนแก่น.
- ญาณภัทร สีหะมงคล. (2550). *การวิจัยและพัฒนา*. สืบค้นเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2560 จาก <http://gotoknow.org/blog/rujroadk/225358>.
- ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์. (2557). *การฝึกอบรม-สัมมนา โดยใช้กระบวนการ Training and Group Coaching ในการดำเนินการสอน*. เข้าถึงได้จาก <http://www.enttraining.net/pakorn-expert.php>.
- ปราชญา กล้าผจญ และศิริพงษ์ เตาภายน. (2553). *การบริหาร 360 องศา*. กรุงเทพฯ: ปราชญาพลับลิชชิ่ง.
- ปองภพ ภูจอมจิตร. (2555). *การพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบไม่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน*. วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารจัดการการศึกษา. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- วาโร เพ็งสวัสดิ์. (2552). *วิธีวิทยาการวิจัย*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2553). *การวิจัยทางการบริหารการศึกษา: แนวคิดและกรณีศึกษา*. ขอนแก่น: คลังนาโนวิทยา.
- Covey, S. R. *Servant Leadership : A Journey into the Nature of Legitimate Power and Greatness*. Mahwah, NJ : Palest Press, 2001.
- Dennis, R, Winston, B.E. “A factor Page and Wong’s servant leadership instrument”. *Leadership & Organization Development Journal*, 24(7/8), (2003): 455-459.
- Dennis, R. S. *Development of the servant leadership assessment*. Dissertation Abstracts International (UMI No. 3133544), 2004.
- Dennis, R. S. and Bocarnea, M. “Development of the servant leadership assessment”. *Leadership & Organizational Development Journal*. 26(8). (2005): 29-35.
- Dressler, Gary. *Management: Leading people and organizations in the 21st ed. century*. New Jersey: Prentice-Hall International, 1998.
- Gibson, James L., Ivancevich, John M. and Donnelly, James H., Jr. *Organizations, Behavior Structure Processes*. International Edition. United States of America: Irwin/McGraw-Hill, 1997.
- Greenleaf, R.K. *Servant Leadership : A Journey into the Nature of Legitimate Power and Greatness*. NJ: Palest Press, 1997.
- Hardin, F. W. *Impacting Team Public School through a Student Servant –Leader Model : A Case Study*. Doctor or Education Dissertation in Education. Texas: Tech University, 2003.
- McMillan, K. W.. *Conflict and conflict management: The superintendents’ perspective*. EDD Dissertation. *Administration Education*. Alberta University. 1997.
- Millet, John David. *Management in the public service : The quest for effective performance*. New York: McGraw – Hill, 1954.
- Moosbrugger, D. P., & Patterson, K. (2008). *The servant leadership of a law enforcement chaplain*. Paper present at the Servant Leadership Research Roundtable, Regent University, USA. 2008.
- Patterson, K. *Servant leadership : A theoretical model*. Doctoral dissertation. Regent University, Virginia Beach, VA. USA, 2003.
- Russell, R. F. “The role of values in servant leadership”. *Leadership & Organization Development Journal*. 22(2). 2001.
- Sendjaya, S., & James, C.S. “Servant leadership : Its origin, development and application in

- Organizations”. *Journal of Leadership and Organization Studies*. 9(2), 2002.
- Sergiovanni, R. J. *Instruction Supervision*. 2nd ed. Boston :Allyn and bacon, Inc., 1984.
- Spears, L. C.. *Insights on Leadership : Service, Stewardship, Spirit, and Servant- Leadership*.
New York: John Wiley & Sons, 1996.
- Winston, B. E. “Servant leadership at Heritage Bible College: A single-case studyW.
The Leadership & Organization Development Journal, 25(7). (2004): 56-62.