บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการดำเนินการวิจัย โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามระยะการวิจัย ดังนี้

1. ผลการศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2. ผลการสร้างและพัฒนาโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

3. ผลการตรวจสอบประสิทธิผลของโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยการทดลองใช้

ผลการศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ในการดำเนินการศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย 2 ขั้นตอน คือ 1) การศึกษาและสังเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำใฝ่บริการ และ 2) ตรวจสอบความเหมาะสมขององค์ประกอบภาวะผู้นำใฝ่บริการโดยผู้ทรงคุณวุฒิ มีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำใฝ่บริการ

จากการการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสังเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำใฝ่บริการของผู้วิจัยในเบื้องต้น พบว่า องค์ประกอบภาวะผู้นำใฝ่บริการ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก 19 องค์ประกอบย่อย 47 ตัวชี้วัด ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

1.1 องค์ประกอบหลักด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ ประกอบด้วย องค์ประกอบย่อย 3 องค์ประกอบ 13 ตัวชี้วัด ดังนี้ (1) ด้านการมอบอำนาจและอิสระในการตัดสินใจ มี 5 ตัวชี้วัด (2) ด้านการเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถ มี 3 ตัวชี้วัด และ (3) ด้านการให้ข้อมูลสารสนเทศ มี 5 ตัวชี้วัด

1.2 องค์ประกอบหลักด้านการบริการ ประกอบด้วย องค์ประกอบย่อย 5 องค์ประกอบ 15 ตัวชี้วัด ดังนี้ (1) ด้านความรับผิดชอบตอบสนองต่อผู้รับบริการ มี 2 ตัวชี้วัด (2) ด้านการมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มี 2 ตัวชี้วัด (3) ด้านการให้ความสะดวกและเข้าถึงการบริการ มี 3 ตัวชี้วัด (4) ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรมและสัมผัสได้ มี 3 ตัวชี้วัด และ (5) ด้านการมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ มี 5 ตัวชี้วัด

1.3 องค์ประกอบหลักด้านความนอบน้อม ประกอบด้วย องค์ประกอบย่อย 4 องค์ประกอบ 11 ตัวชี้วัด ดังนี้ (1) ด้านการแสดงกิริยาท่าทางและวาจาที่สุภาพ มี 3 ตัวชี้วัด (2) ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มี 2 ตัวชี้วัด (3) ด้านการยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มี 2 ตัวชี้วัด และ (4) ด้านการเห็นคุณค่าของผู้อื่น มี 4 ตัวชี้วัด

1.4 องค์ประกอบหลักด้านการตระหนักรู้ ประกอบด้วย องค์ประกอบย่อย 4 องค์ประกอบ 7 ตัวชี้วัด ดังนี้ (1) ด้านความสามารถในการเผชิญปัญหา มี 3 ตัวชี้วัด (2) ด้านความรู้ความเข้าใจ มี 1 ตัวชี้วัด (3) ด้านการมองการณ์ไกล มี 2 ตัวชี้วัด และ (4) ด้านการรับรู้ มี 1 ตัวชี้วัด

1.5 องค์ประกอบหลักด้านความซื่อสัตย์ ประกอบด้วย องค์ประกอบย่อย 3 องค์ประกอบ 13 ตัวชี้วัด ดังนี้ (1) ด้านความซื่อสัตย์ต่อตนเอง มี 3 ตัวชี้วัด (2) ด้านความซื่อ สัตย์ต่อหน้าที่ มี 5 ตัวชี้วัด และ (3) ด้านความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น มี 5 ตัวชี้วัด

1.2 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมขององค์ประกอบภาวะผู้นำใฝ่บริการ

ในการตรวจสอบความเหมาะสมขององค์ประกอบภาวะผู้นำใฝ่บริการ ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 คน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสมขององค์ประกอบภาวะผู้นำใฝ่บริการด้วยการนำองค์ประกอบและตัวชี้วัดที่ได้มาจากการสังเคราะห์ของผู้วิจัยในเบื้องต้นมากำหนดเป็นแนวคำถามในการสัมภาษณ์ 2 ประเด็น

ผู้วิจัยดำเนินการประสานขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ส่งถึงผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 7 คน พร้อมทั้งแนบแบบสัมภาษณ์ เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิได้ศึกษาก่อนล่วงหน้าประมาณ 2 สัปดาห์ จากนั้นผู้วิจัยได้ประสานกับผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิด้วยตนเอง ตามวัน เวลา และสถานที่ที่ผู้ทรงคุณวุฒิกำหนด ซึ่งการสัมภาษณ์ ทั้ง 7 คน ได้ดำเนินการตั้งแต่วันที่วันที่ 6 มิถุนายน พ.ศ. 2560 ถึง วันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ. 2560 ซึ่งมีสรุปผลการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเหมาะสมขององค์ประกอบภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ดังนี้

ประเด็นคำถามที่ 1 องค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อยและตัวชี้วัดของภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความครบถ้วนเพียงพอหรือไม่และควรเพิ่มเติมปรับปรุงแก้ไขหรือตัดทอน จากที่ผู้วิจัยนำเสนออะไรบ้าง

ทั้งนี้ผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์ในประเด็นที่ 1 สรุปได้ว่า องค์ประกอบหลัก 5 องค์ประกอบ และองค์ประกอบย่อย 19 องค์ประกอบ มีความเหมาะสมครบถ้วนแล้ว แต่ควรปรับข้อความเพื่อให้สื่อถึงความเป็นผู้นำใฝ่บริการของพนักงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ให้มากกว่านี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้ง 7 คนเห็นสอดคล้องกันว่า ตัวชี้วัดส่วนใหญ่จะสื่อให้เข้าใจว่าเป็นเรื่องของการบริหารจัดการที่เป็นของผู้ประกอบการ ควรจะต้องปรับให้ชัดเจนว่าเป็นตัวชี้วัดภาวะผู้นำด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ โดยตรง ส่วนตัวชี้วัดขององค์ประกอบด้านอื่น ๆ นั้น ก็ควรปรับข้อความให้สื่อหรือบ่งบอกถึงการใช้ภาวะผู้นำใฝ่บริการในการช่วยเหลือ ส่งเสริม อำนวยความสะดวกหรือที่เกี่ยวข้องด้วยจิตสำนึกในหน้าที่ของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ที่มีต่อผู้ประกอบการ เพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการหรือลูกค้า ซึ่งในการวิจัยนี้ในประเด็นของตัวชี้วัดอยากจะให้ปรับจากผู้รับบริการเป็นลูกค้า

ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข และเพิ่มเติมรายละเอียดขององค์ประกอบและตัวชี้วัดตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิได้แนะนำ ดังแสดงในตาราง 18

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตาราง 18 ผลการศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย	ตัวชี้วัด (เดิม)	สรุปตัวชี้วัด (ปรับปรุง)
1. การเสริมสร้างพลังอำนาจ	1.1 การมอบอำนาจและอิสระในการตัดสิน ใจ	1) การให้อำนาจโดยความไว้วางใจ 2) การให้อำนาจโดยความรับผิดชอบ 3) การให้อำนาจโดยอำนาจหน้าที่ 4) การให้อำนาจโดยการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร 5) การยกย่องชมเชยและการยอมรับในการปฏิบัติงานเพื่อนร่วมงาน	1) รู้บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองและเป้าหมายของบริษัท 2) ได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบตรงตามความสามารถของตนเอง 3) รับทราบถึงอำนาจหน้าที่และขอบเขตของอำนาจหน้าที่ของตนเองและบุคคลอื่น 4) ได้รับความรู้และข้อมูลข่าวสาร แผนงานของบริษัทตลอดจนการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันเพื่อช่วยเสริมสร้างผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น 5) ได้รับประกาศเกียรติคุณ รางวัล คำยกย่องชมเชยหรือการรับรองความสามารถ จากความประพฤติดีหรือมีการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมาย
	1.2 การเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถ	1) มีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร 2) การปฐม นิเทศบุคลากร	6) ได้รับการพัฒนาตนเองตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย 7) มีการศึกษาดูงาน หรือเข้ารับการอบรม สัมมนาที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตาราง 18 (ต่อ)

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย	ตัวชี้วัด (เดิม)	สรุปตัวชี้วัด (ปรับปรุง)
		3) ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรได้มีการศึกษาดูงาน	กับบทบาทหน้าที่ของตนเองทั้งในเขตจังหวัด ต่างจังหวัด หรือทั้งในประเทศและต่าประเทศ
	1.3 การให้ข้อมูลสารสนเทศ	1) มีความถูกต้องแม่นยำ 2) มีความทันสมัย ทันเวลา ทันเหตุการณ์ 3) ตรงเรื่อง ตรงประเด็น 4) มีความเชื่อถือได้ และเที่ยงตรง 5) มีความสมบูรณ์	8) ได้รับข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ตรงเรื่องและตรงประเด็น 9) ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย ทันเวลาและทันเหตุการณ์
2. การบริการ	2.1 ความรับผิดชอบตอบสนองต่อผู้รับบริการ	1) การแสดงออกด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันที 2) การให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว	10) การแสดงออกด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีกับลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงาน 11) การให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
	2.2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	3) การให้บริการหรือปฏิบัติตามคำมั่นสัญญา 4) การให้บริการหรือปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและมีความถูกต้อง	12) การให้บริการหรือปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาที่มีต่อลูกค้าเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ 13) การให้บริการที่มีคุณภาพ ถูกต้องและตรงกับความต้องการของลูกค้า และผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตาราง 18 (ต่อ)

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย	ตัวชี้วัด (เดิม)	สรุปตัวชี้วัด (ปรับปรุง)
	2.3 การให้ความสะดวกในการเข้าถึงการบริการ	1) ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย สะดวก ไม่ยุ่งยาก 2) ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย 3) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	14) ลูกค้าหรือผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยาก 15) ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อยในการเข้าถึงการบริการ 16) ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
	2.4 การบริการที่เป็นรูปธรรมสัมผัสได้	1) การจัดบรรยากาศสภาพแวดล้อมที่ดี 2) การอำนวยความสะดวกในเรื่องของวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย 3) บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	17) จัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานที่ดีและเหมาะสม เช่น การใช้สัญลักษณ์ในการสื่อสาร 18) การอำนวยความสะดวกในเรื่องของวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยตลอดจน ตลอดจนการให้คำแนะนำในการใช้สินค้า 19) มีบุคลิกภาพที่ดี เช่น การแต่งกาย กิริยามารยาทที่ดี เป็นต้น
	2.5 การมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ	1) ผู้ให้บริการให้ความสำคัญและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ 2) ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการให้บริการ	20) ให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ 21) เต็มใจให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตาราง 18 (ต่อ)

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย	ตัวชี้วัด (เดิม)	สรุปตัวชี้วัด (ปรับปรุง)
		3) ผู้ให้บริการมีการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ 4) ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการจำเป็นในการมาขอรับบริการ 5) มีการสื่อสาร และทำความเข้าใจกับผู้รับบริการอย่างถ่องแท้	22) มีความเข้าใจและรับรู้ถึงความต้องการของลูกค้าจนแน่ใจว่าความต้องการสูงสุดของลูกค้าได้รับการตอบสนองแล้ว
3. ความนอบน้อม	3.1 การแสดงกริยาท่าทางและวาจาที่สุภาพ	1) มีกริยาอ่อนน้อม วาจาอ่อนหวาน มีใจอ่อนโยน 2) การรู้จักแสดงความเคารพผู้ใหญ่ 3) ลักษณะท่าทางสุภาพนุ่มนวล ไม่หยาบกระด้าง	23) มีกริยาอ่อนน้อม วาจาอ่อนหวาน มีใจอ่อนโยนทั้งต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน 24) การรู้จักแสดงความเคารพและให้เกียรติลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน
	3.2) การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	1) การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ 2) การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น	25) การสร้างความพึงพอใจเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสุขจากการบริการของพนักงาน 26) การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและผู้รับบริการ 27) ให้ความร่วมมือร่วมใจกับเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน

ตาราง 18 (ต่อ)

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย	ตัวชี้วัด (เดิม)	สรุปตัวชี้วัด (ปรับปรุง)
	3.3) การยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	1) ผู้นำให้ความสำคัญต่อการสื่อสารและให้ความสำคัญและอุทิศตนอย่างยิ่งที่จะรับฟังคนอื่น ๆ 2) มีความสามารถแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง	28) ยอมรับในความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานและลูกค้า 29) ยินดีรับฟังเพื่อนร่วมงานและลูกค้าด้วยความตั้งใจและเต็มใจเพื่อพัฒนาสินค้าและการบริการ 30) รับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงสินค้าและการบริการ
	3.4) การเห็นคุณค่าของผู้อื่น	1) มีความเชื่อมั่นและยอมรับในความสามารถของผู้อื่น 2) การรับใช้ความต้องการของคนอื่นก่อนความต้องการของตนเอง 3) มีจิตใจแห่งการบริการและดูแลผู้อื่นด้วยความรักและความเอาใจใส่ 4) ยอมรับและเข้าใจความแตกต่างของบุคคล	31) มีความเชื่อมั่นและยอมรับในความสามารถและความแตกต่างของเพื่อนร่วมงานและผู้อื่น 32) มีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจเพื่อนร่วมงานและลูกค้า 33) การให้บริการโดยคำนึงถึงความต้องการของเพื่อนร่วมงานและลูกค้าก่อนความต้องการของตนเอง 34) มีจิตใจแห่งการบริการและดูแลผู้อื่นด้วยความรักและความเอาใจใส่

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตาราง 18 (ต่อ)

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย	ตัวชี้วัด (เดิม)	สรุปตัวชี้วัด (ปรับปรุง)
4. การตระหนักรู้	4.1 ความสามารถในการเผชิญปัญหา	1) การหาข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุเพิ่มเติมเพื่อหาแนวทางแก้ไข 2) การวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น 3) การยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง	35) มีทักษะในการวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงและตัดสินใจเลือกใช้ขจัดสิ่งคุกคามหรือปัญหานั้น ๆ 36) ยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริงและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหานั้น ๆ
	4.2 ความรู้ความเข้าใจ	มีความสามารถทางสติปัญญาที่เกี่ยวกับการสื่อความหมายในลักษณะของการตีความ แปลความ ขยายความและสรุปเพื่อทำนาย	37) มีความรู้ ความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง 38) มีความรู้ ความรู้ความเข้าใจรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ ตลอดจนขั้นตอนวิธีการในการการบริการหรือการจำหน่ายผลิตภัณฑ์
	4.3 การมองการณ์ไกล	1) สามารถเข้าใจบทเรียนจากอดีตความเป็นจริงในปัจจุบันและความน่าจะเป็นของการตัดสินใจสำหรับอนาคต 2) ผู้นำจำเป็นต้องตระหนักรู้ตลอดเวลาว่าปัจจุบันเป็นเหตุการณ์ต่อเนื่องของอดีตและอนาคต	39) มีความสามารถในการคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ แนวโน้มของการใช้ผลิตภัณฑ์ในอนาคต 40) มีทักษะในการสร้างและออกแบบผลิตภัณฑ์ ที่สอดคล้องกับเศรษฐกิจและความต้องการของลูกค้าในอนาคต

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตาราง 18 (ต่อ)

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย	ตัวชี้วัด (เดิม)	สรุปตัวชี้วัด (ปรับปรุง)
	4.4 การรับรู้	ความสามารถในการใช้ประสาทสัมผัส	41) รับรู้ในความสามารถของตนเองและเพื่อนร่วมงาน 42) รับรู้ถึงทัศคติของลูกค้าที่มีต่อการบริการและผลิตภัณฑ์ของบริษัท
5. ความซื่อสัตย์	5.1 ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง	1) กระทำสิ่งต่าง ๆ ให้เป็นไปตามที่เราตั้งใจไว้ หรือทำตามคำพูดที่พูดไว้ ไม่เหลวไหล 2) มีความละอายและกระดากใจตนเองในการกระทำความผิด 3) มีความมั่นคงต่อการกระทำความดีของตนเอง มีความตั้งใจจริง ไม่คดโกง	43) การประพฤติตนตามคำพูด โดยรักษาสัจจะที่ให้ไว้กับบุคคลอื่น 44) มีความละอายต่อการทำความผิดทั้งต่อตนเองและผู้อื่น 45) มีความมั่นคงต่อการกระทำความดีของตนเอง และไม่คดโกง 46) มีความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ยึดหลักเหตุผล และกฎระเบียบของบริษัท
	5.2 ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่	1) ไม่โกงเวลาทำงาน ไม่โกงทรัพย์สินเงินทองผู้อื่น	47) มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ตนทำหรือได้รับมอบหมาย 48) ตรงเวลาไม่เอาเวลาทำงานในหน้าที่ไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว

ตาราง 18 (ต่อ)

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย	ตัวชี้วัด (เดิม)	สรุปตัวชี้วัด (ปรับปรุง)
		2) ไม่มีการเอารัดเอาเปรียบหรือแสวงหาผลประโยชน์ในทางที่มิชอบให้แก่ตนเอง อันจะส่งผลให้เกิดความเดือด ร้อนเสียหายมาสู่หน้าที่การงานที่ตนปฏิบัติอยู่ 3) มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ตนทำ หรือได้รับมอบหมายและทำให้ดีที่สุด 4) การรักษาและปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับ 5) การประกอบอาชีพด้วยความสุจริต รักในอาชีพที่ทำอยู่	49) การประกอบอาชีพด้วยความถูกต้องสุจริตและรักในอาชีพที่ทำอยู่ 50) ไม่แก่งแย่งและไม่เบียดบังเพื่อนร่วมงานเพื่อความสำเร็จของตนเอง
	5.3 ความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น	1) การไม่โกงและไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่น ตลอดจนมีความรักความหวังดีต่อเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่น 2) ไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน	51) ไม่โกงและไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่น ตลอดจนมีความรักความหวังดีต่อเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตาราง 18 (ต่อ)

องค์ประกอบหลัก	องค์ประกอบย่อย	ตัวชี้วัด (เดิม)	สรุปตัวชี้วัด (ปรับปรุง)
		3) ยึดหลักเหตุผล ระเบียบแบบแผน กฎหมายของสังคมเป็นเกณฑ์ในการประพฤติทางกาย วาจา ใจ 4) มีความรัก ความหวังดี เห็นอกเห็นใจและมีความปรารถนาดีต่อเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่น 5) ไม่กล่าวคำเท็จต่อผู้อื่นและการรักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้ต่อผู้อื่น	52) ไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับผู้อื่น 53) ยึดหลักแห่งความยุติธรรม รักษาสัญญาที่ให้ไว้กับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า 54) มีความรัก ความหวังดี เห็นอกเห็นใจและมีความปรารถนาดีต่อเพื่อนร่วมงาน ลูกค้าหรือบุคคลอื่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

จากตาราง 18 ผลการศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า จากเดิมภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก 19 องค์ประกอบย่อย 47 ตัวชี้วัด เมื่อดำเนินการพัฒนาโดยการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 คน ได้มีการเสนอแนะให้มีการปรับปรุงแก้ไขและสรุปได้ว่า องค์ประกอบและตัวชี้วัดที่นำไปใช้ในการวิจัยต่อไป ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก 19 องค์ประกอบย่อย เหมือนเดิม แต่มีการกรับปรุงแก้ไขตัวชี้วัดเพิ่มเติมจาก 47 ตัวชี้วัด เป็น 54 ตัวชี้วัด ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าองค์ประกอบที่ใช้เป็นตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก 19 องค์ประกอบย่อย 54 ตัวชี้วัด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. องค์ประกอบหลักด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ (Empowerment) ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบย่อย 9 ตัวชี้วัด ดังนี้

1.1 ด้านการมอบอำนาจและอิสระในการตัดสินใจ มี 5 ตัวชี้วัด ประกอบด้วย

1.1.1 รู้บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองและเป้าหมายของบริษัท

1.1.2 ได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบตรงตามความสามารถของตนเอง

1.1.3 รับทราบถึงอำนาจหน้าที่และขอบเขตของอำนาจหน้าที่ของตนเองและบุคคลอื่น

1.1.4 ได้รับความรู้และข้อมูลข่าวสาร แผนงานของบริษัทตลอดจนการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันเพื่อช่วยเสริมสร้างผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

1.1.5 ได้รับประกาศเกียรติคุณ รางวัล คำยกย่องชมเชยหรือการรับรองความสามารถจากความประพฤติดีหรือมีการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมาย

1.2 ด้านการเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถ มี 2 ตัวชี้วัด ดังนี้

1.2.1 ได้รับการพัฒนาตนเองตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

1.2.2 มีการศึกษาดูงาน หรือเข้ารับการอบรม สัมมนาที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ของตนเองทั้งในเขตจังหวัด ต่างจังหวัดหรือทั้งในประเทศและต่างประเทศ

1.3 ด้านการให้ข้อมูลสารสนเทศ มี 2 ตัวชี้วัด ดังนี้

1.3.1 ได้รับข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ตรงเรื่องและตรงประเด็น

1.3.2 ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย ทันเวลาและทันเหตุการณ์

2. องค์ประกอบหลักด้านการบริการ (Service) ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบย่อย 13 ตัวชี้วัด ดังนี้

2.1 ด้านความรับผิดชอบตอบสนองต่อผู้รับบริการ มี 2 ตัวชี้วัด ดังนี้

2.1.1 การแสดงออกด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีกับลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงาน

2.1.2 การให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

2.2 ด้านการมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มี 2 ตัวชี้วัด ดังนี้

2.2.1 การให้บริการหรือปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาที่มีต่อลูกค้าเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ

2.2.2 การให้บริการที่มีคุณภาพ ถูกต้องและตรงกับความต้องการของลูกค้า และผู้รับบริการ

2.3 ด้านการให้ความสะดวกและเข้าถึงการบริการ มี 3 ตัวชี้วัด ดังนี้

2.3.1 ลูกค้าหรือผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายสะดวกและไม่ยุ่งยาก

2.3.2 ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

2.3.3 ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อยในการเข้าถึงการบริการ

2.4 ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรมและสัมผัสได้ มี 3 ตัวชี้วัด ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

2.4.1 จัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานที่ดีและเหมาะสม เช่น การใช้สัญลักษณ์ในการสื่อสาร

2.4.2 การอำนวยความสะดวกในเรื่องของวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยตลอดจน ตลอดจนการให้คำแนะนำในการใช้สินค้า

2.4.3 มีบุคลิกภาพที่ดี เช่น การแต่งกาย กิริยามารยาทที่ดี เป็นต้น

2.5 ด้านการมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ มี 3 ตัวชี้วัด ดังนี้

2.5.1 ให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ

2.5.2 เต็มใจให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

2.5.3 มีความเข้าใจและรับรู้ถึงความต้องการของลูกค้าจนแน่ใจว่าความต้องการสูงสุดของลูกค้าได้รับการตอบสนองแล้ว

3. องค์ประกอบหลักด้านความนอบน้อม (Humility) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบย่อย 12 ตัวชี้วัด ดังนี้

3.1 ด้านการแสดงกิริยาท่าทางและวาจาที่สุภาพ มี 2 ตัวชี้วัด ดังนี้

3.1.1 มีกริยาอ่อนน้อม วาจาอ่อนหวาน มีใจอ่อนโยนทั้งต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน

3.1.2 การรู้จักแสดงความเคารพและให้เกียรติลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน

3.2 ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มี 3 ตัวชี้วัด ดังนี้

3.2.1 การสร้างความพึงพอใจเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสุขจากการบริการของพนักงาน

3.2.2 การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและผู้รับบริการ

3.2.3 ให้ความร่วมมือร่วมใจกับเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน

3.3 ด้านการยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มี 3 ตัวชี้วัด ดังนี้

3.3.1 ยอมรับในความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานและลูกค้า

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

3.3.2 ยินดีรับฟังเพื่อนร่วมงานและลูกค้าด้วยความตั้งใจและเต็มใจเพื่อพัฒนาสินค้าและการบริการ

3.3.3 รับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงสินค้าและการบริการ

3.4 ด้านการเห็นคุณค่าของผู้อื่น มี 4 ตัวชี้วัด ดังนี้

3.4.1 มีความเชื่อมั่นและยอมรับในความสามารถและความแตกต่างของเพื่อนร่วมงานและผู้อื่น

3.4.2 มีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจเพื่อนร่วมงานและลูกค้า

3.4.3 การให้บริการโดยคำนึงถึงความต้องการของเพื่อนร่วมงานและลูกค้าก่อนความต้องการของตนเอง

3.4.4 มีจิตใจแห่งการบริการและดูแลผู้อื่นด้วยความรักและความเอาใจใส่

4. องค์ประกอบหลักด้านการตระหนักรู้ (Awareness) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบย่อย 8 ตัวชี้วัด ดังนี้

4.1 ด้านความสามารถในการเผชิญปัญหา มี 2 ตัวชี้วัด ดังนี้

4.1.1 มีทักษะในการวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงและตัดสินใจเลือกใช้ขจัดสิ่งคุกคามหรือปัญหานั้น ๆ

4.1.2 ยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริงและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหานั้น ๆ

4.2 ด้านความรู้ความเข้าใจ มี 2 ตัวชี้วัด ดังนี้

4.2.1 มีความรู้ ความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง

4.2.2 มีความรู้ ความรู้ความเข้าใจรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ตลอดจนขั้นตอนวิธีการในการการบริการหรือการจำหน่ายผลิตภัณฑ์

4.3 ด้านการมองการณ์ไกล มี 2 ตัวชี้วัด ดังนี้

4.3.1 มีความสามารถในการคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ แนวโน้มของการใช้ผลิตภัณฑ์ในอนาคต

4.3.2 มีทักษะในการสร้างและออกแบบผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับเศรษฐกิจและความต้องการของลูกค้าในอนาคต

4.4 ด้านการรับรู้ มี 2 ตัวชี้วัด ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

4.4.1 รับรู้ในความสามารถของตนเองและเพื่อนร่วมงาน

4.4.2 รับรู้ถึงทัศคติของลูกค้าที่มีต่อการบริการและผลิตภัณฑ์ของบริษัท

5. องค์ประกอบหลักด้านความซื่อสัตย์ (Integrity) ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบย่อย 12 ตัวชี้วัด ดังนี้

5.1 ด้านความซื่อสัตย์ต่อตนเอง มี 4 ตัวชี้วัด ดังนี้

5.1.1 การประพฤติตนตามคำพูด โดยรักษาสัจจะที่ให้ไว้กับบุคคลอื่น

5.1.2 มีความละอายต่อการทำความผิดทั้งต่อตนเองและผู้อื่น

5.1.3 มีความมั่นคงต่อการกระทำความดีของตนเองและไม่คดโกง

5.1.4 มีความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ยึดหลักเหตุผล และกฎระเบียบของบริษัท

5.2 ด้านความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ มี 4 ตัวชี้วัด ดังนี้

5.2.1 มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ตนทำหรือได้รับมอบหมาย

5.2.2 ตรงเวลาไม่เอาเวลาทำงานในหน้าที่ไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว

5.2.3 การประกอบอาชีพด้วยความถูกต้องสุจริตและรักในอาชีพที่ทำอยู่

5.2.4 ไม่แก่งแย่งและไม่เบียดบังเพื่อนร่วมงานเพื่อความสำเร็จของตนเอง

5.3 ด้านความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น มี 4 ตัวชี้วัด ดังนี้

5.3.1 ไม่โกงและไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นตลอดจนมีความรักความหวังดีต่อเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่น

5.3.2 ไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับผู้อื่น

5.3.3 ยึดหลักแห่งความยุติธรรม รักษาสัญญาที่ให้ไว้กับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า

5.3.4 มีความรัก ความหวังดี เห็นอกเห็นใจและมีความปรารถนาดีต่อเพื่อนร่วมงาน ลูกค้าหรือบุคคลอื่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ประเด็นคำถามที่ 2 องค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย และตัวชี้วัดของภาวะผู้นำใฝ่บริการที่ผู้วิจัยนำเสนอ มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือหรือไม่อย่างไร

ผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์ในประเด็นที่ 2 สรุปจากความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 7 คน ดังนี้

"...ทั้งนี้เมื่อมองหรือเปรียบเทียบภาวะผู้นำใฝ่บริการกับหน้าที่ของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ แล้วตอนแรกเห็นว่าขัดกันอยู่ เพราะไม่แน่ใจว่าเขาจะใช้ภาวะผู้นำนี้กับใครในบริษัท เขาน่าเป็นเพียงผู้รับคำสั่งไปปฏิบัติตามเป้าหมายที่กำหนดให้เท่านั้น แต่เมื่อศึกษาดูแล้วจึงเป็นอันเข้าใจว่าภาวะผู้นำใฝ่บริการเป็นเรื่องของจิตสำนึกในการช่วยเหลือผู้อื่น การทำให้ผู้อื่นได้พัฒนาตนเอง ซึ่งผู้อื่นก็หมายความถึงเพื่อนร่วมงาน จึงเห็นว่าเหมาะสมแล้วที่นำไปพัฒนา..."

(ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1, สัมภาษณ์, 6 มิถุนายน 2560)

"...เห็นด้วยกับการนำภาวะผู้นำมาพัฒนากับนักศึกษาฝึกงานในบริษัท เพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรตามการเปลี่ยนแปลงของโลกและด้านเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันกันอย่างรวดเร็ว เพราะเป็นเรื่องของการช่วยเหลือกัน การส่งเสริมให้เพื่อนร่วมงานเจริญงอกงามการอยู่ร่วมกันเป็นทีม มุ่งสู่เป้าหมายในการพัฒนาองค์กรท่ามกลางสภาพปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว..."

(ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 2, สัมภาษณ์, 6 มิถุนายน 2560)

"...เห็นด้วยและเป็นเรื่องที่ดีมากที่นักศึกษาฝึกงานได้มีการพัฒนาภาวะผู้นำ โดยเฉพาะภาวะผู้นำใฝ่บริการ ซึ่งผมได้ศึกษาจากแนวคิดที่ผู้วิจัยนำเสนอว่ามีพื้นฐานมาจากการอยู่ร่วมกันเป็นชุมชน ทำงานเป็นทีม หรือกล่าวแบบไทย ๆ ว่าอยู่ด้วยกันแบบช่วยเหลือเกื้อกูล ส่งเสริมกัน ถ้านักศึกษาฝึกงานในบริษัทได้รับการพัฒนาในด้านนี้จะทำให้เขามีพลังในการสร้างสรรค์ผลงาน มีอิสระในการทำงานตามกรอบภาระงานที่ได้รับมอบหมาย ผู้ประกอบการก็จะเหนื่อยน้อยลง จนเป็นวัฏจักรของการพัฒนาทั้งคนทั้งงาน..."

(ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 3, สัมภาษณ์, 6 มิถุนายน 2560)

"...ไม่เห็นด้วยว่าควรมีการพัฒนาภาวะผู้นำให้กับนักศึกษาฝึกงานในระดับล่างน่าจะพัฒนาในระดับหัวหน้างานแล้วหัวหน้างานก็นำไปใช้ แต่ในส่วนขององค์ประกอบภาวะผู้นำใฝ่บริการทั้ง 5 ด้านนั้นเหมาะสมแล้ว แต่เห็นด้วยที่จะนำไปพัฒนาในส่วนของหัวหน้าฝ่ายขาย ฝ่ายทั่วไป เพราะเข้าใจว่าภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการนี้ถ้าหัวหน้างานมีก็จะแสดงพฤติกรรมที่เป็นตัวอย่างให้กับลูกน้องให้เป็นเอง เช่น การดูแลช่วยเหลือ การส่งเสริมพัฒนา การเอาใจใส่ การเข้าใจความเป็นตัวตนของแต่ละบุคคล นักศึกษาฝึกงานก็จะนำไปเป็นต้นแบบได้..."

(ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 4, สัมภาษณ์, 25 มิถุนายน 2560)

"...องค์ประกอบและตัวชี้วัดมีความเหมาะสมมาก ในสภาพปัจจุบันที่ต้องสร้างคนให้มีภาวะผู้นำซึ่งเป็นผู้นำที่มุ่งให้มีการทำงานร่วมกันได้มีเป้าหมายเดียวกัน กล่าวคือ ต้องพัฒนาทั้งผู้บริหารบริษัท หัวหน้างาน และนักศึกษาฝึกงานไปด้วยกัน โดยใช้องค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน เป็นหลัก หากแต่องค์ประกอบย่อยอาจแตกต่างกัน เพราะมองว่าในการทำธุรกิจเขาจะใช้เชิงการจัดการเสียมากกว่า หมายถึง ต้องการเป้าหมายมากกว่า บทบาทหน้าที่ของแต่ละคนจึงสำคัญที่สุด แต่ก็เห็นด้วยกับการพัฒนาครั้งนี้..."

(ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 5, สัมภาษณ์, 2 กรกฎาคม 2560)

"...สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงมากหลาย ๆ องค์กรบริหารจัดการอยู่กับการพัฒนาแต่ผู้บริหารเท่านั้น ทำให้เกิดความแตกต่างในการอยู่ร่วมกัน ตัวอย่างเช่น หากเพียงแต่ผู้บริหารเข้าใจและแสดงออกถึงการมีภาวะผู้นำในด้านการบริการที่ต้องเอาใจใส่ลูกค้า ให้บริการที่เป็นรูปธรรม แต่นักศึกษาฝึกงานกลับไม่แสดงออกในพฤติกรรมเหล่านี้ สิ่งที่เป็นเอกลักษณ์หรืออัตลักษณ์ของบริษัทก็อาจจะทำลายความน่าเชื่อถือไปด้วย นักศึกษาฝึกงานทำผิดก็จะตักเตือนหรือออกจากงานก็ต้องมาฝึกกันอีก แต่หากพัฒนาให้เขามีภาวะผู้นำ ด้านการบริการ ด้านความซื่อสัตย์หรือความนอบน้อมเหล่านี้ บริษัทก็อยู่ได้มีความน่าเชื่อถือ เห็นด้วยที่พัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการให้กับนักศึกษาฝึกงานเฟอร์นิเจอร์ในครั้งนี้..."

(ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 6, สัมภาษณ์, 2 กรกฎาคม 2560)

"...จากการได้ศึกษาจากการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการ ภาวะผู้นำนี้เป็นการสร้างคนพัฒนาคน เป็นการพัฒนาคนให้อยู่ร่วมกันได้ ทำงานอย่างเป็นทีม จึงเห็นด้วยว่ามีความเหมาะสม ตรงประเด็น..."

(ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 7, สัมภาษณ์, 15 กรกฎาคม 2560)

จากผลการสัมภาษณ์ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปในภาพรวมได้ว่า ผู้ทรงคุณวุฒิส่วนใหญ่เห็นว่าองค์ประกอบและตัวชี้วัดของภาวะผู้นำใฝ่บริการที่ผู้วิจัยนำเสนอ มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และส่วนใหญ่เห็นว่าภาวะผู้นำควรพัฒนาให้เกิดขึ้นกับตำแหน่งหน้าที่ในทุกระดับ ไม่จำเป็นต้องพัฒนาเฉพาะในส่วนของผู้บริหารขององค์กรเท่านั้น

นอกจากนี้ หลังจากที่ผู้วิจัยได้นำองค์ประกอบและตัวชี้วัดไปปรับปรุงแก้ไขและเพิ่มเติมตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงวุฒิแล้ว หลังจากนั้นประมาณ 2 สัปดาห์ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 7 คน อีกครั้ง เพื่อให้ตรวจสอบความเหมาะสมและสอดคล้องขององค์ประกอบและตัวชี้วัดกับการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ 7 คน พบว่า องค์ประกอบมีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.71 ขึ้นไป นั่นหมายความว่าทุกองค์ประกอบมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สรุปผลดังแสดงในตาราง 19

ตาราง 19 ความเหมาะสมและสอดคล้องขององค์ประกอบกับการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (IOC)

องค์ประกอบ	ค่า IOC
1. การเสริมสร้างพลังอำนาจ	
1.1 การมอบอำนาจและอิสระในการตัดสินใจ	0.71
1.2 การเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถ	0.86
1.3 การให้ข้อมูลสารสนเทศ	1
2. การบริการ	
2.1 ความรับผิดชอบตอบสนองต่อผู้รับบริการ	1
2.2 การมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	1
2.4 การบริการที่เป็นรูปธรรมและสัมผัสได้	0.86
2.5 การมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ	1
3. ความนอบน้อม	
3.1 การแสดงกิริยาท่าทางและวาจาที่สุภาพ	1
3.2 การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	1
3.3 การยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	1
3.4 การเห็นคุณค่าของผู้อื่น	1
4. ความตระหนักรู้	
4.1 ความสามารถในการเผชิญปัญหา	1
4.2 ความรู้ความเข้าใจ	1
4.3 การมองการณ์ไกล	1
4.4 การรับรู้	0.86
5. ความซื่อสัตย์	
5.1 ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง	1
5.2 ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่	1
5.3 ความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น	1

จากตาราง 19 ความเหมาะสมและสอดคล้องขององค์ประกอบกับการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ 7 คน พบว่าองค์ประกอบมีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.71 – 1.00 ขึ้นไป นั่นหมายความว่าทุกองค์ประกอบมีความเหมาะสมและสอดคล้องขององค์ประกอบกับการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำองค์ประกอบหลักและตัวชี้วัดทั้งหมดไปดำเนินการสร้างเป็นแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลในการวิจัยในระยะต่อไป

ผลการสร้างและพัฒนาโปรแกรมเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ในการสร้างและพัฒนาโปรแกรมเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการออกเป็นสองตอนย่อย คือ 1) การศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และ 2) การสร้างและพัฒนาโปรแกรมเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีรายระเอียดดังนี้

1. ผลการศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ในการศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้ 1) ศึกษาความคาดหวัง เพื่อหาข้อสรุปว่าในสภาพจริงเชิงประจักษ์ผู้ประกอบการบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์มีความคาดหวังภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ด้านใดมากที่สุด 2) ศึกษาสภาพภาวะผู้นำเพื่อหาข้อสรุปว่าในสภาพปัจจุบันที่เป็นจริงเชิงประจักษ์ของพนักงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์มีภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการด้านใดมากที่สุด และ 3) วิเคราะห์ความต้องการจำเป็น ดำเนินการโดยนำข้อมูลจากการศึกษาความคาดหวังและสภาพปัจจุบัน มาวิเคราะห์หา

ความต้องการจำเป็นในการพัฒนา โดยใช้เทคนิค Modified Priority Needs Index (PNI $_{Modified}$) จากนั้นนำผลการวิเคราะห์มาจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของพนักงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามค่า PNI จากมากไปหาน้อย เพื่อเรียงลำดับองค์ประกอบที่มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสูงสุด 3 อันดับ นำไปสร้างเป็นโปรแกรมที่จะนำไปทดลองใช้เพื่อตรวจสอบประสิทธิผลของโปรแกรม โดยมีรายละเอียดผลการศึกษา ดังนี้

1.1 ผลการศึกษาความคาดหวังภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผู้วิจัยดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามที่ครอบคลุมองค์ประกอบหลักทั้ง 5 ด้าน เพื่อสภาพจริงเชิงประจักษ์ผู้ประกอบการบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์มีความคาดหวังภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ด้านใดมากที่สุด กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการธุรกิจบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 20 คน โดยดำเนินการเมื่อวันที่ 18 เดือนกันยายน พ.ศ. 2560 ถึง วันที่ 20 เดือนตุลาคม พ.ศ. 2560 มีรายละเอียดดังตาราง 20 ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงาน ในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

องค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย ตัวชี้วัด	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1. การเสริมสร้างพลังอำนาจ			
1.1 การมอบอำนาจและอิสระในการตัดสินใจ			
1) รู้บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองและเป้าหมายของบริษัท	4.75	.44	มากที่สุด
2) ได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบตรงตามความสามารถของตนเอง	4.70	.47	มากที่สุด
3) รับทราบถึงอำนาจหน้าที่และขอบเขตของอำนาจหน้าที่ของตนเองและบุคคลอื่น	4.90	.31	มากที่สุด
4) ได้รับความรู้และข้อมูลข่าวสาร แผนงานของบริษัท ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันเพื่อช่วยเสริมสร้างผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น	4.85	.37	มากที่สุด
5) ได้รับประกาศเกียรติคุณ รางวัล คำยกย่องชมเชยหรือการรับรองความสามารถ จากความประพฤติดีหรือมีการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมาย	4.15	.76	มาก
1.2 การเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถ			
6) ได้รับการพัฒนาตนเองตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	4.98	.24	มากที่สุด
7) มีการศึกษาดูงาน หรือเข้ารับการอบรม สัมมนาที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ของตนเองทั้งในเขตจังหวัดต่างจังหวัดหรือทั้งในประเทศและต่างประเทศ	3.75	.55	มาก
1.3 การให้ข้อมูลสารสนเทศ			
8) ได้รับข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ตรงเรื่องและตรงประเด็น	4.80	.41	มากที่สุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตาราง 20 (ต่อ)

องค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย ตัวชี้วัด	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
9) ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย ทันเวลาและทันเหตุการณ์	4.90	.31	มากที่สุด
สรุปรายด้าน	**4.64**	**.41**	**มากที่สุด**
2. การบริการ			
2.1 ความรับผิดชอบตอบสนองต่อผู้รับบริการ			
10) การแสดงออกด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีกับลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงาน	4.97	.76	มากที่สุด
11) การให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.99	.58	มากที่สุด
2.2 การมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ			
12) การให้บริการหรือปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาที่มีต่อลูกค้าเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ	4.90	.31	มากที่สุด
13) การให้บริการที่มีคุณภาพ ถูกต้องและตรงกับความต้องการของลูกค้า และผู้รับบริการ	5.00	.00	มากที่สุด
2.3 การให้ความสะดวกและเข้าถึงการบริการ			
14) ลูกค้าหรือผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยาก	4.70	.47	มากที่สุด
15) ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	5.00	.00	มากที่สุด
16) ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อยในการเข้าถึงการบริการ	4.97	.11	มากที่สุด
2.4 การบริการที่เป็นรูปธรรมและสัมผัสได้			
17) จัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานที่ดีและเหมาะสม เช่น การใช้สัญลักษณ์ในการสื่อสาร	4.55	.60	มากที่สุด

ตาราง 20 (ต่อ)

องค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย ตัวชี้วัด	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
18) การอำนวยความสะดวกในเรื่องของวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยตลอดจน ตลอดจนการให้คำแนะนำในการใช้สินค้า	3.95	.60	มาก
19) มีบุคลิกภาพที่ดี เช่น การแต่งกาย กิริยามารยาทที่ดี เป็นต้น	4.15	.50	มาก
2.5 การมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ			
20) ให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ	5.00	.00	มากที่สุด
21) เต็มใจให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าหรือผู้รับบริการ	5.00	.00	มากที่สุด
22) มีความเข้าใจและรับรู้ถึงความต้องการของลูกค้าจนแน่ใจว่าความต้องการสูงสุดของลูกค้าได้รับการตอบสนองแล้ว	4.15	.67	มาก
สรุปรายด้าน	**4.72**	**.39**	**มากที่สุด**
3. ความนอบน้อม			
3.1 การแสดงกิริยาท่าทางและวาจาที่สุภาพ			
23) มีกริยาอ่อนน้อม วาจาอ่อนหวาน มีใจอ่อนโยนทั้งต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน	4.90	.31	มากที่สุด
24) การรู้จักแสดงความเคารพและให้เกียรติลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน	5.00	.00	มากที่สุด
3.2 การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี			
25) การสร้างความพึงพอใจเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสุขจากการบริการของพนักงาน	4.90	.31	มากที่สุด
26) การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและผู้รับบริการ	5.00	.00	มากที่สุด
27) ให้ความร่วมมือร่วมใจกับเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน	5.00	.00	มากที่สุด

ตาราง 20 (ต่อ)

องค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย ตัวชี้วัด	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
3.3 การยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น			
28) ยอมรับในความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	5.00	.00	มากที่สุด
29) ยินดีรับฟังเพื่อนร่วมงานและลูกค้าด้วยความตั้งใจและเต็มใจเพื่อพัฒนาสินค้าและการบริการ	4.95	.22	มากที่สุด
30) รับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงสินค้าและการบริการ	5.00	.00	มากที่สุด
3.4 การเห็นคุณค่าของผู้อื่น			
31) มีความเชื่อมั่นและยอมรับในความสามารถและความแตก ต่างของเพื่อนร่วมงานและผู้อื่น	4.25	.55	มาก
32) มีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.85	.37	มากที่สุด
33) การให้บริการโดยคำนึงถึงความต้องการของเพื่อนร่วมงานและลูกค้าก่อนความต้องการของตนเอง	4.85	.37	มากที่สุด
34) มีจิตใจแห่งการบริการและดูแลผู้อื่นด้วยความรักและความเอาใจใส่	5.00	.00	มากที่สุด
สรุปรายด้าน	**4.89**	**.21**	**มากที่สุด**
4. การตระหนักรู้			
4.1 ความสามารถในการเผชิญปัญหา			
35) มีทักษะในการวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงและตัดสินใจเลือกใช้ขจัดสิ่งคุกคามหรือปัญหานั้น ๆ	4.40	.68	มาก
36) ยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริงและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหานั้น ๆ	4.90	.31	มากที่สุด
37) มีความรู้ ความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง	5.00	.00	มากที่สุด

ตาราง 20 (ต่อ)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

องค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย ตัวชี้วัด	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
4.2 ความรู้ความเข้าใจ			
38) มีความรู้ ความรู้ความเข้าใจรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ ตลอดจนขั้นตอนวิธีการในการการบริการหรือการจำหน่ายผลิตภัณฑ์	5.00	.00	มากที่สุด
4.3 การมองการณ์ไกล			
39) มีความสามารถในการคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ แนวโน้มของการใช้ผลิตภัณฑ์ในอนาคต	4.85	.37	มากที่สุด
40) มีทักษะในการสร้างและออกแบบผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับเศรษฐกิจและความต้องการของลูกค้าในอนาคต	4.00	.56	มากที่สุด
4.4 การรับรู้			
41) รับรู้ในความสามารถของตนเองและเพื่อนร่วมงาน	4.60	.60	มากที่สุด
42) รับรู้ถึงทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการบริการและผลิตภัณฑ์ของบริษัท	4.20	.62	มาก
	4.90	.31	มากที่สุด
สรุปรายด้าน	**4.61**	**.37**	**มากที่สุด**
5. ความซื่อสัตย์			
5.1 ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง			
43) การประพฤติตนตามคำพูด โดยรักษาสัจจะที่ให้ไว้กับบุคคลอื่น	5.00	.00	มากที่สุด
44) มีความละอายต่อการทำความผิดทั้งต่อตนเองและผู้อื่น	5.00	.00	มากที่สุด

ตาราง 20 (ต่อ)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

องค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย ตัวชี้วัด	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
45) มีความมั่นคงต่อการกระทำความดีของตนเองและไม่คดโกง	5.00	.00	มากที่สุด
46) มีความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงานตามหน้าที่โดยยึดหลักเหตุผล และกฎระเบียบของบริษัท	5.00	.00	มากที่สุด
5.2 ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่			
47) มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ตนทำหรือได้รับมอบหมาย	5.00	.00	มากที่สุด
48) ตรงเวลาไม่เอาเวลาทำงานในหน้าที่ไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว	5.00	.00	มากที่สุด
49) การประกอบอาชีพด้วยความถูกต้องสุจริตและรักในอาชีพที่ทำอยู่	4.90	.31	มากที่สุด
50) ไม่แก่งแย่งและไม่เบียดบังเพื่อนร่วมงานเพื่อความสำเร็จของตนเอง	4.40	.50	มาก
5.3 ความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น			
51) ไม่โกงและไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นตลอดจนมีความรักความหวังดีต่อเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่น	5.00	.00	มากที่สุด
52) ไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับผู้อื่น	5.00	.00	มากที่สุด
53) ยึดหลักแห่งความยุติธรรม รักษาสัญญาที่ให้ไว้กับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	5.00	.00	มากที่สุด
54) มีความรัก ความหวังดี เห็นอกเห็นใจและมีความปรารถนาดีต่อเพื่อนร่วมงาน ลูกค้าหรือบุคคลอื่น	5.00	.00	มากที่สุด
สรุปรายด้าน	**4.94**	**.17**	**มากที่สุด**
สรุปโดยรวม 5 ด้าน	**4.76**	**.15**	**มากที่สุด**

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังภาวะผู้นำ

ใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.67 ; S.D.= .15)

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังมากที่สุด คือ ด้านความซื่อสัตย์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.94 ; S.D.= .17) รองลงมา คือ ด้านความนอบน้อม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.89 ; S.D.= .21) ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.89 ; S.D.= .21) ด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.64 ; S.D.= .41) และด้านการตระหนักรู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.61 ; S.D.= .37) ตามลำดับ

1.2 ผลการศึกษาสภาพภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผู้วิจัยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 210 คน เพื่อหาข้อสรุปว่าในสภาพปัจจุบันที่เป็นจริงเชิงประจักษ์ของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์มีภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการด้านใดมากที่สุด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลช่วงระหว่างวันที่ 28 ตุลาคม พ.ศ. 2560 ถึง วันที่ 26 เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2560 โดยผู้วิจัยได้ประสานขอความอนุเคราะห์จากผู้ประกอบการบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลกลับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ทั้งในส่วนที่เป็นหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครและประสานด้วยตนเอง จนได้แบบสอบถามกลับคืนครบทั้ง จำนวน 210 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมดและมีความสมบูรณ์ทุกชุด จึงได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตาราง 21 ดังนี้

ตาราง 21 ผลการวิเคราะห์สภาพภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

องค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย ตัวชี้วัด	$\overline{X}$	S.D.	สภาพภาวะผู้นำ
1. การเสริมสร้างพลังอำนาจ			
1.1 การมอบอำนาจและอิสระในการตัดสินใจ			
1) รู้บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองและเป้าหมายของบริษัท	4.57	.47	มากที่สุด
2) ได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบตรงตามความสามารถของตนเอง	4.78	.32	มากที่สุด
3) รับทราบถึงอำนาจหน้าที่และขอบเขตของอำนาจหน้าที่ของตนเองและบุคคลอื่น	4.96	.44	มากที่สุด
4) ได้รับความรู้และข้อมูลข่าวสาร แผนงานของบริษัท ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันเพื่อช่วยเสริมสร้างผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น	4.49	.09	มากที่สุด
5) ได้รับประกาศเกียรติคุณ รางวัล คำยกย่องชมเชยหรือการรับรองความสามารถจากความประพฤติดีหรือมีการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมาย	4.36	.18	มาก
1.2 การเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถ			
6) ได้รับการพัฒนาตนเองตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	4.65	.77	มากที่สุด
7) มีการศึกษาดูงาน หรือเข้ารับการอบรม สัมมนาที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ของตนเองทั้งในเขตจังหวัด ต่างจังหวัดหรือทั้งในประเทศและต่างประเทศ	3.31	.97	ปานกลาง
1.3 การให้ข้อมูลสารสนเทศ			
8) ได้รับข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ตรงเรื่องและตรงประเด็น	4.88	.28	มากที่สุด

ตาราง 21 (ต่อ)

องค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย ตัวชี้วัด	$\overline{X}$	S.D.	สภาพภาวะผู้นำ
9) ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย ทันเวลาและทันเหตุการณ์	4.61	.72	มากที่สุด
สรุปรายด้าน	**4.51**	**.49**	**มากที่สุด**
2. การบริการ			
2.1 ความรับผิดชอบตอบสนองต่อผู้รับบริการ			
10) การแสดงออกด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีกับลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงาน	4.24	.77	มาก
11) การให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	3.56	.71	มาก
2.2 การมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ			
12) การให้บริการหรือปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาที่มีต่อลูกค้าเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ	4.05	.11	มาก
13) การให้บริการที่มีคุณภาพ ถูกต้องและตรงกับความต้องการของลูกค้า และผู้รับบริการ	3.58	.75	มาก
2.3 การให้ความสะดวกและเข้าถึงการบริการ			
14) ลูกค้าหรือผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายสะดวกและไม่ยุ่งยาก	4.59	.33	มากที่สุด
15) ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.18	.69	มาก
16) ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อยในการเข้าถึงการบริการ	3.78	.64	มาก
2.4 การบริการที่เป็นรูปธรรมและสัมผัสได้			
17) จัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานที่ดีและเหมาะสม เช่น การใช้สัญลักษณ์ในการสื่อสาร	3.01	.87	ปานกลาง

ตาราง 21 (ต่อ)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

องค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย ตัวชี้วัด	$\overline{X}$	S.D.	สภาพภาวะผู้นำ
18) การอำนวยความสะดวกในเรื่องของวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยตลอดจน ตลอดจนการให้คำแนะนำในการใช้สินค้า	3.22	.66	ปานกลาง
19) มีบุคลิกภาพที่ดี เช่น การแต่งกาย กิริยามารยาทที่ดี เป็นต้น	3.35	.79	ปานกลาง
2.5 การมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ			
20) ให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ	3.53	.09	มาก
21) เต็มใจให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าหรือผู้รับบริการ	3.51	.43	มาก
22) มีความเข้าใจและรับรู้ถึงความต้องการของลูกค้าจนแน่ใจว่าความต้องการสูงสุดของลูกค้าได้รับการตอบสนองแล้ว	3.07	.25	ปานกลาง
สรุปรายด้าน	**3.67**	**.50**	**มาก**
3. ความนอบน้อม			
3.1 การแสดงกิริยาท่าทางและวาจาที่สุภาพ			
23) มีกริยาอ่อนน้อม วาจาอ่อนหวาน มีใจอ่อนโยนทั้งต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน	4.11	.70	มาก
24) การรู้จักแสดงความเคารพและให้เกียรติลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน	4.24	.58	มาก
3.2 การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี			
25) การสร้างความพึงพอใจเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสุขจากการบริการของพนักงาน	4.39	.55	มาก
26) การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและผู้รับบริการ	4.62	.17	มากที่สุด
27) ให้ความร่วมมือร่วมใจกับเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน	3.57	.79	มาก

ตาราง 21 (ต่อ)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

องค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย ตัวชี้วัด	$\bar{X}$	S.D.	สภาพภาวะผู้นำ
3.3 การยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น			
28) ยอมรับในความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.48	.33	มาก
29) ยินดีรับฟังเพื่อนร่วมงานและลูกค้าด้วยความตั้งใจและเต็มใจเพื่อพัฒนาสินค้าและการบริการ	4.42	.47	มาก
30) รับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงสินค้าและการบริการ	4.40	.08	มาก
3.4 การเห็นคุณค่าของผู้อื่น			
31) มีความเชื่อมั่นและยอมรับในความสามารถและความแตกต่างของเพื่อนร่วมงานและผู้อื่น	3.67	.11	มาก
32) มีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.55	.88	มาก
33) การให้บริการโดยคำนึงถึงความต้องการของเพื่อนร่วมงานและลูกค้าก่อนความต้องการของตนเอง	3.14	.05	ปานกลาง
34) มีจิตใจแห่งการบริการและดูแลผู้อื่นด้วยความรักและความเอาใจใส	3.17	.78	ปานกลาง
สรุปรายด้าน	**3.98**	**.53**	**มาก**
4. การตระหนักรู้			
4.1 ความสามารถในการเผชิญปัญหา			
35) มีทักษะในการวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงและตัดสินใจเลือกใช้ขจัดสิ่งคุกคามหรือปัญหานั้น ๆ	3.10	.62	ปานกลาง
36) ยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริงและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหานั้น ๆ	3.65	.09	มาก
4.2 ความรู้ความเข้าใจ			
37) มีความรู้ ความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง	4.67	.32	มากที่สุด

ตาราง 21 (ต่อ)

องค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย ตัวชี้วัด	$\bar{X}$	S.D.	สภาพภาวะผู้นำ
38) มีความรู้ ความรู้ความเข้าใจรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ ตลอดจนขั้นตอนวิธีการในการการบริการหรือการจำหน่ายผลิตภัณฑ์	4.52	.17	มากที่สุด
4.3 การมองการณ์ไกล			
39) มีความสามารถในการคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ แนวโน้มของการใช้ผลิตภัณฑ์ในอนาคต	3.02	.71	ปานกลาง
40) มีทักษะในการสร้างและออกแบบผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับเศรษฐกิจและความต้องการของลูกค้าในอนาคต	3.43	.21	ปานกลาง
4.4 การรับรู้			
41) รับรู้ในความสามารถของตนเองและเพื่อนร่วมงาน	4.56	.37	มากที่สุด
42) รับรู้ถึงทัศคติของลูกค้าที่มีต่อการบริการและผลิตภัณฑ์ของบริษัท	4.24	.73	มาก
สรุปรายด้าน	**3.90**	**.68**	**มาก**
5. ความซื่อสัตย์			
5.1 ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง			
43) การประพฤติตนตามคำพูด โดยรักษาสัจจะที่ให้ไว้กับบุคคลอื่น	3.59	.97	มาก
44) มีความละอายต่อการทำความผิดทั้งต่อตนเองและผู้อื่น	3.28	.55	ปานกลาง
45) มีความมั่นคงต่อการกระทำความดีของตนเอง และไม่คดโกง	4.02	.19	มาก
46) มีความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ โดยยึดหลักเหตุผล และกฎระเบียบของบริษัท	3.33	.79	ปานกลาง

ตาราง 21 (ต่อ)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

องค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย ตัวชี้วัด	$\overline{X}$	S.D.	สภาพภาวะผู้นำ
5.2 ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่			
47) มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ตนทำหรือได้รับมอบหมาย	3.47	.08	ปานกลาง
48) ตรงเวลาไม่เอาเวลาทำงานในหน้าที่ไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว	3.94	.12	มาก
49) การประกอบอาชีพด้วยความถูกต้องสุจริตและรักในอาชีพที่ทำอยู่	3.87	.48	มาก
50) ไม่แก่งแย่งและไม่เบียดบังเพื่อนร่วมงานเพื่อความสำเร็จของตนเอง	4.47	.81	มาก
5.3 ความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น			
51) ไม่โกงและไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นตลอดจนมีความรักความหวังดีต่อเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่น	4.06	.35	มาก
52) ไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับผู้อื่น	4.59	.87	มากที่สุด
53) ยึดหลักแห่งความยุติธรรม รักษาสัญญาที่ให้ไว้กับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	3.07	.11	ปานกลาง
54) มีความรัก ความหวังดี เห็นอกเห็นใจและมีความปรารถนาดีต่อเพื่อนร่วมงาน ลูกค้าหรือบุคคลอื่น	3.99	.17	มาก
สรุปรายด้าน	**3.81**	**.47**	**มาก**
สรุปโดยรวม 5 ด้าน	**3.97**	**.32**	**มาก**

จากตาราง 21 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพภาวะผู้นำใฝ่บริการที่มีในนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยสภาพภาวะผู้นำใฝ่บริการอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.97 ; S.D.= .32) โดยองค์ประกอบที่มีภาวะผู้นำใฝ่บริการมากที่สุด คือ ด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.51 ; S.D.= .49) รองลงมา ได้แก่ ด้านความนอบน้อมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.98; S.D.= .53) ด้านการตระหนักรู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.90 ; S.D.= .68) ด้านความซื่อสัตย์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

($\overline{X}$ = 3.81 ; S.D.= .47) และด้านการบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.90 ; S.D.= .68) ตามลำดับ

1.3 ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการโดยนำข้อมูลจากการศึกษาความคาดหวังจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ จำนวน 20 คน และศึกษาสภาพภาวะผู้นำจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาฝึกงานและพนักงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ จำนวน 210 คน มาวิเคราะห์หาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ โดยใช้เทคนิค Modified Priority Needs Index ($PNI_{Modified}$) โดยมีรายละเอียดแสดงผลดังตาราง 22 – 27 ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ

องค์ประกอบ/ตัวชี้วัด	ความ	สภาพ	PNI	ลำดับ

	คาดหวัง (N = 20)		ปัจจุบัน (N = 210)			
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
การมอบอำนาจและอิสระในการตัดสินใจ						
1) รู้บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองและเป้าหมายของบริษัท	4.75	.44	4.57	.47	0.04	3
2) ได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบตรงตามความสามารถของตนเอง	4.70	.47	4.78	.32	0.02	4
3) รับทราบถึงอำนาจหน้าที่และขอบเขตของอำนาจหน้าที่ของตนเองและบุคคลอื่น	4.90	.31	4.96	.44	0.01	5
4) ได้รับความรู้และข้อมูลข่าวสาร แผนงานของบริษัท ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันเพื่อช่วยเสริมสร้างผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น	4.85	.37	4.49	.09	0.08	1
5) ได้รับประกาศเกียรติคุณ รางวัล คำยกย่องชมเชยหรือการรับรองความสามารถจากความประพฤติดีหรือมีการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมาย	4.15	.76	4.36	.18	0.05	2
สรุป	**4.67**	**.30**	**4.63**	**24**	**0.01**	**3**
การเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถ						
6) ได้รับการพัฒนาตนเองตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	4.98	.24	4.65	.77	0.07	2
7) มีการศึกษาดูงาน หรือเข้ารับการอบรม สัมมนาที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ของตนเองทั้งในเขตจังหวัด ต่างจังหวัดหรือทั้งในประเทศและต่างประเทศ	3.75	.55	3.31	.97	0.13	1
สรุป	**4.36**	**.87**	**3.98**	**.95**	**0.10**	**1**

ตาราง 22 (ต่อ)

องค์ประกอบ/ตัวชี้วัด	ความคาดหวัง (N = 20)		สภาพปัจจุบัน (N = 210)		PNI	ลำดับ
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
การให้ข้อมูลสารสนเทศ						
8) ได้รับข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้องแม่นยำ ตรงเรื่องและตรงประเด็น	4.80	.41	4.88	.28	0.02	2
9) ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย ทันเวลาและทันเหตุการณ์	4.90	.31	4.61	.72	0.06	1
สรุป	**4.85**	**.07**	**4.74**	**.19**	**0.02**	**2**
สรุปรวม	**4.64**	**.41**	**4.51**	**49**	**0.03**	**–**

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ พบว่า โดยรวมมีค่า PNI = 0.03 เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบย่อย พบว่า ด้านการให้ข้อมูลสารสนเทศ มีค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นมากที่สุด (PNI = 0.10) รองลงมา คือ ด้านการให้ข้อมูลสารสนเทศ (PNI = 0.02) และด้านการเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถ (PNI = 0.01)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นด้านการบริการ

องค์ประกอบ/ตัวชี้วัด	ความคาดหวัง (N = 20)		สภาพปัจจุบัน (N = 210)		PNI	ลำดับ
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
ความรับผิดชอบตอบสนองต่อผู้รับบริการ						
1) การแสดงออกด้วยความเต็มใจกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีกับลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงาน	4.97	.76	4.24	.77	0.17	2
2) การให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.99	.58	3.56	.71	0.40	1
สรุป	**4.98**	**.01**	**3.90**	**.48**	**0.28**	**4**
การมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ						
3) การให้บริการหรือปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาที่มีต่อลูกค้าเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ	4.90	.31	4.05	.11	0.21	2
4) การให้บริการที่มีคุณภาพ ถูกต้องและตรงกับความต้องการของลูกค้าและผู้รับบริการ	5.00	.00	3.58	.75	0.40	1
สรุป	**4.95**	**.07**	**3.82**	**.33**	**0.30**	**3**
การให้ความสะดวกและเข้าถึงการบริการ						
5) ลูกค้าหรือผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยาก	4.70	.47	4.59	.33	0.02	3
6) ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	5.00	.00	4.18	.69	0.20	2
7) ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อยในการเข้าถึงการบริการ	4.97	.11	3.78	.64	0.31	1
สรุป	**4.89**	**.17**	**4.18**	**.41**	**0.17**	**5**

ตาราง 23 (ต่อ)

องค์ประกอบ/ตัวชี้วัด	ความคาดหวัง (N = 20)		สภาพปัจจุบัน (N = 210)		PNI	ลำดับ
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
การบริการที่เป็นรูปธรรมและสัมผัสได้						
8) จัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานที่ดีและเหมาะสม เช่น การใช้สัญลักษณ์ในการสื่อสาร	4.55	.60	3.01	.87	0.51	1
9) การอำนวยความสะดวกในเรื่องของวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยตลอดจน ตลอดจนการให้คำแนะนำในการใช้สินค้า	3.95	.60	3.22	.66	0.23	3
10) มีบุคลิกภาพที่ดี เช่น การแต่งกาย กิริยามารยาทที่ดี เป็นต้น	4.15	.50	3.35	.79	0.24	2
สรุป	**4.22**	**.31**	**3.19**	**.17**	**0.32**	**2**
การมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ						
11) ให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ	5.00	.00	3.53	.09	0.42	1
12) เต็มใจให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าหรือผู้รับบริการ	5.00	.00	3.51	.43	0.42	1
13) มีความเข้าใจและรับรู้ถึงความต้องการของลูกค้า จนแน่ใจว่าความต้องการสูงสุดของลูกค้าได้รับการตอบสนองแล้ว	4.15	.67	3.07	.25	0.35	2
สรุป	**4.77**	**.49**	**3.37**	**.26**	**0.42**	**1**
สรุปรวม	**4.72**	**.39**	**3.67**	**.50**	**0.29**	**–**

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นด้านการบริการ พบว่า โดยรวมมีค่า PNI = 0.29 เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบย่อย พบว่า ด้านการมีความเข้าใจ

และเอาใจใส่ผู้รับบริการมีค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นมากที่สุด (PNI = 0.42) รองลงมา คือ ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรมและสัมผัสได้ (PNI = 0.32) ด้านการมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (PNI = 0.30) ด้านความรับผิดชอบตอบสนองต่อผู้รับบริการ (PNI = 0.28) และด้านการให้ความสะดวกและเข้าถึงการบริการ (PNI = 0.17)

ตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นด้านความนอบน้อม

องค์ประกอบ/ตัวชี้วัด	**ความคาดหวัง (N = 20)**		**สภาพปัจจุบัน (N = 210)**		**PNI**	**ลำดับ**
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
การแสดงกิริยาท่าทางและวาจาที่สุภาพ						
1) มีกริยาอ่อนน้อม วาจาอ่อนหวาน มีใจอ่อนโยนทั้งต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน	4.90	.31	4.11	.70	0.19	2
2) การรู้จักแสดงความเคารพและให้เกียรติลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน	5.00	.00	4.24	.58	0.18	1
สรุป	**4.95**	**.07**	**4.18**	**09**	**0.18**	**3**
การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี						
3) การสร้างความพึงพอใจเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับ บริการมีความสุขจากการบริการของพนักงาน	4.90	.31	4.39	.55	0.17	2
4) การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและผู้รับบริการ	5.00	.00	4.62	.17	0.08	3
5) ให้ความร่วมมือร่วมใจกับเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน	5.00	.00	3.57	.79	0.40	1
รวม	**4.97**	**.58**	**4.19**	**.55**	**0.19**	**2**

ตาราง 24 (ต่อ)

องค์ประกอบ/ตัวชี้วัด	ความคาดหวัง (N = 20)		สภาพปัจจุบัน (N = 210)		PNI	ลำดับ
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
การยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น						
6) ยอมรับในความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	5.00	.00	4.48	.33	0.12	2
7) ยินดีรับฟังเพื่อนร่วมงานและลูกค้าด้วยความตั้งใจและเต็มใจเพื่อพัฒนาสินค้าและการบริการ	4.95	.22	4.42	.47	0.12	2
8) รับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงสินค้าและการบริการ	5.00	.00	4.40	.08	0.14	1
สรุป	**4.98**	**.03**	**4.43**	**.04**	**0.12**	**4**
การเห็นคุณค่าของผู้อื่น						
9) มีความเชื่อมั่นและยอมรับในความสามารถและความแตกต่างของเพื่อนร่วมงานและผู้อื่น	4.25	.55	3.67	.11	0.16	4
10) มีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.85	.37	3.55	.88	0.37	3
11) การให้บริการโดยคำนึงถึงความต้องการของเพื่อนร่วมงานและลูกค้าก่อนความต้องการของตนเอง	4.85	.37	3.14	.05	0.54	2
12) มีจิตใจแห่งการบริการและดูแลผู้อื่นด้วยความรักและความเอาใจใส	5.00	.00	3.17	.78	0.58	1
สรุป	**4.74**	**.33**	**3.38**	**.27**	**0.50**	**1**
สรุปรวม	**4.89**	**.21**	**3.98**	**.53**	**0.23**	**–**

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นด้านความนอบน้อม พบว่า โดยรวมมีค่า PNI = 0.23 เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบย่อย พบว่า ด้านการเห็นคุณค่าของผู้อื่น มีค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นมากที่สุด (PNI = 0.50) รองลงมา คือ ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (PNI = 0.19) ด้านการแสดงกิริยาท่าทางและวาจาที่สุภาพ (PNI = 0.18) และด้านการยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น (PNI = 0.12)

ตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นด้านการตระหนักรู้

องค์ประกอบ/ตัวชี้วัด	ความคาดหวัง (N = 20)		สภาพปัจจุบัน (N = 210)		PNI	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ความสามารถในการเผชิญปัญหา						
1) มีทักษะในการวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงและตัดสินใจเลือกใช้ขจัดสิ่งคุกคามหรือปัญหานั้น ๆ	4.40	.68	3.10	.62	0.42	1
2) ยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริงและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหานั้น ๆ	4.90	.31	3.65	.09	0.34	2
สรุป	**4.65**	**.35**	**3.38**	**.39**	**0.38**	**1**
ความรู้ความเข้าใจ						
3) มีความรู้ ความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง	5.00	.00	4.67	.32	0.07	1
4) มีความรู้ ความรู้ความเข้าใจรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ ตลอดจนขั้นตอนวิธีการในการการบริการหรือการจำหน่ายผลิตภัณฑ์	4.85	.37	4.52	.17	0.07	1
สรุป	**4.93**	**.11**	**4.60**	**.17**	**0.07**	**3**

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตาราง 25 (ต่อ)

องค์ประกอบ/ตัวชี้วัด	ความคาดหวัง (N = 20)		สภาพปัจจุบัน (N = 210)		PNI	ลำดับ
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
การมองการณ์ไกล						
5) มีความสามารถในการคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ แนวโน้มของการใช้ผลิตภัณฑ์ในอนาคต	4.00	.56	3.02	.71	0.32	2
6) มีทักษะในการสร้างและออกแบบผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับเศรษฐกิจและความต้องการของลูกค้าในอนาคต	4.60	.60	3.43	.21	0.34	1
สรุป	**4.30**	**.42**	**3.23**	**.29**	**0.25**	**2**
การรับรู้						
7) รับรู้ในความสามารถของตนเองและเพื่อนร่วมงาน	4.20	.62	4.56	.37	0.08	2
8) รับรู้ถึงทัศคติของลูกค้าที่มีต่อการบริการและผลิตภัณฑ์ของบริษัท	4.90	.31	4.24	.73	0.16	1
สรุป	**4.55**	**.50**	**4.40**	**.23**	**0.03**	**4**
สรุปรวม	**4.61**	**.37**	**3.90**	**.68**	**0.18**	**–**

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นด้านการตระหนักรู้ พบว่า โดยรวมมีค่า PNI = 0.18 เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบย่อย พบว่า ด้านความสามารถในการเผชิญปัญหา มีค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นมากที่สุด (PNI = 0.38) รองลงมา คือ ด้านการมองการณ์ไกล (PNI = 0.25) ด้านความรู้ความเข้าใจ (PNI = 0.07) และด้านการรับรู้ (PNI = 0.03)

ตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นด้านความซื่อสัตย์

องค์ประกอบ/ตัวชี้วัด	ความคาดหวัง (N = 20)		สภาพปัจจุบัน (N = 210)		PNI	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง						
1) การประพฤติตนตามคำพูด โดยรักษาสัจจะที่ให้ไว้กับบุคคลอื่น	5.00	.00	3.59	.97	0.39	3
2) มีความละอายต่อการทำความผิดทั้งต่อตนเองและผู้อื่น	5.00	.00	3.28	.55	0.52	1
3) มีความมั่นคงต่อการกระทำความดีของตนเอง และไม่คดโกง	5.00	.00	4.02	.19	0.24	4
4) มีความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ โดยยึดหลักเหตุผลและกฎระเบียบของบริษัท	5.00	.00	3.33	.79	0.50	2
สรุป	**5.00**	**.00**	**3.56**	**.34**	**0.40**	**1**
ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่						
5) มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ตนทำหรือได้รับมอบหมาย	5.00	.00	3.47	.08	0.44	1
6) ตรงเวลาไม่เอาเวลาทำงานในหน้าที่ไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว	5.00	.00	3.94	.12	0.27	2
7) การประกอบอาชีพด้วยความถูกต้องสุจริตและรักในอาชีพที่ทำอยู่	4.90	.31	3.87	.48	0.27	2
8) ไม่แก่งแย่งและไม่เบียดบังเพื่อนร่วมงานเพื่อความสำเร็จของตนเอง	4.40	.50	4.47	.81	0.02	3
สรุป	**4.83**	**.29**	**3.94**	**.41**	**0.23**	**3**

ตาราง 26 (ต่อ)

องค์ประกอบ/ตัวชี้วัด	ความคาดหวัง (N = 20)		สภาพปัจจุบัน (N = 210)		PNI	ลำดับ
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
ความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น						
9) ไม่โกงและไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่น ตลอดจนมีความรักความหวังดีต่อเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่น	5.00	.00	4.06	.35	0.23	3
10) ไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับผู้อื่น	5.00	.00	4.59	.87	0.09	4
11) ยึดหลักแห่งความยุติธรรม รักษาสัญญาที่ให้ไว้กับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	5.00	.00	3.07	.11	0.63	1
12) มีความรัก ความหวังดี เห็นอกเห็นใจและมีความปรารถนาดีต่อเพื่อนร่วมงานลูกค้าหรือบุคคลอื่น	5.00	.00	3.99	.17	0.25	2
สรุป	**5.00**	**.00**	**3.93**	**.63**	**0.27**	**2**
สรุปรวม	**4.94**	**.17**	**3.81**	**.47**	**0.30**	**–**

จากตาราง 26 ผลการสังเคราะห์ความต้องการจำเป็นด้านความซื่อสัตย์ พบว่า โดยรวมมีค่า PNI = 0.30 เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบย่อย พบว่า ด้านความซื่อสัตย์ต่อตนเอง มีค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นมากที่สุด (PNI = 0.40) รองลงมา คือ ด้านความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น (PNI = 0.27) และด้านความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ (PNI = 0.23)

ทั้งนี้ จากที่ผู้วิจัยได้สรุปการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นรายด้านตามตาราง 22 – 26 ดังกล่าวข้างต้น เพื่อชี้ให้เห็นรายละเอียดผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นแต่ละองค์ประกอบ ที่จะนำไปยกร่างโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยนำผลการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น 3 ลำดับแรก มาสร้าง

และพัฒนาโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีรายละเอียดสรุปผล ดังตาราง 27 ดังนี้

ตาราง 27 ผลการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวม

องค์ประกอบ	ความคาดหวัง (N = 20)		สภาพปัจจุบัน (N = 210)		PNI	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. การเสริมสร้างพลังอำนาจ	4.64	.41	4.51	49	0.03	5
2. การบริการ	4.72	.39	3.67	.50	0.29	1
3. ความนอบน้อม	4.89	.21	3.98	.53	0.23	3
4. การตระหนักรู้	4.61	.37	3.90	.68	0.18	4
5. ความซื่อสัตย์	5.00	.00	3.93	.63	0.27	2
สรุปภาพรวม	**4.77**	**.17**	**4.00**	**.31**	**0.19**	**–**

จากตาราง 27 ผลการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในภาพรวม พบว่า มีค่า PNI = 0.19 เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบจากค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นจากมากไปหาน้อย 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

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาจากผลการศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จึงสรุปได้ว่า องค์ประกอบด้านที่มีความจำเป็นมากในการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในเขตภาค

ตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ องค์ประกอบด้านการบริการ องค์ประกอบด้านความซื่อสัตย์ และองค์ประกอบด้านความนอบน้อม ตามลำดับ

2. ผลการสร้างและพัฒนาโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2.1 ผลการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับการสร้างโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำ เพื่อกำหนดเป็นองค์ประกอบของโปรแกรม

ผู้วิจัยศึกษาองค์ประกอบของโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำ สรุปได้องค์ประกอบของโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังนี้ 1) ชื่อโปรแกรม 2) คำชี้แจงในการใช้โปรแกรม 3) ความเป็นมาและความสำคัญของโปรแกรม 4) หลักการของโปรแกรม 5) จุดมุ่งหมายของโปรแกรม 6) เนื้อหาสาระ 7) กระบวนการพัฒนา และ 8) การวัดและประเมินผล

2.2 ผลการสร้างโปรแกรมพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ในการสร้างโปรแกรมพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการโดยการที่ผู้วิจัยนำร่างรูปแบบที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้นในเบื้องต้นนำเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณา จากนั้นนำไปปรับปรุงแก้ไขแล้วดำเนินการเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 7 คน อีกครั้งเพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิได้ประเมินความเหมาะสมภาพรวมของโปรแกรมพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยดำเนินการในช่วงระหว่างวันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2560 ถึงวันที่ 25 มกราคม 2561 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ผลการจัดทำรายละเอียดของโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผู้วิจัยได้นำเสนอร่างรูปแบบที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้นในเบื้องต้นจากผลการวิจัย เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 คน โดยบรรยายในส่วนของรายละเอียดของชื่อโปรแกรม คำชี้แจงในการใช้โปรแกรม ความเป็นมาและความสำคัญของโปรแกรม หลักการของโปรแกรม จุดมุ่งหมายของโปรแกรม เนื้อหาสาระ กระบวนการพัฒนา และ

การวัดและประเมินผล รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ เช่น ผลการศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำใฝ่บริการ ผลการศึกษาความต้องการจำเป็น (PNI) พอสังเขป จากนั้นได้ให้ผู้ทรงคุณวุฒิได้แสดงความคิดเห็น พร้อมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรายละเอียดของโปรแกรม ซึ่งมีสรุปผลได้ว่าผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าองค์ประกอบของโปรแกรมมีความเหมาะสมดีแล้ว แต่ควรมีการปรับรายละเอียดของกิจกรรมให้ลดลงมาให้พอเหมาะและสามารถนำไปปฏิบัติได้ง่าย กล่าวคือ เน้นความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและเจตคติที่ดีต่อภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการไปสู่การปฏิบัติงานของพนักงานเฟอร์นิเจอร์ก่อน โดยให้เหตุผลว่าการพัฒนาบุคคลในเรื่องใดก็ตามต้องเริ่มด้วยการพัฒนาภาคทฤษฎีก่อน และนอกจากนี้แล้วในส่วนของโปรแกรมควรดำเนินการเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คือ โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่สร้างขึ้นเพื่อนำไปประเมินประสิทธิผลของโปรแกรมโดยการทดลองใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งองค์ประกอบเนื้อหาจะประกอบด้วย องค์ประกอบที่ได้จากการศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนา (PNI) ที่มีค่าสูงสุด 3 ด้าน จากทั้งหมด 5 องค์ประกอบ โดยกำหนดระยะเวลา ทดลองใช้ 3 วัน และหลังจากนั้นก็มีติดตามผลหลังจากการพัฒนาผ่านไปแล้ว 2 เดือน เนื่องจากผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่าหากนำไปทดลองใช้เต็มรูปแบบ คือ ทั้ง 5 องค์ประกอบ จะต้องใช้เวลานานและอาจมีผลกระทบต่อการเข้าร่วมของกลุ่มที่เข้าร่วมการพัฒนาตามโปรแกรมทั้ง 35 คน ที่จะกระทบต่อธุรกิจของบริษัทที่มีพนักงานทำงานอยู่ด้วย จึงนำมาเฉพาะส่วนที่เป็นผลจากการศึกษาความต้องการจำเป็น ซึ่งในขั้นตอนการทดลองใช้นี้ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่าเราสามารถส่งเสริมสนับสนุน กระตุ้นให้พนักงานที่เขาร่วมพัฒนาตามโปรแกรมได้มีการนำความรู้ ทักษะที่ได้รับจากการพัฒนาไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิผล ดังแนวคิดของภาวะผู้นำใฝ่บริการที่ต้องการให้เป็นคนที่เห็นประโยชน์ของคนอื่นมาก่อนได้เช่นเดียวกัน

ส่วนที่ 2 คือ โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่สร้างขึ้นจากผลการวิจัย ซึ่งถือเป็นนวัตกรรมที่เกิดขึ้นจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อนำไปสู่การเผยแพร่ผลการวิจัย เช่น การนำเสนอในที่ประชุมสัมมนาทางวิชาการหรือวิชาชีพ การตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารทางวิชาการ การติดต่อกับหน่วยงานหรือติดต่อกับบริษัทเพื่อผลิตจำหน่ายและเผยแพร่ในวงกว้างต่อไป โดยรายละเอียดองค์ประกอบของโปรแกรมยังคงเดิม

แต่เพิ่มเติมในองค์ประกอบที่เป็นเนื้อหาสาระของโปรแกรมให้มีองค์ประกอบครบทั้ง 5 องค์ประกอบ และปรับปรุงคำชี้แจง แนวทางการนำไปใช้ให้เพื่อให้ทุกหน่วยงานสามารถนำโปรแกรมไปใช้หรือประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสมและบริบทของแต่ละหน่วยงาน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าองค์ประกอบของรูปแบบมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือครั้งนี้ต่อไปได้ พร้อมกันนี้ผู้ทรงคุณวุฒิยังได้ให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรายละเอียดของโปรแกรมเพิ่มเติมจากที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น ดังนี้

1. ชื่อโปรแกรม กำหนดชื่อหรือโครงการที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาหรือการทดลองใช้ครั้งนี้

2. คำชี้แจงในการใช้โปรแกรม การแนะนำการใช้โปรแกรมการพัฒนาฯ เพื่อทำความเข้าใจในการใช้โปรแกรมทั้งหมด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้นำโปรแกรมไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ในการพัฒนาภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการโดยผ่านโปรแกรมพัฒนาฯจากการวิจัยครั้งนี้

3. ความเป็นมาและความสำคัญของโปรแกรม กล่าวถึง 2 ประเด็นหลัก คือ 1) ความเป็นมาของแนวคิดในการพัฒนาภาวะผู้นำ ว่าเกิดจากสภาพการณ์อย่างไรบ้าง จึงต้องมีการพัฒนา ทั้งนี้เมื่อพัฒนาตามโปรแกรมนี้แล้วจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านใดบ้างและ 2) องค์ประกอบที่เป็นเนื้อหาสาระในการพัฒนานั้น มีความสำคัญอย่างไรบ้าง เพราะเหตุผลใดจึงต้องพัฒนา สามารถเพิ่มศักยภาพของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ได้ในด้านใดบ้าง

4. หลักการของโปรแกรม กล่าวถึง ประเด็นสำคัญ ดังนี้ 1) แนวคิดในการพัฒนาที่มุ่งพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ว่าทุกคนมีแนวโน้มที่จะพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่ สามารถพัฒนาตนเองได้ เปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการพัฒนาทุกคนมีส่วนร่วมโดยใช้การพัฒนาอย่างเข้ม 2) มีการพัฒนาอย่างเป็นกระบวนการที่มีจุดมุ่งหมาย มีความต่อเนื่องและเป็นระบบ 3) ยึดรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำที่สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่ร่วมกัน และ 4) ยึดหลักการส่งเสริม สนับสนุน กระตุ้นให้พนักงานที่เขาร่วมพัฒนาตามโปรแกรมได้มีการนำความรู้ ทักษะที่ได้รับจากการพัฒนาไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิผล

5. จุดมุ่งหมายของโปรแกรม อธิบายถึงสิ่งที่คาดหวังที่จะให้เกิดขึ้นกับพนักงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์โดยผ่านโปรแกรมการพัฒนา

6. เนื้อหาสาระ

ส่วนที่ 1 โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่สร้างขึ้นเพื่อนำไปประเมินประสิทธิภาพของโปรแกรม โดยการทดลองใช้ ให้กำหนดจากผลการศึกษาองค์ประกอบหลักภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ จากการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นที่มีค่า PNI สูงสุด 3 อันดับแรก ซึ่งประกอบด้วย 1) ด้านการบริการ 2) ด้านความซื่อสัตย์ และ 3) ด้านความนอบน้อม และพิจารณาผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นของแต่ละด้านเพื่อนำองค์ประกอบย่อยของแต่ละองค์ประกอบหลักที่มีค่า PNI สูงสุด 3 อันดับแรกมาเป็นเนื้อหาย่อยในการพัฒนาด้วยเช่นกัน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านการบริการ องค์ประกอบย่อยที่มีค่า PNI สูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) การมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ 2) การบริการที่เป็นรูปธรรมและสัมผัสได้และ 3) การมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ

ด้านความซื่อสัตย์ องค์ประกอบย่อยที่มีค่า PNI สูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง 2) ความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่นและ 3) ด้านความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่

ด้านความนอบน้อม องค์ประกอบย่อยที่มีค่า PNI สูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) การเห็นคุณค่าของผู้อื่น 2) การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและ 3) การแสดงกิริยาท่าทางและวาจาที่สุภาพ

ส่วนที่ 2 โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่สร้างขึ้นจากผลการวิจัย กำหนดเนื้อหาจากผลการศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำใฝ่บริการในการวิจัยครั้งนี้ ทั้ง 5 องค์ประกอบหลัก ดังนี้

1) องค์ประกอบหลักด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ องค์ประกอบย่อย 3 องค์ประกอบ (1) ด้านการมอบอำนาจและอิสระในการตัดสินใจ (2) ด้านการเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถของเพื่อนร่วมงานและ (3) ด้านการให้ข้อมูลสารสนเทศ

2) องค์ประกอบหลักด้านการบริการ องค์ประกอบย่อย 5 องค์ประกอบ (1) ด้านความรับผิดชอบตอบสนองต่อผู้รับบริการ (2) ด้านการมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (3) ด้านการให้ความสะดวกและเข้าถึงการบริการ (4) ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรมและสัมผัสได้ และ (5) ด้านการมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ

3) องค์ประกอบหลักด้านความนอบน้อม องค์ประกอบย่อย 4 องค์ประกอบ (1) ด้านการแสดงกิริยาท่าทางและวาจาที่สุภาพ (2) ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (3) ด้านการยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และ (4) ด้านการเห็นคุณค่าของผู้อื่น

4) องค์ประกอบหลักด้านการตระหนักรู้ องค์ประกอบย่อย 4 องค์ประกอบ (1) ด้านความสามารถในการเผชิญปัญหา (2) ด้านความรู้ความเข้าใจ (3) ด้านการมองการณ์ไกล และ (4) ด้านการรับรู้

5) องค์ประกอบหลักด้านความซื่อสัตย์ องค์ประกอบย่อย 3 องค์ประกอบ (1) ด้านความซื่อสัตย์ต่อตนเอง (2) ด้านความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่และ (3) ด้านความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น (7) กระบวนการพัฒนา กำหนดเป็นระยะในแต่ละระยะให้กำหนดเป็นกิจกรรมย่อย และผลคาดหวังตามแต่ละองค์ประกอบ และควรมีการกำหนดระยะเวลาในการพัฒนาไม่น้อยกว่า 3 วัน (ไม่น้อยกว่า 20 ชั่วโมง) (8) การวัดและประเมินผล กล่าวถึง รายละเอียดของการประเมินผล เช่น การประเมินความรู้ภาวะผู้นำก่อนการพัฒนาและหลังพัฒนา การประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการพัฒนาตามโปรแกรมและประเมินความก้าวหน้าของของผู้เข้ารับการพัฒนาตามโปรแกรม หลังจากผ่านการพัฒนาตามโปรแกรม 2 เดือน

ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปรายละเอียดที่ปรับปรุงแก้ไขจากการผลการสัมภาษณ์ไว้ และนำร่างเป็นโปรแกรมการการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อทดลองใช้ ดังนี้ (ในส่วนของโปรแกรมที่เป็นผลจากการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยกำหนดรายละเอียดไว้ในภาคผนวก)

1. ชื่อโปรแกรม

โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2. คำชี้แจงในการใช้โปรแกรม

โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นโปรแกรมที่สร้างขึ้นจากผลการวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาภาวะผู้นำของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ตามหลักการพัฒนาอย่างเข้มบนพื้นฐานที่ทุกคนสามารถพัฒนาตนเองได้ กำหนดระยะเวลาทดลองใช้โปรแกรม 3 วัน พร้อมทั้งมีการติดตามผลการพัฒนาหลังการพัฒนา 2 เดือน

3. ความเป็นมาและความสำคัญของโปรแกรม

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของโลกได้ก้าวผ่านจากศตวรรษที่ 20 เข้าสู่ศตวรรษที่ 21 กระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกได้ส่งผลกระทบทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม วิทยาศาสตร์ และการเมืองของทุกประเทศ โดยการเกิดเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนั้นเป็นไปอย่างรุนแรงและส่งผลกระทบในวงกว้างต่อประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ทั้งในด้านการเมืองด้านเศรษฐกิจด้านสังคมและด้านการศึกษา ดังนั้นองค์การทุก ๆ องค์การต้องปรับตัวอย่างรวดเร็ว เพราะเกิดการแข่งขันกันในทุก ๆ ที่ ซึ่งองค์การในยุคปัจจุบันนี้ต้องมีศักยภาพในการแข่งขันสูงและสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสมและรวดเร็ว แต่อย่างไรก็ตามการที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการและปัจจัยสำคัญที่สุดประการหนึ่งก็คือ ปัจจัย “คน” หรือพนักงานในองค์กร ซึ่งจะต้องได้รับการพัฒนาให้เกิดจิตสำนึกในการทำงานร่วมกันมีทักษะในการทำงานเป็นทีม มีภาวะผู้นำตลอดจนการมีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อกันในการปฏิบัติงานและการอยู่ร่วมกัน กล่าวคือ การพัฒนาผู้นำไม่อาจไปจบที่แค่การโฟกัสไปยังกลุ่มผู้บริหารแต่จะต้องทำกับทุกระดับชั้นของพนักงานในองค์กรอย่างทั่วถึง เพื่อให้แน่ใจว่าองค์กรจะก้าวสู่ความสำเร็จได้อย่างมั่นคง

ดังนั้น องค์กรยุคใหม่จึงควรที่จะต้องส่งเสริมให้สมาชิกทุกคนในองค์กรมีภาวะผู้นำ โดยเฉพาะภาวะผู้นำใฝ่บริการ นั่นเพราะว่าภาวะผู้นำใฝ่บริการมีแนวคิดพื้นฐานของการทำงานเป็นทีม มีการอยู่ร่วมกันเป็นชุมชน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีพฤติกรรมที่ประกอบด้วยคุณธรรม มีการดูแลเอาใจใส่เพื่อนร่วมงานและมีการมุ่งพัฒนาให้เพื่อนร่วมงานเจริญงอกงาม นอกจากนี้ผู้นำใฝ่บริการยังเป็นผู้สร้างสภาพแวดล้อมที่เก่งทำให้สมาชิกในองค์กรเพิ่มความพึงพอใจและทำให้ยินดีที่จะร่วมงาน ส่งผลต่อการลด

ความไม่พึงพอใจต่อผู้ร่วมงาน รวมถึงการสร้างผลกำไรและความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือธุรกิจ

ในส่วนของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ก็เช่นเดียวกันที่จะต้องได้รับการพัฒนาภาวะผู้นำ นั่นเพราะว่า สภาพปัจจุบันการเจริญเติบโตและการขยายตัวของธุรกิจจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ของบริษัทต่าง ๆ มีขนาดใหญ่ขึ้นและยังมีการขยายสาขาประจำอำเภอ และต่างจังหวัดด้วยทำให้ประสบปัญหาในด้านที่ผู้ประกอบการไม่สามารถที่จะสั่งการพนักงานได้ทุกคนในห้วงเวลาที่ต้องใช้ความรวดเร็วและมีคุณภาพในการบริการได้ทันท่วงที จึงมีความจำเป็นต้องมีการมอบอำนาจให้พนักงานตลอดจนมีการส่งเสริมให้พนักงานเกิดความสามัคคีและช่วยเหลือเกื้อกูลระหว่างกันของพนักงาน สร้างแรงบันดาลใจในการเป็นเจ้าของธุรกิจเพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นส่วนร่วมของธุรกิจ ด้วยเหตุนี้ภาวะผู้นำใฝ่บริการจึงเป็นคำตอบที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาภาวะผู้นำของพนักงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ดังนั้นจึงได้สร้างโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือนี้ขึ้นมา โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำของพนักงานที่สอดคล้องและเหมาะสมกับบริบทในการปฏิบัติงานตามกับบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของนักศึกษาฝึกงาน เพื่อให้มีภาวะผู้นำใฝ่บริการเพิ่มขึ้น โดยการผ่านโปรแกรมพัฒนาที่มีประสิทธิภาพและคาดหวังเป็นอย่างยิ่งว่าโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์นี้ จะเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรทั้งในทางธุรกิจ เพื่อให้เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสามารถก้าวขึ้นสู่ความเป็นผู้นำระดับสูงในองค์กร ตลอดจนเป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริมการขยายตัวขององค์กรภาคธุรกิจในประเทศออกสู่ต่างประเทศ ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนต่อไป

4. หลักการของโปรแกรม

4.1 เป็นกระบวนการพัฒนาโดยการอบรมเข้ม (Intensive training) เน้นนักศึกษาฝึกงานและพนักงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ที่เข้ารับการฝึกอบรมเป็นสำคัญ

4.2 นักศึกษาฝึกงานและพนักงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ที่เข้ารับการอบรมได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยการระดมสมองและอภิปรายร่วมกัน นำเสนอผลการระดมสมองเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในกลุ่มและภายนอกกลุ่ม

ใช้เป็นแนวทางการศึกษาจากการวิเคราะห์เนื้อหา อภิปราย สร้างข้อสรุป โดยฝึกการคิดให้ถูกวิธีและนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.3 ฝึกปฏิบัติจริงโดยใช้คู่มือการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือในการปฏิบัติงานควบคู่จะเกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ จนเกิดเป็นแนวทางปฏิบัติของตนได้อย่างยั่งยืน

4.4 นักศึกษาฝึกงานและพนักงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ที่เข้ารับการพัฒนาตามโปรแกรมได้รับความรู้ ความเข้าใจ และการฝึกฝน การชี้แนะอย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดทักษะภาวะผู้นำใฝ่บริการ โดยให้วิทยากรการอบรมเป็นตัวแบบหรือจัดกิจกรรมให้เพื่อให้ได้เรียนรู้จากตัวแบบและกลั่นกรองเป็นแนวทางปฏิบัติและพัฒนาเป็นแนวทางปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนต่อไป

4.5 การติดตามผลการพัฒนาหลังเข้าร่วมการพัฒนาตามโปรแกรมผ่านไป 2 เดือน

5. จุดมุ่งหมายของโปรแกรม

5.1 เพื่อพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและเจตคติเกี่ยวกับภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

5.2 เพื่อส่งเสริม สนับสนุนและกระตุ้นให้นักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีภาวะผู้นำใฝ่บริการ

5.3 เพื่อให้นักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือนำความรู้และทักษะด้านภาวะผู้นำการบริหารจัดการเรียนรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. เนื้อหาสาระ

หน่วยที่ 1 ภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการด้านการบริการ

หน่วยย่อยที่ 1.1 ความรับผิดชอบตอบสนองต่อผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สาระการพัฒนา

1.1.1 การแสดงออกด้วยความเต็มใจกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีกับลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงาน

1.1.2 การให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

หน่วยย่อยที่ 1.2 การมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ

สาระการพัฒนา

1.2.1 การให้บริการหรือปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาที่มีต่อลูกค้าเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ

1.2.2 การให้บริการที่มีคุณภาพ ถูกต้องและตรงกับความต้องการของลูกค้าและผู้รับบริการ

หน่วยย่อยที่ 1.3 การให้ความสะดวกและเข้าถึงการบริการ

สาระการพัฒนา

1.3.1 ลูกค้าหรือผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยาก

1.3.2 ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

1.3.3 ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อยในการเข้าถึงการบริการ

หน่วยย่อยที่ 1.4 การบริการที่เป็นรูปธรรมและสัมผัสได้

สาระการพัฒนา

1.4.1 จัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานที่ดีและเหมาะสม เช่น การใช้สัญลักษณ์ในการสื่อสาร

1.4.2 การอำนวยความสะดวกในเรื่องของวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยการให้คำแนะนำในการใช้สินค้า

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

1.4.3 มีบุคลิกภาพที่ดี เช่น การแต่งกาย กิริยามารยาทที่ดี เป็นต้น

หน่วยย่อยที่ 1.5 การมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ

สาระการพัฒนา

1.5.1 ให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ

1.5.2 เต็มใจให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

1.5.3 มีความเข้าใจและรับรู้ถึงความต้องการของลูกค้า จนแน่ใจว่าความต้องการสูงสุดของลูกค้าได้รับการตอบสนองแล้ว

หน่วยที่ 2 ภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการด้านความซื่อสัตย์

หน่วยย่อยที่ 2.1 ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง

สาระการพัฒนา

2.1.1 การประพฤติตนตามคำพูด โดยรักษาสัจจะที่ให้ไว้กับบุคคลอื่น

2.1.2 มีความละอายต่อการทำความผิดทั้งต่อตนเองและผู้อื่น

2.1.3 มีความมั่นคงต่อการกระทำความดีของตนเอง และไม่คดโกง

2.1.4 มีความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ โดยยึดหลักเหตุผล และกฎระเบียบของบริษัท

หน่วยย่อยที่ 2.2 ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่

สาระการพัฒนา

2.2.1 มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ตนทำหรือได้รับมอบหมาย

2.2.2 ตรงเวลาไม่เอาเวลาทำงานในหน้าที่ไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

2.2.3 การประกอบอาชีพด้วยความถูกต้องสุจริต และรักในอาชีพที่ทำอยู่

2.2.4 ไม่แก่งแย่งและไม่เบียดบังเพื่อนร่วมงาน เพื่อความสำเร็จของตนเอง

หน่วยย่อยที่ 2.3 ความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น

สาระการพัฒนา

2.3.1 ไม่โกงและไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่น ตลอดจนมีความรักความหวังดีต่อเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่น

2.3.2 ไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับผู้อื่น

2.3.3 ยึดหลักแห่งความยุติธรรม รักษาสัญญาที่ให้ไว้กับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า

2.3.4 มีความรัก ความหวังดี เห็นอกเห็นใจและมีความปรารถนาดีต่อเพื่อนร่วมงาน ลูกค้าหรือบุคคลอื่น

หน่วยที่ 3 ภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการด้านความนอบน้อม

หน่วยที่ 3.1 การแสดงกิริยาท่าทางและวาจาที่สุภาพ

สาระการพัฒนา

3.1.1 มีกริยาอ่อนน้อม วาจาอ่อนหวาน มีใจอ่อนโยนทั้งต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน

3.1.2 การรู้จักแสดงความเคารพและให้เกียรติลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน

หน่วยที่ 3.2 การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

สาระการพัฒนา

3.2.1 การสร้างความพึงพอใจเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสุขจากการบริการของพนักงาน

3.2.2 การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและผู้รับบริการ

3.2.3 ให้ความร่วมมือร่วมใจกับเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

หน่วยที่ 3.3 การยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

สาระการพัฒนา

3.3.1 ยอมรับในความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานและลูกค้า

3.3.2 ยินดีรับฟังเพื่อนร่วมงานและลูกค้าด้วยความตั้งใจและเต็มใจเพื่อพัฒนาสินค้าและการบริการ

3.3.3 รับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงสินค้าและการบริการ

หน่วยที่ 3.4 การเห็นคุณค่าของผู้อื่น

สาระการพัฒนา

3.4.1 มีความเชื่อมั่นและยอมรับในความสามารถและความแตกต่างของเพื่อนร่วมงานและผู้อื่น

3.4.2 มีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจเพื่อนร่วมงานและลูกค้า

3.4.3 การให้บริการโดยคำนึงถึงความต้องการของเพื่อนร่วมงานและลูกค้าก่อนความต้องการของตนเอง

3.4.4 มีจิตใจแห่งการบริการและดูแลผู้อื่นด้วยความรักและความเอาใจใส

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

7. กระบวนการพัฒนา

กระบวนการพัฒนา ตามโครงการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของพนักงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กำหนดกระบวนการพัฒนาเป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การพัฒนาโดยการอบรมเข้ม (Intensive training) เน้นภาคทฤษฎีตามเนื้อหาสาระที่กำหนด จำนวน 3 หน่วยพัฒนา จำนวน 3 วัน

ระยะที่ 2 การฝึกปฏิบัติด้านทักษะภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการและการสรุปและประเมินประสิทธิผล จำนวน 2 เดือน

โดยมีสรุปกรอบแนวดำเนินการตามกระบวนการพัฒนา ดังตาราง 28 ดังนี้

ตาราง 28 กรอบแนวดำเนินการตามกระบวนการพัฒนาตามโครงการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

วัน	กิจกรรม	จำนวนเวลา (ชั่วโมง/นาที)
ระยะที่ 1 การพัฒนาโดยการอบรมเข้ม (Intensive training) เน้นภาคทฤษฎีตามเนื้อหาสาระที่กำหนด จำนวน 3 หน่วยพัฒนา		
วันแรก	1. ลงทะเบียน/รับเอกสาร	30 นาที
	2. พิธีเปิดโครงการ	30 นาที
	3. ชี้แจงการดำเนินโครงการ (ผู้วิจัย)	30 นาที
	4. กิจกรรมสัมพันธ์ (วิทยากร /ผู้วิจัย/กลุ่มผู้เข้าร่วมพัฒนา)	30 นาที
	5. ประเมินภาวะผู้นำก่อนพัฒนา (วิทยากร /ผู้วิจัย/กลุ่มผู้เข้าร่วมพัฒนา)	1 ชั่วโมง
	6. ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการด้านการบริการ (วิทยากร)	2 ชั่วโมง
	7. กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (ผู้วิจัย/กลุ่มผู้เข้าร่วมพัฒนา	1 ชั่วโมง
	8. สรุปองค์ความรู้ (ผู้วิจัย/กลุ่มผู้เข้าร่วมพัฒนา)	1 ชั่วโมง
วันที่สอง	1. ทบทวนองค์ความรู้ (ผู้วิจัย)	30 นาที
	2. กิจกรรมสัมพันธ์ (วิทยากร /ผู้วิจัย/กลุ่มผู้เข้าร่วมพัฒนา)	30 นาที
	3. ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการด้านความซื่อสัตย์ (วิทยากร)	2 ชั่วโมง
	4. ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการด้านความนอบน้อม (วิทยากร)	2 ชั่วโมง
	5. กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (ผู้วิจัย/กลุ่มผู้เข้าร่วมพัฒนา)	1 ชั่วโมง
	6. สรุปองค์ความรู้ (ผู้วิจัย/กลุ่มผู้เข้าร่วมพัฒนา)	1 ชั่วโมง

ตาราง 28 (ต่อ)

วัน	กิจกรรม	จำนวนเวลา (ชั่วโมง/นาที)
วันที่ สาม	1. ทบทวนองค์ความรู้ (ผู้วิจัย)	30 นาที
	2. กิจกรรมสัมพันธ์ (วิทยากร /ผู้วิจัย/กลุ่มผู้เข้าร่วมพัฒนา)	30 นาที
	3. ความสำคัญภาวะผู้นำ (วิทยากร)	1 ชั่วโมง
	4. บทบาทหน้าที่ของนักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์กับภาวะผู้นำใฝ่บริการ (วิทยากร)	1 ชั่วโมง
	5. กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (วิทยากร /ผู้วิจัย/กลุ่มผู้เข้าร่วมพัฒนา)	1 ชั่วโมง
	6. สรุปองค์ความรู้ (วิทยากร)	1 ชั่วโมง
	7. ประเมินผล	45 นาที
	7.1 ประเมินผลภาวะผู้นำหลังการพัฒนาตามโครงการ (ผู้วิจัย/กลุ่มผู้เข้าร่วมพัฒนา)	1 ชั่วโมง
	7.2 ประเมินความพึงพอใจที่มีต่อโปรแกรมการพัฒนาฯ (กลุ่มผู้เข้าร่วมพัฒนา)	15 นาที
	8. ปิดโครงการ	
ระยะที่ 2 การฝึกปฏิบัติด้านทักษะภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการ และการสรุปและประเมินผล		
ผู้เข้าร่วมพัฒนาจะต้องดำเนินการปฏิบัติงานและพัฒนาตนเอง เพื่อพัฒนาภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการ (on the job) เป็นระยะเวลา 2 เดือน		

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

8. การวัดและประเมินผล

ในการวัดและประเมินผลโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วยการประเมิน 2 ส่วน ดังนี้

8.1 ประเมินผลผู้เข้าร่วมพัฒนาจากการทดลองใช้โปรแกรม ประกอบด้วย

8.1.1 ประเมินความรู้ภาวะผู้นำของผู้เข้าร่วมพัฒนาก่อนการทดลองใช้

8.1.2 ประเมินความรู้ภาวะผู้นำของผู้เข้าร่วมพัฒนาหลังการทดลองใช้

8.2 ประเมินประสิทธิผลของโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

8.2.1 ประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมพัฒนาที่มีต่อโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

8.2.2 ประเมินประสิทธิผลของโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

8.2.2.1 ประเมินผลประสิทธิผลของโปรแกรมภาพรวม โดยผู้วิจัย

8.2.2.2 ประเมินผลประสิทธิผลของโปรแกรมภาพรวม โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

8.2.2.3 ติดตามผลหลังการพัฒนา 2 เดือน โดยผู้เข้าร่วมพัฒนาตามโปรแกรม จำนวน 35 คน ประเมินตนเอง และผู้วิจัยประเมินและสรุปผลในภาพรวมความก้าวหน้าหลังการพัฒนา

สรุปรายละเอียดโดยย่อขององค์ประกอบโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

1. ชื่อโปรแกรม

โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2. คำชี้แจงในการใช้โปรแกรม

โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงาน กำหนดระยะเวลา กำหนดระยะเวลาอบรมแบบเข้ม 3 วัน พร้อมทั้งมีการติดตามผลการพัฒนาหลังการพัฒนา 2 เดือน

3. ความเป็นมาและความสำคัญของโปรแกรม

การเปลี่ยนแปลงของโลกได้ก้าว เข้าสู่ศตวรรษที่ 21 ส่งผลกระทบทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม วิทยาศาสตร์ และการเมืองของทุกชาติ องค์กรยุคใหม่จึงควรที่จะต้องส่งเสริมให้สมาชิกทุกคนในองค์กรมีภาวะผู้นำ โดยเฉพาะภาวะผู้นำใฝ่บริการ เพื่อพัฒนาพื้นฐานของการทำงานเป็นทีม มีการอยู่ร่วมกันเป็นชุมชนในส่วนของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ก็เช่นเดียวกันที่จะต้องได้รับการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการเพื่อพัฒนาตนเองเป็นพนักงานที่ดี

4. หลักการของโปรแกรม

4.1 เป็นกระบวนการพัฒนาโดยการอบรมเข้ม (Intensive training)

4.2 นักศึกษาฝึกงานได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระดมสมองและอภิปรายร่วมกัน

4.3 ฝึกปฏิบัติจริงโดยใช้คู่มือการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงาน

4.4 นักศึกษาฝึกงานได้รับความรู้ ความเข้าใจ จากการฝึกฝน อย่างเป็นระบบ

4.5 การติดตามผลการพัฒนาหลังเข้าร่วมการพัฒนาตามโปรแกรมผ่านไป 2 เดือน

5. จุดมุ่งหมายของโปรแกรม

5.1 เพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจ ทักษะและเจตคติเกี่ยวกับภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงาน

5.2 เพื่อส่งเสริม สนับสนุนและกระตุ้นให้นักศึกษาฝึกงานมีภาวะผู้นำใฝ่บริการ

5.3 เพื่อให้นักศึกษาฝึกงานนำความรู้และทักษะด้านภาวะผู้นำการบริหารจัดการเรียนรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. เนื้อหาสาระ

หน่วยที่ 1 ภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการ ด้านการบริการ

หน่วยที่ 2 ภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการ ด้านความซื่อสัตย์

หน่วยที่ 3 ภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการ ด้านความนอบน้อม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

7. กระบวนการพัฒนา	8. การวัดและประเมินผล
กระบวนการพัฒนา กำหนด เป็น 2 ระยะดังนี้ ระยะที่ 1 การพัฒนาโดยการอบรมเข้ม (Intensive training) เน้นภาคทฤษฎีตามเนื้อหาสาระที่กำหนด จำนวน 3 หน่วยพัฒนา จำนวน 3 วัน ระยะที่ 2 การฝึกปฏิบัติด้านทักษะภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการ และการสรุปและประเมิน ประสิทธิผล 2 เดือน	8.1 ประเมินผลผู้เข้าร่วมพัฒนา โดยประเมินภาวะผู้นำของผู้เข้าร่วมพัฒนาก่อนและหลังการพัฒนา 8.2 ประเมินประสิทธิผลของโปรแกรมการพัฒนาโดยการ ประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมพัฒนา และประเมินประสิทธิผลของโปรแกรม โดยผู้เชี่ยวชาญ

ภาพประกอบ 12 รายละเอียดของโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2.2.3 ผลการประเมินภาพรวมของโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

หลังจากที่ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขโปรแกรมแล้ว จากนั้นผู้วิจัยได้นำโปรแกรมเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 7 คน อีกครั้งหนึ่ง เพื่อพิจารณาประเมินความความถูกต้อง (Accuracy) ความเหมาะสม (Propriety) ความเป็นไปได้ (Feasibility) และความเป็นประโยชน์ (Utility) ของโปรแกรมพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยจัดทำเป็นเอกสารที่ประกอบด้วยรูปแบบและแบบประเมินถึงผู้ทรงคุณวุฒิในช่วงระหว่างวันที่ 5 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561 ถึงวันที่ 18 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561 จากนั้นนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีผลการประเมินดังตาราง 29 ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตาราง 29 ผลการประเมินภาพรวมของโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ที่	รายการประเมิน	ความถูกต้อง		สรุป	ความเหมาะสม		สรุป	ความเป็นไปได้		สรุป	ความเป็นประโยชน์		สรุป
		$\overline{X}$	S.D.		$\overline{X}$	S.D.		$\overline{X}$	S.D.		$\overline{X}$	S.D.	
(ก) ชื่อโปรแกรม		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1	สอดคล้องกับรายะเอียดของโปรแกรม	4.71	.49	มากที่สุด	4.86	.37	มากที่สุด	4.71	.49	มากที่สุด	5.00	.00	มากที่สุด
2	ตรงกับจุดมุ่งหมายของโปรแกรม	5.00	.00	มากที่สุด	5.00	.00	มากที่สุด	4.71	.49	มากที่สุด	5.00	.00	มากที่สุด
	เฉลี่ย	4.86	.21	มากที่สุด	4.93	.10	มากที่สุด	4.71	.49	มากที่สุด	5.00	.00	มากที่สุด
(ข) คำชี้แจงในการใช้โปรแกรม		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	เขียนได้ชัดเจนเข้าใจง่าย	4.57	.53	มากที่สุด	4.71	.49	มากที่สุด	4.14	.38	มาก	4.71	.49	มากที่สุด
4	สามารถปฏิบัติตามคำแนะนำแต่ละข้อได้	4.57	.53	มากที่สุด	4.71	.49	มากที่สุด	4.14	.38	มากท	4.14	.38	มาก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตาราง 29 (ต่อ)

ที่	รายการประเมิน	ความถูกต้อง		สรุป	ความเหมาะสม		สรุป	ความเป็นไปได้		สรุป	ความเป็นประโยชน์		สรุป
		$\overline{X}$	S.D.		$\overline{X}$	S.D.		$\overline{X}$	S.D.		$\overline{X}$	S.D.	
	เฉลี่ย	4.57	.53	มากที่สุด	4.71	.49	มากที่สุด	4.14	.38	มากที่สุด	4.43	.41	มากที่สุด
(ค) ความเป็นมาและความสำคัญของโปรแกรม		–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
5	เขียนได้กระชับชัดเจน	4.57	.53	มากที่สุด	4.71	.49	มากที่สุด	4.14	.38	มาก	4.43	.53	มาก
6	ระบุปัญหาได้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง	4.14	.38	มาก	4.43	.53	มาก	4.29	.49	มาก	4.00	.82	มาก
7	มีความเป็นเหตุเป็นผลในการสร้างโปรแกรมนี้ขึ้นมา	4.00	.82	มาก	4.29	.76	มาก	4.43	.53	มาก	4.71	.49	มากที่สุด
	เฉลี่ย	4.24	.58	มาก	4.48	.59	มาก	4.29	.47	มาก	4.38	.61	มาก
(ง) หลักการของโปรแกรม		–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
8	มีแนวทางที่ชัดเจน	4.29	.49	มาก	4.43	.53	มาก	4.71	.49	มากที่สุด	4.71	.49	มากที่สุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตาราง 29 (ต่อ)

ที่	รายการประเมิน	ความถูกต้อง		สรุป	ความเหมาะสม		สรุป	ความเป็นไปได้		สรุป	ความเป็นประโยชน์		สรุป
		$\overline{X}$	S.D.		$\overline{X}$	S.D.		$\overline{X}$	S.D.		$\overline{X}$	S.D.	
9	มีความเป็นไปได้ในการ	4.14	.38	มาก	4.29	.49	มาก	4.71	.49	มากที่สุด	5.00	.00	มากที่สุด
	เฉลี่ย	4.22	.44	มาก	4.36	.51	มาก	4.71	.49	มากที่สุก	4.86	.25	มากที่สุด
(จ) จุดมุ่งหมายของโปรแกรม		–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
10	ตรงกับความต้องการในการพัฒนาของกลุ่มเป้าหมาย	4.14	.29	มาก	4.29	.49	มาก	4.71	.49	มากที่สุด	5.00	.00	มากที่สุด
11	มีความเป็นไปได้ที่จะบรรลุผล	3.86	.69	มาก	4.00	.82	มาก	3.86	.69	มาก	4.71	.49	มากที่สุด
12	สอดคล้องกับความเป็นมาและความสำคัญของโปรแกรม	4.00	.58	มาก	4.14	.69	มาก	4.71	.49	มากที่สุด	5.00	.00	มากที่สุด
	เฉลี่ย	4.00	.52	มาก	4.14	.67	มาก	4.43	.56	มาก	4.92	.16	มากที่สุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตาราง 29 (ต่อ)

ที่	รายการประเมิน	ความถูกต้อง		สรุป	ความเหมาะสม		สรุป	ความเป็นไปได้		สรุป	ความเป็นประโยชน์		สรุป
		$\overline{X}$	S.D.		$\overline{X}$	S.D.		$\overline{X}$	S.D.		$\overline{X}$	S.D.	
(ฉ) เนื้อหาสาระ		–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
13	มีความน่าสนใจ	4.57	.53	มากที่สุด	4.43	.79	มาก	4.57	.53	มากที่สุด	4.71	.49	มากที่สุด
14	มีความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย	4.14	.38	มาก	4.43	.53	มาก	4.14	.69	มาก	4.71	.49	มากที่สุด
15	สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของโปรแกรม	4.14	.38	มาก	4.14	.38	มาก	4.43	.53	มาก	5.00	.00	มากที่สุด
16	มีประโยชน์และสามารถนำไปใช้ได้จริง	3.86	.69	มาก	4.14	.69	มาก	4.14	.69	มาก	4.71	.49	มากที่สุด
17	ครอบคลุมสอดคล้องกับกระบวนการพัฒนา	4.29	.49	มาก	4.57	.53	มากที่สุด	3.86	.69	มาก	4.57	.53	มากที่สุด
	เฉลี่ย	4.20	.49	มาก	4.34	.58	มาก	4.23	.63	มาก	4.74	.40	มากที่สุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตาราง 29 (ต่อ)

ที่	รายการประเมิน	ความถูกต้อง		สรุป	ความเหมาะสม		สรุป	ความเป็นไปได้		สรุป	ความเป็นประโยชน์		สรุป
		$\overline{X}$	S.D.		$\overline{X}$	S.D.		$\overline{X}$	S.D.		$\overline{X}$	S.D.	
(ฉ) กระบวนการพัฒนา		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
18	สอดคล้องกับหลักการของโปรแกรม	4.29	.49	มาก	4.29	.53	มาก	3.86	.69	มาก	4.57	.53	มากที่สุด
19	เอื้อต่อการบรรลุจุดมุ่งหมายของโปรแกรม	4.29	.49	มาก	4.29	.53	มาก	5.00	.00	มากที่สุด	5.00	.00	มากที่สุด
20	มีกิจกรรมการเรียนรู้ที่หลากหลาย	3.86	.38	มาก	4.29	.49	มาก	4.57	.53	มากที่สุด	4.57	.53	มากที่สุด
21	มีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจนและต่อเนื่อง	4.29	.49	มาก	4.29	.53	มาก	4.29	.53	มาก	4.57	.53	มากที่สุด
22	เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย	4.00	.00	มาก	4.29	.49	มาก	4.57	.53	มากที่สุด	5.00	.00	มากที่สุด
23	ความเหมาะสมของระยะเวลา	4.29	.49	มาก	4.43	.53	มาก	5.00	.00	มากที่สุด	5.00	.00	มากที่สุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตาราง 29 (ต่อ)

ที่	รายการประเมิน	ความถูกต้อง		สรุป	ความเหมาะสม		สรุป	ความเป็นไปได้		สรุป	ความเป็นประโยชน์		สรุป
		$\overline{X}$	S.D.		$\overline{X}$	S.D.		$\overline{X}$	S.D.		$\overline{X}$	S.D.	
	เฉลี่ย	4.17	.39	มาก	4.31	.52	มาก	4.55	.38	มากที่สุด	4.79	.27	มากที่สุด
(ช) การวัดและประเมินผล		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
24	สามารถตรวจสอบการบรรลุจุดมุ่งหมายของโปรแกรมได้	4.14	.69	มาก	4.14	.69	มาก	4.57	.53	มากที่สุด	5.00	.00	มากที่สุด
25	สอดคล้องกับเนื้อหาสาระ	4.71	.49	มากที่สุด	4.86	.38	มากที่สุด	4.71	.49	มากที่สุด	4.71	.49	มากที่สุด
26	สอดคล้องกับกระบวนการพัฒนา	4.00	.58	มาก	4.14	.38	มาก	4.14	.69	มาก	5.00	.00	มากที่สุด
27	การติดตามผลหลังการพัฒนา 2 เดือน	4.71	.49	มากที่สุด	4.71	.49	มากที่สุด	5.00	.00	มากที่สุด	5.00	.00	มากที่สุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

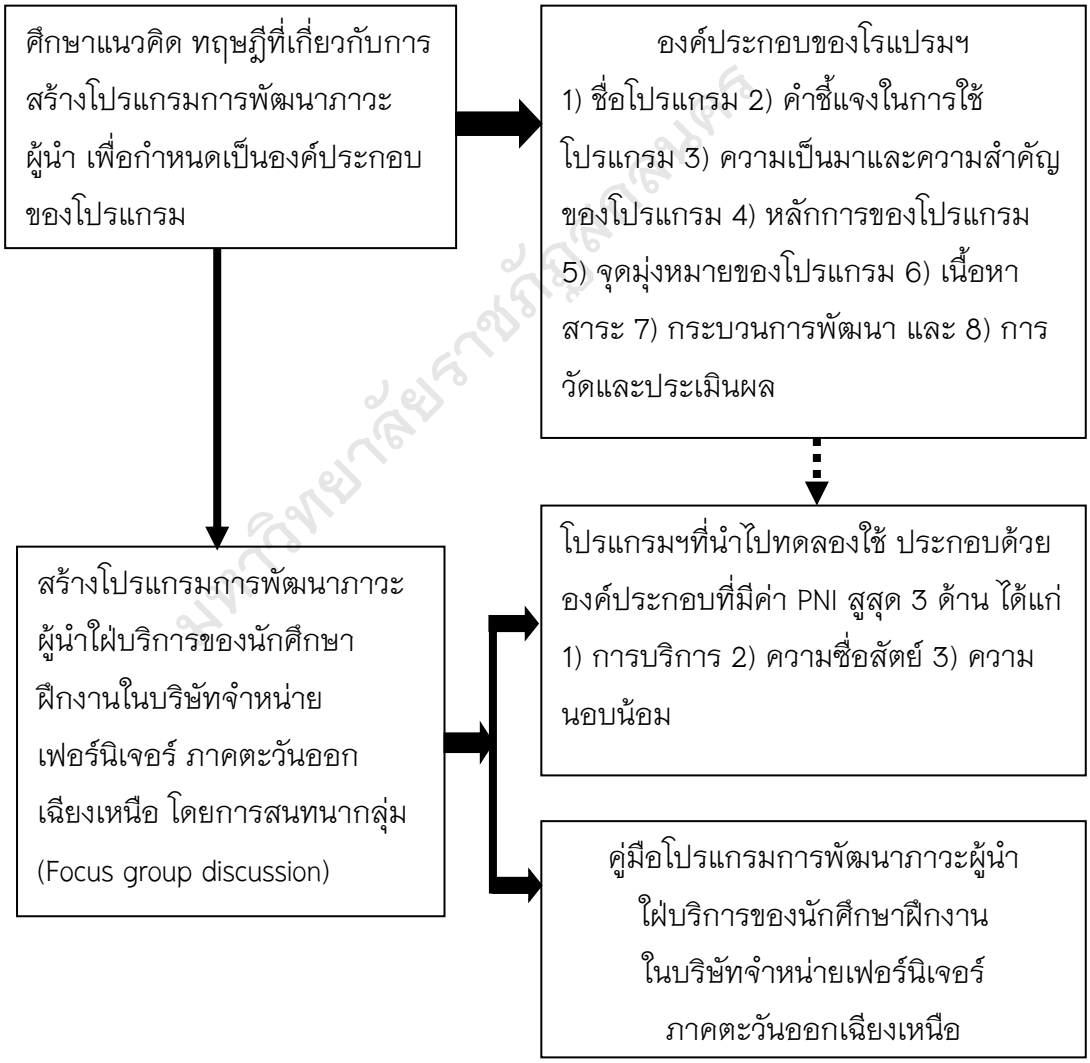
ตาราง 29 (ต่อ)

ที่	รายการประเมิน	ความถูกต้อง		สรุป	ความเหมาะสม		สรุป	ความเป็นไปได้		สรุป	ความเป็นประโยชน์		สรุป
		$\overline{X}$	S.D.		$\overline{X}$	S.D.		$\overline{X}$	S.D.		$\overline{X}$	S.D.	
28	เครื่องมือที่ใช้ในการวัดและประเมินผล	3.71	.49	มาก	4.14	.38	มาก	4.71	.49	มากที่สุด	4.71	.49	มากที่สุด
	เฉลี่ย	4.25	.55	มาก	4.40	.46	มาก	4.64	.44	มากที่สุด	4.88	.20	มากที่สุด
	เฉลี่ยโดยรวม ($\overline{X}$ = 4.50 : .43)	**4.31**	**.46**	**มาก**	**4.46**	**.49**	**มาก**	**4.46**	**.48**	**มาก**	**4.75**	**.29**	**มากที่สุด**

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

จากตาราง 29 แสดงผลการวิเคราะห์การประเมินโปรแกรมพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.50 ; S.D.= .43) โดยเรียงลำดับจากค่า เฉลี่ยผลการประเมินจากมากไปหาน้อยได้ตามลำดับดังนี้ ด้านความเป็นประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.75 ; S.D.= .29) รองลงมา ได้แก่ ด้านความเป็นไปได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.46 ; S.D.= .48) ด้านความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.46 ; S.D.= .49) และด้านความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.31 ; S.D.= .46)



ภาพประกอบ 13 ขั้นตอนการสร้างและพัฒนาโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผลการการตรวจสอบประสิทธิผลของโปรแกรมเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ในตรวจสอบประสิทธิผลของโปรแกรมเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยการทดลองใช้โปรแกรม ซึ่งโปรแกรมที่นำมาทดลองใช้เป็นโปรแกรมที่มีเนื้อหาสาระหรือองค์ประกอบที่มีค่า PNI สูงสุด จากการศึกษาความต้องการจำเป็นในระยะที่ 2 ทั้งนี้ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิในการร่างรูปแบบ เพื่อให้ตรงกับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยทดลองใช้กับนักศึกษาและพนักงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ของบริษัทคิงส์เฟอร์นิเจอร์ จังหวัดสกลนคร จำนวน 35 คน ช่วงระหว่างวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2561 ถึง วันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2561 มีรายละเอียดดังนี้

1. ผลการเปรียบเทียบภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ในการทดลองใช้โปรแกรมภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาวะผู้นำ และภาวะผู้นำใฝ่บริการทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความนอบน้อม ทั้งก่อนและหลังการทดลองใช้โปรแกรม โดยแบบทดสอบมี จำนวน 30 ข้อ โดยเป็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาวะผู้นำ จำนวน 3 ข้อ ภาวะผู้นำใฝ่บริการด้านการบริการ จำนวน 9 ข้อ ภาวะผู้นำใฝ่บริการด้านความซื่อสัตย์ จำนวน 9 ข้อ และภาวะผู้นำใฝ่บริการด้านความนอบน้อม จำนวน 9 ข้อ (อ้างอิงในภาคผนวก) และได้ดำเนินการเปรียบเทียบโดยวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของก่อนและหลังการทดลองใช้ที่มีความสัมพันธ์กัน (t-test for Paired-Sample Test) จากนั้นผู้วิจัยได้นำไปวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของก่อนและหลังการทดลองใช้ที่โดยการหาค่าที (t-test for Paired-Sample Test) ปรากฏผลดังตาราง 30 ดังนี้

ตาราง 30 ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือก่อนและหลังทดลองใช้

เนื้อหาสาระ	ก่อน		หลัง		t	p
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. ภาวะผู้นำใฝ่บริการ	1.97	.66	2.49	.56	6.000*	.000
2. การบริการ	5.66	1.66	7.17	1.49	9.421*	.000
3. ความซื่อสัตย์	6.14	1.82	7.46	1.46	7.210*	.000
4. ความนอบน้อม	5.69	1.89	6.69	1.89	4.694*	.000
รวม	19.60	3.27	23.89	2.73	17.055*	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือก่อนและหลังทดลองใช้ พบว่า โดยรวมหลังการทดลองใช้สูงกว่าก่อนการทดลองใช้โปรแกรมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็พบว่า หลังการทดลองใช้สูงกว่าก่อนทดลองใช้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ทุกด้าน เช่นเดียวกัน

2. ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาตามโปรแกรมพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การประเมินความพึงพอใจต่อภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการในวันสุดท้ายของการดำเนินการทดลองใช้ คือ วันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2561 โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจ และให้กลุ่มทดลองใช้ทั้ง 35 เป็นผู้ประเมินด้วยตนเอง ดังตาราง 31 ดังนี้

ตาราง 31 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงาน ในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ความพึงพอใจต่อโปรแกรม			
1.1 จุดมุ่งหมายของโปรแกรมมีความเหมาะสม	4.66	.48	มากที่สุด
1.2 ระยะเวลาในการพัฒนาตามโปรแกรม	4.86	.36	มากที่สุด
1.3 กิจกรรมเหมาะสมกับเวลา และเนื้อหา	4.54	.56	มากที่สุด
1.4 กิจกรรมส่งเสริมการมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันของผู้เข้ารับการพัฒนา	4.83	.38	มากที่สุด
1.5 สื่อ อุปกรณ์ มีความน่าสนใจ เหมาะสมกับเนื้อหา และมีความทันสมัย	4.06	.59	มาก
1.6 เนื้อหาในการพัฒนามีความสำคัญและจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของผู้เข้าร่วมพัฒนา	4.34	.59	มาก
1.7 เนื้อหาในการพัฒนาตามโปรแกรมตรงกับความต้องการในการพัฒนาของผู้เข้าร่วมพัฒนา	4.66	.48	มากที่สุด
1.8 เมื่อพัฒนาตามโปรแกรมนี้แล้วผู้เข้าร่วมพัฒนาสามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตนเองมากขึ้น	4.69	.47	มากที่สุด
1.9 การวัดและการประเมินผลภายหลัง 2 เดือนหลังการพัฒนา	4.89	.32	มากที่สุด
1.10 ความรู้ ทักษะใหม่ที่ได้รับจากการเข้าร่วมพัฒนาตามโปรแกรม	4.91	.28	มากที่สุด
1.11 ผลที่เกิดจากการดำเนินงานตามโครงการส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	4.66	.54	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.65	.46	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ			
2.1 การชี้แจงจุดมุ่งหมายของโครงการพัฒนาตามโปรแกรมต่อผู้เข้าร่วมพัฒนาและผู้ที่เกี่ยวข้องมีความชัดเจน	4.94	.24	มากที่สุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตาราง 31 (ต่อ)

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
2.2 การวางแผนในการดำเนินงานเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้าร่วมพัฒนาและผู้เกี่ยวข้องบรรยากาศมีความเป็นกัลยาณมิตร	4.60	.55	มากที่สุด
2.3 เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมการพัฒนามีส่วนร่วมทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรม	4.69	.47	มากที่สุด
2.4 สถานที่ที่ใช้ดำเนินการตามโปรแกรมมีความเหมาะสม	4.20	.53	มาก
เฉลี่ย	4.61	.45	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อวิทยากร			
3.1 วิทยากรมีความรู้ในเนื้อหาที่บรรยาย	4.89	.32	มากที่สุด
3.2 วิธีการถ่ายทอดความรู้และการนำเสนอมีความชัดเจน ต่อเนื่องและเข้าใจง่าย	4.57	.50	มากที่สุด
3.3 การจัดลำดับของเนื้อหามีความเหมาะสม	4.86	.36	มากที่สุด
3.4 การสรุปประเด็นชี้ให้เห็นจุดสำคัญ	4.66	.54	มากที่สุด
3.5 การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและการซักถามปัญหา	4.94	.24	มากที่สุด
3.6 การสร้างบรรยากาศและการเร้าความสนใจในการฟัง	4.66	.48	มากที่สุด
3.7 การนำเสนอความรู้และเนื้อหาเข้าใจง่ายสามารถนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง	4.77	.43	มากที่สุด
3.8 การใช้เอกสาร อุปกรณ์ และสื่อช่วยการบรรยาย	4.91	.28	มากที่สุด
3.9 การรักษาเวลาและการควบคุมเวลา	4.49	.61	มาก
เฉลี่ย	4.75	.42	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	**4.67**	**.44**	**มากที่สุด**

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

จากตาราง 31 การวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจต่อภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.67 ; S.D. = .44) โดยความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อวิทยากรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.75 ; S.D. = .42) รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจต่อโปรแกรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.65 ; S.D. = .46) และความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.61 ; S.D. = .45)

ทั้งนี้เมื่อแยกพิจารณาผลการวิเคราะห์รายข้อ พบว่า

ความพึงพอใจต่อวิทยากร มีค่าเฉลี่ยรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและการซักถามปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.94 ; S.D.= .24) การใช้เอกสาร อุปกรณ์ และสื่อช่วยการบรรยาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.91 ; S.D.= .28) และวิทยากรมีความรู้ในเนื้อหาที่บรรยาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.89 ; S.D.= .32)

ความพึงพอใจต่อโปรแกรม มีค่าเฉลี่ยรายข้ออยู่ในระดับมากที่ถึงมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ ความรู้ ทักษะใหม่ที่ได้รับจากการเข้าร่วมพัฒนาตามโปรแกรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.91 ; S.D.= .28) การวัดและการประเมินผลภายหลัง 2 เดือนหลังการพัฒนา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.89 ; S.D.= .32) และระยะเวลาในการพัฒนาตามโปรแกรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.86 ; S.D.= .36)

ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยรายข้ออยู่ในระดับมากที่ถึงมากที่สุดสุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดจากมากไปหาน้อย 3 อันดับ คือ การชี้แจงจุดมุ่งหมายของโครงการพัฒนาตามโปรแกรมต่อผู้เข้าร่วมพัฒนาและผู้ที่เกี่ยวข้องมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.94 ; S.D.= .24) เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมการพัฒนามีส่วนร่วมทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.69 ; S.D.= .47) และการวางแผนในการดำเนินงานเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้าร่วมพัฒนาและผู้เกี่ยวข้องบรรยากาศมีความเป็นกัลยาณมิตร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.60 ; S.D.= .55)

3. ผลการติดตามภายหลังการทดลองใช้โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การติดตามภายหลังการทดลองใช้โปรแกรมครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อติดตามความก้าวหน้าของภาวะผู้นำใฝ่บริการหลังการพัฒนาผ่านไป 2 เดือน โดยการสัมภาษณ์ทั้งผู้เกี่ยวข้องและนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ที่เข้าร่วมพัฒนา และการประเมินตนเองของนักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ โดยดำเนินการระหว่างวันที่ 25 – 30 เมษายน 2561 มีรายละเอียดดังนี้

3.1 ผลการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องและนักศึกษาฝึกงานเฟอร์นิเจอร์ที่เข้าร่วมพัฒนา

“...หลังจากที่นักศึกษาฝึกงานได้เข้าร่วมพัฒนาแล้ว ในการสังเกตของตนเองเห็นว่าเขามีการเปลี่ยนแปลง มีการพูดคุยกันมากขึ้น และรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะพนักงานขาย เอาใจใส่ลูกค้ามากขึ้น และรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายได้ดี ช่วยเหลือกันในการทำงาน มีความสุภาพเรียบร้อย...การวางแผนผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันเข้ารับการอบรมเป็นเรื่อง ๆ แล้วให้เขามาสรุปแลกเปลี่ยนกัน อันนี้ก็ถือว่าทำให้การพัฒนาเป็นไปด้วยดี ...สรุปตนเห็นว่าเป็นโปรแกรมพัฒนาที่ดีมากแต่อาจจะติดขัดในเรื่องของความสะดวกของพนักงานที่จะเข้าอบรมพัฒนาพร้อมเพรียงกันไม่ได้ แต่ตัวโปรแกรมก็สามารถส่งเสริม กระตุ้นให้เขาเกิดทักษะการเป็นผู้นำด้วยและยืนยันว่ามีผลต่อการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นจริง...”

(ผู้ประกอบการบริษัทคิงส์เฟอร์นิเจอร์ สกลนคร, สัมภาษณ์, 25 เมษายน 2561)

“...ในฐานะที่เป็นทั้งผู้เข้าร่วมพัฒนาละเป็นผู้จัดการที่ต้องดูแลการขายสินค้า เห็นว่าโปรแกรมการพัฒนานี้มีประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานจริง บางครั้งเราทำงานตรงนี้เราต้องการเป้าหมายทางธุรกิจ เพราะการแข่งขันสูงมากในปัจจุบัน เรามองเฉพาะข้างนอก หมายถึง มองเฉพาะความต้องการของลูกค้า ต้องการปล่อยสินค้า แต่เราลืมการแสดงออกของคนที่อยู่ร่วมกันหมู่มาก ที่จะต้องมีความคิดเห็น มีพฤติกรรมต่าง ๆ ทั้งที่ดีและไม่ดี การเข้ารับการพัฒนาครั้งนี้ ทำให้เราเป็นหัวหน้าเป็นผู้จัดการมีแต่สั่งการเพื่อให้ได้เป้าหมายตามที่ตั้งไว้ มันก็ได้จริงแต่มันไม่ได้ใจนักศึกษาฝึกงาน คนทำก็รอคำสั่งอย่างเดียวไม่คิดจะพัฒนาอะไรเลย เพราะหน้าที่ไม่ได้ให้คิดทำมากกว่านี้ หลังจากพัฒนา

มาเจ้านายก็เรียกประชุมให้พวกเรานำสิ่งที่ได้ไปพัฒนามาใช้ในการทำงาน โดยที่จะประเมินอีก 2 เดือน มาถึงวันนี้บอกได้เลยว่า การพัฒนาตามโปรแกรมช่วยให้นักศึกษาฝึกงานเปลี่ยนแปลงขึ้นบางคนก็เปลี่ยนมาก บางคนเปลี่ยนน้อย การทำงานก็มีการประสานงานกันช่วยเหลือกันมากขึ้น ขอขอบคุณแทนนักศึกษาฝึกงานทุกคนที่เข้าร่วมโปรแกรมที่ทำให้มีความรู้เกี่ยวกับภาวะผู้นำนี้ ถือเป็นเรื่องแปลกใหม่ของพวกเรา...”

(ผู้จัดการฝ่ายขาย, สัมภาษณ์, 25 เมษายน 2561)

“....จากการเข้ารวมพัฒนาแล้วเห็นว่าโปรแกรมดีมาก ตอนแรกผมและลูกน้องคิดกันอยู่ว่าจะเอาเราไปพัฒนาภาวะผู้นำทำไม เราไม่ใช่เจ้าของ ผู้จัดการหรือผู้บริหาร แต่พอวันแรกได้ฟังคำชี้แจงก็เข้าใจว่าตามที่ท่านว่า ภาวะผู้นำมีในตัวทุกคน การทำงานร่วมกันกับคนหลายคน ยิ่งต้องมีและต้องเข้าใจกัน และภาวะที่เราอบรมกันนี้ก็ไม่เคยรู้จัก แต่ในที่สุดก็เข้าใจและมีความรู้เรื่องนี้ขึ้น ช่วงอบรมมีกิจกรรมที่ทำให้เราช่วยกันคิด ช่วยกันทำ มีความรู้ใหม่ ๆ เกิดขึ้น โปรแกรมนี้ทำให้ผมและลูกน้องได้พัฒนาตนเองขึ้นมาก ๆ...”

(ผู้จัดการฝ่ายการตลาด, สัมภาษณ์, 25 เมษายน 2561)

“...หลังพัฒนามาเจ้านายบอกผมว่าแต่งตัวดีนะวันนี้ หัวหน้าก็พูดดีไม่ค่อยตำหนิว่ากันมากเท่าไร วิทยากรพูดยังจำได้.. ตอนทำข้อสอบวันแรกไม่รู้เรื่องเลยผู้นำอะไรนี่ พอวันที่สองที่สามก็สนุกนะ มีการให้ออกไปพูดด้วย.....”

(นักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์, สัมภาษณ์, 26 เมษายน 2561)

“...ขอบคุณมากที่ได้มีโอกาสเข้าร่วมพัฒนา โปรแกรมนี้ดีมากตอนนี้ก็นำมาใช้ในการทำงาน เช่น ฟังเพื่อน ให้เกียรติเพื่อน พูดเพราะ ๆ แต่งตัวดี ๆ ช่วยเหลือแนะนำซึ่งกันและกัน มุ่งมั่นตั้งใจทำงาน สังเกตแล้วเพื่อน ๆ ก็เปลี่ยนนะคะ..”

(นักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์, สัมภาษณ์, 26 เมษายน 2561)

“...ผมเข้าเรื่องซื่อสัตย์ เพื่อนผมเข้าฟังเรื่องนอบน้อม เพราะต้องเวียนกันเข้างานต้องทำอยู่แบ่งเวลาตามที่คุยกัน พอมาถึงตอนแลกเปลี่ยนกันได้นำเสนอเรื่องซื่อสัตย์ ก็ดีใจที่มีโอกาสได้พูดได้แสดงออก เพื่อนก็นำเสนอเช่นเดียวกัน ตอนนี้หลังจากผ่านมาเรายังพูดกันเรื่องนี้อยู่ว่าจะนำมาใช้ในงานที่ทำ เช่น ซื่อสัตย์กับงาน กับเพื่อนกับคนอื่น เปลี่ยนบุคลิกท่าทางด้วย..ในส่วนตัวเป็นการพัฒนาที่ดีเป็นขั้นตอนดีวางแผนเปลี่ยนกันทำงานเปลี่ยนกันเข้าอบรม อธิบายให้กันฟังสนุกมาก แต่ได้ความรู้เยอะครับ...”

(นักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์, สัมภาษณ์, 27 เมษายน 2561)

“...จากการพัฒนามาประมาณ 2 เดือน แอบสังเกตเพื่อนอยู่นะเขาพูดดีขึ้นมากเลย รีว่าอาจจะเป็นเพราะเจ้านายบอกว่าจะดูหลังจากวันนั้นมา 2 เดือน อันนี้คิดเองนะ...ความรู้สึกส่วนตัวหลังเข้ารับพัฒนาทำให้คิดและเปลี่ยนแปลงตัวเองได้เยอะนะครับนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ด้วย ช่วยเพื่อน สนับสนุนเพื่อนอะไรทำนองนี้...”

(นักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์, สัมภาษณ์, 27 เมษายน 2561)

“...เป็นการอบรมที่พัฒนาให้ผมและเพื่อนได้ความรู้ใหม่ ๆ เข้าใจกันทั้งเข้าใจเจ้านาย เข้าใจหัวหน้า ผู้จัดการ เข้าใจเพื่อน ๆ...เห็นอาจารย์เป็นวิทยากรบอกว่าพวกผม สามารถสร้างภาวะผู้นำให้เกิดขึ้นในตัวเองได้ในวันแรกก็งงกันอยู่ พอถึงวันที่สองที่สามก็เริ่มเข้าใจแล้ว...เห็นช่วงหลังมาพวกเราก็คุยกันเรื่องนี้ตลอดนะก็ล้อเล่นกันเห็นใครพูดไม่เพราะก็บอกกันว่าอย่าลืมที่ไปพัฒนามานะ...แต่ละคนตอนนี้แต่งตัวก็ดีขึ้น ก็มาจากการพัฒนาเมื่อตอนสองเดือน...”

(นักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์, สัมภาษณ์, 29 เมษายน 2561)

“...โปรแกรมที่พวกเราสามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนได้จริงครับ มากบ้างน้อยบ้างแต่ก็เปลี่ยน ผมว่าตอนนี้ทำงานประสานงานกันได้ดีมากขึ้น...นักศึกษาฝึกงานต้อนรับยิ้มแย้มแจ่มใสมากกว่าเดิม นักศึกษาฝึกงานขายด้วยเกือบทุก ๆ คนล่ะ...”

(นักศึกษาฝึกงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์, สัมภาษณ์, 30 เมษายน 2561)

“....ขอบคุณเจ้านายที่ให้มีการประชุมพัฒนาตามโปรแกรมนั้นมันช่วยให้การทำงานดีขึ้นมาก...ฟังกันให้เกียรติกัน ตรงเวลาไม่มาช้าไม่อู้งาน สรุปคือดีขึ้นครับหลังจากวันที่พัฒนามา...”

(นักศึกษาฝึกงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์, สัมภาษณ์, 30 เมษายน 2561)

จากสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องและนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ที่เข้าร่วมพัฒนาที่ทดลองใช้ สรุปได้ว่า หลังการพัฒนานักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ มีความก้าวหน้าในการนำภาวะผู้นำใฝ่บริการมาใช้ในการปฏิบัติงานและส่งผลต่อที่ดีต่อการปฏิบัติงานร่วมกันและการให้บริการกับลูกค้า ซึ่งเห็นได้จากการมีการประสานงานกันดีขึ้น รับฟังความคิดเห็นคนอื่นมากขึ้น ช่วยเหลือสนับสนุนกันมากขึ้น และการแต่งกายที่ดีสุภาพ พูดจาไพเราะมากขึ้น ในส่วนของการเงินก็พบว่าผู้รับผิดชอบสามารถปฏิบัติงานได้ดีละเอียดรอบคอบแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ นั่นก็แสดงว่าโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในการวิจัยครั้งนี้มีประสิทธิผล ส่วนที่ส่งผลต่อธุรกิจหรือไม่อย่างไรนั้นไม่สามารถลงลึกลงไปได้ ทั้งนี้เนื่องจากการทดลองใช้โปรแกรมครั้งนี้มุ่งเน้นไปที่การพัฒนาภาวะผู้นำสู่การมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์

3.2 ผลการประเมินตนเองของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือภายหลังการพัฒนา 2 เดือน

ประเมินตนเองของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือภายหลังการพัฒนา 2 เดือน ผู้วิจัยดำเนินการโดยให้นักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ประเมินตนเองจากแบบประเมิน มีรายระเอียดสรุปดังตาราง 32 ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตาราง 32 การวิเคราะห์ผลประเมินตนเองของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่าย เฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือภายหลังการพัฒนา 2 เดือน

ภาวะผู้นำใฝ่บริการ	ผลการประเมิน		
	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านการบริการ			
1.1 ความรับผิดชอบตอบสนองต่อผู้รับบริการ	**4.70**	**.46**	**มากที่สุด**
1) การแสดงออกด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีกับลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงาน	4.66	.48	มากที่สุด
2) การให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.74	.44	มากที่สุด
1.2 การมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	**4.76**	**.42**	**มากที่สุด**
3) การให้บริการหรือปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาที่มีต่อลูกค้าเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ	4.66	.48	มากที่สุด
4) การให้บริการที่มีคุณภาพ ถูกต้องและตรงกับความต้องการของลูกค้าและผู้รับบริการ	4.86	.36	มากที่สุด
1.3 การให้ความสะดวกและเข้าถึงการบริการ	**4.67**	**.49**	**มากที่สุด**
5) ลูกค้าหรือผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย สะดวกและไม่ยุ่งยาก	4.57	.56	มากที่สุด
6) ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.63	.49	มากที่สุด
7) ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อยในการเข้าถึงการบริการ	4.80	.41	มากที่สุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตาราง 32 (ต่อ)

ภาวะผู้นำใฝ่บริการ	ผลการประเมิน		
	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
1.4 การบริการที่เป็นรูปธรรมและสัมผัสได้	**4.80**	**.37**	**มากที่สุด**
8) จัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานที่ดีและเหมาะสม เช่น การใช้สัญลักษณ์ในการสื่อสาร	4.83	.38	มากที่สุด
9) การอำนวยความสะดวกในเรื่องของวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยตลอดจนการให้คำแนะนำในการใช้สินค้า	4.94	.24	มากที่สุด
10) มีบุคลิกภาพที่ดี เช่น การแต่งกาย กิริยามารยาทที่ดี เป็นต้น	4.63	.49	มากที่สุด
1.5 การมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ	**4.78**	**.44**	**มากที่สุด**
11) ให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ	4.80	.41	มากที่สุด
12) เต็มใจให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า	4.83	.38	มากที่สุด
13) มีความเข้าใจและรับรู้ถึงความต้องการของลูกค้าจนแน่ใจว่าความต้องการสูงสุดของลูกค้าได้รับการตอบสนองแล้ว	4.71	.52	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.74	.33	มากที่สุด
2. ด้านความซื่อสัตย์			
2.1 ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง	**4.63**	**.47**	**มากที่สุด**
1) การประพฤติตนตามคำพูด โดยรักษาสัจจะที่ให้ไว้กับบุคคลอื่น	4.57	.50	มากที่สุด
2) มีความละอายต่อการทำความผิดทั้งต่อตนเองและผู้อื่น	4.43	.50	มาก
3) มีความมั่นคงต่อการกระทำความดีของตนเองและไม่คดโกง	4.77	.43	มากที่สุด
4) มีความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ โดยยึดหลักเหตุผลและกฎระเบียบของบริษัท	4.77	.43	มากที่สุด
2.2 ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่	**4.60**	**.50**	มากที่สุด
5) มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ตนทำหรือได้รับมอบหมาย	4.66	.48	มากที่สุด
6) ตรงเวลาไม่เอาเวลาทำงานในหน้าที่ไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว	4.60	.55	มากที่สุด

สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตาราง 32 (ต่อ)

ภาวะผู้นำใฝ่บริการ	ผลการประเมิน		
	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
7) การประกอบอาชีพด้วยความถูกต้องสุจริตและรักในอาชีพที่ทำอยู่	4.60	.48	มากที่สุด
8) ไม่แก่งแย่งและไม่เบียดบังเพื่อนร่วมงานเพื่อความสำเร็จของตนเอง	4.57	.50	มากที่สุด
2.3 ความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น	**4.71**	**.45**	มากที่สุด
9) ไม่โกงและไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นตลอดจนมีความรัก	4.57	.50	มากที่สุด
10) ความหวังดีต่อเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่น	4.74	.44	มากที่สุด
11) ไม่สร้างความเดือดร้อนให้กับผู้อื่น	4.60	.55	มากที่สุด
12) ยึดหลักแห่งความยุติธรรม รักษาสัญญาที่ให้ไว้กับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.80	.41	มากที่สุด
13) มีความรัก ความหวังดี เห็นอกเห็นใจและมีความปรารถนาดีต่อเพื่อนร่วมงาน ลูกค้าหรือบุคคลอื่น	4.86	.36	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.66	.47	มากที่สุด
3. ด้านความนอบน้อม			
3.1 การแสดงกิริยาท่าทางและวาจาที่สุภาพ	**4.66**	**.45**	มากที่สุด
1) มีกริยาอ่อนน้อม วาจาอ่อนหวาน มีใจอ่อนโยนทั้งต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน	4.49	.51	มาก
2) การรู้จักแสดงความเคารพและให้เกียรติลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน	4.83	.38	มากที่สุด
3.2 การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	**4.89**	**.31**	มากที่สุด
3) การสร้างความพึงพอใจเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสุขจากการบริการของพนักงาน	4.89	.32	มากที่สุด
4) การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและผู้รับบริการ	4.89	.32	มากที่สุด
5) ให้ความร่วมมือร่วมใจกับเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน	4.91	.28	มากที่สุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตาราง 32 (ต่อ)

ภาวะผู้นำใฝ่บริการ	ผลการประเมิน		
	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
3.3 การยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	**4.84**	**.36**	มากที่สุด
6) ยอมรับในความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.91	.28	มากที่สุด
7) ยินดีรับฟังเพื่อนร่วมงานและลูกค้าด้วยความตั้งใจและเต็มใจเพื่อพัฒนาสินค้าและการบริการ	4.74	.44	มากที่สุด
8) รับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงสินค้าและการบริการ	4.86	.36	มากที่สุด
3.4 การเห็นคุณค่าของผู้อื่น	**4.73**	**.41**	มากที่สุด
9) มีความเชื่อมั่นและยอมรับในความสามารถและความแตก ต่างของเพื่อนร่วมงานและผู้อื่น	4.71	.46	มากที่สุด
10) มีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจเพื่อนร่วมงานและลูกค้า	4.94	.24	มากที่สุด
11) การให้บริการโดยคำนึงถึงความต้องการของเพื่อนร่วมงานและลูกค้าก่อนความต้องการของตนเอง	4.77	.43	มากที่สุด
12) มีจิตใจแห่งการบริการและดูแลผู้อื่นด้วยความรักและความเอาใจใส	4.51	.51	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.79	.38	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	**4.73**	**.39**	**มากที่สุด**

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ผลประเมินตนเองของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภายหลังการพัฒนา 2 เดือน พบว่า โดยรวมนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ มีความก้าวหน้าของภาวะผู้นำใฝ่บริการหลังการพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.73 ; S.D.= .39) โดยมีความก้าวหน้าของภาวะผู้นำใฝ่บริการด้านที่สูงสุด คือ ด้านความนอบน้อม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.79 ; S.D.= .382) รองลงมา ได้แก่ ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่

ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.74 ; S.D.= .33) และด้านความซื่อสัตย์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.66 ; S.D.= .47)

สรุปผลประเมินตนเองของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภายหลังการพัฒนา 2 เดือน พบว่า นักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ มีความก้าวหน้าของภาวะผู้นำใฝ่บริการหลังการพัฒนา โดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.73 ; S.D.= .39)

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร