

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง โปรแกรมการพัฒนาระบบผู้นำไฟบริการของนักศึกษาฝึกงาน
ในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อ
1) ศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำไฟบริการของพนักงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ 2) สร้าง
และพัฒนาโปรแกรมการพัฒนาระบบผู้นำไฟบริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่าย
เฟอร์นิเจอร์ และ 3) ตรวจสอบประสิทธิผลของโปรแกรมการพัฒนาระบบผู้นำไฟบริการ
ของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยการ
ทดลองใช้

การดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำไฟบริการของนักศึกษา
ฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1. สังเคราะห์องค์ประกอบจากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ตรวจสอบความเหมาะสมขององค์ประกอบ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

ระยะที่ 2 การสร้างและพัฒนาโปรแกรมการพัฒนาระบบผู้นำไฟบริการ
ของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1. ศึกษาความต้องการจำเป็นการพัฒนา
2. สร้างและพัฒนาโปรแกรม

ระยะที่ 3 การตรวจสอบประสิทธิผลของโปรแกรมการพัฒนาระบบผู้นำ
ไฟบริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1. เปรียบเทียบภาวะผู้นำไฟบริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัท
จำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ก่อนและหลังทดลองใช้
2. ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาตามโปรแกรม
3. ผลการติดตามภายหลังการทดลองใช้โปรแกรม หลังจากผ่านการ
พัฒนาไปแล้ว 2 เดือน

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัท
จำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือครั้งนี้ มีสรุปผลดังนี้

1. ผลการศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำให้บริการของนักศึกษาฝึกงาน ในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

จากการศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำให้บริการของนักศึกษาฝึกงาน
ในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยดำเนินการวิจัย 2 ขั้นตอน
คือ 1) การศึกษาและสังเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำให้บริการ และ 2) ตรวจสอบความ
เหมาะสมขององค์ประกอบภาวะผู้นำให้บริการโดยผู้ทรงคุณวุฒิ สรุปผลได้ 3 องค์ประกอบ
หลัก 12 องค์ประกอบย่อย ดังนี้ องค์ประกอบหลักด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ

1. องค์ประกอบหลักด้านการบริการ มีองค์ประกอบย่อย 5 ด้าน
คือ (1) ด้านความรับผิดชอบต่องานต่อผู้รับบริการ (2) ด้านการมีความน่าเชื่อถือ
ไว้วางใจ (3) ด้านการให้ความสะดวกและเข้าถึงการบริการ (4) ด้านการบริการที่เป็น
รูปธรรมและสัมผัสได้ และ (5) ด้านการมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ

2. องค์ประกอบหลักด้านความซื่อสัตย์ มีองค์ประกอบย่อย 3 ด้าน
คือ (1) ด้านความซื่อสัตย์ต่อตนเอง (2) ด้านความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ และ (3) ด้านความ
ซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น

3. องค์ประกอบหลักด้านความนอบน้อม มีองค์ประกอบย่อย 4 ด้าน
คือ (1) ด้านการแสดงกิริยาท่าทางและวาจาที่สุภาพ (2) ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
(3) ด้านการยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และ (4) ด้านการเห็นคุณค่าของผู้อื่น

นอกจากนี้จากการศึกษาความเหมาะสมจากความคิดเห็นของ
ผู้ทรงคุณวุฒิสรุปได้ว่า ทุกองค์ประกอบมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการพัฒนา
ภาวะผู้นำให้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2. ผลการสร้างและพัฒนาโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการ

ของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สรุปผลการดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยที่กำหนดไว้ ดังนี้

2.1 ผลการศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือในการศึกษาความต้องการจำเป็นดำเนินการตามลำดับ ดังนี้ 1) ศึกษาความคาดหวังกับผู้ประกอบการบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 20 คน โดยใช้แบบสอบถาม 2) ศึกษาสภาพภาวะผู้นำใ้บริการกับพนักงานฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ จำนวน 210 คน โดยใช้แบบสอบถาม และ 3) วิเคราะห์ความต้องการจำเป็นโดยนำข้อมูลจากการศึกษาความคาดหวังและสภาพภาวะผู้นำ มาวิเคราะห์หาความต้องการจำเป็นในการพัฒนา โดยใช้เทคนิค Modified Priority Needs Index (PNI_{Modified}) จากนั้นนำผลการวิเคราะห์มาจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามค่า PNI จากมากไปหาน้อย สรุปผลโดยรวมมีค่า $PNI = 0.19$ เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบจากค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านการบริการ ($PNI = 0.29$) 2) ด้านความซื่อสัตย์ ($PNI = 0.27$) 3) ด้านความรอบร้อม ($PNI = 0.23$) 4) ด้านการตระหนักรู้ ($PNI = 0.18$) และ 5) ด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ ($PNI = 0.03$) ตามลำดับ

2.2 ผลการสร้างและพัฒนาโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2.2.1 องค์ประกอบของโปรแกรม ประกอบด้วย ชื่อโปรแกรม คำชี้แจงในการใช้โปรแกรม ความเป็นมาและความสำคัญของโปรแกรม หลักการของโปรแกรม จุดมุ่งหมายของโปรแกรม เนื้อหาสาระ กระบวนการพัฒนา และการวัดและประเมินผล

2.2.2 ผลการจัดทำรายละเอียดของโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือในการจัดทำรายละเอียดของโปรแกรม ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าองค์ประกอบของโปรแกรมมีความเหมาะสมดีแล้ว และมีผลการประเมินความเหมาะสมภาพรวมของโปรแกรมอยู่ในระดับมากที่สุดตามความคิดเห็นของ

ผู้ทรงคุณวุฒิเช่นเดียวกัน นอกจากนี้มีข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิให้ดำเนินการสร้างโปรแกรมเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 โปรแกรมการพัฒนาก้าวหน้าผู้นำไฟบริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่สร้างขึ้นเพื่อนำไปประเมินประสิทธิผลของโปรแกรมโดยการทดลองใช้และให้ใช้องค์ประกอบที่ได้จากการศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนา (PNI) ที่มีค่าสูงสุด 3 ด้าน จากทั้งหมด 5 องค์ประกอบ กำหนดระยะเวลาทดลองใช้ 3 วัน และหลังจากนั้นก็ติดตามผลหลังจากการพัฒนาผ่านไปแล้ว 2 เดือน

ส่วนที่ 2 โปรแกรมการพัฒนาก้าวหน้าผู้นำไฟบริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่สร้างขึ้นจากผลการวิจัย ซึ่งถือเป็นนวัตกรรมที่เกิดขึ้นจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อนำไปสู่การเผยแพร่ผลการวิจัย และในรายละเอียดให้นำองค์ประกอบที่ได้จากการศึกษาทั้งหมด 5 องค์ประกอบ มากำหนดเป็นเนื้อหาสาระของโปรแกรม เพื่อให้ทุกหน่วยงานสามารถนำไปใช้หรือประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสมและบริบทของแต่ละหน่วยงาน

3. ผลการการตรวจสอบประสิทธิผลของโปรแกรมเพื่อพัฒนาก้าวหน้าผู้นำไฟบริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

การตรวจสอบประสิทธิผลของโปรแกรม ดำเนินการโดยทดลองใช้กับนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ของบริษัทคิงส์เฟอร์นิเจอร์ จังหวัดสกลนคร จำนวน 35 คน สรุปผลการทดลองใช้ได้ 3 ประเด็น คือ 1) ผลการเปรียบเทียบภาวะผู้นำไฟบริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ก่อนและหลังทดลองใช้ 2) ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาตามโปรแกรม และ 3) ผลการติดตามภายหลังการทดลองใช้โปรแกรม หลังจากผ่านการพัฒนาไปแล้ว 2 เดือน โดยผลการดำเนินการทดลองใช้ ดังนี้

1. ผลการเปรียบเทียบภาวะผู้นำไฟบริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ก่อนและหลังทดลองใช้ โดยรวมหลังการทดลองใช้สูงกว่าก่อนการทดลองใช้โปรแกรมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็พบว่า หลังการทดลองใช้สูงกว่าก่อนทดลองใช้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ทุกด้าน

2. ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาตามโปรแกรม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และทุกด้านก็มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ความพึงพอใจต่อวิทยากร ความพึงพอใจต่อโปรแกรมและความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ

3. ผลการติดตามภายหลังการทดลองใช้โปรแกรม หลังจากผ่านการพัฒนาไปแล้ว 2 เดือน จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า นักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ มีความก้าวหน้าในการนำภาวะผู้นำไปบริการมาใช้ในการปฏิบัติงานและส่งผลที่ดีต่อการปฏิบัติงานร่วมกันและการให้บริการกับลูกค้า ซึ่งเห็นได้จากการมีการประสานงานกันดีขึ้น รับฟังความคิดเห็นคนอื่นมากขึ้น ช่วยเหลือสนับสนุนกันมากขึ้น และการแต่งกายที่ดีสุขภาพ พุดจาไฟเราะมากขึ้น ในส่วนของการเงินก็พบว่าผู้รับผิดชอบสามารถปฏิบัติงานได้ดีละเอียดรอบคอบแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ และผลการประเมินตนเองของพนักงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ โดยรวมมีความก้าวหน้าของภาวะผู้นำไปบริการ หลังการพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุด และทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความรอบน้อม ด้านการบริการ และด้านความซื่อสัตย์

อภิปรายผล

จากสรุปผลการวิจัย โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำไปบริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อภิปรายผลได้ดังนี้

1. การศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำไปบริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผลการศึกษาค้นคว้าองค์ประกอบภาวะผู้นำไปบริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สรุปว่า ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความรอบน้อม อาจเนื่องมาจากที่ผู้วิจัยได้สังเคราะห์องค์ประกอบจากการศึกษาแนวคิดของนักวิชาการที่ได้ศึกษาต่อเนื่องกันมา โดยยึดแนวคิดของ Greenleaf (1977) ที่ถือเป็นผู้คิดทฤษฎีภาวะผู้นำไปบริการขึ้นมาในตอนต้น จากนั้นก็มีการพัฒนาและศึกษาวิจัยกันมาอย่างต่อเนื่องยาวนาน

ดัง เช่น Page and Wong (1998) ที่สร้างเครื่องมือในการวัดภาวะผู้นำใฝ่บริการโดยมี 12 ด้าน ซึ่งในจำนวนนั้นก็มีด้านความซื่อสัตย์สุจริต (Integrity) ด้านการรับใช้ (Servant) หรือ การบริการ (Service) ต่อมาในปี Russell (2001) ก็นำไปศึกษาวิจัยก็ได้องค์ประกอบเพิ่มขึ้นอีก คือ การเสริมสร้างพลังอำนาจหรือการมอบอำนาจ (Empowerment) นอกจากนี้แล้วยังสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยและข้อเสนอแนะของนักวิชาการ เช่น Sendjaya and James (2002) ; Patterson (2003) ; Dennis and Winston (2003) ; Sergiovanni (1984) ; Dennis (2004) ; Hardin (2003) ; Winston (2004) ; Dennis (2004) ; Dennis and Bocarnea (2005) ; Poon (2006) ; Moosbrugger and Patterson (2008) ที่นำเสนอองค์ประกอบภาวะผู้นำใฝ่บริการที่สำคัญหลายองค์ประกอบและผลการศึกษาของแต่ละท่านก็จะพบว่าการเสริมสร้างพลังอำนาจ การตระหนักรู้ ความนอบน้อม การบริการ ความซื่อสัตย์ รวมอยู่ด้วยเช่นกัน นั้นแสดงให้เห็นว่า องค์ประกอบทั้ง 5 นี้ ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของนักการศึกษาและนักวิชาการในประเทศ เช่น จิราวรรณ เล่งพานิชย์ (2554, หน้า 32) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยโมเดลสมการโครงสร้างภาวะผู้นำใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า องค์ประกอบภาวะผู้นำใฝ่บริการ ประกอบด้วย องค์ประกอบ 4 ด้าน คือ 1) การบริการ (Service) 2) การเสริมสร้างพลังอำนาจ (Empowerment) 3) การไม่เห็นแก่ตัว (Altruism) และ 4) ความนอบน้อม (Humility) ปองภพ ภูจอมจิตร (2555, หน้า 90) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จากองค์ประกอบหลักของภาวะผู้นำใฝ่บริการ 4 องค์ประกอบ คือ 1) การเสริมสร้างพลังอำนาจ (Empowerment) 2) การบริการ (Services) 3) การตระหนักรู้ (Awareness) และ 4) ความนอบน้อม (Humility) ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่าองค์ประกอบที่ได้จากการสังเคราะห์ครั้งนี้เป็นองค์ประกอบที่มีการศึกษาวิจัยมาแล้ว ตามแต่ละปรากฏการณ์และเป้าหมายที่ศึกษาทั้งในและต่างประเทศ จึงถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำใฝ่บริการ นอกจากนี้จากการศึกษาความเหมาะสมจากความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิสรุปได้ว่า และสอดคล้องกับผลการศึกษาความเหมาะสมขององค์ประกอบที่สรุปว่า ทุกองค์ประกอบมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้วยเช่นกัน

2. ผลการสร้างและพัฒนาโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการ ของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2.1 จากสรุปผลความต้องการจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่สรุปความต้องการจำเป็นสูงสุด 3 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความนอบน้อม โดยด้านที่มีความจำเป็นในการพัฒนาสูงสุด คือ การบริการ อาจเนื่องมาจากผู้ประกอบการมีความคิดเห็นว่าการพัฒนาด้านนี้เป็นสำคัญอันดับแรก และพนักงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ก็มีความคิดเห็นว่าการบริการในปัจจุบันควรได้รับการพัฒนามากขึ้น ซึ่งก็สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบันที่ได้ก้าวผ่านจากศตวรรษที่ 20 เข้าสู่ศตวรรษที่ 21 ซึ่งส่งผลกระทบทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ ดังนั้นทุก ๆ องค์การจึงต้องมีการปรับตัวอย่างรวดเร็ว เพราะเกิดการแข่งขันกันในทุก ๆ ที่ องค์การทางด้านธุรกิจก็เช่นเดียวกัน หากต้องการให้องค์การอยู่รอดปลอดภัยก็ต้องพยายามอย่างดีที่สุดเพื่อให้้องค์การสามารถดำรงสถานะอยู่ได้เพราะโลกปัจจุบันนี้เต็มไปด้วยการแข่งขัน ซึ่งในการทำกิจการต่าง ๆ นั้น มักจะต้องมีคู่แข่งในประเภทเดียวกันเสมอ การบริการที่ดีกว่า ประทับใจมากกว่า (บริการทุกระดับประทับใจ) ผู้รับบริการหรือลูกค้าล้วนแต่ต้องการการบริการที่สะดวก รวดเร็ว คุณภาพสูง ต้องการได้เห็นใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสจากผู้ให้บริการ กล่าวคือ องค์การหรือหน่วยงานที่แข่งขันกันในประเภทเดียวกัน องค์การใดดีกว่าในด้านคุณภาพในทุก ๆ ด้าน ย่อมจะสามารถดึงดูดใจลูกค้าได้มากกว่า มีผู้มารับบริการมากกว่า และมีชื่อเสียงมากกว่าเป็นธรรมดา (ปราชญา กล้าผจญ และศิริพงษ์ เสงี่ยมอน, 2553, หน้า 185) และ Millett (1954, pp. 397 – 400) ที่กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของงานบริการ คือ การสร้างความพอใจในการบริการ เช่น ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที และความสามารถในการดูแลความเอื้ออาทรเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการในแต่ละบุคคล เป็นต้น นอกจากนี้ยังเป็นไปตามแนวคิดของ Greenleaf ที่กล่าวว่า “ผู้นำใ้บริการ” ต้องให้บริการผู้อื่นก่อน ซึ่งเป็นความรู้สึกที่ต้องการให้บริการก่อน คือ การแน่ใจว่าความต้องการสูงสุดของผู้อื่นได้รับการตอบสนองแล้วและได้รับความพึงพอใจในการให้บริการ หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้อื่น

ส่วนด้านความซื่อสัตย์ ที่มีความต้องการพัฒนารองลงมานั้น ก็สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ประกอบการธุรกิจจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ที่ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า คุณลักษณะของพนักงานบริษัทที่ผู้ประกอบการต้องการมากที่สุดนอกจากเรื่องบริการแล้วนั้น ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นตรงกันว่าควรมีความซื่อสัตย์ด้วย ซึ่งหมายถึงความซื่อสัตย์ทั้งต่อตนเอง ต่อผู้อื่นหรือผู้มารับบริการ และที่สำคัญมากคือ ซื่อสัตย์ในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ดังที่ กฤติพงศ์ เดชสงเคราะห์ (2558, ออนไลน์) ที่กล่าวว่าเกี่ยวกับคุณลักษณะของพนักงานที่องค์กรต้องการด้านความซื่อสัตย์ (Honesty) ว่าพนักงานที่ดีจะต้องมีคุณลักษณะนิสัยที่สำคัญคือความซื่อสัตย์ ต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อองค์กรและต่อทุก ๆ องค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง การยกยอกเงินแม้เพียงบาทเดียวก็เป็นจุดเริ่มต้นของการทุจริตที่ใหญ่ขึ้นในอนาคต และความนอบน้อมที่มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาต่ำสุด แต่ก็ถือว่าอยู่ในกลุ่มที่ต้องการพัฒนาเช่นเดียวกัน และก็ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับผู้นำเฝ้าบริการ นั้นเพราะความนอบน้อมเป็นคุณธรรมที่ไม่เน้นการมีเกียรติยศและศักดิ์ศรี ความนอบน้อมมีความจำเป็นสำหรับผู้บริหารและผู้แนะนำ เนื่องจากเป็นสาเหตุให้เกิดการรู้จักรับฟังคำแนะนำจากผู้อื่น มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติในทิศทางที่ถูกต้อง (Patterson, 2003, p. 137) การแสดงความเคารพสิทธิของผู้ร่วมงานและเห็นคุณค่าของการสร้างทีมงานเป็นมิติของการส่งเสริมและพัฒนาให้องค์กรประสบความสำเร็จ (Dennis, 2004)

2.2 ผลการสร้างและพัฒนาโปรแกรมการพัฒนาก้าวหน้าผู้ให้บริการ
ของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ในการจัดทำรายละเอียดของโปรแกรมผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าองค์ประกอบของโปรแกรมมีความเหมาะสมดีแล้ว และมีผลการประเมินความเหมาะสมภาพรวมของโปรแกรมอยู่ในระดับมากที่สุดนั้นอาจเนื่องมาจากการดำเนินการดังกล่าวทั้งในส่วนของการศึกษาองค์ประกอบของภาวะผู้นำเฝ้าบริการ ผู้วิจัยได้ดำเนินการทั้งในส่วนของการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสมขององค์ประกอบด้วย อีกทั้งในส่วนขององค์ประกอบของโปรแกรมที่ผู้วิจัยออกแบบไว้ 8 ด้าน คือ 1) ชื่อโปรแกรม 2) คำชี้แจงในการใช้โปรแกรม 3) ความเป็นมาและความสำคัญของโปรแกรม 4) หลักการของโปรแกรม 5) จุดมุ่งหมายของโปรแกรม 6) เนื้อหาสาระ 7) กระบวนการพัฒนาและ 8) การวัดและประเมินผลผู้วิจัยก็ได้ดำเนินการสังเคราะห์จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเช่นเดียวกันดังที่ วิโรจน์ สารรัตนะ

(2553, หน้า 140) ให้ทัศนะว่าการวิจัยและพัฒนาโปรแกรมการพัฒนานั้นผู้วิจัยต้องเน้นการศึกษาวิเคราะห์และสังเคราะห์ประเด็นที่จะศึกษาวิจัยหรือที่ต้องการพัฒนา เพื่อการนำไปสู่การกำหนดเป็นโปรแกรมการพัฒนา จึงส่งผลทำให้รายละเอียดของโปรแกรมมีความเหมาะสม

นอกจากนี้จากสรุปผลข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิให้ดำเนินการสร้างโปรแกรมเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำผู้บริหารของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่สร้างขึ้นเพื่อนำไปประเมินประสิทธิผลของโปรแกรมโดยการทดลองใช้และส่วนที่ 2 โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำผู้บริหารของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่สร้างขึ้นจากผลการวิจัย ซึ่งถือเป็นนวัตกรรมที่เกิดขึ้นจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ในส่วนที่ 1 นั้นอาจเนื่องมาจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยที่มีกลุ่มเป้าหมาย คือ นักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในส่วนของการทดลองใช้นั้นผู้ทรงคุณวุฒิอาจเห็นว่าไม่อาจที่จะนำเนื้อหาทั้งหมดไปทดลองใช้ในเวลาที่ยกได้ เพราะพนักงานก็ต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนเองอยู่ด้วย เนื่องจากไม่สามารถหยุดกิจการได้เพราะจะส่งผลกระทบต่อธุรกิจจึงกำหนดโปรแกรมเพื่อนำไปทดลองใช้ในครั้งนี้อย่างเฉพาะ และกำหนดเนื้อหาจากการศึกษาความต้องการจำเป็น 3 ด้าน เท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Dessler (2001, pp. 134 – 155) ที่ว่าในการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมจะต้องมีการวิเคราะห์ความต้องการและความจำเป็นในการพัฒนาและในการดำเนินการทดลองใช้ผู้ทรงคุณวุฒิให้ดำเนินการจัดเป็นโครงการพัฒนา 1 โครงการ จำนวน 3 วัน โดยการอบรมเข้ม (Intensive training) นั้น ซึ่งก็เป็นไปตามที่ McCauley (1998, p. 16) ที่ได้สรุปวิธีการพัฒนาภาวะผู้นำว่า การฝึกอบรมเป็นวิธีการที่สำคัญอีกวิธีหนึ่งในการพัฒนาภาวะผู้นำมีงานวิจัยต่าง ๆ ยืนยันว่าภาวะผู้นำสามารถเกิดขึ้นได้จากการฝึกอบรม ภาวะผู้นำนั้นจะช่วยให้ผู้นำเข้าใจสถานการณ์และเข้าใจวิธีการที่จะควบคุมกิจกรรมของกลุ่ม การฝึกอบรมจะช่วยให้มีความรู้ ู้กระบวนการในการนำ และรู้จักเทคนิคที่จะปรับพฤติกรรมของตนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ และ Vicere and Fulmer (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2544, หน้า 7) ได้เสนอแนวทางของการพัฒนาผู้นำให้มีประสิทธิภาพไว้ว่าต้องเป็นกระบวนการพัฒนาที่ผสมผสานจากประสบการณ์ การฝึกอบรม การศึกษาและรูปแบบต่าง ๆ ของการพัฒนา โดยที่ไม่อาศัยแต่เพียงการนั่งเรียนในห้องแต่เพียงอย่างเดียว และสนธยา พลศรี (2545, หน้า 5 – 6) ก็ได้กล่าวว่า ลักษณะที่สำคัญของ

การพัฒนาต้องเป็นแผนและโครงการ คือ เกิดขึ้นจากการเตรียมการไว้ล่วงหน้าว่าจะเปลี่ยนแปลงใคร ด้านใด ด้วยวิธีการใด เมื่อไหร่ ใช้งบประมาณเท่าใด ใครรับผิดชอบ เป็นต้น ไม่ใช่เป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นโดยไม่มีการเตรียมการไว้ล่วงหน้า และแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำจะต้องเลือกให้เหมาะสมกับองค์การของตน โดยพิจารณาให้สอดคล้องกับเป้าหมาย วิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ขององค์การเป็นสำคัญ เพื่อช่วยให้องค์การสามารถดำเนินการพัฒนาภาวะผู้นำได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด (จันทกานต์ ต้นเจริญพานิช และนิตยา เงินประเสริฐศรี, 2550, หน้า 88) และสำหรับส่วนที่ 2 ที่ถือเป็นโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ และเป็นนวัตกรรมนั้น อาจเนื่องมาจากที่ผู้ทรงคุณวุฒิได้แสดงความคิดเห็นว่าทุกองค์ประกอบที่ได้สังเคราะห์และผ่านการตรวจสอบความเหมาะสมตามกระบวนการวิจัยและพัฒนามาแล้ว จึงควรนำสิ่งที่ได้เป็นผลจากการศึกษาไปเผยแพร่ในวงกว้างต่อไปนั้น ความคิดเห็นดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของอุทัย บุญประเสริฐ (2549, หน้า 2) ที่กล่าวว่า การวิจัยและพัฒนาหรือ R & D เป็นการวิจัยประยุกต์ เป็นการวิจัยที่เน้นการแสวงหาผลิตภัณฑ์ใหม่ สิ่งประดิษฐ์ใหม่ พัฒนาระบบการพัฒนากระบวนการพัฒนาและวิธีทำงาน และเทคโนโลยีใหม่ ๆ โดยใช้การวิจัยเป็นฐาน สำหรับการพัฒนางานที่ต้องการและ วัณญา วิชาลาภรณ์ (2540, หน้า 24) ได้กล่าวว่า จุดประสงค์ของการวิจัยและพัฒนาไม่ใช่อยู่ที่การสร้างหรือทดสอบทฤษฎี แต่อยู่ที่การพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างมีประสิทธิภาพ และผลิตภัณฑ์ที่พัฒนาขึ้นมานั้นจะต้องตรงกับความต้องการที่มีรายละเอียดโดยเฉพาะ เมื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ขึ้นแล้วจะต้องนำไปทดลองใช้และปรับปรุงจนถึงระดับที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งแนวคิดดังกล่าวก็เป็นไปดังที่ วาโร เฟ็งสวัสต์ (2552, หน้า 2) ที่ได้กล่าวว่า การวิจัยและพัฒนาเป็นกระบวนการศึกษาค้นคว้าอย่างมีระบบมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์ โดยดำเนินการทดสอบในสภาพจริงและทำการปรับปรุงผลิตภัณฑ์หลาย ๆ รอบ จนได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนา กลุ่มคน หน่วยงานหรือองค์การให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และการเผยแพร่ผลิตภัณฑ์ก็เป็นการนำผลการวิจัยและผลิตภัณฑ์ไปเผยแพร่ เช่น การนำเสนอในที่ประชุมสัมมนาทางวิชาการหรือวิชาชีพ การตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารทางวิชาการ การติดต่อกับหน่วยงานทางการศึกษาเพื่อจัดทำผลิตภัณฑ์ทางการศึกษาเผยแพร่ไปในโรงเรียนต่าง ๆ หรือติดต่อกับบริษัทเพื่อผลิต จำหน่ายและเผยแพร่ในวงกว้างต่อไป

3. ผลการตรวจสอบประสิทธิผลของโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำ ใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออก เฉิงเหมือ โดยการทดลองใช้

ผลการตรวจสอบประสิทธิผลของโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำ
ใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉิงเหมือ
โดยการทดลองใช้ที่มีสรุปผล ดังนี้ 1) ผลการเปรียบเทียบภาวะผู้นำใฝ่บริการของพนักงาน
จำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉิงเหมือ สรุปโดยรวมหลังการทดลองใช้สูงกว่า
ก่อนการทดลองใช้โปรแกรมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็
พบว่า หลังการทดลองใช้สูงกว่าก่อนทดลองใช้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ทุกด้าน 2) ผล
การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาตามโปรแกรม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และทุกด้านก็มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน และ
3) ผลการติดตามภายหลังการทดลองใช้โปรแกรมหลังจากผ่านการพัฒนาไปแล้ว
2 เดือน สรุปว่า นักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ มีความก้าวหน้าในการนำ
ภาวะผู้นำใฝ่บริการมาใช้ในการปฏิบัติงานและส่งผลต่อที่ดีต่อการปฏิบัติงานร่วมกันและ
การให้บริการกับลูกค้าและมีผลการประเมินตนเองของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่าย
เฟอร์นิเจอร์ โดยรวมมีความก้าวหน้าของภาวะผู้นำใฝ่บริการหลังการพัฒนาอยู่ในระดับ
มากที่สุด จากผลสรุปดังกล่าวอาจเนื่องมาจากการศึกษาวิจัยที่ใช้กระบวนการวิจัยและ
พัฒนา โดยดำเนินการอย่างเป็นกระบวนการมาตั้งแต่ระยะที่ 1 ทั้งในส่วนที่ผู้วิจัยศึกษาจาก
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การสอบถามความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้อง เช่น
ผู้ประกอบการบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ นักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์
รวมถึงมีการพิจารณาตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิทั้งในวิธีการสัมภาษณ์ สอบถามความ
คิดเห็นและการสนทนากลุ่ม ตลอดจนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้วิธีการผสมผสานวิธีการ
เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพจึงส่งผลให้ได้โปรแกรมที่มีประสิทธิผลตามเกณฑ์ที่กำหนดดังที่
ปรากฏตามผลสรุปการวิจัย ซึ่งการดำเนินการจนได้โปรแกรมที่มีประสิทธิผลดังกล่าวนั้น
สอดคล้องกับ วาโร เฟ็งสวัสดี (2552, หน้า 6 - 7) ที่กล่าวถึง การวิจัยและพัฒนาว่ามี
ลักษณะสำคัญ คือ มีการดำเนินงานวิจัยอย่างเป็นวัฏจักรด้วยวิธีการที่เชื่อถือได้ การทำ
การวิจัยและพัฒนาทุกขั้นตอนจะต้องกระทำอย่างพิถีพิถันภายใต้การกำกับติดตาม และ
ตรวจสอบซ้ำหลายครั้งเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าผลผลิตขั้นสุดท้าย (End of product) ของ
กระบวนการวิจัยและพัฒนาที่อยู่ในรูปของผลิตภัณฑ์มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ตรงตาม

ระดับมาตรฐานก่อนการเผยแพร่ไปสู่ผู้ใช้หรือสังคมและ ญาณภัทร สีหะมงคล (2550, หน้า 1) ที่กล่าวว่า การวิจัยและพัฒนาเป็นกระบวนการศึกษาค้นคว้า คิดค้นอย่างเป็นระบบ และน่าเชื่อถือ โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาผลผลิต เทคโนโลยี สิ่งประดิษฐ์ สื่อ อุปกรณ์ เทคนิควิธีหรือรูปแบบการทำงาน หรือระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นอย่างชัดเจน

นอกจากนี้ผลการตรวจสอบประสิทธิผลดังกล่าว ก็อาจเนื่องมาจากการที่ผู้ประกอบการบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ได้มองเห็นความสำคัญของการมีภาวะผู้นำของพนักงานด้วยเช่นกัน เห็นได้จากการให้ความสนใจและให้ความร่วมมือทั้งในการตอบแบบสอบถาม การให้ข้อมูลสำคัญและอนุเคราะห์ให้พนักงานได้ตอบแบบสอบถามและร่วมพัฒนาตามโปรแกรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากผลการศึกษาความคาดหวังในการพัฒนาผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็นโดยรวมมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งก็ถือเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลให้ผลการตรวจสอบประสิทธิผลของโปรแกรมเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดได้เช่นกัน ดังที่ วาโร เพ็งสวัสดิ์ (2552, หน้า 6 - 7) ที่กล่าวว่า การวิจัยและพัฒนาที่มีลักษณะที่ดี จะมุ่งเน้นการตอบสนองต่อผู้ต้องการใช้ผลการวิจัยและพัฒนา จุดเน้นสำคัญของการวิจัยและพัฒนา คือ การดำเนินการวิจัยที่จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลผู้ประสงค์จะนำผลิตภัณฑ์ที่เป็นวิทยาการสมัยใหม่ไปใช้งาน และ/หรือประกอบการตัดสินใจแก้ปัญหาที่มีอยู่ในหน่วยงาน องค์กรหรือชุมชน ดังนั้นในการออกแบบการวิจัยและพัฒนาจึงมักกำหนดให้ผู้ที่เกี่ยวข้องจะนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของการวิจัยและพัฒนาด้วย ทั้งนี้นอกจากจะเป็นการสร้างความรู้สึกเป็นหุ้นส่วนในการทำวิจัยและพัฒนา ร่วมกับนักวิจัยแล้ว ยังจะส่งผลดีต่อการยอมรับและการนำผลิตภัณฑ์ไปใช้อีกด้วย และในส่วนรายละเอียดของโปรแกรมก็ได้กำหนดส่วนประกอบที่สำคัญนอกจากชื่อเรื่องแล้ว เช่น คำชี้แจงในการใช้โปรแกรม ความเป็นมาและความสำคัญของโปรแกรม หลักการของโปรแกรม จุดมุ่งหมายของโปรแกรม เนื้อหาสาระ กระบวนการพัฒนาและการวัดและประเมินผล ซึ่งแต่ละส่วนก็ผ่านขั้นตอนกระบวนการวิจัยมาอย่างเป็นระบบ ดังที่ Dessler (2001, pp. 134 - 155) ที่กล่าวว่า การออกแบบหลักสูตรการพัฒนา เป็นการออกแบบที่พิจารณาครอบคลุมตั้งแต่การกำหนดวัตถุประสงค์เฉพาะของหลักสูตร วิธีการพัฒนา เนื้อหาสาระของการพัฒนา และกิจกรรมของหลักสูตร ซึ่งการออกแบบหลักสูตรการพัฒนาจะต้องมีความชัดเจนและสามารถนำไปสู่วัตถุประสงค์ของการเรียนรู้โดยตรง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีประสิทธิภาพ สามารถส่งเสริม พัฒนาความก้าวหน้าของการมีภาวะผู้นำใ้บริการของพนักงานบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์นำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ดังนี้

1.1 ควรมีการส่งเสริมการนำโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่เป็นผลจากการวิจัยครั้งนี้ ไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาพนักงานทุกระดับชั้นในหน่วยงานหรือองค์กรทางธุรกิจตามความเหมาะสมและบริบทของแต่ละแห่ง

1.2 ผลจากการวิจัยครั้งนี้ได้นวัตกรรมการพัฒนาภาวะผู้นำ คือ โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งกำหนดแนวคิดการวิจัยจากพื้นฐานภาวะผู้นำในเชิงปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันของสมาชิกในกลุ่ม จึงเกี่ยวข้องกับการใช้อิทธิพลและปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลซึ่งผู้นำอาจจะเป็นบุคคลที่มีตำแหน่งอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ หน่วยงานหรือองค์กรอื่นสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ หากแต่ต้องปรับแก้ในส่วนของเงื่อนไขของระยะเวลาหรือรายละเอียดตามความเหมาะสม

1.3 การนำโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่เป็นผลจากการวิจัยนี้ไปใช้หรือประยุกต์ใช้ ควรมีการศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาเพื่อจะได้พัฒนาให้ตรงกับสภาพจริงเชิงประจักษ์ของกลุ่มเป้าหมาย

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อสร้างทฤษฎีฐานราก (Grounded theory) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกกับองค์กรธุรกิจที่มีผลงานที่เป็นเลิศในการบริหารจัดการธุรกิจ จนประสบความสำเร็จเป็นที่ยอมรับของคนทั้งประเทศและทั่วโลกจากการใช้โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำ