

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอตามลำดับขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

ระยะที่ 1 ผลการศึกษาองค์ประกอบการพัฒนา

ขั้นที่ 1 ผลการสังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับองค์ประกอบ

ขั้นที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

ระยะที่ 2 ผลการสร้างรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ระยะที่ 3 ผลการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กับบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองซอน อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 20 คน และสรุปผลการใช้รูปแบบการพัฒนาภาวะใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ระยะที่ 1 ผลการศึกษาองค์ประกอบของการพัฒนา

ขั้นตอนที่ 1 ผลการสังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับองค์ประกอบ

จากการสังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับองค์ประกอบ ปรากฏผลดังนี้ คือ

1.1 ภาวะผู้นำใฝ่บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากการสังเคราะห์เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อยืนยันองค์ประกอบ ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ คือ

1.1.1 การโน้มน้าวใจ หมายถึง การสร้างความน่าเชื่อถือ มีการสร้างความไว้วางใจและความสามารถในการพูดจูงใจ

1.1.2 การให้กำลังใจผู้อื่น หมายถึง การแสดงความสนใจและความปรารถนาดีต่อผู้อื่น ยินดีให้คำปรึกษาและคำแนะนำ และมีการส่งเสริมและให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน

1.1.3 การมองการณ์ไกล หมายถึง การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและอนาคต มีการวางแผน มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและมีการสร้างกระบวนทัศน์ในการปฏิบัติงาน

1.1.4 การฟัง หมายถึง การมีทักษะในการสื่อสารและตัดสินใจ และการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

1.1.5 การรับผิดชอบดูแล หมายถึง การอุทิศตนเพื่อบริการผู้อื่น มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ปฏิบัติงานด้วยความจริงใจ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อความพร้อมในการปฏิบัติงาน

1.1.6 การมุ่งมั่นพัฒนา หมายถึง การมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน และมีการพัฒนาคุณภาพในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

1.1.7 การสร้างชุมชน หมายถึง การมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม มีการให้บริการที่ไม่จำกัดกลุ่ม และบุคลากรมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

1.1.8 การตระหนักรู้ หมายถึง มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของ

ตนเอง มีการตื่นตัว รับผิดชอบต่อเวลาในการปฏิบัติงาน และมีการตระหนักถึงคุณค่าของผู้อื่น

ขั้นตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเรื่องรูปแบบการพัฒนาภาวะไฟบริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยนำเสนอตามลำดับดังนี้

2.1 ข้อมูลภูมิหลังกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลจากบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยสุ่มจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้วยวิธีสุ่มอย่างง่าย โดยใช้เกณฑ์ร้อยละ 50 จากจำนวนทั้งหมด 20 จังหวัด ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 จังหวัด ประกอบด้วย สกลนคร อุตรธานี บึงกาฬ กาฬสินธุ์ มหาสารคาม ชัยภูมิ นครราชสีมา บุรีรัมย์ ร้อยเอ็ด และอำนาจเจริญ เมื่อตรวจสอบแบบสอบถามพบว่าแบบสอบถามที่ได้รับคืนมีความสมบูรณ์ สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ทั้งหมด

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอตามลำดับดังนี้

2.2.1 ข้อมูลพื้นฐาน

2.2.2 ภาวะผู้นำไฟบริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอสัญลักษณ์ในการแปลความหมายข้อมูล ดังนี้

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

จากการวิจัยเรื่องรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัด
องค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

2.2.1 ข้อมูลพื้นฐาน

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ขออนุเคราะห์เก็บข้อมูลจากบุคลากร
ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ข้อมูลจำแนกข้อมูลตาม
ตำแหน่ง เพศ อายุ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และวุฒิการศึกษา ดังตาราง 12

ตาราง 12 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง
เพศ อายุ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และวุฒิการศึกษา

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตำแหน่ง		
1. ปลัด อบต.	7	1.8
2. รองปลัด อบต.	6	1.6
3. หัวหน้าสำนักปลัด	10	2.6
4. ผู้อำนวยการกองช่าง	6	1.6
5. ผู้อำนวยการกองคลัง	9	2.4
6. ผู้อำนวยการกอง การศึกษา	7	1.8
7. ผู้อำนวยการกอง สวัสดิการสังคม	9	2.4
8. นักวิชาการศึกษา	15	3.9
9. นักพัฒนาชุมชน	22	5.8
10. นักทรัพยากรบุคคล	11	2.9
11. นักวิเคราะห์นโยบาย และแผน	19	5
12. นักจัดการงานทั่วไป	13	3.4
13. นายช่างโยธา	18	4.7

ตาราง 12 (ต่อ)

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
14. นักวิชาการเกษตร	5	1.3
15. นักวิชาการพัสดุ	13	3.4
16. นักวิชาการเงินและ บัญชี	14	3.7
17. นิติกร	7	1.8
18. สันทนาการ	5	1.3
19. เจ้าพนักงานธุรการ	21	5.5
20. เจ้าพนักงานประปา	11	2.9
21. เจ้าพนักงานจัดเก็บ รายได้	13	3.4
22. เจ้าพนักงานพัสดุ	17	4.5
23. เจ้าพนักงานการเงิน และบัญชี	10	2.6
24. เจ้าพนักงานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย	11	2.9
25. ช่างไฟฟ้า	11	2.9
26. เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	7	1.8
27. ครู	13	3.4
28. ผู้ช่วยนักวิชาการศึกษา	7	1.8
29. ผู้ช่วยนักวิเคราะห์ นโยบายและแผน	4	1
30. ผู้ช่วยนายช่างโยธา	5	1.3
31. ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่พัสดุ	5	1.3
32. ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่จัดเก็บ รายได้	6	1.6

ตาราง 12 (ต่อ)

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
33. ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี	5	1.3
34. ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ	17	4.5
รวม	382	100
เพศ		
1. ชาย	144	37.7
2. หญิง	238	62.3
รวม	382	100
อายุ		
1. 20 - 29 ปี	57	14.9
2. 30 - 39 ปี	171	44.8
3. 40 - 49 ปี	118	30.9
4. 50 ปีขึ้นไป	36	9.4
รวม	382	100
ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน		
1. 1 - 5 ปี	95	24.9
2. 6 - 10 ปี	169	44.2
3. 11 ปีขึ้นไป	118	30.9
รวม	382	100
วุฒิการศึกษา		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	76	19.9
2. ปริญญาตรี	196	51.3
3. ปริญญาโท	108	28.3
4. ปริญญาเอก	2	.5
รวม	382	100

จากตาราง 12 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเมื่อแยกตามตำแหน่ง พบว่า เป็นนักพัฒนาชุมชน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 เจ้าพนักงานธุรการ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 นักวิเคราะห์นโยบายและแผน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5 นายช่างโยธา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 เจ้าพนักงานพัสดุ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 นักวิชาการจัดเก็บรายได้ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 นักวิชาการศึกษา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 นักวิชาการเงินและบัญชี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 นักวิชาการพัสดุ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 นักจัดการงานทั่วไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 ครูผู้ดูแลเด็ก จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 นักทรัพยากรบุคคล จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 เจ้าพนักงานประปา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ช่างไฟฟ้า จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 หัวหน้าสำนักปลัด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 ผู้อำนวยการกองคลัง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ปลัด อบต. จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ผู้อำนวยการกองการศึกษา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 นักวิชาการประชาสัมพันธ์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 นิติกร จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ผู้ช่วยนักวิชาการศึกษา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 รองปลัด อบต. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ผู้อำนวยการกองช่าง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 นักวิชาการเกษตร จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 สันทนาการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ผู้ช่วยนายช่างโยธา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่พัสดุ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 และผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 แยกตามเพศ พบว่า ส่วนมากเป็นผู้หญิง จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3 และผู้ชายจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 แยกตามอายุ พบว่า ส่วนมากเป็นช่วงอายุ 30 – 39 ปี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 อายุ 40 – 49 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 อายุ 20 – 29 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 แยกตามประสบการณ์ในการ

ปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนมากเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2 ผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 11 ปีขึ้นไป จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 และผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 1 – 5 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 24.9 แยกตามวุฒิการศึกษา พบว่า ส่วนมากเป็นผู้ที่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 ปริญญาโท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.9 และปริญญาเอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

2.2.2 ภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหาร

ส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

เพื่อต้องการทราบเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัย จึงใช้แบบสอบถามภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นำเสนอดังตาราง 13 – 21

ตาราง 13 ภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวมและรายด้าน

ด้านที่	ภาวะผู้นำใ้บริการ	ระดับความต้องการพัฒนา (N = 382)		
		\bar{X}	S.D.	การแปลค่า
1	การโน้มน้าวใจ	4.10	.73	ระดับมาก
2	การให้กำลังใจผู้อื่น	4.06	.77	ระดับมาก
3	การมองการณ์ไกล	3.99	.77	ระดับมาก
4	การฟัง	4.04	.77	ระดับมาก
5	การรับผิดชอบดูแล	4.04	.76	ระดับมาก
6	การมุ่งมั่นพัฒนา	4.05	.75	ระดับมาก
7	การสร้างชุมชน	4.05	.75	ระดับมาก

ตาราง 13 (ต่อ)

ด้านที่	ภาวะผู้นำใ้บริการ	ระดับความต้องการพัฒนา (N = 382)		
		\bar{X}	S.D.	การแปลค่า
8	การตระหนักรู้	4.11	.76	ระดับมาก
รวม		4.06	.76	ระดับมาก

จากตาราง 13 พบว่า ความต้องการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ด้านการตระหนักรู้ ($\bar{X} = 4.11$) ด้านการใ้มน้ำใจ ($\bar{X} = 4.10$) และด้านการใ้กำลังใจผู้อื่น ($\bar{X} = 4.06$)

ตาราง 14 ภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการใ้มน้ำใจโดยรวมรายด้านและรายข้อ

ข้อที่	ภาวะผู้นำใ้บริการ ด้านการใ้มน้ำใจ	ระดับความต้องการพัฒนา (N = 382)		
		\bar{X}	S.D.	การแปลค่า
1	ความน่าเชื่อถือ สร้างความเชื่อมั่นใ้การใ้บริการ	4.12	.69	ระดับมาก
2	สร้างความประทับใจใ้การใ้บริการอยู่เสมอ	4.06	.77	ระดับมาก
3	มีพฤติกรรมเป็นแบบอย่างที่ดีใ้การใ้บริการ	4.06	.74	ระดับมาก
4	มีการแก้ไขสถานการณ์ใ้เข้าสู่สภาวะปกติ โดยเร็วเมื่อเกิดปัญหาใ้การใ้บริการ	4.03	.70	ระดับมาก
รวม		4.07	.73	ระดับมาก

ตาราง 14 (ต่อ)

ข้อ ที่	ภาวะผู้นำใ้บริการ ด้านการโน้มน้าวใจ	ระดับความต้องการพัฒนา (N = 382)		
		\bar{X}	S.D.	การแปลค่า
5	ความไว้วางใจ เป็นกันเองกับผู้รับบริการ	4.15	.75	ระดับมาก
6	มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการบริการ	4.17	.69	ระดับมาก
7	สร้างบรรยากาศของความไว้วางใจให้เกิดขึ้น แก่ผู้รับบริการ	4.09	.71	ระดับมาก
รวม		4.14	.72	ระดับมาก
8	การพูดจูงใจ มีความสามารถในการพูดจูงใจในการให้บริการ	4.05	.74	ระดับมาก
9	มีกิริยาอ่อนน้อมถ่อมตนและใช้วาจาที่สุภาพใน การให้บริการ	4.18	.76	ระดับมาก
10	มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์นอกเหนือจากการ ให้บริการประจำวัน	4.05	.73	ระดับมาก
รวม		4.09	.74	ระดับมาก
โดยรวม		4.10	.73	ระดับมาก

จากตาราง 14 พบว่า ความต้องการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร
สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือด้านการโน้มน้าวใจ โดยรวม
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบย่อยพบว่า อยู่ในระดับมาก
ทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ความไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.14$) การพูดจูงใจ
($\bar{X} = 4.09$) ความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.07$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ
มากทุกข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีกิริยาอ่อนน้อม
ถ่อมตนและใช้วาจาที่สุภาพในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.18$) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการบริการ
($\bar{X} = 4.17$) เป็นกันเองกับผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.15$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการ

แก้ไขสถานการณ์ให้เข้าสู่สภาวะปกติโดยเร็วเมื่อเกิดปัญหาในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.03$)

ตาราง 15 ภาวะผู้นำไปบริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการให้กำลังใจผู้อื่นโดยรวมรายด้าน
และรายข้อ

ข้อที่	ภาวะผู้นำไปบริการ ด้านการให้กำลังใจผู้อื่น	ระดับความต้องการพัฒนา (N = 382)		
		\bar{X}	S.D.	การแปลค่า
1	การแสดงความสนใจ และความปรารถนาดีต่อผู้อื่น มีความสนใจและความปรารถนาดี ต่อผู้รับบริการ	4.14	.73	ระดับมาก
2	ให้ความสำคัญกับประโยชน์ที่เกิด ต่อผู้รับบริการ	4.15	.70	ระดับมาก
3	มีการประสานผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง	3.99	.80	ระดับมาก
4	มีการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ ของตัวเอง	4.11	.78	ระดับมาก
รวม		4.10	.75	ระดับมาก
5	ยินดีให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ให้คำปรึกษาในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.09	.77	ระดับมาก
6	แนะนำสิ่งที่คุณรับบริการยังไม่เข้าใจหรือ ต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติมด้วยความเต็มใจ	4.18	.73	ระดับมาก
7	ให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ เมื่อพบเจอปัญหาด้านการปฏิบัติงานและ ปัญหาส่วนตัว	4.03	.79	ระดับมาก

ตาราง 15 (ต่อ)

ข้อที่	ภาวะผู้นำใ้บริการ ด้านการให้กำลังใจผู้อื่น	ระดับความต้องการพัฒนา (N = 382)		
		\bar{X}	S.D.	การแปลค่า
	รวม	4.10	.76	ระดับมาก
8	ส่งเสริมและให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน มีการให้กำลังใจแก่ผู้รับบริการเมื่อพบเจอ ปัญหา	4.03	.74	ระดับมาก
9	มีการส่งเสริมการเข้าถึงบริการได้ทันทีตาม ความต้องการของผู้รับบริการ	3.97	.81	ระดับมาก
10	มีการจัดพื้นที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการ ให้บริการ	3.92	.82	ระดับมาก
	รวม	3.97	.79	ระดับมาก
	โดยรวม	4.06	.77	ระดับมาก

จากตาราง 15 พบว่า ความต้องการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร
สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือด้านการให้กำลังใจผู้อื่น
โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบย่อยพบว่า อยู่ใน
ระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ยินดีให้คำปรึกษาและ
คำแนะนำ ($\bar{X} = 4.10$) การแสดงความสนใจและความปรารถนาดีต่อผู้อื่น ($\bar{X} = 4.10$)
ส่งเสริมและให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.97$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า
อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ
แนะนำสิ่งที่คุณรับบริการยังไม่เข้าใจหรือต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติมด้วยความเต็มใจ
($\bar{X} = 4.18$) ให้ความสำคัญกับประโยชน์ที่เกิดต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.15$) มีความสนใจและ
ความปรารถนาดีต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.14$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการจัด
พื้นที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.92$)

ตาราง 16 ภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการมองการณ์ไกลโดยรวมรายด้าน
และรายข้อ

ข้อที่	ภาวะผู้นำใ้บริการ ด้านการมองการณ์ไกล	ระดับความต้องการพัฒนา (N = 382)		
		\bar{X}	S.D.	การแปลค่า
1	การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและอนาคต วิเคราะห์สภาพปัจจุบันและอนาคตถึงแนว ทางการให้บริการ	3.94	.81	ระดับมาก
2	มองเห็นสถานการณ์ที่เป็นปัญหาในการ ให้บริการ	3.95	.80	ระดับมาก
3	มีการให้บริการโดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลง และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในอนาคต	3.95	.75	ระดับมาก
รวม		3.95	.79	ระดับมาก
4	การวางแผน มีเป้าหมายและนโยบายที่ชัดเจนในการ ให้บริการ	4.09	.74	ระดับมาก
5	มีการวางแผนเพื่อเป็นแนวทางในการ ให้บริการ	4.02	.74	ระดับมาก
รวม		4.06	.74	ระดับมาก
6	การกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน ที่เหมาะสม มีการกำหนดแนวทางการให้บริการที่ เหมาะสม	4.03	.74	ระดับมาก
7	มีการให้บริการครอบคลุมทุกด้าน ณ จุดเดียว	3.94	.79	ระดับมาก
รวม		3.98	.76	ระดับมาก

ตาราง 16 (ต่อ)

ข้อที่	ภาวะผู้นำใ้บริการ ด้านการมองการณ์ไกล	ระดับความต้องการพัฒนา (N = 382)		
		\bar{X}	S.D.	การแปลค่า
8	การสร้างกระบวนการทัศน์ในการปฏิบัติงาน มีการกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกันของบุคลากรใน การให้บริการ	3.97	.74	ระดับมาก
9	มีการมอบอำนาจหน้าที่ในการให้บริการแก่ เพื่อนร่วมงาน	3.98	.77	ระดับมาก
10	มีการพัฒนาการให้บริการและคิด นอกเหนือจากกรอบงานที่ได้รับมอบหมาย	4.02	.80	ระดับมาก
รวม		3.99	.77	ระดับมาก
โดยรวม		3.99	.77	ระดับมาก

จากตาราง 16 พบว่า ความต้องการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร
สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือด้านการมองการณ์ไกล
โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบย่อยพบว่า อยู่ใน
ระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การวางแผน ($\bar{X} = 4.06$)
การสร้างกระบวนการทัศน์ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.99$) การกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน
ที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.98$) การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและอนาคต ($\bar{X} = 3.95$) และเมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหา
น้อย 3 ลำดับแรก คือ มีเป้าหมายและนโยบายที่ชัดเจนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.09$) มีการ
กำหนดแนวทางการให้บริการที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.03$) มีการวางแผนเพื่อเป็นแนวทางใน
การให้บริการ ($\bar{X} = 4.02$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการให้บริการครอบคลุม
ทุกด้าน ณ จุดเดียว ($\bar{X} = 3.94$)

ตาราง 17 ภาวะผู้นำไฟบริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการฟังโดยรวมรายด้านและรายข้อ

ข้อที่	ภาวะผู้นำไฟบริการ ด้านการฟัง	ระดับความต้องการพัฒนา (N = 382)		
		\bar{X}	S.D.	การแปลค่า
1	การมีทักษะในการสื่อสารและตัดสินใจ มีทักษะในการสื่อสารและการให้บริการที่ดี	4.05	.78	ระดับมาก
2	มีการจัดระบบการติดต่อสื่อสารเพื่อความ สะดวก รวดเร็วในการให้บริการ	3.97	.80	ระดับมาก
3	มีการตัดสินใจที่ดีในการแก้ไขปัญหาในการ ให้บริการ	4.00	.75	ระดับมาก
4	มีการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการที่ หลากหลาย	3.91	.81	ระดับมาก
5	มีความคิดหรือทัศนคติใหม่ๆ ในการ ให้บริการ	4.04	.75	ระดับมาก
รวม		3.99	.78	ระดับมาก
6	การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	4.12	.78	ระดับมาก
7	เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้ปรึกษาหารือ หรือแสดงความคิดเห็นโดยเสรี	4.08	.76	ระดับมาก
8	มีการรับรู้ถึงความแตกต่างของผู้รับบริการ แต่ละคน	4.07	.71	ระดับมาก
9	มีการแสดงความเคารพและยกย่องให้ เกียรติผู้รับบริการเสมอ	4.08	.75	ระดับมาก
10	ยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของเพื่อน ร่วมงานทุกคนเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ	4.08	.77	ระดับมาก
รวม		4.09	.75	ระดับมาก
โดยรวม		4.04	.77	ระดับมาก

จากตาราง 17 พบว่า ความต้องการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือด้านการฟัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบย่อยพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ($\bar{X} = 4.09$) การมีทักษะในการสื่อสารและตัดสินใจ ($\bar{X} = 3.99$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.12$) เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้ปรึกษาหารือหรือแสดงความคิดเห็นโดยเสรี ยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานทุกคนเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ และมีการแสดงความเคารพและยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการเสมอ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ ($\bar{X} = 4.08$) มีการรับรู้ถึงความแตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน ($\bar{X} = 4.07$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X} = 3.91$)

ตาราง 18 ภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการรับผิดชอบดูแลโดยรวมรายด้าน และรายข้อ

ข้อที่	ภาวะผู้นำใ้บริการ ด้านการรับผิดชอบดูแล	ระดับความต้องการพัฒนา (N = 382)		
		\bar{X}	S.D.	การแปลค่า
1	การอุทิศตนเพื่อบริการผู้อื่น	4.06	.73	ระดับมาก
	มีความมุ่งมั่นอุทิศตนในการให้บริการ			
	ส่งเสริมการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ			
2	มีความคิดสร้างสรรค์ในการให้บริการ	3.98	.77	ระดับมาก
รวม		4.04	.73	ระดับมาก
4	การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.11	.76	ระดับมาก
	การให้บริการผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน			

ตาราง 18 (ต่อ)

ข้อที่	ภาวะผู้นำใ้บริการ ด้านการรับผิดชอบดูแล	ระดับความต้องการพัฒนา (N = 382)		
		\bar{X}	S.D.	การแปลค่า
5	มีความรู้ความเข้าใจงานการบริการเป็นอย่างดี	4.04	.76	ระดับมาก
6	มีการรับรองความปลอดภัยในการบริการ	3.98	.77	ระดับมาก
รวม		4.04	.76	ระดับมาก
ปฏิบัติงานด้วยความจริงใจ				
7	มีการให้บริการด้วยความจริงใจ เปิดเผย	4.09	.77	ระดับมาก
8	มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการทุกคน	4.11	.77	ระดับมาก
รวม		4.10	.77	ระดับมาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อความพร้อมในการปฏิบัติงาน				
9	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อความพร้อมในการให้บริการ	3.97	.75	ระดับมาก
10	มีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อการบริการที่เหมาะสม	4.00	.76	ระดับมาก
รวม		3.98	.76	ระดับมาก
โดยรวม		4.04	.76	ระดับมาก

จากตาราง 18 พบว่า ความต้องการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือด้านการรับผิดชอบดูแลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบย่อยพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ปฏิบัติงานด้วยความจริงใจ ($\bar{X} = 4.10$) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.04$) การอุทิศตนเพื่อบริการผู้อื่น ($\bar{X} = 4.04$) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อความพร้อมในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.98$)

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ การให้บริการผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน และมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการทุกคน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ ($\bar{X} = 4.11$) มีการให้บริการด้วยความจริงใจ เปิดเผย ($\bar{X} = 4.09$) ส่งเสริมการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.07$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.97$)

ตาราง 19 ภาวะผู้นำให้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการมุ่งมั่นพัฒนาโดยรวมรายด้าน
และรายข้อ

ข้อที่	ภาวะผู้นำให้บริการ ด้านการมุ่งมั่นพัฒนา	ระดับความต้องการพัฒนา (N = 382)		
		\bar{X}	S.D.	การแปลค่า
1	การมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	4.10	.75	ระดับมาก
	มีความรับผิดชอบในการให้บริการ			
2	มีการมอบหมายงานการให้บริการที่ชัดเจน	4.03	.72	ระดับมาก
3	มาปฏิบัติงานก่อนเวลาเสมอ	4.02	.83	ระดับมาก
รวม		4.05	.77	ระดับมาก
4	การพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน	4.08	.75	ระดับมาก
	มีการพัฒนาตนเองในการให้บริการอย่าง ต่อเนื่องโดยวิธีการที่หลากหลาย			
5	มีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้สิ่งแปลกใหม่ ในการให้บริการ	4.03	.73	ระดับมาก
6	ให้ข้อเสนอแนะและความรู้การให้บริการแก่ เพื่อนร่วมงานในงานที่ตนได้รับมอบหมาย	4.03	.74	ระดับมาก
รวม		4.05	.74	ระดับมาก

ตาราง 19 (ต่อ)

ข้อที่	ภาวะผู้นำใ้บริการ ด้านการมุ่งมั่นพัฒนา	ระดับความต้องการพัฒนา (N = 382)		
		\bar{X}	S.D.	การแปลค่า
7	การพัฒนาคุณภาพในการปฏิบัติงาน มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพในการบริการ ตลอดเวลา	4.08	.77	ระดับมาก
8	มุ่งเน้นความเป็นเลิศในการให้บริการ	4.04	.70	ระดับมาก
9	มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาหน่วยงานกับ ผู้รับบริการ	4.02	.71	ระดับมาก
10	นำเสนอเทคนิคและวิธีการให้บริการใหม่ๆ อยู่เสมอ	4.02	.79	ระดับมาก
รวม		4.04	.74	ระดับมาก
โดยรวม		4.05	.75	ระดับมาก

จากตาราง 19 พบว่า ความต้องการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร
สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือด้านการมุ่งมั่นพัฒนา
โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบย่อยพบว่า อยู่ใน
ระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การมีความรับผิดชอบในการ
ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.05$) การพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.05$) การพัฒนา
คุณภาพในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.04$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก
ทุกข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ มีความรับผิดชอบใน
การให้บริการ ($\bar{X} = 4.10$) มีการพัฒนาตนเองในการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยวิธีการ
ที่หลากหลาย และมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพในการบริการตลอดเวลา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่
($\bar{X} = 4.08$) มุ่งเน้นความเป็นเลิศในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.04$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด
คือ มาปฏิบัติงานก่อนเวลาเสมอ มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาหน่วยงานกับผู้รับบริการ
และนำเสนอเทคนิคและวิธีการให้บริการใหม่ๆ อยู่เสมอ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ ($\bar{X} = 4.02$)

ตาราง 20 ภาวะผู้นำไฟบริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการสร้างชุมชนโดยรวมรายด้าน
และรายข้อ

ข้อที่	ภาวะผู้นำไฟบริการ ด้านการสร้างชุมชน	ระดับความต้องการพัฒนา (N = 382)		
		\bar{X}	S.D.	การแปลค่า
1	การมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม การทำงานเป็นทีมในการให้บริการ	4.05	.75	ระดับมาก
2	การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการให้บริการ อย่างเท่าเทียมกัน	3.99	.73	ระดับมาก
3	เมื่อเกิดปัญหาในการให้บริการสามารถ ร่วมกันแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี	4.04	.79	ระดับมาก
4	นำความคิดเห็นมาปรับปรุงและพัฒนาการ ให้บริการ	4.00	.74	ระดับมาก
รวม		4.02	.75	ระดับมาก
5	การให้บริการที่ไม่จำกัดกลุ่ม ให้บริการผู้รับบริการเป็นรายบุคคลโดยไม่ เลือกปฏิบัติ	4.11	.74	ระดับมาก
6	ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	4.09	.73	ระดับมาก
7	แสดงผลงานอย่างมีจุดหมายที่เป็นประโยชน์ ต่อส่วนรวม	4.10	.72	ระดับมาก
รวม		4.10	.73	ระดับมาก
8	บุคลากรมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น บุคลากรมีการพัฒนาสัมพันธภาพที่ดีกับ ผู้รับบริการ	4.06	.72	ระดับมาก
9	ส่งเสริมการจัดกิจกรรมการให้บริการ ร่วมกับชุมชนและท้องถิ่น	4.04	.76	ระดับมาก

ตาราง 20 (ต่อ)

ข้อที่	ภาวะผู้นำใ้บริการ ด้านการสร้างชุมชน	ระดับความต้องการพัฒนา (N = 382)		
		\bar{X}	S.D.	การแปลค่า
10	มีการติดตาม สอบถามผลการให้บริการทั้ง ก่อน ระหว่าง และหลังการให้บริการ	3.97	.78	ระดับมาก
รวม		4.02	.75	ระดับมาก
โดยรวม		4.05	.75	ระดับมาก

จากตาราง 20 พบว่า ความต้องการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร
สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือด้านการสร้างชุมชน โดยรวม
อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบย่อยพบว่า อยู่ในระดับมาก
ทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การให้บริการที่ไม่จำกัดกลุ่ม
($\bar{X} = 4.10$) บุคลากรมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ($\bar{X} = 4.02$) การมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม
($\bar{X} = 4.02$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามลำดับ
ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ให้บริการผู้รับบริการเป็นรายบุคคลโดยไม่
เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.11$) แสดงผลงานอย่างมีจุดหมายที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม
($\bar{X} = 4.10$) ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว
($\bar{X} = 4.09$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการติดตาม สอบถามผลการให้บริการ
ทั้งก่อนระหว่างและหลังการให้บริการ ($\bar{X} = 3.97$)

ตาราง 21 ภาวะผู้นำไฟบริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการตระหนักรู้โดยรวมรายด้าน
และรายข้อ

ข้อที่	ภาวะผู้นำไฟบริการ ด้านการตระหนักรู้	ระดับความต้องการพัฒนา (N = 382)		
		\bar{X}	S.D.	การแปลค่า
1	ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง ตระหนักในบทบาทของตนเองในการ ให้บริการ	4.21	.74	ระดับมาก
2	มีความชำนาญในเรื่องที่ตนให้บริการ	4.06	.79	ระดับมาก
3	กล้ายอมรับข้อจำกัดและข้อผิดพลาดของตน ในการให้บริการ	4.08	.80	ระดับมาก
4	ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหา ผลประโยชน์ให้กับตนเอง	4.14	.74	ระดับมาก
รวม		4.12	.77	ระดับมาก
5	การตื่นตัว รับผิดชอบต่อเวลาในการ ปฏิบัติงาน ชี้แจงเป้าหมายการให้บริการได้อย่างชัดเจน	4.05	.72	ระดับมาก
6	สามารถให้บริการงานที่ไม่ใช่งานในหน้าที่ ของตนได้	4.01	.76	ระดับมาก
7	ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ ขององค์การ อย่างเคร่งครัด	4.19	.75	ระดับมาก
รวม		4.08	.74	ระดับมาก
8	การตระหนักถึงคุณค่าของผู้อื่น เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคน	4.10	.78	ระดับมาก
9	สามารถตอบสนองต่อความต้องการของ ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี	4.06	.72	ระดับมาก

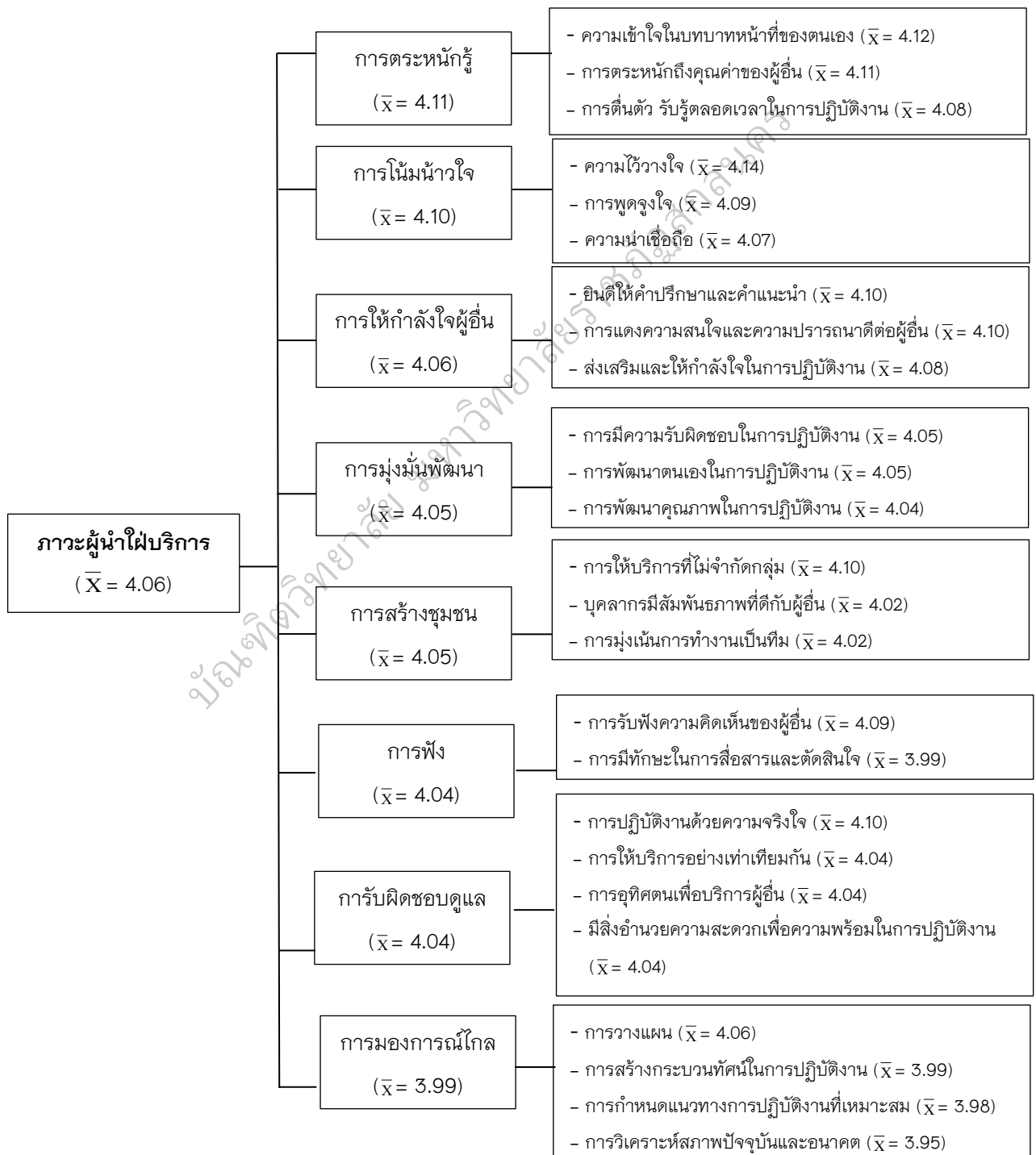
ตาราง 21 (ต่อ)

ข้อที่	ภาวะผู้นำใฝ่บริการ ด้านการตระหนักรู้	ระดับความต้องการพัฒนา (N = 382)		
		\bar{X}	S.D.	การแปลค่า
10	ตระหนักถึงคุณค่าในการเป็นผู้ให้บริการที่ดี	4.17	.77	ระดับมาก
	รวม	4.11	.76	ระดับมาก
	โดยรวม	4.11	.76	ระดับมาก

จากตาราง 21 พบว่า ความต้องการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือด้านการตระหนักรู้ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบย่อยพบว่า อยู่ในระดับมาก ทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง ($\bar{X} = 4.12$) การตระหนักถึงคุณค่าของผู้อื่น ($\bar{X} = 4.11$) การตื่นตัว รับผิดชอบต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.08$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ตระหนักในบทบาทของตนเอง ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.21$) ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ ขององค์การอย่างเคร่งครัด ($\bar{X} = 4.19$) ตระหนักถึงคุณค่าในการเป็นผู้ให้บริการที่ดี ($\bar{X} = 4.17$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด คือ สามารถให้บริการงานที่ไม่ใช้งานในหน้าที่ของตนได้ ($\bar{X} = 4.01$)

จากผลการดำเนินการวิจัยระยะที่ 1 ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการ ทั้งการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อยืนยัน องค์ประกอบและการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำประเด็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ใฝ่บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มาสังเคราะห์เพื่อนำไปสู่การดำเนินการวิจัยระยะที่ 2 การร่างและสร้างรูปแบบ โดยนำผล ที่ได้จากการดำเนินการในระยะเวลาที่ 1 มาทำการร่างและสร้างรูปแบบ ซึ่งพิจารณาจาก ค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อย โดยให้ความสำคัญในการพัฒนา ภาวะผู้นำ ใฝ่บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยมีค่าเฉลี่ย

มากกว่าค่าเฉลี่ยรวมเป็นอันดับแรกและให้ความสำคัญในการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าค่าเฉลี่ยรวมเป็นอันดับรองลงมา หลังจากนั้นทำการสร้างรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ได้โดยผู้เชี่ยวชาญ สรุปได้ดังภาพประกอบนี้



ภาพประกอบ 11 สรุปการเรียงลำดับความสำคัญเพื่อการพัฒนาภาวะผู้นำ ใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ระยะที่ 2 ผลการสร้างรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของ บุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ขั้นตอนที่ 3 ผลการสร้างรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของ บุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากระยะที่ 1 มาสร้างรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ คือ หลักการของรูปแบบ วัตถุประสงค์ เนื้อหา กระบวนการของรูปแบบ การวัดผลและประเมินผล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

หลักการของรูปแบบ

รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีหลักการดำเนินการ ดังนี้

1. การอบรมเชิงปฏิบัติการ บุคลากรที่เข้าอบรมเชิงปฏิบัติการได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยการระดมสมองและอภิปรายร่วมกัน นำเสนอผลการระดมสมองเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในกลุ่มและภายนอกกลุ่ม ใช้เป็นแนวทางการศึกษาจากกรณีวิเคราะห์เนื้อหา อภิปราย สร้างข้อสรุป โดยฝึกการคิดให้ถูกวิธี เกิดแนวทางการปฏิบัติของตนและนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. การพัฒนาตนเอง เป็นการฝึกปฏิบัติการโดยใช้คู่มือการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการ ศึกษาแนวคิด เทคนิคและวิธีการ และวางแผนการดำเนินงานในการให้บริการ โดยบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลที่เข้ารับการพัฒนารับการฝึกฝนการชี้แนะอย่างเป็นระบบ โดยวิทยากรเป็นตัวแบบหรือจัดกิจกรรมให้เพื่อให้ได้เรียนรู้จากตัวแบบและกลั่นกรองเป็นแนวทางปฏิบัติและพัฒนาเป็นแนวทางการให้บริการของตนต่อไป
3. การศึกษาตัวแบบ โดยการศึกษาดูงาน เป็นกระบวนการศึกษาตัวแบบที่เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผน การหาแนวทางวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ และการนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. การนิเทศ กำกับ ติดตามและประเมินผล ก่อนการพัฒนาและหลังการพัฒนา เพื่อให้ทราบว่าก่อนผู้รับการพัฒนาตนเองมีพฤติกรรมการใช้ภาวะผู้นำใฝ่

บริการอยู่ในระดับใด และหลังการพัฒนา มีพฤติกรรมการใช้ภาวะผู้นำให้บริการทั้ง 8 องค์ประกอบเพิ่มมากขึ้นหรือไม่อย่างไร

วัตถุประสงค์ของรูปแบบ

รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีวัตถุประสงค์ดังนี้

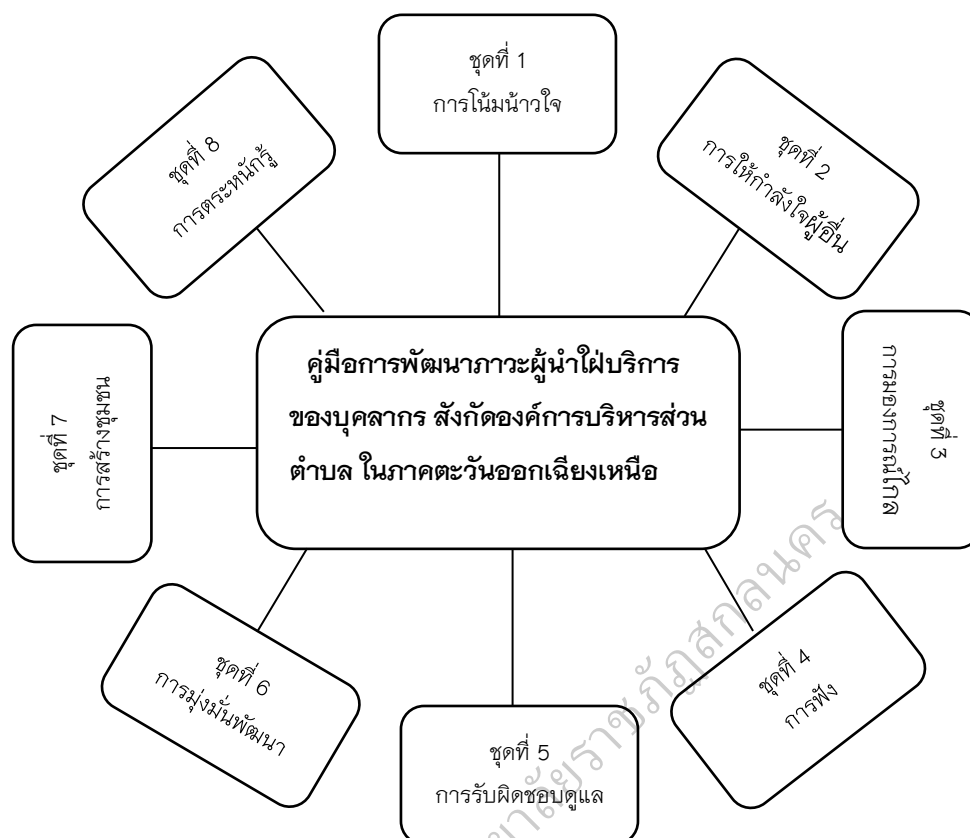
1. เพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจ สร้างความตระหนักและเจตคติเกี่ยวกับภาวะผู้นำให้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อพัฒนาพฤติกรรมและทักษะด้านภาวะผู้นำให้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. เพื่อให้บุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล นำความรู้และทักษะด้านภาวะผู้นำให้บริการไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล

เนื้อหาของรูปแบบ

เนื้อหาของรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีทั้งหมด จำนวน 8 ชุด ดังนี้

- ชุดที่ 1 การโน้มน้าวใจ
- ชุดที่ 2 การให้กำลังใจผู้อื่น
- ชุดที่ 3 การมองการณ์ไกล
- ชุดที่ 4 การฟัง
- ชุดที่ 5 การรับผิดชอบดูแล
- ชุดที่ 6 การมุ่งมั่นพัฒนา
- ชุดที่ 7 การสร้างชุมชน
- ชุดที่ 8 การตระหนักรู้

สามารถสรุปเป็นภาพประกอบชุดการพัฒนาในแต่ละองค์ประกอบของรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้ตามภาพประกอบต่อไปนี้



ภาพประกอบ 12 ชุดคู่มือการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร
สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

กระบวนการของรูปแบบ

กระบวนการของรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร
สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แบ่งออกเป็น 4 ระยะ
(รวม 125 ชั่วโมง) ดังนี้

ระยะที่ 1 การอบรมเชิงปฏิบัติการ 2 วัน (รวม 17 ชั่วโมง) โดย
กำหนดเป็นกิจกรรม ดังนี้

1. กิจกรรมสร้างปฏิสัมพันธ์ก่อนอบรมเชิงปฏิบัติการ
2. ประเมินภาวะผู้นำใ้บริการของตนเองและประเมินภาวะ

ผู้นำใ้บริการโดยบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลและประเมิน

โดยผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 8 ด้าน ก่อนการอบรม

เชิงปฏิบัติการ

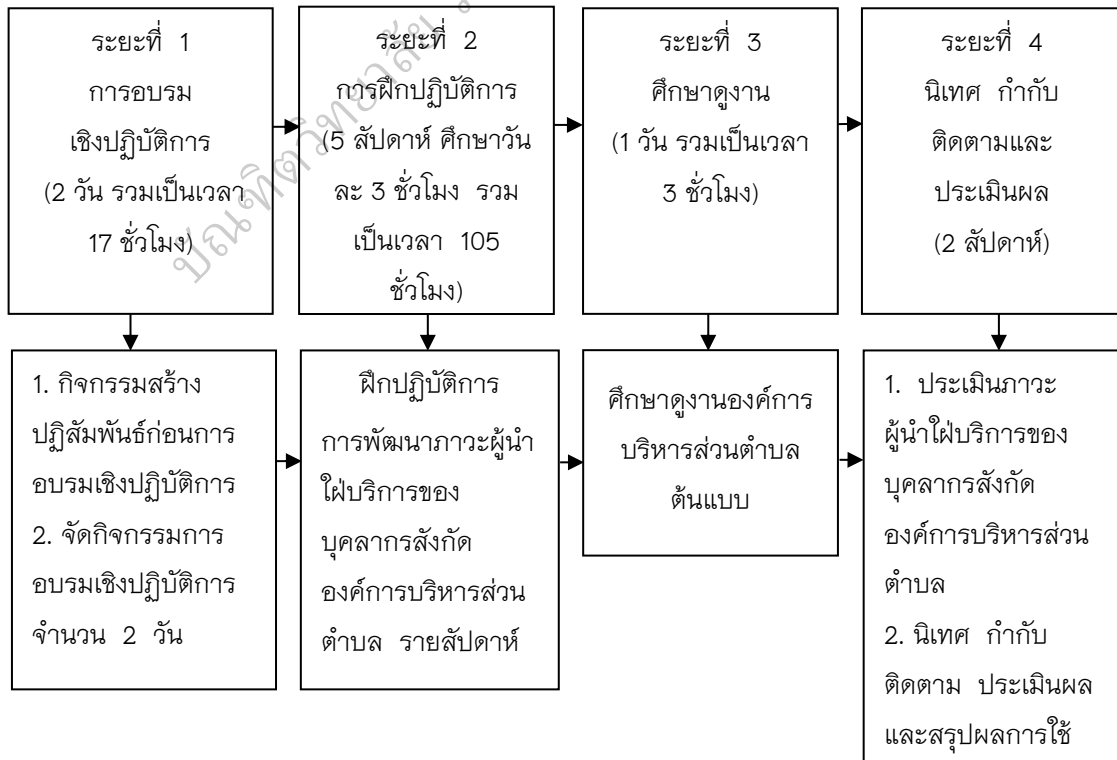
3. อบรมเชิงปฏิบัติการในห้องประชุมใช้ระยะเวลา

จำนวน 2 วัน

ระยะที่ 2 การฝึกปฏิบัติการ เป็นกิจกรรมการพัฒนาภาวะผู้นำ
ใฝ่บริการของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นเวลา 5 สัปดาห์ ศึกษา
วันละ 3 ชั่วโมง รวมเป็นเวลา 105 ชั่วโมง

ระยะที่ 3 ศึกษาดูงานองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดต้นแบบ (3
ชั่วโมง) เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ในการพัฒนาภาวะใฝ่บริการของบุคลากรสังกัดองค์การ
บริหารส่วนตำบลและประชุมสรุปผลการศึกษาดูงาน เพื่อวิเคราะห์หาจุดเด่น จุดที่ควร
พัฒนาของสำนักงานที่ต้นสังกัด และวิเคราะห์หาแนวทางในการปฏิบัติงานของตนเพื่อ
พัฒนาการปฏิบัติงานของตนในหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ

ระยะที่ 4 การนิเทศ กำกับ ติดตามและประเมินผล เป็นระยะการ
ติดตามผลการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการ หลังการปฏิบัติการ 2 สัปดาห์ โดยทำแบบ
ประเมินการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการ หลังสิ้นสุด 2 สัปดาห์ หลังการทดลองกระบวนการ
รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล
แสดงได้ดังภาพประกอบ 13



ภาพประกอบ 13 กระบวนการรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของบุคลากร
สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

รายละเอียดของกิจกรรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กิจกรรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลตามรูปแบบที่พัฒนาขึ้น ประกอบด้วยรายละเอียดของกิจกรรมตามระยะต่างๆ ดังนี้

ระยะที่ 1 การอบรมเชิงปฏิบัติการ 2 วัน (รวม 17 ชั่วโมง) ประกอบด้วยกิจกรรม ดังนี้

1. กิจกรรมสร้างปฏิสัมพันธ์ก่อนการอบรมเชิงปฏิบัติการเป็นการแนะนำตัวทำความรู้จักกันระหว่างผู้วิจัยกับบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ที่เป็นกลุ่มทดลอง เพื่อให้เกิดความคุ้นเคยกันและเป็นกัลยาณมิตร เพื่อให้กล้าที่จะอภิปรายและเสนอความคิดเห็น ประกอบด้วย บุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลของขอนแก่น

2. กิจกรรมสำรวจภาวะผู้นำใฝ่บริการ โดยให้ทำแบบประเมินภาวะผู้นำใฝ่บริการ

3. บุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มทดลอง เข้าอบรมเชิงปฏิบัติการ และร่วมกิจกรรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการ ใช้เวลา 2 วัน โดยมีลำดับขั้นตอนของกิจกรรม ดังนี้

3.1 ชั้นให้ความรู้ เป็นชั้นให้ความรู้แก่ผู้เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับแนวคิด หลักการ วิธีการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้โดยใช้วิธีการบรรยาย อภิปราย การศึกษาเอกสาร การศึกษาคู่มีอ จัดกิจกรรมการระดมสมองโดยแบ่งกลุ่มทดลองออกเป็นกลุ่มย่อย และสนทนากลุ่มย่อยแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับภาวะผู้นำใฝ่บริการ นำเสนอผลการระดมสมองทั้งภายในและภายนอกกลุ่ม

3.2 ชั้นนำเสนอตัวแบบ เป็นชั้นของการนำเสนอตัวแบบ การพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล โดยอภิปรายร่วมกันเกี่ยวกับภาวะผู้นำใฝ่บริการของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล

3.3 ชั้นการเสนอแนะและให้ข้อมูลป้อนกลับ เป็นชั้นของการให้ผู้เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการได้มีการเสนอแนะและให้ข้อมูลป้อนกลับ หลังจากที้อภิปรายร่วมกันเกี่ยวกับภาวะผู้นำใฝ่บริการของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล

3.4 ชั้นสร้างแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นชั้นของการให้ความรู้และฝึกการสร้างแนวทางเกี่ยวกับการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการ

โดยมีกิจกรรมดังนี้

วันที่ 1 ของการอบรมเชิงปฏิบัติการ

- ลงทะเบียนรับเอกสาร
- เปิดการอบรม
- ปฐมนิเทศ ซึ่งแจ้งวัตถุประสงค์และกระบวนการอบรมเชิงปฏิบัติการ
- กิจกรรมสร้างปฏิสัมพันธ์ก่อนการอบรมเชิงปฏิบัติการ
- กิจกรรมชุดที่ 1 การโน้มหน้าใจ
- กิจกรรมชุดที่ 2 การให้กำลังใจผู้อื่น
- กิจกรรมชุดที่ 3 การมองการณ์ไกล
- กิจกรรมชุดที่ 4 การฟัง
- กิจกรรมชุดที่ 5 การรับผิดชอบดูแล
- อภิปรายตามประเด็นที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยน

และทำความเข้าใจ

- บันทึกผลการเรียนรู้และผลการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการ

วันที่ 2 ของการอบรมเชิงปฏิบัติการ

- กิจกรรมสร้างปฏิสัมพันธ์ก่อนการอบรมเชิงปฏิบัติการ
- กิจกรรมชุดที่ 6 การมุ่งมั่นพัฒนา
- กิจกรรมชุดที่ 7 การสร้างชุมชน
- กิจกรรมชุดที่ 8 การตระหนักรู้
- นำเสนอตัวแบบภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ที่พึงประสงค์

- สรุปภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ส่วนตำบลที่พึงประสงค์

- บันทึกผลการเรียนรู้และผลการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการ

ของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- ประเมินผลการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากรในสังกัด

องค์การบริหารส่วนตำบลที่เข้าอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยการสะท้อนผลการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการ

ระยะที่ 2 การฝึกปฏิบัติการ การพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร

ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 5 สัปดาห์ ศึกษาวันละ 3 ชั่วโมง รวมเป็นเวลา 105 ชั่วโมง โดยแต่ละครั้งมีการจัดกิจกรรมดังนี้

กิจกรรมครั้งที่ 1 วิเคราะห์ภาวะผู้นำใฝ่บริการของตนเอง โดยให้บุคลากรที่เข้ารับการฝึกปฏิบัติกรรนำเสนองภาวะผู้นำใฝ่บริการและแนวทางในการพัฒนาด้านการโน้มน้าวใจที่ต้องปรับและพัฒนาาร่วมกันอภิปรายรูปแบบกิจกรรมการพัฒนา ตอบแบบประเมินการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการ นำเสนอแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการ ชุดที่ 1 ด้านการโน้มน้าวใจไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของตนเอง (ศึกษาวันละ 3 ชั่วโมง รวมเป็นเวลา 15 ชั่วโมง)

กิจกรรมครั้งที่ 2 วิเคราะห์ภาวะผู้นำการให้บริการ นำเสนอความก้าวหน้าของตนเองจากการปรับและพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการที่นำเสนอในครั้งที่ 1 นำเสนองภาวะผู้นำใฝ่บริการที่ต้องปรับและพัฒนา ร่วมกันอภิปรายรูปแบบกิจกรรมการพัฒนา ตอบแบบประเมินการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการและนำเสนอแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำการให้บริการ ชุดที่ 2 ด้านการให้กำลังใจผู้อื่นไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของตนเอง (ศึกษาวันละ 3 ชั่วโมง รวมเป็นเวลา 15 ชั่วโมง)

กิจกรรมครั้งที่ 3 วิเคราะห์ภาวะผู้นำใฝ่บริการ นำเสนอความก้าวหน้าของตนเองจากการปรับและพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการที่นำเสนอในครั้งที่ 2 นำเสนองภาวะผู้นำใฝ่บริการที่ต้องปรับและพัฒนา ร่วมกันอภิปรายรูปแบบกิจกรรมการพัฒนา ตอบแบบประเมินการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการและนำเสนอแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำการให้บริการ ชุดที่ 3 ด้านการมองการณ์ไกลไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของตนเอง (ศึกษาวันละ 3 ชั่วโมง รวมเป็นเวลา 12 ชั่วโมง)

กิจกรรมครั้งที่ 4 วิเคราะห์ภาวะผู้นำใฝ่บริการ นำเสนอความก้าวหน้าของตนเองจากการปรับและพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการที่นำเสนอในครั้งที่ 3 นำเสนองภาวะผู้นำใฝ่บริการที่ต้องปรับและพัฒนา ร่วมกันอภิปรายรูปแบบกิจกรรมการพัฒนา ตอบแบบประเมินการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการและนำเสนอแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการ ชุดที่ 4 ด้านการฟังไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของตนเอง (ศึกษาวันละ 3 ชั่วโมง รวมเป็นเวลา 12 ชั่วโมง)

กิจกรรมครั้งที่ 5 วิเคราะห์ภาวะผู้นำใฝ่บริการ นำเสนอความก้าวหน้าของตนเองจากการปรับและพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการที่นำเสนอในครั้งที่ 4 นำเสนองภาวะผู้นำใฝ่บริการที่ต้องปรับและพัฒนา ร่วมกันอภิปรายรูปแบบกิจกรรมการพัฒนา ตอบแบบ

ประเมินการพัฒนากภาวะผู้นำไฟบริการและนำเสนอแนวทางในการพัฒนากภาวะผู้นำไฟบริการ ชุดที่ 5 ด้านการรับผิดชอบดูแลไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนากภาวะผู้นำไฟบริการของตนเอง (ศึกษาวนละ 3 ชั่วโมง รวมเป็นเวลา 12 ชั่วโมง)

กิจกรรมครั้งที่ 6 วิเคราะห์ภาวะผู้นำไฟบริการ นำเสนอความก้าวหน้าของตนเองจากการปรับและพัฒนากภาวะผู้นำไฟบริการที่นำเสนอในครั้งที่ 5 นำเสนอภาวะผู้นำไฟบริการที่ต้องปรับและพัฒนา ร่วมกันอภิปรายรูปแบบกิจกรรมการพัฒนา ตอบแบบประเมินการพัฒนากภาวะผู้นำไฟบริการและนำเสนอแนวทางในการพัฒนากภาวะผู้นำไฟบริการ ชุดที่ 6 ด้านการมุ่งมันพัฒนาไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนากภาวะผู้นำไฟบริการของตนเอง (ศึกษาวนละ 3 ชั่วโมง รวมเป็นเวลา 12 ชั่วโมง)

กิจกรรมครั้งที่ 7 วิเคราะห์ภาวะผู้นำไฟบริการ นำเสนอความก้าวหน้าของตนเองจากการปรับและพัฒนากภาวะผู้นำไฟบริการที่นำเสนอในครั้งที่ 6 นำเสนอภาวะผู้นำไฟบริการที่ต้องปรับและพัฒนา ร่วมกันอภิปรายรูปแบบกิจกรรมการพัฒนา ตอบแบบประเมินการพัฒนากภาวะผู้นำไฟบริการและนำเสนอแนวทางในการพัฒนากภาวะผู้นำไฟบริการ ชุดที่ 7 ด้านการสร้างชุมชนไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนากภาวะผู้นำไฟบริการของตนเอง (ศึกษาวนละ 3 ชั่วโมง รวมเป็นเวลา 12 ชั่วโมง)

กิจกรรมครั้งที่ 8 วิเคราะห์พฤติกรรม นำเสนอความก้าวหน้าของตนเองจากการปรับและพัฒนากภาวะผู้นำไฟบริการที่นำเสนอในครั้งที่ 7 นำเสนอแนวทางการพัฒนากภาวะผู้นำไฟบริการที่ต้องปรับและพัฒนา ร่วมกันอภิปรายรูปแบบกิจกรรมการพัฒนา ตอบแบบประเมินการพัฒนากภาวะผู้นำไฟบริการและนำเสนอแนวทางในการพัฒนากภาวะผู้นำไฟบริการ ชุดที่ 8 ด้านการตระหนักรู้ไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนากภาวะผู้นำไฟบริการของตนเอง (ศึกษาวนละ 3 ชั่วโมง รวมเป็นเวลา 15 ชั่วโมง)

ระยะที่ 3 ศึกษาดูงานองค์การบริหารส่วนตำบลต้นแบบ เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สภาพการดำเนินงาน จุดเด่น จุดด้อย ข้อควรนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาด้านภาวะผู้นำไฟบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลต้นแบบ และวิธีการนำไปปรับใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลสังกัด

ระยะที่ 4 การนิเทศ กำกับ ติดตามและประเมินผล เป็นระยะการติดตามผลการพัฒนากภาวะผู้นำไฟบริการของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล หลังจากผู้รับการพัฒนากตนเองศึกษาคู่มือการพัฒนาครบทั้ง 8 ด้าน เป็นเวลา 5 สัปดาห์ (ศึกษาวนละ 3 ชั่วโมง รวมเป็นเวลา 105 ชั่วโมง) แล้วเว้นระยะห่างเป็นเวลา 2 สัปดาห์ โดยทำแบบ

ประเมินภาวะผู้นำไฟบริการ สอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลและสัมภาษณ์การพัฒนาภาวะผู้นำไฟบริการหลังสิ้นสุด 2 สัปดาห์ หลังการ ทดลอง

การวัดและประเมินผล

การวัดและประเมินผลรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำไฟบริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดำเนินการดังนี้

ระยะที่ 1 การอบรมเชิงปฏิบัติการ มีการประเมินภาวะผู้นำผู้นำไฟบริการ ของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในระยะก่อน การอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้บุคลากรที่เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการได้ประเมินตนเอง เกี่ยวกับการพัฒนาภาวะผู้นำไฟบริการ ทั้ง 8 ด้าน ประกอบด้วย การโน้มน้าวใจ การให้ กำลังใจผู้อื่น การมองการณ์ไกล การฟัง การรับผิดชอบดูแล การมุ่งมั่นพัฒนา การสร้าง ชุมชนและการตระหนักรู้

ระยะที่ 2 การฝึกปฏิบัติการ ประเมินภาวะผู้นำไฟบริการหลังฝึก ปฏิบัติการในสัปดาห์ที่ 2 โดยให้บุคลากรประเมินตนเอง และสัมภาษณ์เกี่ยวกับรูปแบบการ พัฒนาภาวะผู้นำไฟบริการของบุคลากร หลังสิ้นสุดการทดลอง เพื่อให้บุคลากรที่เข้ารับ การฝึกปฏิบัติการได้ประเมินตนเองเกี่ยวกับการพัฒนาภาวะผู้นำไฟบริการทั้ง 8 ด้าน ประกอบด้วย การโน้มน้าวใจ การให้กำลังใจผู้อื่น การมองการณ์ไกล การฟัง การ รับผิดชอบดูแล การมุ่งมั่นพัฒนา การสร้างชุมชนและการตระหนักรู้ หลังได้รับการพัฒนา

ระยะที่ 3 การศึกษาดูงานองค์การบริหารส่วนตำบลต้นแบบ ประเมิน ภาวะผู้นำไฟบริการ โดยให้กลุ่มทดลองประเมินตนเอง และสัมภาษณ์เกี่ยวกับรูปแบบการ พัฒนาภาวะผู้นำผู้นำไฟบริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ หลังสิ้นสุดการศึกษาดูงาน เพื่อให้บุคลากรได้ประเมินตนเองเกี่ยวกับ การพัฒนาภาวะผู้นำไฟบริการทั้ง 8 ด้าน ประกอบด้วย การโน้มน้าวใจ การให้กำลังใจผู้อื่น การมองการณ์ไกล การฟัง การรับผิดชอบดูแล การมุ่งมั่นพัฒนา การสร้างชุมชน และการ ตระหนักรู้ หลังการศึกษาดูงาน

ระยะที่ 4 การนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผล โดยมีการประเมิน ภาวะผู้นำไฟบริการของบุคลากร ระยะติดตามผลหลังการปฏิบัติการ 2 สัปดาห์ เพื่อให้ บุคลากรที่เข้ารับการพัฒนาดำเนินการได้ประเมินตนเองเกี่ยวกับการพัฒนาภาวะผู้นำไฟบริการทั้ง 8

ด้าน ประกอบด้วย การโน้มน้าวใจ การให้กำลังใจผู้อื่น การมองการณ์ไกล การฟัง การรับผิดชอบดูแล การมุ่งมั่นพัฒนา การสร้างชุมชน และการตระหนักรู้ และสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล หลังได้รับการพัฒนาโดยใช้รูปแบบกิจกรรมที่พัฒนาขึ้น หลังการทดลอง 2 สัปดาห์

ขั้นตอนที่ 4 ผลการสร้างรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผลการตรวจสอบและประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ วิเคราะห์ได้จากการตอบแบบประเมินของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 คน โดยพิจารณาความเหมาะสมของรูปแบบ คือ หลักการของรูปแบบ วัตถุประสงค์ของรูปแบบ กระบวนการของรูปแบบ และการวัดและประเมินผล ผลปรากฏดังตาราง 22 ต่อไปนี้

ตาราง 22 ผลการตรวจสอบและประเมินความเหมาะสมของรูปแบบและคู่มือการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 คน

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความเหมาะสม
1. หลักการของรูปแบบ	4.80	.42	มากที่สุด
2. วัตถุประสงค์ของรูปแบบ	4.90	.32	มากที่สุด
3. เนื้อหาของรูปแบบ	4.70	.48	มากที่สุด
4. กระบวนการของรูปแบบ	4.70	.48	มากที่สุด
5. การวัดและประเมินผล	4.70	.48	มากที่สุด
6. เอกสารประกอบการพัฒนาในแต่ละองค์ประกอบ	4.79	.42	มากที่สุด
รวม	4.76	.43	มากที่สุด

จากตาราง 22 พบว่า รูปแบบและคู่มือการพัฒนาภาวะผู้นำไฟบริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ วัตถุประสงค์ของรูปแบบและเอกสารประกอบการพัฒนาในแต่ละองค์ประกอบมีความเหมาะสมเท่ากัน ($\bar{X} = 4.90$) หลักการของรูปแบบ ($\bar{X} = 4.80$) เนื้อหาของรูปแบบ กระบวนการของรูปแบบ และการวัดและประเมินผล มีความเหมาะสมเท่ากัน ($\bar{X} = 4.70$) ตามลำดับ

ตาราง 23 ผลการตรวจสอบและประเมินความเหมาะสมของเนื้อหาคู่มือการพัฒนาภาวะผู้นำไฟบริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นรายองค์ประกอบ

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับความเหมาะสม
ชุดที่ 1 การโน้มน้าวใจ			
1. วัตถุประสงค์	4.90	.32	มากที่สุด
2. เนื้อหา	4.80	.42	มากที่สุด
2.1 การโน้มน้าวใจ	4.80	.42	มากที่สุด
2.2 ความไว้วางใจ	4.80	.42	มากที่สุด
2.3 การจูงใจ	4.80	.42	มากที่สุด
3. สื่อประกอบกิจกรรม	4.70	.48	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม	4.70	.48	มากที่สุด
5. การประเมินผล	4.70	.48	มากที่สุด
6. กิจกรรมประกอบการพัฒนา	4.70	.48	มากที่สุด
รวม	4.77	.44	มากที่สุด
ชุดที่ 2 การให้กำลังใจผู้อื่น			
1. วัตถุประสงค์	4.90	.32	มากที่สุด
2. เนื้อหา	4.90	.32	มากที่สุด
2.1 การให้กำลังใจผู้อื่น	4.90	.32	มากที่สุด

ตาราง 23 (ต่อ)

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเหมาะสม
2.2 การให้คำปรึกษา	4.90	.32	มากที่สุด
3. สื่อประกอบกิจกรรม	4.80	.42	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการดำเนินงานกิจกรรม	4.80	.42	มากที่สุด
5. การประเมินผล	4.80	.42	มากที่สุด
6. กิจกรรมประกอบการพัฒนา	4.80	.42	มากที่สุด
รวม	4.85	.37	มากที่สุด
ชุดที่ 3 การมองการณ์ไกล			
1. วัตถุประสงค์	4.90	.32	มากที่สุด
2. เนื้อหา	4.80	.42	มากที่สุด
2.1 การคิดเชิงอนาคต	4.80	.42	มากที่สุด
2.2 การวางแผน	4.80	.42	มากที่สุด
2.3 กระบวนการ	4.80	.42	มากที่สุด
3. สื่อประกอบกิจกรรม	4.70	.48	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการดำเนินงานกิจกรรม	4.70	.48	มากที่สุด
5. การประเมินผล	4.70	.48	มากที่สุด
6. กิจกรรมประกอบการพัฒนา	4.70	.48	มากที่สุด
รวม	4.77	.44	มากที่สุด
ชุดที่ 4 การฟัง			
1. วัตถุประสงค์	4.90	.32	มากที่สุด
2. เนื้อหา	4.90	.32	มากที่สุด
2.1 การฟัง	4.80	.42	มากที่สุด
2.2 การสื่อสาร	4.80	.42	มากที่สุด
2.3 การตัดสินใจ	4.80	.42	มากที่สุด
3. สื่อประกอบกิจกรรม	4.80	.42	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการดำเนินงานกิจกรรม	4.80	.42	มากที่สุด

ตาราง 23 (ต่อ)

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเหมาะสม
5. การประเมินผล	4.80	.42	มากที่สุด
6. กิจกรรมประกอบการพัฒนา	4.80	.42	มากที่สุด
รวม	4.82	.40	มากที่สุด
ชุดที่ 5 การรับผิดชอบดูแล			
1. วัตถุประสงค์	4.90	.32	มากที่สุด
2. เนื้อหา	4.80	.42	มากที่สุด
2.1 การรับผิดชอบดูแล	4.80	.42	มากที่สุด
2.2 การให้บริการ	4.70	.48	มากที่สุด
2.3 ความเป็นเลิศในการบริการ	4.80	.42	มากที่สุด
3. สื่อประกอบกิจกรรม	4.70	.48	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม	4.70	.48	มากที่สุด
5. การประเมินผล	4.70	.48	มากที่สุด
6. กิจกรรมประกอบการพัฒนา	4.70	.48	มากที่สุด
รวม	4.76	.44	มากที่สุด
ชุดที่ 6 การมุ่งมั่นพัฒนา			
1. วัตถุประสงค์	4.90	.32	มากที่สุด
2. เนื้อหา	4.90	.32	มากที่สุด
2.1 การมุ่งมั่นพัฒนา	4.80	.42	มากที่สุด
2.2 ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	4.90	.32	มากที่สุด
2.3 การพัฒนาตนเอง	4.90	.32	มากที่สุด
2.4 การพัฒนาคุณภาพงาน	4.90	.32	มากที่สุด
3. สื่อประกอบกิจกรรม	4.80	.42	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม	4.80	.42	มากที่สุด
5. การประเมินผล	4.80	.42	มากที่สุด
6. กิจกรรมประกอบการพัฒนา	4.80	.42	มากที่สุด

ตาราง 23 (ต่อ)

รายการประเมิน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความเหมาะสม
รวม	4.85	.37	มากที่สุด
ชุดที่ 7 การสร้างชุมชน			
1. วัตถุประสงค์	4.90	.32	มากที่สุด
2. เนื้อหา	4.80	.42	มากที่สุด
2.1 การสร้างชุมชน	4.70	.48	มากที่สุด
2.2 การทำงานเป็นทีม	4.80	.42	มากที่สุด
2.3 การสร้างมนุษยสัมพันธ์	4.70	.48	มากที่สุด
3. สื่อประกอบกิจกรรม	4.70	.48	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม	4.70	.48	มากที่สุด
5. การประเมินผล	4.70	.48	มากที่สุด
6. กิจกรรมประกอบการพัฒนา	4.70	.48	มากที่สุด
รวม	4.74	.45	มากที่สุด
ชุดที่ 8 การตระหนักรู้			
1. วัตถุประสงค์	4.90	.32	มากที่สุด
2. เนื้อหา	4.80	.42	มากที่สุด
2.1 การตระหนักรู้ในตนเอง	4.80	.42	มากที่สุด
2.2 การรับรู้ความสามารถของตนเอง	4.80	.42	มากที่สุด
2.3 การเห็นคุณค่าของผู้อื่น	4.80	.42	มากที่สุด
3. สื่อประกอบกิจกรรม	4.70	.48	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม	4.70	.48	มากที่สุด
5. การประเมินผล	4.70	.48	มากที่สุด
6. กิจกรรมประกอบการพัฒนา	4.70	.48	มากที่สุด
รวม	4.77	.44	มากที่สุด
โดยรวม	4.79	.42	มากที่สุด

จากตาราง 23 พบว่า ผลการตรวจสอบและประเมินเนื้อหาของคู่มือการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นรายองค์ประกอบมีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ การให้กำลังใจผู้อื่นและการมุ่งมั่นพัฒนา มีความเหมาะสมเท่ากัน ($\bar{X} = 4.85$) การฟัง ($\bar{X} = 4.82$) การโน้มน้าวใจ การมองการณ์ไกล และการตระหนักรู้มีความเหมาะสมเท่ากัน ($\bar{X} = 4.77$) การรับผิดชอบดูแล ($\bar{X} = 4.76$) และการสร้างชุมชน ($\bar{X} = 4.74$)

สรุปได้ว่า ผลการประเมินรูปแบบและคู่มือการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ พบว่า รูปแบบและคู่มือการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ วัตถุประสงค์ของรูปแบบ และเอกสารประกอบการพัฒนาในแต่ละองค์ประกอบมีความเหมาะสมเท่ากันอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) หลักการของรูปแบบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) และเนื้อหาของรูปแบบ กระบวนการของรูปแบบ การวัดและประเมินผล มีความเหมาะสมเท่ากันอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) ตามลำดับและเมื่อพิจารณาเนื้อหาของคู่มือการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นรายองค์ประกอบมีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ การให้กำลังใจผู้อื่นและการมุ่งมั่นพัฒนา มีความเหมาะสมเท่ากันอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) การฟังมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) การโน้มน้าวใจ การมองการณ์ไกล และการตระหนักรู้มีความเหมาะสมเท่ากันอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) การรับผิดชอบดูแลมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) และการสร้างชุมชนมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$)

ระยะที่ 3 ผลการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการ และสรุปผลการใช้รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ขั้นตอนที่ 5 ผลการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการ

จากการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร
ในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองซอน อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี
จำนวน 20 คน นำเสนอผลการทดลองตามกระบวนการของรูปแบบเป็นระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การอบรมเชิงปฏิบัติการ การทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาภาวะ
ผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ไปทดลองใช้กับบุคลากรในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองซอน อำเภอเมือง
จังหวัดอุบลราชธานี โดยผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์จากผู้เข้าร่วมทดลองด้วยตนเอง
และทำการประชุมชี้แจงในที่ประชุมบุคลากรในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล
หนองซอน อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี และเรียนเชิญเข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการ
จำนวน 2 วัน ระหว่างวันที่ 21 - 22 ธันวาคม 2559 ณ ห้องประชุมองค์การบริหาร
ส่วนตำบลหนองซอน อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยได้เชิญวิทยากรให้การอบรม
คือ พิธีเปิดและบรรยายพิเศษ โดยนายทองแดง มณีพงษ์ นายกองค์การบริหาร
ส่วนตำบลหนองซอน อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการอบรมเชิงปฏิบัติการ แนวคิด ความสำคัญของ
การพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากรของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยผู้วิจัย นางสาวสิริพรรณ จึงสุทธิวงษ์
นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ มหาวิทยาลัย
ราชภัฏสกลนคร

แนะนำผู้เกี่ยวข้องและบุคลากรกลุ่มทดลอง แนวทางการพัฒนา
ภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากรของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือพร้อมแนะนำแนวทางการใช้คู่มือ 8 ชุด โดยมีวิทยากรอบรมให้ความรู้
ดังนี้

ชุดที่ 1 การโน้มน้าวใจ โดย นายทองแดง มณีพงษ์
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองซอน อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

ชุดที่ 2 การให้กำลังใจผู้อื่น โดย นายทองแดง มณีพงษ์
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขอน อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี

ชุดที่ 3 การมองการณ์ไกล โดย ดร.มนต์ตรี ณะคุณ
ผู้อำนวยการสำนักการศึกษาเทศบาลนครอุบลราชธานี

ชุดที่ 4 การฟัง โดย ดร.มนต์ตรี ณะคุณ
ผู้อำนวยการสำนักการศึกษาเทศบาลนครอุบลราชธานี

ชุดที่ 5 การรับผิดชอบดูแล โดย นายกฤษพล เมืองเหนือ
รองปลัดเทศบาลนครอุบลราชธานี

ชุดที่ 6 การมุ่งมั่นพัฒนา โดย นายกฤษพล เมืองเหนือ
รองปลัดเทศบาลนครอุบลราชธานี

ชุดที่ 7 การสร้างชุมชน โดย นายเจริญชัย บุญทา
ผู้อำนวยการสำนักปลัดเทศบาลตำบลโพธิ์ไทร อำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี

ชุดที่ 8 การตระหนักรู้ โดย นายเจริญชัย บุญทา
ผู้อำนวยการสำนักปลัดเทศบาลตำบลโพธิ์ไทร อำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี

บันทึกผลการเรียนรู้และสะท้อนผลการปรับปรุงพัฒนาภาวะ
ผู้นำใฝ่บริการของบุคลากร นำเสนอรูปแบบพฤติกรรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการ
ของบุคลากร โดยนางสาวสิริพรรณ จึงสุทธิวงษ์ นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการ
บริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ประเมินผลการพัฒนา
ภาวะผู้นำใฝ่บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือที่เข้าอบรมเชิงปฏิบัติการ สะท้อนผลการพัฒนาพฤติกรรมภาวะผู้นำ
ใฝ่บริการของบุคลากร

นำเสนอความต้องการในการพัฒนาตนเอง

สรุปและปิดการอบรมเชิงปฏิบัติการ

มีการใช้สื่ออย่างหลากหลายในการประชุมเชิงปฏิบัติการ เช่น
เอกสารประกอบการบรรยาย การใช้ PowerPoint ประกอบการบรรยายและเอกสาร
ประกอบการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการ เป็นต้น

ในระยะที่ 1 การอบรมเชิงปฏิบัติการ ผลจากการสัมภาษณ์
บุคลากร ในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขอน อำเภอเมือง จังหวัด
อุบลราชธานี ที่เข้าร่วมทดลองใช้รูปแบบ มีกิจกรรมที่ดำเนินการ ดังนี้

1. กิจกรรมสร้างปฏิสัมพันธ์ก่อนการอบรมเชิงปฏิบัติการเป็นการแนะนำตัว ทำความรู้จักกันระหว่างผู้วิจัยกับบุคลากรในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองซอน อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ที่เป็นกลุ่มทดลอง เพื่อให้เกิดความคุ้นเคยกันและเป็นกัลยาณมิตร เพื่อให้กล้าที่จะอภิปรายและเสนอความคิดเห็น

2. กิจกรรมสำรวจภาวะผู้นำใฝ่บริการ โดยให้ทำแบบประเมินภาวะผู้นำใฝ่บริการ

3. บุคลากรในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองซอน อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานีกลุ่มทดลอง เข้าอบรมเชิงปฏิบัติการ และร่วมกิจกรรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการ ใช้เวลา 2 วัน โดยมีลำดับขั้นตอนของกิจกรรม ดังนี้

3.1 ชั้นให้ความรู้ เป็นชั้นให้ความรู้แก่ผู้เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับแนวคิด หลักการ วิธีการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้โดยใช้วิธีการบรรยาย อภิปราย การศึกษาเอกสาร การศึกษาคู่มือ จัดกิจกรรมการระดมสมอง โดยแบ่งกลุ่มทดลองออกเป็นกลุ่มย่อยและสนทนากลุ่มย่อยแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับภาวะผู้นำใฝ่บริการ นำเสนอผลการระดมสมองทั้งภายในและภายนอกกลุ่ม

3.2 ชั้นนำเสนอตัวแบบ เป็นชั้นของการนำเสนอตัวแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล โดยอภิปรายร่วมกันเกี่ยวกับภาวะผู้นำใฝ่บริการของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล

3.3 ชั้นการเสนอแนะและให้ข้อมูลป้อนกลับ เป็นชั้นของการให้ผู้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการได้มีการเสนอแนะและให้ข้อมูลป้อนกลับ หลังจากให้อภิปรายร่วมกันเกี่ยวกับภาวะผู้นำใฝ่บริการของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล

3.4 ชั้นสร้างแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นชั้นของการให้ความรู้และฝึกการสร้างแนวทางเกี่ยวกับการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการ โดยมีกิจกรรมดังนี้

วันที่ 1 ของการอบรมเชิงปฏิบัติการ

21 ธันวาคม 2559

- ลงทะเบียนรับเอกสาร

- เปิดการอบรม
 - ปฐมนิเทศ ชี้แจงวัตถุประสงค์และกระบวนการอบรม
- เชิงปฏิบัติการ
- กิจกรรมสร้างปฏิสัมพันธ์ก่อนการอบรม
- เชิงปฏิบัติการ
- กิจกรรมชุดที่ 1 การโน้มน้าวใจ
 - กิจกรรมชุดที่ 2 การให้กำลังใจผู้อื่น
 - กิจกรรมชุดที่ 3 การมองการณ์ไกล
 - กิจกรรมชุดที่ 4 การฟัง
 - กิจกรรมชุดที่ 5 การรับผิดชอบดูแล
 - อภิปรายตามประเด็นที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้เกิด
- การแลกเปลี่ยนและทำความเข้าใจ
- บันทึกผลการเรียนรู้และผลการพัฒนาภาวะผู้นำ
- ใฝ่บริการ
- วันที่ 2 ของการอบรมเชิงปฏิบัติการ 22 ธันวาคม 2559
- กิจกรรมสร้างปฏิสัมพันธ์ก่อนการอบรม
- เชิงปฏิบัติการ
- กิจกรรมชุดที่ 6 การมุ่งมั่นพัฒนา
 - กิจกรรมชุดที่ 7 การสร้างชุมชน
 - กิจกรรมชุดที่ 8 การตระหนักรู้
 - นำเสนอตัวแบบภาวะผู้นำใฝ่บริการของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ที่พึงประสงค์
- ส่วนตำบล ที่พึงประสงค์
- สรุปภาวะผู้นำใฝ่บริการของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ที่พึงประสงค์
 - บันทึกผลการเรียนรู้และผลการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล
 - ประเมินผลการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลที่เข้าอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยการสะท้อนผลการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการ

หลังการดำเนินการอบรมเชิงปฏิบัติการตามรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการในระยะที่ 1 บุคลากรที่เป็นกลุ่มทดลองเกิดการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการทั้ง 8 ด้าน จากผลการสัมภาษณ์ สรุปได้ดังนี้

1. การโน้มน้าวใจ โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...การโน้มน้าวใจ บุคลากรต้องสร้างความประทับใจ มีการพูดจูงใจที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชน...”

(พัทยา พุดเพราะ, 21 ธันวาคม 2559)

“...สร้างความประทับใจในการใ้บริการ ใช้วาจาที่สุภาพในการใ้บริการมีทักษะการพูดจูงใจ บริการด้วยความเต็มใจ...”

(ภคินันท์ เทียงจิตต์, 21 ธันวาคม 2559)

“...บริการด้วยรอยยิ้ม มีบุคลิกภาพที่ดี มีวาจาสุภาพอ่อนโยน มีความเป็นกันเอง มีความสามารถในการพูดจูงใจผู้ฟัง...”

(ภคินันท์ เทียงจิตต์, 21 ธันวาคม 2559)

จากตัวอย่างผลการสัมภาษณ์ด้านการโน้มน้าวใจ สรุปได้ดังนี้

1. สร้างความประทับใจในการใ้บริการ
2. เป็นกันเองกับผู้รับบริการ
3. สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
4. มีการพูดจูงใจในการใ้บริการ
5. แต่งกายดีมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ
6. มีกิริยาอ่อนน้อมถ่อมตน
7. ใช้วาจาที่สุภาพในการใ้บริการ
8. สร้างความเชื่อมั่นในการใ้บริการ

2. การใ้กำลังใจผู้อื่น โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...ใ้เกียรติผู้มารับบริการ ยินดีใ้คำปรึกษาแนะนำ สนใจในงานบริการอย่างจริงจัง...”

(สิริกาญจน์ พระอารักษ์, 21 ธันวาคม 2559)

“...ให้เกียรติผู้มารับบริการ ใส่ใจดูแลประชาชน ยินดีให้คำปรึกษา มีการแนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน...”

(เพ็ญประภา พูลเพิ่ม, 21 ธันวาคม 2559)

“...ยินดีให้คำปรึกษาและคำแนะนำประชาชนผู้มารับบริการ พร้อมทั้งให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงาน สอบถามความต้องการของประชาชน...”

(ลลิตศักดิ์ วงศ์สุวรรณ, 21 ธันวาคม 2559)

จากตัวอย่างผลการสัมภาษณ์ด้านการให้กำลังใจผู้อื่น สรุปได้ดังนี้

1. การให้กำลังใจแก่ผู้รับบริการเมื่อพบเจอปัญหา
2. ให้เกียรติผู้มารับบริการ
3. สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการกับผู้มารับบริการ
4. ให้ความสนใจในการให้บริการอย่างจริงจัง
5. ยินดีให้ปรึกษาและแนะนำแก่ผู้มารับบริการ
6. ให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานเมื่อพบเจอปัญหา
7. จัดหาทรัพยากรที่สนองความต้องการการให้บริการ
8. สอบถามความต้องการของผู้มารับบริการ
9. จัดสภาพแวดล้อมที่ดีต่อการให้บริการ

3. การมองการณ์ไกล โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...กำหนดเป้าหมายร่วมกัน มีการวางแผนในการทำงาน ทำงานอย่างเป็นระบบ มีเป้าหมายในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม...”

(ธนชัย แสงแสน, 21 ธันวาคม 2559)

“...ทุกคนมีส่วนร่วมในการคิดและตัดสินใจ มีการวางแผนในการทำงานที่ชัดเจน มีการวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและพร้อมทั้งปัญหาของสำนักงาน...”

(ณัฐวรรณ เย็นใจ, 21 ธันวาคม 2559)

“...แบ่งขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน กำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกัน มีการวางแผนในการให้บริการที่ชัดเจน...”

(นิภาพร อ่อนเชียง, 21 ธันวาคม 2559)

จากตัวอย่างผลการสัมภาษณ์ด้านการมองการณ์ไกล สรุปได้ดังนี้

1. กำหนดเป้าหมายร่วมกัน
2. กำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกัน
3. วิเคราะห์สภาพปัจจุบันและปัญหาของสำนักงาน
4. ทำงานอย่างเป็นระบบ ควบคุมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
5. บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการคิดและตัดสินใจในการให้บริการ
6. มีการวางแผนเพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการที่ชัดเจน
7. กำหนดแนวทางการให้บริการที่เหมาะสม
8. แสดงผลงานอย่างมีจุดหมายที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

4. การฟัง โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...รับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ มีการตัดสินใจที่ดีในการแก้ไขปัญหา มีทักษะการสื่อสารที่ดี เป็นผู้ฟังที่ดี...”

(กัญญณัช บ้องสิงห์, 21 ธันวาคม 2559)

“...มีทักษะการพูดและการฟังที่ดี สื่อสารโดยละเอียดและเข้าใจง่าย มีทัศนคติที่ดีต่อประชาชนผู้มารับบริการ...”

(ณัฐวรรณ เย็นใจ, 21 ธันวาคม 2559)

“...มีการสื่อสารที่ถูกต้องชัดเจน รับฟังผู้อื่น มีทักษะการฟังที่ดี...”

(นิภาพร อ่อนเชียง, 21 ธันวาคม 2559)

จากตัวอย่างผลการสัมภาษณ์ด้านการฟัง สรุปได้ดังนี้

1. รับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ
2. เปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการได้แสดงความคิดเห็นอย่างเสรี
3. ปรับปรุงพัฒนาตนเองด้านการพูดและการฟัง

4. รับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานทุกคน
5. มีการสื่อสารที่ถูกต้องชัดเจน
6. สื่อสารการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
7. การตัดสินใจที่ดีในการแก้ไขปัญหา
8. สื่อสารโดยละเอียดและเข้าใจง่าย
9. มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ

5. การรับผิดชอบดูแล โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...ให้บริการด้วยความเต็มใจ อุทิศตนในการให้บริการ ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีให้บริการที่จุดเดียว (One Stop Service)...”

(กัญญณัช บ้องสิงห์, 22 ธันวาคม 2559)

“...เข้าใจงานการให้บริการเป็นอย่างดี ให้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็วทันเวลา ตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ อุทิศตนในการให้บริการ...”

(เพ็ญศรี ทองเหลือง, 22 ธันวาคม 2559)

ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีความชำนาญในงานบริการ ให้บริการผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม...”

(นิภาพร อ่อนเชียง, 22 ธันวาคม 2559)

จากตัวอย่างผลการสัมภาษณ์ด้านการรับผิดชอบดูแล สรุปได้ดังนี้

1. มุ่งมั่นอุทิศตนในการให้บริการ
2. ตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการอย่างรวดเร็ว
3. ให้บริการด้วยความเต็มใจ
4. ให้บริการผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม
5. ให้บริการรวดเร็วทันเวลา
6. รับรู้ถึงความแตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน
7. เข้าใจงานการให้บริการเป็นอย่างดี
8. มีการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการให้บริการก่อน ระหว่าง

และหลังการให้บริการ

9. ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานโดยให้บริการที่จุดเดียว (One Stop Service)

6. การมุ่งมั่นพัฒนา โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...มีความรับผิดชอบทำงาน เข้ารับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง มีความคิดสร้างสรรค์...”

(ชญาดา เพ็ญสุข, 22 ธันวาคม 2559)

“...มีความรับผิดชอบทำงาน มุ่งพัฒนางานด้านการบริการสู่ความเป็นเลิศ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพ...”

(เพ็ญศรี ทองเหลือง, 22 ธันวาคม 2559)

“...มีการมอบหมายหน้าที่การทำงานที่ชัดเจน เข้ารับการฝึกอบรม พร้อมยอมรับสิ่งแปลกใหม่เพื่อนำมาพัฒนาการทำงาน...”

(ญาณี หวลประไพ, 22 ธันวาคม 2559)

จากตัวอย่างผลการสัมภาษณ์ด้านการมุ่งมั่นพัฒนา สรุปได้ดังนี้

1. มีความรับผิดชอบในการให้บริการ
2. มีการมอบหมายงานการให้บริการที่ชัดเจน
3. พร้อมทั้งจะรับรู้สิ่งแปลกใหม่ในการให้บริการ
4. มีความคิดสร้างสรรค์สิ่งแปลกใหม่ในการให้บริการ
5. พัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศ
6. พัฒนาคุณภาพในการให้บริการตลอดเวลา
7. พัฒนาตนเองในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

7. การสร้างชุมชน โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เมื่อเกิดปัญหาบุคลากรทุกคนร่วมกันแก้ไขปัญหา มีการตัดสินใจร่วมกัน...”

(ธัญญพัทธ์ ดวงปากดี, 22 ธันวาคม 2559)

“...มีการทำงานเป็นทีม จัดกิจกรรมการให้บริการร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ทุกคนมีส่วนร่วมในการคิดและตัดสินใจในการให้บริการ...”

(เพ็ญศรี ทองเหลือง, 22 ธันวาคม 2559)

“...มีการมอบหมายหน้าที่การทำงานที่ชัดเจน เข้ารับการฝึกอบรม พร้อมยอมรับสิ่งแปลกใหม่เพื่อนำมาพัฒนาการทำงาน...”

(ญาณี หวลประไพ, 22 ธันวาคม 2559)

จากตัวอย่างผลการสัมภาษณ์ด้านการสร้างชุมชน สรุปได้ดังนี้

1. มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม
2. บุคลากรในทุกคนมีส่วนร่วมในการคิดและตัดสินใจในการให้บริการ
3. เมื่อเกิดปัญหาบุคลากรทุกคนร่วมกันแก้ไขปัญหา
4. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ
5. สร้างความสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กร
6. บุคลากรทุกคนมีแนวทางการให้บริการไปในทิศทางเดียวกัน
7. จัดกิจกรรมการให้บริการร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่อง

8. การตระหนักรู้ โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง แนะนำขั้นตอนการให้บริการอย่างละเอียด ตระหนักถึงคุณค่าของประชาชนผู้รับบริการทุกคน...”

(ปราณี พาชอบ, 22 ธันวาคม 2559)

“...มีความชำนาญในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง สามารถให้บริการงานที่ไม่ใช่งานในหน้าที่ของตนได้...”

(มณฑล สุวรรณกิจ, 22 ธันวาคม 2559)

“...มีความสามารถให้บริการงานของผู้อื่นได้ เข้าใจในบทบาทงานของตนเองเป็นอย่างดี เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคน พร้อมทั้งกล้ายอมรับข้อผิดพลาดของตนเองได้...”

(ญาณี หวลประไพ, 22 ธันวาคม 2559)

จากตัวอย่างผลการสัมภาษณ์ด้านการตระหนักรู้ สรุปได้ดังนี้

1. เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง
2. มีความชำนาญในเรื่องที่ให้บริการ
3. ชี้แจงเป้าหมายการให้บริการได้อย่างชัดเจน
4. สามารถให้บริการงานที่ไม่ใช่งานในหน้าที่ของตนได้
5. แนะนำการให้บริการอย่างละเอียด
6. เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคน
7. กล้ายอมรับข้อผิดพลาดของตนในการให้บริการ
8. ตระหนักถึงคุณค่าของผู้รับบริการ

จากสรุปผลการสัมภาษณ์ แสดงให้เห็นว่า บุคลากรในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขอนที่เป็นกลุ่มทดลองมีความรู้ความเข้าใจในเทคนิคและวิธีการให้บริการ เกิดทักษะการให้บริการที่ดี และเกิดการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการเพิ่มสูงขึ้น ต่อจากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยในระยะที่ 2 คือ การฝึกปฏิบัติการ เป็นการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นเวลา 5 สัปดาห์ ศึกษารวันละ 3 ชั่วโมง รวมเป็นเวลา 105 ชั่วโมง โดยแต่ละครั้งมีการจัดกิจกรรม ดังนี้

กิจกรรมครั้งที่ 1 วิเคราะห์ภาวะผู้นำใ้บริการของตนเอง โดยให้บุคลากรที่เข้ารับการฝึกปฏิบัติการนำเสนอภาวะผู้นำใ้บริการ และแนวทางในการพัฒนาด้านกรโน้มน้าวใจที่ต้องปรับและพัฒนาาร่วมกันอภิปรายรูปแบบกิจกรรมการพัฒนา ตอบแบบประเมินการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการ นำเสนอแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการ ชุดที่ 1 ด้านการโน้มน้าวใจไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของตนเอง (ศึกษาวันละ 3 ชั่วโมง รวมเป็นเวลา 15 ชั่วโมง)

กิจกรรมครั้งที่ 2 วิเคราะห์ภาวะผู้นำการให้บริการ นำเสนอความก้าวหน้าของตนเองจากการปรับและพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการที่นำเสนอในครั้งที่ 1 นำเสนอภาวะผู้นำใ้บริการที่ต้องปรับและพัฒนา ร่วมกันอภิปรายรูปแบบกิจกรรมการพัฒนา ตอบแบบประเมินการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการและนำเสนอแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำการให้บริการ ชุดที่ 2 ด้านการให้กำลังใจผู้อื่นไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของตนเอง (ศึกษารวันละ 3 ชั่วโมง รวมเป็นเวลา 15 ชั่วโมง)

กิจกรรมครั้งที่ 3 วิเคราะห์ภาวะผู้นำใ้บริการ นำเสนอความก้าวหน้าของ

กิจกรรมครั้งที่ 8 วิเคราะห์พฤติกรรม นำเสนอความก้าวหน้าของตนเองจากการปรับและพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการที่นำเสนอในครั้งที่ 7 นำเสนอแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการที่ต้องปรับและพัฒนา รวมกันอภิปรายรูปแบบกิจกรรมการพัฒนาตอบแบบประเมินการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการและนำเสนอแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการ ชุดที่ 8 ด้านการตระหนักรู้ไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของตนเอง (ศึกษาวนละ 3 ชั่วโมง รวมเป็นเวลา 15 ชั่วโมง

จากการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในระยะที่ 2 การฝึกปฏิบัติการผลจากการสัมภาษณ์บุคลากรในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองอน ที่เข้าร่วมทดลองใช้รูปแบบ เกิดการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการ ทั้ง 8 ด้าน สรุปได้ดังนี้

1. การใ้มั่นใจ โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“... มีความน่าเชื่อถือ เป็นกันเองกับผู้รับบริการ สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ มีความสามารถในการพูดจูงใจได้เป็นอย่างดี...”

(สุพิชญ์นันท์ พระอารักษ์, 29 ธันวาคม 2559)

“...มีกิริยาอ่อนน้อมถ่อมตน พูดจาสุภาพไพเราะ คิดเสมอว่าผู้รับบริการคือพระเจ้า...”

(มณฑล สุวรรณกิจ, 29 ธันวาคม 2559)

“...ความสัมพันธ์อันดีต่อผู้รับบริการ มีความเต็มใจใ้บริการ ใช้วาจาสุภาพ สร้างความประทับใจแก่ประชาชน วิเคราะห์ความต้องการของประชาชน...”

(เยี่ยมรักษ์ พูลเพิ่ม, 29 ธันวาคม 2559)

จากตัวอย่างผลการสัมภาษณ์ด้านการใ้มั่นใจ สรุปได้ดังนี้

1. สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ
2. เป็นกันเองกับผู้รับบริการ
3. สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อผู้รับบริการ
4. มีกิริยาอ่อนน้อมถ่อมตน
5. มีความน่าเชื่อถือ

6. มีกิริยาอ่อนน้อมถ่อมตน
7. ใช้วาจาที่สุภาพในการให้บริการ
8. มีความเต็มใจในการให้บริการ
9. วิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการ
10. คิดเสมอว่าผู้รับบริการคือพระเจ้า

2. การให้กำลังใจผู้อื่น โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...การให้กำลังใจแก่ผู้รับบริการเมื่อพบเจอปัญหา ให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงาน ศรัทธาในหน่วยงานของตน มีความจริงใจ ความปรารถนาดีต่อผู้รับบริการ...”

(ลัดดาวัลย์ รัชชวงษ์, 10 มกราคม 2560)

“...ให้เกียรติผู้มารับบริการ มีศาสตร์และศิลป์ในการพูด ยินดีให้ปรึกษา และแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการ...”

(มณฑล สุวรรณกิจ, 10 มกราคม 2560)

“...มีความจริงใจ ความปรารถนาดีต่อผู้รับบริการ รับฟัง ด้วยท่าทีของการเป็นผู้ฟังที่ดี ใช้คำพูดได้เหมาะสม มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ...”

(เยี่ยมรักษ์ พูลเพิ่ม, 10 มกราคม 2560)

จากตัวอย่างผลการสัมภาษณ์ด้านการให้กำลังใจผู้อื่น สรุปได้ดังนี้

1. การให้กำลังใจแก่ผู้รับบริการเมื่อพบเจอปัญหา
2. ให้เกียรติผู้มารับบริการ
3. มีศาสตร์และศิลป์ในการพูด
4. รับฟัง ด้วยท่าทีของการเป็นผู้ฟังที่ดี
5. ยินดีให้ปรึกษาและแนะนำแก่ผู้มารับบริการ
6. ให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงาน
7. สร้างแรงจูงใจ
8. ใช้คำพูดได้เหมาะสม
9. ศรัทธาในหน่วยงานของตน
10. มีความจริงใจ ความปรารถนาดีต่อผู้รับบริการ

11. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

3. การมองการณ์ไกล โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...วางแผนการปฏิบัติงานเป็นขั้นตอน มีการกำหนดวิสัยทัศน์ มีการวางแผนที่ชัดเจน สามารถวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นได้...”

(จิรนนท์ ล้อมคงคาวงษ์, 10 มกราคม 2560)

“...มีการคาดการณ์ในการให้บริการไว้ล่วงหน้า มีการเตรียมการล่วงหน้าก่อนการปฏิบัติงาน กำหนดเป้าหมายชัดเจน...”

(เพ็ญประภา พูลเพิ่ม, 10 มกราคม 2560)

“...วางแผนการปฏิบัติงานเป็นขั้นตอน มีการติดตามผลการปฏิบัติงาน มีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน...”

(ญาณี หวลประไพ, 10 มกราคม 2560)

จากตัวอย่างผลการสัมภาษณ์ด้านการมองการณ์ไกล สรุปได้ดังนี้

1. มีการคาดการณ์ในการให้บริการไว้ล่วงหน้า
2. มีการกำหนดวิสัยทัศน์
3. การเตรียมการล่วงหน้าก่อนการปฏิบัติงาน
4. กำหนดเป้าหมายชัดเจน
5. วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นได้
6. วางแผนการปฏิบัติงานเป็นขั้นตอน
7. ติดตามผลการปฏิบัติงาน
8. มีการปฏิบัติงานที่ครอบคลุม

4. การฟัง โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...มีทักษะในการพูด รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ รับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน มีการตัดสินใจที่ดีในการแก้ไขปัญหา...”

(พัทยา พุดเพระ, 17 มกราคม 2560)

“...รับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน มีการสื่อสารที่ถูกต้องและทันสมัย มีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม สามารถสรุปประเด็นสำคัญที่ได้จากการฟัง...”

(เพ็ญประภา พูลเพิ่ม, 17 มกราคม 2560)

“...มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ มีทักษะในการพูด เรียนรู้วิธีการสื่อสาร ที่ถูกต้อง รับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ...”

(นิภาพร อ่อนเชียง, 17 มกราคม 2560)

จากตัวอย่างผลการสัมภาษณ์ด้านการฟัง สรุปได้ดังนี้

1. รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ
2. รู้จักประยุกต์สถานการณ์ต่างๆ ให้เข้ากันได้
3. มีทักษะในการพูด
4. รับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน
5. มีการสื่อสารที่ถูกต้องและทันสมัย
6. อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
7. การตัดสินใจที่ดีในการแก้ไขปัญหา
8. ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม
9. มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ
10. เรียนรู้วิธีการสื่อสารที่ถูกต้อง
11. สามารถสรุปประเด็นสำคัญที่ได้จากการฟัง

5. การรับผิดชอบดูแล โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...การให้บริการด้วยหัวใจเป็นผู้ให้บริการที่ดี มีความสุขกับการให้บริการ มีความรอบรู้ในหน้าที่การให้บริการ ให้บริการรวดเร็วทันเวลา...”

(รจนา พรหมทา, 24 มกราคม 2560)

“...เป็นผู้ให้บริการที่ดี ตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ลดขั้นตอนในการให้บริการ การเข้าถึงง่ายใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก...”

(ธัญญพัทธ์ ดวงปากดี, 24 มกราคม 2560)

“...การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีความสุขกับการให้บริการ ให้บริการ ด้วยความรวดเร็วทันเวลา เมื่อมีปัญหา สามารถค้นหากฎหมาย และระเบียบได้ทันที...”

(นิภาพร อ่อนเชียง, 24 มกราคม 2560)

จากตัวอย่างผลการสัมภาษณ์ด้านการรับผิดชอบดูแล สรุปได้ดังนี้

1. บริการด้วยหัวใจ
2. ตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ
3. เป็นผู้ให้บริการที่ดี
4. ให้บริการอย่างเท่าเทียม
5. ให้บริการรวดเร็วทันเวลา
6. มีความสุขกับการให้บริการ
7. ส่งเสริมการมารับบริการครั้งต่อไป
8. มีความรอบรู้ในหน้าที่การให้บริการ
9. ลดขั้นตอนในการให้บริการ
10. การเข้าถึงง่ายใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
11. เมื่อมีปัญหา สามารถค้นหากฎหมาย และระเบียบได้ทันที

6. การมุ่งมั่นพัฒนา โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน สำนึกและวิเคราะห์ตัวเอง หาจุดเด่นจุดบกพร่อง เรียนรู้จากการปฏิบัติงาน...”

(ชญาดา เพ็ญสุข, 24 มกราคม 2560)

“...เข้ารับการอบรมเพิ่มเติม มีการวางแผนพัฒนาตนเองอย่างมีระบบ ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ...”

(ปราณี พาชอบ, 24 มกราคม 2560)

“...เข้ารับการอบรมอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบในการทำงาน มีความคิดสร้างสรรค์ มีการวางแผนพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง...”

(รจนา พรหมทา, 24 มกราคม 2560)

จากตัวอย่างผลการสัมภาษณ์ด้านการมุ่งมั่นพัฒนา สรุปได้ดังนี้

1. มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน
2. เรียนรู้จากการปฏิบัติงาน
3. สำรวจและวิเคราะห์ตัวเอง หาจุดเด่นจุดบกพร่อง
4. การวางแผนพัฒนาตนเองอย่างมีระบบ
5. แบ่งหน้าที่การปฏิบัติงาน
6. ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ
7. เข้ารับการอบรมเพิ่มเติม
8. มีความคิดสร้างสรรค์

7. การสร้างชุมชน โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...มีการทำงานเป็นทีม ทุกคนมีส่วนร่วมในการคิดและตัดสินใจ เมื่อเกิดปัญหาทุกคนสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาได้...”

(กัญญณัช บ้องสิงห์, 31 มกราคม 2560)

“...การทำงานเป็นทีม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ มีการพึ่งพากันในการปฏิบัติงาน...”

(ปราณี พาชอบ, 31 มกราคม 2560)

“...มีความเต็มใจในการให้บริการ เน้นการทำงานเป็นทีม มีการกระตุ้นเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ มีการพึ่งพากันอาศัยกัน...”

(พัทยา พุดเพราะ, 31 มกราคม 2560)

จากตัวอย่างผลการสัมภาษณ์ด้านการสร้างชุมชน สรุปได้ดังนี้

1. การทำงานเป็นทีม
2. ทุกคนมีส่วนร่วมในการคิดและตัดสินใจ
3. เมื่อเกิดปัญหามุคฉพาะทุกคนร่วมกันแก้ไขปัญหา
4. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ
5. ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ
6. มีความเต็มใจในการให้บริการ

7. กระตุ้นเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ
8. การพึ่งพากันในการปฏิบัติงาน
9. มีการดำเนินงานที่เอื้อต่อการมีส่วนร่วม

8. การตระหนักรู้ โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...มีระเบียบวินัยในตนเอง เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง รู้จักจุดอ่อนและจุดแข็งของตน ปฏิบัติงานอยู่ในกฎระเบียบเสมอ...”

(เพ็ญศรี ทองเหลือง, 31 มกราคม 2560)

“...ให้บริการด้วยความเข้าใจ มีระเบียบวินัยในตนเอง กล้ายอมรับข้อผิดพลาดของตนเอง เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี...”

(ภักดิ์ เทียงจิตต์, 31 มกราคม 2560)

“...คำนึงถึงจิตใจของผู้รับบริการ ให้บริการด้วยความเข้าใจ เข้าใจในหน้าที่ของตนเอง สามารถให้บริการงานที่ไม่ใช่งานในหน้าที่ของตนได้ มีระเบียบวินัยในตนเอง...”

(พัทยา พุดเพราะ, 31 มกราคม 2560)

จากตัวอย่างผลการสัมภาษณ์ด้านการตระหนักรู้ สรุปได้ดังนี้

1. เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง
2. มีระเบียบวินัยในตนเอง
3. ปฏิบัติงานอยู่ในกฎระเบียบเสมอ
4. สามารถให้บริการงานที่ไม่ใช่งานในหน้าที่ของตนได้
5. รู้จักจุดอ่อนและจุดแข็งของตน
6. คำนึงถึงจิตใจของผู้รับบริการ
7. กล้ายอมรับข้อผิดพลาดของตนเอง
8. ให้บริการด้วยความเข้าใจ
9. กล้ายืนยันสิ่งที่แสดงถึงความถูกต้อง

จากสรุปผลการสัมภาษณ์ ในระยะที่ 2 การฝึกปฏิบัติการ การพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการ แสดงให้เห็นว่า เมื่อฝึกปฏิบัติการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการแล้ว บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ ความตระหนัก เกิดทักษะภาวะผู้นำใฝ่บริการและสามารถนำไป

ประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการให้บริการของตนได้อย่างเหมาะสม

จากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยในระยะที่ 3 คือ ศึกษาดูงาน ที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้นแบบ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ ในวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2560 ไปศึกษาดูงานเกี่ยวกับสภาพบริบททั่วไปของสำนักงาน การใช้ภาวะผู้นำให้บริการของบุคลากรในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว ทั้ง 8 ด้าน ประกอบด้วย การโน้มน้าวใจ การให้กำลังใจผู้อื่น การมองการณ์ไกล การฟัง การรับผิดชอบดูแล การมุ่งมั่นพัฒนา การสร้างชุมชน และการตระหนักรู้ หลังจากนั้นทำการสรุปผลที่ได้จากการศึกษาดูงานตามประเด็นที่กำหนด

สรุปภาวะผู้นำให้บริการของบุคลากรในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลต้นแบบ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ จากการสัมภาษณ์บุคลากรในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองซอน อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ที่เข้าร่วมทดลองใช้รูปแบบ หลังการการศึกษาดูงาน บุคลากรในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ มีภาวะผู้นำให้บริการทั้ง 8 ด้าน สรุปได้ดังนี้

1. การโน้มน้าวใจ โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...มีจิตวิทยาในการให้บริการ เป็นกันเองกับผู้รับบริการ การเป็นนักฟังที่ดี ให้บริการด้วยความมั่นใจ คล่องแคล่ว...”

(สิทธิศักดิ์ วงศ์สุวรรณ, 2 กุมภาพันธ์ 2560)

“...สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ มีกิริยาอ่อนน้อมถ่อมตน...”

(ภคินันท์ เทียงจิตต์, 2 กุมภาพันธ์ 2560)

“...เป็นแบบอย่างที่ดีในการให้บริการ มีจิตวิทยาในการให้บริการ เป็นกันเองกับผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการด้วยความมั่นใจ...”

(ลัดดาวัลย์ รัชชวงษ์, 2 กุมภาพันธ์ 2560)

จากตัวอย่างผลการสัมภาษณ์ด้านการการโน้มน้าวใจ สรุปได้ดังนี้

1. มีจิตวิทยาในการให้บริการ

2. เป็นแบบอย่างที่ดีในการให้บริการ
3. สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
4. เป็นกันเองกับผู้รับบริการ
5. มีกิริยาอ่อนน้อมถ่อมตน
6. ใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ
7. การเป็นนักฟังที่ดี
8. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
9. ให้บริการด้วยความมั่นใจ คล่องแคล่ว

2. การโน้มน้าวใจ โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...ให้บริการด้วยความจริงใจ เปิดเผย ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ให้คำปรึกษาแก่ผู้มารับบริการ แนะนำสิ่งให้ผู้รับบริการยังไม่เข้าใจหรือต้องการทราบข้อมูล ด้วยความเต็มใจ...”

(สิริกาญจน์ พระอารักษ์, 2 กุมภาพันธ์ 2560)

“...ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ มีการสังเกตความต้องการของผู้รับบริการ มีการให้คำปรึกษาแก่ผู้มารับบริการ...”

(ภคนันท์ เทียงจิตต์, 2 กุมภาพันธ์ 2560)

“...มีจริยธรรมและความรับผิดชอบในการให้บริการ ให้คำปรึกษาและแนะนำแก่ผู้มารับบริการ...”

(รจนา พรหมทา, 2 กุมภาพันธ์ 2560)

จากตัวอย่างผลการสัมภาษณ์ด้านการโน้มน้าวใจ สรุปได้ดังนี้

1. ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ
2. มีการสังเกตความต้องการของผู้รับบริการ
3. ให้คำปรึกษาและแนะนำแก่ผู้มารับบริการ
4. มีจริยธรรมและความรับผิดชอบในการให้บริการ
5. ให้ข้อเสนอแนะและความรู้ในการให้บริการของตนแก่เพื่อน

ร่วมงาน

- ให้บริการ
6. มีการจัดหาทรัพยากรที่สนองต่อความต้องการในการ
 7. แนะนำสิ่งที่คุณรับบริการยังไม่เข้าใจหรือต้องการทราบข้อมูล
 8. ให้บริการด้วยความจริงใจ เปิดเผย
- ด้วยความเต็มใจ

3. การมองการณ์ไกล โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...มีการคาดการณ์ในการให้บริการไว้ล่วงหน้า มีการกำหนดเป้าหมาย การให้บริการร่วมกับชุมชน มีการกำหนดเป้าหมายในการให้บริการอย่างชัดเจน...”

(สิริกาญจน์ พระอารักษ์, 2 กุมภาพันธ์ 2560)

“...มีการเตรียมการล่วงหน้าก่อนปฏิบัติงานให้บริการ ทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการให้บริการ มีการจัดทำแผนการให้บริการของสำนักงาน...”

(ณัฐวรรณ เย็นใจ, 2 กุมภาพันธ์ 2560)

“...มีการกำหนดยุทธศาสตร์ในการให้บริการ กำหนดเป้าหมายในการ ให้บริการอย่างชัดเจน สามารถนำปัญหาวิเคราะห์และหาแนวทางปรับปรุงและแก้ไขให้ดีขึ้น...”

(ธนชัย แสงแสน, 2 กุมภาพันธ์ 2560)

จากตัวอย่างผลการสัมภาษณ์ด้านการมองการณ์ไกล สรุปได้ดังนี้

1. มีการคาดการณ์ในการให้บริการไว้ล่วงหน้า
 2. มีการเตรียมการล่วงหน้าก่อนปฏิบัติงานให้บริการ
 3. มีการกำหนดเป้าหมายการให้บริการร่วมกับชุมชน
 4. บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการ
 5. กำหนดเป้าหมายในการให้บริการอย่างชัดเจน
 6. มีการจัดทำแผนการให้บริการของสำนักงาน
 7. มีการกำหนดยุทธศาสตร์ในการให้บริการ
 8. นำปัญหาวิเคราะห์และหาแนวทางปรับปรุงและแก้ไขให้ดีขึ้น
- ให้บริการ

4. การฟัง โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...ให้เกียรติผู้รับบริการ มีการประสานงานกับผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ให้ผู้รับบริการได้รับข่าวสารโดยตรงและต่อเนื่อง...”

(มณฑล สุวรรณกิจ, 2 กุมภาพันธ์ 2560)

“...มีการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ มีการสื่อสารในการให้บริการที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ...”

(เยี่ยมรักษ์ พูลเพิ่ม, 2 กุมภาพันธ์ 2560)

“...ยอมรับความคิดเห็นของผู้รับบริการ มีการตัดสินใจที่ดีในการปฏิบัติงานมีการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย พร้อมทั้งประสานงานกับผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง...”

(ญาณี หวลประไพ, 2 กุมภาพันธ์ 2560)

จากตัวอย่างผลการสัมภาษณ์ด้านการฟัง สรุปได้ดังนี้

1. มีการประสานงานกับผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง
2. มีการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย
3. มีการตัดสินใจที่ดีในการปฏิบัติงาน
4. มีการสื่อสารในการให้บริการที่ดี
5. ให้ผู้รับบริการได้รับข่าวสารโดยตรงและต่อเนื่อง
6. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ
7. มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ
8. ยอมรับความคิดเห็นของผู้รับบริการ
9. ให้เกียรติผู้รับบริการ

5. การรับผิดชอบดูแล โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...มีการให้บริการที่จุดเดียว (One Stop Service) มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีการกำหนดขอบเขตระยะเวลาในการให้บริการ มีบริการเสริมเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ...”

(นิภาพร อ่อนเชียง, 2 กุมภาพันธ์ 2560)

“...มีการให้บริการที่จุดเดียว (One Stop Service) ให้บริการด้วยท่าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความประทับใจในการให้บริการอยู่เสมอมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ...”

(เยี่ยมรักษ์ พูลเพิ่ม, 2 กุมภาพันธ์ 2560)

“...มีการให้บริการที่จุดเดียว (One Stop Service) ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ สร้างสรรค์การให้บริการใหม่ๆ อยู่เสมอ...”

(พัทยา พุดเพราะ, 2 กุมภาพันธ์ 2560)

จากตัวอย่างผลการสัมภาษณ์ด้านการรับผิดชอบดูแล สรุปได้ดังนี้

1. ให้บริการด้วยท่าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ
3. มีการปรับปรุงการให้บริการให้ทันสมัยอยู่เสมอ
4. สร้างความประทับใจในการให้บริการอยู่เสมอ
5. ให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม
6. มีการกำหนดขอบเขตระยะเวลาในการให้บริการ
7. มีการให้บริการด้วยความเต็มใจ
8. มีบริการเสริมเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ
9. ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง
10. สามารถแก้ไขปัญหาในการให้บริการได้ทันที่
11. สร้างสรรค์การให้บริการใหม่ๆ อยู่เสมอ
12. มีการให้บริการที่จุดเดียว (One Stop Service)

6. การมุ่งมั่นพัฒนา โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...มาปฏิบัติงานก่อนเวลาเสมอ มีความชำนาญในเรื่องที่ตนให้บริการ ส่งเสริมการจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนและท้องถิ่น...”

(สุพิชนันท์ พระอารักษ์, 2 กุมภาพันธ์ 2560)

“...มีการพัฒนาตนเองและหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง มีการคิดค้นและวิธีการให้บริการใหม่ๆ อยู่เสมอ ให้บริการรวดเร็วทันเวลา...”

(ปราณี พาชอบ, 2 กุมภาพันธ์ 2560)

“...มีการจัดสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ ให้บริการ รวดเร็วทันเวลา คิดค้นวิธีการให้บริการใหม่ๆ อยู่เสมอ...”

(พัทยา พุดเพราะ, 2 กุมภาพันธ์ 2560)

จากตัวอย่างผลการสัมภาษณ์ด้านการมุ่งมั่นพัฒนา สรุปได้ดังนี้

1. ส่งเสริมการจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชนและท้องถิ่น
2. มีการกระจายอำนาจและการตัดสินใจ
3. มีการพัฒนาตนเองและหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
4. มีการจัดสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ
5. ให้บริการรวดเร็วทันเวลา
6. มาปฏิบัติงานก่อนเวลาเสมอ
7. มีความชำนาญในเรื่องที่ตนให้บริการ
8. มีการคิดค้นและวิธีการให้บริการใหม่ๆ อยู่เสมอ
9. มีผู้แสดงความคิดเห็นในการรับบริการ

7. การสร้างชุมชน โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม ให้บริการโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของตนเองแต่คำนึงถึงผลประโยชน์ของสำนักงานเป็นหลัก...”

(ชญาดา เพ็ญสุข, 2 กุมภาพันธ์ 2560)

“...เน้นการทำงานเป็นทีม มีการพึ่งพากันในการปฏิบัติงานและมีการแก้ไขปัญหา ร่วมกัน ทุกคนให้ความร่วมมือในการช่วยพัฒนาผู้มารับบริการ...”

(ปราณี พาชอบ, 2 กุมภาพันธ์ 2560)

“...มีการทำงานเป็นทีม มีความยืดหยุ่นในการให้บริการที่เป็นไปได้กับความ ต้องการและสถานการณ์ มีขั้นตอนการตัดสินใจที่เหมาะสม มีการพึ่งพากันในการทำงาน ร่วมตัดสินใจและแก้ไขปัญหา ร่วมกัน...”

(กัญญณ์ช์ ป้องสิงห์, 2 กุมภาพันธ์ 2560)

จากตัวอย่างผลการสัมภาษณ์ด้านการสร้างชุมชน สรุปได้ดังนี้

1. ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม
2. มีการประสานงานกับผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง
3. ให้บริการโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของตนเองแต่คำนึงถึง

ผลประโยชน์ของสำนักงานเป็นหลัก

4. ให้ความร่วมมือในการช่วยพัฒนาผู้มารับบริการ
5. ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารโดยตรงและต่อเนื่อง
6. มีขั้นตอนการตัดสินใจที่เหมาะสม
7. มีความยืดหยุ่นในการให้บริการที่เป็นไปได้กับความต้องการและ

สถานการณ์

8. มีการพึ่งพากันในการปฏิบัติงานและมีการแก้ไขปัญหาพร้อมกัน

8. การตระหนักรู้ โดยมีตัวอย่างรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง มีความรู้ความสามารถในงานที่ตนให้บริการเป็นอย่างดี สามารถให้บริการงานที่ไม่ใช่หน้าที่ของตนได้...”

(ญาณี หวลประไพ, 2 กุมภาพันธ์ 2560)

“...อุทิศตนในการให้บริการ รับผิดชอบดี ชอบบกร่องของตนเอง ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด...”

(ปราณี พาชอบ, 2 กุมภาพันธ์ 2560)

“...เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง รับผิดชอบดีของตนเอง มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตระหนักถึงคุณค่าของการให้บริการ และปฏิบัติงานตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด...”

(ฉัญญพัทธ์ ดวงปากดี, 2 กุมภาพันธ์ 2560)

จากตัวอย่างผลการสัมภาษณ์ด้านการตระหนักรู้ สรุปได้ดังนี้

1. มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง
2. มีความรู้ความสามารถในงานที่ตนให้บริการเป็นอย่างดี
3. อุทิศตนในการให้บริการ

4. ตระหนักถึงคุณค่าของการให้บริการ
5. สามารถให้บริการงานที่ไม่ใช่หน้าที่ของตนได้
6. มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
7. มีการพัฒนาเป็นรายบุคคล
8. ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด
9. รับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง

จากสรุปผลการสัมภาษณ์ ในระยะที่ 3 การศึกษาดูงาน องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ บุคลากรกลุ่มทดลองสามารถอธิบายภาวะผู้นำไฟบริการ ของบุคลากรในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้วในแต่ละด้านได้อย่างดี แสดงให้เห็นว่า เมื่อเห็นแบบอย่างภาวะผู้นำไฟบริการแล้ว สามารถสรุปองค์ความรู้เป็นของตนเองได้ สามารถวิเคราะห์และสร้างแนวทางในการนำความรู้ ทักษะ แนวคิดวิธีดำเนินการที่ได้รับ ไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนด

ผลจากการนำไปทดลองใช้ในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขอน อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยให้บุคลากรในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขอนประเมินตนเอง นำเสนอข้อมูล ดังนี้

1. ภาวะผู้นำไฟบริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ก่อนการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนา แสดงได้ดังตาราง 24

ตาราง 24 แสดงค่าเฉลี่ยภาวะผู้นำไฟบริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหาร

ส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ก่อนการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนา

ชุดที่	ภาวะผู้นำไฟบริการ	ระดับภาวะผู้นำ (N = 20)		
		\bar{X}	S.D.	การแปลค่า
1	การโน้มน้าวใจ	3.30	.54	ระดับปานกลาง
2	การให้กำลังใจผู้อื่น	3.34	.57	ระดับปานกลาง
3	การมองการณ์ไกล	3.34	.69	ระดับปานกลาง
4	การฟัง	3.34	.66	ระดับปานกลาง
5	การรับผิดชอบดูแล	3.35	.65	ระดับปานกลาง

ตาราง 24 (ต่อ)

ชุดที่	ภาวะผู้นำใ้บริการ	ระดับภาวะผู้นำ (N = 20)		
		\bar{X}	S.D.	การแปลค่า
6	การมุ่งมั่นพัฒนา	3.40	.58	ระดับปานกลาง
7	การสร้างชุมชน	3.36	.56	ระดับปานกลาง
8	การตระหนักรู้	3.25	.60	ระดับปานกลาง
รวม		3.34	.61	ระดับปานกลาง

จากตาราง 24 แสดงภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ก่อนการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการ โดยให้บุคลากรในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองซอน ประเมินตนเอง ผลการประเมิน พบว่า ภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือทั้ง 8 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การมุ่งมั่นพัฒนา ($\bar{X} = 3.40$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การตระหนักรู้ ($\bar{X} = 3.25$)

2. ภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนา แสดงได้ดังตาราง 25

ตาราง 25 แสดงค่าเฉลี่ยภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนา

ชุดที่	ภาวะผู้นำใ้บริการ	ระดับภาวะผู้นำ (N = 20)		
		\bar{X}	S.D.	การแปลค่า
1	การใ้มั่นหัวใจ	4.30	.55	ระดับมาก
2	การใ้กำลังใจผู้อื่น	4.36	.57	ระดับมาก
3	การมองการณ์ไกล	4.28	.48	ระดับมาก

ตาราง 25 (ต่อ)

ชุดที่	ภาวะผู้นำใ้บริการ	ระดับภาวะผู้นำ (N = 20)		
		\bar{X}	S.D.	การแปลค่า
4	การฟัง	4.22	.47	ระดับมาก
5	การรับผิดชอบดูแล	4.32	.47	ระดับมาก
6	การมุ่งมั่นพัฒนา	4.34	.48	ระดับมาก
7	การสร้างชุมชน	4.44	.50	ระดับมาก
8	การตระหนักรู้	4.50	.51	ระดับมาก
รวม		4.34	.50	ระดับมาก

จากตาราง 25 แสดงภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการ โดยให้บุคลากรในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองซอน ประเมินตนเอง ผลการประเมิน พบว่า ภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือทั้ง 8 ด้าน พบว่า ภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือทั้ง 8 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การตระหนักรู้ ($\bar{X} = 4.50$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การฟัง ($\bar{X} = 4.22$)

ขั้นตอนที่ 6 สรุปผลการใช้รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1. ผลการนำรูปแบบไปใช้ รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สามารถนำไปพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือทั้ง 8 ด้าน ในการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรที่เกี่ยวข้องในการให้บริการตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนา ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการดำเนินงานด้านบริการของสำนักงาน ส่งผลให้การให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น บุคลากรที่เข้าร่วมทดลองมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ให้ความช่วยเหลือด้าน

การบริการ ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ พัฒนาเทคนิคและวิธีการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ
อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ โดยใช้กระบวนการกลุ่ม เพื่อพัฒนาคุณภาพการ
ให้บริการของสำนักงานเป็นไปอย่างมีคุณภาพ โดยสรุปประเด็นได้ดังนี้

1.1 ภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 8 ตำบล สรุปแต่ละด้านได้ดังนี้

1.1.1 การโน้มน้าวใจ

ก่อนทดลองใช้รูปแบบ ไม่เข้าใจการโน้มน้าวใจที่ถูกต้องกับ
ผู้รับบริการ ไม่ได้แนะนำให้บริการโดยละเอียด สื่อสารกับผู้รับบริการไม่ค่อยเข้าใจ
คู่สนทนาไม่เข้าใจวิธีการให้บริการ หลังทดลองใช้รูปแบบ เรียนรู้วิธีการโน้มน้าวใจที่ถูกต้อง
พัฒนาพฤติกรรมในทุกด้านเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความน่าเชื่อถือ เช่น การพูด เดิน
แต่งกาย สร้างความเป็นกันเองกับผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความประทับใจสูงสุด มีกิริยาอ่อน
น้อมถ่อมตนและใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ

1.1.2 การให้กำลังใจผู้อื่น

ก่อนทดลองใช้รูปแบบ บุคลากรมีความสนใจและให้ความสำคัญ
กับประโยชน์ต่อผู้รับบริการน้อย แนะนำสิ่งให้ผู้รับบริการยังไม่เข้าใจหรือต้องการทราบ
ข้อมูลเพิ่มเติมยังไม่ดีเท่าที่ควร หลังทดลองใช้รูปแบบ บุคลากรทราบวิธีการให้กำลังใจผู้อื่น
ในการให้บริการ มีการประสานกับผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง แสดงความสนใจและให้
ความสำคัญกับผู้รับบริการ ให้คำปรึกษาและแนะนำในสิ่งให้ผู้รับบริการต้องการทราบหรือ
ต้องการข้อมูลเพิ่มเติมด้วยความเต็มใจ

1.1.3 การมองการณ์ไกล

ก่อนทดลองใช้รูปแบบ บุคลากรไม่มีการวางแผนในการให้บริการ
ที่ชัดเจน ให้ความสำคัญต่อผลงานที่ประสบความสำเร็จมากกว่ากระบวนการที่ทำให้
เกิดผลงาน หลังทดลองใช้รูปแบบ บุคลากรทราบวิธีการวางแผนงานการให้บริการ
มีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดี นำไปใช้ประโยชน์ นำปัญหาสู่การแก้ไขการให้บริการ
ต่อเนื่อง ชี้แจงเป้าหมายในการให้บริการอย่างชัดเจน มีการกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกันของ
บุคลากร วางแผนการทำงานให้เป็นขั้นตอน

1.1.4 การฟัง

ก่อนทดลองใช้รูปแบบ ไม่เข้าใจวิธีการสื่อสาร
ที่ดีและถูกต้องกับผู้รับบริการ ไม่มีบุคลากรด้านการประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะ รับฟังและ

เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นน้อย หลังทดลองใช้รูปแบบ เรียนรู้วิธีการฟัง และการสื่อสารที่ถูกต้อง มีการประสานผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง รู้จักการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการในทางที่ดีขึ้น เห็นความสำคัญของการมีป้ายแสดงขั้นตอนการทำงาน เพื่อลดปัญหาการเร่งรีบของผู้มาใช้บริการ

1.1.5 การรับผิดชอบดูแล

ก่อนทดลองใช้รูปแบบ ไม่มีความรู้ความเข้าใจ อย่างชัดเจนในเรื่องที่ตนให้บริการ ไม่เข้าใจการพัฒนาคุณภาพการ ไม่เข้าใจระบบบริการที่ดี มีทัศนคติที่ดีต่องานการให้บริการน้อย หลังทดลองใช้รูปแบบ มีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการในเป็นอย่างดี พัฒนาตนเองในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ให้ข้อเสนอแนะการให้บริการของตนแก่เพื่อนร่วมงาน ควรสร้างความพึงพอใจ แก่ผู้มาใช้บริการ โดยให้ความสะดวก สบาย รวดเร็ว และเป็นกันเอง มีความจริงใจกับการให้บริการ

1.1.6 การมุ่งมั่นพัฒนา

ก่อนทดลองใช้รูปแบบ การให้บริการล่าช้า จัดพื้นที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการไม่เพียงพอ เร่งรีบทำงานตามหน้าที่ของตนเอง เมื่อเกิดปัญหาในการให้บริการไม่ทราบวิธีการแก้ไข / ตอบคำถามได้ไม่ถูกต้อง หลังทดลองใช้รูปแบบ ปรับเปลี่ยนแก้ไขตัวเองปรับปรุงพฤติกรรมให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้น สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงานกับผู้รับบริการ ปรับปรุงพฤติกรรมการให้บริการพัฒนาการให้บริการโดยการศึกษเพิ่มเติม

1.1.7 การสร้างชุมชน

ก่อนทดลองใช้รูปแบบ ไม่เข้าใจวิธีการทำงานแบบมีส่วนร่วมในการให้บริการ ไม่มีการติดตาม สอบถามผลการให้บริการทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการให้บริการ หลังทดลองใช้รูปแบบ เรียนรู้วิธีการทำงานเป็นทีม การมีส่วนร่วมในการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ มีการนำความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ

1.1.8 การตระหนักรู้

ก่อนทดลองใช้รูปแบบ ไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองในการให้บริการเท่าที่ควร ไม่เข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคน ขาดความตระหนักถึงหน้าที่ของการให้บริการที่ดี หลังทดลองใช้รูปแบบ เรียนรู้การตระหนักรู้และความเข้าใจ

ในหน้าที่ของตนเองได้อย่างถูกต้อง เข้าใจในเรื่องที่ตนให้บริการได้เป็นอย่างดี สามารถให้บริการในงานที่ไม่ใช่ในหน้าที่ของตนได้ ชี้แจงเป้าหมายของการให้บริการได้อย่างชัดเจน

2. ด้านวิธีการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ บุคลากรได้รับการพัฒนาวิธีการพัฒนาอย่างหลากหลาย สอดคล้องกับความต้องการในการพัฒนาการให้บริการแก่บุคลากร โดยเข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนร่วมงาน การฝึกปฏิบัติจริงด้วยตนเอง ศึกษาคู่มือในการให้บริการ ตลอดจนการศึกษาดูงาน

3. ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาดูงาน คือ การได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ บุคลากรต้นแบบจากสภาพการให้บริการที่แท้จริง เห็นแบบอย่างที่เป็นรูปธรรม เกิดการนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างได้ผล มีการเทียบเคียงผลการปฏิบัติงานระหว่างสำนักงานของตน กับสำนักงานที่เป็นแบบอย่าง จะมองเห็นข้อดีและข้อเสียของตน เกิดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิผล ทำให้เกิดการพัฒนาถึงขีดสุด

จะเห็นได้ว่า รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือดังกล่าว มีประโยชน์และคุณค่าในการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากรอย่างแท้จริง เห็นได้จากข้อมูลแสดงความก้าวหน้าในการเปรียบเทียบผลการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการ คือ ก่อนการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการ และหลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการ โดยหลังการทดลองผลมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าระยะก่อนทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการ นอกจากนี้จากการสรุปประเด็นการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือดังกล่าว มาแล้วข้างต้น ดึงการสัมภาษณ์ของบุคลากรในสำนักงานหลังได้รับการพัฒนาได้ดังนี้

“...ก่อนเข้ารับการพัฒนาไม่เข้าใจว่าทำไมต้องมีการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการ จึงเข้าร่วมทดลองใช้รูปแบบ ผลปรากฏว่าเมื่อเข้าร่วมทดลอง ทำให้เกิดความตระหนักว่า บุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลทุกคนจำเป็นต้องมีการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการ เนื่องจากเป็นนโยบายหลักขององค์การบริหารส่วนตำบลที่เน้นการให้บริการประชาชนเป็นหลัก ซึ่งรูปแบบที่ใช้พัฒนานี้ มีความสำคัญและความจำเป็น และเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อบุคลากรในสำนักงานทุกคน ซึ่งเมื่อได้รับการพัฒนาแล้ว ทำให้มองภาพงานการให้บริการชัดขึ้น แต่ก่อนเข้าใจว่าตัวเองมีอยู่แล้ว หลังได้รับการพัฒนา มองเห็นประโยชน์ และแนวทางการพัฒนาการให้บริการมากขึ้น ขอขอบคุณผู้วิจัยที่ให้ดิฉันได้

เข้าร่วมทดลองใช้รูปแบบ สามารถนำไปประยุกต์ในการพัฒนางานได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน...”

(พัทยา พุดเพราะ, 16 กุมภาพันธ์ 2560)

“...จากการเข้าร่วมทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำไฟบริการ ทำให้ได้รับคำตอบที่ชัดเจนว่า ภาวะผู้นำไฟบริการของบุคลากรเป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน เป็นการพัฒนาที่เน้นที่ตัวบุคคลเพื่อให้เกิดภาวะผู้นำไฟบริการกับบุคคลนั้นในการนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำไฟบริการนี้ สามารถพัฒนาได้ในทุกสำนักงาน ถึงแม้ว่าแต่ละสำนักงานจะมีข้อจำกัดด้านคน วัสดุงบประมาณ อาคารสถานที่ ก็สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการทัดเทียมกันได้ หากบุคลากรในสำนักงานมีภาวะผู้นำไฟบริการ...”

(ภคินันท์ เทียงจิตต์, 16 กุมภาพันธ์ 2560)

“...มีความสงสัยทำไมต้องมีการพัฒนาภาวะผู้นำไฟบริการ พัฒนาไปเพื่ออะไรและกังวลใจว่าจะพัฒนาได้หรือไม่ จากการที่ดิฉันทำหน้าที่บริการประชาชนมานาน ผลปรากฏว่าเมื่อเข้าร่วมทดลอง ทำให้ดิฉันเข้าใจในการพัฒนาภาวะผู้นำไฟบริการว่าจะเกิดประโยชน์และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เข้าใจในการให้บริการมากขึ้น เกิดการเปลี่ยนแปลงในการให้บริการในทางที่ดีขึ้น รู้สึกดีใจมากที่ได้เข้าร่วมการพัฒนาในครั้งนี้ และจะนำความรู้ที่ได้รับไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง...”

(นิภาพร อ่อนเชียง, 16 กุมภาพันธ์ 2560)

“...ไม่เข้าใจว่าทำไมต้องพัฒนาภาวะผู้นำไฟบริการ และไม่อยากเข้าร่วมการพัฒนา แต่อยากรู้ว่าจะพัฒนาอะไรบ้าง จึงสมัครใจเข้ามาร่วมการพัฒนาภาวะผู้นำไฟบริการ แต่เมื่อได้เข้าร่วมทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำไฟบริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ดิฉันได้ปฏิบัติงานประจำอยู่แล้วทำให้ทราบว่า ภาวะผู้นำไฟบริการมีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ เมื่อไปศึกษาดูงานเพื่อเทียบเคียงการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน ทำให้เกิดแนวคิดและได้แนวทางการ

พัฒนาคุณภาพการให้บริการของดิฉันอย่างชัดเจน ทำให้มั่นใจได้ว่า รูปแบบที่ใช้ในการพัฒนามีความสำคัญ และมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อทุกสำนักงาน หากมีโอกาสดิฉันอยากให้สำนักงานอื่นที่ไม่ได้เข้าร่วม ได้ทดลองใช้รูปแบบเหมือนอย่างดิฉัน...”

(กัญญณ์ช บ็องสิงห์, 16 กุมภาพันธ์ 2560)

“...ในการให้บริการแต่ก่อนก็ทำไปเรื่อยๆ แต่ไม่มีระบบการทำงานด้านการให้บริการที่ชัดเจน ไม่แจ้งขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยละเอียด แต่เมื่อได้เข้าร่วมทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น ทำให้ค้นพบตัวเองว่า สิ่งที่เราดำเนินการอยู่ก่อนทดลองใช้รูปแบบนั้น ยังไม่ดีและเป็นกระบวนการตามสถานการณ์ ไม่เข้าใจงานบริการที่ชัดเจน หลังได้รับการพัฒนาแล้วทำให้มีความรู้ ความเข้าใจ เจตคติที่ดี และได้ความรู้ในเรื่องแนวทางการปฏิบัติงานด้านบริการที่ชัดเจน เกิดทักษะ ทำให้มั่นใจว่าต้องพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานได้ดีแน่นอน...”

(เพ็ญศรี ทองเหลือง, 16 กุมภาพันธ์ 2560)

“...ก่อนเข้ารับการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการไม่เข้าใจว่าทำไมต้องมีการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการ ทำไมต้องมีการพัฒนาหลายขั้นตอน แต่เมื่อได้ศึกษารายละเอียดรูปแบบเบื้องต้นจากผู้วิจัย ทำให้เกิดความสนใจและอยากเข้าร่วมทดลองรูปแบบดังกล่าวหลังจากที่ได้เข้าร่วมทดลองทำให้ทราบว่า การพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการมีประโยชน์ต่อการนำมาใช้ในการทำงานอย่างไร ทำให้ทราบถึงแนวคิด หลักการของการให้บริการที่ถูกต้อง เมื่อทุกคนมีภาวะผู้นำใฝ่บริการจะสามารถพัฒนาการให้บริการในสำนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลอย่างสูงสุด...”

(สิริกาญจน์ พระอารักษ์, 16 กุมภาพันธ์ 2560)

“...ก่อนการเข้าร่วมทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการ มีความรู้ความเข้าใจยังไม่เพียงพอและยังไม่มั่นใจว่ารูปแบบที่ใช้จะพัฒนาเราได้อย่างไร แต่เมื่อเข้าร่วมทดลองและได้รับการพัฒนาทำให้มีความมั่นใจในการเป็นผู้นำการให้มากขึ้น เข้าใจแนวทางการพัฒนาตนเองให้มีภาวะผู้นำใฝ่บริการและสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี...”

(ลัดดาวัลย์ รัชชวงษ์, 16 กุมภาพันธ์ 2560)

“...ก่อนที่จะเข้าร่วมทดลองใช้รูปแบบ ไม่เข้าใจว่าทำไมต้องมีการพัฒนา
ภาวะผู้นำไฟบริการ มองว่าการให้บริการเป็นการปฏิบัติตามหน้าที่ แต่หลังจากการทดลอง
ใช้รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำไฟบริการ ทำให้ปรับเปลี่ยนทัศนคติในการให้บริการใหม่
การให้บริการไม่ใช่เพียงการปฏิบัติตามหน้าที่ แต่การให้บริการเริ่มต้นจากจิตใจที่
ไฟบริการเป็นอันดับแรกซึ่งเป็นสิ่งที่เราทุกคนพึงมีในการให้บริการ...”

(จිරันท์ ลิมคงดวงษ์, 16 กุมภาพันธ์ 2560)

“...การเข้าร่วมทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำไฟบริการ ทำให้ดิฉันมี
ความรู้ และความเข้าใจ ตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญการพัฒนาภาวะผู้นำไฟบริการ
ทำให้ดิฉันได้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและทัศนคติของตนเองในการให้บริการ เข้าใจในการมี
ภาวะผู้นำไฟบริการมาปรับใช้ในการทำงานมากขึ้น...”

(เพ็ญประภา พูลเพิ่ม, 16 กุมภาพันธ์ 2560)

“...ดิฉันขอขอบคุณผู้วิจัยที่ได้ให้โอกาสแก่ดิฉันในการเข้าร่วมทดลองรูปแบบ
การพัฒนาภาวะผู้นำไฟบริการในครั้งนี้ ทำให้ดิฉันได้รับประสบการณ์ในการพัฒนาภาวะ
ผู้นำไฟบริการให้เกิดประโยชน์ในการนำมาปรับใช้ในการทำงานอย่างแท้จริง นอกจากนี้ทำให้
ดิฉันได้มองภาพรวมของการให้บริการในมุมกว้าง และเกิดความมั่นใจว่าดิฉันสามารถนำ
ภาวะผู้นำไฟบริการมาใช้ในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จได้...”

(สุพิชญ์นันท์ พระอารักษ์, 16 กุมภาพันธ์ 2560)

“...ประโยชน์อย่างอื่นที่ได้รับนอกเหนือจากรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำ
ไฟบริการ ในความคิดของดิฉันการได้เข้าร่วมทดลองรูปแบบนี้ ทำให้เกิดความสัมพันธ์
รักใคร่กันมากขึ้น ซึ่งเป็นการแบ่งปันความรู้สึกที่ดีและมีคุณค่าให้เกิดขึ้นแก่กันและกัน ถ้ามี
ปัญหาอะไรก็สามารถคุยกันและร่วมมือกันในการแก้ปัญหาได้...”

(ปราณี พาชอบ, 17 กุมภาพันธ์ 2560)

“...ผมขอขอบคุณผู้วิจัยที่ให้ผมได้เข้าร่วมทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาภาวะ
ผู้นำไฟบริการ หลังจากที่ได้ทดลองแล้ว ผมมีความรู้สึกมั่นใจ และเกิดความคิดว่าบุคลากร
ในสำนักงานทุกคนเป็นผู้ที่สำคัญที่สุดในการนำองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ โดยการนำ

ภาวะผู้นำใฝ่บริการมาใช้ในการทำงาน ทำให้ผมเกิดพลังใจและมีความตั้งใจในการทำงาน ด้วยความเสียสละและทุ่มเท และรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการนี้ ผมบอกได้เลยว่า เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงในการทำงาน...”

(มณฑล สุวรรณกิจ, 17 กุมภาพันธ์ 2560)

“...ก่อนเข้าร่วมทดลองรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการ ไม่เข้าใจว่าทำไมต้องมีการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการ แต่หลังจากที่ได้เข้าร่วมทดลองรูปแบบ ทำให้ได้รับความรู้ในเรื่องการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการว่าจะสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์และพัฒนาคุณภาพการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังทำให้มองภาพรวมแนวทางการบริการโดยทั่วไปแล้วและเกิดความมั่นใจว่าสามารถทำให้การบริการของสำนักงานประสบผลสำเร็จยิ่งขึ้นไปอีก...”

(เยี่ยมรักษ์ พูลเพิ่ม, 17 กุมภาพันธ์ 2560)

“...ผมทำงานให้บริการประชาชนมานาน บางครั้งก็ท้อถอย เพราะผู้มารับบริการทุกคนล้วนมีความต้องการที่แตกต่างกัน บางครั้งผมก็คิดว่าตนเองทำงานหนักเกินไป แต่เมื่อได้เข้าร่วมทดลองรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการ ทำให้ได้รับความรู้ของเรื่องการมีภาวะผู้นำใฝ่บริการทำให้รู้ว่ายังมีวิธีการให้บริการที่หลากหลายวิธีที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการได้สะดวก รวดเร็ว อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล...”

(ธนชัย แสงแสน, 17 กุมภาพันธ์ 2560)

“...ก่อนเข้าร่วมทดลองรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการ ไม่เข้าใจว่าทำไมต้องมีการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการ พัฒนาไปเพื่ออะไร แต่เมื่อได้เข้าร่วมทดลองรูปแบบ ทั้งการมีวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาให้ความรู้ ศึกษาคู่มือการพัฒนา รวมทั้งได้ไปศึกษาดูงานองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีความโดดเด่นในการบริหารจัดการที่ดี ทำให้รู้ว่าตนเองยังขาดภาวะผู้นำในจุดนี้ หลังจากการทดลองรูปแบบทำให้มีความรู้ในเรื่องของภาวะผู้นำใฝ่บริการที่ชัดเจน ถูกต้อง นำมาปรับใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ...”

(ณัฐวรรณ เย็นใจ, 17 กุมภาพันธ์ 2560)

“...แต่ก่อนในการให้บริการในสำนักงานผมไม่ค่อยใส่ใจ และมีความ
 รับผิดชอบเท่าไร เพราะคิดว่าทุกคนต่างก็ทำงานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบของตนเองไปก็
 พอแล้ว แต่หลังจากที่ได้เข้าร่วมทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการแล้ว ทำให้
 ผมเปลี่ยนความรู้สึกนึกคิดทันที และทำให้เกิดความตระหนักว่า ผมจะนำแนวคิด หลักการ
 ของรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการมาประยุกต์ใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิด
 ประสิทธิภาพต่อสำนักงานให้มากที่สุดในทุกๆ ด้าน โดยใช้ภาวะผู้นำใ้บริการที่มีในตัวของ
 ผมเอง...”

(สิทธิศักดิ์ วงศ์สุวรรณ, 17 กุมภาพันธ์ 2560)

“...การได้เข้าร่วมทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการ พร้อมทั้ง
 ได้รับการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการหลายขั้นตอน ทำให้เข้าใจทันทีว่าความสำเร็จทุกอย่าง
 นั้นมาจากตัวของเราเอง คือ บุคลากรสามารถทำให้เกิดหรือบันดาลสิ่งต่างๆ ได้ โดยใช้
 ภาวะผู้นำใ้บริการ อยากบอกว่าจากการทดลองใช้รูปแบบในครั้งนี้ เกิดประโยชน์อย่างมาก
 และอยากให้สำนักงานอื่นๆ ได้นำรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการนี้ไปใช้ แล้วจะ
 พบว่าเราสามารถทำให้สำนักงานมีงานบริการที่มีคุณภาพและประสบผลสำเร็จได้...”

(รจนา พรหมทา, 17 กุมภาพันธ์ 2560)

“...ถ้าถามความคิดในเรื่องรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการ อยาก
 บอกว่าเป็นหัวใจหลักสำคัญเลยในการให้บริการประชาชนในพื้นที่ ถ้าบุคลากรทุกคนที่
 สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลได้รับการพัฒนาโดยใช้รูปแบบนี้ จะทำให้การบริการของ
 สำนักงานประสบความสำเร็จ โดยเริ่มที่ตัวเราเองมีความตระหนักและเข้าใจในการบริการ
 เป็นเป็นอันดับแรก...”

(ชญาดา เพ็ญสุข, 17 กุมภาพันธ์ 2560)

“...ดิฉันอยากเห็นองค์การบริหารส่วนตำบลทุกแห่งมีการบริการประชาชนที่
 ดี ขอขอบคุณผู้วิจัยที่ได้ให้ดิฉันเข้าร่วมทดลองรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการในครั้ง
 นี้ ซึ่งตอนแรกไม่เข้าใจแนวคิดภาวะผู้นำใ้บริการคืออะไร เพียงแต่ปฏิบัติตามไปทำหน้าที่
 แต่หลังจากได้เข้าร่วมการทดลองรูปแบบแล้ว ทำให้ฉันเข้าใจว่าการให้บริการที่ดีควรเป็น
 อย่างไร การมีภาวะผู้นำใ้บริการเริ่มต้นที่ตัวเราเองสามารถฝึกและพัฒนาให้มีภาวะผู้นำ

ใฝ่บริการได้ ดิฉันมองว่าเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรทุกคนที่จะนำรูปแบบนี้ไปใช้ในการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจมากที่สุด...”

(ญาณี หวลประไพ, 17 กุมภาพันธ์ 2560)

“...เคยคิดว่าจะองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขอนควรมีการจัดอบรมพัฒนาบุคลากร แต่นึกไม่ออกว่าจะพัฒนาด้านอะไร แต่เมื่อได้รับการเชิญเข้าร่วมทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการ ซึ่งตรงกับความต้องการ จึงได้เข้าร่วมทดลอง ก่อนการพัฒนายังไม่เข้าใจแนวคิดของภาวะผู้นำใฝ่บริการ หลังการทดลองพบว่าเมื่อได้รับการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการ ทำให้เข้าใจถึงหลักการ แนวคิด ของการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการเพื่อให้บุคลากรมีภาวะผู้นำใฝ่บริการ และสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในสำนักงานได้อย่างเหมาะสม หากมีการพัฒนาเช่นนี้จะเข้าร่วมอีก...”

(ธัญญพัทธ์ ดวงปาดิ, 17 กุมภาพันธ์ 2560)

จากผลการสัมภาษณ์ดังกล่าว จะเห็นได้ว่า รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทำให้บุคลากรที่ได้รับการพัฒนา มีความรู้ ความเข้าใจ เจตคติที่ดีต่อภาวะผู้นำใฝ่บริการ นอกจากนี้ยังสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เทคนิควิธีการให้บริการ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์การให้บริการใหม่ๆ และนำภาวะผู้นำใฝ่บริการไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้มารับบริการ และผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีกด้วยด้วยความประทับใจ ทำให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุดต่อการบริหารจัดการสำนักงาน เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการในทุกด้าน

หลังการสรุปรูปแบบ ผู้วิจัยได้ดำเนินการติดตามผลหลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นเวลา 2 สัปดาห์ ผลการติดตาม แสดงได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาวะผู้นำใฝ่บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ก่อนการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนา แสดงได้ดังตาราง 26

ตาราง 26 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ก่อนการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนา

ชุดที่	ภาวะผู้นำใ้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (N = 125)		
		\bar{X}	S.D.	การแปลค่า
1	การโน้มน้าวใจ	3.21	.68	ระดับปานกลาง
2	การให้กำลังใจผู้อื่น	3.20	.68	ระดับปานกลาง
3	การมองการณ์ไกล	3.17	.69	ระดับปานกลาง
4	การฟัง	3.19	.69	ระดับปานกลาง
5	การรับผิดชอบดูแล	3.19	.69	ระดับปานกลาง
6	การมุ่งมั่นพัฒนา	3.18	.69	ระดับปานกลาง
7	การสร้างชุมชน	3.26	.66	ระดับปานกลาง
8	การตระหนักรู้	3.08	.73	ระดับปานกลาง
รวม		3.18	.69	ระดับปานกลาง

จากตาราง 28 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ก่อนการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการ ผลการสอบถาม พบว่า ภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้ง 8 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การสร้างชุมชน ($\bar{X} = 3.26$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การมองการณ์ไกล ($\bar{X} = 3.08$)

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนา แสดงได้ดังตาราง 27

ตาราง 27 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาวะผู้นำใ้บริการ
ของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
หลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนา

ชุดที่	ภาวะผู้นำการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (N = 125)		
		\bar{X}	S.D.	การแปลค่า
1	การโน้มน้าวใจ	4.22	.68	ระดับมาก
2	การให้กำลังใจผู้อื่น	4.22	.65	ระดับมาก
3	การมองการณ์ไกล	4.20	.63	ระดับมากที่สุด
4	การฟัง	4.19	.65	ระดับมาก
5	การรับผิดชอบดูแล	4.21	.61	ระดับมาก
6	การมุ่งมั่นพัฒนา	4.17	.66	ระดับมาก
7	การสร้างชุมชน	4.23	.63	ระดับมาก
8	การตระหนักรู้	4.24	.63	ระดับมาก
รวม		4.21	.64	ระดับมาก

จากตาราง 27 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาวะผู้นำใ้บริการ
ของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หลังการ
ทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการ ผลการสอบถาม พบว่า ภาวะผู้นำ
ใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ทั้ง 8 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การตระหนักรู้
($\bar{X} = 4.24$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การมุ่งมั่นพัฒนา ($\bar{X} = 4.17$)

จากสรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อภาวะผู้นำใ้บริการของ
บุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยสัมภาษณ์
จากของตัวอย่างของผู้รับบริการได้ดังนี้

“...ผมมาชำระภาษีที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขอนทุกปี บางครั้งก็มา
ใช้บริการถ่ายเอกสารที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขอนจัดให้บริการประชาชน
เจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่ดีขึ้น รวดเร็วมากขึ้น ใส่ใจประชาชนมากขึ้น ให้บริการด้วยท่าที
ยิ้มแย้มแจ่มใส รู้สึกประทับใจในการให้บริการมาก...”

(ผู้รับบริการให้สัมภาษณ์คนที่ 1, 18 กุมภาพันธ์ 2560)

“...เมื่อก่อนมาติดต่องานที่ อบต. ค่อนข้างมีหลายขั้นตอน มีความล่าช้า ต้องติดต่องานกับเจ้าหน้าที่เฉพาะด้านเท่านั้น บางครั้งต้องมาติดต่องานหลายรอบถึงจะแล้วเสร็จ แต่ล่าสุดที่มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการได้รวดเร็วมากขึ้น ทุกคนสามารถชี้แจงงานของอีกฝ่ายได้ ทำงานแทนกันได้ ในสำนักงานมีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน...”

(ผู้รับบริการให้สัมภาษณ์คนที่ 2, 18 กุมภาพันธ์ 2560)

“...มาติดต่องานที่ อบต. บางครั้งไม่รู้จะสอบถามกับใคร แต่ล่าสุดที่มาติดต่องาน รู้สึกถึงการเปลี่ยนแปลงของพนักงานที่ให้บริการที่ดีขึ้น มีการเดินมาสอบถามตั้งแต่หน้าประตูว่ามาติดต่องานด้านอะไร พร้อมทั้งชี้แจงข้อมูลที่ฉันต้องการทราบได้อย่างชัดเจน รู้สึกประทับใจมาก...”

(ผู้รับบริการให้สัมภาษณ์คนที่ 3, 18 กุมภาพันธ์ 2560)

“...การให้บริการในภาพรวมดูดีขึ้น พนักงานมีการต้อนรับที่ดีขึ้น ใส่ใจมากขึ้น แนะนำข้อมูลและชี้แจงสิ่งที่ต้องการทราบหรือสงสัยได้อย่างชัดเจน...”

(ผู้รับบริการให้สัมภาษณ์คนที่ 4, 19 กุมภาพันธ์ 2560)

“...รู้สึกประทับใจในการให้บริการของพนักงานมาก ทุกคนใส่ใจในการให้บริการ มีกิริยาอ่อนน้อมถ่อมตน ใช้วาจาสุภาพ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว อธิบายขั้นตอนการติดต่อประสานงานได้อย่างชัดเจน ...”

(ผู้รับบริการให้สัมภาษณ์คนที่ 5, 19 กุมภาพันธ์ 2560)

จากตัวอย่างผลการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ดังนี้

1. ประทับใจในการให้บริการ
2. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว
3. มีกิริยาอ่อนน้อมถ่อมตน
4. ใช้วาจาสุภาพในการให้บริการ
5. ใส่ใจในการให้บริการ

6. แนะนำและชี้แจงข้อมูลได้อย่างชัดเจน

สรุปได้ว่า ผู้เข้ามารับการบริการในสำนักงานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรที่เปลี่ยนแปลงหลังจากบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้รับการพัฒนาตามกระบวนการในรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำ ฝึกอบรมแล้ว ซึ่งผู้เข้าร่วมทดลองได้นำความรู้ที่ได้รับไปปรับและประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจัง ตลอดจนมีเจตคติที่ดีในการให้บริการ ส่งผลให้ผู้เข้ามารับการบริการในสำนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของบุคลากร

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์