

ภาคผนวก ค

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

แบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

เรื่อง โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงาน
ในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....ตำแหน่ง.....
วุฒิการศึกษา.....สถานที่ทำงาน.....
วัน เวลา สถานที่ ที่ให้สัมภาษณ์.....

ส่วนที่ 2 ประเด็นคำถามสัมภาษณ์

ประเด็นคำถามที่ 1 องค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อยและตัวชี้วัดของภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความครบถ้วนเพียงพอหรือไม่และควรเพิ่มเติมปรับปรุงแก้ไขหรือตัดทอน จากที่ผู้วิจัยนำเสนออะไรบ้าง

ประเด็นคำถามที่ 2 องค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย และตัวชี้วัดของภาวะผู้นำใ้บริการที่ผู้วิจัยนำเสนอ มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือหรือไม่อย่างไร

ส่วนที่ 3 คำถามการสัมภาษณ์

คำถามที่ 1) ท่านคิดว่าองค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อยและตัวชี้วัดของภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความครบถ้วนเพียงพอหรือไม่และควรเพิ่มเติมปรับปรุงแก้ไขหรือตัดทอน จากที่ผู้วิจัยนำเสนออะไรบ้าง

1. ด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ (Empowerment)

1.1 การมอบอำนาจและอิสระในการตัดสินใจ.....

ตัวชี้วัดที่เห็นควรเพิ่มเติม หรือปรับปรุงแก้ไข คือ

.....
.....

1.2 การเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถ.....

ตัวชี้วัดที่เห็นควรเพิ่มเติม หรือปรับปรุงแก้ไข คือ

.....

.....

1.3 การให้ข้อมูลสารสนเทศ.....

ตัวชี้วัดที่เห็นควรเพิ่มเติม หรือปรับปรุงแก้ไข คือ

.....

.....

2. ด้านการบริการ (Service)

2.1 ความรับผิดชอบต่องuestต่อผู้รับบริการ.....

ตัวชี้วัดที่เห็นควรเพิ่มเติม หรือปรับปรุงแก้ไข คือ

.....

.....

2.2 การมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ.....

ตัวชี้วัดที่เห็นควรเพิ่มเติม หรือปรับปรุงแก้ไข คือ

.....

.....

2.3 การให้ความสะดวกและเข้าถึงการบริการ.....

ตัวชี้วัดที่เห็นควรเพิ่มเติม หรือปรับปรุงแก้ไข คือ

.....

.....

2.4 การบริการที่เป็นรูปธรรมและสัมผัสได้.....

ตัวชี้วัดที่เห็นควรเพิ่มเติม หรือปรับปรุงแก้ไข คือ

.....

.....

2.5 การมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ.....

ตัวชี้วัดที่เห็นควรเพิ่มเติม หรือปรับปรุงแก้ไข คือ

.....

.....

3. ด้านการตระหนักรู้ (Awareness)

3.1 การแสดงกิริยาท่าทางและวาจาที่สุภาพ.....

ตัวชี้วัดที่เห็นควรเพิ่มเติม หรือปรับปรุงแก้ไข คือ

.....

.....

3.2 การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี.....

ตัวชี้วัดที่เห็นควรเพิ่มเติม หรือปรับปรุงแก้ไข คือ

.....

.....

3.3 การยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น.....

ตัวชี้วัดที่เห็นควรเพิ่มเติม หรือปรับปรุงแก้ไข คือ

.....

.....

3.4 การเห็นคุณค่าของผู้อื่น.....

ตัวชี้วัดที่เห็นควรเพิ่มเติม หรือปรับปรุงแก้ไข คือ

.....

.....

4. ด้านความอ่อนน้อม (Humility)

4.1 ความสามารถในการเผชิญปัญหา.....

ตัวชี้วัดที่เห็นควรเพิ่มเติม หรือปรับปรุงแก้ไข คือ

.....

.....

4.2 ความรู้ความเข้าใจ.....

ตัวชี้วัดที่เห็นควรเพิ่มเติม หรือปรับปรุงแก้ไข คือ

.....

.....

4.3 การมองการณ์ไกล.....

ตัวชี้วัดที่เห็นควรเพิ่มเติม หรือปรับปรุงแก้ไข คือ

.....

.....

4.4 การรับรู้.....

ตัวชี้วัดที่เห็นควรเพิ่มเติม หรือปรับปรุงแก้ไข คือ

.....
.....

5. ด้านความซื่อสัตย์ (Integrity)

5.1 ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง.....

ตัวชี้วัดที่เห็นควรเพิ่มเติม หรือปรับปรุงแก้ไข คือ

.....
.....

5.2 ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่.....

ตัวชี้วัดที่เห็นควรเพิ่มเติม หรือปรับปรุงแก้ไข คือ

.....
.....

5.3 ความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น.....

ตัวชี้วัดที่เห็นควรเพิ่มเติม หรือปรับปรุงแก้ไข คือ

.....
.....

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....
.....
.....
.....
.....
.....

คำถามที่ 2 ท่านคิดว่าองค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย และตัวชี้วัดของภาวะผู้นำ ใ้บริการที่ผู้วิจัยนำเสนอ มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือหรือไม่อย่างไร

องค์ประกอบ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ		
	+1	0	-1
1. การเสริมสร้างพลังอำนาจ			
1.1 การมอบอำนาจและอิสระในการตัดสินใจ			
1.2 การเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถ			
1.3 การให้ข้อมูลสารสนเทศ			
2. การบริการ			
2.1 ความรับผิดชอบต่องานต่อผู้รับบริการ			
2.2 การมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ			
2.3 การให้ความสะดวกและเข้าถึงการบริการ			
2.4 การบริการที่เป็นรูปธรรมและสัมผัสได้			
2.5 การมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ			
3. ความนอบน้อม			
3.1 การแสดงกิริยาท่าทางและวาจาที่สุภาพ			
3.2 การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี			
3.3 การยอมรับและรับฟังความคิดเห็น ของผู้อื่น			
3.4 การเห็นคุณค่าของผู้อื่น			
4. การตระหนักรู้			
4.1 ความสามารถในการเผชิญปัญหา			
4.2 ความรู้ความเข้าใจ			
4.3 การมองการณ์ไกล			
4.4 การรับรู้			

องค์ประกอบ	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ		
	+1	0	-1
5. ความซื่อสัตย์			
5.1 ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง			
5.2 ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่			
5.3 ความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น			

หมายเหตุ

+1 หมายถึง ท่านแน่ใจว่าองค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อยและตัวชี้วัด มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงาน ในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

0 หมายถึง ท่านไม่แน่ใจว่าองค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อยและตัวชี้วัด มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงาน ในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

-1 หมายถึง ท่านแน่ใจว่าองค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อยและตัวชี้วัด ไม่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงาน ในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ



แบบแสดงความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

คำชี้แจง :

1. แบบแสดงความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของแบบสอบถามการวิจัย **“โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”** ตามกระบวนการวิจัยในขั้นตอนการหาคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

2. แบบแสดงความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ทรงคุณวุฒิ

ส่วนที่ 2 แบบแสดงความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของแบบสอบถามการวิจัย

ขอความอนุเคราะห์ท่านผู้ทรงคุณวุฒิ โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ตามความคิดเห็นของท่าน พร้อมทั้งให้ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติม หรือตัดทอนข้อความในแบบสอบถาม ดังนี้

+1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นสามารถวัดได้ตรงตามความมุ่งหมาย

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นสามารถวัดได้ตรงตามความมุ่งหมาย

-1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นไม่สามารถวัดได้ตรงตามความมุ่งหมาย

ขอแสดงความขอบคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

นางสาวกุลนันท์ อมรรุฒิกิรณ

นักศึกษานิเทศศาสตร์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

องค์ประกอบภาวะผู้นำใ้บริการ ของนักศึกษาฝึกงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์	ความคิดเห็น		
	+1	0	-1
1. การเสริมสร้างพลังอำนาจ			
1.1 การมอบอำนาจและอิสระในการตัดสินใจ			
1) รู้บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองและเป้าหมายของบริษัท
2) ได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบตรงตามความสามารถของตนเอง
3) รับผิดชอบต่ออำนาจหน้าที่และขอบเขตของอำนาจหน้าที่ของตนเองและบุคคลอื่น
4) ได้รับความรู้และข้อมูลข่าวสาร แผนงานของบริษัท ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันเพื่อช่วยเสริมสร้างผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น
5) ได้รับประกาศเกียรติคุณ รางวัล คำยกย่องชมเชยหรือการรับรองความสามารถ จากความประพฤติดีหรือมีการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมาย
1.2 การเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถ			
6) ได้รับการพัฒนาตนเองตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
7) มีการศึกษาดูงาน หรือเข้ารับการอบรม สัมมนาที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ของตนเองทั้งในเขตจังหวัด ต่างจังหวัดหรือทั้งในประเทศและต่างประเทศ
1.3 การให้ข้อมูลสารสนเทศ			
8) ได้รับข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ตรงเรื่องและตรงประเด็น
9) ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย ทันเวลาและทันเหตุการณ์

องค์ประกอบภาวะผู้นำใ้บริการ ของนักศึกษาฝึกงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์	ความคิดเห็น		
	+1	0	-1
2. การบริการ			
2.1 ความรับผิดชอบตบสนองต่อผู้รับบริการ			
10) การแสดงออกด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือ และพร้อมที่จะให้บริการทันทีกับลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงาน
11) การให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ
2.2 การมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ			
12) การให้บริการหรือปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาที่มีต่อลูกค้าเพื่อน ร่วมงานและผู้รับบริการ
13) การให้บริการที่มีคุณภาพ ถูกต้องและตรงกับความต้องการ ของลูกค้า และผู้รับบริการ
2.3 การให้ความสะดวกและเข้าถึงการบริการ			
14) ลูกค้าหรือผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยาก
15) ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ให้บริการ
16) ลูกค้าหรือผู้รับบริการใช้เวลารอคอยน้อยในการเข้าถึงการ บริการ
2.4 การบริการที่เป็นรูปธรรมและสัมผัสได้			
17) จัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานที่ดีและ เหมาะสม เช่น การใช้สัญลักษณ์ในการสื่อสาร
18) การอำนวยความสะดวกในเรื่องของวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย ตลอดจน ตลอดจนการให้คำแนะนำในการใช้สินค้า
19) มีบุคลิกภาพที่ดี เช่น การแต่งกาย กิริยามารยาทที่ดี เป็นต้น
2.5 การมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ			
20) ให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ

องค์ประกอบภาวะผู้นำใ้บริการ ของนักศึกษาฝึกงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์	ความคิดเห็น		
	+1	0	-1
21) เต็มใจให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าหรือผู้รับบริการ
22) มีความเข้าใจและรับรู้ถึงความต้องการของลูกค้า จนแน่ใจว่าความต้องการสูงสุดของลูกค้าได้รับการตอบสนองแล้ว
3. ความนอบน้อม			
3.1 การแสดงกิริยาท่าทางและวาจาที่สุภาพ			
23) มีกิริยาอ่อนน้อม วาจาอ่อนหวาน มีใจอ่อนโยนทั้งต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน
24) การรู้จักแสดงความเคารพและให้เกียรติลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน
3.2 การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี			
25) การสร้างความพึงพอใจเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสุขจากการบริการของพนักงาน
26) การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและผู้รับบริการ
27) ให้ความร่วมมือร่วมใจกับเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน
3.3 การยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น			
28) ยอมรับในความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานและลูกค้า
29) ยินดีรับฟังเพื่อนร่วมงานและลูกค้าด้วยความตั้งใจและเต็มใจเพื่อพัฒนาสินค้าและการบริการ
30) รับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงสินค้าและการบริการ
3.4 การเห็นคุณค่าของผู้อื่น			
31) มีความเชื่อมั่นและยอมรับในความสามารถและความแตกต่างของเพื่อนร่วมงานและผู้อื่น
32) มีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจเพื่อนร่วมงานและลูกค้า
33) การให้บริการโดยคำนึงถึงความต้องการของเพื่อนร่วมงานและลูกค้าก่อนความต้องการของตนเอง

องค์ประกอบภาวะผู้นำเฝ้บริการ ของนักศึกษาฝึกงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์	ความคิดเห็น		
	+1	0	-1
34) มีจิตใจแห่งการบริการและดูแลผู้อื่นด้วยความรักและความเอาใจใส่
4. การตระหนักรู้			
4.1 ความสามารถในการเผชิญปัญหา			
35) มีทักษะในการวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงและตัดสินใจเลือกใช้ขจัดสิ่งคุกคามหรือปัญหานั้น ๆ
36) ยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริงและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหานั้น ๆ
37) มีความรู้ ความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง
4.2 ความรู้ความเข้าใจ			
38) มีความรู้ ความรู้ความเข้าใจรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ ตลอดจนขั้นตอนวิธีการในการการบริการหรือการจำหน่ายผลิตภัณฑ์
4.3 การมองการณ์ไกล			
39) มีความสามารถในการคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ แนวโน้มของการใช้ผลิตภัณฑ์ในอนาคต
40) มีทักษะในการสร้างและออกแบบผลิตภัณฑ์ ที่สอดคล้องกับเศรษฐกิจและความต้องการของลูกค้าในอนาคต
4.4 การรับรู้			
41) รับรู้ในความสามารถของตนเองและเพื่อนร่วมงาน
42) รับรู้ถึงทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการบริการและผลิตภัณฑ์ของบริษัท
5.1 ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง			
43) การประพฤติตนตามคำพูด โดยรักษาสัจจะที่ให้ไว้กับบุคคลอื่น
44) มีความละเอียดต่อการทำความผิดทั้งต่อตนเองและผู้อื่น
45) มีความมั่นคงต่อการกระทำความดีของตนเอง และไม่คดโกง

องค์ประกอบภาวะผู้นำใ้บริการ ของนักศึกษาฝึกงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์	ความคิดเห็น		
	+1	0	-1
46) มีความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ โดยยึดหลัก เหตุผล และกฎระเบียบของบริษัท
5.2 ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่			
47) มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ตนทำหรือได้รับมอบหมาย
48) ตรงเวลาไม่เอาเวลาทำงานในหน้าที่ไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว
49) การประกอบอาชีพด้วยความถูกต้องสุจริตและรักในอาชีพ ที่ทำอยู่
50) ไม่แก่งแย่งและไม่เบียดบังเพื่อนร่วมงานเพื่อความสำเร็จของ ตนเอง
5.3 ความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น			
51) ไม่โกงและไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่น ตลอดจนมีความรักความหวังดีต่อเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่น
52) ไม่สร้างความเป็นอึดอัดให้กับผู้อื่น
53) ยึดหลักแห่งความยุติธรรม รักษาสัญญาที่ให้ไว้กับเพื่อน ร่วมงานและลูกค้า
54) มีความรัก ความหวังดี เห็นอกเห็นใจและมีความปรารถนาดี ต่อเพื่อนร่วมงาน ลูกค้าหรือบุคคลอื่น

ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

นางสาวกุลนันท์ อมรฤทธิกรณ์

นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

แบบสอบถามการวิจัย ชุดที่ 1 (ความคาดหวัง)
โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัท
จำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

เรียน ผู้ประกอบการธุรกิจบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์

คำชี้แจง :

แบบสอบถามนี้ใช้สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อหาข้อสรุปว่าในสภาพจริงเชิงประจักษ์ผู้ประกอบการบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์มีความคาดหวังภาวะผู้นำใ้บริการของพนักงานด้านใดมากที่สุด

ขอความกรุณาท่านโปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ตามความคิดเห็นของท่าน พร้อมทั้งให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

- 5 หมายถึง มีความคาดหวังภาวะผู้นำด้านนี้อยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความคาดหวังภาวะผู้นำด้านนี้อยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความคาดหวังภาวะผู้นำด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความคาดหวังภาวะผู้นำด้านนี้อยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความคาดหวังภาวะผู้นำด้านนี้อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ขอแสดงความขอบคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

นางสาวกุลนันท์ อมรวิจิตรณ์

นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ภาวะผู้นำใ้บริการ ของนักศึกษาฝึกงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์	ระดับความคาดหวัง				
	5	4	3	2	1
1. การเสริมสร้างพลังอำนาจ					
1.1 การมอบอำนาจและอิสระในการตัดสินใจ					
1) รู้บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง และเป้าหมายของบริษัท					
2) ได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ตรงตามความสามารถของตนเอง					
3) รับผิดชอบถึงอำนาจหน้าที่และขอบเขตของอำนาจ หน้าที่ของตนเองและบุคคลอื่น					
4) ได้รับความรู้และข้อมูลข่าวสาร แผนงานของบริษัท ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันเพื่อ ช่วยเสริมสร้างผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น					
5) ได้รับประกาศเกียรติคุณ รางวัล คำยกย่องชมเชย หรือการรับรองความสามารถ จากความประพฤติดี หรือมีการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมาย					
1.2 การเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถ					
6) ได้รับการพัฒนาตนเองตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมาย					
7) มีการศึกษาดูงาน หรือเข้ารับการอบรม สัมมนา ที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ของตนเองทั้งในเขตจังหวัด ต่างจังหวัดหรือทั้งในประเทศและต่างประเทศ					
1.3 การให้ข้อมูลสารสนเทศ					
8) ได้รับข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ตรงเรื่องและตรงประเด็น					
9) ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย ทันเวลาและ ทันเหตุการณ์					

ภาวะผู้นำใ้บริการ ของนักศึกษาฝึกงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์	ระดับความคาดหวัง				
	5	4	3	2	1
2. การบริการ					
2.1 ความรับผิดชอบต่องานต่อผู้รับบริการ					
10) การแสดงออกด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีกับลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงาน					
11) การให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
2.2 การมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ					
12) การให้บริการหรือปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาที่มีต่อลูกค้าเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ					
13) การให้บริการที่มีคุณภาพ ถูกต้องและตรงกับความต้องการของลูกค้า และผู้รับบริการ					
2.3 การให้ความสะดวกและเข้าถึงการบริการ					
14) ลูกค้าหรือผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยาก					
15) ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ					
16) ลูกค้าหรือผู้รับบริการใช้เวลารอคอยน้อยในการเข้าถึงการบริการ					
2.4 การบริการที่เป็นรูปธรรมและสัมผัสได้					
17) จัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานที่ดี และเหมาะสม เช่น การใช้สัญลักษณ์ในการสื่อสาร					
18) การอำนวยความสะดวกในเรื่องของวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยตลอดจน ตลอดจนการให้คำแนะนำในการใช้สินค้า					
19) มีบุคลิกภาพที่ดี เช่น การแต่งกาย กิริยามารยาทที่ดี เป็นต้น					
20) ให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ					

ภาวะผู้นำให้บริการ ของนักศึกษาฝึกงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์	ระดับความคาดหวัง				
	5	4	3	2	1
2.5 การมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ					
21) เต็มใจให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าหรือผู้รับบริการ					
22) มีความเข้าใจและรับรู้ถึงความต้องการของลูกค้าจนแน่ใจว่าความต้องการสูงสุดของลูกค้าได้รับการตอบสนองแล้ว					
3. ความอ่อนน้อม					
3.1 การแสดงกิริยาท่าทางและวาทะที่สุภาพ					
23) มีกิริยาอ่อนน้อม วาทะอ่อนหวาน มีใจอ่อนโยน ทั้งต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน					
24) การรู้จักแสดงความเคารพและให้เกียรติลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน					
3.2 การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
25) การสร้างความพึงพอใจเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสุขจากการบริการของพนักงาน					
26) การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและผู้รับบริการ					
27) ให้ความร่วมมือร่วมใจกับเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน					
3.3 การยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น					
28) ยอมรับในความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานและลูกค้า					
29) ยินดีรับฟังเพื่อนร่วมงานและลูกค้าด้วยความตั้งใจและเต็มใจเพื่อพัฒนาสินค้าและการบริการ					
30) รับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงสินค้าและการบริการ					
3.4 การเห็นคุณค่าของผู้อื่น					
31) มีความเชื่อมั่นและยอมรับในความสามารถและความแตกต่างของเพื่อนร่วมงานและผู้อื่น					

ภาวะผู้นำใ้บริการ ของนักศึกษาฝึกงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์	ระดับความคาดหวัง				
	5	4	3	2	1
32) มีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจเพื่อนร่วมงานและลูกค้า					
33) การให้บริการโดยคำนึงถึงความต้องการของเพื่อนร่วมงานและลูกค้าก่อนความต้องการของตนเอง					
34) มีจิตใจแห่งการบริการและดูแลผู้อื่นด้วยความรักและความเอาใจใส่					
4. การตระหนักรู้					
4.1 ความสามารถในการเผชิญปัญหา					
35) มีทักษะในการวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงและตัดสินใจเลือกใช้จัดสิ่งคุกคามหรือปัญหานั้น ๆ					
36) ยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริงและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหานั้น ๆ					
37) มีความรู้ ความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง					
4.2 ความรู้ความเข้าใจ					
38) มีความรู้ ความรู้ความเข้าใจรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ ตลอดจนขั้นตอนวิธีการในการการบริการหรือการจำหน่ายผลิตภัณฑ์					
4.3 การมองการณ์ไกล					
39) มีความสามารถในการคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ แนวโน้มของการใช้ผลิตภัณฑ์ในอนาคต					
40) มีทักษะในการสร้างและออกแบบผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับเศรษฐกิจและความต้องการของลูกค้าในอนาคต					
4.4 การรับรู้					
41) รับรู้ในความสามารถของตนเองและเพื่อนร่วมงาน					

ภาวะผู้นำให้บริการ ของนักศึกษาฝึกงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์	ระดับความคาดหวัง				
	5	4	3	2	1
42) รับรู้ถึงทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการบริการและ ผลิตภัณธ์ของบริษัท					
5. ความซื่อสัตย์					
5.1 ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง					
43) การประพฤติตนตามคำพูด โดยรักษาสัจจะที่ให้ไว้ กับบุคคลอื่น					
44) มีความละเอียดต่อการทำความผิดทั้งต่อตนเอง และผู้อื่น					
45) มีความมั่นคงต่อการกระทำความดีของตนเอง และไม่คดโกง					
46) มีความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ โดยยึดหลักเหตุผล และกฎระเบียบของบริษัท					
5.2 ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่					
47) มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ตนทำหรือได้รับ มอบหมาย					
48) ตรงเวลาไม่เอาเวลาทำงานในหน้าที่ไปใช้ประโยชน์ ส่วนตัว					
49) การประกอบอาชีพด้วยความถูกต้องสุจริต และรักในอาชีพที่ทำอยู่					
50) ไม่แก่งแย่งและไม่เบียดบังเพื่อนร่วมงานเพื่อ ความสำเร็จของตนเอง					
51) ไม่โก่งและไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่น ตลอดจนมีความรักความหวังดีต่อเพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลอื่น					
52) ไม่สร้างความเป็นอึดร้อนให้กับผู้อื่น					
53) ยึดหลักแห่งความยุติธรรม รักษาสัญญาที่ให้ไว้กับ เพื่อนร่วมงานและลูกค้า					

ภาวะผู้นำให้บริการ ของนักศึกษาฝึกงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์	ระดับความคาดหวัง				
	5	4	3	2	1
5.3 ความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น					
54) มีความรัก ความหวังดี เห็นอกเห็นใจและมีความ ปรารถนาดีต่อเพื่อนร่วมงาน ลูกค้าหรือบุคคลอื่น					

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

แบบสอบถามการวิจัย ชุดที่ 2 (สภาพภาวะผู้นำ)
โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่าย
เฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

เรียน นักศึกษาฝึกงานและพนักงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์
 ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

คำชี้แจง :

แบบสอบถามนี้ใช้สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพภาวะผู้นำใ้บริการของ
 นักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อหาข้อ
 สรุปว่าในสภาพจริงเชิงประจักษ์ในปัจจุบันของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่าย
 เฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีสภาพภาวะผู้นำใ้บริการอยู่ในระดับใด
 ขอความกรุณาท่านโปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ตามความคิดเห็นของ
 ท่าน พร้อมทั้งให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

- 5 หมายถึง มีสภาพภาวะผู้นำด้านนี้อยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีสภาพภาวะผู้นำด้านนี้อยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีสภาพภาวะผู้นำด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีสภาพภาวะผู้นำด้านนี้อยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีสภาพภาวะผู้นำด้านนี้อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ขอแสดงความขอบคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

นางสาวกุลนันท์ อมรรุฒิกิรณ
 นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ภาวะผู้นำใ้บริการ ของนักศึกษาฝึกงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์	ระดับสภาพภาวะผู้นำ				
	5	4	3	2	1
1. การเสริมสร้างพลังอำนาจ					
1.1 การมอบอำนาจและอิสระในการตัดสินใจ					
1) รับผิดชอบต่อหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง และเป้าหมายของบริษัท					
2) ได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ตรงตามความสามารถของตนเอง					
3) รับผิดชอบต่ออำนาจหน้าที่และขอบเขตของอำนาจ หน้าที่ของตนเองและบุคคลอื่น					
4) ได้รับความรู้และข้อมูลข่าวสาร แผนงานของ บริษัท ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นใน ปัจจุบันเพื่อช่วยเสริมสร้างผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น					
5) ได้รับความเกียรติดูณ รางวัล คำยกย่อง ชมเชยหรือการรับรองความสามารถ จากความ ประพฤติดีหรือมีการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมาย					
1.2 การเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถ					
6) ได้รับการพัฒนาตนเองตามบทบาทหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย					
7) มีการศึกษาดูงาน หรือเข้ารับการอบรม สัมมนา ที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ของตนเองทั้งในเขต จังหวัด ต่างจังหวัดหรือทั้งในประเทศและต่างประเทศ					
8) ได้รับข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ตรงเรื่องและตรงประเด็น					
9) ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย ทันเวลาและทัน เหตุการณ์					

ภาวะผู้นำใ้บริการ ของนักศึกษาฝึกงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์	ระดับสภาพภาวะผู้นำ				
	5	4	3	2	1
1.3 การให้ข้อมูลสารสนเทศ					
2. การบริการ					
2.1 ความรับผิดชอบต่องบสนองต่อผู้รับบริการ					
10) การแสดงออกด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น ที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีกับลูกค้า หรือเพื่อนร่วมงาน					
11) การให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ					
2.2 การมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ					
12) การให้บริการหรือปฏิบัติตามคำมั่นสัญญา ที่มีต่อลูกค้าเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ					
13) การให้บริการที่มีคุณภาพ ถูกต้องและตรงกับความ ต้องการของลูกค้า และผู้รับบริการ					
2.3 การให้ความสะดวกและเข้าถึงการบริการ					
14) ลูกค้าหรือผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย สะดวก และไม่ยุ่งยาก					
15) ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการ					
16) ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อยในการ เข้าถึงการบริการ					
17) จัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานที่ดี และเหมาะสม เช่น การใช้สัญลักษณ์ในการสื่อสาร					
2.4 การบริการที่เป็นรูปธรรมและสัมผัสได้					
18) การอำนวยความสะดวกในเรื่องของวัสดุอุปกรณ์ที่ ทันสมัยตลอดจน ตลอดจนการให้คำแนะนำในการใช้สินค้า					
19) มีบุคลิกภาพที่ดี เช่น การแต่งกาย กิริยามารยาทที่ดี เป็นต้น					

ภาวะผู้นำใ้บริการ ของนักศึกษาฝึกงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์	ระดับสภาพภาวะผู้นำ				
	5	4	3	2	1
2.5 การมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ					
20) ให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ					
21) เต็มใจให้บริการโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าหรือผู้รับบริการ					
22) มีความเข้าใจและรับรู้ถึงความต้องการของลูกค้าจนแน่ใจว่าความต้องการสูงสุดของลูกค้าได้รับการตอบสนองแล้ว					
3. ความนอบน้อม					
3.1 การแสดงกิริยาท่าทางและวาทะที่สุภาพ					
23) มีกิริยาอ่อนน้อม วาจาอ่อนหวาน มีใจอ่อนโยนทั้งต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน					
24) การรู้จักแสดงความเคารพและให้เกียรติลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน					
3.2 การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี					
25) การสร้างความพึงพอใจเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสุขจากการบริการของพนักงาน					
26) การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและผู้รับบริการ					
27) ให้ความร่วมมือร่วมใจกับเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน					
3.3 การยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น					
28) ยอมรับในความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานและลูกค้า					
29) ยินดีรับฟังเพื่อนร่วมงานและลูกค้าด้วยความตั้งใจและเต็มใจเพื่อพัฒนาสินค้าและการบริการ					
30) รับฟังข้อเสนอแนะของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงสินค้าและการบริการ					
3.4 การเห็นคุณค่าของผู้อื่น					
31) มีความเชื่อมั่นและยอมรับในความสามารถและความ					

ภาวะผู้นำใ้บริการ ของนักศึกษาฝึกงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์	ระดับสภาพภาวะผู้นำ				
	5	4	3	2	1
แตกต่างของเพื่อนร่วมงานและผู้อื่น					
3.4 การเห็นคุณค่าของผู้อื่น					
31) มีความเชื่อมั่นและยอมรับในความสามารถและความแตกต่างของเพื่อนร่วมงานและผู้อื่น					
32) มีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจเพื่อนร่วมงานและลูกค้า					
33) การให้บริการโดยคำนึงถึงความต้องการของเพื่อนร่วมงานและลูกค้าก่อนความต้องการของตนเอง					
34) มีจิตใจแห่งการบริการและดูแลผู้อื่นด้วยความรักและความเอาใจใส่					
4. การตระหนักรู้					
4.1 ความสามารถในการเผชิญปัญหา					
35) มีทักษะในการวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงและตัดสินใจเลือกใช้จัดสิ่งคุกคามหรือปัญหานั้น ๆ					
36) ยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริงและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหานั้น ๆ					
37) มีความรู้ ความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง					
4.2 ความรู้ความเข้าใจ					
38) มีความรู้ ความรู้ความเข้าใจรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ ตลอดจนขั้นตอนวิธีการในการการบริการหรือการจำหน่ายผลิตภัณฑ์					
4.3 การมองการณ์ไกล					
39) มีความสามารถในการคาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ แนวโน้มของการใช้ผลิตภัณฑ์ในอนาคต					

ภาวะผู้นำใ้บริการ ของนักศึกษาฝึกงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์	ระดับสภาพภาวะผู้นำ				
	5	4	3	2	1
40) มีทักษะในการสร้างและออกแบบผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับเศรษฐกิจและความต้องการของลูกค้าในอนาคต					
4.4 การรับรู้					
41) รับรู้ในความสามารถของตนเองและเพื่อนร่วมงาน					
42) รับรู้ถึงทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการบริการและผลิตภัณฑ์ของบริษัท					
5. ความซื่อสัตย์					
5.1 ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง					
43) การประพฤติตนตามคำพูด โดยรักษาสัจจะที่ให้ไว้กับบุคคลอื่น					
44) มีความละเอียดต่อการทำความผิดทั้งต่อตนเองและผู้อื่น					
45) มีความมั่นคงต่อการกระทำความดีของตนเองและไม่คดโกง					
46) มีความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงานตามหน้าที่โดยยึดหลักเหตุผลและกฎระเบียบของบริษัท					
5.2 ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่					
47) มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ตนทำหรือได้รับมอบหมาย					
48) ตรงเวลาไม่เอาเวลาทำงานในหน้าที่ไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว					
49) การประกอบอาชีพด้วยความถูกต้องสุจริตและรักในอาชีพที่ทำอยู่					
50) ไม่แก่งแย่งและไม่เบียดบังเพื่อนร่วมงานเพื่อความสำเร็จของตนเอง					

ภาวะผู้นำใ้บริการ ของนักศึกษาฝึกงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์	ระดับสภาพภาวะผู้นำ				
	5	4	3	2	1
5.3 ความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น					
51) ไม่โกงและไม่เอาเปรียบเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่น ตลอดจนมีความรักความหวังดีต่อเพื่อนร่วมงานหรือ บุคคลอื่น					
52) ไม่สร้างความสะดวกรื้อนให้กับผู้อื่น					
53) ยึดหลักแห่งความยุติธรรม รักษาสัญญาที่ให้ไว้กับ เพื่อนร่วมงานและลูกค้า					
54) มีความรัก ความหวังดี เห็นอกเห็นใจและมีความ ปรารถนาดีต่อเพื่อนร่วมงาน ลูกค้าหรือบุคคลอื่น					

แบบประเมินผลโปรแกรม
เพื่อสร้างโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงาน
ในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

คำชี้แจง : แบบประเมินผลโปรแกรม ใช้เพื่อสร้างโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิได้พิจารณาความเหมาะสมขององค์ประกอบของโปรแกรม ความเหมาะสมขององค์ประกอบและตัวชี้วัดของภาวะผู้นำใ้บริการ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เพื่อที่จะนำไปกำหนดเป็นรายละเอียดของโปรแกรม โดยมีประเด็นดังนี้

1. องค์ประกอบของโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำ สรุปลงได้องค์ประกอบของโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังนี้ 1) ชื่อโปรแกรม 2) คำชี้แจงในการใช้โปรแกรม 3) ความเป็นมาและความสำคัญของโปรแกรม 4) หลักการของโปรแกรม 5) จุดมุ่งหมายของโปรแกรม 6) เนื้อหาสาระ 7) กระบวน การพัฒนา และ 8) การวัดและประเมินผล **มีความเหมาะสมและครบถ้วนเพียงพอหรือไม่อย่างไร และควรเพิ่มเติมหรือตัดทอนอย่างไรบ้าง**

.....

.....

.....

.....

2. รายละเอียดของโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ผู้วิจัยนำเสนอจากผลการวิจัย **มีความเหมาะสมและครบถ้วนเพียงพอหรือไม่อย่างไร และควรเพิ่มเติมหรือตัดทอนอย่างไรบ้าง**

.....

.....

.....

.....