

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันโลกได้ก้าวเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 และเกิดกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก ที่ได้ส่งผลกระทบต่อทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม วิทยาศาสตร์ และการเมืองของทุกประเทศ (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2557, หน้า 1) โดยการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้เป็นไปอย่างรุนแรงและส่งผลกระทบต่อประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ทั้งในด้านการเมืองด้านเศรษฐกิจด้านสังคมและด้านการศึกษา (สรายุทธ กั้นหลง, 2553, หน้า 1) และจากบริบทการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ดังกล่าว ยังได้ส่งผลกระทบต่อสังคมไทยซึ่งถือเป็นทั้งโอกาสและข้อจำกัดต่อการพัฒนาประเทศ ทั้งในด้านการเลื่อนไหลของคน ทุน ความรู้และเทคโนโลยีที่กระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วในทุกพื้นที่อย่างไร้ข้อจำกัด (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2551, หน้า 5) จึงทำให้สังคมต้องมีการปรับเปลี่ยนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ นั่นเพราะสังคมที่ดำรงอยู่บนพื้นฐานแบบเดิม ขาดการศึกษาค้นคว้าไม่มีการสร้างองค์ความรู้ใหม่ สังคมมีแต่การลอกเลียนแบบ ไม่มีเอกลักษณ์ของตนเอง จึงถือเป็นสังคมที่มีขีดความสามารถในการแข่งขันต่ำ (วุฒิชัย ธนาพงศธร และคณะ, 2552, หน้า 1)

ดังนั้น ในการบริหารจัดการในทุกวิชาชีพจึงมีความจำเป็นต้องปรับตัวอย่างมาก จึงจะนำไปสู่ความสำเร็จ ความเจริญก้าวหน้า บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (ธีระ รุญเจริญ, 2550, หน้า 7) สอดคล้องกับ Hartog and Koopman (2001, p. 227) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ในยุคแห่งการเริ่มต้นของศตวรรษที่ 21 จะมีอิทธิพลอย่างมากต่อองค์กรและรูปแบบการทำงานขององค์กร ซึ่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลันทำให้องค์กรมีลักษณะยืดหยุ่น ไร้ขอบเขตและโครงสร้างที่แน่นอน ทำให้วิธีการทำงานเปลี่ยนแปลงจากเดิมที่อาศัยความสามารถทางด้านร่างกาย มาเป็นการทำงานที่ต้องใช้ความสามารถหรือความฉลาดทางปัญญามากขึ้น องค์กรการทุก ๆ องค์กรจึงต้องปรับตัวอย่างรวดเร็ว เพราะเกิดการแข่งขันกันในทุก ๆ ที่ ซึ่งองค์กรในยุคปัจจุบันนี้ต้องมีศักยภาพในการแข่งขันสูงและ

สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสมและรวดเร็ว (วิระวัฒน์ ปัทมิตามัย, 2544, หน้า 46) เพราะองค์กรเปรียบเสมือนคน ซึ่งคนจะมีสมรรถนะสูงได้ต่อเมื่อได้รับการศึกษาสูง ทำงานมีประสบการณ์มาก เข้าใจงานที่กำลังปฏิบัติ รู้ เข้าใจบทบาทหน้าที่ที่ตนเองกำลังปฏิบัติเป็นอย่างดีและแสดงบทบาทนั้น ๆ ได้อย่างถูกต้อง (ปราชญา กล้าผจญ และศิริพงษ์ เคาภายน, 2553, หน้า 217)

ในส่วนขององค์กรทางด้านธุรกิจก็เช่นเดียวกัน หากต้องการให้องค์กรอยู่รอดก็ต้องพยายามอย่างดีที่สุดเพื่อที่จะให้องค์กรสามารถดำรงสถานะอยู่ได้ เพราะโลกปัจจุบันนี้ เต็มไปด้วยการแข่งขัน ซึ่งในการทำกิจการต่าง ๆ นั้น มักจะต้องมีคู่แข่งในประเภทเดียวกันเสมอ การบริการที่ดีกว่า ประทับใจมากกว่า (บริการทุกระดับประทับใจ) ผู้รับบริการหรือลูกค้าล้วนแต่ต้องการการบริการที่สะดวก รวดเร็ว คุณภาพสูง ต้องการได้เห็นใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสจากผู้ให้บริการ กล่าวคือ องค์กรหรือหน่วยงานที่แข่งขันกันในประเทศเดียวกัน องค์กรใดดีกว่าในด้านคุณภาพในทุก ๆ ด้านย่อมจะสามารถดึงดูดใจลูกค้าได้มากกว่า มีผู้มารับบริการมากกว่าและมีชื่อเสียงมากกว่าเป็นธรรมดา (ปราชญา กล้าผจญ และศิริพงษ์ เคาภายน, 2553, หน้า 185) สอดคล้องกับ Luthans และคณะ (1994, p. 15) ที่กล่าวว่า องค์กรหรือหน่วยงานทางด้านธุรกิจ ทั้งองค์กรขนาดใหญ่ องค์กรระดับโลกต่างมุ่งเน้นในการบริการลูกค้าเป็นสำคัญด้วยกันทั้งสิ้น นั่นคือมุ่งการบริการให้ลูกค้าได้รับความพอใจสูงสุด โดยมีองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความสำเร็จ เช่น การอบรม การสอนงานให้พนักงานมีทัศนคติเดียวกัน คือ มุ่งบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า (Customer is the king) และการมอบอำนาจให้ทีมงาน ซึ่งเป็นขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่กว้างกว่าเดิม เป็นการกระจายอำนาจการตัดสินใจลงไปที่ระดับล่าง ทำให้สามารถบริการลูกค้าได้รวดเร็วทันใจยิ่งขึ้นลูกค้าได้รับความพึงพอใจมากขึ้น (ปราชญา กล้าผจญ และศิริพงษ์ เคาภายน, 2553, หน้า 176) นั้นแสดงให้เห็นว่าหากองค์กรยังบริหารจัดการบุคลากรตามแบบยุคอุตสาหกรรมที่เน้นการควบคุมเข้มงวดและบังคับศักยภาพของมนุษย์ไว้อย่างเดิม ถือเป็นความล้มเหลวโดยสิ้นเชิง ดังนั้นแนวทางที่จะช่วยสนับสนุนบุคลากรทำงานโดยอาศัยความรู้ คือ การมอบอำนาจแก่บุคลากร และสภาพการณ์เดียวที่จะเกิดการมอบอำนาจแก่บุคลากรได้เป็นอย่างดี คือ วัฒนธรรมองค์กรที่ไว้วางใจกันสูงและปรัชญาการมอบอำนาจที่กลับทิศทางให้ผู้นำกลายเป็นผู้ให้บริการนั่นเอง (Covey, 2001, p. 38) จากแนวคิดดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าในการปฏิบัติงานโดยมีผู้นำที่เก่งเพียงคนเดียวอาจไม่สามารถเกิดประสิทธิผล แต่สมาชิกในกลุ่มหรือทีมจะต้องมี

ภาวะผู้นำร่วมกัน อีกทั้งกลยุทธ์ ตัวแบบ เทคนิค วิธีการ ทักษะ และการปฏิบัติอาจไม่ช่วยให้เกิดประโยชน์ หากไม่มีความเข้าใจพื้นฐานแรงบันดาลใจของคนที่สร้างความผูกพันระหว่างผู้นำกับผู้ตามและไม่สามารถหาวิธี การสร้างคุณค่าในตัวผู้ที่มาช่วยสร้างอนาคตขององค์กรได้ (Greenleaf, 2008, p. 215) อีกทั้งในยุคปัจจุบัน ระบบทุนนิยมได้แพร่กระจายเข้าไปในทุก ๆ ประเทศ ทำให้เวทีการค้าเป็นการแข่งขันตัดสินกันด้วยความรวดเร็ว ความเป็นเลิศทางการให้บริการและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันองค์กรจะต้องมีความสามารถในการปรับตัวอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ทันต่อความเป็นโลกาภิวัตน์ นำมาซึ่งการแข่งขันอย่างรุนแรงกับคู่แข่งจากทั้งภายในและภายนอกประเทศ (สายทิพย์ โสรัตน์, 2556 ; อ้างถึงในวารสารสมาคมวิจัย, 2556, หน้า 25)

ในสภาวะปัจจุบันมีการแข่งขันทางเศรษฐกิจอย่างสูง การประกอบการภาคธุรกิจไทยจึงจะต้องมีการปรับให้มีศักยภาพในการแข่งขันมากยิ่งขึ้น แต่เมื่อพิจารณาวิธีการปฏิบัติที่ทำให้องค์กรทุกประเภทประสบความสำเร็จและเป็นเลิศได้ พบว่า ปัจจัยด้านการวางแผนกลยุทธ์ การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า การจัดกระบวนการทำงานและการบริหารจัดการอื่น ๆ เป็นสิ่งสำคัญในการส่งเสริมให้องค์กรประสบความสำเร็จ แต่ปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่จะเป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จขององค์กร คือ ผู้นำ (Leader) โดยผู้นำถือเป็นบุคคลที่มีความสำคัญ เป็นกุญแจสำคัญของความมีประสิทธิภาพ และความสำเร็จขององค์กร และถ้าผู้นำมี “ภาวะผู้นำ (Leadership)” ที่เหมาะสมด้วยแล้วก็จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จเหนือความคาดหมาย (Beyond Expectation) กล่าวคือ มีผลผลิต ไม่ว่าจะเป็นสินค้าหรือบริการที่ยอดเยี่ยมและลูกค้ามีความพึงพอใจสูง (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2552, หน้า 32 - 35) สอดคล้องกับ ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์ (2557, หน้า, 30) ที่กล่าวถึง ปัจจัยการบริหารองค์กรให้ประสบความสำเร็จซึ่งสรุปได้ว่า การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการและปัจจัยสำคัญที่สุดประการหนึ่งก็คือ ปัจจัย “คน” หรือพนักงานในองค์กร ซึ่งจะต้องได้รับการพัฒนาให้เกิดจิตสำนึกในการทำงานร่วมกัน มีทักษะในการทำงานเป็นทีม มีภาวะผู้นำ ตลอดจนจนการมีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อกันในการปฏิบัติงานและการอยู่ร่วมกัน แต่อย่างไรก็ตามผลของความต้องการที่มากมายขององค์กรในทุกวันนี้ การพัฒนาผู้นำจึงไม่อาจไปจบที่แค่การเน้นไปยังกลุ่มผู้บริหารระดับอาวุโส แต่จะต้องทำกับทุกระดับชั้นของพนักงานในองค์กรอย่างทั่วถึง เพื่อให้แน่ใจว่าองค์กรจะก้าวสู่ความสำเร็จได้อย่างมั่นคง ซึ่งทุกวันนี้องค์กรต่างก็มี

พนักงานหลากหลายรุ่นและวัย ซึ่งแต่ละวัยนั้นก็มีความต้องการและต้องการแรงจูงใจที่แตกต่างกัน ผู้บริหารจึงต้องเข้าใจถึงคุณลักษณะและความต้องการของพนักงาน และปรับสไตล์การบริหารของตนให้เหมาะสมกับพวกเขา และนอกจากพนักงานประจำในองค์กรหรือสถานประกอบการธุรกิจแล้วนั้น ส่วนหนึ่งยังพบว่ามึ้นักศึกษาเข้ามาฝึกงานในหน้าที่พนักงานตามสถานประกอบการต่าง ๆ ด้วย ซึ่งเป็นไปตามหลักสูตรการศึกษาแต่ละแห่ง ที่ต้องการเสริมสร้างคุณลักษณะอันพึงประสงค์ให้นักศึกษากลุ่มนี้มีประสบการณ์ในการทำงาน เพื่อประกอบอาชีพในอนาคต ซึ่งนักศึกษาเหล่านี้ก็คืออนาคตของชาติ คือทุนมนุษย์หรือทรัพยากรบุคคลที่จะเป็นผู้สร้างชาติในอนาคตได้เท่าทันการแข่งขันที่มีมากดังที่กล่าวมาไว้ข้างต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักศึกษาสายอาชีพที่ต้องฝึกทักษะด้านสาขานั้น ๆ ความชำนาญ การทำงานร่วมกับคนอื่น ฯลฯ รวมทั้งความเป็นผู้นำด้วยเช่นกัน (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, 2560, หน้า 3)

ทั้งนี้ในส่วนของนักศึกษาที่ฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาที่มาจากสถาบันการอาชีวศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษาหลักสูตรการจัดการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคี (Dual Vocational Training) ซึ่งเป็นการจัดการศึกษาวิชาชีพโดยความร่วมมือของ 2 ฝ่าย คือ สถานประกอบการและสถานศึกษา เพื่อให้นักศึกษาความรู้ทักษะ และประสบการณ์นำไปปฏิบัติงานในอาชีพได้ อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเลือกวิถีการดำรงชีวิต และการประกอบอาชีพได้อย่างเหมาะสมกับตน หรือสร้างสรรค์ความเจริญต่อชุมชน ท้องถิ่นและประเทศชาติ (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, 2557, หน้า 5 - 6) ซึ่งนักศึกษาส่วนใหญ่เรียนในแผนกวิชาวิชาการบัญชี การตลาด เลขานุการ การจัดการสำนักงาน และสาขาการออกแบบ เป็นต้น

จากประเด็นความเป็นมาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาภาวะผู้นำ โดยมุ่งประเด็นการศึกษาเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำของนักศึกษาที่ฝึกงานในหน้าที่พนักงานของสถานประกอบการ เพื่อให้มีภาวะผู้นำในการบริหารกิจการหรือการเป็นหัวหน้างานที่จะต้องนำสิ่งเหล่านี้ไปใช้ในการประกอบอาชีพในอนาคต ผู้วิจัยเห็นว่าหากมีการพัฒนาภาวะผู้นำให้เกิดขึ้นกับนักศึกษาฝึกงาน ก็จะส่งผลต่อการทำงานร่วมกัน มีการดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในสถานประกอบการ มีการบริการที่ดีขึ้นและจากการศึกษาของผู้วิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำก็พบว่า ภาวะผู้นำที่เหมาะสมกับบริบทของนักศึกษาฝึกงานในสถานประกอบการนั้น คือ ภาวะผู้นำใฝ่บริการ (Servant leadership) นั่นเพราะว่าภาวะผู้นำใฝ่บริการนั้นมีแนวคิดพื้นฐานของการทำงานเป็นทีม

มีการอยู่ร่วมกันเป็นชุมชน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีพฤติกรรมที่ประกอบด้วยคุณธรรม มีการดูแลเอาใจใส่เพื่อนร่วมงาน และมีการมุ่งพัฒนาให้เพื่อนร่วมงานเจริญงอกงาม ซึ่งแนวคิดพื้นฐานดังกล่าวนี้ จะสามารถช่วยให้องค์กรพัฒนาคุณภาพได้ (Spears, 1998 ; อ้างถึงใน พิชาวีร์ เมฆขยาย, 2550, หน้า 2) และที่สำคัญ คือ การช่วยผู้อื่นให้ประสบความสำเร็จ สร้างความรู้สึกร่วมกันให้เกิดขึ้นในองค์กร เพราะผู้นำที่มีภาวะผู้นำ ใฝ่บริการจะเป็นผู้สร้างสภาพแวดล้อมที่เก่ง ทำให้สมาชิกในองค์กรเพิ่มความพึงพอใจและทำให้ยินดีที่จะร่วมงาน ส่งผลต่อการลดความไม่พึงพอใจต่อผู้ร่วมงานรวมถึงการสร้างผลกำไรและความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือธุรกิจ (สัมฤทธิ์ กางเพ็ง และสรายุทธ กันหลง, 2553, หน้า 43)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดประเด็นการวิจัย เรื่อง โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำ ใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีการวิจัยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำของนักศึกษาฝึกงาน ที่สอดคล้องและเหมาะสมกับบริบทในการปฏิบัติงานตามกับบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบเพื่อให้มีภาวะผู้นำใฝ่บริการเพิ่มขึ้น โดยการผ่านโปรแกรมพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ และทั้งนี้ผู้วิจัยคาดหวังเป็นอย่างยิ่งว่า โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ที่เป็นผลจากการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรทางธุรกิจ เพื่อให้เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสามารถก้าวขึ้นสู่ความเป็นผู้นำระดับสูงในองค์กร ตลอดจนเป็นส่วนหนึ่งในการส่งเสริมการขยายตัวขององค์กรภาคธุรกิจในประเทศออกสู่ต่างประเทศ ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนต่อไป

คำถามการวิจัย

การวิจัย เรื่อง โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามการวิจัย ไว้ดังนี้

1. องค์กรประกอบภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วยอะไรบ้าง
2. โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ควรมีลักษณะเป็นอย่างไร

3. ประสิทธิภาพของโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่พัฒนาขึ้นเป็นอย่างไร

ความมุ่งหมายการวิจัย

การวิจัย โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามการวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อสร้างและพัฒนาโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. เพื่อตรวจสอบประสิทธิผลของโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความสำคัญของการวิจัย

การวิจัย เรื่อง โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความสำคัญที่จะส่งผลต่อการนำไปใช้ จากผลการวิจัยดังนี้

1. ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้สนใจสามารถนำองค์ประกอบภาวะผู้นำใ้บริการ ไปพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานหรือสถานประกอบการอื่น หรือนำไปต่อยอดในการวิจัยด้วยระเบียบวิธีวิจัยรูปแบบอื่น ๆ ได้
2. ได้โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการที่จะพัฒนา ซึ่งองค์กรหน่วยงานที่สนใจ สามารถนำโปรแกรมเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำแบบใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาพนักงานในองค์กรหรือหน่วยงานได้

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัย เรื่อง โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงาน
ในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของ
การวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ
ภาวะผู้นำใ้บริการ การพัฒนาภาวะผู้นำและโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำ โดยมี
รายละเอียดดังนี้ (Greenleaf, 1997 ; Buchen, 1998 ; Page and Wong, 1998 ; Laud,
1999 ; Russell, 2001 ; Russell and Stons, 2002 ; Spears and Lawrence, 2002 ;
Sendjaya and James, 2002 ; Patterson, 2003 ; Hardin, 2003 ; Winston, 2004 ;
Dennis, 2004 ; Dennis and Bocarnea, 2005 ; Joseph and Winston, 2005 ; Barbuda
and Wheeler, 2006 ; Washington and Sutton, 2006 ; Poon, 2006 ; Black, 1964 ;
Irving and Long Bothaham, 2007 ; Waddell, 2009 ; Moosbrugger and Patterson, 2008
; สัมฤทธิ์ กางเพ็ง, 2553 ; สราวุธ ก้นหลง, 2553 ; จีรวรรณ เล่งพานิชย์, 2554 และ
ปองภพ ภูจอมจิตร, 2555)

1.1 เนื้อหาเกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการ

องค์ประกอบภาวะผู้นำใ้บริการ 5 องค์ประกอบ ได้แก่

- 1) องค์ประกอบหลักด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ
- 2) องค์ประกอบหลักด้านการบริการ
- 3) องค์ประกอบหลักด้านความนอบน้อม
- 4) องค์ประกอบหลักด้านการตระหนักรู้ และ
- 5) องค์ประกอบหลักด้านความซื่อสัตย์ ซึ่งแต่ละองค์ประกอบ มีรายละเอียด
องค์ประกอบย่อย ดังนี้

1.1.1 องค์ประกอบหลักด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ

ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ด้านการมอบอำนาจและอิสระใน
การตัดสินใจ (2) ด้านการเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถ และ (3) ด้านการให้ข้อมูล
สารสนเทศ

1.1.2 องค์ประกอบหลักด้านการบริการ ประกอบด้วย

- องค์ประกอบย่อย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ด้านความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับบริการ
(2) ด้านการมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (3) ด้านการให้ความสะดวกและเข้าถึงการบริการ

(4) ด้านการบริการที่เป็นรูปธรรมและสัมผัสได้ และ (5) ด้านการมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ

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

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

1.1.5 องค์ประกอบหลักด้านความซื่อสัตย์ ประกอบด้วย องค์ประกอบย่อย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง (2) ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่และ (3) ความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น

1.2 เนื้อหาเกี่ยวกับการสร้างโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำ โดยผู้วิจัย ได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (จิราพร อมรไชยการ, 2553 ; ยอดอนงค์ จอมหงส์พิพัฒน์, 2553 ; อนันต์ พันนึก, 2554; จักรี ต้นเชื้อ, 2555) ประกอบด้วย 1) แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาภาวะผู้นำ 2) การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำ 3) การวิจัยและพัฒนาและ 4) การออกแบบและพัฒนาโปรแกรมเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำ

2. ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ผู้ประกอบการบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ จำนวน 20 คน และนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ จำนวน 420 คน จากบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2.2 กลุ่มตัวอย่าง/กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่

2.2.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงาน ในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย

2.2.1.1 ผู้ประกอบการบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 20 คน ซึ่งการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จากผู้ประกอบการบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2.2.1.2 นักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 210 คน ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดร้อยละ 50 ของจำนวนประชากรทั้งหมดของแต่ละบริษัท เพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมทุกบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2.2.2 กลุ่มเป้าหมายในการทดลองใช้โปรแกรม

ในการทดลองใช้โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงาน ในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ของบริษัทจำกัด คิงส์เฟอร์นิเจอร์ซิติ จังหวัดสกลนคร จำนวน 35 คน โดยผู้วิจัยเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาและขั้นตอนการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนการวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ และกำหนดระยะเวลาการดำเนินการวิจัย ระหว่างเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2560 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2561 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ระยะที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ช่วงระหว่างเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2560 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2560

ระยะที่ 2 การสร้างและพัฒนาโปรแกรมเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ช่วงระหว่างเดือนกันยายน พ.ศ. 2560 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2561

ระยะที่ 3 การตรวจสอบประสิทธิผลของโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยการทดลองใช้ ช่วงระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561 ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2561

กรอบแนวคิดการวิจัย

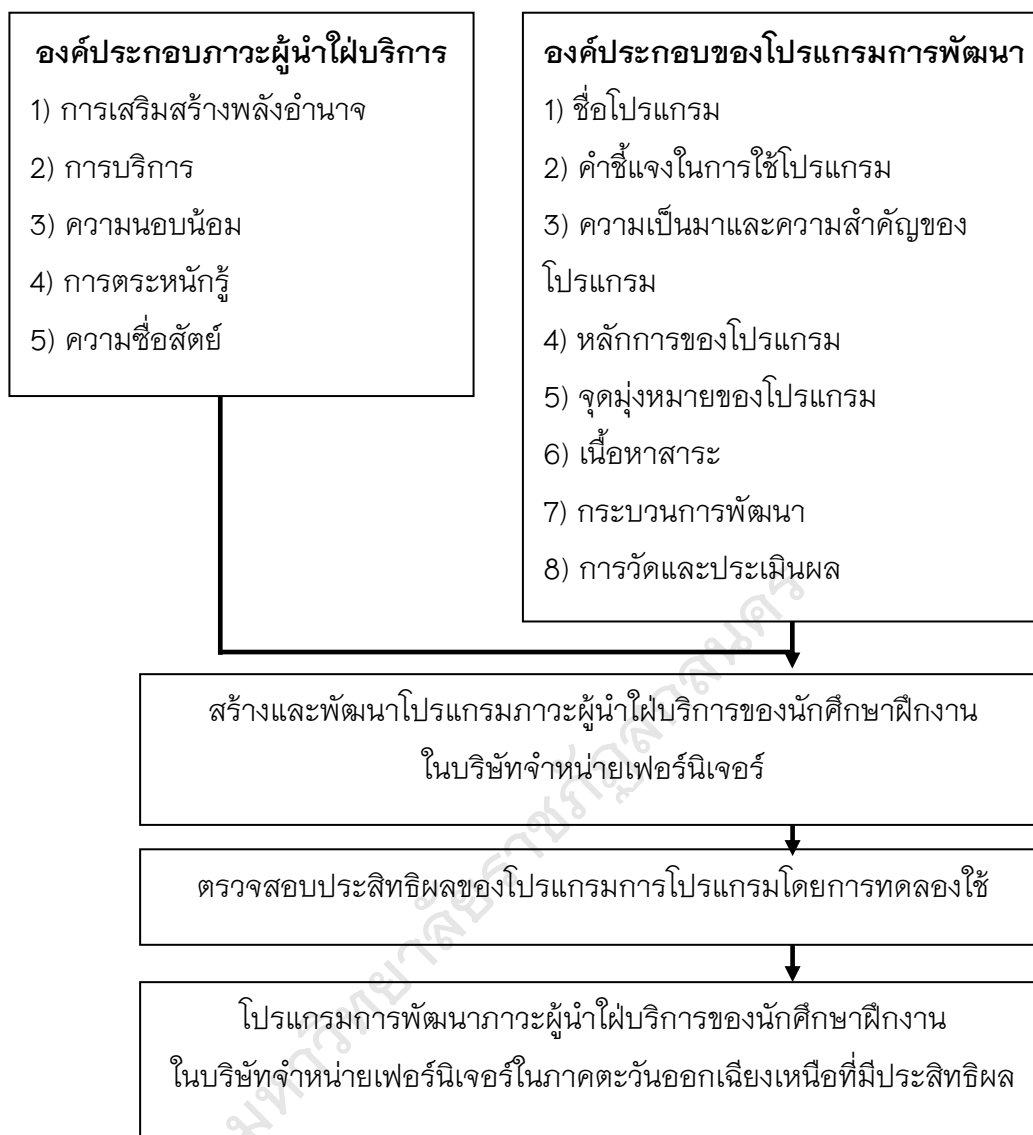
การวิจัย เรื่อง โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำแบบใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำใ้บริการ การพัฒนาภาวะ

ผู้นำ และโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำ ตลอดจนการทดลองใช้และติดตามผลหลังการทดลองใช้โปรแกรม เพื่อให้ได้โปรแกรมที่มีคุณภาพสามารถพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการให้สูงขึ้นโดยการสังเคราะห์แนวคิดจากนักวิชาการ และนักการศึกษา ดังนี้

1. ศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำใ้บริการ โดยการสังเคราะห์องค์ประกอบจากแนวคิดและผลการวิจัยของนักการศึกษาและนักวิชาการ ดังนี้ Greenleaf (1997) ; Buchen (1998) ; Page and Wong (1998) ; Laud (1999) ; Russell (2001) ; Russell and Stons (2002) ; Spears and Lawrence (2002) ; Sendjaya and James (2002) ; Patteraon (2003) ; Herdin (2003) ; Winston (2004) ; Dennis (2004) ; Dennis and Bocarnea (2005) ; Joseph and Winston (2005) ; Barbuda and Wheeler (2006) ; Washington and Sutton (2006) ; Poon (2006) ; Black (1993) ; Irving and Longbotham (2007); Sendjaya, Aarros & Santora (2008) ; Waddell (2009) ; Moosbrugger and Patterson (2008) ; สัมฤทธิ์ กางเพ็ง (2553) ; สรายุทธ กันหลง (2553) ; จีรวรรณ เล่งพานิชย์ (2554) และปองภพ ภูจอมจิตร (2555) จากการสังเคราะห์ภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงาน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ 1) การเสริมสร้างพลังอำนาจ 2) การบริการ 3)ความอบอุ่น 4) การตระหนักรู้ และ 5)ความซื่อสัตย์

2. ศึกษาการออกแบบการวิจัยและพัฒนาโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ โดยใช้การบูรณาการจากแนวคิดและขั้นตอนการวิจัยของ วิโรจน์ สารรัตน์ (2544) และจักรี ต้นเชื้อ (2555) โดยได้วิธีการดำเนินการวิจัย 4 ระยะ คือ 1) การสังเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำใ้บริการ 2) การศึกษาความต้องการจำเป็น 3) การสร้างและพัฒนาโปรแกรม และ 4) การตรวจสอบประสิทธิผลของโปรแกรมโดยการทดลองใช้

3. ศึกษาองค์ประกอบของโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำ ผู้วิจัยศึกษาและวิเคราะห์จากแนวคิดของ จีราพร อมรไชยการ (2553) ; ยอดอนงค์ จอมหงส์พัฒน์ (2553) ; จักรี ต้นเชื้อ (2555) และปิยะพันธ์ ชัยเสนา (2556) จากนั้นมาสรุปโดยการบูรณาการจากแนวคิดดังกล่าว ได้องค์ประกอบของโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังนี้ 1) ชื่อโปรแกรม 2) คำชี้แจงในการใช้โปรแกรม 3) ความเป็นมาและความสำคัญของโปรแกรม 4) หลักการของโปรแกรม 5) จุดมุ่งหมายของโปรแกรม 6) เนื้อหาสาระ 7) กระบวนการพัฒนา และ 8) การวัดและประเมินผล



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

นิตยสารศัพท์เฉพาะ

การวิจัย เรื่อง โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงาน ในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิตยสารศัพท์เฉพาะ ดังนี้

1. โปรแกรม หมายถึง แนวทางการดำเนินการตามกระบวนการจัดกิจกรรม เพื่อพัฒนาภาวะผู้นำ โดยมีการวางแผน การกำหนดขั้นตอน การกำหนดระยะเวลา รายละเอียดของประเด็นที่จะพัฒนา และมีการกำหนดวิธีการประเมินประสิทธิผลจากการนำโปรแกรมไปใช้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการพัฒนาที่กำหนดไว้
2. ภาวะผู้นำแบบใ้บริการ หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของนักศึกษาฝึกงานและพนักงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ที่ปฏิบัติตนด้วยการใ้บริการเพื่อนร่วมงานหรือลูกค้า โดยถือเอาความต้องการของผู้อื่นเหนือผลประโยชน์ของตนเอง คอยช่วยเหลือใ้โอกาสผู้อื่นได้พัฒนาใ้เกิดความเจริญก้าวหน้า ประสบความสำเร็จ รับผิดชอบในงานที่ตนทำมากขึ้น และมีความร่วมมือร่วมใจกันในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลักคือ 1) การเสริมสร้างพลังอำนาจ 2) การบริการ 3) ความนอบน้อม 4) การตระหนักรู้ และ 5) ความซื่อสัตย์ โดยองค์ประกอบแต่ละด้านมีองค์ประกอบย่อยและความหมาย ดังนี้

2.1 การเสริมสร้างพลังอำนาจ หมายถึง พฤติกรรมหรือการแสดงออกของถึงการมีภาวะผู้นำของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ที่ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีการกระตุ้น สร้างโอกาสและช่วยเหลือแนะนำเพื่อนร่วมงานได้ปฏิบัติหรือร่วมรับผิดชอบในงานนั้น ๆ เช่น การแก้ปัญหา การตัดสินใจ ตลอดจนการสนับสนุนใ้เพื่อนร่วมงานได้พัฒนาความรู้ ทักษะในการทำงาน และทรัพยากรที่จำเป็นในการทำงาน ประกอบด้วยองค์ประกอบ ดังนี้ 1) การมอบอำนาจและอิสระในการตัดสินใจ 2) การเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถ และ 3) การใ้ข้อมูลสารสนเทศ

2.1.1 การมอบอำนาจและอิสระในการตัดสินใจ หมายถึง การใ้ นักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ มีอำนาจในตัวเอง มีอำนาจในการตัดสินใจหรือทำสิ่งต่าง ๆ โดยไม่ต้องขออนุมัติทุกครั้งไป โดยการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบใ้พนักงานได้รับทราบถึงเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของบริษัท และมีการ

มอบหมายอำนาจหน้าที่ให้เท่าเทียมกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบโดยพิจารณาจากความสามารถของแต่ละบุคคล พร้อมทั้งชี้แจงให้ทราบถึงอำนาจหน้าที่และขอบเขตของอำนาจหน้าที่ให้ชัดเจน จนประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายของงานและของบริษัท

2.1.2 การเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถ หมายถึง การเสริมสร้าง ส่งเสริมหรือสนับสนุนให้นักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ได้ปฏิบัติตนหรือแสดงออกในการที่จะเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานของตนเองและเพื่อนร่วมงาน โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ตนเองและเพื่อนร่วมงาน มีทักษะและความสามารถดีขึ้น มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่สูงขึ้น มีการพัฒนาวิชาชีพของตนเองตามความถนัดและตรงกับหน้าที่ที่รับผิดชอบ ด้วยกระบวนการและวิธีการเริ่มต้นที่เหมาะสมกับความรู้และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

2.1.3 การให้ข้อมูลสารสนเทศ หมายถึง การให้ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นความรู้ ข้อเท็จจริงต่าง ๆ กับนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการปฏิบัติงานและติดต่อสื่อสารกับในสถานประกอบการหรือลูกค้าที่มีความทันสมัย ทันเวลา ทันเหตุการณ์ และประสานงานได้สะดวก รวดเร็ว

2.2 การบริการ หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ที่ปฏิบัติตนหรือแสดงออกในลักษณะของการบริการ โดยการให้ความสะดวก การช่วยเหลือดูแลเอาใจใส่ที่สามารถตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจของเพื่อนร่วมงานและลูกค้า ทั้งนี้ต้องเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา และต่อเนื่องสม่ำเสมอ ประกอบด้วยองค์ประกอบ ดังนี้ 1) ความรับผิดชอบตอบสนองต่อผู้รับบริการ 2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ 3) การให้ความสะดวกในการเข้าถึงการบริการ 4) การบริการที่เป็นรูปธรรมสัมผัสได้ และ 5) การมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ

2.2.1 ความรับผิดชอบตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ที่ปฏิบัติตนหรือแสดงออกในด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยการให้ความช่วยเหลือ การให้บริการ การให้ความสะดวกสบายในการดำเนินการต่าง ๆ ด้วยความตั้งใจ เต็มใจ และความกระตือรือร้นเพื่อให้เพื่อนร่วมงานหรือลูกค้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ

2.2.2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ที่ปฏิบัติตนหรือแสดงในการปฏิบัติหน้าที่ที่ดี มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพและมีความถูกต้องสม่ำเสมอ ไม่มีข้อผิดพลาด ตลอดจนการให้บริการได้ตามสัญญาตรงตามเวลาที่ระบุ หรือที่แจ้งไว้ต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้า

2.2.3 การให้ความสะดวกในการเข้าถึงการบริการ หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ที่ปฏิบัติตนหรือแสดงออกเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับลูกค้า และการให้บริการที่เป็นไปด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี บริการอย่างมีคุณภาพ รวดเร็ว ทันเวลา

2.2.4 การบริการที่เป็นรูปธรรมสัมผัสได้ หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ที่ปฏิบัติตนหรือแสดงออกในด้านการอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ เช่น การจัดอาคารสถานที่ การใช้สัญลักษณ์ในการสื่อสาร การจัดบรรยากาศภายในบริษัทหรือสถานที่ทำงานที่เหมาะสม รวมทั้งการมีบุคลิกภาพที่ดี

2.2.5 การมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ที่ปฏิบัติตนหรือแสดงออกในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ด้วยการดูแลเอาใจใส่ เข้าใจและรู้ถึงความต้องการของลูกค้า จนแน่ใจว่าความต้องการสูงสุดของลูกค้าได้รับการตอบสนองแล้ว

2.3 ความนอบน้อม หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ที่ปฏิบัติตนหรือแสดงกิริยาท่าทางและวาจาที่สุภาพ ให้เกียรติเคารพรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานและลูกค้า ซึ่งการแสดงออกถึงพฤติกรรมต่าง ๆ จะเป็นไปด้วยธรรมชาติและปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ประกอบด้วยองค์ประกอบ ดังนี้ 1) การแสดงกิริยาท่าทางและวาจาที่สุภาพ 2) การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 3) การยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และ 4) การเห็นคุณค่าของผู้อื่น

2.3.1 การแสดงกิริยาท่าทางและวาจาที่สุภาพ หมายถึง การแสดงออกทางด้านกิริยาท่าทางของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ด้วยความสุภาพอ่อนโยน แสดงความเคารพต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าด้วยความจริงใจและรู้จักให้เกียรติกับทุกคน

2.3.2 การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้า โดยมีเป้าหมายเพื่อการทำงานอย่างมีความสุข ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ ในการปฏิบัติงานจนบรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3.3 การยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ หมายถึง คุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ที่แสดง

ออกถึงการยอมรับในความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน ยินดีรับฟังเพื่อนร่วมงานและลูกค้า ด้วยความตั้งใจและเต็มใจเพื่อพัฒนาและหาข้อยุติไม่ใช่เป็นไปเพื่อขัดแย้ง ตลอดจนรับฟัง ข้อเสนอแนะของลูกค้าเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขงานในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

2.3.4 การเห็นคุณค่าของผู้อื่น หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของ นักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ โดยการแสดงถึงความเชื่อมั่น ยอมรับ ในความสามารถของเพื่อนร่วมงานและมีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจเพื่อนร่วมงานและ ลูกค้า โดยให้การบริการความต้องการของเพื่อนร่วมงานและลูกค้าก่อนความต้องการของตนเอง

2.4 การตระหนักรู้ หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของนักศึกษาฝึกงาน ในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ที่ปฏิบัติตนหรือแสดงออกถึงการเป็นผู้ที่มองการณ์ไกล มีความตื่นตัว รับผิดชอบต่อเวลา เป็นบุคคลที่สามารถปรับตัวได้ตามสถานการณ์และความเปลี่ยนแปลง สามารถที่จะเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น พร้อมหาทางออกและแก้ไข สถานการณ์ได้ ประกอบด้วยองค์ประกอบ ดังนี้ 1) ความสามารถในการเผชิญปัญหา 2) ความรู้ความเข้าใจ 3) การมองการณ์ไกล และ 4) การรับรู้

2.4.1 ความสามารถในการเผชิญปัญหา หมายถึง การที่นักศึกษาฝึกงาน ในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ได้ปฏิบัติตนหรือแสดงออกโดยการใช้ความสามารถหรือ ความพยายาม เพื่อขจัดสิ่งที่ไม่พึงประสงค์หรือสิ่งคุกคามทั้งในตัวตนและสภาพแวดล้อม การปฏิบัติงานด้วยการศึกษาข้อมูล วิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงและตัดสินใจเลือกใช้ขจัด สิ่งคุกคามหรือปัญหานั้น ๆ

2.4.2 ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถของนักศึกษาฝึกงาน ในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ที่เกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง การปฏิบัติงานตามที่รับผิดชอบและรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ ตลอดจนขั้นตอนวิธีการใน การการบริการหรือการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ ซึ่งเกิดจากการรับรู้ การจำและการคิด ประมวลข้อมูลจากประสบการณ์ จนเกิดความเข้าใจในสิ่งนั้นและบอกได้ว่าคืออะไร หมายถึงอะไร

2.4.3 การมองการณ์ไกล หมายถึง ความสามารถในการคาดการณ์ล่วงหน้าของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ โดยมีข้อมูลจากอดีตหรือ ประสบการณ์เดิมเป็นพื้นฐาน ในการคาดการณ์อนาคต เช่น คุณภาพของผลิตภัณฑ์ แนวโน้มของการใช้ผลิตภัณฑ์ในอนาคต การสร้างและออกแบบผลิตภัณฑ์ เศรษฐกิจ ในอนาคต เป็นต้น

2.4.4 การรับรู้ หมายถึง กระบวนการทางความคิดและจิตใจของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ที่แสดงออกถึงความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึกนึกคิดที่มีผลมาจากประสบการณ์ที่ผ่านมาส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก เช่น รับรู้ความสามารถของตนเอง ความสามารถของเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนการรับรู้ทัศนคติของลูกค้า จนเกิดเป็นแรงกระตุ้น จูงใจในการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ เพิ่มคุณค่าผลิตภัณฑ์ มีทักษะและพัฒนางานตามความรู้ความสามารถของตนที่รับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น

2.5 ความซื่อสัตย์ หมายถึง พฤติกรรมของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ที่แสดงออกต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้า ถึงความเที่ยงตรงแห่งอุปนิสัยที่ยึดมั่นอยู่ในหลักแห่งศีลธรรมอันดีงาม การรักษาวาจาสัตย์ตลอดเวลา ยืนหยัดในเรื่องที่ถูกต้องและสำนึกในหน้าที่ของตน มีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้าในด้านคุณภาพสินค้าและบริการ และเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น ต่อมิตร ต่อหัวหน้างาน และต่อหน้าที่ ประกอบด้วยองค์ประกอบ ดังนี้ 1) ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง 2) ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ และ 3) ความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น

2.5.1 ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง หมายถึง คุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ที่แสดงออกทางพฤติกรรมในการประพฤติตนตามคำพูด มีความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ยึดหลักเหตุผล และกฎระเบียบของบริษัท

2.5.2 ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ หมายถึง คุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ที่แสดงออกทางพฤติกรรมที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ตนทำหรือได้รับมอบหมายรักษาระเบียบกฎเกณฑ์ การตรงเวลาไม่เอาเวลาทำงานในหน้าที่ไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว การประกอบอาชีพด้วยความถูกต้องสุจริต ไม่แก่งแย่งและไม่เบียดบังเพื่อนร่วมงานเพื่อความสำเร็จของตนเอง

2.5.3 ความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น หมายถึง คุณลักษณะของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ที่แสดงออกทางพฤติกรรมที่ไม่ทำให้เพื่อนร่วมงานเดือดร้อน ยึดหลักแห่งความยุติธรรม รักษาสัญญาที่ให้ไว้กับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า

3. โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำไปบริการ หมายถึง กระบวนการจัดกิจกรรมหรือโครงการเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำแบบไปบริการ ที่มีการวางแผนมีขั้นตอนรายละเอียดที่สมบูรณ์ สามารถนำไปสู่การพัฒนาภาวะผู้นำได้ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการกำหนดเป็นโครงการฝึกอบรมแบบสัมมนาเชิงปฏิบัติการ 1 โครงการ ซึ่งประกอบ ด้วยองค์ประกอบของโปรแกรม ดังนี้ 1) ชื่อโปรแกรม 2) คำชี้แจง

ในการใช้โปรแกรม 3) ความเป็นมาและความสำคัญของโปรแกรม 4) หลักการของโปรแกรม 5) จุดมุ่งหมายของโปรแกรม 6) เนื้อหาสาระ 7) กระบวนการพัฒนา และ 8) การวัดและประเมินผล

4. นักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ หมายถึง นักศึกษาฝึกงานและพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยได้รับค่าตอบแทนเป็นเงินเดือนและเงินอื่น ๆ ตามที่กฎหมายแรงงานกำหนด

5. ผู้ประกอบการบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ หมายถึง ผู้ได้รับอนุญาตตามกฎหมายเพื่อประกอบการหรือจดทะเบียนพาณิชย์บริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ที่มีสถานที่ตั้งอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำหน่ายสินค้าปลีกหรือส่งให้แก่ลูกค้าในจังหวัดนั้น ๆ หรืออำเภอใกล้เคียงเป็นส่วนใหญ่

6. ประสิทธิภาพของโปรแกรม หมายถึง คุณภาพของโปรแกรมที่สร้างขึ้นเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยพิจารณาตรวจสอบได้ใน 3 ประเด็น จากการทดลองใช้โปรแกรม

6.1 ผลเปรียบเทียบภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ก่อนและหลังทดลองใช้

6.2 ความพึงพอใจที่มีต่อโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานและพนักงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่เข้าร่วมพัฒนา

6.3 ความก้าวหน้าของภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยการติดตามภายหลังการทดลองใช้โปรแกรม หลังจากผ่านการพัฒนาไปแล้ว 2 เดือน โดยการสัมภาษณ์และการประเมินตนเองของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ที่เข้าร่วมพัฒนา

7. ความคาดหวัง หมายถึง สภาพจริงเชิงประจักษ์ผู้ประกอบการบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ที่มีความคาดหวังในการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับใด

8. สภาพภาวะผู้นำ หมายถึง สภาพปัจจุบันที่เป็นจริงเชิงประจักษ์ของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ มีภาวะผู้นำใฝ่บริการอยู่ในระดับใด

9. ความต้องการจำเป็น หมายถึง สภาพปัญหาหรือสภาพที่ต้องการพัฒนา
ภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ซึ่งวัดได้จากผลการ
วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของสภาพภาวะผู้นำและความคาดหวัง โดยใช้เทคนิค
Modified Priority Needs Index (PNI_{Modified})

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร