

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงาน
ในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยและ
พัฒนา (Research and Development : R&D) เป็นการวิจัยที่มุ่งผลลัพธ์เพื่อให้ได้นวัตกรรม
ทางการบริหารที่มีประสิทธิผล โดยกำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิจัย แบ่งออกเป็น
3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงาน
ในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แบ่งการวิจัยออกเป็น 2 ขั้นตอน
ดังนี้

1. สังเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำใ้บริการ
2. ตรวจสอบความเหมาะสมขององค์ประกอบ

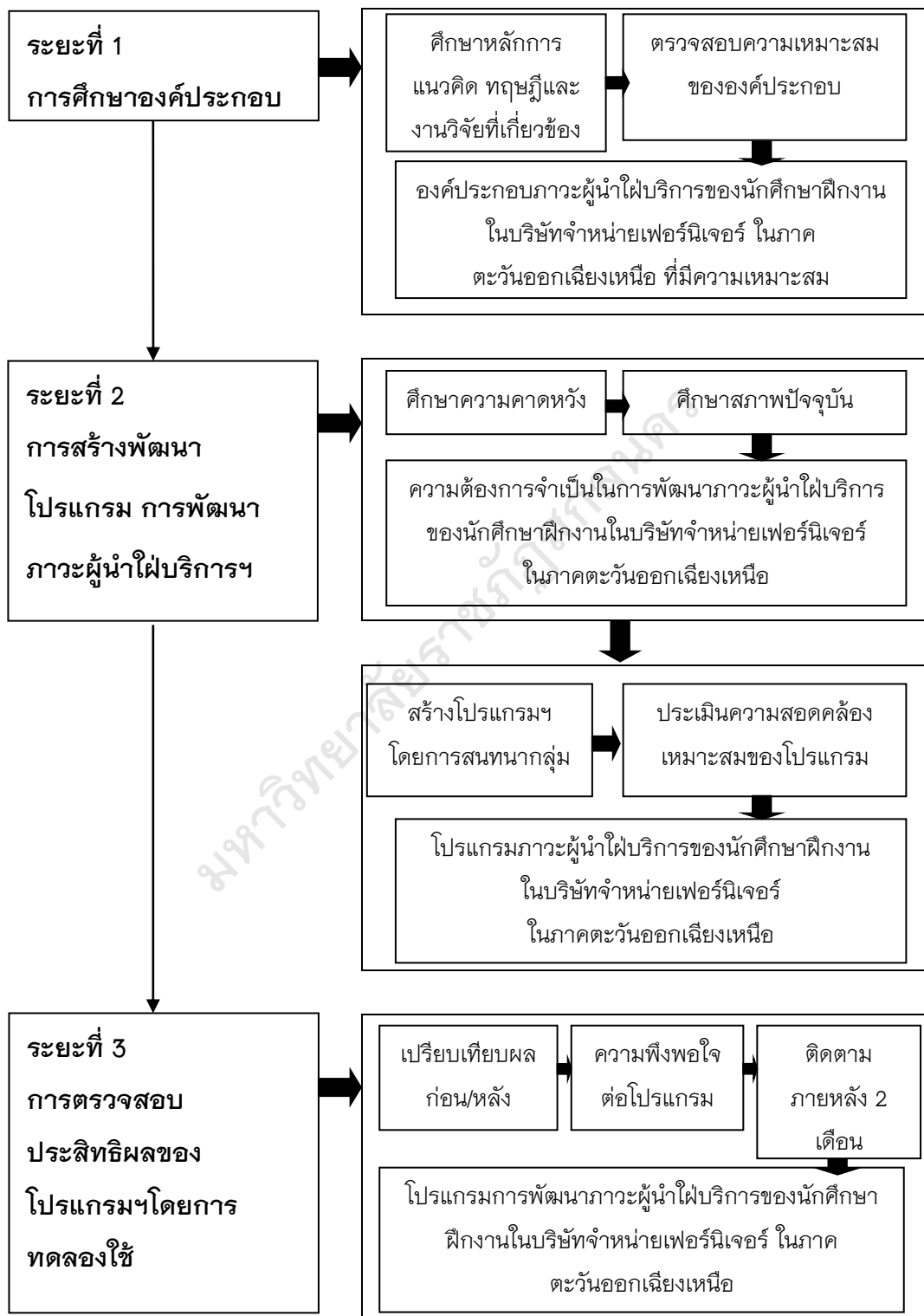
ระยะที่ 2 การสร้างและพัฒนาโปรแกรมเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของ
นักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1. ศึกษาความต้องการจำเป็นการพัฒนา
2. สร้างและพัฒนาโปรแกรม

ระยะที่ 3 การตรวจสอบประสิทธิผลของโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำ
ใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
โดยการทดลองใช้

- 3.1 การทดลองใช้โปรแกรม
- 3.2 ประเมินประสิทธิผลหลังการทดลองใช้โปรแกรม

โดยสรุปขั้นตอนการวิจัย ดังแสดงในภาพประกอบ 11 ดังนี้



ภาพประกอบ 11 สรุปขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการตามระยะการวิจัยทั้ง 3 ระยะ ผู้วิจัยได้กำหนดรายละเอียดในแต่ละระยะการวิจัย ไว้ดังนี้

ระยะที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงาน ในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ในการวิจัย ระยะที่ 1 มีจุดมุ่งหมายเพื่อกำหนดองค์ประกอบของภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่นำไปใช้เป็นเนื้อหาและกรอบแนวคิดการวิจัยและรายละเอียดเนื้อหาของโปรแกรมในการสร้างโปรแกรมพัฒนาภาวะผู้นำ โดยมีวิธีการดำเนินการ 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาและสังเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำใฝ่บริการ มีรายละเอียดดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำใฝ่บริการ เพื่อสังเคราะห์กำหนดเป็นองค์ประกอบ ซึ่งในเบื้องต้นจากการสังเคราะห์ของผู้วิจัย พบว่า ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก 19 องค์ประกอบย่อย ดังนี้

องค์ประกอบหลักด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ ประกอบด้วย องค์ประกอบย่อย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) องค์ประกอบย่อยด้านการมอบอำนาจและอิสระในการตัดสินใจ 2) องค์ประกอบย่อยด้านการเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถ และ 3) องค์ประกอบย่อยด้านการให้ข้อมูลสารสนเทศ

องค์ประกอบหลักด้านการบริการ ประกอบด้วย องค์ประกอบย่อย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) องค์ประกอบย่อยด้านความรับผิดชอบต่องuestผู้รับบริการ 2) องค์ประกอบย่อยด้านการมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ 3) องค์ประกอบย่อยด้านการให้ความสะดวกและเข้าถึงการบริการ 4) องค์ประกอบย่อยด้านการบริการที่เป็นรูปธรรมและสัมผัสได้ และ 5) องค์ประกอบย่อยด้านการมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ

องค์ประกอบหลักด้านความนอบน้อม ประกอบด้วย องค์ประกอบย่อย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) องค์ประกอบย่อยด้านการแสดงกิริยาท่าทางและวาจาที่สุภาพ 2) องค์ประกอบย่อยด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 3) องค์ประกอบย่อยด้านการยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และ 4) องค์ประกอบย่อยด้านการเห็นคุณค่าของผู้อื่น

องค์ประกอบหลักด้านการตระหนักรู้ ประกอบด้วย องค์ประกอบย่อย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) องค์ประกอบย่อยด้านความสามารถในการเผชิญปัญหา 2) องค์ประกอบย่อยด้านความรู้ความเข้าใจ 3) องค์ประกอบย่อยด้านการมองการณ์ไกล และ 4) องค์ประกอบย่อยด้านการรับรู้

องค์ประกอบหลักด้านความซื่อสัตย์ ประกอบด้วย องค์ประกอบย่อย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง 2) ความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ และ 3) ความซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่น

2. นำองค์ประกอบทั้งหมดไปสังเคราะห์เพื่อกำหนดเป็นนิยามเชิงปฏิบัติและตัวชี้วัดของภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

3. นำองค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อยและนิยามเชิงปฏิบัติการและตัวชี้วัดของภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ผู้วิจัยสังเคราะห์ได้ในเบื้องต้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณา ให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะ จากนั้นผู้วิจัยดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ขั้นตอนที่ 2 ตรวจสอบความเหมาะสมขององค์ประกอบภาวะผู้นำ

ใฝ่บริการ

การตรวจสอบความเหมาะสมขององค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย และตัวชี้วัดของภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดำเนินการโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 คน มีรายละเอียดการดำเนินการดังนี้

1. กำหนดคุณสมบัติผู้ทรงคุณวุฒิ โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) จากกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนี้ 1) นักวิชาการที่มีผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาภาวะผู้นำ จำนวน 3 คน 2) ผู้ที่มีประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจที่ประสบความสำเร็จเป็นที่ประจักษ์ จำนวน 2 คน และ 3) ประธานหอการค้าจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 2 คน ดังรายชื่อต่อไปนี้

1.1 ดร.สัมฤทธิ์ กางเพ็ง ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านหนองกุ้ง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ผลงานวิชาการการพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำของผู้บริหาร

สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ; หนังสือภาวะผู้นำใ้บริการในองค์การ และหนังสือภาวะผู้นำแบบโลกาภิวัตน์

1.2 ดร.ปองภพ ภูจอมจิตร ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านหนองต้น
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผลงานการวิจัย เรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบ
ใ้บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

1.3 ดร.ชรินดา พิมพ์บุตร ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านปลวกธาตุ
โสภาริทยา อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

1.4 ผู้ประกอบการบริษัทเป็นหนึ่งในเฟอร์นิเจอร์ จำกัด จังหวัดเลย

1.5 ผู้ประกอบการบริษัท สารคามเฟอร์นิเจอร์ จำกัด

จังหวัดมหาสารคาม

1.6 ประธานหอการค้าจังหวัดมหาสารคาม

1.7 ประธานหอการค้าจังหวัดสกลนคร

2. จัดทำเอกสารการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

จำนวน 7 คน โดยแบบสัมภาษณ์เชิงลึกมีสาระสำคัญที่ได้จาก องค์ประกอบหลัก
องค์ประกอบย่อยและตัวชี้วัดของภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่าย
เฟอร์นิเจอร์ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ผู้วิจัยสังเคราะห์ได้ในเบื้องต้นมากำหนดเป็น
แนวคำถามในการสัมภาษณ์ 2 ประเด็น ได้แก่

ประเด็นคำถามที่ 1 องค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อยและตัวชี้วัด
ของภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียง
เหนือ มีความครบถ้วนเพียงพอหรือไม่และควรเพิ่มเติมปรับปรุงแก้ไขหรือตัดทอน
จากที่ผู้วิจัยนำเสนออะไรบ้าง

ประเด็นคำถามที่ 2 องค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย และตัวชี้วัด
ของภาวะผู้นำใ้บริการที่ผู้วิจัยนำเสนอ มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการพัฒนา
ภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียง
เหนือหรือไม่อย่างไร

ทั้งนี้ในประเด็นคำถามการสัมภาษณ์ ประเด็นที่ 2 นอกจากการ
สัมภาษณ์แล้ว หลังจากผู้วิจัยนำไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว
หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อสอบถามความคิดเห็นของ
ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 7 คน อีกครั้งหนึ่ง เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมขององค์ประกอบและ

ตัวชี้วัดว่า มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือหรือไม่ กำหนดการพิจารณาความเหมาะสม ดังนี้

+1 หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิแน่ใจว่าองค์ประกอบหลัก
องค์ประกอบย่อยและตัวชี้วัดมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการพัฒนาภาวะผู้นำ
ใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

0 หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิไม่แน่ใจว่าองค์ประกอบหลัก
องค์ประกอบย่อยและตัวชี้วัดมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการพัฒนาภาวะผู้นำ
ใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

-1 หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิแน่ใจว่าองค์ประกอบหลัก
องค์ประกอบย่อยและตัวชี้วัดไม่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการพัฒนาภาวะผู้นำ
ใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
หลังจากนั้น ผู้วิจัยนำคะแนนที่ได้มาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง
รายข้อ โดยแทนค่าสูตร ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ค่าดัชนีความสอดคล้อง

R แทน คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละคน

N แทน จำนวนผู้ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด

ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดพิจารณาองค์ประกอบที่มีค่าดัชนีความ
สอดคล้องตั้งแต่ 0.71 ขึ้นไปจึงจะถือว่าองค์ประกอบนั้นมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับ
การพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และนำไปใช้ในการวิจัยในครั้งต่อไปได้ ซึ่งผลการวิเคราะห์
พบว่า องค์ประกอบมีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.71 ขึ้นไป (แสดงผลในตาราง 19
หน้า 265 บทที่ 4)

3. ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยผู้วิจัยดำเนินการ
การขอหนังสือจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อขอความ
อนุเคราะห์ผู้ที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการสัมภาษณ์เชิงลึกครั้งนี้

จากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งหนังสือ พร้อมแนบเอกสารการสัมภาษณ์ถึงผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้ง 7 คน ก่อนล่วงหน้า 15 วัน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิได้ศึกษาเอกสาร หลังจากนั้นผู้วิจัย ได้ประสานงานงานเรื่องวัน เวลา และสถานที่ในการสัมภาษณ์ โดยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ เชิงลึกผู้ทรงคุณวุฒิด้วยตนเองครบทั้ง 7 คน ในช่วงระหว่างวันที่ 6 มิถุนายน พ.ศ. 2560 ถึงวันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ. 2560

4. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการสรุปประเด็นจากการสัมภาษณ์เชิงลึก พร้อมทั้งปรับปรุง แก้ไข ตัดทอนและเพิ่มเติมตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ได้ องค์ประกอบของโปรแกรมที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการจำเป็นในการ พัฒนาระบบผู้นำไฟบริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ระยะที่ 2 การสร้างและพัฒนาโปรแกรมเพื่อพัฒนาระบบผู้นำไฟบริการของ นักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ในการวิจัยระยะที่ 2 มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างและพัฒนาโปรแกรมเพื่อพัฒนา ภาวะผู้นำไฟบริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียง เหนือ ทั้งในส่วนที่นำไปทดลองใช้ และส่วนของโปรแกรมที่เกิดจากผลการวิจัยครั้งนี้ โดยแบ่งการดำเนินการวิจัยในระบือนอกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 การศึกษาความต้องการ จำเป็นในการพัฒนาระบบผู้นำไฟบริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และตอนที่ 2 สร้างและพัฒนาโปรแกรมเพื่อพัฒนาระบบผู้นำ ไฟบริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยสรุปรายละเอียดการดำเนินการดังนี้

ตอนที่ 1 การศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาระบบผู้นำ ไฟบริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียง เหนือ

เป็นการศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาระบบผู้นำไฟบริการ ของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจาก องค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย และตัวชี้วัดที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้น มีรายละเอียด การดำเนินการ 3 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาความคาดหวังภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีจุดมุ่งหมายเพื่อหาข้อสรุปว่าในสภาพจริงเชิงประจักษ์ผู้ประกอบการบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์มีความคาดหวังภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ด้านใดมากที่สุด ซึ่งการศึกษานี้ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามความคาดหวังที่พัฒนาขึ้นไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปตามจุดมุ่งหมายดังกล่าว และใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อไป โดยมีรายละเอียดดำเนินการ ดังนี้

1. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ นักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปีการศึกษา 2560 จำนวน 420 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาฝึกงานและพนักงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปีการศึกษา 2560 ได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 210 คน (ร้อยละ 50 ของประชากร) จากผู้ประกอบการธุรกิจบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือทั้งหมด

ตาราง 15 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาความคาดหวัง

จังหวัด	บริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	
		ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. ขอนแก่น	1. บจก. ขอนแก่น เอสอาร์ โฮมเซนเตอร์ 2003	1	1
	2. บจก. เมืองเก่าเฟอร์นิเจอร์ 1999	1	1
	3. บจก. เวลเซฟ เฟอร์นิเจอร์ เซ็นเตอร์	1	1
	4. บจก. บุญมาครอง	1	1

ตาราง 15 (ต่อ)

จังหวัด	บริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์	จำนวนประชากรและ กลุ่มตัวอย่าง	
		ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง
2. ชัยภูมิ	5. บจก. วินเฟอร์นิเจอร์ (2015)	1	1
	6. บจก. เคทีเอ็มลิฟวิ่งมอลล์	1	1
3. นครพนม	7. บจก. โฮมพลัสแสงดาวเฟอร์นิเจอร์ มอลล์	1	1
4. มหาสารคาม	8. บจก. สารคามเฟอร์นิเจอร์	1	1
5. เลย	9. บจก. เป็นหนึ่งเฟอร์นิเจอร์	1	1
6. สกลนคร	10. บจก. คิงส์เฟอร์นิเจอร์ซิติ์	1	1
	11. บจก. โฮมพลัสเฟอร์นิเจอร์มอลล์สกล	1	1
	12. บริษัทราชาเครื่องเรือน (1998) จำกัด	1	1
7. หนองคาย	13. บจก. ชัยศิริลิฟวิ่งมอลล์	1	1
	14. บจก. ดี.เอ็มเอส เจริญเทรดดิ้ง	1	1
8. อุตรธานี	15. บจก. นาโนเวชั่น	1	1
	16. บจก. ยู. เค. ซี เฟอร์นิเจอร์ (1996)	1	1
9. บุรีรัมย์	17. บจก. โซว์รูมบุรีรัมย์เฟอร์นิเจอร์	1	1
10. ร้อยเอ็ด	18. บจก. ไทยเพิ่มพูนเฟอร์นิเจอร์	1	1
11. สุรินทร์	19. บจก. สุรินทร์เฟอร์นิเจอร์	1	1
12. อุบลราชธานี	20. บจก. ศรีอุบลีสานเฟอร์นิเจอร์	1	1
รวม		20	20

2. สร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการเก็บข้อมูลในระยะที่ 2 คือ แบบสอบถาม

ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) แบบลิเคอร์ท (Likert)

เพื่อสอบถามความคิดเห็น เห็นเกี่ยวกับความคาดหวังของภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยกำหนดการแปลความหมาย ดังนี้

- มากที่สุด
- 5 หมายถึง คาดหวังภาวะผู้นำใ้บริการด้านนี้อยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง คาดหวังภาวะผู้นำใ้บริการด้านนี้อยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง คาดหวังภาวะผู้นำใ้บริการด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง คาดหวังภาวะผู้นำใ้บริการด้านนี้อยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง คาดหวังภาวะผู้นำใ้บริการด้านนี้อยู่ในระดับน้อยที่สุด

สำหรับเนื้อหาและรายละเอียดของแบบสอบถามนั้น จะครอบคลุมองค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อยและตัวชี้วัดของภาวะผู้นำใ้บริการ ที่ได้จากการสังเคราะห์ และผ่านการพิจารณาและให้ความคิดเห็นจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และตรวจสอบความเหมาะสมของผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการขอหนังสือจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้ง 20 บริษัท โดยหนังสือส่งพร้อมแบบสอบถาม ไปยังที่อยู่ของบริษัท ตั้งแต่วันที่ 18 เดือน กันยายน พ.ศ. 2560 พร้อมทั้งขอความร่วมมือให้ส่งกลับคืนภายใน 15 วัน หลังจากได้รับและตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ผลการดำเนินงานได้รับแบบสอบถามคืนตามกำหนดจำนวน 20 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่ส่งถึงกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เมื่อวันที่ 20 เดือนตุลาคม พ.ศ. 2560

4. การหาคุณภาพแบบสอบถาม

4.1 นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) รวมทั้งขอเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงข้อคำถาม โดยกำหนดคุณสมบัติของผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ 1) นักวิชาการหรืออาจารย์สังกัดมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐที่มีผลงานด้านการศึกษาวิจัยด้านภาวะผู้นำ จำนวน 2 คน และ 2) ผู้ประกอบการบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ จำนวน 3 คน ประกอบด้วย

4.1.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไชยา ภาวระบุตร

คณบดีคณะครุศาสตร์ และประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต และหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ สกลนคร

4.1.2 ดร.ปองภพ ภูจอมจิตร ผลงานการวิจัย เรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

4.1.3 ผู้ประกอบการบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ บริษัทจำกัด เมืองเก่าเฟอร์นิเจอร์ 1999

4.1.4 ผู้ประกอบการบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ บริษัทจำกัด สารคามเฟอร์นิเจอร์ จังหวัดมหาสารคาม

4.1.5 ผู้ประกอบการบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ บริษัทจำกัด เป็นหนึ่งเฟอร์นิเจอร์ จังหวัดเลย

ในการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item Objective Congruence : IOC) จากการระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ครั้งนี้ กำหนด พิจารณาคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ .60 ขึ้นไป (รัตนพร ไกรถาวร, 2545, หน้า 68) ดังนี้

+1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นสามารถวัดได้ตรงตามความ มุ่งหมาย

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นสามารถวัดได้ตรงตาม ความมุ่งหมาย

-1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นไม่สามารถวัดได้ตรงตาม ความมุ่งหมาย

จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องราย ข้อ โดยแทนค่าสูตร ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ค่าความสอดคล้องของข้อคำถามกับ ความมุ่งหมายการวิจัย

R แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ผลการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

สรุปได้ว่า ทุกตัวชี้วัดที่เป็นข้อคำถามในการวิจัยครั้งนี้มีค่าระหว่าง .80 – 1.00 ซึ่งถือได้ว่าเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดสามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ได้

4.2 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรในการวิจัยครั้งนี้ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน โดยทดลองใช้กับพนักงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ บจก. เมืองเก่าเฟอร์นิเจอร์ 1999 จำนวน 15 คน บจก. ราชาเครื่องเรือน (1993) จำนวน 12 คน, บจก. สาระคามเฟอร์นิเจอร์ จำนวน 3 คน และบจก. เป็นหนึ่งเฟอร์นิเจอร์ จำนวน 2 คน จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1970, p. 161) ซึ่งกำหนดเกณฑ์ว่าต้องมีค่าตั้งแต่ .70 ขึ้นไป (สุวิมล ติรภานันท์, 2555, หน้า 65) ซึ่งผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามครั้งนี้ มีค่าเท่ากับ .942 ซึ่งสามารถนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ได้

4.3 นำผลการหาคุณภาพของแบบสอบถาม เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะ และดำเนินการปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะ เพื่อให้ได้เครื่องมือในการวิจัยที่มีคุณภาพจากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2547, หน้า 84)

4.51 – 5.00 หมายถึง มีความคาดหวังภาวะผู้นำใ้บริการด้านนี้อยู่ในระดับมากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง มีความคาดหวังภาวะผู้นำใ้บริการด้านนี้อยู่ระดับระดับมาก

2.51 – 3.50 หมายถึง มีความคาดหวังภาวะผู้นำใ้บริการด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง

1.51 – 2.40 หมายถึง มีความคาดหวังภาวะผู้นำใ้บริการด้านนี้อยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง มีความคาดหวังภาวะผู้นำใฝ่บริการ
ด้านนี้อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาสภาพภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษา
ฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีจุดมุ่งหมายเพื่อหาข้อ
สรุปว่า ในสภาพปัจจุบันที่เป็นจริงเชิงประจักษ์ของพนักงานงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์
มีสภาพภาวะผู้นำใฝ่บริการอยู่ในระดับใด โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นไปเก็บ
รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปตามจุดมุ่งหมาย
ดังกล่าวและใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำ
ใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ต่อไป โดยดำเนินการดังนี้

1. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ นักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่าย
เฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปีการศึกษา 2560 จำนวน 420 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาฝึกงานและพนักงานใน
บริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปีการศึกษา 2560 ได้มาโดย
วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 210 คน
(ร้อยละ 50 ของประชากร)

ตาราง 16 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างการศึกษาสภาพภาวะผู้นำ

จังหวัด	บริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์	จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	
		ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง
1. ขอนแก่น	1. ขอนแก่น เอสอาร์ โสสมเซนเตอร์ 2003	62	31
	2. เมืองเก่าเฟอร์นิเจอร์ 1999	24	12
	3. เวลเซฟ เฟอร์นิเจอร์ เซ็นเตอร์	18	9
	4. บุญมาครอง	25	13

ตาราง 16 (ต่อ)

จังหวัด	บริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์	จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	
		ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง
2. ชัยภูมิ	5. วินเฟอร์นิเจอร์ (2015)	15	8
	6. เคทีเอ็มลิฟวิ่งมอลล์	20	10
3. นครพนม	7. โฮมพลัสแสงดาวเฟอร์นิเจอร์มอลล์	20	10
4. มหาสารคาม	8. สารคามเฟอร์นิเจอร์	7	4
5. เลย	9. เป็นหนึ่งเฟอร์นิเจอร์	7	4
6. สกลนคร	10. คิงส์เฟอร์นิเจอร์ซิติ์	35	17
	11. โฮมพลัสเฟอร์นิเจอร์มอลล์สกล	20	10
	12. ราชาเครื่องเรือน (1993)	38	19
7. หนองคาย	13. ชัยศิริลิฟวิ่งมอลล์	12	6
	14. ดี.เอ็มเอส เจริญเทรดดิ้ง	20	10
8. อุตรดิตถ์	15. นาโนเวชั่น	6	3
	16. ยู. เค. ซี เฟอร์นิเจอร์ (1996)	11	5
9. บุรีรัมย์	17. โซว์รูมบุรีรัมย์เฟอร์นิเจอร์	22	11
10. ร้อยเอ็ด	18. ไทยเพิ่มพูนเฟอร์นิเจอร์	27	13
11. สุรินทร์	19. สุรินทร์เฟอร์นิเจอร์	13	6
12. อุบลราชธานี	20. ศรีอุปถัมภ์เฟอร์นิเจอร์	18	9
รวม		420	210

ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 50 ของจำนวนประชากรทั้งหมดของแต่ละบริษัท เพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมทุกบริษัท

2. สร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาสภาพภาวะผู้นำไปบริการของนักศึกษาฝึกงาน ในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม

จากการศึกษาความคาดหวังมาปรับใช้ เนื่องจากเป็นองค์ประกอบและตัวชี้วัดที่เป็นตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้ด้วยเช่นเดียวกัน และถือได้ว่าแบบสอบถามดังกล่าวเป็นแบบสอบถามที่ผ่านการพัฒนาและหาคุณภาพเครื่องมือมาแล้ว มาปรับปรุงเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพภาวะผู้นำไปบริการ โดยนักศึกษาฝึกงานและพนักงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ จำนวน 210 คน เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) แบบลิเคอร์ท (Likert) และกำหนดการแปลความหมาย ดังนี้

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

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการขอหนังสือจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อส่งถึงผู้ประกอบการบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลการวิจัยกับนักศึกษาฝึกงานและพนักงานจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ตั้งแต่เมื่อวันที่ 28 ตุลาคม พ.ศ. 2560 พร้อมขอความร่วมมือให้ส่งแบบสอบถามคืนภายในระยะเวลา 15 วัน หลังจากที่ได้รับแบบสอบถามแล้ว เมื่อครบเวลาที่กำหนดผู้วิจัยได้ประสานไปยังผู้ประกอบการทั้ง 20 แห่ง ด้วยตนเองเพื่อให้ได้รับแบบสอบถามคืนกลับมาครบทุกชุด ซึ่งได้รับความร่วมมือจากผู้ประกอบการทั้ง 20 แห่งเป็นอย่างดี จึงได้แบบสอบถามกลับคืน ครบทั้ง 210 ชุด เมื่อวันที่ 26 เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2560

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้หลักเกณฑ์การแปรผลค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2547, หน้า 84)

- 4.51 – 5.00 หมายถึง มีสภาพภาวะผู้นำด้านนี้อยู่ในระดับมากที่สุด
- 3.51 – 4.50 หมายถึง มีสภาพภาวะผู้นำด้านนี้อยู่ในระดับมาก

ระดับปานกลาง	2.51 – 3.50 หมายถึง มีสภาพภาวะผู้นำด้านนี้อยู่ใน
ระดับน้อย	1.51 – 2.50 หมายถึง มีสภาพภาวะผู้นำด้านนี้อยู่ใน
ระดับน้อยที่สุด	1.00 – 1.50 หมายถึง มีสภาพภาวะผู้นำด้านนี้อยู่ใน

ขั้นตอนที่ 3 วิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำ
ไฝบริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1. การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำ
ไฝบริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการโดยนำข้อมูลจากการศึกษาความคาดหวังและสภาพปัจจุบัน
มาวิเคราะห์หาความต้องการจำเป็นในการพัฒนา โดยใช้เทคนิค Modified Priority Needs
Index (PNI_{Modified}) ซึ่งเป็นดัชนีจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นที่ใช้
หลักการประเมินความแตกต่างและเป็นสูตรที่ นงลักษณ์ วิรัชชัย และสุวิมล ว่องวานิช
(2542, หน้า 242) ได้ปรับสูตรการคำนวณมาจาก PNI โดยการหาค่าผลต่างระหว่าง
ค่าเฉลี่ยของสภาพที่คาดหวัง (I) กับค่าเฉลี่ยของสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบัน (D) แล้วหาร
ด้วยค่าเฉลี่ยความเป็นจริงในปัจจุบัน (D) เพื่อถ่วงน้ำหนักก่อนที่จะนำมาจัดลำดับ โดยใช้
หลักการกำหนดความต้องการจำเป็นจากระดับสภาพปัจจุบัน แล้วจัดลำดับความสำคัญ
ของความต้องการจำเป็นตามค่า PNI_{Modified} โดยใช้สูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$PNI_{Modified} = (I - D) / D$$

เมื่อ PNI_{Modified} หมายถึง ดัชนีการจัดเรียงลำดับความสำคัญ
ของความต้องการ

I = Importance หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean) ของสภาพ
ที่คาดหวัง คือระดับความต้องการ

D = Degree of Success หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean)
ของสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบัน

ตัวเลขดัชนีความต้องการสูง แสดงว่ามีความจำเป็นในการพัฒนา

2. นำผลการวิเคราะห์มาจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามค่า Modified Priority Needs Index (PNI_{Modified}) จากมากไปหาน้อย เพื่อเรียงลำดับองค์ประกอบที่มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสูงสุด 3 อันดับ นำไปสร้างรูปแบบและนำไปทดลองใช้เพื่อตรวจสอบประสิทธิผลของโปรแกรมต่อไป

การสร้างและพัฒนาโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างและพัฒนาโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีรายละเอียดดำเนินการ 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 สร้างโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีรายละเอียดดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับการสร้างโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำ เพื่อสังเคราะห์ข้อมูลกำหนดเป็นองค์ประกอบของโปรแกรม ซึ่งผลการสังเคราะห์ สรุปได้องค์ประกอบของโปรแกรม 9 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ชื่อโปรแกรม (2) คำชี้แจงการใช้โปรแกรม (3) ความเป็นมาและความสำคัญของโปรแกรม (4) หลักการของโปรแกรม (5) จุดมุ่งหมายของโปรแกรม (6) เนื้อหาสาระ (7) กิจกรรมที่ใช้ในโปรแกรมและ (8) การวัดและประเมินผล

2. สร้างโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีรายละเอียดดำเนินการดังนี้

2.1 จัดทำรายละเอียดของโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2.2 ประเมินโปรแกรมพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยการนำโปรแกรมที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบให้คำแนะนำ จากนั้นนำโปรแกรมที่ปรับปรุงแก้ไขพร้อมทั้งแบบประเมินโปรแกรมเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 คน ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิกลุ่มเดียวกันกับกลุ่มร่วมกันกำหนดโปรแกรมในการสนทนากลุ่ม เพื่อพิจารณาความถูกต้อง (Accuracy) ความเหมาะสม (Propriety) ความเป็นไปได้ (Feasibility) และความเป็นประโยชน์ (Utility) ของโปรแกรม และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ทรงคุณวุฒิ

ทั้งนี้ แบบประเมินโปรแกรม มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) แบบลิเคอร์ท โดยกำหนดการแปลความหมาย ดังนี้

5 หมายถึง มีความถูกต้อง/ความเหมาะสม/ความเป็นไปได้/ความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีความถูกต้อง/ความเหมาะสม/ความเป็นไปได้/ความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง มีความถูกต้อง/ความเหมาะสม/ความเป็นไปได้/ความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีความถูกต้อง/ความเหมาะสม/ความเป็นไปได้/ความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง มีความถูกต้อง/ความเหมาะสม/ความเป็นไปได้/ความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมิน ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ในการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้หลักเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2547, หน้า 84)

4.51 – 5.00 หมายถึง มีความถูกต้อง/ความเหมาะสม/ความเป็นไปได้/ความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง มีความถูกต้อง/ความเหมาะสม/ความเป็นไปได้/ความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมาก

2.51 – 3.50 หมายถึง มีความถูกต้อง/ความเหมาะสม/ความเป็นไปได้/ความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง มีความถูกต้อง/ความเหมาะสม/
ความเป็นไปได้/ความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง มีความถูกต้อง/ความเหมาะสม/
ความเป็นไปได้/ความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ระยะที่ 3 การตรวจสอบประสิทธิผลของโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำ ใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ โดยการทดลองใช้

ในการตรวจสอบประสิทธิผลของโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของ
นักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยการทดลอง
ใช้ มีรายละเอียดแบ่งเป็นขั้นตอน 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การทดลองใช้โปรแกรมพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของ นักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ โดยกำหนดรายละเอียด ดังนี้

1. กำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ทำการศึกษา

ในการทดลองใช้โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของ
นักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ครั้งนี้เป็น
ขั้นตอนที่ผู้วิจัยนำโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นไปทดลองใช้กับนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่าย
เฟอร์นิเจอร์ จำนวน 35 ของบริษัทจำกัดคิงส์เฟอร์นิเจอร์ซิติ์ จังหวัดสกลนคร ระหว่างวันที่
23 กุมภาพันธ์ 2561 ถึง วันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2561

2. กำหนดแบบแผนการทดลองใช้โปรแกรม

แบบแผนการทดลองใช้โปรแกรมเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของ
นักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือครั้งนี้ กำหนด
เป็นแบบกลุ่มเดียวทดสอบก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรม (One group pretest-
posttest design) (McMilan, 1997, p. 324) ซึ่งลักษณะแบบแผนการทดลองแสดง
ดังตาราง 17 ดังนี้

ตาราง 17 แบบแผนการทดลอง

ประเมินภาวะผู้นำ ก่อนเข้าร่วมโปรแกรม	ทดลอง	ประเมินภาวะผู้นำ หลังเข้าร่วมโปรแกรม
O ₁	X	O ₂

เมื่อ X แทนการได้รับการทดลองตามโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำ
ใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

เมื่อ O₁ แทนการประเมินภาวะผู้นำก่อนการเข้าร่วมโปรแกรมการ
พัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

เมื่อ O₂ แทนการประเมินภาวะผู้นำหลังการเข้าร่วมโปรแกรมการ
พัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

3. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงาน
ในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่กำหนดจากการศึกษาความ
ต้องการจำเป็น (PNI)

4. ระยะเวลาในการทดลองใช้โปรแกรม

ในการร่างรายละเอียดของรูปแบบ โดยกำหนดทดลองใช้ภายใน
เดือนมีนาคม พ.ศ. 2561 โดยการจัดการฝึกอบรมเข้ม (In) กำหนดเวลา 3 วัน
(รายละเอียดในบทที่ 4) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการในวันที่ 23 - 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561
ณ บริษัทจำกัดคิงส์เฟอร์นิเจอร์ซิติ จังหวัดสกลนคร

5. การเตรียมการทดลองใช้โปรแกรม

5.1 จัดเตรียมสถานที่ พร้อมสื่อ อุปกรณ์ และเครื่องมือ เช่น เอกสาร
ประกอบการพัฒนาตามโปรแกรม แบบประเมิน เป็นต้น

5.2 กำหนด/คัดเลือกวิทยากร พร้อมทั้งประสานงานในเรื่องของ
รายละเอียดความมุ่งหมายในการพัฒนาที่นอกจากจะมีการตรวจสอบประสิทธิภาพของ
โปรแกรมแล้วยังมีการศึกษาหรือติดตามความก้าวหน้าของภาวะผู้นำใ้บริการของ
นักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนืออีกด้วยเช่นกัน

5.3 ประสานงานกับผู้ประกอบการบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ เพื่อขอความอนุเคราะห์การทดลองใช้โปรแกรมเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของ นักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

5.4 ประชุมชี้แจง รวมทั้งประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมความพร้อมล่วงหน้าก่อนดำเนินการทดลองใช้โปรแกรม

6. ดำเนินการทดลองใช้โปรแกรม

6.1 ดำเนินการให้ผู้เข้าร่วมการพัฒนาตามโปรแกรมได้ประเมินภาวะความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการของตนเอง โดยทำแบบทดสอบก่อนการพัฒนา

6.2 ดำเนินการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ตามโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามระยะเวลา และกระบวนการพัฒนาที่กำหนดไว้

6.3 ผู้เข้าร่วมพัฒนาตามโปรแกรมประเมินภาวะผู้นำใ้บริการ ด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการของตนเอง หลังการเข้าร่วมพัฒนาตามโปรแกรมครบตามระยะเวลาที่กำหนด (3 วัน)

6.4 ผู้เข้าร่วมโปรแกรมตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าร่วมโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ขั้นตอนที่ 2 ประเมินประสิทธิผลหลังการทดลองใช้โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังนี้

1. เปรียบเทียบภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือก่อนและหลังทดลองใช้ โดยการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของก่อนและหลังการทดลองใช้ด้วยการหาค่าที่ (t-test for Paired-Sample Test) ซึ่งกำหนดเกณฑ์การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยหลังเข้าร่วมพัฒนาตามโปรแกรมสูงกว่าก่อนเข้าร่วมพัฒนาตามโปรแกรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาตามโปรแกรมพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) แบบลิเคอร์ท์ โดยกำหนดการแปลความหมาย ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมิน ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้หลักเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2547, หน้า 84)

- 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
- 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ทั้งนี้ ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมพัฒนาตามโปรแกรมทั้งภาพรวมและรายด้านจะต้องมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากขึ้นไป คือ มีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ในระดับ 3.50 ขึ้นไป

3. ประเมินผลการติดตามภายหลังการทดลองใช้โปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หลังจากผ่านการพัฒนาไปแล้ว 2 เดือน ดังนี้

3.1 การสัมภาษณ์ โดยดำเนินการโดยสุ่มสัมภาษณ์ทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องและนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ที่เข้าร่วมพัฒนา จำนวน 10 คน เพื่อศึกษาความก้าวหน้าของการพัฒนาภาวะผู้นำภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ภายหลังการพัฒนาผ่านไป 2 เดือน วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ผลการสัมภาษณ์

3.2 การประเมินความก้าวหน้า โดยนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ที่เข้าร่วมพัฒนาทั้ง 35 คน ได้ประเมินตนเองภายหลังการพัฒนาผ่านไป 2 เดือน ได้ปฏิบัติหน้าที่ไปแล้ว 2 เดือน โดยแบบประเมินสร้างจากเนื้อหาในโปรแกรมที่

ทดลองใช้ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) แบบ
ลิเคอร์ท โดยกำหนดการแปลความหมาย ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความก้าวหน้าอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความก้าวหน้าอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความก้าวหน้าอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินตนเองของนักศึกษาฝึกงานในบริษัท
จำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ในการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย
และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้หลักเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้
(บุญชม ศรีสะอาด, 2547, หน้า 84)

- 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความก้าวหน้าอยู่ในระดับมากที่สุด
- 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก
- 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง
- 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความก้าวหน้าอยู่ในระดับน้อย
- 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความก้าวหน้าอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ทั้งนี้ ผลการประเมินตนเองของผู้เข้าร่วมพัฒนาตามโปรแกรมทั้ง
ภาพรวมและรายด้านจะต้องมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากขึ้นไป คือ มีค่าเฉลี่ยของ
ความคิดเห็นอยู่ในระดับ 3.50 ขึ้นไป

จากนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับปรุงโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำ
ใฝ่บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัทจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการทดลองมาดำเนินการปรับปรุง สร้างเป็นโปรแกรมที่มีความ
สมบูรณ์