

ภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักวิชาการที่ส่งผลต่อการบริการที่ดี
ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์
Servant Leadership Traits of Academicians that Affect the Good Service
in the Roykean Sarasin Primary Educational Service Area Office

ธีระศักดิ์ คำคำ* และ ดาวรุวรรณ ถวิลการ
Teerasak Kumdum* and Dawruwan Thawinkarn

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
Department of Educational Administration, Faculty of Education, Khon Kaen University

*ติดต่อผู้เขียน kumdum.1218@gmail.com

ส่งบทความ 4 กรกฎาคม 2559 | แก้ไข 21 กันยายน 2559 | ตอรับ 26 กันยายน 2559 | เผยแพร่ 27 พฤศจิกายน 2560

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาระดับภาวะผู้นำใฝ่บริการและการบริการที่ดี 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักวิชาการกับการบริการที่ดี 3) ศึกษาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักวิชาการที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือนักวิชาการ จำนวน 286 คน ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS 17.0 หมายเลขทะเบียน 5068054 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักวิชาการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการมองการณ์ไกล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนการบริการที่ดีของนักวิชาการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างภาวะผู้นำใฝ่บริการกับการบริการที่ดีพบว่ามีความสัมพันธ์กันในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักวิชาการที่ส่งผลต่อการบริการที่ดี ได้แก่ ด้านการมองการณ์ไกล (X_4) ด้านการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น (X_5) ด้านการมีความรู้สึกร่วมและเห็นคุณค่าของผู้อื่น (X_1) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.494 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ร้อยละ 24.4

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำใฝ่บริการ, ร้อยแก่นสารสินธุ์, การบริการที่ดี, นักวิชาการ

Abstract

The objectives of this research were to study: 1) The servant leadership and good service of academicians; 2) The relationship between the servant leadership and good service; and 3) The servant leadership that affect good service in the office of Roykaen Sarasin Primary Educational Service Area. The sample group consisted of 286 academicians selected by using the stratified sampling. Query scales questionnaires were used and SPSS 17.0 program Serial Number: 5068054 was used as the tool to analyze the data. The statistics, used for data analysis, included mean, standard deviations, the Pearson Correlation Coefficient, and the Stepwise multiple regression analysis.

The research results found that; as a whole, the servant leadership of academicians was at a high level. "Having vision" had the highest average, while "Providing good service by the academicians" was also high. Moreover, "Good interpersonal relations" received the highest average. By using the correlation coefficient, it was found that the relation was positive with a statistical significance at the level of .01. The traits of servant leadership exhibited by the academicians, that had an effect on good service, included the following: 1) "Vision" (X_4), 2) "Listening to the opinions of others" (X_5), and 3) "Common sense and seeing the values of others" (X_1). The multiple correlations coefficient was 0.494 and coefficient forecast was 24.4 percent

Keywords: servant leadership, RoyKaen Sarasin, good service, academicians

■ บทนำ

การปฏิรูปการศึกษาครั้งยิ่งใหญ่ของประเทศไทยได้เกิดขึ้นตามเจตนารมณ์ของทุกฝ่ายในสังคมไทย โดยปรากฏในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่งเป็นฐานที่มาของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่มุ่งหวังจะยกระดับการศึกษาของชาติให้ได้มาตรฐานและจัดได้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ จึงกำหนดให้มีการปฏิรูปการศึกษาทั้งระบบ คือ ปฏิรูปการเรียนรู้ ปฏิรูประบบบริหาร และการจัดการศึกษา ปฏิรูปครู อาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา ปฏิรูประบบทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษา ซึ่งถือเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ไม่เคยมีมาก่อนของการศึกษาไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิรูประบบบริหารและการจัดการศึกษา ซึ่งได้หลอมรวมหน่วยงานทางการศึกษา คือ ทบวงมหาวิทยาลัย สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติและกระทรวงศึกษาธิการเป็นหน่วยงานเดียวกัน โดยมีโครงสร้างใหม่เป็นระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเกิดจากการที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งเป็นกฎหมายทางการศึกษาที่เกิดขึ้น สำหรับการบริหารและจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีได้้อยู่ในการบริหารและจัดการศึกษาของเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 182 เขต และกระทรวงศึกษาธิการตระหนักถึงความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจึงได้มีการปฏิรูประบบราชการและปรับโครงสร้างของการให้บริการประชาชนขึ้น ซึ่งบัญญัติไว้ว่า บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติราชการ ไม่ว่าจะหน่วยงานใดทั้งภาครัฐและเอกชน ล้วนแต่ต้องมีการให้บริการเป็นหลัก ซึ่งการให้บริการเป็นภารกิจหรือปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จ โดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นหน่วยงานที่มีการกิจและหน้าที่ในการให้บริการ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2553) ซึ่งการบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการตลอดเวลา ซึ่งข้าราชการระดับผู้บริหารต้องมีความเชื่อว่าการให้บริการที่ดีกว่าย่อมมาจากข้าราชการผู้ให้บริการที่ดีกว่า (จินตนา บุญบังการ, 2545)

จากการปฏิบัติด้านภาวะผู้นำจากภาวะผู้นำตามแนวคิดเดิมที่เคยมีประสิทธิผลในอดีต มาสู่แนวคิดภาวะผู้นำใหม่ซึ่งมุ่งเน้นผู้นำที่มีมุมมองกว้างไกลระดับสากล มีความสามารถยืดหยุ่นเพื่อรองรับความต้องการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และมุ่งเน้นไปที่การมีคุณธรรมสามารถพัฒนาศักยภาพความเป็นผู้นำ

แก่ผู้ร่วมงานให้นำตนเองและร่วมกันทำงานเป็นทีม (Spears, 1996) การเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ คือ สิ่งที่ต้องเริ่มจากภายในนั้น คือ ต้องเริ่มจากหัวใจ ต้องเปลี่ยนลักษณะและความตั้งใจในการเป็นผู้นำ เปลี่ยนจากผู้นำที่หัวใจคำนึงถึงแต่ประโยชน์ส่วนตนเป็นผู้นำที่หัวใจคำนึงถึงผู้อื่น ภาวะผู้นำที่เหมาะสมจึงควรมีลักษณะการอำนวยความสะดวก การควบคุมร่วมกันที่สำคัญคือการมุ่งสร้างภาวะผู้นำแก่ผู้อื่น ผู้นำจะทำตัวเสมือนผู้ให้บริการเพื่อให้ทุกคนสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน ด้วยเหตุนี้หลักการของภาวะผู้นำใฝ่บริการ (servant leadership) จึงเป็นคำตอบที่เหมาะสมสำหรับสภาพการณ์ที่เกิดขึ้น (จิรวรรณ เล่งพานิชย์, 2554) ซึ่งภาวะผู้นำใฝ่บริการให้ความสำคัญต่อคุณค่าความเป็นมนุษย์และความสำคัญในความต้องการของกลุ่มมากกว่าความต้องการส่วนตัว ไม่แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเอง และเป็นบุคคลที่มีคุณธรรมสูง ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่เหมาะสมกับยุคปัจจุบันที่คนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับวัตถุมากกว่าคุณค่าของความเป็นมนุษย์ การเป็นผู้นำใฝ่บริการเป็นความรู้สึกที่มีอยู่ตามธรรมชาติที่เกิดความปรารถนาที่จะรับใช้บุคคลทั่วไป เป็นการแสวงหาเพื่อการพัฒนาแต่ละบุคคลที่มุ่งไปสู่ความต้องการของผู้อื่นและมีความพร้อมที่จะสนับสนุนชีวิตกลุ่มเพื่อให้บรรลุถึงการตัดสินใจซึ่งเป็นวิธีการที่ทำให้เกิดพลังในสถาบันและยังเป็นการส่งเสริมปรับปรุงสังคมอีกด้วย (Greenleaf, 1977) โดยภาวะผู้นำใฝ่บริการเป็นแนวคิดที่มีพื้นฐานของการอยู่ร่วมกันเป็นชุมชน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีพฤติกรรมที่ประกอบด้วยคุณธรรม การดูแลเอาใจใส่เพื่อนร่วมงาน และการมุ่งพัฒนาให้เพื่อนร่วมงานเจริญงอกงาม ซึ่งสามารถช่วยให้องค์กรพัฒนาคุณภาพได้ (Spears, 1996) ที่สำคัญคือ ภาวะผู้นำใฝ่บริการเป็นตัวอย่างที่ดีในการมอบอำนาจแก่คนซึ่งถือว่าเป็นหลักการสำคัญยิ่งสำหรับภาวะผู้นำแบบนี้และหลักการดังกล่าวยังต้องอยู่บนความเป็นจริงที่นำไปสู่การปฏิบัติได้

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ ซึ่งประกอบไปด้วย จังหวัดร้อยเอ็ด ขอนแก่น มหาสารคาม กาฬสินธุ์ เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีอำนาจหน้าที่ เช่น การดำเนินการให้สอดคล้องกับนโยบาย มาตรฐานการศึกษา แผนการศึกษา การจัดตั้งงบประมาณ การประสานงาน ส่งเสริม สนับสนุน การจัดการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นต้น หากสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามีบุคลากรที่ให้การบริการแก่ผู้ที่มีารับบริการได้อย่างดีและรวดเร็วแล้วนั้น สิ่งเหล่านี้จะเป็นส่วนที่จะช่วยสนับสนุนและส่งเสริมให้สถานศึกษาเข้มแข็งและสามารถบริหารจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน

อีกทั้งการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอาจจะมีทั้งการบริการที่ดีหรือการบริการที่ไม่ดี ซึ่งสิ่งสำคัญอีกประการในหน่วยงานราชการทุกหน่วยงานก็คือการให้บริการที่ดีต่อผู้มาขอรับบริการ

ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรในหน่วยงานดังกล่าวปฏิบัติงานในตำแหน่งนักวิชาการศึกษาที่ทำหน้าที่ในการให้บริการงานแก่ผู้บริหาร ครู บุคลากรทางการศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านการติดต่อประสานงานและให้บริการของหน่วยงาน จึงมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่องภาวะผู้นำใ้บริการของนักวิชาการและการบริการที่ดีในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่สอดคล้องกับบริบทของการทำงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในการที่จะนำข้อมูลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานของบุคลากรทางการศึกษา ซึ่งถือว่าเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่จะทำให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมและประเทศชาติ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำใ้บริการและการบริการที่ดีของนักวิชาการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสังกัดกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำใ้บริการของนักวิชาการกับการบริการที่ดีในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์
3. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำใ้บริการของนักวิชาการที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์

สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยภาวะผู้นำใ้บริการของนักวิชาการที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาภาวะผู้นำใ้บริการ จากการสังเคราะห์จำนวน 5 องค์ประกอบ และการบริการที่ดีจากการสังเคราะห์จำนวน 4 องค์ประกอบ โดยผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ภาวะผู้นำใ้บริการของนักวิชาการมีความสัมพันธ์กับการบริการที่ดีในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์
2. ภาวะผู้นำใ้บริการของนักวิชาการอย่างน้อย 1 ด้าน

ที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ นักวิชาการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ ประจำปีการศึกษา 2559 ประกอบด้วยจังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดขอนแก่น จังหวัดมหาสารคาม และจังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 1,062 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ได้โดยใช้สูตรคำนวณของ Yamane (1973) จากประชากร 1,062 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 286 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม เรื่องภาวะผู้นำใ้บริการของนักวิชาการที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎี หลักการ แนวคิด เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำของนักวิชาการ ภาวะผู้นำใ้บริการ การบริการที่ดี และบริบทของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ ตลอดจนเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย กำหนดโครงสร้างแบบสอบถามที่จะใช้ในการวิจัยและนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา
3. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับแนวคิดในการวิจัยวัตถุประสงค์ โครงสร้างแบบสอบถามที่กำหนดไว้และนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา
4. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้การวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม 1 ชุด มีจำนวน 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบตรวจสอบรายการ (checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดภาวะผู้นำใ้บริการของนักวิชาการ ตามการรับรู้ของตนเอง ลักษณะของเครื่องมือแบบมาตรวัดประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริการที่ดี ลักษณะของแบบสอบถามแบบมาตรวัดประมาณค่า (rating scale)

5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

5. ตรวจสอบความตรง (validity) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ในการใช้ภาษาและด้านอื่นๆ ที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสมควรให้แก้ไข โดยเกณฑ์การตัดสินคือ คัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีดัชนีความสอดคล้อง (Index of item Objective Congruence: IOC) ของแบบสอบถามต้องมีค่าตั้งแต่ 0.6 ขึ้นไป

6. ตรวจสอบความเที่ยง (reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่มีความตรง มาแก้ไขปรับปรุงให้เป็นปรนัย (objectivity) ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และนำไปทดลองใช้ (try out) กับนักวิชาการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเที่ยง โดยใช้สูตรค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (1990) ซึ่งผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยภาพรวมเท่ากับ 0.95

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่ศึกษา 2 ตัวแปร ดังนี้ ตัวแปรต้นคือ ภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักวิชาการ (X) และตัวแปรตาม คือ

การบริการที่ดี (Y) ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative data) มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS เวอร์ชัน 17 หมายเลขทะเบียน 5068054 ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงบรรยาย (descriptive statistic analysis) เพื่อบรรยายคุณลักษณะของประชากรและตัวแปรที่วิจัย โดยการแจกแจงความถี่ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอ้างอิง (inferential statistic analysis) เพื่อการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Coefficient) และสร้างสมการถดถอยเพื่อพยากรณ์ตัวแปรตาม โดยวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

■■■ ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักวิชาการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักวิชาการโดยภาพรวม

ภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักวิชาการ	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. การมีความรู้สึกร่วมและเห็นคุณค่าของผู้อื่น	4.34	0.43	มาก
2. การมุ่งมั่นพัฒนาคน	4.27	0.44	มาก
3. การสร้างวัฒนธรรมการทำงาน	4.30	0.46	มาก
4. การมองการณ์ไกล	4.37	0.43	มาก
5. การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	4.35	0.39	มาก
รวม	4.33	0.33	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักวิชาการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ โดยภาพรวม ทั้ง 5 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการมองการณ์ไกล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และด้านการมุ่งมั่นและพัฒนาคน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการที่ดีของนักวิชาการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย (X) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการบริการที่ดีของนักวิชาการในภาพรวมและรายด้าน

การบริการที่ดีของนักวิชาการ	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. การมีจิตบริการ	4.41	0.37	มาก
2. การมีบุคลิกภาพที่ดี	4.40	0.42	มาก
3. การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.45	0.39	มาก
4. การมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่	4.42	0.35	มาก
รวม	4.42	0.29	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า การบริการที่ดีของนักวิชาการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ และด้านการมีบุคลิกภาพที่ดีมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำใฝ่บริการกับการบริการที่ดีในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Product Moment Coefficient) ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำใฝ่บริการกับการบริการที่ดีของนักวิชาการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์

ตัวแปร	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	Y
X ₁	1					
X ₂	.507**	1				
X ₃	.514**	.640**	1			
X ₄	.521**	.560**	.585**	1		
X ₅	.414**	.368**	.399**	.507**	1	
Y	.365**	.314**	.370**	.417**	.410**	1

** Correlation is significant at the .01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Product Moment Coefficient) ระหว่างภาวะผู้นำใฝ่บริการกับการบริการที่ดีของนักวิชาการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ มีความสัมพันธ์กันในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) อยู่ระหว่าง 0.314-0.417 ซึ่ง X₁ คือ การมีความรู้สึกร่วมและเห็นคุณค่าผู้อื่น X₂ คือ การมุ่งมั่นพัฒนาคน X₃ คือ การสร้างวัฒนธรรม

การทำงาน X₄ คือ การมองการณ์ไกล X₅ คือ การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และ Y คือ การบริการที่ดีของนักวิชาการ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ในแต่ละคู่พบว่า ภาวะผู้นำใฝ่บริการด้านการมองการณ์ไกล (X₄) มีความสัมพันธ์กับการบริการที่ดีของนักวิชาการสูงสุด (r=0.417) รองลงมาคือ ด้านการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น (X₅) (r=0.410) และด้านที่มีความสัมพันธ์กับการบริการที่ดีของนักวิชาการต่ำสุด คือ ด้านการมุ่งมั่นพัฒนาคน (X₂) (r=0.314)

4. ผลการวิเคราะห์ภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักวิชาการที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ผู้วิจัยได้สร้างสมการ

เพื่อทำนายการพยากรณ์ว่าตัวแปรต้นใดบ้างที่สามารถร่วมกันทำนายตัวแปรตามที่ดีที่สุด โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ซึ่งผลการวิเคราะห์ตาม ตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอนของภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักวิชาการที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์

ตัวแปรพยากรณ์	R	R ²	Adjusted R ²	Std.error	F	P-value
X ₄	0.417	0.174	0.171	0.265	59.758	.000
X ₄ X ₅	0.477	0.227	0.222	0.256	41.589	.000
X ₄ X ₅ X ₁	0.494	0.244	0.236	0.254	30.299	.000

จากตารางที่ 4 พบว่า ตัวแปรต้นทั้งหมด 5 ด้าน มีตัวแปรที่ทดสอบแล้วมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 3 ด้าน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงตัวพยากรณ์ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์การบริการที่ดีของนักวิชาการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์

จากการตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (R²)

โดยพบว่า เมื่อใส่ตัวแปรด้านการมองการณ์ไกล (X₄) เพียงตัวเดียวเข้าไปในตัวที่ 1 สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 17.4 (R²=0.174) เมื่อนำตัวแปรต้นด้านการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น (X₅) เข้าไปในการพยากรณ์ในโมเดลที่ 2 จะสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 22.7 (R²=0.227) เมื่อนำตัวแปรต้นด้านการศึกษาที่มีความรู้สึกร่วมและเห็นคุณค่าของผู้อื่น (X₁) สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 24.4 (R²=0.244)

ตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ที่อยู่ในรูปคะแนนดิบ (B) และที่อยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน (β)

ตัวแปร	คะแนนดิบ		คะแนนมาตรฐาน	t	P-value	
	B	Std.error	β			
(Constant)	2.596	0.194	-	13.405	.000	
X ₄	0.144	0.044	0.217	3.309	.001	
X ₅	0.173	0.045	0.237	3.858	.000	
X ₁	0.102	0.041	0.154	2.489	.013	
R=0.494		R ² =0.244	Adjusted R ² =0.236	Std.error=0.254	F=30.299	

จากตารางที่ 5 พบว่าเมื่อนำตัวแปรต้นด้านภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักวิชาการ จำนวน 3 ด้าน เข้าสู่สมการถดถอยแล้วจะได้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.494 (R=0.494) โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ร้อยละ 24.4 (R²=0.244) โดย สามารถสร้างสมการพยากรณ์จากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรที่อยู่ในรูปคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (β) ได้ดังต่อไปนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 2.596 + 0.144X_4 + 0.173X_5 + 0.102X_1$$
 สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.217Z_4 + 0.237Z_5 + 0.154Z_1$$

■ อภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยได้อภิปรายผลตามกรอบการวิจัย ดังนี้

1. ภาวะผู้นำใฝ่บริการและการบริการที่ดีของนักวิชาการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์

จากผลการวิจัยพบว่านักวิชาการ มีระดับพฤติกรรมการแสดงออกทางด้านภาวะผู้นำใฝ่บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” โดยพบว่า ด้านการมองการณ์ไกล มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและด้านการมุ่งมั่นและพัฒนาคน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทั้งนี้เพราะว่าสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้กำหนดนโยบายวิสัยทัศน์และพันธกิจ และเป้าประสงค์ ที่ชัดเจนลงสู่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพื่อการนำไปปฏิบัติและให้บริการแก่ผู้บริหาร ข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทางการศึกษา ให้เป็นองค์กรที่มีคุณภาพที่มุ่งสู่มาตรฐาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมืออาชีพ สอดคล้องกับงานวิจัยของปีทมาพร ศรีกำพล (2557) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษา วัฒนธรรมองค์การกับประสิทธิผลของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต 2 พบว่า องค์ประกอบด้านการมองการณ์ไกล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับทัศนะของ Livovich (1999) ที่ได้กล่าวว่า คุณลักษณะที่สำคัญของภาวะผู้นำใฝ่บริการคือความสามารถที่จะมองเห็นเหตุการณ์ในอนาคตว่าจะเกิดอะไรขึ้น ทั้งนี้ไม่ใช่สิ่งที่ย่างที่จะอธิบายหรือคาดการณ์ได้อย่างแม่นยำและชัดเจน แต่เป็นสิ่งที่ง่ายที่จะพิสูจน์ การมองการณ์ไกลของผู้นำอาจจะเป็นลักษณะที่มาแต่กำเนิดก็ได้

สำหรับการบริการที่ดีของนักวิชาการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” โดยพบว่า ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านการมีบุคลิกภาพที่ดี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งการมีมนุษยสัมพันธ์เป็นสิ่งที่จำเป็นในทุกสังคมทุกสาขาอาชีพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิภา เที่ยวนอก (2541) ที่ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความมีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาในธนาคารออมสินภาค 7 พบว่า พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และยิ่งสอดคล้องกับ วิยะดา วรณานันท์ (2546) กล่าวว่า ทักษะที่สำคัญสำหรับผู้ให้บริการ คือ การสื่อสารเพื่อให้เกิดความประทับใจ การมีมนุษยสัมพันธ์ การประสานงาน การแก้ปัญหา การทำงานเป็นทีมและการพัฒนาปรับปรุงงาน ส่วนการมีบุคลิกภาพที่ดีที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อนั้น พบว่า การแสดงออกถึงความเป็นมิตรและพร้อมที่

จะให้บริการด้วยใจรักการบริการด้วยความรู้สึที่ดีเสมอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งอาจเนื่องมาจากความแตกต่างของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นเพศ อายุ ตำแหน่งงานหรือในลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมายหรืองานในแต่ละวันที่แตกต่างกัน รวมถึงลักษณะนิสัย อาจส่งผลให้การแสดงออกในด้านความเป็นมิตรและความพร้อมในการบริการด้วยใจรักบริการถูกแสดงออกมาในทางที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณรัก ครองเชื้อ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องบุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสาทร สีลม และบางรัก พบว่า บุคลิกภาพของตนเอง มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ซึ่งบุคลิกภาพเปรียบเสมือนใบเบิกทางที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามที่คาดหวัง ผู้ที่มีบุคลิกภาพดีเยี่ยมได้เปรียบคนอื่น ๆ เสมอ เพราะจะทำให้เกิดการยอมรับ เกิดความเชื่อถือและศรัทธาจากผู้พบเห็น บุคลิกภาพช่วยให้บุคคลสามารถปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่น ๆ และสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Bernard (2009) ซึ่งได้อธิบายว่า บุคลิกภาพเป็นผลรวมทั้งหมดของท่าทาง รูปร่างลักษณะทางกาย พฤติกรรมที่แสดงออก แนวโน้มการกระทำ ขอบเขตความสามารถ โดยผู้ที่ได้พบเห็นการแสดงออกบุคลิกทางกายเป็นลักษณะที่มองเห็นโดยง่าย การแสดงออกทางอารมณ์ จิตใจ และวาจา จะเป็นสิ่งที่ส่งเสริมให้บุคลิกภาพทางกายให้งดงามน่าศรัทธาเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

2. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักวิชาการกับการบริการที่ดีในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์

จากผลการวิจัย พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Coefficient) มีความสัมพันธ์กันในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากผลการวิจัยดังกล่าวนี้พบว่ามีผลสอดคล้องกับสมมุติฐานในการวิจัยที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ ซึ่งตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด คือ ด้านการมองการณ์ไกล ทั้งนี้จากแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้กำหนดให้มีโครงการอบรมพัฒนาศักยภาพข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาเป็นประจำทุกปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ซึ่งจะทำให้มีความรู้ความเข้าใจการตั้งเป้าหมาย วิสัยทัศน์ของการทำงาน และองค์กร เพื่อนำมาช่วยในการวางแผนปฏิบัติงานในหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร หากนักวิชาการมีส่วนร่วมในการสร้างวิสัยทัศน์ในการทำงานที่ชัดเจน จะเป็นอีกหนทางหนึ่งที่จะช่วยให้งานบริการสำเร็จตามเป้าหมายและ

วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1, 2559) สอดคล้องกับแนวคิดของ Greenleaf (2002) ที่กล่าวว่าคุณลักษณะของภาวะผู้นำใฝ่บริการที่ดีต้องมีทักษะในการมองการณ์ไกลจะช่วยให้ผู้นำใฝ่บริการเข้าใจถึงบทเรียนจากอดีต ความเป็นจริงปัจจุบัน และเหตุการณ์ต่อเนื่องที่จะเกิดขึ้นในอนาคต คุณลักษณะนี้จะอยู่ในความสามารถในการหยั่งรู้ ซึ่งยังคงเป็นคุณลักษณะที่ไม่มีนักศึกษามากนักในส่วนของภาวะผู้นำและเป็นส่วนที่ควรได้รับความสนใจ ผลการวิจัยยังสอดคล้องผลการศึกษาของ งามอาจสิมเสน (2556) ซึ่งได้รายงานภาวะผู้นำใฝ่บริการของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 พบว่า ภาวะผู้นำใฝ่บริการของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการมองการณ์ไกล

3. ภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักวิชาการที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์

จากผลการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์กันกับภาวะผู้นำใฝ่บริการ จำนวน 3 ด้าน เมื่อมารวมพยากรณ์ พบว่า อำนาจการพยากรณ์ เท่ากับร้อยละ 24.4 ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า มีปัจจัยที่ควรจะนำมาสนับสนุนให้เป็นยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พร้อมทั้งเป็นพันธกิจและเป้าหมายของหน่วยงานเพื่อเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรที่ดำเนินงานในหน่วยงาน คือ ด้านการมองการณ์ไกล ด้านการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ด้านการมีความรู้สึกร่วมและเห็นคุณค่าของผู้อื่น ซึ่งสอดคล้อง ปิยพรรณ กลั่นกลิน (2544) ที่ได้กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการ คือ การส่งมอบการบริการที่ดี โดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ประกอบกับผู้บริหารระดับสูงมอบนโยบายและให้ความสำคัญกับการให้บริการกับผู้รับบริการ ในการเข้าช่วยเหลือ อำนาจความสะดวกและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยให้มีการปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการดำเนินงานตามเกณฑ์อย่างต่อเนื่องและดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งเป็นเครื่องมือในการดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาระบบราชการให้หน่วยงานภาครัฐมีการปรับปรุงการทำงานให้อยู่ในระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับและเกณฑ์ที่ยอมรับได้

■ ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 ผู้บริหารกลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ ควรนำสารสนเทศที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางเพื่อนำไปเป็นพันธกิจและเป้าหมายของหน่วยงานในการพัฒนาการปฏิบัติงานของนักวิชาการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติที่เป็นเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ของกลุ่มจังหวัดนี้

1.2 นักวิชาการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดกลุ่มจังหวัด ร้อยเอ็ด ขอนแก่น มหาสารคาม กาฬสินธุ์ สามารถนำแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริงของตนเองให้ดีขึ้น

1.3 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กลุ่มจังหวัดร้อยแก่นสารสินธุ์ ควรกำหนดนโยบาย แผนงาน/โครงการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปัจจัยด้านภาวะผู้นำใฝ่บริการให้กับนักวิชาการในหน่วยงานในด้านการมองการณ์ไกล ด้านการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ด้านการมีความรู้สึกร่วมและเห็นคุณค่าของผู้อื่น เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า มีอำนาจการพยากรณ์ถึงร้อยละ 24.4

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักวิชาการที่ส่งผลต่อการบริการที่ดี เพื่อศึกษาว่ามีตัวแปรใดบ้างที่ส่งผลที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้นต่อการบริการที่ดี

2.2 ควรมีการศึกษางานวิจัยเชิงคุณภาพ หรือกรณีศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มีมาตรฐานการยอมรับ หรือมีรางวัลหรือผลงานที่ยอดเยี่ยมด้านการบริการจากหน่วยงาน โดยอาจจะใช้วิธีการสังเกต สัมภาษณ์ เพื่อใช้เป็นต้นแบบหรือแนวทางในการบริหารงานของผู้บริหารในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาให้เกิดประสิทธิผลต่อไป

■ เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2546). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2545. กรุงเทพฯ: ศุภสภา.
- _____. (2553). แนวทางการพัฒนาการวัดและประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.

- จินตนา บุญบงการ. (2545). *การสร้างจิตสำนึกการให้บริการประชาชน ภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: บริษัท อาทิตยโปรดักส์ กรุ๊ป จำกัด.
- จิรวรรณ เล่งพานิชย์. (2554). *โมเดลสมการโครงสร้างภาวะผู้นำแบบไฟบริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน (วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *วิธีการสร้างสถิติสำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 6)*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปัทมาพร ศรีกำพล. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของผู้บริหารสถานศึกษา วัฒนธรรมองค์กรกับประสิทธิผลของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง เขต 2 (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. (2544). *คุณภาพการบริการ. วารสารวิทยาการจัดการ, 19(1), 58-66.*
- วิยะดา วรรณานันท์. (2546). *การบริการเพื่อสร้างความประทับใจ*. กรุงเทพฯ: เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
- ศศิภา เตียนนอก. (2541). *การศึกษาความมีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาในธนาคารออมสิน ภาค 7 (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1. (2559). *แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2559*. สืบค้นจาก <http://www.mkarea1.go.th/>
- องอาจ สิมเสน. (2556). *ภาวะผู้นำไฟบริการของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- อรุณรัก ครองเชื้อ. (2557). *บุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสาทร สีลม และ บางรัก (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- Bernard, H. W. (2009). *Mental health in the classroom*. New York: MacGraw-Hill.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essential of psychological testing (5th ed.)*. New York: Harper Collins.
- Greenleaf, R. K. (1977). *The servant leadership: A journey into the nature of legitimate power and greatness*. New York: Paulist Press.
- Greenleaf, R. K. (2002). *Servant leadership: A journey into the nature of legitimate power and greatness*. New Jersey: Paulist Press.
- Livovich, M. P. (1999). *An investigation of servant-leadership in public school superintendents in the state of Indiana (Doctor of Education)*. Indiana State University, USA.
- Spears, L. C. (1996). Reflection on Robert K. Greenleaf and servant leadership. *Leadership and Organization Development Journal, 17(7), 33-35.*
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis (3rd ed.)*. New York: Harper and Row Publications.