

แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการของนักเรียนนักศึกษา
วิทยาลัยเทคนิคสองแควที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการ
GUIDELINES FOR DEVELOPING SERVANT LEADERSHIP AMONG SONGKAE TECHNICAL
COLLEGE STUDENTS WHO PRACTICE PROFESSIONAL EXPERIENCE IN WORKPLACES

¹ชยานันท์ สีคำ, ²ณัฐ รัตนศิรินิชกุล และ ³พิทยา แสงสว่าง
¹Chayanant Seekum, ²Nat Rattanasirinichakun and ³Phitthaya Saengsawang

¹วิทยาลัยเทคนิคสองแคว, พิษณุโลก,

^{2,3} คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยนเรศวร

¹Songkae Technical College, Phitsanulok,

^{2,3} Faculty of Education, Naresuan University, Thailand

¹Corresponding Author's E-mail: chayanans65@nu.ac.th

Received:2024-07-24

Revised:2024-08-27

Accepted:2024-08-20

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินความต้องการจำเป็น 2) สร้างและตรวจสอบแนวทาง 3) ทดลองใช้ และประเมินแนวทางทางการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการ ดำเนินการวิจัย 3 ขั้นตอนดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 ประเมินความต้องการจำเป็น กลุ่มผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้บริหาร ครู ผู้ประกอบการ นักเรียน นักศึกษา จำนวน 129 คน เครื่องมือการวิจัย ใช้แบบสอบถามความต้องการจำเป็น วิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธี PNI ขั้นตอนที่ 2 สร้างและตรวจสอบแนวทาง ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 คน เครื่องมือการวิจัยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ขั้นตอนที่ 3 ทดลองใช้และประเมินการใช้แนวทาง โดยการวิจัยเชิงปฏิบัติการ และประเมินตามรูปแบบของ เคิร์กแพทริก ผู้ให้ข้อมูล คือ นักเรียน นักศึกษา จำนวน 86 คน เครื่องมือการวิจัยใช้คู่มือ แบบทดสอบ แบบประเมิน แบบถอดบทเรียน วิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1. ผลการประเมินความต้องการจำเป็น พบว่า เมื่อเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) การบริการ 2) ความซื่อสัตย์ 3) ความรอบคอบ 4) การเสียสละ และ 5) การเสริมพลังอำนาจ 2. ผลการสร้างและตรวจสอบแนวทาง พบว่า ผลการสร้างแนวทาง ประกอบด้วย 1) แนวคิดหลัก 2) จุดประสงค์ 3) เนื้อหา 4) แนวทางดำเนินกิจกรรม 5) สื่อ/แหล่งเรียนรู้ 6) การวัดและประเมินผล และผลการตรวจสอบแนวทางมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด 3. ผลการทดลองใช้และการประเมินการใช้แนวทาง พบว่า 3.1 การทดลองใช้โดยการวิจัยเชิงปฏิบัติการ ดังนี้ 1) วางแผน ประชุมทีม กำหนด กิจกรรม 2) จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ 3 หน่วย ใช้เวลา 12 ชั่วโมง และ PLC สะท้อนผลการอบรมเชิงปฏิบัติการ 6 ชั่วโมง 3) สังเกต ให้คำปรึกษา 4) สะท้อนผลการฝึกประสบการณ์ 3.2 ผลการประเมินการใช้แนวทาง พบว่า 1) ผลการประเมิน ปฏิบัติการความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ผลการประเมินการเรียนรู้เปรียบเทียบกับหลังอบรมสูงกว่า ก่อนอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) ผลการประเมินพฤติกรรม พบว่า นักเรียนนักศึกษาสามารถนำ

ความรู้ ความเข้าใจ และทักษะการเรียนรู้ที่ได้รับจากการพัฒนาตามคู่มือเกิดการซึมซับพฤติกรรมในการให้บริการ สามารถปฏิบัติตนในการปฏิบัติงานในสถานประกอบการได้ และ 4) ผลการประเมินผลลัพธ์ พบว่า แนวทางที่พัฒนาเป็นประโยชน์ต่อวิทยาลัย ผู้บริหาร ครู และนักเรียนนักศึกษา โดยมีส่วนในการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการของนักเรียน นักศึกษาได้เป็นอย่างดี

คำสำคัญ: ประเมินความต้องการจำเป็น; ภาวะผู้นำให้บริการ; แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำ; การวิจัยเชิงปฏิบัติการ

Abstract

This research aims to 1) assess the needs, 2) develop and validate guidelines, and 3) pilot and evaluate service-oriented leadership development approaches. The research is conducted in three steps: step 1: Needs assessment. The data was collected from 129 participants including administrators, teachers, entrepreneurs, and students. A needs assessment questionnaire was used as a research instrument. The data was analyzed using the PNI method. *Step 2: Develop and Validate Guidelines. Data providers consisted of 7 experts. A questionnaire was used as a research instrument. Data analysis employed mean and standard deviation.* Step 3: Experimentation and evaluation of the approach using action research, and assessment based on Kirkpatrick's model. The data was provided by 86 students. Research instruments included manuals, tests, evaluation forms, and reflective notes. Data analysis employed mean, standard deviation, t-test, and content analysis. Research findings indicate that, when ranked from highest to lowest, the assessed needs are as follows: 1) service, 2) honesty, 3) humility, 4) sacrifice, and 5) empowerment. The results of the guideline development and validation showed that the developed guidelines consisted of 1) core concepts, 2) objectives, 3) content, 4) activity implementation guidelines, 5) media/learning resources, and 6) evaluation. The validation results indicated that the guidelines were highly appropriate. 3. Results of the Implementation and Evaluation of the Approach Found That: 3.1 Experimental Use Through Action Research as Follows: 1) Planning: Team meeting, activity determination 2) Conducted 3 practical training units, each lasting 12 hours, and PLC reflected on the results of the practical training for 6 hours 3) Observation and consultation 4) Reflection on the results of practical experience. 3.2 Evaluation results of the approach was found that ,1) the overall evaluation of satisfaction was at the highest level, and 2) the evaluation of learning, when compared after the training, was significantly higher than before the training at the .01 statistical level. 3) The

behavioral assessment found that students successfully applied the knowledge, understanding, and skills gained from the manual-based development, demonstrating a service-oriented attitude and performing well in their internships, and 4) The evaluation findings indicated that the implemented strategy has had a profound positive impact on the college, administrators, teachers, and students, notably enhancing students' service-oriented leadership.

Keywords: Needs Assessment; Servant Leadership; Guidelines for Developing Leadership; Action Research

บทนำ

สำนักติดตามและประเมินผลการอาชีวศึกษา โดยกลุ่มติดตามและรายงานผล ได้ดำเนินงานโครงการติดตามและประเมินผลการขับเคลื่อนการจัดการอาชีวศึกษา โดยลงพื้นที่ติดตามผลการดำเนินงานตามสภาพจริงของสถานศึกษาของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า สภาพปัญหาข้อจำกัดของสถานศึกษา และข้อเสนอแนะจากสถานศึกษาในการขับเคลื่อนการจัดการอาชีวศึกษา โดยด้านงบประมาณที่ได้รับจัดสรรไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานตามภารกิจของสถานศึกษาทั้งในการจัดการเรียนการสอนและการดำเนินงานกิจกรรมภายใต้โครงการต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากส่วนกลางเพื่อพัฒนาผู้เรียนอาชีวศึกษาในการเป็นผู้ประกอบการและการบริหารจัดการศูนย์บ่มเพาะผู้ประกอบการอาชีวศึกษา การเข้ารับการประเมินศูนย์พัฒนาศักยภาพผู้เรียนอาชีวศึกษาในการเป็นผู้ประกอบการระดับภาค และระดับชาติ ข้อเสนอแนะควรให้การสนับสนุนในการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาผู้ประกอบการมากกว่าการประเมิน ควรจัดอบรมเกี่ยวกับการพัฒนาอาชีวศึกษาในการเป็นผู้ประกอบการให้กับครูและบุคลากรที่สนใจเพื่อเป็นต้นแบบต่อยอดความคิดนำกลับมาขยายผลต่อไป นอกจากนี้ทุนสนับสนุนในการส่งเสริมธุรกิจก่อนข้างดำเนินการประกอบธุรกิจเติบโตได้เข้า (Monitoring and Reporting Group, Vocational Education Monitoring and Evaluation Office, 2022)

จากสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะข้างต้นสะท้อนให้สถานศึกษาอาชีวศึกษา จำเป็นต้องพัฒนาครู บุคลากร นักเรียน นักศึกษา ให้มีความรู้ความสามารถ มีคุณลักษณะภาวะผู้นำที่สามารถปฏิบัติงานในสถานประกอบการหรือเป็นผู้นำในการเป็นผู้ประกอบการ ตามพระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2551 มาตรา 6 การจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพต้องเป็นการจัดการศึกษาในด้านวิชาชีพที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและแผนการศึกษาแห่งชาติ เพื่อผลิตและพัฒนา กำลังคนในด้านวิชาชีพระดับฝีมือ ระดับเทคนิคและระดับเทคโนโลยี รวมทั้งเป็นการยกระดับการศึกษา วิชาชีพให้สูงขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน โดยนำความรู้ในทางทฤษฎีอันเป็นสากล และภูมิปัญญาไทยมาพัฒนาผู้รับการศึกษาให้มีความรู้ความสามารถในทางปฏิบัติ และมีสมรรถนะจนสามารถนำไปประกอบอาชีพในลักษณะผู้ปฏิบัติหรือประกอบอาชีพโดยอิสระได้

ตลอดจนกำหนดให้สถานศึกษาในสังกัดอาชีวศึกษาต้องจัดการเรียนในรายวิชาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ลงในโครงสร้างหลักสูตรอาชีวศึกษา 2563 เพื่อเป็นการกำหนด ให้นักเรียน นักศึกษา ได้เรียนรู้ครบองค์ประกอบ โดยคุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษาระดับคุณวุฒิการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และระดับคุณวุฒิการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ที่พึงประสงค์ประกอบด้วย 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ ได้แก่ ความเสียสละ ความซื่อสัตย์สุจริต ความกตัญญูต่อชาติ ความอดทน การละเว้นสิ่งเสพติดและการพนัน การมีจิตสำนึกและเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ และสังคม ภูมิใจและรักษาเอกลักษณ์ของชาติไทย เคารพกฎหมาย เคารพสิทธิของผู้อื่น ประพฤติปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของตนเองตามระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข มีจิตสาธารณะและจิตสำนึกรักษ์สิ่งแวดล้อม 2) ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ได้แก่ ความมีวินัย ความรับผิดชอบ ความรักสามัคคี มีมนุษยสัมพันธ์ ความเชื่อมั่นในตนเอง สนใจใฝ่รู้ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ขยัน ประหยัด อดทน พึ่งตนเอง ต่อต้านความรุนแรงและการทุจริต ปฏิบัติตนและปฏิบัติตามโดยคำนึงถึงหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ความปลอดภัย อาชีวอนามัย การอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม

ภาวะผู้นำใฝ่บริการเป็นภาวะผู้นำที่เหมาะสมกับนักเรียน นักศึกษา ที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการ โดยภาวะผู้นำใฝ่บริการเป็นแนวคิดที่ กรีนลีฟ ได้นำเสนอเมื่อปี 1970 มีจุดเน้นที่บทบาทการเป็นผู้ให้บริการแก่ผู้ตามมากขึ้น ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงไปสู่วัฒนธรรมใหม่ เป็นแนวคิดที่มีพื้นฐานของการทำงานเป็นทีม การอยู่ร่วมกันเป็นชุมชน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีพฤติกรรมที่ประกอบด้วยคุณธรรม การดูแลเอาใจใส่เพื่อนร่วมงาน และการมุ่งพัฒนาให้เพื่อนร่วมงานเจริญงอกงาม เป็นตัวอย่างที่ดีในการมอบอำนาจ ถือว่าเป็นหลักการสำคัญบนความเป็นจริงที่นำไปสู่การปฏิบัติได้ ดังนั้นแนวคิดภาวะผู้นำใฝ่บริการสามารถช่วยให้สถานศึกษาพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน ให้มีคุณลักษณะในการพัฒนาทักษะที่ จำเป็น ส่งเสริมความเป็นผู้นำที่มีใจใฝ่บริการ ช่วยเหลือผู้อื่น มีจิตสาธารณะในยุคการเปลี่ยนแปลง มีความพร้อมในการอยู่ในสังคมยุคใหม่ นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ทั้งระบบโดยคำนึงถึงปัญหาและความต้องการทางการศึกษาเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้มีความประหยัดคุ้มค่า ในวงการศึกษาย่างแท้จริง (Keawsampanjai, 2022) ภาวะผู้นำใฝ่บริการจะเป็นผู้นำรับใช้บุคคลและสังคม ผู้สร้างองค์การที่มีวัฒนธรรมที่เน้นจริยธรรมความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตามเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อมการทำงานและความสัมพันธ์ของผู้นำและผู้ตามซึ่งเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานโดยจากการควบคุมการทำงานเปลี่ยนเป็นการมอบอำนาจให้กับผู้ตาม จากการแข่งขันเปลี่ยนเป็นให้ความร่วมมือ (Intawong, 2021)

วิทยาลัยเทคนิคสองแคว กำหนดวิสัยทัศน์เป็นสถานศึกษาผลิตช่างมืออาชีพ มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล และดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข โดยมีพันธกิจเพื่อการพัฒนาคุณภาพนักเรียน นักศึกษา โดย ผลิตและพัฒนากำลังคนอาชีวศึกษาด้านอุตสาหกรรม ให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน ส่งเสริมการวิจัย นวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์ สร้างเครือข่ายความร่วมมือ บุคคล ภาครัฐ เอกชน ชุมชน องค์กรต่าง ๆ ในการจัดการศึกษา เพื่อพัฒนาผู้เรียนสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ ให้บริการวิชาชีพ ส่งเสริมการเป็นผู้ประกอบการอาชีวศึกษา เป้าประสงค์ เพื่อผลิตและพัฒนากำลังคนโดยความร่วมมือกับภาครัฐและเอกชนเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานระดับประเทศและกรอบคุณวุฒิอาชีพ ผู้สำเร็จอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพได้รับการพัฒนาคุณภาพ สมรรถนะวิชาชีพสามารถเป็นผู้ประกอบการได้ มีงานทำตามตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน ผู้สำเร็จอาชีวศึกษาและบุคลากรได้รับการปลูกจิตสำนึกให้มีคุณธรรม จริยธรรม และความ

ข้อเท็จจริงในการดำรงชีวิต นักเรียน นักศึกษาได้รับการเตรียมความพร้อมสู่การเป็น SME รุ่นใหม่ (Songkae Technical College, 2023) ในช่วงปีการศึกษา 2563 – 2565 พบว่า มีนักเรียน นักศึกษา บางส่วนยังขาดภาวะผู้นำให้บริการ ในการแก้ปัญหาในขณะปฏิบัติงานที่เห็นจากการสะท้อนมุมมองจากผู้ประกอบการที่เป็นสถานที่ฝึก และปีการศึกษา 2566 วิทยาลัยเทคนิคสองแควมีนักเรียน นักศึกษา ที่ต้องเข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการ จำนวน 85 คน ซึ่งควรได้รับการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการเพื่อเตรียมความพร้อมในการฝึกปฏิบัติงานในสถานประกอบการ (Thaikasame, 2015)

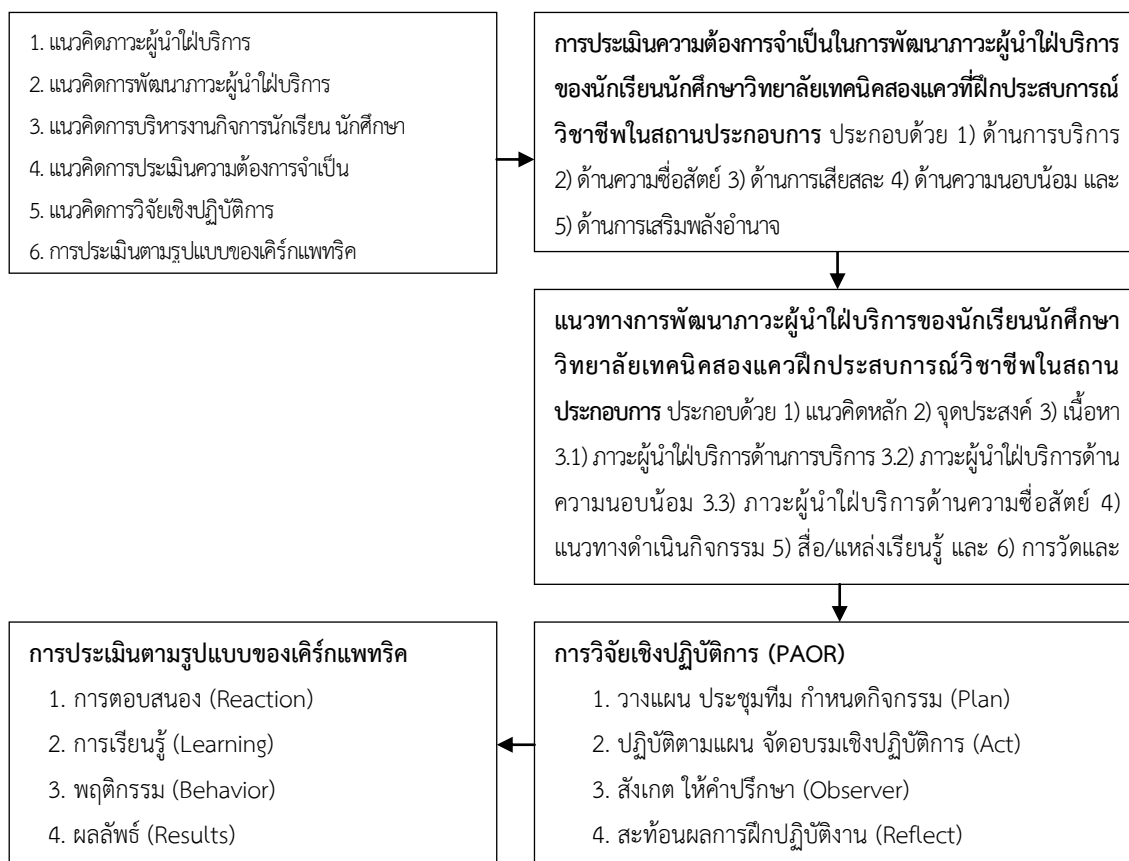
จากที่มา ความสำคัญ สถานการณ์ สภาพปัญหา ความจำเป็น จึงต้องทำการศึกษาความต้องการจำเป็นพร้อม ศึกษาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการของนักเรียนนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคสองแควที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในสถานประกอบการ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพนักเรียน นักศึกษาในการฝึก ประสบการณ์วิชาชีพและมีคุณลักษณะภาวะผู้นำให้บริการเพื่อรองรับสถานประกอบการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการของนักเรียนนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคสองแควที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการ
2. เพื่อสร้างและตรวจสอบแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการของนักเรียนนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคสองแควที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการ
3. เพื่อทดลองใช้และประเมินการใช้แนวทางพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการของนักเรียนนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคสองแควที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการมุ่งศึกษาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการของนักเรียนนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคสองแควที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการ ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์แนวคิดทฤษฎีจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มากำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแผนภาพ 1



แผนภาพ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากกรอบแนวคิดของการวิจัย แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการของนักเรียนนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคสองแควที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการ ด้วยการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ดำเนินการวิจัย 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการของนักเรียนนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคสองแควที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการ มีรายละเอียด ดังนี้ กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหาร จำนวน 3 คน ครู จำนวน 6 คน และ ผู้ประกอบการ จำนวน 34 คน นักเรียน นักศึกษา จำนวน 86 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 129 คน โดยเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามเพื่อประเมินความต้องการจำเป็น การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำการติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ถึงผู้บริหารสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคสองแคว ส่งแบบสอบถามในรูปแบบ google forms พร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ Priority Needs Index (PNI) แบบปรับปรุง

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างและตรวจสอบแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการของนักเรียนนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคสองแควที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการ

ผู้วิจัยจะนำผลการวิจัยจากขั้นตอนที่ 1 ประเมินความต้องการจำเป็นมาเป็นข้อมูลในการสร้างและตรวจสอบแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการ ดังนี้ ผู้ให้ข้อมูลคือผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 คน จากการเลือกแบบเจาะจง

(Purposive selection) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย คู่มือการใช้แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการของนักเรียนนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคสองแคว และแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบความเหมาะสม การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำการติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวรถึงผู้ทรงคุณวุฒินัดหมายเพื่อนำคู่มือ และแบบสอบถามความเหมาะสมให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ขั้นตอนที่ 3 การทดลองใช้และประเมินการใช้แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการของนักเรียน นักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคสองแควที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการ

ดำเนินการทดลองใช้แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการ โดยการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (PAOR) การประเมินโปรแกรมตามรูปแบบของเคิร์กแพทริก มีรายละเอียด ดังนี้ ผู้ให้ข้อมูล คือ นักเรียน นักศึกษาฝึกประสบการณ์ จำนวน 86 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ตามคู่มือการใช้การแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการ ส่วนการประเมินโปรแกรมตามรูปแบบของเคิร์กแพทริก 4 ด้าน คือ 1) การประเมินปฏิกิริยา (Reaction Evaluation) ใช้แบบประเมินความพึงพอใจ 2) การประเมินการเรียนรู้ (Learning Evaluation) ใช้แบบทดสอบ 3) การประเมินพฤติกรรม (Behavior Evaluation) ใช้แบบบันทึกผลการนิเทศ ติดตาม การจัดการเรียนรู้ 4) การประเมินผลลัพธ์ (Result Evaluation) ใช้แบบการทบทวนหลังปฏิบัติงาน การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดลองใช้แนวทาง โดยการวิจัยเชิงปฏิบัติการ 1) วางแผน ประชุมทีม กำหนดกิจกรรม (Plan) 2) ปฏิบัติตามแผน จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ (Act) ใช้เวลา 18 ชั่วโมง ประกอบด้วยหน่วยพัฒนาที่ 1 ภาวะผู้นำให้บริการด้านการบริการ หน่วยพัฒนาที่ 2 ภาวะผู้นำให้บริการด้านความอ่อนน้อม และหน่วยพัฒนาที่ 3 ภาวะผู้นำให้บริการด้านความซื่อสัตย์ 3) สังเกต ให้คำปรึกษา (Observer) 4) สะท้อนผลการฝึกประสบการณ์ (Reflect) การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลการ ใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการของนักเรียนนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคสองแควที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการ จากการประเมินความต้องการจำเป็นของผู้ให้ข้อมูลที่เป็น ผู้บริหาร ครู สถานประกอบการ และนักเรียน นักศึกษา จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ผลวิจัยพบว่า ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการของนักเรียนนักศึกษา ใน 5 ด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ลำดับที่ 1 ด้านการบริการ ลำดับที่ 2 ด้านความซื่อสัตย์ ลำดับที่ 3 ด้านความอ่อนน้อม ลำดับที่ 4 ด้านการเสียสละ และลำดับที่ 5 ด้านการเสริมพลังอำนาจ ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

องค์ประกอบภาวะผู้นำให้บริการ	ความคาดหวัง		สภาพปัจจุบัน		PNI	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการบริการ	4.71	0.39	3.66	0.50	0.29	1
2. ด้านความซื่อสัตย์	5.00	0.00	3.93	0.63	0.27	2
3. ด้านการเสียสละ	4.61	0.37	3.90	0.68	0.18	4
4. ด้านความอ่อนน้อม	4.89	0.21	3.98	0.53	0.23	3
5. ด้านการเสริมพลังอำนาจ	4.64	0.41	4.51	0.49	0.03	5
สรุปภาพรวม	4.77	0.17	4.00	0.31	0.19	-

ตารางที่ 1 ผลการประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการของนักเรียนนักศึกษา
วิทยาลัยเทคนิคสองแคว (n=129)

จากตาราง 1 พบว่า ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการของนักเรียนนักศึกษา ใน 5 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ลำดับที่ 1 ด้านการบริการ (PNI = 0.29) ลำดับที่ 2 ด้านความซื่อสัตย์ (PNI = 0.27) ลำดับที่ 3 ด้านความอ่อนน้อม (PNI = 0.23) ลำดับที่ 4 ด้านการเสียสละ (PNI = 0.18) และลำดับที่ 5 ด้านการเสริมพลังอำนาจ (PNI = 0.03) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อสร้างและตรวจสอบแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการของนักเรียนนักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคสองแควที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการ ผลการวิจัย พบว่า

2.1 ผลการสร้างแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการของนักเรียนนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคสองแคว ประกอบด้วย 1) แนวคิดหลัก 2) จุดประสงค์ 3) เนื้อหา ได้แก่ หน่วยพัฒนาที่ 1 ภาวะผู้นำให้บริการด้านการบริการ หน่วยพัฒนาที่ 2 ภาวะผู้นำให้บริการด้านความอ่อนน้อม และหน่วยพัฒนาที่ 3 ภาวะผู้นำให้บริการด้านความซื่อสัตย์ 4) แนวทางดำเนินกิจกรรม 5) สื่อ/แหล่งเรียนรู้ และ 6) การวัดและประเมินผล

2.2 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการของนักเรียนนักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคสองแคว เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ 7 คน เพื่อตรวจสอบความเหมาะสม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อทดลองใช้และประเมินการใช้แนวทางพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการของนักเรียนนักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคสองแควที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการ ผลการวิจัย พบว่า

3.1 ผลการทดลองใช้โดยการวิจัยเชิงปฏิบัติการ ดังนี้ 1) วางแผน ประชุมทีม กำหนดกิจกรรม 2) จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ 3 หน่วย ใช้เวลา 12 ชั่วโมง และ PLC สะท้อนผลการอบรมเชิงปฏิบัติการ 6 ชั่วโมง 3) สังเกต ให้คำปรึกษา 4) สะท้อนผลการฝึกประสบการณ์

3.2 ผลการประเมินการใช้แนวทาง ดังนี้ 1) การประเมินปฏิกิริยาด้านความพึงพอใจของนักศึกษาที่ฝึกประสบการณ์ 2) การประเมินการเรียนรู้ 3) การประเมินพฤติกรรม และ 4) การประเมินผลลัพธ์ ผลการวิจัยในแต่ละประเด็น ดังนี้

3.2.1 ผลการประเมินปฏิกิริยา (Reaction Evaluation) ด้านความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม รายละเอียด ดังตารางที่ 2

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. ด้านความพึงพอใจต่อคู่มือ	4.65	0.46	มากที่สุด	2
2. ด้านความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ	4.61	0.45	มากที่สุด	3
3. ด้านความพึงพอใจต่อวิทยากร	4.75	0.42	มากที่สุด	1
โดยภาพรวม	4.67	0.44	มากที่สุด	

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อ
แนวทางภาวะผู้นำให้บริการของนักเรียนนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคสองแควที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพใน
สถานประกอบการ (n=86)

จากตาราง 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของครูผู้เข้ารับการอบรม พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.67, S.D.= 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความพึงพอใจต่อวิทยากร ($\bar{X}$ =4.75, S.D.= 0.42) ด้านความพึงพอใจต่อคู่มือ ($\bar{X}$ =4.65, S.D.= 0.46) และ ด้านความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ ($\bar{X}$ =4.61, S.D.= 0.456) ตามลำดับ

3.2.2 ผลการประเมินการเรียนรู้ (Learning Evaluation) โดยประเมินผลการเรียนรู้ของนักเรียน นักศึกษา ฝึกประสบการณ์ ที่เข้ารับการฝึกอบรม ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาวะผู้นำ และภาวะผู้นำให้บริการทั้ง 3 ด้าน คือ การบริการ ความซื่อสัตย์ และความนอบน้อม ทั้งก่อนและหลังการทดลองใช้ ตามคู่มือ โดย แบบทดสอบ จำนวน 30 ข้อ และได้ดำเนินการเปรียบเทียบโดยวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย ก่อนและหลังการทดลองใช้ที่มีความสัมพันธ์กัน (t-test for Paired-Sample Test) จากนั้น ผู้วิจัยได้นำไปวิเคราะห์ ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของก่อนและหลังการทดลองใช้ที่ โดย การหาค่าที (t-test for Paired-Sample Test) ปรากฏผล ดังตารางที่ 3

เนื้อหาสาระ	ก่อน		หลัง		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. การบริการ	5.66	1.66	7.17	1.49	9.421*	.000
2. ความซื่อสัตย์	6.14	1.82	7.46	1.46	7.210*	.000
3. ความนอบน้อม	5.69	1.89	6.69	1.89	4.694*	.000
รวม	19.60	3.27	23.89	2.73	17.055*	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 3 ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบภาวะผู้นำให้บริการของนักเรียนนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคสองแคว
ที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการก่อนและหลังทดลองใช้

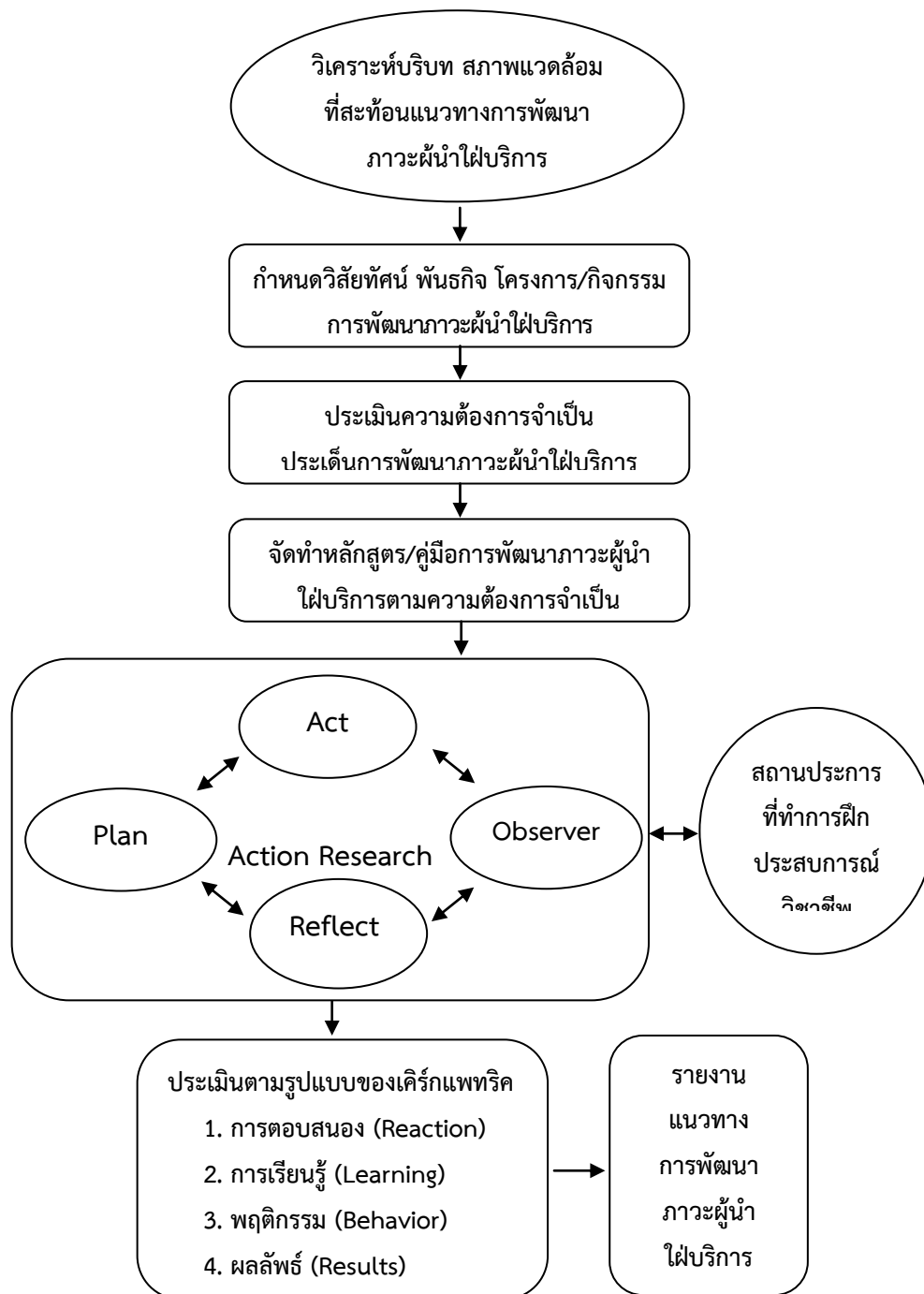
จากผลการเปรียบเทียบภาวะผู้นำให้บริการของนักเรียนนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคสองแควที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการก่อนและหลังทดลองใช้ พบว่า โดยภาพรวมและรายด้าน หลังการทดลองใช้ สูงกว่าก่อนการทดลองใช้คู่มืออย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

3.2.3 ผลการประเมินพฤติกรรม (Behavior Evaluation) ผลการประเมินพฤติกรรมของนักศึกษาฝึกประสบการณ์หลังการพัฒนาพบว่า นักศึกษาสามารถนำความรู้ ความเข้าใจ และทักษะการเรียนรู้ ทั้งนี้เนื่องมาจาก ครูมีความรู้ ความเข้าใจ ได้รับการฝึกทักษะการปฏิบัติ และได้สะท้อนสภาพปัญหาจากการจัดเรียนรู้ที่ผ่านมา และนักศึกษาได้รับการอบรมพัฒนาด้านภาวะผู้นำจากคู่มือแนวทางที่สร้างขึ้นอย่างเป็นระบบ โดยเน้นการให้ความรู้ และการฝึกทักษะ ในด้านของการให้บริการ ความซื่อสัตย์ และความอ่อนน้อมจึงทำให้นักศึกษาเกิดการซึมซับพฤติกรรมในให้บริการนำ

3.2.4 ผลการประเมินผลลัพธ์ (Result Evaluation) จากการสะท้อนผลตามแบบการทบทวนหลังปฏิบัติงาน (AAR) หลังการฝึกอบรม พบว่า แนวทางที่พัฒนาเป็นประโยชน์ต่อสถานศึกษา ครู และนักเรียน โดยมีส่วนในการขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาและพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการของนักเรียนนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคสองแควได้เป็นอย่างดี

องค์ความรู้ใหม่

ข้อค้นพบจากการศึกษาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการของนักเรียนนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคสองแควที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการ สะท้อนองค์ความรู้ใหม่เป็นรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการของนักเรียน นักศึกษาที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการด้วยกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการและประเมินตามรูปแบบของเคิร์กแพทริก ดังแผนภาพที่ 2



แผนภาพที่ 2 รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำไฟบริการของนักเรียน นักศึกษาที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการด้วยกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการและประเมินตามรูปแบบของเคิร์กแพทริก

จากรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการของนักเรียน นักศึกษาที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการด้วยกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการและประเมินตามรูปแบบของเคิร์กแพทริก ที่นำเสนอตั้งภาพ 2 ข้างต้น จะเห็นได้ว่าหากนำผลการวิจัยของแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการสู่แนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ จำเป็นต้อง ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และคำนึงถึงการวิเคราะห์บริบท สภาพแวดล้อมที่สะท้อนแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการ จากนั้นควรกำหนดกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ โครงการ/กิจกรรม การพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการ และในแต่ละปี การศึกษาควรทำการประเมินความต้องการจำเป็นประเด็นการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการที่ต้องรับการพัฒนาตามความ จำเป็นของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง จัดทำหลักสูตร/คู่มือการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการตามความต้องการจำเป็น ผ่าน กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการ 1) วางแผน ประชุมทีม กำหนดกิจกรรม 2) จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ 3) สังเกต ให้ คำปรึกษา 4) สะท้อนผลการฝึกประสบการณ์ และที่สำคัญควรมีการประเมินตามรูปแบบของเคิร์กแพทริก ใน 4 ประเด็น คือ การตอบสนอง (Reaction) การเรียนรู้ (Learning) พฤติกรรม (Behavior) และ ผลลัพธ์ (Results) พร้อม รายงานแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาต่อยอดสู่การพัฒนาสมรรถนะของ ผู้เรียนอย่างแท้จริง

อภิปรายผลการวิจัย

1. การประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการของนักเรียนนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิค สองแควที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการ พบว่า ผู้บริหาร ครูผู้สอน ผู้ประกอบการ นักเรียน นักศึกษา มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการ เมื่อเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) การบริการ 2) ความซื่อสัตย์ 3) ความนอบน้อม 4) การเสียสละ และ 5) การเสริมพลังอำนาจ โดยเฉพาะด้านที่มีความจำเป็นในการพัฒนาสูงสุด คือ การบริการ ทั้งนี้เป็นเพราะว่า การบริการเป็นคุณลักษณะที่แสดงออกในการให้ความสะดวก การช่วยเหลือดูแลเอาใจใส่ ที่สามารถตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจของเพื่อนร่วมงานและลูกค้า ด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา และต่อเนื่อง สม่าเสมอ มีความรับผิดชอบตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การให้ความสะดวกในการเข้าถึงการ บริการ การบริการที่เป็นรูปธรรมสัมผัสได้ ตลอดจนการมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ กอปรกับสภาพการณ์การ เปลี่ยนแปลงของโลกส่งผลกระทบทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ ดังนั้นทุก ๆ องค์กรจึงต้องมี การปรับตัวอย่างรวดเร็ว เพราะ เกิดการแข่งขันกันในทุก ๆ ที่ องค์กรทางด้านธุรกิจก็เช่นเดียวกัน หากต้องการให้องค์การอยู่รอดปลอดภัยก็ต้อง พยายามอย่างดีที่สุดเพื่อที่จะให้องค์การสามารถดำรงสถานะอยู่ได้เพราะโลกปัจจุบันนี้เต็มไปด้วยการแข่งขัน ซึ่งในการ ทำ กิจกรรมต่าง ๆ นั้น มักจะต้องมีคู่แข่งในประเภทเดียวกันเสมอ การบริการที่ดีกว่า บริการทุกระดับประทับใจ ผู้รับบริการหรือลูกค้าล้วนแต่ต้องการการบริการ ที่สะดวก รวดเร็ว คุณภาพสูง ต้องการได้เห็นใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส จากผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sudjaiand and Kaewnin (2022) ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ ระหว่างกลยุทธ์การบริการและความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการในจังหวัดนครปฐม พบว่า การบริการ แบบมืออาชีพ หลากหลาย ต่อเนื่อง ตรงกับความต้องการมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความได้เปรียบ ทางการแข่งขันโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hongsirikam, Wongvanichtawee and Santisarn (2019) ยังได้ทำการศึกษาเรื่องลักษณะภาวะผู้นำของผู้ประกอบการสตาร์ทอัพที่

ประสบความสำเร็จในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยหลักที่เป็นลักษณะผู้นำที่สำคัญประกอบไปด้วย 5 ตัวแปร คือ ลักษณะของคนที่มีลักษณะมูมานะ ลักษณะชอบการเรียนรู้ ลักษณะการเปิดรับสิ่งใหม่ ๆ ลักษณะของผู้ที่มีวิสัยทัศน์ และลักษณะการเป็นคนที่กล้าตัดสินใจ

2. การสร้างและตรวจสอบความเหมาะสมของแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักเรียนนักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคสองแควที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการ พบว่า 1) แนวคิดหลัก 2) จุดประสงค์ 3) เนื้อหา ได้แก่ หน่วยพัฒนาที่ 1 ภาวะผู้นำใ้บริการด้านการบริการ หน่วยพัฒนาที่ 2 ภาวะผู้นำใ้บริการด้านความ นอบน้อม และหน่วยพัฒนาที่ 3 ภาวะผู้นำใ้บริการด้านความซื่อสัตย์ 4) แนวทางดำเนินกิจกรรม 5) สื่อ/แหล่งเรียนรู้ 6) การวัดและประเมินผล ผลการตรวจสอบแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักเรียนนักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคสองแควมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะว่า แนวทางที่มีองค์ประกอบด้วย แนวคิดหลัก จุดประสงค์ เนื้อหาภาวะผู้นำใ้บริการด้านการบริการ ความนอบน้อม ด้านความซื่อสัตย์ แนวทางดำเนิน กิจกรรม สื่อ/แหล่งเรียนรู้ การวัดและประเมินผล มีความตรงกับความต้องการของนักเรียน นักศึกษา และ ผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าของแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และสามารถนำไปปฏิบัติจริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย Amornwuttikom (2019) ได้ทำการศึกษาเรื่องโปรแกรมการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาฝึกงานในบริษัท จำหน่ายเฟอร์นิเจอร์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย 1) ชื่อโปรแกรม 2) คำชี้แจงในการใช้โปรแกรม 3) ความเป็นมาและความสำคัญของโปรแกรม 4) หลักการของโปรแกรม 5) จุดมุ่งหมายของโปรแกรม 6) เนื้อหาสาระ 7) กระบวนการพัฒนา และ 8) การวัดและประเมินผล โดยภาพรวมโปรแกรมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

3. การทดลองใช้และประเมินการใช้แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักเรียนนักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคสองแควที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการ พบว่า การทดลองใช้โดยการวิจัยเชิง ปฏิบัติการ ดังนี้ 1) วางแผน ประชุมทีม กำหนดกิจกรรม 2) จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ 3 โมดูล ใช้เวลา 12 ชั่วโมง และ PLC สะท้อนผลการอบรมเชิงปฏิบัติการ 6 ชั่วโมง 3) สังเกต ให้คำปรึกษา และ 4) สะท้อนผลการฝึกประสบการณ์ของ นักศึกษา โดยขออภิปรายในแต่ละประเด็น ตามผลประเมินการใช้แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักเรียน นักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคสองแคว ดังนี้

3.1 การประเมินปฏิกิริยาด้านความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านความพึงพอใจต่อวิทยากร ด้านความพึงพอใจต่อคู่มือ และ ด้านความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ ตามลำดับ ทั้งนี้นักเรียน นักศึกษาให้ความสนใจเป็นพิเศษที่ต้องการพัฒนา ตนเองให้มีคุณลักษณะภาวะผู้นำใ้บริหารอันจะเป็นไปตามความต้องการของผู้ประกอบการ

3.2 การประเมินการเรียนรู้ จากผลการเปรียบเทียบภาวะผู้นำใ้บริการของนักเรียนนักศึกษา วิทยาลัยเทคนิคสองแควที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการก่อนและหลังทดลองใช้ พบว่า โดยรวมหลังและ รายด้านการทดลองใช้สูงกว่าก่อนการทดลองใช้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ทั้งนี้เนื่องมาจาก นักศึกษาได้รับการ อบรมพัฒนาด้านภาวะผู้นำจากคู่มือแนวทางที่สร้างขึ้นอย่างเป็นระบบ โดยเน้นการให้ความรู้ ความเข้าใจ และการฝึก ทักษะ ในด้านของการให้บริการ ความซื่อสัตย์ และความนอบน้อมจึงทำให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้และมีผลการ ทดสอบหลังการอบรมสูงกว่าก่อนอบรม

3.3 การประเมินพฤติกรรม พบว่านักศึกษาสามารถนำความรู้ ความเข้าใจ และทักษะการเรียนรู้ ทั้งนี้เนื่องมาจาก คุรุมีความรู้ ความเข้าใจ ได้รับการฝึกทักษะการปฏิบัติ และได้สะท้อนสภาพปัญหาจากการจัดเรียนรู้ที่ผ่านมา และนักศึกษาได้รับการอบรมพัฒนาด้านภาวะผู้นำจากคู่มือแนวทางที่สร้างขึ้นอย่างเป็นระบบ โดยเน้นการให้ความรู้และการฝึกทักษะ ในด้านของการให้บริการ ความซื่อสัตย์ และความนอบน้อมจึงทำให้นักศึกษาเกิดการซึมซับพฤติกรรมในใ้บริการนำ

3.4 การประเมินผลลัพธ์ พบว่า แนวทางที่พัฒนาเป็นประโยชน์ต่อวิทยาลัย ผู้บริหาร ครู และนักเรียน นักศึกษา โดยมีส่วนในการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักเรียนนักศึกษาได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องมาจากแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักเรียน นักศึกษา ที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เป็นไปตามความต้องการของผู้ประกอบการ ดังที่ Intawong (2021) กล่าวว่า ภาวะผู้นำใ้บริการเป็นคุณลักษณะของผู้นำที่เข้าใจและการปฏิบัติโดยยึดความต้องการของผู้อื่นเป็นหลักเหนือประโยชน์ของตนเอง เพิ่มคุณค่า และพัฒนาผู้อื่น สร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ปฏิบัติอย่างตรงไปตรงมาเพื่อความต้องการของผู้อื่นและเพื่อการกระจายอำนาจ การให้ความช่วยเหลือ การอำนวยความสะดวก การมีจิตสาธารณะและการมีคุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน ดังนั้นองค์การที่มีการนำองค์ความรู้นี้ไปใช้จะเป็นการมุ่งผลประโยชน์ต่อส่วนรวมและส่งผลให้บุคลากรในองค์การมีความเป็นส่วนหนึ่ง ผูกพันและรักองค์การร่วมกันพัฒนาองค์การสู่ความสำเร็จ

สรุป

การศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักเรียนนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคสองแควที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการ พบว่า ผู้บริหาร ครูผู้สอน ผู้ประกอบการ นักเรียน นักศึกษา มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการ สูงสุด คือ การบริการ ความซื่อสัตย์ ความนอบน้อม การเสียสละ และการเสริมพลังอำนาจ ทั้งนี้เพราะว่าการบริการเป็นคุณลักษณะที่แสดงออกในการให้ความสะดวก การช่วยเหลือดูแลเอาใจใส่ที่สามารถตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจของเพื่อนร่วมงานและลูกค้า ด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา และต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีความรับผิดชอบตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การให้ความสะดวกในการเข้าถึงการบริการ การบริการที่เป็นรูปธรรมสัมผัสได้ ตลอดจนการมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ ส่งผลถึงการนำภาวะผู้นำใ้บริการ ด้านการบริการ ความซื่อสัตย์ ความนอบน้อม ไปสร้างคู่มือ เพื่อใช้ในการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักเรียนนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคสองแควที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการ พบว่าคู่มือมีความองค์ประกอบและมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อนำคู่มือไปทดลองใช้ในการอบรมพัฒนา พบว่านักเรียนนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคสองแคว มีความพึงพอใจต่อในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อศึกษาด้านความรู้ความเข้าใจนักเรียนนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคสองแควที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการก่อนและหลังทดลองใช้ พบว่า นักเรียนมีความรู้ความเข้าใจโดยรวมหลังการทดลองใช้สูงกว่าก่อนการทดลองใช้อย่างมีนัยสำคัญ เมื่อศึกษาด้านพฤติกรรม พบว่านักศึกษาสามารถนำความรู้ ความเข้าใจ และทักษะการเรียนรู้ ทั้งนี้เนื่องมาจาก คุรุมีความรู้ ความเข้าใจ ได้รับการฝึกทักษะการปฏิบัติ และได้สะท้อนสภาพปัญหาจากการจัดเรียนรู้ที่ผ่านมา และนักศึกษาได้รับการอบรมพัฒนาด้านภาวะผู้นำจากคู่มือแนวทางที่สร้างขึ้นอย่างเป็นระบบ โดยเน้นการให้ความรู้และ

การฝึกทักษะ ในด้านการให้บริการ ความซื่อสัตย์ และความนอบน้อมจึงทำให้นักศึกษาเกิดการซึมซับพฤติกรรมใน ใฝ่บริการนำ และเมื่อศึกษาผลลัพธ์ พบว่า แนวทางที่พัฒนาเป็นประโยชน์ต่อวิทยาลัย ผู้บริหาร ครู และนักเรียน นักศึกษา โดยมีส่วนในการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักเรียนนักศึกษาได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องมาจากแนวทางการ พัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักเรียน นักศึกษาที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการ สามารถนำไปใช้ ประโยชน์ได้ เป็นไปตามความต้องการ ของผู้ประกอบการ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า การประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการ ของนักเรียนนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคสองแควที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการ พบว่า ผู้บริหาร ครูผู้สอน ผู้ประกอบการ นักเรียน นักศึกษา มีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการ ด้านการบริการ ด้านความซื่อสัตย์ ด้านความนอบน้อม ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำไปใช้ดำเนินการ กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ที่ ส่งเสริมคุณลักษณะที่พึงประสงค์ พัฒนาสู่ความเป็นอัตลักษณ์ ทั้งนี้ควรส่งเสริมสนับสนุนให้มีโครงการ/กิจกรรม พัฒนา ครูผู้สอน นักเรียน นักศึกษา ร่วมกับเครือข่ายผู้ประกอบการ ตลอดจนจัดทำหลักสูตรร่วมกับผู้ประกอบการ พัฒนา คู่มือการพัฒนาภาวะผู้นำของนักเรียน นักศึกษาอย่างต่อเนื่อง

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า การสร้างและตรวจสอบแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของ นักเรียนนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคสองแควที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการ พบว่า ในการตรวจสอบ ความเหมาะสมของคู่มือการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักเรียนนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคสองแควที่ฝึก ประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการ สามารถทำได้หลายวิธีเพื่อให้คู่มือที่ได้เหมาะสมกับความต้องการและบริบท ของวิทยาลัย ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำไปใช้ดำเนินการ ในการตรวจสอบความเหมาะสมด้วยวิธีการสนทนา กลุ่ม (Focus Group Discussion) โดยการมีส่วนร่วม ของผู้ประกอบการ ผู้บริหารวิทยาลัย ครูผู้สอน นิสิต รวมถึงผู้ที่ มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการรับบริการ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า การทดลองใช้และประเมินการใช้แนวทางพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการ ของนักเรียนนักศึกษาวิทยาลัยเทคนิคสองแควที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการ พบว่า ในการศึกษา พฤติกรรมภาวะผู้นำใฝ่บริการ ด้านการบริการด้านความซื่อสัตย์ ด้านความนอบน้อม เพื่อให้แน่ใจว่านักเรียนนักศึกษา มีพฤติกรรมที่คงทน ผู้ศึกษาสามารถใช้แบบประเมินเพื่อประเมินซ้ำอีกครั้ง เมื่อเวลาผ่านไป 3-6 เดือน ดังนั้นหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องควรนำไปใช้ดำเนินการ ในการวัดและประเมินผล นักเรียนนักศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเรียนรู้ที่คงทน และความยั่งยืน อาจจะต้องมีการติดตามผลการประเมินนั้น โดยการใช้แบบประเมินซ้ำอีกครั้ง

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยในครั้งต่อไป

สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับ

2.1 ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะภาวะผู้นำให้บริการของนักเรียน นักศึกษาในประเด็นที่มีความต้องการจำเป็น ได้แก่ด้านการบริการ ด้านความซื่อสัตย์ ความนอบน้อม พัฒนาสู่ความเป็นอัตลักษณ์ของวิทยาลัยเทคนิคสองแคว

2.2 ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการในการพัฒนาหลักสูตรเพื่อการพัฒนา นักเรียน นักศึกษา สู่การเตรียมความพร้อมในการเป็นผู้ประกอบการในยุค disruptive technology ภาวะผู้นำให้บริการของนักเรียน นักศึกษา ในลักษณะการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research : PAR) เพื่อพัฒนาสู่แนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

References

- Amornwuttikorn, K. (2019). *A Servant Leadership Development Program for Student Trainees in the Furniture Companies in the Northeastern Region*. (Doctor Dissertation). Sakon Nakhon Rajabhat University. Sakon Nakhon.
- Hongsirikam, K., Wongvanichtawee, C., & Santisarn, B. (2019). Characteristics of Successful Startup Leadership in Thailand. *Journal of politics, administration and law*, 12(1), 261-278.
- Intawong, K. (2021). Servant leadership: Meaning, Relationship and Application in the Organization. *Journal of Humanities and Social Sciences Mahamakut Buddhist University Isan Campus*, 2(1), 31-38.
- Keawsampanjai, P. (2022). Servant leadership: Essential Skills for Student in New Normal. *Journal of Association of Professional Development of Educational Administration of Thailand*, 4(4), 65-75.
- Monitoring and Reporting Group, Vocational Education Monitoring and Evaluation Office. (2022). Problem conditions and limitations of educational institutions and suggestions from educational institutions in driving the organization Vocational Education, Fiscal Year 2022. Bangkok: Office of the Vocational Education Commission.
- Songkae Technical College. (2023). *Government operational plan for fiscal year 2024*. Phitsanulok: Songkae Technical College.
- Sudjaiand, P. & Kaewnin, T. (2022). Relationships Between Service Strategy and Competitive Advantage in Nakhon Pathom Province. *Journal of Educational Management and Research Innovation*, 5(1), 73-84.
- Thaikasame, S. (2015). Developing the Measurement Model of Entrepreneur's Servant Leadership Style in Small and Medium Business in Chachoengsao Province. *Journal of the Association of Researchers*, 20(2), 59-69.