



ภาวะผู้นำใ้บริการของผู้จัดการศูนย์การเรียนปัญญาภูวนา ในเครือบริษัท CP ALL

บัณฑิต แป้นเมือง

นักศึกษาปริญญาโท ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก
ผู้ประพันธ์บรรณกิจ, bandit2523ae@gmail.com

ข้อมูลบทความ

บทความวิจัย

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ; ใ้บริการ;
ศูนย์การเรียน; เครือบริษัท CP
ALL

วันที่รับบทความ: 22 กันยายน 2567

วันที่แก้ไข: 11 ตุลาคม 2567

วันที่ตอบรับตีพิมพ์: 14 11 ตุลาคม 2567

บทคัดย่อ

ปัจจุบันศูนย์การเรียนปัญญาภูวนา ก่อตั้งโดย บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) มีภาพรวมความผูกพันขององค์กร ยังไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ดังนั้น การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาภาวะผู้นำใ้บริการของผู้จัดการศูนย์การเรียนปัญญาภูวนา ในเครือบริษัท CP ALL 2) เพื่อเปรียบเทียบภาวะผู้นำใ้บริการของผู้จัดการศูนย์การเรียนปัญญาภูวนา ในเครือบริษัท CP ALL จำแนกตามวุฒิการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ปีการศึกษา 2566 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ครู จำนวน 92 คน โดยสุ่มอย่างง่าย กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครซี มอร์ แกน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที (t-test) ผลการวิจัยพบว่า 1. ภาวะผู้นำใ้บริการของผู้จัดการศูนย์การเรียนปัญญาภูวนา ในเครือบริษัท CP ALL โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ด้านการตระหนักรู้ 2) ด้านการบำรุงรักษาบุคคล 3) ด้านการมีจิตบริการ 4) ด้านการพัฒนาบุคคล 5) ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ 6) ด้านการโน้มน้าวใจ และ 7) ด้านการสร้างมนทัศน์ ตามลำดับ 2.ครูศูนย์การเรียนที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีภาวะผู้นำใ้บริการของ ผู้จัดการศูนย์การเรียนปัญญาภูวนา ในเครือบริษัท CP ALL โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และ 3.ครูศูนย์การเรียนที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ภาวะผู้นำใ้บริการของ ผู้จัดการศูนย์การเรียนปัญญาภูวนา ในเครือบริษัท CP ALL โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน สรุปผลการวิจัยพบว่า ครูศูนย์การเรียนมีภาวะผู้นำใ้บริการของ ผู้จัดการศูนย์การเรียนปัญญาภูวนา ในเครือบริษัท CP ALL โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน



Servant Leadership of the Panyapiwat Learning Center Manager In the CP ALL Company

Bandit Panmuang

The student of Master of Education in Educational Administration
Faculty of Liberal Arts, Krirk University, Thailand
Corresponding author email: bandit2523ae@gmail.com

ARTICLE INFO

Research Article

Keywords: *Leadership; Servant;
Learning Center Manager; CP
ALL Company*

*Received: 22 September 2024
Revised: 11 October 2024
Accepted: 14 October 2024*

ABSTRACT

Currently, the Panyapiwat Learning Center, established by CP All Public Company Limited, has an overall picture of the organization's commitment that has not yet reached its goals. Therefore, the objectives of this research were as follows 1) to study Servant Leadership of the Panyapiwat Learning Center Manager In the CP ALL Company 2) to compare Service - minded Leadership of the Panyapiwat Learning Center In the CP ALL company classified by educational background and work experience academic year 2023, The sample group included teachers totaling 92 people, Simple random sampling. The sample size was determined according to Krejcie & Morgan (1970: 608) Statistics used in Data analysis includes frequency, percentage, mean, standard deviation and t - test. The research results found that: 1. Servant Leadership of the Panyapiwat Learning Center Manager in the CP ALL Company, arranged in order from the most to the least as follows: 1) Awareness aspect 2) Personnel maintenance aspect 3) Service spirit aspect 4) Personal development, 5) Understanding and Compassion, 6) Persuasion, and 7) Concept creation, respectively. 2. Learning center teachers with different educational background on Servant Leadership of the Panyapiwat Learning Center Manager In the CP ALL Company, overall and each aspect had no different. 3. Learning center teachers with different work experience Have opinions on Servant Leadership of the Panyapiwat Learning Center Manager In the CP ALL Company, overall and each aspect had no different. The research results concluded that the learning center teachers had the leadership in service of the managers of the Panyapiwat Learning Center in the CP ALL group of companies, overall and in each aspect, no difference.



บทนำ

การศึกษาเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของคนไทยทุกคน ที่รัฐต้องจัดให้เพื่อพัฒนาคนไทยทุกช่วงวัย ให้มีความเจริญงอกงามทุกด้าน เพื่อเป็นต้นทุนทางปัญญาที่สำคัญในการพัฒนาทักษะ คุณลักษณะสมรรถนะในการประกอบสัมมาชีพ และการดำรงชีวิตร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างเป็นสุข อันจะนำไปสู่เสถียรภาพ และความมั่นคงของสังคมและประเทศชาติที่ต้องพัฒนาให้เจริญก้าวหน้าทัดเทียมนานาประเทศ ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญด้านการศึกษาในฐานะกลไกหลักในการพัฒนาประเทศ จากบทบัญญัติ มาตรา 54 มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาของประเทศ โดยรัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการให้เด็กทุกคนได้รับการศึกษาเป็นเวลา 12 ปี ตั้งแต่ก่อนวัยเรียนจนจบการศึกษาภาคบังคับอย่างมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย รัฐต้องดำเนินการให้เด็กเล็กได้รับการดูแลและพัฒนาก่อนเข้ารับการศึกษา เพื่อพัฒนาร่างกาย จิตใจ วินัย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา โดยรัฐมีหน้าที่ดำเนินการ กำกับ ส่งเสริม และสนับสนุนให้การจัดการศึกษาดังกล่าวมีคุณภาพและได้มาตรฐานสากล (ราชกิจจานุเบกษา, 2560)

ปัจจุบันศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภูวนา ก่อตั้งโดย บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จัดตั้งขึ้นตามกฎกระทรวงว่าด้วยสิทธิของสถานประกอบการในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานในศูนย์การเรียนรู้ พ.ศ. 2547 ซึ่งออกตามมาตรา 12 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ โดยศูนย์การเรียนรู้ฯ เข้าร่วมโครงการส่งเสริมการจัดการศึกษาของสถานประกอบการ ของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา เมื่อวันที่ 18 เมษายน 2549 ในระยะแรกเข้าร่วมโดยเปิดเป็นโครงการนำร่องเพียง 5 ศูนย์การเรียนรู้ คือ 1) ศูนย์การเรียนรู้สะพานควาย 2) ศูนย์การเรียนรู้สุขุมวิท 3) ศูนย์การเรียนรู้สีลม 4) ศูนย์การเรียนรู้คลองสาน 5) ศูนย์การเรียนรู้เพชรเกษม ในปีการศึกษา 2550 ได้ขออนุมัติจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในแต่ละเขตพื้นที่ ที่จัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ประเภทวิชาพาณิชยกรรม สาขาวิชาธุรกิจค้าปลีก จำนวน 20 ศูนย์การเรียนรู้ และสาขาอาหาร และแมคคาทรอนิกส์ จำนวน 1 ศูนย์การเรียนรู้ มีนักเรียนของศูนย์การเรียนรู้ 20 ศูนย์ จำนวน 3,908 คน (บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน), 2566) สืบเนื่องจากผลการประเมิน EE การรายงานผลการดำเนินงาน ปีการศึกษา 2566 ตามที่ HR สสำรวจความพึงพอใจ พบว่า ภาพรวมความผูกพันขององค์กร ยังไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

จากผลการวิจัยของ ศิรินทิพย์ เฟื่องสง (2563) ได้ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำใ้บริการของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพัทลุง เขต 1 พบว่า ภาวะผู้นำใ้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก และจากผลการวิจัยของ พรพิพัฒน์ ตั้งจิตรวฒนากุล (2560) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำแบบใ้บริการของผู้บริหารสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำแบบใ้บริการของผู้บริหารสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาผลการสร้างคุณลักษณะ และแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำแบบใ้บริการของผู้บริหารสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา ด้านตระหนักรู้ โดยภาพรวมความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด

จากแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาและเปรียบเทียบ เรื่องภาวะผู้นำใ้บริการของผู้จัดการศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภูวนา ในเครือบริษัท CP ALL ซึ่งเป็นพื้นฐานของการทำงานเป็นทีม การอยู่ร่วมกันเป็นชุมชน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีพฤติกรรมที่เน้นด้านคุณธรรม การดูแลเอาใจใส่เพื่อนร่วมงาน และการมุ่งพัฒนาให้เพื่อนร่วมงานมีความเจริญงอกงาม ซึ่งทำให้ทุกคนในทีม



มีศักยภาพและจะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพเพื่อให้ผู้บริหาร ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้จัดการศูนย์การเรียนรู้ ปัญญาภิวัฒน์ ในเครือบริษัท CP ALL มีภาวะผู้นำใ้บริการ มากน้อยเพียงใด ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ ต่อผู้บริหารสถานศึกษา หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อวางแผนการพัฒนา ผู้จัดการ ศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ในเครือบริษัท CP ALL ซึ่งเป็นส่วนที่ทำให้การบริหารงานบุคคลของผู้จัดการ ศูนย์การเรียนรู้ประสบผลสำเร็จ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นส่งผลให้ศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ผลิตนักเรียน สู่สถานประกอบการ และมีการสร้างสรรค์พัฒนาตนเองให้มีจิตสำนึกเกี่ยวกับการมีภาวะผู้นำใ้บริการของครู และนักเรียน เพื่อมุ่งสู่วิชาชีพที่ได้มาตรฐานสากลในระดับนานาชาติต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำใ้บริการของผู้จัดการศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ในเครือบริษัท CP ALL
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นภาวะผู้นำใ้บริการของผู้จัดการศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ในเครือ บริษัท CP ALL จำแนกตามวุฒิการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดและหลักการและเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำ หมายถึง คุณลักษณะความสามารถพฤติกรรม หรือกระบวนการของผู้บริหาร ในสถานศึกษาที่มีอิทธิพลต่อบุคคลอื่นในกลุ่ม หรือผู้ใต้บังคับบัญชา ที่ก่อให้เกิดกิจกรรมหรือการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของสถานศึกษาที่วางไว้ โดยใช้การสนับสนุน ชักชวน กระตุ้นจูงใจให้บุคคลปฏิบัติตาม ด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจ และยินดีที่จะให้ความร่วมมือ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานและการบริหารจัดการ การศึกษาในสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Yuk & Mahsud, 2010) ซึ่งภาวะผู้นำ มีความสำคัญ คือ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร ผู้นำและภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์กันตามคุณสมบัติและคุณลักษณะ ในตัวบุคคล ถ้าผู้นำมีภาวะผู้นำก็สามารถที่จะนำองค์กรไปสู่ เป้าหมายได้สำเร็จ ผู้นำต้องมีคุณลักษณะที่มีความสามารถริเริ่ม สร้างสรรค์ รับฟังความคิดเห็น เป็นผู้นำ ทางการเปลี่ยนแปลงพัฒนาบุคลากร และพัฒนาตนเองเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย (Razik & Swanson, 2001) ทั้งนี้แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำมีการศึกษาพัฒนา แล้วประยุกต์สู่การบริหารการศึกษา 4 แนวทาง คือ ทฤษฎีคุณลักษณะ ทฤษฎีพฤติกรรมผู้นำ ทฤษฎีภาวะผู้นำตามสถานการณ์ และ ทฤษฎีภาวะผู้นำแบบเปลี่ยน สภาพและแลกเปลี่ยน (ภรณ์ทิพย์ ปั่นก้อง, 2559)

2. แนวคิดหลักการและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการ

ภาวะผู้นำแบบใ้บริการ หมายถึง การแสดงออกของผู้นำที่ช่วยเหลือส่งเสริม สนับสนุน บริการ ผู้ตามด้วยความเต็มใจ สร้างโอกาสให้ผู้ตามได้พัฒนาตนเอง พัฒนาองค์กร สร้างสัมพันธภาพที่ดีในองค์กร โดยผู้นำต้องยึดหลักการเป็นผู้นำด้วยคุณธรรม จริยธรรมเห็นประโยชน์ต่อส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน นำไปสู่การขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ (มัทนา วังณอมศักดิ์, 2561) ซึ่งความสำคัญของภาวะผู้นำแบบใ้บริการ เป็นการทำตนให้เป็นประโยชน์ มุ่งปกครองผู้อื่น การเอื้อเพื่อ



เมื่อแม่ การเสียสละ การแบ่งปันช่วยเหลือผู้ตามยึดหลักของการใฝ่บริการและให้บริการ การกระทำความดี เพื่อการอยู่ร่วมกัน ลดข้อจำกัดในการปฏิบัติงานช่วยสร้างวัฒนธรรมการช่วยเหลือ และสามารถทำงานร่วมกัน ได้อย่างมีความสุขส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น (Thomson, 2021) ซึ่งแนวคิดองค์ประกอบเกี่ยวกับภาวะผู้นำใฝ่บริการ จากแนวคิดของ Wong (2005) ใน 7 ด้าน ได้แก่ 1) การเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ 2) การบำรุงรักษาบุคคล 3) การตระหนักรู้ 4) การโน้มน้าวใจ 5) การสร้างมโนทัศน์ 6) การมีจิตบริการ 7) การพัฒนาบุคคล สามารถนำมาศึกษาภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการ เป็นการแสดงออกของผู้นำที่ช่วยเหลือส่งเสริม สนับสนุน บริการผู้ตามด้วยความเต็มใจ สร้างโอกาสให้ผู้ตามได้พัฒนาตนเอง พัฒนาองค์การ สร้างสัมพันธภาพที่ดี

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ครูศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ในเครือบริษัท CP ALL ปีการศึกษา 2566 จำนวน 112 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 92 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมีจำนวน 1 ฉบับ แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้ซึ่งแบ่งเป็น 2 ตอน มีลักษณะดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check Lists)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำใฝ่บริการของผู้จัดการศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ในเครือบริษัท CP ALL ตามแนวคิดของ Wong (2005) ได้จำแนกองค์ประกอบของภาวะผู้นำใฝ่บริการใน 7 ด้าน ได้แก่ 1) การเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ 2) การบำรุงรักษาบุคคล 3) การตระหนักรู้ 4) การโน้มน้าวใจ 5) การสร้างมโนทัศน์ 6) การมีจิตบริการ และ 7) การพัฒนาบุคคล ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert) โดยแต่ละระดับมีความหมาย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)

3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ตามลำดับ ดังนี้

3.1 ศึกษาเอกสารแนวความคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ของนักการศึกษาและนักวิชาการทั้งในประเทศ และต่างประเทศตามที่กำหนดในกรอบและแนวความคิดในการวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำใฝ่บริการของผู้จัดการศูนย์การเรียนรู้ในเครือบริษัท CP ALL



3.2 สร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการของผู้จัดการศูนย์การเรียนปัญญาวิวัฒน์ ในเครือบริษัท CP ALL

3.3 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบ แล้วนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข

3.4 นำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาความสมบูรณ์ ความถูกต้องและตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (The Index of Item Objective Congruence: IOC) คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ .60 ขึ้นไป ซึ่งให้ระดับความคิดเห็นในแบบสอบถามแต่ละข้อมีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน (สุวริย์ศิริ โภคาริภรณ์, 2546) โดยมีค่า IOC เท่ากับ 1 จากนั้นจัดทำเป็นแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.5 นำแบบสอบถามที่ได้รับนำกลับมาปรับปรุงแก้ไขจนมีความสมบูรณ์ และมีความเหมาะสมนำไปทดลองใช้ (Try - Out) ที่เป็นครูวิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาวิวัฒน์ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

3.6 นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach (1990)

3.7 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ครูศูนย์การเรียนในเครือบริษัท CP ALL จำนวน 20 ศูนย์การเรียนจนครบจำนวนที่กำหนดไว้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

4.1 ผู้วิจัยขอหนังสือขออนุญาตจากสาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกริก เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.2 นำหนังสือขออนุญาตจากมหาวิทยาลัยเกริกเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งให้ศูนย์การเรียนในเครือบริษัท CP ALL

4.3 ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม

4.4 จัดเก็บรวบรวมแบบสอบถามใช้เวลา 30 วัน

4.5 สามารถรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้ 92 ฉบับ ชุดคิดเป็นร้อยละ 100

4.6 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม

4.7 จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การคำนวณแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage)

5.2 วิเคราะห์ระดับภาวะผู้นำใ้บริการภาวะผู้นำใ้บริการของผู้จัดการศูนย์การเรียนปัญญาวิวัฒน์ ในเครือบริษัท CP ALL โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้ไปเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมาย (บุญชม ศรีสะอาด, 2556)



5.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบ ภาวะผู้นำใ้บริการภาวะผู้นำใ้บริการของผู้จัดการศูนย์การเรียนปัญญาภูวนา ในเครือบริษัท CP ALL เปรียบเทียบตามวุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน โดยการทดสอบค่าที (t-test)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ครูศูนย์การเรียนปัญญาภูวนา ในเครือบริษัท CP ALL ส่วนใหญ่วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 80.40 มีประสบการณ์ทำงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์น้อยกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.00

2. ผลการวิเคราะห์ภาวะผู้นำใ้บริการของผู้จัดการศูนย์การเรียนปัญญาภูวนา ในเครือบริษัท CP ALL

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ภาวะผู้นำใ้บริการของผู้จัดการศูนย์การเรียนปัญญาภูวนา ในเครือบริษัท CP ALL โดยรวมและรายด้าน

(n= 92)

ภาวะผู้นำใ้บริการของผู้จัดการ ศูนย์การเรียนปัญญาภูวนา ในเครือบริษัท CP ALL	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ	4.69	0.40	มากที่สุด
2. ด้านการบำรุงรักษาบุคคล	4.71	0.41	มากที่สุด
3. ด้านการตระหนักรู้	4.72	0.42	มากที่สุด
4. ด้านการโน้มน้าวใจ	4.66	0.43	มากที่สุด
5. ด้านการสร้างมโนทัศน์	4.65	0.49	มากที่สุด
6. ด้านการมีจิตบริการ	4.71	0.42	มากที่สุด
7. ด้านการพัฒนาบุคคล	4.70	0.43	มากที่สุด
ภาพรวม	4.69	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 ภาวะผู้นำใ้บริการของผู้จัดการศูนย์การเรียนปัญญาภูวนา ในเครือบริษัท CP ALL พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้ ด้านการบำรุงรักษาบุคคล ด้านการมีจิตบริการ ด้านการพัฒนาบุคคล ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ด้านการโน้มน้าวใจ และด้านการสร้างมโนทัศน์ตามลำดับจำแนกตามรายด้านดังนี้

2.1 ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ พบว่า ภาวะผู้นำใ้บริการของผู้จัดการศูนย์การเรียนปัญญาภูวนา ในเครือบริษัท CP ALL โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้จัดการยอมรับเคารพในความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้จัดการได้รับการยอมรับนับถือจากผู้ตามอย่างจริงใจ และผู้จัดการเข้าใจและ



เห็นอกเห็นใจ แสดงออกถึงความห่วงใยเอื้ออาทรผู้ตาม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้จัดการเป็นผู้ยินดีที่จะหยุด โดยตั้งใจฟังและจริงจังในการเอาใจใส่ผู้อื่น

2.2 ด้านการบำรุงรักษาบุคคล พบว่า ภาวะผู้นำใฝ่บริการของผู้จัดการศูนย์การเรียนรู้ปัญญาพัฒนาในเครือบริษัท CP ALL โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้จัดการมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและยาวนาน ผู้จัดการมีความรู้สึกร่วมในการเป็นเจ้าของมากกว่าการให้ผลตอบแทนในรูปของเงินเดือน และผู้จัดการรักษาบุคลากรคงอยู่กับองค์กร ช่วยเสริมสร้างสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดี ผู้จัดการรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้จัดการรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ สามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ

2.3 ด้านการตระหนักรู้ พบว่า ภาวะผู้นำใฝ่บริการของผู้จัดการศูนย์การเรียนรู้ปัญญาพัฒนาในเครือบริษัท CP ALL โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้จัดการสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ มีความมั่นใจในตนเองมีผู้จัดการมีความเข้มแข็ง ครู บุคลากร ผู้ร่วมงานไปปฏิบัติ และผู้จัดการตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเอง สามารถสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นได้ดีขึ้น ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือผู้จัดการมีความสามารถทำให้บุคคลอื่นเชื่อถือในตัวผู้นำ

2.4 ด้านการโน้มน้าวใจ พบว่า ภาวะผู้นำใฝ่บริการของผู้จัดการศูนย์การเรียนรู้ปัญญาพัฒนาในเครือบริษัท CP ALL โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้จัดการยินยอมปฏิบัติในสิ่งที่ผู้นำกำหนดขึ้นด้วยความเต็มใจ ผู้จัดการสามารถทำให้บุคลากรเห็นด้วยกับเป้าหมายขององค์กร ผู้จัดการโน้มน้าวใจบุคลากรมากกว่าบังคับให้ทำตาม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ผู้จัดการมีความสามารถทำให้บุคคลอื่นเชื่อถือในตัวผู้นำ

2.5 ด้านการสร้างมโนทัศน์ พบว่า ภาวะผู้นำใฝ่บริการของผู้จัดการศูนย์การเรียนรู้ปัญญาพัฒนาในเครือบริษัท CP ALL โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้จัดการไม่ใช้อำนาจในการตัดสินใจเพียงลำพัง ผู้จัดการโน้มน้าวใจบุคลากรมากกว่าบังคับให้ทำตาม และผู้จัดการสามารถมองเห็นปัญหาขององค์กรอย่างชัดเจน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ผู้จัดการมีความเห็นที่เกิดจากการมองการณ์ไกล

2.6 ด้านการมีจิตบริการ พบว่า ภาวะผู้นำใฝ่บริการของผู้จัดการศูนย์การเรียนรู้ปัญญาพัฒนาในเครือบริษัท CP ALL โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้จัดการมีความสุภาพอ่อนน้อมและมีมารยาทที่ดี ผู้จัดการการสื่อสารข้อมูลรวมทั้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องเข้าใจได้โดยง่าย และผู้จัดการมีจิตบริการให้ความรู้ ที่จำเป็นในการให้บริการ ชัดเจน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้จัดการมีหลักเกณฑ์หรือแนวทางการให้บริการอย่างเสมอภาคมี

2.7 ด้านการพัฒนาบุคคล พบว่า ภาวะผู้นำใฝ่บริการของผู้จัดการศูนย์การเรียนรู้ปัญญาพัฒนาในเครือบริษัท CP ALL โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้จัดการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรอย่างเหมาะสม ผู้จัดการพัฒนาบุคลากรด้วยความยุติธรรมและผู้จัดการให้ความสำคัญต่อการก้าวหน้าของบุคคลในองค์กร ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือผู้จัดการสร้างความก้าวหน้าในวิชาชีพให้บุคลากร



3. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นภาวะผู้นำใ้บริการของผู้จัดการศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภูวนา ในเครือบริษัท CP ALL จำแนกตามวุฒิการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบความคิดเห็นภาวะผู้นำใ้บริการของผู้จัดการศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภูวนา ในเครือบริษัท CP ALL จำแนกตาม วุฒิการศึกษา

(n= 92)

ภาวะผู้นำใ้บริการของผู้จัดการ	วุฒิการศึกษา				t	P
	ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ	4.71	0.39	4.58	0.41	1.200	0.712
ด้านการบำรุงรักษาบุคคล	4.72	0.39	4.65	0.48	0.656	0.158
ด้านการตระหนักรู้	4.71	0.43	4.72	0.40	-0.078	0.813
ด้านการโน้มน้าวใจ	4.67	0.43	4.62	0.41	0.443	0.862
ด้านการสร้างมโนทัศน์	4.65	0.47	4.63	0.54	0.203	0.912
ด้านการมีจิตบริการ	4.71	0.41	4.67	0.48	0.318	0.689
ด้านการพัฒนาบุคคล	4.70	0.43	4.68	0.43	0.146	0.752
รวม	4.70	0.39	4.65	0.41	0.434	0.618

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 ครูศูนย์การเรียนรู้ระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำใ้บริการของ ผู้จัดการศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภูวนา ในเครือบริษัท CP ALL โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นภาวะผู้นำใ้บริการของผู้จัดการศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภูวนา ในเครือบริษัท CP ALL จำแนกตาม ประสบการณ์การทำงาน

(n= 92)

ภาวะผู้นำใ้บริการของผู้จัดการ	ประสบการณ์ในการทำงาน				t	P
	1-10 ปี		11 ปีขึ้นไป			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ	4.69	0.40	4.68	0.38	0.125	0.828
ด้านการบำรุงรักษาบุคคล	4.72	0.42	4.70	0.39	0.231	0.732
ด้านการตระหนักรู้	4.72	0.41	4.70	0.44	0.262	0.274



ภาวะผู้นำใ้บริการของผู้จัดการ	ประสบการณ์ในการทำงาน				t	P
	1-10 ปี		11 ปีขึ้นไป			
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
ด้านการโน้มน้าวใจ	4.67	0.42	4.63	0.45	0.468	0.469
ด้านการสร้างมโนทัศน์	4.63	0.50	4.69	0.45	-0.598	0.782
ด้านการมีจิตบริการ	4.69	0.44	4.72	0.39	-0.394	0.971
ด้านการพัฒนาบุคคล	4.68	0.43	4.72	0.42	-0.364	0.902
รวม	4.69	0.40	4.69	0.37	-0.056	0.565

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 ครูศูนย์การเรียนรู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-10 ปี และที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำใ้บริการของ ผู้จัดการศูนย์การเรียนรู้ปัญญาวิวัฒน์ ในเครือบริษัท CP ALL โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการวิจัย ภาวะผู้นำใ้บริการของผู้จัดการศูนย์การเรียนรู้ปัญญาวิวัฒน์ ในเครือบริษัท CP ALL ผู้วิจัยพบประเด็นที่สำคัญ สามารถนำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาภาวะผู้นำภาวะผู้นำใ้บริการของผู้จัดการศูนย์การเรียนรู้ปัญญาวิวัฒน์ ในเครือบริษัท CP ALL พบว่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้ ด้านการบำรุงรักษาบุคคล ด้านการมีจิตบริการ ด้านการพัฒนาบุคคลด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ด้านการโน้มน้าวใจ และด้านการสร้างมโนทัศน์ตามลำดับ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ 1) ด้านการตระหนักรู้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งค่าเฉลี่ยโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้จัดการสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ผู้จัดการมีความมั่นใจในตนเอง ผู้จัดการมีความเข้มแข็งแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว มีอารมณ์ไม่หวั่นไหวอย่างมีเหตุผล สามารถสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นได้ดี ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิพัฒน์ ตั้งจิตวัฒนากุล (2560) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำแบบใ้บริการของผู้บริหารสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำแบบใ้บริการของผู้บริหารสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาผลการสร้างคุณลักษณะและแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำแบบใ้บริการของผู้บริหารสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา ด้านตระหนักรู้ โดยภาพรวมความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมาก 2) ด้านการบำรุงรักษาบุคคล มีค่าเฉลี่ยรองลงมา ซึ่งค่าเฉลี่ยโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้จัดการมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและยาวนาน ผู้จัดการมีความรู้สึกร่วมในการเป็นเจ้าของมากกว่าการให้ผลตอบแทนในรูปของเงินเดือน ผู้จัดการมีการรักษาบุคลากรคงอยู่กับองค์กร และช่วยเสริมสร้างสุขภาพร่างกายและจิตใจที่ดี อีกทั้ง



ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยฤทธิ์ ใต้อุดม (2555) ได้ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะภาวะผู้นำแบบรับใช้ของผู้บริหารสถานศึกษาในกลุ่มเครือข่ายนครรังสิต สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 พบว่า ด้านการเห็นคุณค่าของผู้อื่น โดยรวมอยู่ในระดับมากสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุวัฒน์ วิชาคธำรงค์คุณ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะภาวะผู้นำแบบรับใช้ของผู้บริหารสถานศึกษา ในเครือข่ายนิคมชะเอมเขตคาเบรียลแห่งประเทศไทย พบว่า คุณลักษณะภาวะผู้นำแบบรับใช้ของผู้บริหารสถานศึกษา ในเครือข่ายนิคมชะเอมเขตคาเบรียลแห่งประเทศไทย ด้านการบำรุงรักษาบุคคล อยู่ในระดับมาก 3) ด้านการมีจิตบริการ มีค่าเฉลี่ยลำดับถัดมา ซึ่งค่าเฉลี่ยโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้จัดการมีความสุภาพอ่อนน้อม และมีมารยาทที่ดี ผู้จัดการมีการสื่อข้อความรวมทั้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องเข้าใจได้โดยง่าย ผู้จัดการมีจิตบริการให้ความรู้ ที่จำเป็นในการให้บริการ ให้ความสนใจกระตือรือร้นในการให้บริการ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปองภพ ภูจอมจิตร (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จากผลการวิจัยพบว่า ด้านการมีจิตบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก 4) ด้านการพัฒนาบุคลากร มีค่าเฉลี่ยลำดับถัดมา ซึ่งค่าเฉลี่ยโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้จัดการผู้จัดการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรอย่างเหมาะสม ผู้จัดการพัฒนาบุคลากรด้วยความยุติธรรมจัดให้ความสำคัญต่อการก้าวหน้าของบุคคลในองค์กร บุคลากร เจ้าหน้าที่ โดยไม่ตัดสินจากลักษณะภายนอก

2. เปรียบเทียบภาวะผู้นำให้บริการของผู้จัดการศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ในเครือบริษัท CP ALL จำแนกตามวุฒิการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน

2.1 ผลการเปรียบเทียบภาวะผู้นำให้บริการของผู้จัดการศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ในเครือบริษัท CP ALL ตามความคิดเห็นของครู จำแนกตามวุฒิการศึกษา โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารเน้นการบริหารงานด้านการมีจิตบริการมีความตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในสถานศึกษา โดยการคิดวิเคราะห์ วิพากษ์ ให้บุคลากร ครู มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และมีเครือข่ายในการทำกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือบุคลากรภายในสถานศึกษา ด้วยความรักและเอื้ออาทรสามัคคีต่อกัน ซึ่งสอดคล้องของกับผลการวิจัยของ อภิชาติ อนันตภักดิ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำให้บริการของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิจิตร เขต 3 ผลการวิจัยพบว่า โดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก

2.2 ผลการเปรียบเทียบภาวะผู้นำให้บริการของผู้จัดการศูนย์การเรียนรู้ปัญญาภิวัฒน์ ในเครือบริษัท CP ALL จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เพราะผู้นำให้บริการมีความสนใจ สามารถตัดสินใจอย่างยุติธรรมและสามารถไตร่ตรองปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิพัฒน์ ตั้งจิตวัฒนากุล (2560) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำแบบให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำแบบให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา ผลการสร้างคุณลักษณะและแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำแบบให้บริการของผู้บริหารสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา ด้านตระหนักรู้ โดยภาพรวมความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด



ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผู้วิจัยขอเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของผู้จัดการศูนย์การเรียนปัญญาภานา ในเครือบริษัท CP ALL ดังต่อไปนี้

1.1 ด้านการสร้างมโนทัศน์ จากผลการวิจัยพบว่า ผู้จัดการมีภาวะผู้นำใ้บริการ ด้านการสร้างมโนทัศน์ ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านนี้ คือ ผู้จัดการมีความเห็นที่เกิดจากการมองการณ์ไกลดังนี้ ผู้จัดการควรนำหลักการบริหารมาใช้อย่างจริงจังครบถ้วน และควรคำนึงถึงการพึ่งพาอาศัยการช่วยเหลือเจือจุนกันในการปฏิบัติงาน

1.2 ด้านการโน้มน้าว จากผลการวิจัยพบว่า ผู้จัดการมีภาวะผู้นำใ้บริการ ด้านการโน้มน้าว ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านนี้ คือ ผู้จัดการมีความสามารถทำให้บุคคลอื่นเชื่อถือในตัวผู้จัดการ ดังนี้ ผู้จัดการควรมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนและสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพจะสามารถสร้างแรงบันดาลใจและโน้มน้าวให้ผู้อื่นเชื่อมั่นในความเป็นผู้นำของตนได้ แสดงความซื่อสัตย์และโปร่งใส รับผิดชอบต่อการกระทำของตนเองจะได้รับความเคารพและความไว้วางใจมากกว่า

1.3 ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ จากผลการวิจัยพบว่า ผู้จัดการมีภาวะผู้นำใ้บริการ ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านนี้ คือ ผู้จัดการเป็นผู้ยินดีที่จะหยุด โดยตั้งใจฟังและจริงจังในการเอาใจใ้ผู้อื่น ดังนี้ ผู้จัดการควรมีทักษะความสามารถในการเข้าใจคนอื่นถึงความคิด อารมณ์ หรือความรู้สึกของอีกฝ่าย โดยไม่เอาตัวเองเป็นศูนย์กลาง สามารถประยุกต์ใช้ใ้กับหลากหลายสถานการณ์ เพื่อตอบสนองความต้องการใ้ได้อย่างตรงจุด พร้อมส่งเสริมใ้เกิดศักยภาพและประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน

1.4 ด้านการพัฒนาบุคคล จากผลการวิจัยพบว่า ผู้จัดการมีภาวะผู้นำใ้บริการด้านการพัฒนาบุคคล ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านนี้ คือ ผู้จัดการสร้างความก้าวหน้าใ้บุคลากร ดังนี้ ผู้จัดการควรสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ตักเตือนใ้คำแนะนำใ้สิ่งที่ตนเองใ้รับและใ้มา หรือนำปฏิบัติใ้ประสบความสำเร็จใ้

1.5 ด้านการมีจิตบริการ จากผลการวิจัยพบว่า ผู้จัดการมีภาวะผู้นำใ้บริการ ด้านการมีจิตบริการ ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านนี้ คือ ผู้จัดการมีหลักเกณฑ์หรือแนวทางการใ้บริการอย่างเสมอภาค ดังนี้ ผู้จัดการควรมีหลักเกณฑ์การใ้บริการอย่างเสมอภาคใ้บริการอย่างเท่าเทียมกันแก่ทุกคนผู้จัดการต้องใ้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ ศาสนา เพศ อายุ ความพิการ หรือสถานะทางสังคมปฏิบัติใ้ทุกคนด้วยความเคารพ ปฏิบัติใ้ทุกคนด้วยความเคารพ และต้องปฏิบัติใ้ทุกคนอย่างเป็นธรรมและยุติธรรม

1.6 ด้านการบำรุงรักษาบุคคล จากผลการวิจัย พบว่า ผู้จัดการมีภาวะผู้นำใ้บริการด้านการบำรุงรักษาบุคคล ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านนี้ คือ ผู้จัดการรักษาบุคลากรมีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ สามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ดังนี้ ผู้จัดการควรสนับสนุนใ้กำลังใจครูและบุคลากร ใ้คำปรึกษาแก่ครู เอาใจใ้ใ้ความเมตตา และวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาของครู เพื่อการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง



1.7 ด้านการตระหนักรู้ จากผลการวิจัย พบว่า ผู้จัดการมีภาวะผู้นำใ้บริการ ด้านการตระหนักรู้ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านนี้ คือ ผู้จัดการเป็นบุคคลที่สามารถเผชิญกับปัญหาได้ตั้งนี้ ผู้จัดการควรแก้ปัญหาได้อย่างยุติธรรม เข้าใจในความสามารถ ในการคิดไตร่ตรอง เพื่อให้เกิดผลดีต่อการปฏิบัติงานของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

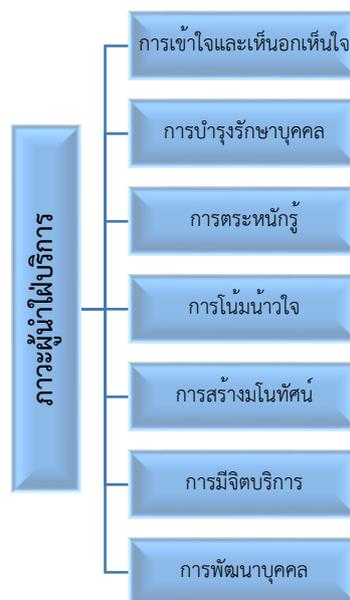
2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผู้นำใ้บริการของผู้จัดการศูนย์การเรียนปัญญาภิวัฒน์ ในเครือบริษัท CP ALL

2.2 ศึกษาภาวะผู้นำใ้บริการของผู้จัดการศูนย์การเรียนปัญญาภิวัฒน์ ในเครือบริษัท CP ALL ด้านการสร้างมโนทัศน์ของผู้จัดการศูนย์การเรียนปัญญาภิวัฒน์

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำใ้บริการของผู้จัดการศูนย์การเรียนปัญญาภิวัฒน์ ในเครือบริษัท CP ALL ได้รับองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการ ซึ่งประกอบไปด้วย 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการสร้างมโนทัศน์ 2) ด้านการโน้มน้าว 3) ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ 4) ด้านการพัฒนาบุคคล 5) ด้านการมีจิตบริการ 6) ด้านการบำรุงรักษาบุคคล และ 7) ด้านการตระหนักรู้ ซึ่งภาวะผู้นำใ้บริการของผู้จัดการศูนย์การเรียนปัญญาภิวัฒน์ ในเครือบริษัท CP ALL จำแนกตามระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติ เนื่องจากผู้บริหารเน้นการบริหารงานด้านการมีจิตบริการมีความตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในสถานศึกษา โดยการคิดวิเคราะห์ วิพากษ์ โดยให้บุคลากร ครู มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และมีเครือข่ายในการทำกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือบุคลากรภายในสถานศึกษา ด้วยความรักและเอื้ออาทรสามัคคีต่อกัน



ภาพที่ 1 ผังความคิดองค์ความรู้เกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการ



เอกสารอ้างอิง

- ชัยฤทธิ์ ใต้อุดม. (2555). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการดำเนินงานของ
ผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต
2. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พระนครศรีอยุธยา.
- ทองอินทร์ อุบลชัย. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของผู้บริหารสถานศึกษากับการ
ดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
เลย เขต 1. วิทยานิพนธ์ ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน). (2566). ข้อมูลงานทะเบียนปีการศึกษา 2566. บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด
(มหาชน).
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). การวิจัยเบื้องต้น. สุวีริยาสาส์น.
- ปองภพ ภูจอมจิตร. (2558). การพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบใ้บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน.
วิทยานิพนธ์ ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พรพิพัฒน์ ตั้งจิตวัฒนากุล. (2560). แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำแบบใ้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา
ระดับมัธยมศึกษา. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 23(1), 38-54.
- ภรณ์ทิพย์ ปั่นก้อง. (2559). ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาชลบุรี เขต 3. วิทยานิพนธ์ ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มัทนา วัจนอมศักดิ์. (2561). ภาวะผู้นำทางการศึกษา ทฤษฎีและการปฏิบัติ. บริษัท เพชรเกษม พรินต์ติ้งกรุ๊ป
จำกัด.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2560). ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการจัดการศึกษานอกระบบ พ.ศ.
2542. ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 116, ตอนที่ 98 ก, 28 สิงหาคม 2560, หน้า 5-12.
- ศิรินทิพย์ เพ็งสง. (2563). ภาวะผู้นำใ้บริการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาพัทลุง เขต 1. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร
การศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุวรีย์ ศิริโกคาภิรมย์. (2546). การวิจัยทางการศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- อนุวัฒน์ วิชาจารย์คุณ. (2553). ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอสามโคก สังกัดสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1. Journal of Roi Kaensarn Academi, 7(2),
271-282.
- อภิชาติ อนันตภักดิ์. (2558). ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรขอ
ข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬสินธุ์ เขต 3. วิทยานิพนธ์ปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.



อมรรัตน์ ศรีทอง. (2558). *ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ของผู้บริหารที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมโรงเรียนของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 9. วิทยานิพนธ์ ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.*

Cronbach, L.J. (1990). *Essentials of psychological testing*. Harper Collins.

Razik, T. A., & Swanson, A. D. (2001). *Fundamental concepts of educational leadership*. Merrill Prentice-Hall.

Thomson, C. H. (2005). *The public School Superintendent and Servant Leadership*. Ed.D. Dissertation, Wisconsin University, USA.

Wong, N. (2005). *Servant leadership: An opponent - process model and the revised servant Leadership profile*. Master's thesis, Regent University, Virginia, USA.

Yukl, G., & Mahsud, R. (2010). Why Flexible and Adaptive Leadership Is Essential. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 12(3), 78-93.