

## การพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาสาขาวิชาดนตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

### The Development of the Servant Leadership of the Students in the Music Program

at Sakon Nakhon Rajabhat University

รองศาสตราจารย์ ดร.สายันต์ บุญใบ\*

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัฒนา สุวรรณไตรย์\*\*

อาจารย์วันพร สิทธิสาร\*\*\*

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพและปัญหาเกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการ 2) หาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการ และ 3) ติดตามผลการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาสาขาวิชาดนตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เป็นการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาสาขาวิชาดนตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ในด้านการวางแผน การให้บริการ การเพิ่มคุณค่า การมุ่งมั่นพัฒนา การสื่อสาร และการมีจิตสาธารณะ ประกอบด้วยกลุ่มผู้ร่วมวิจัย จำนวน 3 คน กลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 6 คน และกลุ่มเป้าหมายการพัฒนา จำนวน 68 คน โดยเป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ 4 ขั้นตอน ประกอบด้วย การวางแผน การปฏิบัติการ การสังเกตการณ์ และการสะท้อนกลับ ใช้ระยะเวลาในการวิจัย 12 เดือน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) แบบสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ แบบมีโครงสร้างระดับกลาง เพื่อสัมภาษณ์สภาพ ปัญหาเกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการ และแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการ 2) แบบสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ แบบมีโครงสร้างระดับกลาง เพื่อติดตามผลการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการ และ 3) แบบสังเกต เพื่อติดตามผลการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการ ของนักศึกษาสาขาวิชาดนตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

#### ผลการวิจัย พบว่า

1. สภาพเกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาสาขาวิชาดนตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร พบว่า นักศึกษาสาขาวิชาดนตรีมีพฤติกรรมบริการระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติต่อกันในการดำเนินงาน การปฏิบัติต่อผู้มารับบริการ การกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน การมอบอำนาจให้แก่กัน รวมทั้งการสนองตอบต่อประเด็นความเข้าใจ ความต้องการ และความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมายหรือผู้รับบริการเพื่อนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายร่วมกันอยู่ในระดับยังไม่เป็นที่น่าพอใจ จำเป็นต้องได้รับการพัฒนา ส่วนปัญหาเกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาสาขาวิชาดนตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร พบว่า นักศึกษาสาขาวิชาดนตรีมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติต่อกัน การปฏิบัติต่อผู้มารับบริการ การกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และการมอบอำนาจให้แก่กัน พร้อมทั้งสนองตอบต่อประเด็นความเข้าใจ ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันยังไม่เพียงพอ

2. แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาสาขาวิชาดนตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มี 3 แนวทาง ได้แก่ การประชุมเชิงปฏิบัติการ การนิเทศติดตาม และการนิเทศแบบให้คำชี้แนะ

**คำสำคัญ :** การพัฒนา ภาวะผู้นำใ้บริการ

\* กรรมการบริหารหลักสูตร ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

\*\* กรรมการบริหารหลักสูตร ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

\*\*\*กรรมการบริหารหลักสูตร ศิลปกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาดนตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

3. ผลการพัฒนาภาวะผู้นำไปบริการของนักศึกษาสาขาวิชาดนตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร พบว่า นักศึกษาสาขาวิชาดนตรีมีพฤติกรรมการบริการระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติต่อกันในการปฏิบัติหรือดำเนินการปฏิบัติหรือดำเนินการของบุคลากรต่อผู้มารับบริการในองค์กร เพื่อกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือร่วมใจความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และการมอบอำนาจให้แก่กัน พร้อมทั้งสนองตอบประเด็นความเข้าใจ ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมายหรือผู้รับบริการ เพื่อนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายร่วมกันขององค์กร

## ABSTRACT

The purposes of this research were to 1) examine the conditions and problems of servant leadership, 2) Find out guidelines for developing the students' servant leadership, and 3) to follow up the effects after the development on the servant leadership of the students in the Music Program at Sakon Nakhon Rajabhat University. The development on the servant leadership of the students in the music program at Sakon Nakhon Rajabhat University included planning, service provision, value adding, and determination to development, communications and service-mindedness. The population consisted of 3 researchers and 6 informants. The samples for development were composed of 68 participants. This study employed an action research (AR) consisting of four steps as follows: Planning, Action, Observation and Reflection. The period of time used was 12 months. The instruments applied in this study were 1) a form of the moderately scheduled formal interview to interview the conditions and problems of the servant leadership and the guidelines for developing the students' servant leadership, 2) a form of the structured moderately scheduled formal interview to follow up the effects of the development on the servant leadership, and 3) a form of observation to follow up the effects of the development on the servant leadership of the students in the Music Program at Sakon Nakhon Rajabhat University.

The results revealed that

1. The conditions about the servant leadership of the students in the Music Program at Sakon Nakhon Rajabhat University revealed that the students performed their service-mindedness among colleagues and service recipients tended to encourage cooperation, trust, and empowerment. However, the service-mindedness provided in terms of understanding, needs and expectations based on service recipients' responses did not meet the required level of satisfaction. Therefore, further development of service-mindedness was required. In addition, the problems on the servant leadership of the students in the Music Program music at Sakon Nakhon Rajabhat University indicated that the knowledge and understanding regarding service-mindedness among colleagues and service recipients found that these behaviors tended to encourage cooperation, trust, and empowerment along with responding to understanding, needs and expectations of the service recipients to contribute to achieve the objectives together were insufficient.

2. The proposed development guidelines for developing the students' servant leadership in the Music Program at Sakon Nakhon Rajabhat University involved a workshop, a follow-up supervision and a coaching supervision.

3. The results of the development on the servant leadership of the students in the Music Program at Sakon Nakhon Rajabhat University revealed that the participating students demonstrated their service-

mindedness behaviors which created cooperation, trust, empowerment, and better responses toward service recipients' understanding, needs and expectations of the target groups or service recipients to achieve the collaborative objectives together.

**Keywords :** Development, Servant leadership

## ภูมิหลัง

ภาวะผู้นำใฝ่บริการ (Servant leadership) เป็นรูปแบบภาวะผู้นำที่กล่าวถึงในเรื่องของการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของตนเอง เป็นการที่ผู้นำดูแลผู้มารับบริการและผู้ร่วมปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่น อุทิศตน ส่งเสริมความสามัคคีในหมู่คณะหรือองค์กร มีการเปลี่ยนแปลงการบริหารงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ รักและเห็นใจผู้อื่น มีการประเมินกำกับและติดตามผลการปฏิบัติงาน การได้รับและรักษาความไว้วางใจจากผู้อื่น การฟังอย่างมีประสิทธิภาพ และการช่วยเหลือผู้อื่นให้ค้นพบจิตใจของตนเอง เป็นการให้ความสำคัญกับการบริการที่มุ่งช่วยเหลือบุคคลอื่นด้วยความจริงใจ และพยายามหาทางเลือกที่ดีที่สุดในการให้บริการ โดยใช้อำนาจทางศีลธรรม กระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจ ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และมอบอำนาจแก่เพื่อนร่วมงานเพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายร่วมกันขององค์กร ซึ่งสมิต สัจฉกร (2546, หน้า 15) ได้กล่าวถึงการบริการว่าเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะการบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากการบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน ในการพิจารณาความสำคัญของบริการอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน คือ ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร และถ้ามีบริการที่ไม่ดีจะเกิดผลอย่างไร การบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิดและความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการ เป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจ เช่น มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานหรือองค์กรในทางที่ดี ส่วนการบริการไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ เช่น มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ มีความเลื่อมศรัทธาในหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการ มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานหรือองค์กรในทางที่ไม่ดี และให้ความเห็นถึงลักษณะของการบริการว่าการบริการเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้น การบริการเป็นความรับผิดชอบของบุคลากรทุกคนในองค์กร และสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบหมดทุกด้าน ในส่วนของการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการนั้น เป็นกระบวนการหรือวิธีการที่นำมาปฏิบัติเพื่อเป็นการสร้าง ปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากรให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและบทบาทภาวะผู้นำที่เหมาะสมเพื่อให้การปฏิบัติงานมีผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

จากแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พุทธศักราช 2551 ถึง 2565) ที่ภาครัฐได้กล่าวถึงการศึกษา ดนตรี โดยกรอบแผนอุดมศึกษาฉบับนี้ได้ให้ภาพของอนาคต (Scenario Planning) ที่จะมีผลกระทบต่อโลก ประเทศ การอุดมศึกษาไทย และจะส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการด้านการศึกษาดนตรีในอนาคต ไม่ว่าจะเป็นการเคลื่อนตัวไปสู่แนวทางใหม่ๆ ในเรื่องของการศึกษา ได้แก่ การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ในเรื่องของปรัชญา รูปแบบ โครงสร้าง เปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานภายใต้สังคมยุคใหม่ที่รับอิทธิพลจากปัจจัยแวดล้อมและปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อประเทศและระบบอุดมศึกษาของไทย (นันทิตา จันทรางศุ, 2552, หน้า 75) จากแผนดังกล่าว นักศึกษาสาขาวิชาดนตรีต้องมีภาวะผู้นำเพื่อสร้างสิ่งใหม่ วิธีการใหม่ มีบทบาทในแวดวงวิชาการ หาหนทางในการพัฒนาศักยภาพให้เต็มศักยภาพ ซึ่งในการตัดสินใจนั้นจะต้องอาศัยการพัฒนาและการเรียนรู้เป็นเหตุผลสำคัญที่อยู่

บนพื้นฐานของความเชื่อถือและศรัทธา โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อพัฒนางานการดนตรีให้เจริญก้าวหน้าต่อไป (สุกรี เจริญสุข, 2547, หน้า 24)

ในส่วนของการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action research) เป็นกระบวนการที่ค้นหาความรู้ความจริงหรือองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ ดำเนินการโดยคณะนักวิจัยที่บุคคลผู้ปฏิบัติหรือดำเนินงานตามบทบาทหรือหน้าที่ที่รับผิดชอบ ในหน่วยงานหรือองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อป้องกันหรือแก้ไขปัญหามา ปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานต่างๆ ในหน่วยงานหรือองค์กรได้อย่างทันต่อปรากฏการณ์ โดยสอดคล้องกับสภาพลักษณะและเงื่อนไขของปัญหาที่ต้องการปรับปรุงแก้ไขหรือคุณภาพของการปฏิบัติงาน กลมกลืนกับโครงสร้างการบริหารงานและบริบททางกายภาพ สังคม และวัฒนธรรมที่แวดล้อม ในเฉพาะแต่ละสถานที่และแต่ละเวลา และเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายร่วมกันขององค์กร แนวทางการพัฒนาที่สำคัญ ได้แก่ การประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ทุกคนที่เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน หรือลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง เพื่อการป้องกันหรือแก้ไขปัญหามา ปรับปรุงหรือพัฒนาปฏิบัติงานตามบทบาทหรือหน้าที่ของผู้ปฏิบัติในองค์กร ตลอดจนการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง หรือพัฒนาสิ่งต่างๆ ตามความต้องการจำเป็นของหน่วยงานหรือองค์กร โดยมีผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์เป็นผู้แนะนำ หรือช่วยเหลือ การนิเทศติดตาม เป็นการปฏิบัติงานระหว่างผู้นิเทศและผู้ถูกนิเทศ โดยมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายเพื่อตรวจสอบ ติดตาม แนะนำ หรือช่วยเหลือในการป้องกันหรือแก้ไขปัญหามา ปรับปรุงหรือพัฒนาปฏิบัติงานตามบทบาทหรือหน้าที่ของผู้ปฏิบัติในองค์กร ตลอดจนการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง หรือพัฒนาสิ่งต่างๆ ตามความต้องการจำเป็นของหน่วยงานหรือองค์กร และการนิเทศแบบให้คำชี้แนะ (Coaching) เป็นการปฏิบัติงานระหว่างผู้นิเทศและผู้ถูกนิเทศ โดยมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายเพื่อให้คำแนะนำ ปรึกษา หรือช่วยเหลืออย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง ในการป้องกันหรือแก้ไขปัญหามา ปรับปรุงหรือพัฒนาปฏิบัติงานตามบทบาทหรือหน้าที่ของผู้ปฏิบัติในองค์กร ตลอดจนการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง หรือพัฒนาสิ่งต่างๆ ตามความต้องการจำเป็นของหน่วยงานหรือองค์กร เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

จากที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น แสดงถึงความจำเป็นที่ต้องพัฒนานักศึกษาดนตรีให้มีภาวะผู้นำใฝ่บริการด้วยการวิจัยเชิงปฏิบัติการ เพื่อการเป็นผู้นำด้านการบริการและผู้ร่วมปฏิบัติงานด้วยความมุ่งมั่น อุทิศตน ส่งเสริมความสามัคคีในองค์กร มีการเปลี่ยนแปลงการบริหารงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ รักและเห็นใจผู้อื่น มีการประเมินกำกับและติดตามผลการปฏิบัติงาน โดยการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการ ซึ่งเป็นกระบวนการหรือวิธีการที่นำมาปฏิบัติเพื่อเป็นการสร้าง ปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากรให้สอดคล้องกับพฤติกรรมและบทบาทภาวะผู้นำที่เหมาะสมเพื่อให้การปฏิบัติงานตามบทบาทและหน้าที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายขององค์กรต่อไป

### คำถามการวิจัย

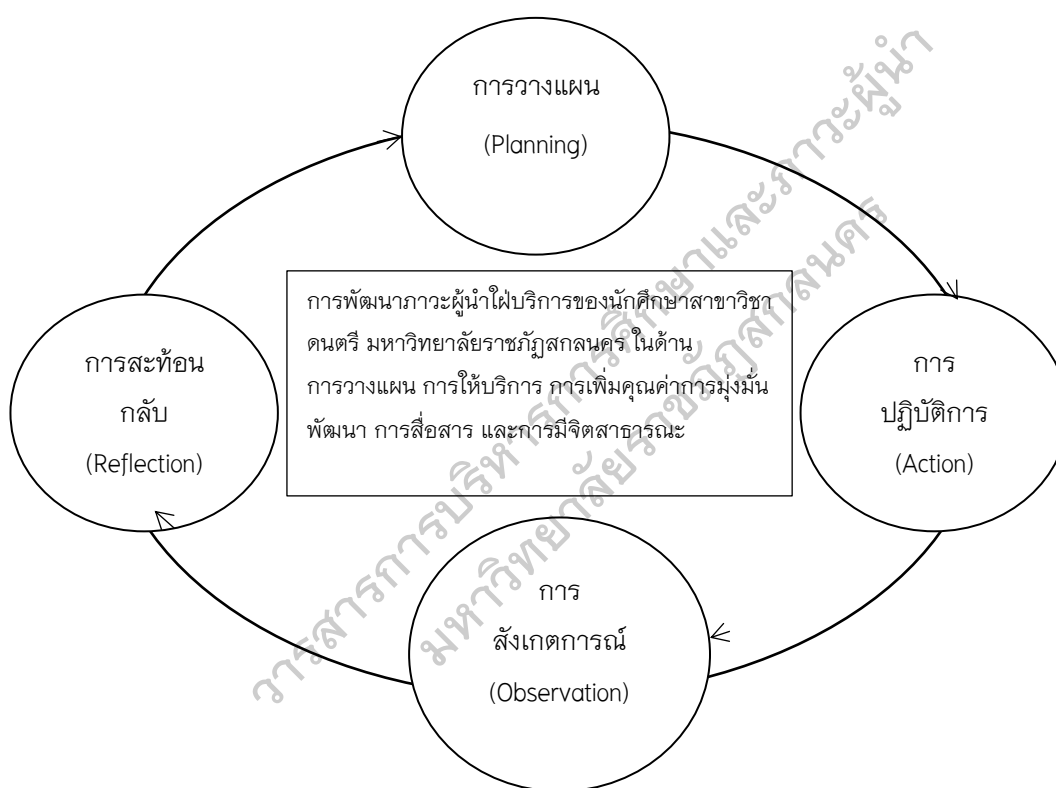
1. สภาพและปัญหาเกี่ยวกับภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาดนตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครเป็นอย่างไร
2. แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาดนตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครมีอะไรบ้าง
3. ผลการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาดนตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครเป็นอย่างไร

## ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาเกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาสาขาวิชาดนตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
2. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาสาขาวิชาดนตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
3. เพื่อติดตามผลการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาสาขาวิชาดนตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

## กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาสาขาวิชาดนตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action research : AR) 4 ขั้นตอน ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การปฏิบัติการ (Action) การสังเกตการณ์ (Observation) และการสะท้อนกลับ (Reflection) ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 1. การวางแผน (Planning)

เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาเกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการ และหาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของนักศึกษาสาขาวิชาดนตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ด้วยการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูล และสัมภาษณ์ตัวแทนกลุ่มเป้าหมายการพัฒนา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เก็บรวบรวมข้อมูลโดยสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลและตัวแทนกลุ่มเป้าหมายการพัฒนา วิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลใน 2 ประเด็นมาประมวลความคิดเห็น

## 2. การปฏิบัติการ (Action)

เพื่อพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาสาขาวิชาดนตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยการนำแนวทางพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาสาขาวิชาดนตรีที่ได้จากการประมวลความคิดเห็นในการวางแผน 2 แนวทาง ได้แก่ 1) การประชุมเชิงปฏิบัติการกลุ่มเป้าหมายการพัฒนา จำนวน 68 คน โดยวิทยากร คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธวัชชัย ไพโรจน์ ในวันที่ 22 มีนาคม 2560 2) การนิเทศติดตามกลุ่มเป้าหมายการพัฒนา ด้วยการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลและสัมภาษณ์ตัวแทนกลุ่มเป้าหมายการพัฒนา

## 3. การสังเกตการณ์ (Observation)

เพื่อติดตามผลการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาสาขาวิชาดนตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครใน 2 แนวทาง ได้แก่ 1) การประชุมเชิงปฏิบัติการ และ 2) การนิเทศติดตาม โดยการประมวลความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลและตัวแทนกลุ่มเป้าหมายการพัฒนา และสังเกตกลุ่มเป้าหมายการพัฒนา

## 4. การสะท้อนกลับ (Reflection)

ด้วยวิธีการอภิปรายซักถามในลักษณะวิพากษ์วิจารณ์หรือประเมินผลการดำเนินการระหว่างบุคคลที่มีส่วนร่วมในการวิจัย ภายใต้การยึดมั่นต่อกลุ่มเป้าหมายการพัฒนาเป็นหลัก การสะท้อนกลับโดยอาศัยกระบวนการกลุ่มดังกล่าวนี้จะนำไปสู่การปรับแนวคิดความเชื่อและการปฏิบัติการตามแนวทางเดิม ให้เปลี่ยนไปเป็นแนวคิดความเชื่อและการปฏิบัติการตามแนวทางใหม่ และยังใช้เป็นฐานสำหรับการทบทวนและปรับปรุงการวางแผนปฏิบัติการ วงจรการวิจัยเชิงปฏิบัติการในรอบใหม่ต่อไป

## สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. สภาพเกี่ยวกับภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาสาขาวิชาดนตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร พบว่า นักศึกษาสาขาวิชาดนตรีมีพฤติกรรมบริการระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติต่อกันในการดำเนินงาน และความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมายหรือผู้รับบริการเพื่อนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายร่วมกันอยู่ในระดับยังไม่เป็นที่น่าพอใจ จำเป็นต้องได้รับการพัฒนา ส่วนปัญหาเกี่ยวกับภาวะผู้นำใฝ่บริการ พบว่า นักศึกษาสาขาวิชาดนตรี มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติต่อกัน และความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันยังไม่เพียงพอ
2. แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาสาขาวิชาดนตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มี 3 แนวทาง ได้แก่ การประชุมเชิงปฏิบัติการ การนิเทศติดตาม และการนิเทศแบบให้คำชี้แนะ
3. ผลการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของนักศึกษาสาขาวิชาดนตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร พบว่า นักศึกษาสาขาวิชาดนตรีมีพฤติกรรมบริการระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติต่อกันในการปฏิบัติหรือดำเนินงาน การปฏิบัติหรือดำเนินงานของบุคลากรต่อผู้มารับบริการในองค์กร เพื่อกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และการมอบอำนาจให้แก่กัน พร้อมทั้งสนองตอบต่อประเด็นความเข้าใจ ความต้องการ และความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมายหรือผู้รับบริการ เพื่อนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายร่วมกันขององค์กร

## อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. สภาพเกี่ยวกับภาวะผู้นำไปบริการของนักศึกษาสาขาวิชาดนตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร พบว่า นักศึกษาสาขาวิชาดนตรีมีพฤติกรรมบริการระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติต่อกันในการดำเนินงาน และความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมายหรือผู้รับบริการเพื่อนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายร่วมกันอยู่ในระดับยังไม่เป็นที่น่าพอใจ จำเป็นต้องได้รับการพัฒนา ที่เป็นดังนี้อาจสืบเนื่องมาจากภาวะผู้นำเป็นสิ่งใหม่และเป็นองค์ความรู้ใหม่สำหรับนักศึกษา เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งของความสำเร็จในการบริหารองค์การ เพราะเป็นแนวทางสู่การปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบให้สำเร็จตามจุดประสงค์ขององค์การ เป็นเครื่องวัดความก้าวหน้าและความสำเร็จอย่างหนึ่งในการบริหาร ภาวะผู้นำยังเป็นคุณลักษณะที่ช่วยเสริมสร้างให้ผู้นำได้รับความเลื่อมใสศรัทธาจากกลุ่มสมาชิกมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ ยงยุทธ เกษสาคร (2551, หน้า 40) ที่ได้ให้ความเห็นว่า ภาวะผู้นำเป็นศิลปะหรือความสามารถของบุคคลหนึ่งที่กระตุน จูงใจ หรือใช้อิทธิพลต่อบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อดำเนินการหรือปฏิบัติการในงาน กิจกรรม หรือปรากฏการณ์ต่างๆ โดยใช้กระบวนการสื่อความหมาย การติดต่อซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกับตนในการดำเนินการหรือปฏิบัติการ จนกระทั่งบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายร่วมกันของกลุ่มหรือองค์กรตามที่กำหนดไว้ ส่วนปัญหาเกี่ยวกับภาวะผู้นำไปบริการ พบว่า นักศึกษาสาขาวิชาดนตรีมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติต่อกัน และความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันยังไม่เพียงพอ ที่เป็นดังนี้อาจสืบเนื่องมาจากแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำไปบริการเป็นแนวคิดใหม่และเป็นองค์ความรู้ใหม่สำหรับนักศึกษา เป็นผลผลิตที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการปฏิบัติหรือการดำเนินงานตามวิถีทางของการทำงาน สอดคล้องกับ Daft, L (2005, p. 15) ที่ได้ให้ความเห็นว่า ภาวะผู้นำไปบริการจะบริการผู้อื่นก่อนคิดถึงผลประโยชน์ของตนเอง ภาวะผู้นำในลักษณะนี้จะใช้ความสามารถที่ตนเองมีอยู่เพื่อทำให้บุคคลและองค์กรเจริญเติบโต ความปรารถนาที่จะช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่นจะมีมากกว่าความปรารถนาที่ต้องการจะได้รับตำแหน่งเพื่อแสวงหาอำนาจและควบคุมผู้อื่น
2. แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำไปบริการของนักศึกษาสาขาวิชาดนตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร มี 3 แนวทาง ได้แก่ การประชุมเชิงปฏิบัติการ การนิเทศติดตาม และการนิเทศแบบให้คำชี้แนะ ที่เป็นดังนี้อาจสืบเนื่องมาจากแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำไปบริการทั้ง 3 แนวทางดังกล่าว สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติต่อกันในการปฏิบัติงานหรือบริการผู้มารับบริการของบุคลากรในองค์กร สอดคล้องกับ สอดคล้องกับ ธวัชชัย ออยู่พัก (2554, หน้า 19) ที่ได้ให้ความเห็นว่า การประชุมเชิงปฏิบัติการเป็นรูปแบบการประชุมที่ส่งเสริมให้ผู้เข้าประชุมเกิดการเรียนรู้ทั้งด้านทฤษฎีและปฏิบัติ และทำให้ผู้เข้ารับการประชุมได้รับความรู้ใหม่ๆ สอดคล้องกับ วิทยา บุตรดาวงษ์ (2557, หน้า 75) ที่ได้ให้ความเห็นว่า การนิเทศติดตาม เป็นการดำเนินการร่วมกันของบุคลากรภายในหน่วยงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาพฤติกรรม ความสามารถ การจัดกระบวนการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และยังได้สอดคล้องกับ สำนักทดสอบทางการศึกษา (2553, หน้า 1) ที่ได้นำเสนอไว้ว่า การนิเทศแบบให้คำชี้แนะเป็นกระบวนการนิเทศลักษณะหนึ่งที่มีความสำคัญในการช่วยเหลือให้การจัดการเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ผู้ที่มีบทบาทสำคัญคือผู้นิเทศรวมทั้งเครือข่ายการนิเทศที่เข้ามามีส่วนร่วมในการนิเทศ เพื่อให้ผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรสามารถปฏิบัติหรือดำเนินงานได้อย่างมีคุณภาพและได้มาตรฐาน
3. ผลการพัฒนาภาวะผู้นำไปบริการของนักศึกษาสาขาวิชาดนตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร พบว่า นักศึกษาสาขาวิชาดนตรีมีพฤติกรรมบริการระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติต่อกันในการปฏิบัติหรือดำเนินงาน และความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมายหรือผู้รับบริการ เพื่อนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายร่วมกันของ

องค์กร ที่เป็นดั่งนี้อาจสืบเนื่องมาจาก ภาวะผู้นำเป็นภาวะผู้นำเป็นความตั้งใจและความสามารถในการเป็นผู้นำ ปกครอง ปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ อย่างมีจุดมุ่งหมาย แก้ปัญหาต่างๆ เพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข รวมถึงการ กำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์ วิธีการทำงาน ให้เพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น เต็มประสิทธิภาพ และบรรลุ จุดมุ่งหมายขององค์กร เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างหนึ่งของความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กร เป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามภารกิจให้บรรลุผลสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย ร่วมกันขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นเครื่องวัดความก้าวหน้าและความสำเร็จอย่างหนึ่งในการบริหารจัดการองค์กร และภาวะผู้นำยังเป็นคุณลักษณะที่ช่วยเสริมสร้างให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นบุคลากร ในองค์กรได้รับความเลื่อมใสศรัทธาจากสมาชิกในกลุ่มหรือเพื่อนร่วมงานในองค์กรมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ Maurik (2006, p. 280) ที่ได้ให้ความเห็นว่า ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการที่จะช่วยให้คนเข้าใจความหมายของสิ่งที่กำลังทำ ร่วมกัน เพื่อที่จะได้เกิดพันธะต่อสิ่งที่กำลังทำอยู่ เป็นความสามารถในการระดมพลหรือสรรพกำลังต่างๆ เพื่อการ แข่งขัน และเป็นสัมพันธภาพหรือกระบวนการในการกระตุ้นซึ่งกันและกันเพื่อที่จะเปลี่ยนความตื่นตัวให้กลายเป็นพันธะ ผูกพันเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรร่วมกัน

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 พฤติกรรมการบริการระหว่างเพื่อนร่วมงานที่ปฏิบัติต่อกันในการปฏิบัติหรือดำเนินงาน เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้คนเข้าใจความหมายของสิ่งที่กำลังทำร่วมกัน เพื่อที่จะได้เกิดพันธะต่อสิ่งที่กำลังทำอยู่ และเป็นความสามารถในการระดมพลหรือสรรพกำลังต่างๆ เพื่อการแข่งขัน

1.2 การบรรลุเป้าหมายร่วมกันขององค์กร เป็นเครื่องวัดความก้าวหน้าและความสำเร็จอย่างหนึ่งในการ บริหารจัดการองค์กร เป็นคุณลักษณะที่ช่วยเสริมสร้างให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นบุคลากรในองค์กรได้รับความ เลื่อมใสศรัทธาจากสมาชิกในกลุ่มหรือเพื่อนร่วมงานในองค์กรมากยิ่งขึ้น

#### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัย ครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการพัฒนาการมีจิตสาธารณะของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยใช้ กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการหรือปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

2.2 ควรมีการพัฒนานักศึกษาสาขาวิชาดนตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยใช้กระบวนการวิจัย เชิงปฏิบัติการหรือปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม ในด้านอื่นๆ เช่น บุคลิกภาพ การเป็นคนดี หรือการมีทักษะวิชาชีพ เป็นต้น

### เอกสารอ้างอิง

- ธวัชชัย อยู่พัก. (2554). *การพัฒนาครูในการจัดการเรียนรู้โดยใช้โครงงานวิทยาศาสตร์โรงเรียนชานุมานวิทยาคม*  
*สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 29. วิทยานิพนธ์ ค.ม. สกลนคร :*  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- นันทิดา จันทรางศุ. “ดนตรีศึกษาในระบบอุดมศึกษาไทย : มุมมองจากวิธีวิทยาการวิจัย อดีตปัจจุบัน  
 และอนาคต (ตอนที่ 1)”. มกราคม 2552. 14(5). *เพลงดนตรี*.
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2551). *ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : เอสแอนด์จีกราฟฟิค.



- วิทยา บุตรดาวงษ์. (2557). *การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาการบริหารจัดการวงโยธวาทิตโรงเรียนธาดุนารายณ์วิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 23*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. สกลนคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- สมิต สัจฉกร. (2546). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สุกรี เจริญสุข. “ดนตรีศึกษา กรณีศึกษาเรื่องครูดนตรี,”. สิงหาคม 2547. 10(10). *เพลงดนตรี*.
- สำนักทดสอบทางการศึกษา. (2553). *กระบวนการทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- Daft, L. (2005). *Leadership : Theory and Practice*. Orlando : The Dryden Press Harcourt Brace College Publishers.
- Maurik, John Van. (2006). *คัมภีร์ การพัฒนาภาวะผู้นำ*. แปลมาจาก Writers on Leadership โดย ยุตา รักไทย และธนิกานต์ มาชะศิริานนท์. กรุงเทพฯ : ธรรมมล.

วารสารการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร