



Original Article

DOI: 10.14456/jdl.2023.49

ภาวะผู้นำของคณะกรรมการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสมาคมศิษย์
เก่าศูนย์ฝึกอาชีพและพัฒนาสมรรถภาพคนตาบอดอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
Leadership of the Executive Committee That Affects Service Quality
A Member of the Alumni Association, Vocational Training and Development
Center for the Blind Pak Kret District Nonthaburi Province

มเหศักดิ์ วงษ์นอก¹, ดร.รุ่งรติศ คงยั่งยืน^{2*}**Mahesak Wongnok¹, Dr. Rungratit Kongyoungyune^{2*}**

ARTICLE INFO

Name of Author:

1. มเหศักดิ์ วงษ์นอก

สาขาการจัดการองค์การ คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกริก

1. Mahesak Wongnok

Program of Organizational Management, Faculty
of Liberal Arts Krirk University, Thailand
Email: mahesak16107@gmail.com

Corresponding Author*:

2. ดร.รุ่งรติศ คงยั่งยืน

สาขาการจัดการองค์การ คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกริก

2. Dr. Rungratit Kongyoungyune

Program of Organizational Management, Faculty
of Liberal Arts Krirk University, Thailand
Email: rungratit.kon@staff.krirk.ac.th

คำสำคัญ:

ภาวะผู้นำ; คณะกรรมการบริหาร; คุณภาพการให้บริการ;
สมาคมศิษย์เก่า

Keywords:

Leadership; Executive Committee; Service
Quality; Alumni Association

Article history:

Received: 06/09/2023

Revised: 16/11/2023

Accepted: 01/12/2023

Available online: 05/12/2023

How to Cite:

Wongnok, W. & Kongyoungyune, B. (2023).
Leadership of the Executive Committee that
Affects Service Quality A Member of the Alumni
Association, Vocational Training and
Development Center for the Blind Pak Kret
District Nonthaburi Province, Journal of
Dhamma for Life, 29(4), 112-125.

ABSTRACT

The purposes of this study were to: 1) study the level of leadership factors of the executive committee of the Alumni Association of the Vocational Training and Capacity Development Center for the Blind. Pak Kret District Nonthaburi Province 2) Study the quality of services provided to members of the Alumni Association of the Vocational Training and Capacity Development Center for the Blind. Pak Kret District Nonthaburi Province and 3) find the relationship between leadership and service quality for members of the Alumni Association of the Vocational Training and Capacity Development Center for the Blind. Pak Kret District Nonthaburi Province. The research team used questionnaires to collect data from the total population of 573 people. A sample group of 301 people was used, who were members of the Alumni Association of the Vocational Training and Competency Development Center for the Blind.

The results showed that the level of leadership that values members is the highest. The leadership factor that emphasizes work success is the second most valuable, and the leadership factor that emphasizes the importance of members is the least valuable. The service quality factor of providing confidence to customers has the highest value, the service quality factor of responding to customers has the second highest value, and the service concreteness factor has the lowest value. Regarding the relationship between leadership and service quality, it was found that all aspects of leadership factors were related to all aspects of service quality factors with a positive relationship that was statistically significant at the 0.01 level. that are most closely related to each other The leadership factor focuses on the success of work and the service quality factor on the concreteness of the service with a value of $r = 0.513$ at a moderate level and the pair that has the least relationship is The leadership factor emphasizes the success of working with the service quality factor of knowing and understanding customers, with a low level of $r = 0.318$.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัจจัยภาวะผู้นำของคณะกรรมการบริหารสมาคมศิษย์เก่าศูนย์ฝึกอาชีพและพัฒนาสมรรถภาพคนตาบอด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 2) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสมาคมศิษย์เก่าศูนย์ฝึกอาชีพและพัฒนาสมรรถภาพคนตาบอด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี และ 3) หาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสมาคมศิษย์เก่าศูนย์ฝึกอาชีพและพัฒนาสมรรถภาพคนตาบอด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี คณะผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรทั้งหมด จำนวน 573 คน ใช้กลุ่มตัวอย่าง 301 คน ซึ่งเป็นสมาชิกของสมาคมศิษย์เก่าศูนย์ฝึกอาชีพและพัฒนาสมรรถภาพคนตาบอด

ผลการวิจัยพบว่าระดับภาวะผู้นำแบบให้ความสำคัญต่อสมาชิกมีค่าสูงที่สุด ปัจจัยภาวะผู้นำเน้นความสำเร็จของการทำงานมีค่ารองลงมาและปัจจัยภาวะผู้นำให้ความสำคัญต่อสมาชิกมีค่าน้อยที่สุด ส่วนปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้ามีค่าสูงที่สุดปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้ามีค่ารองลงมาและปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีค่าน้อยที่สุด ด้านความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับคุณภาพการให้บริการพบว่าปัจจัยภาวะผู้นำในทุกด้านมีความสัมพันธ์กับทุกด้านของปัจจัยคุณภาพในการให้บริการโดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คู่ที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุดคือ ปัจจัยภาวะผู้นำด้านผู้นำเน้นความสำเร็จของการทำงานกับปัจจัยคุณภาพในการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการโดยมีค่า $r = 0.513$ ในระดับปานกลางและคู่ที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุดคือ ปัจจัยภาวะผู้นำด้านผู้นำเน้นความสำเร็จของการทำงานกับปัจจัยคุณภาพในการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า โดยมีค่า $r = 0.318$ ในระดับน้อย

บทนำ

ศูนย์พัฒนาสมรรถภาพคนตาบอดกำเนิดในปี พ.ศ.2506 โดยการนำของคุณหญิง สมานใจ ดำรงแพทยาคุณ ภายใต้อิทธิพลของศูนย์ฝึกอาชีพคนตาบอดนนทบุรีเพื่อช่วยฝึกผู้พิการทางการเห็น (ชาย) ให้มีอาชีพ โดยทดลองฝึกอาชีพหลาย ๆ อย่าง ต่อมาในปี พ.ศ. 2520 มูลนิธิช่วยคนตาบอดแห่งประเทศไทยฯ ได้ทำสัญญาข้อตกลงกับคณะนักบวชชาเลเซียน เพื่อให้คณะชาเลเซียนเข้ามาช่วยบริหารงานของศูนย์ฯ ปี พ.ศ. 2526 ศูนย์ฝึกอาชีพคนตาบอดนนทบุรี ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “ศูนย์พัฒนาสมรรถภาพคนตาบอด”

สมาคมศิษย์เก่าศูนย์ฝึกอาชีพและพัฒนาสมรรถภาพคนตาบอด ซึ่งมีชื่อเดิม คือ “สมาคมศิษย์เก่าศูนย์ฝึกอาชีพคนตาบอด” ได้ก่อตั้งและจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลเมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2523 แต่ข้อบังคับที่เป็นธรรมนูญขององค์กรที่ใช้อยู่ในปัจจุบันยังไม่ได้เปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงให้ทันต่อสถานการณ์ ดังนั้น ที่ประชุมใหญ่สามัญประจำปี 2552 จึงได้มีความเห็นของสมาชิกส่วนหนึ่งที่จะให้มีการแก้ไขข้อบังคับฉบับนี้ โดยผู้ที่แก้ไขข้อบังคับจะต้องมาจากบุคคลที่หลากหลาย ซึ่งคณะกรรมการบริหารได้ดำเนินการคัดเลือกตัวแทนของสมาชิกในแต่ละรุ่น โดยให้ตัวแทนของสมาชิกคัดเลือกกันเองเพื่อเป็นตัวแทนในการยกร่างข้อบังคับของสมาคมฯ และการดำเนินงานต่าง ๆ ได้เสร็จสิ้นแล้ว จึงได้นำเสนอให้ที่ประชุมใหญ่สามัญประจำปี 2554 ร่วมกันพิจารณา

สมาคมศิษย์เก่าศูนย์ฝึกอาชีพและพัฒนาสมรรถภาพคนตาบอด ก่อตั้งขึ้นโดยศิษย์เก่าของโรงเรียนศูนย์ฝึกอาชีพคนตาบอดนนทบุรี โดยเป็นการรวมตัวกันก่อตั้งในนาม “ชมรมศิษย์เก่าโรงเรียนศูนย์ฝึกอาชีพคนตาบอด” ซึ่งตระหนักว่าคนตาบอดเป็นผู้ด้อยโอกาส เป็นภาระของครอบครัวและสังคม แต่เมื่อได้รับโอกาสจากโรงเรียนศูนย์ฝึกอาชีพคนตาบอดนนทบุรี ทำให้ได้รับการพัฒนาสมรรถภาพอย่างเหมาะสม สร้างความเข้มแข็งมั่นคงและมีขวัญกำลังใจจนพร้อมที่จะก้าวออกไปสู่สังคมภายนอกอย่างมีศักยภาพและมีศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ การก่อตั้งองค์กรได้ริเริ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2517 โดยคนตาบอดกลุ่มหนึ่งที่ประกอบอาชีพจำหน่ายสลากกินแบ่งรัฐบาลหารายได้เลี้ยงตนเองและครอบครัวมีแนวคิดว่าคุณพิกการน่าจะมีความมั่นคงในการประกอบอาชีพ จึงได้ร่วมกันเรียกร้องให้รัฐบาลจัดสรรโควตาสลากกินแบ่งรัฐบาลให้อย่างถาวร โดยมีตัวแทนของศิษย์เก่าที่สำคัญๆ ประกอบด้วย นายนิพนธ์ หิตพัฒน์, นายทองดี กาทอง, นายสลัป โพธิ์ตุ่น และนายนิวัฒน์ คงงามเป็นแกนนำในการเรียกร้องในครั้งนั้น รัฐบาลของ ฯพณฯ สัญญา ธรรมศักดิ์ เห็นว่า จะเป็นประโยชน์ในการประกอบอาชีพของคนพิการ จึงได้มอบหมายให้สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล พิมพ์สลากฯ และจัดสรรให้กับคนพิการ โดยให้สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์เป็นตัวแทนในการรับสลากและนำไปจัดสรรให้กับคนพิการเพื่อนำไปจำหน่ายต่อไป ปี พ.ศ. 2518 นายนิพนธ์ หิตพัฒน์ นายทองดี กาทองและนายประหยัด ภูหนองโอง ได้ร่วมกันจัดตั้งชมรมศิษย์เก่าโรงเรียนศูนย์ฝึกอาชีพคนตาบอด ซึ่งรวบรวมสมาชิกศิษย์เก่าฯ ได้ประมาณ 60 คน โดยวัตถุประสงค์เบื้องต้นเพื่อช่วยเหลือศิษย์เก่าฯ ที่ไม่มีอาชีพเลี้ยงตัวเองและครอบครัว ดังนั้นจึงได้มีการนัดประชุมเพื่อเลือกประธานชมรม โดยที่ประชุมได้ร่างข้อบังคับของชมรมและมีการเลือกกรรมการบริหารชมรมชุดแรก ซึ่งประกอบด้วย นายนิพนธ์ หิตพัฒน์, นายประเดิม ทับทิมเทศ, นายนิวัฒน์ คงงาม, นายทองดี กาทอง, นายประหยัด ภูหนองโอง และกรรมการอีกจำนวนหนึ่ง ซึ่งผู้ที่เป็นสมาชิกจะต้องเสียค่าบำรุงให้กับชมรมเป็นเงิน 300 บาท เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานขององค์กร โดยใช้สถานที่ของโรงเรียนศูนย์ฝึกอาชีพคนตาบอดนนทบุรีเป็นที่ทำการชั่วคราว ปี พ.ศ. 2522 คณะกรรมการบริหารชมรมศิษย์เก่าโรงเรียนศูนย์ฝึกอาชีพคนตาบอดได้มอบหมายให้ผู้เริ่มการจัดตั้งสมาคมฯ จำนวน 5 คน ซึ่งประกอบด้วย นายนิพนธ์ หิตพัฒน์, นายประหยัด ภูหนองโอง, นายทองดี กาทอง, นายณรงค์ชัย สุขวัฒนสถาพรและนายวินัย แซ่ลี ยื่นขออนุญาตจัดตั้งเป็นสมาคมศิษย์เก่าโรงเรียนศูนย์ฝึกอาชีพคนตาบอดและนายทะเบียนสมาคมประจำจังหวัดนนทบุรีได้อนุญาตให้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลเมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2523 โดยมีนายนิพนธ์ หิตพัฒน์ เป็นนายกสมาคมคนแรกขององค์กร

ปี พ.ศ. 2541 สมาคมได้จัดซื้ออาคารพร้อมที่ดิน เนื้อที่ 30 ตารางวา เพื่อใช้เป็นสำนักงานที่ทำการและสมาคมฯ ได้ใช้เป็นสถานที่ติดต่อกับสมาชิก องค์กรคนพิการตลอดจนภาครัฐและภาคเอกชนมาจนถึงปัจจุบัน ซึ่งต่อมาในปี พ.ศ. 2554 สมาคมฯ ได้จัดซื้ออาคารพร้อมที่ดินเพิ่มอีก 1 คุหา เนื้อที่ 31 ตารางวา โดยได้ปรับปรุงอาคารสำนักงานให้สอดคล้องและเหมาะสมกับการให้บริการแก่สมาชิก องค์กรคนพิการอื่นและชุมชนใกล้เคียง ตลอดจนการจัดสัมมนา การฝึกอบรมโครงการต่างๆ ให้แก่สมาชิกที่กำลังเพิ่มขึ้นตามลำดับ โดยสถานที่ทำการของสมาคมตั้งอยู่ ณ เลขที่ 124/440-441 หมู่ที่ 5 การเคหะชุมชนนนทบุรี ถนนสุขาประชาสรรค์ ตำบลปาก

เกร็ด อำเภopakเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ซึ่งงบประมาณในการจัดซื้ออาคารพร้อมที่ดินนั้นได้มาจากเงินส่วนต่างของสลากกินแบ่งรัฐบาลที่สมาคมได้รับการจัดสรรจากสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล จำนวน 1,200 เล่ม

ปี พ.ศ. 2544 สมาคมฯ ได้จดทะเบียนแก้ไขเปลี่ยนแปลงชื่อของสมาคมจาก “สมาคมศิษย์เก่าโรงเรียนศูนย์ฝึกอาชีพคนตาบอด” เป็น “สมาคมศิษย์เก่าศูนย์ฝึกอาชีพและพัฒนาสมรรถภาพคนตาบอด” เพื่อให้สอดคล้องกับชื่อสถาบันการศึกษาที่เปลี่ยนชื่อมาเป็น “ศูนย์พัฒนาสมรรถภาพคนตาบอด” ซึ่งการบริหารงานของสมาคมฯ ได้ดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องจนกระทั่งในวันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2548 จึงได้รับการรับรองให้เป็นองค์กรสาธารณประโยชน์ จากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยสมาคมฯ อยู่ในลำดับที่ 161

สมาชิกของสมาคมฯ เป็นศิษย์เก่าที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนศูนย์ฝึกอาชีพคนตาบอดนนทบุรี หรือศูนย์พัฒนาสมรรถภาพคนตาบอดในปัจจุบัน โดยมีนักเรียนที่เข้ารับการศึกษารุ่นที่ 1 (พ.ศ. 2506) จนถึงปัจจุบันคือรุ่นที่ 59 (พ.ศ. 2565) รวมศิษย์เก่าที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันแห่งนี้กว่า 1,500 คน ซึ่งได้สมัครเป็นสมาชิกของสมาคมฯ จำนวน 573 คน สำหรับคนที่เป็สมาชิกก็จะมีสิทธิ์ใช้สวัสดิการของสมาคมและได้รับบริการต่าง ๆ จากสมาคมซึ่งมีคณะกรรมการบริหารที่ได้มาจากการเลือกตั้งมาทำหน้าที่ในการบริหารสมาคมรวมไปถึงเจ้าหน้าที่สมาคมก็มีหน้าที่ในการให้บริการสมาชิก สมาชิกมีความแตกต่างและหลากหลาย ทั้งวัยวุฒิคุณวุฒิ แน่แน่นอนว่าย่อมมีความเห็นที่แตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำของคณะกรรมการบริหารของสมาคมศิษย์เก่าศูนย์ฝึกอาชีพและพัฒนาสมรรถภาพคนตาบอด อำเภopakเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสมาคมศิษย์เก่าศูนย์ฝึกอาชีพและพัฒนาสมรรถภาพคนตาบอด อำเภopakเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
3. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของคณะกรรมการบริหารสมาคมศิษย์เก่าศูนย์ฝึกอาชีพและพัฒนาสมรรถภาพคนตาบอดกับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสมาคมศิษย์เก่าศูนย์ฝึกอาชีพและพัฒนาสมรรถภาพคนตาบอด อำเภopakเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

สมมติฐานการวิจัย

ภาวะผู้นำของคณะกรรมการบริหารของสมาคมศิษย์เก่าศูนย์ฝึกอาชีพและพัฒนาสมรรถภาพคนตาบอดมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสมาคมศิษย์เก่าศูนย์ฝึกอาชีพและพัฒนาสมรรถภาพคนตาบอด

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผลนั้น ในแต่ละแนวคิด มีจุดเด่น จุดด้อย แตกต่างกันไป ซึ่งขึ้นอยู่กับผู้นำที่จะต้องเลือกนำไปใช้ให้เหมาะสมกับเวลาและสถานการณ์ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรม เน้นการศึกษาพฤติกรรมผู้นำที่มีประสิทธิผล โดยพิจารณาจากแบบของภาวะผู้นำ เช่น การศึกษาของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอไฮโอ ที่ได้แบ่งผู้นำออกเป็น 3 แบบ คือ แบบประชาธิปไตย แบบเผด็จการและแบบเสรีนิยม ซึ่งส่วนใหญ่ผู้ใต้บังคับบัญชาจะชอบผู้นำแบบประชาธิปไตยมากที่สุด การศึกษาภาวะผู้นำของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอไฮโอ และของมหาวิทยาลัยมิชิแกน ที่ได้แบ่งผู้นำออกเป็นแบบมุ่งงานและมุ่งคน โดยคำนึงถึงสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานที่ทำงานร่วมกันในองค์กร ทฤษฎีตารางภาวะผู้นำของ Black และ Mouton แห่งมหาวิทยาลัยเท็กซัสที่ชี้ให้เห็นว่าผู้นำแบบผู้นำเชิงพฤติกรรมนี้จะอธิบายว่าผู้นำทำอะไรหรือควรทำอะไร และผลลัพธ์ที่ตามมาจากการกระทำของผู้นำ Robert Tannenbaum และ Warren H. Schmidt ได้ขยายทฤษฎีที่มีต่อภาวะผู้นำแบบเผด็จการและประชาธิปไตยจาก 2 พฤติกรรมออกเป็น 7 พฤติกรรม ที่มีความเกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและได้ลำดับความต่อเนื่องของภาวะผู้นำทั้ง 3 แบบโดยการบริหารแบบมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงทำให้ผู้นำประสบผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพและยังพบว่าผลผลิตสูงขึ้นด้วย ทฤษฎีเอ็กซ์ และทฤษฎีวายของ Mc. Gregor ที่ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่เป็นสถานการณ์ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน โดยสรุปแบบแผนการผู้นำไว้เป็น 2 แนวคิดทฤษฎี และการศึกษาภาวะผู้นำของ Reddin ได้ผสมผสานแบบของพฤติกรรมผู้นำ 2 มิติ คือมิติมุ่งกิจสัมพันธ์ และมิติมุ่งมิตรสัมพันธ์ แล้วจำแนกผู้นำออกเป็น 4 แบบ คือ แบบบูรณาการ แบบแบ่งแยก แบบอุทิศตนและแบบสัมพันธ์ภาพ

ผู้วิจัยได้ทำการเลือกที่จะนำแนวคิดในเรื่อง การศึกษาภาวะผู้นำที่มหาวิทยาลัยมิชิแกน (The University of Michigan studies) มาใช้ในงานวิจัยครั้งนี้เท่านั้น เนื่องจากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความเห็นคล้อยตามการศึกษาของคณะวิจัยของมหาวิทยาลัยมิชิแกน โดยการศึกษาจะมุ่งเน้นหาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของผู้นำกับกระบวนการกลุ่มและผลการปฏิบัติงานของกลุ่ม ซึ่งผลงานของกลุ่มจะใช้เป็นเกณฑ์ในการแยกผู้นำที่มีประสิทธิภาพและผู้นำที่ไม่มีประสิทธิภาพ หรือมีประสิทธิภาพน้อย โดยพฤติกรรมต่างๆ ของผู้นำได้มาจากการสัมภาษณ์และแบบสอบถามจากผู้นำจำนวนมากในองค์กรซึ่งการเปรียบเทียบผู้นำที่มีประสิทธิภาพกับไม่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ได้พฤติกรรมผู้นำออกเป็น 2 แบบและต่อมา ลิเคิร์ตและคณะ (Likert, 1961 ; 1967) ก็ได้ทำการศึกษาเพิ่มเติม จนสรุปพฤติกรรมผู้นำเป็น 3 แบบ รายละเอียดดังต่อไปนี้ (Yukl, 1989: 81)

1. พฤติกรรมมุ่งงาน (Task-Oriented Behavior) ผู้นำที่มีประสิทธิภาพจะไม่ใช้เวลาและความพยายามในการทำงาน เหมือนกับ ผู้ใต้บังคับบัญชา แต่จะมุ่งไปที่ภาระหน้าที่ของผู้นำ ซึ่งได้แก่ การวางแผนการจัดตาราง

การทำงาน ช่วยประสานกิจกรรมต่างๆ ของผู้ใต้บังคับบัญชาจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ รวมทั้งเทคนิควิธีการทำงาน ยิ่งกว่านั้น ผู้นำที่มีประสิทธิภาพ จะแนะนำให้ลูกน้อง ตั้งเป้าหมายของงานที่ทำทนายและเป็นไปได้ พฤติกรรมมุ่งงานของผู้นำจากการศึกษาของมหาวิทยาลัยมิชิแกนพบว่า คล้ายกับ พฤติกรรมมุ่งสร้างโครงสร้างของผู้นำจากการศึกษาของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอไฮโอ

2. พฤติกรรมมุ่งความสัมพันธ์หรือมุ่งคน (Relationship-Oriented Behavior) ผู้นำที่มีประสิทธิภาพจะเป็นผู้นำที่ห่วงใย สนับสนุน และช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งยังศรัทธาเชื่อมั่น และมีความเป็นเพื่อน พยายามเข้าใจปัญหาของลูกน้องช่วยให้ลูกน้อง มีการพัฒนาในอาชีพ และสนับสนุนให้ประสบความสำเร็จผู้นำที่มีประสิทธิภาพจะไม่ควบคุมลูกน้องใกล้ชิดดูแลอยู่ห่างๆ อย่างให้เกียรติ ผู้นำจะตั้งเป้าหมายและให้คำแนะนำ แต่ก็ให้อิสระในการทำงานพฤติกรรมมุ่งความสัมพันธ์ของการศึกษาของมหาวิทยาลัยมิชิแกน จะคล้ายกับพฤติกรรมมุ่งสร้างน้ำใจของการศึกษาของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอไฮโอ

3. ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม (Participative Leadership) ลิเคอร์ท (Likert) ได้เสนอว่า การนิเทศ หรือติดตามดูแลการปฏิบัติงาน ของผู้ใต้บังคับบัญชาควรกระทำโดยใช้กลุ่มนิเทศงานจะดีกว่าจะนิเทศคนเดียว เพราะการนิเทศงาน โดยกลุ่มจะเปิดโอกาส ให้ผู้ใต้บังคับบัญชา เข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณาและตัดสินใจ นอกจากนั้น ยังช่วยเพิ่มการสื่อสาร เพิ่มความร่วมมือ และลดความ ขัดแย้ง หน้าที่ของผู้นำในกลุ่มนิเทศงาน ควรจะเป็นผู้นำในการอภิปรายผลให้การสนับสนุนให้มีการอภิปราย กำหนดขอบเขตและทิศทางในการแก้ปัญหาต่างๆ อย่างไรก็ตาม การใช้กลุ่มในการนิเทศงาน ความรับผิดชอบทั้งหมด ก็ยังคงเป็นของผู้นำโดยตรง ที่จะต้องทำการตัดสินใจ และรับผิดชอบผลลัพธ์ทั้งหมดผลจากการศึกษาการใช้กลุ่มในการนิเทศงานของมหาวิทยาลัยมิชิแกน พบว่า ได้ทำให้ลูกน้องมีความพึงพอใจ และใช้ความพยายามในการทำงานมากขึ้น

สรุปว่า การศึกษาภาวะผู้นำที่มหาวิทยาลัยมิชิแกน และการศึกษาเพิ่มเติมของลิเคอร์ท (Likert) ได้กล่าวถึง การแจกแจงพฤติกรรมของผู้นำที่ความแตกต่างอย่างชัดเจน 3 ลักษณะ อันได้แก่ 1) พฤติกรรมผู้นำที่มุ่งงาน ผู้นำเน้นความสำเร็จของการทำงาน โดยใช้กฎระเบียบ ข้อบังคับ เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมาย 2) พฤติกรรมผู้นำที่มุ่งคน ผู้นำให้ความสำคัญต่อสมาชิก โดยเปิดโอกาสให้สมาชิกได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 3) ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม ผู้นำจะใช้การนิเทศ หรือติดตามดูแลการปฏิบัติงาน โดยเปิดโอกาส ให้สมาชิกได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดขอบเขตและทิศทางในการแก้ปัญหาต่าง ๆ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ คนพิการทางสายตาที่เป็นสมาชิกของสมาคมศิษย์เก่าศูนย์ฝึกอาชีพและพัฒนาสมรรถภาพคนตาบอด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำนวน 573 คนในการ

วิจัยครั้งนี้ใช้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 301 คน ได้จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณของ Yamane (Yamane Taro, 1973:127 อ้างอิงในธำนิทร์ ศิลป์จารุ, 2555: 45) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 หรือค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จากนั้นจึงใช้การ สุ่มอย่างง่าย สามารถคำนวณได้ 236 คน จากนั้นจึงใช้การ สุ่มอย่างง่ายแต่การวิจัยครั้งนี้สามารถเก็บกลุ่มตัวอย่างได้ 301 คน จึงใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

2. เครื่องมือในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามที่มีโครงสร้าง (Structured Questionnaire) จึงต้องแปลงแนวคิดของภาวะผู้นำและปัจจัยในด้านการให้บริการจากนิยามเชิงปฏิบัติการมาเป็นข้อคำถามที่ใช้ในแบบสอบถามวัดระดับภาวะผู้นำ

3. การสร้างเครื่องมือ

ส่วนนี้จะแสดงนิยามเชิงปฏิบัติการ โดยทำการแปลงจากนิยามศัพท์ที่ได้นำเสนอในบทที่ 1 นำมาแปลงเป็นข้อความของตัวแปรโดยใช้แนวคิดและงานวิจัยของนักวิชาการที่ผู้วิจัยได้รับอิทธิพลทางความคิดและนำมาสรุปเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้ ตอนที่ 1 ความคิดเห็นของผู้พิการทางสายตาที่เป็นสมาชิกของสมาคมศิษย์เก่าศูนย์ฝึกอาชีพและพัฒนาสมรรถภาพคนตาบอด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีที่มีต่อปัจจัยภาวะผู้นำจากแนวคิดของ ลิเคอร์ท (Likert, 1961 ; 1967) จำนวน 3 ปัจจัยและ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเพื่อให้สมาชิกเป็นผู้เลือกประเมินระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยคุณภาพการบริการจากแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) จำนวน 24 ข้อ โดยให้ทำเครื่องหมายถูกลงไปในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบมากที่สุด

4. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือตามลำดับต่อไปนี้ 1. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของข้อความ ความครอบคลุมของเนื้อหาและการใช้ภาษา พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา 2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์การวิจัย (Index of Item Objective Congruence: IOC) ซึ่งผล IOC เท่ากับ 0.89 โดยเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Try Out) กับคนพิการที่มีลักษณะเช่นเดียวกับประชากรและไม่ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำค่าคะแนนที่ได้ไปคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วย

วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach (1974, อ้างใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2552) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.712

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลกลับคืนมา โดยการจัดทำหนังสือ พร้อมแบบสอบถามส่งให้คณะกรรมการบริหาร “ภาวะผู้นำของคณะกรรมการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสมาคมศิษย์เก่าศูนย์ฝึกอาชีพและพัฒนาสมรรถภาพคนตาบอด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี” ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 236 คน พร้อมชี้แจงรายละเอียดความมุ่งหมายของการวิจัย ต่อจากนั้นทำการตรวจสอบความถูกต้องความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลอธิบายระดับความคิดเห็นของสมาคมศิษย์เก่าศูนย์ฝึกอาชีพและพัฒนาสมรรถภาพคนตาบอด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ที่มีต่อปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหารสมาคมฯ และปัจจัยคุณภาพการให้บริการโดยสถิติพรรณนา คือ ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างแบบพฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารและการให้บริการของสมาคมส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการในประเทศไทย สาขาจังหวัดสระแก้ว โดยใช้การหาค่าความสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ระดับภาวะผู้นำของคณะกรรมการบริหารของสมาคมศิษย์เก่าศูนย์ฝึกอาชีพและพัฒนาสมรรถภาพคนตาบอด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับภาวะผู้นำของคณะกรรมการบริหารของสมาคมศิษย์เก่าศูนย์ฝึกอาชีพและพัฒนาสมรรถภาพคนตาบอด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

(n = 301)

ปัจจัยภาวะผู้นำ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
ภาวะผู้นำเน้นความสำเร็จของการทำงาน (la)	4.52	0.45	มากที่สุด	2
ภาวะผู้นำให้ความสำคัญต่อสมาชิก (lb)	4.57	0.36	มากที่สุด	1
ภาวะผู้นำให้สมาชิกได้เข้ามามีส่วนร่วม (lc)	4.50	0.51	มากที่สุด	3

ผลการวิจัย จากตารางที่ 1 พบว่าปัจจัยภาวะผู้นำให้ความสำคัญต่อสมาชิก (lb) อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 1 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำความสำเร็จของการทำงาน (la) อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 2 และปัจจัยภาวะผู้นำให้สมาชิกได้เข้ามามีส่วนร่วม (lc) อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 3

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสมาคมศิษย์เก่าศูนย์ฝึกอาชีพและพัฒนาสมรรถภาพคนตาบอด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสมาคมศิษย์เก่าศูนย์ฝึกอาชีพและพัฒนาสมรรถภาพคนตาบอด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

(n = 301)

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	อันดับ
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (sa)	4.53	0.42	มากที่สุด	4
ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (sb)	4.53	0.49	มากที่สุด	4
การตอบสนองต่อลูกค้า (sc)	4.57	0.46	มากที่สุด	3
การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (sd)	4.60	0.47	มากที่สุด	2
การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (se)	4.61	0.58	มากที่สุด	1

ผลการวิจัยจากตารางที่ 2 พบว่าปัจจัยคุณภาพการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (se) อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 1 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (sd) อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 2 และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (sa) เท่ากับด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (sb) อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 3

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำของคณะกรรมการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสมาชิกของสมาคมศิษย์เก่าศูนย์ฝึกอาชีพและพัฒนาสมรรถภาพคนตาบอดอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

	la	lb	lc	sa	sb	sc	sd	se
la	1							
lb	.544**	1						
lc	.478**	.577**	1					
sa	.513**	.457**	.506**	1				
sb	.387**	.481**	.475**	.514**	1			
sc	.454**	.465**	.477**	.548**	.580**	1		
sd	.462**	.413**	.349**	.472**	.469**	.640**	1	
se	.318**	.415**	.344**	.403**	.415**	.461**	.550**	1

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ผลการวิจัย จากตารางที่ 3 พบว่าปัจจัยด้านภาวะผู้นำเน้นความสำเร็จของการทำงานของผู้บริหาร

สมาคมฯ มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับองค์ประกอบของปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ในระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับองค์ประกอบของปัจจัยการตอบสนองต่อลูกค้า ในระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับองค์ประกอบของปัจจัยการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ในระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับองค์ประกอบของปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับองค์ประกอบของปัจจัยการรู้จักและเข้าใจลูกค้าในระดับต่ำ

ปัจจัยด้านภาวะผู้นำด้านมุ่งความสัมพันธ์หรือมุ่งคนของผู้บริหารสมาคมฯ มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับองค์ประกอบของปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ในระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับองค์ประกอบของปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ในระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับองค์ประกอบของปัจจัยการตอบสนองต่อลูกค้า ในระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับองค์ประกอบของปัจจัยการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับองค์ประกอบของปัจจัยการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านภาวะผู้นำด้านให้สมาชิกได้เข้ามามีส่วนร่วมของผู้บริหารสมาคมฯ มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ในระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับปัจจัยด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ในระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับปัจจัยด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ในระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับปัจจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ในระดับน้อยและมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กับปัจจัยด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ในระดับน้อย

อภิปรายผล

การศึกษาความคิดเห็นของผู้พิการที่เป็นสมาชิกของสมาคมศิษย์เก่าศูนย์ฝึกอาชีพและพัฒนาสมรรถภาพคนตาบอด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในการเปรียบเทียบระดับของปัจจัยภาวะผู้นำและคุณภาพในการให้บริการ รวมถึงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสอง พบว่า

ปัจจัยด้านภาวะผู้นำให้ความสำคัญต่อสมาชิก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สามารถอธิบายได้ว่าผู้บริหารสมาคมฯ มีการติดตามผลงานดูแลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา และได้ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณาและตัดสินใจ นอกจากนั้น การได้รับการสนับสนุนให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานได้แก่ ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงของงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผลตอบแทนและ

สวัสดิการ เพื่อลดความขัดแย้งสนับสนุนให้มีการอภิปรายข้อกำหนดขอบเขตและทิศทางในการแก้ปัญหาต่าง ๆ โดยผู้บริหารสมาคมฯยังคงมีความรับผิดชอบใน การตัดสินใจ และรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ทั้งหมด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สรายุทธ กันหลง (2553: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยยุทธศาสตร์การพัฒนาภาวะผู้นำแบบให้บริการของผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาภาวะผู้นำแบบให้บริการ โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed-Methods) กลุ่มตัวอย่างคือผู้บริหารในมหาวิทยาลัยจำนวน 260 คน และผู้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลจำนวน 5 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำแบบให้บริการของผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏในภาคตะวันออกเฉียงเหนือในภาพรวมและรายองค์ประกอบอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบหลักจากสูงไปต่ำ คือ การสร้างความร่วมมือร่วมใจ การมีวิสัยทัศน์ และการคุ้มครองดูแลรักษา เมื่อทดสอบความสอดคล้องของโมเดลโครงสร้างภาวะผู้นำแบบให้บริการของผู้บริหาร โดยใช้ค่าไค-สแควร์ ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ยืนยันชั้นสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้และจากการวิเคราะห์เนื้อหาพบว่าโมเดลยุทธศาสตร์การพัฒนาภาวะผู้นำที่พัฒนาขึ้นนั้น เป็นแกนกลางของการขับเคลื่อนภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่อยู่ในวงรอบของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมระดับบุคคล ค่านิยมระดับกลุ่ม และค่านิยมระดับชุมชน/สังคม

ปัจจัยด้านภาวะผู้นำความสำเร็จของการทำงาน สามารถอธิบายได้ว่า คนพิการที่เป็นสมาชิก ของสมาคมฯส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการบริหารงานของผู้บริหารสมาคมฯ ที่ทำให้ผู้เข้ามารับบริการได้รับคุณภาพการบริการของสมาคมฯที่ดี และเป็นไปตามที่สมาคมฯได้กำหนดการให้บริการไว้เป็นอย่างดี โดยเห็นว่าเป็นเพราะผู้บริหารของสมาคมฯกำหนดการบริหารงานไว้เป็นอย่างดีเป็นระบบ ขั้นตอนและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภคมน ทิฆัมพรบรรเจิด (2561) ได้ศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ประสิทธิภาพของการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 3) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสถานศึกษาของครู ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านงานที่รับผิดชอบ และการสร้างแรงบันดาลใจ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสามารถร่วมกันทำนายประสิทธิภาพการบริหาร งานวิชาการในสถานศึกษาได้ร้อยละ 48.40

ปัจจัยภาวะผู้นำให้สมาชิกได้เข้ามามีส่วนร่วม จากผลของการวิจัยทำให้ทราบว่า สมาชิกฯได้รับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการของสมาคมฯโดยมีความเห็นว่าเกิดจากการที่ผู้บริหารสมาคมฯเปิดโอกาสให้สมาชิกได้เข้ามามีส่วนร่วมนั้น สมาชิกเห็นว่าเป็นอันดับสุดท้ายแต่ยังอยู่ในความสัมพันธ์ระดับปานกลาง โดยสอดคล้อง

กับงานวิจัยของ เกริกเกียรติ ต่อกิจไพบูลย์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยมีทุนทางจิตวิทยาด้านบวก” ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .392$) ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .647$) ทุนทางจิตวิทยาด้านบวก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .634$) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .426$) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทุนทางจิตวิทยาด้านบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .333$) ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทุนทางจิตวิทยาด้านบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .475$) กล่าวคือ ทุนทางจิตวิทยาด้านบวกไม่ได้เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และทุนทางจิตวิทยาด้านบวกไม่ได้เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

การทำงานของผู้บริหารสมาคมฯ จะมุ่งไปที่ภาระหน้าที่ของผู้นำ ซึ่งได้แก่ การวางแผนการทำงาน การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ การใช้เทคนิคการทำงาน รวมทั้งการวางแผนการจัดตารางงาน และการประสานงานด้านกิจกรรมต่างๆ และตั้งเป้าหมายในการทำงานและเป็นไปได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดลญา พุดทอง (2557) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำมุ่งความสำเร็จของงานของผู้บริหารสถานศึกษา กับความพึงพอใจในการทำงานของครู สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 2 พบว่า ภาวะผู้นำมุ่งความสำเร็จของงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยผู้บริหาร ผู้บริหารกำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย จึงทำให้สมาชิกส่วนใหญ่ชื่นชมในการทำงานของผู้บริหารชุดนี้ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำให้ความสำคัญต่อสมาชิก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความห่วงใย สนับสนุนช่วยเหลือสมาชิกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การให้คำแนะนำและให้เกียรติกับสมาชิกมีค่าในระดับมากที่สุด การตั้งเป้าหมายในการบริการสมาชิกมีค่าในระดับมากที่สุด และการพัฒนาในอาชีพและสนับสนุนให้ประสบความสำเร็จมีค่าในระดับมากที่สุด และมีการควบคุมใช้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับกับสมาชิกมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดในระดับมากที่สุด สามารถอธิบายได้ว่าผู้บริหารสมาคมฯ มีความห่วงใยให้การสนับสนุนและช่วยเหลือสมาชิก มีการแนะนำความรู้ให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชา ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและมีความเป็นกันเองเพื่อให้เข้าใจถึงปัญหาของสมาชิก และสนับสนุนสนับสนุนให้การทำงานประสบความสำเร็จโดยไม่ต้องควบคุมงานแบบออกคำสั่งที่จะทำให้เกิดการกดดันจะเห็นนโยบายและดูแลอยู่ห่างๆ อย่างให้เกียรติ โดยผู้บริหารสมาคมฯ จะตั้งเป้าหมายและให้คำแนะนำในการบริการ แต่ก็ให้อิสระในการทำงานแก่ทีมงานในการให้บริการแก่ผู้ได้บังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ กีก้อง (2558) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำเหนือผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำด้านการสนับสนุนให้เกิดผู้นำตนเองโดยการสร้างทีมงานโดยภาพ

รวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ กระตุ้นผู้ตามทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานและร่วมแสดงความคิดเห็นได้และให้เกียรติผู้ตาม ยึดมั่นในกฎ ระเบียบ ส่งเสริมให้ผู้ตามสามารถแก้ปัญหาหรือดำเนินงานเป็นทีมได้ตามลำดับ จึงทำให้สมาชิกส่วนใหญ่เห็นว่าผู้บริหารชุดนี้ให้ความสำคัญต่อสมาชิกเป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย

1. การเข้าถึงสิทธิของคนพิการ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดเพชรบูรณ์ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรส่งเสริมและพัฒนากการเข้าถึงสิทธิของคนพิการในจังหวัดเพชรบูรณ์ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ. 2550 ด้านบริการทางการศึกษาและด้านบริการทางสังคมแก่คนพิการให้มากและเพียงพอต่อความต้องการของคนพิการ ในปัจจุบันนี้โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านบริการสังคมเกี่ยวกับการยอมรับและมีส่วนร่วมทางสังคมเศรษฐกิจและการเมืองอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพบนพื้นฐานแห่งความเท่าเทียมกับบุคคลทั่วไป ตลอดจนได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับคนพิการ ตลอดจนการจัดสวัสดิการเบี้ยความพิการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนดในระเบียบ
2. ด้านการเข้าถึงสังคม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือคนพิการหรือหน่วยงานหลักคือ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ควรส่งเสริมสนับสนุนคนพิการได้รับการฝึกทักษะการดำรงชีวิตที่สอดคล้องกับเป้าหมายของตนเอง มีการเข้าร่วมกิจกรรมตามหลักศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี ได้รับบริการเกี่ยวกับการมีผู้ช่วยคนพิการ การจัด ปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย และการช่วยเหลือคนพิการที่ไม่มีผู้ดูแล
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สังคม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือผู้พิการ หรือหน่วยงานหลักคือสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพจากชุมชนที่อยู่อาศัยให้มีความเหมาะสมกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนี้
4. ด้านการกีฬาและนันทนาการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือคนพิการหรือหน่วยงานหลักคือสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ควรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้คนพิการเข้าร่วมกิจกรรมการแข่งขันกีฬาคนพิการภายในตำบลและอำเภอสู่จังหวัดและระดับประเทศ
5. ด้านสุขภาวะของคนพิการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือคนพิการหรือหน่วยงานหลักคือสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ควรส่งเสริมสนับสนุนให้คนพิการได้รับบริการตรวจสุขภาพประจำปีอย่างครบถ้วน

6. ด้านอาชีพ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือคนพิการ หรือหน่วยงานหลักคือ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ให้ความสำคัญกับสิทธิและโอกาสของคนพิการ ด้านค่าตอบแทนหรือค่าแรงในการทำงาน โดยได้รับอัตราค่าจ้างในสถานประกอบการเท่าเทียมกับคนปกติ

7. ด้านทางการศึกษา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือคนพิการหรือหน่วยงานหลักคือ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ควรส่งเสริมและสนับสนุนช่วยเหลือด้านการศึกษาของคนพิการในสถาบันการศึกษาระดับต่าง ๆ อย่างเต็มศักยภาพ

เอกสารอ้างอิง

- สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ. (2556). *พระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต (ฉบับที่ 2)*. เล่ม 130 ตอนที่ 30 ก ราชกิจจานุเบกษา.
- สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ. (2554). *ระเบียบคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติว่าด้วยการรับแจ้งข้อองค์การคนพิการแต่ละประเภท พ.ศ. 2554*. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ.
- อนล ศรีสาราณ. (2559). *การเข้าถึงสิทธิของคนพิการในเขตเทศบาลนครอ้อมน้อย*. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อมร พงษ์สว่าง และ สิทธิพร สุนทร. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของคนพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมายในจังหวัดสระบุรี. *Journal of Modern Learning Development*, 6(6) 1-16.
- Albrecht, G. L., & Devlieger, P. J. (1999) The disability paradox: High quality of life against all odds. *Social Science & Medicine*, 48(8), 977-988.
- Brown, R. I. (1997). *Quality of life for people with disabilities: Models, research, and practice*. Stanley Thornes.
- Cummins, R. A. (2001). Living with support in the community: Predictors of quality of life for people with disabilities. *Community Mental Health Journal*, 37(1), 7-19.
- Davis, L. J. (Ed.) (2013). *The Disability Studies Reader*. (4th ed.) New York: Routledge.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. 9th Edition, Prentice Hall, Upper Saddle River.
- Oliver, M. (1990). *The Politics of Disablement*. London: Macmillan.
- Stein, M. A., & Lord, J. E. (2009). *Ratifying the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. In M. A. Stein & J. E. Lord (Eds.), *Implementing the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities* (pp. 1-16) Cambridge: Cambridge University Press.