

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยการพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบไฟบริการของผู้บริการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบไฟบริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและเพื่อทดสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบไฟบริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอตามลำดับของวัตถุประสงค์ ดังนี้

ผลการสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบไฟบริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

ในการสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบไฟบริการของผู้บริการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการดำเนินการ ดังนี้

1. ผลการสร้างกรอบแนวคิดและร่างตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบไฟบริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

ในการสร้างกรอบแนวคิดและร่างตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบไฟบริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำแนวคิดที่ได้จากการศึกษามาสังเคราะห์เพื่อให้ได้กรอบแนวคิดและร่างตัวบ่งชี้ ซึ่งจากการสังเคราะห์เบื้องต้นพบว่า มีองค์ประกอบหลัก 4 องค์ประกอบ องค์ประกอบย่อย 16 องค์ประกอบ และตัวร่างตัวบ่งชี้ 46 ตัวบ่งชี้ ดังนี้ องค์ประกอบหลักด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ ประกอบด้วย

- 1) องค์ประกอบย่อยการมอบอำนาจและอิสระในการตัดสินใจ ได้ตัวร่างตัวบ่งชี้ 5 ตัวบ่งชี้
- 2) องค์ประกอบย่อยการเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถของบุคลากร ได้ตัวร่างตัวบ่งชี้ 3 ตัวบ่งชี้ และ
- 3) องค์ประกอบย่อยการให้ข้อมูลสารสนเทศ ได้ตัวร่างตัวบ่งชี้ 5 ตัวบ่งชี้

องค์ประกอบหลักด้านการบริการ ประกอบด้วย 1) องค์ประกอบย่อยความรับผิดชอบตบ
สนองต่อผู้รับบริการ ได้ตัวร่างตัวบ่งชี้ 2 ตัวบ่งชี้ 2) องค์ประกอบย่อยความน่าเชื่อถือไว้วางใจ
ได้ตัวร่างตัวบ่งชี้ 2 ตัวบ่งชี้ 3) องค์ประกอบย่อยการให้ความสะดวกในการเข้าถึงการบริการ
ได้ตัวร่างตัวบ่งชี้ 3 ตัวบ่งชี้ 4) องค์ประกอบย่อยการบริการที่เป็นรูปธรรมสัมผัสได้ ได้ตัวร่าง
ตัวบ่งชี้ 3 ตัวบ่งชี้ และ 5) องค์ประกอบย่อยการมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ ได้ตัวร่าง
ตัวบ่งชี้ 5 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบหลักด้านการตระหนักรู้ ประกอบด้วย 1) องค์ประกอบย่อย
ความสามารถในการเผชิญปัญหา ได้ตัวร่างตัวบ่งชี้ 3 ตัวบ่งชี้ 2) องค์ประกอบย่อยความรู้ความ
เข้าใจ ได้ตัวร่างตัวบ่งชี้ 1 ตัวบ่งชี้ 3) องค์ประกอบย่อยการมองการณ์ไกล ได้ตัวร่างตัวบ่งชี้ 2
ตัวบ่งชี้ และ 3) องค์ประกอบย่อยการรับรู้ ได้ตัวร่างตัวบ่งชี้ 1 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบหลักด้าน
ความนอบน้อม ประกอบด้วย 1) องค์ประกอบย่อยการแสดงกริยาท่าทางและวาจาที่สุภาพ
ได้ตัวร่างตัวบ่งชี้ 3 ตัวบ่งชี้ 2) องค์ประกอบย่อยการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ได้ตัวร่างตัวบ่งชี้ 2
ตัวบ่งชี้ 3) องค์ประกอบย่อยการยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ได้ตัวร่างตัวบ่งชี้ 2
ตัวบ่งชี้ และ 4) องค์ประกอบย่อยการเห็นคุณค่าของผู้อื่น ได้ตัวร่างตัวบ่งชี้ 4 ตัวบ่งชี้

2. ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

ในการดำเนินการพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษา
ขั้นพื้นฐาน ผู้วิจัยดำเนินการ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept interview) ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 13
คน เพื่อพิจารณาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งการ
สัมภาษณ์เชิงลึกมีสาระสำคัญในประเด็นแนวคำถาม 2 ประเด็น เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญได้แสดง
ความคิดเห็น คือ 1) องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษา
ขั้นพื้นฐาน ด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ ด้านการบริการ ด้านการตระหนักรู้ และด้านความ
นอบน้อม ครบถ้วนเพียงพอหรือไม่ และควรเพิ่มเติมหรือปรับปรุงแก้ไขจากที่ผู้วิจัยนำเสนอ
อะไรบ้าง และ 2) องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษา
ขั้นพื้นฐาน ที่ผู้วิจัยนำเสนอมีความสัมพันธ์กันหรือไม่เพียงใดและมีความสอดคล้องกับสภาพ
ความเป็นจริงในบริบทของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานหรือไม่อย่างไร จากนั้นผู้วิจัยได้สรุปประเด็น
ความคิดเห็นด้วยการสังเคราะห์ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกดังกล่าว และนำผลการพิจารณาร่วมกับ

ตัวบ่งชี้ที่ได้จากผลการสร้างกรอบแนวคิดและร่างตัวบ่งชี้ของผู้วิจัย มาดำเนินการวิเคราะห์
สังเคราะห์ และปรับปรุง เพิ่มเติมตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบไปบริการของผู้บริหารสถานศึกษา
ขั้นพื้นฐานใหม่ โดยแสดงรายละเอียดผลการพัฒนา ดังแสดงในตารางที่ 18 ถึง ตารางที่ 21
ดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 18 แสดงผลการพัฒนาตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบหลักด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ

		ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้		
องค์ประกอบย่อย	ร่างตัวบ่งชี้เดิม	ตัวบ่งชี้ที่ปรับปรุงแก้ไข	ตัวบ่งชี้ที่เพิ่มเติม	ตัวบ่งชี้เดิมที่ตัดออก
การมอบอำนาจและอิสระในการตัดสินใจ	ร่างตัวบ่งชี้เดิม 1)การให้อำนาจโดยความรับผิดชอบ	- มีการมอบอำนาจ โดยให้อำนาจหน้าที่ให้แก่ครูและบุคลากรในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน	- เปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในกิจกรรมและภารกิจที่สำคัญต่างๆ ของสถานศึกษา - มอบอำนาจให้ครูและบุคลากรตามความรู้ ความสามารถ	- การยกย่องชมเชยและการยอมรับในการปฏิบัติงานของบุคลากร
	2)การให้อำนาจโดยอำนาจหน้าที่	- มีการมอบอำนาจ โดยให้ความรับผิดชอบแก่ครูและบุคลากรในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน		
	3)การให้อำนาจโดยความไว้วางใจ	- มอบอำนาจให้ครูและบุคลากร โดยความไว้วางใจและเชื่อมั่นในศักยภาพของผู้รับมอบ		

ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้			
องค์ประกอบย่อย	ร่างตัวบ่งชี้เดิม	ตัวบ่งชี้ที่ปรับปรุงแก้ไข	
องค์ประกอบย่อย การเสริมสร้างและ พัฒนาความสามารถ ของบุคลากร	4)การให้อำนาจโดย การให้ความรู้และ ข้อมูลข่าวสาร 1)มีการฝึกอบรม พัฒนาบุคลากร	- มอบอำนาจให้ครูและบุคลากร พร้อมกับกรให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารที่เป็นจริงและเปิดเผย	ตัวบ่งชี้ที่เพิ่มเติม
		- ส่งเสริม สนับสนุนให้ครูและ บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน เช่น การอบรม การประชุม สัมมนา การศึกษาดูงาน และ การศึกษาต่อ เป็นต้น	ตัวบ่งชี้เพิ่มเติม - ส่งเสริม สนับสนุน ให้บุคลากรทุกคน ได้มีการพัฒนาวิชาชีพของตนตามความ ถนัดและตรงกับภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบ อำนาจหรือมอบหมายให้รับผิดชอบ - มีการพัฒนาความสามารถของบุคลากร โดยการเสริมสร้างให้บุคลากรสร้าง องค์ความรู้ใหม่ด้วยกระบวนการวิจัยใน สถานศึกษานำไปสู่การพัฒนา
			ตัวบ่งชี้เดิมที่ตัดออก - มีการประชุมนิเทศ บุคลากร - ส่งเสริม สนับสนุน ให้บุคลากร ได้มี การศึกษาดูงาน

		ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้		
องค์ประกอบย่อย	ร่างตัวบ่งชี้เดิม	ตัวบ่งชี้ที่ปรับปรุงแก้ไข	ตัวบ่งชี้ที่เพิ่มเติม	ตัวบ่งชี้เดิมที่ตัดออก
การให้ข้อมูล สารสนเทศ	ร่างข้อมูลและ สารสนเทศที่มีความถูก ต้องแม่นยำ 2) ข้อมูลและ สารสนเทศมีความ ทันสมัยทันเวลา ทันเหตุการณ์	- ให้ข้อมูลและสารสนเทศที่มี ความสมบูรณ์ ถูกต้อง แม่นยำ - มีการบริหารจัดการระบบข้อมูล และสารสนเทศของสถานศึกษา ให้มีความทันสมัย ทันเวลา ทันเหตุการณ์	- ให้ความช่วยเหลือครูและ บุคลากรในทุกๆด้าน เพื่อช่วยให้มี ความรู้ความสามารถ และความ เจริญก้าวหน้าในวิชาชีพ - มีการจัดระบบการติดต่อสื่อสาร ไว้บริการเพื่อให้ครู บุคลากรและ ผู้รับบริการของสถานศึกษา สามารถประสานงานได้สะดวก รวดเร็ว	- ข้อมูลสารสนเทศมีความ สมบูรณ์

องค์ประกอบย่อย	ร่างตัวบ่งชี้เดิม	ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้		
		ตัวบ่งชี้ที่ปรับปรุงแก้ไข	ตัวบ่งชี้ที่เพิ่มเติม	ตัวบ่งชี้เดิมที่ตัดออก
	3) ชื่อมูลนิธิและ สถานเสถียรที่มีความเชื่อ ถือได้ และเที่ยงตรง 4) ข้อมูลข่าวสารและ สถานเสถียรตรงเรื่อง ตรงประเด็น			



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 MAHABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 19 แสดงผลการพัฒนาตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบหลักด้านการบริการ

ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้				
องค์ประกอบย่อย	ร่างตัวบ่งชี้เดิม	ตัวบ่งชี้ที่ปรับปรุงแก้ไข	ตัวบ่งชี้ที่เพิ่มเติม	ตัวบ่งชี้เดิมที่ตัดออก
ความรับผิดชอบ ตอบสนองต่อผู้รับ บริการ	1)การแสดงความห่วงใย เต็มใจกระตือรือร้นที่จะ ช่วยเหลือและพร้อมที่จะ ให้บริการทันที 2)การให้บริการด้วยขั้น ตอนที่สะดวกรวดเร็ว	- แสดงออกด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือและ พร้อมที่จะให้บริการทันทีต่อครู บุคลากรและผู้รับบริการ - จัดระบบงานให้เกิดความคล่องตัว ปรับลดขั้นตอนเพื่อให้ ผู้รับบริการ สามารถทำตามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และไม่สับสน - ให้บริการตามคำมั่นสัญญา โดย การปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป็นเป้าหมายของสถานศึกษา	- ผู้บริหารให้ความสำคัญใน การบริการความต้องการของ ผู้ก่อนก่อนความต้องการของ ตนเอง - ให้บริการได้ตรงกับความต้องการ ของผู้รับบริการ - เปิดเผยข้อบรูณ์ที่สำคัญทั้งด้าน บวกและด้านลบให้ครูและ บุคลากรได้รับรู้	
ความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ	1)การให้บริการหรือ ปฏิบัติตามคำมั่นสัญญา			

องค์ประกอบย่อย	ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้		
	ร่างตัวบ่งชี้เดิม	ตัวบ่งชี้ที่ปรับปรุงแก้ไข	ตัวบ่งชี้ที่เพิ่มเติม
การให้ความ สะดวกในการ เข้าถึงการบริการ	2) การให้บริการหรือปฏิบัติงาน อย่างมีคุณภาพและมีความ ถูกต้อง 1) ผู้รับบริการสามารถเข้ารับ บริการได้ง่าย สะดวก ไม่ยุ่งยาก	- ให้บริการหรือปฏิบัติงานอย่างมี คุณภาพและมีความถูกต้อง โดย ส่งเสริมให้ครูและบุคลากรปฏิบัติ ด้วย - ผู้บริหารจัดระบบให้ผู้รับ บริการ สามารถเข้ารับบริการได้ง่าย สะดวก ไม่ยุ่งยากและใช้เวลาน้อย ในการรับบริการ	ตัวบ่งชี้เดิมที่คัดออก
	2) ผู้ใช้บริการใช้เวลาคอยน้อย 3) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการ	- จัดให้มีการปรับปรุงคุณภาพการ ให้บริการอยู่เสมอเพื่อให้ผู้รับ บริการมีความพึงพอใจมากขึ้น	

ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้			
องค์ประกอบย่อย	ร่างตัวบ่งชี้เดิม	ตัวบ่งชี้ที่ปรับปรุงแก้ไข	
การบริการที่เป็น รูปธรรมสัมผัสได้	1)การจัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อมที่ดี 2)การอำนวยความสะดวก ในเรื่องของวัสดุอุปกรณ์ ที่ทันสมัย 3)บุคลิกภาพของผู้ให้ บริการ	- จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ตลอดจน เครื่องมือ เครื่องใช้และสิ่ง อำนวยความสะดวกที่จำเป็น และทันสมัยในการปฏิบัติงาน - ผู้บริหาร ครูและบุคลากรมี บุคลิกภาพที่ดี	ตัวบ่งชี้เพิ่มเติมที่คัดออก
การมีความเข้าใจ และเอาใจใส่ผู้รับ บริการ	1)ผู้ให้บริการให้ความ สำคัญและเอาใจใส่ ผู้รับบริการ	- ให้ความสำคัญและเอาใจใส่ใน การบริการต่อครู บุคลากรและ ผู้รับบริการแต่ละคนเป็นอย่างดี	

องค์ประกอบย่อย	ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้		
	ร่างตัวบ่งชี้เดิม	ตัวบ่งชี้ที่ปรับปรุงแก้ไข	ตัวบ่งชี้ที่เพิ่มเติม
องค์ประกอบย่อย			ตัวบ่งชี้เดิมที่ตัดออก
2) ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการให้บริการ		- มีความเต็มใจในการให้บริการ กับทุกคน	
3) ผู้ให้บริการมีการดำเนินถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ		- คำนึงถึงคุณค่า ประโยชน์และเป้าหมายของงานในการให้ บริการกับคณาธิการและผู้รับบริการทุกคน	
4) ผู้ให้บริการเข้าใจถึงความต้องการจำเป็นในการมาขอรับบริการ		- เข้าใจถึงความต้องการจำเป็นในการมาขอรับบริการของแต่ละคน	
5) มีการสื่อสารและทำความเข้าใจกับผู้รับบริการอย่างถ่องแท้		- มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ทำความเข้าใจกับคณาธิการและผู้บริหารในทุกระดับอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	

ตารางที่ 20 แสดงผลการพัฒนาตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบหลักด้านการตระหนักรู้

องค์ประกอบย่อย	ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้			
	ร่างตัวบ่งชี้เดิม	ตัวบ่งชี้ที่ปรับปรุงแก้ไข	ตัวบ่งชี้ที่เพิ่มเติม	ตัวบ่งชี้เดิมที่ตัดออก
ความสามารถในการเผชิญปัญหา	<p>1) การหาข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุเพิ่มเติมเพื่อหาแนวทางแก้ไข</p> <p>2) การวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น</p> <p>3) การยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง</p>	<p>- มีการหาข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุของปัญหาเพิ่มเติมเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา</p> <p>- มีการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นและหาทางเลือกในการแก้ปัญหา</p> <p>ร่วมกับครูและบุคลากร</p> <p>- ยอมรับและพร้อมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง</p>	<p>- มีความสามารถในการบริหารจัดการปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา</p> <p>- นำประสบการณ์ในอดีตที่เคยใช้ได้ในผลมาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น</p>	

ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้				
องค์ประกอบย่อย	ร่างตัวบ่งชี้เดิม	ตัวบ่งชี้ที่ปรับปรุงแก้ไข	ตัวบ่งชี้ที่เพิ่มเติม	
ความรู้ความเข้าใจ	1) มีความสามารถทางสถิติปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารความหมายในลักษณะของการตีความแปลความ ขยายความ และสรุปเพื่อทำนาย	- มีความสามารถในการสื่อสารความหมายในลักษณะของการตีความ แปลความ และขยายความ ได้ดี	- มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและกฎหมายทั่วไป - มีความรู้ความเข้าใจในภารกิจงานที่รับผิดชอบ เช่น งานวิชาการ งานบริหารงบประมาณ งานบริหารทั่วไป และงานบุคลากร	ตัวบ่งชี้เดิมที่ตัดออก
การมองเห็นโอกาส	1) สามารถเข้าใจบทเรียนจากอดีต ความจริงในปัจจุบันและความน่าจะเป็นของการตัดสินใจสำหรับอนาคต	- สามารถเข้าใจบทเรียนจากอดีตและความจริงในปัจจุบัน	- มีความสามารถในการคาดการณ์เหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต - ให้บริการแก่ครู บุคลากรและผู้มาใช้บริการ โดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในอนาคต	

องค์ประกอบย่อย	ร่างตัวบ่งชี้เดิม	ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้		
		ตัวบ่งชี้ที่ปรับปรุงแก้ไข	ตัวบ่งชี้ที่เพิ่มเติม	ตัวบ่งชี้เดิมที่ตัดออก
การรับรู้	<p>2) ผู้นำจำเป็นต้องตระหนักรู้ตลอดเวลา ปัจจุบันเป็นเหตุการณ์ต่อเนื่องของอดีตและอนาคต</p> <p>และอนาคต</p> <p>1) ความสามารถในการใช้ประสาทสัมผัส</p>	<p>-ตระหนักรู้ตลอดเวลากว่าปัจจุบันเป็นเหตุการณ์ต่อเนื่องของอดีตและอนาคต</p> <p>- มีความไวต่อการรับรู้และสามารถในการใช้ประสาทสัมผัสได้ดี</p>	<p>- รับรู้ถึงความแตกต่างและความสามารถของครูและบุคลากรแต่ละคน</p> <p>- มีความสามารถในการรับรู้อารมณ์ความรู้สึกของครู และบุคลากรจากพฤติกรรมที่แสดงออกได้</p> <p>- ขอมรับในข้อจำกัดของตนเองและกล้าขอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากผลการทำงานของตนเอง</p>	

ตารางที่ 21 แสดงผลการพัฒนาตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบหลักด้านความยอมรับ

องค์ประกอบย่อย	ร่างตัวบ่งชี้เดิม	ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้		
		ตัวบ่งชี้ที่ปรับปรุงแก้ไข	ตัวบ่งชี้ที่เพิ่มเติม	ตัวบ่งชี้เดิมที่ตัดออก
การแสดงกริยา ท่าทางและวาจาที่ สุภาพ	1) มีกริยาอ่อนน้อม วาจา อ่อนหวาน มีจิตใจอ่อน โยน 2) การรู้จักแสดงความ เคารพผู้ใหญ่ 3) ลักษณะท่าทางสุภาพ นุ่มนวล ไม่หยาบกระด้าง	- มีกริยาอ่อนน้อมถ่อมตนและ การใช้วาจาสุภาพ - แสดงการให้ความเคารพ และ ยกย่องให้เกิดเกียรติผู้อื่นเสมอ - มีบุคลิกลักษณะท่าทางสุภาพ นุ่มนวล ไม่หยาบกระด้าง - มีการให้รางวัล ยกย่อง ชมเชย ชื่นชมความสามารถ ในการ ปฏิบัติงานและผลงานของครู	- เป็นตัวอย่างที่ดีในด้านการแสดง กริยาท่าทางและวาจาที่สุภาพพร้อม ส่งเสริมให้ครูและบุคลากรได้นำไป ปฏิบัติ - สร้างบรรยากาศแห่งความสัมพันธ์ อันดีกับครูบุคลากรและผู้รับบริการ	
การมีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดี	1) การสร้างความพึงพอใจ ให้กับบุคลากร			

ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้				
องค์ประกอบย่อย	ร่างตัวบ่งชี้เดิม	ตัวบ่งชี้ที่ปรับปรุงแก้ไข	ตัวบ่งชี้ที่เพิ่มเติม	
การยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	<p>2) การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น</p> <p>1) ผู้นำให้ความสำคัญต่อการสื่อสาร และให้ความสำคัญและอุทิศตนอย่างเต็มที่ที่จะรับฟังคนอื่น ๆ</p>	<p>และบุคลากรด้วยความจริงใจ</p> <p>- มีการสร้างปฏิสัมพันธ์อันดีกับครู บุคลากรและผู้มารับบริการอย่างสม่ำเสมอ</p> <p>- ให้ความสำคัญต่อการสื่อสาร และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอ</p>	<p>- ยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของทุกคนและนำไปสู่การปฏิบัติ</p> <p>- เปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรทุกระดับได้ปรึกษาหารือ หรือแสดงความคิดเห็นได้โดยเสรี</p> <p>- แสดงความสนใจ เอาใจใส่ในการรับฟังความคิดเห็นของครู บุคลากร และผู้มารับบริการ</p>	<p>ตัวบ่งชี้เดิมที่ตัดออก</p> <p>- มีความสามารถแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง</p>

ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้			
องค์ประกอบย่อย	ร่างตัวบ่งชี้เดิม	ตัวบ่งชี้ที่ปรับปรุงแก้ไข	ตัวบ่งชี้ที่เพิ่มเติม
การเห็นคุณค่าของผู้อื่น	1) มีความเชื่อมั่นและยอมรับในความสามารถของผู้อื่น 2) มีจิตใจแห่งการบริการและดูแลผู้อื่นด้วยความรัก และความเอาใจใส่ 3) ยอมรับและเข้าใจความแตกต่างของบุคคล	- มีความเชื่อมั่นและยอมรับในความสามารถของครูและบุคลากรแต่ละคน - เป็นผู้ที่มีจิตใจแห่งการบริการ และดูแลครูและบุคลากรด้วยความรัก และความเอาใจใส่ - แสดงการยอมรับลักษณะส่วนตัวหรือลักษณะเฉพาะของบุคคลแต่ละบุคคล	ตัวบ่งชี้เดิมที่คัดออก - การรับใช้ความดีของการของคนอื่นก่อนความต้องการของตนเอง

จากผลการพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า มืองค์ประกอบหลัก 4 องค์ประกอบ องค์ประกอบย่อย 16 องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ที่ตัด ออก ปรับปรุงแก้ไข และเพิ่มเติม จากผลการสังเคราะห์เบื้องต้น 46 ตัวบ่งชี้ เพิ่มขึ้นจำนวน 62 ตัวบ่งชี้ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

องค์ประกอบหลักด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ ประกอบด้วย องค์ประกอบย่อยการ มอบอำนาจและอิสระในการตัดสินใจ ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) มีการมอบอำนาจ โดยให้อำนาจหน้าที่ แก่ครูและบุคลากรในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน 2) มีการมอบอำนาจ โดยให้ความรับผิดชอบแก่ ครูและบุคลากรในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน 3) มอบอำนาจให้ครูและบุคลากร โดยความไว้วาง ใจและเชื่อมั่นในศักยภาพของผู้รับมอบ 4) มอบอำนาจให้ครูและบุคลากรพร้อมกับการให้ความ รู้ ข้อมูล ข่าวสารที่เป็นจริงและเปิดเผย 5) เปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรทุกคนมีอิสระในการ ตัดสินใจในกิจกรรมและภารกิจที่สำคัญต่างๆของสถานศึกษา และ 6) มอบอำนาจให้ครูและ บุคลากรตามความรู้ ความสามารถ องค์ประกอบย่อยการเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถ ของบุคลากร ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) ส่งเสริม สนับสนุนให้ครูและบุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน เช่น การอบรม การประชุมสัมมนา การศึกษาดูงาน และการ ศึกษาต่อ เป็นต้น 2) ส่งเสริม สนับสนุนให้ครูและบุคลากร ได้มีการพัฒนาวิชาชีพของตนตาม ความถนัดและตรงกับหน้าที่ที่ได้รับมอบอำนาจหรือมอบหมายให้รับผิดชอบ 3) มีการพัฒนา ความสามารถของครูและบุคลากร โดยการส่งเสริมให้สร้างองค์ความรู้ใหม่ด้วยกระบวนการ วิจัยในสถานศึกษานำไปสู่การพัฒนา และ 4) ให้ความช่วยเหลือครูและบุคลากรในทุกๆด้าน เพื่อช่วยให้มีความรู้ ความสามารถ ความเจริญก้าวหน้าในวิชาชีพ องค์ประกอบย่อยการให้ข้อมูลสารสนเทศ ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) ให้ข้อมูลและสารสนเทศที่มีความสมบูรณ์ ถูกต้อง แม่นยำ 2) มีการบริหารจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศของสถานศึกษาให้มีความทันสมัย ทันเวลา ทันเหตุการณ์ 3) ให้ข้อมูลและสารสนเทศที่เชื่อถือได้และเที่ยงตรง 4) ให้ข้อมูลและสารสนเทศ ที่ตรงเรื่อง ตรงประเด็น และ 5) จัดระบบการติดต่อสื่อสารไว้บริการเพื่อให้ครู บุคลากรและ ผู้รับบริการของสถานศึกษา สามารถประสานงานได้สะดวกรวดเร็ว

องค์ประกอบหลักด้านการบริการ ประกอบด้วย องค์ประกอบย่อยความรับผิดชอบต่อ

ตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) แสดงออกด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีต่อครู บุคลากรและผู้รับบริการ 2) จัดระบบงานให้เกิดความคล่องตัว ปรับลดขั้นตอน เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องชัดเจน และไม่สับสน 3) ให้ความสำคัญในการบริการความต้องการของผู้อื่นก่อนความต้องการของตนเอง และ 4) ให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ องค์กรประกอบย่อยความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) ให้บริการตามคำมั่นสัญญาโดยการปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าหมายของสถานศึกษา 2) ให้บริการหรือปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและมีความถูกต้องโดยส่งเสริมให้ครูและบุคลากรปฏิบัติด้วย และ 3) เปิดเผยข้อมูลที่สำคัญทั้งด้านบวกและด้านลบให้ครูและบุคลากร ได้รับรู้ องค์กรประกอบย่อยการให้ความสะดวกในการเข้าถึงการบริการ ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) จัดระบบให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการบริการของสถานศึกษาได้ง่าย สะดวก ไม่ยุ่งยากและใช้เวลาน้อยในการรับบริการ และ 2) จัดให้มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น องค์กรประกอบย่อยการบริการที่เป็นรูปธรรมสัมผัสได้ ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) จัดบรรยากาศสภาพแวดล้อมที่ดีภายในสถานศึกษา 2) จัดหาวัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นและทันสมัยในการปฏิบัติงาน และ 3) มีบุคลิกภาพที่ดีและน่านับถือ องค์กรประกอบย่อยการมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) ให้ความสำคัญและเอาใจใส่ในการบริการต่อครู บุคลากรและผู้รับบริการเป็นอย่างดี 2) มีความเต็มใจในการให้บริการกับทุกคน 3) คำเนิ่งถึงคุณค่าประโยชน์และเป้าหมายของงานในการให้บริการกับครู บุคลากรและผู้รับบริการทุกคน 4) มีความเข้าใจถึงความต้องการจำเป็นในการมาขอรับบริการของแต่ละคน และ 5) มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจกับครู บุคลากรและผู้รับบริการในทุกด้านอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

องค์กรประกอบหลักด้านการตระหนักรู้ ประกอบด้วย องค์กรประกอบย่อยความสามารถในการเผชิญปัญหา ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) มีการหาข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุของปัญหาเพิ่มเติมเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา 2) วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นและหาทางเลือกในการแก้ปัญหา ร่วมกับครูและบุคลากร 3) ยอมรับและพร้อมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง 4) มี

ความสามารถในการบริหารจัดการกับปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา และ 5) นำประสบการณ์ในอดีตที่เคยใช้ได้ผลมาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น องค์กรประกอบย่อยความรู้ความเข้าใจ ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) มีความสามารถในการสื่อความหมายในลักษณะของการตีความ แปลความและขยายความได้ดี 2) มีความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานและกฎหมายทั่วไป และ 3) มีความรู้ความเข้าใจในภารกิจงานที่รับผิดชอบ เช่น งานวิชาการ งานบริหารงบประมาณ งานบริหารทั่วไป และงานบุคลากร องค์กรประกอบย่อยการมองการณ์ไกล ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) สามารถเข้าใจบทเรียนจากอดีตและความเป็นจริงในปัจจุบัน 2) มีความสามารถในการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต 3) ให้บริการแก่ครู บุคลากร และผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และ 4) ตระหนักถึงตลอดเวลากว่าปัจจุบันเป็นเหตุการณ์ต่อเนื่องของอดีตและอนาคต องค์กรประกอบย่อยการรับรู้ ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) มีความไวต่อการรับรู้และสามารถในการใช้ประสาทสัมผัสได้ดี 2) รับรู้ถึงความแตกต่างและความสามารถของครูและบุคลากรแต่ละคน 3) มีความสามารถในการรับรู้อารมณ์ ความรู้สึกของครู บุคลากรและผู้รับบริการจากพฤติกรรมที่แสดงออกได้ และ 4) ยอมรับในข้อจำกัดของตนเองและมีความรับผิดชอบต่อผลการกระทำของตนเอง

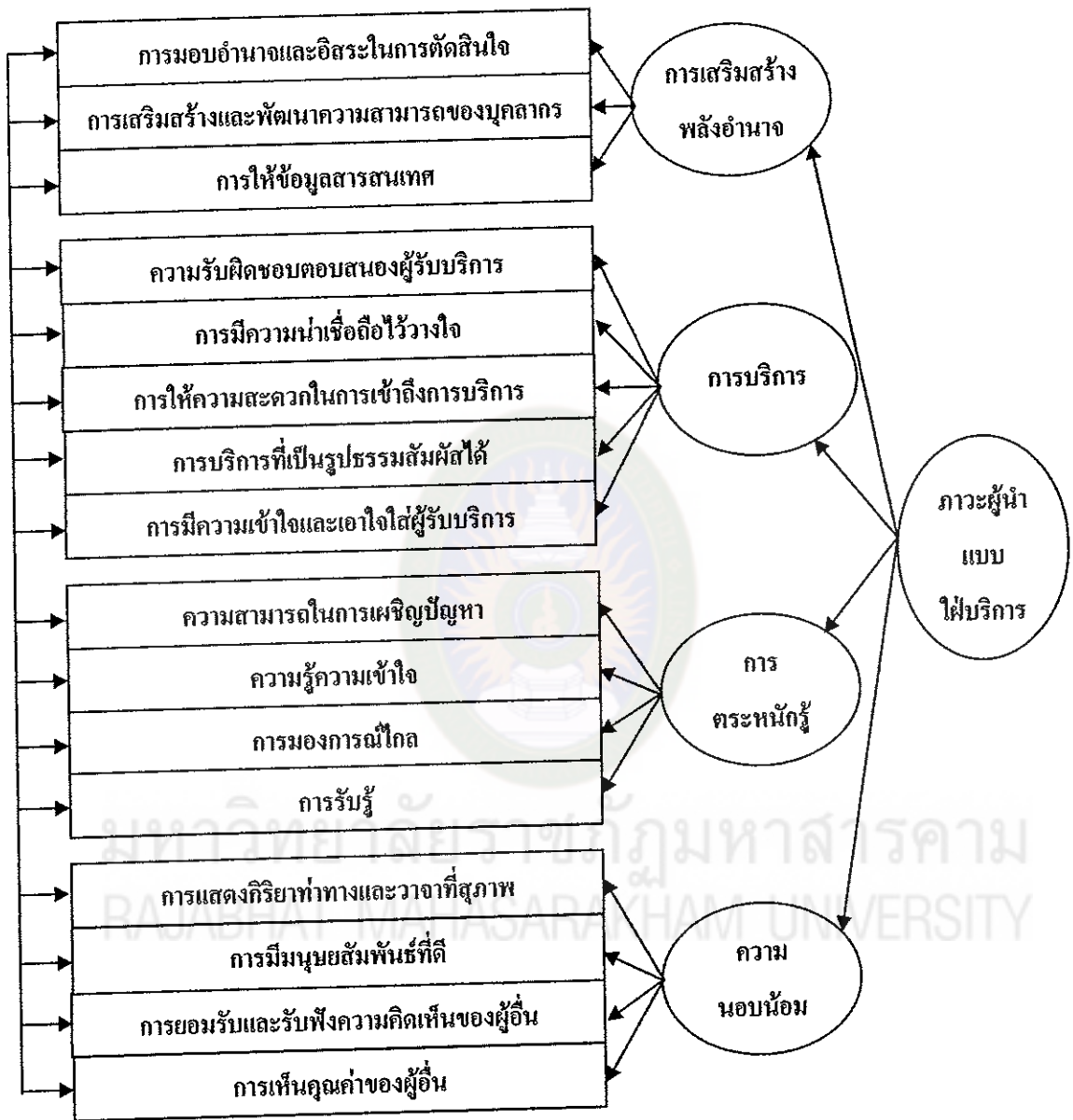
องค์กรประกอบหลักด้านความอบอุ่น ประกอบด้วย องค์กรประกอบย่อยการแสดงกริยาท่าทางและวาจาที่สุภาพ ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) มีกริยาอ่อนน้อมถ่อมตนและใช้วาจาที่สุภาพ ไพเราะเหมาะสม 2) แสดงการให้ความเคารพและยกย่องให้เกียรติผู้อื่นเสมอ 3) มีบุคลิกลักษณะกริยาท่าทางที่สุภาพนุ่มนวล ไม่หยาบกระด้าง และ 4) เป็นตัวอย่างที่ดีในการแสดงกริยาท่าทางและวาจาที่สุภาพ และพร้อมที่จะส่งเสริมให้ครูและบุคลากรได้นำไปปฏิบัติ องค์กรประกอบย่อยการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) สร้างบรรยากาศแห่งความสัมพันธ์อันดีกับครูบุคลากรและผู้รับบริการ 2) มีการให้รางวัล ยกย่อง ชมเชย ซึ่งชมความสามารถในการปฏิบัติงานและผลงานของครูและบุคลากรด้วยความจริงใจ และ 3) สร้างปฏิสัมพันธ์อันดีกับครู บุคลากรในสถานศึกษาและผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ องค์กรประกอบย่อยการยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) ให้ความสำคัญต่อการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอ 2) ยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของทุกคนและนำไปสู่การปฏิบัติ 3) เปิด โอกาสให้ครู

และบุคลากรทุกระดับได้ปรึกษาหารือ หรือแสดงความคิดเห็น โดยเสรี และ 4) แสดงความสนใจ เอาใจใส่ในการรับฟังความคิดเห็นของครู บุคลากรและผู้มารับบริการ องค์กรประกอบย่อยการเห็นคุณค่าของผู้อื่น ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) มีความเชื่อมั่นและยอมรับในความสามารถของครูและบุคลากรแต่ละคน 2) เป็นผู้มีจิตใจแห่งการบริการและดูแลครู บุคลากร ด้วยความรักและความเอาใจใส่ และ 3) แสดงการยอมรับลักษณะบุคลิกภาพส่วนตัวหรือลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล

จากรายละเอียดผลการพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการ ผู้วิจัยได้สรุปเป็นโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างตัวบ่งชี้รวมภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน ดังแผนภาพที่ 9 ดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แผนภาพที่ 9 โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างตัวบ่งชี้รวมภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการ
ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

ผลการทดสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบไฟบริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามจากตัวบ่งชี้ที่ผ่านการพัฒนาแล้วเพื่อหาคุณภาพของตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบไฟบริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของตัวบ่งชี้เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item Objective Congruence : IOC) ของร่างตัวบ่งชี้ทั้ง 62 ตัวบ่งชี้ ผลปรากฏว่าตัวบ่งชี้ทุกตัวบ่งชี้มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60 - 1.00 ถือว่านำไปใช้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดในการวิจัยนี้ คือ มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป และสร้างแบบสอบถามโดยปรับปรุงข้อความตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญจากการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา นำไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ซึ่งการวิจัยนี้ทดลองใช้กับผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1 จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha Co-efficient) ซึ่งปรากฏว่าแบบสอบถามโดยภาพรวมมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .944 แล้ว นำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ผลการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 395 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนครบจำนวน 395 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 โดยมีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ในการทดสอบความสอดคล้องของ โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบไฟบริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอและการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และความหมายที่ใช้แทนองค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย และตัวบ่งชี้ รวมทั้งสัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าและความหมายทางสถิติ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้แทนองค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อยและตัวบ่งชี้

SL สัญลักษณ์แทน องค์ประกอบตัวบ่งชี้รวมภาวะผู้นำแบบไฟบริการของ

ผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน (Servant leadership) วิชาจากองค์ประกอบหลัก 4 องค์ประกอบ
องค์ประกอบย่อย 16 องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ 62 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

1.1 EM สัญลักษณ์แทนองค์ประกอบหลักด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ
(Empowerment) วิชาจากองค์ประกอบย่อย 3 องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ 15 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

1.1.1 EMA สัญลักษณ์แทนองค์ประกอบย่อยด้านการมอบอำนาจและอิสระใน
การตัดสินใจ

EMA 1 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 1 มีการมอบอำนาจ โดยให้อำนาจหน้าที่แก่
ครูและบุคลากรในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน

EMA 2 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 2 มีการมอบอำนาจ โดยให้ความรับผิดชอบ
แก่ครูและบุคลากรในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน

EMA 3 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 3 มอบอำนาจให้ครูและบุคลากรด้วยความ
ไว้วางใจและเชื่อมั่นในศักยภาพของผู้รับมอบ

EMA 4 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 4 มอบอำนาจให้ครูและบุคลากรพร้อมทั้ง
การให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารที่เป็นจริงและเปิดเผย

EMA 5 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 5 เปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรทุกคนมี
อิสระในการตัดสินใจในกิจกรรมและภารกิจที่สำคัญต่างๆของสถานศึกษา

EMA 6 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 6 มอบอำนาจให้ครูและบุคลากรตาม
ความรู้ ความสามารถ

1.1.2 EMD สัญลักษณ์แทนองค์ประกอบย่อยด้านการเสริมสร้างและพัฒนา
ความสามารถของบุคลากร

EMD 7 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 7 ส่งเสริมสนับสนุนให้ครู และบุคลากร
ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน เช่น การอบรม การประชุม สัมมนา
การศึกษาดูงานและการศึกษาต่อ เป็นต้น

EMD 8 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 8 ส่งเสริม สนับสนุน ให้ครูและบุคลากร

ได้มีการพัฒนาวิชาชีพของตนตามความถนัดและตรงกับหน้าที่ที่ได้รับมอบอำนาจหรือมอบหมายให้รับผิดชอบ

EMD 9 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 9 มีการพัฒนาความสามารถของครูและบุคลากร โดยการส่งเสริมให้สร้างองค์ความรู้ใหม่ด้วยกระบวนการวิจัยในสถานศึกษา นำไปสู่การพัฒนา

EMD 10 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 10 ให้ความช่วยเหลือครูและบุคลากรในทุกๆด้าน เพื่อช่วยให้มีความรู้ ความสามารถ ความเจริญก้าวหน้าในวิชาชีพ

1.1.3 EMI สัญลักษณ์แทนองค์ประกอบย่อยการให้ข้อมูลสารสนเทศ

EMI 11 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 11 ให้ข้อมูลและสารสนเทศที่มีความสมบูรณ์ ถูกต้อง แม่นยำ

EMI 12 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 12 มีการบริหารจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศของสถานศึกษาให้มีความทันสมัย ทันเวลา ทันเหตุการณ์

EMI 13 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 13 ให้ข้อมูลและสารสนเทศที่เชื่อถือได้ และเที่ยงตรง

EMI 14 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 14 ให้ข้อมูลและสารสนเทศที่ตรงเรื่อง ตรงประเด็น

EMI 15 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 15 จัดระบบการติดต่อสื่อสารไว้บริการ เพื่อให้ครู บุคลากรและผู้รับบริการของสถานศึกษา สามารถประสานงานได้สะดวกรวดเร็ว

1.2 SV สัญลักษณ์แทน องค์ประกอบหลักด้านด้านการบริการ (Service) วัตถุประสงค์ประกอบย่อย 5 องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ 17 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

1.2.1 SVR สัญลักษณ์แทนองค์ประกอบย่อยความรับผิดชอบต่อผู้รับ บริการ

SVR 16 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 16 แสดงออกด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีต่อครู บุคลากรและผู้รับบริการ

SVR 17 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 17 จัดระบบงานให้เกิดความคล่องตัว

ปรับลดขั้นตอนเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และไม่สับสน

SVR 18 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 18 ให้ความสำคัญในการบริการความต้องการของผู้อื่นก่อนความต้องการของตนเอง

SVR 19 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 19 ให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

1.2.2 SVT สัญลักษณ์แทนองค์ประกอบย่อยความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

SVT 20 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 20 ให้บริการตามคำมั่นสัญญาโดยการปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของสถานศึกษา

SVT 21 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 21 ให้บริการหรือปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและมีความถูกต้องโดยส่งเสริมให้ครูและบุคลากรปฏิบัติด้วย

SVT 22 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 22 เปิดเผยข้อมูลที่สำคัญทั้งด้านบวกและด้านลบให้ครูและบุคลากรได้รับรู้

1.2.3 SVA หมายถึง องค์ประกอบย่อยการให้ความสะดวกในการเข้าถึงการบริการ

SVA 23 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 23 จัดระบบให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการบริการของสถานศึกษาได้ง่าย สะดวก ไม่ยุ่งยาก และใช้เวลาน้อยในการรับบริการ

SVA 24 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 24 จัดให้มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น

1.2.4 SVV สัญลักษณ์แทนองค์ประกอบย่อยการบริการที่เป็นรูปธรรมสัมผัสได้

SVV 25 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 25 จัดบรรยากาศสภาพแวดล้อมที่ดีภายในสถานศึกษา

SVV 26 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 26 จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นและทันสมัยในการปฏิบัติงาน

SVV 27 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 27 มีบุคลากรภาพที่ดีและน่านับถือ

1.2.5 SVU สัญลักษณ์แทนองค์ประกอบย่อยการมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับ

บริการ

SVU 28 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 28 ให้ความสำคัญและเอาใจใส่ในการบริการต่อครู บุคลากรและผู้รับบริการเป็นอย่างดี

SVU 29 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 29 มีความเต็มใจในการให้บริการกับทุกคน

SVU 30 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 30 คำนึงถึงคุณค่า ประโยชน์ และเป้าหมายของงานในการให้บริการกับครู บุคลากรและผู้รับบริการทุกคน

SVU 31 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 31 มีความเข้าใจถึงความต้องการจำเป็นในการมาขอรับบริการของแต่ละคน

SVU 32 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 32 มีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ สร้างความเข้าใจกับครู บุคลากรและผู้รับบริการในทุกด้านอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

1.3 AW สัญลักษณ์แทน องค์ประกอบหลักด้านด้านการตระหนักรู้ (Awareness)

วัดจากองค์ประกอบย่อย 4 องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ 16 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

1.3.1 AWC สัญลักษณ์แทนองค์ประกอบย่อยความสามารถในการเผชิญปัญหา

AWC 33 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 33 มีการหาข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุของปัญหาเพิ่มเติมเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา

AWC 34 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 34 วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นและหาทางเลือกในการแก้ปัญหาร่วมกับครูและบุคลากร

AWC 35 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 35 ยอมรับและพร้อมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง

AWC 36 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 36 มีความสามารถในการบริหารจัดการกับปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา

AWC 37 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 37 นำประสบการณ์ในอดีตที่เคยใช้ ได้ผลมาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

1.3.2 AWK สัญลักษณ์แทนองค์ประกอบย่อยความรู้ความเข้าใจ

AWK 38 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 38 มีความสามารถในการสื่อความหมาย
ในลักษณะของการตีความ แปลความ และขยายความ ได้ดี

AWK 39 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 39 มีความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ
กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานและกฎหมายทั่วไป

AWK 40 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 40 มีความรู้ความเข้าใจในภารกิจงานที่
รับผิดชอบ เช่น งานวิชาการ งานบริหารงบประมาณ งานบริหารทั่วไป และงานบุคลากร

1.3.3 AWF สัญลักษณ์แทนองค์ประกอบย่อยการมองการณ์ไกล

AWF 41 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 41 สามารถเข้าใจบทเรียนจากอดีต และ
ความเป็นจริงในปัจจุบัน

AWF 42 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 42 มีความสามารถในการคาดการณ์ต่อ
เหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

AWF 43 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 43 ให้บริการแก่ ครู บุคลากร และ
ผู้มารับบริการ โดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

AWF 44 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 44 ตระหนักรู้ตลอดเวลาว่าปัจจุบันเป็น
เหตุการณ์ต่อเนื่องของอดีตและอนาคต

1.3.4 AWP สัญลักษณ์แทนองค์ประกอบย่อยการรับรู้

AWP 45 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 45 มีความไวต่อการรับรู้และสามารถใน
การใช้ประสาทสัมผัสได้ดี

AWP 46 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 46 รับรู้ถึงความแตกต่างและ
ความสามารถของครูและบุคลากรแต่ละคน

AWP 47 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 47 มีความสามารถในการรับรู้อารมณ์
ความรู้สึกของครู บุคลากร และผู้รับบริการจากพฤติกรรมที่แสดงออกได้

AWP 48 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 48 ขอมรับในข้อจำกัดของตนเองและมี
ความรับผิดชอบต่อผลการกระทำของตนเอง

1.4 HU สัญลักษณ์แทน องค์ประกอบหลักด้านด้านความอ่อนน้อม (Humility)

วัดจากองค์ประกอบย่อย 4 องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ 14 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

1.4.1 HUB สัญลักษณ์แทนองค์ประกอบย่อยการแสดงกริยาท่าทางและวาจาที่

สุภาพ

HUB 49 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 49 มีกริยาอ่อนน้อมถ่อมตนและใช้วาจาที่

สุภาพ ไพเราะ เหมาะสม

HUB 50 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 50 แสดงการให้ความเคารพ และยกย่อง

ให้เกียรติผู้อื่นเสมอ

HUB 51 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 51 มีบุคลิกลักษณะกริยาท่าทางที่สุภาพ

นุ่มนวล ไม่หยาบกระด้าง

HUB 52 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 52 เป็นตัวอย่างที่ดีในการแสดงกริยา

ท่าทางและวาจาที่สุภาพ และพร้อมที่จะส่งเสริมให้ครูและบุคลากรได้นำไปปฏิบัติ

1.4.2 HUR สัญลักษณ์แทนองค์ประกอบย่อยการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

HUR 53 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 53 สร้างบรรยากาศแห่งความสัมพันธ์อันดีกับครูบุคลากร และผู้รับบริการ

HUR 54 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 54 มีการให้รางวัล ยกย่อง ชมเชย ชื่นชมความสามารถในการปฏิบัติงานและผลงานของครูและบุคลากรด้วยความจริงใจ

HUR 55 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 55 สร้างปฏิสัมพันธ์อันดีกับครู บุคลากรในสถานศึกษาและผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ

1.4.3 HUA สัญลักษณ์แทนองค์ประกอบย่อยการยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

HUA 56 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 56 ให้ความสำคัญต่อการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอ

HUA 57 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 57 ยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของทุกคนและนำไปสู่การปฏิบัติ

HUA 58 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 58 เปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรทุกระดับได้ปรึกษาหารือหรือแสดงความคิดเห็น โดยเสรี

HUA 59 สัญลักษณ์แทน ตัวบ่งชี้ที่ 59 แสดงความสนใจ เอาใจใส่ในการรับฟังความคิดเห็นของครู บุคลากร และผู้มารับบริการ

1.4.4 HUW สัญลักษณ์แทนองค์ประกอบย่อยการเห็นคุณค่าของผู้อื่น

HUW 60 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 60 มีความเชื่อมั่นและยอมรับในความสามารถของครูและบุคลากรแต่ละคน

HUW 61 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 61 เป็นผู้มีจิตใจแห่งการบริการและดูแลครู บุคลากร ด้วยความรักและความเอาใจใส่

HUW 62 สัญลักษณ์แทนตัวบ่งชี้ที่ 62 แสดงการยอมรับลักษณะบุคลิกภาพส่วนตัวหรือลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล

2. สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าและความหมายทางสถิติ ประกอบด้วย

\bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. หมายถึง ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

GFI หมายถึง ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of fit index)

AGFI หมายถึง ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว

RMSEA หมายถึง ค่าประมาณความคลาดเคลื่อนของรากกำลังที่สองเฉลี่ย

(Root mean square error approximation)

df หมายถึง ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)

P หมายถึง ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

b หมายถึง น้ำหนักองค์ประกอบ

R^2 หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Squared multiple correlation)

FS หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ

SE หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard error)

- e หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Error) ของตัวบ่งชี้
- หมายถึง ตัวบ่งชี้ (ตัวแปรสังเกตได้)
- หมายถึง องค์ประกอบย่อย (ตัวแปรแฝง)
- หมายถึง องค์ประกอบหลัก (ตัวแปรแฝง)
- หมายถึง ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรหรือน้ำหนักองค์ประกอบ
- ↔ หมายถึง ความสัมพันธ์หรือความแปรปรวนร่วมระหว่างตัวแปร

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนนี้ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อทดสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์ โครงสร้างตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยได้นำเสนอเป็นลำดับ 4 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามและค่าสถิติพื้นฐานความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

ตอนที่ 2 ผลการนำเสนอโมเดลความสัมพันธ์ โครงสร้างตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อสร้างสเกลองค์ประกอบ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สองเพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้รวมภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าสถิติพื้นฐานความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สำนักงานคณะ

กรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 395 คน โดยการวิเคราะห์ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสม รายละเอียด ดังแสดง ในตารางที่ 22 และ ตารางที่ 23 ดังนี้

ตารางที่ 22 ความถี่และร้อยละของข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ		ความถี่	ร้อยละ
เพศ	1) ชาย	343	86.83
	2) หญิง	52	13.16
อายุ	1) ต่ำกว่า 30 ปี	3	0.76
	2) ตั้งแต่ 30 - 45 ปี	78	19.75
	3) สูงกว่า 45 ปี	314	79.50
ระดับการศึกษา	1) ปริญญาตรี	62	15.70
	2) ปริญญาโท	329	83.30
	3) ปริญญาเอก	4	1.01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 22 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 343 คน คิดเป็นร้อยละ 86.83 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุสูงกว่า 45 ปี จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 79.50 รองลงมาเป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 30-45 ปี และส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 329 คน คิดเป็นร้อยละ 83.30 รองลงมาเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.70

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ภาวะ
ผู้นำแบบใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

องค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย ตัวบ่งชี้	\bar{X}	S.D.	ระดับความเหมาะสม
1. องค์ประกอบหลักด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ			
1.1 องค์ประกอบย่อยการมอบอำนาจและอิสระในการตัดสินใจ			
1) ผู้บริหารมีการมอบอำนาจโดยให้อำนาจหน้าที่แก่ครูและบุคลากร ในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน	4.45	.578	มาก
2) ผู้บริหารมีการมอบอำนาจโดยให้ความรับผิดชอบแก่ครูและบุคลากร ในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน	4.52	.553	มากที่สุด
3) ผู้บริหารมอบอำนาจให้ครูและบุคลากร โดยความไว้วางใจและเชื่อมั่นในศักยภาพของผู้รับมอบ	4.45	.582	มาก
4) ผู้บริหารมอบอำนาจให้ครูและบุคลากร พร้อมกับการให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารที่เป็นจริงและเปิดเผย	4.49	.562	มาก
5) ผู้บริหารเปิด โอกาสให้ครูและบุคลากร ทุกคนมีอิสระในการตัดสินใจในกิจกรรมและภารกิจที่สำคัญต่างๆของสถานศึกษา	4.45	.596	มาก
6) ผู้บริหารมอบอำนาจให้ครูและบุคลากร ตามความรู้ ความสามารถ	4.64	.513	มากที่สุด

องค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย ตัวบ่งชี้	\bar{X}	S.D.	ระดับความเหมาะสม
1.2 องค์ประกอบย่อยด้านการเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถของบุคลากร			
1) ผู้บริหารส่งเสริม สนับสนุนให้ครูและบุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน เช่น การอบรม การประชุม สัมมนา การศึกษาดูงาน และการศึกษาต่อ เป็นต้น	4.79	.418	มากที่สุด
2) ผู้บริหารส่งเสริม สนับสนุน ให้ครูและบุคลากร ได้มีการพัฒนาวิชาชีพของตนตามความถนัดและตรงกับหน้าที่ ที่ได้รับมอบอำนาจหรือมอบหมายให้รับผิดชอบ	4.48	.597	มาก
3) ผู้บริหารมีการพัฒนาความสามารถของครูและบุคลากร โดยการส่งเสริมให้สร้างองค์ความรู้ใหม่ด้วยกระบวนการวิจัยในสถานศึกษา นำไปสู่การพัฒนา	4.41	.652	มาก
4) ผู้บริหารให้ความช่วยเหลือครูและบุคลากรในทุกๆด้าน เพื่อช่วยให้ มีความรู้ความสามารถ ความเจริญก้าวหน้าในวิชาชีพ	4.50	.598	มากที่สุด
1.3 องค์ประกอบย่อยด้านการให้ข้อมูลสารสนเทศ			
1) ผู้บริหารให้ข้อมูลและสารสนเทศที่มีความสมบูรณ์ ถูกต้อง แม่นยำ	4.49	.593	มาก
2) ผู้บริหารมีการบริหารจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศของสถานศึกษาให้มีความทันสมัย ทันเวลา ทันเหตุการณ์	4.48	.571	มาก
3) ผู้บริหารให้ข้อมูลและสารสนเทศที่เชื่อถือได้และเที่ยงตรง	4.58	.547	มากที่สุด

องค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย ตัวบ่งชี้	\bar{X}	S.D.	ระดับความเหมาะสม
4) ผู้บริหารให้ข้อมูลและสารสนเทศที่ตรงเรื่อง ตรงประเด็น	4.58	.562	มากที่สุด
5) ผู้บริหารจัดระบบการติดต่อสื่อสารไว้บริการเพื่อให้ครู บุคลากรและผู้รับบริการของสถานศึกษา สามารถประสานงานได้สะดวก รวดเร็ว	4.51	.614	มากที่สุด
2. องค์ประกอบหลักด้านการบริการ			
2.1 องค์ประกอบย่อยความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ			
1) ผู้บริหารแสดงออกด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีต่อครู บุคลากรและผู้รับบริการ	4.70	.497	มากที่สุด
2) ผู้บริหารจัดระบบงานให้เกิดความคล่องตัว ปรับลดขั้นตอนเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และไม่สับสน	4.59	.563	มากที่สุด
3) ผู้บริหารให้ความสำคัญในการบริการ ความต้องการของผู้อื่นก่อนความต้องการของตนเอง	4.58	.575	มากที่สุด
4) ผู้บริหารให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	4.44	.577	มาก
2.2 องค์ประกอบย่อยความน่าเชื่อถือไว้วางใจ			
1) ผู้บริหารให้บริการตามคำมั่นสัญญา โดยปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของสถานศึกษา	4.53	.543	มากที่สุด

องค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย ตัวบ่งชี้	\bar{X}	S.D.	ระดับความเหมาะสม
2) ผู้บริหารให้บริการหรือปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและมีความถูกต้อง โดยส่งเสริมให้ครูและบุคลากรปฏิบัติด้วย	4.57	.539	มากที่สุด
3) ผู้บริหารเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญทั้งด้านบวกและด้านลบให้ครูและบุคลากรได้รับรู้	4.38	.604	มาก
2.3 องค์ประกอบย่อยการให้ความสะดวกในการเข้าถึงการบริการ			
1) ผู้บริหารจัดระบบให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการบริการของสถานศึกษาได้ง่าย สะดวก ไม่ยุ่งยาก และใช้เวลาน้อยในการรับบริการ	4.55	.574	มากที่สุด
2) ผู้บริหารจัดให้มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น	4.56	.564	มากที่สุด
2.4 องค์ประกอบย่อยการบริการที่เป็นรูปธรรมสัมผัสได้			
1) ผู้บริหารจัดบรรยากาศสภาพแวดล้อมที่ดีภายในสถานศึกษา	4.66	.515	มากที่สุด
2) ผู้บริหารจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ ตลอดจนเครื่องมือ เครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นและทันสมัยในการปฏิบัติงาน	4.52	.571	มากที่สุด
3) ผู้บริหารมีบุคลิกภาพที่ดีและน่าเชื่อถือ	4.64	.500	มากที่สุด
2.5 องค์ประกอบย่อยการมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ			
1) ผู้บริหารให้ความสำคัญและเอาใจใส่ในการบริการต่อครู บุคลากรและผู้รับบริการแต่ละคนเป็นอย่างดี	4.61	.551	มากที่สุด

องค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย ตัวบ่งชี้	\bar{X}	S.D.	ระดับความเหมาะสม
2) ผู้บริหารมีความเต็มใจในการให้บริการกับทุกคน	4.52	.553	มากที่สุด
3) ผู้บริหารคำนึงถึงคุณค่า ประโยชน์ และเป้าหมายของงานในการให้บริการกับครู บุคลากรและผู้รับบริการทุกคน	4.63	.525	มากที่สุด
4) ผู้บริหารเข้าใจถึงความต้องการจำเป็นในการมาขอรับบริการของแต่ละคน	4.58	.534	มากที่สุด
5) ผู้บริหารมีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ทำความเข้าใจกับครู บุคลากรและผู้รับบริการในทุกด้านอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	4.56	.568	มากที่สุด
3. องค์ประกอบหลักด้านการตระหนักรู้			
3.1 องค์ประกอบย่อยความสามารถในการเผชิญปัญหา			
1) ผู้บริหารมีการหาข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุของปัญหาเพิ่มเติมเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา	4.54	.570	มากที่สุด
2) ผู้บริหารวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นและหาทางเลือกในการแก้ปัญหาพร้อมกับครูและบุคลากร	4.51	.589	มากที่สุด
3) ผู้บริหารยอมรับและพร้อมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง	4.58	.543	มากที่สุด
4) ผู้บริหารมีความสามารถในการบริหารจัดการกับปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา	4.41	.608	มาก
5) ผู้บริหารนำประสบการณ์ในอดีตที่เคยใช้ได้ผลมาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	4.49	.558	มาก

องค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย ตัวบ่งชี้	\bar{X}	S.D.	ระดับความเหมาะสม
3.2 องค์ประกอบย่อยความรู้ความเข้าใจ			
1) ผู้บริหารมีความสามารถในการสื่อความหมายในลักษณะของการตีความ แปลความ และขยายความได้ดี	4.49	.562	มาก
2) ผู้บริหารมีความรู้ ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน และกฎหมายทั่วไป	4.47	.544	มาก
3) ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจในภารกิจงานที่รับผิดชอบ เช่น งานวิชาการ งานบริหาร งานประมาณ งานบริหารทั่วไป และงานบุคลากร	4.61	.537	มากที่สุด
3.3 องค์ประกอบย่อยการมองการณ์ไกล			
1) ผู้บริหารสามารถเข้าใจบทเรียนจากอดีต และความเป็นจริงในปัจจุบัน	4.51	.562	มากที่สุด
2) ผู้บริหารมีความสามารถในการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต	4.43	.585	มาก
3) ผู้บริหารให้บริการแก่ ครู บุคลากร และผู้มารับบริการ โดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในอนาคต	4.46	.547	มาก
4) ผู้บริหารตระหนักรู้ตลอดเวลาว่าปัจจุบันเป็นเหตุการณ์ต่อเนื่องของอดีตและอนาคต	4.46	.547	มาก
3.4 องค์ประกอบย่อยการรับรู้			
1) ผู้บริหารมีความไวต่อการรับรู้และสามารถในการใช้ประสาทสัมผัสได้ดี	4.41	.568	มาก
2) ผู้บริหารรับรู้ถึงความแตกต่างและความสามารถของครูและบุคลากรแต่ละคน	4.49	.567	มาก

องค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย ตัวบ่งชี้	\bar{X}	S.D.	ระดับความเหมาะสม
3) ผู้บริหารมีความสามารถในการรับรู้ อารมณ์ ความรู้สึกของครู บุคลากร และผู้รับ บริการจากพฤติกรรมที่แสดงออกได้	4.37	.588	มาก
4) ผู้บริหารยอมรับในข้อจำกัดของตนเอง และมีความรับผิดชอบต่อผลการกระทำของ ตนเอง	4.54	.567	มากที่สุด
4. องค์ประกอบหลักด้านความอบอุ่น			
4.1 องค์ประกอบย่อยการแสดงกริยาท่าทาง และวาจาที่สุภาพ			
1) ผู้บริหารมีกริยาอ่อนน้อมถ่อมตนและ ใช้วาจาที่สุภาพ	4.57	.581	มากที่สุด
2) ผู้บริหารแสดงการให้ความเคารพ และ ยกย่องให้เกียรติผู้อื่นเสมอ	4.65	.551	มากที่สุด
3) ผู้บริหารมีบุคลิกลักษณะกริยาท่าทางที่ สุภาพ นุ่มนวล ไม่หยาบกระด้าง	4.58	.557	มากที่สุด
4) ผู้บริหารเป็นตัวอย่างที่ดีในการแสดง กริยาท่าทางและวาจาที่สุภาพ และพร้อมที่จะ ส่งเสริมให้ครูและบุคลากรได้นำไปปฏิบัติ	4.62	.559	มากที่สุด
4.2 องค์ประกอบย่อยการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี			
1) ผู้บริหารสร้างบรรยากาศแห่งความ สัมพันธ์อันดีกับครูบุคลากร และผู้รับบริการ	4.66	.540	มากที่สุด
2) ผู้บริหารมีการให้รางวัล ยกย่อง ชมเชย ชื่นชมความสามารถ ในการปฏิบัติงานและ ผลงานของครูและบุคลากรด้วยความจริงใจ	4.61	.582	มากที่สุด
3) ผู้บริหารสร้างปฏิสัมพันธ์อันดีกับครู บุคลากรในสถานศึกษาและผู้รับบริการอย่าง สม่ำเสมอ	4.65	.561	มากที่สุด

องค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย ตัวบ่งชี้	X	S.D.	ระดับความเหมาะสม
4.3 องค์ประกอบย่อยการยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น			
1) ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอ	4.66	.550	มากที่สุด
2) ผู้บริหารยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของทุกคนและนำไปสู่การปฏิบัติ	4.53	.584	มากที่สุด
3) ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรทุกระดับได้ปรึกษาหารือ หรือแสดงความคิดเห็นโดยเสรี	4.63	.543	มากที่สุด
4) ผู้บริหารแสดงความสนใจ เอาใจใส่ในการรับฟังความคิดเห็นของครู บุคลากร และผู้มารับบริการ	4.64	.558	มากที่สุด
4.4 องค์ประกอบย่อยการเห็นคุณค่าของผู้อื่น			
1) ผู้บริหารมีความเชื่อมั่นและยอมรับในความสามารถของครูและบุคลากรแต่ละคน	4.65	.524	มากที่สุด
2) ผู้บริหารเป็นผู้มีจิตใจแห่งการบริการ และดูแลครู บุคลากร ด้วยความรักและความเอาใจใส่	4.63	.551	มากที่สุด
3) ผู้บริหารแสดงการยอมรับลักษณะบุคลิกภาพส่วนตัวหรือลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล	4.63	.534	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ค่าเฉลี่ยความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถาม จำนวน 62 ข้อ มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมต่ำสุดถึงสูงสุด คือ 4.37 ถึง 4.79 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยที่

ผ่านเกณฑ์การกำหนดทุกตัวบ่งชี้ เมื่อพิจารณารายตัวบ่งชี้ พบว่า ตัวบ่งชี้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหารส่งเสริมสนับสนุนให้ครูและบุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน เช่น การอบรม การประชุม สัมมนา การศึกษาดูงานและการศึกษาต่อ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.79$; S.D. = .418) ส่วนตัวบ่งชี้ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหารมีความสามารถในการรับรู้อารมณ์ ความรู้สึกของครู บุคลากร และผู้รับบริการจากพฤติกรรมที่แสดงออกได้ ($\bar{X} = 4.37$; S.D. = .588)

ผลของค่าเฉลี่ยความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบไม่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในแต่ละองค์ประกอบหลัก มีดังนี้

ค่าเฉลี่ยความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบไม่บริการของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมสูงสุด คือ ผู้บริหารส่งเสริมสนับสนุนให้ครูและบุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน เช่น การอบรม การประชุม สัมมนา การศึกษาดูงาน และการศึกษาต่อ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.79$; S.D. = .418) โดยมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ผู้บริหารมอบอำนาจให้ครูและบุคลากรตามความรู้ ความสามารถ ($\bar{X} = 4.64$; S.D. = .513) ส่วนตัวบ่งชี้ที่มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมต่ำสุด คือ ผู้บริหารมีการพัฒนาความสามารถของครูและบุคลากรโดยการส่งเสริมให้สร้างองค์ความรู้ใหม่ด้วยกระบวนการวิจัยในสถานศึกษานำไปสู่การพัฒนา ($\bar{X} = 4.41$; S.D. = .652) ซึ่งแม้ว่าจะมีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมต่ำสุด แต่ก็มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน

ค่าเฉลี่ยความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบไม่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการบริการ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมสูงสุด คือ ผู้บริหารแสดงออกด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีต่อครู บุคลากร และผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.70$; S.D. = .497) โดยมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ผู้บริหารจัดบรรยากาศสภาพแวดล้อมที่ดีภายในสถานศึกษา ($\bar{X} = 4.66$; S.D. = .515) ส่วนตัวบ่งชี้ที่มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมต่ำสุด คือ ผู้บริหารเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญทั้งด้านบวกและด้านลบให้ครูและบุคลากรได้รับรู้ ($\bar{X} = 4.38$; S.D. = .604) ซึ่งแม้ว่าจะมีค่าเฉลี่ยความ

เหมาะสมต่ำสุด แต่ก็มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ค่าเฉลี่ยความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการตระหนักรู้ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมสูงสุด คือ ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจในภารกิจงานที่รับผิดชอบ เช่น งานวิชาการ งานบริหารงบประมาณ งานบริหารทั่วไป และงานบุคลากร ($\bar{X} = 4.61$; S.D. = .537) โดยมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ผู้บริหารยอมรับและพร้อมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง ($\bar{X} = 4.58$; S.D. = .543) ส่วนตัวบ่งชี้ที่มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมต่ำสุด คือ ผู้บริหารมีความสามารถในการรับรู้อารมณ์ ความรู้สึกของครู บุคลากรและผู้รับบริการจากพฤติกรรมที่แสดงออกได้ ($\bar{X} = 4.37$; S.D. = .588) ซึ่งแม้ว่าจะมีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมต่ำสุด แต่ก็มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ค่าเฉลี่ยความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านความอ่อนน้อม พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมสูงสุดมีสองตัวบ่งชี้ คือ ผู้บริหารสร้างบรรยากาศแห่งความสัมพันธ์อันดีกับครูบุคลากรและผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.66$; S.D. = .540) และ ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอ ($\bar{X} = 4.66$; S.D. = .550) โดยมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ผู้บริหารมีความเชื่อมั่นและยอมรับในความสามารถของครูและบุคลากรแต่ละคน ($\bar{X} = 4.65$; S.D. = .524) ผู้บริหารแสดงการให้ความเคารพ และยกย่องให้เกียรติผู้อื่นเสมอ ($\bar{X} = 4.65$; S.D. = .551) และผู้บริหารเป็นผู้มีจิตใจแห่งการบริการและดูแลครู บุคลากร ด้วยความรักและความเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.65$; S.D. = .561) ส่วนตัวบ่งชี้ที่มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมต่ำสุด คือ ผู้บริหารยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของทุกคนและนำไปสู่การปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.53$; S.D. = .584) ซึ่งแม้ว่าจะมีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมต่ำสุด แต่ก็มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน

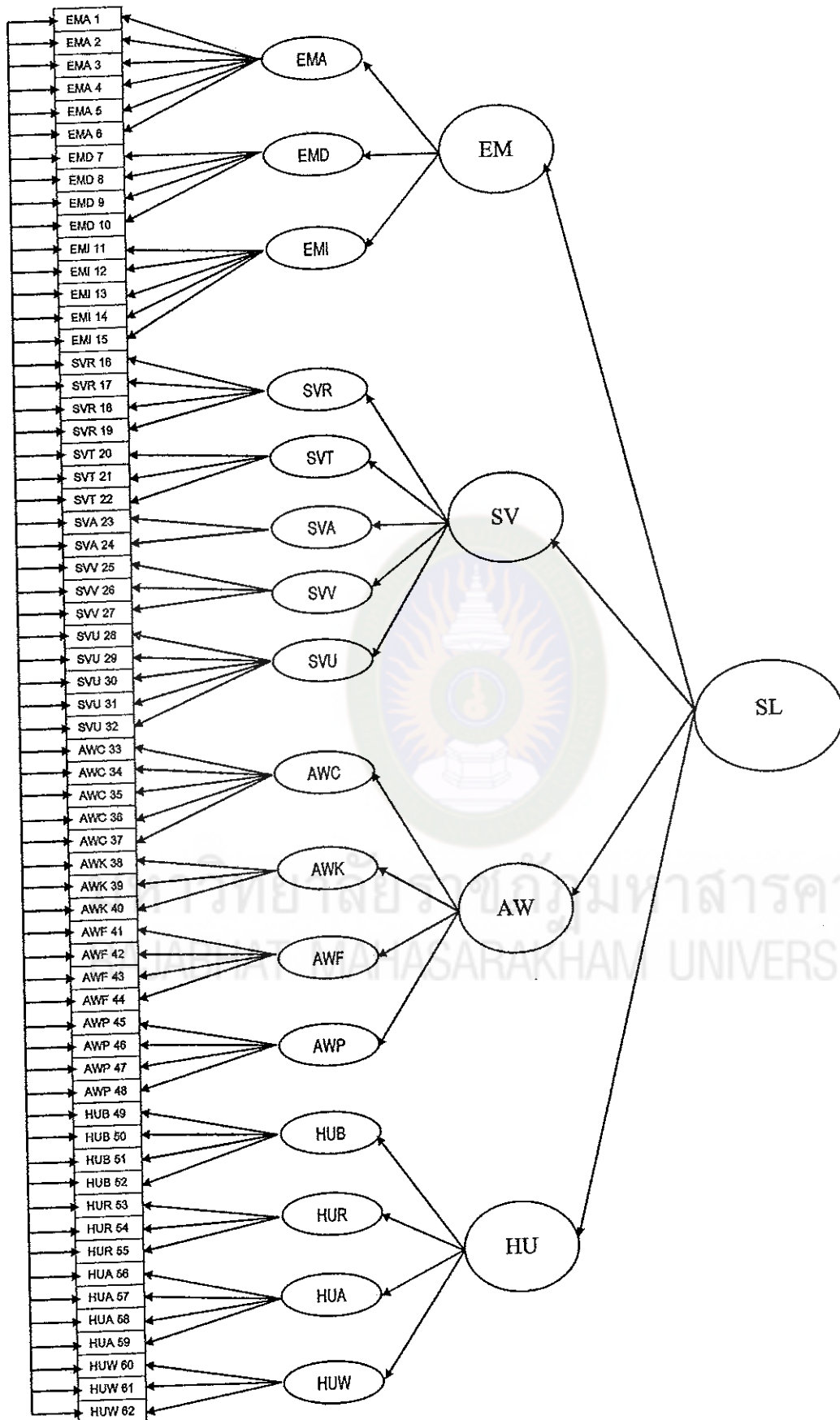
ตอนที่ 2 ผลการนำเสนอโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

จากการศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการสังเคราะห์ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญ (In - dept interview) ทำให้ได้โมเดลเชิง

ทฤษฎีเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบไฟบริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 62
ตัวบ่งชี้ โดยโมเดลนี้มีลักษณะเป็น โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สาม
(Third order confirmatory factor analysis) ดังแสดงในแผนภาพที่ 10 ดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แผนภาพที่ 10 โมเดลการวิเคราะห์ห่วงโซ่ประกอบเชิงชั้นอันดับสามของตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำ

แบบไฟบริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

ในการวิเคราะห์โมเดลตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษา
 ชั้นพื้นฐาน ในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสาม
 (Third order confirmatory factor analysis) โดยใช้โปรแกรมลิสเรล และใช้การวิเคราะห์
 องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) และการวิเคราะห์โมเดลนี้ เป็นการ
 วิเคราะห์องค์ประกอบอันดับสามจึงไม่สามารถใช้โปรแกรมลิสเรลวิเคราะห์ในครั้งเดียวได้
 เนื่องจากข้อจำกัดของ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ ซึ่งยอมให้มีการวิเคราะห์
 องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สองเท่านั้น ดังนั้น ผู้วิจัย จึงแยกการวิเคราะห์และนำเสนอผล
 การวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนแรก เป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และ
 ตอนที่สองเป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สอง เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้รวม สำหรับ
 ภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน ในส่วนผลการวิเคราะห์ที่ได้ ซึ่ง
 ตามหลักสถิติแล้วผลการวิเคราะห์จะใกล้เคียงกับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่
 สาม (สมเกียรติ ทานอก. 2539 ; อ้างอิงมาจาก วิลาวัดย์ มาคุ้ม. 2549 : 229)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อสร้างสเกลองค์ประกอบ

การวิเคราะห์ในตอนี่ 3 นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบความสอดคล้องกลมกลืน
 ของโมเดลความสัมพันธ์ โครงสร้างตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษา
 ชั้นพื้นฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และนำมาสร้างสเกลองค์ประกอบสำหรับนำไปวิเคราะห์
 องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สองต่อไป เนื่องจากข้อจำกัดของพื้นที่ในการทำงานของ
 โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันจาก
 องค์ประกอบย่อย 16 องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ทั้งหมด 62 ตัวบ่งชี้ได้ในครั้งเดียว ดังนั้นผู้วิจัย
 จึงแยกวิเคราะห์ย่อยทั้งหมด 4 โมเดล ดังนี้

- 3.1 องค์ประกอบหลักด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ มีองค์ประกอบย่อย 3
 องค์ประกอบ และมีตัวบ่งชี้ 15 ตัวบ่งชี้
- 3.2 องค์ประกอบหลักด้านการบริการ มีองค์ประกอบย่อย 5 องค์ประกอบ
 และมีตัวบ่งชี้ 17 ตัวบ่งชี้
- 3.3 องค์ประกอบหลักด้านการตระหนักรู้ มีองค์ประกอบย่อย 4 องค์ประกอบ

และมีตัวบ่งชี้ 16 ตัวบ่งชี้

3.4 องค์ประกอบหลักด้านความชอบน้อม มีองค์ประกอบย่อย 4 องค์ประกอบ

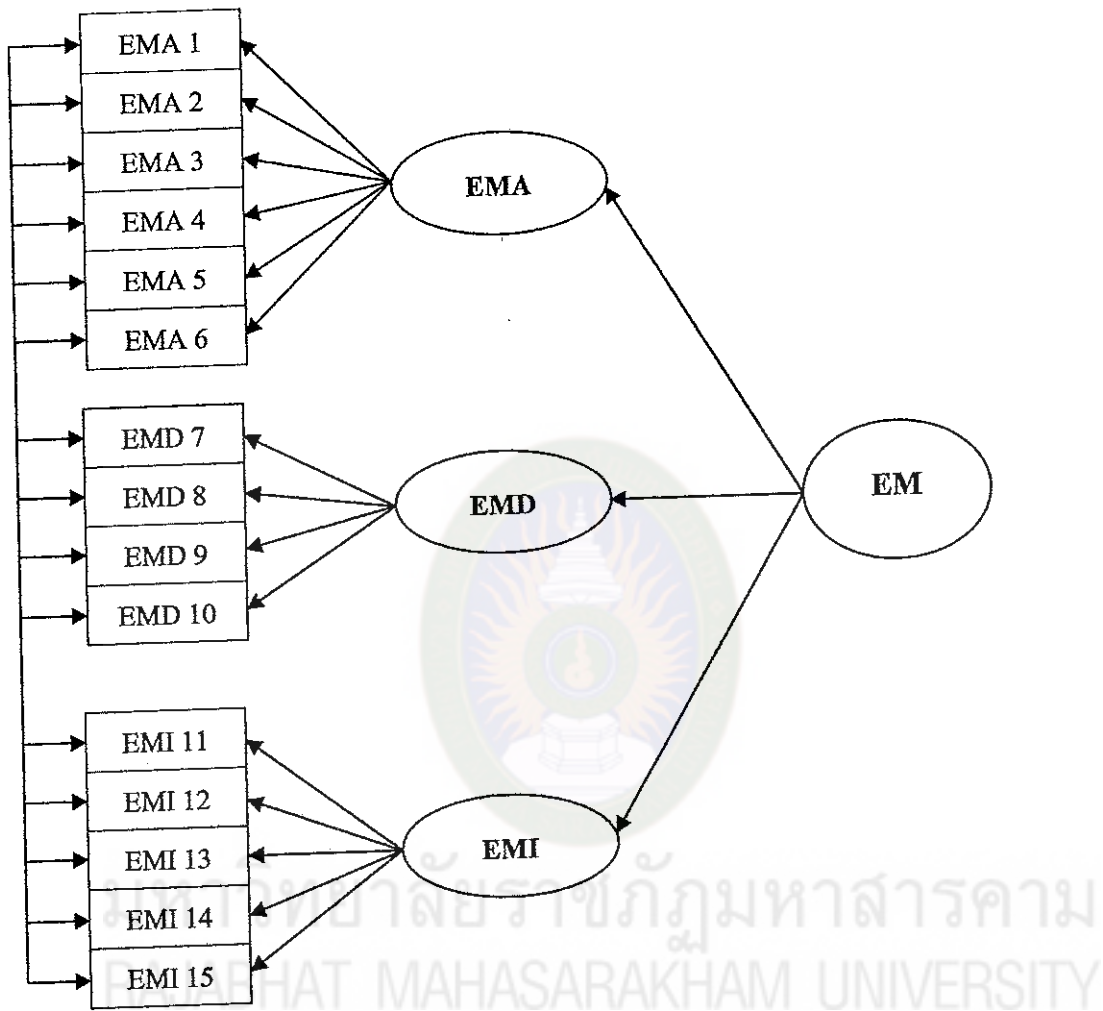
และมีตัวบ่งชี้ 14 ตัวบ่งชี้

ลักษณะของโมเดลดังกล่าวข้างต้นนี้แสดงในรูปของโมเดลการวิเคราะห์

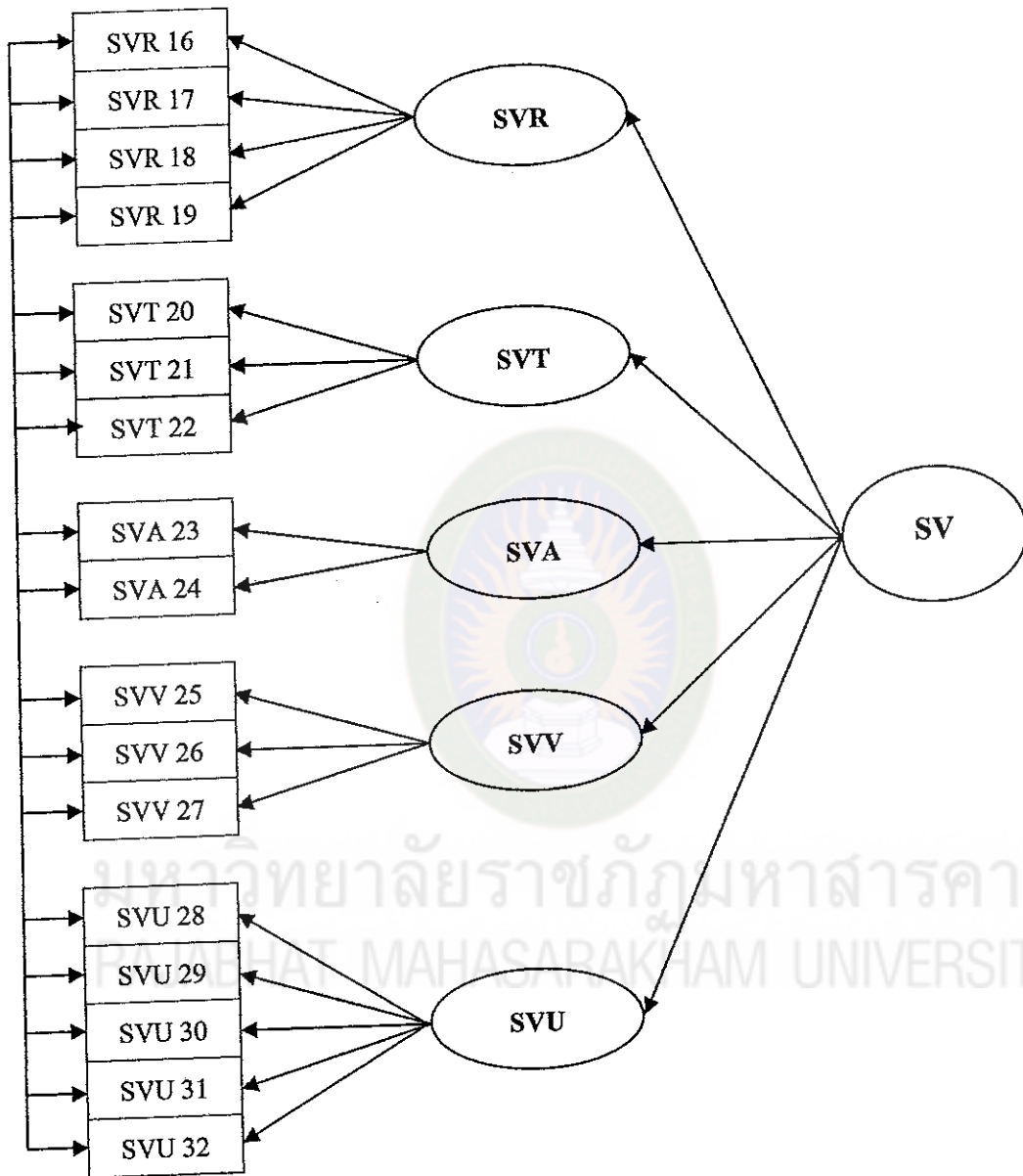
องค์ประกอบเชิงซ้อนขึ้น ดังนี้แสดงในแผนภาพที่ 11-14 ดังนี้



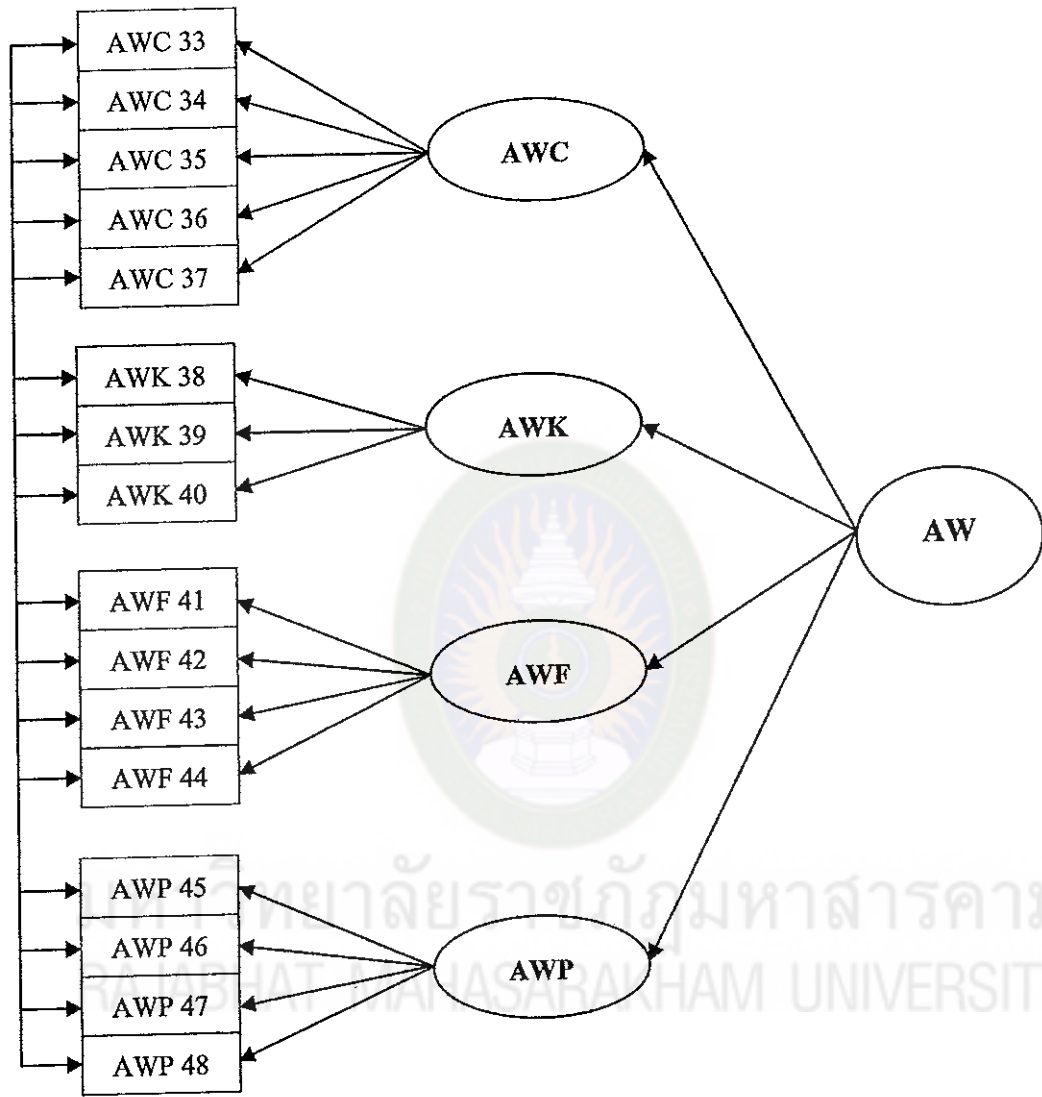
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



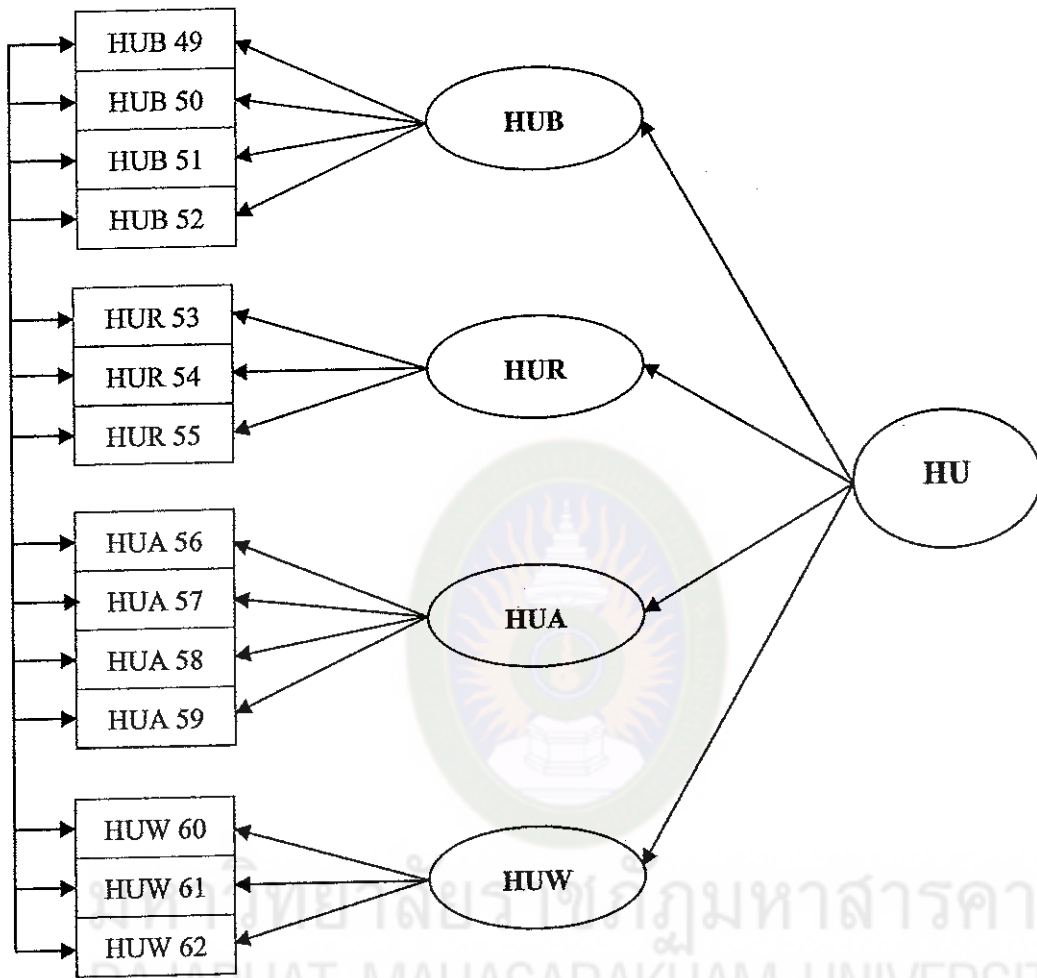
แผนภาพที่ 11 โมเดลการวิเคราะห์ห้วงกึ่งประกอบเชิงยืนยันของการเสริมสร้างพลังอำนาจ



แผนภาพที่ 12 โมเดลการวิเคราะห์ห้องปฏิบัติการแข่งขันขั้นของการบริการ



แผนภาพที่ 13 โมเดลการวิเคราะห์ห้วงกึ่งประกอบเชิงขึ้นย่นของการตระหนักรู้



แผนภาพที่ 14 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันขั้นของความนอนน้อย

ก่อนทำการวิเคราะห์องค์ประกอบ ผู้วิจัยได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวบ่งชี้ต่างๆ เพื่อพิจารณาความเหมาะสมเมทริกซ์สหสัมพันธ์ ที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบ ว่า มีความเหมาะสมหรือไม่ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือเพื่อพิจารณาตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวบ่งชี้ที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แตกต่างจากศูนย์หรือไม่ ตามที่ นงลักษณ์ วิรัชชัย (2537 : 121) เสนอว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ที่นักวิจัยเตรียมไว้เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบนั้น ควรจะมีค่าสหสัมพันธ์แตกต่างจากศูนย์ถ้าตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กันแสดงว่าไม่มีองค์ประกอบร่วม และไม่มีประโยชน์ที่จะนำมาเมทริกซ์สหสัมพันธ์นั้นไปวิเคราะห์ สำหรับค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าสถิติของ Bartlett ซึ่งเป็นค่าสถิติทดสอบสมมุติฐานว่า เมทริกซ์สหสัมพันธ์นั้นเป็นเมทริกซ์เอกลักษณ์ (Identity matrix) หรือไม่ โดยพิจารณาที่ค่า Bartlett's test of Sphericity และค่าความน่าจะเป็นว่ามีความสัมพันธ์เหมาะสมกันเพียงพอที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบต่อไป โดยพิจารณาที่การมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพิจารณาได้จากค่าดัชนี KMO (Kaiser - Mayer - Olkin Measures of Sampling Adequacy MSA) ซึ่ง Kim และ Muelle (Kim & Muelle, 1978 ; อ้างอิงมาจาก อภารัตน์ ราชพัฒน์, 2554 : 111) ได้เสนอไว้ว่า ถ้ามีค่ามากกว่า .80 แสดงว่าดีมากและถ้ามีค่าน้อยกว่า .50 แสดงว่าใช้ไม่ได้

สำหรับการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของตัวแปรที่บ่งชี้ภาวะผู้นำแบบไฟบริการของผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน สามารถจำแนกเป็นรายโมเดลแต่ละด้าน ดังแสดงในตารางที่ 24 - 27 ดังนี้

ด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ

ตัวบ่งชี้	EMA1	EMA2	EMA3	EMA4	EMA5	EMA6	EMD7	EMD8	EMD9	EMD10	EMI11	EMI12	EMI13	EMI14	EMI15
EMA1	1.00														
EMA2	.545**	1.00													
EMA3	.340**	.467**	1.00												
EMA4	.309**	.304**	.504**	1.00											
EMA5	.179**	.217**	.349**	.380**	1.00										
EMA6	.184**	.243**	.491**	.247**	.382**	1.00									
EMD7	.155**	.228**	.204**	.188**	.264**	.273**	1.00								
EMD8	.177**	.149**	.189**	.255**	.320**	.262**	.291**	1.00							
EMD9	.238**	.229**	.166**	.235**	.235**	.213**	.313**	.447**	1.00						
EMD10	.186**	.156**	.177**	.255**	.337**	.280**	.303**	.979**	.470**	1.00					
EMI11	.167**	.211**	.214**	.272**	.274**	.276**	.158**	.349**	.322**	.363**	1.00				
EMI12	.149**	.188**	.175**	.203**	.216**	.187**	.166**	.243**	.372**	.258**	.514**	1.00			
EMI13	.132**	.264**	.240**	.272**	.233**	.219**	.188**	.274**	.244**	.293**	.500**	.555**	1.00		
EMI14	.136**	.291**	.217**	.281**	.287**	.269**	.233**	.335**	.285**	.346**	.502**	.493**	.711**	1.00	
EMI15	.132**	.162**	.220**	.215**	.166**	.158**	.217**	.279**	.311**	.264**	.434**	.494**	.437**	.536**	1.00

หมายเหตุ ** หมายถึง ค่า $p < .01$

จากตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของการเสริมสร้างพลังอำนาจ พบว่า องค์ประกอบย่อยทั้ง 3 องค์ประกอบ มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p < .01$) โดยตัวบ่งชี้ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ ส่งเสริมสนับสนุน ให้ครูและบุคลากร ได้มีการพัฒนาวิชาชีพของตนตามความถนัดและตรงกับหน้าที่ ที่ได้รับมอบอำนาจหรือมอบหมายให้รับผิดชอบ (EMD8) และให้ความช่วยเหลือครูและบุคลากรในทุกๆด้าน เพื่อช่วยให้มีความรู้ ความสามารถ ความเจริญก้าวหน้าในวิชาชีพ (EMD10) คือ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .979 ส่วนตัวบ่งชี้ที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุดมีอยู่ 2 คู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากัน คือ มีการมอบอำนาจ โดยให้อำนาจหน้าที่แก่ครูและบุคลากรในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน (EMA1) และจัดระบบการติดต่อสื่อสารไว้บริการเพื่อให้ครู บุคลากรและผู้รับบริการของสถานศึกษาสามารถประสานงานได้สะดวก รวดเร็ว (EMA15) และอีกคู่หนึ่ง คือ มีการมอบอำนาจ โดยให้อำนาจหน้าที่แก่ครูและบุคลากรในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน (EMA1) และให้ข้อมูลและสารสนเทศที่เชื่อถือได้และเที่ยงตรง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .132 สำหรับความสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ที่มีค่าสัมประสิทธิ์ที่ไม่ถึง .30 นั้น ผู้วิจัยได้พิจารณาค่าสถิติอื่นๆ เช่น ค่าดัชนี KMO ค่าสถิติของ Bartlett ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ใช้ได้จึงนำไปวิเคราะห์ปัจจัยองค์ประกอบทุกตัว (Kim & Muclle, 1978 ; อ้างอิงมาจาก อาการ์ตัน ราชพัฒน์, 2554 : 113)

ตัวบ่งชี้	SVR16	SVR17	SVR18	SVR19	SVR20	SVT21	SVT22	SVA23	SVA24	SVV25	SVV26	SVV27	SVV28	SVU29	SVU30	SVU31	SVU32
SVR16	1.00																
SVR17	.506**	1.00															
SVR18	.551**	.538**	1.00														
SVR19	.382**	.359**	.418**	1.00													
SVR19	.353**	.311**	.371**	.450**	1.00												
SVT21	.497**	.467**	.462**	.453**	.587**	1.00											
SVT22	.295**	.273**	.365**	.346**	.401**	.543**	1.00										
SVA23	.493**	.446**	.455**	.413**	.416**	.519**	.421**	1.00									
SVA24	.470**	.415**	.433**	.380**	.451**	.563**	.429**	.651**	1.00								
SVV25	.363**	.347**	.400**	.322**	.295**	.466**	.274**	.426**	.475**	1.00							
SVV26	.370**	.369**	.386**	.349**	.322**	.478**	.334**	.397**	.439**	.563**	1.00						
SVV27	.363**	.287**	.342**	.253**	.302**	.395**	.355**	.349**	.389**	.395**	.434**	1.00					
SVV28	.537**	.417**	.462**	.367**	.345**	.486**	.365**	.426**	.433**	.412**	.461**	.500**	1.00				
SVU29	.318**	.339**	.357**	.331**	.304**	.449**	.315**	.359**	.401**	.518**	.940**	.402**	.416**	1.00			
SVU30	.510**	.421**	.410**	.325**	.339**	.512**	.312**	.466**	.439**	.467**	.437**	.417**	.576**	.388**	1.00		
SVU31	.370**	.281**	.403**	.298**	.343**	.361**	.349**	.362**	.328**	.289**	.354**	.374**	.408**	.320**	.547**	1.00	
SVU32	.449**	.427**	.476**	.354**	.349**	.476**	.374**	.444**	.469**	.471**	.396**	.431**	.518**	.350**	.478**	.501**	1.00

หมายเหตุ ** หมายถึงค่า $p < .01$

จากตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของการบริการ พบว่า องค์ประกอบย่อยทั้ง 5 องค์ประกอบ มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p < .01$) โดยตัวบ่งชี้ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ ตลอดจนเครื่องมือ เครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นและทันสมัยในการปฏิบัติงาน (SVV26) และมีความเต็มใจในการให้บริการกับทุกๆคน (SVU29) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .940 ส่วนตัวบ่งชี้ที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด คือ ให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ (SVR19) และมีบุคลิกที่ดีและน่านับถือ (SVV27) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .253 สำหรับความสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ที่มีค่าสัมประสิทธิ์ที่ไม่ถึง .30 นั้น ผู้วิจัยได้พิจารณาค่าสถิติอื่นๆ เช่น ค่าดัชนี KMO ค่าสถิติของ Bartlett ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ใช้ได้จึงนำไปวิเคราะห์ปัจจัยองค์ประกอบทุกตัว



ตัวแปรต้น	AWC33	AWC34	AWC35	AWC36	AWC37	AWC38	AWK39	AWK40	AWF41	AWF42	AWF43	AWF44	AWP45	AWP46	AWP47	AWP48
AWC33	1.00															
AWC34	.711**	1.00														
AWC35	.430**	.594**	1.00													
AWC36	.474**	.483**	.547**	1.00												
AWC37	.394**	.369**	.423**	.527**	1.00											
AWK38	.482**	.424**	.349**	.408**	.422**	1.00										
AWK39	.407**	.340**	.276**	.352**	.324**	.574**	1.00									
AWK40	.397**	.414**	.349**	.397**	.301**	.488**	.482**	1.00								
AWF41	.317**	.388**	.374**	.423**	.378**	.347**	.389**	.377**	1.00							
AWF42	.349**	.307**	.320**	.398**	.335**	.443**	.427**	.411**	.574**	1.00						
AWF43	.347**	.362**	.390**	.445**	.354**	.396**	.395**	.381**	.560**	.627**	1.00					
AWF44	.300**	.268**	.304**	.284**	.329**	.405**	.378**	.260**	.510**	.508**	.602**	1.00				
AWP45	.386**	.324**	.262**	.286**	.272**	.369**	.298**	.307**	.275**	.368**	.422**	.389**	1.00			
AWP46	.365**	.348**	.351**	.356**	.319**	.376**	.359**	.331**	.364**	.382**	.438**	.364**	.534**	1.00		
AWP47	.366**	.384**	.337**	.336**	.351**	.413**	.384**	.357**	.370**	.404**	.399**	.368**	.558**	.656**	1.00	
AWP48	.425**	.366**	.359**	.367**	.397**	.390**	.369**	.291**	.360**	.360**	.385**	.393**	.382**	.502**	.514**	1.00

หมายเหตุ ** หมายถึง ค่า $p < .01$

จากตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของการ
ตระหนักรู้ พบว่า องค์ประกอบย่อยทั้ง 4 องค์ประกอบ มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p < .01$) โดยตัวบ่งชี้ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ มีการหาข้อ
มูลเกี่ยวกับสาเหตุของปัญหาเพิ่มเติมเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา (AWC33) และ
วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นและหาทางเลือกในการแก้ปัญหาร่วมกับครูและบุคลากร (AWC34)
มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .711 ส่วนตัวบ่งชี้ที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด คือ
มีความรู้ความเข้าใจในภารกิจงานที่รับผิดชอบ เช่น งานวิชาการ งานบริหารงบประมาณ
งานบริหารทั่วไป และงานบุคลากร (AWK40) และตระหนักรู้ตลอดเวลาว่าปัจจุบันเป็น
เหตุการณ์ต่อเนื่องของอดีตและอนาคต (AWF44) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .260
สำหรับความสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ที่มีค่าสัมประสิทธิ์ที่ไม่ถึง .30 นั้น ผู้วิจัยได้พิจารณาค่าสถิติ
อื่นๆ เช่น ค่าดัชนี KMO ค่าสถิติของ Bartlett ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ใช้ได้จึงนำไปวิเคราะห์ปัจจัย
องค์ประกอบทุกตัว

ตารางที่ 27 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบบริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านความอ่อนน้อม

ตัวบ่งชี้	HUB49	HUB50	HUB51	HUB52	HUR53	HUR54	HUR55	HUA56	HUA57	HUA58	HUA59	HUW60	HUW61	HUW62
HUB49	1.00													
HUB50	.704**	1.00												
HUB51	.605**	.632**	1.00											
HUB52	.548**	.569**	.628**	1.00										
HUR53	.450**	.548**	.466**	.612**	1.00									
HUR54	.471**	.530**	.412**	.529**	.700**	1.00								
HUR55	.481**	.475**	.411**	.560**	.632**	.731**	1.00							
HUA56	.458**	.429**	.384**	.486**	.470**	.505**	.589**	1.00						
HUA57	.434**	.396**	.346**	.435**	.459**	.474**	.528**	.594**	1.00					
HUA58	.477**	.458**	.371**	.428**	.482**	.514**	.535**	.593**	.683**	1.00				
HUA59	.469**	.480**	.365**	.484**	.554**	.518**	.587**	.669**	.648**	.708**	1.00			
HUW60	.420**	.417**	.366**	.397**	.503**	.455**	.481**	.548**	.586**	.587**	.668**	1.00		
HUW61	.438**	.432**	.348**	.485**	.524**	.496**	.566**	.565**	.539**	.568**	.654**	.681**	1.00	
HUW62	.453**	.440**	.395**	.512**	.526**	.498**	.561**	.638**	.557**	.615**	.686**	.670**	.742**	1.00

หมายเหตุ ** หมายถึง ค่า $p < .0$

จากตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของความ
 นอบน้อมพบว่า องค์ประกอบย่อยทั้ง 4 องค์ประกอบ มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกอย่างมี
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p < .01$) โดยตัวบ่งชี้ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ เป็นผู้ที่มีจิตใจ
 แห่งการบริการและดูแลครู บุคลากร ด้วยความรักและความเอาใจใส่ (HUW61) และแสดงการ
 ยอมรับลักษณะบุคลิกภาพส่วนตัวหรือลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล (HUW62) มีค่า
 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .742 ส่วนตัวบ่งชี้ที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด คือ มีบุคลิก
 ลักษณะกริยาท่าทางที่สุภาพ นุ่มนวล ไม่หยาบกระด้าง (HUB51) และยอมรับและรับฟังความ
 คิดเห็นของทุกคนและนำไปสู่การปฏิบัติ (HUA57) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .346
 นอกจากนี้ยังพบว่า ค่าดัชนี KMO ค่าสถิติของ Bartlett อยู่ในเกณฑ์ที่ใช้ได้ จึงได้นำไปวิเคราะห์
 ปัจจัยขององค์ประกอบทุกตัว

จากผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของตัวแปรที่บ่งชี้ภาวะ
 ผู้นำแบบใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานทุกด้าน แสดงให้เห็นว่าในแต่ละโมเดล
 มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p < .01$) ทุกค่า

สำหรับผลการวิเคราะห์ค่าสถิติอื่นๆที่ใช้ในการพิจารณาความเหมาะสม ได้แก่
 ค่าสถิติของ Bartlett test of Sphericity และค่าดัชนี Kaiser-Meyer-Olkin Measures of
 Sampling Adequacy MSA จำแนกตามโมเดลย่อย คือ โมเดลการเสริมสร้างพลังอำนาจ โมเดล
 การบริการ โมเดลการตระหนักรู้ และโมเดลความนอบน้อม ดังแสดงในตารางที่ 28 ดังนี้

ตารางที่ 28 ค่าสถิติ Bartlett test of Sphericity และค่าดัชนี Kaiser-Mayer-Olkin Measurers of Sampling Adequacy MSA ของ โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างย่อยภาวะผู้นำแบบ ใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

โมเดลความสัมพันธ์ โครงสร้าง	Bartlett test of Sphericity	P	Kaiser-Mayer-Olkin Measurers of Sampling Adequacy (MSA)
ด้านการเสริมสร้างพลัง	194.689	.000	.668
อำนาจ	1115.902	.000	.845
ด้านการบริการ	592.163	.000	.814
ด้านการตระหนักรู้	893.850	.000	.800
ด้านความอ่อนน้อม			

จากตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์เพื่อพิจารณาความเหมาะสมผลของเมทริกซ์ สหสัมพันธ์ก่อนนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรแตกต่างจากเมทริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเรียงตามลำดับราย ด้าน คือ ด้านการเสริม สร้างพลังอำนาจ ด้านการบริการ ด้านการตระหนักรู้ และด้านความอ่อน น้อม พบว่า ค่า Baertlett test of sphericity มีค่าเท่ากับ 194.689, 1115.902, 592.163 และ 893.850 ตามลำดับ โดยทุกโมเดลมีค่าความน่าจะเป็น .000 ($p < .01$) ส่วนค่า Kaiser-Mayer-Olkin Measurers of Sampling Adequacy (MSA) มีค่าเท่ากับ .668, .845, .814 และ .800 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์แล้ว พบว่า ด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ และด้านการ ตระหนักรู้มีค่ามากกว่า .80 แสดงว่าตัวบ่งชี้มีความสัมพันธ์กันดีมาก ส่วนด้านการบริการ และ ด้านความอ่อนน้อม มีค่าน้อยกว่าและเท่ากับ .80 ตามลำดับ ซึ่งสามารถนำไปวิเคราะห์ องค์ประกอบได้ เป็นไปตามข้อเสนอของ Kim และ Muclle ได้เสนอไว้ว่า ถ้ามีค่ามากกว่า .80 ดีมากและถ้ามีค่าน้อยกว่า .50 ใช้ไม่ได้ (Kim & Muclle. 1978 ; อ้างอิงมาจาก วิชาวัลย์ มาคุ้ม. 2549 : 234)

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงขึ้นันของโมเดลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์
สำเร็จรูป เพื่อสร้างสเกลองค์ประกอบมาตรฐานจากตัวบ่งชี้ จำนวน 62 ตัวบ่งชี้ ตามโมเดล
ความสัมพันธ์โครงสร้างย่อยทั้ง 4 โมเดล มีรายละเอียดดังนี้

1. โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างการเสริมสร้างพลังอำนาจ

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ ผู้วิจัยนำเสนอรายละเอียด ดังนี้ ผลการวิเคราะห์
องค์ประกอบเชิงขึ้นันของโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างการเสริมสร้างพลังอำนาจ (EM)
แสดงในตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวแปร 3 ตัว
แปรขององค์ประกอบหลักการเสริมสร้างพลังอำนาจ แสดงในตารางที่ 30 และการสร้างโมเดล
ความ สัมพันธ์โครงสร้างการเสริมสร้างพลังอำนาจ แสดงในแผนภาพที่ 15



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของ โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้าง
การเสริมสร้างพลังอำนาจ (EM)

องค์ประกอบย่อย	ตัวบ่งชี้	เมตริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ			สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R ²)	สัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ (FS)	ความคลาดเคลื่อนของตัวบ่งชี้ (e)
		b	SE	t			
EMA	EMA1	1.00	-	-	0.09	0.05	0.91
	EMA2	1.40	.31	4.50**	0.18	0.04	0.82
	EMA3	1.53	.35	4.38**	0.21	0.03	0.78
	EMA4	1.97	.45	4.38**	0.35	0.08	0.65
	EMA5	2.15	.50	4.26**	0.42	0.09	0.58
	EMA6	1.97	.48	4.08**	0.32	0.09	0.65
EMD	EMD7	1.00	-	-	0.21	0.08	0.79
	EMD8	1.49	.21	7.06**	0.47	0.06	0.53
	EMD9	1.39	.20	7.09**	0.41	0.15	0.59
	EMD10	1.56	.22	7.20**	0.52	0.28	0.48
EMI	EMI11	1.00	-	-	0.93	0.65	0.07
	EMI12	0.75	.08	8.89**	0.52	0.17	0.48
	EMI13	0.79	.09	8.79**	0.58	-0.01	0.42
	EMI14	0.96	.10	9.67**	0.87	0.64	0.13
	EMI15	0.62	.08	8.06**	0.35	-0.01	0.65

Chi-Square = 16.37, df = 47, p-value = 0.99999, GFI = 0.99, AGFI = 0.99, RMSEA = 0.0

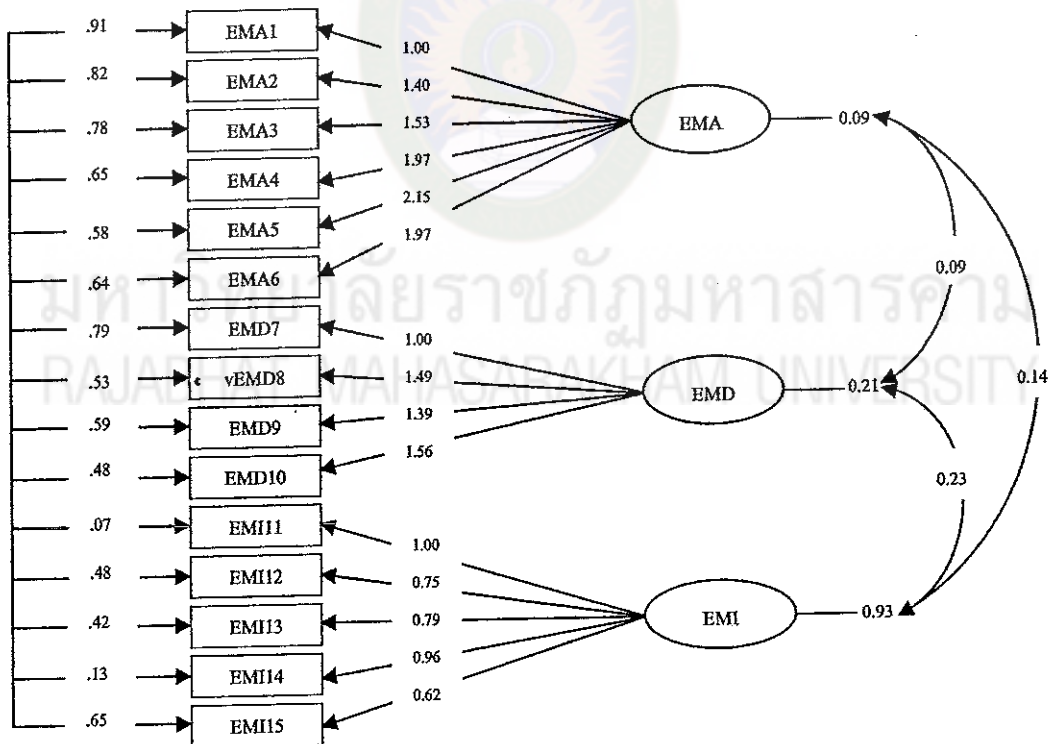
** p < .01

ตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวแปร 3 ตัวแปรขององค์ประกอบหลักการเสริมสร้างพลังอำนาจ

องค์ประกอบย่อย	EMA	EMD	EMI
EMA	1.00		
EMD	0.64**	1.00	
EMI	0.48**	0.50**	1.00

** p < .01

จากตารางที่ 29 และ 30 ผู้วิจัยสามารถสร้างโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างการเสริมสร้างพลังอำนาจ ดังแสดงในแผนภาพที่ 15 ดังนี้



Chi-Square = 16.37, df = 47, P-value = 0.99999, RMSEA = 0.000

แผนภาพที่ 15 โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างการเสริมสร้างพลังอำนาจ

จากตารางที่ 29, 30 และแผนภาพที่ 15 ผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันของ โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างการเสริมสร้างพลังอำนาจ พบว่า เมื่อปรับความสอดคล้องของ โมเดลแล้ว มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีมาก พิจารณาได้จากค่าสถิติ ไค-สแควร์ (Chi-Square) มีค่าเท่ากับ 16.16 ที่ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (df) เท่ากับ 47 มีค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติ เข้าใกล้ 1 ($P\text{-value} = 0.99$) นั้นหมายถึงค่า ไค-สแควร์ ไม่มีนัยสำคัญทาง สถิติ และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.99 และ 0.99 ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามกำหนด คือ ระดับการยอมรับได้ ควรมีค่ามากกว่า 0.90 และในส่วนของค่าประมาณความคลาดเคลื่อนของรากกำลังที่สองเฉลี่ย (RMSEA) เท่ากับ 0.00 ซึ่งแสดงว่า โมเดลสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีมาก ตามที่ Diamantopoulos และ Siguaw (2000 : 85) เสนอว่าค่า RMSEA ที่ดีมากๆ ควรมีค่าน้อย กว่า 0.50 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลักที่ว่า โมเดลการวิจัยสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของโมเดลตามตารางที่ 29 และแผนภาพที่ 15 พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ทั้ง 15 ตัวบ่งชี้มีค่าเป็นบวก มีค่าตั้งแต่ 0.59 - 2.15 ซึ่งเกิน เกณฑ์ที่กำหนด คือ 0.30 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวบ่งชี้ เหล่านี้เป็นตัวบ่งชี้สำคัญขององค์ประกอบย่อยทั้ง 3 องค์ประกอบ คือ ตัวบ่งชี้ EMA1 - EMA6 เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญขององค์ประกอบย่อย EMA ตัวบ่งชี้ EMD7 - EMD10 เป็นตัวบ่งชี้สำคัญ ขององค์ประกอบย่อย EMD และตัวบ่งชี้ EMI11 - EMI15 เป็นตัวบ่งชี้สำคัญขององค์ประกอบ ย่อย EMI นอกจากนี้จะ พิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบแล้ว ยังสามารถพิจารณาได้จากค่า สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) และค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ (FS) ซึ่งก็ให้ความ หมายในทำนองเดียวกัน

จากตารางที่ 30 พบว่า องค์ประกอบย่อยแต่ละองค์ประกอบใน โมเดลความสัมพันธ์ โครงสร้างการเสริมสร้างพลังอำนาจ มีความสัมพันธ์กันทุกตัว ความสัมพันธ์นี้เกิดจากความ สัมพันธ์ระหว่างความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมขององค์ประกอบย่อยที่ปรับให้เป็น ค่ามาตรฐานแล้ว มีค่าความสัมพันธ์ต่ำสุดถึงสูงสุดตั้งแต่ 0.48 - 0.64 และตัวบ่งชี้แต่ละตัวจะมี ค่าความคลาดเคลื่อน (e) รวมอยู่ด้วย ซึ่งเกิดจากความสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้หนึ่งกับตัวบ่งชี้อื่นใน

โมเดล และในการวิเคราะห์ห้วงองค์ประกอบเชิงยืนยันในครั้งนี้นำค่าความคลาดเคลื่อน (e) เข้ามาวิเคราะห์ด้วย

ผู้วิจัยได้นำค่าค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ (FS) ที่ได้จากการวิเคราะห์ครั้งนี้ไปใช้ในการสร้างสเกลองค์ประกอบย่อย เพื่อให้ได้ตัวแปรใหม่สำหรับนำไปวิเคราะห์เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สำหรับ โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างการเสริมสร้างพลังอำนาจ ได้สเกลองค์ประกอบ 3 ตัว ดังสมการ ดังนี้

$$EMA = 0.05(EMA1) + 0.04(EMA2) + 0.03(EMA3) + 0.08(EMA4) + 0.09(EMA5) + 0.09(EMA6)$$

$$EMD = 0.08(EMD7) + 0.06(EMD8) + 0.15(EMD9) + 0.28(EMD10)$$

$$EMI = 0.65(EMI11) + 0.17(EMI12) + -0.01(EMI13) + 0.64(EMI14) + -0.01(EMI15)$$

สรุปผลจากการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (b) ของตัวบ่งชี้ทั้ง 15 ตัวบ่งชี้ของโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างการเสริมสร้างพลังอำนาจ พบว่า สามารถจัดลำดับตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมในการเป็นตัวบ่งชี้การเสริมสร้างพลังอำนาจ จากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ (1) เปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรทุกคนมีอิสระในการตัดสินใจในกิจกรรมและภารกิจที่สำคัญต่างๆของสถานศึกษา (EMA5) ค่า b = 2.15 (2) มอบอำนาจให้ครูและบุคลากรตามความรู้ ความสามารถ (EMA6) ค่า b = 1.97 (3) มอบอำนาจให้ครูและบุคลากรพร้อมกับการให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสารที่เป็นจริงและเปิดเผย (EMA4) ค่า b = 1.97 (4) ให้ความช่วยเหลือครูและบุคลากรในทุกๆด้าน เพื่อช่วยให้มีความรู้ ความสามารถ ความเจริญก้าวหน้าในวิชาชีพ (EMD10) ค่า b = 1.56 (5) มอบอำนาจให้ครูและบุคลากร โดยความไว้วางใจและเชื่อมั่นในศักยภาพของผู้รับมอบ (EMA3) ค่า b = 1.53 (6) ส่งเสริม สนับสนุนให้ครูและบุคลากรได้มีการพัฒนาวิชาชีพของตนตามความถนัดและตรงกับหน้าที่ ที่ได้รับมอบอำนาจหรือมอบหมายให้รับผิดชอบ (EMD8) ค่า b = 1.49 (7) มีการมอบอำนาจโดยให้ความรับผิดชอบแก่ครูและบุคลากรในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน (EMA3) ค่า b = 1.40 (8) มีการพัฒนาความสามารถของครูและบุคลากร โดยการส่งเสริมให้สร้างองค์ความรู้ใหม่ด้วย กระบวนการวิจัยในสถานศึกษา นำไปสู่การพัฒนา

(EMD9) ค่า $b = 1.39$ (9) ผู้บริหารให้ข้อมูลและสารสนเทศที่มีความสมบูรณ์ ถูกต้อง แม่นยำ
 (EMI11) ค่า $b = 1.00$ (10) ส่งเสริม สนับสนุนให้ครูและบุคลากร ได้รับการพัฒนาความรู้
 ความสามารถในการปฏิบัติงาน เช่น การอบรม การประชุม สัมมนา การศึกษาดูงาน และการ
 ศึกษาต่อ เป็นต้น (EMD7) ค่า $b = 1.00$ (11) มีการมอบอำนาจ โดยให้อำนาจหน้าที่แก่ครูและ
 บุคลากรในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน (EMA1) ค่า $b = 1.00$ (12) ให้ข้อมูลและสารสนเทศที่ตรง
 เรือง ตรงประเด็น (EMI12) ค่า $b = 0.96$ (13) ให้ข้อมูลและสารสนเทศที่เชื่อถือได้และเที่ยงตรง
 (EMI13) ค่า $b = 0.79$ (14) มีการบริหารจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศของสถานศึกษาให้มี
 ความทันสมัย ทันเวลา ทันเหตุการณ์ (EMI12) ค่า $b = 0.75$ (15) จัดระบบการติดต่อสื่อสารไว้
 บริการเพื่อให้ครู บุคลากรและผู้รับบริการของสถานศึกษา สามารถประสานงานได้สะดวก
 รวดเร็ว (EMI15) ค่า $b = 0.62$

2. โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างการบริการ

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ ผู้วิจัยนำเสนอรายละเอียด ดังนี้ ผลการวิเคราะห์
 องค์ประกอบเชิงยืนยันของ โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างการบริการ (SV) แสดงในตารางที่
 31 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวแปร 5 ตัวแปรขององค์
 ประกอบหลักการบริการ แสดงในตารางที่ 32 และการสร้างโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างการ
 บริการ แสดงในแผนภาพที่ 16

ตารางที่ 31 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้าง
การบริการ (SV)

องค์ประกอบย่อย	ตัวบ่งชี้	เมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ			สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R ²)	สัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ (FS)	ความคลาดเคลื่อนของตัวบ่งชี้ (e)
		b	SE	t			
SVR	SVR16	1.00	-	-	0.53	0.16	0.47
	SVR17	0.96	0.08	12.32**	0.49	0.13	0.51
	SVR18	1.01	0.08	12.73**	0.54	0.15	0.46
	SVR19	0.80	0.08	10.35**	0.34	0.09	0.66
SVT	SVT20	1.00	-	-	0.37	0.04	0.62
	SVT21	1.42	0.11	12.66**	0.75	0.30	0.25
	SVT22	1.02	0.11	9.55**	0.39	0.07	0.61
SVA	SVA23	1.00	-	-	0.64	0.26	0.36
	SVA24	1.02	0.07	15.29**	0.66	0.28	0.34
SVV	SVV25	1.00	-	-	0.46	0.11	0.54
	SVV26	1.02	0.08	12.20**	0.48	0.47	0.52
	SVV27	0.90	0.09	10.25**	0.37	0.07	0.63
SVU	SVU28	1.00	-	-	0.48	0.11	0.52
	SVU29	0.85	0.08	10.41**	0.35	0.09	0.65
	SVU30	0.99	0.07	13.43**	0.46	0.04	0.54
	SVU31	0.86	0.08	10.17**	0.35	0.08	0.66
	SVU32	1.03	0.08	12.31**	0.50	0.13	0.50

Chi-Square = 32.02, df = 69, p-value = 0.99996, GFI = 0.99, AGFI = 0.98, RMSEA = 0.0

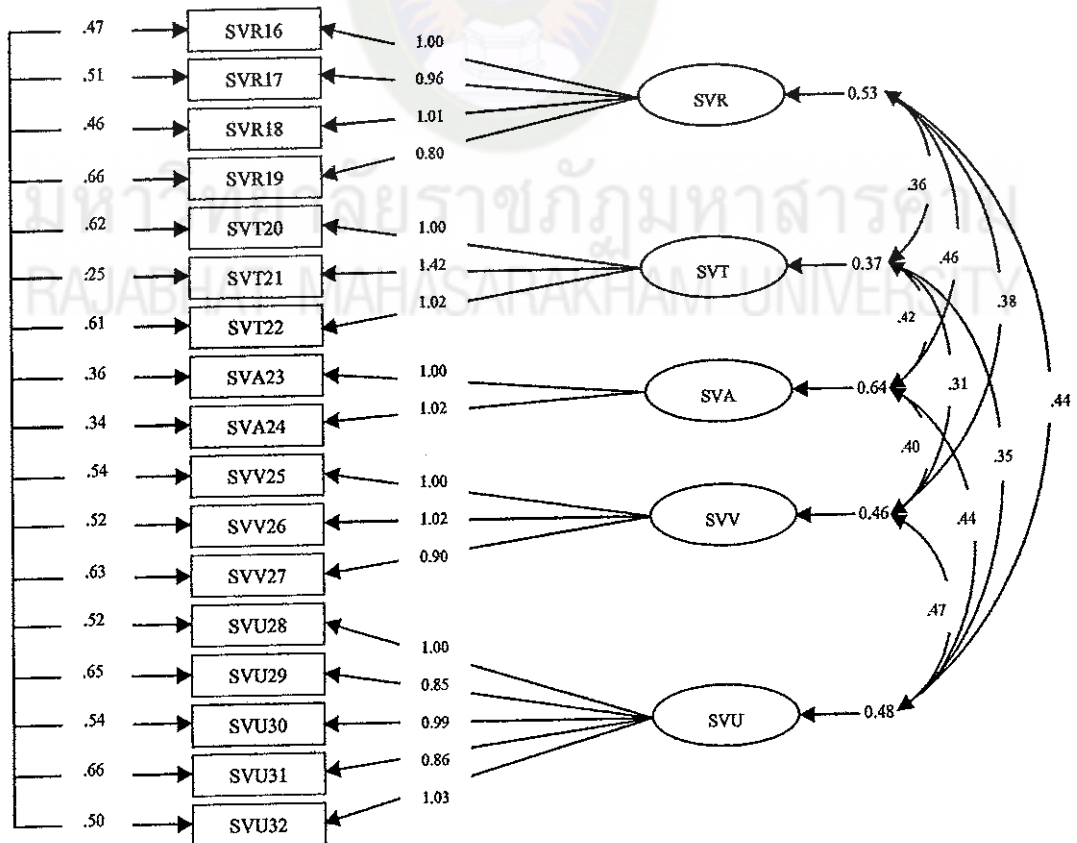
** p < .01

ตารางที่ 32 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวแปร 5 ตัวแปรขององค์ประกอบหลักการบริการ

องค์ประกอบย่อย	SVR	SVT	SVA	SVV	SVU
SVR	1.00				
SVT	0.81**	1.00			
SVA	0.80**	0.86**	1.00		
SVV	0.78**	0.76**	0.74**	1.00	
SVU	0.87**	0.84**	0.79**	1.01	1.00

** p < .01

จากตารางที่ 31 และ 32 ผู้วิจัยสามารถสร้างโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างการบริการ ดังแสดงในแผนภาพที่ 16 ดังนี้



Chi-Square = 32.02, df = 69, P-value = 0.99996, RMSEA = 0.000

แผนภาพที่ 16 โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างการบริการ

จากตารางที่ 31, 32 และแผนภาพที่ 16 ผลการวิเคราะห์ห้อยค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างการบริการ พบว่า เมื่อปรับความสอดคล้องของโมเดลแล้ว มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีมาก พิจารณาได้จากค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square) เท่ากับ 32.02 ที่ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (df) เท่ากับ 69 มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเข้าใกล้ 1 ($P\text{-value} = 0.99$) นั้นหมายถึงค่า ไค-สแควร์ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.99 และ 0.98 ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามกำหนด คือ ระดับการยอมรับ ได้ควรมีค่ามากกว่า 0.90 ในส่วนของค่าประมาณความคลาดเคลื่อนของรากกำลังที่สองเฉลี่ย (RMSEA) เท่ากับ 0.00 ซึ่งแสดงว่า โมเดลสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีมาก ตามที่ Diamantopoulos และ Siguaw (2000 : 85 ; อ้างอิงมาจาก สุภมาศ อังศุโชติ และคณะ. 2554 : 27) เสนอว่าค่า RMSEA ที่ดีมากๆ ควรมีค่าน้อยกว่า 0.50 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลักที่ว่า โมเดลการวิจัยสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของโมเดลตามตารางที่ 31 และแผนภาพที่ 16 พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ทั้ง 17 ตัวบ่งชี้มีค่าเป็นบวก มีค่าตั้งแต่ 0.80 - 1.42 ซึ่งเกินเกณฑ์ที่กำหนด คือ 0.30 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า แสดงให้เห็นว่าตัวบ่งชี้เหล่านี้เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญขององค์ประกอบย่อยทั้ง 5 องค์ประกอบ คือ ตัวบ่งชี้ SVR16 - SVR19 เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญขององค์ประกอบย่อย SVR ตัวบ่งชี้ SVT20 - SVT22 เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญขององค์ประกอบย่อย SVT ตัวบ่งชี้ SVA23 - SVA24 เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญขององค์ประกอบย่อย SVA ตัวบ่งชี้ SVV25 - SVV27 เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญขององค์ประกอบย่อย SVV และตัวบ่งชี้ SVU28 - SVU32 เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญขององค์ประกอบย่อย SVU นอกจากนี้ จะพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบแล้ว ยังสามารถพิจารณาได้จากค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) และค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ (FS) ซึ่งก็ให้ความหมายในทำนองเดียวกัน

จากตารางที่ 32 พบว่า องค์ประกอบย่อยแต่ละองค์ประกอบในโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างการบริการมีความสัมพันธ์กันทุกตัว ความสัมพันธ์นี้เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมขององค์ประกอบย่อยที่ปรับให้เป็นค่ามาตรฐานแล้ว

มีค่าความสัมพันธ์ต่ำสุดถึงสูงสุดตั้งแต่ 0.74 – 1.01 และตัวบ่งชี้แต่ละตัวจะมีค่าความคลาดเคลื่อน (e) รวมอยู่ด้วย ซึ่งเกิดจากความสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้กับตัวบ่งชี้อื่นในโมเดล และในการวิเคราะห์ห่อองค์ประกอบเชิงยืนยันในครั้งนี้ได้นำค่าความคลาดเคลื่อน (e) เข้ามาวิเคราะห์ด้วย

ผู้วิจัยได้นำค่าความสัมพันธ์ที่คะแนนองค์ประกอบ (FS) ที่ได้จากการวิเคราะห์ครั้งนี้ไปใช้ในการสร้างสเกลองค์ประกอบย่อย เพื่อให้ได้ตัวแปรใหม่สำหรับนำไปวิเคราะห์เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบไม่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สำหรับ โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างการบริการ ได้สเกลองค์ประกอบ 5 ตัว ดังสมการ ดังนี้

$$SVR = 0.16(SVR16) + 0.13(SVR17) + 0.15(SVR18) + 0.09(SVR19)$$

$$SVT = 0.04(SVT20) + 0.30(SVT21) + 0.07(SVT22)$$

$$SVA = 0.26(SVA23) + 0.28(SVA24)$$

$$SVV = 0.11(SVV25) + 0.47(SVV26) + 0.07(SVV27)$$

$$SVU = 0.11(SVU28) + 0.09(SVU29) + 0.04(SVU30) + 0.08(SVU31) +$$

$$(SVU32)$$

สรุปผลจากการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (b) ของตัวบ่งชี้ทั้ง 17 ตัวบ่งชี้ของโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างการบริการ พบว่า สามารถจัดลำดับตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมในการเป็นตัวบ่งชี้การตระหนักรู้ จากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ (1) ให้บริการหรือปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและมีความถูกต้อง โดยส่งเสริมให้ครูและบุคลากรปฏิบัติด้วย (SVT21) ค่า b = 1.42 (2) มีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ทำความเข้าใจกับครู บุคลากรและผู้รับบริการในทุกด้านอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ (SVU32) ค่า b = 1.03 (3) จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นและทันสมัยในการปฏิบัติงาน (SVV26) ค่า b = 1.02 (4) จัดให้มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอยู่เสมอเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น (SVA24) ค่า b = 1.02 (5) เปิดเผยข้อมูลที่สำคัญทั้งด้านบวกและด้านลบให้ครูและบุคลากรได้รับรู้ (SVT22) ค่า b = 1.02 (6) ให้ความสำคัญในการบริการความต้องการของผู้อื่นก่อนความต้องการของตนเอง (SVR18) ค่า b = 1.01 (7) จัดระบบให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึง

การบริการของสถานศึกษาได้ง่าย สะดวก ไม่ยุ่งยากและใช้เวลาน้อยในการรับบริการ (SVA23) ค่า $b = 1.00$ (8) แสดงออกด้วยความเต็มใจกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีต่อครู บุคลากรและผู้รับบริการ (SVR16) ค่า $b = 1.00$ (9) จัดบรรยากาศสภาพแวดล้อมที่ดีภายในสถานศึกษา (SVV25) ค่า $b = 1.00$ (10) ให้ความสำคัญและเอาใจใส่ในการบริการต่อครู บุคลากรและผู้รับบริการแต่ละคนเป็นอย่างดี (SVU28) ค่า $b = 1.00$ (11) ให้บริการตามคำมั่นสัญญาโดยการปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของสถานศึกษา (SVT20) ค่า $b = 1.00$ (12) คำนึงถึงคุณค่า ประโยชน์ และเป้าหมายของงานในการให้บริการกับครู บุคลากรและผู้รับบริการทุกคน (SVU30) ค่า $b = 0.99$ (13) จัดระบบงานให้เกิดความคล่องตัว ปรับลดขั้นตอนเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และไม่สับสน (SVR17) ค่า $b = 0.96$ (14) มีบุคลิกภาพที่ดีและน่านับถือ (SVV27) ค่า $b = 0.90$ (15) เข้าใจถึงความต้องการจำเป็นในการมาขอรับบริการของแต่ละคน (SVU31) ค่า $b = 0.86$ (16) มีความเต็มใจในการให้บริการกับทุกคน (SVU29) ค่า $b = 0.85$ และ (17) ให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ (SVR19) ค่า $b = 0.80$

3. โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างการตระหนักรู้

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ ผู้วิจัยนำเสนอรายละเอียด ดังนี้ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างการตระหนักรู้ (AW) แสดงในตารางที่ 33 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวแปร 4 ตัวแปรขององค์ประกอบหลักการตระหนักรู้ แสดงในตารางที่ 34 และการสร้างโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างการตระหนักรู้ แสดงในแผนภาพที่ 17

ตารางที่ 33 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้าง
การตระหนักรู้ (AW)

องค์ประกอบย่อย	ตัวบ่งชี้	เมตริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ			สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R ²)	สัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ (FS)	ความคลาดเคลื่อนของตัวบ่งชี้ (e)
		b	SE	t			
AWC	AWC33	1.00	-	-	0.42	0.01	0.58
	AWC34	1.13	0.11	10.56**	0.54	0.22	0.46
	AWC35	0.97	0.11	8.77**	0.40	0.04	0.60
	AWC36	1.10	0.12	9.44**	0.50	0.16	0.49
	AWC37	0.91	0.11	8.28**	0.35	0.09	0.65
AWK	AWK38	1.00	-	-	0.60	0.26	0.40
	AWK39	0.95	0.08	12.03**	0.53	0.21	0.47
	AWK40	0.88	0.70	12.23**	0.46	0.17	0.54
AWF	AWF41	1.00	-	-	0.54	0.14	0.46
	AWF42	1.05	0.08	13.02**	0.59	0.16	0.41
	AWF43	1.13	0.08	14.63**	0.69	0.25	0.31
	AWF44	0.97	0.08	12.09**	0.51	0.14	0.49
AWP	AWP45	1.00	-	-	0.51	0.22	0.49
	AWP46	1.02	0.09	11.22**	0.53	0.13	0.47
	AWP47	1.06	0.09	11.50**	0.57	0.15	0.43
	AWP48	0.96	0.09	10.89**	0.47	0.20	0.52

Chi-Square = 18.93, df = 49, p-value = 0.99997, GFI = 0.99, AGFI = 0.98, RMSEA = 0.000

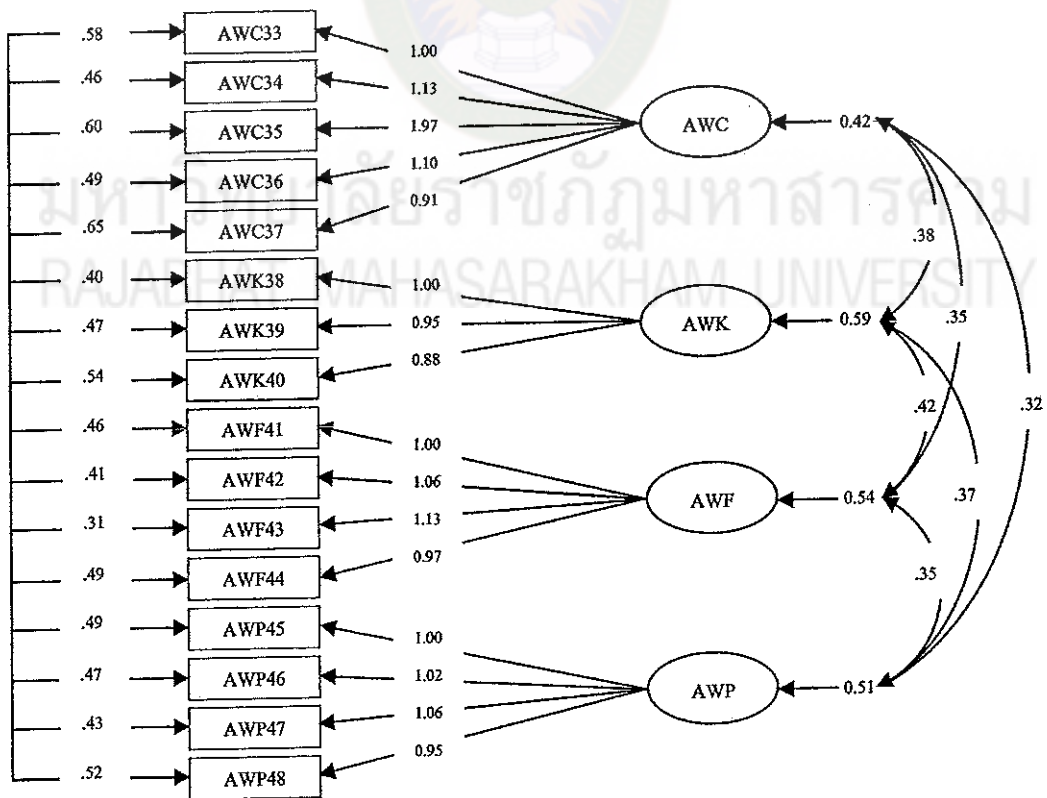
** p < .01

ตารางที่ 34 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวแปร 4 ตัวแปรของ องค์ประกอบหลักการตระหนักรู้

องค์ประกอบย่อย	AWC	AWK	AWF	AWP
AWC	1.00			
AWK	0.76**	1.00		
AWF	0.74**	0.75**	1.00	
AWP	0.68**	0.68**	0.67**	1.00

** p < .01

จากตารางที่ 33 และ 34 ผู้วิจัยสามารถสร้างโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างการตระหนักรู้ ดังแสดงในแผนภาพที่ 17 ดังนี้



Chi-Square = 18.93, df = 49, P-value = 0.99997, RMSEA = 0.000

แผนภาพที่ 17 โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างการตระหนักรู้

จากตารางที่ 33, 34 และแผนภาพที่ 17 ผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างการตระหนักรู้ พบว่า เมื่อปรับความสอดคล้องของโมเดลแล้ว มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีมาก พิจารณาได้จากค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square) เท่ากับ 18.93 ที่ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (df) เท่ากับ 49 มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเข้าใกล้ 1 ($P\text{-value} = 0.99$) นั่นหมายถึง ค่าไค-สแควร์ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.99 และ 0.98 ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามกำหนด คือ ระดับการยอมรับได้ควรมีค่ามากกว่า 0.90 ในส่วนของค่า ประมาณความคลาดเคลื่อนของรากกำลังที่สองเฉลี่ย (RMSEA) เท่ากับ 0.00 ซึ่งแสดงว่าโมเดลสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีมาก ตามที่ Diamantopoulos และ Sigauw (2000 : 85 ; อ้างอิงมาจาก สุภมาศ อังสุโชติ และคณะ. 2554 : 27) เสนอว่าค่า RMSEA ที่ดีมาก ๆ ควรมีค่าน้อยกว่า 0.50 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลักที่ว่า โมเดลการวิจัยสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของโมเดลตามตารางที่ 33 และแผนภาพที่ 17 พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ทั้ง 16 ตัวบ่งชี้มีค่าเป็นบวก มีค่าตั้งแต่ 0.88 - 1.13 ซึ่งเกินเกณฑ์ที่กำหนด คือ 0.30 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า แสดงให้เห็นว่าตัวบ่งชี้เหล่านี้เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญขององค์ประกอบย่อยทั้ง 4 องค์ประกอบ คือ ตัวบ่งชี้ AWC33 - AWC37 เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญขององค์ประกอบย่อย AWC ตัวบ่งชี้ AWK38 - AWK40 เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญขององค์ประกอบย่อย AWK ตัวบ่งชี้ AWF41 - AWF44 เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญขององค์ประกอบย่อย AWF และตัวบ่งชี้ AWP45 - AWP46 เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญขององค์ประกอบย่อย AWP นอกจากนี้จะพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบแล้ว ยังสามารถพิจารณาได้จากค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) และค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ (FS) ซึ่งก็ให้ความหมายในทำนองเดียวกัน

จากตารางที่ 34 พบว่า องค์ประกอบย่อยแต่ละองค์ประกอบในโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างการตระหนักรู้ มีความสัมพันธ์กันทุกตัว ความสัมพันธ์นี้เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมขององค์ประกอบย่อยที่ปรับให้เป็นค่า

มาตรฐานแล้ว มีค่าความสัมพันธ์ต่ำสุดถึงสูงสุดตั้งแต่ 0.67 – 0.76 และตัวบ่งชี้แต่ละตัวจะมีค่าความคลาดเคลื่อน (e) รวมอยู่ด้วย ซึ่งเกิดจากความสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้ที่นั้นกับตัวบ่งชี้อื่นในโมเดล และในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันในครั้งนี้ได้นำค่าความคลาดเคลื่อน (e) เข้ามาวิเคราะห์ด้วย

ผู้วิจัยได้นำค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ (FS) ที่ได้จากการวิเคราะห์ครั้งนี้ไปใช้ในการสร้างสเกลองค์ประกอบย่อย เพื่อให้ได้ตัวแปรใหม่สำหรับนำไปวิเคราะห์เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สำหรับโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างการตระหนักรู้ ได้สเกลองค์ประกอบ 4 ตัว ดังสมการ ดังนี้

$$AWC = 0.01(AWC33) + 0.22(AWC34) + 0.04(AWC35) + 0.16(AWC36) + 0.09(AWC37)$$

$$AWK = 0.26(AWK38) + 0.21(AWK39) + 0.17(AWK40)$$

$$AWF = 0.14(AWF41) + 0.16(AWF42) + 0.25(AWF43) + 0.14(AWF44)$$

$$AWP = 0.22(AWP45) + 0.13(AWP46) + 0.15(AWP47) + 0.20(AWP48)$$

สรุปผลจากการวิเคราะห์ที่นำหน้าห้ขององค์ประกอบ (b) ของตัวบ่งชี้ทั้ง 16 ตัวบ่งชี้ของโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างการตระหนักรู้ พบว่า สามารถจัดลำดับตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมในการเป็นตัวบ่งชี้การตระหนักรู้ จากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ (1) ให้บริการแก่ครู บุคลากร และผู้มารับบริการ โดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (AWF43) ค่า b = 1.13 (2) วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นและหาทางเลือกในการแก้ปัญหาพร้อมกับครู และบุคลากร (AWC34) ค่า b = 1.13 (3) มีความสามารถในการบริหารจัดการกับปัญหาความขัดแย้งในสถานศึกษา (AWC36) ค่า b = 1.10 (4) มีความสามารถในการรับรู้อารมณ์ ความรู้สึกของครู บุคลากร และผู้รับบริการจากพฤติกรรมที่แสดงออกได้ (AWP47) ค่า b = 1.06 (5) มีความสามารถในการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (AWF42) ค่า b = 1.05 (6) รับรู้ถึงความแตกต่างและความสามารถของครูและบุคลากรแต่ละคน (AWP46) ค่า b = 1.02 (7) มีความสามารถในการสื่อความหมายในลักษณะของการตีความ แปลความ และขยายความไว้ดี (AWK38) ค่า b = 1.00 (8) สามารถเข้าใจบทเรียนจากอดีต และความเป็นจริงในปัจจุบัน

(AWF41) ค่า $b = 1.00$ (9) มีความไวต่อการรับรู้และสามารถในการใช้ประสาทสัมผัสได้ดี
 (AWP45) ค่า $b = 1.0$ (10) มีการหาข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุของปัญหาเพิ่มเติมเพื่อใช้เป็นแนวทาง
 ในการแก้ไขปัญหา (AWC33) ค่า $b = 1.00$ (11) ตระหนักรู้ตลอดเวลาว่าปัจจุบันเป็นเหตุการณ์
 ต่อเนื่องของอดีตและอนาคต (AWF44) ค่า $b = 0.97$ (12) ยอมรับและพร้อมรับสถานการณ์ที่
 เกิดขึ้นตามความเป็นจริง (AWC35) ค่า $b = 0.97$ (13) ยอมรับในข้อจำกัดของตนเองและมีความ
 รับผิดชอบต่อผลการกระทำของตนเอง (AWP48) ค่า $b = 0.96$ (14) มีความรู้ ความเข้าใจใน
 ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานและกฎหมายทั่วไป (AWK39) ค่า $b = 0.95$ (15)
 นำประสบการณ์ในอดีตที่เคยใช้ได้ผลมาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น (AWC37)
 ค่า $b = 0.91$ (16) มีความรู้ความเข้าใจในภารกิจงานที่รับ ผิดชอบ เช่น งานวิชาการ งานบริหาร
 งานประมาณ งานบริหารทั่วไป และงานบุคลากร (AWK40) ค่า $b = 0.88$

4. โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างความนอบน้อม

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ ผู้วิจัยนำเสนอรายละเอียด ดังนี้ ผลการวิเคราะห์
 องค์ประกอบเชิงยืนยันของ โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างความนอบน้อม (HU) แสดงใน
 ตารางที่ 35 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวแปร 4 ตัวแปรของ
 องค์ประกอบหลักความนอบน้อม แสดงในตารางที่ 36 และการสร้าง โมเดลความสัมพันธ์
 โครงสร้างความนอบน้อม แสดงในแผนภาพที่ 18

ตารางที่ 35 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของ โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้าง
ความนอนน้อม (HU)

องค์ประกอบย่อย	ตัวบ่งชี้	เมตริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ			สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R ²)	สัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ (FS)	ความคลาดเคลื่อนของตัวบ่งชี้ (e)
		b	SE	t			
HUB	HUB49	1.00	-	-	0.69	0.24	0.31
	HUB50	1.06	0.06	17.18**	0.78	0.36	0.22
	HUB51	0.86	0.07	11.60**	0.52	-0.01	0.48
	HUB52	1.13	0.09	12.37**	0.89	0.61	0.11
HUR	HUR53	1.00	-	-	0.71	0.30	0.29
	HUR54	0.97	0.06	16.69**	0.67	0.15	0.33
	HUR55	1.03	0.06	17.49**	0.75	0.36	0.25
HUA	HUA56	1.00	-	-	0.55	0.10	0.45
	HUA57	0.95	0.07	14.34**	0.50	0.06	0.50
	HUA58	1.02	0.07	14.23**	0.57	0.10	0.43
	HUA59	1.16	0.07	16.43**	0.74	0.25	0.26
HUW	HUW60	1.00	-	-	0.68	0.24	0.32
	HUW61	1.01	0.06	17.88**	0.69	0.17	0.31
	HUW62	1.06	0.06	18.55**	0.77	0.30	0.23

Chi-Square = 30.37, df = 48, p-value = 0.97797, GFI = 0.99, AGFI = 0.98, RMSEA = 0.000

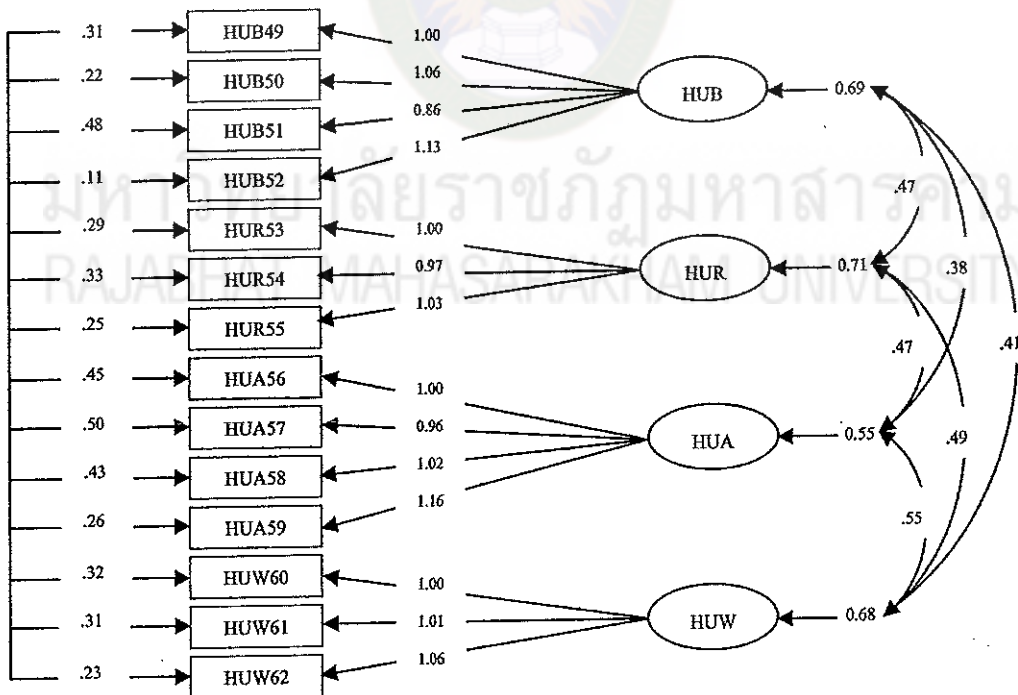
** p < .01

ตารางที่ 36 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวแปร 4 ตัวแปรขององค์ประกอบหลักความนอนน้อม

องค์ประกอบย่อย	HUB	HUR	HUA	HUW
HUB	1.00			
HUR	0.67**	1.00		
HUA	0.61**	0.75**	1.00	
HUW	0.59**	0.70**	0.89**	1.00

** p < .01

จากตารางที่ 35 และ 36 ผู้วิจัยสามารถสร้างโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างความนอนน้อม ดังแสดงในแผนภาพที่ 18 ดังนี้



Chi-Square = 30.37, df = 48, P-value = 0.97797, RMSEA = 0.000

แผนภาพที่ 18 โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างความนอนน้อม

จากตารางที่ 35, 36 และแผนภาพที่ 18 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของ โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างความชอบน้อม พบว่า เมื่อปรับความสอดคล้องของ โมเดลแล้ว มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีมาก พิจารณาได้จากค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square) มีค่าเท่ากับ 30.37 ที่ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (df) เท่ากับ 49 มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเข้าใกล้ 1 ($P\text{-value} = 0.99$) นั้นหมายถึง ค่าไค-สแควร์ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และค่าดัชนีวัดระดับความกลม กลืน (GFI) รวมทั้งค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.99 และ 0.98 ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามกำหนด คือ ระดับการยอมรับได้ ควรมีค่ามากกว่า 0.90 และในส่วนของค่าประมาณความคลาดเคลื่อนของรากกำลังที่สองเฉลี่ย (RMSEA) เท่ากับ 0.00 ซึ่งแสดงว่าโมเดลสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีมาก ตามที่ Diamantopoulos และ Siguaaw (2000 : 85) เสนอว่าค่า RMSEA ที่ดีมากๆ ควรมีค่าน้อยกว่า 0.50 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลักที่ว่า โมเดลการวิจัยสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของ โมเดลตามตารางที่ 35 และแผนภาพที่ 18 พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ทั้ง 14 ตัวบ่งชี้มีค่าเป็นบวก มีค่าตั้งแต่ 0.86 - 1.16 ซึ่งเกินเกณฑ์ที่กำหนด คือ 0.30 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวบ่งชี้เหล่านี้เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญขององค์ประกอบย่อยทั้ง 4 องค์ประกอบ คือ ตัวบ่งชี้ HUB49 - HUB52 เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญขององค์ประกอบย่อย HUB ตัวบ่งชี้ HUR53 - HUR55 เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญขององค์ประกอบย่อย HUR ตัวบ่งชี้ HUA56 - HUA59 เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญขององค์ประกอบย่อย HUA และตัวบ่งชี้ HUW60 - HUW62 เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญขององค์ประกอบย่อย HUW นอกจากนี้จะพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบแล้ว ยังสามารถพิจารณาได้จากค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) และค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ (FS) ซึ่งก็ให้ความหมายในทำนองเดียวกัน

จากตารางที่ 36 พบว่า องค์ประกอบย่อยแต่ละองค์ประกอบใน โมเดลความสัมพันธ์ โครงสร้างความชอบน้อม มีความสัมพันธ์กันทุกตัว ความสัมพันธ์นี้เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมขององค์ประกอบย่อยที่ปรับให้เป็นค่ามาตรฐานแล้ว มีค่าความสัมพันธ์ต่ำสุดถึงสูงสุดตั้งแต่ 0.59 - 0.89 และตัวบ่งชี้แต่ละตัวจะมีค่า

ความคลาดเคลื่อน (e) รวม อยู่ด้วย ซึ่งเกิดจากความสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้เหล่านี้กับตัวบ่งชี้อื่นในโมเดล และในการวิเคราะห์ห้อยคล้องประกอบเชิงยืนยันในครั้งนี้ได้นำค่าความคลาดเคลื่อน (e) เข้ามาวิเคราะห์ด้วย

ผู้วิจัยได้นำค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ (FS) ที่ได้จากการวิเคราะห์ครั้งนี้ไปใช้ในการสร้างสเกลองค์ประกอบย่อย เพื่อให้ได้ตัวแปรใหม่สำหรับนำไปวิเคราะห์เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบไฟบริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สำหรับ โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างความนอบน้อม ได้สเกลองค์ประกอบ 4 ตัว ดังสมการ ดังนี้

$$HUB = 0.24(HUB49) + 0.36(HUB50) + -0.01(HUB51) + 0.6 (HUB52)$$

$$HUR = 0.30(HUR53) + 0.15(HUR54) + 0.36(HUR55)$$

$$HUA = 0.10(HUA56) + 0.06(HUA57) + 0.10(HUA58) + 0.25(HUA59)$$

$$HUW = 0.24(HUW60) + 0.17(HUW61) + 0.30(HUW62)$$

สรุปผลจากการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (b) ของตัวบ่งชี้ทั้ง 14 ตัวบ่งชี้ของโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างความนอบน้อม พบว่า สามารถจัดลำดับตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมในการเป็นตัวบ่งชี้ความนอบน้อม จากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ (1) แสดงความสนใจเอาใจใส่ในการรับฟังความคิดเห็นของครู บุคลากรและผู้มารับบริการ (HUA59) ค่า $b = 1.16$ (2) เป็นตัวอย่างที่ดีในการแสดงกริยาทำทางและวาจาที่สุภาพ และพร้อมที่จะส่งเสริมให้ครูและบุคลากรได้นำไปปฏิบัติ (HUB52) ค่า $b = 1.13$ (3) แสดงการให้ความเคารพและยกย่องให้เกียรติผู้อื่นเสมอ (HUB50) ค่า $b = 1.06$ (4) แสดงการยอมรับลักษณะบุคลิกภาพส่วนตัวหรือลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล (HUW62) ค่า $b = 1.06$ (5) สร้างปฏิสัมพันธ์อันดีกับครูบุคลากรในสถานศึกษาและผู้รับ บริการอย่างสม่ำเสมอ (HUR55) ค่า $b = 1.03$ (6) เปิดโอกาสให้ครูและบุคลากรทุกระดับได้ปรึกษาหารือหรือแสดงความคิดเห็นโดยเสรี (HUA58) ค่า $b = 1.02$ (7) เป็นผู้มีจิตใจแห่งการบริการและดูแลครู บุคลากร ด้วยความรักและความเอาใจใส่ (HUW61) ค่า $b = 1.01$ (8) สร้างบรรยากาศแห่งความสัมพันธ์อันดีกับครูบุคลากรและผู้รับบริการ (HUR53) ค่า $b = 1.00$ (9) มีกริยาอ่อนน้อมถ่อมตนและใช้วาจาที่สุภาพ (HUB49) ค่า $b = 1.00$ (10) มีความเชื่อมั่นและยอมรับในความสามารถของครูและบุคลากรแต่ละคน

(HUW60) ค่า $b = 1.00$ 11) ให้ความสำคัญต่อการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอ
 (HUA56) ค่า $b = 1.00$ 12) มีการให้รางวัล ยกย่อง ชมเชย ซึ่งชมความสามารถในการปฏิบัติ
 งานและผลงานของครูและบุคลากรด้วยความจริงใจ (HUR54) ค่า $b = 0.97$ 13) ยอมรับและรับ
 ฟังความคิดเห็นของทุกคนและนำไปสู่การปฏิบัติ (HUA57) ค่า $b = 0.95$ และ 14) มีบุคลิก
 ลักษณะกริยาท่าทางที่สุภาพ นุ่มนวล ไม่หยาบกระด้าง (HUB51) ค่า $b = 0.86$

จากตารางที่ 29 - 36 และแผนภาพที่ 15 - 18 ซึ่งได้แสดงผลการวิเคราะห์องค์
 ประกอบเชิงยืนยันของ โมเดล ทั้ง 4 โมเดล พบว่า ทุกโมเดลตามสมมุติฐานการวิจัยสอดคล้อง
 กับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีมาก นอกจากนี้ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ มีนัยสำคัญทางสถิติ
 ทุกค่า แสดงว่าตัวบ่งชี้ทั้งหมดเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญขององค์ประกอบภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการ
 ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และจากผลการวิเคราะห์สามารถสร้างสเกลองค์ประกอบ
 ภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 16 ตัว ได้ดังสมการ
 ต่อไปนี้

$$\text{EMA} = 0.05(\text{EMA1}) + 0.04(\text{EMA2}) + 0.03(\text{EMA3}) + 0.08(\text{EMA4}) + \\ 0.09(\text{EMA5}) + 0.09(\text{EMA6})$$

$$\text{EMD} = 0.08(\text{EMD7}) + 0.06(\text{EMD8}) + 0.15(\text{EMD9}) + 0.28(\text{EMD10})$$

$$\text{EMI} = 0.65(\text{EMI11}) + 0.17(\text{EM12}) + -0.01(\text{EM113}) + 0.64(\text{EM14}) + \\ -0.01(\text{EM15})$$

$$\text{SVR} = 0.16(\text{SVR16}) + 0.13(\text{SVR17}) + 0.15(\text{SVR18}) + 0.09(\text{SVR19})$$

$$\text{SVT} = 0.04(\text{SVT20}) + 0.30(\text{SVT21}) + 0.07(\text{SVT22})$$

$$\text{SVA} = 0.26(\text{SVA23}) + 0.28(\text{SVA24})$$

$$\text{SVV} = 0.11(\text{SVV25}) + 0.47(\text{SVV26}) + 0.07(\text{SVV27})$$

$$\text{SVU} = 0.11(\text{SVU28}) + 0.09(\text{SVU29}) + 0.04(\text{SVU30}) + 0.08(\text{SVU31}) + (\text{SVU32})$$

$$\text{AWC} = 0.01(\text{AWC33}) + 0.22(\text{AWC34}) + 0.04(\text{AWC35}) + 0.16(\text{AWC36}) \\ + 0.09(\text{AWC37})$$

$$\text{AWK} = 0.26(\text{AWK38}) + 0.21(\text{AWK39}) + 0.17(\text{AWK40})$$

$$AWF = 0.14(AWF41) + 0.16(AWF42) + 0.25(AWF43) + 0.14(AWF44)$$

$$AWP = 0.22(AWP45) + 0.13(AWP46) + 0.15(AWP47) + 0.20(AWP48)$$

$$HUB = 0.24(HUB49) + 0.36(HUB50) + -0.01(HUB51) + 0.6 (HUB52)$$

$$HUR = 0.30(HUR53) + 0.15(HUR54) + 0.36(HUR55)$$

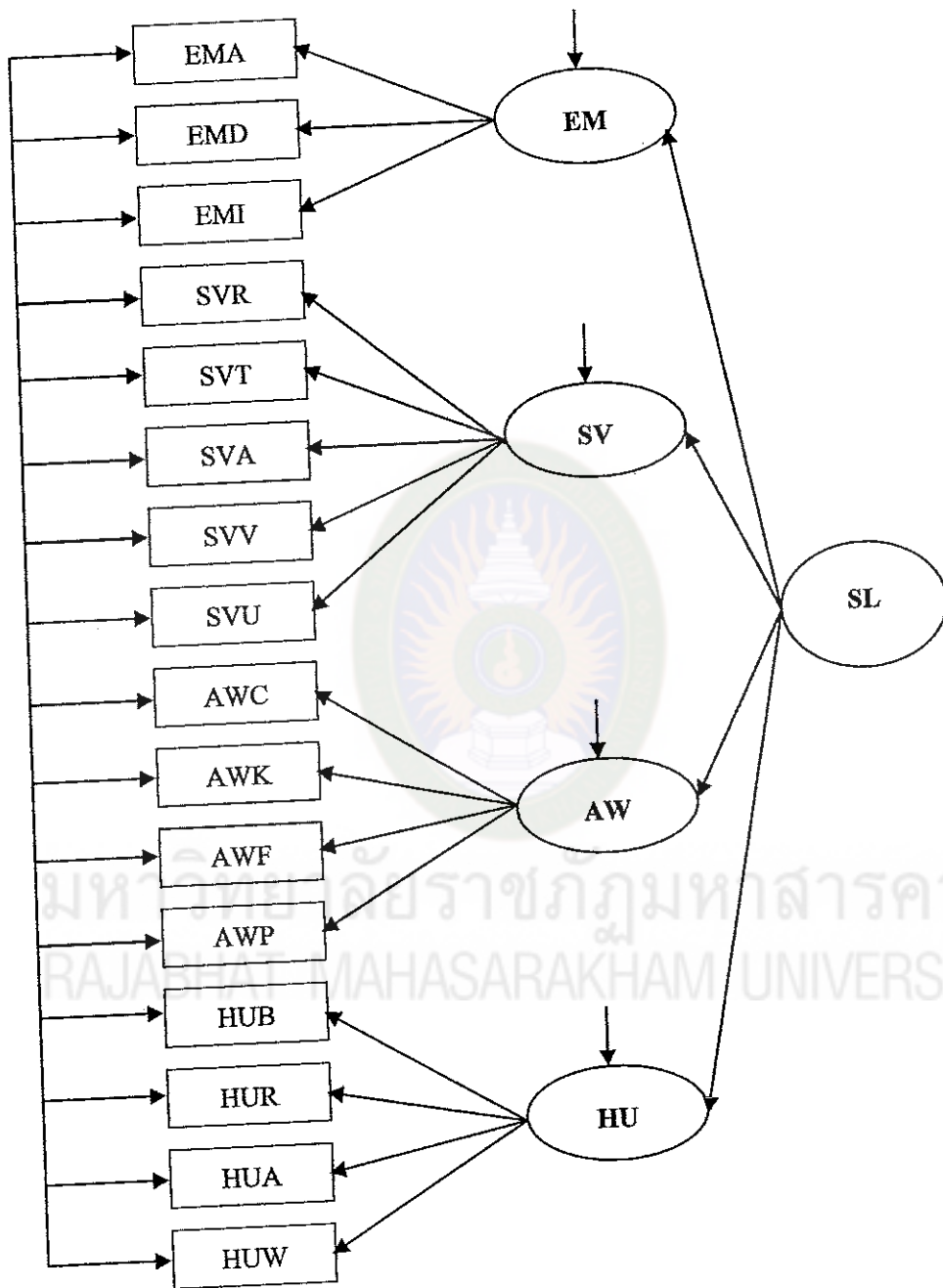
$$HUA = 0.10(HUA56) + 0.06(HUA57) + 0.10(HUA58) + 0.25(HUA59)$$

$$HUW = 0.24(HUW60) + 0.17(HUW61) + 0.30(HUW62)$$

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สองเพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้

รวมภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

การวิเคราะห์ในขั้นตอนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบความสอดคล้องของ โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และเพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้รวมภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองจากตัวบ่งชี้ใหม่ 16 ตัวบ่งชี้ ซึ่งได้จาสเกลองค์ประกอบที่สร้างขึ้นและองค์ประกอบหลัก 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การเสริมสร้างพลังอำนาจ (EM) การบริการ (SV) การตระหนักรู้ (AW) และความนอบน้อม (HU) มาทำการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันของการจัดการความรู้ดังกล่าว ดังแสดงใน แผนภาพที่ 19 ดังนี้



แผนภาพที่ 19 โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สองของตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบไม่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

ก่อนการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สอง ผู้วิจัยได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสเกลองค์ประกอบย่อยหรือตัวบ่งชี้ใหม่ทั้ง 16 ตัว เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของเมทริกซ์สหสัมพันธ์ที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบ รวมถึงการวิเคราะห์ค่าสถิติของค่าสถิติ Bartlett (Bartlett test of Sphericity) และค่าดัชนี KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Measures of Sampling Adequacy : MSA) เพื่อพิจารณาว่าองค์ประกอบมีความเหมาะสมหรือไม่ ดังแสดงในตารางที่ 37 ดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตัวแปร	EMA	EMD	EMI	SVR	SVT	SVA	SVV	SVU	AWC	AWK	AWF	AWP	HUB	HUR	HUA	HUW
EMA	1.00															
EMD	.409**	1.00														
EMI	.410**	.458**	1.00													
SVR	.479**	.407**	.627**	1.00												
SVT	.370**	.449**	.491**	.609**	1.00											
SVA	.441**	.474**	.598**	.624**	.624**	1.00										
SVV	.328**	.370**	.480**	.560**	.542**	.565**	1.00									
SVU	.403**	.465**	.570**	.679**	.615**	.607**	.767**	1.00								
AWC	.375**	.447**	.534**	.576**	.600**	.579**	.517**	.650**	1.00							
AWK	.328**	.399**	.491**	.543**	.526**	.519**	.533**	.594**	.593**	1.00						
AWF	.261**	.303**	.382**	.507**	.555**	.426**	.477**	.589**	.553**	.570**	1.00					
AWP	.353**	.393**	.462**	.523**	.497**	.420**	.525**	.603**	.561**	.534**	.573**	1.00				
HUB	.384**	.381**	.469**	.550**	.457**	.476**	.537**	.619**	.570**	.510**	.439**	.528**	1.00			
HUR	.356**	.469**	.484**	.616**	.539**	.541**	.570**	.640**	.630**	.529**	.500**	.574**	.659**	1.00		
HUA	.339**	.420**	.414**	.587**	.494**	.507**	.522**	.628**	.637**	.481**	.539**	.523**	.596**	.677**	1.00	
HUW	.347**	.397**	.492**	.600**	.474**	.521**	.484**	.613**	.574**	.488**	.509**	.582**	.565**	.644**	.782**	1.00

หมายเหตุ ** หมายถึง ค่า $p < .01$

จากตารางที่ 37 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของตัวบ่งชี้รวมภาวะผู้นำแบบไฟบริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน (SL) พบว่า ตัวบ่งชี้ทั้ง 16 ตัวบ่งชี้ มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.01(p < .01)$ โดยตัวบ่งชี้ที่มีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ องค์กรประกอบย่อยการบริการที่เป็นรูปธรรมสัมผัสได้ (SVV) และ องค์กรประกอบย่อยการมีความเข้าใจ และเอาใจใส่ผู้รับบริการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ $.767$ ส่วนตัวบ่งชี้ที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด คือ องค์กรประกอบย่อยการมอบอำนาจ และอิสระในการตัดสินใจ (EMA) และองค์กรประกอบย่อยการมองการณ์ไกล (AWF) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ $.261$ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้พิจารณาค่าสถิติอื่นๆที่ใช้ในการพิจารณาความเหมาะสมและเพียงพอของข้อมูลที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบ ดังแสดงในตารางที่ 38 ดังนี้

ตารางที่ 38 ค่าสถิติ Bartlett และค่าดัชนี KMO ของ โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างตัวบ่งชี้รวมภาวะผู้นำแบบไฟบริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

โมเดล	Bartlett's test of Sphericity	P	Kaiser-Mayer-Olkin Measurers of Sampling Adequacy (MSA)
ตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบไฟบริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน	4096.443	.000	.952

จากตารางที่ 38 ผลการวิเคราะห์ พบว่า เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแตกต่าง เมทริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.01$ โดยค่า Bartlett's test of Sphericity มีค่าเท่ากับ 4096.443 ซึ่งมีโมเดลมีระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า $.01$ ($p < .01$) คือมีค่าที่ระดับ $.000$ ส่วนค่า Kaiser-Mayer-Olkin Measurers of Sampling Adequacy มีค่าเท่ากับ $.952$ ซึ่งมากกว่า $.80$ แสดงว่าตัวบ่งชี้มีความสัมพันธ์กันดีมาก สามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบ
ใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ดังแสดงในตารางที่ 39 และแผนภาพที่ 20 ดังนี้

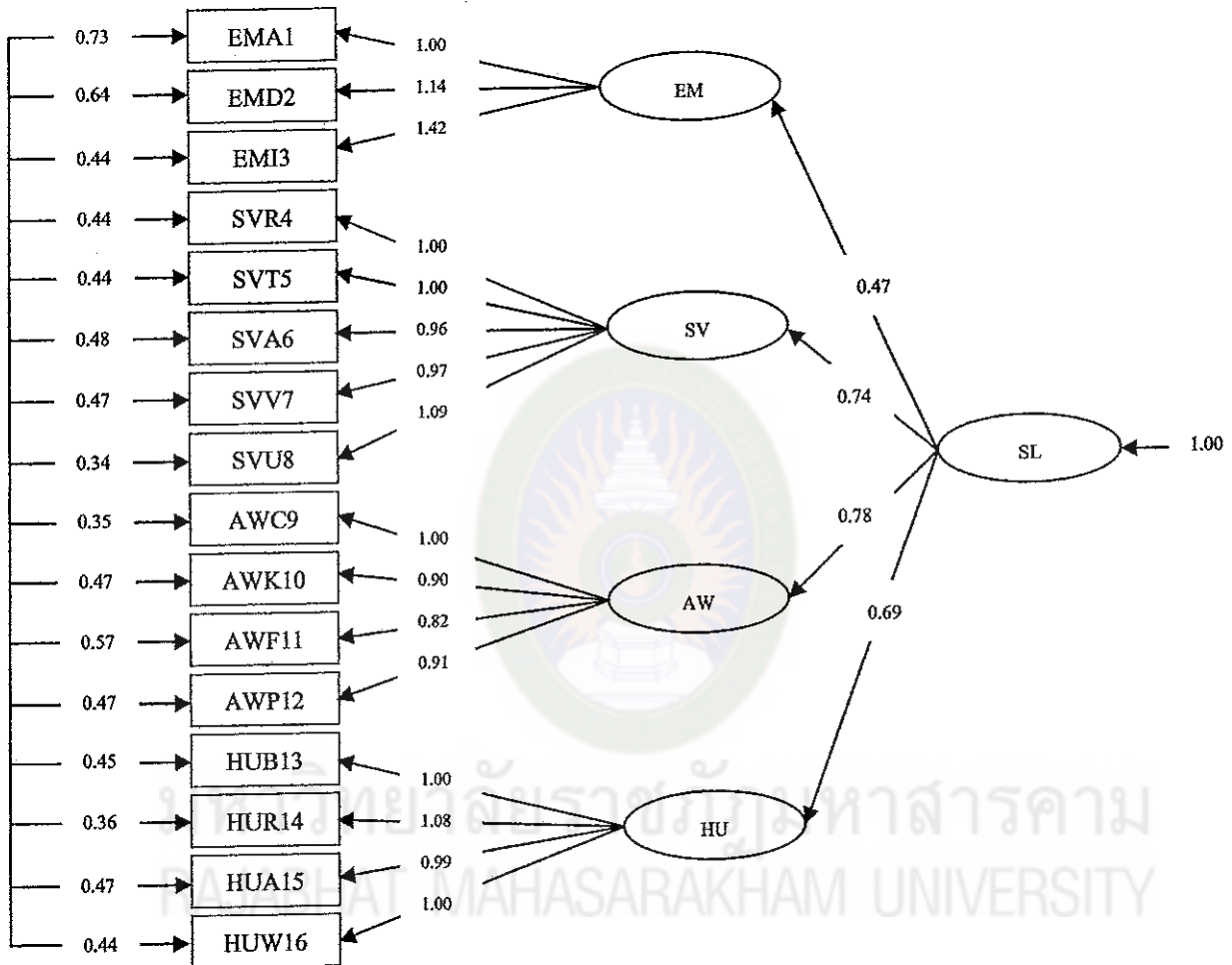
ตารางที่ 39 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สองเพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำ
แบบใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

ตัวบ่งชี้	เมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ			สัมประสิทธิ์ การพยากรณ์ (R ²)	สัมประสิทธิ์คะแนน องค์ประกอบ (FS)	ความคลาดเคลื่อน ของตัวบ่งชี้ (e)
	b	SE	t			
อันดับแรก						
EM : EMA	1.00	-	-	0.28	0.06	0.73
EMD	1.14	0.13	9.02**	0.36	0.08	0.64
EMI	1.42	0.15	9.27**	0.56	0.18	0.44
SV : SVR	1.00	-	-	0.56	0.11	0.44
SVT	1.00	0.07	14.66**	0.56	0.12	0.44
SVA	0.95	0.07	14.31**	0.56	0.07	0.48
SVV	0.97	0.07	14.33**	0.53	0.07	0.47
SVU	1.09	0.07	16.31**	0.66	0.11	0.34
AW : AWC	1.00	-	-	0.65	0.20	0.35
AWK	0.90	0.06	15.28**	0.53	0.10	0.47
AWF	0.82	0.06	13.23**	0.44	0.04	0.57
AWP	0.91	0.06	14.46**	0.53	0.14	0.47
HU : HUB	1.00	-	-	0.55	0.14	0.45
HUR	1.08	0.07	15.63**	0.64	0.18	0.36
HUA	0.99	0.07	13.38**	0.54	0.07	0.47
HUW	1.00	0.07	13.52**	0.56	0.13	0.44
อันดับที่สอง						
EM	0.47	0.05	9.62**	0.79	-	-
SV	0.74	0.05	16.24**	0.96	-	-
AW	0.78	0.04	17.89**	0.95	-	-
HU	0.69	0.05	15.05**	0.86	-	-

Chi-Square = 23.72, df = 56, p-value = 0.99995, GFI = 0.99, AGFI = 0.98, RMSEA = 0.000

** p < .01

จากตารางที่ 39 สามารถสร้างโมเดลตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของผู้บริหาร
สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้ดังแผนภาพที่ 20 ดังนี้



Chi-Square = 23.72, df = 56, P-value = 0.99995, RMSEA = 0.000

แผนภาพที่ 20 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สองของตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำ
แบบใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

จากตารางที่ 39 และภาพที่ 20 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองของ
ตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า โมเดลมีความสอดคล้อง

คล่องกลมกลื่นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีมาก พิจารณาจากค่า ไค-สแควร์ (Chi-Square) มีค่าเท่ากับ 23.72 ที่ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (df) เท่ากับ 56 มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ เข้าใกล้ 1 (P-value = 0.99) นั้นหมายถึง ค่า ไค-สแควร์ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลื่น (GFI) รวมทั้งค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลื่นที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.99 และ 0.98 ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามกำหนด คือ ระดับการยอมรับได้ควรมีค่ามากกว่า 0.90 และในส่วนของค่าประมาณความคลาดเคลื่อนของรากกำลังที่สองเฉลี่ย (RMSEA) เท่ากับ 0.00 ซึ่งแสดงว่าโมเดลสอดคล้องกลมกลื่นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดีมาก ตามที่ Diamantopoulos และ Siguaw (2000 : 85 ; อ้างอิงมาจาก สุภมาส อังศุโชติ และคณะ. 2554 : 27) เสนอว่าค่า RMSEA ที่ดีมาก ๆ ควรมีค่าน้อยกว่า 0.50 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลักที่ว่า โมเดลการวิจัยสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของโมเดลตามตารางที่ 39 และแผนภาพที่ 20 พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ทั้ง 4 องค์ประกอบหลักมีค่าเป็นบวก คือ มีค่าตั้งแต่ 0.47 - 0.78 และมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า โดยเมื่อจัดลำดับตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมในการเป็นตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จากค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากไปหาน้อย คือ องค์ประกอบหลักด้านการตระหนักรู้ (AW) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.78 องค์ประกอบหลักด้านการบริการ (SV) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.74 องค์ประกอบหลักด้านความอบอุ่น (HU) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.69 และองค์ประกอบหลักด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ (EM) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.47 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เกิดจากองค์ประกอบหลักด้านการตระหนักรู้ เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ องค์ประกอบหลักด้านการบริการ องค์ประกอบหลักด้านความอบอุ่น และองค์ประกอบหลักด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างตัวบ่งชี้รวมภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปค่าสถิติที่สำคัญตามระดับที่ยอมรับได้ และผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล รายละเอียด ดังแสดงในตารางที่ 40 ดังนี้

ตารางที่ 40 ค่าสถิติที่ยอมรับได้และผลจากการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างตัวบ่งชี้
รวมภาวะผู้นำแบบไฟบริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

ค่าสถิติ	ระดับการยอมรับได้	ผลการวิเคราะห์
-Bartlett's test of Sphericity	- มีนัยสำคัญทางสถิติ	4096.443
-KMO (Kaiser-Mayer-Olkin Measures of Sampling Adequacy MSA)	- มากกว่า .05	.952
-Chi - Square	- ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ	23.72
-P-value	- มากกว่า .05	0.99
-GFI (Goodness of fit index)	- ตั้งแต่ .90 ขึ้นไป	0.99
-AGFI (Adjusted goodness of fit index)	- ตั้งแต่ .90 ขึ้นไป	0.98
- RMSEA (root mean square error approximation)	- น้อยกว่า .08	0.00

เนื่องจากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองจะไม่รายงานค่าสัมประสิทธิ์
คะแนนองค์ประกอบ (FS) ผู้วิจัยจึงได้นำค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (b) สำหรับตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำ
แบบไฟบริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ทั้ง 4 องค์ประกอบ มาสร้างสเกล
องค์ประกอบตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบไฟบริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน แทนค่า
สัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ (FS) ซึ่งทั้งสองค่านี้ให้ความหมายในการทำงานเดียวกัน ดังนั้น
จึงสามารถเขียนสมการ โครงสร้างตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำแบบไฟบริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้น
พื้นฐาน ได้ดังนี้

$$SL = 0.47 (EM) + 0.74 (SV) + 0.78 (AW) + 0.69 (HU)$$