

ภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน : การศึกษาเพื่อสร้างทฤษฎีฐานราก Servant Leadership of the Basic Education School Principals : The Study to Create Grounded Theory

เอกวิทย์ น้อยมีง¹, พงษ์ศักดิ์ ทองพันธ์², ประดิษฐ์ ศิลาบุตร³ และ สวัสดิ์ โพธิวัฒน์⁴

Akkawit Noiming¹, Pongsak Tongpanchang², Pradit Silabut³ and Sawat Pothivat⁴

Received : 7 ธ.ค. 2562

Revised : 27 มี.ค. 2563

Accepted : 28 มี.ค. 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและนำเสนอภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในด้านลักษณะภาวะผู้นำ เงื่อนไขเชิงสาเหตุ การปฏิบัติและปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำ และผลสืบเนื่องที่เกิดขึ้นจากภาวะผู้นำ ผู้ให้ข้อมูลคือ ผู้บริหาร ครู นักเรียน ผู้ปกครอง และผู้นำชุมชน พื้นที่เป้าหมาย คือ สถานศึกษาที่ผู้บริหารมีภาวะผู้นำเชิงบริการชัดเจน ได้มาโดยเทคนิคโนว์บอล เก็บข้อมูลโดยการวิเคราะห์เอกสาร สัมภาษณ์เชิงลึก สังเกตการมีส่วนร่วม สนทนากลุ่มย่อย และบันทึกข้อมูลเชิงบรรยาย วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาอย่างเป็นระบบด้วยการจัดหมวดหมู่ ตีความหมาย จัดเรียง จำแนก และจัดกลุ่มเนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า

1. ลักษณะภาวะผู้นำเชิงบริการ ประกอบด้วย ความหมาย คือ “ช่วยเหลือให้บริการ มีคุณธรรมจริยธรรม เป็นกัลยาณมิตร เสียสละ มีจิตอาสา” และองค์ประกอบ คือ “มีวิสัยทัศน์ เร่งรัดพัฒนา จิตสาธารณะและบริการ ประสานใจ เป็นหนึ่ง พึงระวังเฝ้าปกป้องและรักษา รู้คุณค่าสื่อและเทคโนโลยี”
2. เงื่อนไขเชิงสาเหตุ ประกอบด้วย เอกัตบุคคล คือ “เป็นผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำเชิงบริการ” อัตลักษณ์ คือ “น้อมนำ ศาสตร์พระราชา พัฒนาทีมงาน มุ่งมั่นบริการ ประสานใจสร้างชุมชน พัฒนาคนคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ”
3. การปฏิบัติภาวะผู้นำเชิงบริการ ประกอบด้วย กำหนดวิสัยทัศน์ พัฒนากลยุทธ์ เร่งรัดปฏิบัติงาน ประสานสัมพันธ์ มุ่งมั่นสร้างเครือข่าย กระจายการประเมิน”
4. ปัจจัยส่งผลต่อภาวะผู้นำเชิงบริการ ประกอบด้วย ปัจจัยเชิงบวก ได้แก่ คุณลักษณะผู้บริหาร กระบวนการบริหาร ทีมงานคุณภาพ สถานศึกษาเป็นเลิศ ปัจจัยเชิงลบ ได้แก่ ทีมงานอ่อนแอ งบประมาณไม่เพียงพอ และนโยบายไม่ชัดเจน
5. ผลสืบเนื่องจากการปฏิบัติภาวะผู้นำเชิงบริการ ได้แก่ 1) ผู้บริหารภูมิใจ มีชื่อเสียง ผู้บริหารมีอาชีพ 2) นักเรียน มีผลสัมฤทธิ์ดี มีทักษะชีวิต รู้เท่าทันสื่อ 3) การรับรู้ของสังคม สถานศึกษามีคุณภาพตามนโยบาย ผู้ปกครองและชุมชนยอมรับ และภาคภูมิใจ

คำสำคัญ : ภาวะผู้นำเชิงบริการ, ผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน, ทฤษฎีฐานราก

Abstract

The research objectives were to study and present servant leadership of basic education school principals under the jurisdiction of the Office of Basic Education Commission, in the aspects of leadership characteristics, causal conditions, performance and factors affecting leadership, and impacts of leadership. Informants consisted of principals, teachers, students, parents and community leaders. The target area included the educational institutions where the principals possessed explicit servant leadership, obtained

¹ นักศึกษาหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ อีเมล: akkawitnoiming@gmail.com

² ประธานกรรมการที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

³ กรรมการที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

⁴ กรรมการที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

¹ Doctoral Student Program in Education Administration, Sisaket Rajabhat University, Email: akkawitnoiming@gmail.com

² Chairman, Assistant Professor Dr., Faculty of Education, Sisaket Rajabhat University

³ Advisor, Assistant Professor Dr., Faculty of Education, Sisaket Rajabhat University

⁴ Advisor, Assistant Professor Dr., Faculty of Education, Surin Rajabhat University

by using snowball technique. Data were collected by using document analysis, In-depth interview, participatory observation, small group conversation, and capturing descriptive information. Content analysis technique was applied for data processing by using grouping information systematically, interpreting, aligning information, and classifying information in content groups. Research findings revealed that:

1. Servant leadership characteristics consist of Meaning means "help provide service, have morality, ethics, be a friend, sacrifice, volunteer spirit," and the components consisted of vision, determination, and Intensive development. Public mind and services, and harmonize one's mind, protect appreciating, and media and technology values

2. Causal conditions consisted of individuals: "Being principals of servant leadership". Identity: "Bringing the *wisdom of the monarch* to develop teams committed to service, co-ordinating with the community, and develop quality people to excellence."

3. The practice of Servant leadership consists of specifying vision, developing strategies, accelerating operations, Cooperation, focusing on network building, and distributing evaluation.

4. Factors affecting servant leadership consisted of positive factors such as characters of the principals, management process of quality teams, and excellent institutions. The negative factors were weak teams, insufficient budget, and unclear policy.

5. Consequences of servant leadership included 1) principal self-esteem, good reputation, professional management, 2) students' high achievement, having life skills, media literacy, 3) Social awareness institutions had quality according to the standards, and guardian and community accepted and be proud.

Keywords : Servant leadership, The basic education school principals, Grounded theory

บทนำ

แนวคิดแบบผู้รับใช้ ผู้นำเชิงบริการ ผู้นำใฝ่บริการ หรือผู้นำเชิงบริการ เริ่มนำมาใช้ใน ปี ค.ศ. 1970 โดย Greenleaf (1977 : 12) ได้ศึกษารูปแบบผู้นำเชิงบริการขึ้นมา ซึ่งมีแรงบันดาลใจจากบทประพันธ์ของ Hermann เรื่อง "การเดินทางสู่ตะวันออก" (Journey to the east) พระเอกของเรื่องคือ ลีโอคนรับใช้เป็นผู้ที่ต่ำต้อยที่สุด แต่มีน้ำใจและให้กำลังใจ คณะผู้เดินทางด้วยการร้องเพลงกล่อม เพื่อให้การเดินทางเป็นไปอย่างราบรื่นเป็นไปด้วยดี ลีโอได้หายไปทำให้คณะผู้เดินทางเกิดความระส่ำระสาย หลังจากการเดินทางสิ้นสุดลง ผู้เล่าเรื่องซึ่งเป็นสมาชิกคนหนึ่งของคณะเดินทาง มีโอกาสมายังสำนักงานใหญ่ของบริษัท ได้พบกับลีโอซึ่งมีตำแหน่งเป็นถึงประธานบริษัท สถานภาพที่แท้จริงของเขา คือ ผู้นำที่ยิ่งใหญ่ไม่ใช่คนรับใช้ที่ต่ำต้อยอย่างที่ผู้อื่นคิด Greenleaf เกิดความประทับใจและคิดว่าในโลกความเป็นจริงผู้นำแบบนี้น่าจะมีจริง

Yukl (2002 : 244) ได้กล่าวถึงความรับผิดชอบพื้นฐานของผู้นำเชิงบริการ อันแสดงถึงความเป็นจริยธรรม คือ การให้บริการแก่ผู้ตาม หมายถึง การบำรุง หนุนถนอม ปกป้อง และให้อำนาจแก่ผู้ตาม ผู้นำแบบนี้จะสนองความต้องการของผู้ตาม และช่วยเหลือผู้ตามให้มีความสามารถเพิ่มขึ้นฉลาดขึ้น และปรารถนาที่จะรับผิดชอบในงานที่ตนเองทำมากขึ้น ผู้นำแบบนี้จะพยายามเข้าใจผู้ตาม รับฟังผู้ตาม ปรารถนาที่จะมีส่วนร่วมในความเจ็บปวดและปัญหาของผู้ตาม มีความยุติธรรมและปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ผู้ที่ด้อยกว่าจะต้องได้รับการดูแล ผู้นำต้องมอบอำนาจและเชื่อถือในตัวผู้ตาม ผู้ตามต้องเตรียมตัวให้พร้อม เพื่อที่จะนำและควรรับโอกาสเมื่อถูกเสนอ ทำให้เกิดผู้นำเชิงบริการมากขึ้นในสังคม

ผู้นำเชิงบริการสามารถค้นพบได้จากหลายแหล่งในพระคัมภีร์ เช่น New American Bible อ้างถึงคำว่า "ผู้รับใช้" (servant) "การบริการ" (service) และ "รับใช้" (serve) ที่เขียนโดยนักบุญลูกา กล่าวถึงพระเยซูว่า "เราอยู่ท่ามกลางท่าน ตั้งผู้รับใช้" และยังกล่าวถึงพระเยซูที่แสดงถึงความสำคัญของการรับใช้ โดยการล้างเท้าสาวกทั้ง 12 คน ดังนั้นผู้นำใฝ่บริการเป็นแนวคิดที่ค่อนข้างจะกลับตาลปัตรจากผู้นำแบบดั้งเดิม เขาจะเสียสละผลประโยชน์ส่วนตัวเพื่อผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นเจริญเติบโต และสามารถพัฒนาตนเอง ให้ผลประโยชน์ด้านวัตถุและจิตใจแก่ผู้อื่น จุดมุ่งหมายหลักของผู้นำแบบนี้ คือ สอนความต้องการของผู้อื่น Daft (2005 : 344) กล่าวว่าผู้นำเชิงบริการ จะบริการผู้อื่นก่อนคิดถึงผลประโยชน์ของตนเอง ใช้ความสามารถที่ตนเอง

มีอยู่เพื่อให้บุคคลและองค์กรเจริญเติบโต บรรดาคนที่ช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่น มากกว่าความปรารถนาในตำแหน่ง เพื่อแสวงหาอำนาจและควบคุมผู้อื่น ไม่หวังผลตอบแทน อุทิศทุ่มเทกับการทำงานของอย่างเต็มที่

ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นตัวจักรสำคัญที่ทำให้โรงเรียนมีประสิทธิภาพสูง การตัดสินใจและการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร นำไปสู่ความสำเร็จได้ (Hoy & Cecil, 1991 : 188) ผู้บริหารจะใช้อำนาจเพื่อการมีอิทธิพลโดยผ่านภาวะผู้นำและการปฏิสัมพันธ์ เพื่อความมีประสิทธิภาพของโรงเรียน (บัณจิต แทนพิทักษ์, 2540 : 56) และผู้บริหารสถานศึกษาที่ดีมีประสิทธิภาพทำให้โรงเรียน ประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับ (Weber, 1989 อ้างถึงใน Fair, 2001 : 121) คือภาวะผู้นำที่เข้มแข็งของผู้บริหารสถานศึกษา เป็นคุณลักษณะที่สำคัญของโรงเรียนที่ประสบผลสำเร็จ (Successful School) ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษา เป็นบุคลากรหลักที่สำคัญของโรงเรียนและเป็นผู้นำวิชาชีพที่จะต้องมีความรู้ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม ตลอดจนทั้งจรรยาบรรณวิชาชีพที่ดี จึงจะนำไปสู่การจัดการศึกษาและการบริหารโรงเรียนที่ดี (ธีระ ฤกษ์เจริญ, 2550 : 87)

การพัฒนาภาวะผู้นำของไทยที่ผ่านมาเป็นการนำทฤษฎีในสังคมตะวันตกมาใช้ ซึ่งมีบริบทและพื้นฐานทางสังคม แตกต่างจากสังคมไทยที่เป็นสังคมเกษตรกรรม มีจารีตประเพณี วัฒนธรรม ตลอดจนทั้งคุณลักษณะของคนในสังคมไทยตรงข้ามกับ วิถีชีวิตของชาวตะวันตกโดยสิ้นเชิง การนำทฤษฎีภาวะผู้นำต่าง ๆ มาใช้จึงไม่สอดคล้องกับบริบททาง ชาติประสิทธิผลของการพัฒนาภาวะผู้นำมาใช้ในการอธิบายปรากฏการณ์จริงจากการวิจัย เพื่อแสดงความเชื่อมั่นว่า ทฤษฎีเหล่านั้นจะต้องตอบ ปัญหาสังคมเราอย่างแท้จริง เพื่อให้เข้ากับหลักการแนวคิด และทฤษฎีต่าง ๆ โดยยึดทฤษฎีเป็นที่ตั้งมากกว่าเป็นแค่สิ่งนำทาง ผลจากการศึกษาอาจนำมาใช้ประโยชน์ในระดับหนึ่งเท่านั้น เพราะการศึกษาภาวะผู้นำยังไม่สามารถตอบสนองความอยากรู้ ของผู้ที่ศึกษาได้ หรือไม่สามารถตอบปัญหาที่อยู่ในบริบทของสังคมไทยได้ เพราะผลจากการศึกษาในลักษณะที่ว่ายินยอม หรือปฏิเสธทฤษฎีจากตะวันตก ซึ่งนับเป็นจุดอ่อนในด้านสังคมศาสตร์ เมื่อใช้อธิบายปรากฏการณ์จริง Carley (1981 : 21 อ้างถึงใน นภภรณ์ หะวานนท์, เพ็ญศิริ จีระเดชากุล และ สุรวุฒิ ปัดไธสง, 2550 : 4-18)

ทฤษฎีฐานรากถือว่าเป็นทฤษฎีที่นักวิจัยสร้างขึ้นมาจากข้อมูลโดยตรง มุ่งหาคำอธิบายให้แก่ปรากฏการณ์ที่นักวิจัย เลือกรับการศึกษาเป็นหลัก แม้ว่าอาจจะใช้ได้กับปรากฏการณ์อื่น แต่การนำไปใช้นอกบริบทของสิ่งที่ศึกษาขึ้นอยู่กับเงื่อนไขว่า ปรากฏการณ์นั้น ๆ จะต้องมียุทธศาสตร์คล้ายกับปรากฏการณ์ที่ถูกศึกษา เป็นวิธีการวิจัยคุณภาพทางเลือกหนึ่งในการค้นหาคำตอบ ให้กับสังคม ซึ่งถูกพัฒนาขึ้นทางสาขาสังคมวิทยา โดย Gtaser and Strauss (1967 : 4-18) เพื่อสร้างคำอธิบายเชิงทฤษฎี จากข้อมูลโดยตรง การศึกษาภาวะผู้นำเชิงบริการ โดยการใช่วิธีการวิจัยการสร้างทฤษฎีฐานราก จะมีส่วนช่วยให้เกิดทฤษฎี ภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษา และจะเป็นแนวทางการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาให้มีคุณภาพที่ยั่งยืน ในบริบท ของสังคมไทย วิธีการนี้จะสามารถตอบสนองปัญหาหลักของวิกฤตทางด้านสังคมศาสตร์ได้ (ชาย โพธิ์สีตาม, 2547 : 192 อ้าง ถึงใน สมเกียรติ พลเจติตต์, 2555 : 2)

การศึกษาเพื่อสร้างทฤษฎีฐานรากภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นการศึกษาปรากฏการณ์ เพื่อค้นหาความเป็นเอกลักษณ์บุคคลที่ผู้บริหารสถานศึกษาสร้างขึ้น เริ่มต้นจากลักษณะของภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษา เงื่อนไขเชิงสาเหตุของการมีภาวะผู้นำเชิงบริการ การปฏิบัติของภาวะผู้นำเชิงบริการ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติ และผลสืบเนื่อง จากภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษา ภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษา ในการวิจัยครั้งนี้แม้จะเป็น การศึกษาถึงภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษา แต่จะต้องศึกษาถึงบริบทและความสัมพันธ์ต่าง ๆ ภายในสถานศึกษา ซึ่งอาจเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการศึกษา และปรากฏการณ์ทั้งหมดอาจเชื่อมโยงไปสู่การคลี่คลายคำตอบที่ชัดเจน ยิ่งขึ้น และภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่ผู้วิจัยต้องการนำเสนอ เพื่อจะเป็นการเปิดเผยให้เห็นถึง วิถีทางอันเป็นเอกลักษณ์ทางการบริหารการศึกษาที่เป็นบริบทในสังคมไทย เป็นแนวทางใหม่ทางการบริหารซึ่งจะเป็นประโยชน์ ในการทำให้การบริหารสถานศึกษามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น

วัตถุประสงค์

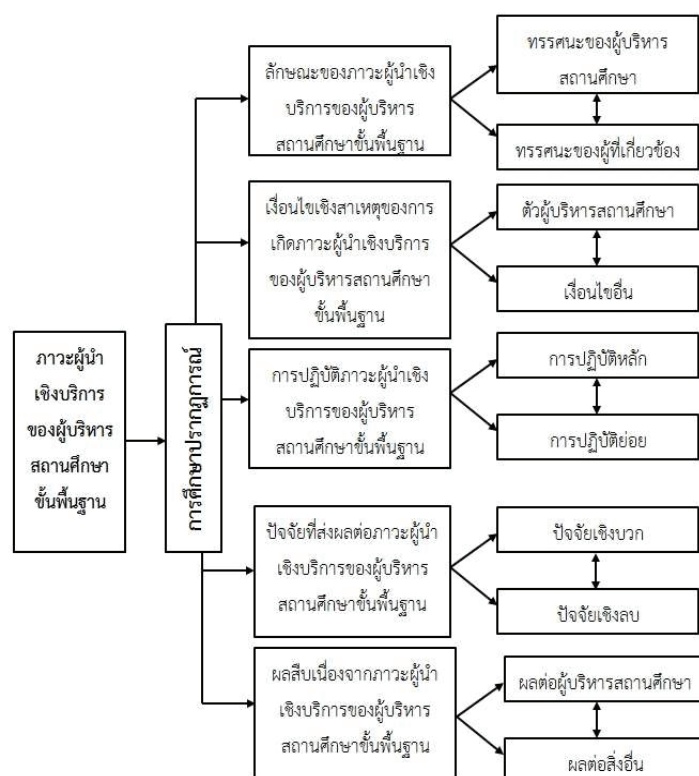
เพื่อศึกษาและนำเสนอภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในด้านลักษณะภาวะผู้นำ เงื่อนไขเชิงสาเหตุ การปฏิบัติและปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำ และผลสืบเนื่องที่เกิดขึ้นจากภาวะผู้นำ

กรอบแนวคิด

การวิจัยครั้งนี้ต้องการแสดงให้เห็นถึงภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษา เกิดจากการสร้างอัตลักษณ์อันเป็นเอกลักษณ์ของผู้บริหารซึ่งมีความเฉพาะเจาะจง เป็นศาสตร์ใหม่ที่เกิดขึ้นจากการหลอมรวมผสมผสานศาสตร์ทางการบริหารต่าง ๆ เข้าด้วยกัน (Eclectic) เกิดขึ้นจากการปฏิบัติจริง โดยผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพในการศึกษาปรากฏการณ์ เพื่อให้ได้รายละเอียดที่เพียงพอที่จะตอบคำถามการวิจัยที่ตั้งไว้ นำไปสู่การสร้างทฤษฎีฐานราก (grounded theory) จึงได้กำหนดกรอบแนวคิดพื้นฐานการวิจัยที่จะนำไปสู่ข้อสรุปเชิงทฤษฎี ดังนี้

1. ศึกษาลักษณะของภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ความหมาย และองค์ประกอบภาวะผู้นำเชิงบริการ ศึกษาทัศนะ สังเกตพฤติกรรมและกระบวนการดำเนินงาน
2. ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของการสร้างภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน การเกิดภาวะผู้นำเชิงบริการมีปัจจัยที่เป็นสาเหตุและแรงจูงใจในการสร้างความเป็นเอกลักษณ์ อัตลักษณ์ การคงอยู่ของภาวะผู้นำเชิงบริการ เหตุที่เป็นแรงขับทำให้เกิดภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษา
3. ศึกษาการปฏิบัติของภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นหลักเฉพาะประกอบด้วยศาสตร์ต่าง ๆ มีลักษณะเป็นประเด็นที่ค้นพบ การเชื่อมโยงโมทัศน์ ความชัดเจนของข้อค้นพบที่จัดระบบได้อย่างเหมาะสม
4. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ปัจจัยภายใน ภายในนอก ทั้งด้านบวกและลบ ที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์แต่ละด้าน ปัจจัยสนับสนุนให้ประสบความสำเร็จ ปัจจัยขัดขวางอุปสรรคให้เกิดข้อจำกัด
5. ศึกษาผลที่สืบเนื่องจากภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ส่งผลต่อการบริหารสถานศึกษาที่แสดงให้เห็นปรากฏการณ์จริง และมีผลต่อปัจจัยอื่น ๆ เช่น ต่อบุคลากร ต่อชุมชน ต่อภาพลักษณ์ของโรงเรียน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การศึกษาปรากฏการณ์ ภาวะผู้นำเชิงบริการครั้งนี้ เป็นการพยายามจะทำความเข้าใจและนำเสนอภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในด้านลักษณะภาวะผู้นำเชิงบริการ เจาะลึกเชิงสาเหตุภาวะผู้นำเชิงบริการ การปฏิบัติการปฏิบัติและปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติภาวะผู้นำเชิงบริการ ผลสืบเนื่องที่เกิดขึ้นจากภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งสมมติฐานเบื้องต้นของผู้วิจัย คือ น่าจะเกิดผลในเชิงบวกมากกว่า อย่างไรก็ตามในทางปฏิบัติอาจมีการค้นพบปัจจัยแฝงซึ่งเป็นตัวแปรแทรกซ้อน อาจทำให้มองเห็นปรากฏการณ์แฝงที่อาจเกิดขึ้นจะแสดงให้เห็นภายหลังเสร็จสิ้นการวิจัยต่อไป ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อสร้างทฤษฎีฐานราก โดยมีผู้ให้ข้อมูลหลักประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา ครู คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง นักเรียน บุคคลในชุมชน ผู้นำชุมชน หรือผู้ประเมิน และคณะผู้ศึกษาดูงานในพื้นที่เป้าหมาย คือ สถานศึกษาที่ผู้บริหารมีภาวะผู้นำเชิงบริการชัดเจนและเป็นที่ยอมรับ ซึ่งได้มาโดยใช้เทคนิคโกลบอล (snowball technique)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยเป็นเครื่องมือสำคัญที่สุดในการวิจัย ต้องเตรียมองค์ความรู้ทางทฤษฎีที่จะตีความทฤษฎีจากปรากฏการณ์ที่เข้าไปศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบไปด้วย แบบสัมภาษณ์เชิงลึก แบบสนทนากลุ่มย่อย แบบวิเคราะห์เอกสาร แบบสังเกต และแบบบันทึกข้อมูลภาคสนาม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้สร้างขึ้นภายใต้การให้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาตามวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งเน้นที่ความตรงประเด็นของข้อคำถาม เพื่อให้ได้คำตอบซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญที่จะอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อเชื่อมโยงสู่ทฤษฎีต่อไป

3. การเก็บรวบรวม ดำเนินการดังนี้

3.1 การเลือกพื้นที่เป้าหมายในการวิจัย เลือกผู้บริหารสถานศึกษาที่มีภาวะผู้นำเชิงบริการ ที่มีลักษณะตามเกณฑ์การเลือกพื้นที่เป้าหมายในการวิจัยดังนี้ 1) เป็นสถานศึกษาที่มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ซึ่งเป็นที่ยอมรับและมีหลักฐานรับรองเชิงประจักษ์ 2) มีผู้บริหารซึ่งได้รับการยอมรับว่ามีภาวะผู้นำเชิงบริการที่สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนด 3) มีผลงานเชิงประจักษ์ ซึ่งถือว่าเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญในการที่จะได้ข้อมูลเชิงลึก ที่สอดคล้องกับประเด็นทฤษฎีที่ศึกษา และมีข้อมูลเพียงพอในการอธิบายปรากฏการณ์ที่ผู้วิจัยกำหนด 4) พื้นที่เป้าหมายมีระยะทางที่ไม่ไกลเกินไป ซึ่งผู้วิจัยสามารถเดินทางเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลได้สะดวก สามารถฝังตัวในพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม ดำเนินการอย่างรอบคอบโดยอาศัยการเลือกเชิงทฤษฎี ให้ได้สถานศึกษาที่สามารถนำไปสู่การอธิบายปรากฏการณ์ที่สอดคล้องกับทฤษฎี ที่สามารถวิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ได้อย่างลึกซึ้ง โดยเสรีภาพทางวิชาการพอสมควร ปกป้องผู้ให้ข้อมูลหลักและผู้ให้ข้อมูลในทุกระดับ ที่ตั้งโรงเรียน ชื่อบุคคลผู้ให้ข้อมูลหลัก ตำแหน่งการทำงาน หรือบทบาทหน้าที่ สถานที่ที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษาจึงใช้ชื่อสถานศึกษา ชื่อสถานที่ และชื่อบุคคลในบางกรณี เป็นนามสมมุติทั้งหมด

3.2 การลงพื้นที่สถานศึกษาที่วิจัย

3.2.1 การเตรียมตัวก่อนลงพื้นที่

1) เตรียมเครื่องมือที่มีคุณภาพนำไปสู่การได้มาซึ่งข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วน สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

2) ศึกษาระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อสร้างทฤษฎีฐานราก ได้แก่ วิธีการสัมภาษณ์ การสังเกต แบบมีส่วนร่วม เก็บข้อมูลแบบอ้างอิงปากต่อปากตามเทคนิคโกลบอล (snowball technique) ศึกษาและวิเคราะห์เอกสาร วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อสร้างทฤษฎีฐานราก

3) ศึกษาเทคนิควิธีการใช้คำถาม ทักษะการสื่อสาร วิธีการบันทึกภาคสนาม ฝึกวิเคราะห์ ข้อมูลเชิงคุณภาพ ทักษะและเรียนรู้การตีความและแปลความหมายข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญทางการวิจัยเพื่อสร้างทฤษฎีฐานราก

4) จัดหาวัสดุและอุปกรณ์ประกอบการวิจัย ได้แก่ เครื่องบันทึกเสียง กล้องวิดีโอ กล้องบันทึกภาพนิ่ง สมุดบันทึก อุปกรณ์ในการเขียน และอุปกรณ์อื่น ๆ

3.2.2 การเข้าสู่สถานศึกษา ทำหนังสือจากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ขออนุญาต และความร่วมมือจากทางสถานศึกษาในการที่เข้าไปทำการศึกษาและเก็บข้อมูล จากผู้บริหาร บุคลากรในสถานศึกษา โดยแสดงตนว่าเป็นผู้ที่มีความสนใจในการศึกษาภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษา

3.2.3 การสร้างความกลมกลืนในสถานศึกษา ต้องทำให้ไม่รู้สึกว่าผู้วิจัยเป็นคนแปลกหน้า ร่วมกิจกรรมต่าง ๆ อย่างเป็นธรรมชาติ สร้างความสัมพันธ์อันดีและความคุ้นเคยทำให้ผู้ให้ข้อมูลเกิดความไว้วางใจในผู้วิจัยก่อนการสัมภาษณ์ เก็บข้อมูลระหว่างผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลหลักในสถานศึกษาและชุมชน

3.2.4 การเก็บข้อมูลในสถานศึกษา เก็บข้อมูลจากการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เป็นกัลยาณมิตร รับฟังความคิดเห็นจากผู้บริหาร ครูบุคลากร และผู้ที่เกี่ยวข้องในชุมชนอย่างเสมอภาคและยอมรับในทุก ๆ ข้อมูล บันทึกข้อมูลด้วยความเที่ยงตรงชัดเจน เก็บรวบรวมหลักฐานที่สามารถอ้างอิงข้อมูลอย่างละเอียด ศึกษาลักษณะทางกายภาพ

บริบทของสถานศึกษาและชุมชน ขอความร่วมมือจากครู บุคลากรซึ่งเป็นคนในพื้นที่ในชุมชน และรู้จักคนในชุมชน อย่างกว้างขวางมีความรู้เกี่ยวกับชุมชนและสถานศึกษาเป็นอย่างดี

3.3 กำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการเก็บข้อมูล

3.3.1 การเลือกผู้ให้ข้อมูล เลือกวิธีการเลือกเชิงทฤษฎี เป็นวิธีที่ไม่ได้มีการกำหนดลักษณะของผู้ให้ข้อมูลหลักไว้ล่วงหน้า เริ่มจากการเข้าถึงปรากฏการณ์ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลหลักรายแรกซึ่งเป็นบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานบริหารที่อยู่ในปรากฏการณ์ สังเกตและบันทึกข้อมูล นำมาใช้ในการปรับเปลี่ยนหรือยืนยันข้อสรุปที่ได้ในครั้งแรก จากนั้นดำเนินการในการเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก เพื่อสัมภาษณ์เชิงลึกลำดับต่อไป โดยพิจารณาว่าผู้ที่จะให้ข้อมูลรายต่อไปนั้น จะทำให้ได้ข้อมูลที่มีความแตกต่างไปจากมิติ และคุณสมบัติของมิติที่ค้นหาคือหรือรอบแนวคิดจากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ให้ข้อมูลหลักรายแรก เพื่อเลือกผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึกรายต่อไป เลือกโดยคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มมิติที่ค้นหาคือรอบแนวคิดต่าง ๆ การเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักจะดำเนินการต่อไปจนได้วิเคราะห์ข้อมูล แล้วเกิดความมั่นใจว่าข้อมูลต่าง ๆ ของกลุ่มมิติที่ค้นหาคือรอบแนวคิดที่สร้างขึ้นอย่างซ้ำกันเป็นไปในแนวเดียวกัน จนเป็นแบบแผนของข้อมูลเชิงปรากฏการณ์ที่แน่นอน แม้เมื่อสัมภาษณ์หรือเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลักรายต่อไป ก็จะไม่ทำให้ได้ข้อมูลใหม่เพิ่มขึ้นอีกหรือข้อมูลไม่แตกต่างไปจากข้อมูลเดิมแล้วก็จะหยุดศึกษาข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก

3.3.2 ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้บริหารสถานศึกษา หัวหน้ากลุ่มงานทั้ง 4 กลุ่มงาน ครู บุคลากร คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง นักเรียน บุคคลในชุมชน ผู้นิเทศหรือผู้ประเมิน และคณะผู้มาศึกษาดูงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลจากปรากฏการณ์จริงครบถ้วนสมบูรณ์และเชื่อถือได้

3.4 กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามเน้นข้อมูลเชิงคุณภาพ ยึดหยุ่นและปรับเทคนิคในระหว่างดำเนินการได้อย่างเหมาะสม วิธีการเก็บข้อมูล ได้แก่ สัมภาษณ์ สังเกต จัดกลุ่มสนทนา เก็บข้อมูลจากเอกสารของสถานศึกษาและเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง บันทึกภาพ บันทึกเสียงสัมภาษณ์ เพื่อความครบถ้วนของคำตอบที่จะนำไปถอดรหัสข้อมูล ข้อมูลจากการวิจัยจะต้องเป็นปากเป็นเสียงความคิดความรู้สึกจากปรากฏการณ์จริงที่กำลังศึกษา

3.4.1 วิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกจากปรากฏการณ์ที่ศึกษาอย่างละเอียดเกี่ยวกับภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหาร กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก สังเกตแบบมีส่วนร่วม จัดกลุ่มสนทนา และวิเคราะห์เอกสาร

3.4.2 ขั้นตอนการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการแบบปรากฏการณ์นิยม เป็นการลงไปดูภาพปรากฏการณ์จริงที่เกิดขึ้นในสถานศึกษาที่ต้องการศึกษา ต้องวางแผนและดำเนินการอย่างรอบคอบ มีขั้นตอนดังนี้ 1) นำหนังสือจากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ติดต่อกับทางสถานศึกษาด้วยตนเอง ชี้แจงเพื่อขอความอนุเคราะห์สถานศึกษาเป็นพื้นที่ในการดำเนินการวิจัย 2) แนะนำตนเองว่าเป็นใครมาจากไหน มีวัตถุประสงค์การทำวิจัยและยืนยันว่าจะไม่ส่งผลกระทบต่อสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา บุคลากร นักเรียนและสมาชิกอื่นแต่ประการใด 3) กำหนดแผนการเก็บรวบรวมข้อมูล จัดช่วงเวลาที่เหมาะสมไม่รบกวนเวลาของผู้ให้ข้อมูลทุกคน อันเป็นการละเมิดสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล และอาจส่งผลกระทบต่อภารกิจอื่น ๆ ของผู้ให้ข้อมูล 4) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก สังเกต ถอดบทเรียน จัดกลุ่มสนทนา วิเคราะห์เอกสารเชิงบูรณาการตามสถานการณ์ 5) ร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของสถานศึกษาและชุมชนอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องเพื่อให้ได้ข้อมูลบริบทที่มีความเชื่อมโยงกับปรากฏการณ์ที่กำลังศึกษา 6) บันทึกข้อมูลด้วยเครื่องมือที่ผ่านการตรวจสอบอย่างละเอียดเพื่อนำมาวิเคราะห์ต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้มุ่งสังเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำไปสู่การสร้างข้อสรุปเชิงทฤษฎีโดยดำเนินการดังต่อไปนี้

4.1 ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการภายใต้เงื่อนไข 4 ประการ (สุภางค์ จันทวานิช, 2543 : 74) ได้แก่

4.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจะเริ่มกระทำพร้อม ๆ กับการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจะดำเนินการต่อไปภายหลังการเก็บข้อมูลสิ้นสุดลง จนกว่าจะได้ข้อสรุปเชิงทฤษฎีที่จากการศึกษาปรากฏการณ์อย่างลึกซึ้งและสรุปมิติที่ชัดเจน จนเกิดเป็นทฤษฎีของปรากฏการณ์ที่ศึกษาจึงจะถือว่างานวิจัยเสร็จสมบูรณ์

4.1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลอาศัยสมมติฐานชั่วคราวในการวิจัยที่ผู้วิจัยคิดขึ้นเอง

4.1.4 การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการโดยผู้วิจัยในทุก ๆ ขั้นตอน ด้วยความละเอียดรอบคอบ ประมวลผล การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเป็นระยะทุกครั้ง เมื่อสิ้นสุดการสัมภาษณ์และการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการต่าง ๆ นำเครื่องบันทึกเสียงมาถอดข้อมูลและเขียนรายละเอียดของข้อมูลออกมาทันที แล้วทำความเข้าใจและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดว่าแต่ละประเด็นสื่อถึงเรื่องใดปรากฏการณ์ใด ควรนำประเด็นใดมาพิจารณาบ้างโดยอาศัยความไวเชิงทฤษฎี การวิเคราะห์ข้อมูลจะเริ่มขึ้นเมื่อผู้วิจัยสามารถกำหนดประเภทของข้อมูลได้ ข้อมูลอื่น ๆ ที่ได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแต่ละครั้ง ก็จะสามารถจำแนกไปตามประเภทที่กำหนด อันจะนำไปสู่การหาข้อขัดแย้งที่จะต้องนำไปแก้ไขปรับปรุงประเภทและประเด็นของข้อมูลต่อไป ขั้นตอนดำเนินการไปมาระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลเรียกว่า “วิธีการเปรียบเทียบแบบคงที่”

4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล เริ่มจากการแบ่งประเด็นที่เกี่ยวข้องกันออกเป็นหน่วยย่อย ๆ หรือเป็นหมวดหมู่ ด้วยกระบวนการกำหนดมโนทัศน์ กระบวนการที่ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการ ได้แก่

4.2.1 การเปิดรหัสของข้อมูล นำข้อมูลมาวิเคราะห์อย่างละเอียด เพื่อหาความสอดคล้องที่จะสะท้อนถึงประเภทหรือแก่นของข้อมูลนั้น

4.2.2 การหาแก่นของรหัสข้อมูล วิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของข้อมูลที่เป็นหน่วยใหญ่ และหน่วยย่อยโดยเน้นไปที่เงื่อนไขหรือปรากฏการณ์ซึ่งมีบริบทที่เกี่ยวข้อง กลยุทธ์ที่ใช้ในการดำเนินการ ผลลัพธ์ที่เกิดจากการดำเนินการนั้น รวมถึงการจัดประเภทและการหาความสัมพันธ์ของข้อมูล หรือปรากฏการณ์ที่เกี่ยวข้องเพื่อสรุปเป็นมโนทัศน์

4.2.3 การเลือกรหัสของข้อมูล นำประเภทและความสัมพันธ์ของข้อมูลมารวมกันสร้างเป็น “บท” อธิบายว่า “เกิดอะไรขึ้น” ในปรากฏการณ์ทำการวิจัย

4.2.4 พัฒนาทฤษฎี เพื่ออธิบายปรากฏการณ์ที่ศึกษา ทฤษฎีที่เกิดขึ้นจะบ่งบอกถึงลักษณะของปรากฏการณ์ และอธิบายว่าเงื่อนไขต่าง ๆ นำไปสู่พฤติกรรมหรือการกระทำต่าง ๆ ได้อย่างไร นำไปสู่พฤติกรรมอื่น ๆ ได้อย่างไร เรียงเหตุการณ์ ผลลัพธ์ คือ ทฤษฎีที่มาจากปรากฏการณ์

4.3 การสังเคราะห์เพื่อสร้างข้อสรุปเชิงทฤษฎี ดำเนินการดังนี้

4.3.1 จัดกระทำข้อมูลดิบ

4.3.2 วิเคราะห์และตีความหมายของข้อมูล

4.3.3 จัดหมวดหมู่ของข้อมูลอย่างเป็นระบบ ให้สามารถตีความหมายของข้อมูลได้เป็นหมวดหมู่ โดยการจัดเรียงข้อมูล จำแนก และจัดกลุ่มข้อมูลตามคุณสมบัติของมโนทัศน์ที่กำหนดรหัสข้อมูลไว้ นำข้อมูลที่ผ่านการกลั่นกรองแล้ว มาจัดหมวดหมู่ของข้อมูล ตีความหมายของข้อมูล สร้างเป็นมโนทัศน์ และสังเคราะห์เป็นข้อสรุปเชิงทฤษฎี

4.3.4 แปลความหมายข้อมูล นำข้อมูลทั้งหมดที่จัดหมวดหมู่แล้วมาแปลความหมายข้อมูล และเขียนคำอธิบายเกี่ยวกับเงื่อนไข บริบท ความสัมพันธ์และกระบวนการ อาศัยความไวเชิงทฤษฎี จากประสบการณ์ แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำเชิงบริการ

4.3.5 สังเคราะห์เพื่อสร้างมโนทัศน์ทางทฤษฎีอาศัยการตีความ เชื่อมโยงข้อมูลกับแนวคิด ทฤษฎี กำหนดข้อเสนอและสร้างทฤษฎีฐานราก

สรุปผล

จากการศึกษาปรากฏการณ์เพื่อสร้างทฤษฎีฐานราก “ภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน” โดยวิธีเลือกตัวอย่างเชิงทฤษฎี ซึ่งมีหลักการที่สำคัญ คือ เป็นพื้นที่ซึ่งที่มีผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำเชิงบริการเป็นเอกลักษณ์ สามารถสร้างเป็นภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เห็นได้จากภาพลักษณ์ที่ปรากฏต่อสังคมอย่างกว้างขวาง ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลตามประเด็นต่อไปนี้

1. ลักษณะภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย ความหมายและองค์ประกอบ

1.1 ความหมาย “ภาวะผู้นำเชิงบริการ หมายถึง ช่วยเหลือให้บริการ มีคุณธรรมจริยธรรมเป็นกลायามมิตร เสียสละ มีจิตอาสา”

1.2 องค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษา จากการศึกษาปรากฏการณ์เพื่อสร้างทฤษฎีฐานราก “ภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน” และสร้างเป็นทฤษฎีพบว่า มี 6 องค์ประกอบหลัก และ 17 องค์ประกอบย่อยดังนี้ องค์ประกอบหลักที่ 1 มิวทัศน์ทัศน์ (Vision) มี 2 องค์ประกอบย่อย 1.1) การมองการณ์ไกล (Farsighted) 1.2) การมีมโนทัศน์ (Conceptualization) องค์ประกอบหลักที่ 2 เร่งรัดพัฒนา (Accelerate Development)

มี 2 องค์ประกอบย่อย 2.1) มุ่งมั่นพัฒนาคน (Commitment to the growth of people) 2.2) สร้างชุมชน (Community Building) องค์ประกอบหลักที่ 3 จิตสาธารณะและบริการ (Public mind and Service) มี 2 องค์ประกอบย่อย 3.1) การมีจิตสาธารณะ (Public mind) 3.2) การให้บริการ (Service mind) องค์ประกอบหลักที่ 4 ประสานใจเป็นหนึ่ง (Coordinate one's heart) มี 4 องค์ประกอบย่อย 4.1) การตระหนักรู้ (Awareness) 4.2) การสร้างขวัญและกำลังใจ (Morale) 4.3) การโน้มน้าวจิตใจ (Persuasion) 4.4) การสร้างความร่วมมือในการทำงาน (Cooperation) องค์ประกอบหลักที่ 5 พึงระวังเฝ้าปกป้องและรักษา (Coordinate one's heart) มี 5 องค์ประกอบย่อย 5.1) การรับฟังอย่างตั้งใจ (Listening) 5.2) กระตุ้นและให้กำลังใจ (Motivation) 5.3) ค้ำครองและรักษา (Protection) 5.4) เห็นอกเห็นใจ (Sympathize) 5.5) น้อมนำศาสตร์พระราชาสู่สถานศึกษา (The wisdom of the Monarch) องค์ประกอบหลักที่ 6 รู้คุณค่าสื่อเทคโนโลยี (Media and Technology Values) มี 2 องค์ประกอบย่อย 6.1) ใช้เทคโนโลยีทางการบริหาร (Use Management Technology) 6.2) รู้เท่าทันสื่อ (Media literacy : MID)

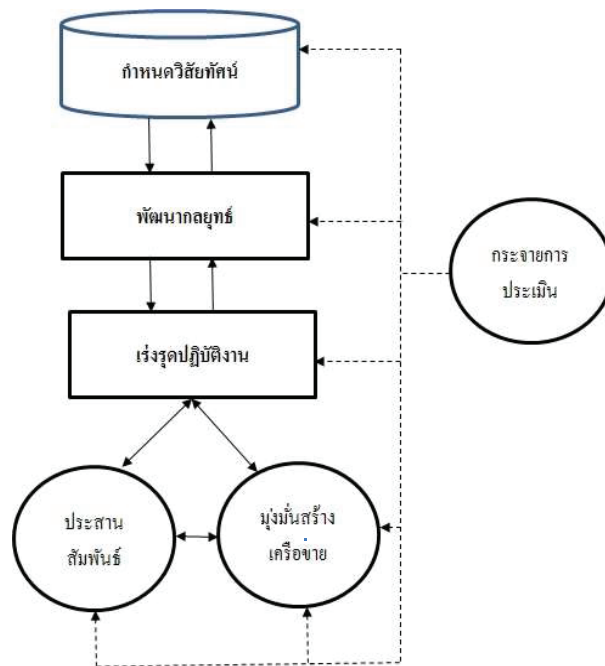
2. เงื่อนไขเชิงสาเหตุภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษา ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นมีการเชื่อมโยงกันเป็นเงื่อนไขเชิงสาเหตุที่ทำให้เกิดภาวะผู้นำเชิงบริการ ดังนี้

2.1 ความเป็นเอกัตบุคลของผู้บริหารสถานศึกษา ลักษณะเฉพาะที่แสดงถึงความเป็นตัวตนที่แท้จริง ปรากฏการณ์เอกัตบุคล คือ “เป็นผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำเชิงบริการ”

2.2 อัตลักษณ์ของภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษา ภาพลักษณ์ที่แสดงออกตัวตนของบริหารสถานศึกษาที่เป็นรูปธรรมชัดเจน คือ “น้อมนำศาสตร์พระราชา พัฒนาทีมงาน มุ่งมั่นบริการ ประสานใจสร้างชุมชน พัฒนาคนคุณภาพสู่ความเป็นเลิศ”

2.3 ความคงอยู่ของภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคงอยู่ของภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 4 ปัจจัย 2.3.1) ปัจจัยด้านตัวบุคคล คือ เอกัตบุคล และอัตลักษณ์ในการทำงานให้เกิดความสำเร็จสูงสุด 2.3.2) ปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ พันธกิจ และการบริหารงานตามนโยบาย 2.3.3) ปัจจัยด้านสถานศึกษา โครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กร สภาพแวดล้อม สัมพันธภาพครู นักเรียน ชุมชน 2.3.4) ปัจจัยด้านครูและบุคลากรในสถานศึกษา ความมุ่งมั่น มีส่วนร่วมและเข้าใจกันของบุคลากร

3. การปฏิบัติภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษา ภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษา เป็นการปฏิบัติทางการบริหาร มีการปฏิบัติตามขั้นตอนดังนี้ 1) กำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) 2) พัฒนากลยุทธ์ (Developing strategies) 3) เร่งรัดปฏิบัติงาน (Accelerating operations) 4) ประสานสัมพันธ์ (Cooperation) 5) มุ่งมั่นสร้างเครือข่าย (Focusing on network building) 6) กระจายการประเมิน (Distributing evaluation) จากปรากฏการณ์ปฏิบัติภาวะผู้นำเชิงบริการ สรุปการปฏิบัติภาวะผู้นำบริการมีแนวทางสรุป ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 ปรากฏการณ์ปฏิบัติภาวะผู้นำเชิงบริการ

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติของภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษา

ปัจจัย คือ เหตุอันเป็นทางให้เกิดผล ซึ่งอาจจะเกิดผลในทางบวกหรือทางลบขึ้นอยู่กับสิ่งนั้นว่าเมื่อปฏิบัติไปแล้วจะส่งผลอย่างไร ประกอบด้วย

ปัจจัยเชิงบวกที่ส่งผลต่อการปฏิบัติของภาวะผู้นำเชิงบริการ

1. ปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา เป็นพฤติกรรม การแสดงบทบาททางการบริหารสถานศึกษา ซึ่งกล่าวคือคุณลักษณะที่เป็นปัจจัยพื้นฐานที่เกิดขึ้นกับตัวบุคคลส่งผลเชิงบวก ต่อการปฏิบัติภาวะผู้นำเชิงบริการ ด้านคุณลักษณะได้ดังนี้ 1) มีคุณธรรมจริยธรรม 2) มีจิตสาธารณะ 3) มีมนุษยสัมพันธ์
2. ปัจจัยด้านกระบวนการ เป็นกิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลหลายคนร่วมกันดำเนินการ เพื่อพัฒนาสมาชิก ของสังคมในทุก ๆ ด้าน ประกอบด้วย 1) น้อมนำศาสตร์พระราชาสู่สถานศึกษา 2) การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม 3) การบริหารแบบโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน (SBM) 4) การให้บริการ
3. ปัจจัยด้านการสร้างทีมงานคุณภาพ ความร่วมมือ ร่วมใจของบุคคล เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ผลักดันให้การทำงานบรรลุเป้าหมายสูงสุด โดยปัจจัยที่สนับสนุนให้ทีมงานมีคุณภาพ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ 1) การเป็นแบบอย่างที่ดี 2) การสร้างความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน 3) การสร้างขวัญและกำลังใจ 4) การปกป้องและรักษา
4. ปัจจัยด้านการนำสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ มีลักษณะ 1) มีวิสัยทัศน์ 2) สื่อและเทคโนโลยี
- 3) การพัฒนานคน 4) การสร้างชุมชน

ปัจจัยเชิงลบที่ส่งผลต่อการปฏิบัติของภาวะผู้นำเชิงบริการ ประกอบด้วย 1) ความอ่อนแอของทีมงาน

- 2) งบประมาณไม่เพียงพอ 3) นโยบายการศึกษาไม่ชัดเจน

5. ผลสืบเนื่องจากภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษา สามารถจำแนกประเด็นได้ดังนี้ 1) ผลที่เกิดขึ้น ต่อตัวผู้บริหารสถานศึกษา เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง ความสำเร็จได้ชื่อเสียงเกียรติยศ ความเป็นผู้บริหารมืออาชีพ 2) ผลที่เกิดขึ้นต่อนักเรียนและคุณภานักเรียน นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนดี มีทักษะอาชีพ รู้เท่าทันสื่อ มีทักษะชีวิต ตามวัตถุประสงค์การศึกษาชาติและเป้าหมายการศึกษาของสถานศึกษา และสถานศึกษามีคุณภาพสามารถตอบสนองนโยบาย การศึกษาอย่างชัดเจน 3) ผลที่เกิดขึ้นต่อการรับรู้และการยอมรับของสังคม สถานศึกษามีชื่อเสียงชุมชนมีส่วนร่วมรักและภาคภูมิใจ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเป็นปรากฏการณ์ที่ผู้วิจัยเลือกศึกษาโดยวิธีเลือกตัวอย่างเชิงทฤษฎี โดยมีหลักการที่สำคัญ คือ เป็นพื้นที่ซึ่งมีผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำเชิงบริการ เป็นเอกลักษณ์ที่สามารถสร้างเป็นภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษา ขั้นพื้นฐานได้ เป็นพื้นที่ซึ่งผู้บริหารใช้ความเป็นผู้นำในการขับเคลื่อนภารกิจของโรงเรียน ไปสู่ความมีประสิทธิภาพเป็นที่ประจักษ์ อย่างชัดเจนในบริบทของสังคมไทย ซึ่งอาจมีความแตกต่างไปจากผลการวิจัย หลักการหรือทฤษฎีอื่น ๆ ซึ่งเป็นข้อค้นพบของผู้วิจัยในการสร้างเป็นทฤษฎี

1. ลักษณะภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษา เป็นปรากฏการณ์จากทฤษฎีของผู้บริหารสถานศึกษา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่ให้ความสำคัญคำว่า “ภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน” ได้ข้อมูลจากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำเชิงบริการ การสัมภาษณ์เชิงลึก รวมถึงการสังเกตพฤติกรรมกรรมการบริหารและบริบทของการขับเคลื่อนภารกิจของสถานศึกษา โดยผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสอดคล้องของบทสัมภาษณ์และพฤติกรรมเชิงประจักษ์เพื่อให้ได้ข้อมูล อันนำมาสู่การสรุปเป็นความหมายและองค์ประกอบของภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษาในการวิจัยนี้

2. เงื่อนไขเชิงสาเหตุภาวะผู้นำเชิงบริการ เป็นการค้นหาเงื่อนไขเชิงสาเหตุของภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษา มุ่งประเด็นไปที่สาเหตุที่ทำให้เกิดภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษา ตั้งแต่ข้อมูลพื้นฐานของผู้อำนวยการสถานศึกษา เจตคติ การสร้างเอกลักษณ์บุคคลและอัตลักษณ์ในการบริหาร รวมถึงครู บุคลากรฝ่ายต่าง ๆ นักเรียน ผู้ปกครอง คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และชุมชน ซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในภารกิจของสถานศึกษา ความเป็นเอกลักษณ์บุคคล และอัตลักษณ์ของภาวะผู้นำเชิงบริการ ผู้วิจัยมุ่งนำเสนอการรักษาระดับการปฏิบัติงานทางภาวะผู้นำเชิงบริการ ศึกษาจากองค์ประกอบ คือ ปัจจัยด้านตัวบุคคล ปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ ปัจจัยด้านสถานศึกษา ปัจจัยด้านครู และบุคลากรในสถานศึกษา แล้วสรุปเงื่อนไขเชิงสาเหตุของการเกิดภาวะผู้นำเชิงบริการ ของผู้บริหารสถานศึกษา ความคงอยู่ของภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษา จากการวิจัยค้นพบปรากฏการณ์ดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Adler (1994 : 287-294) คือ ความแตกต่างระหว่างบุคคล และยังชี้ให้เห็นว่ามีปัจจัยบางประการที่มีอิทธิพลต่อความเป็นเอกลักษณ์บุคคล ได้แก่ พันธุกรรม เชื้อชาติ และสิ่งแวดล้อม ถือว่าความเป็นเอกลักษณ์บุคคล คือ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการสร้างภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษาอันแสดงถึงความชาญฉลาดทางการบริหาร

3. การปฏิบัติภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษา เป็นปรากฏการณ์ที่พบจากการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยที่แสดงถึงการปฏิบัติที่ชี้ให้เห็นถึงการมีภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษา มีลักษณะเป็นการปฏิบัติที่หลอมรวมศาสตร์ทางการบริหารไปสู่การปฏิบัติ ภายใต้บริบทของสถานศึกษา และความเป็นเอกลักษณ์บุคคลแสดงถึงลำดับขั้นตอนการปฏิบัติตน ตลอดทั้งเป็นกลวิธีหรือการปฏิบัติของผู้นำ ที่จะขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายหรือความสำเร็จในภารกิจ โดยจะต้องมีการใช้กระบวนการ วิธีการ และเทคนิคต่าง ๆ ด้วยความชาญฉลาดของผู้นำ ซึ่งการปฏิบัติของภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษานั้น เกี่ยวข้องทั้งในส่วนของหลักการบริหารทฤษฎีการบริหาร จิตวิทยา ปรัชญาทางการบริหาร ผสมผสานกับความเป็นเอกลักษณ์บุคคลของผู้บริหาร ซึ่งหลอมรวมออกมาเป็นประเด็นการปฏิบัติของภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษา อันเป็นอัตลักษณ์เฉพาะ (Alan, 1982 : 48) ซึ่งมีลำดับขั้นตอนที่ปรากฏคือ 1) กำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) 2) พัฒนากลยุทธ์ (Developing strategies) 3) เร่งรัดปฏิบัติงาน (Accelerating operations) 4) ประสานสัมพันธ์ (Cooperation) 5) มุ่งมั่นสร้างเครือข่าย (Focusing on network building) โดยมี 6) กระจายการประเมิน (Distributing evaluation) ทำหน้าที่ติดตามและตรวจสอบ ความก้าวหน้า ปัญหา อุปสรรค ตลอดจนความสำเร็จและความล้มเหลว โดยมีเหตุปัจจัยเชิงบวก คือ คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา กระบวนการ การสร้างทีมงานคุณภาพ และการนำสถานศึกษาสู่ความเป็นเลิศ ปัจจัยเชิงลบที่เป็นตัวแปรอาจส่งผลถึงความสำเร็จ กระทบในการปฏิบัติของภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 1) ความอ่อนแอของทีมงาน 2) งบประมาณไม่เพียงพอ 3) นโยบายการศึกษาไม่ชัดเจน

4. ผลที่สืบเนื่องจากการปฏิบัติภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษา การปฏิบัติของภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษา ย่อมก่อให้เกิดประสิทธิผลของการบริหารงานโรงเรียน Hoy and Miskel (1991 : 67) ได้รวบรวมความคิดของนักการศึกษา ผู้กำหนดนโยบายและผู้ให้การสนับสนุนโรงเรียน ส่วนใหญ่จะมองประสิทธิผลโรงเรียนในส่วนของภารกิจที่ตรวจสอบได้ คือ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน อัตราการออกของนักเรียน ความพึงพอใจของครู และขวัญของบุคลากร Hoy and Ferguson (1985 : 89) ให้แนวคิดว่าประสิทธิผลโรงเรียนอาจพิจารณาจากผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง จัดสรรทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การปรับเปลี่ยนสิ่งแวดล้อมที่กระทบทั้งภายในและภายนอกของบุคคล และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับครู ซึ่งสอดคล้องกับ Hoy and Miskel (2001 : 149) ประสิทธิภาพโรงเรียนพิจารณาผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน

ในโรงเรียน ความสามารถในการผลิตที่เป็นปริมาณและคุณภาพของผลผลิต ประสิทธิภาพ ความสามารถในการปรับตัว และความสามารถในการยืดหยุ่น สายสุตา กิจประยูร (2544 : 78) พิจารณาประสิทธิผลโรงเรียน จากความพึงพอใจในการทำงานของครู บรรยาภาศในโรงเรียน และผลสัมฤทธิ์ของนักเรียน ซึ่งผลที่สืบเนื่องนั้นปรากฏเป็นผลเชิงบวกที่มีคุณค่า และประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างยิ่ง สามารถจำแนกออกเป็นประเด็น ดังนี้ 1) ผลที่เกิดขึ้นต่อตัวผู้บริหารสถานศึกษา ผลโดยตรงที่เกิดขึ้นกับตัวผู้บริหารสถานศึกษาจากปรากฏการณ์ที่แสดงความเป็นเอกัตบุคคล ด้วยการสร้างอัตลักษณ์ที่เป็นแบบฉบับของตัวผู้บริหาร และเป็นที่ยอมรับว่าเป็นแบบอย่างที่ดี 2) ผลที่เกิดขึ้นต่อนักเรียนและคุณภาพการศึกษา ผลที่เกิดขึ้นตามเป้าหมายการจัดการศึกษา และเป็นผลพลอยได้จากการใช้ภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษา เพราะเมื่อผู้บริหารสถานศึกษามีความโดดเด่นทางการบริหาร จะส่งผลต่อความโดดเด่นของคุณภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษาด้วย 3) ผลที่เกิดขึ้นต่อการรับรู้และการยอมรับของสังคม เป็นผลสืบเนื่องอันแสดงให้เห็นถึงภาพลักษณ์ที่ปรากฏต่อสายตาชุมชน บุคคลที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานอื่น เกิดจากการตอบสนองความคาดหวังของชุมชน การสร้างชื่อเสียงให้เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในระดับต่าง ๆ การปฏิบัติของภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษา ย่อมก่อให้เกิดประสิทธิผลของการบริหารงานโรงเรียน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

- 1.1 สถานศึกษาควรกำหนดเป้าหมายพัฒนาภาวะผู้นำเชิงบริการของครูและบุคลากรทางการศึกษา
- 1.2 ควรศึกษาและพัฒนารูปแบบภาวะผู้นำเชิงบริการในการบริหารสถานศึกษาจากทฤษฎีฐานรากที่สร้างขึ้น
- 1.3 กำหนดนโยบายเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารงานบุคคลด้วยภาวะผู้นำเชิงบริการจากทฤษฎีฐานรากที่สร้างขึ้น
- 1.4 ดำเนินนิเทศติดตามงานและการประเมินผลของการปฏิบัติภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษาจากทฤษฎีฐานรากที่สร้างขึ้น ในการขับเคลื่อนทุกภารกิจ เพื่อปรับปรุงและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 ศึกษาแต่ละประเด็นการปฏิบัติภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษา วิธีการหรือกระบวนการปฏิบัติในประเด็นต่าง ๆ เชิงรูปธรรมที่อ้างอิงบริบทสังคมไทยสามารถพัฒนาเป็นตัวแบบ
- 2.2 วิจัยเพื่อสร้างทฤษฎีฐานราก ผู้วิจัยเป็นเครื่องมือสำคัญที่สุด ต้องเตรียมความพร้อมในด้านองค์ความรู้ทางทฤษฎีที่จะตีความทฤษฎีจากปรากฏการณ์ ที่มีความชำนาญในการใช้เครื่องมือวิจัย การจัดกระทำข้อมูล การวิเคราะห์เพื่อสรุปทฤษฎี วิจัยอย่างละเอียดรอบคอบ ลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูล
- 2.3 การวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษาอื่น ๆ เทียบเคียงการปฏิบัติทางการบริหาร ในภารกิจงานขับเคลื่อนการศึกษาที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน สามารถหยิบยกเอาภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษาที่ต่างสถานศึกษามาประยุกต์ใช้และเป็นแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำเชิงบริการของผู้บริหารสถานศึกษา อันจะนำไปสู่การบริหารที่มีคุณภาพต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ธีระ รุญเจริญ. (2550). *ความเป็นมืออาชีพในการจัดและบริหารการศึกษาปฏิรูปการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ข้าวฟ่าง.
- นภาพร หะวานนท์, เพ็ญศิริ จีระเดชากุล และสรุจภูมิ ปัดไธสง. (2550). *ทฤษฎีฐานรากในเรื่องความเข้มแข็งของชุมชน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- บัณฑิต แทนพิทักษ์. (2540). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ อำนาจ ความศรัทธา และความพึงพอใจในงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา*. คุชชินพนธ์ การศึกษาคุชชินบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา. นครนายก: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมเกียรติ พลเจิดดี. (2552). *สภาพและปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษายโสธร เขต 1*. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

- สายสุตา กิจประยูร. (2544). *การศึกษาการบริหารการจัดการศึกษาและประสิทธิผลของโรงเรียนคาทอลิกในสังกัดสังฆมณฑลราชบุรี*. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา. นครนายก: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุรางค์ จันทวานิช. (2543). *วิธีวิจัยคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Adler, M. A. (1994). Gender difference in job autonomy : The consequences of occupational segregation and authority. *Sociological Quarterly*, 34(3), 449.
- Alan B. K. (1982). *Leadership Strategies for meeting new challenges*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Daft, R. L. (2005). *The Leadership Experience (3rd ed.)*. Ohio: Thomson.
- Fair, R. W. (2001). *A Study of New Jersey Public School Superintendents' Perceptions Regarding The Behavioral Characteristics of Effective Elementary*. School Principals. New Jersey: Seton Hall University.
- Greenleaf, R. K. (1977). *Servant leadership*. Mahwah, New Jersey: Paulist Press.
- Gtaser, B. C., & Strauss, A. L. (1967). *The discovery of grounded theory*. Chicago: Aldine.
- Hoy, W. K. and Miskel C. G. (1991). *Educational Administration : Theory Research and Practice (4th ed.)*. New York: Harper Collins.
- Hoy, Wayne K. and Miskel, C. G. (2001). *Educational Administration: Theory Research and Practice (6th ed.)*. New York: Random House.
- Hoy, W. K. and Furguson, J. (1985). Theoretical Framework and Exploration Organization Effectiveness of Schools. *Educational Administration Quarterly*, 21(2), 145-160.
- Yukl, G. (2002). *Leadership in Organizations*. Prentice Hall: Upper Saddle River.