

378.112

42760

8.2

การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปริญญานิพนธ์

ของ

นฤมล พานทอง

25 ค.ย. 2532

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต

กุมภาพันธ์ 2532

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

168419

168419

การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการมหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทคัดย่อ

ของ

นฤมล พานทอง

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต

กุมภาพันธ์ 2532

ความมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในด้านความรับผิดชอบ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านการเป็นผู้นำ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านบุคลิกภาพ ด้านการปรับตัว ด้านความเป็นประชาธิปไตย ด้านจริยธรรม และคุณธรรม และเปรียบเทียบสภาพการปฏิบัติงานจริงกับเกณฑ์ของผู้เชี่ยวชาญ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่ปฏิบัติงานอยู่ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2530 ประกอบด้วยนักวิชาการศึกษาศึกษา 152 คน นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ 52 คน และบรรณารักษ์ 52 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติงานจริงของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ทั้งแปดด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเทียบความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่เป็นเกณฑ์กับการปฏิบัติงานจริงจากผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ พบว่าผู้ช่วยฝ่ายวิชาการปฏิบัติงานจริงอยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ของผู้เชี่ยวชาญทุกด้าน

JOB PERFORMANCE OF ACADEMIC ASSISTANT STAFF
IN RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

AN ABSTRACT
BY
NARUMON PANTONG

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree
at Srinakharinwirot University

February 1989

The purposes of this research were to study the actual performance of academic assistants of Ramkhamhaeng University related to thier responsibility, knowledge and ability, leadership, human relationship, personality, adaptability, democracy, morale and ethic, compared with specialists standard performance criteria. Data were obtained from academic assistants of Ramkhamhaeng University, second semester academic year 1988. They were 152 educators, 52 guidancers, and 52 librarians. Rating scales questionnaires constructed by the research were the mean for data collecting.

The results obtained from the study revealed that the academic assistants had all actual performances at the average level. When compared to the specialists standard performance criteria, it was found that allactual performance of the academic assistants were lower than the stadard performance.

คณะกรรมการที่ปรึกษาประจำตัวของนิสิตและคณะกรรมการสอบ ใต้พิจารณา
ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตรปริญญาการ
ศึกษามหาบัณฑิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการที่ปรึกษา

.....
.....ประธาน
.....กรรมการ

คณะกรรมการสอบ

.....
.....ประธาน
.....กรรมการ
.....กรรมการ

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยความเรียบร้อย โดยได้รับความกรุณาเป็นอย่างดียิ่งจาก อาจารย์ ดร.สมสุข อีระพิจิตร ประธานกรรมการ รองศาสตราจารย์ ดร.ไพศาล หวังพานิช กรรมการ และอาจารย์ ดร.สุชาดา สุธรรมรักษ์ กรรมการสอบ ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำอย่างใกล้ชิดตลอดเวลา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทั้ง 30 ท่าน ที่ให้ความกรุณาในการกรอกแบบสอบถาม เพื่อนำมาใช้เป็นเกณฑ์ของการวิจัย

ขอขอบคุณ บุคคล คณะบุคคล และเพื่อน ๆ ที่ไม่สามารถกล่าวนามได้หมด ซึ่งมีส่วนทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์

ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ได้กรุณาอุดหนุนทุนในการทำวิจัย ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และพี่ ๆ ที่ได้เมตตาเป็นกำลังใจสนับสนุนจนสำเร็จการศึกษา

นฤมล พานทอง

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	4
ความสำคัญของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	10
การประเมินผลการปฏิบัติงาน	12
การบริหารงานบุคคลในมหาวิทยาลัย	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	38
ประชากร	38
กลุ่มตัวอย่าง	38
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
การวิเคราะห์ข้อมูล	43

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน	39
2	ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและผู้ช่วยฝ่ายวิชาการต่อการปฏิบัติงานของ ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	46
3	ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและผู้ช่วยฝ่ายวิชาการต่อการปฏิบัติงานของ ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ ด้านความรับผิดชอบ เป็นรายชื่อ	47
4	ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและผู้ช่วยฝ่ายวิชาการต่อการปฏิบัติงานของ ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ ด้านความรู้ความสามารถ เป็นรายชื่อ	50
5	ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและผู้ช่วยฝ่ายวิชาการต่อการปฏิบัติงานของ ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ ด้านการเป็นผู้นำ เป็นรายชื่อ	52
6	ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและผู้ช่วยฝ่ายวิชาการต่อการปฏิบัติงานของ ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ เป็นรายชื่อ	55
7	ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและผู้ช่วยฝ่ายวิชาการต่อการปฏิบัติงานของ ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ ด้านบุคลิกภาพ เป็นรายชื่อ	57
8	ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและผู้ช่วยฝ่ายวิชาการต่อการปฏิบัติงานของ ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ ด้านการปรับตัว เป็นรายชื่อ	60
9	ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและผู้ช่วยฝ่ายวิชาการต่อการปฏิบัติงานของ ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ ด้านความเป็นประชาธิปไตย เป็นรายชื่อ	62
10	ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและผู้ช่วยฝ่ายวิชาการต่อการปฏิบัติงานของ ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ ด้านจริยธรรมและคุณธรรม เป็นรายชื่อ	65

11	ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา นักแนะแนว การศึกษาและอาชีพ และบรรณาธิการต่อการปฏิบัติงาน ของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	67
12	ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา นักแนะแนว การศึกษาและอาชีพ และบรรณาธิการต่อการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ เป็น รายชื่อ	68
13	ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา นักแนะแนว การศึกษาและอาชีพ และบรรณาธิการต่อการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ความสามารถ เป็นรายชื่อ	71
14	ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา นักแนะแนว การศึกษาและอาชีพ และบรรณาธิการต่อการปฏิบัติงาน ด้านการเป็นผู้นำ เป็น รายชื่อ	73
15	ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา นักแนะแนว การศึกษาและอาชีพ และบรรณาธิการต่อการปฏิบัติงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ เป็น รายชื่อ	76
16	ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา นักแนะแนว การศึกษาและอาชีพ และบรรณาธิการต่อการปฏิบัติงาน ด้านบุคลิกภาพ เป็น รายชื่อ	78
17	ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา นักแนะแนว การศึกษาและอาชีพ และบรรณาธิการต่อการปฏิบัติงาน ด้านการปรับตัว เป็น รายชื่อ	80

- 18 คำเจเลี่ยความคิดเห็นของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา นักแนะแนว
การศึกษาและอาชีพ และบรรณารักษ์ต่อการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นประชาธิปไตย
เป็นรายชื่อ 82
- 19 คำเจเลี่ยความคิดเห็นของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา นักแนะแนว
การศึกษาและอาชีพ และบรรณารักษ์ต่อการปฏิบัติงาน ด้านจริยธรรมและคุณธรรม
เป็นรายชื่อ 84
- 20 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ 87
- 21 ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ 88

บทนำ

ภูมิหลัง

มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีบทบาทสำคัญในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพเพื่อไปพัฒนาประเทศ ภาระหน้าที่อย่างหนึ่งของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศที่กำลังพัฒนาอย่างประเทศไทยก็คือ การผลิตคนที่มีความสมบูรณ์ทั้งในด้านความรู้ สติปัญญา อารมณ์ สังคม ร่างกายและจิตใจ สถาบันอุดมศึกษา มีจุดมุ่งหมายในการสร้างสรรค์และจรรโลงความก้าวหน้าเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ (academic excellence) การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยให้บรรลุจุดมุ่งหมายดังกล่าว ต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรหลายประเภท ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้ทรงคุณวุฒิ คณาจารย์ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ นักการภารโรง และนักศึกษา ช่วยกันแบ่งภาระความรับผิดชอบการดำเนินงานในด้านการบริหาร ด้านวิชาการ ด้านบริการ ด้านธุรการและด้านการพัฒนาสภาพแวดล้อม (วินิตา เจียรณีย์. 2529 : 1)

มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นสถาบันอุดมศึกษาแบบตลาดวิชา เปิดกว้างสำหรับนักศึกษาทั่วไปเลือกใช้ชีวิตฟังคำสอนที่มหาวิทยาลัย หรือซื้อคำสอนจากมหาวิทยาลัยไปเรียนด้วยตนเองแล้วมาสอบ วิธีการที่จัดนี้เป็นการให้การศึกษาแก่ชนทุกชั้น เพื่อสร้างคุณภาพความรู้ความสามารถของประชาชนคนไทยให้สูงขึ้นทัดเทียมกับนานาอารยประเทศ และเป็นการสกัดกั้นมิให้นักศึกษาไปหาที่เล่าเรียนในต่างประเทศ อันเป็นการสูญเสียเงินตรา และเป็นการแก้ปัญหาที่ว่านักศึกษาไม่มีที่เล่าเรียน (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2514 : 11) ด้วยเหตุผลที่รับนักศึกษาโดยทั่วไปและเป็นมหาวิทยาลัยแบบตลาดวิชา ทำให้มหาวิทยาลัยมีนักศึกษาเป็นจำนวนมาก ภาระหน้าที่ตามบทบาทสถาบันอุดมศึกษาจึงต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่าย การที่เป็นหน่วยงานที่มี

ขนาดใหญ่ การบริหารงานบุคคลในหน่วยงานจึงจำเป็นต้องอาศัยองค์ประกอบสำคัญของการบริหารงานโดยทั่วไปคือ เงินทุน (money) วัสดุ (material) วิธีการจัดการ (management) และที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ บุคลากร (man power) ดังที่กล่าวแล้วว่าองค์ประกอบสำคัญของการบริหารงานทั่วไปนั้น นอกจากอาศัยเงิน ทุน วัสดุ และวิธีการจัดการที่ดีแล้ว องค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ บุคลากร เพราะเป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวต่อการปฏิบัติงานในหน่วยงาน หน่วยงานใดที่ได้บุคลากรที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานก็จะทำให้หน่วยงานนั้นมีความเจริญก้าวหน้า และสามารถดำเนินงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้กำหนดตำแหน่งข้าราชการพลเรือน ในมหาวิทยาลัยตามกฎทรวง ให้แก่

1. ตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่สอนและวิจัย ได้แก่ ตำแหน่งศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ และอาจารย์

2. ตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการ ได้แก่ ตำแหน่งในสายงาน บรรณารักษ์ โสตทัศนศึกษา แพทย์ พยาบาล นักวิจัย และตำแหน่งในสายงานวิชาการอื่น ๆ ที่คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยกำหนดไว้

3. ตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารและธุรการ ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี รองคณบดี ผู้อำนวยการศูนย์ สถาบันหรือสำนัก หัวหน้าแผนกอิสระ ฯลฯ

การพัฒนามหาวิทยาลัยรามคำแหงให้เจริญก้าวหน้าขึ้น ควรพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรให้สามารถใช้สติปัญญา เพื่อการพัฒนาสถาบันโดยอาศัยทรัพยากรที่จำกัด สร้างบรรยากาศ ชุมชนทางวิชาการ ปฏิรูประบบโครงสร้างของบุคลากร และสร้างคุณลักษณะของบุคลากรที่มีความอดทน ขยันหมั่นเพียร สามารถเผชิญปัญหา และแก้ปัญหาได้ มีความมั่นใจ และความสามารถในการตัดสินใจ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถนำนวัตกรรมมาปรับปรุงได้

ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการหรืออาจเรียกว่า ข้าราชการสาย ข. ในมหาวิทยาลัย คือตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการแก่นักศึกษา โดยมีตำแหน่งที่อยู่ในสายงานนี้ตามกฎหมายหลายตำแหน่ง

ด้วยกัน (แต่ตำแหน่งผู้ช่วยฝ่ายวิชาการที่ปรากฏในมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีด้วยกัน 10 ตำแหน่งคือ นักวิชาการศึกษา นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน นักวิชาการโสตทัศนศึกษา นักเอกสารสนเทศ บรรณารักษ์ นายแพทย์ เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ พยาบาล) โดยแต่ละตำแหน่งจะมีมาตรฐานกำหนดตำแหน่งเฉพาะ เช่น ตำแหน่ง ^{นักแนะแนวการศึกษา} นักแนะแนวการศึกษา และอาชีพ ลักษณะงานโดยทั่วไป จะปฏิบัติงานทางกิจการนิสิตนักศึกษา ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติ เกี่ยวกับการแนะแนวทางการศึกษาและอาชีพ การทดสอบเพื่อแนะแนว บริการทุนการศึกษางานสวัสดิการนักศึกษา งานปกครอง งานนิเทศกิจกรรมเสริมหลักสูตรด้านต่าง ๆ สำหรับใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการที่มีจำนวนมาก เพราะต้องให้บริการแก่นักศึกษา และประสานงานกับผู้บริหารโดยตรง คือ ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ และบรรณารักษ์

จากประสบการณ์และการสังเกตของผู้วิจัยที่ปฏิบัติงานฝ่ายผู้ช่วยฝ่ายวิชาการมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่าบุคลากรฝ่ายผู้ช่วยฝ่ายวิชาการบางคนขาดความเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานล่าช้า เก็บงานค้างไว้เป็นเวลานาน ขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มาทำงานสาย และกลับบ้านก่อนเวลาราชการ พูดจาไม่สุภาพ แสดงกิริยาไม่พอใจเมื่อได้รับมอบหมายงาน ขาดมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมบัติ เทศน้อย (2527 : 52 - 68) ที่วิจัยเรื่อง ปัญหาการบริหารงานในกองธุรการวิทยาเขตที่สังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่าบุคลากรในกองธุรการปฏิบัติงานล่าช้า ขาดความรับผิดชอบ ขาดความละเอียดรอบคอบ มีกิริยามารยาทไม่สุภาพ ไม่ติดตามผลการดำเนินงาน ขาดความกตัญญูเริ่มสร้างสรรค์ ชอบหลีกเลี่ยงงาน

การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการดังกล่าวมาแล้วทำให้นักศึกษาเกิดความไม่พอใจ ขาดความเลื่อมใสศรัทธาในตัวผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ มีการร้องเรียนถึงการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการต่อผู้บริหารมหาวิทยาลัยเสมอ

สภาพการณ์ดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะศึกษาคุณภาพการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยศึกษาจากคุณภาพการปฏิบัติงาน 8 ด้าน คือ ด้านความ

รับผิดชอบ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านการเป็นผู้นำ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านบุคลิกภาพ ด้านการปรับตัว ด้านความเป็นประชาธิปไตย และด้านจริยธรรมและคุณธรรม เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับ การปฏิบัติงานที่เหมาะสมตามเกณฑ์ของผู้เชี่ยวชาญ ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ และการจัดบริหารงานบุคคลซึ่งจะเอื้ออำนวยต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ให้ดียิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง 8 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านการเป็นผู้นำ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านบุคลิกภาพ ด้านการปรับตัว ด้านความเป็นประชาธิปไตย และด้านจริยธรรมและคุณธรรม
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการปฏิบัติงานที่แท้จริงของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการมหาวิทยาลัยรามคำแหงทั้ง 8 ด้าน กับเกณฑ์ของผู้เชี่ยวชาญ
3. เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเสนอแนะในการวางแผนพัฒนาการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. เสนอแนะต่อผู้บริหารมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในการดำเนินการพัฒนาสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน
3. เพื่อเสนอแนะทบวงมหาวิทยาลัยในการวางแผนการส่งเสริมและดำเนินการปรับปรุงการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการให้มีประสิทธิภาพ

4. เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถนำผลการวิจัยเป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานในโอกาสต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ทั้ง 2 วิทยาเขต ได้แก่ วิทยาเขตหัวหมาก และวิทยาเขตปทุมธานี สุวรรณภาศรี ที่กำลังปฏิบัติงานในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2530

2. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ปฏิบัติงานในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2530 ตำแหน่งนักวิชาการ 256 คน นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ 63 คน และบรรณารักษ์ 62 คน รวม 381 คน

3. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2530 ประกอบด้วย นักวิชาการศึกษา 152 คน นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ 52 คน และบรรณารักษ์ 52 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบง่าย (simple random sampling) รวม 256 คน

4. ตัวแปร

4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ และผู้เชี่ยวชาญ

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหงในด้านต่าง ๆ 8 ด้าน คือ

4.2.1 ด้านความรับผิดชอบ

- 4.2.2 ด้านความรู้ความสามารถ
- 4.2.3 ด้านการเป็นผู้นำ
- 4.2.4 ด้านมนุษยสัมพันธ์
- 4.2.5 ด้านบุคลิกภาพ
- 4.2.6 ด้านการปรับตัว
- 4.2.7 ด้านความเป็นประชาธิปไตย
- 4.2.8 ด้านจริยธรรมและคุณธรรม

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความคิดเห็น หมายถึง ความคิดเห็นหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางชอบหรือไม่ชอบ ในวิจัยนี้หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ และบรรณารักษ์ ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ปฏิบัติจริง และความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการที่ควรปฏิบัติ ซึ่งสามารถวัดได้ด้วยเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นและกำหนดค่าเฉลี่ยได้

2. ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งเป็นข้าราชการสาย ข. ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการตามกฎหมาย ฉบับที่ 2 (2529) ข้อ 11(ข) ในงานวิจัยนี้หมายถึงตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ และบรรณารักษ์

3. เกณฑ์ระดับการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการที่ควรปฏิบัติทั้ง 8 ด้าน ได้มาโดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความเข้าใจ และมีประสบการณ์เกี่ยวกับงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ แล้วหาค่าเฉลี่ยหาค่าเฉลี่ยที่คะแนนเป็นเกณฑ์ไว้ ในงานวิจัยนี้ เกณฑ์ดังกล่าวใช้สำหรับเปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยการปฏิบัติงานทั้ง 8 ด้าน ของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการในมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่ปฏิบัติจริงว่า สูงหรือต่ำกว่าเกณฑ์

4. ผู้เชี่ยวชาญ หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิที่ผู้วิจัยเลือกสรรจากผู้ที่มีความเหมาะสม เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้กำหนดเกณฑ์ในการวิจัย เรื่องการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

5. การปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานในหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการมหาวิทยาลัยรามคำแหง

6. คุณภาพในการทำงาน หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งคุณภาพในการทำงานนั้นจะศึกษาได้จากการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ หลายด้านในงานวิจัยนี้หมายถึง

6.1 ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง คุณลักษณะที่แสดงถึงความสามารถดำเนินการภารกิจในหน้าที่หรือการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จได้อย่างดี

6.2 ด้านความรู้ความสามารถ หมายถึง ความสามารถที่จะนำสิ่งที่ศึกษาเล่าเรียนหรือนำหลักวิชาการมาใช้ให้เหมาะสมกับตำแหน่งให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

6.3 ด้านการเป็นผู้นำ หมายถึง คุณลักษณะที่แสดงถึงความสามารถกำหนดนโยบายและร่วมมือดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย ให้เหตุผลเพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจของกลุ่ม เปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานมีส่วนในการแสดงความคิดเห็น มีความเชื่อมั่นในตนเอง และสร้างความสามัคคีในหมู่คณะได้ดี

6.4 ด้านมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง คุณลักษณะที่แสดงถึงความสามารถช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ให้การต้อนรับ และเป็นกันเองกับบุคคลทั่วไป ร่วมมือและร่วมกิจกรรมในการพัฒนาชุมชน ตลอดจนทำงานร่วมกันได้อย่างเป็นสุขและมีประสิทธิภาพ

6.5 ทางด้านบุคลิกภาพ หมายถึง คุณลักษณะที่แสดงถึงความสามารถในการแก้ปัญหา มีไหวพริบ มีสุขภาพจิต สุขภาพกายสมบูรณ์ดี อ่อนน้อม เป็นมิตรกับคนทั่วไป มีกำลังใจเข้มแข็ง ไม่แสดงความอ่อนไหวให้ผู้อื่นเห็น

6.6 ทางด้านการปรับตัว หมายถึง คุณลักษณะที่แสดงถึงความสามารถเข้ากับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ใหม่ ๆ ได้ รู้จักสภาพของตนเอง

6.7 ทางด้านความเป็นประชาธิปไตย หมายถึง คุณลักษณะที่สามารถแสดง พฤติกรรมที่เอื้ออำนวยต่ออุดมการณ์ของประชาธิปไตย เช่น เคารพในสิทธิเสรีภาพของผู้อื่น รับฟัง ความคิดเห็นของผู้อื่น ใช้วิธีการแห่งปัญญาในการปฏิบัติงาน มีความสามารถในการถ่ายทอด และ ฝึกฝนความเป็นประชาธิปไตยให้แก่ผู้อื่นได้

6.8 ทางด้านจริยธรรมและคุณธรรม หมายถึง คุณลักษณะหรือพฤติกรรมที่แสดงออก หรือวางตนอย่างมีแบบแผน อยู่ในกรอบธรรมเนียมของสังคมอันเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป เช่น ความ กตัญญูทศเวทีต่อผู้มีพระคุณ มีหลักธรรมประจำใจ รู้จักนำหลักธรรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ตนเอง และสังคม

✓ สมมติฐานในการวิจัย

1. คุณภาพการปฏิบัติงานจริงของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ ทั้ง 8 ด้าน มีระดับสูงกว่าเกณฑ์
2. คุณภาพการปฏิบัติงานจริงของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการด้านความรับผิดชอบ มีระดับสูงกว่า
เกณฑ์
3. คุณภาพการปฏิบัติงานจริงของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการด้านความรู้ความสามารถ มีระดับสูงกว่า
เกณฑ์
4. คุณภาพการปฏิบัติงานจริงของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการด้านการเป็นผู้นำ มีระดับสูงกว่า
เกณฑ์
5. คุณภาพการปฏิบัติงานจริงของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการด้านมนุษยสัมพันธ์ มีระดับสูงกว่า
เกณฑ์
6. คุณภาพการปฏิบัติงานจริงของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการด้านบุคลิกภาพ มีระดับสูงกว่าเกณฑ์
7. คุณภาพการปฏิบัติงานจริงของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการด้านการปรับตัว มีระดับสูงกว่าเกณฑ์

8. คุณภาพการปฏิบัติงานจริงของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการด้านความเป็นประชาธิปไตย มีระดับ
สูงกว่าเกณฑ์
9. คุณภาพการปฏิบัติงานจริงของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการด้านจริยธรรมและคุณธรรม มีระดับ
สูงกว่าเกณฑ์ ✓

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวความคิด เอกสาร ผลงานวิจัยทั้งภายในประเทศและภายนอกประเทศที่เกี่ยวข้องเสนอตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
2. การประเมินผลการปฏิบัติงาน
3. การบริหารงานในมหาวิทยาลัย
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพ หมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การทำงานที่ต้องการให้ได้รับประโยชน์สูงสุด การที่จะพิจารณาว่าการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพหรือไม่ก็อาจพิจารณาได้จาก ความสามารถหรือสมรรถภาพในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน (สมพงษ์ เกษมสิน. 2526 : 12)

กู๊ด (Good. 1973 : 121) ได้ให้ความหมายของสมรรถภาพว่า หมายถึง ทักษะ มโนทัศน์ และเจตคติที่จำเป็นในการปฏิบัติงานทุกชนิด

โคเกอร์ (Coker. 1976 : 54) ให้ความหมายว่า สมรรถภาพ คือ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของการปฏิบัติงาน สามารถแก้ไขปัญหาของการปฏิบัติงานได้เหมาะสมทุกด้าน

จิตรรา วสุวนิช (2520 : 2) สรุปว่าบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ควรจะมีลักษณะดังนี้

1. มีบุคลิกภาพดี
2. กระตือรือร้นในการทำงาน
3. เชื่อมั่นในคุณค่าของงาน
4. ปรับปรุงตนเองเสมอในทุก ๆ ด้าน
5. รอบรู้วิธีทางกรงาน
6. เป็นผู้นำที่ดี
7. ศึกษาความชำนาญรอบด้าน
8. พร้อมรับคำแนะนำและเฝ้าหาความรู้เสมอ
9. สนใจวัดผลและประเมินผลงานของตนอยู่เสมอ
10. ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ต่องานอาชีพ

อาร์มสตรอง (Armstrong. 1953 : 51 - 55) ศึกษาเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. เตรียมการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองเสมอ
3. พัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานของตนเอง
4. นำหลักวิชามาประยุกต์ใช้ให้เป็นประโยชน์แก่การปฏิบัติงาน
5. สร้างบรรยากาศในการทำงานให้เป็นประชาธิปไตย
6. พัฒนาตนเองทางด้านความรู้และสติปัญญา
7. มีเทคนิคและวิธีการที่ดีมาปรับปรุงสภาพการปฏิบัติงาน

✓ ดังนั้นประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จึงหมายถึงความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้ได้รับประโยชน์สูงสุด สามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้ ✓

✓ 2. การประเมินผลการปฏิบัติงาน

อุทัย หิรัญโต (2523 : 186) สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 150) และประชุม รอดประเสริฐ (2528 : 184) มีความเห็นตรงกันว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน (performance evaluation) เป็นกระบวนการขั้นสำคัญขั้นหนึ่งของการบริหารงานบุคคล ซึ่งจุดประสงค์ในการที่จะประเมินผู้ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานแต่ละคนว่า มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ดีเพียงใด โดยพิจารณาจากปริมาณและคุณภาพของงานที่แต่ละคนได้ปฏิบัติ เพื่อปรับปรุงสมรรถภาพของผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

สมศรี สุทธิลำแดง (2520 : 6) และ สี่มา สี่มานันท์ (2522 : 56) ให้ความหมายในการประเมินผลการปฏิบัติงานว่าหมายถึง การประเมินว่าบุคคลปฏิบัติงานได้ผลเท่าที่ควรจะปฏิบัติ ได้หรือด้อยกว่า หรือดีกว่าที่คาดหมาย

เสนาะ ตีแยว สุปราณี ศรีจิตราภิมุข และ นิยะดา ชูดวงศ์ (2525 : 144) ให้ความเห็นว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระบบที่จัดทำขึ้นเพื่อประเมินคุณค่าของบุคคลในด้าน การปฏิบัติงานและสมรรถภาพในการพัฒนาตนเอง

บีช (Beach. 1971 : 311) ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ 4 ประการ คือ

1. เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคล ซึ่งมีส่วนส่งเสริมและรักษาระดับคุณภาพของการปฏิบัติงานให้อยู่ในสภาพที่พอใจตลอดเวลา และทราบผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ
2. เพื่อพัฒนาบุคลากร เพราะบุคลากรมีส่วนต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน จึงควรต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาอยู่เสมอ
3. เพื่อทำความเข้าใจกับฝ่ายนิเทศงาน การประเมินผลอย่างมีหลักเกณฑ์เป็นระยะ ๆ ช่วยให้อย่างนิเทศงานทราบพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน
4. เพื่อปรับปรุงโครงการต่าง ๆ การประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีหลักเกณฑ์จะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารปรับปรุงวิธีการบริหารงานบุคคลได้เหมาะสม และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สีมา สีมานนท์ (2522 : 57 - 58) มีความเห็นว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานมีประโยชน์ในด้านการปรับปรุงระบบวิธีการปฏิบัติงาน และอุปกรณ์การปฏิบัติงาน กล่าวคือ ในการประเมินผลการปฏิบัติงานอาจพบกรณีผลการปฏิบัติงานไม่ถึงเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งมีได้มีสาเหตุจากตัวบุคคลผู้ปฏิบัติ แต่เป็นเพราะระบบวิธีการปฏิบัติงานยังไม่รัดกุม หรืออุปกรณ์เครื่องช่วยไม่เพียงพอจะได้แก้ไขปรับปรุงได้ทันการ

ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นหน้าที่สำคัญส่วนหนึ่งของผู้บังคับบัญชา และผลการประเมินย่อมเป็นประโยชน์ต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและต่อ ผู้บังคับบัญชาระดับสูง ซึ่งมีหน้าที่ในการวางนโยบายส่วนรวมขององค์การหรือหน่วยงานซึ่งเพ็ญศรี วายวานนท์ (2524 : 5 - 7) สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 163 - 164) และประชุม รอดประเสริฐ (2528 : 193 - 195) มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกันในเรื่องของการประเมินผลการปฏิบัติงานว่า จะเป็นประโยชน์ที่สำคัญในเรื่องต่าง ๆ ที่ค่อนข้างชัดเจนดังนี้ คือ

1. การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งและขึ้นเงินเดือน จะเป็นไปโดยยุติธรรม เพราะมีข้อเปรียบเทียบเป็นหลักฐานในการพิจารณา ซึ่งหากมีข้อร้องเรียนขอความเป็นธรรม ผู้บังคับบัญชาสามารถแสดงหลักฐานแจ้งข้อบกพร่องให้ทราบได้
2. การโอนย้ายสับเปลี่ยนหน้าที่และการให้ออกจากตำแหน่ง ผลการประเมินจะช่วยบอกว่า ผู้ปฏิบัติงานคนใดมีความชำนาญ มีความรู้ความสามารถเหมาะสมหรือไม่
3. การพัฒนาบุคคล ผลการประเมินจะเป็นประโยชน์ในการกำหนดวิธีการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามความจำเป็น
4. การศึกษาปรับปรุงวิธีการสรรหาบุคคล ข้อมูลจากการประเมินจะช่วยชี้ให้เห็นความแตกต่างของปฏิบัติ ซึ่งจะเป็นปัจจัยช่วยในการพิจารณาวิเคราะห์ปรับปรุงวิธีการและเครื่องมือในการทดสอบเพื่อสรรหาบุคคลเข้าปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5. การพิจารณาบำเหน็จความดีความชอบ ผลการประเมินจะช่วยให้การพิจารณาในเรื่องนี้ดำเนินไปด้วยความยุติธรรมและมีเหตุผลยิ่งขึ้น

6. ขวัญและกำลังใจ การประเมินผลการปฏิบัติงานจะเป็นเครื่องจูงใจให้ผู้นับปฏิบัติงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความรู้ความสามารถ ไม่ต้องกังวลในเรื่องการประเมินผู้บังคับบัญชาด้วยวิธีที่ไม่ถูกต้อง

สีมา สีมานันท์ (2522 : 57 - 58) มีความเห็นว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานยังมีประโยชน์ในด้านการปรับปรุงระบบวิธีการปฏิบัติงาน และอุปกรณ์การปฏิบัติงาน กล่าวคือ ในการประเมินผลการปฏิบัติงานยังมีประโยชน์ในด้านการปรับปรุงระบบ วิธีการปฏิบัติงาน และอุปกรณ์การปฏิบัติงาน กล่าวคือ ในการประเมินผลการปฏิบัติงานอาจพบกรณีผลการปฏิบัติงานไม่ถึงเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งมีได้มีสาเหตุจากตัวบุคคลผู้นับปฏิบัติ แต่เป็นเพราะระบบวิธีการปฏิบัติงานยังไม่รัดกุม หรืออุปกรณ์เครื่องช่วยไม่ดีพอจะได้แก้ไขปรับปรุงได้ทันการ นอกจากนี้การประเมินผลการปฏิบัติงานยังมีประโยชน์ในด้านอื่น ๆ อีก เช่น ช่วยให้พิจารณาเห็นผลงานดีเด่น ช่วยปรับปรุงผู้ที่มีผลงานต่ำ และยังช่วยพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาอีกด้วย

✓ การประเมินผลจากการปฏิบัติงาน จึงนับว่าเป็นวิธีการที่สำคัญในการบริหารงานบุคคล ที่จะช่วยเสริมสร้างการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาให้มีประสิทธิภาพ สามารถใช้คนให้ถูกต้องกับความรู้ความสามารถและเหมาะสมกับงาน ช่วยลดข้อขัดแย้งในเรื่องการพิจารณาความดีความชอบ เสริมสร้างความสามัคคีของกลุ่มในอันที่จะช่วยกันปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและราบรื่นตลอดไป

หลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

สีมา สีมานันท์ (2522 : 56 - 57) ให้ความเห็นว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานพิจารณาได้ 2 ส่วน คือ ผลงาน ทั้งนี้โดยคำนึงถึงผลผลิตในด้านของปริมาณและคุณภาพประการหนึ่ง และพิจารณาจากคุณลักษณะของผู้นับปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ ความร่วมมือในการ

ทำงาน ความรอบคอบ มนุษยสัมพันธ์ ฯลฯ อีกประการหนึ่ง โดยปกติการประเมินผลการปฏิบัติงาน จะประเมินควบคู่กันไปทั้งสองส่วน นอกจากนั้นยังอาจกำหนดคุณลักษณะเฉพาะที่จะใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีลักษณะพิเศษแตกต่างไปจากงานอื่น ๆ เช่น การรักษาความลับ ความแข็งแรงอดทนต่อความยากลำบาก ความสามารถในการพูด การเสนอรายงาน

ประชุม รอดประเสริฐ (2528 : 199 - 200) ให้ความคิดเห็นว่าการประเมินผลความสามารถของบุคคลในวงการบริหาร ผู้ประเมินต้องพิจารณาในคุณลักษณะเฉพาะเจาะจง ซึ่งเป็นการประเมินที่มีระเบียบแบบแผน มีระบบโดยอาศัยกฎเกณฑ์ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. การประเมินลักษณะส่วนบุคคล (personal traits) เป็นการประเมินคุณลักษณะของบุคคลที่ต้องการประเมิน อันได้แก่ คุณลักษณะที่มีผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการปฏิบัติงาน เช่น มนุษยสัมพันธ์ ความคิดริเริ่ม ความไว้วางใจและวิจารณ์ญาณ เป็นต้น ซึ่งวิธีการที่ใช้ในการประเมินผลได้แก่ วิธีตัดสินตามแบบมาตราส่วนประมาณค่า วิธีแบ่งชั้น วิธีตรวจรายการ วิธีเปรียบเทียบรายบุคคล วิธีการจัดกลุ่ม วิธีบังคับเลือก

2. การประเมินผลงานที่ปฏิบัติไปแล้ว (contributions) เป็นการประเมินผลการทำงานในด้านปริมาณและคุณภาพของงาน หน่วยงานต่าง ๆ สนใจการประเมินประเภทนี้ ซึ่งมีวิธีการประเมินหลายรูปแบบ คือ วิธีวิเคราะห์หน้าที่และความรับผิดชอบตามตำแหน่ง วิธีบันทึกเหตุการณ์สำคัญ วิธีการตั้งกลุ่มประเมินซึ่งกันและกัน วิธีการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน

คุนซ์ (Koontz. 1971 : 12 - 15) เสนอหลักเกณฑ์ในการจัดระบบการวัดและการประเมินผลการปฏิบัติงานบุคคลดังนี้

1. สิ่งต่าง ๆ ที่จะประเมินนั้นต้องประเมินได้อย่างถูกต้องตรงกับคามมุ่งหมายและครอบคลุมขอบข่ายของงานที่ปฏิบัติ

2. รายการที่จะประเมินต้องอยู่ในลักษณะที่สังเกตได้ และต้องให้ครอบคลุม เช่น ประเมินความสามารถโดยวัดจากวิธีการทำงาน การแก้ปัญหาและจำนวนผลงานที่ปฏิบัติ

3. ต้องกำหนดรายการที่จะประเมินให้อยู่ในขอบข่ายของวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เช่น การประเมินผลด้านปริมาณและคุณภาพ เพื่อประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือการประเมินผลด้านทักษะ ความรู้ในการปฏิบัติงานเพื่อประกอบการพัฒนาฝึกอบรม

4. วิธีการประเมินและการกำหนดรายการที่ใช้ประเมินผลต้องได้รับการยอมรับจากทุกฝ่าย

5. การกำหนดรายการในแบบที่จะประเมินต้องรัดกุมเข้าใจง่าย เพราะผลการประเมินต้องสามารถชี้จุดบกพร่องให้ผู้ถูกประเมินทราบได้ ซึ่งจะช่วยในแต่ละบุคคลเกิดความรู้สึกที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ดังนั้นผลการประเมินต้องเปิดเผยไม่เป็นความลับ

แพตเตอร์สัน (Paterson, 1972 : 41 - 42) ได้แบ่งเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานออกเป็น 3 ประการ คือ

1. ประเมินเฉพาะด้านคุณภาพ ได้แก่ วิธีการจัดชั้นของงานเปรียบเทียบกันระหว่างบุคคล และจัดค่าของงานตามความยากง่าย หรือจำแนกงานตามระดับหน้าที่ ความรับผิดชอบและความชำนาญเฉพาะอย่าง

2. ประเมินจากปริมาณและคุณภาพของงานทั้งหมดว่าเป็นลักษณะใด ต้องใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความรับผิดชอบหรือมีเงื่อนไขอะไร โดยจัดเป็นค่าระดับคะแนน ร้อยละหรือพิจารณาผลงานที่ปฏิบัติว่าอยู่ในขั้นดีหรือเลวเพียงใด และพิจารณาเปรียบเทียบการใช้องค์ประกอบในการปฏิบัติงานแต่ละอย่าง เช่น จำนวนผู้ปฏิบัติงาน เครื่องมือที่ใช้ และคู่มือการทำงาน

3. พิจารณาเปรียบเทียบจากการใช้เวลาและวิธีการในการตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ

กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน

องค์กรหรือหน่วยงานที่จัดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระบบจำเป็นต้องมีการเตรียมการวางแผนล่วงหน้าเช่นเดียวกับการบริหารงานทั่วไป ซึ่ง เพ็ญศรี วายวานนท์ (2524 :

33 - 35) และวิจิตร วรุตบางกูร (2525 : 217 - 218) มีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน สรุปได้ว่า เรื่องที่ต้องนำมาพิจารณาในชั้นวางแผนการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1. กำหนดความมุ่งหมายในการประเมินว่าจะนำผลการประเมินไปใช้ในการบริหารบุคคล และการบริหารด้านอื่น ๆ ของหน่วยงานให้ชัดเจนตามลำดับความสำคัญ
2. เลือกวิธีการประเมินให้เหมาะสมกับงานประเภทต่าง ๆ ในหน่วยงาน และควรใช้วิธีการประเมินหลาย ๆ วิธีร่วมกัน
3. ทำความเข้าใจกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการประเมินให้มีความรู้ความเข้าใจ ยอมรับ และร่วมมือทั่วกัน การสนับสนุนของนักบริหารระดับสูงมีความสำคัญมากที่สุด และการยอมรับความร่วมมือของผู้บังคับบัญชาระดับรอง ๆ ลงไป เป็นส่วนที่ทำให้โครงการดำเนินไปได้ผลสำเร็จ
4. กำหนดช่วงระยะเวลาในการประเมินให้เหมาะสมกับลักษณะงาน ช่วงระยะที่กำหนดควรมีระยะที่ห่างกันพอเหมาะและไม่ใกล้กับระยะเวลาที่จะพิจารณาความดีความชอบ
5. กำหนดหน่วยงานและบุคคลที่จะรับผิดชอบในการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงาน ควรจัดเป็นรูปคณะกรรมการหรือหน่วยงานบุคคล ทำหน้าที่ประสานงาน และควรชี้แจงให้ผู้รับผิดชอบทราบ และผู้ที่ทำหน้าที่ประเมินโดยตรง ได้แก่ หัวหน้างานตามสายการบังคับบัญชา
6. จำแนกผู้ประเมินออกเป็นกลุ่ม ๆ ซึ่งแต่ละกลุ่มจะต้องประเมินโดยใช้เกณฑ์เดียวกัน เนื่องจากมีลักษณะงานหรือระดับตำแหน่งเหมือนกันหรือใกล้เคียงกัน
7. กำหนดขอบเขตการฝึกอบรม การใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน และจัดทำคู่มือ
8. กำหนดเรื่องที่จะประเมิน น้ำหนักและความสำคัญ สร้างแบบฟอร์ม และกำหนดการให้คะแนน
9. ดำเนินการประเมินตามขั้นตอนที่ได้วางไว้ จัดทำปฏิทินการประเมิน และดำเนินการประเมินตามกำหนดการนั้น ๆ
10. แจ้งผลการประเมินให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ โดยอาจจะนำผลไปใช้ประกอบการพิจารณาของผู้บริหารระดับสูง ผู้บังคับบัญชาระดับกลาง หน่วยงานบุคคล ผู้บังคับบัญชาขั้นต้น และหากมีการ

ร้องเรียนในการนี้ไม่ได้รับความเป็นธรรมในช่วงนี้ ต้องรีบดำเนินการให้เสร็จสิ้น ให้เข้าใจตรงกัน ก่อนจะนำผลไปใช้พิจารณาในเรื่องอื่น

เทคนิคและวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

เพ็ญศรี วายวานนท์ (2524 : 7 - 9) ให้ความเห็นว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน ดำเนินการให้ถูกต้องเป็นเรื่องสำคัญอันดับแรกก่อนที่จะนำผลการประเมินผลไปใช้ได้อย่างถูกต้อง ความถูกต้องของการประเมินหมายถึงเครื่องมือที่ใช้ต้องมีลักษณะเที่ยงตรง (validity) กล่าวคือ สามารถจะวัดในสิ่งที่ต้องการวัดได้และเครื่องมือนั้นต้องมีความเชื่อถือได้ (reliability) กล่าวคือจะต้องได้คะแนนเท่า ๆ กันไม่ว่าใครจะเป็นผู้ประเมิน ทั้งนี้ภายใต้เงื่อนไขหรือสภาพการณ์ที่คล้ายคลึงกัน สำหรับความเชื่อถือได้ของการประเมินผลหมายถึง ความคงเส้นคงวา (consistency) ของผลการประเมินหลาย ๆ ครั้งและผู้บังคับบัญชาประเมินผู้ใต้บังคับบัญชา ในเมื่องานของผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ได้เปลี่ยนแปลงไป ความเที่ยงตรงของการประเมินหมายถึง ความตรงต่อวัตถุประสงค์ของการประเมิน

ในการที่จะประเมินให้ได้อย่างถูกต้องที่สำคัญที่ต้องคำนึงถึงคือเกณฑ์การประเมิน (criteria) ซึ่งเป็นพื้นฐานที่ผู้ประเมินจะนำผลงานของผู้ถูกประเมินแต่ละบุคคลมาเปรียบเทียบ เกณฑ์ดังกล่าวคือ มาตรฐานของงาน (job or performance standards) หรือเกณฑ์งานที่ดีว่าเป็นที่พอใจ (criteria of satisfactory performance) มาตรฐานหรือเกณฑ์เหล่านี้จะต้องกำหนดขึ้น โดยอาศัยการศึกษาการทำความเข้าใจงานและข้อกำหนดของงาน (job requirements) เป็นหลักโดยทั่วไปงานที่ปฏิบัติสำเร็จจะได้รับการพิจารณาประเมินผลทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ แล้วแต่ลักษณะงาน

สำหรับวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานได้วิวัฒนาการมาโดยลำดับ มีการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงแก้ไขตลอดมาเพราะวิทยาการต่าง ๆ ได้เจริญก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วมีผลทำให้ความ

เข้าซ้อนในการปฏิบัติงานมีมากขึ้น จึงจำเป็นต้องหาวิธีการที่จะช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความถูกต้องยิ่งขึ้น มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ใช้กันแพร่หลาย ในวงการธุรกิจอุตสาหกรรมและราชการ หลายวิธีด้วยกัน คือ

1. วิธีจับบันทึกปริมาณงาน สมศรี สุทธิสำแดง (2520 : 8) บวร ประพฤติดี (2522 : 74) เพ็ญศรี วายวานนท์ (2524 : 10) และอนงค์ทิพย์ วสันต์ (2526 : 72) มีความเห็น สอดคล้องกัน สรุปได้ว่า วิธีจับบันทึกปริมาณงานเหมาะสมที่จะใช้กับงานที่ปฏิบัติประจำ (routine) แล้วซ้ำ ๆ (repetitive) ผู้ปฏิบัติงานนับจำนวนงานของตน หัวหน้างานเก็บรายงานของแต่ละบุคคลไว้ เมื่อจะประเมินกันนำผลงานที่ปฏิบัติได้เปรียบเทียบกับมาตรฐานหรือเกณฑ์ที่หวังว่าจะปฏิบัติได้ ซึ่งได้กำหนดไว้ล่วงหน้าแล้วโดยเทคนิคการวัดงาน

ข้อดีของวิธีนี้ คือ การจับบันทึกทำได้ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ไม่มีโอกาสลำเอียง ส่วน ข้อเสีย คือ ไม่ได้ระบุลักษณะอะไรเกี่ยวกับบุคคล ทำให้เสียเวลาและเป็นการเพิ่มภาระการปฏิบัติงาน

2. วิธีตัดสินตามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (graphic rating scale) บีช (Beach. 1971 : 316 - 318) ภิญโญ สาธร (2517 : 430 - 432) สมศรี สุทธิสำแดง (2520 : 8) และสมพงศ์ เกษมสิน (2526 : 157 - 158) มีความเห็นตรงกันว่า เป็นวิธีที่ใช้แพร่หลายที่สุดและยังใช้ได้ผลดีในปัจจุบัน หลักสำคัญของวิธีนี้อยู่ที่การกำหนดรายการคุณลักษณะต่าง ๆ ซึ่งเป็นเครื่องบ่งชี้บุคลิกภาพและพฤติกรรมหรือกิจกรรมที่ต้องประเมิน คุณลักษณะเหล่านั้นจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของงาน จากนั้นจึงกำหนดคะแนนของแต่ละคุณลักษณะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

สมศรี สุทธิสำแดง (2520 : 9) และเพ็ญศรี วายวานนท์ (2524 : 10 - 12) ได้เสนอแนะถึงข้อดีของวิธีนี้ว่า ข้อมูลที่ได้สามารถนำไปปรับปรุงส่งเสริมผู้ปฏิบัติงานได้ และการประเมินทั้งหมดมีเกณฑ์และมาตรฐานเดียวกัน ส่วนข้อเสียคือ ยากที่ผู้ประเมินทุกคนจะเข้าใจ ความหมายของคุณลักษณะหรือตัวเลขที่แสดงความมากน้อยของคุณลักษณะที่ระบุไว้ได้เหมือนกัน การประเมินจึงอาจไม่ได้ระดับเป็นมาตรฐานเดียวกัน

3. วิธีการเปรียบเทียบบุคลากร (employee comparison) วิทยุสาธิต (2517 : 432) สรุปว่า วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบการเปรียบเทียบบุคลากรนี้เป็นการเปรียบเทียบผลงานของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนกับคนอื่น ๆ ที่ทำงานเดียวกัน แบ่งออกเป็น 2 วิธี คือ

3.1 วิธีจัดอันดับ (ranking system) สมศรี สุทธิสำแดง (2521 : 26) และสมพงศ์ เกษมสิน (2526 : 158 - 159) มีความเห็นที่สอดคล้องกันว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยวิธีนี้นำมาใช้ไม่มากนัก เพราะต้องนำผลงานแต่ละชิ้นมาเปรียบเทียบกัน เพื่อพิจารณาจัดอันดับหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยถือเกณฑ์ความยากง่ายของงาน ปริมาณงาน ความชำนาญของการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมและสภาพการปฏิบัติงานเพื่อจัดอันดับของงานแล้ว จึงนำอันดับดังกล่าวมาเฉลี่ยอีกครั้งหนึ่งเพื่อหาผลสรุป

3.2 วิธีเปรียบเทียบเป็นคู่ (paired-comparison technique) เพ็ญศรี วายวานนท์ (2524 : 18 - 19) มีความคิดเห็นว่าเป็นวิธีที่ดัดแปลงมาจากวิธีเปรียบเทียบรายบุคคล (man-to-man-comparison) คือผู้ประเมินเปรียบเทียบผู้ปฏิบัติงานทีละคู่ การเปรียบเทียบพิจารณาคุณลักษณะหรือกิจกรรมที่กำหนดขึ้นแล้วตัดสินทีละคู่ว่าบุคคลไหนดีกว่า จนครบทุกคู่ แล้วรวมคะแนนจัดเรียงลำดับ ซึ่ง สมพงศ์ เกษมสิน (2526 : 159) ให้ข้อแนะนำว่าคณะกรรมการหรือผู้ประเมินจะต้องเข้าใจในงานที่จะจัดอันดับได้อย่างละเอียดถูกต้อง เพราะถ้าพิจารณาข้ามองค์ประกอบใด ๆ ย่อมเป็นผลทำให้งานที่ถูกลำมาเปรียบเทียบเป็นรายคู่ค่อนข้างแตกต่างกันได้ง่าย วิธีแก้ไขคือควรจัดอันดับและจับคู่งานให้เหมาะสม

4. วิธีจัดกลุ่ม (forced distribution of grading on the curve) วิธีนี้เป็น การประเมินความมีประสิทธิภาพโดยส่วนรวมของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่มีผู้ปฏิบัติงานจำนวนมาก เพ็ญศรี วายวานนท์ (2524 : 19) และบวร ประพฤติดี (2522 : 72) ได้เสนอหลักการสำคัญของวิธีการนี้สอดคล้องกันว่า ผู้ประเมินต้องจัดอันดับผู้ปฏิบัติงานเข้าเป็นกลุ่มโดยจะประเมินเฉพาะผลงาน ส่วนคุณลักษณะอื่นถือว่าสำคัญน้อย ซึ่งวิทยุสาธิต (2517 : 432 - 433) มีความคิดเห็น

ว่า วิธีจกกลุ่มนี้จะช่วยให้การตัดสินใจของผู้บริหารเกี่ยวกับการพิจารณาความดีความชอบ มีความยุติธรรมมากขึ้น

5. วิธีตรวจรายการ (check list) สมศรี สุทธิสำแดง (2520 : 9) และเพ็ญศรี วายวานนท์ (2524 : 15 - 17) ให้ทัศนะตรงกันว่า วิธีการประเมินแบบตรวจรายการนี้จะมีข้อคำถามต่าง ๆ เกี่ยวกับลักษณะเฉพาะตัว ผลงานและคุณค่าของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อหน่วยงาน ให้ผู้ประเมินได้ตรวจสอบเลือกตามความเห็นและใส่เครื่องหมายในช่องว่าง ข้อดีและข้อเสียของวิธีนี้ สมศรี สุทธิสำแดง (2520 : 10) และบรรพ ประพฤติดี (2522 : 68) มีความเห็นตรงกันว่า เป็นวิธีที่ง่ายสำหรับผู้ประเมิน คือ เพียงแต่ทำเครื่องหมายเป็นการตอบ แต่มีข้อเสียคือ ยากในการตั้งคำถามให้ครอบคลุมเรื่องที่ต้องการประเมิน ต้องใช้เวลามากในการตั้งคำถามให้ครอบคลุมเรื่องที่ต้องการประเมิน และการเลือกคำถามให้เหมาะกับผู้ปฏิบัติงานแต่ละประเภท

6. วิธีบันทึกเหตุการณ์สำคัญ (critical incidents) ภิญญู สาธ (2517 : 435) ให้ความเห็นว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน วิธีนี้เป็นการประเมินระยะยาวตลอดปี โดยกำหนดให้หัวหน้าหรือผู้บริหารทุกระดับจดบันทึกเหตุการณ์สำคัญที่แสดงให้เห็นพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานเอาไว้ทุกครั้ง เพื่อพิจารณาว่าผู้ปฏิบัติงานผู้นั้นประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว และเพ็ญศรี วายวานนท์ (2524 : 22) ได้เสนอแนะว่า ควรจดบันทึกเฉพาะที่เป็นตัวอย่างของการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ซึ่งขั้นตอนสำคัญของวิธีนี้ คือ การติดตามสัมภาษณ์ระหว่างหัวหน้าและผู้ปฏิบัติงาน

นอกจากนั้น ภิญญู สาธ (2517 : 436) และเพ็ญศรี วายวานนท์ (2524 : 23) ยังมีความเห็นสอดคล้องกันสรุปได้ว่า ควรมีการอบรมชี้แจงผู้ประเมินให้จำแนกได้ว่าอะไรคือเหตุการณ์ที่สำคัญในด้านการปฏิบัติงานและผลงานที่ต้องการ ส่วนข้อเสียคือ อาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานเสียขวัญและไม่มีกำลังใจในการปฏิบัติงาน ถ้าหากมีการเน้นในการวิพากษ์วิจารณ์และการตำหนิมากเกินไป ซึ่ง อนงก์ทิพย์ วสันต์ (2526 : 73) ให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า วิธีนี้ส่วนมากใช้ประเมินผลงานของผู้บริหารที่ต้องใช้การตัดสินใจ

7. วิธีการตรวจสอบถึงหน่วยงาน (field review) ภิญโญ สาร (2517 : 436) และเพ็ญศรี วายวานนท์ (2524 : 27 - 28) มีความเห็นสอดคล้องกันว่า วิธีนี้ใช้เป็นส่วนเพิ่มเติมของการประเมินแบบอื่น ๆ โดยฝ่ายบริหารบุคคลหรือฝ่ายกองการเจ้าหน้าที่จะไปสัมภาษณ์หัวหน้าหน่วยงานถึงการปฏิบัติแต่ละบุคคล แล้วเขียนรายงานเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรเหล่านั้น ส่วน สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 160) เสนอแนะเพิ่มเติมด้วยว่า ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ประเมินจะต้องออกไปตรวจสอบการปฏิบัติงานจริง ๆ โดยการสอบถามสังเกตการปฏิบัติงานของผู้ถูกประเมิน เพื่อให้ประสบเหตุการณ์จริง ๆ

การตรวจสอบถึงหน่วยงานนี้ เพ็ญศรี วายวานนท์ มีความคิดเห็นว่า วิธีนี้ช่วยให้การประเมินมีมาตรฐานขึ้นเพราะมีหน่วยกลางควบคุมและหัวหน้าหน่วยงานก่อนข้างจะขอแสดงความคิดเห็นมากกว่าการเขียน อีกประการหนึ่งช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานบริหารบุคคลกับหน่วยปฏิบัติ สำหรับข้อเสียเป็นการเพิ่มภาระแก่เจ้าหน้าที่บุคคลและขัดกับหลักการกระจายอำนาจ (เพ็ญศรี วายวานนท์. 2524 : 28)

8. วิธีบรรยายอย่างอิสระ (free written rating) อนงค์ทิพย์ วสินนท์ (2526 : 73) ให้ทัศนะเกี่ยวกับการใช้วิธีบรรยายอย่างอิสระว่า เป็นวิธีปฏิบัติโดยตั้งกฎเกณฑ์ทั่วไปอย่างกว้าง ๆ แล้วให้ผู้ประเมินทำการประเมินผู้ปฏิบัติงานด้วยการเขียนพรรณนาความดีความเลวไปตามความเห็น ซึ่ง ภิญโญ สาร (2517 : 437) ให้ความเห็นว่ วิธีนี้ผู้ประเมินต้องใกล้ชิดกับผู้ปฏิบัติงานและการเขียนบรรยายต้องเน้นในเรื่องลักษณะของการปฏิบัติงาน ลักษณะอุปนิสัยและแนวโน้มเกี่ยวกับความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาในอนาคต

เพ็ญศรี วายวานนท์ (2524 : 27) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับวิธีบรรยายอย่างอิสระว่า เป็นวิธีที่เปิดโอกาสให้ผู้ประเมินเขียนบรรยายความรู้สึกของตนเองต่อการปฏิบัติงานของผู้ถูกประเมิน เฉพาะปัจจัยที่สังเกตเห็นได้และเกี่ยวข้องกับงาน ซึ่งวิธีนี้มีข้อบกพร่องมากเพราะขาดมาตรฐานเปรียบเทียบ และเสี่ยงต่อการขาดความยุติธรรม

9. วิธีการตั้งกลุ่มประเมิน (multiple rating or group appraisal) สมพงศ์ เกษมสัน (2526 : 160) กล่าวว่า การประเมินผลโดยวิธีนี้ยึดหลักการประเมินที่ให้เกิดความเป็นธรรมโดยคณะกรรมการมีวิธีดำเนินการ 2 วิธี คือ

9.1 ผู้บังคับบัญชา 3 - 4 คน ที่ทราบถึงการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดีร่วมกันประเมินผลงานของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคน แล้วส่งให้หน่วยงานบุคคลร่วมกันประเมินผลงานอีกครั้งหนึ่ง

9.2 วิธีประชุมผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาปรึกษาเกี่ยวกับการประเมินผลงานของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคน ซึ่งผู้บังคับบัญชาแต่ละคนประเมินผลมา

สำหรับวิธีนี้การดำเนินการดังกล่าวข้างต้น เพ็ญศรี วายวานนท์ (2524 : 24) ได้เสนอแนะว่าต้องพิจารณาถึงปัจจัยที่จะนำมาประเมินเนื้อหาของแบบรายการประเมินเสียก่อน ควรมีการสัมภาษณ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาชั้นต้นและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อปรับปรุงงาน ส่วนขั้นตอนที่จำเป็นของวิธีนี้คือ การตรวจสอบผลการประเมินของกลุ่มอีกชั้นหนึ่งโดยหัวหน้าระดับสูงขึ้นไป

10. วิธีการประเมินซึ่งกันและกัน (mutual rating) วิธีนี้ดัดแปลงแก้ไขโดย ชิลตัน (นวร ประพฤติ. 2522 : 77; อ้างอิงมาจาก Shilton. 1948 : 10 - 15) ว่าวิธีนี้มีส่วนประกอบสำคัญคือ การมีส่วนร่วมในทุกระดับ แต่การประเมินใช้วิธีลงคะแนนลับ การสรรหารายการที่จะนำมาประเมินผล การติดตามรายงานผล และการกำหนดวิธีการประเมิน ต้องดำเนินการร่วมกันโดยสมาชิกที่ทำงานร่วมกันทุกคน ซึ่งวิธีการนี้ อดองก์ทิพย์ วสันันท์ (2526 : 73) เห็นว่าไม่มีมาตรฐานที่จะวัดว่าผู้ที่ได้รับเลือกนั้นเป็นบุคคลที่เหมาะสม

11. วิธีกำหนดเป้าหมายร่วมกัน (mutual goal setting) สุพิชญา ธีระกุล กาญจนาศรีภาพสินธุ์ และวิจิตร วรุตมางกูร (2523 : 317) ให้ความเห็นว่าวิธีการนี้ไม่มีการประเมินผลงานโดยตรง แต่ใช้วิธีการศึกษานโยบายหลักของหน่วยงานและกำหนดวัตถุประสงค์ ระยะเวลาที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ต่อจากนั้นจะมีการประชุมพิจารณาตรวจสอบประเมินความก้าวหน้าของงานเป็นระยะ ๆ เพื่อปรับปรุงเป้าหมายและกำหนด

ระยะเวลาให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของ เพ็ญศรี วายวานนท์ (2524 : 25 - 26) และเพ็ญศรี วายวานนท์ เสนอแนะเพิ่มเติมอีกว่า วิธีนี้มีข้อเสียคือ สิ้นเปลืองเวลา และค่าใช้จ่าย ผู้บังคับบัญชาจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมอย่างดี และการประเมินวิธีนี้จะไม่เป็นประโยชน์โดยตรงในการเลือกบุคคลเพื่อเลื่อนตำแหน่ง ฝึกอบรม หรือโอนย้าย เพราะไม่มีการกำหนดมาตรฐานซึ่งจะช่วยเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจ

12. วิธีประเมินผลตนเอง (self appraisal) สมพงศ์ เกษมสิน (2526 : 160) ให้ความเห็นว่า วิธีนี้เป็นวิธีที่ให้ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนพิจารณาผลงานของตนเองในระยะเวลาที่ผ่านมา หรือการกำหนดแบบฟอร์มหรือโครงการหรือกำหนดเป็นคำถามให้ผู้ปฏิบัติงานบรรยายหรือระบุผลงานที่ผ่านมา และอภิปรายกับผู้บังคับบัญชา ซึ่งได้ประเมินผลงานของผู้ปฏิบัติงานไว้แล้ว หลังจากนั้นจึงนำผลการปฏิบัติงานเสนอให้ผู้บังคับบัญชาหรือคณะกรรมการประเมินในชั้นสูงพิจารณาอีกครั้งหนึ่ง (เพ็ญศรี วายวานนท์. 2524 : 28)

13. วิธีสัมภาษณ์ผลงานก้าวหน้า (progress interview) เพ็ญศรี วายวานนท์ (2524 : 26) สรุปว่า เป็นวิธีที่มุ่งการมีส่วนร่วมในการประเมินโดยผู้ปฏิบัติงานและใช้วิธีสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือสำคัญในการปฏิบัติงานประจำวัน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา จะมีการพบปะสัมภาษณ์กันเป็นประจำตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่ง บวร ประพฤติกี (2522 : 79 - 80) ให้ข้อคิดเห็นว่า หัวข้อสำคัญของการอภิปรายระหว่างสัมภาษณ์จะต้องมีวัตถุประสงค์ของงาน มีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข ตลอดจนมีการตกลงเกี่ยวกับลำดับขั้นขององค์ประกอบของงานจากระดับสูง-ต่ำ โดยจะต้องคำนึงถึงเป้าหมายระยะยาวของบุคคลด้วย

14. วิธีกำหนดมาตรฐานของงาน (setting standard rating) สมศรี สุทธิสำแดง (2521 : 26) และเพ็ญศรี วายวานนท์ (2524 : 23) ให้ความเห็นสรุปได้ว่า เป็นวิธีที่ผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน ร่วมมือกันกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และพิจารณาว่าผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานสำเร็จตามมาตรฐานตามที่กำหนดไว้หรือไม่ มาตรฐานนี้ต้องเป็นลักษณะที่แสดงถึงปริมาณ และคุณภาพของการทำงาน ซึ่งวิธีนี้ สมพงศ์ เกษมสิน (2526 : 160) ให้ความเห็นว่า การ

ใช้วิธีกำหนดมาตรฐานของงานมีข้อยุ่งยากในการที่จะวัดจำนวนงานที่นับไม่ได้ หรืองานที่ผู้ปฏิบัติมีคนเดียว แต่ทำหลาย ๆ อย่างและไม่ทำซ้ำ ๆ หรืองานที่ปฏิบัติเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มแต่เป็นวิธีที่เหมาะสมสำหรับงานในตำแหน่งผู้บังคับบัญชา

15. วิธีการใช้ผลการปฏิบัติงาน (appraisal by result) สมพงษ์ เกษมสิน (2526 : 161) และประชุม รอดประเสริฐ (2528 : 211) ให้ความเห็นตรงกันว่า การประเมินผล การปฏิบัติงานวิธีนี้ยึดถือเอาผลการปฏิบัติงานเป็นหลักในการพิจารณา ซึ่งมีลักษณะสำคัญ พอสรุป ได้ว่าผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาต้องร่วมกันศึกษา ลักษณะงานที่จะต้องประเมิน ผลงานเป็นระยะ ๆ ผู้บังคับบัญชาต้องคอยแนะนำและสอนงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อแก้ไขข้อบกพร่อง และการประเมินต้องคำนึงถึงผลงานเป็นหลัก ไม่พิจารณาถึงวิธีการหรือการกระทำของผู้ปฏิบัติ ส่วน ภิญโญ สาร (2517 : 438) มีความเห็นว่า วิธีการใช้ผลการปฏิบัติงานเป็นวิธีการที่คล้ายกับวิธี เขียนคำชี้แจงประกอบปริมาณและคุณภาพของงานเพื่อเลื่อนขั้นระดับ เงินเดือนของข้าราชการในปัจจุบัน

✓ 3. การบริหารงานบุคคลในมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันวิชาการขั้นสูงของสังคม เป็นแหล่งผลิตผู้นำทางวิชาการ อีกทั้ง ยังเป็นสถานที่ที่มีการค้นคว้าวิทยาการไม่จำกัดขอบเขต การที่มหาวิทยาลัยจะก้าวไปสู่จุดหมายอัน หิงประสงค์ได้นั้น ต้องอาศัยปัจจัยหลายประการคือ ความเป็นเลิศทางวิชาการ ความเป็นอิสระ ในการดำเนินงานและเสรีภาพทางวิชาการ (วิจิตร ศรีสอาด. 2518 : 44 - 45) ซึ่ง มหาวิทยาลัยต้องจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมต่อการเรียนรู้และพัฒนาการของนักศึกษาเพื่อช่วยให้นักศึกษาเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม มีความรับผิดชอบและเข้าใจสภาพปัจจุบันของตนอย่างแท้จริง เป็น การพัฒนาคนให้มีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับของสังคม และเป็นที่ต้องการของประเทศชาติ สายงานหลัก ของมหาวิทยาลัยที่มีหน้าที่ดังกล่าวคือ งานบริหาร งานวิชาการ และงานกิจการนิสิต (วัลลภา

เทพหัสดิน ณ อยุธยา. 2525 : 31 - 32) การดำเนินงานในสายงานหลักของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วยบุคลากรหลายประเภท ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ ข้าราชการ นิสิต และนักการภารโรง

ดังนั้น การบริหารงานบุคคลในมหาวิทยาลัยในเรื่องของบุคลากร จึงรวมถึงการสรรหา และคัดเลือกบุคลากร คุณลักษณะในการปฏิบัติงาน การทดลองปฏิบัติราชการ และประเมินผลการปฏิบัติงาน /

การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร

การบริหารงานบุคคลในมหาวิทยาลัย ในทางปฏิบัติ จะมีพระราชบัญญัติกำหนดลักษณะงาน เพื่อแจกแจงลักษณะงานในขอบเขตที่ตำแหน่งจะต้องรับผิดชอบมาก่อนแล้วจึงสรรหาบุคลากรตาม ที่หน่วยงานต้องการเข้าปฏิบัติงานตามความเหมาะสมกับตำแหน่ง (put the right man to the right job)

การเลือกสรรข้าราชการพลเรือนของประเทศไทยนั้น ใช้ระบบคุณธรรม (merit system) เพื่อให้ได้คนที่ฝีมือ มีวิชาความรู้ มีความสามารถ และความประพฤติดีเข้ามารับราชการ นอกจากนี้เป็นการให้สิทธิเสมอภาคในการเข้ารับราชการแก่ประชาชนคนไทยทั้งประเทศโดยเสมอหน้ากัน (อุตร ชื่นกลิ่นธูป. 2523 : 60) โดยการกำหนดคุณสมบัติทั่วไปและคุณสมบัติโดยเฉพาะ ตำแหน่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนได้กำหนดคุณสมบัติทั่วไปของบุคคลสำหรับข้าราชการพลเรือน ตามมาตรา 24 ไว้ดังนี้ คือ (ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 92 ตอนที่ 26 ลงวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2518)

1. มีสัญชาติไทย
2. อายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี
3. เป็นผู้เลื่อมใสในการปกครองในระบอบประชาธิปไตยตามรัฐธรรมนูญด้วยความบริสุทธิ์ใจ
4. ไม่เป็นผู้ดำรงตำแหน่งข้าราชการการเมือง

5. ไม่เป็นผู้ทพลาพจนไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ไร้ความสามารถหรือจิตฟั่นเฟือน ไม่สมประกอบ หรือเป็นโรคที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือน
6. ไม่เป็นผู้อยู่ในระหว่างถูกสั่งพักราชการ หรือถูกสั่งให้ออกจากราชการไว้ก่อนตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือน หรือกฎหมายอื่น
7. ไม่เป็นผู้บกพร่องในศีลธรรมอันดี
8. ไม่เป็นผู้มีหนี้สินล้นพ้นตัว
9. ไม่เคยเป็นบุคคลล้มละลาย
10. ไม่เป็นผู้เคยต้องรับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่โทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาท หรือความผิดลหุโทษ
11. ไม่เคยเป็นผู้ถูกลงโทษให้ออก ปลดออก หรือไล่ออกจากรัฐวิสาหกิจ
12. ไม่เป็นผู้เคยถูกลงโทษให้ออก หรือปลดออกเพราะกระทำผิดวินัยตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือน หรือตามกฎหมายอื่น
13. ไม่เป็นผู้เคยถูกลงโทษไล่ออกเพราะกระทำผิดวินัยตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือน หรือตามกฎหมายอื่น

14. ไม่เป็นผู้เคยกระทำการทุจริตในการสอบเข้ารับราชการ

การสรรหาและคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานนั้น เพื่อให้ได้บุคคลที่มีคุณสมบัติที่หน่วยงานต้องการ ให้ได้บุคคลที่สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วง ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ธรรมรส โชติบุญชร. 2524 : 82 - 83) ซึ่งหน่วยงานจะกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกเพื่อเป็นแนวทางในการประกอบการพิจารณา ดังเช่นเกณฑ์การคัดเลือกเข้าปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2524 : 53 - 54) พิจารณามูลค่าจากคุณลักษณะต่อไปนี้ คือ อายุ เพศ ลักษณะทางร่างกาย ลักษณะท่าทาง บุคลิกภาพ ประสิทธิภาพ ความอดทน ความสันทัด หักเหน็ด ความกตัญญู และความถี่ถ้วนในการทำงาน ความมั่นคง และความรับผิดชอบ

คุณลักษณะในการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานที่จะให้ประสบผลสำเร็งนั้น ผู้ปฏิบัติงานควรมีลักษณะ เป็นผู้รู้ มีใจรักในงานที่ปฏิบัติอยู่ มีความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน เป็นผู้แสวงหาวิชาความรู้ที่ทันสมัยอยู่เสมอ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานทุกระดับชั้นและมีลักษณะเป็นประชาธิปไตย (นพพร พานิชสุข. 2520 : 48 - 51) นอกจากนี้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพ วิทยุ อังคนารักษ์ (2522 : 1 - 6) เสนอว่าผู้ปฏิบัติงานควรมีคุณลักษณะ 2 ประการ คือ

1. คุณลักษณะพื้นฐาน ได้แก่

- 1.1 ความเฉลียวฉลาด (intelligence)
- 1.2 ความแข็งแรงของร่างกาย (physical vigor)
- 1.3 ความถูกต้องทางศีลธรรม (moral uprightness)

2. คุณลักษณะพิเศษ ได้แก่

- 2.1 ความสนใจอย่างแท้จริงและความรักบุคคลอื่น (an innate interested in and affection for people)
- 2.2 กำลังหรืออำนาจแห่งบุคลิกภาพ (strenght or power of personality)
- 2.3 การมีจิตใจเป็นเชิงวิทยาศาสตร์ (scientific trend of mind)

สำหรับการเป็นข้าราชการที่สามารถนั้น สีนี (นามแฝง) (2523 : 28 - 32) กล่าวว่า จะต้องเป็นผู้ทรงภูมิดังต่อไปนี้ คือ

1. ภูมิวิมุติ คือ จะต้องศึกษาหาความรู้ในหน้าที่โดยตรงให้แตกฉาน จะต้องมีความรู้ในวิชาการแขนงอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของตน โดยหลักใหญ่จะต้องมีความรู้ทั่วไปอย่างดีด้วย
2. ภูมิธรรม คือ การทำให้ใจกลิชอบ การทำชอบและวาจาพูดชอบ ให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองและเพื่อนมนุษย์

3. ภูมิฐาน คือ ความมีสง่าผ่าเผย สะอาดหมดจด เป็นระเบียบเรียบร้อย แต่งกายเหมาะสม ท่วงทีกริยา วาจาภูมิฐาน แสดงถึงบุคลิกลักษณะการเป็นหัวหน้าทำให้คนเกิดความพอใจ ยำเกรง ไม่ตั้งข้อรังเกียจ

การทดลองปฏิบัติงานราชการและการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การบรรจุข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยตามปกตินั้น ถ้าเป็นการบรรจุและแต่งตั้งจากผู้สอบแข่งขันหรือผู้คัดเลือกได้ จะต้องให้ทดลองปฏิบัติงานราชการตามกฎหมายเป็นเวลา 6 เดือน หรือ 1 ปี แล้วแต่กรณี หัวหน้าหน่วยงานในมหาวิทยาลัยจะเสนอรายชื่อคณะกรรมการประเมินผลการทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการจำนวนไม่น้อยกว่าสามคน แต่ไม่เกินห้าคน คณะกรรมการดังกล่าวจะประเมินผลตามแบบประเมินผลการทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการ ที่คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยกำหนด โดยพิจารณาองค์ประกอบในการประเมินผลจากความรู้ ความสามารถ ความประพฤติ และความรับผิดชอบต่อหน้าที่ (อุทร ชื่นกลิ่นธูป. 2523 : 227 - 230) ผู้ที่ผ่านการทดลองปฏิบัติงานราชการ จะได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งเป็นข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยต่อไป

การปฏิบัติงานของทุกคนในองค์การ ต้องได้รับการตรวจตราและประเมินว่า สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและมีคุณภาพมาตรฐานที่กำหนดไว้ การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยทั่วไป คือ วิธีการที่ผู้บังคับบัญชาบันทึกและลงความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยหน่วยงานแต่ละแห่งจะสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินเพื่อบันทึกความเห็นของผู้ทำการประเมิน แบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่นิยมกันมาก คือ แบบลงความเห็นตามระดับรายการ (graphic rating scale) หรือแบบประเมินพฤติกรรมหรือคุณลักษณะของคน โดยประเมินจากความถี่เริ่ม ความไว้วางใจ ความกระตือรือร้นและสุขภาพ การประเมินผลการปฏิบัติงานจะช่วยเสริมสร้างการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ สามารถใช้คนให้ถูกต้องกับความรู้ความสามารถ ช่วยลดข้อขัดแย้งใน

การพิจารณาความดีความชอบ เสริมสร้างสามัคคีธรรม ผดุงความยุติธรรมและทำนุบำรุงขวัญให้
 ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน มองเห็นแนวทางแห่งความก้าวหน้าในอนาคต ทั้งนี้เพราะการ
 ประเมินผลการปฏิบัติงาน มีส่วนผูกพันกับการปูนบำเหน็จ การเลื่อนชั้น การเลื่อนตำแหน่ง การ
 พิจารณาความดีความชอบ การมอบหมายงานให้ปฏิบัติ การพัฒนาบุคคลและการบำรุงขวัญของ
 ผู้ปฏิบัติงาน (สมพงศ์ เกษมสิน. 2523 : 149 - 164) สำหรับเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผล
 การปฏิบัติงานควรพิจารณาจากความรู้เกี่ยวกับงาน ความตั้งใจทำงาน และรู้จักผิดชอบ ความ
 สม่าเสมอในการทำงาน ความร่วมมือ ความกติริเริ่ม ปริมาณงาน และมนุษยสัมพันธ์ (มหาวิทยาลัย
 สุโขทัยธรรมาธิราช. 2524 : 75)

ในการบริหารงาน เรื่องที่เกี่ยวกับบุคคลเป็นเรื่องที่สำคัญและยุ่งยากมาก ทั้งนี้เพราะ
 ตามหลักในการบริหารงานโดยทั่วไปนั้น แม้ว่าจะมีงบประมาณให้อย่างเพียงพอ มีการจัดระบบงาน
 และการบริหารงานที่ดี มีวัสดุและอุปกรณ์ต่าง ๆ พร้อมมูลก็ตาม ถ้าผู้ปฏิบัติงานไม่ดี ไม่มีความรู้
 ความสามารถ ขาดความซื่อสัตย์สุจริต และไม่ปฏิบัติอยู่ในระเบียบวินัยอันดี ก็จะต้องต่อการบริหาร
 งานให้บรรลุตามความมุ่งหมาย (สมาน รังสิโยกฤษฎ์. 2522 : 1 - 2)

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกราช อุดระ (2520 : 28 - 36) ศึกษาเรื่องการศึกษาติดตามผลการปฏิบัติงานของ
 ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี วิชาเอกอุตสาหกรรมศิลป์ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2512 - 2518
 จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน และวิทยาลัยครูพระนคร ที่ปฏิบัติงานอยู่ในวิทยาลัย
 ครู โดยส่งแบบสอบถามไปยังผู้บังคับบัญชา จำนวน 102 คน และผู้สำเร็จวุฒิดุสิตากรรมศิลป์
 จำนวน 112 คน ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วย

1. ความขยันหมั่นเพียรและความเอาใจใส่ในการทำงาน
2. ความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย
3. ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน
4. ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
5. ความกระตือรือร้นในงานที่ได้รับมอบหมาย
6. ความสามารถในการลำดับขั้นตอนและระบบในการปฏิบัติงาน
7. ความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น
8. ความสามารถในการแก้ปัญหา
9. ความกตริเริ่มสร้างสรรค์
10. การอุทิศเวลาให้แก่งานช่าง
11. ความอดทนในการทำงาน

บุญชัย บุญวิรัตน์ (2527 : 26 - 28) ศึกษาเรื่องการติดตามผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตปริญญาโทที่สำเร็จการศึกษาจากวิทยาลัยวิชาการศึกษาตั้งแต่ปีการศึกษา 2500 - 2515 โดยส่งแบบสอบถามไปยังผู้บังคับบัญชา 123 คน และผู้ร่วมงาน 132 คน ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของผู้บังคับและเพื่อนร่วมงานในด้านการปฏิบัติงานโดยทั่ว ๆ ไป อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี ความรับผิดชอบในหน้าที่การงานอยู่ในเกณฑ์ดี บุคลิกภาพอื่น ๆ เช่น มนุษยสัมพันธ์ การเป็นผู้นำที่ดี การร่วมมือและประสานงานกับบุคคลอื่น มีนิสัยใจคอและบุคลิกภาพโดยทั่ว ๆ ไป อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

เลขา วไลจิตร และคนอื่น ๆ (2523 : 530 - 548) ศึกษาเรื่องผลกระทบต่อการทำงานของข้าราชการสายบริการทางวิชาการ ในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผลของการวิจัยพบว่า

1. การใช้ประโยชน์จากบุคคลอยู่ในระดับต่ำ เนื่องมาจากการกำหนดลักษณะงาน หน้าที่ และความรับผิดชอบที่กลาดเกลื่อนจากความเป็นจริง

2. ประสิทธิภาพของงานอยู่ในระดับต่ำ เนื่องมาจากความเหลื่อมล้ำในโอกาสของความก้าวหน้า ลักษณะงานข้าราชการสายบริการทางวิชาการเสียเปรียบสายงานอาจารย์และข้าราชการในหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานเดียวกัน เป็นผลให้การปฏิบัติงานของผู้ดำรงตำแหน่งในสายงานนั้นไม่เกิดประโยชน์และไม่มีประสิทธิภาพสูงตามความมุ่งหมายของสายงานและตำแหน่ง

3. ขาดแรงจูงใจของตำแหน่ง เนื่องจากข้อกำหนดของคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย เป็นผลให้มีการเข้างานและออกจากงานสูง ทำให้ขาดบุคลากรที่มีประสบการณ์ ซึ่งเป็นงานที่ต้องการทั้งผู้มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญ

4. การมีอคติในตำแหน่ง เป็นผลมาจากความเหลื่อมล้ำในระดับตำแหน่ง อัตราเงินเดือน และโอกาสความก้าวหน้า ทำให้เกิดความลำเอียงในสายงานและชื่อตำแหน่ง ตลอดจนลักษณะงาน และคุณภาพของงาน และก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการประเมินผลงานตามมาด้วย

สมบัติ เทศน้อย (2527 : 52 - 68) ศึกษาปัญหาการบริหารงานธุรการ 5 ด้าน คือ งานสารบรรณ งานการเงินและบัญชี งานการเจ้าหน้าที่ งานพัสดุ และงานอาคารสถานที่ โดยใช้แบบสอบถาม ถามกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มผู้ปฏิบัติงานและกลุ่มผู้รับบริการ จากวิทยาเขตปทุมวัน บางเขน พลศึกษา บางแสน พิชญโลก มหาสารคาม และสงขลา ประจำปีการศึกษา 2526 จำนวนทั้งสิ้น 494 คน ผลของการวิจัยพบว่า

1. งานสารบรรณ บุคลากรมีความรู้ไม่ตรงตามสายงานที่ปฏิบัติ ขาดความสวักคี่ ปฏิบัติงานล่าช้า ขาดความรับผิดชอบ ขาดความละเอียด รอบคอบ และไม่สามารถปฏิบัติงานแทนในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้

2. งานการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานขาดความรู้และมีกิริยามารยาทที่ไม่สุภาพ

3. งานการเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานล่าช้าเพราะระเบียบต่าง ๆ มีขั้นตอนมาก และขาดการติดตามผลการดำเนินงาน

4. งานพัสดุ มีการบรรจุและการลาออกของบุคลากรเข้าออกบ่อยเพราะเป็นลูกจ้างชั่วคราว และปฏิบัติงานล่าช้า เนื่องจากระเบียบพัสดุ

5. งานอาคารสถานที่ บุคลากรไม่มีความรอบรู้ในการปฏิบัติงานจริง ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ขาดความรับผิดชอบ ไม่ติดตามผลงาน ชอบหลีกเลี่ยงและมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานมาก

โสภณ หาสีตะพันธุ์ (2528 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องสถานภาพและความพอใจในการทำงานของข้าราชการสายบริการทางวิชาการและสายธุรการ ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยศึกษาตามตัวแปร ลักษณะวิทยาเขต ระดับการศึกษา ระดับชั้นตำแหน่ง เพศ สถานภาพการสมรส อายุ อายุราชการ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าวัดความพึงพอใจ องค์ประกอบทางแรงจูงใจ และองค์ประกอบทางอนามัยตามแนวคิดของ เฮิร์ทซ์เบิร์ก (Herzberg) ผลของการวิจัยพบว่า ข้าราชการสายบริการทางวิชาการและสายธุรการ มีความพอใจในองค์ประกอบทางแรงจูงใจและทางอนามัยแตกต่างกัน เมื่อศึกษาตามตัวแปรระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และอายุพบว่า มีความพึงพอใจองค์ประกอบทางแรงจูงใจและทางอนามัยไม่แตกต่างกัน

เกศินี หงสนันต์ (2518 : 129 - 130) ได้สรุปปัจจัยที่เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานไว้ 7 ประการ คือ

1. การให้เกิดคติและตระหนักในผลงานที่ได้กระทำ
2. ชนิดของงาน เป็นงานที่ควรแก่การสนใจ ทำด้วยความสามารถ
3. การทำงานเป็นกลุ่มที่มีการประสานงานเป็นอย่างดี
4. มีอิสระในการวินิจฉัยแก้ปัญหา
5. มีความมั่นคงในการทำงาน
6. มีความก้าวหน้าซึ่งได้รับการพิจารณาอย่างเสมอภาคและยุติธรรม
7. มีการควบคุมที่ดี

นอกจากนั้นยังได้รวบรวมปัจจัยของความต้องการของข้าราชการไทย พอสรุปได้ดังนี้

1. ได้รับเงินเดือนที่เหมาะสม
2. มาตรฐานในการควบคุมของหน่วยงานดี
3. มีสิ่งช่วยส่งเสริมแรงจูงใจเพียงพอ

4. ระบบการจำแนกตำแหน่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของหน้าที่ ความรับผิดชอบ และสามารถ

5. การสอบแข่งขัน การคัดเลือก หรือการเลื่อนชั้นตำแหน่ง เป็นไปอย่างยุติธรรม เชื่อถือได้ และประหยัด

6. มีการประสานงานที่ดีจากส่วนกลาง และการประเมินผลในโครงการฝึกอบรม

7. มีการอบรมฝึกฝนผู้ชำนาญการให้มากขึ้น

8. มีการใช้คนให้เหมาะสมเพื่อให้เกิดประโยชน์ยิ่งขึ้น

ไพฑูรย์ กฤษณ์เพ็ชร (2523 : 123 - 126) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เปรียบเทียบระหว่างอาจารย์ในวิทยาเขตกลางกับอาจารย์ในวิทยาเขตในส่วนภูมิภาค พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานโดยทั่วไปของอาจารย์อยู่ในระดับปานกลาง อาจารย์วิทยาเขตกลาง มีระดับความพึงพอใจในการทำงานระดับสูงกว่าอาจารย์ในวิทยาเขตในส่วนภูมิภาค ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานในขณะที่อาจารย์ในวิทยาเขตในส่วนภูมิภาค มีความพึงพอใจด้านสวัสดิการและเงื่อนไขการทำงานสูงกว่าอาจารย์ในวิทยาเขตกลาง อาจารย์ในวิทยาเขตที่ตั้งอยู่ในส่วนกลางมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันในด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านนโยบาย และการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และด้านเงื่อนไขการทำงาน ในขณะที่อาจารย์ในวิทยาเขตในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันในด้านสวัสดิการ และด้านสภาพของงาน

พีรพรต หุ่นเจริญ (2515 : 175) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์พบว่า ข้าราชการของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส และประสบการณ์ในการทำงาน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันในด้าน การจำแนกสายงาน วุฒิการศึกษา หน่วยงานที่ปฏิบัติ และระดับตำแหน่งงาน

ประพจน์ นันทรามาศ (2524 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยอาศัยแนวทฤษฎีของเซอร์สเบอร์ก ผลการวิจัยพบว่า

1. อาจารย์ทุกกลุ่มมีความพึงพอใจในเรื่องความก้าวหน้าเป็นอันดับแรก
2. อาจารย์กลุ่มที่มีความพึงพอใจ และกลุ่มที่ไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ของปัจจัยจูงใจ และปัจจัยก้ำจุนแตกต่างกันทุกองค์ประกอบ
3. อาจารย์กลุ่มที่มีวุฒิปริญญาตรีและกลุ่มที่มีวุฒิปริญญาโทและเอก มีความพึงพอใจในองค์ประกอบของปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุน แตกต่างกันในด้านนโยบายและการบริหาร
4. อาจารย์กลุ่มที่มีตำแหน่งทางวิชาการระดับอาจารย์และกลุ่มที่มีตำแหน่งทางวิชาการสูงกว่ามีความพึงพอใจในองค์ประกอบของปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุนไม่แตกต่างกัน
5. อาจารย์กลุ่มที่มีประสบการณ์น้อยและกลุ่มที่มีประสบการณ์มาก มีความพึงพอใจในองค์ประกอบปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุนแตกต่างกันในด้านการบังคับบัญชาและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
6. อาจารย์กลุ่มที่สังกัดวิทยาเขตหาดใหญ่ และกลุ่มที่สังกัดวิทยาเขตปัตตานี มีความพึงพอใจในองค์ประกอบปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุนแตกต่างกันในด้านความสำเร็จของงาน ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ การบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร
7. เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ซึ่งกันระหว่างองค์ประกอบในปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุน พบว่าส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันในทางบวก
8. เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบกลุ่มปัจจัยจูงใจกับปัจจัยก้ำจุน พบว่าทั้งสองกลุ่มมีความสัมพันธ์กันในทางบวก

เปล่งศรี อิงคินันท์ (2526 : ง - จ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย พบว่าระดับความพึงพอใจของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย โดยส่วนรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก 7 ปัจจัย คือ ปัจจัยความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบนโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน

ความมั่นคงในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และมีความพึงพอใจน้อยอยู่ 3 ปัจจัย คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า และเงินเดือน นอกจากนี้ยังพบว่าความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยในส่วนกลางและในส่วนภูมิภาคไม่แตกต่างกัน และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเรียงลำดับมีดังนี้ คือ ความก้าวหน้า ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความมั่นคงในงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และเงินเดือน

แกรเรต (Garrett. 1984 : 1309-A) ศึกษาการพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสถาบันอุดมศึกษาแห่งรัฐเทนเนสซี โดยการใช้แบบสอบถามกับประชากรที่เป็นเจ้าหน้าที่ ซึ่งแบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ ผู้บริหาร หัวหน้างาน เลขานุการหรือเสมียน และพนักงานบุคคลในมหาวิทยาลัยของรัฐเทนเนสซี จำนวน 64 แห่ง ผลของการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการมากกว่าสถาบันอุดมศึกษาเอกชนและเจ้าหน้าที่ทั้ง 4 กลุ่ม มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานที่ไม่เท่ากัน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ปรากฏว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรนั้นมีความสำคัญต่อการบริหารงานในมหาวิทยาลัยอย่างยิ่ง การที่บุคลากรจะปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ดี มีประสิทธิภาพ สามารถลดปัญหา และความขัดแย้งในการปฏิบัติงานในระดับบุคคลและในระดับหน่วยงานได้ จะทำให้สามารถพัฒนาหน่วยงานนั้น ๆ ให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาในเรื่องของการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยศึกษาจากคุณภาพการปฏิบัติงานในด้านสำคัญ ๆ คือ

1. ด้านความรับผิดชอบ
2. ด้านความรู้ความสามารถ
3. ด้านการเป็นผู้นำ
4. ด้านมนุษยสัมพันธ์

5. ด้านบุคลิกภาพ
6. ด้านการปรับตัว
7. ด้านความเป็นประชาธิปไตย
8. ด้านจริยธรรมและคุณธรรม /

วิธีดำเนินการวิจัย

เพื่อกำหนดให้การวิจัยเป็นไปตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การเลือกผู้เชี่ยวชาญ
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการของมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่ปฏิบัติงานในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2530 จำนวน 381 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ และบรรณารักษ์ ที่ปฏิบัติงานในภาคเรียน

ที่ 2 ปีการศึกษา 2530 มีจำนวนนักวิชาการศึกษา 152 คน นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ 52 คน และบรรณารักษ์ 52 คน รวม 256 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบง่าย ดังนี้

1. จำแนกประชากรที่จะศึกษาเป็น 3 กลุ่ม คือ นักวิชาการศึกษา 256 คน นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ 63 คน และบรรณารักษ์ 62 คน

2. ใช้ตารางประมาณจำนวนของ เครจี และ มอร์แกน โดยการเทียบสัดส่วนระหว่างประชากรกับกลุ่มตัวอย่าง (Krejcie and Morgan. 1970 : 607 - 610) ค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 0.05 แล้วจับฉลาก ได้จำนวนนักวิชาการศึกษา 152 คน นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ 52 คน และบรรณารักษ์ 52 คน รวม 256 คน ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่ง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
นักวิชาการศึกษา	256	152
นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ	63	52
บรรณารักษ์	62	52
รวม	381	256

การเลือกผู้เชี่ยวชาญ

ผู้วิจัยได้เลือกผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ 3 กลุ่ม กลุ่มละ 10 คน ดังนี้

กลุ่มที่ 1 เป็นผู้เชี่ยวชาญของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการตำแหน่งนักวิชาการศึกษา จำนวน 10 คน

กลุ่มที่ 2 เป็นผู้เชี่ยวชาญของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการตำแหน่งนักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ จำนวน 10 คน

กลุ่มที่ 3 เป็นผู้เชี่ยวชาญของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการตำแหน่งบรรณารักษ์ จำนวน 10 คน

เกณฑ์ในการเลือกผู้เชี่ยวชาญตำแหน่งนักวิชาการศึกษา นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ และตำแหน่งบรรณารักษ์ คือ เป็นผู้ที่มีวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สำหรับวัดคุณภาพการปฏิบัติงาน 8 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความรู้ความสามารถด้านการเป็นผู้นำ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านบุคลิกภาพ ด้านการปรับตัว ด้านความเป็นประชาธิปไตย และด้านจริยธรรมและคุณธรรม ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาจากมาตรฐานกำหนดตำแหน่งข้าราชการพลเรือนมหาวิทยาลัย เกี่ยวกับตำแหน่ง คุณสมบัติของตำแหน่ง หน้าที่ความรับผิดชอบ (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2523 : 1 - 57) และศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพในการปฏิบัติงาน นำความรู้ที่ได้จากการศึกษามาพิจารณาปรับปรุงแบบสอบถามของ วีระชัย โชกไพบูลย์ (2529 : ภาคผนวก) และวัชร ฐวธรรม และคนอื่น ๆ (2526 : 263 - 264) นำแบบสอบถามดังกล่าวเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและคณะกรรมการเพื่อตรวจสอบและ

พิจารณาแก้ไข ต่อจากนั้นได้นำแบบสอบถาม ไปทดลองใช้กับผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน และนักวิชาการโสตทัศนศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 30 คน นำผลที่ได้มาคำนวณหาค่าอำนาจจำแนก โดยวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายข้อแบ่งเป็นกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ นำมาเปรียบเทียบกันใช้สถิติ t -test เพื่อเลือกเอาข้อที่มีอำนาจจำแนกสูงไว้

ลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ชุด คือ

ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามการปฏิบัติงานที่ควรปฏิบัติของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สำหรับให้ผู้เชี่ยวชาญตอบเพื่อนำผลไปสร้างเกณฑ์การปฏิบัติงาน

ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามการปฏิบัติงานจริงของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สำหรับผู้ช่วยฝ่ายวิชาการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดที่ 1 มีสาระแบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นคำถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า และมีช่องว่างให้แสดงเหตุผลประกอบ ให้ผู้ตอบได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ พร้อมกับเขียนแสดงเหตุผลประกอบทุกข้อคำถามทั้ง 8 ด้าน คือ

1. ด้านความรับผิดชอบ	จำนวน	12	ข้อ
2. ด้านความรู้ความสามารถ	จำนวน	13	ข้อ
3. ด้านการเป็นผู้นำ	จำนวน	14	ข้อ
4. ด้านมนุษยสัมพันธ์	จำนวน	12	ข้อ
5. ด้านบุคลิกภาพ	จำนวน	11	ข้อ
6. ด้านการปรับตัว	จำนวน	9	ข้อ
7. ด้านความเป็นประชาธิปไตย	จำนวน	10	ข้อ
8. ด้านจริยธรรมและคุณธรรม	จำนวน	9	ข้อ

แบบสอบถามชุดที่ 2 มีสาระแบ่งเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 และตอนที่ 2 มีข้อความเช่นเดียวกับข้อความในแบบสอบถามแบบที่ 1 และเพิ่มตอนที่ 3 คือ แบบสอบถามปลายเปิด โดยถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน

เกณฑ์การให้คะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดให้คะแนนตามระดับที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมายมีค่าลำดับคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 คะแนน ดังนี้

- ให้คะแนน 1 หมายถึง ระดับที่ควรปฏิบัติและที่ปฏิบัติจริงน้อยที่สุด
- ให้คะแนน 2 หมายถึง ระดับที่ควรปฏิบัติและที่ปฏิบัติจริงน้อย
- ให้คะแนน 3 หมายถึง ระดับที่ควรปฏิบัติและที่ปฏิบัติจริงปานกลาง
- ให้คะแนน 4 หมายถึง ระดับที่ควรปฏิบัติและที่ปฏิบัติจริงมาก
- ให้คะแนน 5 หมายถึง ระดับที่ควรปฏิบัติและที่ปฏิบัติจริงมากที่สุด

ส่วนข้อความในทางนิเสธให้คะแนนดังนี้

- ให้คะแนน 1 หมายถึง ระดับที่ควรปฏิบัติและที่ปฏิบัติจริงมากที่สุด
- ให้คะแนน 2 หมายถึง ระดับที่ควรปฏิบัติและที่ปฏิบัติจริงมาก
- ให้คะแนน 3 หมายถึง ระดับที่ควรปฏิบัติและที่ปฏิบัติจริงปานกลาง
- ให้คะแนน 4 หมายถึง ระดับที่ควรปฏิบัติและที่ปฏิบัติจริงน้อย
- ให้คะแนน 5 หมายถึง ระดับที่ควรปฏิบัติและที่ปฏิบัติจริงน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลผล ผู้วิจัยได้กำหนดให้คะแนนการแปลผล ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.99 หมายถึง ระดับที่ควรปฏิบัติและปฏิบัติจริงน้อยที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 2.00 - 2.99 หมายถึง ระดับที่ควรปฏิบัติและปฏิบัติจริงน้อย
- ค่าเฉลี่ย 3.00 - 3.99 หมายถึง ระดับที่ควรปฏิบัติและปฏิบัติจริงปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 4.00 - 4.99 หมายถึง ระดับที่ควรปฏิบัติและปฏิบัติจริงมาก
- ค่าเฉลี่ย 5.00 - 5.99 หมายถึง ระดับที่ควรปฏิบัติและปฏิบัติจริงมากที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้ คือ

1. ติดต่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 30 ท่าน ด้วยตนเอง
 2. แบบสอบถามการปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานจริงของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ ดำเนินการดังนี้
 - 2.1 ตำแหน่งนักวิชาการ ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์ในการแจกและเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามจากเลขานุการคณะ
 - 2.2 ตำแหน่งนักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถาม และกำหนดวันและเวลารับคืนด้วยตนเอง
 - 2.3 ตำแหน่งบรรณารักษ์ ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามและกำหนดวันและเวลา รับคืนด้วยตัวเอง
- ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามทั้งสิ้น 256 ฉบับ ได้รับคืน 236 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 92.19 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ดังนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้เชี่ยวชาญและผู้ช่วยฝ่ายวิชาการมหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. แบบสอบถามตอนที่ 2 ตามเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนดไว้ หน้า 42
3. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญมาตรวจให้คะแนนหาค่าเฉลี่ย และรวบรวมสาเหตุผลประกอบเป็นรายชื่อ รายด้าน และรวมทุกด้าน ใช้เป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์ และเปรียบเทียบคุณภาพการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

4. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการมหาวิทยาลัยรามคำแหง มาดำเนินการดังนี้

4.1 นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการมาตรวจให้คะแนนค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ รายด้าน และรวมทุกด้าน นำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ของผู้เชี่ยวชาญ โดยให้เหตุผลสอดคล้องหรือแตกต่างกันในเชิงอธิบายประกอบเป็นรายข้อ

4.2 นำค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ รายด้าน และรวมทุกด้าน ไปเปรียบเทียบในกลุ่มผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ผู้วิจัยใช้ค่าเฉลี่ยสูงหรือต่ำกว่าเกณฑ์ เปรียบเทียบตามเกณฑ์ที่ผู้เชี่ยวชาญวางไว้ โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน คือ

1. ค่าร้อยละ
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

(Guilford. 1965 : 54)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ กับความคิดเห็นของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการในการปฏิบัติงานจริงรวมทุกด้าน
2. เสนอค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการกับความคิดเห็นของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการในการปฏิบัติงานจริงเป็นรายด้าน รวมรายด้าน และรายข้อ โดยพิจารณาจากเกณฑ์การพิจารณาที่ได้กำหนด
3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ กับความคิดเห็นของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการในการปฏิบัติงานจริง เป็นรายด้านและรายข้อ
4. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ และบรรณารักษ์ เป็นรายด้านรวมแปดด้าน
5. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ และบรรณารักษ์ เป็นรายข้อและรายด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอเป็นตารางเชิงเปรียบเทียบไว้ดังต่อไปนี้

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยความถี่เห็นของผู้เชี่ยวชาญ และผู้ช่วยฝ่ายวิชาการต่อการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ

ข้อที่	การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	ผู้เชี่ยวชาญ N = 30 ระดับที่ควรปฏิบัติ $\bar{X}$	ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ N = 236 ระดับที่ปฏิบัติจริง $\bar{X}$
		4.1	
1.	ด้านความรับผิดชอบ	4.21	3.50
2.	ด้านความรู้ความสามารถ	3.94	3.32
3.	ด้านการเป็นผู้นำ	4.03	3.37
4.	ด้านมนุษยสัมพันธ์	4.26	3.67
5.	ด้านบุคลิกภาพ	4.22	3.83
6.	ด้านการปรับตัว	4.04	3.83
7.	ด้านความเป็นประชาธิปไตย	3.91	3.88
8.	ด้านจริยธรรมและคุณธรรม	4.31	3.69
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.11	3.64

ตาราง 2 การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการศึกษารวมแปดด้าน ด้านที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าควรปฏิบัติในระดับมากสามด้าน ได้แก่ ด้านจริยธรรมและคุณธรรม ($\bar{X} = 4.31$) ด้านมนุษยสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.26$) และด้านบุคลิกภาพ ($\bar{X} = 4.22$) ส่วนด้านที่ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการปฏิบัติจริง ในระดับมากสามด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นประชาธิปไตย ($\bar{X} = 3.88$) ด้านการปรับตัว ($\bar{X} = 3.83$) และด้านบุคลิกภาพ ($\bar{X} = 3.83$)

เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญกับผู้ช่วยฝ่ายวิชาการต่อการปฏิบัติงานรวมทั้งแปดด้าน ปรากฏว่าผู้ช่วยฝ่ายวิชาการได้ปฏิบัติจริง ($\bar{X} = 3.64$) อยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ของผู้เชี่ยวชาญ ($\bar{X} = 4.11$) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อ 1 ที่ว่า "การปฏิบัติงานจริงของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการทั้ง 8 ด้าน มีระดับสูงกว่าเกณฑ์"

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและผู้ช่วยฝ่ายวิชาการต่อการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ ด้านความรับผิดชอบเป็นรายข้อ

ข้อที่ การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	ผู้เชี่ยวชาญ N = 30 ระดับที่ควรปฏิบัติ $\bar{X}$	ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ N = 236 ระดับที่ปฏิบัติจริง $\bar{X}$
<u>ด้านความรับผิดชอบ</u> 1. มีการจัดแบ่งเวลาไว้เป็นประจำในแต่ละวัน เพื่องานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติ	3.93	3.42

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อที่	การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	ผู้เชี่ยวชาญ N = 30 ระดับที่ควรปฏิบัติ $\bar{X}$	ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ N = 236 ระดับที่ปฏิบัติจริง $\bar{X}$
2.	จัดเวลาสำหรับตัวเองพอเพียงสำหรับเริ่มงานแต่ละชิ้น	4.36	3.50
3.	ทำงานที่มีอยู่ให้เสร็จทันเวลา	4.40	3.56
4.	ไม่ยอมแพ้หรือละทิ้งงานง่าย ๆ เมื่อต้องเผชิญกับงานที่ยากลำบาก	4.36	3.72
5.	ทำงานถูกต้องตามหลักวิชา	4.06	3.84
6.	มีความพยายามทำงานอย่างระมัดระวัง	4.13	3.58
7.	ทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ถูกต้องแม่นยำที่สุด	4.10	3.51
8.	ทุกครั้งจะใช้เวลา 2 - 3 นาที ตรวจสอบงานที่ทำเสร็จแล้วอีกครั้ง	4.06	3.24
9.	ไม่ได้รับการตำหนิเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย	4.33	3.53
10.	ไม่มีภารกิจที่ต้องกลับก่อน 16.30 น.	4.30	3.56
11.	สามารถนำหลักวิชามาใช้ในการปฏิบัติงานได้	4.30	3.28
12.	มาปฏิบัติงานก่อน 8.30 น.	4.16	3.14
ค่าเฉลี่ยรวม		4.21	3.50

จากตาราง 3 ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่า การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ ด้านความรับผิดชอบ ควรปฏิบัติมาก ได้แก่ การทำงานที่มีอยู่ให้เสร็จทันเวลา ($\bar{X} = 4.40$) จัดเวลาให้พอเพียงที่จะเริ่มงานชิ้นใหม่ ($\bar{X} = 4.36$) และไม่ยอมละทิ้งงานเมื่อต้องเผชิญกับงานที่ยากลำบาก ($\bar{X} = 4.86$) ข้อที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าควรปฏิบัติปานกลาง ได้แก่ มีการจัดแบ่งเวลาไว้เป็นประจำในแต่ละวันเพื่องานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.93$)

ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการเห็นว่าในด้านความรับผิดชอบ ปฏิบัติจริงระดับปานกลาง ได้แก่ ทำงานถูกต้องตามหลักวิชา ($\bar{X} = 3.84$) รองลงมาได้แก่ ไม่ยอมแพ้และละทิ้งงานเมื่อต้องเผชิญกับงานที่ยากลำบาก ($\bar{X} = 3.72$) และมีความพยายามทำงานอย่างระมัดระวัง ($\bar{X} = 3.58$)

เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญกับผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ ในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ ด้านความรับผิดชอบปรากฏว่า ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการได้ปฏิบัติงานจริง ($\bar{X} = 3.50$) อยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ของผู้เชี่ยวชาญ ($\bar{X} = 4.21$) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อ 2 ที่ว่า "การปฏิบัติงานจริงของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการด้านความรับผิดชอบมีระดับสูงกว่าเกณฑ์" เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญว่าการปฏิบัติงานควรทำงานที่มีอยู่ให้เสร็จทันเวลา ($\bar{X} = 4.40$) เป็นอันดับแรก ส่วนผู้ช่วยฝ่ายวิชาการให้ความสำคัญว่าการปฏิบัติงานจริงนั้นจะต้องทำงานถูกต้องตามหลักวิชา ($\bar{X} = 3.84$) เป็นลำดับแรก

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและผู้ช่วยฝ่ายวิชาการต่อการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ ด้านความรู้ความสามารถ เป็นรายชื่อ

ข้อที่	การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	ผู้เชี่ยวชาญ N = 30 ระดับที่ควรปฏิบัติ $\bar{X}$	ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ N = 236 ระดับที่ปฏิบัติจริง $\bar{X}$
<u>ด้านความรู้ความสามารถ</u>			
1.	หาวิธีที่เหมาะสมที่สุดในการทำงาน	4.33	3.36
2.	รู้จักประหยัดเวลาการปฏิบัติงาน	4.26	3.62
3.	นำความรู้มาใช้พัฒนาคุณภาพของงาน	4.16	3.41
4.	เขียนตารางการทำงานในแต่ละวัน	3.36	2.63
5.	เขียนงานที่ได้รับมอบหมายไว้ในที่เห็นได้ชัด	2.73	2.87
6.	เขียนเตือนความจำเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	3.66	3.13
7.	สามารถจำจุดที่สำคัญที่สุดในงานที่ได้รับมอบหมาย	4.06	3.36
8.	ในขณะที่ปฏิบัติงานจะหยุดเป็นระยะ ๆ และ ทบทวนความถูกต้องของงานที่ปฏิบัติ	3.53	3.13
9.	มีการพัฒนาการทำงานอยู่เสมอ	4.40	3.67
10.	สามารถนำความรู้ที่ศึกษามาใช้ในการปฏิบัติงานได้	4.30	3.56
11.	มีความรอบรู้ในการทำงาน	4.30	3.74
12.	นำความรู้ที่ค้นคว้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน	4.03	3.34

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อที่	การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	ผู้เชี่ยวชาญ N = 30 ระดับที่ควรปฏิบัติ $\bar{X}$	ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ N = 236 ระดับที่ปฏิบัติจริง $\bar{X}$
13.	ปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งด้าน ความรวดเร็วและความถูกต้อง	4.13	3.34
ค่าเฉลี่ยรวม		3.94	3.32

จากตาราง 4 ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าในด้านความรู้ความสามารถการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการควรปฏิบัติมาก ได้แก่ มีการพัฒนาการทำงานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.40$) รองลงมา ได้แก่ หาวิธีที่เหมาะสมที่สุดในการทำงาน ($\bar{X} = 4.33$) สามารถนำความรู้ที่ศึกษามาใช้ในการปฏิบัติได้ ($\bar{X} = 4.30$) และมีความรอบรู้ในการทำงาน ($\bar{X} = 4.30$) ส่วนที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าควรปฏิบัติระดับน้อย ได้แก่ การเขียนงานที่ได้รับมอบหมายไว้ในที่เห็นได้ชัด ($\bar{X} = 2.73$)

ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการมีความคิดเห็นว่า ในด้านความรู้ความสามารถปฏิบัติจริงระดับปานกลาง ได้แก่ มีความรอบรู้ในการทำงาน ($\bar{X} = 3.74$) รองลงมาได้แก่ มีการพัฒนาการทำงานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.67$) และรู้จักประหยัดเวลาการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.62$) ข้อที่ปฏิบัติจริงอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ เขียนตารางการทำงานในแต่ละวัน ($\bar{X} = 2.63$) และเขียนงานที่ได้รับมอบหมายไว้ในที่เห็นชัด ($\bar{X} = 2.87$)

เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญกับผู้ช่วยฝ่ายวิชาการในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการด้านความรู้ความสามารถปรากฏว่า ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการเห็นว่าได้ปฏิบัติงานจริง ($\bar{X} = 3.32$) อยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ของผู้เชี่ยวชาญ ($\bar{X} = 3.94$) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อ 3 ที่ว่า "การปฏิบัติงานจริงของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ ด้านความรู้ความสามารถมีระดับสูงกว่าเกณฑ์" เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้เชี่ยวชาญให้ความสำคัญว่า การปฏิบัติงานควรมีการพัฒนาการทำงานเสมอเป็นลำดับแรก ($\bar{X} = 4.40$) ส่วนผู้ช่วยฝ่ายวิชาการให้ความสำคัญว่าการปฏิบัติงานจริงต้องมีความรอบรู้ในการทำงานเป็นลำดับแรก ($\bar{X} = 3.74$)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและผู้ช่วยฝ่ายวิชาการต่อการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการด้านการเป็นผู้นำ เป็นรายข้อ

ข้อที่	การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	ผู้เชี่ยวชาญ N = 30	ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ N = 236
		ระดับที่ควรปฏิบัติ $\bar{X}$	ระดับที่ปฏิบัติจริง $\bar{X}$
	<u>ด้านการเป็นผู้นำ</u>		
1.	สามารถเป็นผู้สร้างความสามัคคีในหมู่คณะได้	3.90	3.25
2.	มีความสามารถเป็นผู้นำ	3.96	3.18
3.	เป็นผู้ตามเสมอในการปฏิบัติงาน	2.56	2.99
4.	มีความกระตือรือร้นและแสวงหาความรู้มาพัฒนาหน่วยงาน	4.10	3.32

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อที่	การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	ผู้เชี่ยวชาญ N = 30 ระดับที่ควรปฏิบัติ $\bar{X}$	ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ N = 236 ระดับที่ปฏิบัติจริง $\bar{X}$
5.	มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	4.13	3.50
6.	ใช้เหตุผลและวินิจฉัยสั่งงานได้รวดเร็วและถูกต้อง	4.50	3.14
7.	ให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น	3.80	3.41
8.	ได้รับความไว้วางใจให้เป็นผู้นำในการปฏิบัติงาน	4.16	3.54
9.	มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น	4.33	3.63
10.	มีความเชื่อมั่นในตนเอง	4.43	3.45
11.	ไม่ร่วมในการต่อต้านการปฏิบัติงาน	4.43	3.42
12.	สามารถชักนำบุคคลอื่นให้เข้าร่วมกิจกรรม ของหมู่คณะ	3.90	3.63
13.	สามารถกำหนดนโยบายและร่วมมือดำเนินงาน ให้บรรลุเป้าหมาย	4.10	3.21
14.	สามารถให้เหตุผล เพื่อเป็นแนวทางการ ตัดสินใจของกลุ่ม	4.13	3.56
ค่าเฉลี่ยรวม		4.03	3.37

จากตาราง 5 ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่าเป็นผู้นำ การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการควรปฏิบัติมาก ($\bar{X} = 4.03$) ข้อที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าควรปฏิบัติมาก ได้แก่ การใช้เหตุผลและวินิจฉัยสั่งงานได้รวดเร็วถูกต้อง ($\bar{X} = 4.50$) มีความเชื่อมั่นในตนเอง ($\bar{X} = 4.43$) และไม่เข้าร่วมในการต่อต้านการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.43$) ส่วนข้อที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าควรปฏิบัติ น้อยกว่าข้ออื่น ๆ ได้แก่ เป็นผู้ตามเสมอในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 2.56$)

ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการมีความคิดเห็นว่าเป็นผู้นำปฏิบัติงานจริงปานกลาง ได้แก่ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ($\bar{X} = 3.63$) สามารถชักนำบุคคลอื่นเข้าร่วมกิจกรรมของหมู่คณะ ($\bar{X} = 3.63$) สามารถให้เหตุผลเพื่อเป็นแนวทางการตัดสินใจของกลุ่ม ($\bar{X} = 3.56$) และได้รับความไว้วางใจให้เป็นผู้นำในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.54$) ส่วนข้อที่ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการเห็นว่าควรปฏิบัติจริงน้อย คือ การเป็นผู้ตามเสมอในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 2.99$)

เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญกับผู้ช่วยฝ่ายวิชาการในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการด้านการเป็นผู้นำ ปรากฏว่า ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการเห็นว่าได้ปฏิบัติงานจริง ($\bar{X} = 3.37$) อยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ของผู้เชี่ยวชาญ ($\bar{X} = 4.03$) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อ 4 ที่ว่า "การปฏิบัติงานจริงของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ ด้านการเป็นผู้นำมีระดับสูงกว่าเกณฑ์" เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้เชี่ยวชาญกับผู้ช่วยฝ่ายวิชาการมีความคิดเห็นที่ตรงกัน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญและผู้ช่วยฝ่ายวิชาการมีความคิดเห็นว่าการใช้เหตุผลและวินิจฉัยสั่งงานได้รวดเร็วและถูกต้อง ควรปฏิบัติเป็นอันดับแรก

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและผู้ช่วยฝ่ายวิชาการต่อการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการด้านมนุษยสัมพันธ์ เป็นรายชื่อ

ข้อที่ การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	ผู้เชี่ยวชาญ N = 30 ระดับที่ควรปฏิบัติ $\bar{X}$	ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ N = 236 ระดับที่ปฏิบัติจริง $\bar{X}$
<u>ด้านมนุษยสัมพันธ์</u>		
1. ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทั้งในหน้าที่ราชการและส่วนตัว	4.40	3.67
2. ให้การต้อนรับและเป็นกันเองกับผู้มาติดต่อ	4.26	3.92
3. ยินดีรับฟังคำวิจารณ์ข้อบกพร่องของตนเอง	4.16	3.51
4. ร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานแก้ไขปัญหาต่าง ๆ	4.06	3.74
5. ให้ความปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงาน	4.13	3.36
6. ฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	4.56	4.03
7. กล่าวคำขอโทษและให้อภัยแก่เพื่อนร่วมงานและบุคคลทั่วไป	4.36	3.61
8. ให้ความร่วมมือช่วยเหลือในการพัฒนาชุมชน	3.93	2.34
9. ให้ความร่วมมือในกิจกรรมของหน่วยงาน	4.06	3.62
10. เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยในการปฏิบัติงาน	4.40	3.74

ตาราง 6 (ต่อ)

ข้อที่	การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	ผู้เชี่ยวชาญ N = 30 ระดับที่ควรปฏิบัติ $\bar{X}$	ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ N = 236 ระดับที่ปฏิบัติจริง $\bar{X}$
11.	ไม่มีปัญหากับผู้มาติดต่องาน	4.40	3.73
12.	สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้	4.46	3.82
ค่าเฉลี่ยรวม		4.26	3.67

จากตาราง 6 ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่าเป็นด้านมนุษยสัมพันธ์ การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการควรปฏิบัติมาก ($\bar{X} = 4.26$) ข้อที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าควรปฏิบัติมาก ได้แก่ พังความคิดเห็นของผู้อื่น ($\bar{X} = 4.56$) สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ ($\bar{X} = 4.46$) ไม่มีปัญหากับผู้มาติดต่องาน ($\bar{X} = 4.40$) ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทั้งในหน้าที่ราชการและส่วนตัว ($\bar{X} = 4.40$) และเพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.40$) ส่วนข้อที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าควรปฏิบัติปานกลาง ได้แก่ ให้ความร่วมมือช่วยเหลือในการพัฒนาชุมชน ($\bar{X} = 3.93$)

ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการมีความคิดเห็นว่าเป็นด้านมนุษยสัมพันธ์ ที่ปฏิบัติจริงมาก ได้แก่ พังความคิดเห็นของผู้อื่น ($\bar{X} = 4.03$) ส่วนที่ปฏิบัติจริงปานกลาง ได้แก่ การต้อนรับและเป็นกันเองกับผู้มาติดต่อ ($\bar{X} = 3.92$) และสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ ($\bar{X} = 3.82$)

เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญกับผู้ช่วยฝ่ายวิชาการในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการด้านมนุษยสัมพันธ์ปรากฏว่า ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการได้ปฏิบัติงานจริง ($\bar{X} = 3.67$) อยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ของผู้เชี่ยวชาญ ($\bar{X} = 4.26$) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อ 5 "การปฏิบัติงานจริงของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการด้านมนุษยสัมพันธ์มีระดับสูงกว่าเกณฑ์" เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้เชี่ยวชาญกับผู้ช่วยฝ่ายวิชาการมีความคิดเห็นตรงกันว่า การปฏิบัติงานจริงและที่ควรปฏิบัติ นั้น สิ่งสำคัญลำดับแรก คือ การฟังความคิดเห็นของผู้อื่น (ผู้เชี่ยวชาญ $\bar{X} = 4.56$ ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ $\bar{X} = 4.03$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและผู้ช่วยฝ่ายวิชาการต่อการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการด้านบุคลิกภาพ เป็นรายข้อ

ข้อที่	การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	ผู้เชี่ยวชาญ N = 30 ระดับที่ควรปฏิบัติ $\bar{X}$	ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ N = 236 ระดับที่ปฏิบัติจริง $\bar{X}$
<u>ด้านบุคลิกภาพ</u>			
1.	มีความร่าเริง ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.23	3.86
2.	มีสุขภาพจิตดี สุขภาพกายสมบูรณ์	4.00	3.87
3.	มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่และผู้อื่น	4.40	4.09
4.	มีปฏิภาณ ไหวพริบ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	4.43	3.78
5.	มีความกระตือรือร้นในหน้าที่การงาน	4.40	3.87

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อที่	การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	ผู้เชี่ยวชาญ N = 30 ระดับที่ควรปฏิบัติ $\bar{X}$	ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ N = 236 ระดับที่ปฏิบัติจริง $\bar{X}$
6.	พูดจาจะฉาน เข้าใจง่าย กล้าที่จะแสดงออก	4.16	3.88
7.	เป็นคนอ่อนน้อม เป็นมิตรกับคนทั่วไป	4.30	3.99
8.	เป็นคนรู้จักวางตัวในสังคม	4.46	3.91
9.	ไม่มีอารมณ์อ่อนไหว หวาดกลัวในการปฏิบัติงาน	4.43	3.89
10.	เวลาปฏิบัติงานต้องการความช่วยเหลือ จากเพื่อนร่วมงาน	3.16	3.42
11.	ไม่แสดงความเครียดเมื่อมีปัญหาเรื่องการ ปฏิบัติงาน	4.46	3.62
ค่าเฉลี่ยรวม		4.22	3.83

จากตาราง 7 ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่าเป็นด้านบุคลิกภาพ การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการควรปฏิบัติมาก ($\bar{X} = 4.22$) ข้อที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าควรปฏิบัติมาก ได้แก่ ไม่แสดงความเครียดเมื่อมีปัญหาเรื่องการทำงาน ($\bar{X} = 4.46$) รู้จักวางตัวในสังคม ($\bar{X} = 4.46$) มีปฏิภาณไหวพริบสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ($\bar{X} = 4.43$) และไม่มีอารมณ์อ่อนไหวหวาดกลัวในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.43$) ส่วนข้อที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าควรปฏิบัติปานกลาง ได้แก่ เวลาปฏิบัติงานต้องการความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.16$)

ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการมีความคิดเห็นว่าเป็นด้านบุคลิกภาพที่ปฏิบัติงานจริงมาก ได้แก่ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่และผู้อื่น ($\bar{X} = 4.09$) ส่วนข้อที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าควรปฏิบัติปานกลาง ได้แก่ เป็นคนอ่อนน้อมเป็นมิตรกับคนอื่น ๆ ($\bar{X} = 3.99$) เป็นคนรู้จักวางตัวในสังคม ($\bar{X} = 3.91$) ไม่มีอารมณ์อ่อนไหวหวาดกลัวในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.89$) พุดจาจะฉะฉานกล้าแสดงออก ($\bar{X} = 3.88$) และมีความกระตือรือร้นในหน้าที่การงาน ($\bar{X} = 3.87$)

เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญกับผู้ช่วยวิชาการในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการด้านบุคลิกภาพ ปรากฏว่าผู้ช่วยฝ่ายวิชาการเห็นว่าได้ปฏิบัติงานจริง ($\bar{X} = 3.83$) อยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ของผู้เชี่ยวชาญ ($\bar{X} = 4.22$) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อ 6 "การปฏิบัติงานจริงของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการด้านบุคลิกภาพมีระดับสูงกว่าเกณฑ์" เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้เชี่ยวชาญกับผู้ช่วยฝ่ายวิชาการมีความคิดเห็นแตกต่างกัน คือ ผู้เชี่ยวชาญ มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานควรปฏิบัติในลำดับมาก ได้แก่ ไม่แสดงความเครียดเมื่อมีปัญหาเรื่องการทำงาน ($\bar{X} = 4.46$) และรู้จักวางตัวในสังคม ($\bar{X} = 4.46$) แตกต่างกับผู้ช่วยฝ่ายวิชาการที่มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานจริงลำดับแรก คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ ($\bar{X} = 4.09$)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและผู้ช่วยฝ่ายวิชาการต่อการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการด้านการปรับตัว เป็นรายชื่อ

ข้อที่	การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	ผู้เชี่ยวชาญ N = 30 ระดับที่ควรปฏิบัติ $\bar{X}$	ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ N = 236 ระดับที่ปฏิบัติจริง $\bar{X}$
<u>ด้านการปรับตัว</u> 1. มีความสามารถในการปรับตัวเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน 2. มีเพื่อนสนิทที่ไว้วางใจได้ 3. มีความเชื่อมั่นในการกระทำสิ่งต่าง ๆ 4. เมื่อมีอุปสรรคจะไม่แสดงความคับข้องใจและจะแก้ปัญหา 5. เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี 6. มีอารมณ์มั่นคง ไม่หวั่นไหวง่าย 7. มองผู้อื่นในแง่ดีเสมอ 8. พยายามทำความเข้าใจกับผู้อื่นกับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 9. เมื่อทำสิ่งใดผิดพลาดมีความต้องการที่จะแก้ไขใหม่ให้ถูกต้อง			
		3.96	3.89
		3.83	3.48
		3.83	3.84
		4.30	3.95
		4.30	4.05
		4.06	3.74
		3.93	3.88
		4.00	3.80
		4.20	3.85
ค่าเฉลี่ยรวม		4.04	3.83

จากตาราง 8 ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่าในด้านการปรับตัว ในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการควรปฏิบัติมาก ($\bar{X} = 4.04$) ข้อที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าควรปฏิบัติมากได้แก่ เมื่อมีอุปสรรคจะไม่แสดงความคับข้องใจและจะแก้ปัญหา ($\bar{X} = 4.30$) และเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี ($\bar{X} = 4.30$) ส่วนข้อที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าควรปฏิบัติปานกลาง ได้แก่ มีความสามารถในการปรับตัวเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.96$) และมองคนในแง่ดีเสมอ ($\bar{X} = 3.93$)

ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการเห็นว่าในด้านการปรับตัว ที่ปฏิบัติจริงมาก ได้แก่ เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี ($\bar{X} = 4.05$) ส่วนที่ปฏิบัติจริงปานกลาง ได้แก่ ไม่แสดงความคับข้องใจและจะแก้ปัญหา ($\bar{X} = 3.95$) มีความสามารถในการปรับตัวเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.89$) และมองผู้อื่นในแง่ดีเสมอ ($\bar{X} = 3.88$)

เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญกับผู้ช่วยฝ่ายวิชาการในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการด้านการปรับตัว ปรากฏว่าผู้ช่วยฝ่ายวิชาการปฏิบัติงานจริง ($\bar{X} = 3.83$) อยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ของผู้เชี่ยวชาญ ($\bar{X} = 4.04$) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อ 7 "การปฏิบัติงานจริงของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการด้านการปรับตัวมีระดับสูงกว่าเกณฑ์" เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ผู้เชี่ยวชาญกับผู้ช่วยฝ่ายวิชาการมีความเห็นสอดคล้องกันว่า การปฏิบัติงานที่ควรปฏิบัติและปฏิบัติจริงลำดับแรก ได้แก่ เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี (ผู้เชี่ยวชาญ $\bar{X} = 4.30$, ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ $\bar{X} = 4.05$)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและผู้ช่วยฝ่ายวิชาการต่อการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการด้านความเป็นประชาธิปไตย เป็นรายข้อ

ข้อที่	การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	ผู้เชี่ยวชาญ N = 30 ระดับที่ควรปฏิบัติ $\bar{x}$	ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ N = 236 ระดับที่ปฏิบัติจริง $\bar{x}$
	<u>ด้านความเป็นประชาธิปไตย</u>		
1.	รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	4.43	3.91
2.	เคารพในสิทธิเสรีภาพของผู้อื่น	3.13	4.27
3.	ใช้ปัญญาและเหตุผลในการแก้ปัญหา	4.30	3.91
4.	มีความเลื่อมใสต่อการปกครองระบอบประชาธิปไตย	3.56	3.88
5.	ยอมรับนับถือผู้อื่น	4.36	4.03
6.	รู้และปฏิบัติตามสิทธิหน้าที่ของตนเอง	4.06	3.88
7.	มีความสามารถในการถ่ายทอดและฝึกฝนความเป็นประชาธิปไตยให้ผู้อื่น	3.36	3.30
8.	เต็มใจปฏิบัติตามมติของส่วนรวม	3.40	3.69
9.	หมั่นศึกษาในสิ่งที่ตนเองไม่เข้าใจและกล้ารับผิดชอบ	4.20	4.07

ตาราง 9 (ต่อ)

ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญ N = 30 ระดับที่ควรปฏิบัติ $\bar{X}$	ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ N = 236 ระดับที่ปฏิบัติจริง $\bar{X}$
10. มีจิตใจเป็นนักกีฬา รู้แพ้รู้ชนะ เคารพต่อ กติกาของกลุ่ม	4.30	3.89
ค่าเฉลี่ยรวม	3.91	3.88

จากตาราง 9 ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่า ในด้านความเป็นประชาธิปไตย การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการควรปฏิบัติปานกลาง ($\bar{X} = 3.91$) ข้อที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าควรปฏิบัติมาก ได้แก่ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ($\bar{X} = 4.43$) ยอมรับนับถือผู้อื่น ($\bar{X} = 4.36$) และใช้ปัญญาและเหตุผลในการแก้ปัญหา ($\bar{X} = 4.30$) ส่วนข้อที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าควรปฏิบัติปานกลาง ได้แก่ มีความเลื่อมใสต่อการปกครองระบอบประชาธิปไตย ($\bar{X} = 3.56$) และเต็มใจปฏิบัติตามมติของส่วนรวม ($\bar{X} = 3.40$)

ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการมีความคิดเห็นว่า ในด้านความเป็นประชาธิปไตย ที่ปฏิบัติจริงมาก ได้แก่ เคารพในสิทธิเสรีภาพของผู้อื่น ($\bar{X} = 4.27$) หมั่นศึกษาในสิ่งที่ตนเองไม่เข้าใจและกล้ารับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.07$) และยอมรับนับถือผู้อื่น ($\bar{X} = 4.03$) ข้อที่ได้ปฏิบัติจริงปานกลาง ได้แก่

รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ($\bar{X} = 3.91$) ใช้ปัญญาและเหตุผลในการแก้ปัญหา ($\bar{X} = 3.91$)

และเป็นผู้มีจิตใจเป็นนักกีฬา รู้แพ้รู้ชนะ เคารพต่อกติกาของกลุ่ม ($\bar{X} = 3.89$)

เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญกับผู้ช่วยฝ่ายวิชาการในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ ด้านความเป็นประชาธิปไตยปรากฏว่า ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการได้ปฏิบัติงานจริง ($\bar{X} = 3.88$) อยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ของผู้เชี่ยวชาญ ($\bar{X} = 3.91$) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อ 8 "การปฏิบัติงานจริงของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการด้านความเป็นประชาธิปไตย มีระดับสูงกว่าเกณฑ์" เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อผู้เชี่ยวชาญกับผู้ช่วยฝ่ายวิชาการมีความเห็นแตกต่างกัน ข้อที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าผู้ช่วยฝ่ายวิชาการควรปฏิบัติเป็นลำดับแรก ได้แก่ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ($\bar{X} = 4.43$) ส่วนผู้ช่วยฝ่ายวิชาการเห็นว่าที่ปฏิบัติจริงเป็นลำดับแรก ได้แก่ เคารพในสิทธิเสรีภาพของผู้อื่น ($\bar{X} = 4.27$)

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและผู้ช่วยฝ่ายวิชาการต่อการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการด้านจริยธรรมและคุณธรรม เป็นรายข้อ

ข้อที่	การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	ผู้เชี่ยวชาญ N = 30 ระดับที่ควรปฏิบัติ $\bar{X}$	ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ N = 236 ระดับที่ปฏิบัติจริง $\bar{X}$
<u>ด้านจริยธรรมและคุณธรรม</u>			
1.	รู้จักนำหลักธรรมะมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม	3.93	3.48
2.	ช่วยเหลือตอบแทนผู้มีพระคุณเสมอ	4.50	4.29
3.	ยึดมั่นในศีลธรรม	4.13	3.87
4.	มีความประพฤติเรียบร้อยสุภาพอ่อนน้อมเป็นตัวอย่างที่ดีได้	4.13	3.76
5.	ปฏิบัติราชการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	5.00	3.77
6.	ปฏิบัติตนเป็นผู้มีคุณธรรม	3.93	3.77
7.	มีความเมตตากรุณาต่อคนทั่วไป	4.30	3.72
8.	ไม่ชอบเสี่ยงโชค	4.43	2.87
9.	มีความเสียสละเพื่อส่วนรวม	4.46	3.66
ค่าเฉลี่ยรวม		4.31	3.69

จากตาราง 10 ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าในด้านจริยธรรมและคุณธรรม การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการควรปฏิบัติมาก ($\bar{X} = 4.31$) ข้อที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าควรปฏิบัติมากที่สุด ได้แก่ ปฏิบัติราชการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{X} = 5.00$) ข้อที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าควรปฏิบัติมาก ได้แก่ ช่วยเหลือตอบแทนผู้มีพระคุณเสมอ ($\bar{X} = 4.50$) มีความเสียสละเพื่อส่วนรวม ($\bar{X} = 4.46$) ส่วนข้อที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าควรปฏิบัติปานกลาง ได้แก่ รู้จักนำหลักธรรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม ($\bar{X} = 3.93$) และปฏิบัติตนเป็นผู้มีคุณธรรม ($\bar{X} = 3.93$)

ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการมีความคิดเห็นว่า ในด้านจริยธรรมและคุณธรรม ที่ปฏิบัติงานจริงมาก ได้แก่ ช่วยเหลือตอบแทนผู้มีพระคุณเสมอ ($\bar{X} = 4.29$) ข้อที่ปฏิบัติงานจริงปานกลาง ได้แก่ ยึดมั่นในศีลธรรม ($\bar{X} = 3.87$) ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ($\bar{X} = 3.77$) และปฏิบัติตนเป็นผู้มีคุณธรรม ($\bar{X} = 3.77$) ข้อที่ปฏิบัติงานจริงน้อย ได้แก่ ไม่ชอบเสี่ยงโชค ($\bar{X} = 2.87$)

เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญกับผู้ช่วยฝ่ายวิชาการในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการด้านจริยธรรมและคุณธรรม ปรากฏว่าผู้ช่วยฝ่ายวิชาการได้ปฏิบัติงานจริง ($\bar{X} = 3.69$) อยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ของผู้เชี่ยวชาญ ($\bar{X} = 4.31$) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อ 9 "การปฏิบัติงานจริงของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการด้านจริยธรรมและคุณธรรมมีระดับสูงกว่าเกณฑ์" เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อผู้เชี่ยวชาญกับผู้ช่วยฝ่ายวิชาการมีความเห็นแตกต่างกัน ข้อที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นควรปฏิบัติเป็นลำดับแรก ได้แก่ ปฏิบัติราชการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{X} = 5.00$) แต่ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการปฏิบัติงานจริงลำดับแรก ได้แก่ ช่วยเหลือตอบแทนผู้มีพระคุณเสมอ ($\bar{X} = 4.29$)

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการตำแหน่งนักวิชาการศึกษา นักแนะแนว การศึกษาและอาชีพ และบรรณารักษ์ต่อการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ

ข้อที่	การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	นักวิชาการ ศึกษา N = 139 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{x}$	นักแนะแนว การศึกษา N = 52 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{x}$	บรรณารักษ์ N = 45 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{x}$
1.	ด้านความรับผิดชอบ	3.25	3.50	3.72
2.	ด้านความรู้ความสามารถ	3.35	3.38	3.23
3.	ด้านการเป็นผู้นำ	3.32	3.44	3.40
4.	ด้านมนุษยสัมพันธ์	3.54	3.73	3.75
5.	ด้านบุคลิกภาพ	3.67	3.68	4.15
6.	ด้านการปรับตัว	3.63	3.63	4.24
7.	ด้านความเป็นประชาธิปไตย	3.62	3.90	4.14
8.	ด้านจริยธรรมและคุณธรรม	3.55	3.90	3.62
ค่าเฉลี่ยรวมแปดด้าน		3.49	3.65	3.78

จากตาราง 11 การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการรวมแปดด้าน โดยส่วนรวมตามความคิดเห็นของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ ตำแหน่งบรรณารักษ์ มีค่าเฉลี่ย 3.78 ซึ่งสูงกว่านักวิชาการศึกษา ($\bar{X} = 3.49$) และนักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ ($\bar{X} = 3.65$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่า นักวิชาการศึกษาปฏิบัติจริงสูงในด้านบุคลิกภาพ ($\bar{X} = 3.67$) นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพปฏิบัติจริงสูงในด้านจริยธรรมและคุณธรรม และด้านความเป็นประชาธิปไตย ($\bar{X} = 3.90$) ส่วนบรรณารักษ์ปฏิบัติสูงในด้านการปรับตัว ($\bar{X} = 4.24$)

ส่วนด้านที่ให้ความสำคัญในการปฏิบัติจริงน้อยกว่าด้านอื่น ๆ นักวิชาการศึกษาปฏิบัติจริงปานกลาง ในด้านความรับผิดชอบงาน ($\bar{X} = 3.25$) นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ บรรณารักษ์ปฏิบัติจริงปานกลางในด้านความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 3.38$ และ 3.23) ตามลำดับ

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการตำแหน่งนักวิชาการศึกษา นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ และบรรณารักษ์ ต่อการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ เป็นรายข้อ

ข้อที่ การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	นักวิชาการศึกษา N = 139 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$	นักแนะแนวการศึกษา N = 52 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$	บรรณารักษ์ N = 45 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$
<u>ด้านความรับผิดชอบ</u> 1. มีการจัดแบ่งเวลาไว้เป็นประจำในแต่ละวันเพื่องานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติ	3.39	3.17	3.72

ตาราง 12 (ต่อ)

ข้อที่	นักวิชาการ ศึกษา N = 139 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$	นักแนะแนว การศึกษาฯ N = 52 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$	บรรณารักษ์ N = 45 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$
2. จัดเวลาสำหรับตัวเองพอเพียงสำหรับ เริ่มงานแต่ละชิ้น	3.24	3.28	3.95
3. ทำงานที่มีอยู่ให้เสร็จทันเวลา	2.55	4.05	4.08
4. ไม่ยอมแพ้หรือละทิ้งงานง่าย ๆ เมื่อ ต้องเผชิญกับงานที่ยากลำบาก	3.45	3.63	4.08
5. ทำงานถูกต้องตามหลักวิชา	3.38	3.71	4.44
6. มีความพยายามทำงานอย่างระมัดระวัง	3.86	3.53	3.35
7. งานที่ได้รับมอบหมายให้ถูกต้อง แม่นยำที่สุด	3.25	3.55	3.75
8. ทุกครั้งจะใช้เวลา 2 - 3 นาที ตรวจสอบ งานที่ทำเสร็จแล้วอีกครั้ง	3.30	3.23	3.20
9. ไม่ได้รับการคำหนึเกี่ยวกับงานที่ได้รับ มอบหมาย	3.45	3.65	3.48
10. ไม่มีภารกิจที่ต้องกลับก่อน 16.30 น.	3.40	3.73	3.55

ตาราง 12 (ต่อ)

ข้อที่	นักวิชาการ ศึกษา N = 139 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$	นักแนะแนว การศึกษา N = 52 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$	บรรณารักษ์ N = 45 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$
11. สามารถนำหลักวิชามาใช้ในการ ปฏิบัติงานได้	2.99	3.36	3.48
12. มาปฏิบัติงานก่อน 8.30 น.	2.75	3.13	3.53
ค่าเฉลี่ยรวม	3.25	3.50	3.72

จากตาราง 12 ในด้านความรับผิดชอบโดยส่วนรวม บรรณารักษ์มีความคิดเห็นว่า การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการปฏิบัติจริงมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 ซึ่งสูงกว่านักวิชาการศึกษา ($\bar{X} = 3.25$) และนักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ ($\bar{X} = 3.50$) ด้านนี้นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพมีความคิดเห็นว่าปฏิบัติจริงมาก ได้แก่ ทำงานที่มีอยู่ให้เสร็จทันเวลา ($\bar{X} = 4.05$) นักวิชาการศึกษาเห็นว่า มีการปฏิบัติจริงมากในเรื่องมีความพยายามทำงานอย่างระมัดระวัง ($\bar{X} = 3.86$) และบรรณารักษ์มีความคิดเห็นว่าปฏิบัติจริงมาก ได้แก่ ทำงานถูกต้องตามหลักวิชา ($\bar{X} = 4.44$)

สำหรับข้อที่ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการปฏิบัติจริงน้อยกว่าข้ออื่น ๆ ตามความคิดเห็นของนักวิชาการ ศึกษา นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ และบรรณารักษ์ มีความเห็นแตกต่างกัน นักวิชาการศึกษามีความคิดเห็นว่าปฏิบัติจริงน้อย คือ ทำงานที่มีอยู่ให้เสร็จทันเวลา ($\bar{X} = 2.55$) นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพกับบรรณารักษ์ มีความเห็นว่าการปฏิบัติจริงน้อยกว่าข้ออื่น ๆ คือ มาปฏิบัติงานก่อน 8.30 น. ($\bar{X} = 3.13$) และการใช้เวลา 2 - 3 นาที ตรวจสอบงานที่ทำเสร็จอีกครั้ง ($\bar{X} = 3.20$) ตามลำดับ

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการตำแหน่งนักวิชาการศึกษา นักแนะแนว การศึกษาและอาชีพ และบรรณารักษ์ ต่อการปฏิบัติงานด้านความรู้ความสามารถ เป็นรายชื่อ

ข้อที่	การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	นักวิชาการ ศึกษา N = 139 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$	นักแนะแนว การศึกษาฯ N = 52 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$	บรรณารักษ์ N = 45 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$
<u>ด้านความรู้ความสามารถ</u>				
1.	หาวิธีที่เหมาะสมที่สุดในการทำงาน	3.49	3.50	3.08
2.	รู้จักประหยัดเวลาการปฏิบัติงาน	3.25	3.91	3.71
3.	นำความรู้มาใช้พัฒนาคุณภาพของงาน	3.53	3.67	3.04
4.	เขียนตารางการทำงานในแต่ละวัน	2.84	2.55	2.51
5.	เขียนงานที่ได้รับมอบหมายไว้ในที่เห็นได้ชัด	3.23	2.84	2.53

ตาราง 13 (ต่อ)

ข้อที่	นักวิชาการ ศึกษา N = 139 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{x}$	นักแนะแนว การศึกษา N = 52 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{x}$	บรรณารักษ์ N = 45 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{x}$
6. เขียนเตือนความจำเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	3.92	2.96	2.53
7. สามารถจำจุดที่สำคัญที่สุดในงานที่ได้รับมอบหมาย	3.46	3.55	3.08
8. ในขณะที่ปฏิบัติงานจะหยุดเป็นระยะ ๆ และทบทวนความถูกต้องของงานที่ปฏิบัติ	3.28	3.46	2.64
9. มีการพัฒนาการทำงาน	3.51	3.53	3.97
10. สามารถนำความรู้ที่ศึกษามาใช้ในการปฏิบัติงานได้	3.25	3.51	3.91
11. มีความรอบรู้ในการทำงาน	3.53	3.82	3.86
12. นำความรู้ที่ค้นคว้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน	3.05	3.15	3.82
13. ปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งด้านความรวดเร็วและความถูกต้อง	3.23	3.55	3.26
ค่าเฉลี่ยรวม	3.35	3.38	3.23

จากตาราง 13 ในด้านความรู้ความสามารถโดยส่วนรวม นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานจริงงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการปฏิบัติมีค่าเฉลี่ย 3.38 สูงกว่านักวิชาการ ศึกษา ($\bar{X} = 3.35$) และบรรณารักษ์ ($\bar{X} = 3.23$) นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพมีความคิดเห็น ว่า มีการปฏิบัติงานจริงมาก ได้แก่ รู้จักประหยัดเวลาในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.91$) ส่วนนักวิชาการมี ความคิดเห็นว่ามี ปฏิบัติจริงมาก ได้แก่ การเขียนเตือนความจำเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.92$) และบรรณารักษ์มีความเห็นว่าผู้ช่วยฝ่ายวิชาการปฏิบัติงานจริงมาก ได้แก่ มีการพัฒนาการทำงาน ($\bar{X} = 3.97$)

สำหรับข้อที่ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการทั้ง 3 ตำแหน่ง มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า ปฏิบัติจริง น้อย ได้แก่ เขียนตารางการทำงานในแต่ละวัน ($\bar{X} = 2.84, 2.56, 2.51$)

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการตำแหน่งนักวิชาการศึกษา นักแนะแนว การศึกษาและอาชีพ และบรรณารักษ์ต่อการปฏิบัติงานด้านการเป็นผู้นำ เป็นรายชื่อ

ข้อที่	การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	นักวิชาการ ศึกษา N = 139 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$	นักแนะแนว การศึกษา N = 52 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$	บรรณารักษ์ N = 45 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$
	<u>ด้านการเป็นผู้นำ</u>			
1.	สามารถเป็นผู้สร้างความสามัคคีในหมู่คณะได้	3.35	3.25	3.15
2.	มีความสามารถเป็นผู้นำ	3.05	2.92	3.57
3.	เป็นผู้ตามเสมอในการปฏิบัติงาน	2.75	3.88	2.36

ตาราง 14 (ต่อ)

ข้อที่	การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	นักวิชาการ ศึกษา N = 139 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$	นักแนะแนว การศึกษา N = 52 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$	บรรณารักษ์ N = 45 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$
4.	มีความกระตือรือร้นและแสวงหา ความรู้มาพัฒนาหน่วยงาน	3.03	3.28	3.64
5.	มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.42	3.46	3.80
6.	ใช้เหตุผลและวินิจฉัยสั่งงานได้รวดเร็ว ถูกต้อง	2.97	3.51	2.93
7.	ให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการแสดง ความคิดเห็น	3.35	3.34	3.55
8.	ได้รับความไว้วางใจให้เป็นผู้นำ ในการปฏิบัติงาน	3.37	3.48	3.77
9.	มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น	3.60	3.61	3.68
10.	มีความเชื่อมั่นในตนเอง	3.94	3.86	2.55
11.	ร่วมในการต่อต้านการปฏิบัติงาน	3.69	3.65	2.93
12.	สามารถชักชวนบุคคลอื่นให้เข้าร่วม กิจกรรมของหมู่คณะ	3.28	3.21	4.40

ตาราง 14 (ต่อ)

ข้อที่	นักวิชาการ ศึกษา N = 139 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$	นักแนะแนว การศึกษา N = 52 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$	บรรณารักษ์ N = 45 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$
13. สามารถกำหนดนโยบายและร่วมมือ ดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย	3.12	3.00	3.51
14. สามารถให้เหตุผล เพื่อเป็นแนวทาง การตัดสินใจของกลุ่ม	3.35	3.73	3.60
ค่าเฉลี่ยรวม	3.32	3.44	3.40

จากตาราง 14 ในด้านการเป็นผู้นำ โดยส่วนรวมนักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานจริงของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการปฏิบัติมีค่าเฉลี่ย 3.44 ซึ่งสูงกว่า นักวิชาการศึกษา ($\bar{X} = 3.32$) และบรรณารักษ์ ($\bar{X} = 3.40$)

บรรณารักษ์มีความเห็นว่าการปฏิบัติงานจริงของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการปฏิบัติจริงมาก ได้แก่ สามารถชักนำบุคคลอื่นให้เข้าร่วมกิจกรรมของหมู่คณะ ($\bar{X} = 4.40$) แต่นักวิชาการศึกษามีความ เห็นว่าการปฏิบัติจริงปานกลาง ได้แก่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง ($\bar{X} = 3.94$) และนักแนะแนว การศึกษาและอาชีพ มีความเห็นว่าการช่วยฝ่ายวิชาการปฏิบัติจริงมาก ได้แก่ เป็นผู้ตามเสมอในการ ปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.88$)

ตาราง 15 (ต่อ)

ข้อที่	การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	นักวิชาการ ศึกษา N = 139 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$	นักแนะแนว การศึกษาฯ N = 52 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$	บรรณารักษ์ N = 45 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$
8.	ให้ความร่วมมือช่วยเหลือในการ พัฒนาชุมชน	2.97	3.40	3.66
9.	ให้ความร่วมมือในกิจกรรมของ หน่วยงาน	3.29	3.78	3.80
10.	เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยทำให้การปฏิบัติงาน	3.89	3.73	3.60
11.	ไม่มีปัญหากับผู้มาติดต่องาน	3.41	4.03	3.75
12.	สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้	3.28	4.30	3.88
ค่าเฉลี่ยรวม		3.54	3.73	3.75

จากตาราง 15 ในด้านมนุษยสัมพันธ์โดยส่วนรวม บรรณารักษ์มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานจริงของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการควรปฏิบัติสูง ($\bar{X} = 3.75$) ซึ่งมากกว่านักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ ($\bar{X} = 3.73$) และนักวิชาการศึกษา ($\bar{X} = 3.54$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามที่อยู่ช่วยฝ่ายวิชาการได้ปฏิบัติงานจริงมาก มีความคิดเห็นที่แตกต่าง กันดังนี้ นักวิชาการศึกษาเห็นว่า พังความคิดเห็นของผู้อื่น ($\bar{X} = 4.00$) นักแนะแนวการศึกษาและ อาชีพ เห็นว่าสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ ($\bar{X} = 4.30$) และบรรณารักษ์เห็นว่า ให้การต้อนรับ และเป็นกันเองกับผู้มาติดต่อ ($\bar{X} = 4.00$)

สำหรับรายข้อที่อยู่ช่วยฝ่ายวิชาการได้ปฏิบัติงานจริงน้อยกว่าข้ออื่น ๆ ตามความคิดเห็นของ นักวิชาการศึกษาเห็นว่าให้ความร่วมมือช่วยเหลือในการพัฒนาชุมชน ($\bar{X} = 2.97$) นักแนะแนว การศึกษาและอาชีพเห็นว่ากล่าวคำขอโทษและให้อภัยแก่เพื่อนร่วมงานและบุคคลทั่วไป ($\bar{X} = 3.30$) บรรณารักษ์เห็นว่า ให้ความสำคัญแก่เพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.40$)

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการตำแหน่งนักวิชาการศึกษา นักแนะแนว การศึกษาและอาชีพ และบรรณารักษ์ต่อการปฏิบัติงานด้านบุคลิกภาพ เป็นรายข้อ

ข้อที่	นักวิชาการ ศึกษา N = 139 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$	นักแนะแนว การศึกษา N = 52 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$	บรรณารักษ์ N = 45 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$	
<u>ด้านบุคลิกภาพ</u>				
1.	มีความร่าเริง ยิ้มแย้ม แจ่มใส	3.72	3.78	4.08
2.	มีสุขภาพจิตดี สุขภาพกายสมบูรณ์	3.68	3.57	4.37
3.	มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่และผู้อื่น	4.13	3.78	4.35
4.	มีปฏิภาณ ไหวพริบ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	3.60	3.67	4.06

ตาราง 16 (ต่อ)

ข้อที่ การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	นักวิชาการ ศึกษา N = 139 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$	นักแนะแนว การศึกษา N = 52 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$	บรรณารักษ์ N = 45 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$
5. มีความกระตือรือร้นในหน้าที่การงาน	3.92	3.38	4.31
6. พุดจาจะฉาน เข้าใจง่าย กล้าที่จะ แสดงออก	3.23	3.90	4.51
7. เป็นคนอ่อนน้อม เป็นมิตรกับคนทั่วไป	3.60	4.13	4.24
8. เป็นคนรู้จักวางตัวในสังคม	3.77	3.65	4.31
9. ไม่มีอารมณ์อ่อนไหว หวาดกลัวในการ ปฏิบัติงาน	3.69	3.96	4.04
10. เวลาปฏิบัติงานต้องการความ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน	3.77	3.05	3.44
11. ไม่แสดงความเครียดเมื่อมีปัญหา เรื่องการทำงาน	3.28	3.63	3.97
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67	3.68	4.15

จากตาราง 16 ในด้านบุคลิกภาพโดยส่วนรวม บรรณารักษ์ความคิดเห็นว่า การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการปฏิบัติจริงมาก ($\bar{X} = 4.15$) ซึ่งมากกว่านักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ ($\bar{X} = 3.68$) และนักวิชาการศึกษา ($\bar{X} = 3.67$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามผู้ช่วยฝ่ายวิชาการได้ปฏิบัติจริงมากมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ดังนี้ นักวิชาการศึกษาเห็นว่าควรมีความเชื่อสัจยสุจริตต่อหน้าที่และผู้อื่น ($\bar{X} = 4.13$) บรรณารักษ์เห็นว่า พุดจาจะฉาน เข้าใจง่าย กล้าที่จะแสดงออก ($\bar{X} = 4.51$) และนักแนะแนวการศึกษาและอาชีพเห็นว่า ควรเป็นคนอ่อนน้อมเป็นมิตรกับคนทั่วไป ($\bar{X} = 4.13$)

สำหรับรายข้อที่ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการได้ปฏิบัติจริงน้อยกว่าข้ออื่น ๆ นักวิชาการศึกษาเห็นว่า พุดจาจะฉาน เข้าใจง่าย กล้าที่จะแสดงออก ($\bar{X} = 3.23$) แต่นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพและบรรณารักษ์ มีความเห็นควรเป็นเวลาปฏิบัติงานต้องการความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.05$ และ $\bar{X} = 3.44$ ตามลำดับ)

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการตำแหน่งนักวิชาการศึกษา นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ และบรรณารักษ์ต่อการปฏิบัติการด้านการปรับตัว เป็นรายข้อ

ข้อที่	การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	นักวิชาการ	นักแนะแนว	บรรณารักษ์
		ศึกษา	การศึกษา	
		N = 139	N = 52	N = 45
		ระดับที่ปฏิบัติ	ระดับที่ปฏิบัติ	ระดับที่ปฏิบัติ
		$\bar{X}$	$\bar{X}$	$\bar{X}$
	<u>ด้านการปรับตัว</u>			
1.	มีความสามารถในการปรับตัว			
	เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน	3.90	3.44	4.33

ตาราง 17 (ต่อ)

ข้อที่	นักวิชาการ ศึกษา N = 139 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$	นักแนะแนว การศึกษา N = 52 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$	บรรณารักษ์ N = 45 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$
2. มีเพื่อนสนิทที่ไว้วางใจได้	2.96	3.67	3.82
3. มีความเชื่อมั่นในการกระทำสิ่งต่าง ๆ	3.43	3.84	4.26
4. เมื่อมีอุปสรรคจะไม่แสดงความคับข้องใจ และจะแก้ปัญหา	3.89	3.98	4.00
5. เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี	3.99	3.65	4.53
6. มีอารมณ์มั่นคง ไม่หวั่นไหวง่าย	3.48	3.28	4.48
7. มองผู้อื่นในแง่ดีเสมอ	3.84	3.46	4.35
8. พยายามทำความเข้าใจกับผู้อื่นกับปัญหา และเพื่อนร่วมงาน	3.43	3.75	4.22
9. เมื่อทำสิ่งใดผิดพลาดก็ความต้องการ ที่จะแก้ไขใหม่ให้ถูกต้อง	3.77	3.65	4.15
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63	3.63	4.24

จากตาราง 17 ในด้านการปรับตัวโดยส่วนรวม บรรณารักษ์มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการปฏิบัติจริงมาก ($\bar{X} = 4.24$) ซึ่งสูงกว่านักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ และนักวิชาการศึกษา มีความเห็นในระดับเดียวกัน ($\bar{X} = 3.63$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ นักวิชาการศึกษาและบรรณารักษ์ มีความคิดเห็นสอดคล้องกันที่ปฏิบัติจริงมาก ได้แก่ เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี ($\bar{X} = 3.99$ และ $\bar{X} = 4.53$) ส่วนนักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ เห็นว่าปฏิบัติจริงมาก คือ เมื่อมีอุปสรรคจะไม่แสดงความคับข้องใจแทนที่จะแก้ปัญหาลำบาก ($\bar{X} = 3.98$)

สำหรับรายข้อที่ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการได้ปฏิบัติจริงน้อยกว่าข้ออื่น ๆ ตามความคิดเห็นของนักวิชาการและบรรณารักษ์สอดคล้องกัน คือ การมีเพื่อนสนิทที่ไว้ใจได้ ($\bar{X} = 2.96$ และ $\bar{X} = 3.82$ ตามลำดับ) ส่วนนักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ มีความคิดเห็นที่ปฏิบัติจริงน้อย ได้แก่ มีอารมณ์มั่นคง ไม่หวั่นไหวง่าย ($\bar{X} = 3.28$).

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการตำแหน่งนักวิชาการศึกษา นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ และบรรณารักษ์ต่อการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นประชาธิปไตย เป็นรายข้อ

ข้อที่	การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	นักวิชาการ ศึกษา N = 139 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$	นักแนะแนว การศึกษา N = 52 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$	บรรณารักษ์ N = 45 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$
<u>ด้านความเป็นประชาธิปไตย</u>				
1.	รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	3.67	3.98	4.08
2.	เคารพในสิทธิเสรีภาพของผู้อื่น	4.17	4.40	4.26

ตาราง 18 (ต่อ)

ข้อที่ การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	นักวิชาการ ศึกษา N = 139 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$	นักแนะแนว การศึกษา N = 52 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$	บรรณารักษ์ N = 45 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$
3. ใช้ปัญญาและเหตุผลในการแก้ปัญหา	3.74	3.82	4.17
4. มีความเลื่อมใสต่อการปกครอง ระบอบประชาธิปไตย	3.32	3.94	4.39
5. ยอมรับนับถือผู้อื่น	3.85	4.13	4.11
6. รู้และปฏิบัติตามสิทธิหน้าที่ของตนเอง	3.36	4.05	4.24
7. มีความสามารถในการถ่ายทอดและ ฝึกฝนความเป็นประชาธิปไตยให้ผู้อื่น	3.21	2.98	3.73
8. เต็มใจปฏิบัติตามมติของส่วนรวม	3.38	3.73	3.97
9. หมั่นปรึกษาในสิ่งที่ตนเองไม่เข้าใจ และกล้ารับผิดชอบ	4.20	3.73	4.28
10. มีจิตใจเป็นนักกีฬา รู้แพ้รู้ชนะ เคารพ ต่อกติกาของกลุ่ม	3.32	4.23	4.13
ค่าเฉลี่ยรวม	3.62	3.90	4.14

จากตาราง 18 ในด้านความเป็นประชาธิปไตย โดยส่วนรวม บรรณารักษ์มีความคิดเห็น
ว่า ได้ปฏิบัติจริงมาก ($\bar{X} = 4.14$) ซึ่งมากกว่านักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ ($\bar{X} = 3.90$) และ
นักวิชาการศึกษา ($\bar{X} = 3.62$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ตามที่ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการได้ปฏิบัติจริงมาก มีความคิดเห็นแตกต่าง
กันคือ นักวิชาการศึกษาคิดว่าหมั่นศึกษาในสิ่งที่ตนเองไม่เข้าใจและกล้ารับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.20$)
นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพเห็นว่าเคารพในสิทธิเสรีภาพของผู้อื่น ($\bar{X} = 4.40$) และบรรณารักษ์
เห็นว่ามีวามเลื่อมใสต่อการปกครองระบอบประชาธิปไตย ($\bar{X} = 4.39$)

สำหรับรายข้อที่ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการได้ปฏิบัติปานกลาง ตามความคิดเห็นของนักวิชาการ
นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ และบรรณารักษ์ มีความคิดเห็นเช่นเดียวกัน คือ มีความสามารถในการ
ถ่ายทอดและฝึกฝนความเป็นประชาธิปไตยให้ผู้อื่น ($\bar{X} = 3.21, 2.98, 3.73$ ตามลำดับ)

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการตำแหน่งนักวิชาการ นักแนะแนวการศึกษา
และอาชีพ และบรรณารักษ์ ต่อการปฏิบัติงานด้านจริยธรรมและคุณธรรม เป็นรายข้อ

ข้อที่	นักวิชาการ ศึกษา N = 139 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$	นักแนะแนว การศึกษา N = 52 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$	บรรณารักษ์ N = 45 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$
<u>ด้านจริยธรรมและคุณธรรม</u>			
1. รู้จักนำหลักธรรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ต่อตนเองและสังคม	3.03	3.84	3.57

ตาราง 19 (ต่อ)

ข้อที่	การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	นักวิชาการ ศึกษา N = 139 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$	นักแนะแนว การศึกษาฯ N = 52 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$	บรรณารักษ์ N = 45 ระดับที่ปฏิบัติ $\bar{X}$
2.	ช่วยเหลือทดแทนผู้มีพระคุณเสมอ	4.17	4.76	3.95
3.	ยึดมั่นในศีลธรรม	4.12	3.90	3.60
4.	มีความประพฤติเรียบร้อยสุภาพอ่อนน้อม เป็นตัวอย่างที่ดีได้	3.84	3.96	3.50
5.	ปฏิบัติราชการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	3.60	4.00	3.73
6.	ปฏิบัติตนเป็นผู้มีคุณธรรม	3.45	4.11	3.77
7.	มีความเมตตากรุณาต่อคนทั่วไป	3.02	3.88	4.26
8.	ไม่ชอบเสี่ยงโชค	3.01	2.92	2.68
9.	มีความเสียสละเพื่อส่วนรวม	3.72	3.73	3.55
ค่าเฉลี่ยรวม		3.55	3.90	3.62

จากตาราง 19 ในด้านจริยธรรมและคุณธรรมโดยส่วนรวม นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ มีความเห็นว่าได้ปฏิบัติจริงระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.90$) ซึ่งสูงกว่านักวิชาการ ($\bar{X} = 3.55$) และบรรณารักษ์ ($\bar{X} = 3.62$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อตามผู้ช่วยฝ่ายวิชาการได้ปฏิบัติจริงมาก นักวิชาการศึกษาและนักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ มีความคิดเห็นเช่นเดียวกัน คือ การช่วยเหลือตอบแทนผู้ที่มีพระคุณ ($\bar{X} = 4.17$ และ $\bar{X} = 4.76$ ตามลำดับ) แต่บรรณารักษ์เห็นว่าควรมีความเมตตากรุณาต่อคนทั่วไป ($\bar{X} = 4.26$)

สำหรับรายข้อที่ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการได้ปฏิบัติจริงระดับปานกลาง ทั้งนักวิชาการศึกษา นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ และบรรณารักษ์มีความคิดเห็นเช่นเดียวกัน คือ ไม่ชอบการเสี่ยงโชค ($\bar{X} = 3.01$, $\bar{X} = 2.92$ และ $\bar{X} = 2.68$ ตามลำดับ)

ตาราง 20 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ

ข้อที่	ปัญหาในการปฏิบัติงาน	ความถี่
1.	งบประมาณที่ให้ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ	39
2.	ขาดอุปกรณ์และสถานที่ที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน	35
3.	ไม่อุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงาน	31
4.	เจ้าหน้าที่ระดับต่ำละเลยต่องานในหน้าที่	27
5.	มีขั้นตอนมากทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า	20
6.	การแบ่งงานให้บุคลากรไม่ตรงกับความสามารถที่มีอยู่	17
7.	ขาดความสามัคคี มีการแบ่งพรรคพวกในการทำงาน	13
8.	ขาดความกตริเริ่มในการทำงาน	5
9.	ขาดสำนึกของการเป็นผู้ให้บริการที่ดี	4
10.	ขาดการพัฒนาการทำงาน	4

จากตารางที่ 20 ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการมีความคิดเห็นว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่สำคัญ 3 ลำดับ ได้แก่ งบประมาณที่ให้ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ ขาดอุปกรณ์และสถานที่ที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน และไม่อุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงาน

ตาราง 21 ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ

ข้อที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.	มีการประชุมเพื่อแจ้งนโยบายให้ผู้ปฏิบัติงานทราบ	29
2.	มีการรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชา	25
3.	มีการจัดอบรมแนะนำสร้างสำนึกในการปฏิบัติงาน	17
4.	ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	14
5.	สร้างแรงจูงใจในการทำงาน เช่น มีสวัสดิการด้านที่พักและอื่น ๆ	13
6.	มีการพัฒนาการปฏิบัติงาน เช่น การอบรม จัดสัมมนา ให้โอกาสในการศึกษาต่อ	11

จากตารางที่ 21 ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการมีความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสามลำดับแรก ได้แก่ มีการประชุมเพื่อแจ้งนโยบายให้ผู้ปฏิบัติงานทราบ มีการรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชา และมีการจัดอบรมแนะนำสร้างสำนึกในการปฏิบัติงาน

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง 8 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านการเป็นผู้นำ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านบุคลิกภาพ ด้านการปรับตัว ด้านความเป็นประชาธิปไตย และด้านจริยธรรม และคุณธรรม
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แท้จริงของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหงทั้ง 8 ด้าน กับเกณฑ์ของผู้เชี่ยวชาญ
3. เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ และบรรณารักษ์ ที่ปฏิบัติงานในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2530 มีจำนวนนักวิชาการศึกษา 152 คน นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ 52 คน และบรรณารักษ์ 52 คน รวม 256 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าอันดับ (rating scale) 5 ระดับ และแสดงเหตุผลประกอบเพิ่มเติมในแต่ละรายข้อคำถาม ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการสร้างโดยศึกษาจากมาตรฐานกำหนดตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย (มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2523 : 1 - 57) และยึดรูปแบบการสร้างเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัยของ วีระชัย โชกโกลย์ (2529 : ภาคผนวก) และ วชิร อุทธรณ และคนอื่น ๆ (2526 : 263 - 264)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2530 โดยผู้วิจัยส่งและเก็บแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ 30 ท่านด้วยตนเอง ส่วนแบบสอบถามของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา ส่งและรับผ่าน เลขานุการคณะ ตำแหน่งบรรณารักษ์ ส่งและรับคืนจาก บรรณารักษ์ และตำแหน่งนักแนะแนวการศึกษา ส่งและรับคืนด้วยตนเอง แบบสอบถามทั้งหมด 256 ฉบับ ได้รับคืน 236 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 92.19 ของแบบสอบถามทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์มาดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. หาค่าเฉลี่ยรายข้อ รายด้าน และรวมทุกด้าน ของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์และเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2. หากค่าเฉลี่ยรายข้อ รายด้าน รวมทุกด้าน ของความคิดเห็นผู้ช่วยฝ่ายวิชาการนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ของผู้เชี่ยวชาญว่ามีระดับปฏิบัติจริงสูงหรือระดับปฏิบัติจริงต่ำ หรือระดับปฏิบัติจริงระดับเดียวกับเกณฑ์ของผู้เชี่ยวชาญ

3. นำค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อ รายด้าน และรวมทุกด้าน ไปเปรียบเทียบกับตนเองในกลุ่มผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ

✓ สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้สรุปผลดังนี้

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและผู้ช่วยฝ่ายวิชาการที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการในด้านต่าง ๆ มีดังนี้ คือ

1. ด้านความรับผิดชอบ พบว่าผู้ช่วยฝ่ายวิชาการปฏิบัติงานจริงต่ำกว่าเกณฑ์ของผู้เชี่ยวชาญ โดยผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่า ด้านความรับผิดชอบควรปฏิบัติในระดับสูง ได้แก่ ทำงานที่มีอยู่ให้เสร็จทันเวลา จัดเวลาสำหรับทำงานแต่ละชิ้นให้พอเพียง และไม่ยอมแพ้หรือละทิ้งงานง่าย ๆ ส่วนผู้ช่วยฝ่ายวิชาการปฏิบัติงานจริงในระดับปานกลาง ได้แก่ ไม่ยอมแพ้หรือละทิ้งงานเมื่อต้องเผชิญกับงานที่ยากลำบาก ทำงานถูกต้องตามหลักวิชา และมีความพยายามทำงานอย่างระมัดระวัง

2. ด้านความรู้ความสามารถ พบว่าผู้ช่วยฝ่ายวิชาการปฏิบัติงานจริงต่ำกว่าเกณฑ์ของผู้เชี่ยวชาญ โดยผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่า ด้านความรู้ความสามารถควรปฏิบัติในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการพัฒนาการทำงานอยู่เสมอ หาวิธีที่เหมาะสมในการทำงาน สามารถนำความรู้ที่ศึกษามาใช้ในการปฏิบัติงานได้ ส่วนผู้ช่วยฝ่ายวิชาการปฏิบัติงานจริงในระดับปานกลาง ได้แก่ มีความรอบรู้ในการปฏิบัติงาน มีการพัฒนาการทำงานเสมอ รู้จักประหยัดเวลาในการปฏิบัติงาน

3. ด้านการเป็นผู้นำ พบว่าผู้ช่วยฝ่ายวิชาการปฏิบัติงานจริงต่ำกว่าเกณฑ์ของผู้เชี่ยวชาญ โดยผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่า ด้านการเป็นผู้นำควรปฏิบัติในระดับสูง ได้แก่ รู้จักใช้เหตุผลและ

วินิจฉัยสั่งงานได้รวดเร็วถูกต้อง และมีความเชื่อมั่นในตนเอง ส่วนผู้ช่วยฝ่ายวิชาการปฏิบัติงานจริงในระดับปานกลาง ได้แก่ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น สามารถชักนำบุคคลอื่นให้เข้าร่วมกิจกรรมของหมู่คณะ สามารถให้เหตุผลเพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจของกลุ่ม

4. ด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่าผู้ช่วยฝ่ายวิชาการปฏิบัติงานจริงต่ำกว่าเกณฑ์ของผู้เชี่ยวชาญ โดยผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่า ด้านมนุษยสัมพันธ์ควรปฏิบัติในระดับสูง ได้แก่ พึงความคิดเห็นของผู้อื่น สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ และช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทั้งในหน้าที่ราชการและส่วนตัว ส่วนผู้ช่วยฝ่ายวิชาการปฏิบัติงานจริงในระดับปานกลาง ได้แก่ พึงความคิดเห็นของผู้อื่น ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทั้งในหน้าที่ราชการและส่วนตัว และสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้

5. ด้านบุคลิกภาพ พบว่าผู้ช่วยฝ่ายวิชาการปฏิบัติงานจริงต่ำกว่าเกณฑ์ของผู้เชี่ยวชาญ โดยผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่า ด้านบุคลิกภาพควรปฏิบัติในระดับสูง ได้แก่ ไม่แสดงความเครียด เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ไม่เป็นคนเก็บตัว ชอบเข้าสังคม มีปฏิภาณไหวพริบ ส่วนผู้ช่วยฝ่ายวิชาการปฏิบัติงานจริงในระดับปานกลาง ได้แก่ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่และผู้อื่น เป็นคนอ่อนน้อมถ่อมตน และเป็นมิตรกับทุกคน

6. ด้านการปรับตัว พบว่าผู้ช่วยฝ่ายวิชาการปฏิบัติงานจริงต่ำกว่าเกณฑ์ของผู้เชี่ยวชาญ โดยผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่า ด้านการปรับตัวควรปฏิบัติในระดับสูง ได้แก่ ความสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงาน เมื่อมีอุปสรรคไม่แสดงความท้อใจ และมีความเชื่อมั่นในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ส่วนผู้ช่วยฝ่ายวิชาการปฏิบัติงานจริงในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงาน เมื่อมีอุปสรรคไม่แสดงความท้อใจ มีความสามารถในการปรับตัวเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

7. ด้านความเป็นประชาธิปไตย พบว่าผู้ช่วยฝ่ายวิชาการปฏิบัติงานจริงต่ำกว่าเกณฑ์ของผู้เชี่ยวชาญ โดยผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่า ด้านความเป็นประชาธิปไตยควรปฏิบัติในระดับปานกลาง ได้แก่ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ยอมรับนับถือผู้อื่น และใช้ปัญญาเหตุผลในการแก้ปัญหา ส่วนผู้ช่วยฝ่ายวิชาการปฏิบัติงานจริงในระดับปานกลาง ได้แก่ เคารพในสิทธิเสรีภาพของผู้อื่น หักเหน็ดเหนื่อยในสิ่งที่ตนเองไม่เข้าใจและกล้ารับผิดชอบ

8. ด้านจริยธรรมและคุณธรรม พบว่าผู้ช่วยฝ่ายวิชาการปฏิบัติงานจริงต่ำกว่าเกณฑ์ของผู้เชี่ยวชาญ โดยผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่า ด้านจริยธรรมและคุณธรรมควรปฏิบัติในระดับสูง ได้แก่ ปฏิบัติราชการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ช่วยเหลือตอบแทนผู้มีพระคุณเสมอ ส่วนผู้ช่วยฝ่ายวิชาการปฏิบัติงานจริงในระดับปานกลาง ได้แก่ ช่วยเหลือตอบแทนผู้มีพระคุณเสมอ ยึดมั่นในศีลธรรม และปฏิบัติราชการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ✓

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการมหาวิทยาลัยรามคำแหง ปรากฏว่ามีประเด็นสำคัญแก่การนำมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

1. เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเกณฑ์ของผู้เชี่ยวชาญกับการปฏิบัติงานจริงของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการเป็นรายด้าน พบว่าการปฏิบัติงานจริงของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการต่ำกว่าเกณฑ์ทุกด้าน สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ในสภาพการปฏิบัติงานจริงจะประกอบด้วยปัจจัยหลายประการในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานได้ เช่น การขาดสิ่งจูงใจในการทำงาน ขาดคุณวุฒิและความสามารถ ขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ขาดความก้าวหน้า ขาดอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ขาดงบประมาณ และอื่น ๆ ซึ่งตรงกับความคิดเห็นของ นิภา ทองไทย (2522 : 67) ที่กล่าวว่า การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้นขึ้นกับปัจจัยหลายด้าน คือ สิ่งแวดล้อมทางสังคม และสิ่งแวดล้อมส่วนตัว

2. เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเกณฑ์ของผู้เชี่ยวชาญกับการปฏิบัติงานจริงของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการเป็นรายข้อ พบว่า

2.1 ด้านความรับผิดชอบ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าการปฏิบัติงานควรทำงานที่มีอยู่ให้เสร็จทันเวลา สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ สายงานการให้บริการ โดยเฉพาะที่มีนักศึกษาเป็นจำนวนมาก ๆ จำเป็นที่จะต้องมีความรวดเร็ว ทันต่อความต้องการของนักศึกษา และงานที่ทำ

จะต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นโดยรวดเร็วและถูกต้อง เพื่อที่จะไม่ทำให้งานค้าง และจะต้องประหยัดเวลาและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งตรงกับผลของรายงานสรุปการอบรมสัมมนาการปฏิบัติงานของกองกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง (2525 : 15 - 16) ที่ว่าผู้ปฏิบัติงานควรจะทำงานที่มีอยู่ให้เสร็จทันเวลา ไม่เก็บงานให้ค้างไว้ นอกจากนั้นยังต้องมีความถูกต้องรวดเร็ว ประหยัดเวลาและสามารถใช้อุปกรณ์ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

ส่วนผู้ช่วยฝ่ายวิชาการมีความเห็นว่าการปฏิบัติงานจริงจะต้องทำงานถูกต้องตามหลักวิชา สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ ในการปฏิบัติงานนั้นควรที่จะนำหลักวิชาที่ได้ศึกษามา นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์และถูกต้อง โดยนำหลักวิชาที่ได้ศึกษามาดัดแปลงปรับปรุงให้เข้ากับงานที่ทำอยู่ ซึ่งตรงกับรายงานสรุปการอบรมสัมมนาของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2525 : 14) ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่สำคัญที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงด้วยดีนั้น การนำหลักวิชามาใช้อย่างถูกต้องในการดำเนินงานเป็นสิ่งหนึ่งที่สำคัญ

2.2 ด้านความรู้ความสามารถ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานควรมีการพัฒนาการทำงานอยู่เสมอ สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ การให้บริการทางวิชาการควรมีความเข้าใจทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ ต้องมีความเชี่ยวชาญ กว้างขวาง สามารถจัดเตรียมงานเอกสาร ทราบจุดมุ่งหมายอย่างชัดเจน มีความรู้และสนใจในเนื้อหาวิชาความรู้ และศึกษารูปแบบวิธีการที่จะสามารถนำมาพัฒนางานที่ทำอยู่ให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งตรงกับความคิดของนพพร พานิชสุข (2520 : 48 - 51) ที่ว่าการปฏิบัติงานจะให้ประสบผลสำเร็จ ผู้ปฏิบัติจะต้องมีความเชี่ยวชาญ เป็นผู้แสวงหาความรู้ที่ทันสมัยเสมอ และเป็นผู้ที่รักงานที่ทำอยู่ และหาวิธีใหม่ ๆ มาพัฒนางานเสมอ

ส่วนผู้ช่วยฝ่ายวิชาการพบว่า การปฏิบัติงานจริงนั้น ต้องมีความรอบรู้ในการทำงาน สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ สภาพสังคมเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาหากจะยึดการปฏิบัติงานแบบเดิมตลอดไปโดยไม่มีการเปลี่ยนแปลง ไม่มีการพัฒนา จะทำให้เกิดความล้าหลัง ระบบงานขาดความก้าวหน้า

2.3 ด้านการเป็นผู้นำ ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าการปฏิบัติงานควรใช้เหตุผล วิจัยสั่งงานได้รวดเร็วและถูกต้อง สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ลักษณะของผู้ที่เป็นผู้นำที่ดี คือ จะต้องมีความสามารถในการสั่งงานสมาชิกของกลุ่มให้อย่างถูกต้องแม่นยำ เพราะการสั่งงานที่มีประสิทธิภาพจะทำให้การดำเนินงานสามารถสำเร็จลุล่วงไปได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งตรงกับความคิดของนิภา ทองไทย (2522 : 30) ที่กล่าวถึงลักษณะของผู้นำที่ดีว่า จะต้องเป็นผู้ที่สามารถในการรวมสมาชิกของกลุ่มให้สามารถทำงานร่วมกันได้ มีความสามารถในการวิจัยสั่งงานได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง แม่นยำ เป็นขวัญและกำลังใจให้แก่สมาชิกในกลุ่ม

ส่วนผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ พบว่ามีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานจริงควรสามารถชักนำบุคคลอื่นให้เข้าร่วมกิจกรรมของหมู่คณะ สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า กลุ่มที่จะมีการทำงานที่ดีมีประสิทธิภาพจะต้องมาจากกลุ่มที่มีผู้นำที่ดี มีความสามารถในการโน้มน้าวจิตใจ บุคคลในกลุ่มให้มีความคิดในแนวทางเดียวกัน ร่วมกันทำงานโดยมีผู้นำเป็นผู้ประสานงานในกลุ่ม ซึ่งตรงกับความคิดเห็นของนิภา ทองไทย (2522 : 31) ที่กล่าวถึงการทำงานของกลุ่มที่มีประสิทธิภาพนั้น จะต้อง มีผู้นำที่มีความสามารถชักนำบุคคลอื่นให้ร่วมกันทำกิจกรรมของกลุ่มได้

2.4 ด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่าผู้เชี่ยวชาญและผู้ช่วยฝ่ายวิชาการมีความเห็นตรงกันในเรื่องของการฟังความคิดเห็นจากผู้อื่น สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า งานให้บริการนั้นการมีมนุษยสัมพันธ์เป็นเรื่องสำคัญกล่าวคือ จะต้องเป็นผู้ที่มีหน้าตายิ้มแย้ม ให้ความช่วยเหลือและรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น ซึ่งตรงกับความคิดของ ประยงค์ เนาวบุตร (2525 : 85) ซึ่งศึกษา ลักษณะของครูที่จะทำงานมีประสิทธิภาพพบว่า ต้องมีคุณลักษณะด้านมนุษยสัมพันธ์ คือให้การต้อนรับผู้มาติดต่อด้วยหน้าตายิ้มแย้ม มองบุคคลอื่นในแง่ดี

2.5 ด้านบุคลิกภาพ พบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานควรรู้จักวางตัวในสังคม สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ในการปฏิบัติงานนั้นนอกจากจะมีความรู้ มีความสามารถ มีความรับผิดชอบแล้ว บุคลิกภาพก็มีส่วนสำคัญในการปฏิบัติงาน คือ รู้จักวางตัวได้เหมาะสมกับกาลเทศะในวงสังคม

ส่วนผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานจริง จะต้องมีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่และผู้อื่น สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะว่า ความซื่อสัตย์สุจริตถือเป็นหัวใจสำคัญของการปฏิบัติงานทุกประเภท และเป็นคุณสมบัติที่บุคลากรควรจะมีอยู่ประจำตัวและถือปฏิบัติเพราะจะเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้งานดำเนินไปได้ดี ซึ่งตรงกับผลของการอบรมสัมมนาการปฏิบัติงานของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2525 : 15 - 16) ที่ว่าบุคลากรจะต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนและมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้อื่น

2.6 ด้านการปรับตัว ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าการปฏิบัติงานไม่ควรแสดงความคับข้องใจเมื่อมีอุปสรรคเกิดขึ้น สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ การให้บริการกับนักศึกษาจำนวนมาก มักจะมีปัญหาเกิดขึ้นมากมาย ทำให้เกิดความหงุดหงิด เบื่อหน่าย จนบางครั้งแสดงกริยาที่ไม่สุภาพกับผู้มาติดต่อ ซึ่งตรงกับการศึกษาของ สมบัติ เทศน้อย (2527 : 52 - 68) ที่พบว่าบุคลากรกองธุรการปฏิบัติงานล่าช้า มีกิริยามารยาทไม่สุภาพ ไม่ติดตามผลการดำเนินงาน นอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ช่วยฝ่ายวิชาการยังมีความเห็นตรงกันในเรื่องความสามารถในการเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี เพราะในการทำงานจำเป็นต้องมีการติดต่อขอความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

2.7 ด้านความเป็นประชาธิปไตย ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าการปฏิบัติงานควรรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะ ความคิดเห็นของผู้อื่นมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน กล่าวคือมีส่วนในการช่วยให้การปฏิบัติงานดีขึ้น มีการปรับปรุงสมอง ซึ่งตรงกับผลของการอบรมสัมมนาของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2525 : 14) ที่กล่าวว่าในการปฏิบัติงานนั้น การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญ

ส่วนผู้ช่วยฝ่ายวิชาการมีความเห็นว่าการปฏิบัติงานจริง จะต้องเคารพในสิทธิเสรีภาพของผู้อื่น เพราะในการปฏิบัติงานกับคนหมู่มาก จำเป็นที่ทุกคนจะต้องให้ความเคารพในสิทธิเสรีภาพของกันและกัน ทั้งในเรื่องของหน้าที่การงานและเรื่องส่วนตัว

2.8 ด้านจริยธรรมและคุณธรรม ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าการปฏิบัติงานควรปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ การปฏิบัติงานความซื่อสัตย์

สุจริต ถือเป็นหัวใจสำคัญ เป็นสิ่งที่ยึดเหนี่ยวจิตใจในการทำงาน เป็นคุณสมบัติและเป็นจิตสำนึก ที่จะต้องมีในตัวบุคลากร ซึ่งตรงกับรายงานสรุปการอบรมสัมมนาการปฏิบัติงานของกองกิจการ นักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2525 : 15 - 16) ที่ว่า บุคลากรจะต้องมีความซื่อสัตย์ สุจริต มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเอง และมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้อื่น

ส่วนผู้ช่วยฝ่ายวิชาการมีความเห็นว่าในด้านจริยธรรมและคุณธรรมนั้น การปฏิบัติงานจริง ต้องช่วยเหลือตอบแทนผู้มีพระคุณเสมอ สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ สภาพ สังคมไทยนั้นสอนให้บุคคลสำนึกถึงบุญคุณผู้มีพระคุณเสมอ ดังนั้นผู้ช่วยฝ่ายวิชาการส่วนรวมจึงเห็นถึงความสำคัญในเรื่องนี้

/ ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ และผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ พบว่าการปฏิบัติงานจริงของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ คำกว่าเกณฑ์ของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 8 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านการเป็นผู้นำ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านบุคลิกภาพ ด้านการปรับตัว ด้านความเป็นประชาธิปไตย และด้านจริยธรรมและคุณธรรม

นอกจากนี้ยังพบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ ซึ่งเป็นปัญหาที่แยกตามลักษณะการบริหารงาน คือ ปัญหาเรื่องเงินทุน ได้แก่ งบประมาณมีไม่เพียงพอ ปัญหาเรื่องวัสดุ ได้แก่ ขาดแคลนอุปกรณ์และวัสดุในการปฏิบัติงาน ปัญหาเรื่องการจัดการ ได้แก่ การปฏิบัติงานนั้นมีขั้นตอนมากทำให้เกิดความล่าช้า และมีการแบ่งงานให้ไม่ตรงกับความสามารถที่มีอยู่ และปัญหาเกี่ยวกับบุคคล ได้แก่ การไม่อุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงาน มีการละเลยหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ขาดความกระตือรือร้นใหม่ ๆ ขาดสำนึกในการทำงาน และขาดความสามัคคีในการทำงาน ดังนั้นจากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรดังต่อไปนี้

1. มหาวิทยาลัยควรจะสร้างสิ่งแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยให้อื้ออานวยต่อบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรผู้ปฏิบัติมีความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงาน ฝึกให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานรู้จักปรับตัวให้เหมาะสมและทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ ทันต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ฝึกฝนให้บุคลากรมีความสามารถในการวินิจฉัยข้อเท็จจริง รู้จักรวบรวมข้อมูลประกอบการพิจารณา การตัดสินใจในการทำงาน ใช้ทรัพยากรของหน่วยงานที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุดต่อมหาวิทยาลัยและส่วนรวม

2. ควรมีการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการเสมอ ๆ โดยดำเนินการเป็นคณะหรือรายบุคคล เช่น ใช้ระบบการจัดกลุ่มควบคุมคุณภาพ จัดการอบรมสัมมนา ให้โอกาสในการศึกษาต่อ ฯลฯ

3. จัดให้มีการประเมินคุณลักษณะด้านส่วนตัวและด้านการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ เพื่อหาแนวทางแก้ไข และปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ เพราะจะทำให้สามารถช่วยบุคลากรที่มีอยู่ให้เหมาะสมกับงาน เพื่อช่วยให้งานของหน่วยงานนั้น ๆ ดำเนินไปด้วยประสิทธิภาพที่ดี ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาสร้างเครื่องมือที่สามารถวัดหรือประเมินการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐาน สามารถวัดคุณภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

2. เนื่องจากตำแหน่งผู้ช่วยฝ่ายวิชาการในมหาวิทยาลัยมีหลายตำแหน่ง และแต่ละตำแหน่งจะมีมาตรฐานกำหนดตำแหน่งที่แตกต่างกัน ดังนั้นเพื่อให้ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานของแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน และเป็นแนวทางเดียวกัน จึงควรที่จะศึกษาสร้างรูปแบบที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของแต่ละตำแหน่ง โดยศึกษาเกี่ยวกับบทบาท หน้าที่ และภาระงานของแต่ละตำแหน่งให้ชัดเจน เชื้อถือเป็นแนวปฏิบัติ

3. เนื่องจากสภาพแวดล้อมด้านการให้บริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเปิดและมหาวิทยาลัยปิด มีสภาพที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงควรศึกษาเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเปิด และมหาวิทยาลัยปิดอื่น ๆ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- เกทีนี หงสนันท์. การบริหารบุคคลในวงราชการไทย. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2518.
- คึกฤทธิ์ ปราโมช. ม.ร.ว. "ข้าราชการในทัศนะของข้าพเจ้า." วารสารข้าราชการ. 8 : 16 - 29; สิงหาคม 2523.
- จิตรา วสุวานิช. ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2520.
- ธรรมรส โชติบุญชู. มนุษยสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โอเคียนสโตร์, 2524.
- นพพร พานิชสุข. "การประสบความสำเร็จในการทำงาน." พัฒนาที่ดิน. 141 : 48 - 51; กุมภาพันธ์ 2520.
- นิภา หองไทย. กระบวนการกลุ่ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2522.
- บุญชัย บุญวิรัตน์. การติดตามผลการปฏิบัติงานของบัณฑิตปริญญาโท ที่สำเร็จการศึกษาวิทยาลัยวิชาการศึกษา ตั้งแต่ปีการศึกษา 2500 - 2525. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2527. อัดสำเนา.
- บรรจบ เนียมมณี. หลักการบริหาร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางเขน, 2523.
- บวร ประพฤติดี. การวัดผลและประเมินบุคคล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2522.
- ประชุม รอดประเสริฐ. การบริหารบุคลากรทางการศึกษา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2528. อัดสำเนา.
- ประยงค์ เนาวบุตร. คุณลักษณะที่พึงปรารถนาของครูโรงเรียนชุมชนตามทัศนะของผู้บริหารการศึกษา ครู และประชาชน จังหวัดร้อยเอ็ด. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2525. อัดสำเนา.

ประพนธ์ นันทรามาศ. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524. อักสำเนา.

เปล่งศรี อิงคินันท์. ความพึงพอใจในการทำงานของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัย.

วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526. อักสำเนา.

"พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยรามคำแหง พุทธศักราช 2514." ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 31
ตอนที่ 110 ลงวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2518.

"พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน" ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 92 ตอนที่ 26
ลงวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2518.

พิรพต หุ่นเจริญ. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปริญญาโท ค.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2515.
อักสำเนา.

เพ็ญศรี วายวานนท์. "แนวความคิดและเทคนิคการประเมินผลการปฏิบัติงาน," เอกสาร
ประกอบการฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารบุคคลรุ่นที่ 1. กองการเจ้าหน้าที่ ทบวง
มหาวิทยาลัย, 5 - 26 สิงหาคม 2524. อักสำเนา.

ไพฑูรย์ กลิ่นเพชร. ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างอาจารย์ในวิทยาเขตหลัก กับอาจารย์วิทยาเขตสาขา.

วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523. อักสำเนา.

ไพศาล หวังพานิช. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. 2523. อักสำเนา.

ปิญญู สาร. การบริหารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ค.ศ. การพิมพ์, 2517.

ภูมิพลอดุลยเดช, พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว. "พระบรมราโชวาทของ พระบาทสมเด็จพระ
พระเจ้าอยู่หัว พระราชทานแก่ข้าราชการพลเรือน เนื่องในวันข้าราชการพลเรือน
1 เมษายน 2528." ข่าวสารสัปดาห์จิต. 4 : 1; เมษายน 2528.

ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. หลักการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :
วัฒนาพานิช, 2524.

เลขา วัชโรจิตร และคนอื่น ๆ. "สถานภาพของข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย ข."

พัฒนาบริหารศาสตร์. 4 : 530 - 538; ตุลาคม 2523.

วัชร ฐวธรรม และคนอื่น ๆ. ระบบพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. กรุงเทพฯ : กรมการฝึกหัดครู, 2526.

วิจิตร วรุตบางกูร. ศิลปศาสตร์นำสู่สำหรับผู้นำ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2525. อักส่าเนา.

วิจิตร ศรีสอาน. หลักการอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช, 2518.

วินดา เจียรณัย. คุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของบุคลากรบริการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร. ปรินูญานินท์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2529. อักส่าเนา.

วิญญู อังคนารักษ์. วิธีทำงานให้ได้. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2522.

วิเชียร เกตุสิงห์. หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย. กรุงเทพฯ : สำนักเรือนอักษร, 2524.

วีระชัย โชกโกลุสย์. สมรรถภาพของบัณฑิตจากวิทยาลัยครู ที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนประถมศึกษาของจังหวัดลพบุรี ในทัศนะของผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน. ปรินูญานินท์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2529. อักส่าเนา.

รามคำแหง, มหาวิทยาลัย. สังเขปมาตรฐานกำหนดตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : ม.ป.ท., 2523.

สมาน รังสิโยกฤษณ์. ที่ระลึกครบรอบ 50 ปี แห่งการใช้กฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือน 1 เมษายน 2522. กรุงเทพฯ : อักษรสารการพิมพ์, 2522.

สมบัติ เทศน้อย. ปัญหาการบริหารงานในกองธุรการวิทยาเขตที่สังกัด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปรินูญานินท์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2527. อักส่าเนา.

- สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2526.
- สมศรี สุทธิสำแดง. "การประเมินผลการปฏิบัติงาน." ข้าราชการ. 8 : 6 - 16; สิงหาคม 2520.
- สินี (นามแฝง). "การพัฒนาตัวเองให้เป็นข้าราชการที่สามารถ." วารสารข้าราชการ. 7 : 22 - 32; กรกฎาคม 2523.
- สีมา สีมานันท์. "การประเมินผลการปฏิบัติงาน." ข้าราชการ 3 : 56 - 61; มีนาคม 2522.
- สุหิษญา อีระกุล กาญจนา ศรีภาพสินธุ์ และวิจิตร (อีระกุล) วรตบากร. การนิเทศการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2523.
- สุโขทัยธรรมมาภิราช, มหาวิทยาลัย. เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การจัดการสาขาวิชาวิทยาการ
จัดการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาภิราช, 2524.
- เสนาะ ดิเฮอร์ สุปรานี ศรีจักราภิมุข และ นิยะดา พุดหวงศ์. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2525.
- โสภณ หาสิตะพันธุ์. สถานภาพและความพอใจในการทำงานของข้าราชการสายบริการทาง
วิชาการ และสายธุรการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปริญญาโท กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2528. อักสำเนา.
- อนงค์ทิพย์ วสินนท์. "บทสรุปทางวิชาการ การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้ MBO," วารสารกฎหมายการปกครอง. 2 : 6 - 86; เมษายน 2526.
- เอกราช อุดระ. การติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี วิชาเอก
อุตสาหกรรมศิลป์ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2512 - 2518 ที่ปฏิบัติงานอยู่ในวิทยาลัยครู. ปริญญาโท กศ.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2520. อักสำเนา.
- อุดร ชื่นกลิ่นธูป. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์วิทยาการ, 2523.
- อุทัย หิรัญโต. หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โอเคียนส์ไตร์, 2523.

- Armstrong, Harold R. "Performance Evaluation." The National Elementary Principle. 5 : 51, February, 1953.
- Beach, Dale S. Personnel : The Management of People at Work. 3rd ed., New York : The Macmillan, Co., 1971.
- Best, John W. Research in Education. 3rd ed., Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall, 1977.
- Bolles, Larry. "Student Personnel and the Small Residential College." Journal of College Student Personnel. 3 : 272, May, 1979.
- Coker, Homer. "Identifying and Measuring Teacher Competencies : The Corroll Country Project." Journal of Teacher. 27 : 54; Spring, 1976.
- Garrett, Carolyn Joanne. "A Study of Staff Development Practices in Tennessee Institutions of Higher Education." Dissertation Abstracts International. 45(05) : 1309-A, November, 1984.
- Guilford, J.P. Fundamental Statistics in Psychology and Educational. 3rd ed., p. 54, New York : McGraw-Hill, Inc., 1965.
- Good, Carter V. Dictionary of Education. 2nd ed., New York : McGraw-Hill, 1973.
- Kerjcie, Robert V. and Daryle W. Morgan. "Determining Sample Size for Research Activities." Journal of Education and Psychological Measurement. 3 : 607 - 610, Autumn, 1970.
- Koontz, Harold. Appraising Managers as Managers. New York : McGraw-Hill Book, Co., 1971.
- Paterson, Thomas. T. Job Evaluation. New York and London : McGraw-Hill Book Company, Inc., 1972.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มีนาคม 2531

เรื่อง ขอลาความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้าพเจ้า นางสาวนฤมล พานทอง นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กำลังทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง "การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง" เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การทำปริญญานิพนธ์เรื่องนี้จะสรุปผลได้ถูกต้องสมบูรณ์และน่าเชื่อถือได้เพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับความกรุณาของท่าน ในการกรอกแบบสอบถามให้ตรงตามสภาพความจริงให้มากที่สุด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ และขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(น.ส. นฤมล พานทอง)

นิสิตปริญญาโท วิชาเอกการอุดมศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ภาคผนวก ข.

แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง

การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการมหาวิทยาลัยรามคำแหง สำหรับผู้เชี่ยวชาญ

แบบสอบถามการวิจัย เรื่อง
การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

คำชี้แจง

แบบสอบถามมีทั้งหมด 2 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัย

รามคำแหง 8 ด้าน คือ

1. ด้านความรับผิดชอบ
2. ด้านความรู้ความสามารถ
3. ด้านความเป็นผู้นำ
4. ด้านมนุษยสัมพันธ์
5. ด้านบุคลิกภาพ
6. ด้านการปรับตัว
7. ด้านความเป็นประชาธิปไตย
8. ด้านจริยธรรมและคุณธรรม

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

☐ ผู้เชี่ยวชาญตำแหน่งนักวิชาการการศึกษา

☐ ผู้เชี่ยวชาญตำแหน่งนักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ

☐ ผู้เชี่ยวชาญตำแหน่งบรรณารักษ์

2. สถานที่ทำงาน ระบุ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ในการตอบแบบสอบถามแต่ละข้อ ขอให้ท่านพิจารณาว่าการปฏิบัติงานในข้อคำถามต่าง ๆ นั้น ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการควรที่จะปฏิบัติมากน้อยเพียงใด โดยแต่ละข้อมีคำตอบให้ท่านเลือก 5 ตัวเลือก คือ

ค่าระดับคะแนน

ระดับที่ควรปฏิบัติงาน

1

ระดับการปฏิบัติงานที่ควรปฏิบัติน้อยที่สุด

2

ระดับการปฏิบัติงานที่ควรปฏิบัติน้อย

3

ระดับการปฏิบัติงานที่ควรปฏิบัติปานกลาง

4

ระดับการปฏิบัติงานที่ควรปฏิบัติมาก

5

ระดับการปฏิบัติงานที่ควรปฏิบัติมากที่สุด

โปรดเลือกคำตอบตรงกับความคิดเห็นของท่านว่าในการปฏิบัติงานในข้อคำถามต่าง ๆ นั้น ผู้ช่วยฝ่ายวิชาการควรปฏิบัติเพียงใด ข้อมูลที่ได้จะนำไปเป็นเกณฑ์ในการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานจริงของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ

การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	ระดับที่ควรปฏิบัติ					โปรดแสดง เหตุผล ประกอบ เพิ่มเติม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
<u>ด้านความรับผิดชอบ</u>						
1. จัดแบ่งเวลาไว้เป็นประจำในแต่ละวัน เพื่อ งานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติ						
2. จัดเวลาสำหรับตัวเองพอเพียงสำหรับเริ่มงาน แต่ละชิ้น						
✓ 3. ทำงานที่มีอยู่ให้เสร็จทันเวลา						
4. ยอมแพ้หรือละทิ้งงานง่าย ๆ เมื่อต้องเผชิญ กับงานที่ยากลำบาก						
✓ 5. ทำงานถูกต้องตามหลักวิชา						
✓ 6. มีความพยายามทำงานอย่างระมัดระวัง						
✓ 7. ทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ถูกต้องแม่นยำที่สุด						
8. ใช้เวลาตรวจงานที่ทำเสร็จแล้วอีกครั้ง						
9. ไม่ได้รับการตำหนิเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย						
10. ไม่มีภารกิจที่ต้องกลับก่อน 16.30 น.						
11. สามารถนำหลักวิชามาใช้ในการปฏิบัติงานได้						
12. มาปฏิบัติงานก่อน 8.30 น.						

การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	ระดับที่ควรปฏิบัติ					โปรดแสดง เหตุผล ประกอบ เพิ่มเติม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
<u>ด้านความรู้ความสามารถ</u>						
✓ 1. ทาวิธีที่เหมาะสมที่สุดในการทำงาน						
✓ 2. รู้จักประหยัดเวลาการปฏิบัติงาน						
✓ 3. นำความรู้มาใช้พัฒนาคุณภาพของงาน						
4. เขียนตารางการทำงานแต่ละวัน						
5. เขียนงานที่ได้รับมอบหมายไว้ในที่เห็นได้ชัด						
6. เขียนเตือนความจำเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน						
7. สามารถจำจุดที่สำคัญที่สุดในงานที่ได้รับมอบหมาย						
8. ในขณะที่ปฏิบัติงานจะหยุดเป็นระยะ ๆ และ ทบทวนความถูกต้องของงานที่ปฏิบัติ						
9. มีการพัฒนาการทำงานอยู่เสมอ						
10. สามารถนำความรู้ที่ศึกษามาใช้ในการ ปฏิบัติงานได้						
11. มีความรอบรู้ในการทำงาน						
12. นำความรู้ที่ค้นคว้ามามาใช้ในการปฏิบัติงาน						
✓ 13. ปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ ห้างค่าน ความรวดเร็วและความถูกต้อง						

การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	ระดับที่ควรปฏิบัติ					โปรดแสดง เหตุผล ประกอบ เพิ่มเติม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
<u>ด้านการเป็นผู้นำ</u>						
✓ 1. สามารถเป็นผู้สร้างความสามัคคีในหมู่คณะได้						
2. มีความสามารถเป็นผู้นำ						
3. เป็นผู้ตามเสมอในการปฏิบัติงาน						
✓ 4. มีความกระตือรือร้นและแสวงหาความรู้มาพัฒนาหน่วยงาน						
5. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์						
6. ใช้เหตุผลและวินิจฉัยสั่งงานได้รวดเร็วถูกต้อง						
7. ให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น						
✓ 8. ได้รับความไว้วางใจให้เป็นผู้นำในการปฏิบัติงาน						
9. มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น						
10. มีความเชื่อมั่นในตนเอง						
11. ไม่ร่วมในการต่อต้านการปฏิบัติงาน						
12. สามารถชักชวนบุคคลอื่นให้เข้าร่วมกิจกรรมของหมู่คณะ						

การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	ระดับที่ควรปฏิบัติ					โปรดแสดง เหตุผล ประกอบ เพิ่มเติม
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
	5	4	3	2	1	
✓ 13. สามารถกำหนดนโยบายและร่วมถือดำเนินงาน ให้บรรลุเป้าหมาย						
14. สามารถให้เหตุผลเพื่อเป็นแนวทางการตัดสินใจ ของกลุ่ม						
<u>ด้านมนุษยสัมพันธ์</u>						
1. ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทั้งในหน้าที่ราชการ และส่วนตัว						
2. ให้การต้อนรับและเป็นกันเองกับผู้มาติดต่อ						
3. ยินดีรับฟังคำวิจารณ์ข้อบกพร่องของตนเอง						
4. ร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานแก้ไขปัญหาค้าง ๆ						
5. ให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงาน						
6. ฟังความคิดเห็นของผู้อื่น						
7. กล่าวคำขอบคุณ ขอโทษ และให้อภัย แก่เพื่อนร่วมงานและบุคคลทั่วไป						
8. ให้ความร่วมมือช่วยเหลือในการพัฒนาชุมชน						
9. ให้ความร่วมมือในกิจกรรมของหน่วยงาน						

การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	ระดับที่ควรปฏิบัติ					โปรดแสดง เหตุผล ประกอบ เพิ่มเติม
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
	5	4	3	2	1	
10. เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยในการปฏิบัติงาน						
11. ไม่มีปัญหากับผู้มาติดต่องาน						
12. สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้						
<u>ด้านบุคลิกภาพ</u>						
1. มีความร่าเริง ยิ้มแย้ม แจ่มใส						
2. มีสุขภาพจิตดี สุขภาพกายสมบูรณ์						
✓ 3. มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่และผู้อื่น						
4. มีปฏิภาณไหวพริบ สามารถแก้ปัญหา เฉพาะหน้าได้ดี						
✓ 5. มีความกระตือรือร้นในหน้าที่การงาน						
6. พูดจาจะฉาน เข้าใจง่าย กล้าที่จะแสดงออก						
7. เป็นคนรู้จักวางตัวในสังคม						
8. เป็นคนเก็บตัวไม่ชอบเข้าสังคม						
9. ไม่มีอารมณ์อ่อนไหว หวาดกลัวในการปฏิบัติงาน						
10. เวลาปฏิบัติงานต้องการความช่วยเหลือจาก เพื่อนร่วมงาน						
11. ไม่แสดงความเครียดเมื่อมีปัญหาการปฏิบัติงาน						

การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	ระดับที่ควรปฏิบัติ					โปรดแสดง เหตุผล ประกอบ เพิ่มเติม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
<u>ด้านการปรับตัว</u>						
1. มีความสามารถในการปรับตัวเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน						
2. มีเพื่อนสนิทที่ไว้วางใจได้						
3. มีความเชื่อมั่นในการกระทำสิ่งต่าง ๆ						
4. เมื่อมีอุปสรรคจะไม่แสดงความคับข้องใจและจะแก้ปัญหา						
5. เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี						
6. มีอารมณ์มั่นคง ไม่หวั่นไหวง่าย						
7. มองผู้อื่นในแง่ดีเสมอ						
8. พยายามทำความเข้าใจกับผู้อื่นทั้งกับปัญหาและเพื่อนร่วมงาน						
9. เมื่อทำสิ่งใดผิดพลาดมีความต้องการที่จะแก้ไขใหม่ให้ถูกต้อง						

การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	ระดับที่ควรปฏิบัติ					โปรดแสดง เหตุผล ประกอบ เพิ่มเติม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
<u>ด้านความเป็นประชาธิปไตย</u>						
1. รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอ						
2. เคารพในสิทธิเสรีภาพของผู้อื่น						
3. ใช้ปัญญาและเหตุผลในการแก้ปัญหา						
4. มีความเลื่อมใสต่อการปกครองระบบ ประชาธิปไตย						
5. ยอมรับนับถือผู้อื่น						
6. รู้และปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่ของตนเอง						
7. มีความสามารถในการถ่ายทอด และฝึกฝน ความเป็นประชาธิปไตยให้แก่ผู้อื่น						
8. เต็มใจปฏิบัติตามมติของส่วนร่วม						
9. หมั่นศึกษาในสิ่งที่ตนเองไม่เข้าใจและกล้า รับผิดชอบ						
10. มีจิตใจเป็นนักกีฬา รู้แพ้รู้ชนะ เคารพกติกา ของกลุ่ม						

การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	ระดับที่ควรปฏิบัติ					โปรดแสดง เหตุผล ประกอบ เพิ่มเติม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
<u>ด้านจริยธรรมและคุณธรรม</u>						
1. รู้จักนำหลักธรรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองและสังคม						
2. ช่วยเหลือตอบแทนผู้มีพระคุณเสมอ						
3. ยึดมั่นในศีลธรรม						
✓ 4. มีความประพฤติเรียบร้อยสุภาพอ่อนน้อมเป็นตัวอย่างที่ดีได้						
✓ 5. ปฏิบัติราชการด้วยความซื่อสัตย์และสุจริต						
6. ปฏิบัติตนเป็นผู้มีคุณธรรม						
7. มีความเมตตา กรุณาต่อคนทั่วไป						
8. ไม่ชอบเสี่ยงโชค						
9. มีความเสียสละเพื่อส่วนรวม						

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถามการวิจัย เรื่อง

การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สำหรับผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ

แบบสอบถามการวิจัย เรื่อง

การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สำหรับผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ

คำชี้แจง

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัย
รามคำแหง 8 ด้าน คือ

1. ด้านความรับผิดชอบ
2. ด้านความรู้ความสามารถ
3. ด้านความเป็นผู้นำ
4. ด้านมนุษยสัมพันธ์
5. ด้านบุคลิกภาพ
6. ด้านการปรับตัว
7. ด้านความเป็นประชาธิปไตย
8. ด้านจริยธรรมและคุณธรรม

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ เพื่อข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

☐ นักวิชาการ

☐ นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ

☐ บรรณารักษ์

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ในการตอบแบบสอบถามแต่ละข้อ โปรดกรอกแบบสอบถามที่ท่านเลือกว่า เหมาะสมกับท่านที่สุด จงระลึกไว้ด้วยว่า ท่านจะให้คะแนนตัวท่านตามลักษณะที่ท่านทำอยู่จริง มิใช่ตามลักษณะที่ท่านคิดว่าควรทำ

ค่าระดับคะแนน

ระดับที่ปฏิบัติจริง

1

ระดับที่ปฏิบัติจริงน้อยที่สุด

2

ระดับที่ปฏิบัติจริงน้อย

3

ระดับที่ปฏิบัติจริงปานกลาง

4

ระดับที่ปฏิบัติจริงมาก

5

ระดับที่ปฏิบัติจริงมากที่สุด

การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	ระดับที่ปฏิบัติงานจริง					โปรดแสดง เหตุผล ประกอบ เพิ่มเติม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
<u>ด้านความรับผิดชอบ</u>						
1. จัดแบ่งเวลาไว้เป็นประจำในแต่ละวัน เพื่อ งานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติ						
2. จัดเวลาสำหรับตัวเองพอเพียงสำหรับเริ่มงาน แต่ละชิ้น						
3. ทำงานที่มีอยู่ให้เสร็จทันเวลา						
4. ไม่ยอมแพ้หรือละทิ้งงานง่าย ๆ เมื่อต้องเผชิญ กับงานที่ยากลำบาก						
5. ทำงานถูกต้องตามหลักวิชา						
6. มีความพยายามทำงานอย่างระมัดระวัง						
7. งานที่ได้รับมอบหมายให้ถูกต้องแม่นยำที่สุด						
8. ใช้เวลาตรวจงานที่ทำเสร็จแล้วอีกครั้ง						
9. ไม่ได้รับการตำหนิเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย						
10. ไม่มีภารกิจที่ต้องกลับก่อน 16.30 น.						
11. สามารถนำหลักวิชามาใช้ในการปฏิบัติงานได้						
12. มาปฏิบัติงานก่อน 8.30 น.						

การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	ระดับที่ปฏิบัติงานจริง					โปรดแสดง
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	เหตุผล ประกอบ เพิ่มเติม
	5	4	3	2	1	
<u>ด้านความรู้ความสามารถ</u>						
1. ทาวิธีที่เหมาะสมที่สุดในการทำงาน						
2. รู้จักประหยัดเวลาการปฏิบัติงาน						
3. นำความรู้มาใช้พัฒนาคุณภาพของงาน						
4. เขียนตารางการทำงานแต่ละวัน						
5. เขียนงานที่ได้รับมอบหมายไว้ในที่เห็นได้ชัด						
6. เขียนเตือนความจำเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน						
7. สามารถจำจุดที่สำคัญที่สุดในงานที่ได้รับมอบหมาย						
8. ในขณะที่ปฏิบัติงานจะหยุดเป็นระยะ ๆ และ ทบทวนความถูกต้องของงานที่ปฏิบัติ						
9. มีการพัฒนาการทำงาน						
10. สามารถนำความรู้ที่ศึกษามาใช้ในการ ปฏิบัติงานได้						
11. มีความรอบรู้ในการทำงาน						
12. นำความรู้ที่ค้นคว้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน						
13. ปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งด้าน ความรวดเร็วและความถูกต้อง						

การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	ระดับที่ปฏิบัติจริง					โปรดแสดง เหตุผล ประกอบ เพิ่มเติม
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
	5	4	3	2	1	
<u>ด้านการเป็นผู้นำ</u>						
1. สามารถเป็นผู้สร้างความสามัคคีในหมู่คณะได้						
2. มีความสามารถเป็นผู้นำ						
3. เป็นผู้ตามเสมอในการปฏิบัติงาน						
4. มีความกระตือรือร้นและแสวงหาความรู้มา พัฒนาหน่วยงาน						
5. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์						
6. ใช้เหตุผลและวินิจัยสั่งงานได้รวดเร็วถูกต้อง						
7. ให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น						
8. ได้รับความไว้วางใจให้เป็นผู้ดำเนินการ ปฏิบัติงาน						
9. มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น						
10. มีความเชื่อมั่นในตนเอง						
11. ไม่ร่วมในการต่อต้านการปฏิบัติงาน						
12. สามารถชักชวนบุคคลอื่นให้เข้าร่วมกิจกรรมของ หมู่คณะ						

การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	ระดับที่ปฏิบัติงานจริง					โปรดแสดง เหตุผล ประกอบ เพิ่มเติม
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
	5	4	3	2	1	
13. สามารถกำหนดนโยบายและร่วมมือดำเนินงาน ให้บรรลุเป้าหมาย						
14. สามารถให้เหตุผลเพื่อเป็นแนวทางการตัดสินใจ ของกลุ่ม						
<u>คำถามนุษย์สัมพันธ์</u>						
1. ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทั้งในหน้าที่ราชการ และส่วนตัว						
2. ให้การต้อนรับและเป็นกันเองกับผู้มาติดต่อ						
3. ยินดีรับฟังคำวิจารณ์ข้อบกพร่องของตนเอง						
4. ร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานแก้ไขปัญหาต่าง ๆ						
5. ให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงาน						
6. ฟังความคิดเห็นของผู้อื่น						
7. กล่าวคำขอบคุณ ขอโทษ และให้อภัย แก่เพื่อนร่วมงานและบุคคลทั่วไป						
8. ให้ความร่วมมือช่วยเหลือในการพัฒนาชุมชน						
9. ให้ความร่วมมือในกิจกรรมของหน่วยงาน						

การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	ระดับที่ปฏิบัติงานจริง					โปรดแสดง
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	เหตุผล ประกอบ เพิ่มเติม
	5	4	3	2	1	
10. เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยในการปฏิบัติงาน						
11. มีปัญหากับผู้มาติดต่องาน						
12. สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้						
<u>ด้านบุคลิกภาพ</u>						
1. มีความร่าเริง ยิ้มแย้ม แจ่มใส						
2. มีสุขภาพจิตดี สุขภาพกายสมบูรณ์						
3. มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่และผู้อื่น						
4. มีปฏิภาณไหวพริบ สามารถแก้ปัญหา เฉพาะหน้าได้ดี						
5. มีความกระตือรือร้นในหน้าที่การงาน						
6. พยายามจะงาน เข้าใจง่าย กล้าที่จะแสดงออก						
7. เป็นคนอ่อนน้อม เป็นมิตรกับคนทั่วไป						
8. เป็นคนรู้จักวางตัวในสังคม						
9. ไม่มีอารมณ์อ่อนไหว หวาดกลัวในการปฏิบัติงาน						
10. เวลาปฏิบัติงานต้องการความช่วยเหลือจาก เพื่อนร่วมงาน						
11. ไม่แสดงความเกรียดยเมื่อมีปัญหาการปฏิบัติงาน						

การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	ระดับที่ปฏิบัติจริง					โปรดแสดง เหตุผล ประกอบ เพิ่มเติม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
<u>ด้านการปรับตัว</u>						
1. มีความสามารถในการปรับตัวเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน						
2. มีเพื่อนสนิทที่ไว้วางใจได้						
3. มีความเชื่อมั่นในการกระทำสิ่งต่าง ๆ						
4. เมื่อมีอุปสรรคจะไม่แสดงความคับข้องใจและจะแก้ปัญหา						
5. เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี						
6. มีอารมณ์มั่นคง ไม่หวั่นไหวง่าย						
7. มองผู้อื่นในแง่ดีเสมอ						
8. พยายามทำความเข้าใจกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน						
9. เมื่อทำสิ่งใดผิดพลาดมีความต้องการที่จะแก้ไขใหม่ให้ถูกต้อง						

การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	ระดับที่ปฏิบัติงานจริง					โปรดแสดง เหตุผล ประกอบ เพิ่มเติม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
<u>ด้านความเป็นประชาธิปไตย</u>						
1. รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอ						
2. เคารพในสิทธิเสรีภาพของผู้อื่น						
3. ใช้ปัญญาและเหตุผลในการแก้ปัญหา						
4. มีความเลื่อมใสต่อการปกครองระบ ประชาธิปไตย						
5. ยอมรับนับถือผู้อื่น						
6. รู้และปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่ของตนเอง ..						
7. มีความสามารถในการถ่ายทอด และฝึกฝน ความเป็นประชาธิปไตยให้แก่ผู้อื่น						
8. เต็มใจปฏิบัติตามมติของส่วนร่วม						
9. หมั่นศึกษาในสิ่งที่ตนเองไม่เข้าใจและกล้า รับผิดชอบ						
10. มีจิตใจเป็นนักกีฬา รู้แพ้รู้ชนะ เคารพกติกา ของกลุ่ม						

การปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายวิชาการ	ระดับที่ปฏิบัติจริง					โปรดแสดง เหตุผล ประกอบ เพิ่มเติม
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
	5	4	3	2	1	
<u>ด้านจริยธรรมและคุณธรรม</u>						
1. รู้จักนำหลักธรรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ ตนเองและสังคม						
2. ช่วยเหลือทดแทนผู้มีพระคุณเสมอ						
3. ยึดมั่นในศีลธรรม						
4. มีความประพฤติเรียบร้อยสุภาพอ่อนน้อม เป็นตัวอย่างที่ดีได้						
5. ปฏิบัติราชการด้วยความซื่อสัตย์และสุจริต						
6. ปฏิบัติตนเป็นผู้มีคุณธรรม						
7. มีความเมตตา กรุณาต่อคนทั่วไป						
8. ไม่ชอบเสียงไซก						
9. มีความเสียสละเพื่อนส่วนรวม						

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของท่านเพื่อให้หน่วยงานมี
มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1. ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานของท่าน โปรดเรียงลำดับความสำคัญ

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.

2. ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.