

348.112
๑๖๖๖๖
๑๖

คุณลักษณะที่ เป็นจริงและที่คาดหวังของบุคลากรบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
วิทยา เขตในกรุง เทพมหานคร

ปริญญาโท

ของ

วินิตา เจียรนัย

21 ต.ค. 2529

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
กุมภาพันธ์ 2529

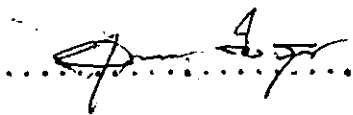
ลิขสิทธิ์ เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

160837

คณะกรรมการที่ปรึกษาประจำตัวนิสิตและคณะกรรมการสอบใบพิจารณา
ปริญญาโทที่ครบถ้วนแล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโต

คณะกรรมการที่ปรึกษา


.....ประธาน


.....กรรมการ

คณะกรรมการสอบ


.....ประธาน


.....กรรมการ


.....กรรมการ

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้โดยได้รับความกรุณาเป็นอย่างดียิ่งจาก
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิจิตร สิ้นศิริ ประธานกรรมการ อาจารย์ ดร. สุพรรณ คุ้มสุข
กรรมการ และรองศาสตราจารย์ ดร. ส. วัฒนา ประवालพฤกษ์ กรรมการสอบปากเปล่า
ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำอย่างใกล้ชิดตลอดเวลา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในพระคุณเป็นอย่างยิ่ง
จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้บริหาร อาจารย์ ชาราชการสาย ช และ ค และกรรมการ
นิสิตทุกท่านที่กรุณาให้ความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้และขอ
ขอบพระคุณอาจารย์แฉ่น เจียรนัย อาจารย์สุวัฒน์ บั้ววราภรณ์ และ
อาจารย์อมรพงศ์ สุธรรมรักษ์ ที่กรุณาช่วยเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยเป็นอย่างดียิ่ง

นอกจากนี้บุคคลที่ผู้วิจัยจะลืมพระคุณไม่ได้คือนางนวลจันทร์ ทิพย์ใส ผู้เป็นมารดา
ของผู้วิจัยที่ได้ให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยจนกระทั่งสำเร็จลงด้วยดี

วินิกา เจียรนัย

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	5
ความสำคัญของการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	6
คำจำกัดความศัพท์เฉพาะ	7
สมมติฐานของการวิจัย	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	12
การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร	12
คุณลักษณะในการปฏิบัติงาน	16
การทดลองปฏิบัติงานราชการและการประเมินผลการปฏิบัติงาน	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
งานวิจัยภายในประเทศ	19
งานวิจัยในต่างประเทศ	22
3 วิธีดำเนินการวิจัย	25
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	25
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	27
การเก็บรวบรวมข้อมูล	29
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	32

4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	36
	สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	36
	ลำดับขั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล	36
	ตอนที่ 1 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร บริการและกรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวัง ของบุคลากรบริการ เป็นรายชื่อ	38
	ตอนที่ 2 วิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงและ ที่คาดหวังของบุคลากรบริการ	57
	ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริง ของบุคลากรบริการ จำแนกตามตัวแปรเพศ วุฒิการศึกษาและ ประสบการณ์การทำงาน	60
	ตอนที่ 4 วิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงกับ ที่คาดหวังของบุคลากรบริการ จำแนกตามตัวแปรเพศ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน	63
5	สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	68
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	68
	วิธีดำเนินการวิจัย	68
	การวิเคราะห์ข้อมูล	68
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	69

บทที่

หน้า

การอภิปรายผล	73
ขอเสนอแนะ	77
ขอเสนอแนะ เพื่อการวิจัย	79
บรรณานุกรม	81
ภาคผนวก	86
ภาคผนวก ก	87
ภาคผนวก ข	90
ภาคผนวก ค	98

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ส่งแบบสอบถาม จำแนกตามวิทยาเขต และสถานภาพ	26
2 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับคืนที่สมบูรณ์ จำแนกตามสถานภาพ..	30
3 จำนวนแบบสอบถามได้รับคืนที่สมบูรณ์และคิดเป็นร้อยละ จำแนกตามสถานภาพและเพศ	30
4 จำนวนแบบสอบถามได้รับคืนที่สมบูรณ์และคิดเป็นร้อยละ จำแนกตามสถานภาพและวุฒิการศึกษา	31
5 จำนวนแบบสอบถามได้รับคืนที่สมบูรณ์และคิดเป็นร้อยละ จำแนกตามสถานภาพและประสบการณ์การทำงาน	31
6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของบุคลากรบริการ เป็นรายชื่อ	38
7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่คาดหวังของบุคลากรบริการ เป็นรายชื่อ	47
8 ค่าความแปรปรวนของคะแนนในการเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของบุคลากรบริการ	57
9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของบุคลากรบริการ	58
10 ค่าความแปรปรวนของคะแนนในการเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่คาดหวังของบุคลากรบริการ	59

11	เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการ นิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของบุคลากรบริการตามตัวแปร เพศ...	60
12	เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรบริการ ที่มีต่อ คุณลักษณะที่เป็นจริงของบุคลากรบริการตามตัวแปร วุฒิการศึกษา.....	61
13	เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรบริการ ที่มีต่อ คุณลักษณะที่เป็นจริงของบุคลากรบริการตามตัวแปร ประสบการณ์ การทำงาน	62
14	เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและ กรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของ บุคลากรบริการ	63
15	เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและ กรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของ บุคลากรบริการตามตัวแปร เพศ	64
16	เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรบริการ ที่มีต่อ คุณลักษณะที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของบุคลากรบริการตามตัวแปร วุฒิการศึกษา	65
17	เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรบริการ ที่มีต่อ คุณลักษณะที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของบุคลากรบริการตามตัวแปร ประสบการณ์การทำงาน	67
18	ค่าความแปรปรวนของแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับคุณลักษณะ ที่เป็นจริงและที่คาดหวัง เป็นรายชื่อ	100

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีบทบาทสำคัญในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ เพื่อไปพัฒนาประเทศ ภาระหน้าที่อย่างหนึ่งของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศที่กำลังพัฒนา อย่างประเทศไทยก็คือ การผลิตคนที่มีความสมบูรณ์ทั้งในด้านความรู้ สติปัญญา อารมณ์ สังคม ร่างกายและจิตใจ สถาบันอุดมศึกษามีจุดมุ่งหมายในการสร้างสรรค์และจรรโลง ความก้าวหน้าเพื่อความ เป็นเลิศทางวิชาการ (Academic excellence)

การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยให้บรรลุจุดมุ่งหมายดังกล่าว ต้องอาศัยความร่วมมือจาก บุคลากรหลายประเภท ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้ทรงคุณวุฒิ คณาจารย์ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ นักการภารโรงและนิสิตนักศึกษา แบ่งภาระความรับผิดชอบการดำเนินงานในด้านการ การบริหาร ด้านวิชาการ ด้านบริการ ด้านธุรการและด้านการพัฒนาสภาพแวดล้อม

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ไ้พัฒนามาจากวิทยาลัย วิชาการศึกษา พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พุทธศักราช 2517 กำหนด ให้มหาวิทยาลัยทำหน้าที่ให้การศึกษาในค่านวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการวิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคมและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 91 ตอนที่ 112 ลงวันที่ 29 มิถุนายน 2517) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประกอบด้วย วิทยาเขต 8 แห่ง วิทยาเขตกลางตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร 4 แห่ง คือ วิทยาเขต ประสานมิตร วิทยาเขตปทุมวัน วิทยาเขตพลศึกษาและวิทยาเขตบางเขน ส่วนวิทยาเขต ภูมิภาคตั้งอยู่ตามภาคต่าง ๆ อีก 4 แห่ง คือ วิทยาเขตบางแสน วิทยาเขตพิษณุโลก วิทยาเขตมหาสารคามและวิทยาเขตสงขลา (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 2527 : 1)

ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่องการแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ฉบับที่ 8) พุทธศักราช 2528 ให้แบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒออกเป็น

สำนักงานอธิการบดี คณะพยาบาลศาสตร์ คณะพลศึกษา คณะแพทยศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์
 คณะวิทยาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันทักษิณคดีศึกษา
 สถาบันวิจัยพฤกษศาสตร์ สถาบันวิทยาศาสตร์ทางทะเล สำนักทดสอบทางการศึกษาและ
 จิตวิทยา และสำนักหอสมุดกลาง (ราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่มที่ 102 ตอนที่ 76
 ลงวันที่ 16 มิถุนายน 2528) นอกจากนี้ ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่องการแบ่งส่วน
 ราชการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ฉบับที่ 6) พุทธศักราช 2526 ให้แบ่งส่วน
 ราชการของสำนักงานอธิการบดีออกเป็น กองกลาง กองการเจ้าหน้าที่ กองกิจการนิสิต
 กองคลัง กองบริการการศึกษา กองแผนงาน กองธุรการวิทยาเขตบางเขน กองธุรการ
 วิทยาเขตบางแสน กองธุรการวิทยาเขตปทุมวัน กองธุรการวิทยาเขตพลศึกษา กองธุรการ
 วิทยาเขตพินิจโลก กองธุรการวิทยาเขตมหาสารคามและกองธุรการวิทยาเขตสงขลา
 (ราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่มที่ 100 ตอนที่ 199 ลงวันที่ 23 ธันวาคม 2526)
 และเพื่อให้การบริหารงานของกองธุรการวิทยาเขตดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ
 ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดให้กองธุรการวิทยาเขตแบ่งส่วนราชการออกเป็น งานสารบรรณ
 งานการเงินและบัญชี งานการเจ้าหน้าที่ งานพัสดุ งานทะเบียนและสถิตินิสิต
 งานการแนะแนว งานบริการอนามัย งานห้องสมุดและงานอาคารสถานที่ (ทบวงมหาวิทยาลัย
 หนังสือที่ สร.ทม. 0203/149 ลงวันที่ 6 มกราคม 2520)

งานบริหารงานบุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒนั้น ทบวงมหาวิทยาลัย
 ได้กำหนดตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยตามกฎหมาย ฉบับที่ 2 พุทธศักราช
 2519 ดังนี้คือ

1. ตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่สอน วิจัยและให้บริการทางวิชาการ ได้แก่ ศาสตราจารย์
 รองศาสตราจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์และอาจารย์
2. ตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการ ได้แก่ ตำแหน่งในสายงาน
 บรรณารักษ์ โสภศาสตร์ศึกษา แพทย์ พยาบาล วิจัยและตำแหน่งในสายงานวิชาการอื่นที่
 คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยกำหนด

3. ตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารและธุรการ ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี รองคณบดี ผู้อำนวยการศูนย์ สถาบันหรือสำนัก รองผู้อำนวยการศูนย์ สถาบันหรือสำนัก หัวหน้าภาควิชา หรือหัวหน้าแผนกวิชา ผู้อำนวยการกอง เลขานุการคณะ หัวหน้ากอง หัวหน้าแผนกและตำแหน่งอื่นที่คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย กำหนด (ราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่มที่ 93 ตอนที่ 45 ลงวันที่ 11 มีนาคม 2519)

องค์ประกอบสำคัญของการบริหารงานโดยทั่วไปนั้น นอกจากอาศัยเงินทุน (Money) วัสดุ (Material) และวิธีการจัดการ (Management) ที่ดีแล้ว ยังมีองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือบุคลากร (Man) ซึ่งมีอิทธิพลต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของการบริหารในหน่วยงาน การที่หน่วยงานใดมีบุคลากรที่มีความสามารถ เข้าปฏิบัติงานและสามารถสร้างเสริมกำลังใจขวัญ (Morale) ในหมู่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ใหนาน ๆ ก็จะทำให้หน่วยงานมีความเจริญก้าวหน้าและสามารถดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประหยัด ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดให้คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยจัดทำมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย ไว้เป็นบรรทัดฐานทุกตำแหน่ง ในมาตรฐานกำหนดตำแหน่งให้แสดงชื่อของตำแหน่ง หน้าที่ และความรับผิดชอบของตำแหน่ง ลักษณะงานที่ปฏิบัติ คุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง เพื่อให้มหาวิทยาลัยดำเนินการคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสม เข้าดำรงตำแหน่ง ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย บุคลากรดังกล่าวเป็นผู้ที่มีบทบาทในการบริหารและปฏิบัติงานราชการ ให้ดำเนินไปอย่างถูกต้อง เป็นที่ปรึกษา เป็นผู้ติดต่อประสานงาน เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือ แนะนำและเป็นผู้ให้บริการ บุคลากรที่สํานัก นอกจากจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในหลักการ บริหารงานบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารงานบุคคลตามระบบคุณธรรมแล้ว ยังจะต้องเป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เฉลียวฉลาด มีสติปัญญาดีและดวงใจ มีความซื่อสัตย์สุจริต รักความเป็นธรรม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและยึดมั่นในอุดมการณ์ของระบบคุณธรรมควบ (สมาน รั้งสีโยภฤณี 2522 : 7 - 8)

การพัฒนามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒให้เจริญก้าวหน้าขึ้น ควรพัฒนาคุณภาพของบุคลากรใหม่กำลังขวัญ ความศรัทธาในสถาบันของตน สามารถใช้สติปัญญาเพื่อการพัฒนาสถาบันโดยอาศัยทรัพยากรที่จำกัด สร้างบรรยากาศชุมชนทางวิชาการ ปฏิรูประบบโครงสร้างของบุคลากรและสร้างคุณลักษณะของบุคลากรที่มีความอดทน ซื่อสัตย์เพียรสามารถเผชิญและแก้ปัญหาได้ มีความมั่นใจและสามารถในการตัดสินใจ และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถนำนวัตกรรมมาปรับปรุงงานได้ (วิจิตร สีนสิริ 2526 : 34 -- 35) จากประสบการณ์และการสังเกตของผู้วิจัยที่ปฏิบัติงานอยู่ในกองธุรการวิทยาเขตพลศึกษาพบว่า บุคลากรบริการบางคนไม่เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงานราชการ แสดงกิริยาไม่พอใจ เมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงาน มีความบกพร่องต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการ แต่งตัวหยาบช้าไม่เรียบร้อย ไม่เหมาะสมกับฐานะและตำแหน่ง มีหนี้สินมากมาย และจากการที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้บริหาร อาจารย์และกรรมการนิสิต จำนวนกลุ่มละ 3 คน ให้ความเห็นว่า บุคลากรบริการบางคนปฏิบัติงานลาช้า มาทำงานสายและกลับก่อนเวลาราชการ เก็บเรื่องค้างไว้เป็นเวลานานและพูดจาขมขู่ตะคอกผู้ที่มาติดต่องาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสมบัติ เทศนอย (สมบัติ เทศนอย 2527 : 52 - 68) ที่วิจัยเรื่องปัญหาการบริหารงานในกองธุรการวิทยาเขตที่สังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒพบว่า บุคลากรในกองธุรการปฏิบัติงานลาช้า ขาดความรับผิดชอบ ขาดความละเอียดรอบคอบ มีกิริยามารยาทที่ไม่สุภาพ ไม่ติดตามผลการดำเนินงาน ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และชอบหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงาน แต่บุคลากรบริการคิดว่าตนเองได้ประพฤติกและปฏิบัติอย่างถูกต้องและเหมาะสมแล้ว ในขณะที่เดียวกันจากประสบการณ์ การสังเกตและการสัมภาษณ์ดังกล่าวพบว่า บุคลากรบริการบางคนปฏิบัติภารกิจที่รับผิดชอบจนได้รับความนิยมนอกจากผู้บริหาร อาจารย์และกรรมการนิสิตเป็นอย่างมาก

สภาพการดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาคนควา เพื่อให้ทราบแน่ชัดเกี่ยวกับทัศนคติของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของบุคลากรบริการ ผลของการศึกษาที่ได้ใช้เป็นประโยชน์ในการบริหารงานบุคคลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจะเอื้ออำนวยต่อการพัฒนาความเป็นเลิศทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษาไทย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัยนี้ เพื่อ

1. ศึกษาทัศนคติของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริง และที่คาดหวังของบุคลากรบริการ
2. เปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริง และที่คาดหวังของบุคลากรบริการตามตัวแปรสถานภาพ เพศ วุฒิการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการวิจัยนี้

1. ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย วางแผนการบริหารบุคลากรบริการ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. ใช้เป็นแนวทางในการคัดเลือกบุคลากรบริการที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และเหมาะสมกับตำแหน่ง หน้าที่ ความรับผิดชอบและสภาพการณ์ของวิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร
3. ใช้เป็นแนวทางในการฝึกอบรมและพัฒนาคุณลักษณะของบุคลากรบริการ ให้มีความรู้ ความสามารถ มีคุณภาพและประสิทธิภาพตามความต้องการของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต
4. ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติภารกิจโดยการสร้างความร่วมมือและประสานงานกันระหว่างผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิตให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาทัศนคติของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการ และกรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของบุคลากรบริการ ที่สังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร 4 แห่ง คือ วิทยาเขตประสานมิตร วิทยาเขตปทุมวัน วิทยาเขตพลศึกษาและวิทยาเขตบางเขน

2. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการ และกรรมการนิสิต ที่สังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร 4 แห่ง ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2528 ซึ่งมีจำนวนผู้บริหาร 162 คน อาจารย์ 564 คน บุคลากรบริการ 259 คน และกรรมการนิสิต 384 คน รวมทั้งหมด 1,369 คน

3. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการ และกรรมการนิสิต ที่สังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร 4 แห่ง ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2528 มีจำนวนผู้บริหาร 34 คน อาจารย์ 123 คน บุคลากรบริการ 55 คน และกรรมการนิสิต 83 คน รวมทั้งหมด 295 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling)

4. ตัวแปร

4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 4.1.1 สถานภาพของประชากร แบ่งออกเป็น ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต
- 4.1.2 เพศของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต แบ่งออกเป็น ชายและหญิง
- 4.1.3 วุฒิการศึกษา แบ่งออกเป็น

วุฒิการศึกษาของผู้บริหารและอาจารย์ โคนแก่ ปริญญาโท
หรือต่ำกว่า และสูงกว่าปริญญาโท

วุฒิการศึกษาของบุคลากรบริการ โคนแก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี
และปริญญาตรีหรือสูงกว่า

4.1.4 ประสบการณ์การทำงานของผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากร
บริการ แบ่งออกเป็น ต่ำกว่า 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

4.2 ตัวแปรตาม โคนแก่ ทักษะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการ
และกรรมการนิสิต ที่มีคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของบุคลากรบริการ

คำจำกัดความที่พิเศษ

1. ทักษะ หมายถึง ความคิดเห็น หรือความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
ในทางชอบหรือไม่ชอบ ในงานวิจัยนี้หมายถึง ความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร
บริการและกรรมการนิสิต ที่มีคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของบุคลากรบริการ
ซึ่งสามารถวัดได้โดยเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นและคำนวณเป็นค่าสถิติ

2. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หมายถึง สถาบันอุดมศึกษาที่จัดตั้งขึ้นตาม
พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พุทธศักราช 2517 ในงานวิจัยนี้หมายถึง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีวิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร 4 แห่ง คือ วิทยาเขต
ประสานมิตร วิทยาเขตปทุมวัน วิทยาเขตพลศึกษาและวิทยาเขตบางเขน

3. ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่ดำรงตำแหน่งทางบริหาร ตามความในกฎทบวง
ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2519) ข้อ 11 (ค) ในงานวิจัยนี้หมายถึง อธิการบดี รองอธิการบดี
ผู้ช่วยรองอธิการบดี คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี ผู้อำนวยการสถาบัน ผู้อำนวยการสำนัก
รองผู้อำนวยการสำนักและหัวหน้าภาควิชา ซึ่งสังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2528

4. อาจารย์ หมายถึง ผู้สั่งสอนความรู้ ในงานวิจัยนี้หมายถึง ข้าราชการ
สาย ก ที่ดำรงตำแหน่งซึ่งมีหน้าที่สอน วิจัย และบริการทางวิชาการ ตามความในกฎทบวง
ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2519) ข้อ 11 (ก) และมีได้ดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหาร ซึ่งสังกัด

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร 4 แห่ง ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2528

5. บุคลากรบริการ หมายถึง ผู้ที่ดำรงตำแหน่งเป็นข้าราชการสาย ข และ ค ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการและธุรการตามความในกฎทบวง ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2519) ข้อ 11 (ข) และ (ค) และมีใบดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหาร ซึ่งสังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร 4 แห่ง ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2528

6. กรรมการนิสิต หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร 4 แห่ง และได้รับการแต่งตั้งจากมหาวิทยาลัยให้ดำรงตำแหน่งเป็นคณะกรรมการขององค์การนิสิต ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2528 ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าด้วยกิจการมนิสิต พ.ศ. 2523 ซึ่งประกอบด้วย คณะกรรมการบริหารองค์การนิสิต คณะกรรมการประสานงาน คณะกรรมการสถานิสิตและสมาชิกสถานิสิต

7. วุฒิการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรบริการ ในงานวิจัยนี้แบ่งออกเป็น

7.1 วุฒิการศึกษาของผู้บริหารและอาจารย์ ได้แก่ ปริญญาโทหรือต่ำกว่า และสูงกว่าปริญญาโท

7.2 วุฒิการศึกษาของบุคลากรบริการ ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีหรือสูงกว่า

8. ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มเข้ารับราชการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒจนถึงภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2528 ของผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรบริการ งานวิจัยนี้แบ่งออกเป็น ต่ำกว่า 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

9. คุณลักษณะ หมายถึง เครื่องหมายหรือสิ่งที่ชี้ให้เห็นลักษณะประจำของแต่ละบุคคล ที่ปรากฏออกมาให้เห็นและแสดงต่อสายตามุคคัลทั่วไป ในงานวิจัยนี้หมายถึง ลักษณะค่านส่วนตัว ที่แสดงออกให้เห็นในค่านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ บุคลิกภาพ ความประพฤติและความมีมนุษยสัมพันธ์ กับลักษณะค่านการปฏิบัติงานที่แสดงออกให้เห็นใน

ด้านความรู้ ความสามารถ ความรับผิดชอบ ความขยันหมั่นเพียร ความกตริเริ่มสร้างสรรค์ และความเป็นผู้นำ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

9.1 คุณลักษณะที่เป็นจริง (Actual characteristics) หมายถึง ลักษณะประจำของบุคลากรบริการ ที่แสดงออกให้เห็นแก่สายตาบุคคลทั่วไปในค่านส่วนตัว และค่านการปฏิบัติงาน ที่กล่าวมาแล้วในข้อ 9 ซึ่งปฏิบัติอยู่จริงตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต

9.2 คุณลักษณะที่คาดหวัง (Expected characteristics) หมายถึง ลักษณะของบุคลากรบริการ ที่แสดงออกให้เห็นแก่สายตาบุคคลทั่วไปในค่านส่วนตัวและ ค่านการปฏิบัติงาน ที่กล่าวมาแล้วในข้อ 9 ซึ่งผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและ กรรมการนิสิตคิดว่าบุคลากรบริการควรมี

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต แต่ละกลุ่มมีทัศนะ ต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของบุคลากรบริการแตกต่างกัน
2. ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต แต่ละกลุ่มมีทัศนะ ต่อคุณลักษณะที่คาดหวังของบุคลากรบริการแตกต่างกัน
3. ผู้บริหารชายและหญิงมีทัศนะต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของบุคลากรบริการ แตกต่างกัน
4. อาจารย์ชายและหญิงมีทัศนะต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของบุคลากรบริการ แตกต่างกัน
5. บุคลากรบริการชายและหญิงมีทัศนะต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของบุคลากร บริการแตกต่างกัน
6. กรรมการนิสิตชายและหญิงมีทัศนะต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของบุคลากรบริการ แตกต่างกัน
7. ผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีทัศนะต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของบุคลากร บริการแตกต่างกัน

21. ผู้บริหารที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของบุคลากรบริการแตกต่างกัน

> 22. อาจารย์ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของบุคลากรบริการแตกต่างกัน

23. บุคลากรบริการที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของบุคลากรบริการแตกต่างกัน

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันวิชาการชั้นสูงของสังคม เป็นแหล่งผลิตผู้นำทางวิชาการ อีกทั้งยังเป็นสถานที่ที่มีการค้นคว้าวิชาการไม่จำกัดขอบเขต การที่มหาวิทยาลัยจะก้าวไปสู่ จุดหมายอันพึงประสงค์ได้นั้น ต้องอาศัยปัจจัยหลายประการคือ ความเป็นเลิศทางวิชาการ ความเป็นอิสระในการดำเนินงานและเสรีภาพทางวิชาการ (วิจิตร ศรีสอาด 2518 : 44 - 45) ซึ่งมหาวิทยาลัยต้องจัดสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมต่อการเรียนรู้และ พัฒนาการของนักศึกษา เพื่อช่วยให้นักศึกษาเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม มีความรับผิดชอบและ เข้าใจสภาพปัจจุบันของตนอย่างแท้จริง เป็นการพัฒนาค้นให้มีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับของสังคม และเป็นที่ต้องการของประเทศชาติ สายงานหลักของมหาวิทยาลัยที่มีหน้าที่ดังกล่าวคือ งานบริหาร งานวิชาการและงานกิจการนิสิต (วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา 2525 : 31 - 32) การดำเนินงานในสายงานหลักของมหาวิทยาลัยประกอบด้วยบุคลากรหลาย ประเภท ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ ข้าราชการ นิสิตและนักการภารโรง

การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร

การบริหารงานบุคคลในมหาวิทยาลัยเป็นกระบวนการวางนโยบาย ระเบียบและ ธรรมเนียมในการดำเนินการเกี่ยวกับตัวบุคคลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน เพื่อให้ได้บุคคลที่มีความเหมาะสม มีปริมาณเพียงพอและบำรุงรักษาให้มีประสิทธิภาพ (สมพงษ์ เกษมสิน 2526 : 111) ในทางปฏิบัติจะมีพระราชบัญญัติกำหนดลักษณะงาน (Job description) เพื่อแจกแจงลักษณะของงานในขอบเขตที่ตำแหน่งจะต้องรับผิดชอบขึ้นมาก่อนแล้วจึงสรรหา บุคลากรตามที่หน่วยงานต้องการ เข้าปฏิบัติงานตามความเหมาะสมกับตำแหน่ง (Put the right man to the right job)

การเลือกสรรข้าราชการพลเรือนของประเทศไทยนั้น ใช้ระบบคุณธรรม (Merit system) เพื่อให้ได้คนที่มีฝีมือ มีวิชาความรู้ มีความสามารถและความประพฤติดีเข้ามารับราชการ นอกจากนี้เป็นการให้สิทธิเสมอภาคในการเข้ารับราชการแก่ประชาชนคนไทยทั้งประเทศโดยเสมอหน้ากัน (ดูกร ซึ่งกลั่นรูป 2523 : 60) โดยการกำหนดคุณสมบัติทั่วไปและคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนได้กำหนดคุณสมบัติทั่วไปของบุคคลสำหรับข้าราชการพลเรือนสามัญมาตรา 24 ไว้ดังนี้คือ

1. มีสัญชาติไทย
2. อายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี
3. เป็นผู้เลื่อมใสในการปกครองในระบอบประชาธิปไตยตามรัฐธรรมนูญด้วยความบริสุทธิ์ใจ
4. ไม่เป็นผู้ดำรงตำแหน่งข้าราชการการเมือง
5. ไม่เป็นผู้พลภพจนไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ไร้ความสามารถหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ หรือเป็นโรคที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือน
6. ไม่เป็นผู้อยู่ในระหว่างถูกสั่งพักราชการ หรือถูกสั่งให้ออกจากราชการไว้ก่อนตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือน หรือกฎหมายอื่น
7. ไม่เป็นผู้บกพร่องในศีลธรรมอันดี
8. ไม่เป็นผู้หนีสินล้นพ้นตัว
9. ไม่เคยเป็นบุคคลล้มละลาย
10. ไม่เคยต้องรับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่โทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาท หรือความผิดลหุโทษ
11. ไม่เคยเป็นผู้ถูกลงโทษให้ออก ปลดออก หรือไล่ออกจากรัฐวิสาหกิจ
12. ไม่เคยเป็นผู้ถูกลงโทษให้ออก หรือปลดออก เพราะกระทำผิดวินัยตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือน หรือตามกฎหมายอื่น
13. ไม่เคยเป็นผู้ถูกลงโทษไล่ออก เพราะกระทำผิดวินัยตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือน หรือตามกฎหมายอื่น

14. ไม่เป็นผู้เคยกระทำการทําการทุจริตในการสอบเข้ารับราชการ
(ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 92 ตอนที่ 26 ลงวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2518)

คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งนั้น คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย
ได้กำหนดให้มีมาตรฐานกำหนดตำแหน่งไว้ (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 2523 :
1 - 1, 1 - 2, 13 - 1, 13 - 2) ตัวอย่างเช่น

1. สายงานเลขานุการและบริหารงานทั่วไปมีชื่อตำแหน่งคือ เจ้าหน้าที่บริหาร
งานทั่วไป ปฏิบัติงานเลขานุการและงานบริหารทั่วไป ซึ่งมีลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติตามแต่
จะได้รับคำสั่งโดยไม่จำกัดขอบเขตหน้าที่ เช่น คัดต่อนักหมาย จัดงานรับรองและงานพิธี
ต่าง ๆ เตรียมเรื่องและเตรียมการประชุม ทำรายงานการประชุมและรายงานอื่น ๆ
ทำเรื่องติดต่อกับหน่วยงานและบุคคลต่าง ๆ ทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย ติดตามผลการ
ปฏิบัติตามมติที่ประชุมหรือผลการปฏิบัติตามคำสั่งหัวหน้าส่วนราชการ หรือมีลักษณะงานที่ต้อง
ปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมและบริหารงานคานงานธุรการ งานสารบรรณ งานบุคคล
งานจัดระบบงาน งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ งานจัดพิมพ์และแจกจ่ายเอกสาร
งานระเบียบแบบแผน งานรวบรวมข้อมูลสถิติ งานสัญญาและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับ 2 ต้องมีคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง คือ

1.1 ดำรงตำแหน่งในระดับ 2 หรือที่คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
ในมหาวิทยาลัยกำหนดว่าเทียบเท่ามาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี โดยจะต้องปฏิบัติราชการ
เกี่ยวกับงานเลขานุการ หรืองานบริหารทั่วไป หรืองานอื่นที่เกี่ยวข้องมาแล้วไม่น้อยกว่า
1 ปี หรือ

1.2 ได้รับปริญญาตรี หรือเทียบได้ไม่ต่ำกว่านี้ทางวิชาบริหาร กฎหมาย
เศรษฐศาสตร์ การศึกษา พาณิชยศาสตร์ คณิตศาสตร์ สถิติ สังคมวิทยา สังคมสงเคราะห์ศาสตร์
จิตวิทยา ศิลปศาสตร์ อักษรศาสตร์ วารสารศาสตร์ หรือทางอื่นที่คณะกรรมการข้าราชการ
พลเรือนในมหาวิทยาลัยกำหนดว่าใช้เป็นคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งได้

หน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับ 3 คือ ปฏิบัติงาน
ในฐานะหัวหน้าหน่วยงาน ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบและคุณภาพของงานไม่สูงนัก หรือใน

ฐานะผู้ช่วยหัวหน้าหน่วยงาน ซึ่งเป็นตำแหน่งที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบและคุณภาพของงาน เทียบได้ระดับเดียวกัน รับผิดชอบงานบริหารทั่วไป โดยควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่จำนวนหนึ่ง หรือปฏิบัติงานเลขานุการที่ยากพอสมควรภายใต้การกำกับ การตรวจสอบบางและปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

2. สาขงานวิชาการศึกษามีชื่อตำแหน่งคือ นักวิชาการศึกษา ปฏิบัติงานทาง วิชาการศึกษา ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการวิเคราะห์ วิจัยและพัฒนาหลักสูตร คำรา เรียบทุกระกับที่อยู่ในความควบคุมของทางมหาวิทยาลัย ปรับปรุงมาตรฐานของ สถานศึกษา การแนะแนวการศึกษาและอาชีพ การจัดและควบคุมพิธีกรรมทางการศึกษา การบริการและส่งเสริมการศึกษา โดยใช้เทคโนโลยีทางการศึกษา การจัดเก็บและวิเคราะห์ ข้อมูลทางการศึกษา การวางแผนการศึกษา การวิจัยทางการศึกษา การส่งเสริมและเผยแพร่ การศึกษา เป็นต้น และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งของนักวิชาการศึกษา ระดับ 3 คือ ได้รับปริญญาตรีหรือ เทียบเท่าได้ไม่ต่ำกว่านี้ทางบริหาร กฎหมาย เศรษฐศาสตร์ การศึกษา พาณิชยศาสตร์ สถิติ สังคมวิทยา วารสารศาสตร์ จิตวิทยา ศิลปศาสตร์ อักษรศาสตร์ รัฐศาสตร์ นิเทศศาสตร์ หรือทางอื่นที่คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยกำหนดว่า ใช้เป็นคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งนี้ได้

หน้าที่และความรับผิดชอบของนักวิชาการศึกษา ระดับ 3 คือ ปฏิบัติงานขั้นต้น เกี่ยวกับวิชาการศึกษาภายใต้การกำกับตรวจสอบ โดยใกล้ชิดและปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับ มอบหมาย

ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่งตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย เป็นสาเหตุใหม่มหาวิทยาลัยต้องดำเนินการสอบแข่งขัน สอบคัดเลือก หรือคัดเลือก เพื่อบรรจุบุคคลเข้ารับราชการ โดยพิจารณาคุณสมบัติทั่วไปและ คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งของผู้สมัครสอบแข่งขัน สอบคัดเลือก หรือคัดเลือก โดยจัดให้มีการสอบข้อเขียนและสอบสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาลักษณะของแต่ละบุคคลให้เหมาะสมกับงาน ดังที่ แคสเทเตอร์ (Cattetter. 1976 : 167) กล่าวถึงจุดมุ่งหมายในการคัดเลือก

บุคคลเข้าทำงานนั้น เพื่อให้ได้บุคคลที่มีคุณสมบัติตามที่หน่วยงานต้องการ ให้ได้บุคคลที่มีความสามารถที่จะทำงานได้สำเร็จ ให้ได้บุคคลที่จะอุทิศตนทำงานให้กับหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพและให้ได้บุคคลที่สามารถพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการพิจารณาจากร่างกาย ความรู้ เชาวน ความสนใจและนิสัยใจคอ (ธรรมรส โชติคุณุช 2524 : 82 - 83) ซึ่งหน่วยงานจะกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกบุคคล เพื่อเป็นแนวทางในการประกอบการพิจารณาดัง เช่น เกณฑ์การคัดเลือกบุคคลเข้าปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2524 : 53 - 54) พิจารณาบุคคลจากคุณลักษณะต่อไปนี้คือ อายุ เพศ ลักษณะทางร่างกาย ลักษณะทางบุคลิกภาพ ประสิทธิภาพ ความอดทน ความสันตติ ทัศนคติ ความคิดริเริ่มและความกตัญญูในการทำงาน ความมั่นคงและความรับผิดชอบ

คุณลักษณะในการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานที่จะให้ประสบผลสำเร็จนั้น ผู้ปฏิบัติงานควรมีคุณลักษณะคือ เป็นผู้ที่มีใจรักในงานที่ปฏิบัติอยู่ มีความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน เป็นผู้แสวงหาวิชาความรู้ที่ทันสมัยอยู่เสมอ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานทุกระดับชั้นและมีลักษณะเป็นประชาธิปไตย (นพพร พานิชสุข 2520 : 48 - 51) นอกจากนี้ ในการปฏิบัติงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพ วิญญาณ อังคนารักษ์ (วิญญาณ อังคนารักษ์ 2522 : 1 - 6) เสนอว่า ผู้ปฏิบัติงานควรมีคุณลักษณะ 2 ประการ คือ

1. คุณลักษณะพื้นฐาน ได้แก่
 - 1.1 ความเฉลียวฉลาดถึงระดับหนึ่ง (A given level intelligence)
 - 1.2 ความแข็งแรงของร่างกาย (Physical vigor)
 - 1.3 ความถูกต้องทางศีลธรรม (Moral uprightness)
2. คุณลักษณะพิเศษ ได้แก่
 - 2.1 ความสนใจอย่างแท้จริงและความรักบุคคลอื่น (An innate interest in and affection for people)

2.2 กำลังหรืออำนาจแห่งบุคลิกภาพ (Strength or power of personality)

2.3 การมีจิตใจเป็นเชิงวิทยาศาสตร์ (A scientific trend of mind)

ข้าราชการที่คั้น จะต้องปฏิบัติงานราชการด้วยความซื่อสัตย์ต่อผลประโยชน์ของชาติและประชาชน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานราชการและไม่ควรแสวงหาประโยชน์อันมิชอบ (ม.ร.ว.คึกฤทธิ์ ปราโมช 2523 : 16 - 29) สำหรับการเป็นข้าราชการที่สามารถนั้น สินี (สินี (นามแฝง) 2523 : 28 - 32) กล่าวว่า จะต้องเป็นผู้ทรงภูมิดังต่อไปนี้ คือ

1. ภูมิวิสัย คือ จะต้องศึกษาหาความรู้ในหน้าที่โดยตรงให้แตกฉาน จะต้องมีความรู้ในวิชาการแขนงอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของตน โดยหลักใหญ่จะควรมีความรู้ทั่วไปอย่างกว้างขวาง

2. ภูมิธรรม คือ การทำให้ใจคิดชอบ การทำชอบและวาจาพูดชอบ ให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองและเพื่อนมนุษย์

3. ภูมิฐาน คือ ความมีสง่าผ่าเผย สะอาดหมัดจก เป็นระเบียบเรียบร้อย แต่งกายเหมาะสม ท่วงทีกริยา วาจาภูมิฐาน แสดงถึงบุคลิกลักษณะการเป็นหัวหน้าทำให้คนเกิดความพอใจ ย้ำเกรง ไม่ดั่งขอรังเกียจ

คุณลักษณะสองประการที่มีความสำคัญต่อการบริหารงานบุคลากรคือ คุณลักษณะด้านส่วนตัวและคุณลักษณะด้านการปฏิบัติงานซึ่งจะทำให้เกิดความสามารถและกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยต้องพิจารณาบุคลากรที่มีคุณลักษณะที่สอดคล้องกันในทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ ข้าราชการและนิสิต โดยการทำให้เกิดความพึงพอใจและร่วมมือประสานงานกัน และลดความขัดแย้งที่มีสาเหตุมาจากคุณลักษณะของบุคลากรอันจะเป็นพื้นฐานสำคัญต่อความสำเร็จในการบริหารงานของมหาวิทยาลัย (Heneman. 1981 : 38 - 39) นอกจากนี้ คุณลักษณะของข้าราชการพลเรือนที่ทำการทํางานบรรดุดุดมมุ่งหมายใ้คั้น พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวพระราชทานพระบรมราโชวาทแก่ข้าราชการพลเรือนเนื่องในวันข้าราชการพลเรือน เมื่อวันจันทร์ที่ 1 เมษายน 2528 มีใจความว่า

การทำงานให้เสร็จขึ้นอยู่กับความสามารถสองอย่าง เป็นสำคัญคือ สามารถ
 ในการใช้วิชาความรู้อย่างหนึ่ง สามารถในการประสานสัมพันธ์กับผู้อื่นอีก
 อย่างหนึ่ง ทั้งสองประการนี้ต้องคำนึงกันไปและจำเป็นต้องกระทำด้วยความ
 ความสุจริตกายและใจ ควบคู่ความคิดเห็นที่เป็นอิสระ ปราศจากอคติและด้วย
 ความถูกต้องตามเหตุผลกาย จึงจะช่วยให้งานบรรลุจุดหมายและประโยชน์
 ที่พึงประสงค์โดยครบถ้วนแท้จริง

(พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช 2528 : 1)

การทดลองปฏิบัติงานราชการและการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การบรรจุข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยตามปกตินั้น ถ้าเป็นการบรรจุและ
 แต่งตั้งจากผู้สอบแข่งขันหรือผู้คัดเลือกใด จะต้องให้ทดลองปฏิบัติงานราชการตามกฎหมาย
 เป็นเวลา 6 เดือน หรือ 1 ปี แล้วแต่กรณี หัวหน้าหน่วยงานในมหาวิทยาลัยจะเสนอ
 รายชื่อคณะกรรมการประเมินผลการทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการจำนวนไม่น้อยกว่าสามคน
 แต่ไม่เกินห้าคน คณะกรรมการดังกล่าวจะประเมินผลตามแบบประเมินผลการทดลอง
 ปฏิบัติหน้าที่ราชการที่คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยกำหนดโดยพิจารณา
 องค์ประกอบในการประเมินผลจากความรู้ ความสามารถ ความประพฤติและความ
 รับผิดชอบหน้าที่ (ดูกร ชีวกลินฐป 2523 : 227 - 230) ผู้ผ่านการทดลอง
 ปฏิบัติงานราชการจะได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งเป็นข้าราชการพลเรือน
 ในมหาวิทยาลัยต่อไป

ผลการปฏิบัติงานของทุกคนในองค์กรต้องได้รับการตรวจตราและประเมินว่า
 สำเร็จลุล่วงไปควยดีและมีคุณภาพมาตรฐานที่กำหนดไว้ การประเมินผลการปฏิบัติงาน
 โดยทั่วไปคือ วิธีการที่ผู้บังคับบัญชามั่นทึกและลงความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในระยะ
 เวลาที่กำหนดไว้ โดยหน่วยงานแต่ละแห่งจะสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินเพื่อบันทึก
 ความเห็นของผู้ทำการประเมิน แบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่นิยมกันมากคือ แบบ
 ลงความเห็นตามระดับรายการ (Graphic rating scale) หรือแบบประเมิน
 พฤติกรรมหรือคุณลักษณะของคน โดยประเมินจากความถี่ริเริ่ม ความไว้วางใจ ความ

กระตือรือร้นและสุขภาพ การประเมินผลการปฏิบัติงานจะช่วยเสริมสร้างการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ สามารถใช้คนให้ถูกต้องกับความรู้ความสามารถ ช่วยลดข้อขัดแย้งในการพิจารณาความดีความชอบ เสริมสร้างสามัคคีธรรม ผดุงความยุติธรรมและทำนุบำรุงขวัญให้ผูปฏิบัติมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน มองเห็นแนวทางแห่งความก้าวหน้าในอนาคต ทั้งนี้ เพราะการประเมินผลการปฏิบัติงานมีส่วนผูกพันกับการขุนบำเหน็จ การเลื่อนชั้น การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ การมอบหมายงานใหม่ปฏิบัติ การพัฒนาบุคคลและการบำรุงขวัญของผูปฏิบัติงาน (สมพงศ์ เกษมสิน 2523 : 149 - 164)

สำหรับเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานควรพิจารณาจากความรู้เกี่ยวกับงาน ความตั้งใจทำงานและรู้จักรับผิดชอบ ความสม่ำเสมอในการทำงาน ความร่วมมือ ความคิดริเริ่ม ปริมาณงานและมนุษยสัมพันธ์ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2524 : 75)

ในการบริหารงานนั้น เรื่องที่เกี่ยวกับตัวบุคคลเป็นเรื่องที่สำคัญและยุ่งยากมาก ทั้งนี้เพราะตามหลักในการบริหารงานโดยทั่วไปนั้น แม้ว่าจะมีงบประมาณให้เพียงพอก็มีการจัดระบบงานและการบริหารงานที่ดี มีวัสดุและอุปกรณ์ต่าง ๆ พร้อมมูลก็ตาม ถ้าผูปฏิบัติงานไม่ดี ไม่มีความรู้ความสามารถ ขาดความซื่อสัตย์สุจริตและไม่ปฏิบัติอยู่ในระเบียบวินัยอันดี ก็จะทำให้การดำเนินงานใหม่บรรลุผลตามความมุ่งหมาย (สมาน รังสิโยภกฤษฎ์ 2522 : 1 - 2)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยภายในประเทศ

การศึกษาคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวัง เพื่อต้องการทราบทัศนะของบุคลากรในสถาบันการศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและที่ควรจะเป็นของบุคลากรในสถาบันการศึกษานั้น ชงชัย ทองวัชรพร (ชงชัย ทองวัชรพร 2523 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา ทัศนะของผู้บริหารการศึกษา ครู และนักเรียนจังหวัดอุดรธานี โดยศึกษาความแตกต่างของคุณลักษณะที่เป็นจริงของผู้บริหารโรงเรียน ความแตกต่างของคุณลักษณะที่คาดหวังของ

ผู้บริหารโรงเรียนและความแตกต่างของคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของผู้บริหารโรงเรียนตามทัศนะของผู้บริหารการศึกษา ครูและนักเรียน ผลของการวิจัยพบว่า ผู้บริหารการศึกษา ครูและนักเรียนมีทัศนะต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของผู้บริหารโรงเรียนทั้งด้านวิชาชีพและด้านส่วนตัวแตกต่างกัน แต่ทัศนะที่มีต่อคุณลักษณะที่คาดหวังไม่แตกต่างกัน คุณลักษณะที่เป็นจริงของผู้บริหารโรงเรียนด้านส่วนตัวแตกต่างจากคุณลักษณะที่ผู้บริหารการศึกษาและครูคาดหวัง แต่ไม่แตกต่างจากคุณลักษณะที่นักเรียนคาดหวัง

งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาคือ งานวิจัยของ เลขา วัดไพจิตร และคนอื่น ๆ (เลขา วัดไพจิตร และคนอื่น ๆ 2523 : 530 - 548) เรื่องผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสายบริการทางวิชาการในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผลของการวิจัยพบว่า

1. มีการใช้ประโยชน์จากบุคคลค่าเนื่องมาจากการกำหนดลักษณะงาน หน้าที่ และความรับผิดชอบที่คลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง

2. ประสิทธิภาพของงานค่าเนื่องมาจากความเหลื่อมล้ำในโอกาสของความก้าวหน้าในลักษณะงานที่ข้าราชการสายบริการทางวิชาการเสียเปรียบสายงานอาจารย์และข้าราชการในหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานเดียวกัน บ่อมเป็นผลให้การปฏิบัติงานของผู้ดำรงตำแหน่งในสายงานนั้นไม่เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพสูงตามความมุ่งหมายของสายงานและตำแหน่ง

3. ขาดแรงจูงใจสำหรับตำแหน่ง เนื่องมาจากข้อกำหนดของคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย เป็นผลให้มีการเข้าออกสูง ทำให้ขาดบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ซึ่ง เป็นงานที่ต้องการทั้งผู้มีความรู้ ความสามารถและความชำนาญ

4. การมีอคติในตำแหน่ง เป็นผลมาจากความเหลื่อมล้ำในระดัตำแหน่ง อัตราเงินเดือนและโอกาสความก้าวหน้า ทำให้เกิดความลำเอียงในสายงานและชื่อตำแหน่ง ตลอดจนลักษณะงานและคุณภาพของงาน และก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการประเมินผลงานตามมาด้วย

สมบัติ เทศน้อย (สมบัติ เทศน้อย 2527 : 52 - 68) ได้วิจัยเรื่อง ปัญหาการบริหารงานในกองธุรกิจวิทยาเขตที่สังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อศึกษาปัญหาการบริหารงานธุรการ 5 ด้าน คือ งานสารบรรณ งานการเงินและบัญชี งานการเจ้าหน้าที่ งานพัสดุและงานอาคารสถานที่ โดยการใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มผู้ปฏิบัติงานและกลุ่มผู้รับบริการ จำนวนทั้งสิ้น 494 คน จากวิทยาเขตปทุมวัน บางเขน พลศึกษา บางแสน พิษณุโลก มหาสารคามและสงขลา ประจำปีการศึกษา 2526 ผลของการวิจัยพบว่า

1. งานสารบรรณ บุคลากรมีความรู้ไม่ตรงตามสายงานที่ปฏิบัติ ขาดความสามัคคี ปฏิบัติงานล่าช้า ขาดความรับผิดชอบ ขาดความละเอียดและไม่สามารถปฏิบัติงานแทนผู้ที่ไม่อยู่
2. งานการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานขาดความรู้และมีกิริยามารยาทที่ไม่สุภาพ
3. งานการเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานล่าช้าเพราะระเบียบต่าง ๆ มีขั้นตอนมาก และไม่ติดตามผลการดำเนินงาน
4. งานพัสดุ บุคลากร เขาออกบ่อยเพราะ เป็นลูกจ้างชั่วคราวและปฏิบัติงานล่าช้า เนื่องจากระเบียบพัสดุ
5. งานอาคารสถานที่ บุคลากรไม่มีความรอบรู้ในการปฏิบัติงานจริง ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ขาดความรับผิดชอบ ไม่ติดตามผลงาน ขอยุ่เล็กน้อยและมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานมาก

โสภณ หาสิตะพันธุ์ (โสภณ หาสิตะพันธุ์ 2528 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง สถานภาพและความพอใจในการทำงานของข้าราชการสายบริการทางวิชาการและสายธุรการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยศึกษาตามตัวแปรคือ ลักษณะวิทยาเขต ระดับการศึกษา ระดับชั้นตำแหน่ง เพศ สถานภาพการสมรส อายุ อาวุธาการ สายงานและเอกสารที่ส่งผลต่อสถานภาพของข้าราชการทั้งสอง เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าวัดความพึงพอใจ องค์ประกอบทางแรงจูงใจและองค์ประกอบทางอนามัยตามแนวคิดของ

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ผลของการวิจัยพบว่า ข้าราชการสายบริการทางวิชาการ และสายธุรการมีความพอใจในองค์ประกอบทางแรงจูงใจและทางอนามัยแตกต่างกัน เมื่อศึกษาตามตัวแปรระดับการศึกษา สภาพการสมรสและอายุพบว่า มีความพอใจขององค์ประกอบทางแรงจูงใจและทางอนามัยไม่แตกต่างกัน

งานวิจัยในต่างประเทศ

การบริหารงานกิจการนักศึกษา เป็นงานที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงาน มหาวิทยาลัย ปี ค.ศ. 1979 โบลส์ (Bolles. 1979 : 272) ได้ศึกษาการบริหารงานกิจการนักศึกษาในด้านการบริการแก่นักศึกษา ในปี ค.ศ. 1977 โดยความร่วมมือของมหาวิทยาลัยอื่น เคียนาและมหาวิทยาลัยเซาท์เทิร์น อิลลินอยส์ พบว่า การจัดการบริการนักศึกษานี้ การให้นักศึกษาดูบริการตนเอง ได้รับความสำเร็จสูงกว่าการบริการที่มหาวิทยาลัยได้จัดขึ้น

นายทะ เบียนนิสิต เป็นบุคลากรบริการที่มีหน้าที่อย่างหนึ่งในการบริการนิสิต แมคเกอร์ (Backer. 1982 : 982 - A) ได้วิจัยเรื่องสถานภาพและบทบาทของนายทะ เบียนนิสิตในมหาวิทยาลัยของรัฐโอไฮโอ โดยทำการศึกษาและตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ปัญหาการปฏิบัติงานและบทบาทของนายทะ เบียนนิสิตที่เป็นจริงและที่คาดหวัง โดยการใช้แบบสัมภาษณ์นายทะ เบียนนิสิตเกี่ยวกับเรื่องทั่วไป คุณภาพและปริมาณของบุคลากร มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารงาน หน้าที่และความรับผิดชอบต่อนักศึกษาศึกษา ผลของการวิจัยทำให้ทราบว่าสิ่งสำคัญในการบริหารงานสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้คุณภาพนั้นคือ การที่นายทะ เบียนนิสิตควรมีความรู้ เรื่องคอมพิวเตอร์และระบบของคอมพิวเตอร์และควร เป็นผู้จัดการ เกี่ยวกับข้อมูลและบทบาทการบริการกิจการนิสิต

เมื่อพิจารณาตัวแปร อายุ ประสบการณ์การทำงาน เงินเดือน วุฒิการศึกษา อาชีพและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาอาชีพ บอสเสิร์ท (Bossert. 1982 : 684 - A) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของบุคลากร คุณลักษณะของอาชีพที่คาดหวังของผู้บริหารระดับกลางที่ทำงานอยู่ในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยในรัฐเพนซิลเวเนีย โดยศึกษาตัวแปรคือ อายุ

ประสบการณ์การทำงาน เงินเดือน วุฒิการศึกษา วิชาชีพเดียวกันและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาวิชาชีพ โดยการใ้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง 156 คน ผลของการศึกษาพบว่า ความคาดหวังของผู้บริหารที่มีอายุน้อยและประสบการณ์การทำงานน้อยมีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนผู้บริหารที่มีประสบการณ์การทำงานต่างก็มีความคาดหวังที่แตกต่างกัน

ปี ค.ศ. 1984 แกร์เรต (Garrett. 1984 : 1309 - A) ได้ศึกษาการพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสถาบันอุดมศึกษาแห่งรัฐเทนเนสซี โดยการใช้แบบสอบถามกับประชากรที่เป็นเจ้าหน้าที่ ซึ่งแบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ ผู้บริหาร หัวหน้างาน เลขานุการหรือเสมียน และพนักงานบุคคลในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยของรัฐเทนเนสซี จำนวน 64 แห่ง ผลของการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐปฏิบัติงานอย่าง เป็นทางการมากกว่าสถาบันอุดมศึกษา เอกชนและเจ้าหน้าที่ทั้ง 4 กลุ่ม มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานที่ไม่เท่ากัน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องปรากฏว่า คุณลักษณะของบุคลากรบริการนั้น มีความสำคัญต่อการบริหารงานในมหาวิทยาลัย การที่บุคลากรมีความพึงพอใจมหาวิทยาลัยจะช่วยลดปัญหาและข้อขัดแย้งภายในสถาบัน ทำให้สามารถพัฒนามหาวิทยาลัยได้อย่างเต็มความสามารถ และในการศึกษาเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวประมวลได้ว่าความสำเร็จในการบริหารงานมหาวิทยาลัยนั้น ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของบุคลากรบริการทั้งในคานส่วนตัวและคานการปฏิบัติงาน ซึ่งแยกออกเป็นคานย่อย ๆ ดังนี้คือ

1. คุณลักษณะคานส่วนตัว คือลักษณะที่แสดงออกให้เห็นในคานร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ สังคม บุคลิกภาพ ความประพฤติและความมีมนุษยสัมพันธ์
2. คุณลักษณะคานการปฏิบัติงาน คือลักษณะที่แสดงออกให้เห็นในคานความรู้ ความสามารถ ความรับผิดชอบ ความขยันหมั่นเพียร ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และความเป็นผู้นำ

อนึ่ง ในการวิจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรบริการในสถาบันอุดมศึกษานั้น ได้ใช้วิธีการศึกษาและเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต เพื่อนำทัศนะของบุคลากรดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากรบริการ ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

เพื่อให้การวิจัยเป็นไปตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามสาระดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต ที่สังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร 4 แห่ง คือ วิทยาเขตประสานมิตร วิทยาเขตปทุมวัน วิทยาเขตพลศึกษาและวิทยาเขตบางเขน ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2528 ซึ่งมีจำนวนผู้บริหาร 162 คน อาจารย์ 564 คน บุคลากรบริการ 259 คน และกรรมการนิสิต 384 คน รวมทั้งหมด 1,369 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต ที่สังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร 4 แห่ง คือ วิทยาเขตประสานมิตร วิทยาเขตปทุมวัน วิทยาเขตพลศึกษาและวิทยาเขตบางเขน ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2528 มีจำนวนผู้บริหาร 34 คน อาจารย์ 123 คน บุคลากรบริการ 55 คน และกรรมการนิสิต 83 คน รวมทั้งหมด 295 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) โดยมีลำดับในการเลือกกลุ่มตัวอย่างดังนี้คือ

1. จำแนกประชากรที่ศึกษาออกเป็น 4 กลุ่ม คือ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร
บริการและกรรมการนิสิต

2. ใช้ตารางประมาณจำนวนของเครจิจและมอร์แกน โดยการเทียบสัดส่วน
ระหว่างประชากรกับกลุ่มตัวอย่าง (Krejcie and Morgan. 1970 : 607 - 610)
แล้วจับฉลากได้จำนวนผู้บริหาร 34 คน อาจารย์ 123 คน บุคลากรบริการ 55 คน และ
กรรมการนิสิต 83 คน รวมทั้งหมด 295 คน ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ส่งแบบสอบถาม จำแนกตามวิทยาเขต
และสถานภาพ

สถานภาพ วิทยาเขต	ผู้บริหาร		อาจารย์		บุคลากรบริการ		กรรมการนิสิต		รวม	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ประสานมิตร	61	13	333	72	191	41	111	24	696	150
ปทุมวัน	34	7	77	17	20	4	80	17	211	45
พลศึกษา	34	7	76	17	24	5	119	26	253	55
บางเขน	33	7	78	17	24	5	74	16	209	45
รวม	162	34	564	123	259	55	384	83	1,369	295

/ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า
 นำหนักสมมติ (Rating scale) จำนวน 5 ช่วง ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert)

1. การสร้างแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้คือ

1.1 ศึกษาจากมาตรฐานกำหนดตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย
 เกี่ยวกับตำแหน่ง คุณสมบัติของตำแหน่ง หน้าที่และความรับผิดชอบ (มหาวิทยาลัย
 ศรีนครินทรวิโรฒ 2523 : 1 - 57) และศึกษาเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวข้องกับ
 คุณลักษณะของบุคลากรบริการ เพื่อหาขอบเขตและสาระสำคัญดังกล่าวแล้วในบทที่ 2
 เรื่อง เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.2 สร้างแบบสอบถามโดยยึดข้อมูลจากข้อ 1.1 เป็นแนวทางและ
 ดัดแปลงรูปแบบการสร้างเครื่องมือแบบสอบถามจากแบบสอบถามการวิจัยของ
 ชงชัย ทองวัจนพร (ชงชัย ทองวัจนพร 2523 : ภาคผนวก) เกรียงไกร วนะภูติ
 (เกรียงไกร วนะภูติ 2527 : ภาคผนวก) และวารีย์ ศรีมาโนชน์ (วารีย์ ศรีมาโนชน์
 2527 : ภาคผนวก)

1.3 นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิคือ อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจพิจารณา
 ปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

1.4 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try - out) กับอาจารย์
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร จำนวน 30 คน ที่มีชื่อกลุ่มตัวอย่างเพื่อตรวจ
 ทาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

1.5 ตรวจทาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าความ
 สอดคล้องภายในแบบสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha - coefficient) ซึ่งใช้สูตรของ
 ครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแต่ละด้านดังนี้

แบบสอบถามที่คณะที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริง ได้ค่าความเชื่อมั่น .98

แบบสอบถามที่คณะที่มีต่อคุณลักษณะที่คาดหวัง ได้ค่าความเชื่อมั่น .96

(ภาคผนวก ค)

2. ลักษณะของแบบสอบถาม แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น

2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามทัศนคติของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการ และกรรมการนิสิต ที่มีคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของบุคลากรบริการ

แบบสอบถามตอนที่ 2 ทั้งหมดเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ผู้ตอบจะต้องตอบแบบสอบถามทั้ง 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 คุณลักษณะที่เป็นจริงและส่วนที่ 2 คุณลักษณะที่คาดหวัง (ภาคผนวก ข)

3. เกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถาม

ในการกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกแต่ละข้อ ผู้วิจัยกำหนดค่าน้ำหนักคะแนน 5 ช่วง ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามความคิดเห็นของตนเองในแต่ละข้อคำถามและให้คะแนนตามข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามเขียนเครื่องหมาย ○ ทั้งในส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 โดยมีน้ำหนักคะแนน 1 ถึง 5 ดังนี้

1 หมายถึง มีคุณลักษณะหรือควรมีคุณลักษณะนั้นน้อยที่สุด

2 หมายถึง มีคุณลักษณะหรือควรมีคุณลักษณะนั้นน้อย

3 หมายถึง มีคุณลักษณะหรือควรมีคุณลักษณะนั้นปานกลาง

4 หมายถึง มีคุณลักษณะหรือควรมีคุณลักษณะนั้นมาก

5 หมายถึง มีคุณลักษณะหรือควรมีคุณลักษณะนั้นมากที่สุด

เกณฑ์ในการพิจารณาตัดสิน ผู้วิจัยใช้คุณสมบัติของความต่อเนื่องของคะแนนไว้เป็นแนวเทียบผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย โดยการกำหนดคะแนนค่าสุดให้มีความไม่ต่ำกว่า 1.00 และคะแนนสูงสุดให้มีความไม่เกิน 5.00 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.00 – 1.50 หมายถึงความว่า มีคุณลักษณะหรือควรมีคุณลักษณะนั้นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

1.51 – 2.50 หมายถึงความว่า มีคุณลักษณะหรือควรมีคุณลักษณะนั้นอยู่ในระดับน้อย

2.51 – 3.50 หมายถึงความว่า มีคุณลักษณะหรือควรมีคุณลักษณะนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

3.51 – 4.50 หมายถึงความว่า มีคุณลักษณะหรือควรมีคุณลักษณะนั้นอยู่ในระดับมาก

4.51 – 5.00 หมายถึงความว่า มีคุณลักษณะหรือควรมีคุณลักษณะนั้นอยู่ในระดับมากที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย แล้วนำไปยังวิทยาเขตเพื่อขอความอนุเคราะห์จากอธิการบดี วิทยาเขตประสานมิตร รองอธิการบดีวิทยาเขตปทุมวัน วิทยาเขตพลศึกษาและวิทยาเขตบางเขน ในการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. วิทยาเขตประสานมิตร ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามและกำหนดวันและเวลาที่จะไปขอรับคืนด้วยตนเอง
2. วิทยาเขตปทุมวัน ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์ในการแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากอาจารย์อมรพงศ์ สุธรรมรักษ์
3. วิทยาเขตพลศึกษา ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์ในการแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากอาจารย์แผน เจียรระนัย
4. วิทยาเขตบางเขน ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์ในการแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากอาจารย์สุวัฒน์ บัววารภรณ์

จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด 295 ฉบับ และจำนวนแบบสอบถามได้รับคืนที่สมบูรณ์ทั้งหมด 256 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 86.76 ดังรายละเอียดปรากฏในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับคืนที่สมบูรณ์ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	แบบสอบถาม		
	ที่ส่งไป	ได้รับคืนที่สมบูรณ์	ได้รับคืนที่สมบูรณ์ ร้อยละ
ผู้บริหาร	34	31	91.18
อาจารย์	123	88	71.54
บุคลากรบริการ	55	55	100
กรรมการนิสิต	83	82	98.80
รวม	295	256	86.78

เมื่อจำแนกแบบสอบถามตามสถานภาพ เพศ วุฒิการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน มีจำนวนแบบสอบถามได้รับคืนที่สมบูรณ์คิดเป็นร้อยละ ซึ่งปรากฏรายละเอียดในตาราง 3, 4 และ 5 ดังนี้คือ

ตาราง 3 จำนวนแบบสอบถามได้รับคืนที่สมบูรณ์และคิดเป็นร้อยละ จำแนกตามสถานภาพ และ เพศ

สถานภาพ \ เพศ	ผู้บริหาร		อาจารย์		บุคลากรบริการ		กรรมการนิสิต	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	12	38.71	47	53.41	16	29.09	43	52.44
หญิง	19	61.29	41	46.59	39	70.91	39	47.56
รวม	31	100	88	100	55	100	82	100

ตาราง 4 จำนวนแบบสอบถามได้รับคืนที่สมบูรณ์และคิดเป็นร้อยละ จำแนกตามสถานภาพ และวุฒิการศึกษา

สถานภาพ วุฒิการศึกษา	ผู้บริหาร		อาจารย์		บุคลากรบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาโทหรือต่ำกว่า	20	64.52	71	80.68	—	—
สูงกว่าปริญญาโท	11	35.48	17	19.32	—	—
ต่ำกว่าปริญญาตรี	—	—	—	—	15	27.27
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	—	—	—	—	40	72.73
รวม	31	100	88	100	55	100

ตาราง 5 จำนวนแบบสอบถามได้รับคืนที่สมบูรณ์และคิดเป็นร้อยละ จำแนกตามสถานภาพ และประสบการณ์การทำงาน

สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน	ผู้บริหาร		อาจารย์		บุคลากรบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10 ปี	4	12.90	19	21.59	40	72.73
ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	27	87.10	69	78.41	15	27.27
รวม	31	100	88	100	55	100

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N} \quad (\text{Guildford. 1965 : 54})$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนน
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

โดยใช้สูตร

$$s = \sqrt{\frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}} \quad (\text{Ferguson. 1981 : 68})$$

เมื่อ s แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าความแปรปรวน (Variance) โดยใช้สูตร

$$s^2 = \frac{N \sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)} \quad (\text{Ferguson. 1981 : 66})$$

เมื่อ s^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนน
$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนคิมทั้งหมดยกกำลังสอง
N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

2. หากความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าความสอดคล้องภายในแบบสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha - coefficient) โดยใช้สูตร

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_x^2}{s_{x_t}^2} \right] \quad (\text{Cronbach. 1970 : 161})$$

เมื่อ α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
k	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
$\sum s_{x_i}^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ
$s_{x_t}^2$	แทน	คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งหมด

3. การทดสอบสมมติฐาน

3.1 กรณีที่กลุ่มตัวอย่างเป็นอิสระจากกัน เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของทักษะของสองกลุ่ม โดยใช้ t - test จากสูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}} \quad (\text{Ferguson. 1981 : 172})$$

เมื่อ t แทน ค่าที่ใช้พิจารณาใน t - distribution
 \bar{X}_1, \bar{X}_2 แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2
 S_1^2, S_2^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2
 n_1, n_2 แทน จำนวนคนของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2

3.2 กรณีที่กลุ่มตัวอย่างไม่เป็นอิสระจากกัน เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคู่ลักษณะที่เป็นจริงกับที่คาดหวัง โดยใช้ t - test จากสูตร

$$t = \frac{\bar{D}}{S_{\bar{D}}} \quad (\text{Ferguson. 1981 : 180})$$

เมื่อ t แทน ค่าที่ใช้พิจารณาใน t - distribution
 \bar{D} แทน ค่าเฉลี่ยของความแตกต่างระหว่างลักษณะของทั้งสองกลุ่ม
 $S_{\bar{D}}$ แทน ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของทั้งสองกลุ่ม

3.3 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มต่าง ๆ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - way analysis of variance) โดยใช้ F test จากสูตร

$$F = \frac{MS_A}{MS_w} \quad (\text{Linguist. 1956 : 63})$$

เมื่อ F แทน ค่าที่ใช้พิจารณาใน F - distribution
 MS_A แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
 MS_w แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

ในกรณีที่เราพบว่าค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่ทำการทดสอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ Newman - keuls method จากสูตร

$$q = \frac{\bar{T}_{\text{largest}} - \bar{T}_{\text{smallest}}}{\sqrt{MS_{\text{error}}/\hat{n}}} \quad (\text{Winer. 1971 : 210 - 218})$$

เมื่อ	q	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน q - distribution
	\bar{T}_{largest}	แทน	ค่าเฉลี่ยของ Treatment ที่มีค่ามากที่สุด
	$\bar{T}_{\text{smallest}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของ Treatment ที่มีค่าน้อยที่สุด
	MS_{error}	แทน	Mean square error
	\hat{n}	แทน	ตัวกลางสารโมลลิกของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ทั้งนี้ผู้วิจัยนำข้อมูลไปคำนวณด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (STATPAK or Statistical Package) ของโครงการสำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อหาค่าสถิติดังนี้คือ

1. ค่าเฉลี่ย (\bar{x})
2. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (s)
3. ค่า t - test
4. ค่า F - test

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลสื่อความหมายตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F - distribution
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t - distribution
\bar{D}	แทน	ค่าเฉลี่ยของความแตกต่างระหว่างทักษะของทั้งสองกลุ่ม
S_D	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของทั้งสองกลุ่ม
df	แทน	ค่าระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ
SS	แทน	ค่า Sum of Squares
MS	แทน	ค่า Mean Square
q	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน q - distribution
\bar{n}	แทน	ตัวกลางฮาร์โมนิกของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้วิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานของการวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้คือ

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยที่คะแนนของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและ
กรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของบุคลากรบริการเป็นรายข้อ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์เปรียบเทียบที่คะแนนของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการ
และกรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของบุคลากรบริการ ตาม
สมมติฐานของการวิจัย ข้อ 1 และข้อ 2

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบที่คะแนนของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการ
และกรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของบุคลากรบริการ จำแนกตามตัวแปร เพศ
วุฒิการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน ตามสมมติฐานของการวิจัย ข้อ 3 ถึงข้อ 12

ตอนที่ 4 วิเคราะห์เปรียบเทียบที่คะแนนของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการ
และกรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของบุคลากรบริการ จำแนก
ตามตัวแปร เพศ วุฒิการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน ตามสมมติฐานของการวิจัย
ข้อ 13 ถึงข้อ 23

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยทักษะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและ
กรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของบุคลากรบริการ เป็นรายชื่อ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะของผู้บริหาร อาจารย์
บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของบุคลากรบริการ เป็น
รายชื่อ

คุณลักษณะของ บุคลากรบริการ	ผู้บริหาร		อาจารย์		บุคลากร บริการ		กรรมการ นิสิต		รวม	
	N = 31		N = 88		N = 55		N = 82		N = 256	
	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S
ด้านส่วนตัว										
1. มีร่างกาย สมบูรณ์แข็งแรง	3.19	0.60	3.16	0.71	3.24	0.64	3.26	0.75	3.21	0.69
2. มีรูปร่าง สง่างาม	3.00	0.63	3.00	0.71	2.98	0.83	2.84	0.82	2.95	0.77
3. มีจิตใจเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่	2.81	0.79	3.01	1.02	3.22	0.92	3.02	1.11	3.04	1.01
4. มีปฏิภาณและ ไหวพริบสามารถ แก้ไขปัญหา เฉพาะหน้าได้ดี	2.55	0.57	2.77	0.85	3.16	0.88	2.95	0.91	2.89	0.87
5. มีความคิดลึกซึ้ง ละเอียดรอบคอบ	2.61	0.62	2.68	0.87	2.96	0.90	2.98	0.93	2.83	0.88
6. มีความไวต่อ ความรู้สึกและ ท่าทีของผู้อื่น	2.97	0.75	2.86	1.01	3.38	0.91	3.04	0.90	3.04	0.94

ตาราง 6 (ต่อ)

คุณลักษณะของ บุคลากรบริการ	ผู้บริหาร		อาจารย์		บุคลากร บริการ		กรรมการ นิสิต		รวม	
	N = 31		N = 88		N = 55		N = 82		N = 256	
	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S
7. รู้จักใช้ภาษาไทย อย่างถูกต้องและ เหมาะสม	2.90	0.83	3.03	0.84	3.04	0.92	2.98	0.90	3.00	0.87
8. มีอารมณ์หนักแน่น ไม้อ่อนไหวง่าย	2.58	0.92	2.75	0.85	3.07	0.94	3.09	0.95	2.91	0.92
9. มีความอดทนต่อ คำวิพากษ์วิจารณ์ ได้ดี	2.58	0.85	2.56	0.88	2.98	1.01	2.85	1.07	2.75	0.98
10. มีความร่าเริงและ ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่เสมอ	2.77	0.92	2.77	0.88	3.24	0.94	3.05	1.16	2.96	1.01
11. รู้จักปรับตัวให้ เหมาะสมและ ทันเหตุการณ์ อยู่เสมอ	2.87	0.62	2.94	0.75	3.27	0.83	3.21	0.87	3.09	0.80
12. มีความเคารพ ในสิทธิและ เสรีภาพของผู้อื่น	2.90	0.87	3.02	0.86	3.42	1.01	3.05	0.97	3.10	0.94
13. ยอมรับฟังความ คิดเห็นของผู้อื่น อยู่เสมอ	3.06	0.63	2.74	0.80	3.15	1.03	2.94	1.03	2.93	0.92

ตาราง 6 (ต่อ)

คุณลักษณะของ บุคลากรบริการ	ผู้บริหาร N = 31		อาจารย์ N = 88		บุคลากร บริการ N = 55		กรรมการ นิสิต N = 82		รวม N = 256	
	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S
14. เห็นแก่ประโยชน์ ส่วนรวมมากกว่า ส่วนตน	2.77	0.85	2.63	0.86	3.15	1.13	2.95	1.11	2.86	1.02
15. รู้จักเสียสละและ ช่วยเหลือผู้อื่น ตามกำลังความสามารถ	2.84	0.78	2.82	0.90	3.29	0.94	2.99	1.05	2.98	0.96
16. แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยและ สะอาด	3.58	0.81	3.61	0.89	3.73	0.68	3.57	1.02	3.62	0.88
17. มีกิริยามารยาท สุภาพอ่อนโยน	3.13	0.72	3.16	0.81	3.35	0.75	3.12	1.08	3.18	0.89
18. มีความเชื่อมั่น ในตนเอง	3.03	0.88	2.94	0.90	3.33	0.98	3.35	0.89	3.17	0.93
19. ประพฤติตนเหมาะสม สมกับกาลเทศะ	3.23	0.67	3.00	0.76	3.42	0.83	3.41	0.96	3.25	0.85
20. รู้จักการใช้ จ่ายเงินอย่าง ประหยัด	2.77	0.88	2.76	0.90	3.15	1.13	3.09	0.96	2.95	0.98

ตาราง 6 (ต่อ)

คุณลักษณะของ บุคลากรบริการ	ผู้บริหาร		อาจารย์		บุคลากร บริการ		กรรมการ นิสิต		รวม	
	N = 31		N = 88		N = 55		N = 82		N = 256	
	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S
21. พுகจาไฟเราะ ออนหวานอยู่เสมอ	2.77	0.96	2.83	0.86	3.11	0.90	2.76	1.05	2.86	0.95
22. ประพศิศคนอยู่ใน ชนบชรรมเนียม ประเพณีสละ ศีลชรรรม	3.16	0.64	3.14	0.78	3.49	0.86	3.26	0.86	3.25	0.81
23. มีความเป็นกันเอง กับผู้อื่นอยู่เสมอ	2.81	0.60	3.00	0.88	3.64	0.82	3.34	1.11	3.22	0.96
24. รู้จักปรับตัวเขา กับผู้อื่นได้	2.97	0.55	3.05	0.76	3.36	0.73	3.20	1.14	3.15	0.88
25. มีความจริงใจ ต่อผู้อื่นเสมอ กานการปฏิบัติงาน	2.81	0.70	2.81	0.90	3.31	1.14	2.87	0.98	2.93	0.97
26. มีการปฏิบัติงาน โดยนำความรู้ที่ เคยศึกษามาใช้ อย่างเหมาะสม	2.71	0.78	2.90	0.79	3.11	0.83	2.99	0.95	2.95	0.85
27. รู้จักปรับปรุงการ ปฏิบัติงานให้ เหมาะสมกับสภาพ สังคมเศรษฐกิจ และการเมือง	2.81	0.60	2.86	0.75	3.11	0.83	3.07	0.90	2.98	0.81

ตาราง 6 (ต่อ)

คุณลักษณะของ บุคลากรบริการ	ผู้บริหาร		อาจารย์		บุคลากร บริการ		กรรมการ นิสิต		รวม	
	N = 31		N = 88		N = 55		N = 82		N = 256	
	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S
28. มีการปฏิบัติงานตาม ระเบียบกฎหมายและ ข้อบังคับเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานราชการ	3.10	0.87	3.18	0.98	3.47	0.92	3.24	0.92	3.25	0.94
29. มีความสามารถในการ ปฏิบัติหน้าที่ที่ เหมาะสมกับ ตำแหน่ง	3.00	0.68	3.06	0.85	3.31	0.79	3.06	0.89	3.11	0.84
30. มีความชำนาญใน การปฏิบัติงานคือ	2.94	0.63	3.10	0.88	3.47	0.90	3.16	0.95	3.18	0.89
31. มีความสามารถ ใช้ทรัพยากรของ หน่วยงานที่มีอยู่ให้ เกิดประโยชน์ อย่างเต็มที่	2.97	0.72	2.73	0.84	3.15	0.87	2.84	0.95	2.86	0.88
32. มีความสามารถ ตัดสินใจปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม	2.65	0.66	2.86	0.82	3.36	0.80	2.98	0.86	2.98	0.84

ตาราง 6 (ต่อ)

คุณลักษณะของ บุคลากรบริการ	ผู้บริหาร		อาจารย์		บุคลากร บริการ		กรรมการ นิสิต		รวม	
	N = 31		N = 88		N = 55		N = 82		N = 256	
	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S
33. มีความซื่อสัตย์สุจริต ต่อการปฏิบัติงาน	3.10	0.79	3.27	0.85	3.49	0.96	3.02	0.90	3.22	0.90
34. มีการอุทิศเวลาให้ กับงานราชการ เสมอ	2.74	0.86	2.69	0.95	3.15	1.13	2.71	1.09	2.80	1.04
35. กล้ารับผิดเมื่อทราบ ว่างานที่ปฏิบัตินั้น ไม่ถูกต้อง	2.61	0.80	2.63	0.93	3.36	1.11	2.70	1.13	2.80	1.06
36. ตั้งใจและมุ่งมั่นที่จะ ทำงานให้สำเร็จ อยู่เสมอ	2.81	0.75	2.95	0.96	3.55	1.05	3.05	1.08	3.09	1.02
37. รู้จักรักษาความลับ ของทางราชการ เป็นอย่างดี	2.58	0.99	2.86	0.86	3.55	1.90	3.38	1.05	3.14	1.00
38. มีการปฏิบัติงาน ตามคำสั่งของ ผู้บังคับบัญชา อย่างเคร่งครัด	2.90	0.79	3.11	0.84	3.49	0.88	3.30	1.00	3.23	0.91

ตาราง 6 (ต่อ)

คุณลักษณะของ บุคลากร บริการ	ผู้บริหาร N = 31		อาจารย์ N = 88		บุคลากร บริการ N = 55		กรรมการ นิสิต N = 82		รวม N = 256	
	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S
	39. มีความอดทนและ ขยันขันแข็งใน การปฏิบัติงาน	2.74	0.63	2.97	0.81	3.49	0.81	3.07	1.04	3.09
40. มีความกระตือรือร้น ในการปฏิบัติงานให้ ทันเวลาอยู่เสมอ	2.55	0.72	2.78	1.03	3.45	0.88	2.90	1.10	2.94	1.03
41. มีความมานะ พยายามปฏิบัติงาน ให้สำเร็จอย่างมี ประสิทธิภาพ	2.68	0.83	2.89	0.82	3.45	0.88	3.02	0.98	3.03	0.92
42. มีความคิดริเริ่มใน การปฏิบัติงานอย่าง เหมาะสม	2.48	0.63	2.55	0.88	3.15	0.93	2.90	0.99	2.78	0.93
43. มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ในการพัฒนางานให้ มีความทันสมัยอยู่ เสมอ	2.48	0.63	2.59	0.92	3.05	0.93	2.77	0.96	2.73	0.92
44. มีผลงานดีเด่น ปรากฏให้เห็น อยู่เสมอ	2.48	0.68	2.56	0.88	3.05	1.06	2.71	0.96	2.70	0.94

ตาราง 6 (ต่อ)

คุณลักษณะของ บุคลากรบริการ	ผู้บริหาร N = 31		อาจารย์ N = 68		บุคลากร บริการ N = 55		กรรมการ นิสิต N = 82		รวม N = 256	
	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S
45. มีอุดมการณ์ที่จะยก ระดับงานใหม่ที่มีคุณภาพ อยู่เสมอ	2.39	0.72	2.58	0.91	3.20	0.95	2.84	1.11	2.77	1.00
46. มีความพร้อมและ เต็มใจที่จะปฏิบัติ งานอยู่เสมอ	2.74	0.68	2.81	0.88	3.33	0.90	2.98	1.03	2.96	0.93
47. มีความยุติธรรมใน การตัดสินใจปัญหา	2.74	0.77	2.81	0.83	3.22	1.05	3.11	1.04	2.98	0.96
48. มีความสามารถใน การสร้างควม สามัคคีให้เกิดขึ้น ในหน่วยงาน	2.71	0.78	2.69	0.88	2.98	1.06	3.00	1.09	2.86	0.99
49. มีความสามารถสูงใจ ผู้อื่นเพื่อให้เกิดการ ร่วมงานที่ดี	2.65	0.66	2.69	0.82	3.02	0.93	3.04	0.91	2.87	0.87
50. มีความสามารถ เผชิญปัญหาและ แก้ไขปัญหาให้สำเร็จ โดยควบคุมตนเอง	2.74	0.77	2.70	0.83	3.11	0.79	3.15	0.93	2.94	0.87
รวมค่าเฉลี่ยทั้งหมด	2.87	0.77	2.88	0.88	3.27	0.93	3.04	1.00	3.00	0.86

จากตาราง 6 ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมกรนิสิตมีความเห็นว่า คุณลักษณะที่เป็นจริงโดยส่วนรวมของบุคลากรบริการมีอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คุณลักษณะที่มีอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อ 16 แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยและสะอาด ($\bar{X} = 3.62$) ส่วนคุณลักษณะข้ออื่น ๆ มีอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้บริหารมีความเห็นว่า คุณลักษณะที่เป็นจริงโดยส่วนรวมของบุคลากรบริการมีอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คุณลักษณะที่มีอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อ 16 แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยและสะอาด ($\bar{X} = 3.58$) และคุณลักษณะที่มีอยู่ในระดับน้อยที่สุด ข้อ 42 มีความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 2.48$) ข้อ 43 มีแรงจูงใจไม่สัมฤทธิ์ในการพัฒนางานให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ ($\bar{X} = 2.48$) ข้อ 44 มีผลงานดีเด่นปรากฏให้เห็นอยู่เสมอ ($\bar{X} = 2.48$) และข้อ 45 มีอุทิศตนที่จะยกระดับงานให้มีความก้าวหน้าอยู่เสมอ ($\bar{X} = 2.39$) ส่วนคุณลักษณะข้ออื่น ๆ มีอยู่ในระดับปานกลาง

อาจารย์มีความเห็นว่า คุณลักษณะที่เป็นจริงโดยส่วนรวมของบุคลากรบริการมีอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คุณลักษณะที่มีอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อ 16 แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยและสะอาด ($\bar{X} = 3.16$) ส่วนคุณลักษณะข้ออื่น ๆ มีอยู่ในระดับปานกลาง

บุคลากรบริการมีความเห็นว่า คุณลักษณะที่เป็นจริงโดยส่วนรวมของบุคลากรบริการมีอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คุณลักษณะที่มีอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อ 16 แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยและสะอาด ($\bar{X} = 3.73$) ข้อ 23 มีความเป็นกันเองกับผู้อื่นอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.63$) ข้อ 36 ตั้งใจและมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.55$) และข้อ 37 รู้จักรักษาความลับของทางราชการเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.55$) ส่วนคุณลักษณะข้ออื่น ๆ มีอยู่ในระดับปานกลาง

กรรมกรนิสิตมีความเห็นว่า คุณลักษณะที่เป็นจริงโดยส่วนรวมของบุคลากรบริการมีอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คุณลักษณะที่มีอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อ 16 แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยและสะอาด ($\bar{X} = 3.57$) ส่วนคุณลักษณะข้ออื่น ๆ มีอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่คาดหวังของบุคลากรบริการ เป็นรายข้อ

คุณลักษณะของ บุคลากรบริการ	ผู้บริหาร		อาจารย์		บุคลากร บริการ		กรรมการ นิสิต		รวม	
	N = 31		N = 88		N = 55		N = 82		N = 256	
	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S
<u>กานสวนตัว</u>										
1. มีร่างกายสมบูรณ์ แข็งแรง	4.23	0.85	4.43	0.66	4.15	0.83	4.26	0.91	4.29	0.81
2. มีรูปร่างสง่า ผ่าเผย	4.06	0.85	4.14	0.85	4.13	0.70	4.13	0.93	4.13	0.84
3. มีจิตใจเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่	4.45	0.68	4.57	0.71	4.38	0.85	4.49	0.81	4.49	0.77
4. มีปฏิภาณและ ไหวพริบสามารถ แก้ไขปัญหา เฉพาะหน้าได้ดี	4.45	0.62	4.56	0.58	4.31	0.84	4.48	0.74	4.46	0.70
5. มีความคิดลึกซึ้ง ละเอียดรอบคอบ	4.48	0.57	4.47	0.68	4.20	0.91	4.50	0.65	4.42	0.72
6. มีความไวต่อความ รู้สึกและท่าทีของ ผู้อื่น	4.03	0.60	4.33	0.83	4.00	1.00	4.27	0.80	4.20	0.84

ตาราง 7 (ต่อ)

คุณลักษณะของ บุคลากรบริการ	ผู้บริหาร		อาจารย์		บุคลากร บริการ		กรรมการ นิสิต		รวม	
	N = 31		N = 88		N = 55		N = 82		N = 256	
	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S
7. รู้จักใช้ภาษาได้ อย่างถูกต้องและ เหมาะสม	4.39	0.62	4.59	0.60	4.25	0.75	4.52	0.67	4.47	0.67
8. มีอารมณ์หนักแน่น ไม่อ่อนไหวง่าย	4.52	0.63	4.45	0.73	4.27	0.78	4.46	0.74	4.43	0.73
9. มีความออกทนต่อคำ วิพากษ์วิจารณ์ได้ดี	4.52	0.63	4.36	0.79	4.22	0.88	4.30	0.83	4.33	0.80
10. มีความร่าเริงและ ยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่เสมอ	4.58	0.56	4.51	0.68	4.24	0.88	4.37	0.79	4.41	0.76
11. รู้จักปรับตัวให้ เหมาะสมและทัน เหตุการณ์อยู่เสมอ	4.26	0.58	4.47	0.68	4.25	0.73	4.39	0.73	4.37	0.70
12. มีความเคารพใน สิทธิและเสรีภาพ ของผู้อื่น	4.42	0.56	4.43	0.66	4.33	0.82	4.38	0.75	4.39	0.71
13. ยอมรับฟังความคิดเห็น ของผู้อื่นอยู่เสมอ	4.39	0.56	4.51	0.64	4.15	0.83	4.34	0.80	4.36	0.74
14. เห็นแก่ประโยชน์ ส่วนรวมมากกว่า ส่วนตน	4.52	0.63	4.57	0.62	4.25	0.89	4.29	0.85	4.41	0.77

ตาราง 7 (ต่อ)

คุณลักษณะของ บุคลากรบริการ	ผู้บริหาร		อาจารย์		บุคลากร บริการ		กรรมการ นิสิต		รวม	
	N = 31		N = 88		N = 55		N = 82		N = 256	
	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S
15. รู้จักเสียสละและ ช่วยเหลือผู้อื่นตาม กำลังความสามารถ	4.61	0.56	4.40	0.74	4.31	0.74	4.27	0.86	4.36	0.76
16. แดงกายสุภาพ เรียบร้อยและ สะอาด	4.29	0.69	4.44	0.71	4.44	0.60	4.24	0.85	4.36	0.74
17. มีกิจกรรมทาง สุขภาพ ออกกำลังกาย	4.55	0.57	4.51	0.63	4.24	0.74	4.28	0.88	4.38	0.74
18. มีความเชื่อมั่น ในตนเอง	4.32	0.60	4.44	0.64	4.31	0.77	4.16	0.82	4.31	0.73
19. ประพฤติตนเหมาะสม กับกาลเทศะ	4.45	0.57	4.39	0.67	4.31	0.63	4.33	0.79	4.36	0.69
20. รู้จักการใช้จ่ายเงิน อย่างประหยัด	4.26	0.68	4.22	0.82	4.18	0.88	4.05	0.90	4.16	0.85
21. พுகจาไฟเราะ อันตรายอยู่เสมอ	4.45	0.62	4.38	0.73	4.05	0.85	4.29	0.82	4.29	0.78
22. ประพฤติตนอยู่ใน ขนบธรรมเนียม ประเพณีและ ศีลธรรม	4.42	0.67	4.40	0.69	4.22	0.69	4.24	0.88	4.31	0.75

ตาราง 7 (ต่อ)

คุณลักษณะของ บุคลากรบริการ	ผู้บริหาร		อาจารย์		บุคลากร บริการ		กรรมการ นิสิต		รวม	
	N = 31		N = 88		N = 55		N = 82		N = 256	
	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S
23. มีความเป็นกันเอง กับผู้อื่นอยู่เสมอ	4.39	0.62	4.40	0.72	4.27	0.65	4.32	0.91	4.34	0.76
24. รู้จักปรับตัวเข้ากับ ผู้อื่นได้ดี	4.42	0.56	4.40	0.67	4.31	0.69	4.29	0.94	4.35	0.76
25. มีความจริงใจต่อ ผู้อื่นเสมอ	4.45	0.62	4.53	0.64	4.49	0.79	4.33	0.85	4.45	0.74
ด้านการปฏิบัติงาน										
26. มีการปฏิบัติงานโดย นำความรู้ที่เคยศึกษา มาใช้อย่าง เหมาะสม	4.52	0.57	4.52	0.59	4.18	0.80	4.32	0.90	4.38	0.75
27. รู้จักปรับปรุงการ ปฏิบัติงานให้ เหมาะสมกับสภาพ สังคม เศรษฐกิจ และการเมือง	4.48	0.57	4.45	0.64	4.20	0.70	4.22	0.80	4.33	0.71
28. มีการปฏิบัติงานตาม ระเบียบกฎหมาย และข้อบังคับ เกี่ยว กับการปฏิบัติงาน ราชการ	4.71	0.53	4.35	0.76	4.38	0.83	4.16	0.90	4.34	0.81

ตาราง 7 (ต่อ)

คุณลักษณะของ บุคลากรบริการ	ผู้บริหาร		อาจารย์		บุคลากร บริการ		กรรมการ นิสิต		รวม	
	N = 31		N = 88		N = 55		N = 82		N = 256	
	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S
29. มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ที่เหมาะสมกับตำแหน่ง	4.61	0.56	4.48	0.66	4.38	0.83	4.24	0.82	4.40	0.75
30. มีความชำนาญในการปฏิบัติงานที่	4.68	0.48	4.49	0.64	4.51	0.77	4.39	0.80	4.48	0.71
31. มีความสามารถใช้ทรัพยากรของหน่วยงานที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่	4.68	0.48	4.47	0.64	4.36	0.80	4.37	0.81	4.44	0.72
32. มีความสามารถตัดสินใจปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม	4.58	0.56	4.52	0.60	4.42	0.71	4.22	0.98	4.41	0.77
33. มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อการปฏิบัติงาน	4.65	0.55	4.55	0.66	4.45	0.81	4.39	0.78	4.49	0.72
34. มีการอุทิศเวลาให้กับงานราชการเสมอ	4.74	0.44	4.53	0.62	4.31	0.88	4.37	0.81	4.46	0.74

ตาราง 7 (ต่อ)

คุณลักษณะของ บุคลากรบริการ	ผู้บริหาร		อาจารย์		บุคลากร บริการ		กรรมการ นิสิต		รวม	
	N = 31		N = 88		N = 55		N = 82		N = 256	
	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S
35. กล้ารับผิดชอบ งานที่ปฏิบัติ ไม่ถูกต้อง	4.65	0.49	4.42	0.72	4.55	0.74	4.34	1.04	4.45	0.82
36. ตั้งใจและมุ่งมั่นที่จะ ทำงานให้สำเร็จ อยู่เสมอ	4.68	0.48	4.47	0.66	4.60	0.74	4.22	0.94	4.44	0.77
37. รู้จักรักษาความลับ ของทางราชการ เป็นอย่างดี	4.74	0.51	4.50	0.64	4.47	0.72	4.37	0.82	4.48	0.71
38. มีการปฏิบัติงาน ตามคำสั่งของ ผู้บังคับบัญชา อย่างเคร่งครัด	4.61	0.56	4.49	0.61	4.35	0.80	4.30	0.87	4.41	0.74
39. มีความอดทนและ ขยันขันแข็งในการ ปฏิบัติงาน	4.55	0.57	4.49	0.64	4.45	0.72	4.43	0.72	4.47	0.67
40. มีความกระตือรือร้น ในการปฏิบัติงานให้ ทันเวลาอยู่เสมอ	4.68	0.48	4.50	0.63	4.47	0.81	4.50	0.71	4.52	0.68

ตาราง 7 (ต่อ)

คุณลักษณะของ บุคลากรบริการ	ผู้บริหาร		อาจารย์		บุคลากร บริการ		กรรมการ นิสิต		รวม	
	N = 31		N = 88		N = 55		N = 82		N = 256	
	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S
41. มีความมานะพยายาม ปฏิบัติงานให้สำเร็จ อย่างมีประสิทธิภาพ	4.65	0.49	4.39	0.70	4.45	0.63	4.39	0.84	4.43	0.72
42. มีความคิดริเริ่มใน การปฏิบัติงาน อย่างเหมาะสม	4.55	0.51	4.35	0.74	4.29	0.76	4.35	0.76	4.36	0.73
43. มีแรงจูงใจได้สัมฤทธิ์ ในการพัฒนางานให้ มีความทันสมัย อยู่เสมอ	4.52	0.57	4.36	0.80	4.24	0.74	4.33	0.77	4.34	0.76
44. มีผลงานดีเด่นปรากฏ ให้เห็นอยู่เสมอ	4.45	0.57	4.38	0.75	4.00	0.88	4.22	0.85	4.25	0.80
45. มีอุดมการณ์ที่จะยก ระดับงานให้มี คุณภาพอยู่เสมอ	4.58	0.50	4.33	0.72	4.18	0.86	4.37	0.85	4.34	0.78
46. มีความพร้อมและ เต็มใจที่จะปฏิบัติ งานอยู่เสมอ	4.52	0.63	4.39	0.72	4.38	0.62	4.27	0.82	4.36	0.72

ตาราง 7 (ต่อ)

คุณลักษณะของ บุคลากรบริการ	ผู้บริหาร		อาจารย์		บุคลากร บริการ		กรรมการ นิสิต		รวม	
	N = 31		N = 88		N = 55		N = 82		N = 256	
	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S	\bar{X}	S
47. มีความซื่อสัตย์ใน การตัดสินใจปัญหา	4.48	0.63	4.40	0.72	4.35	0.91	4.35	0.78	4.38	0.77
48. มีความสามารถในการ สร้างสามัคคีให้เกิดขึ้น ในหน่วยงาน	4.58	0.56	4.42	0.67	4.33	0.96	4.27	0.89	4.37	0.81
49. มีความสามารถ จูงใจผู้อื่นเพื่อ ให้เกิดการรวมงาน ที่ดี	4.58	0.56	4.34	0.69	4.18	0.92	4.29	0.95	4.32	0.83
50. มีความสามารถเผชิญ ปัญหาและแก้ไข ให้สำเร็จไป คนเดียว	4.58	0.56	4.41	0.75	4.33	0.79	4.39	0.73	4.41	0.74
รวมค่าเฉลี่ยทั้งหมด	4.50	0.60	4.44	0.69	4.30	0.80	4.32	0.83	4.39	0.73

จากตาราง 7 ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการ และกรรมการนิสิตคาดหวังว่า คุณลักษณะโดยส่วนรวมของบุคลากรบริการ ควรเมื่ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คุณลักษณะที่ควรเมื่ออยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ ข้อ 40 มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้ทันเวลาอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.51$) ส่วนคุณลักษณะข้ออื่น ๆ ควรเมื่ออยู่ในระดับมาก

ผู้บริหารคาดหวังว่า คุณลักษณะโดยส่วนรวมของบุคลากรบริการควรเมื่ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คุณลักษณะที่ควรเมื่ออยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ ข้อ 8 มีอารมณ์หนักแน่นไม่อ่อนไหวง่าย ($\bar{X} = 4.52$) ข้อ 9 มีความอดทนต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ได้ ($\bar{X} = 4.52$) ข้อ 10 มีความร่าเริงและยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.58$) ข้อ 14 เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน ($\bar{X} = 4.52$) ข้อ 15 รู้จักเสียสละและช่วยเหลือผู้อื่นตามกำลังความสามารถ ($\bar{X} = 4.61$) ข้อ 17 มีกิจกรรมทางสุขภาพพออนโยน ($\bar{X} = 4.55$) ข้อ 26 มีการปฏิบัติงานโดยนำความรู้ที่เคยศึกษามาใช้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.52$) ข้อ 28 มีการปฏิบัติงานตามระเบียบกฎหมายและข้อบังคับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานราชการ ($\bar{X} = 4.71$) ข้อ 29 มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ที่เหมาะสมกับตำแหน่ง ($\bar{X} = 4.61$) ข้อ 30 มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.68$) ข้อ 31 มีความสามารถใช้ทรัพยากรของหน่วยงานที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 4.68$) ข้อ 32 มีความสามารถตัดสินใจปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.58$) ข้อ 33 มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.65$) ข้อ 34 มีการอุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงานราชการเสมอ ($\bar{X} = 4.74$) ข้อ 35 กล้ารับผิดเมื่อทราบว่างานที่ปฏิบัตินั้นไม่ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.65$) ข้อ 36 ตั้งใจและมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.68$) ข้อ 37 รู้จักรักษาความลับของทางราชการเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.74$) ข้อ 38 มีการปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด ($\bar{X} = 4.61$) ข้อ 39 มีความอดทนและขยันขันแข็งในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.55$) ข้อ 40 มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้ทันเวลาอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.68$) ข้อ 41 มีความมานะพยายามปฏิบัติงานให้สำเร็จอย่างมี

ประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.65$) ข้อ 42 มีความกตริเริ่มในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม
 ($\bar{X} = 4.55$) ข้อ 43 มีแรงจูงใจไม่สัมฤทธิ์ในการพัฒนางานใหม่มีความทันสมัยอยู่เสมอ
 ($\bar{X} = 4.52$) ข้อ 45 มีอุดมการณ์ที่จะยกระดับงานใหม่คุณภาพอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.58$)
 ข้อ 46 มีความพร้อมและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.52$) ข้อ 48 มีความ
 สามารถในการสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.58$) ข้อ 49 มีความ
 สามารถจูงใจผู้อื่นเพื่อให้เกิดการรวมงานที่ดี ($\bar{X} = 4.58$) ข้อ 50 มีความสามารถ
 แก้ไขปัญหาและแก้ไขปัญหาให้สำเร็จโดยตัวตนเอง ($\bar{X} = 4.58$) ส่วนคุณลักษณะข้ออื่น ๆ
 ควรอยู่ในระดับมาก

อาจารย์คาดว่า คุณลักษณะโดยส่วนรวมของบุคลากรบริการควรอยู่ในระดับ
 มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คุณลักษณะที่ควรอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ ข้อ 3 มี
 จิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ($\bar{X} = 4.57$) ข้อ 4 มีปฏิภาณและไหวพริบสามารถแก้ไขปัญหา
 เฉพาะหน้าได้ ($\bar{X} = 4.56$) ข้อ 7 รู้จักใช้ภาษาได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม
 ($\bar{X} = 4.59$) ข้อ 10 มีความร่าเริงและยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.51$)
 ข้อ 13 ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.51$) ข้อ 14 เห็นแก่ประโยชน์
 ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน ($\bar{X} = 4.57$) ข้อ 17 มีกิจกรรมทางสุขภาพอ่อนโยน
 ($\bar{X} = 4.51$) ข้อ 25 มีความจริงใจต่อผู้อื่นเสมอ ($\bar{X} = 4.53$) ข้อ 26 มีการ
 ปฏิบัติงานโดยนำความรู้ที่เคยศึกษามาใช้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.52$) ข้อ 28 มีการ
 ปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎหมายและข้อบังคับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานราชการ ($\bar{X} = 4.71$)
 ข้อ 29 มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ที่เหมาะสมกับตำแหน่ง ($\bar{X} = 4.61$) ข้อ 30
 มีความชำนาญในการปฏิบัติงานดี ($\bar{X} = 4.68$) ข้อ 31 มีความสามารถใช้ทรัพยากร
 ของหน่วยงานที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 4.68$) ข้อ 32 มีความสามารถ
 ตักสินใจปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ($\bar{X} = 4.58$) ข้อ 33 มีความซื่อสัตย์
 สุจริตต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.55$) ข้อ 34 มีการอุทิศเวลาให้กับงานราชการเสมอ
 ($\bar{X} = 4.53$) ส่วนคุณลักษณะข้ออื่น ๆ ควรอยู่ในระดับมาก

บุคลากรบริการคาดหวังว่า คุณลักษณะโดยส่วนรวมของบุคลากรบริการควรมีอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คุณลักษณะที่ควรมีอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ ข้อ 30 มีความชำนาญในการปฏิบัติงานดี ($\bar{x} = 4.51$) ข้อ 35 กล้ารับผิดชอบหรือทราบดีว่างานที่ปฏิบัติกันไม่ถูกต้อง ($\bar{x} = 4.55$) ข้อ 36 ตั้งใจและมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จอยู่เสมอ ($\bar{x} = 4.60$) ส่วนคุณลักษณะข้ออื่น ๆ ควรมีอยู่ในระดับมาก

กรรมการนิสิตคาดหวังว่า คุณลักษณะโดยส่วนรวมของบุคลากรบริการควรมีอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คุณลักษณะที่ควรมีอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ ข้อ 7 รู้จักใช้ภาษาไทยได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ($\bar{x} = 4.52$) ส่วนคุณลักษณะข้ออื่น ๆ ควรมีอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 2 วิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการ และกรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของบุคลากรบริการ

ตาราง 8 ค่าความแปรปรวนของคะแนนในการ เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของบุคลากรบริการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	3	6.515	2.172	6.500**
ภายในกลุ่ม	252	84.193	.334	
รวม	255	90.709		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 8 แสดงว่า ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่เป็นจริง โดยส่วนรวมของบุคลากรบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เพื่อให้ทราบความแตกต่างเป็นรายคู่จึงใช้ q - statistic ตรวจสอบค่าเฉลี่ย ซึ่งปรากฏผลดังตาราง 9

ตาราง 9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทัศนคติของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของบุคลากรบริการ

กลุ่มตัวอย่าง	\bar{x}	ผู้บริหาร	อาจารย์	กรรมการนิสิต	บุคลากรบริการ
ผู้บริหาร	2.82	—	0.06	0.22	0.45**
อาจารย์	2.88		—	0.16	0.39**
กรรมการนิสิต	3.04			—	0.23
บุคลากรบริการ	3.27				—
	r		2	3	4
$\sqrt{\frac{MS}{error/n}}$	q.99 (r,255)		3.64	4.12	4.40
	q.99 (r,255)		.29	.33	.35

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 9 แสดงว่า บุคลากรบริการมีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่เป็นจริง โดยส่วนรวมของบุคลากรบริการแตกต่างจากทัศนคติของผู้บริหารและอาจารย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่บุคลากรบริการมีทัศนคติสูงกว่าทัศนคติของผู้บริหารและอาจารย์

ส่วนที่คะแนนระหว่างผู้บริหารกับอาจารย์ อาจารย์กับกรรมการนิสิต กรรมการนิสิตกับบุคลากร
บริการ กรรมการนิสิตกับอาจารย์และกรรมการนิสิตกับผู้บริหารมีที่คะแนนแตกต่างกันอย่าง
ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 10 ค่าความแปรปรวนของคะแนนในการเปรียบเทียบที่คะแนนของผู้บริหาร อาจารย์
บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่คาดหวังของบุคลากรบริการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	3	1.353	.451	1.821
ภายในกลุ่ม	252	62.430	.248	
รวม	255	63.783		

จากตาราง 10 แสดงว่า ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต
มีที่คะแนนต่อคุณลักษณะที่คาดหวัง โดยส่วนรวมของบุคลากรบริการแตกต่างกันอย่าง ไม่มีนัยสำคัญ
ทางสถิติ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการ และกรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของบุคลากรบริการ จำแนกตามตัวแปรเพศ วุฒิ การศึกษาและประสบการณ์การทำงาน

ตาราง 11 เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของบุคลากรบริการตามตัวแปรเพศ

ลักษณะภาพ	เพศ	N	\bar{x}	s	t
ผู้บริหาร	ชาย	19	2.786	0.768	- 0.265
	หญิง	12	2.862	0.775	
อาจารย์	ชาย	47	2.870	0.882	- 0.088
	หญิง	41	2.886	0.886	
บุคลากรบริการ	ชาย	16	3.019	0.962	- 1.263
	หญิง	39	3.373	0.902	
กรรมการนิสิต	ชาย	43	3.069	1.036	0.253
	หญิง	39	3.013	0.967	

จากตาราง 11 แสดงว่า ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต ชายกับหญิงมีทัศนะต่อคุณลักษณะที่เป็นจริง โดยส่วนรวมของบุคลากรบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 12 เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรบริการ ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงตามตัวแปรวุฒิการศึกษา

สถานภาพ	วุฒิการศึกษา	N	\bar{x}	S	t
ผู้บริหาร	ปริญญาโทหรือต่ำกว่า	20	2.732	0.784	- 0.841
	สูงกว่าปริญญาโท	11	2.967	0.724	
อาจารย์	ปริญญาโทหรือต่ำกว่า	71	2.901	0.888	0.530
	สูงกว่าปริญญาโท	17	2.778	0.859	
บุคลากรบริการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	3.356	0.878	0.435
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	40	3.238	0.952	

จากตาราง 12 แสดงว่า ผู้บริหารและอาจารย์ที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาโทหรือต่ำกว่า กับวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาโทมีทัศนะต่อคุณลักษณะที่เป็นจริง โดยส่วนรวมของบุคลากรบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บุคลากรบริการที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับวุฒิการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่ามีทัศนะต่อคุณลักษณะที่เป็นจริง โดยส่วนรวมของบุคลากรบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 13 เปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรบริการ ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของบุคลากรบริการตามตัวแปรประสมการณ์การทำงาน

สถานภาพ	ประสมการณ์การทำงาน	N	\bar{X}	S	t
ผู้บริหาร	ต่ำกว่า 10 ปี	4	2.615	0.647	- 0.645
	ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	27	2.845	0.784	
อาจารย์	ต่ำกว่า 10 ปี	19	2.877	0.910	- 0.004
	ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	69	2.878	0.876	
บุคลากรบริการ	ต่ำกว่า 10 ปี	40	3.252	0.899	- 0.225
	ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	15	3.319	1.018	

จากตาราง 13 แสดงว่า ผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรบริการ ที่มีประสมการณ์การทำงานต่ำกว่า 10 ปี กับประสมการณ์การทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่เป็นจริง โดยส่วนรวมของบุคลากรบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 วิเคราะห์เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการ
และกรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของบุคลากรบริการ จำแนกตาม
ตัวแปร เพศ วิชาการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน

ตาราง 14 เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต
ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของบุคลากรบริการ

สถานภาพ	N	คุณลักษณะ				\bar{D} ($\bar{X}_2 - \bar{X}_1$)	$S_{\bar{D}}$	t
		ที่เป็นจริง		ที่คาดหวัง				
		\bar{X}_1	S_1	\bar{X}_2	S_2			
ผู้บริหาร	31	2.822	0.771	4.505	0.598	1.683	0.236	7.131**
อาจารย์	88	2.880	0.884	4.440	0.691	1.560	0.173	9.017**
บุคลากรบริการ	55	3.272	0.934	4.304	0.798	1.032	0.256	4.031**
กรรมการนิสิต	82	3.049	1.004	4.327	0.834	1.278	0.201	6.358**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 14 แสดงว่า ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต
มีทักษะต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงกับที่คาดหวัง โดยส่วนรวมของบุคลากรบริการแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 15 เปรียบเทียบทัศนคติของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของบุคลากรบริการตามตัวแปรเพศ

สถานภาพ	เพศ	N	คุณลักษณะ				\bar{D} ($\bar{X}_2 - \bar{X}_1$)	S_D	t
			ที่เป็นจริง		ที่คาดหวัง				
			\bar{X}_1	S_1	\bar{X}_2	S_2			
ผู้บริหาร	ชาย	19	2.786	0.768	4.449	0.821	1.663	0.227	7.326**
	หญิง	12	2.862	0.775	4.577	0.854	1.715	0.273	6.282**
อาจารย์	ชาย	47	2.860	0.882	4.390	0.623	1.530	0.163	9.387**
	หญิง	41	2.886	0.886	4.481	0.746	1.595	0.176	9.063**
บุคลากรบริการ	ชาย	16	3.019	0.962	4.337	0.643	1.318	0.320	4.119**
	หญิง	39	3.373	0.902	4.287	0.601	0.914	0.191	4.785**
กรรมการนิสิต	ชาย	43	3.069	1.036	4.321	0.861	1.252	0.209	5.990**
	หญิง	39	3.013	0.967	4.321	0.823	1.308	0.197	6.640**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 15 แสดงว่า ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต ชายและหญิงมีทัศนคติต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงกับที่คาดหวัง โดยส่วนรวมของบุคลากรบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 16 เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรบริการ ที่มีต่อคุณลักษณะ
ที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของบุคลากรบริการตามตัวแปรวุฒิการศึกษา

สถานภาพ	วุฒิการศึกษา	N	คุณลักษณะ				\bar{D} $(\bar{X}_2 - \bar{X}_1)$	$S_{\bar{D}}$	t
			ที่เป็นจริง		ที่คาดหวัง				
			\bar{X}_1	S_1	\bar{X}_2	S_2			
ผู้บริหาร	ปริญญาโท หรือต่ำกว่า	20	2.732	0.784	4.518	0.712	1.786	0.271	6.590**
	สูงกว่า								
	ปริญญาโท	11	2.967	0.724	4.463	0.823	1.496	0.200	7.480**
อาจารย์	ปริญญาโท หรือต่ำกว่า	71	2.901	0.888	4.469	0.663	1.568	0.153	10.248**
	สูงกว่า								
	ปริญญาโท	17	2.778	0.859	4.306	0.636	1.528	0.216	7.074**
บุคลากรบริการ	ต่ำกว่า								
	ปริญญาตรี	15	3.356	0.878	4.296	0.846	0.940	0.207	4.541**
	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	40	3.238	0.952	4.304	0.763	1.066	0.307	3.472**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 16 แสดงว่า ผู้บริหารและอาจารย์ที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาโทหรือต่ำกว่า และวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาโทมีทัศนคติคุณลักษณะที่เป็นจริงกับที่คาดหวัง โดยส่วนรวมของบุคลากรบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บุคลากรบริการที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และวุฒิการศึกษาปริญญาตรี หรือสูงกว่ามีทัศนคติคุณลักษณะที่เป็นจริงกับที่คาดหวัง โดยส่วนรวมของบุคลากรบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 17 เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรบริการ ที่มีต่อคุณลักษณะ
ที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของบุคลากรบริการตามตัวแปรประสมการณ์การทำงาน

สถานภาพ	ประสมการณ์ การทำงาน	N	คุณลักษณะ				\bar{D} ($\bar{X}_2 - \bar{X}_1$)	$\frac{S}{D}$	t
			ที่เป็นจริง		ที่คาดหวัง				
			\bar{X}_1	S_1	\bar{X}_2	S_2			
ผู้บริหาร	ต่ำกว่า 10 ปี	4	2.615	0.647	4.525	0.654	1.910	0.450	4.244 **
	ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป	27	2.845	0.784	4.495	0.676	1.650	0.189	8.730 **
อาจารย์	ต่ำกว่า 10 ปี	19	2.877	0.910	4.398	0.763	1.521	0.265	5.740 **
	ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป	69	2.878	0.876	4.449	0.748	1.575	0.134	11.724 **
บุคลากรบริการ	ต่ำกว่า 10 ปี	40	3.252	0.899	4.305	0.535	1.053	0.192	5.484 **
	ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป	15	3.319	1.018	4.295	0.610	0.976	0.325	3.003 **

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 17 แสดงว่า ผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรบริการ ที่มีประสมการณ์
การทำงานต่ำกว่า 10 ปี และประสมการณ์การทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีทัศนะต่อคุณลักษณะ
ที่เป็นจริงกับที่คาดหวัง โดยส่วนรวมของบุคลากรบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ .01

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัยนี้ เพื่อศึกษาและ เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของบุคลากรบริการตามตัวแปร เพศ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กลุ่มตัวอย่างจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตใน กรุงเทพมหานคร มีจำนวนผู้บริหาร 31 คน อาจารย์ 88 คน บุคลากรบริการ 55 คน และกรรมการนิสิต 82 คน รวมทั้งหมด 256 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า น้ำหนักสมมติ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและ กรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของบุคลากรบริการ จำนวน 50 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้ใช้วิธีการทางสถิติดังนี้

1. ทหาค่าสถิติเบื้องต้น ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) และค่าความแปรปรวน (S^2)

2. ทดสอบสมมติฐานโดยการใช่ $t - test$ เมื่อกลุ่มตัวอย่างเป็นอิสระจากกัน (Independent) ในการเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร บริการและกรรมการนิสิต ที่มีคุณลักษณะที่เป็นจริงของบุคลากรบริการตามตัวแปรเพศ วุฒิการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน

3. ทดสอบสมมติฐานโดยการใช่ $t - test$ เมื่อกลุ่มตัวอย่างไม่เป็นอิสระจากกัน (Dependent) ในการเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร บริการและกรรมการนิสิต ที่มีคุณลักษณะที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของบุคลากรบริการตามตัวแปรเพศ วุฒิการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน

4. ทดสอบสมมติฐานโดยการใช่ $F - test$ เมื่อมีกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ในการเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร บริการและกรรมการนิสิต ถ้าพบความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยการใช่ $q - statistic$

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ปรากฏผลดังนี้

1. วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร บริการและกรรมการนิสิต ที่มีคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของบุคลากรบริการ ปรากฏว่า

1.1 ทัศนะรวมของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร บริการและกรรมการนิสิต ที่มีคุณลักษณะที่เป็นจริงของบุคลากรบริการ เห็นว่า บุคลากรบริการมีคุณลักษณะโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คุณลักษณะเกือบทุกข้อของบุคลากรบริการมีอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อยและสะอาด ที่ทั้ง 4 กลุ่มเห็นว่าอยู่ในระดับมาก

หากพิจารณาตามสถานภาพ กลุ่มผู้บริหารเห็นว่า บุคลากรบริการมีคุณลักษณะโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คุณลักษณะโดยส่วนใหญ่ของบุคลากรบริการมีอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากการแต่งกายสุภาพ

เรียบร้อยและสะอาด ที่กลุ่มผู้บริหาร เห็นว่ามีอยู่ในระดับมาก กลุ่มอาจารย์เห็นว่า บุคลากร
 บริการมีคุณลักษณะโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า
 คุณลักษณะ เกือบทุกข้อของบุคลากรบริการมีอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากการแต่งกายสุภาพ
 เรียบร้อยและสะอาด ที่กลุ่มอาจารย์ เห็นว่ามีอยู่ในระดับมาก กลุ่มบุคลากรบริการ เห็นว่า
 บุคลากรบริการมีคุณลักษณะโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า
 คุณลักษณะ โดยส่วนใหญ่ของบุคลากรบริการมีอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนคุณลักษณะที่บุคลากร
 บริการ เห็นว่า บุคลากรบริการมีอยู่ในระดับมาก ได้แก่ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยและสะอาด
 มีความเป็นกันเองกับผู้อื่นอยู่เสมอ ตั้งใจและมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จอยู่เสมอ และรู้จัก
 รักษาความลับของทางราชการ เป็นอย่างดี สำหรับกลุ่มกรรมการนิสิต เห็นว่า บุคลากรบริการ
 มีคุณลักษณะโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คุณลักษณะ
 เกือบทุกข้อของบุคลากรบริการมีอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย
 และสะอาด ที่กลุ่มกรรมการนิสิต เห็นว่ามีอยู่ในระดับมาก

1.2 ทิศนะรวมของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต
 ที่มีต่อคุณลักษณะที่คาดหวังของบุคลากรบริการ เห็นว่า บุคลากรบริการควรมีคุณลักษณะโดย
 ส่วนรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คุณลักษณะโดยส่วนใหญ่ของ
 บุคลากรบริการควรมีอยู่ในระดับมาก นอกจากความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้ทัน
 เวลาอยู่เสมอ ที่ทั้ง 4 กลุ่ม เห็นว่าควรมีอยู่ในระดับมากที่สุด

หากพิจารณาตามสถานภาพ กลุ่มผู้บริหารคาดหวังว่า บุคลากรบริการ
 ควรมีคุณลักษณะโดยส่วนรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คุณลักษณะที่ควร
 มีอยู่ในระดับมากที่สุด มีจำนวน 27 ข้อ คุณลักษณะที่ควรมีอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 23 ข้อ
 กลุ่มอาจารย์คาดหวังว่า บุคลากรบริการควรมีคุณลักษณะโดยส่วนรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ
 พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คุณลักษณะที่ควรมีอยู่ในระดับมากที่สุด มีจำนวน 16 ข้อ คุณลักษณะ
 ที่ควรมีอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 34 ข้อ กลุ่มบุคลากรบริการคาดหวังว่า บุคลากรบริการ
 ควรมีคุณลักษณะโดยส่วนรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คุณลักษณะที่ควร
 มีอยู่ในระดับมากที่สุด มีจำนวน 3 ข้อ คุณลักษณะที่ควรมีอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 47 ข้อ

สำหรับคุณสมบัตินิสิตคาดหวังว่า บุคลากรบริการควรมีคุณลักษณะโดยส่วนรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คุณลักษณะที่ควรมีอยู่ในระดับมากที่สุดมีเพียงข้อเดียวได้แก่ รู้จักใช้ภาษาอย่างถูกต้องและเหมาะสม ส่วนคุณลักษณะข้ออื่น ๆ ควรมีอยู่ในระดับมาก

2. วิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของบุคลากรบริการ ปรากฏว่า

2.1 เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของบุคลากรบริการพบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิตมีทัศนะต่อคุณลักษณะที่เป็นจริง โดยส่วนรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ เมื่อเปรียบเทียบทัศนะเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรบริการมีทัศนะต่อคุณลักษณะที่เป็นจริง โดยส่วนรวมของบุคลากรบริการแตกต่างจากทัศนะของผู้บริหารและอาจารย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่บุคลากรบริการมีทัศนะสูงกว่าทัศนะของผู้บริหารและอาจารย์ ส่วนทัศนะระหว่างผู้บริหารกับอาจารย์ อาจารย์กับกรรมการนิสิต กรรมการนิสิตกับบุคลากรบริการ กรรมการนิสิตกับอาจารย์และกรรมการนิสิตกับผู้บริหารมีทัศนะแตกต่างกันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่คาดหวังของบุคลากรบริการพบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิตมีทัศนะต่อคุณลักษณะที่คาดหวัง โดยส่วนรวมแตกต่างกันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของบุคลากรบริการ จำแนกตามตัวแปรเพศ วุฒิการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน ปรากฏว่า

3.1 เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของบุคลากรบริการตามตัวแปรเพศพบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิตชายกับหญิงมีทัศนะต่อคุณลักษณะที่เป็นจริง โดยส่วนรวมของบุคลากรบริการแตกต่างกันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรบริการ ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงตามตัวแปรวุฒิการศึกษาพบว่า ผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรบริการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีทักษะต่อคุณลักษณะที่เป็นจริง โดยส่วนรวมของบุคลากรบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรบริการ ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของบุคลากรบริการตามตัวแปรประสบการณ์การทำงานพบว่า ผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรบริการที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีทักษะต่อคุณลักษณะที่เป็นจริง โดยส่วนรวมของบุคลากรบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. วิเคราะห์เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของบุคลากรบริการ จำแนกตามตัวแปร เพศ วุฒิการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน ปรากฏว่า

4.1 เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของบุคลากรบริการพบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิตมีทักษะต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงกับที่คาดหวัง โดยส่วนรวมของบุคลากรบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.2 เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของบุคลากรบริการตามตัวแปร เพศ พบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต ทั้งชายและหญิงมีทักษะต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงกับที่คาดหวัง โดยส่วนรวมของบุคลากรบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.3 เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรบริการ ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของบุคลากรบริการตามตัวแปรวุฒิการศึกษาพบว่า ผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรบริการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีทักษะต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงกับที่คาดหวัง โดยส่วนรวมของบุคลากรบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.4 เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรบริการ ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของบุคลากรบริการตามตัวแปรประสมการณการทำงาน พบว่า ผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรบริการที่มีประสมการณการทำงานต่างกันมีทักษะต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงกับที่คาดหวัง โดยส่วนรวมของบุคลากรบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การอภิปรายผล

จากการศึกษาทักษะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของบุคลากรบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ทำให้ผู้วิจัยได้พบดังนี้

1. การศึกษาทักษะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของบุคลากรบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ปรากฏว่า

1.1 ผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะที่เป็นจริงของบุคลากรบริการพบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิตเห็นว่า บุคลากรบริการมีคุณลักษณะ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาทักษะของแต่ละกลุ่มพบว่า กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มอาจารย์ กลุ่มบุคลากรบริการและกลุ่มกรรมการนิสิตเห็นว่า บุคลากรบริการมีคุณลักษณะ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน ในขณะที่เดียวกันเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คุณลักษณะโดยส่วนใหญ่ของบุคลากรบริการมีอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการประเมินผลการทดสอบปฏิบัติงานราชการของบุคลากรบริการนั้นใช้ระยะเวลาเพียง 6 เดือน หลังจากนั้น บุคลากรบริการได้ประพฤติและปฏิบัติตนน้อยลงจากมาตรฐานกำหนดตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย จึงทำให้กลุ่มตัวอย่างมองว่าคุณลักษณะที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง และอาจเป็นเพราะบุคคลทั้ง 4 กลุ่ม มีการติดต่อประสานงานกับบุคลากรบริการน้อยเป็นเหตุให้มองคุณลักษณะ บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรบริการไม่ชัดเจน จึงให้คะแนนคุณลักษณะที่เป็นจริง โดยส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง

นอกจากนี้ อาจเป็นเพราะบุคคลทั้ง 4 กลุ่ม มีความคาดหวังสูง ที่จะให้บุคลากรบริการ มีคุณลักษณะในระดับมาก (ดังตาราง 7) จึงเห็นว่าบุคลากรบริการมีคุณลักษณะที่เป็นจริง อยู่ในระดับปานกลาง

X เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทั้ง 4 กลุ่ม มีทัศนคติสอดคล้องกันคือ บุคลากรบริการ แดงกายสุขภาพ เรียบร้อยและสะอาดมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการแดงกายเป็นรูปธรรมที่บุคคลทั้ง 4 กลุ่มสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนกว่าคุณลักษณะข้ออื่น ๆ และอาจเป็นเพราะ เครื่องนุ่งห่ม เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานอย่างหนึ่งของมนุษย์ (Physiological need) ซึ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิต เพื่อให้จะให้สิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากรบริการจึงแดงกายตามสมมติฐาน ซึ่งมีความสุขภาพ เรียบร้อยและสะอาด นอกจากนี้ กลุ่มบุคลากรบริการยังเห็นว่า บุคลากรบริการมีคุณลักษณะที่อยู่ในระดับมากอีก ได้แก่ มีความเป็นกันเองกับผู้อื่นอยู่เสมอ ตั้งใจและมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จอยู่เสมอ และรู้จักรักษาความลับของทางราชการ เป็นอย่างดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรบริการมีความเห็นในเชิงสนับสนุนบุคคลที่มีอาชีพประเภทเดียวกัน จึงให้คะแนนในระดับมาก ส่วนกลุ่มผู้บริหารเห็นว่า บุคลากรบริการมีคุณลักษณะที่อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ มีความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการพัฒนางานให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ มีผลงานดีเด่นปรากฏให้เห็นอยู่เสมอ และมีอุดมการณ์ที่จะยกย่องยกย่องให้ผู้อื่นมีคุณภาพอยู่เสมอ ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวเป็นคุณลักษณะด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อาจเป็นเพราะบุคลากรบริการต้องปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาให้ถูกต้องตามระเบียบวินัย จึงไม่อยู่ในสภาพที่จะใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่เป็นของตนเองได้ และอาจเป็นเพราะความเหลื่อมล้ำในหน้าที่การงานระหว่างอาจารย์กับบุคลากรบริการ เป็นเหตุให้การปฏิบัติงานของบุคลากรบริการมีประสิทธิภาพต่ำและขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนางานให้มีคุณภาพ ดังที่ได้มีงานวิจัยของเลขา วัลไพจิตร และคนอื่น ๆ (เลขา วัลไพจิตร และคนอื่น ๆ 2523 : 530 - 548) พบว่า ข้าราชการสายบริการทางวิชาการ (สาย ข) ในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มีประสิทธิภาพการทำงานต่ำ เนื่องมาจากความเหลื่อมล้ำของโอกาสที่จะก้าวหน้าของตำแหน่งงาน ซึ่งข้าราชการสายบริการทางวิชาการ เสียเปรียบ

สายงานอาจารย์ และอาจเป็นเพราะผู้บริหารต้องการให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัย เป็นไปตามแผนงานและนโยบายการบริหารงานบุคลากร ตลอดจนบริหารงานคณาวิชาการ และธุรการให้ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากร จึงเห็นว่า บุคลากรบริการมีคุณลักษณะด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์น้อย นอกจากนี้ อาจเป็นเพราะ ในปัจจุบันความเจริญของวิทยาการต่าง ๆ เช่น เทคโนโลยีมีมากแก่มหาวิทยาลัย โด่งเสริม และสนับสนุนให้บุคลากรบริการได้รับการอบรม เพื่อให้ทันกับความก้าวหน้าของวิทยาการ ไม่มากเท่าที่ควร จึงเป็นเหตุให้บุคลากรบริการลาหลังและขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

1.2 ผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะที่คาดหวังของบุคลากรบริการพบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิตคาดหวังว่า บุคลากรบริการควรมี คุณลักษณะโดยส่วนรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทัศนะของแต่ละกลุ่มพบว่า กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มอาจารย์ กลุ่มบุคลากรบริการและกลุ่มกรรมการนิสิตคาดหวังว่า บุคลากรบริการควรมี คุณลักษณะโดยส่วนรวมอยู่ในระดับมาก ในขณะเดียวกัน เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อพบว่า กลุ่มผู้บริหารคาดหวังว่า บุคลากรบริการควรมีคุณลักษณะที่อยู่ในระดับมากที่สุด มีจำนวน 27 ข้อ ควรมีคุณลักษณะที่อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 23 ข้อ กลุ่มอาจารย์คาดหวังว่า บุคลากรบริการควรมีคุณลักษณะที่อยู่ในระดับมากที่สุด มีจำนวน 16 ข้อ ควรมีคุณลักษณะที่อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 34 ข้อ กลุ่มบุคลากรบริการคาดหวังว่า บุคลากรบริการควรมี คุณลักษณะที่อยู่ในระดับมากที่สุด มีจำนวน 3 ข้อ ควรมีคุณลักษณะที่อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 47 ข้อ สำหรับกลุ่มกรรมการนิสิตคาดหวังว่า บุคลากรบริการควรมีคุณลักษณะ ที่อยู่ในระดับมากที่สุดมีเพียงข้อเดียว ควรมีคุณลักษณะที่อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 49 ข้อ (กึ่งตาราง 7) การที่บุคคลทั้ง 4 กลุ่มคาดหวังให้บุคลากรบริการมีคุณลักษณะโดยส่วนรวม อยู่ในระดับมากนั้น อาจเป็นเพราะบุคคลทั้ง 4 กลุ่ม ต้องการให้บุคลากรบริการปฏิบัติงาน อย่างมีประสิทธิภาพเต็มที่ตามภารกิจและให้ได้ประสิทธิภาพสมบูรณ์ อันเป็นประโยชน์ต่อ การสร้างสรรค์และจรรโลงความก้าวหน้าของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อความ เป็นเลิศทางวิชาการ ความเป็นอิสระในการดำเนินงานและเสรีภาพทางวิชาการ ซึ่งจะ ต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรบริการในการให้บริการงานวิชาการและธุรการ เป็น

อย่างมาก การที่ทุกฝ่ายมีความเห็นสอดคล้องกันจะมีผลทำให้ได้รับความร่วมมือสนับสนุน ในการพัฒนาบุคลากรบริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

2. การเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการ นิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของบุคลากรบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ปรากฏว่า

2.1 ผลการเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและ กรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของบุคลากรบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่เป็นจริง โดยส่วนรวมของบุคลากรบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคคลทั้ง 4 กลุ่ม มีความเข้าใจไม่ตรงกัน เกี่ยวกับบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรบริการ จึงมีความเห็นแตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบทัศนะ เป็นรายกลุ่มพบว่า บุคลากรบริการมีทัศนะ ต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงสูงกว่าทัศนะของผู้บริหารและอาจารย์ ส่วนผู้อื่น ๆ มีทัศนะไม่ แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรบริการมีความเห็นในเชิงสนับสนุนบุคลากรบริการ ว่ามีคุณลักษณะบางข้ออยู่ในระดับมากโคกแก่ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยและสะอาด ตั้งใจ และมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จอยู่เสมอ และรู้จักรักษาความลับของทางราชการ เป็นอย่างคี่ จึงได้ให้คะแนนสูงกว่าที่ผู้บริหารและอาจารย์ให้ นอกจากนี้ การที่ผู้บริหารและอาจารย์ มีทัศนะใกล้เคียงกัน อาจเป็นเพราะสถานภาพที่แท้จริงของผู้บริหารคืออาจารย์นั่นเอง

2.2 ผลการเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและ กรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่คาดหวังของบุคลากรบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการ และกรรมการนิสิต มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่คาดหวัง โดยส่วนรวมของบุคลากรบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ทางสถิติ ซึ่งไม่ตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและ กรรมการนิสิตมีความคาดหวังต่อคุณลักษณะของบุคลากรบริการสอดคล้องกัน ทั้งนี้อาจเป็น เพราะบุคคลทั้ง 4 กลุ่ม มีความปรารถนาร่วมกันที่จะให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

มีประสิทธิภาพมากกว่าปัจจุบัน ซึ่งจะต้องพัฒนาคุณลักษณะของบุคลากรบริการ เพื่อให้มีคุณภาพและเหมาะสมกับสถาบันอุดมศึกษา

3. การเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของบุคลากรบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามตัวแปรเพศ วุฒิการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน ปรากฏว่า ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต ที่มีเพศ วุฒิการศึกษาและประสบการณ์การทำงานต่างกันมีทัศนะต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงโดยส่วนรวมของบุคลากรบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า เพศ วุฒิการศึกษาและประสบการณ์การทำงานไม่มีอิทธิพลต่อทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคคลทั้ง 4 กลุ่ม ที่มีเพศ วุฒิการศึกษาและประสบการณ์การทำงานต่างกันได้รับสิทธิและสวัสดิการโดยเท่าเทียมกัน มีลักษณะงานที่อยู่ในสังคมและสิ่งแวดล้อมเดียวกัน จึงทำให้มีทัศนะที่สอดคล้องกัน

4. การเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของบุคลากรบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ปรากฏว่า ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิตมีทัศนะต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของบุคลากรบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเห็นว่าคุณลักษณะของบุคลากรบริการควรมีมากกว่าที่เป็นจริง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรบริการมีคุณลักษณะที่เป็นจริงไม่ตรงตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยและบุคคลทั้ง 4 กลุ่มมีความคาดหวังสูงที่จะพัฒนาบุคลากรบริการ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ขอเสนอแนะ

ผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของบุคลากรบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้เสนอแนะดังนี้

1. ผลการวิจัยที่พบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต เห็นว่า บุคลากรบริการมีคุณลักษณะที่เป็นจริงอยู่ในระดับปานกลาง แต่คาดหวังว่า บุคลากรบริการควรมีคุณลักษณะอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบทัศนะที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของบุคลากรบริการตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการ และกรรมการนิสิตพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นสิ่งที่ยืนยันทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิตว่า ควรปรับปรุงคุณลักษณะของบุคลากรบริการ ผู้วิจัยจึงเสนอว่า มหาวิทยาลัยควรดำเนินการดังนี้

1.1 กำหนดนโยบาย วางแผนการบริหารงานบุคคลโดยการนำผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะของบุคลากรบริการไปเป็นแนวทางในการพิจารณา เพื่อให้ได้บุคลากรบริการที่เหมาะสม

1.2 กำหนดมาตรฐานในการคัดเลือกคุณลักษณะของบุคลากรบริการไว้ อย่างละเอียด เพื่อให้ได้บุคลากรบริการที่ดีและมีคุณภาพ

1.3 จัดให้มีการอบรมและพัฒนาคุณลักษณะของบุคลากรบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต ในการพัฒนาการบริหารงานบุคลากรดังกล่าว ควรได้เลือกสรรคุณลักษณะที่คาดหวังมาเป็นแนวทางจัดหลักสูตรการฝึกอบรมด้วย

1.4 จัดให้มีการประเมินคุณลักษณะค่านส่วนตัวและค่านการปฏิบัติงานของบุคลากรบริการ เพื่อหาทางแก้ไขและปรับปรุงคุณลักษณะของบุคลากรบริการให้ดียิ่งขึ้น

2. ผลการวิจัยที่พบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงโดยส่วนรวมของบุคลากรบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อเปรียบเทียบทัศนะเป็นรายกลุ่มพบว่า กลุ่มบุคลากรบริการ ให้คะแนนคุณลักษณะของบุคลากรบริการสูงกว่าที่กลุ่มผู้บริหารและกลุ่มอาจารย์ให้ ผู้วิจัยจึงเสนอว่า มหาวิทยาลัยควรกำหนดนโยบาย วางแผนการบริหารงานบุคคลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยการจัดให้มีการอบรมให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกัน ความเข้าใจซึ่งกันและกัน และความรักใคร่ เชื้อติดกัน นอกจากนี้ ควรจัดให้มีการเผยแพร่ข่าวสารของมหาวิทยาลัย

เพื่อประชาสัมพันธ์บุคลากรบริการที่ประพฤติกและปฏิบัติตนอย่างถูกต้องและเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการที่ดี เพื่อให้เป็นตัวอย่างที่ดีสำหรับบุคลากรบริการคนอื่น ๆ ด้วย

3. ผลการวิจัยที่พบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมกรนิสิต มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่คาดหวัง โดยส่วนรวมของบุคลากรบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมกรนิสิตมีความคาดหวังที่สอดคล้องกัน เกี่ยวกับคุณลักษณะของบุคลากรบริการ ผู้วิจัยจึงเสนอว่า ในการคัดเลือกบุคลากรบริการนั้น มหาวิทยาลัยควรพิจารณาเกณฑ์การคัดเลือกคุณลักษณะของบุคลากรบริการตามความคาดหวังของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมกรนิสิต ทั้งนี้เพื่อให้ได้บุคลากรบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4. ผลการวิจัยที่พบว่า ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมกรนิสิต ที่มีเพศ วุฒิการศึกษาและประสบการณ์การทำงานต่างกันมีทัศนะต่อคุณลักษณะที่เป็นจริง โดยส่วนรวมของบุคลากรบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และที่พบว่าบุคคลทั้ง 4 กลุ่ม ที่มีเพศ วุฒิการศึกษาและประสบการณ์การทำงานต่างกันมีทัศนะต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงกับที่คาดหวังของบุคลากรบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เป็นที่ยืนยันได้ว่า เพศ วุฒิการศึกษาและประสบการณ์การทำงานไม่มีอิทธิพลต่อทัศนะของบุคคลทั้ง 4 กลุ่ม ผู้วิจัยจึงเสนอว่า ในการพิจารณาบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นผู้วางแผน กำหนดนโยบาย และบริหารงานบุคลากรของมหาวิทยาลัยนั้น ไม่ควรคำนึงถึง เรื่องความแตกต่างระหว่างเพศ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงานของบุคคลดังกล่าว

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมกรนิสิต เฉพาะวิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร เท่านั้นและเป็นเพียงการวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะของบุคลากรบริการทั่วไปโดยส่วนรวม มิได้กำหนดว่าเป็นคุณลักษณะของบุคลากรบริการในหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งโดยเฉพาะ จึงทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดความสับสนในการพิจารณาคุณลักษณะของบุคลากรบริการที่สังกัดประจำหน่วยงานอื่น

ผู้วิจัยจึงเสนอว่า ควรได้มีการวิจัยเพิ่มเติมโดยศึกษาและเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมกรนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของ บุคลากรบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ให้มีตัวแปรที่ละเอียด ลึกซึ้งและสมบูรณ์ เช่น สถานภาพทางเศรษฐกิจ ครอบครัว หน่วยงานที่สังกัด วิทยาเขตที่ตั้ง ชื่อของตำแหน่ง งานและระดับชั้นของตำแหน่ง เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- "กฎทวง ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2519)" ราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่มที่ 93
ตอนที่ 45 ลงวันที่ 11 มีนาคม 2519
- เกรียงไกร วนะภูติ คุณสมบัติที่พึงปรารถนาของครูใหญ่โรงเรียนประถมศึกษา ตามทัศนะ
ของผู้บริหารการศึกษา ผู้บริหารโรงเรียน ศึกษาพิเศษ ครูและกรรมการการศึกษา
ในเขตการศึกษา 12 ปรินฤพานิพนธ์ กศ.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร 2527. 95 หน้า อักสาเนา
- ✓ คีตกฤษดิ์ ปราโมช. ม.ร.ว. "ข้าราชการในทัศนะของข้าพเจ้า" วารสารข้าราชการ
8 : 16 - 29 สิงหาคม 2523
- ชงชัย ทองวัชฌนพร คุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา
ตามทัศนะของผู้บริหารการศึกษา ครูและนักเรียนจังหวัดอุตรดิตถ์ ปรินฤพานิพนธ์
กศ.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร 2523. 76 หน้า อักสาเนา
- ✓ ชรรมรส โชติคุณุชกร มนุษยสัมพันธ์ พิมพ์ครั้งที่ 2 โอเคียนส์โคร์ 2524. 427 หน้า
- ✓ นพพร พานิชสุข "การจะประสบความสำเร็จในการทำงาน" พัฒนาที่กิน
141 : 48 - 51 กุมภาพันธ์ 2520
- "ประกาศทวงมหาวิทยาลัย เรื่องการแบ่งส่วนราชการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ"
ราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่มที่ 100 ตอนที่ 199 ลงวันที่ 23 ธันวาคม 2526
และ ฉบับพิเศษ เล่มที่ 102 ตอนที่ 76 ลงวันที่ 16 มิถุนายน 2528
- "พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พุทธศักราช 2517" ราชกิจจานุเบกษา
เล่มที่ 91 ตอนที่ 112 ลงวันที่ 29 มิถุนายน 2517
- "พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน" ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 92 ตอนที่ 26
ลงวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2518

- ภูมิพลอดุลยเดช, พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว "พระบรมราชโองการของ
พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว พระราชทานแก่ข้าราชการพลเรือนเนื่องในวันข้าราชการ
พลเรือน 1 เมษายน 2528" ข่าวสารสุขภาพจิต 4 : 1 เมษายน 2528
มหาวิทยาลัย, ทพวง หนังสือที่ สร.ทม. 0203/149 เรื่องการแบ่งส่วนราชการใน
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ลงวันที่ 6 มกราคม 2520
เลขา วัลไพจิตร และคนอื่น ๆ "สถานภาพของข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย
สาย ข" พัฒนบริหารศาสตร์ 4 : 530 - 548 ตุลาคม 2523
วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา "งานสวัสดิการและบริการนิสิตนักศึกษา" ใน
นิตินักศึกษา หลักการ บัญหาและแนวปฏิบัติ หน้า 31 - 44 โอเคียนสโตร์ 2525
วารี ศรีมาโนชน์ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ อธิการวิทยาลัยครู ปริญญาโท กศ.ม.
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร 2527, 118 หน้า อักษรสำเนา
วิจิตร ศรีสอาน หลักการอุดมศึกษา วัฒนาพานิช 2518, 87 หน้า
วิจิตร สิ้นสิริ "งานบริหารกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ" เสียง มศว
1 : 29 - 35 มิถุนายน - กันยายน 2526
วิญญู อังคนารักษ์ วิธีทำงานให้ได้ดี พิมพ์ครั้งที่ 4 ไทยวัฒนาพานิช 2522, 174 หน้า
ศรีนครินทรวิโรฒ, มหาวิทยาลัย คู่มือและหลักสูตรการศึกษาชั้นปริญญาตรี พ.ศ. 2527
เจ้าพระยาการพิมพ์ 2527, 648 หน้า
ศรีนครินทรวิโรฒ, มหาวิทยาลัย สังเขปมาตรฐานกำหนดตำแหน่งข้าราชการพลเรือน
ในมหาวิทยาลัย ม.ป.ท. 2523, 57 - 3 หน้า อักษรสำเนา
สมาน รังสิโยกฤษณ์ ที่ระลึกครบรอบ 50 ปี แห่งการไขกฎหมายว่าด้วยระเบียบ
ข้าราชการพลเรือน 1 เมษายน 2522 อักษรสารการพิมพ์ 2522, 374 หน้า
สมบัติ เทศนอย ปัญหาการบริหารงานในกองบริหารวิทยาเขตที่สังกัดมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ปริญญาโท กศ.ม. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 2527,
96 หน้า อักษรสำเนา

- สมพงษ์ เกษมสิน การบริหาร พิมพ์ครั้งที่ 8 ไทยวัฒนาพานิช 2526, 338 หน้า
- _____ การบริหารงานบุคคลแผนใหม่ ไทยวัฒนาพานิช 2523, 300 หน้า
- สินี (นามแฝง) "การพัฒนาตัวเองให้เป็นข้าราชการที่สามารถ" วารสารข้าราชการ
7 : 28 - 32 กรกฎาคม 2523
- สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการสาขาวิชา
วิทยาการจักรการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2524, 212 หน้า
- โสภณ หาสิตะพันธุ์ สถานภาพและความพอใจในการทำงานของข้าราชการสายบริการ
ทางวิชาการและสายธุรการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปริญญาโท กศ.ม.
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 2528, 179 หน้า อักสำเนา
- อุรุ ขึ้นกลิ่นรูป การบริหารงานบุคคล โรงพิมพ์วิทยากร 2523, 1,730 หน้า

Backer, Richard Lawrence. "The Status and Role of the Registrar in Assisted Universities in Ohio," Dissertation Abstracts International. Vol. 43, No. 04, p. 982-A, October, 1982.

Bolles, Larry. "Student Personnel and the Small Residential College," Journal of College Student Personnel. 3 : 272, May, 1979.

Bossert, Ronald. "Career Mobility of Mid - level Administrators in Higher Education," Dissertation Abstracts International. Vol. 43, No. 03, p. 684-A, September, 1982.

Castetter, William B. The Personnel Function in Education Administration. New York, Macmillan, Inc., 1976. 566 p.

Cronbach, Lee J. Essentials of Psychological Testing. 3 rd. ed., p. 161, New York, Harper and Row, 1970.

/Ferguson, George A. Statistical Analysis in Psychology and Education. 5th. ed., p. 66, 68, 172, 180, Tokyo, McGraw - Hill, Inc., 1981.

Garrett, Carolyn Joanne. "A Study of Staff Development Practices in Tennessee Institutions of Higher Education," Dissertation Abstracts International. Vol. 45, No. 05, p. 1309-A, November, 1984.

✓ Guildford, J.P. Fundamental Statistics in Psychology and Education.
3 th. ed., p. 54, New York, McGraw - Hill, Inc., 1956.

Heneman, Herbert G. III and others. Managing Personnel and Human Resources. Illinois, Dow Jones - Irwin, Inc., 1981, 409 p.

✓ Krejcie, Robert V. and Daryle W. Morgan. "Determining Sample Size for Research Activities," Journal of Education and Psychological Measurement. 3 : 607 - 610, Autumn, 1970.

Linguist, E.F. Design and Analysis of Experiments in Psychology and Education. p. 63, Boston, Houghton Mifflin Co., 1956.

Winer, B.J. Statistical Principles in Experimental Design. 2 nd. ed., p. 210 - 218, New York, McGraw - Hill, 1971.

ព្រះបាទសីហនុ

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและคอบแบบสอบถาม

ครูท

ที่ ทม 1007/2225

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

24 ตุลาคม 2528

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน

บัณฑิตวิทยาลัยขอรับรองว่า นางวินิตา เจียรระนัย เป็นนิสิตระดับปริญญาโท
วิชาเอก การอุดมศึกษา ชั้นปีที่ 2 ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

นิสิตผู้นี้มีความประสงค์ที่จะมาติดต่อเพื่อขอความร่วมมือในการศึกษาค้นคว้า
เพื่อทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "คุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของบุคลากรบริการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร"

ทั้งนี้อยู่ในความควบคุมดูแลของ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิจิตร สิ้นศิริ ประธาน

อาจารย์ ดร. สุภาพร คิงสุข กรรมการ

สิ่งที่นิสิตใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านคือ ขออนุญาตแจกแบบสอบถามและ
เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหาร อาจารย์ ข้าราชการและกรรมการนิสิต เพื่อนิสิตจะได้นำ
ข้อมูลดังกล่าวไปดำเนินการตามขั้นตอนที่ได้เตรียมไว้แล้วต่อไป

บัณฑิตวิทยาลัยจึง เรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้แก่นิสิตผู้นี้ และขอขอบพระคุณ
เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

วชิรญา บัวศรี

(นางวชิรญา บัวศรี)

กณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 2584119

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

31 ตุลาคม 2528

เรื่อง ขอบขออนุญาตเพราะเหตุในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้บริหาร อาจารย์ ข้าราชการและกรรมการนิสิต

ข้าพเจ้า นางวินิตา เจียรระนัย นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "คุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของบุคลากรบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร" เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรการศึกษา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การทำวิทยานิพนธ์เรื่องนี้จะสรุปผลได้ถูกต้องสมบูรณ์และน่าเชื่อถือได้เพียงใคนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความกรุณาของท่าน ในการตอบแบบสอบถามให้ตรงตามสภาพความเป็นจริงใหม่มากที่สุด จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้ และเมื่อท่านตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว โปรดส่งแบบสอบถามกลับคืนดังนี้คือ

1. วิทยาเขตประสานมิตร ผู้วิจัยจะมาขอรับคืนด้วยตนเอง
2. วิทยาเขตปทุมวัน ส่งคืนที่อาจารย์อมรพงศ์ สุธรรมรักษ์
3. วิทยาเขตพลศึกษา ส่งคืนที่อาจารย์แผน เจียรระนัย
4. วิทยาเขตบางเขน ส่งคืนที่อาจารย์สุวัฒน์ บั้ววรารณ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าจะมาขอรับแบบสอบถามดังกล่าวกลับคืนภายในวันที่ 11 พฤศจิกายน 2528 เพื่อจะได้นำข้อมูลไปดำเนินการตามขั้นตอนที่ได้เตรียมไว้แล้วต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ และขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

วินิตา เจียรระนัย

(นางวินิตา เจียรระนัย)

นิสิตระดับปริญญาโทปีที่ 2 วิชาเอกการอุดมศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของบุคลากรบริการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง

คุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของบุคลากรบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร

คำอธิบาย

แบบสอบถามนี้ศึกษาทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต
ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของบุคลากรบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดค่าจำกัดความสัทธิเฉพาะไว้ดังนี้

1. ทัศนะ หมายถึง ความคิดเห็น หรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
ในทางชอบหรือไม่ชอบ ในงานวิจัยนี้หมายถึง ความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร
บริการและกรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของบุคลากรบริการ ซึ่ง
สามารถวัดได้โดยเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นและกำหนดเป็นค่าสถิติ

2. บุคลากรบริการ หมายถึง ผู้ที่ดำรงตำแหน่งเป็นข้าราชการสาย ข และ ค
ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการและธุรการ ตามความในกฎทบทวง ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2519)
ข้อ 11 (ข) และ (ค) และมีได้ดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหาร ที่สังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร 4 แห่ง ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2528

3. คุณลักษณะ หมายถึง เครื่องหมาย หรือสิ่งที่ทำให้เห็นลักษณะประจำของแต่ละ
บุคคล ที่ปรากฏออกมาให้เห็นและแสดงต่อสายตาคู่บุคคลทั่วไป ในงานวิจัยนี้หมายถึง ลักษณะ
ค่านิยมที่แสดงออกให้เห็นค่านิยมร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ สังคม บุคลิกภาพ
ความประพฤติ และความมีมนุษยสัมพันธ์กับลักษณะค่านิยมการปฏิบัติงาน ที่แสดงออกให้เห็นใน
ค่านิยม ความรู้ ความสามารถ ความรับผิดชอบ ความขยันหมั่นเพียร ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
และความเป็นผู้นำ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

3.1 คุณลักษณะที่เป็นจริง (Actual characteristics) หมายถึง ลักษณะประจำของบุคลากรบริการที่แสดงออกให้เห็นแก่สายตาบุคคลทั่วไปในตำแหน่ง ๆ ที่กล่าวมาแล้วในข้อ 3 ซึ่งปฏิบัติอยู่จริง ตามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการ และกรรมการนิสิต

3.2 คุณลักษณะที่คาดหวัง (Expected characteristics) หมายถึง ลักษณะของบุคลากรบริการที่แสดงออกให้เห็นแก่สายตาบุคคลทั่วไปในตำแหน่ง ๆ ที่กล่าวมาแล้วในข้อ 3 ที่ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต คิดว่าควรจะเป็น

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ○ หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ท่านคิดคอกับบุคลากรบริการที่หน่วยงานใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- งานสารบรรณ
- งานการเงินและบัญชี
- งานการเจ้าหน้าที่
- งานพัสดุ
- งานทะเบียนและสถิตินิสิต
- งานการแนะแนว
- งานบริการอนามัย
- งานห้องสมุด
- งานอาคารสถานที่
- งานอื่น ๆ (โปรดระบุ)

2. สถานภาพของท่าน

- ผู้บริหาร
- อาจารย์
- บุคลากรบริการ
- กรรมการนิสิต

3. เพศของท่าน
- ชาย
- หญิง
4. วุฒิกการศึกษาของท่าน (เฉพาะผู้บริหารและอาจารย์)
- ปริญญาโทหรือต่ำกว่า
- สูงกว่าปริญญาโท
5. วุฒิกการศึกษาของท่าน (เฉพาะบุคลากรบริการ)
- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
6. ประสบการณ์การทำงานของท่าน (เฉพาะผู้บริหาร อาจารย์และบุคลากรบริการ)
- ต่ำกว่า 10 ปี
- ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการ และกรรมการนิสิต
ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของบุคลากรบริการ จำนวน 50 ข้อ

ในการตอบแบบสอบถามแต่ละข้อ ขอให้ท่านพิจารณาคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่
คาดหวังของบุคลากรบริการโดยส่วนรวมว่า มีคุณลักษณะนั้นมากน้อยเพียงใด แล้วเขียน
เครื่องหมาย ล้อมรอบระดับคุณลักษณะทั้งที่เป็นจริงและที่คาดหวัง ซึ่งมี 5 ระดับ คือ

- 1 หมายถึง มีคุณลักษณะหรือควรมีคุณลักษณะนั้นน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง มีคุณลักษณะหรือควรมีคุณลักษณะนั้นน้อย
- 3 หมายถึง มีคุณลักษณะหรือควรมีคุณลักษณะนั้นปานกลาง
- 4 หมายถึง มีคุณลักษณะหรือควรมีคุณลักษณะนั้นมาก
- 5 หมายถึง มีคุณลักษณะหรือควรมีคุณลักษณะนั้นมากที่สุด

ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม

ข้อ	คุณลักษณะ ของบุคลากรบริการ	ที่เป็นจริง					ที่คาดหวัง				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	มีร่างกายสมบูรณ์แข็งแรง	1	②	3	4	5	1	2	3	4	⑤

ผู้ที่ตอบข้อที่ 1 หมายความว่า ทิศนะของผู้ตอบ เห็นว่า บุคลากรบริการมีร่างกายสมบูรณ์แข็งแรง อยู่ในระดับ "น้อย" และควรจะมีร่างกายสมบูรณ์แข็งแรงอยู่ในระดับ "มากที่สุด"

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ○ ล้อมรอบระดับคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของบุคลากรบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตที่ท่านสังกัดอยู่

ข้อ	คุณลักษณะ ของบุคลากรบริการ	ที่เป็นจริง					ที่คาดหวัง				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	<u>งานส่วนตัว</u>										
1	มีร่างกายสมบูรณ์แข็งแรง	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	มีรูปร่างสง่างามเยย	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	มีจิตใจเอื้อเฟื้อเอื้อน	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	มีปฏิภาณและไหวพริบ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5	มีความอดทนอดกลั้น ละเอียดและรอบคอบ ..	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6	มีความไวต่อความรู้สึกและท่าทีของผู้อื่น ..	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7	รู้จักใช้ภาษาได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8	มีอารมณ์หนักแน่น ไม่อ่อนไหวง่าย	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

ข้อ	คุณลักษณะของบุคลากรบริการ	ที่เป็นจริง					ที่คาดหวัง				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9	มีความอดทนต่อคำวิพากษ์วิจารณ์ได้ ...	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10	มีความร่าเริงและยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11	รู้จักปรับตัวให้เหมาะสมและทันเหตุการณ์.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12	มีความเคารพในสิทธิและเสรีภาพของผู้อื่น	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13	ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอยู่เสมอ..	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14	เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15	รู้จักเสียสละและช่วยเหลือผู้อื่นตามกำลัง ความสามารถ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16	แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยและสะอาด.....	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17	มีกิริยามารยาทสุภาพอ่อนโยน	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18	มีความเชื่อมั่นในตนเอง	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19	ประพฤติตนเหมาะสมกับกาลเทศะ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20	รู้จักการใช้จ่ายเงินอย่างประหยัด	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
21	ซุกजाไฟเพราะอ่อนหวานอยู่เสมอ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
22	ประพฤติตนอยู่ในขนบธรรมเนียม ประเพณีและศีลธรรม	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
23	มีความเป็นกันเองกับผู้อื่นอยู่เสมอ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
24	รู้จักปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
25	มีความจริงใจต่อผู้อื่นเสมอ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	<u>ด้านการปฏิบัติงาน</u>										
26	มีการปฏิบัติงานโดยนำความรู้ที่โดยศึกษา มาใช้ได้อย่างเหมาะสม	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
27	รู้จักปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เหมาะสม กับสภาพสังคม เศรษฐกิจและการเมือง .	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

ข้อ	คุณลักษณะ ของบุคลากรบริการ	ที่เป็นจริง					ที่คาดหวัง				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
28	มีการปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานราชการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
29	มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ที่เหมาะสมกับตำแหน่ง	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
30	มีความชำนาญในการปฏิบัติงานคือ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
31	มีความสามารถใช้ทรัพยากรของหน่วยงาน ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
32	มีความสามารถตัดสินใจปฏิบัติงานได้ อย่างถูกต้องและเหมาะสม	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
33	มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อการปฏิบัติงาน ...	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
34	มีการอุทิศเวลาให้กับงานราชการเสมอ .	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
35	กล้ารับผิดเมื่อทราบว่าเป็นปฏิบัติงานนั้น ไม่ถูกต้อง	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
36	ตั้งใจและมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จ อยู่เสมอ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
37	รู้จักรักษาความลับของทางราชการ เป็นอย่างดี	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
38	มีการปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา อย่างเคร่งครัด	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
39	มีความอดทนและขยันขันแข็งในการ ปฏิบัติงาน	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
40	มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ให้ทันเวลาอยู่เสมอ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

ข้อ	คุณลักษณะ ของบุคลากรบริการ	ที่เป็นจริง					ที่คาดหวัง				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
41	มีความมานะ พยายามปฏิบัติงานให้สำเร็จ อย่างมีประสิทธิภาพ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
42	มีความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงานอย่าง เหมาะสม	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
43	มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการพัฒนางาน ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
44	มีผลงานดีเด่นปรากฏให้เห็นอยู่เสมอ ...	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
45	มีคุณสมบัติที่จะยกระดับงานให้มีคุณภาพ อยู่เสมอ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
46	มีความพร้อมและเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน อยู่เสมอ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
47	มีความยุติธรรมในการตัดสินปัญหา	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
48	มีความสามารถในการสร้างความสามัคคี ให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
49	มีความสามารถจูงใจผู้อื่นให้เกิดการ ร่วมงานที่ดี	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
50	มีความสามารถเผชิญปัญหาและแก้ไขปัญหาก ให้สำเร็จได้ด้วยตนเอง	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

ภาคผนวก ก

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

จากสูตร

$$r = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_{x_i}^2}{s_{x_t}^2} \right] \quad (\text{Cronbach. 1970 : 161})$$

1. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านคุณลักษณะที่เป็นจริง แทนค่าในสูตร

$$\begin{aligned} r &= \frac{50}{50-1} \left[\frac{1,242.8091 - 44.9998}{1,242.8091} \right] \\ &= \frac{50}{49} \times \frac{1,197.8093}{1,242.8091} \\ &= .9834 \end{aligned}$$

นั่นคือค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านคุณลักษณะที่เป็นจริง 0.9834

2. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านคุณลักษณะที่คาดหวัง แทนค่าในสูตร

$$\begin{aligned} r &= \frac{50}{50-1} \left[\frac{390.9195 - 22.7762}{390.9195} \right] \\ &= \frac{50}{49} \times \frac{368.1433}{390.9195} \\ &= .9610 \end{aligned}$$

นั่นคือค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านคุณลักษณะที่คาดหวัง 0.9610

ตาราง 18 ค่าความแปรปรวนของแบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับคุณลักษณะที่เป็นจริง
และที่คาดหวังเป็นรายข้อ

ข้อที่	ที่เป็นจริง s_i^2	ที่คาดหวัง s_i^2	ข้อที่	ที่เป็นจริง s_i^2	ที่คาดหวัง s_i^2
1	.523	.378	20	.847	1.868
2	.480	.677	21	.892	.382
3	.781	.326	22	.602	.366
4	.662	.254	23	.599	.249
5	1.007	.465	24	.741	.410
6	1.155	.392	25	.737	.506
7	.924	.230	26	.866	.640
8	1.030	.464	27	.545	1.596
9	1.045	.386	28	1.040	.373
10	1.375	.323	29	.685	.196
11	.585	.424	30	.754	.032
12	1.030	.395	31	.585	.307
13	.850	.323	32	.875	.240
14	1.220	.309	33	1.200	.179
15	.833	.386	34	.386	1.622
16	.671	.422	35	1.086	.277
17	1.082	.382	36	1.007	.299
18	1.151	.646	37	1.264	.139
19	.971	.477	38	.966	.286

ตาราง 18 (ต่อ)

ข้อที่	ที่เป็นจริง s_1^2	ที่คาดหวัง s_1^2	ข้อที่	ที่เป็นจริง s_1^2	ที่คาดหวัง s_1^2
39	1.321	.217	45	.838	.240
40	1.154	.309	46	.966	.446
41	.944	.240	47	1.220	.512
42	1.045	.299	48	.833	.477
43	.660	.317	49	.585	.356
44	.875	.392	50	.671	.396

คุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของบุคลากรบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

ของ

วินิตา เจียรระนัย

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาตรี

ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต

กุมภาพันธ์ 2529

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวัง ของบุคลากรบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตในกรุงเทพมหานคร 4 แห่ง ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2528 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถามที่ทัศนะที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของบุคลากรบริการ จำนวน 50 ข้อ แต่ละข้อมถาม 2 ด้านคือ คุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวัง แบบสอบถามได้รับ กลับคืนและสมบูรณ์ 256 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 86.78 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามนี้ประกอบด้วยผู้บริหารจำนวน 31 คน อาจารย์จำนวน 88 คน บุคลากรบริการจำนวน 55 คน และกรรมการนิสิตจำนวน 82 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูลครั้งนี้ได้แก่ t - test และ F - test

ผลของการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิตมีความเห็นว่าคุณลักษณะที่เป็นจริงโดยส่วนรวมของบุคลากรบริการมีอยู่ในระดับปานกลาง และคาดหวังว่าคุณลักษณะโดยส่วนรวมของบุคลากรบริการควรจะมีอยู่ในระดับมาก

2. ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิตมีทัศนะต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของบุคลากรบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต ที่มีต่อคุณลักษณะที่คาดหวังของบุคลากรบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะเดียวกันทัศนะของทั้ง 4 กลุ่มที่มีต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงของบุคลากรบริการ เมื่อแยกตามตัวแปรเพศ วุฒิการศึกษาและประสบการณ์การทำงานพบว่า มีทัศนะแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรบริการและกรรมการนิสิต ที่มีเพศ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีทัศนะต่อคุณลักษณะที่เป็นจริงกับที่คาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้วิจัยเสนอว่า ในการวางแผน การสรรหา การคัดเลือกและการพัฒนาบุคลากรนั้น ผู้บริหารควรจะไต่ถามคุณลักษณะของบุคลากรบริการไปเป็นแนวทางในการพิจารณาเพื่อให้ได้บุคลากรบริการที่เหมาะสมและควรประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับคุณลักษณะที่เหมาะสมของบุคลากรบริการอันจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ACTUAL AND EXPECTED CHARACTERISTICS OF NON ACADEMIC PERSONNEL
OF SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY CAMPUSES IN BANGKOK

AN ABSTRACT

BY

WINIDA JIARANAI

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

February 1986

The purpose of this research was to compare the perceptions of the administrators, the instructors, the non - academic personnels and the student committees on actual and expected characteristics of non - academic personnel of four Srinakharinwirot University Campuses in Bangkok.

Final samples of the study were composed of 31 administrators, 88 instructors, 55 non - academic personnels and 82 student committees. Eighty - seven per cent of the complete questionnaires were returned. One - way analysis of variance and the t - test were used to analyze the data.

The findings were as follows :

1. The perceptions of the administrators, the instructors, the non - academic personnels and the student committees on actual characteristics of the non - academic personnels were at intermediate level while their perceptions on expected characteristics were at high level.

2. The perceptions of four groups on actual characteristics were significantly different at the .01 level, but their perceptions on expected characteristics were insignificantly different. There were also insignificant differences of the perceptions of the four groups with different sex, education level and work experience on actual characteristics.

3. The perceptions on actual and expected characteristics of the four groups with different sex, education level and work experience were significantly different at the .01 level.

It was recommended that the administrators should take into consideration the appropriate characteristics of the non - academic personnel for personnel administration planning, recruitment, selection and development. The encouragement of better understanding on non - academic personnels desirable characteristics will maximize the personnel administration efficiency.

ประวัติของผู้วิจัย

ประวัติส่วนตัว

ชื่อ - นามสกุล

นางวินิตา เจียรนัย

เกิดเมื่อวันที่

2 มิถุนายน 2498

ภูมิลำเนา

กรุงเทพมหานคร

ที่อยู่ปัจจุบัน

198/90 ถนนจันทร์ สะพาน 3 แขวงทุ่งวัดดอน เขตยานนาวา
กรุงเทพ 10120

ประวัติการศึกษา

ปี 2509

ประถมศึกษาปีที่ 7 จากโรงเรียนวัดอมรินทราราม กรุงเทพมหานคร

ปี 2514

มัธยมศึกษาปีที่ 5 จากโรงเรียนสุวรรณารามวิทยาคม กรุงเทพมหานคร

ปี 2518

ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาฝรั่งเศส) จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปี 2528

การศึกษามหาบัณฑิต (การอุดมศึกษา) จากมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ประวัติการทำงาน

ปี 2519 - 2520

อาจารย์โรงเรียนสุวรรณดิณวิทยา กรุงเทพมหานคร

ปี 2520 - 2521

อาจารย์โรงเรียนชนกกิจพัฒนศึกษา กรุงเทพมหานคร

ปี 2521 - ปัจจุบัน

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับ 4 สังกัดกองอำนวยการวิทยาเขต
พลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตพลศึกษา