

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาสมรรถนะที่คาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ในตำแหน่งหัวหน้างานระดับชำนาญการ ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะที่คาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ในตำแหน่งหัวหน้างานระดับชำนาญการ การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ โดยในส่วนของ การวิจัยเชิงคุณภาพนั้น ได้ดำเนินการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้บริหารระดับสูงจำนวน 7 คน ประกอบไปด้วย อธิการบดี รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนิสิต รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา รองอธิการบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ และ การวิเคราะห์เอกสารรายละเอียดภาระงานตามตำแหน่งหัวหน้างานระดับชำนาญการ วิเคราะห์เอกสารรายละเอียดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากหัวหน้างานระดับชำนาญการ และ ผู้บังคับบัญชา ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิจัยเชิงคุณภาพ

1. สัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ดังนี้

สัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการระบุคุณลักษณะที่สำคัญและจำเป็น หรือสมรรถนะที่คาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ในตำแหน่งหัวหน้างานระดับชำนาญการ โดยในการสัมภาษณ์นั้น ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือผู้บริหารระดับสูง จำนวน 7 ท่าน ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนิสิต รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา รองอธิการบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ โดยนำแบบสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา จัดอันดับสมรรถนะที่คาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ในตำแหน่งหัวหน้างานระดับชำนาญการ 5 อันดับ ตามความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูง ผลปรากฏดังตารางที่ 2

การสัมภาษณ์ จากผู้บริหารระดับสูง เกี่ยวกับการศึกษาเพื่อระบอบสมรณะที่คาดหวังของ
บุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ในตำแหน่งหัวหน้างานระดับชำนาญการ

ตารางที่ 22 ผลการสังเคราะห์สมรรถนะที่คาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ในตำแหน่ง
หัวหน้างานระดับชำนาญการ ตามความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูง

[illegible]

จากตารางที่ 22 ผลการสังเคราะห์สมรรถนะที่คาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ในตำแหน่งหัวหน้างานระดับชำนาญการ ตามความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูง

พบว่า สมรรถนะที่สำคัญและจำเป็นต่อความสำเร็จของบุคลากร ในหัวหน้างานระดับชำนาญการทั้งหมด 15 สมรรถนะ คือ 1. การทำงานเป็นทีมและการให้ความร่วมมือ Teamwork and Cooperation – TW 2. การคิดเชิงวิเคราะห์ Analytical Thinking – AT 3. การมีจริยธรรมและความซื่อสัตย์ Integrity – ING 4. การให้ความสำคัญต่อความสำเร็จ Achievement Orientation-ACH 5. การกำหนดทิศทาง Directiveness – DIR 6. การให้ความสำคัญกับลูกค้า Customer Service Orientation – CSO 7.การพัฒนาผู้อื่น Developing Others - DEV 8. ความคิดริเริ่ม Initiative – INT 9. ความมั่นใจในตัวเอง Self-Confidence – SCF 10. ความเข้าใจผู้อื่น Interpersonal Understanding - IU 11.ความคิดรวบยอด Conceptual Thinking – CT 12.ความยืดหยุ่น Flexibility – FLX 13.การแสวงหาข้อสนเทศ Information Seeking – INF 14. ความตระหนักต่อองค์กร Organization Awareness – OA และ 15. ความทุ่มเทให้กับองค์กร Organizational Commitment - OC

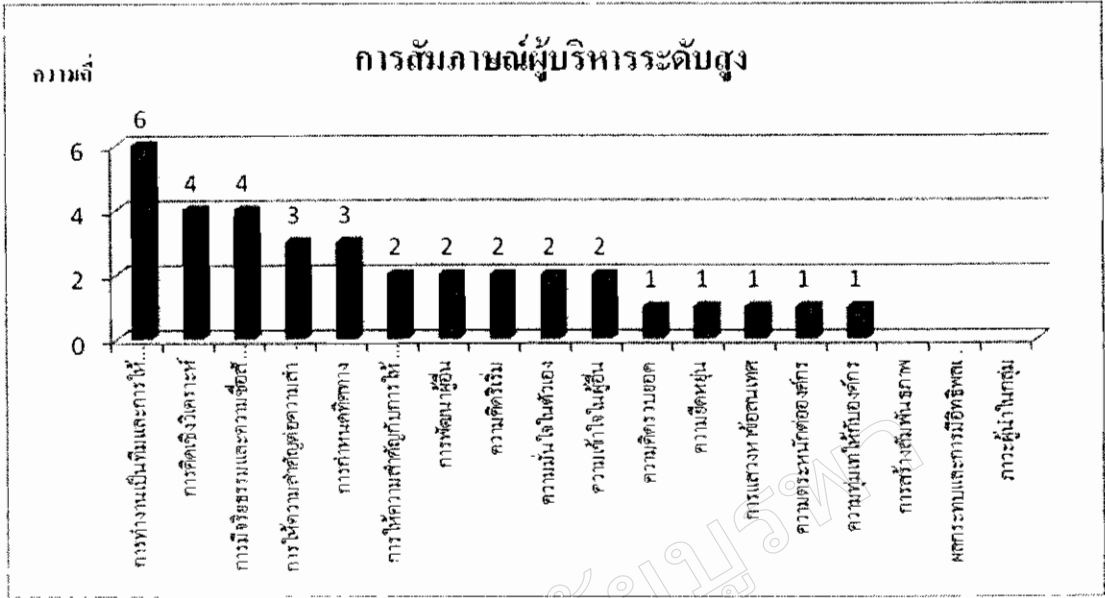
ตารางที่ 23 ความถี่ และอันดับของการสัมภาษณ์ จากผู้บริหารระดับสูง เรื่องการศึกษาเพื่อระบุสมรรถนะที่คาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ในตำแหน่งหัวหน้างานระดับชำนาญการ

ที่	สมรรถนะที่สำคัญและจำเป็นต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ของหัวหน้างานระดับชำนาญการ	ความถี่	อันดับ
1	การทำงานเป็นทีมและการให้ความร่วมมือ Teamwork and Cooperation TW	6	1
2	การคิดเชิงวิเคราะห์ Analytical Thinking – AT	4	2
3	การมีจริยธรรมและความซื่อสัตย์ Integrity – ING	4	2
4	การกำหนดทิศทาง Directiveness – DIR	3	3
5	การให้ความสำคัญต่อความสำเร็จ Achievement Orientation-ACH	3	3
6	การให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ลูกค้า Customer Service Orientation CSO	2	4
7	การพัฒนาผู้อื่น Developing Others - DEV	2	4
8	ความคิดริเริ่ม Initiative – INT	2	4
9	ความเข้าใจในผู้อื่น Interpersonal Understanding IU	2	4

ตารางที่ 23 (ต่อ)

ที่	สมรรถนะที่สำคัญและจำเป็นต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ของหัวหน้างานระดับชำนาญการ	ความถี่	อันดับ
10	ความมั่นใจในตัวเอง Self-Confidence – SCF	2	4
11	ความคิดรวบยอด Conceptual Thinking – CT	1	5
12	ความยืดหยุ่น Flexibility – FLX	1	5
13	การแสวงหาข้อสนเทศ Information Seeking -- INF	1	5
14	ความตระหนักต่อองค์กร Organization Awareness – OA	1	5
15	ความทุ่มเทให้กับองค์กร Organizational Commitment –OC	1	5
16	การสร้างสัมพันธภาพ Relationship Building – RB	0	-
17	ผลกระทบและการมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น Impact and Influence – IMP	0	-
18	ภาวะผู้นำในกลุ่ม Team Leadership – LT	0	-

จากตารางที่ 23 การสัมภาษณ์ จากผู้บริหารระดับสูง เรื่องการศึกษาสมรรถนะที่คาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ในตำแหน่งหัวหน้างานระดับชำนาญการ ประกอบด้วย อธิการบดี รองอธิการบดีฝ่ายบริหาร รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนิสิต รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา รองอธิการบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ พบว่า สมรรถนะที่สำคัญและจำเป็นต่อความสำเร็จของบุคลากร ในหัวหน้างานระดับชำนาญการ คือการทำงานเป็นทีมและการให้ความร่วมมือ Teamwork and Cooperation TW มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ การคิดเชิงวิเคราะห์ Analytical Thinking - AT และ การมีจริยธรรมและความซื่อสัตย์ Integrity ING เป็นอันดับ 2 การให้ความสำคัญต่อความสำเร็จ Achievement Orientation-ACH และ การกำหนดทิศทาง Directiveness - DIR อันดับ 3 การให้ความสำคัญกับลูกค้า Customer Service Orientation – CSO การพัฒนาผู้อื่น Developing Others DEV ความคิดริเริ่ม Initiative - INT ความมั่นใจในตัวเอง Self-Confidence – SCF และความเข้าใจผู้อื่น Interpersonal Understanding - IU เป็นอันดับ 4 ความคิดรวบยอด Conceptual Thinking – CT ความยืดหยุ่น Flexibility FLX การแสวงหาข้อสนเทศ Information Seeking INF ความตระหนักต่อองค์กร Organization Awareness – OA และ ความทุ่มเทให้กับองค์กร Organizational Commitment –OC เป็นอันดับที่ 5 ตามลำดับ ซึ่งสามารถแสดงเป็นแผนภูมิตามภาพ ดังภาพที่ 15 ดังนี้



ภาพที่ 15 การจัดอันดับ การสัมภาษณ์จากผู้บริหารระดับสูง

2. การวิเคราะห์จากเอกสารรายละเอียดภาระงานในหน้าที่ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารรายละเอียดภาระงานตามตำแหน่งของหัวหน้างานระดับชำนาญการ โดยจัดทำตารางการวิเคราะห์ โดยเรียงลำดับความสำคัญของสมรรถนะที่คาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพาในตำแหน่งหัวหน้างานระดับชำนาญการ และให้ค่าคะแนน ลำดับ 1-5

ผลการวิเคราะห์เอกสาร โดยการศึกษารายละเอียดเอกสารภาระงานในหน้าที่ เพื่อระบุสมรรถนะที่คาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ในตำแหน่งหัวหน้างานระดับชำนาญการ

ตารางที่ 24 ความถี่ และอันดับการวิเคราะห์เอกสาร โดยการศึกษาเอกสารรายละเอียดภาระงานในหน้าที่ เพื่อระบุสมรรถนะที่คาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ในตำแหน่ง หัวหน้างานระดับชำนาญการ

ลำดับ	สมรรถนะที่สำคัญและจำเป็นต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ของหัวหน้างานระดับชำนาญการ	ความถี่	อันดับ
1	การให้ความสำคัญต่อความสำเร็จ Achievement Orientation-ACH	36	1
2	การพัฒนาผู้อื่น Developing Others – DEV	17	2
3	การทำงานเป็นทีมและการให้ความร่วมมือ Teamwork and Cooperation – TW	13	3
4	ความคิดริเริ่ม Initiative – INT	6	4
5	การมีจริยธรรมและความซื่อสัตย์ Integrity – ING	6	5
6	การคิดเชิงวิเคราะห์ Analytical Thinking – AT	3	6
7	การให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ลูกค้า Customer Service Orientation CSO	1	7
8	การแสวงหาข้อสนเทศ Information Seeking – INF	1	8
9	การสร้างสัมพันธภาพ Relationship Building – RB	1	9

จากตารางที่ 24 ความถี่ และอันดับการวิเคราะห์เอกสาร โดยการศึกษาเอกสารรายละเอียดภาระงานในหน้าที่ เรื่องการศึกษาเพื่อระบุสมรรถนะที่คาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ในตำแหน่งหัวหน้างานระดับชำนาญการ พบว่า สมรรถนะที่สำคัญและจำเป็นต่อความสำเร็จของบุคลากร ในหัวหน้างานระดับชำนาญการ คือ การให้ความสำคัญต่อความสำเร็จ Achievement Orientation-ACH มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ การพัฒนาผู้อื่น Developing Others – DEV เป็นอันดับที่ 2 การทำงานเป็นทีมและการให้ความร่วมมือ Teamwork and Cooperation – TW เป็นอันดับ 3 ความคิดริเริ่ม Initiative INT เป็นอันดับ 4 การมีจริยธรรมและความซื่อสัตย์ Integrity -- ING เป็นอันดับ 5 การคิดเชิงวิเคราะห์ Analytical Thinking – AT เป็นอันดับ 6 การให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ลูกค้า Customer Service Orientation – CSO เป็นอันดับ 7 การแสวงหาข้อสนเทศ Information Seeking – INF เป็นอันดับ 8 การสร้างสัมพันธภาพ Relationship Building – RB เป็นอันดับ 9 ตามลำดับ

ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์เอกสาร ตามการวิเคราะห์เอกสารรายละเอียดภาระงานในหน้าที่
แยกตามตำแหน่งงาน

	สมรรถนะที่สำคัญและจำเป็น	นักวิชาการศึกษา	นักวิชาการการเงินและบัญชี	นักประชาสัมพันธ์	เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	ความถี่	จัดอันดับ
1	การให้ความสำคัญต่อความสำเร็จ	11	16	5	7	7	36	1
2	การพัฒนาผู้อื่น	4	4	3	3	3	17	2
3	การทำงานเป็นทีมและการให้ความร่วมมือ	2	2	3	4	2	13	3
4	ความคิดริเริ่ม	1	1	2	1	1	6	4
5	การมีจริยธรรมและความซื่อสัตย์	1	1	2	1	1	6	5
6	การคิดเชิงวิเคราะห์	0	0	1	0	2	3	6
7	การให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ลูกค้า	1	0	0	0	0	1	7
8	การแสวงหาข้อสนเทศ	0	0	1	0	0	1	8
9	การสร้างสัมพันธภาพ	0	0	0	1	0	1	9

จากตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์เอกสาร ตามการวิเคราะห์เอกสารรายละเอียดภาระงานในหน้าที่ แยกตามตำแหน่งงานความถี่ และอันดับ พบว่า สมรรถนะที่สำคัญและจำเป็นต่อความสำเร็จของบุคลากร ในหัวหน้างานระดับชำนาญการทั้งหมด 9 สมรรถนะ คือ 1.การให้ความสำคัญต่อความสำเร็จ Achievement Orientation-ACH 2. การพัฒนาผู้อื่น Developing Others – DEV 3. การทำงานเป็นทีมและการให้ความร่วมมือ Teamwork and Cooperation – TW 4.ความคิดริเริ่ม Initiative – INT 5.การมีจริยธรรมและความซื่อสัตย์ Integrity ING 6.การคิดเชิงวิเคราะห์ Analytical Thinking – AT 7.การให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ลูกค้า Customer Service Orientation CSO 8.การแสวงหาข้อสนเทศ Information Seeking – INF 9.การสร้างสัมพันธภาพ Relationship Building RB

3. การวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร รายละเอียด วิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) เป้าประสงค์ (Goals) ของมหาวิทยาลัยบูรพา โดยจัดทำตารางการวิเคราะห์ ซึ่ง เรียงลำดับ ความสำคัญของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพาในตำแหน่งหัวหน้างานระดับชำนาญการ 5 ลำดับ และ ให้ค่าคะแนน ลำดับ 1-5 ผลปรากฏดังตารางที่ 26

ตารางที่ 26 ความถี่ และอันดับการวิเคราะห์เอกสาร ข้อมูลจากเอกสาร รายละเอียด วิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) เป้าประสงค์ (Goals) ของมหาวิทยาลัยบูรพา เรื่องการศึกษา เพื่อระบุสมรรถนะที่คาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ในตำแหน่งหัวหน้างาน ระดับชำนาญการ

ที่	สมรรถนะที่สำคัญและจำเป็นต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ของหัวหน้างานระดับชำนาญการ	ความถี่	อันดับ
1	การให้ความสำคัญต่อความสำเร็จ Achievement Orientation-ACH	21	1
2	ความคิดริเริ่ม Initiative – INT	16	2
3	การทำงานเป็นทีมและการให้ความร่วมมือ Teamwork and Cooperation – TW	11	3
4	การมีจริยธรรมและความซื่อสัตย์ Integrity – ING	11	4
5	การพัฒนาผู้อื่น Developing Others – DEV	7	5
6	การให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ลูกค้า Customer Service Orientation – CSO	7	6
7	ความทุ่มเทให้กับองค์กร Organizational Commitment –OC	3	7

จากตารางที่ 26 ความถี่ และอันดับการวิเคราะห์เอกสารข้อมูลจากเอกสาร รายละเอียด วิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) เป้าประสงค์ (Goals) เพื่อระบุสมรรถนะที่คาดหวังของ บุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ในตำแหน่งหัวหน้างานระดับชำนาญการ พบว่า สมรรถนะที่สำคัญและ จำเป็นต่อความสำเร็จของบุคลากร ในหัวหน้างานระดับชำนาญการ คือ การให้ความสำคัญต่อ ความสำเร็จ Achievement Orientation-ACH มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ความคิดริเริ่ม Initiative - INT เป็นอันดับ 2 การทำงานเป็นทีมและการให้ความร่วมมือ Teamwork and Cooperation – TW อันดับ 3 การมีจริยธรรมและความซื่อสัตย์ Integrity – ING เป็นอันดับ 4 และ การพัฒนาผู้อื่น Developing Others -- DEVเป็นอันดับที่ 5 การให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่

ลูกค้า Customer Service Orientation – CSO เป็นอันดับ 6 ความทุ่มเทให้กับองค์กร Organizational Commitment –OC เป็นอันดับ 7 ตามลำดับ

ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์เอกสารรายละเอียดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เกี่ยวกับการศึกษาสมรรถนะที่คาดหวังของบุคลากร มหาวิทยาลัยบูรพา ในตำแหน่งหัวหน้างานระดับชำนาญ

	สมรรถนะที่สำคัญและจำเป็น	วิสัยทัศน์	พันธกิจ	เป้าประสงค์	ความถี่	จัดอันดับ
1	การให้ความสำคัญต่อความสำเร็จ	4	5	12	21	1
2	ความคิดริเริ่ม	4	5	7	16	2
3	การทำงานเป็นทีมและการให้ความร่วมมือ	2	4	5	11	3
4	การมีจริยธรรมและความซื่อสัตย์	2	5	4	11	4
5	การพัฒนาผู้อื่น	2	1	4	7	5
6	การให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ลูกค้า	1	1	5	7	6
7	ความทุ่มเทให้กับองค์กร	2	0	1	3	7

จากตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์เอกสาร ข้อมูลจากเอกสาร รายละเอียด วิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) เป้าประสงค์ (Goals) พบว่า สมรรถนะที่สำคัญและจำเป็นต่อความสำเร็จของบุคลากร ในหัวหน้างานระดับชำนาญการ 7 สมรรถนะ คือ 1.การให้ความสำคัญต่อความสำเร็จ Achievement Orientation-ACH 2.ความคิดริเริ่ม Initiative - INT 3.การทำงานเป็นทีมและการให้ความร่วมมือ Teamwork and Cooperation – TW 4.การมีจริยธรรมและความซื่อสัตย์ Integrity – ING 5.การพัฒนาผู้อื่น Developing Others – DEV 6.การให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ลูกค้า Customer Service Orientation – CSO 7. ความทุ่มเทให้กับองค์กร Organizational Commitment OC

จากขั้นตอนที่ 1 แสดงให้เห็นผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง และ การวิเคราะห์เอกสารภาระหน้าที่ และ วิเคราะห์เอกสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ซึ่งในส่วน ขั้นตอนที่ 2 รายงานผลดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 2 การวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อระบุสมรรถนะที่คาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ในตำแหน่งหัวหน้างานระดับชำนาญการ

ประกอบด้วย 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับสมรรถนะที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับชำนาญการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

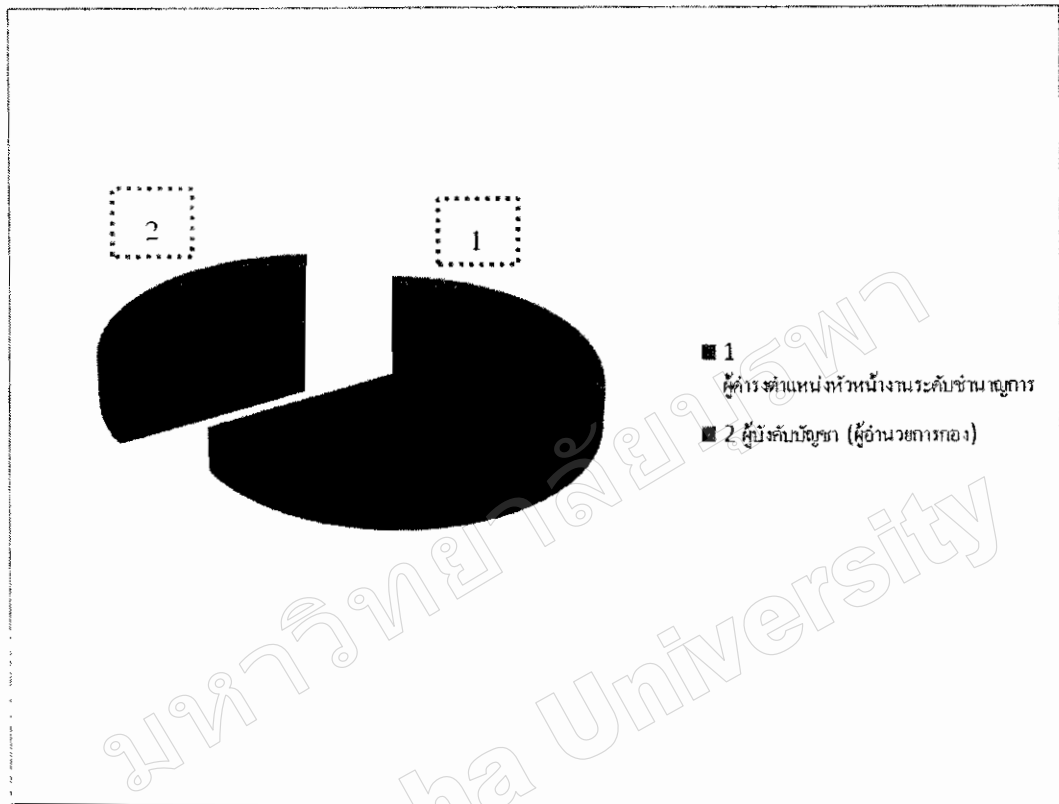
ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามสมรรถนะที่คาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ในตำแหน่งหัวหน้างานระดับชำนาญการ ได้แก่ ผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานระดับชำนาญการ และ ผู้บังคับบัญชา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ระดับสมรรถนะที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับชำนาญการ วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

ตารางที่ 28 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง

กลุ่มที่	ตำแหน่ง	จำนวน(คน)	ร้อยละ (%)
1	ผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานระดับชำนาญการ	10	66.70
2	ผู้บังคับบัญชา (ผู้อำนวยการกอง)	5	33.30
	รวม	15	100.00

ตารางที่ 28 สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถาม สมรรถนะที่คาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ในตำแหน่งหัวหน้างานระดับชำนาญการ แ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วยกลุ่มที่ 1 ผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานระดับชำนาญการ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 มากเป็นอันดับ 1 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และรองลงมาเป็นกลุ่มที่ 2 ผู้ดำรงตำแหน่ง

ผู้บังคับบัญชา (ผู้อำนวยการกอง) จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งแสดงเป็นแผนภาพ ดังภาพที่ 16



ภาพที่ 16 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง

ตอนที่ 2 ระดับสมรรถนะที่มีความสำคัญ และจำเป็นต่อความสำเร็จของที่คาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ในตำแหน่งหัวหน้างานระดับชำนาญการ

จากผลเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูล ด้วยวิธีการแจกแบบสอบถาม ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจาก หัวหน้างานระดับชำนาญการ และ ผู้บังคับบัญชา แล้วนำมาจัดลำดับ (ร้อยละ) ผลปรากฏดังตารางที่ 29

ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) การแปรความสมรรถนะที่มีความสำคัญ และจำเป็นต่อความสำเร็จของที่คาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ในตำแหน่ง หัวหน้างานระดับชำนาญการ (n= 15)

สมรรถนะที่มีความสำคัญ และจำเป็นต่อความสำเร็จ ของที่คาดหวังของ บุคลากร	ระดับสมรรถนะ					μ	σ	แปล ความ หมาย	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. การให้ความสำคัญต่อ ความสำเร็จ	5 (33.3)	8 (53.3)	2 (13.4)	0	0	4.20	.676	คาดหวัง มาก	5
2. การคิดเชิงวิเคราะห์	4 (26.70)	8 (53.30)	3 (20)	0	0	4.07	.704	คาดหวัง มาก	7
3. ความคิดรวบยอด	6 (40)	6 (40)	3 (20)	0	0	4.20	.775	คาดหวัง มาก	5
4. การให้ความสำคัญกับ การให้บริการแก่ลูกค้า	5 (33.30)	8 (53.3)	2 (13.4)	0	0	4.20	.676	คาดหวัง มาก	5
5. การพัฒนาผู้อื่น	5 (33.30)	9 (60)	1 (6.70)	0	0	4.27	.594	คาดหวัง มากที่สุด	4
6. การกำหนดทิศทาง	2 (13.3)	8 (53.30)	5 (33.4)	0	0	3.80	.676	คาดหวัง มาก	12
7. ความยืดหยุ่น	2 (13.3)	9 (60)	3 (20)	1 (6.7)	0	3.80	.775	คาดหวัง มาก	11
8. ผลกระทบและการมี อิทธิพลเหนือผู้อื่น	4 (26.7)	6 (40)	5 (33.3)	0	0	3.93	.799	คาดหวัง มาก	9
9. การแสวงหาข้อสนเทศ	4 (26.7)	8 (53.3)	3 (20)	0	0	4.07	.704	คาดหวัง มาก	6
10. ความคิดริเริ่ม	6 (40)	7 (46.7)	2 (13.3)	0	0	4.27	.704	คาดหวัง มากที่สุด	4
11. การมีจริยธรรมและ ความซื่อสัตย์	6 (40)	8 (53.3)	1 (6.7)	0	0	4.33	.617	คาดหวัง มากที่สุด	3
12. ความเข้าใจในผู้อื่น	5 (33.3)	4 (26.7)	6 (40)	0	0	3.93	.884	คาดหวัง มาก	10

ตารางที่ 29 (ต่อ)

สมรรถนะที่มีความสำคัญ และจำเป็นต่อความสำเร็จ ของที่คาดหวังของ บุคลากร	ระดับสมรรถนะ					μ	σ	แปล ความ หมาย	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
13.ความตระหนักต่อ องค์กร	3 (20)	9 (60)	3 (20)	0	0	4.00	.655	คาดหวัง มาก	8
14.ความทุ่มเทให้กับ องค์กร	6 (40)	6 (40)	3 (20)	0	0	4.20	.775	คาดหวัง มาก	5
15.การสร้างสัมพันธภาพ	4 (26.7)	7 (46.7)	3 (20)	1 (6.7)	0	3.93	.884	คาดหวัง มาก	9
16.ความมั่นใจในตัวเอง	2 (13.3)	4 (26.7)	7 (46.7)	1 (6.7)	1 (6.7)	3.33	1.047	คาดหวัง มาก	13
17.ภาวะผู้นำในกลุ่ม	8 (53.3)	6 (40)	1 (6.7)	0	0	4.47	.640	คาดหวัง มากที่สุด	2
18.การทำงานเป็นทีมและ การให้ความร่วมมือ	9 (60)	5 (33.3)	1 (6.7)	0	0	4.53	.640	คาดหวัง มากที่สุด	1

จากตารางที่ 29 สมรรถนะที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อความสำเร็จที่คาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ในตำแหน่งหัวหน้างานระดับชำนาญการ ได้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย หัวหน้างานระดับชำนาญการ และ ผู้บังคับบัญชา (ผู้อำนวยการกอง) พบว่า ระดับสมรรถนะมีความสำคัญและจำเป็นต่อความสำเร็จ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อความสำเร็จของที่คาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ในตำแหน่งหัวหน้างานระดับชำนาญการ คือ การทำงานเป็นทีมและการให้ความร่วมมือ (Teamwork and Cooperation – TW) ค่าเฉลี่ย 4.53 มากเป็นอันดับ 1 ภาวะผู้นำในกลุ่ม (Team Leadership -- LT) ค่าเฉลี่ย 4.47 เป็นอันดับ 2 การมีจริยธรรมและความซื่อสัตย์ (Integrity – ING) ค่าเฉลี่ย 4.33 เป็นอันดับ 3 การพัฒนาผู้อื่น (Developing Others – DEV) ค่าเฉลี่ย 4.27 ความคิดริเริ่ม (Initiative INT) ค่าเฉลี่ย 4.27 เป็นอันดับ 4 การให้ความสำคัญต่อความสำเร็จ(Achievement Orientation- ACH) ค่าเฉลี่ย 4.20 เป็นอันดับ 4 ความคิดรวบยอด (Conceptual Thinking – CT) ค่าเฉลี่ย 4.2 การให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ลูกค้า(Customer Service Orientation -- CSO) ค่าเฉลี่ย 4.2 ความทุ่มเทให้กับองค์กร (Organizational Commitment –OC) ค่าเฉลี่ย 4.2 เป็นอันดับ 5 ตามลำดับ

จากขั้นตอนที่ 2 แสดงให้เห็นผลการวิจัยเชิงปริมาณ โดยวิธีแจกแบบสอบถาม ซึ่งในส่วน ขั้นตอนที่ 3 จะเป็นการแสดงสรุปการจัดอันดับ สมรรถนะที่คาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ในตำแหน่งหัวหน้างานระดับชำนาญการ รายงานผลดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 3 นำผลการสัมภาษณ์ของผู้บริหารระดับสูง

นำผลการสัมภาษณ์ของผู้บริหารระดับสูงทั้ง 7 คน มาวิเคราะห์ข้อมูล ของคุณลักษณะสำคัญหรือสมรรถนะที่คาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ในตำแหน่งหัวหน้างานระดับชำนาญการ โดยใช้ค่าสถิติความถี่ และการจัดอันดับ ได้สมรรถนะที่คาดหวังที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับชำนาญการ อันดับ 1-5

นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากรายละเอียดเอกสารภาระงานตามตำแหน่งของหัวหน้างานระดับชำนาญการ มาวิเคราะห์ข้อมูลของคุณลักษณะสำคัญหรือสมรรถนะที่คาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ในตำแหน่งหัวหน้างานระดับชำนาญการ โดยใช้ค่าสถิติความถี่ และการจัดอันดับ ได้สมรรถนะที่คาดหวังที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับชำนาญการ อันดับ 1-5

นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร รายละเอียด วิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) เป้าประสงค์ (Goals) ของมหาวิทยาลัยบูรพา มาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะสำคัญหรือสมรรถนะที่คาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ในตำแหน่งหัวหน้างานระดับชำนาญการ โดยใช้ค่าสถิติความถี่ และการจัดอันดับ ได้สมรรถนะที่คาดหวังที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับชำนาญการ อันดับ 1-5

นำผลการเก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม จาก หัวหน้างานระดับชำนาญการ 10 คน และผู้บังคับบัญชา 5 คน รวมทั้งสิ้น 15 คน มาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติด้านสังคมศาสตร์ ใช้ค่าสถิติค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และการจัดอันดับได้สมรรถนะที่คาดหวังที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับชำนาญการ อันดับ 1-5

โดยการดำเนินการดังนี้

1. นำอันดับของสมรรถนะที่ได้ระหว่างการจัดอันดับ และการวิจัยเชิงคุณภาพ ที่สอดคล้องกันมากำหนดคะแนนดังนี้

อันดับ 1 กำหนดได้ให้ 5 คะแนน

- อันดับ 2 กำหนดได้ให้ 4 คะแนน
- อันดับ 3 กำหนดได้ให้ 3 คะแนน
- อันดับ 4 กำหนดได้ให้ 2 คะแนน
- อันดับ 5 กำหนดได้ให้ 1 คะแนน

2. จัดอันดับสมรรถนะที่คาดหวังที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับชำนาญการ เป็นการ จัดอันดับ สมรรถนะที่คาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ในตำแหน่งหัวหน้างานระดับชำนาญการ ผลปรากฏดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 สรุปการจัดอันดับ สมรรถนะที่คาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ในตำแหน่งหัวหน้างานระดับชำนาญการ

สมรรถนะที่มีความสำคัญ	สัมภาระ		แบบสอบถาม		วิเคราะห์เชิงเนื้อหาภาระหน้าที่		วิเคราะห์เชิงเนื้อหาวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์		ค่าเฉลี่ยของอันดับคะแนน	อันดับ
	อันดับ	คะแนน	อันดับ	คะแนน	อันดับ	คะแนน	อันดับ	คะแนน		
การทำงานเป็นทีมและการให้ความร่วมมือ	1	5	1	5	3	3	3	3	4.00	1
การให้ความสำคัญต่อความสำเร็จ	3	3	5	1	1	5	1	5	3.50	2
การมีจริยธรรมและความซื่อสัตย์	2	4	3	3	5	1	4	2	2.50	3
ความคิดริเริ่ม	4	2	4	2	4	2	2	4	2.50	4
การพัฒนาผู้อื่น	4	2	4	2	2	4	4	1	2.25	5

จากตารางที่ 30 สรุปผลการสัมภาระจากผู้บริหารระดับสูง แบบสอบถาม การวิเคราะห์เอกสาร โดยการศึกษาเอกสารรายละเอียดภาระงานในหน้าที่ และการวิเคราะห์เอกสาร รายละเอียดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ เรื่องการศึกษาสมรรถนะที่คาดหวังของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ในตำแหน่งหัวหน้างานระดับชำนาญการ พบว่า ในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา

ในตำแหน่งหัวหน้างานระดับชำนาญการ สมรรถนะที่มีความสำคัญ และจำเป็นต่อความสำเร็จต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา ในตำแหน่งหัวหน้างานระดับชำนาญการ คือ การทำงานเป็นทีมและการให้ความร่วมมือ (Teamwork and Cooperation – TW) ค่าเฉลี่ยเป็นอันดับ 1 การให้ความสำคัญต่อความสำเร็จ (Achievement Orientation-ACH) เป็นอันดับ 2 การมีจริยธรรมและความซื่อสัตย์ (Integrity – ING) เป็นอันดับ 3 ความคิดริเริ่ม (Initiative – INT) เป็นอันดับ 4 การพัฒนาผู้อื่น (Developing Others – DEV) เป็นอันดับ 5 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University