

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริการในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ ตามการรับรู้ของผู้บริหารและอาจารย์ในภาคใต้ มีผลการวิจัยและข้อเสนอแนะดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริการในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ ตามการรับรู้ของผู้บริหารและอาจารย์ในภาคใต้
2. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริการในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ ตามการรับรู้ของผู้บริหารและอาจารย์ในภาคใต้

สมมติฐานของการวิจัย

ลักษณะที่พึงประสงค์ด้านส่วนตัวและด้านวิชาชีพของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริการในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ ตามการรับรู้ของผู้บริหารและอาจารย์ในภาคใต้แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้ช่วยผู้บริหารและอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ ในภาคใต้ 45 โรงเรียน จำนวน 5,356 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง อย่างง่าย โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสุ่มของ Yamane(1973) ได้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารโรงเรียน จำนวน 225 คน และอาจารย์ 370 คน รวม 595 คน
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่
ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริการในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ตามการรับรู้ของผู้บริหารและอาจารย์ในภาคใต้ 2 ด้าน คือ

1. ลักษณะส่วนตัว ได้แก่ บุคลิกภาพและคุณธรรม
2. คุณสมบัติทางวิชาชีพ ได้แก่ ความรู้ทางวิชาการ ประสบการณ์ ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความเป็นผู้นำ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังผู้บริหารโรงเรียนทางไปรษณีย์ และให้ส่งแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์ ส่งแบบสอบถามให้ผู้บริหารและรับคืนด้วยตนเอง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และร้อยละ ลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริการตามการรับรู้ของผู้บริหารและอาจารย์ในภาคใต้ ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับการเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้บริหารและอาจารย์เกี่ยวกับลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ช่วยผู้บริหารและอาจารย์ฝ่ายบริการใช้การทดสอบค่าที (t-test)

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 สถิติภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชายมากกว่าหญิง ส่วนใหญ่มีอายุราชการอยู่ระหว่าง 11-20 ปี วุฒิสุงสุดปริญญาตรี และมีตำแหน่งเป็นอาจารย์

ตอนที่ 2 ลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริการในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ตามการรับรู้ของผู้บริหารและอาจารย์ในภาคใต้

พบว่า โดยภาพรวม ผู้บริหารและอาจารย์มีการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านลักษณะส่วนตัวและด้านวิชาชีพ สรุปได้ดังนี้

1. ด้านลักษณะส่วนตัว พบว่า โดยภาพรวมลักษณะที่พึงประสงค์ตามการรับรู้ของผู้บริหารและอาจารย์ อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ลักษณะ คือ

บุคลิกภาพ พบว่าลักษณะที่พึงประสงค์ตามการรับรู้ของผู้บริหารและอาจารย์ในลำดับแรกคือ มีความสนใจต่องานบริการของโรงเรียน ลำดับรองลงมาคือ มีความคล่องแคล่ว

คุณธรรม พบว่า ลักษณะที่พึงประสงค์ตามการรับรู้ของผู้บริหารและอาจารย์ในลำดับแรกคือมีความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ลำดับรองลงมาคือ มีความยุติธรรมต่อผู้รับบริการ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 5 ข้อ เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ มีความสนใจต่องานบริการของโรงเรียน มีความคล่องแคล่ว มีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน การมีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและมีอารมณ์มั่นคง

ส่วนข้อที่เหลือพบว่าการรับรู้อยู่ในระดับมากจำนวน 14 ข้อ เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มีความยุติธรรมต่อผู้รับบริการ มีความขยันในการทำงานบริการ มีความอดทน เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตัว ปฏิบัติตามระเบียบของโรงเรียน ตรงต่อเวลาเสมอ ปฏิบัติตามกฎระเบียบของทางราชการ มีความสุภาพ เข้าร่วมกิจกรรมทางสังคม มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความประพฤติอยู่ในศีลธรรมอันดี แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ ใช้จ่ายอย่างประหยัดแต่ได้ผลงานที่มีคุณภาพ มีร่างกายแข็งแรง

2. ด้านคุณสมบัติทางวิชาชีพ พบว่าโดยภาพรวม ลักษณะที่พึงประสงค์ตามการรับรู้ของผู้บริหารและอาจารย์อยู่ในระดับมาก 3 ลักษณะเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยคือความเป็นผู้นำ ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความรู้ทางวิชาการ ส่วนประสบการณ์นั้นมีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง คือ

ความเป็นผู้นำ พบว่า ลักษณะที่พึงประสงค์ตามการรับรู้ของผู้บริหารและอาจารย์ในลำดับแรก คือ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ลำดับรองลงมาคือ การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

ความสามารถในการปฏิบัติงาน พบว่าลักษณะที่พึงประสงค์ตามการรับรู้ของผู้บริหารและอาจารย์ในลำดับแรกคือ มีความสามารถควบคุมงานบริการของโรงเรียน ลำดับรองลงมาคือ มีความสามารถในการปรับปรุงงานบริการ

ความรู้ทางวิชาการ พบว่าลักษณะที่พึงประสงค์ตามการรับรู้ของผู้บริหาร และอาจารย์ในลำดับแรกคือ มีความเข้าใจลักษณะงานบริการ ลำดับรองลงมาคือ มีความรู้เกี่ยวกับงานบริการ

ประสบการณ์ พบว่า ลักษณะที่พึงประสงค์ตามการรับรู้ของผู้บริหาร และอาจารย์ในลำดับแรก คือ เข้าฝึกอบรมเตรียมผู้บริหารระดับสูงตามหลักสูตร ก.ค.กำหนด ลำดับรองลงมาคือ ศึกษาค้นคว้าเป็นประจำ

เมื่อพิจารณาด้านคุณสมบัติทางวิชาชีพ พบว่าโดยภาพรวมลักษณะที่พึงประสงค์ตามการรับรู้ของผู้บริหารและอาจารย์อยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการรับรู้มากที่สุดจำนวน 6 ข้อ เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ เข้าใจลักษณะงานบริการ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน มีความรู้เกี่ยวกับงานบริการ มีความสามารถควบคุมงานบริการของโรงเรียนสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และมีความสามารถในการปรับปรุงงานฝ่ายบริการให้ดีขึ้นเป็นลำดับ

ส่วนข้อที่เหลือนพบว่ามี การรับรู้อยู่ในระดับมาก 32 ข้อ เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย 10 ลำดับแรก ได้แก่ ฐานนโยบายของกรมสามัญศึกษา สอรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความสามารถในการแก้ปัญหางานบริการในทุกสถานการณ์ได้ รู้กฎระเบียบของงานบริการ รู้แนวปฏิบัติที่จำเป็นต่องานบริการ รู้จักมอบหมายงานให้แก่ผู้อื่นได้บังคับบัญชา มีความสามารถในการตัดสินใจสั่งการ มีความสามารถในการวางแผนงานบริการ มีความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารงาน และมีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นได้บังคับบัญชา และพบว่ามี การรับรู้อยู่ในระดับปานกลางจำนวน 4 ข้อ เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ดำรงตำแหน่งระดับ 5 ไม่น้อยกว่า 2 ปี ดำรงตำแหน่งระดับ 4 ไม่น้อยกว่า 4 ปี ดำรงตำแหน่งครูใหญ่หรือผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่มาแล้ว ไม่น้อยกว่า 2 ปี และดำรงตำแหน่งอาจารย์ใหญ่มาแล้ว

3. เมื่อพิจารณาภาพรวมของลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริการตามการรับรู้ของผู้บริหารและอาจารย์ด้านลักษณะส่วนบุคคลและด้านคุณสมบัติทางวิชาชีพ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละลักษณะอยู่ในระดับมากจำนวน 5 ลักษณะ เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ บุคลิกภาพ คุณธรรม ความเป็นผู้นำ ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความรู้ทางวิชาการ ส่วนลักษณะที่เหลือ คือ ประสบการณ์มีการรับรู้ในระดับปานกลาง

4. ผลการเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้บริหารและอาจารย์เกี่ยวกับลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริการในด้านลักษณะส่วนบุคคลและคุณสมบัติทางวิชาชีพ สรุปได้ดังนี้

4.1 ด้านลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้บริหารและอาจารย์มีการรับรู้ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าการรับรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 5 ข้อ

4.2 ด้านคุณสมบัติทางวิชาชีพ พบว่า ผู้บริหารและอาจารย์มีการรับรู้ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการรับรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 14 ข้อ

อภิปรายผล

ผลการวิจัย พบว่า โดษภาพรวมผู้บริหารและอาจารย์มีการรับรู้เกี่ยวกับลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริการ อยู่ในระดับมากทั้งด้านลักษณะส่วนบุคคลและคุณสมบัติทางวิชาชีพ มีประเด็นที่น่าสนใจ ควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. ด้านลักษณะส่วนบุคคล พบว่าลักษณะที่พึงประสงค์ตามการรับรู้ของผู้บริหารและอาจารย์อยู่ในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ ผู้ช่วยฝ่ายบริการควรเป็นผู้ที่มีความสนใจต่องานบริการของโรงเรียน ทั้งนี้เนื่องจากงานบริการของโรงเรียนขนาดใหญ่มีขอบข่ายของงานบริการมากกว่างานบริการในโรงเรียนขนาดกลาง และโรงเรียนขนาดเล็ก ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติให้ครบถ้วน เพื่อช่วยเหลือสนับสนุนให้งานของฝ่ายอื่น ๆ ในโรงเรียนดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย และประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริการยังทำหน้าที่อำนวยความสะดวก

ความสะดวกให้แก่ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายต่าง ๆ ของโรงเรียนด้วยหากผู้ช่วยผู้บริหารไม่สนใจงานบริการอย่างแท้จริงแล้ว อาจทำให้งานบริการของโรงเรียนขาดตกบกพร่อง อันอาจนำไปสู่การขาดประสิทธิภาพซึ่งจะส่งผลกระทบต่อถึงงานด้านอื่น ๆ ของโรงเรียนด้วย นับเป็นสาเหตุหนึ่งที่จะทำให้การบริหารงานของโรงเรียนไม่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

ประเด็นที่ผู้บริหารและอาจารย์ให้ความสำคัญรองลงมา คือ ผู้ช่วยฝ่ายบริการควรมีความคล่องแคล่ว เนื่องจากลักษณะงานบริการเป็นงานที่ต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว

ดังนั้นผู้ช่วยฝ่ายบริการจึงควรมีความคล่องแคล่วในการทำงาน ต้องปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์และผู้รับบริการ จึงจะสามารถทำให้งานอื่น ๆ ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ทวีศักดิ์ จันทรสาร์ (2528) ซึ่งพบว่า ลักษณะที่สำคัญอันดับแรกได้แก่ ปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ไพบุลย์ ทองใส (2530) ในประเด็นที่ว่าผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายวิชาการในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ ควรเป็นผู้กระฉับกระเฉงคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานของโรงเรียนได้สำเร็จ จะเห็นได้ว่าความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยฝ่ายบริการนั้นมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้ดีและมีประสิทธิภาพ

สำหรับการรับรู้ของผู้บริหารและอาจารย์เกี่ยวกับลักษณะส่วนตนของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริการ คือผู้ช่วยฝ่ายบริการควรเป็นผู้มีร่างกายแข็งแรง ทั้งผู้บริหารและอาจารย์ให้การรับรู้อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าทั้งผู้บริหารและอาจารย์ ให้ความสำคัญเกี่ยวกับด้านสุขภาพของผู้ช่วยฝ่ายบริการ เหมือน ๆ กัน และเห็นว่าความแข็งแรงของร่างกายก็มีความจำเป็นสำหรับผู้ที่จะต้องเข้าดำรงตำแหน่งผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ สมบูรณ์ พรหมภาพ (2521) และ พันธุ์ หันนาคินทร์ (2524) ด้านคุณสมบัติส่วนตัวของผู้บริหารโรงเรียนว่าควรมีสุขภาพดี

สำหรับประเด็นที่ 3 ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าควรมีความน่าเชื่อถือ คือ ผู้ช่วยฝ่ายบริการควรมีความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ผู้วิจัยเห็นว่าความซื่อสัตย์สุจริต เป็นคุณสมบัติที่สำคัญอย่างหนึ่งของ

ผู้บริหารทุกระดับ ดังที่กัญญา สาร (2526) ได้ให้ความเห็นว่าผู้นำในสังคมไทยจะต้องมีลักษณะประการหนึ่งในหลาย ๆ ข้อ คือมีความซื่อสัตย์ สุจริต ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริการนับว่าเป็นผู้นำในโรงเรียนผู้หนึ่งซึ่งทำหน้าที่ควบคุมงานบริการด้านต่าง ๆ ของโรงเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยโดยเฉพาะอย่างยิ่ง โรงเรียนขนาดใหญ่ย่อมมีการใช้จ่ายเงินในแต่ละฝ่ายแต่ละด้านเป็นจำนวนมาก ทั้งเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ หากผู้ช่วยฝ่ายบริการขาดความซื่อสัตย์ สุจริต แล้วย่อมทำให้เกิดความเสียหายแก่โรงเรียนได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิโรจน์ มหานิล (2534) ที่พบว่า ผู้บริหารควรมีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ฉัทพงศ์ ไพบูลย์ (2534) ที่ระบุไว้ว่าการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

สำหรับประเด็นที่ 4 ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ควรนำมาอภิปราย คือผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริการควรมีความยุติธรรมต่อผู้รับบริการ ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริการมีหน้าที่ควบคุมงานบริการของโรงเรียน ต้องคอยอำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากรทุกฝ่าย จึงต้องระมัดระวังในการให้บริการแก่ผู้อื่นด้วยความยุติธรรม ต้องเอาใจใส่ดูแลให้ทั่วถึง ไม่ลำเอียง เห็นแก่พรรคพวก หรือเลือกที่รักมักที่ชัง เพราะจะทำให้เกิดการแตกความสามัคคีแก่หมู่คณะได้ นับว่าเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งที่จะทำให้การบริหารงานของโรงเรียนเป็นไปด้วยความยากลำบากและอาจนำมาซึ่งความล้มเหลวของงานบริการได้

จะเห็นได้ในประเด็นที่ 3 และ 4 คือ ความซื่อสัตย์และความยุติธรรม ผู้วิจัยเห็นว่า เป็นลักษณะส่วนหนึ่งที่สำคัญยิ่งสำหรับผู้บริหารทุกระดับ ดังที่ วิจิตร วรุตบางกูรและ สุพิชญา ชีระกุล (2523) กล่าวว่า การที่จะเป็นผู้นำที่ดี อาจสร้างคุณสมบัติได้โดยต้องมีความซื่อสัตย์ สุจริต และยุติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ไพบูลย์ ทองโฮ (2530) ที่พบว่าผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายวิชาการควรมีความซื่อสัตย์สุจริต และยุติธรรมในการปฏิบัติ

2. ด้านคุณสมบัติทางวิชาชีพ พบว่า ทั้งผู้บริหารและอาจารย์มีการรับรู้เกี่ยวกับคุณสมบัติทางวิชาชีพของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริการอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับแรก คือ การเข้าใจลักษณะงานบริการ และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอภิปรายได้ดังนี้

งานบริการ เป็นงานที่สนับสนุนและส่งเสริมการเรียนการสอนของโรงเรียนให้เกิดประสิทธิภาพ ดังที่ พันธ์ หันนาคินทร์ (2524) ได้กล่าวไว้ว่า งานบริการเป็นงานส่งเสริมให้การสอนของครูและการศึกษาของนักเรียนเป็นไปด้วยความสะดวกสบาย มีประสิทธิภาพและได้ผลเต็มที่ โรงเรียนต้องยึดถือเป็นหน้าที่ที่ต้องบริการให้กับบุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และงานบริการเป็นงานในหน้าที่โดยตรงของผู้ช่วยฝ่ายบริการ จึงทำให้ทั้งผู้บริหารและอาจารย์ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก เพราะถ้าหากผู้ช่วยฝ่ายบริการไม่เข้าใจลักษณะงานบริการอย่างแท้จริงแล้ว จะทำให้เกิดความสับสนในบทบาทหน้าที่ของตนเอง การปฏิบัติงานอาจจะไปซ้ำซ้อนหรือก้าวข้ามกับงานของฝ่ายอื่น ๆ ได้ สำหรับลักษณะงานบริการนั้นสามารถพิจารณาได้จาก กฎ ก.ค. ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2535) ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ช่วยผู้บริหารตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งข้าราชการครู พ.ศ. 2535 (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) พอสรุปได้ดังนี้ คือ การช่วยจัดบริการแนะแนวห้องสมุด สื่อสารทางการศึกษา สามารถเผยแพร่เป็นตัวอย่างได้ ช่วยจัดการศึกษาอบรมให้สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น ช่วยควบคุมดูแล ปกครอง ติดตามให้ค่าปรึกษาแก้ปัญหาและนิเทศครู อาจารย์ นักเรียน นักศึกษาตลอดจนเจ้าหน้าที่อื่นให้สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ช่วยดูแลสวัสดิภาพและความเป็นอยู่ของนักเรียน นักศึกษา ครู อาจารย์ และเจ้าหน้าที่อื่น ช่วยสร้างเสริมความสัมพันธ์กับผู้ปกครอง และประชาชนในท้องถิ่น ช่วยจัดกิจกรรมและส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชนให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล เป็นต้น ซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของ ภัทพงศ์ ไพบรรัตน์ (2534) ที่พบว่าความรู้และความเข้าใจลักษณะงานจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ในฐานะผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรการ

ส่วนลักษณะการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานนั้น นับว่าเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยฝ่ายบริการ เนื่องจากงานด้านบริการเป็นงานที่เกื้อกูลให้ความสะดวกสบายที่เป็นประโยชน์แก่บุคลากรในโรงเรียน เช่น การจัดบริการห้องสมุด วัสดุทัศนูปกรณ์ การบริการน้ำดื่มน้ำใช้ บริการด้านสุขภาพและพละนารม เป็นต้น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีย่อมสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น เป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

แสดงถึงความเป็นมิตรต่อเพื่อนร่วมงานและแสดงถึงความมีน้ำใจไมตรีต่อผู้ที่ได้รับการ บริการ ส่วนผู้ให้บริการที่เป็นทั้งเพื่อนร่วมงานและผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา ก็ย่อมปฏิบัติงานด้วยความเต็มอกเต็มใจ ดังที่ วิจิตร วรุตบางกูร และสุพิชญา ธีระกุล (2523) กล่าวว่า ผู้บริหารต้องทำงานร่วมกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน ดังนั้นผู้บริหารต้องเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเฉลิมชัย รัชชนะกุล (2523) ที่พบว่าผู้บริหารและผู้ช่วยผู้บริหารควรเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดีเข้ากับชุมชนได้ การมีมนุษยสัมพันธ์เป็นคุณสมบัติทางวิชาชีพที่สำคัญและจำเป็นอย่างหนึ่งของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริการที่สามารถทำให้งานฝ่ายบริการประสบผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริการด้านคุณสมบัติทางวิชาชีพ ที่ผู้บริหารและอาจารย์มีการรับรู้ในระดับรองลงมาได้แก่ มีความรู้เกี่ยวกับงานบริการ ซึ่ง ได้แก่ การวางแผนงานบริการ การบริการน้ำดื่ม น้ำใช้ การบริการด้านโภชนาการ การบริการด้านสุขภาพอนามัย การบริการห้องสมุด การบริการโสตทัศนูปกรณ์ การบริการแนะแนว และการประเมินผลงานบริการ ซึ่งพนัส หันนาคินทร์ (2513) กล่าวว่า ผู้บริหารควรมีคุณสมบัติทางวิชาการดังนี้ คือ

การรู้หลักเบื้องต้นของวิชาต่าง ๆ ที่สอนในโรงเรียน เพื่อให้การตรวจตราควบคุม และการแนะนำครูเป็นไปอย่างถูกต้อง เช่น ความรู้เกี่ยวกับ เศรษฐกิจ สังคม การเมือง จิตวิทยา เป็นต้น ส่วนความรู้ที่จำเป็นแก่การบริหารงานตามหลักแห่งการจัดการศึกษา เช่น ปรัชญา หลักการมัธยมศึกษา จิตวิทยาการศึกษา หลักการบริหารโรงเรียน การแนะแนว การจัดหลักสูตร และวิธีการศึกษาวิจัย เป็นต้น นอกจากความรู้ทางวิชาการแล้ว การมีประสบการณ์ก็เป็นสิ่งที่จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ลักษณะที่พึงประสงค์ด้านลักษณะส่วนตัว และด้านคุณสมบัติทางวิชาชีพ 6 ลักษณะ พบว่า ลักษณะที่พึงประสงค์ลำดับที่ 1 ถึงลำดับที่ 6 ได้แก่ บุคลิกภาพ คุณธรรม ความเป็นผู้นำ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความรู้ทางวิชาการและประสบการณ์นั้น แสดงว่าผู้บริหารและอาจารย์ให้ความสำคัญมากในเรื่องบุคลิกภาพ รองลงมาคือ ด้านคุณธรรม ลำดับสุดท้าย คือ

ประสบการณ์ บุคลิกภาพเป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลในด้านรูปลักษณ์ร่างกาย อารมณ์ทัศนคติ และสังคม นับเป็นสิ่งสำคัญอันดับแรกในการพิจารณาบุคคล เพราะบุคลิกภาพของคนสร้างทั้งความประทับใจและไม่ประทับใจ นักจิตวิทยาเชื่อกันว่า บุคคลจะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานของตนหรือไม่อยู่ที่บุคลิกภาพของเขาไม่น้อยกว่าปัจจัยอื่น ทั้งนี้เพราะบุคลิกภาพของคนมีอิทธิพลต่อคนอื่น ดังที่นักจิตวิทยาบอกว่า ทรายใดที่คนดำรงชีวิตอยู่ในสังคมทรายนั้น บุคลิกภาพของคนจะมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในชีวิต (อุทัย หิรัญโต, 2525) ซึ่งสอดคล้องกับข้อคิดของ นพพงษ์ บุญจิตราคุลย์ (2527) ที่ได้ให้ข้อคิดในการพัฒนาบุคลิกภาพของผู้บริหารโรงเรียน ส่วนคุณธรรมนั้นนับว่าเป็นสิ่งสำคัญสำหรับมนุษย์ เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจมนุษย์โดยเฉพาะผู้บริหารต้องมีคุณธรรมประจำใจ นอกเหนือจากจะเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถแล้วจะต้องมีคุณธรรมในการบริหารงานด้วย จะได้เป็นที่เคารพยำเกรงแก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ได้รับความเชื่อถือ ศรัทธาจากประชาชนในท้องถิ่น และเป็นแบบอย่างที่ดีแก่เยาวชนของชาติ

สำหรับด้านประสบการณ์นี้ ทั้งผู้บริหารและอาจารย์มีการรับรู้อยู่ในระดับน้อยที่สุด คือมีการรับรู้ในระดับปานกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ๆ อาจเป็นเพราะว่าทั้งผู้บริหารและอาจารย์มีความเห็นพ้องต้องกันว่า หากผู้ที่จะเข้าสู่ตำแหน่งผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริการมีความพร้อมทางด้านอื่น ๆ แล้วย่อมสามารถหาประสบการณ์ในการทำงานบริการได้ในลำดับต่อมา ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ฉันทพงศ์ ไผทรัตน์ (2534)

4. การเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้บริหารและอาจารย์เกี่ยวกับลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารและอาจารย์เกี่ยวกับลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริการ ด้านลักษณะส่วนตนเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการรับรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 5 ข้อ สำหรับด้านคุณสมบัติทางวิชาชีพ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีการรับรู้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 14 ข้อ

เมื่อเปรียบเทียบลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริการตามการรับรู้ของผู้บริหารและอาจารย์พบว่า ไม่แตกต่างกันทั้งสองด้านทั้งนี้อาจสืบเนื่องมาจากเหตุผล ประการแรก คือ ผู้บริหารและอาจารย์ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีวุฒิสูงสุดทางการศึกษาอยู่ในระดับเดียวกัน ประการที่สอง เนื่องจากทางสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู พ.ศ. 2535 (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) ได้กำหนดบทบาทหน้าที่และคุณสมบัติของผู้ที่จะดำรงตำแหน่งผู้ช่วยผู้บริหารไว้ค่อนข้างชัดเจน ประการที่ 3 การบริหารงานในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่มีการบริหารงานอย่างเป็นระบบ รวมทั้งมีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จึงทำให้การรับรู้เกี่ยวกับลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริการของผู้บริหารและอาจารย์ไม่แตกต่างกันทั้งในด้านลักษณะส่วนตัวและด้านคุณสมบัติทางวิชาชีพ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลงานวิจัยไปใช้ คือ

1.1 ระเบียบกรม

ในการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง และความรู้ความสามารถของผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียนของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู นอกจากกำหนดคุณสมบัติในภาพรวมของผู้ช่วยผู้บริหารในแต่ละตำแหน่งแล้ว ควรที่จะกำหนดคุณสมบัติและความรู้ความสามารถของผู้ช่วยผู้บริหารในแต่ละฝ่าย เพื่อจะได้สรรหาบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งผู้ช่วยผู้บริหารในแต่ละฝ่ายได้เหมาะสมยิ่งขึ้น เพราะงานที่แตกต่างกันย่อมใช้ความรู้ความสามารถที่ต่างกัันด้วย สำหรับคุณสมบัติเฉพาะของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริการ ก็อาจใช้ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของข้อมูลในการวิเคราะห์งานของผู้ช่วยฝ่ายบริการ เพื่อพิจารณากำหนดเป็นคุณสมบัติ และกำหนดความรู้ความสามารถในการคิดสรรบุคคลเข้าสู่ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริการ เพื่อจะได้บุคคลที่เหมาะสมกับงานยิ่งขึ้น

สำหรับการฝึกฝนอบรม เพื่อพัฒนาบุคลากรด้านงานบริการก็สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้เป็นข้อมูลประกอบในการกำหนดหลักสูตรในการฝึกอบรม

1.2 ระดับจังหวัด

ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้ประกอบการพิจารณาตัดสินสรรบุคคล เพื่อเข้าฝึกอบรมเตรียมผู้บริหารระดับสูง

1.3 ระดับโรงเรียน

ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาของ โรงเรียนสำหรับผู้บริหารในการสรรหาผู้ที่ทำหน้าที่ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริการ และเป็นข้อมูลให้ ผู้ช่วยฝ่ายบริการได้พัฒนาตนเอง ตลอดจนผู้ที่มีความประสงค์ที่จะเป็นผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริการ หรือผู้ที่ผู้บริหารคัดเลือกให้ทำหน้าที่ผู้ช่วยฝ่ายบริการได้ปรับปรุงตนเองให้เหมาะสมตามการรับรู้ ของผู้บริหาร และอาจารย์ ตามผลงานวิจัยครั้งนี้

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

2.1 ควรวิจัยในลักษณะของการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้าน ลักษณะ ส่วนตน และคุณสมบัติทางวิชาชีพ เช่น บุคลิกภาพ คุณธรรม ความรู้ทางวิชาการ ประสบการณ์ ความสามารถในการปฏิบัติงาน และความเป็นผู้นำ กับพฤติกรรม การบริหารงานของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริการในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่

2.2 ควรวิจัยในลักษณะของการเปรียบเทียบลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริการในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ ในภาคใต้กับภาคอื่น ๆ

2.3 ควรวิจัยเกี่ยวกับลักษณะของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริการในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดเล็ก กลาง และใหญ่ โดยการใช้แบบวัดลักษณะต่าง ๆ ซึ่งมีผู้สร้างไว้เป็นแบบวัดมาตรฐาน เพื่อศึกษาลักษณะของผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริการในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดต่าง ๆ

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย