

**บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของสำนักงานบริหารการศึกษา
ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล**
**EXPECTED ROLES AND ACTUAL ROLES OF THE OFFICE OF EDUCATIONAL
ADMINISTRATION BASED ON THE PERCEPTION OF THE SERVICE RECEIVER,
FACULTY OF TROPICAL MEDICINE, MAHIDOL UNIVERSITY**

จุฑารัตน์ ประดับเพชร* จิราภรณ์ แพร่วาณิชย์ วณิดา วัฒนากุล
Chutharat Pradabetch*, Chiraporn Praevanit, Wanida Wathanagool

สำนักงานบริหารการศึกษา คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล
The Office of Educational Administration, Faculty of Tropical Medicine, Mahidol University.

*Corresponding author, E-mail: chutharat.pra@mahidol.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับบทบาทที่คาดหวังและระดับบทบาทที่ปฏิบัติจริงของสำนักงานบริหารการศึกษา คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล ตามความคิดเห็นของอาจารย์ เจ้าหน้าที่และนักศึกษา (2) เปรียบเทียบระหว่างบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของสำนักงานบริหารการศึกษา คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล ตามความคิดเห็นของอาจารย์ เจ้าหน้าที่และนักศึกษา (3) เปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังของสำนักงานบริหารการศึกษา คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล ตามความคิดเห็นระหว่างอาจารย์ เจ้าหน้าที่และนักศึกษา (4) เปรียบเทียบบทบาทที่ปฏิบัติจริงของสำนักงานบริหารการศึกษา คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล ตามความคิดเห็นระหว่างอาจารย์ เจ้าหน้าที่และนักศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการของคณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล ประกอบด้วย อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา จำนวน 205 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนแบบประมาณค่า 5 ระดับ การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการเปรียบเทียบรายคู่พหุคูณของเชฟเฟ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับบทบาทที่คาดหวังและระดับบทบาทที่ปฏิบัติจริงของผู้ปฏิบัติงานสำนักงานบริหารการศึกษา คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
2. บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของผู้ปฏิบัติงานที่สำนักงานบริหารการศึกษา คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล มีความแตกต่างกันโดยในภาพรวมบทบาทที่คาดหวังสูงกว่าบทบาทที่ปฏิบัติจริง เมื่อพิจารณาเรียงลำดับประกอบ พบว่า อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา มีความคาดหวังในด้านต่างๆ กันตามลำดับดังนี้ (1) ด้านความมั่นใจในบริการ (2) ความเชื่อถือไว้วางใจ (3) ความเป็นรูปธรรม (4) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (5) การติดต่อสื่อสาร และมีความคิดเห็นต่อบทบาทที่ปฏิบัติจริงของผู้ปฏิบัติงานที่สำนักงานบริหารการศึกษา ตามลำดับดังนี้ (1) ด้านความมั่นใจในบริการ (2) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (3) ความเชื่อถือไว้วางใจ (4) ความเป็นรูปธรรม (5) การติดต่อสื่อสาร

3. อาจารย์ เจ้าหน้าที่และนักศึกษา มีความคิดเห็นต่อบทบาทที่คาดหวังของผู้ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานบริหารการศึกษา คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

4. อาจารย์ เจ้าหน้าที่และนักศึกษา มีความคิดเห็นต่อบทบาทที่ปฏิบัติจริงของผู้ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานบริหารการศึกษา คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

คำสำคัญ: บทบาท การรับรู้

Abstract

This research was intended (1) to investigate the level of expected roles and actual roles of the Office of Educational Administrations based on the perception of the service receiver, Faculty of Tropical Medicine, Mahidol University Educational Service Area were evaluated by teachers, staff, and students; (2) to compare between the expected roles and actual roles of the Office of Educational Administration based on the perception of the service receiver, Faculty of Tropical Medicine, Mahidol University Educational Service Area were evaluated by teachers, staff, and students; (3) to compare the expected roles of the Office of Educational Administration based on the perception of the service receiver, Faculty of Tropical Medicine, Mahidol University Education Service Area were evaluated by teachers, staff and students; (4) to compare the actual role of the Office of Educational Administration based on the perception of the service receiver, Faculty of Tropical Medicine, Mahidol University Educational Service Area were evaluated by teachers staff and students. The samples of this study were 205 of teachers staff and students of Faculty of Tropical Medicine, Mahidol University. The research instrument was 5-point rating scale questionnaire, Data were analyzed by using percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test, one way analysis of variance, and Scheffe test.

The findings were following :

1. The level of the expected roles and the actual roles of the Office of Educational Administration, Faculty of Tropical Medicine, Mahidol University in overall at a high level.

2. The expected roles and the actual roles of the Office of Educational Administration, Faculty of Tropical Medicine, Mahidol University was significant difference in overall for the expected roles is higher than the actual level. The consideration in each aspect showed that the teachers staff and student expected role in (1) Assurance (2) Reliability (3) Tangible (4) Responsiveness (5) Communication and the opinion of the actual roles to the Office of Educational Administration showed that (1) Assurance (2) Responsiveness (3) Reliability (4) Tangibles (5) Communication

3. The overall opinion of teacher, staff, and students about the expected roles of the Office of Educational Administration, Faculty of Tropical Medicine, Mahidol University showed no significant difference in overall and each aspect.

4. The opinion of teacher, staff, and students about the actual roles of the Office of Educational Administration, Faculty of Tropical Medicine, Mahidol University showed significant difference in overall and each aspect at 0.001 level.

Keywords: The Roles, The Perception

บทนำ

คณะเวชศาสตร์เขตร้อนจัดการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา โดยมีสำนักงานบริหารการศึกษาทำหน้าที่ประสานงานการบริหารหลักสูตรและการเรียนการสอนเพื่อให้หลักสูตรดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง การปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานบริหารการศึกษาต้องติดต่อทั้งองค์กรภายใน ภายนอก อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาที่มาจากนานาประเทศ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานฯ ต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์รวมไว้ด้วยกัน ศาสตร์ก็คือ สาระ ที่เป็นความจริง สามารถพิสูจน์ได้ ซึ่งมาจากการศึกษาหาความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ทักษะ เทคนิคการทำงาน และลำดับขั้นตอนต่างๆ ส่วนศิลป์ ก็คือการนำเอาความรู้หลักการทฤษฎีต่างๆ มาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับคน สภาพการณ์ และสิ่งแวดล้อม (พงศ์พันธุ์ คำพรรณ, 2547: 3) [1] ดังนั้น ผู้ปฏิบัติหน้าที่จะต้องพัฒนาทักษะให้รอบด้าน นำประสบการณ์มาดัดแปลงให้เข้ากับบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

สำนักงานบริหารการศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาบทบาทที่คาดหวัง และบทบาทที่ปฏิบัติจริงของสำนักงานบริหารการศึกษา ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสามารถใช้เป็นข้อมูลแก่ผู้บริหารได้เห็นถึงความแตกต่างและช่องว่างระหว่างบทบาทที่ผู้รับบริการ คาดหวัง กับบทบาทที่ปฏิบัติจริงในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานบริหารการศึกษา ให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น

นำไปสู่กระบวนการจัดการจัดฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้มีสมรรถนะสูงขึ้น อีกทั้งยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานบุคลากรของสำนักงานบริหารการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของผู้บริหาร และผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับบทบาทที่คาดหวัง และระดับบทบาทที่ปฏิบัติจริงของสำนักงานบริหารการศึกษา คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล ตามความคิดเห็นของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา

2. เพื่อเปรียบเทียบระหว่างบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของสำนักงานบริหารการศึกษา คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล ตามความคิดเห็นของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา

3. เพื่อเปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังของสำนักงานบริหารการศึกษา คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล ตามความคิดเห็นระหว่างอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา

4. เพื่อเปรียบเทียบบทบาทที่ปฏิบัติจริงของสำนักงานบริหารการศึกษา คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล ตามความคิดเห็นระหว่างอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของสำนักงานบริหารการศึกษาตามการรับรู้ของผู้รับบริการ คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัย เรื่อง บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของสำนักงานบริหารการศึกษา ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตของเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ศึกษาบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของสำนักงานบริหารการศึกษา คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล 5 ด้าน ซึ่งประยุกต์มาจากทฤษฎีของพาราซูราแมน, เซทามส์ และเบอร์รี [2] ดังนี้

- 1.1 ความเป็นรูปธรรม (Tangibles)
- 1.2 ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)
- 1.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)
- 1.4 ความมั่นใจในบริการ (Assurance)
- 1.5 การติดต่อสื่อสาร (Communication)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการ สำนักงานบริหารการศึกษา คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 205 คน ได้แก่ อาจารย์ 61 คน เจ้าหน้าที่ 38 คน และนักศึกษา 106 คน ที่มาติดต่อกับสำนักงานบริหารการศึกษาในปีการศึกษา 2555

3. ตัวแปรที่จะศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ

3.1.1 สถานภาพผู้รับบริการ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม

3.1.1.1 อาจารย์

3.1.1.2 เจ้าหน้าที่

3.1.1.3 นักศึกษา

3.1.2 ประเภทของบทบาท แบ่งเป็น 2 กลุ่ม

3.1.2.1 บทบาทที่คาดหวัง

3.1.2.2 บทบาทที่ปฏิบัติจริง

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บทบาทของผู้ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานบริหารการศึกษา คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล 5 ด้าน ดังนี้

3.2.1 ความเป็นรูปธรรม (Tangibles)

3.2.2 ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)

3.2.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)

3.2.4 ความมั่นใจในบริการ (Assurance)

3.2.5 การติดต่อสื่อสาร (Communication)

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม จำนวน 2 ชุด ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี

และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งครอบคลุมตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ชุดที่ 1 แบบสอบถามความคาดหวัง และที่ปฏิบัติจริงของผู้ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานบริหารการศึกษา ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นคำถามที่สอบถามถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและปฏิบัติจริงที่ได้รับบริการจากสำนักงานบริหารการศึกษา เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อสอบถาม

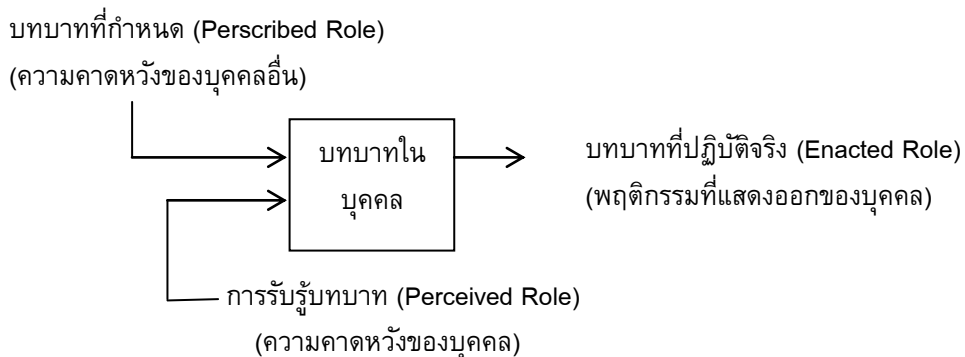
ความเป็นรูปธรรม ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความมั่นใจในบริการ การติดต่อสื่อสาร ลักษณะข้อความเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับ

ชุดที่ 2 เป็นคู่มือที่ใช้อธิบายคำจำกัดความและรายละเอียดเกี่ยวกับความเป็นรูปธรรม ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความมั่นใจในบริการ การติดต่อสื่อสาร ที่ประยุกต์มาจากสมรรถนะหลัก สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน [3] เพื่อประกอบการตอบแบบสอบถามในชุดที่ 1 ส่วนที่ 2 ของการวิจัย “บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของสำนักงานบริหารการศึกษ ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ คณะเวทศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล”

5. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเชิงทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบทบาทที่คาดหวัง และบทบาทที่ปฏิบัติจริง จากเอกสาร หนังสือตำรา รวมทั้งงานวิจัยต่างๆ ของพาราซูราแมน เซทามส์ และเบอร์รี [2] ซึ่งมีเกณฑ์การกำหนดคุณภาพ 5 หมวดคือ ความเป็นรูปธรรม ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความมั่นใจในบริการ การติดต่อสื่อสาร และบทบาทของบุคคล [4]



ภาพที่ 1 บทบาทของบุคคล

ที่มา: Deutsch; and Krauss. (1965: 175-177) อ้างถึงใน เพ็ญพักตร์ นภากุล (2548:48)

2. กำหนดขอบเขตของข้อคำถามจากนิยามของตัวแปรที่จะศึกษา

3. กำหนดคำจำกัดความและรายละเอียดเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานในการตอบแบบสอบถามของโครงการ ตามคำนิยามของตัวแปร

4. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ คือ รองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา และกิจกรรมพิเศษ

6. การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้เสนอแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการศึกษา ไปทำการทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามดังนี้

6.1 การหาความเที่ยงตรง (Validity)

เป็นการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา แนวคิด และการใช้ข้อความที่เป็นการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการ การคาดหวัง และการปฏิบัติจริง โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปปรึกษา

ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับคำถามในแต่ละข้อ ตรงตามจุดประสงค์ของการศึกษาหรือไม่ จากนั้นจึงมาแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสมเพื่อดำเนินการในขั้นต่อไป

6.1.1 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา

6.1.2 นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Congruency) (ยฺทพษ ภัยวรรณ, 2543: 123) [5] โดยคัดเลือกเฉพาะค่าข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง ระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ส่วนข้อที่มีค่า ICQ น้อยกว่า 0.5 นำมาปรับปรุงให้เหมาะสมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

การแปลความหมายของคะแนนที่ได้
+1 เมื่อไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ

-1 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นวัดได้ไม่ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ

6.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยหาค่าความเชื่อมั่นโดยการนำแบบสอบถามไปปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try Out) อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ของคณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล โดยนำเครื่องมือวิจัยไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งไม่น้อยกว่า 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีการของยฺทพษ ภัยวรรณ [5] ได้ค่าความเที่ยงของคุณภาพเครื่องมือ 0.81

7. การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการดังนี้

วิธีการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลกลุ่มนักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ หน่วยงานภายใน ภายนอก ปีการศึกษา 2555 เมื่อเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้ว นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่รวบรวมได้

2. สร้างคู่มือลงรหัส

3. นำแบบสอบถามมาลงรหัสตามคู่มือ

4. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เมื่อผู้วิจัยจัดทำข้อมูลแล้ว จึงดำเนินการเพื่อหาค่าสถิติต่างๆ ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. หาค่าร้อยละ (Percentage) ของแบบสอบถามที่ได้รับคืน จำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

2. หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เกี่ยวกับบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของผู้ปฏิบัติงานสำนักงานบริหารการศึกษา ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ และแปลความหมาย โดยใช้เกณฑ์ของประคองกรณสูตร [6]

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงตามการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยหาความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรทั้ง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Student T-test Independent Samples) ในการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคิดเห็นระหว่าง อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา โดยการทดสอบแบบ F (F-test) ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และเมื่อพบว่าค่าสถิติมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยการเปรียบเทียบพหุคูณแบบ Scheffe' Test

ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ ร้อยละ 29.80 เจ้าหน้าที่ร้อยละ 18.50 และนักศึกษา ร้อยละ 51.70 ในจำนวนนี้เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.90 อายุ 26-35 ปี ร้อยละ 29.30 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 30.70

2. ศึกษาระดับบทบาทที่คาดหวังและระดับบทบาทที่ปฏิบัติจริงของผู้ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานบริหารการศึกษา คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการคือ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา พบว่า บทบาทที่คาดหวังของผู้ปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานบริหารการศึกษาในระดับมาก ทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยคาดหวังให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานบริหารการศึกษา ดำเนินการเรียงลำดับจากมากไปน้อยคือ ด้านความเป็นรูปธรรม ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความมั่นใจในบริการ การติดต่อสื่อสาร สอดคล้องกับในด้านบทบาทที่ปฏิบัติจริงของผู้ปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานบริหารการศึกษาอยู่ในระดับมาก โดยผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านความเป็นรูปธรรม ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความมั่นใจในบริการ การติดต่อสื่อสาร

3. เปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของผู้ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานบริหารการศึกษา คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา มีความคิดเห็น ต่อบทบาทที่คาดหวังของผู้ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานบริหารการศึกษา คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของบทบาทที่คาดหวัง ($\bar{x} = 4.2654$) และมีความคิดเห็นต่อบทบาทที่ปฏิบัติจริงของผู้ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานบริหารการศึกษา คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย

ของบทบาทที่ปฏิบัติจริง ($\bar{x} = 4.0185$) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.005

4. เมื่อเปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังของผู้ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานบริหารการศึกษา คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล ตามความคิดเห็นระหว่าง อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา พบว่า อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา มีความคิดเห็นต่อบทบาทที่คาดหวังของผู้ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานบริหารการศึกษาโดยรวมไม่แตกต่างกัน

5. เมื่อเปรียบเทียบบทบาทที่ปฏิบัติจริงของผู้ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานบริหารการศึกษา คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล ตามความคิดเห็นระหว่างอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา พบว่า อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา มีความคิดเห็นต่อบทบาทที่ปฏิบัติจริงของผู้ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานบริหารการศึกษา โดยภาพรวมและทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

เมื่อการเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า

5.1 นักศึกษามีความคิดเห็นต่อบทบาทที่เป็นจริงของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระดับที่สูงกว่าอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ทั้งในภาพรวมและรายด้านคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ความมั่นใจในบริการ

5.2 อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อบทบาทที่เป็นจริงของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในระดับที่สูงกว่าเจ้าหน้าที่ในด้านการติดต่อสื่อสาร และความเป็นรูปธรรม

5.3 อาจารย์ และนักศึกษา มีทัศนคติต่อบทบาทที่เป็นจริงของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในด้านการติดต่อสื่อสาร และความเป็นรูปธรรม

สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับบทบาทที่คาดหวังและระดับบทบาทที่ปฏิบัติจริงของผู้ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานบริหารการศึกษา

คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล พบประเด็นที่น่าสนใจและได้นำมาอภิปรายดังต่อไปนี้

ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับบทบาทที่คาดหวังและระดับบทบาทที่ปฏิบัติจริงของสำนักงานบริหารการศึกษา คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล ตามความคิดเห็นของอาจารย์ เจ้าหน้าที่และนักศึกษา อยู่ในระดับมากทั้งภาพรวมและรายด้าน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการศึกษาความคิดเห็นของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา มีความคาดหวังให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานบริหารการศึกษา คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล แสดงบทบาทด้าน ความเป็นรูปธรรม ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความมั่นใจในบริการ การติดต่อสื่อสารโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ดังที่ซิลล์ [7] กล่าวว่าผู้ซึ่งอยู่ในตำแหน่งหนึ่งๆ ควรมีบทบาทที่คาดหวังเป็นการกระทำหรือคุณสมบัติในตนเอง การที่จะแสดงบทบาทให้ประสบความสำเร็จได้ ไม่เพียงแต่แสดงพฤติกรรมตามบทบาทให้สอดคล้องกับความคาดหวังของคนอื่นๆ ในสังคมทั่วไปเท่านั้น ยังต้องแสดงถึงบทบาทซึ่งจะทำให้การครอบครองตำแหน่งของตนเองคงอยู่ตลอดไป โดยความสำเร็จจะขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทที่คาดหวัง (Role Expectation) กับความต้องการของบุคคลนั้นด้วย ตามที่บาร์อนและพอลลัส [8] กล่าวว่า นอกจากนี้บทบาทที่บุคคลคาดหวังไว้จะมีส่วนชี้แนะการทำงานทั้งด้วยตนเองและโดยเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานนั้นด้วย ดังนั้น เมื่อรู้ว่าตนเองอยู่ในตำแหน่งใดจะมีความคาดหวังของบุคคลอื่นต่อตำแหน่งนั้น หากความคาดหวังสูงจะนำไปสู่ความเชื่อ และความสามารถในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จและเกิดประสิทธิภาพในผลงานได้ (Decker and Strader, 1995 : 277-304) [9]

2. จากการศึกษาบทบาทที่ปฏิบัติจริงของผู้ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานบริหารการศึกษา โดยภาพรวมและในด้านความเป็นรูปธรรม ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความมั่นใจในบริการ การติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับมาก แสดงว่าอาจารย์ เจ้าหน้าที่และนักศึกษาได้รับการปฏิบัติที่ดีจากเจ้าหน้าที่อธิบายได้ว่า ผู้ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานบริหารการศึกษามุ่งผลสัมฤทธิ์ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ มีความสามารถในการปฏิบัติงาน มีการบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพคือ มีความรู้เชิงเทคนิค วิชาการ หรือการจัดการ การใช้ความรู้ในงาน และยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม ซึ่งเป็นสมรรถนะหลักของข้าราชการพลเรือน [3] ซึ่งสอดคล้องกับพงศ์พันธุ์ คำพรรณ [1] ได้ทำการวิจัยเรื่องบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะทำงานประจำสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ บทบาทที่คาดหวังตามความเห็นของสมาชิกสภาที่ปรึกษาฯ ที่มีต่อการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการ คณะทำงาน ด้านงานบริหาร ด้านงานธุรการ ด้านงานบริการ ด้านบุคลิกภาพ และด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะทำงานฯ ตามความเห็นของฝ่ายเลขานุการคณะทำงานฯ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบระหว่างบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของสำนักงานบริหารการศึกษา คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล ตามความคิดเห็นของอาจารย์ เจ้าหน้าที่และนักศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของผู้ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานบริหารการศึกษาคณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล ตามความคิดเห็นระหว่างอาจารย์ เจ้าหน้าที่และนักศึกษามีความแตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ข้อที่ 1

2.1 บทบาทที่คาดหวัง อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาที่มีความคิดเห็นต่อบทบาทที่คาดหวังของผู้ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานบริหารการศึกษาโดยรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมาก

อภิปรายเป็นรายด้าน ดังนี้

2.1.1 อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาที่มีความคาดหวังในด้านความมั่นใจในบริการที่สูงที่สุด โดยอันดับแรกที่ได้รับบริการคาดหวังคือ มีความมั่นใจในบริการ คาดหวังให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่มีทักษะ ความรู้ มีความเข้าใจ ตามที่สรวงทิพย์ ภูักฤษณา [10] กล่าวว่า บทบาทคือพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาตามตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ และพฤติกรรมคาดหวังจากบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งต้องขึ้นกับอัตมโนทัศน์ของคนที่แสดงพฤติกรรมและผลจากการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

2.1.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ผู้รับบริการคาดหวังว่าผู้รับบริการยอมรับในความสามารถในการปฏิบัติงาน ผู้รับบริการให้ความเชื่อถือและเป็นที่พึ่งได้ในผู้ให้บริการ การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ดังที่สรวงทิพย์ ภูักฤษณา [10] กล่าวว่า เป็นกลุ่มพฤติกรรมที่สังคมคาดหวังให้บุคคลแสดงตามสถานภาพและตำแหน่งที่ดำรงอยู่ และบทบาทคือพฤติกรรมเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งงาน

2.1.3 ด้านความเป็นรูปธรรม ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่เห็นได้ชัดเจน จับต้อง สัมผัสได้ และมีเครื่องมือและอุปกรณ์เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยพร้อมใช้ได้ตลอดเวลา

2.1.4 ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการผู้รับบริการคาดหวังที่จะให้ผู้ให้บริการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

2.1.5 ด้านการติดต่อสื่อสาร ผู้รับบริการคาดหวังกับผู้ให้บริการว่าผู้รับบริการได้

รับข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ และผู้รับบริการได้รับความเป็นกันเอง

2.2 บทบาทที่ปฏิบัติจริง ผู้ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานบริหารการศึกษาได้ปฏิบัติต่อ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก

อภิปรายเป็นรายด้าน ดังนี้

2.2.1 ด้านความมั่นใจในบริการ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา มีความคิดเห็นด้านความมั่นใจในบริการต่อการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานบริหารการศึกษาสูงกว่าด้านอื่นๆ ซึ่งอยู่ด้านเดียวกับความคาดหวังและอยู่ในระดับมากเช่นกัน อธิบายได้ว่า ผู้ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานบริหารการศึกษา มีความรู้ มีทักษะ มีความเข้าใจในผู้ให้บริการ ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการบริการ ตามที่สงวน สุทธิเลิศอรุณ [11] กล่าวว่า ซึ่งบุคคลแต่ละคนจะต้องมีตำแหน่งและบทบาทควบคู่กันไปซึ่งไม่เหมือนกัน บทบาทจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับทักษะของสังคมที่เขาสังกัดอยู่ ตลอดจนลักษณะของบุคคลในสังคมนั้น

2.2.2 ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา มีความคิดเห็นด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการต่อการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานบริหารการศึกษายู่ในระดับมาก อธิบายได้ว่า ผู้ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานบริหารการศึกษารับรองความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรตามที่อรุณ รักธรรม [12] กล่าวว่า บทบาทในการบริหารงานเชิงจิตวิทยาได้แบ่งระบบบทบาทไว้ 3 ประการ คือ 1) บทบาทจริง (Actual Role or Role Behavior) บทบาทจริงหรือพฤติกรรมจริงที่บุคคลปฏิบัติ ซึ่งถูกควบคุมโดยอารมณ์ ทัศนคติ และพฤติกรรมส่วนตัว ปัญหาในการปฏิบัติงานนั้นจะขึ้นอยู่กับบทบาทจริงของบุคคล 2) บทบาทที่องค์กรกำหนดให้ (Role Prescription) คือ ขอบเขตหน้าที่ ความรับผิดชอบ

ซึ่งองค์กรหรือหน่วยงานกำหนดไว้ หากบุคคลปฏิบัติตามก็จะมีปัญหาในการปฏิบัติงาน

3) บทบาทที่คาดหวัง (Role Expectation) แบ่งออกเป็นความคาดหวังที่บุคคลอื่นมีต่อตนเอง และความคาดหวังของตนเอง ปัญหาจะเกิดขึ้นเมื่อตนไม่สามารถปฏิบัติได้ตามความคาดหวังนั้น

ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อเปรียบเทียบบทบาทที่คาดหวังของสำนักงานบริหารการศึกษาคณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดลตามความคิดเห็นระหว่างอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษามีความคิดเห็นต่อบทบาทที่คาดหวังของผู้ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานบริหารการศึกษาคณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ข้อที่ 2

อธิบายได้ว่า อาจเนื่องจาก อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ได้รับการปฏิบัติจริงของสำนักงานบริหารการศึกษากลับไปตามความคาดหวังซึ่งอัลพอร์ต (Allport. 1968 : 181-184) [13] ได้จำแนกองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการแสดงบทบาทของบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัย 4 ประการคือ 1) บทบาทที่สังคมคาดหวังให้บุคคลปฏิบัติ (Role expectation) คือ บทบาทความคาดหวังของบุคคลอื่นหรือสังคมที่คาดหวังให้ปฏิบัติเมื่อดำรงอยู่ในตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งในสังคม 2) มโนทัศน์บทบาทของบุคคล (Role Conception) คือ การที่บุคคลมองเห็นหรือคาดหวังว่า ตนเองควรจะมีบทบาทอย่างไร โดยบุคคลจะวาดภาพบทบาทไปตามวิถีทางของเขา ซึ่งอาจจะสอดคล้องกับความคาดหวังของสังคมหรือไม่ก็ได้ 3) การยอมรับในบทบาท (Role Acceptance) คือการยอมรับบทบาทของบุคคลซึ่งเกิดขึ้นภายหลังที่บุคคลได้พิจารณาเห็นความสำคัญของบทบาทที่ต้องกระทำว่ามีความสำคัญต่อตนเอง หรือทำให้เกิดความขัดแย้งกับความคาดหวังของสังคมน้อยที่สุด

4) การปฏิบัติบทบาท (Role performance) คือ การแสดงบทบาทตามสภาพจริงอันจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยองค์ประกอบด้านความคาดหวังของสังคม บทบาทการรับรู้ และเข้าใจของตนเองต่อบทบาท ตลอดจนการยอมรับในบทบาทของบุคคลที่ครองตำแหน่งอยู่

ตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อเปรียบเทียบบทบาทที่ปฏิบัติจริงของสำนักงานบริหารการศึกษาคณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดลตามความคิดเห็นระหว่างอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา

ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษามีความคิดเห็นต่อบทบาทที่ปฏิบัติจริงของผู้ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานบริหารการศึกษาคณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดลโดยรวมทุกด้านแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3 สตาเดอร์และเดกเกอร์ (Starder and Decker. 1995 : 58) [14] ได้อธิบายองค์ประกอบเกี่ยวกับบทบาทไว้ในทฤษฎีบทบาทว่ามี 2 องค์ประกอบ คือ 1) บรรทัดฐาน (Norms) ของพฤติกรรม เป็นความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาทที่ควรกระทำ ซึ่งจะมีการจัดเตรียมหรือกำหนดไว้เป็นบรรทัดฐานที่ผู้อยู่ในบทบาทควรกระทำ 2) คุณค่า (Value) เป็นสิ่งที่แสดงถึงความเหมาะสมของพฤติกรรม คุณค่าเป็นองค์ประกอบที่ช่วยให้ผู้อยู่ในบทบาทปฏิบัติตาม และสามารถดำเนินการในบทบาทได้ตามบรรทัดฐานที่กำหนดไว้ และนอกจากนี้ บรูม และฟิลลิปส์ (Broom and Philips. 1978 : 36) [15] ได้กล่าวถึงบทบาทว่าประกอบด้วยลักษณะต่างๆ 3 ประการคือ 1) บทบาทในอุดมคติ หรือสิ่งที่สังคมกำหนดไว้เป็นบทบาทที่มีการกำหนดสิทธิและหน้าที่ตามตำแหน่งทางสังคม 2) บทบาทที่ควรกระทำ เป็นการปฏิบัติที่บุคคลเชื่อว่าควรกระทำตามตำแหน่งที่ได้รับ ซึ่งอาจไม่เหมือนบทบาทในอุดมคติหรืออาจแตกต่างในแต่ละบุคคล 3) บทบาทที่กระทำจริง เป็นบทบาทที่บุคคลได้

กระทำไปจริง ขึ้นอยู่กับความเชื่อ ความคาดหวัง การรับรู้ของแต่ละบุคคล ความกดดัน และโอกาส ในสังคม รวมถึงบุคลิกภาพ และประสบการณ์ แต่ละบุคคลด้วย

เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ อภิปรายเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรม จะเห็นได้ว่า อาจารย์กับเจ้าหน้าที่ นักศึกษากับเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อบทบาทที่ปฏิบัติจริงของผู้ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานบริหารการศึกษต่างกัน โดยนักศึกษา อาจารย์ มีความคิดเห็นต่างจากเจ้าหน้าที่ อาจเนื่องจาก นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ได้รับการปฏิบัติจากผู้ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานบริหารการศึกษแตกต่างกัน ในด้านความเป็นรูปธรรมคือ การบริการที่ให้กับผู้รับบริการต้องแสดงให้เห็นชัดเจน สามารถจับต้องสัมผัสได้ สถานที่ให้บริการอำนวยความสะดวก เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ บุคลิกของผู้ให้บริการ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

โดยนักศึกษา อาจารย์ ได้รับการบริการด้านความเป็นรูปธรรมจากสำนักงานบริหารการศึกษในด้านการเรียนการสอน การใช้สถานที่ การอำนวยความสะดวก การใช้อุปกรณ์การเรียนการสอนตลอดระยะเวลาการศึกษา จึงรับรู้ถึงสิ่งที่จับต้องและสัมผัสได้ จึงทำให้มีความเห็นต่างจากเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ของคณะเวชศาสตร์เขตร้อน ได้รับการประสานงานเฉพาะในด้านเอกสารกับผู้ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานบริหารการศึกษารับรู้จึงต่างกัน

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ นักศึกษากับอาจารย์และเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยนักศึกษา อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อบทบาทที่ปฏิบัติจริงของผู้ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานบริหารการศึกษามากกว่าเจ้าหน้าที่ โดยนักศึกษา อาจารย์ ยอมรับความสามารถในการปฏิบัติงานให้ความเชื่อถือ และเป็นที่ยึดได้ในผู้ให้บริการ การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ มากกว่า

เจ้าหน้าที่ อธิบายได้ว่า นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ทำตามบทบาท ทำตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ เช่น บทบาทของครู หรือหน้าที่ซึ่งหมายถึง การปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย [16] จากการที่นักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มีความเห็นต่างกันอาจเกิดจากลักษณะความเครียดในบทบาท ตามที่ฮาร์ดีและฮาร์ดี (Hardy and Hardy 1988 : 159-238) [17] ได้แบ่งลักษณะความเครียดในบทบาทไว้ดังนี้

1. ความคลุมเครือในบทบาท (Role Ambiguity) เกิดจากความไม่ชัดเจนของบทบาทที่สังคมคาดหวัง หรือไม่มีข้อตกลงที่ชัดเจนเพียงพอที่จะเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้แสดงบทบาท

2. ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) มักพบได้เมื่อบุคคลนั้นมีการรับรู้ความคาดหวังในบทบาทร่วมกันหลายอย่าง และไม่สามารถกระทำบทบาทนั้นได้สำเร็จตามความคาดหวัง ความขัดแย้งที่พบอาจแบ่งได้เป็น

2.1 ความขัดแย้งระหว่างบทบาท (Interrole Conflict) คือการที่บุคคลคนเดียวมีบทบาทหลายบทบาท

ทั้งในและนอกองค์กร ซึ่งถ้าแต่ละบทบาทไม่สอดคล้องกัน ก็จะทำให้เกิดความขัดแย้ง

2.2 ความขัดแย้งระหว่างบทบาท (Intrarole Conflict) ในผู้ที่ดำรงตำแหน่งเดียว (In Angle Pposition) เป็นความขัดแย้งที่เกิดจากความคาดหวังในกิจกรรมของบทบาทไม่ประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ข้อขัดแย้งอาจเกิดขึ้นได้เมื่อความคาดหวังของบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องมีความคาดหวังต่อผู้แสดงบทบาทต่างกัน ทำให้ผู้แสดงบทบาทเกิดความคับข้องใจในการแสดงบทบาทที่ขัดแย้งกัน

2.3 ความขัดแย้งที่เกี่ยวข้องกับค่านิยมของบุคคลอื่นเกี่ยวกับบทบาทมีความแตกต่างกัน ทำให้รู้สึกขัดแย้งเมื่อต้องแสดงบทบาทนั้นๆ

3. ความคาดหวังในบทบาทมากเกินไป (Role Overload) เป็นภาวะเครียดที่เกิดจากสังคมมีความ

คาดหวังให้แสดงบทบาทมากเกินไปที่จะแสดงหรือปฏิบัติได้ให้เป็นที่น่าพอใจ ซึ่งจะตรงข้ามกับความคาดหวังในบทบาทน้อยเกินไป (Role Under load) เกิดจากสังคมคาดหวังต่อบทบาทน้อยกว่าความสามารถของผู้แสดงบทบาทหรือไม่ให้ความสำคัญ ซึ่งก็เป็นสาเหตุของความเครียดได้เช่นกัน

4. ความไม่สอดคล้องในบทบาท (Role Incongruity) เป็นภาวะที่ผู้ครอบบทบาทมีทักษะและความสามารถไม่เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ที่ได้รับ และบุคคลมีทัศนคติและอัตมโนทัศน์ (Self Concept) ไม่สอดคล้องกับความคาดหวังในการแสดงบทบาทนั้นๆ

5. ความสามารถเกินบทบาท (Role over Qualification) เป็นภาวะผู้ที่ครอบครองบทบาทมีคุณสมบัติทั้งแรงจูงใจ ทักษะ ความรู้ มากกว่าที่สังคมคาดหวัง ถ้ามอบหมายให้อยู่ในบทบาทน้อยกว่าความสามารถจะทำให้ผู้ครอบครองบทบาทเกิดความคับข้องใจได้ ซึ่งแตกต่างจากภาวะที่ผู้ครอบครองบทบาท มีความสามารถน้อยกว่าบทบาท (Role Underqualification) ทั้งด้านขาดความตั้งใจ ขาดความรู้ ความสามารถ ตลอดจนทักษะที่ไม่เพียงพอต่อการที่จะปฏิบัติบทบาทตามที่ได้รับมอบหมายได้

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ นักศึกษากับอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นต่างกัน โดยเจ้าหน้าที่ อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อบทบาทที่ปฏิบัติจริงของผู้ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานบริหารการศึกษามากกว่านักศึกษา โดยนักศึกษา อาจารย์ ได้รับรู้ในความพร้อม ความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ เป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ดังที่เพ็ญพักตร์ นากุล [4] ได้อธิบายบทบาทในสังคมวิทยาทางจิตวิทยา และการปฏิบัติไว้ 3 ทาง คือ

1. บทบาทที่คาดหวัง หรือบทบาทที่กำหนด (Expected or Prescribed Role) เป็นบทบาททางสังคมวิทยาที่มาจากทัศนะของบุคคลอื่นมองผู้แสดงบทบาทในสถานะทางสังคมที่ดำรงอยู่ว่าควรประพฤติปฏิบัติอย่างไร

2. การรับรู้บทบาท (Perceived Role) เป็นบทบาทในทางจิตวิทยาที่มาจากทัศนะของตัวผู้แสดงบทบาทที่มีความคาดหวังเฉพาะต่อตำแหน่งที่ครอบครองและคาดหวังที่จะแสดงพฤติกรรมของตนเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอย่างไร

3. บทบาทที่ปฏิบัติจริง (Enacted Role) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างเปิดเผยของผู้ครอบครองตำแหน่ง เมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

ด้านความมั่นใจในบริการ นักศึกษากับอาจารย์และเจ้าหน้าที่นักศึกษามีความคิดเห็นต่างกัน โดยนักศึกษา อาจารย์ มีความคิดเห็นต่อบทบาทที่ปฏิบัติจริงของผู้ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานบริหารการศึกษาด้านความมั่นใจในบริการมากกว่าเจ้าหน้าที่ โดยนักศึกษา อาจารย์ มีความมั่นใจในทักษะ ความรู้ ความเข้าใจในผู้ให้บริการ ความมีมนุษยสัมพันธ์ ในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานบริหารการศึกษ ตามที่สุพัตรา สุภาพ [18] นักสังคมวิทยา กล่าวไว้ว่า บทบาท คือการปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่ของสถานภาพที่ตนมีอยู่ (ตำแหน่ง) และเทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ [19] กล่าวไว้ว่า บทบาทเป็นรูปแบบของพฤติกรรมมาตรฐานที่คาดหวังว่าบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งจะต้องปฏิบัติโดยไม่คำนึงถึงความปรารถนา และข้อห้ามส่วนบุคคล

ด้านการติดต่อสื่อสาร อาจารย์กับเจ้าหน้าที่ นักศึกษากับเจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นต่อบทบาทที่ปฏิบัติจริงของสำนักงานบริหารการศึกษาด้านการติดต่อสื่อสารต่างกัน โดยอาจารย์มีความคิดเห็นในด้านการติดต่อสื่อสารมากกว่า

เจ้าหน้าที่ และนักศึกษามีความคิดเห็นในด้านการติดต่อสื่อสารมากกว่าเจ้าหน้าที่ สอดคล้องกับเพ็ญพักตร์ นากุล [4] ได้ศึกษาบทบาทที่ปฏิบัติจริงและบทบาทที่คาดหวังของผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านเทคโนโลยีการศึกษาในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สงขลา ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ บทบาทที่เป็นจริงและบทบาทที่คาดหวังของผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านเทคโนโลยีการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดการศึกษาพื้นฐาน สงขลา ตามความคิดเห็นของผู้บริหารการศึกษา อาจารย์ผู้สอน และผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านเทคโนโลยีการศึกษา โดยรวมบทบาทที่ปฏิบัติจริงอยู่ในระดับปฏิบัติปานกลางส่วนบทบาทที่คาดหวังอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรนำความแตกต่างที่เกิดขึ้นระหว่างบทบาทที่ปฏิบัติจริง และคาดหวัง ของสำนักงานบริหารการศึกษาต่อเจ้าหน้าที่มาศึกษาเพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินงานต่อเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มทักษะและการปรับปรุงการทำงาน
2. สำนักงานบริหารการศึกษา คณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล ควรนำจุดแข็ง

ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรที่มีศักยภาพทั้งในด้านความมั่นใจในบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านการติดต่อสื่อสาร มากำหนดเป็นยุทธศาสตร์การทำงาน ในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว เพื่อให้มีการสานต่ออย่างต่อเนื่อง และดียิ่งขึ้น

3. ควรมีการวิจัยของสำนักงานบริหารการศึกษาเพื่อการพัฒนาด้านอื่นๆ ต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากทุนพัฒนางานประจำสู่นวัตกรรม (R to I) จากคณะเวชศาสตร์เขตร้อน มหาวิทยาลัยมหิดล ปีงบประมาณ 2555 ผู้วิจัยใคร่ขอขอบคุณรองศาสตราจารย์ ดร.วิญญา ว่องวิทย์ ศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ตั้งตรงจิตร รองศาสตราจารย์ ดร.พรทิพย์ เพ็ชรมิตร ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกศินี บุษชาติ ศาสตราจารย์แพทย์หญิง ดร.ศศิธร ผู้กฤตยาคามิ ที่ปรึกษารายงานวิจัย ที่ให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางด้านวิชาการ ข้อคิดเห็น และตรวจแก้ไขงานวิจัยฉบับนี้

เอกสารอ้างอิง

- [1] พงศ์พันธุ์ คำพรรณ. (2547). บทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่เป็นจริงในการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายเลขานุการคณะทำงานประจำสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. ปรินุญานพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [2] Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A.; and Berry, L.L. (1990). Delivery Quality Service. In *Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.
- [3] สำนักพัฒนาระบบบำนาญตำแหน่งและค่าตอบแทน. (2552). คู่มือสมรรถนะหลัก: คำอธิบายและตัวอย่างพฤติกรรมบ่งชี้. สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- [4] เพ็ญพักตร์ นากุล. (2548). บทบาทที่ปฏิบัติจริงและบทบาทที่คาดหวังของผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านเทคโนโลยีการศึกษาในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสงขลา. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- [5] ยุทธพงษ์ กัยวรรณ. (2543). พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- [6] ประคอง กรรณสูตร. (2535). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

- [7] Sill, D.L. (1968). *International Encyclopedias of the Social science*. New York: The Millan, The Ferr Press.
- [8] Baron, Robert A.; and Paul B. Paulus. (1991). *Understanding Human Relation*. A Practical Guide to People at Work. Boston: Allyn and Bacon.
- [9] Decker, Phillip J.; and Marlene K. Strader. (1995). The Leading Process. In *Role Transition to Patient Care Management*. pp. 277-304. Norwalk, C.T.: Appleton & Lang.
- [10] สรรวทิพย์ ภูักฤษณา. (2541). การรับรู้บทบาทที่กำหนด บทบาทที่คาดหวัง และบทบาทที่ปฏิบัติจริงของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในสถานเอนามัย เขตภาคตะวันออก. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (พยาบาลชุมชน). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- [11] สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2525). *จิตวิทยาการศึกษา*. หน้า 56-57. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- [12] อรุณ รักธรรม. (2528). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- [13] Allport, Gordon W. (1968). *Pattern and Growth in Personality*. New York: Holf Rinchart and Winston.
- [14] Strader, Marlene K.; and Phillip J. Decker. (1995). *Role Transition to patient Care Management*. p. 58. Norwalk, C.T.: Appleton & Lange.
- [15] Broom, L.; and Selznick Phillip. (1978). *Sociology*. New York: Plemun Press.
- [16] ราชบัณฑิตสถาน. (2546). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2542*. หน้า 602. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์ พลัสลิเคชั่น.
- [17] Hardy, Margaret E.; and Willam L. Hardy. (1988). Role Stress and Role Strain. In *Role Theories*. Hardy, Margaret E.; and Mary E. Conway, Editors. pp. 159-238. Norwalk, C.T.: Appleton & Lange.
- [18] สุพัตรา สุภาพ. (2522). *สังคมวิทยา*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- [19] เทพพนม เมืองแมน; และ สวิง สุวรรณ. (2529). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.