

## ภาคผนวก ก

### แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

#### เรื่อง ปัจจัยที่อิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

##### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้ศึกษาขอความกรุณาจากท่านในการกรอกแบบสอบถามตามความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด ข้อมูลที่ได้รับถือเป็นผลงานทางวิชาการ และจะใช้เฉพาะ

เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น จะไม่มีผลเสียหายต่อท่านผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใดทั้งสิ้น

2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ตอนที่ 4 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับสมรรถนะการทำงาน

ตอนที่ 5 เป็นข้อคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไปที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางาน

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามฉบับนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  หรือ เติมข้อความในช่อง ..... ที่กำหนดให้ ซึ่งตรงกับข้อมูลที่เป็นจริงของท่าน

1. เพศ  ชาย  หญิง

2. อายุ ..... ปี

3. สถานภาพการสมรส  โสด  สมรส  หย่าร้าง หรือแยกทาง

4. จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต้องเลี้ยงดูหรือส่งเสียดูแล ..... คน

5. การศึกษา  ปริญญาตรี  ปริญญาโท  ปริญญาเอก หรือสูงกว่า

6. รายได้จากเงินเดือน ..... บาทต่อเดือน

7. รายได้จากค่าตอบแทนพิเศษ ..... บาทต่อเดือน

8. ประเภทของบุคลากร  ข้าราชการพลเรือน  พนักงานมหาวิทยาลัย/พนักงานราชการ

พนักงานจ้างตามสัญญา  อื่นๆ (ระบุ) .....

9. สายงานปฏิบัติ  สายวิชาการ (ผู้สอน)  สายสนับสนุน  ผู้บริหาร

10. ระยะเวลาที่ทำงานในมหาวิทยาลัย ..... ปี

11. ตำแหน่งทางวิชาการ  ไม่มี  ผู้ช่วยศาสตราจารย์  รองศาสตราจารย์ หรือสูงกว่า

12. ที่พัก  บ้านของตนเอง  หอพักที่มหาวิทยาลัยจัดให้  เช่าเอกชน  อื่นๆ (ระบุ) .....

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงในช่องที่มีข้อความตรงกับตัวท่านมากที่สุด คำถามต่อไปนี้จะถามถึงประสบการณ์ของท่านในระยะ 1-2 เดือนที่ผ่านมา โดยให้ท่านสำรวจตนเองและประเมินเหตุการณ์ อารมณ์ความคิดเห็น ความรู้สึกของท่านว่าอยู่ในระดับใดและตอบลงในช่องคำตอบที่เป็นจริงกับตัวท่านมากที่สุด

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เฉยๆ	เห็น ด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
<b>ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ</b>					
1. ฉันได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นๆเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำอยู่					
2. เงินเดือนค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับความสามารถของฉัน					
3. เงินเดือนค่าตอบแทนที่ฉันได้รับจากมหาวิทยาลัย ทำให้ฉันสามารถมีมาตรฐานในการดำรงชีพที่ดี					
4. เมื่อฉันประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน ฉันจะได้รับสิทธิประโยชน์จากมหาวิทยาลัย อย่างเต็มที่					
<b>สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย</b>					
5. มหาวิทยาลัย จัดหาเครื่องมือสำหรับป้องกันอุบัติเหตุ ในระหว่างการทำงานอย่างเหมาะสม					
6. สถานที่ทำงานของฉันมีแสงสว่าง อากาศหมุนเวียนถ่ายเทอากาศ และเสียงถูกสุกลักษณะ					
7. งานที่ฉันทำอยู่ทำให้ฉันเกิดความเครียดมาก					
8. งานที่ฉันทำอยู่ในปัจจุบันมีคุณค่าและความหมายต่อชีวิตของฉัน					
9. งานที่ช่วยให้อันมีความรู้ความสามารถ และทักษะเพิ่มขึ้น					
10. มหาวิทยาลัย ควบคุมการทำงานของฉันจนรู้สึกอึดอัดใจ					
<b>เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี</b>					
11. การเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ทำงานเช่น ดูงาน อบรม สัมมนา ทำให้ชีวิตฉันก้าวหน้ามากขึ้น					
12. มหาวิทยาลัย เปิดโอกาสให้ฉันได้ใช้ความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็มที่					
13. ฉันมีโอกาสเท่าเทียมกับคนอื่นๆ ในการได้รับพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง					
14. มหาวิทยาลัยของฉันมีตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นรองรับความก้าวหน้าของฉัน					
<b>ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน</b>					
15. ฉันได้รับการสนับสนุนเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น					
16. ภาระหน้าที่ในปัจจุบันนี้เปิดโอกาสให้ฉันเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ซึ่งจะทำให้ชีวิตฉันก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นได้					
17. ฉันมีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็นในการทำงานอย่างเต็มที่					
18. มหาวิทยาลัย เลื่อนตำแหน่งบุคคลตามความสามารถ					
<b>ลักษณะงานที่ส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน</b>					
19. ผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชามักปรึกษาปัญหาหรือรับฟังข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากฉันเสมอ					
20. มหาวิทยาลัย เปิดโอกาสให้ฉันมีกิจกรรมร่วมกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอๆ					
21. บุคลากรของมหาวิทยาลัย แสดงความคิดเห็นอย่างซื่อตรงและเปิดเผย					
<b>ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม</b>					
22. ระบบการให้รางวัลที่มหาวิทยาลัย เป็นไปอย่างเปิดเผยและเสมอภาค					
23. มหาวิทยาลัย ปฏิบัติต่อฉันในฐานะมนุษย์ที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี					
24. หากฉันถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิด ฉันจะได้รับการพิจารณาสอบสวนหรือถูกลงโทษจากมหาวิทยาลัย ด้วยความยุติธรรม					
<b>ความสมดุลระหว่างชีวิต กับการทำงานโดยส่วนรวม</b>					
25. เวลาทำงานที่ฉันมีอยู่เหมาะสมกับปริมาณงานประจำที่ต้องปฏิบัติ					
26. ฉันได้รับมอบหมายงานพิเศษ หรืองานเร่งด่วนบ่อยจนเกินกำลัง					
27. บ่อยครั้งที่ภาระงานมากจนฉันไม่มีเวลาให้กับตัวเองและครอบครัว					
28. ภาระงานที่ฉันรับผิดชอบในขณะนี้ ไม่ทำให้ฉันเครียดหรือรู้สึกกดดัน					
<b>ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง</b>					

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เฉยๆ	เห็น ด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
29. ฉันคิดว่ามหาวิทยาลัย เป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม					
30. ฉันมักร่วมวิพากษ์วิจารณ์มหาวิทยาลัยในทางลบกับเพื่อนๆ เสมอ					
31. ฉันเลิกทำงานกับมหาวิทยาลัย เพราะเป็นมหาวิทยาลัยที่มีคุณค่าต่อสังคม					
32. คนในชุมชนเสื่อมใสในคุณภาพของบัณฑิตที่จบจากมหาวิทยาลัย					

ตอนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่มีข้อความตรงกับตัวท่านมากที่สุด คำถามต่อไปนี้จะถามถึงประสบการณ์ของท่านในระยะ 1-2 เดือนที่ผ่านมา โดยให้ท่านสำรวจตนเองและประเมินเหตุการณ์ อารมณ์ความรู้สึกเห็น ความรู้สึกของท่านว่าอยู่ในระดับใดและตอบลงในช่องคำตอบที่เป็นจริงกับตัวท่านมากที่สุด

ความผูกพันต่อองค์กร	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	เฉยๆ	เห็น ด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและยอมรับค่านิยมขององค์กร					
1. ในที่ทำงาน ฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน					
2. ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉัน					
3. เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงาน					
4. ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน					
5. ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี					
ความเต็มใจที่จะทุ่มเท ความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร					
6. ในการทำงาน ฉันมีความมุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม					
7. ฉันพบว่า งานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน					
8. ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน					
9. งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน					
10. ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ					
11. ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก					
12. ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว					
13. เมื่อฉันทำงาน ฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว					
14. ฉันรู้สึกมีความสุข เมื่อฉันทำงานอย่างตั้งใจ					
15. ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน					
16. ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อฉันทำงาน					
17. การดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก					
ความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพในองค์กร					
18. ฉันคิดว่าคงไม่ได้อะไรมากกว่านี้แล้ว หากยังยึดติดอยู่กับองค์กรแห่งนี้					
19. บ่อยครั้งฉันรู้สึกลำบากใจที่จะต้องยอมรับนโยบายของมหาวิทยาลัย ที่มีต่อลูกจ้าง					
20. ฉันสนใจเกี่ยวกับอนาคตของมหาวิทยาลัยอย่างจริงจัง					
21. สำหรับตัวฉันแล้ว มหาวิทยาลัย นี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดแล้วที่จะทำงานด้วย					
22. การตัดสินใจทำงานกับมหาวิทยาลัย นี้เป็นความผิดพลาดอย่างยิ่งในชีวิต					

ตอนที่ 4 เป็นข้อความเกี่ยวกับสมรรถนะการทำงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่มีข้อความตรงกับตัวท่านมากที่สุด คำถามต่อไปนี้จะถามถึงประสบการณ์ของท่านที่ผ่านมา โดยให้ท่านสำรวจตนเองและประเมินเหตุการณ์ อารมณ์ความรู้สึก พฤติกรรมของท่านว่าอยู่ในระดับใดและตอบลงในช่องคำตอบที่เป็นจริงกับตัวท่านมากที่สุด

ข้อ	สมรรถนะการทำงาน	แทบจะไม่เคยทำ	นานๆ ครั้ง	บางครั้ง	บ่อยครั้ง	เป็นประจำ
<b>สมรรถนะหลัก 1 : การมุ่งผลสัมฤทธิ์</b>						
1	1.1.ความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี พยายามทำหน้าที่ให้ดีและถูกต้อง					
2	มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงานและตรงต่อเวลา					
3	มีความรับผิดชอบในงาน สามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลา					
4	แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น เช่น ถามถึงวิธีการ หรือขอแนะนำอย่างกระตือรือร้น สนใจใคร่รู้					
5	แสดงความคิดเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นสิ่งท่ก่อให้เกิดการสูญเสียเปล่า หรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน					
6	1.2.ความสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้ กำหนดมาตรฐานหรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี					
7	หมั่นติดตามผลงาน และประเมินผลงานของตน โดยใช้เกณฑ์ที่กำหนดขึ้น โดยไม่ได้ถูกบังคับ เช่น ถามว่าผลงานดีหรือยังหรือต้องปรับปรุงอะไร จึงจะดีขึ้น					
8	ทำงานได้ตามผลงานตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ					
9	มีความละเอียดรอบคอบเอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้องของงานเพื่อให้ได้ งานที่มีคุณภาพ					
<b>1.3.ความสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</b>						
10	ปรับปรุงวิธีการที่ทำงานให้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้นหรือมี ประสิทธิภาพมากขึ้น					
11	เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม เพื่อให้ได้ผลงานตามที่กำหนดไว้					
12	1.4 สามารถกำหนดเป้าหมายรวมทั้งพัฒนาวิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่างอย่างไม่มีเคยมีใครทำได้มาก่อน กำหนดเป้าหมายที่ท้าทายและเป็นไปได้ยาก เพื่อทำให้ได้ผลงานที่ดี กว่าเดิม อย่างเห็นได้ชัดเจน					
13	ทำการพัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างไม่มีเคยมีใครทำได้มาก่อน					
14	1.5 การกล้าตัดสินใจ แม้ว่าการตัดสินใจจะมีความเสี่ยงเพื่อให้บรรลุ เป้าหมายของหน่วยงาน					
	ตัดสินใจได้ โดยมีการคำนวณผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน เพื่อให้ภาครัฐและ ประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด					
15	บริหารจัดการและทุ่มเทเวลา ตลอดจนทรัพยากรเพื่อให้ได้ประโยชน์ สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานตามที่วางแผนไว้					
<b>สมรรถนะหลัก 2: การบริการที่ดี</b>						
16	2.1 ความสามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ เต็มใจต้อนรับ					

ข้อ	สมรรถนะการทำงาน	แทบจะไม่เคยทำ	นานๆ ครั้ง	บางครั้ง	บ่อยครั้ง	เป็นประจำ
17	ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี และสร้างความประทับใจแก่ผู้บริหาร					
18	ให้คำแนะนำและคอยติดตามเรื่อง เมื่อผู้รับบริการมีคำถามข้อเรียกร้องที่เกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงาน					
19	ให้ข้อมูล ข่าวสาร ของการบริการที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการได้ตลอดการให้บริการ					
20	แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่					
21	ประสานงานภายในหน่วยงานและกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้บริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว					
22	2.2 การช่วยแก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการ รับเป็นธุระช่วยแก้ไขปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วเต็มใจ ไม่บ่น เบียด ไม่แก้ตัว หรือปิดภาระ					
23	คอยดูแลให้ผู้รับบริการพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใด ๆ ในการให้บริการ (ถ้ามี) ไปพัฒนาการให้บริการได้ดียิ่งขึ้น					
24	2.3 การให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก ให้เวลาแก่ผู้บริการ โดยเฉพาะเมื่อผู้รับบริการประสบความสำเร็จลำบาก เช่น ให้เวลาและความพยายามพิเศษในการให้บริการ เพื่อช่วยผู้รับบริการแก้ปัญหา					
25	คอยให้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่เกี่ยวกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน					
26	2.4 ความเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้ เข้าใจความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการและ/หรือใช้เวลาแสวงหาข้อมูลและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความจำเป็น หรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ					
27	ให้บริการที่เกินความคาดหวังในระดับทั่วไป					
28	2.5 การให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ					
29	เล็งเห็นผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการในระยะยาวและสามารถเปลี่ยนแปลงวิถีหรือขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด					
30	ปฏิบัติตนเป็นที่ปรึกษาที่ผู้รับบริการไว้วางใจ ตลอดจนมีส่วนช่วยในการในการตัดสินใจของผู้รับบริการ					
สมรรถนะหลัก 3: การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ						
31	3.1 ความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรือที่เกี่ยวข้อง กระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน					
32	หมั่นทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น					
33	ติดตามเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ					

ข้อ	สมรรถนะการทำงาน	แทบจะไม่เคยทำ	นานๆ ครั้ง	บางครั้ง	บ่อยครั้ง	เป็นประจำ
34	3.2 ความรู้ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน รอบรู้เท่าทันเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตนและที่เกี่ยวข้องหรืออาจจะมีผลกระทบต่อการทำงานปฏิบัติหน้าที่ของตน					
35	ติดตามแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัยและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างต่อเนื่อง					
36	3.3 ความสามารถนำความรู้ วิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่ราชการ เข้าใจประเด็นหลักๆ นัยสำคัญและผลกระทบของวิทยาการต่างๆ อย่างลึกซึ้ง					
37	สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้					
38	3.4 การพัฒนาตนเองให้มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง					
39	สั่งสมความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ และเล็งเห็นประโยชน์ ความสำคัญขององค์ความรู้ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่องานของตนในอนาคต					
40	มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่เกี่ยวกับงานหลายด้าน (สหวิทยาการ) และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ให้ปฏิบัติได้อย่างกว้างขวางครอบคลุม					
41	สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต					
42	3.5 การสนับสนุนการทำงานของคน ในส่วนราชการที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่าง ๆ					
43	สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กรด้วยการจัดทรัพยากรเครื่องมือ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา					
44	ให้การสนับสนุน ชมเชย เมื่อมีผู้แสดงออกถึงความตั้งใจที่จะพัฒนาความเชี่ยวชาญในงาน					
45	มีวิสัยทัศน์ในการเล็งเห็นผลประโยชน์ของเทคโนโลยี องค์ความรู้ หรือ วิทยาการใหม่ ๆ ต่อการปฏิบัติงานในอนาคตและสนับสนุนส่งเสริมให้มีการนำมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง					
สมรรถนะหลัก 4: การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม						
46	4.1 ความสุจริต					
47	ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องทั้งตามหลักกฎหมาย จริยธรรมและระเบียบ					
48	แสดงความคิดเห็นของตนตามหลักวิชาชีพอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา					
49	4.2 ความมีสำนึกจะเชื่อถือได้					
50	รักษาวาจามีสัจจะเชื่อถือได้ พูดอย่างไรทำอย่างนั้น ไม่บิดเบือน อ้างข้อยกเว้นให้ตนเอง					
51	มีจิตสำนึกและความภาคภูมิใจในความเป็นข้าราชการ อุทิศแรงใจ ผลักดันให้ภารกิจหลักและหน่วยงานบรรลุผล เพื่อสนับสนุน ส่งเสริมการพัฒนาประเทศไทยและสังคมไทย					
52	4.3 การยึดมั่นในหลักการ					
53	ยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติ หรือผลประโยชน์ส่วนตน					

ข้อ	สมรรถนะการทำงาน	แทบจะไม่ เคยทำ	นานๆ ครั้ง	บาง ครั้ง	บ่อย ครั้ง	เป็น ประจำ
50	เสียสละความสุขสบายตลอดจนความพึงพอใจส่วนตนหรือของครอบครัว โดยมุ่งให้ภาระหน้าที่สัมฤทธิ์ผลเป็นสำคัญ					
51	4.4 การยืนหยัดเพื่อความถูกต้อง อ้างความถูกต้อง ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของ ประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่สร้างความลำบากใจให้					
52	ตัดสินใจในหน้าที่ ปฏิบัติราชการด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม แม้ ผลของการปฏิบัติอาจยากหรือก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือ เสียประโยชน์					
53	4.5 การอุทิศตนเพื่อความยุติธรรม อ้างความถูกต้อง ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของ ประเทศชาติแม้ในสถานการณ์เสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การ งาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต					
สมรรถนะหลัก 5: การทำงานเป็นทีม						
54	5.1 การทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ ทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายได้สำเร็จ สนับสนุนการตัดสินใจใน กลุ่ม					
55	รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานในกลุ่ม หรือ ข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานอย่างต่อเนื่อง					
56	5.2 การให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน สร้างสัมพันธ์ เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี					
57	เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี					
58	กล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์					
5.3 การประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม						
59	รับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทีม เต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น รวมถึง ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน					
60	ประมวลความคิดเห็นต่าง ๆ มาใช้ประกอบการตัดสินใจหรือวางแผนงาน ร่วมกันในทีม					
61	ประสานและส่งเสริมสัมพันธ์ภาพอันดีในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงาน ร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น					
62	5.4 สนับสนุน ช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีมเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ กล่าวชื่นชมให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานได้อย่างจริงใจ					
63	แสดงน้ำใจในเหตุวิกฤติ ให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานที่มีเหตุจำเป็น โดยไม่ต้องให้ร้องขอ					
64	รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมงานเพื่อช่วยเหลือกันในวาระต่างๆ ให้ งานสำเร็จลุล่วงเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม					
5.5 ความสามารถนำทีมให้ปฏิบัติภารกิจให้ได้ผลสำเร็จ						
65	ส่งเสริมความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในทีม โดยไม่คำนึงความชอบ หรือไม่ชอบส่วนตน					
66	ช่วยประสานรอยร้าว หรือคลี่คลายแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม					
67	ประสานสัมพันธ์ ส่งเสริมขวัญกำลังใจของทีมงานเพื่อรวมพลังกันในการ ปฏิบัติภารกิจใหญ่น้อยต่าง ๆ ให้บรรลุผล					

ตอนที่ 5 เป็นข้อคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไปที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางาน  
โปรดแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางาน พัฒนาตัวท่านเอง หรือ พัฒนามหาวิทยาลัย

.....  
.....  
.....  
.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถามอย่างสมบูรณ์ครบถ้วน

สัญญา เคนาภูมิ วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ข

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรายข้อ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และสมรรถนะการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตารางภาคผนวก 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รายข้อ

คุณภาพชีวิตการทำงาน รายข้อ	Mean	SD	แปลผล
1. ฉันได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นๆเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำอยู่	2.59	1.23	ปานกลาง
2. เงินเดือนค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับความสามารถของฉัน	2.83	1.16	ปานกลาง
3. เงินเดือนค่าตอบแทนที่ฉันได้รับจากมหาวิทยาลัย ทำให้ฉันสามารถมีมาตรฐานในการดำรงชีพที่ดี	2.73	1.13	ปานกลาง
4. เมื่อฉันประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงาน ฉันจะได้รับสิทธิประโยชน์จากมหาวิทยาลัย อย่างเต็มที่	2.97	1.03	ปานกลาง
5. มหาวิทยาลัย จัดหาเครื่องมือสำหรับป้องกันอุบัติเหตุ ในระหว่างการทำงานอย่างเหมาะสม	2.93	0.93	ปานกลาง
6. สถานที่ทำงานของฉันมีแสงสว่าง อุณหภูมิระบบถ่ายเทอากาศ และเสียงถูกสุขลักษณะ	2.91	1.09	ปานกลาง
7. งานที่ฉันทำอยู่ทำให้ฉันเกิดความเครียดมาก	2.30	0.65	ปานกลาง
8. งานที่ฉันทำอยู่ในปัจจุบันมีคุณค่าและความหมายต่อชีวิตของฉัน	4.27	0.79	สูงมาก
9. งานที่ทำช่วยให้ฉันมีความรู้ความสามารถ และทักษะเพิ่มขึ้น	3.83	1.03	ปานกลาง
10. มหาวิทยาลัย ควบคุมการทำงานของฉันจนรู้สึกอึดอัดใจ	2.12	0.74	ต่ำ
11. การเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ทำงานเช่น ดูงาน อบรม สัมมนา ทำให้ชีวิตฉันก้าวหน้ามากขึ้น	3.56	0.96	สูง
12. มหาวิทยาลัย เปิดโอกาสให้ฉันได้ใช้ความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็มที่	3.29	1.02	ปานกลาง
13. ฉันมีโอกาสเท่าเทียมกับคนอื่นๆ ในการได้รับพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง	2.92	1.05	ปานกลาง
14. มหาวิทยาลัยของฉันมีตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นรองรับความก้าวหน้าของฉัน	3.00	1.21	ปานกลาง
15. ฉันได้รับการสนับสนุนเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่ตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น	3.00	1.10	ปานกลาง
16. ภาระหน้าที่ในปัจจุบันนี้เปิดโอกาสให้ฉันเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ซึ่งจะทำให้	3.70	1.10	สูง

คุณภาพชีวิตการทำงาน รายข้อ	Mean	SD	แปลผล
ให้ชีวิตฉันก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นได้			
17. ฉันมีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็นในการทำงานอย่างเต็มที่	3.50	1.04	สูง
18. มหาวิทยาลัย เลื่อนตำแหน่งบุคคลตามความสามารถ	2.76	1.17	ปานกลาง
19. ผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชามักปรึกษาปัญหาหรือรับฟังข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากฉันเสมอ	3.19	1.08	ปานกลาง
20. มหาวิทยาลัย เปิดโอกาสให้ฉันมีกิจกรรมร่วมกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอๆ	3.66	0.86	สูง
21. บุคลากรของมหาวิทยาลัย แสดงความคิดเห็นอย่างซื่อตรงและเปิดเผย	3.03	1.04	ปานกลาง
22. ระบบการให้รางวัลที่มหาวิทยาลัย เป็นไปอย่างเปิดเผยและเสมอภาค	3.43	1.16	สูง
23. มหาวิทยาลัย ปฏิบัติต่อฉันในฐานะมนุษย์ที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี	3.18	0.94	ปานกลาง
24. หากฉันถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิด ฉันจะได้รับการพิจารณาสอบสวนหรือถูกลงโทษจากมหาวิทยาลัย ด้วยความยุติธรรม	3.56	0.90	สูง
25. เวลาทำงานที่ฉันมีอยู่เหมาะสมกับปริมาณงานประจำที่ต้องปฏิบัติ	3.45	0.97	สูง
26. ฉันได้รับมอบหมายงานพิเศษ หรืองานเร่งด่วนบ่อยกแต่ฉันก็ยังไหว	2.24	0.66	ต่ำ
27. บ่อยครั้งที่ภาระงานมากแต่ฉันก็มีเวลาให้กับตัวเองและครอบครัว	2.17	0.63	ต่ำ
28. ภาระงานที่ฉันรับผิดชอบในขณะนี้ไม่ทำให้ฉันเครียดหรือรู้สึกกดดัน	3.12	1.09	ปานกลาง
29. ฉันคิดว่ามหาวิทยาลัย เป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม	3.63	1.12	สูง
30. ฉันมักร่วมวิพากษ์วิจารณ์มหาวิทยาลัยในทางบวกกับเพื่อนๆ เสมอ	2.21	0.74	ต่ำ
31. ฉันเลือกทำงานกับมหาวิทยาลัย เพราะเป็นมหาวิทยาลัยที่มีคุณค่าต่อสังคม	3.46	1.23	สูง
32. คนในชุมชนเลื่อมใสในคุณภาพของบัณฑิตที่จบจากมหาวิทยาลัย	3.38	1.12	ปานกลาง

ตารางภาคผนวก 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกพันในองค์กรของบุคลากร  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รายข้อ

ความผูกพันในองค์กร รายข้อ	Mean	SD	แปลผล
1. ในที่ทำงาน ฉันรู้สึกมีพลังเต็มที่ในการทำงาน	3.45	0.78	สูง
2. ฉันรู้สึกมีความชำนาญและเชี่ยวชาญในงานของฉัน	3.63	0.66	สูง
3. เมื่อฉันตื่นขึ้นมาในตอนเช้า ฉันรู้สึกอยากไปทำงาน	3.51	0.78	สูง
4. ฉันสามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน	3.28	0.94	ปานกลาง
5. ฉันสามารถปรับอารมณ์ให้สนุกกับการทำงานของฉันได้เป็นอย่างดี	4.05	0.70	สูง
6. ในการทำงาน ฉันมีความมุ่งมั่นเสมอ แม้งานบางอย่างจะไม่ราบรื่นก็ตาม	3.94	0.74	สูง
7. ฉันพบว่า งานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายและมีเป้าหมายชัดเจน	4.09	0.62	สูง
8. ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน	4.05	0.71	สูง
9. งานของฉันสร้างแรงบันดาลใจให้ฉัน	3.80	0.82	สูง
10. ฉันภูมิใจในงานที่ฉันทำ	4.07	0.71	สูง
11. ฉันพบว่างานที่ฉันทำอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับฉันเป็นอย่างมาก	3.79	0.85	สูง
12. ขณะที่ฉันทำงาน ฉันรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว	4.02	0.73	สูง
13. เมื่อฉันทำงาน ฉันลืมเรื่องทุกอย่างที่อยู่รอบตัว	3.49	0.95	สูง
14. ฉันรู้สึกมีความสุขเมื่อฉันทำงานอย่างตั้งใจ	3.37	1.24	ปานกลาง
15. ฉันจดจ่ออยู่กับงานของฉัน	3.85	0.70	สูง
16. ฉันรู้สึกตื่นเต้นทุกครั้งเมื่อฉันทำงาน	3.61	0.76	สูง
17. การดึงความสนใจของฉันออกจากงานเป็นเรื่องยาก	3.65	0.89	สูง
18. ฉันคิดว่าคงจะได้อะไรมากขึ้นหากทำงานอยู่กับองค์กรแห่งนี้	1.99	0.67	ต่ำ
19. บ่อยครั้งฉันรู้สึกภูมิใจที่ยอมรับนโยบายของมหาวิทยาลัยที่มีต่อลูกจ้าง	2.11	0.69	ต่ำ
20. ฉันสนใจเกี่ยวกับอนาคตของมหาวิทยาลัยอย่างจริงจัง	1.99	0.56	ต่ำ
21. สำหรับตัวฉันแล้ว มหาวิทยาลัย นี้เป็นองค์กรที่ดีที่สุดแล้วที่จะทำงานด้วย	3.70	0.86	สูง
22. การตัดสินใจทำงานกับมหาวิทยาลัยนี้เป็นการตัดสินใจที่ถูกต้องอย่างยิ่งในชีวิต	1.90	0.71	ต่ำ

ตารางภาคผนวก 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะการทำงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รายข้อและรายด้าน

สมรรถนะการทำงาน รายข้อ	Mean	SD	แปลผล
1.1.ความพยายามในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดี			
พยายามทำหน้าที่ให้ดีและถูกต้อง	3.59	0.76	สูง
มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงานและตรงต่อเวลา	3.47	0.68	สูง
มีความรับผิดชอบในงาน สามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลา	3.54	0.68	สูง
แสดงออกว่าต้องการทำงานให้ได้ดีขึ้น เช่น ถามถึงวิธีการ หรือขอแนะนำอย่างกระตือรือร้น สนใจใคร่รู้	3.50	0.63	สูง
แสดงความคิดเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นสิ่งทีก่อให้เกิดการสูญเสียล่า หรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน	3.65	0.64	สูง
1.2.ความสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้			
กำหนดมาตรฐานหรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี	3.77	0.68	สูง
หมั่นติดตามผลงาน และประเมินผลงานของตน โดยใช้เกณฑ์ที่กำหนดขึ้นโดยไม่ได้ถูกบังคับ เช่น ถามว่าผลงานดีหรือยังหรือต้องปรับปรุงอะไร จึงจะดีขึ้น	3.66	0.69	สูง
ทำงานได้ตามผลงานตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนด หรือเป้าหมาย ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	3.67	0.68	สูง
มีความละเอียดรอบคอบเอาใจใส่ ตรวจสอบตราความถูกต้องของงานเพื่อให้ได้ งานที่มีคุณภาพ	3.61	0.63	สูง
1.3.ความสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น			
ปรับปรุงวิธีการที่ทำให้งานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้นหรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.67	0.69	สูง
เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม เพื่อให้ได้ผลงานตามที่กำหนดไว้	3.85	0.81	สูง
1.4 สามารถกำหนดเป้าหมายรวมทั้งพัฒนาวิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่างอย่างไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน			
กำหนดเป้าหมายที่ท้าทายและเป็นไปได้ยาก เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิม อย่างเห็นได้ชัดเจน	3.92	0.74	สูง
ทำการพัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน	3.77	0.87	สูง
1.5 การกล้าตัดสินใจ แม้ว่าการตัดสินใจจะมีความเสี่ยงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน	3.87	0.77	สูง

สมรรถนะการทำงาน รายข้อ	Mean	SD	แปลผล
ตัดสินใจได้ โดยมีการคำนวณผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน เพื่อให้ภาครัฐและประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด			
บริหารจัดการและทุ่มเทเวลา ตลอดจนทรัพยากรเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานตามที่วางแผนไว้	3.84	0.81	สูง
2.1 ความสามารถในการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ เต็มใจต้อนรับ	3.88	0.88	สูง
ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี และสร้างความประทับใจแก่ผู้บริหาร	3.98	0.78	สูง
ให้คำแนะนำและคอยติดตามเรื่อง เมื่อผู้รับบริการมีคำถามข้อเรียกร้องที่เกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงาน	3.97	0.69	สูง
ให้ข้อมูล ข่าวสาร ของการบริการที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการได้ตลอดการให้บริการ	3.77	0.79	สูง
แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่	3.98	0.76	สูง
ประสานงานภายในหน่วยงานและกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว	3.87	0.81	สูง
2.2 การช่วยแก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการ รับเป็นธุระช่วยแก้ไขปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วเต็มใจ ไม่บ่าเบียด ไม่แก้ตัว หรือปิดการะ	4.03	0.83	สูง
คอยดูแลให้ผู้รับบริการพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใด ๆ ในการให้บริการ(ถ้ามี) ไปพัฒนาการให้บริการได้ดียิ่งขึ้น	3.97	0.72	สูง
2.3 การให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก			
ใช้เวลาแก่ผู้บริการ โดยเฉพาะเมื่อผู้รับบริการประสบความยากลำบาก เช่น ให้ความช่วยเหลือพิเศษในการให้บริการ เพื่อช่วยผู้รับบริการแก้ปัญหา	3.91	0.81	สูง
คอยให้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่เกี่ยวกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน	3.97	0.76	สูง
2.4 ความเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้			
เข้าใจความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการและ/หรือใช้เวลาแสวงหาข้อมูลและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ	4.26	0.69	สูงมาก
ให้บริการที่เกินคาดหวังในระดับทั่วไป	3.76	0.87	สูง

สมรรถนะการทำงาน รายข้อ	Mean	SD	แปลผล
2.5 การให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ	3.98	0.78	สูง
เล็งเห็นผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการในระยะยาวและสามารถเปลี่ยนแปลงวิถีหรือขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด	4.06	0.83	สูง
ปฏิบัติตนเป็นที่ปรึกษาที่ผู้รับบริการไว้วางใจ ตลอดจนมีส่วนช่วยในการตัดสินใจของผู้รับบริการ	4.06	0.82	สูง
3.1 ความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน หรือที่เกี่ยวข้อง กระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน	4.17	0.72	สูง
หมั่นทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น	3.94	0.75	สูง
ติดตามเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่จะประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการ	4.15	0.64	สูง
3.2 ความรู้ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน รอบรู้เท่าทันเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตนและที่เกี่ยวข้องหรืออาจจะมีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของตน	4.09	0.66	สูง
ติดตามแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัยและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างต่อเนื่อง	4.02	0.76	สูง
3.3 ความสามารถนำความรู้ วิชาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่ราชการ เข้าใจประเด็นหลักๆ นัยสำคัญและผลกระทบของวิทยาการต่างๆ อย่างลึกซึ้ง	4.00	0.76	สูง
สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	4.23	0.59	สูงมาก
3.4 การพัฒนาตนเองให้มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง สั่งสมความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ และเล็งเห็นประโยชน์ ความสำคัญขององค์ความรู้ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่องานของตนในอนาคต	4.08	0.75	สูง
มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่เกี่ยวกับงานหลายด้าน (สหวิทยาการ) และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ให้ปฏิบัติได้อย่าง	4.14	0.72	สูง

สมรรถนะการทำงาน รายข้อ	Mean	SD	แปลผล
กว้างขวางครอบคลุม			
สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต	4.19	0.69	สูง
ชวนขวนหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานทั้งเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง	4.15	0.73	สูง
<b>3.5 การสนับสนุนการทำงานของคน ในส่วนราชการที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่าง ๆ</b>			
สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กร ด้วยการจัดทรัพยากรเครื่องมือ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา	4.08	0.83	สูง
ให้การสนับสนุน ชมเชย เมื่อมีผู้แสดงออกถึงความตั้งใจที่จะพัฒนาความเชี่ยวชาญในงาน	4.10	0.70	สูง
มีวิสัยทัศน์ในการเล็งเห็นผลประโยชน์ของเทคโนโลยี องค์ความรู้ หรือ วิทยาการใหม่ ๆ ต่อการปฏิบัติงานในอนาคตและสนับสนุนส่งเสริมให้มีการนำมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง	4.07	0.70	สูง
<b>4.1 ความสุจริต</b>			
ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องทั้งตามหลักกฎหมาย จริยธรรมและระเบียบ	4.25	0.86	สูงมาก
แสดงความคิดเห็นของตนตามหลักวิชาชี้พอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา	4.15	0.79	สูง
<b>4.2 ความมีสัจจะเชื่อถือได้</b>			
รักษาความมีสัจจะเชื่อถือได้ พูดอย่างไรทำอย่างนั้น ไม่บิดเบือน อ้างข้อยกเว้นให้ตนเอง	4.11	0.79	สูง
มีจิตสำนึกและความภาคภูมิใจในความเป็นข้าราชการ อุทิศแรงใจ ผลักดันให้ภารกิจหลักและหน่วยงานบรรลุผล เพื่อสนับสนุน ส่งเสริมการพัฒนาประเทศชาติและสังคมไทย	4.27	0.71	สูงมาก
<b>4.3 การยึดมั่นในหลักการ</b>			
ยึดมั่นในหลักการและจรรยาบรรณของวิชาชีพ ไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ส่วนตัว	4.28	0.71	สูงมาก
เสียดสีความสุขสบายตลอดจนความพึงพอใจส่วนตัวหรือของครอบครัว โดยมุ่งให้การหน้าที่สัมฤทธิ์ผลเป็นสำคัญ	4.06	0.74	สูง
<b>4.4 การยืนหยัดเพื่อความถูกต้อง</b>			
อ้างความถูกต้อง ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติแม้ในสถานการณ์ที่สร้างความลำบากใจให้	4.25	0.74	สูงมาก
ตัดสินใจในหน้าที่ ปฏิบัติราชการด้วยความถูกต้อง โปร่งใส เป็นธรรม แม้ผลของการปฏิบัติอาจยากหรือก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้	4.16	0.79	สูง

สมรรถนะการทำงาน รายชื่อ	Mean	SD	แปลผล
เกี่ยวข้องกับหรือเสียประโยชน์			
4.5 การอุทิศตนเพื่อความยุติธรรม อ้างความถูกต้อง ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียงของประเทศชาติแม้ในสถานการณ์เสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ การทำงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต	4.36	0.68	สูงมาก
5.1 การทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ ทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมายได้สำเร็จ สนับสนุนการตัดสินใจในกลุ่ม	4.16	0.73	สูง
รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานในกลุ่ม หรือ ข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานอย่างต่อเนื่อง	3.98	0.71	สูง
5.2 การให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน สร้างสัมพันธ์ เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี	4.02	0.73	สูง
เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี	3.87	0.78	สูง
กล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์	4.00	0.79	สูง
5.3 การประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม รับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในทีม เต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น รวมถึง ผู้ได้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน	3.79	0.81	สูง
ประมวลความคิดเห็นต่าง ๆ มาใช้ประกอบการตัดสินใจหรือวางแผน งานร่วมกันในทีม	3.87	0.77	สูง
ประสานและส่งเสริมสัมพันธ์ภาพอันดีในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงาน ร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	3.86	0.82	สูง
5.4 สนับสนุน ช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีมเพื่อให้งานประสบ ความสำเร็จ			
กล่าวชื่นชมให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานได้อย่างจริงใจ	3.83	0.77	สูง
แสดงน้ำใจในเหตุวิกฤติ ให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานที่มีเหตุ จำเป็นโดยไม่ต้องให้ร้องขอ	3.83	0.78	สูง
รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมงานเพื่อช่วยเหลือกันในวาระต่างๆ ให้ งานสำเร็จลุล่วงเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม	3.91	0.80	สูง
5.5 ความสามารถนำทีมให้ปฏิบัติการกิจให้ได้ผลสำเร็จ ส่งเสริมความสามัคคีเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในทีม โดยไม่คำนึง ความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว	4.00	0.75	สูง
ช่วยประสานรอยร้าว หรือคลี่คลายแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม	3.63	0.87	สูง
ประสานสัมพันธ์ ส่งเสริมขวัญกำลังใจของทีมเพื่อรวมพลังกันในการ ปฏิบัติการกิจใหญ่น้อยต่าง ๆ ให้บรรลุผล	3.63	0.82	สูง



ภาคผนวก ค  
ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	96.3492	165.9493	.6027	.8380
A2	96.1071	170.2235	.4915	.8420
A3	96.2143	171.3563	.4666	.8428
A4	95.9683	175.4651	.3643	.8460
B1	96.0079	174.1274	.4695	.8434
B2	96.0278	172.9913	.4308	.8440
B3	96.6389	186.4308	.2212	.8535
B4	94.6746	182.2363	.2692	.8505
B5	95.1071	186.1518	.2262	.8568
B6	96.8254	187.5152	.2782	.8552
C1	95.3770	181.8852	.2424	.8518
C2	95.6548	171.7011	.5158	.8417
C3	96.0198	168.2586	.6314	.8382
C4	95.9405	169.1000	.5053	.8414
D1	95.9444	173.5826	.4037	.8448
D2	95.2381	175.3534	.3411	.8467
D3	95.4365	172.8366	.4578	.8433
D4	96.1786	163.3106	.7288	.8340
E1	95.7460	169.1305	.5730	.8397
E2	95.2778	175.3329	.4588	.8439
E3	95.9087	171.3024	.5153	.8416
F1	95.5079	177.3904	.2515	.8496
F2	95.7579	175.3236	.4106	.8448
F3	95.3770	178.9051	.2803	.8482
G1	95.4921	173.3744	.4737	.8431
G2	96.7024	181.9469	.2296	.8491
G3	96.7698	181.8990	.2461	.8488

G4	95.8254	181.5152	.2294	.8529
H1	95.3095	171.8401	.4577	.8432
H2	96.7302	187.6480	.2847	.8553
H3	95.4841	172.9838	.3686	.8461
H4	95.5556	180.1602	.2673	.8520

---

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0

N of Items = 32

Alpha = .8503



---

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

---

ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
AA1	71.8929	46.3988	.3019	.7538
AA2	71.7103	45.7683	.4460	.7459
AA3	71.8333	43.9084	.5503	.7371
AA4	72.0635	44.4900	.3867	.7476
AA5	71.2976	46.6561	.3232	.7527
BB1	71.4087	46.4657	.3177	.7528
BB2	71.2579	45.3715	.5347	.7419
BB3	71.2937	44.2800	.5749	.7372
BB4	71.5476	42.7029	.6336	.7300
BB5	71.2738	44.5184	.5472	.7389
BB6	71.5516	44.3599	.4531	.7429
BB7	71.3254	45.5351	.4183	.7466
BB8	71.8571	43.8919	.4298	.7440
BB9	71.9762	43.3699	.3242	.7557
BB10	71.4960	45.2789	.4732	.7437
BB11	71.7341	45.4310	.4085	.7469
BB12	71.6984	44.1637	.4461	.7431
CC1	73.3532	51.1855	.2482	.7784
CC2	73.2341	52.5306	.2785	.7859
CC3	73.3571	52.2305	.2879	.7810
CC4	71.6429	45.1229	.3750	.7486
CC5	73.4444	54.2559	.4349	.7947

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0

N of Items = 22

Alpha = .7619

ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสมรรถนะการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)  
Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
CA1	260.9048	525.8475	.2534	.9430
CA2	261.0198	529.5733	.2552	.9433
CA3	260.9524	533.7268	.3772	.9438
CA4	260.9921	531.3864	.3003	.9434
CA5	260.8452	527.5656	.2286	.9429
CA6	260.7262	529.2514	.2662	.9432
CA7	260.8294	525.1461	.2956	.9427
CA8	260.8214	525.9401	.3725	.9427
CA9	260.8849	524.6202	.2335	.9424
CA10	260.8254	522.2562	.2860	.9423
CA11	260.6389	512.1918	.5147	.9412
CA12	260.5675	514.4377	.4999	.9413
CA13	260.7183	510.2271	.5318	.9411
CA14	260.6270	517.0874	.4045	.9417
CA15	260.6508	512.4513	.5074	.9412
CB1	260.6111	514.6211	.4101	.9418
CB2	260.5079	517.1434	.3963	.9418
CB3	260.5198	515.6928	.4951	.9413
CB4	260.7262	513.1877	.5043	.9412
CB5	260.5079	513.3665	.5197	.9412
CB6	260.6190	507.4161	.6469	.9405
CB7	260.4603	511.1259	.5337	.9411
CB8	260.5238	513.1747	.5506	.9411
CB9	260.5794	509.0016	.6024	.9407
CB10	260.5238	515.5572	.4552	.9415
CB11	260.2341	515.3593	.5071	.9413
CB12	260.7302	514.6998	.4113	.9418
CB13	260.5159	510.1392	.5985	.9408
CB14	260.4365	511.3067	.5264	.9411
CB15	260.4365	511.4661	.5286	.9411
CC01	260.3254	512.4116	.5807	.9409
CC02	260.5516	508.3678	.6731	.9404
CC03	260.3413	514.6161	.5725	.9411
CC04	260.4048	513.9152	.5801	.9410

CC05	260.4683	511.9074	.5591	.9410
CC06	260.4921	511.6135	.5716	.9409
CC07	260.2659	515.1123	.6137	.9410
CC08	260.4087	508.8721	.6600	.9405
CC09	260.3532	516.0859	.4636	.9415
CC10	260.3056	514.8664	.5230	.9412
CC11	260.3373	513.4834	.5384	.9411
CC12	260.4127	511.3350	.5269	.9411
CC13	260.3968	512.8778	.5787	.9410
CC14	260.4206	512.1809	.5985	.9409
CD1	260.2460	517.7639	.3400	.9421
CD2	260.3452	511.8206	.5427	.9411
CD3	260.3849	510.8194	.5665	.9409
CD4	260.2183	522.2191	.2770	.9423
CD5	260.2103	520.3978	.3349	.9421
CD6	260.4325	515.0592	.4801	.9414
CD7	260.2381	517.3694	.4144	.9417
CD8	260.3333	513.7610	.4872	.9413
CD9	260.1310	519.0545	.3954	.9418
CE1	260.3294	521.3692	.2954	.9423
CE2	260.5079	513.7808	.5447	.9411
CE3	260.4762	512.6090	.5632	.9410
CE4	260.6190	519.3443	.3310	.9421
CE5	260.4921	514.1553	.4721	.9414
CE6	260.7063	519.4592	.3139	.9422
CE7	260.6270	512.7846	.5302	.9411
CE8	260.6310	510.8155	.5484	.9410
CE9	260.6587	514.0902	.4927	.9413
CE10	260.6667	516.8367	.4046	.9418
CE11	260.5794	512.3244	.5169	.9412
CE12	260.4921	519.7728	.3360	.9421
CE13	260.8651	525.5116	.2376	.9433
CE14	260.8651	529.5913	.2400	.9437

## Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0

N of Items = 67

Alpha = .9424