

ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของบัณฑิต  
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

จирพร มหาอินทร์ และอรุณี พิงวัฒนานุกูล  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะบริหารธุรกิจ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณเงินงบประมาณประจำปี 2550  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะบริหารธุรกิจ



**Enterprises' Satisfaction on the Characteristics of Graduates in  
Faculty of Industrial Education at  
Rajamangala University of Technology Pra Nakhon**

**JIRAPORN MAHA-IN AND ARUNEE PHUNGWATTANANUKUL**  
**Rajamangala University of Technology Phra Nakhon,**  
**Faculty of Business Administration**

**This Report is Funded by Rajamangala University of Technology Phra Nakhon,  
Faculty of Business Administration, Fiscal Year 2007**

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญตาราง	(4)
<b>บทที่</b>	
<b>1. บทนำ</b>	<b>1</b>
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
ข้อตกลงเบื้องต้นของการวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
<b>2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>8</b>
ความหมายนิยาม แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	8
ความหมาย องค์ประกอบ ความสำคัญ และการวัดทัศนคติ	12
หลักปฏิบัติเพื่อความสำเร็จและคุณภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต	13
แนวคิดของผู้บริหารต่อผู้ได้บังคับบัญชา	13
คุณสมบัติของพนักงานที่นายจ้างต้องการ	15
คุณสมบัติของพนักงานในอุดมคติ	18
บัญญัติ 10 ประการของการปฏิบัติงานที่ดีของลูกจ้าง	18
หน้าที่ของพนักงานที่มีต่อองค์กร	21
คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์	22
มทร. พระนคร กับคุณภาพบัณฑิต	24
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทักษะทั้ง 5 ด้าน	25
ประเภทของธุรกิจ	59
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	60

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>3. วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>64</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	64
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	65
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	68
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	69
<b>4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>75</b>
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ของผู้บริหารสถานประกอบการ	76
ผลการวิเคราะห์ความต้องการบัณฑิต	79
ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตตามความคาดหวัง ของผู้บริหารสถานประกอบการ	84
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อ บัณฑิตในทักษะด้านต่างๆ	90
ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม ได้แก่ ความคาดหวัง กับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะของ บัณฑิตทั้ง 6 ด้าน	96
ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริหาร สถานประกอบการต่อคุณลักษณะของบัณฑิต คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในทักษะด้านต่าง ๆ จำแนก ตามเพศ	97
ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถาน ประกอบการ ต่อคุณลักษณะของบัณฑิต จำแนกตาม อายุ ประเภท ของสถานประกอบการ ขนาดของสถานประกอบการ และประเภท ของธุรกิจ	98

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	<b>105</b>
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	105
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	105
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	106
การเก็บรวบรวมข้อมูล	106
การวิเคราะห์ข้อมูล	107
สรุปผลการวิจัย	108
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ของผู้บริหารสถานประกอบการ	108
ผลการวิเคราะห์ความต้องการบัณฑิต	108
ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตตามความคาดหวัง ของผู้บริหารสถานประกอบการ	109
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อ บัณฑิตในทักษะด้านต่างๆ	109
ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม ได้แก่ ความคาดหวัง กับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะของ บัณฑิตทั้ง 5 ด้าน	111
ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริหาร สถานประกอบการต่อคุณลักษณะของบัณฑิต คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในทักษะด้านต่าง ๆ จำแนก ตามเพศ	111
ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถาน ประกอบการ ต่อคุณลักษณะของบัณฑิต จำแนกตาม อายุ ประเภทของ สถานประกอบการ ขนาดของสถานประกอบการ และประเภทของธุรกิจ	112
อภิปรายผลการวิจัย	113
ข้อเสนอแนะ	114
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	117

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	118
ภาคผนวก	122
แบบสอบถามงานวิจัย	124
ประวัติผู้วิจัย	130



**ชื่อเรื่อง :** ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของบัณฑิต  
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

**ผู้วิจัย :** จิรพร มหาอินทร์  
อรุณี พิงพัฒนานุกุล

**พ.ศ. :** 2550

## บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการ คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ความต้องการบัณฑิต และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของบัณฑิต คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่มีต่อทักษะต่าง ๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสาร ด้านการเรียนรู้ ด้านการวิเคราะห์ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม และด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ โดยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจงจากผู้บริหารสถานประกอบการที่รับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2548 จำนวน 13 สาขา ระดับปริญญาตรี จำนวน 229 คน เข้าทำงาน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามวัดความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อทักษะบัณฑิตทั้ง 5 ด้าน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐาน การทดสอบผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองประชากรแบบจับคู่ การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลจากการวิจัย พบว่า ผู้บริหารสถานประกอบการมีความคาดหวังต่อคุณลักษณะบัณฑิตอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.90 ขณะที่ความพึงพอใจต่อคุณลักษณะบัณฑิตในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.54 และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับคุณลักษณะของผู้บริหารสถานประกอบการ พบว่าผู้บริหารที่เพศ ประเภทของสถานประกอบการ และขนาดของสถานประกอบการ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้บริหารที่อายุ และประเภทของธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตไม่แตกต่างหรือแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สำหรับเหตุผลสำคัญที่สุดที่ผู้บริหารสถานประกอบการรับบัณฑิตเข้าทำงาน คือ ความรู้ความสามารถตรงตามความต้องการ โดยผู้บริหารส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับทักษะด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพเป็นอันดับที่ 1 อันดับที่ 2 คือ บุคลิกภาพดี และอันดับที่ 3 คือ ชื่อเสียงของสถานศึกษา

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ/ ความคาดหวัง/ สถานประกอบการ / บัณฑิต

**Title** : Enterprises' Satisfaction on the Characteristics of Graduates in  
Faculty of Industrial Education at Rajamangala University of  
Technology Pra Nakhon

**Researcher** : Jiraporn Maha-In  
Arune Phungwattananukul

**Year** : 2007

### Abstract

The purpose of this research was to study satisfaction level, characteristic of graduates, expectation and compare satisfaction of Enterprises to graduates in Faculty of Industrial Education at Rajamangala University of Technology Pra Nakhon. The graduates' five skills considered in this study were communication skill, learning skill, analytical skill, ethic skill and technical skill. The sample group selected by a definitely random selection consisted of 229 employer of graduates of Faculty of Industrial Education who graduated in B.E. 2548.

The tool used in this research was questionnaire, and the data were analyzed by percentage, means, standard error of the mean, paired-sample t-test, independent samples t-test and one-way ANOVA based on the five skills.

The research results showed that the expectation of Enterprises to graduates was high level at all skills by the average was 3.90. While the results of satisfaction of Enterprises to graduate was medium level at all skills by the average was 3.54. However, the comparative results of satisfaction showed that most skills of the satisfaction are different, but the sex of employer, type of Enterprises and size of Enterprises was significantly different at level 0.05. Except, the age of employer and type of business was not significantly different at level 0.05.

The most important reason of Enterprises to employ the graduate was knowledge and competency. The first skill that the employers need was technical skills. The second skill was personality and the third skill was favorite of institute.

**Keywords:** Satisfaction / Expectation / Enterprise/ Graduate



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แสดงสถานภาพบัณฑิตหลังสำเร็จการศึกษา ในปีการศึกษา 2548 จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	65
3.2 แสดงจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับกลับคืน	69
3.3 ตารางการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว	74
4. 1 แสดงจำนวน และร้อยละ ของหลักสูตรที่นักศึกษาสำเร็จการศึกษา	76
4. 2 แสดงจำนวน และร้อยละ ของสาขาวิชาเอก	77
4. 3 แสดงจำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ	77
4. 4 แสดงจำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม อายุ	78
4. 5 แสดงจำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ลักษณะสถานประกอบการ	78
4. 6 แสดงจำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ประเภทธุรกิจ	78
4. 7 แสดงจำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ขนาดของสถานประกอบการ	79
4. 8 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของความคิดเห็นของผู้บริหารสถานประกอบการ ในการส่งนักศึกษาไปฝึกปฏิบัติงานก่อนจบการศึกษา	80
4. 9 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของความคิดเห็นของผู้บริหารสถานประกอบการต่อระยะเวลาในการส่งนักศึกษาไปฝึกปฏิบัติงานก่อนจบการศึกษา	80
4. 10 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ของแผนการเพิ่มจำนวนบุคลากรสาขานี้ใน 3-5 ปี	80
4. 11 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของแผนการลดจำนวนบุคลากรสาขานี้ใน 3-5 ปี	81
4. 12 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของแผนการคงเดิมจำนวนบุคลากรสาขานี้ใน 3-5 ปี	81
4. 13 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของเหตุผลที่รับบัณฑิตเข้าทำงาน (อันดับที่ 1)	81
4. 14 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของเหตุผลที่รับบัณฑิตเข้าทำงาน (อันดับที่ 2)	82

**สารบัญตาราง (ต่อ)**

ตารางที่	หน้า
4. 15 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของเหตุผลที่รับบัณฑิตเข้าทำงาน (อันดับที่ 3)	82
4. 16 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย ผลการวิเคราะห์การจัดลำดับทักษะบัณฑิต ทั้ง 5 ด้าน	83
4. 17 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของสถานประกอบการที่มีต่อ ทักษะบัณฑิตจำแนกเป็นรายด้าน และ โดยรวมทุกด้าน	84
4. 18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และระดับ ความคาดหวังสถานประกอบการที่มีต่อทักษะบัณฑิต ด้านการสื่อสาร	85
4. 19 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และระดับ ความคาดหวังของสถานประกอบการที่มีต่อทักษะบัณฑิต ด้านการเรียนรู้	86
4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และระดับ ความคาดหวังของสถานประกอบการที่มีต่อทักษะบัณฑิต ด้านการวิเคราะห์	87
4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และระดับ ความคาดหวังของสถานประกอบการที่มีต่อทักษะบัณฑิต ด้านคุณธรรม และจริยธรรม	88
4. 22 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และระดับ ความคาดหวังของสถานประกอบการที่มีต่อทักษะบัณฑิต ด้านความรู้ ความสามารถในงานอาชีพ	89
4. 23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อ ทักษะบัณฑิต จำแนกเป็นรายด้าน และ โดยรวมทุกด้าน	90
4. 24 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และระดับ ความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อทักษะบัณฑิต ด้านการสื่อสาร	91
4. 25 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และระดับ ความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อทักษะบัณฑิต ด้านการเรียนรู้	92
4. 26 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และระดับ ความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อทักษะบัณฑิต ด้านการวิเคราะห์	93

**สารบัญตาราง (ต่อ)**

<b>ตารางที่</b>	<b>หน้า</b>
4. 27 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และระดับ ความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อทักษะบัณฑิต ด้านคุณธรรม และจริยธรรม	94
4. 28 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และระดับ ความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อทักษะบัณฑิต ด้านความรู้ ความสามารถในงานอาชีพ	95
4.29 แสดงการเปรียบเทียบค่าความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับ ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อทักษะบัณฑิต ทั้ง 5 ด้าน	96
4.30 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต ในทักษะทั้ง 5 ด้านจำแนกตามเพศ	97
4.31 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อทักษะ บัณฑิตทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามอายุ	98
4.32 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อทักษะ บัณฑิตทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามประเภทของสถานประกอบการ	99
4.33 ทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต ในทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม จำแนกตามลักษณะของ สถานประกอบการ เป็นรายคู่	100
4.34 ทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต ในทักษะด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ จำแนกตามลักษณะของ สถานประกอบการ เป็นรายคู่	101
4.35 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อทักษะบัณฑิต ทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามประเภทของธุรกิจ	102
4.36 ทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต ในทักษะด้านสื่อสาร จำแนกตามขนาดของสถานประกอบการ เป็นรายคู่	103
4.37 ทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต ในทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม จำแนกตามขนาดของสถานประกอบการ เป็นรายคู่	104

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากนโยบายการปฏิรูปการศึกษา หัวใจสำคัญของการศึกษา คือ การปฏิรูปการเรียน การสอน หลักสูตร และการพัฒนาครูผู้สอน ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม และของโลก เพื่อเปลี่ยนวิธีการเรียนรู้ ให้คิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น และจากการบรรยายเรื่อง มาตรฐานการศึกษาของชาติ : คุณภาพของคนไทยในอนาคต โดย ศ.ดร.สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ ผู้อำนวยการ สมศ. (สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย, 2544 ) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตไทยในฐานะเป็นพลโลกหลายแง่มุม ดังนี้

1. สามารถแก้ไขปัญหาในฐานะสมาชิกของสังคมโลก
2. รับผิดชอบและสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้
3. เข้าใจ ยอมรับ และตระหนักในคุณค่าของวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน
4. คิดอย่างเป็นระบบและสร้างสรรค์
5. เต็มใจที่จะแก้ปัญหาโดยสันติวิธี
6. เต็มใจที่จะเปลี่ยนวิถีชีวิตและพฤติกรรม การบริโภค เพื่ออนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
7. พร้อมที่จะปกป้องสิทธิมนุษยชน
8. เต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมทางการเมืองในระดับชาติ และระดับนานาชาติ

คณะกรรมการปฏิรูปการเรียนรู้ ซึ่งมี ศ.นพ.ประเวศ วะสี เป็นประธาน ได้กำหนดคุณสมบัติของคนเก่ง คนดี มีความสุข ไว้ดังนี้

- คนเก่ง คือ มีความรู้ไทย ความรู้สากล ความรอบรู้ ความสามารถพิเศษเฉพาะทาง ความคิดสร้างสรรค์ มีลักษณะเป็นผู้นำ ผู้ตามที่ทันสมัย ทันเหตุการณ์ ทันโลก ทันเทคโนโลยี เรียนรู้ด้วยตนเองได้

- คนดี คือ ดำเนินชีวิตอย่างมีคุณภาพดี มีจิตใจ และพฤติกรรม มีวินัยต่อตนเอง และสังคม มีจิตใจเป็นประชาธิปไตย ควบคุมตนเองได้ พัฒนาตนเองเต็มศักยภาพ ใจดีใจงาม มีคุณธรรม จริยธรรม อยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ทำงานเพื่อส่วนรวม

- คนมีความสุข คือ ร่างกายแข็งแรง ร่าเริง แจ่มใส ใจดีใจเข้มแข็ง มีความสุข ในการเรียนรู้ และการทำงาน มีความรักต่อทุกสรรพสิ่ง มนุษย์สัมพันธ์ดี ปลอดพ้นอบายมุข

ดังข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้ยกมานั้นแสดงให้เห็นว่าในการวางแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และมุ่งไปสู่ วิสัยทัศน์ที่วางไว้ สิ่งสำคัญประการหนึ่ง ณ ขณะนี้คือ การเร่งหากกลยุทธ์ และกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหา ดังกล่าว ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริหาร สถานประกอบการต่อคุณลักษณะของบัณฑิต คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร อันจะทำให้ได้มาซึ่งสารสนเทศ และข้อเท็จจริงสำหรับมหาวิทยาลัยฯ เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริหาร สถานประกอบการที่ว่าจ้างบัณฑิตเข้าทำงานในระหว่างปี การศึกษา 2548 แนวโน้มความต้องการบัณฑิต คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และแนวทางในการวางแผนพัฒนาหลักสูตรการจัดการเรียนการสอน ตลอดจนคุณภาพของบัณฑิตคณะครุศาสตร์ อุตสาหกรรมให้ตรงกับความต้องการของประเทศและตลาดแรงงานต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของ บัณฑิต คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในด้านต่าง ๆ

1.2.2 เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตตามความคาดหวังของผู้บริหารสถาน ประกอบการ

1.2.3 เพื่อศึกษาความต้องการบัณฑิต คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ของสถานประกอบการ

1.2.4 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของ บัณฑิต คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตาม คุณลักษณะของผู้บริหารสถานประกอบการ (เพศ อายุ ประเภทของสถานประกอบการ ขนาดของ สถานประกอบการ ประเภทของธุรกิจ)

## 1.3 สมมติฐานในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยสามารถกำหนดสมมติฐานการ วิจัยได้ดังนี้

1.3.1 ผู้บริหารสถานประกอบการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิต แตกต่างกัน

1.3.2 ผู้บริหารสถานประกอบการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิต แตกต่างกัน

1.3.3 ผู้บริหารสถานประกอบการที่มีลักษณะสถานประกอบการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตแตกต่างกัน

1.3.4 ผู้บริหารสถานประกอบการที่มีประเภทของธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตแตกต่างกัน

1.3.5 ผู้บริหารสถานประกอบการที่มีขนาดของสถานประกอบการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตแตกต่างกัน

#### 1.4 ขอบเขตของโครงการวิจัย

##### 14.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานประกอบการที่ว่าจ้างบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ที่สำเร็จการศึกษาปีการศึกษา 2548 จำนวน 462 คน

##### 14.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานประกอบการที่ว่าจ้างบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ที่สำเร็จการศึกษาปีการศึกษา 2548 จำนวนรวม 462 คน

##### 14.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

เพศ

ชาย

หญิง

อายุ

อายุต่ำกว่า 30 ปี

อายุ 30 ถึง 39 ปี

อายุ 40 ถึง 49 ปี

อายุ 50 ปี ขึ้นไป

## ลักษณะสถานประกอบการ

ราชการ

รัฐวิสาหกิจ

บริษัท

ห้างหุ้นส่วนจำกัด

## ประเภทของธุรกิจ

ธุรกิจอุตสาหกรรม

ธุรกิจการค้า

ธุรกิจบริการ

## ขนาดของสถานประกอบการ

จำนวนพนักงานต่ำกว่า 50 คน

จำนวนพนักงาน 50 – 100 คน

จำนวนพนักงาน 101 – 150 คน

จำนวนพนักงาน 151 – 200 คน

จำนวนพนักงาน 201 – 250 คน

จำนวนพนักงาน มากกว่า 250 คน

## สาขาวิชา

วิศวกรรมโยธา

วิศวกรรมไฟฟ้า

วิศวกรรมเครื่องกล

วิศวกรรมอุตสาหกรรม

วิศวกรรมคอมพิวเตอร์

วิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์

เทคโนโลยีไฟฟ้า

เทคโนโลยีเครื่องกล

เทคโนโลยีอุตสาหกรรม

เทคโนโลยีโทรคมนาคม

เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์

เทคโนโลยีเคมีสิ่งทอ

เทคโนโลยีเสื้อผ้า

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะของบัณฑิต จำแนกเป็น 5 ด้าน คือ

- 2.1 ทักษะด้านการสื่อสาร (Communication Skill)
- 2.2 ทักษะด้านการเรียนรู้ (Learning Skill)
- 2.3 ทักษะด้านการวิเคราะห์ (Analytical Skill)
- 2.4 ทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม (Ethics Skill)
- 2.5 ความรู้ความสามารถในงานอาชีพ (Technical Skill)

### 1.5 ข้อตกลงเบื้องต้นของการวิจัย

1.5.1 งานศึกษาวิจัยครั้งนี้ยอมรับว่า ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นสามารถสำรวจข้อมูลที่เป็นจริง ถูกต้องและเชื่อถือได้

1.5.2 การตอบแบบสอบถามในเวลาและสถานที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อความถูกต้องของข้อมูล

1.5.3 ผู้วิจัยได้เลือกสถานประกอบการในประเทศไทย ที่รับบัณฑิตระดับปริญญาตรี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เข้าทำงานในระหว่างปีการศึกษา 2548-2549 เพราะปัจจุบันบัณฑิต มีการกระจายแหล่งงาน ไม่เพียงแต่เฉพาะในกรุงเทพมหานครเท่านั้น

### 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.6.2 ทำให้ทราบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตและความต้องการบัณฑิต คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ของสถานประกอบการ

1.6.3 ผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะของนักศึกษา ให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการ

1.6.4 นักศึกษาที่กำลังศึกษาหรือใกล้จะสำเร็จการศึกษา จากคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเอง ให้มีคุณลักษณะตรงตามความต้องการของสถานประกอบการได้

1.6.5 ผู้ที่สนใจสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางการศึกษาวิจัยต่อไป



## 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.7.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของหัวหน้างาน/นายจ้าง ที่ว่าจ้างบัณฑิต ระดับปริญญาตรี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เข้าทำงานในระหว่างปีการศึกษา 2548-2549

1.7.2 ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด เห็นด้วย/ไม่เห็นด้วย ความคิดเห็นของหัวหน้างาน/นายจ้าง ที่ว่าจ้างบัณฑิต ระดับปริญญาตรี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เข้าทำงานในระหว่างปีการศึกษา 2548-2549

1.7.3 บัณฑิต หมายถึง นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.7.4 มหาวิทยาลัย หรือ มทร. พระนคร หมายถึง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.7.5 ผู้บริหารสถานประกอบการ หมายถึง บุคลากรประจำของสถานประกอบการที่บัณฑิตทำงานอยู่ ซึ่งบุคลากรดังกล่าวมีหน้าที่ดูแล นิเทศ และกำกับการทำงานของบัณฑิตโดยตรง

1.7.6 ประเภทของธุรกิจ ธุรกิจสามารถแบ่งได้ 3 ประเภท คือ

1) ธุรกิจอุตสาหกรรม ได้แก่ การประกอบธุรกิจที่มุ่งผลิต แปรรูป และหล่อหลอมวัตถุดิบให้เป็นสินค้าต่าง ๆ

2) ธุรกิจการค้า ได้แก่ การประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการนำสินค้าจากแหล่งผลิตมาจำหน่ายให้แก่ผู้บริโภค หรือซื้อมาขายไป

3) ธุรกิจบริการ ได้แก่ การเสนอขายบริการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ความสะดวกสบาย ความปลอดภัย หรือความสนุกสนานบันเทิงแก่ลูกค้า

1.7.7 ลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ หมายถึง คุณสมบัติหรือลักษณะเฉพาะที่เป็นที่พึงประสงค์หรือต้องการให้มีในบัณฑิตที่รับเข้าทำงาน ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ด้าน ได้แก่ Communication Skill, Learning Skill, Analytical Skill, Ethics Skill และ Technical Skill

1.7.8 ทักษะบัณฑิตทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ทักษะด้านการสื่อสาร (Communication Skill) ทักษะด้านการเรียนรู้ (Learning Skill) ทักษะด้านการวิเคราะห์ (Analytical Skill) ทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม (Ethics Skill) และความรู้ความสามารถในงานอาชีพ (Technical Skill)

1.7.9 ทักษะด้านการสื่อสาร (Communication Skill) คือ ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของบัณฑิตในการสื่อความหมาย คือ ถ่ายทอดหรือการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้ ความคิดระหว่างบุคคล เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเรื่องราวระหว่างกัน โดยการพูด ฟัง อ่าน เขียน สื่อสารกับบุคคลจนเกิดผลสัมฤทธิ์

1.7.10 ทักษะด้านการเรียนรู้ (Learning Skill) คือ ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของบัณฑิตในการปรับเปลี่ยนทัศนคติแนวคิดและพฤติกรรมอันเนื่องมาจากการได้รับประสบการณ์ ซึ่งควรเป็นการปรับเปลี่ยนไปในทางที่ดีขึ้น

1.7.11 ทักษะด้านการวิเคราะห์ (Analytical Skill) คือ ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของบัณฑิตในการสรุปข้อเท็จจริงรวบยอดในความจริงที่ซับซ้อน และแยกแยะข้อเท็จจริงนั้นให้แตกต่างย่อยลงไปเป็นข้อเท็จจริงที่เสถียร การแยกแยะปัญหาให้เป็นส่วนย่อยๆ เพื่อที่จะได้พบส่วนที่เกี่ยวข้องกับเราอยู่แล้ว หรือเกี่ยวข้องกับสิ่งอื่นๆ เป็นกระบวนการคิดหลายปัญหา หรือควบคุมความเป็นไปของปัญหาเพื่อที่จะได้รู้ถึงแง่มุมที่เชื่อมโยงสิ่งที่เราไม่รู้และสิ่งที่เราารู้แล้ว เพื่อนำไปสู่ผลที่เราต้องการ

1.7.12 ทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม (Ethics Skill) คือ ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของบัณฑิตในลักษณะอันเป็นสิ่งจำเพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งแสดงออกทางท่าทาง ความรู้สึกนึกคิด ความเฉลียวฉลาด ตลอดจนกิริยามารยาท การแต่งกายสุภาพ สง่างาม มีอุปนิสัยที่ดี ไม่ทำร้ายจิตใจผู้อื่น มีน้ำใจ มีความเข้าใจผู้อื่น

1.7.13 ทักษะด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ (Technical Skill) คือ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ ทักษะ ฝีมือ ความประพณี อุปนิสัย ตลอดจนความพร้อมในการปฏิบัติงานในสาขาอาชีพ มีสมรรถภาพด้านสถาปัตยกรรม มุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับคุณภาพ (Quality Focus) และมีความเชี่ยวชาญด้านเทคนิค (Technical Expertise)

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริหาร สถานประกอบการต่อคุณลักษณะของบัณฑิต คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในหัวข้อ ต่อไปนี้

- 2.1 ความหมายนิยาม แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
- 2.2 ความหมาย องค์ประกอบ ความสำคัญ และการวัดทัศนคติ
- 2.3 หลักปฏิบัติเพื่อความสำเร็จและคุณภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต
- 2.4 แนวคิดของผู้บริหารต่อผู้ใต้บังคับบัญชา
- 2.5 คุณสมบัติของพนักงานที่นายจ้างต้องการ
- 2.6 คุณสมบัติของพนักงานในอุดมคติ
- 2.7 บัญญัติ 10 ประการของการปฏิบัติงานที่ดีของลูกจ้าง
- 2.8 หน้าที่ของพนักงานที่มีต่อองค์กร
- 2.9 คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์
- 2.10 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทักษะทั้ง 5 ด้าน
- 2.11 มทร. พระนคร กับคุณภาพบัณฑิต
- 2.12 ประเภทของธุรกิจ
- 2.13 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ความหมายนิยาม แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง อารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลที่สืบเนื่องมาจากสิ่งเร้า และแรงจูงใจ โดยจะแสดงปรากฏออกมาทางพฤติกรรม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาทฤษฎีในเรื่องความพึงพอใจที่กูด (Good) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง คุณภาพหรือระดับความพอใจซึ่งเกิดจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลต่อกิจกรรม วอลเลสเตอร์ (Wallestein) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End-State in Feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ เครชและ ครัชฟิลด์ (Kerch and Crutchfield) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า

เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองพร้อมบรรลุจุดมุ่งหมาย (Goals) ที่ตั้งไว้ระดับหนึ่งทิฟฟิน แมคคอร์มิก (Tiffin and McCormick) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่นเดียวกับ วอลแมน (Wolman) ที่ได้ให้ความหมายของความ พึงพอใจไว้ว่าเป็นความรู้สึกมีความสุข เมื่อเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goal) ความต้องการ (Need) หรือแรงจูงใจ (Motivation) สตัสส์ จอร์ท และเซเชเลส (Stuass George and Sayles, L.R.) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้ และวิมลสิทธิ์ หรยางกูร ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ว่าเป็นการให้ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี-เลว, พอใจ-ไม่พอใจ, สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น (พิบูล สมจิตต์, 2545 : 8-9) วอลแมน (Wolman) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกมีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ และแรงจูงใจ ส่วน วอลเลอร์สไตน์ (Wallerstein) กล่าวว่า เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ซึ่งคล้ายกับ เรเบอร์ (Raber) ที่ว่าเป็นความรู้สึกที่สำเร็จตามความมุ่งหมายและพอใจที่สามารถจัดอุปสรรคได้ นอกจากนี้ สจิวต ออสแคมป์ (วนิดา นภากร, 2537 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจมีความหมายอยู่ใน 3 นัย คือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไป
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
3. ความพึงพอใจ หมายถึง การทำงานได้เป็นตามหรือตอบสนองคุณค่าของบุคคล

จากความหมายของความพึงพอใจดังที่ผู้เชี่ยวชาญหลายท่านได้กล่าวไว้ข้างต้น พอจะรวบรวมสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลที่สืบเนื่องมาจากสิ่งเร้าและแรงจูงใจ โดยจะแสดงปรากฏออกมาทางพฤติกรรม เกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง และบรรลุ จุดมุ่งหมาย (Goals) ที่ตั้งไว้ระดับหนึ่ง หรือให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้ และจะรู้สึกมีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ และแรงจูงใจ

### แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Maslow A.H. (1990 : 80) ได้ตั้งทฤษฎีแรงจูงใจ ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลาย โดยกล่าวว่าความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นความต้องการ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงจะเข้ามาแทนที่ Maslow ได้แบ่งลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้น ดังนี้

- ขั้นที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการอันดับแรกของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการในเรื่องอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค การนอนหลับพักผ่อน เป็นต้น
- ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการป้องกันไม่ให้เกิดอันตราย ทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่น ความเจ็บป่วย
- ขั้นที่ 3 ความต้องการความรัก และการยอมรับจากผู้อื่น (Social Needs) เป็นความต้องการทางสังคม และความสำคัญของการอยู่ร่วมกัน ต้องการการยอมรับ ต้องการมีเพื่อน มีครอบครัว และมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มและสังคม
- ขั้นที่ 4 ความต้องการได้รับการยกย่องทางสังคม (Esteem Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการ ก็จะมุ่งหาทางสนองตอบความต้องการในลำดับที่สูงขึ้นไปอีก เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือตนเองและรู้สึกที่ตนเองมีค่าให้คนอื่นยกย่อง ให้เกียรติและเห็นความสำคัญของตนเองและต้องการความมีชื่อเสียงเด่นดังในสังคม
- ขั้นที่ 5 ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้ายและเป็นความต้องการขั้นสูงสุดในชีวิตของมนุษย์ คือ ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดหรือนึกฝันที่อยากจะประสบความสำเร็จ เป็นความประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนเองต้องการหรือเป็นความปรารถนาสูงสุด

สมพงษ์ เกษมสิน (2516 : 531) ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า หมายถึง ความพยายามชักจูงเพื่อให้ผู้อื่นแสดงออกหรือปฏิบัติตามสิ่งจูงใจ สำหรับสิ่งจูงใจที่เป็นเครื่องล่อหรือกระตุ้นเพื่อให้เกิดแรงจูงใจ

เชียรศรี วิวิธสิริ (2525 : 25) ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า หมายถึง พลังที่ทำให้เกิดพฤติกรรม และควบคุมแนวทางของพฤติกรรมหรือสิ่งกระตุ้นอินทรีย์ หรือชี้ทางอินทรีย์กระทำพฤติกรรมไปสู่เป้าหมาย

จรรยา โกมลบุญย์ (2528 : 56) ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า หมายถึง ภาวะที่อินทรีย์ถูกกระตุ้น และชี้แนะแนวทางให้อินทรีย์มีการตอบสนองไปสู่เป้าหมาย หรือเป็นเครื่องล่อใจ ซึ่งเป็นความต้องการเฉพาะอย่างที่ทำให้ความพึงพอใจแก่บุคคล

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจดังที่ผู้เชี่ยวชาญและนักวิจัยหลายท่านได้กล่าวไว้ พอจะสรุปประเด็นได้ว่า แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเนื่องจากแรงจูงใจ คือ ความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีลำดับขั้นความต้องการ เป็นพลังที่ทำให้เกิดพฤติกรรม และควบคุมแนวทางของพฤติกรรม หรือชี้ทางให้เกิดพฤติกรรมอันจะนำไปสู่เป้าหมาย สามารถกระตุ้นหรือล่อให้เกิดพฤติกรรมการเรียนรู้ขึ้นด้วยสิ่งเร้าสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แรงจูงใจประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่เกิดภายในร่างกาย และส่วนที่เกิดภายนอกร่างกาย ทั้ง 2 ส่วนเป็นตัวกำเนิดทิศทางของพฤติกรรม

**แนวคิดพื้นฐานของการวัดความพึงพอใจ** ( จิรภา จิตตวิสุทธิกุล, 2540 : 4-13)

แนวคิดในการประเมินผลมี 2 แบบ คือ

1. การประเมินผลทางจิตวิทยา (Psychological Interpretation of Satisfaction) แนวทางนี้มอง Satisfaction ว่าเป็นการยืนยัน (Confirmation) ของความคาดหวังที่เกิดขึ้น (Prior Expectation) ความพึงพอใจหรือไม่พอใจขึ้นกับการเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับ ซึ่งก็คือแนวทางของ Disconfirmation Process

2. การประเมินผลตามทฤษฎีอรรถประโยชน์ (Utility Theory Interpretation of Satisfaction) เป็นการอ้างอิงทฤษฎีในด้านเศรษฐศาสตร์ โดยมีสมมุติฐานว่าผู้บริโภคที่มีเหตุผล (Rational Consumer) ซึ่งต้องการทำให้ตนบรรลุความพอใจสูงสุด เมื่อเกิดอรรถประโยชน์สูงสุด และทำให้เกิด Ideal Point ว่าจะน้อยกว่าเท่ากับหรือมากกว่า และระยะห่างมากน้อยเพียงใด โดยการนำมาเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (Expectation) และการรับรู้ (Perception)

จากแนวคิดพื้นฐานของการวัดความพึงพอใจดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้กำหนดแนวทางการวิจัยเพื่อศึกษา และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของตลาดแรงงาน (ผู้บริโภค) ที่มีต่อบัณฑิตระดับปริญญาตรี และปริญญาโท สาขาคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ในด้านต่างๆ โดยทำการวัดความพึงพอใจตามแนวทางการประเมินผลทั้งทางจิตวิทยา และทฤษฎีอรรถประโยชน์ ทั้งนี้เพื่อให้ทราบผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ในด้านการผลิตบัณฑิตสู่ตลาดแรงงานว่าตรงตามความคาดหวังของผู้บริโภคมากน้อยเพียงใด

## 2.2 ความหมาย องค์ประกอบ ความสำคัญ และการวัดทัศนคติ

### ความหมายของคำว่าทัศนคติ (Attitude)

ทัศนคติหรือ Attitude (สุรางค์ โค้วตระกูล, 2537 : 101-104) หมายถึง ทำที่ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ได้แก่ คน สัตว์ สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ในทางที่ดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ และความรู้สึกดังกล่าวนี้มีลักษณะ คงทน และทำให้บุคคลมีความพร้อมเสมอที่จะตอบโต้ต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ

ทัศนคตินั้น (จรรยา สุวรรณทัต, 2529 : 64-66) คือ วิธีทางที่บุคคลเกิดความรู้สึกต่อบางสิ่งบางอย่าง คำจำกัดความเช่นนี้ มิใช่คำจำกัดความทางวิชาการนัก แต่หากเราจะพิจารณาโดยละเอียดแล้ว เราก็จะมองเห็นความหมายของมันลึกซึ้งชัดเจนพอคุดคุดเมื่อพูดว่า คือ ความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งนั้น ก็หมายความว่าทัศนคตินั้นมีวัตถุที่ ทัศนคติจะมุ่งตรงต่อนั้นอาจจะเป็นอะไรก็ได้ อาจจะเป็นบุคคล สิ่งของ สถานการณ์ นโยบาย หรือ อื่น ๆ อาจจะเป็นได้ทั้งนามธรรมและรูปธรรม ดังนั้นวัตถุแห่งทัศนคตินั้นอาจจะเป็นอะไรก็ได้ที่คนรับรู้หรือคิดถึง

ความรู้สึกเช่นนี้อาจจะเป็นในด้านการจงใจหรืออารมณ์ และเช่นเดียวกับแรงจูงใจแบบอื่น ๆ ก็คือได้จากพฤติกรรม ตัวอย่าง เช่น ทัศนคติต่อศาสนา หากเป็นทัศนคติที่ดีเราจะเกิดความเคารพในวัด เราจะเกิดความรู้สึกว่าศาสนาหรือวัดนั้นจะเป็นสิ่งจรรโลงความสงบสุข เรายินดีบริจาคทำบุญร่วมกับวัด เราจะพูดได้อีกอย่างหนึ่งว่าเป็นความพร้อมที่ถูกระตุ้นด้วยวัตถุ การกระทำต่าง ๆ ของคนนั้น มักถูกกำหนดด้วยทัศนคติที่จะตัดสินใจว่าจะบริจาคเงินแก่วัดสักเท่าใดนั้นย่อมมีปัจจัยต่าง ๆ เข้าเกี่ยวข้อง เช่น ชอบสมภาร รายได้ตนเองดีขึ้น เห็นความสำคัญของวัด เห็นว่ามีสิ่งที่จะต้องบูรณะมาก

### การวัดทัศนคติ

มีวิธีการวัดทัศนคติมากมาย ในจำนวนนี้ก็มีแบบสอบถาม ซึ่งเป็นการทดสอบด้วยการตรวจสอบ ข้อความ ความคิดเห็นต่าง ๆ ส่วนมากเป็นแบบให้คะแนนแก่คำพูดหรือข้อความนั้น ซึ่งข้อความนั้นมีทั้งข้อความซึ่งเป็นเครื่องแสดงทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น และข้อความซึ่งแสดงถึงทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น แบบทดสอบนั้นมีหลายแบบ เช่น ของ Thurstone ของ Likert ของ Lieert นั้น รู้สึกว่าเป็นแบบที่ใช้ง่ายและใช้กันมาก ข้อความนั้นมีทั้งข้อความที่แสดงทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น และข้อความซึ่งแสดงทัศนคติไม่ดีต่อสิ่งนั้น ข้อความแต่ละข้อจะกำหนดสัดส่วนให้ผู้ตอบเลือกอยู่ 5 อันดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยกำหนดคะแนนสำหรับข้อความที่แสดงถึงทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น ให้คะแนน 5 สำหรับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และเป็น 4, 3, 2, 1 สำหรับเห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งตามลำดับ ส่วนข้อความที่แสดง

ถึงทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น ให้คะแนนเห็นด้วยอย่างยิ่งเป็น 1 และ 2, 3, 4, 5 สำหรับเห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง คะแนนบุคลิกภาพนั้นก็คือผลรวมของการเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยขนาดต่าง ๆ ที่เขาเลือก การทดสอบแบบนี้บางที่ไม่ค่อยจะได้ความคิดที่แท้จริงนัก โดยเฉพาะหากเป็นความคิดที่ขัดแย้งกับความคิดเห็นของส่วนใหญ่ คือ บางครั้งไม่เห็นด้วยกับส่วนใหญ่แต่ก็ปิดบังซ่อนเร้นเสีย

การทดสอบอีกวิธีหนึ่ง เป็นการทดสอบที่เรียกว่า Projective Method ให้นักคนได้ตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ไม่ได้กำหนดรูปแบบแน่นอน เหตุผลที่อยู่เบื้องหลังวิธีการเช่นนี้ก็คือความจริงที่ว่าเมื่อสิ่งเร้าซึ่งมิได้กำหนดรูปแบบแน่นอนแล้ว การตอบสนองนั้นส่วนใหญ่ก็ย่อมมาจากความต้องการและปัจจัยส่วนตัวของเขาเอง การทดสอบมักจะทดสอบด้วยรูปภาพที่กำกวม ให้ผู้ตอบบรรยายเองว่าเห็นอะไรรู้สึกอย่างไร การทดสอบแบบนี้มีประโยชน์อย่างยิ่ง เกี่ยวกับการทดสอบหาความลำเอียงหรือความเดียดฉันท์ (prejudice) เพราะ ความรู้สึกเช่นนี้มักเป็นความรู้สึกที่อยู่ใต้สำนึก นอกจากนี้การวัดทัศนคตินั้นยังมีวิธีการอีกอย่างหนึ่งเรียกว่า Rating Method โดยให้ผู้ถูกตรวจสอบกำหนดแนวบุคลิกภาพของตนเองว่าอยู่ในระดับใด เป็นการวัดแนวโน้มนำแห่งบุคลิกภาพแต่ละอย่าง

### 2.3 หลักปฏิบัติเพื่อความสำเร็จและคุณภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต

#### หลักปฏิบัติเพื่อความสำเร็จในการทำงานของบัณฑิต

จากการประมวลเนื้อหาพระบรมราโชวาทพบว่า พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงชี้แนะหลักปฏิบัติเพื่อความสำเร็จในการทำงานของบัณฑิตไว้ ดังนี้ (อุดม หนูทอง, 2540 : 3)

1. มีฉันทะ ปรนิธาน และอุดมคติในการทำงาน
2. มีเป้าหมาย หลักการ และแผนงานชัดเจน
3. รู้จักใช้วิชาการในภาคปฏิบัติ
4. มีความรับผิดชอบ เสียสละ อดทน และมีความเพียรอย่างสม่ำเสมอ
5. มีสติ วิจารณ์ญาณ และความรอบคอบในการทำงาน
6. มีวินัยในการทำงาน
7. รู้จักทำงานร่วมกับผู้อื่น

### 2.4 แนวคิดของผู้บริหารต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

ประอร โกมลภิส (2545 : 126-127) ได้อ้างถึงทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor ซึ่งระบุไว้ว่าแนวคิดของผู้บริหารต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอาจแบ่งได้เป็นสองแบบ แบบแรกเรียกว่าแบบทฤษฎี X ซึ่ง McGregor ตั้งสมมุติฐานไว้ว่า



1. ผู้ปฏิบัติงานโดยทั่วไปเกียจคร้าน ไม่ชอบทำงาน และพยายามหลีกเลี่ยงเมื่อมีโอกาส

2. เนื่องจากไม่ชอบทำงาน จึงต้องบังคับควบคุมหรือลงโทษเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน

3. ผู้ปฏิบัติงานโดยทั่วไปชอบให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการ ต้องการหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ไม่มีความกระตือรือร้น และต้องการความมั่นคง ปลอดภัยมากกว่าสิ่งอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน

### ส่วนแบบที่สองหรือทฤษฎี Y ซึ่ง McGregor ตั้งสมมุติฐานไว้ว่า

1. ผู้ปฏิบัติงานโดยทั่วไปเห็นว่างานเป็นสิ่งที่ให้ความพอใจ เช่นเดียวกับการเล่น หรือการพักผ่อน

2. การข่มขู่หรือลงโทษผู้ปฏิบัติงานไม่ใช่วิธีที่ดีที่สุด แต่ผู้ปฏิบัติงานจะสามารถปฏิบัติงานได้ดีควบคุมตนเองได้ หากเขาให้ความสำคัญกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

3. ความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ขึ้นอยู่กับผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับ

4. หากได้อยู่ในสถานการณ์ที่เหมาะสม นอกจากผู้ปฏิบัติงานโดยทั่วไปจะมีความรับผิดชอบแล้วยังแสวงหาความรับผิดชอบในงานอีกด้วย

5. ผู้ปฏิบัติงานโดยทั่วไปมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหา

ความสามารถทางสติปัญญาของผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ยังไม่ได้มีการนำมาใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่นอกจากทฤษฎีต่างๆ ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ยังมีทฤษฎีและหลักการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธรรมชาติของผู้ปฏิบัติงานอีกมากมาย เช่น ทฤษฎีของ Ouchi ทฤษฎีหน้าต่าง JOHARI ของ Joseph Luft และ Harry Ingrahm เป็นต้น อาจกล่าวได้ว่าจากการศึกษาหลักการและทฤษฎีต่างๆ เหล่านี้แล้ว พบว่า ผู้ปฏิบัติงานโดยทั่วไปแล้วมีธรรมชาติที่เหมือนกันอยู่อย่างหนึ่งคือ รักตนเองมากที่สุด ดังข้อความตอนหนึ่งในหนังสือ "In Search of Excellence" ซึ่งเขียนโดย THOMAS J. PETERS และ ROBERT H. WATERMAN, Jr. ใต้ระบุเกี่ยวกับธรรมชาติของคน โดยทั่วไปพอสรุปได้ว่า คนเรา ทุกคนนึกถึงและให้ความสำคัญกับตัวเองมากที่สุด คนเราต้องการให้ผู้อื่นสรรเสริญยกย่องชมเชย และโดยปกติชอบเป็นผู้ชนะ เป็นคนเก่ง แต่แท้จริงแล้วคนเราไม่ใช่ว่าจะเก่งและมีความสามารถสูงอย่างที่เรานึกว่าเรามีเสมอไป

## 2.5 คุณสมบัติของพนักงานที่นายจ้างต้องการ

กองแผนงาน กรมอาชีวศึกษา (2530 : 1-8) ได้กำหนดคุณสมบัติ 8 ด้านของพนักงานที่นายจ้างต้องการให้เป็นเป้าหมายในการอบรมตั้งสอนนักศึกษา ดังนี้

1. คุณค่าเฉพาะตัว ได้แก่ ความซื่อสัตย์ นับถือตนเองและมีภาพพจน์ที่ดีต่อตนเอง มีเป้าหมายในอาชีพและชีวิต มีความมั่นคงทางอารมณ์ มีทัศนคติที่ดี มีความกระตือรือร้นและไม่จำกัดความสามารถของตนเอง

2. ทักษะในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ได้แก่ มีความยืดหยุ่น ความคิดสร้างสรรค์ และมีแนวทางแปลกใหม่ สามารถปรับตัวเข้ากับความต้องการของงานที่เปลี่ยนแปลงได้ สามารถวางแผนและจัดระบบการทำงานได้ สามารถใช้เหตุผลและตัดสินใจอย่างเที่ยงตรง และมีสมรรถภาพจดจ่ออยู่กับงานหลายๆ ส่วนในเวลาเดียวกัน

3. ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ได้แก่ เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี มีไหวพริบดี ยอมรับผู้อื่น ยอมรับข้อติชม ทำงานเป็นทีมได้ ความเป็นมิตร เสมอต้นเสมอปลายกับผู้อื่น ให้ความร่วมมือเต็มใจรับมอบงานด้วยความยินดี ยอมรับการปกครอง และคำปรึกษาแนะนำของหัวหน้า เคารพในสิทธิและทรัพย์สินของผู้อื่น และมีคุณสมบัติของการเป็นผู้นำ

4. ทักษะในการสื่อสาร ได้แก่ รู้จักถามคำถาม รู้จักขอความช่วยเหลือเมื่อจำเป็น แจ่มแจ้งหัวหน้าเมื่อต้องหยุดงานพร้อมเหตุผล พุดจาจะฉานชัดเจนและเป็นผู้ฟังที่ดี

5. ลักษณะเกี่ยวกับงาน ได้แก่ ทำงานเสร็จสมบูรณ์ตามกำหนด ปฏิบัติตามคำสั่งได้อย่างไม่บกพร่อง มีสมรรถภาพในการทำงาน ทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อย ทำงานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง มีความแม่นยำเที่ยงตรงและพิถีพิถันในการทำงานให้ดีขึ้นตลอดเวลา

6. วุฒิภาวะ ได้แก่ ทำงานได้ดีโดยไม่ต้องควบคุมหรือตรวจตรา เชื่อถือและไว้วางใจ ได้มีความรับผิดชอบ ไม่นำปัญหาส่วนตัวมายุ่งเกี่ยวกับงาน ยินดีทำงานเพิ่มพิเศษและงานล่วงเวลา มีความพร้อมในการทำงาน มีความภูมิใจในการกระทำของตน มีความคิดริเริ่มสุขุมและควบคุมตนเองได้ มีความรับผิดชอบในการกระทำของตน มีวุฒิภาวะทางความคิด กิริยาท่าทางและการกระทำประเมินผลงานของตนเองได้ มีความอดทน รู้จักใช้เวลาอย่างฉลาดและมีความเชื่อมั่นในตนเอง

7. สุขนิสัยและความปลอดภัยในงาน ได้แก่ ปฏิบัติตามกฎหมายความปลอดภัยรักษาอัตราเร็วในการทำงาน และอัตราการผลิตที่เหมาะสม รักษาสุขนิสัยส่วนบุคคลอย่างดี สวมเสื้อผ้าที่เหมาะสมและ แต่งกายดี สามารถทำงานภายใต้ภาวะความเครียดได้ดี มีความแข็งแรงทั้งทางร่างกายและจิตใจ เหมาะสมกับงานที่ทำและมีสุขภาพดี

2. **ทักษะการดูแลแก้ไขอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่เราใช้อยู่เป็นประจำ :** คงปฏิเสธไม่ได้ ในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศแบบนี้ อุปกรณ์ไอเทค เข้ามาอยู่เมนูสำนักงานกันเต็มไปหมด โดยเฉพาะอย่างยิ่งคอมพิวเตอร์ ดังนั้น เราควรจะมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นบ่อย ๆ ระหว่างที่เราใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์แฮงค์ การลงโปรแกรม หรือแม้กระทั่งเครื่องถ่ายเอกสาร ที่ใช้เป็นประจำ กระดาษหมด กระดาษติด สามารถจัดการได้ โทรศัพท์มือถือที่ใช้ทำงานอยู่ เกิดปัญหาเครือข่าย หรือฟังก์ชันการทำงานบางอย่างรวนไป ควรจะดูแลในเบื้องต้นได้
3. **ทักษะทางด้านทรัพยากรมนุษย์:** สำนักงานใหญ่ ๆ หลายแห่ง มีปัญหาในเรื่องของพนักงานไม่ถูกกัน ทำงานร่วมกันไม่ได้ ติดต่อกันไม่เข้าใจเป็นต้น ดังนั้น หากเราเป็นคนมีมนุษยสัมพันธ์ รู้จักการบริการทรัพยากรมนุษย์ ในเบื้องต้น จะมีประโยชน์ต่อการทำงานมาก รู้วิธีการติดต่อ หรือจัดการเมื่อต้องทำงานร่วมกับบุคคลในประเภทต่าง ๆ
4. **ทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์:** นอกจากว่าคณะต้องมีความสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์อย่างง่าย ๆ เช่น โปรแกรมเวิร์ด โปรแกรม Excel โปรแกรม Photoshop และโปรแกรมพื้นฐานอื่นๆ แล้ว ควรจะสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้อย่างคล่องแคล่ว ไม่ว่าจะเป็นการค้นหาข้อมูลข่าวสารจาก WWW การส่งอีเมลล์ หรือการดาวน์โหลดโปรแกรมต่าง ๆ เป็นต้น ถ้าจะให้ดีกว่านั้น ควรจะเรียนรู้การเขียนโปรแกรมง่าย ๆ บางอย่าง เช่น HTML
5. **ทักษะที่ได้รับการฝึกอบรมมาเป็นพิเศษ:** ซึ่งทักษะดังกล่าวนี้ จะขึ้นอยู่กับว่าเราเรียนมาทางไหน และจะประกอบอาชีพอะไร เช่น ต้องการเป็นพนักงานขาย ก็ควรจะได้รับ การฝึกอบรมในเรื่องการขาย การดูแลลูกค้า นักประชาสัมพันธ์ อาจจะได้รับ การฝึกอบรมเพิ่มเติมในเรื่องของภาษา เป็นต้น
6. **ทักษะทางวิทยาศาสตร์ และคณิตศาสตร์:** จะเป็นการดียิ่งถ้าหากเราเป็นคนที่เก่งคณะศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ประกอบอาชีพเกี่ยวกับวิศวกรรม การแพทย์ หรือในสาขาที่มีความเกี่ยวเนื่องกับวิทยาศาสตร์ต่าง ๆ
7. **ทักษะการจัดการด้านการเงิน:** ผู้ที่มีการวางแผนทางการเงินที่ดี จะได้เปรียบ ปัจจุบันนี้ คนในวัยทำงานจำนวนมาก คำนึงถึงเรื่องของการเก็บออมเพื่อใช้ในชวงเกษียรกันแล้ว ถ้าหากว่า เราไม่รู้จักรับบริการการเงินให้ดี จนถึงขั้นต้องกู้หนี้ยืมสินแล้ว จะกลายเป็นจุดต่างในการงานไปเลยก็ว่าได้
8. **ทักษะในเรื่องของการจัดการข้อมูล:** เนื่องจากว่ายุคนี้เป็นยุคแห่งข้อมูลข่าวสาร การจัดการข้อมูลของตนเองที่มีอยู่จึงเป็นเรื่องสำคัญ ในยุคนี้ ข้อมูลที่รวดเร็ว สามารถช่วยให้การตัดสินใจเป็นไปอย่างถูกต้อง ดังนั้น เราควรจะมีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ให้สามารถเข้าถึง เป็นหมวดหมู่ และค้นหาได้ง่าย
9. **ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ:** ถ้าเราสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้คล่องแคล่ว มักจะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ ยิ่งถ้าหากเราสามารถพูดภาษาอื่น ๆ ได้อีกด้วย ก็ยิ่งจะเป็นที่น่าสนใจ ปัจจุบันนี้

มีบริษัทต่างชาติเข้ามาเปิดสาขาในเมืองไทยเยอะ ภาษาอังกฤษ แน่แน่นอนว่ามีความสำคัญ แต่ถ้ายังสามารถพูดภาษาของเจ้าของบริษัทได้อีกด้วยแล้วยิ่งดีใหญ่ อย่างเช่นภาษาญี่ปุ่น ภาษาจีน ภาษาเยอรมัน เป็นต้น

10. **ทักษะในการบริหารธุรกิจ** : เราอาจจะไม่ต้องถึงขนาดไปเรียน MBA เอาแล้ว เข้าอบรมระยะสั้น หรือหาตำรับตำราในการบริหารมาอ่านสักหน่อย ก็น่าจะไปไหว เราจะเห็นได้ว่า ธุรกิจใหญ่ ๆ ที่ประสบความสำเร็จ เขามีระบบการจัดการและการบริหารที่ดีด้วย ถ้าหากเรามีความรู้ในเรื่องการบริการ เราก็จะสามารถเข้าใจในนโยบายการจัดการต่าง ๆ ของทางบริษัทได้ด้วย ไม่ใช่เฉพาะผู้บริหารเท่านั้น แต่ระดับปฏิบัติการก็สามารถจะมีความรู้ด้านนี้ เพื่อที่จะแสดงความสามารถในโอกาสที่เปิดให้ ไม่นั่นละ คุณอาจจะได้รับการ โพรโมท ก็เพราะทักษะในการบริหารจัดการนี้แหละ

## 2.6 คุณสมบัติของพนักงานในอุดมคติ

อดุลย์ รัตนมันเกษม (2531 : 5) ได้ระบุคุณสมบัติของพนักงานในอุดมคติไว้ในหนังสือเรื่อง “เคล็ดลับการสร้างคนของญี่ปุ่น” ดังนี้

1. มีทัศนคติที่ดีต่องาน
2. รู้สึกเป็นเกียรติกับงานที่ตนเองทำอยู่
3. ปฏิบัติหน้าที่อย่างแข็งขัน ทำงานในหน้าที่ให้ดีที่สุด จัดการเรื่องงานของตนเองด้วยความขยันและอย่างมีความสุข
4. สามารถปรับตัวให้อยู่ในหมู่คณะได้ ปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างเป็นมิตร และมีมารยาท
5. สามารถทำงานที่รับฝากไว้ให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา
6. มีสุขภาพแข็งแรง นิสัยร่าเริงแจ่มใส สามารถนำความสุขมาให้ผู้อื่นได้
7. มีท่าทีเอาการเอางานในอันที่จะเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของงาน
8. สุภาพอ่อนโยนและว่านอนสอนง่าย สามารถนำเอาข้อดีที่มีในตนเองมาใช้กับงานได้
9. หาความรู้อยู่เสมอ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
10. ไม่ค่อยเล่นและพูดมากในขณะที่ทำงาน
11. จัดการเรื่องราวด้วยความยุติธรรม มีเหตุผล ประสานเป็นหนึ่งเดียว
12. มีความสำนึกที่จะเป็นบุคลากรในสาขาวิชาชีพเฉพาะ
13. เป็นฝ่ายติดต่อประสานงานกับฝ่ายอื่นๆ อย่างกระตือรือร้น
14. มีความคิดเป็นของตนเอง แต่ไม่หลับลับตาทำ สามารถจัดการเรื่องทุกอย่างได้อย่างมีระเบียบเรียบร้อย

## 2.7 บัญญัติ 10 ประการของการปฏิบัติงานที่ดีของลูกจ้าง

จำเนียร จวรตระกูล (2530 : 58-61) ได้กล่าวถึงบัญญัติ 10 ประการของการปฏิบัติงานที่ดีของลูกจ้างที่จะตอบสนองความคาดหวังของผู้บังคับบัญชา ดังนี้

1. ความขยันหมั่นเพียรดี ผู้ปฏิบัติงานที่ดีย่อมมีความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ ต้องเป็นคนเอาใจจริงเอาใจลงในเวลาทำงาน ตั้งใจทำงานให้เสร็จโดยไม่ชักช้า ไม่ปล่อยเวลาให้สิ้นเปลืองไป โดยไม่ได้ทำงานให้เป็นประโยชน์ ทั้งนี้โดยไม่จำเป็นต้องให้ผู้อื่นหรือผู้บังคับบัญชาคอยติดตามหรือกระตุ้นเตือน อีกทั้งงานที่ปฏิบัติเป็นผลสำเร็จนั้น ต้องมีประมาทมากเพียงพอเป็นที่ยอมรับได้ตามมาตรฐานขององค์กร หรือเกินกว่านั้น การมาทำงานก็เป็นคนตรงต่อเวลาอย่างสม่ำเสมออีกด้วย

2. มีผลงานที่มีคุณภาพดี ผู้ปฏิบัติงานที่ดีไม่เพียงแต่จะมีความขยันหมั่นเพียร สามารถในการปฏิบัติงานให้ได้ปริมาณตามมาตรฐานหรือเกินกว่านั้น งานที่พนักงานปฏิบัติได้ผลสำเร็จออกมาด้วยความรวดเร็ว นั้นยังจะต้องมีคุณภาพดี การพิจารณาเรื่องคุณภาพนั้นดูได้จากผลงานดี ย่อมพยายามไม่ให้มีข้อผิดพลาด ไม่มีความสะเพร่าหรือเผลอเรอ และไม่จำเป็นต้องให้ผู้อื่นหรือผู้บังคับบัญชามาตรวจสอบผลงาน

3. มีความรับผิดชอบเป็นที่ไว้วางใจได้ดี ผู้ปฏิบัติงานที่ดีต้องมีความรับผิดชอบ คือ รับผิดชอบต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อผู้บังคับบัญชา และต่อบริษัท ความรับผิดชอบทั้งทางด้านการปฏิบัติงานและความประพฤติ พนักงานที่ดีย่อมสามารถรับผิดชอบงานในหน้าที่ของตนเองได้อย่างดี โดยผู้บังคับบัญชาไม่ต้องวิตกกังวล หรือจะต้องตามตรวจสอบอยู่ตลอดเวลา อย่างไรก็ดี ความรับผิดชอบยังแสดงออกได้อีกหลายทาง ทางหนึ่งคือ เมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้นก็ยอมรับแต่โดยดี มีความยินดีและเต็มใจทำการแก้ไขข้อผิดพลาดนั้นให้ถูกต้องเสียโดยเร็ว

4. มีความเข้าใจเป็นอย่างดี ผู้ปฏิบัติงานที่ดีย่อมต้องมีความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่ของตนเป็นอย่างดีว่า หน้าที่และความรับผิดชอบนั้นมีอะไรบ้างอย่างละเอียดถี่ถ้วนทุกด้าน จะต้องรู้ ขั้นตอนและขอบเขตของการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี และสามารถทำได้เป็นอย่างดีขึ้นด้วย จะต้องรู้ว่างานเกี่ยวข้องกับงานของใครบ้าง จะต้องประสานงานกับใคร ร่วมมือกับใคร รับงานมาจากใคร ทำสำเร็จจะต้องส่งไปที่ไหน เพื่ออะไร งานเริ่มต้นจากที่ไหน แล้วจะไปเสร็จเมื่อใด ใครเป็นผู้ตรวจงาน จะต้องมียปริมาณงานเท่าไร ในเวลาเท่าไร คุณภาพเป็นอย่างไร ดังนั้นพนักงานที่ดีนั้นจะต้องเอาใจใส่ศึกษางานของตนให้ช่วยแนะนำ และอธิบายให้โดยถือว่างานของเราจะปฏิบัติงานได้ดีและถูกต้องอย่างไร

5. มีความสามารถในการเรียนรู้ดี ผู้ปฏิบัติงานที่ดีย่อมมีความสามารถที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้เสมอ ทั้งนี้เพื่อที่จะได้ช่วยในการปรับปรุง การปฏิบัติงานของตนเองให้ดียิ่งขึ้น มีความสามารถ

เข้าใจรายละเอียดของงานได้อย่างรวดเร็วสามารถเรียนรู้แนวความคิดและวิธีการใหม่ๆ ได้อย่างรวดเร็ว สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงในงานหรือสภาพการทำงานได้อย่างง่ายดายและรวดเร็ว การที่สามารถได้เรียนรู้ได้เร็ว นั้นพนักงานจะต้องมีความเอาใจใส่ หมั่นคิด หมั่นไตร่ตรองเรื่องงานอยู่เสมอพยายามฝึกฝนตนเองในการทำงานในส่วนที่ตนไม่รู้ให้รู้และทำได้ ให้หมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมทั้งในงานและนอกงาน เป็นคนที่ทันต่อเหตุการณ์ต่างๆ อยู่เสมอ เช่น มีข่าวสารที่ป้ายประกาศก็ต้องอ่านและทำความเข้าใจ มีคำสั่งใหม่ ๆ หรือประกาศการเปลี่ยนแปลงในบริษัท หรือมีหนังสือ ข่าวสาร วารสาร ก็ต้องรีบอ่านและทำความเข้าใจเช่นกัน

6. มีความคิดริเริ่ม ผู้ปฏิบัติงานที่ดีจะต้องมีความคิดริเริ่ม ทั้งนี้เพราะความคิดริเริ่มจะช่วยให้พนักงานมีความคิดใหม่ๆ อยู่เสมอ พยายามที่จะสร้างสรรค์และคิดค้นวิธีการทำงานให้ดีขึ้น สะดวก ประหยัด และปลอดภัยมากขึ้น พนักงานผู้มีความคิดริเริ่มจะสามารถตัดสินใจทำงานในสิ่งที่ควรทำไปได้เอง โดยมีต้องให้ผู้บังคับบัญชาคอยบอกกล่าวอยู่ทุกขณะ ย่อมรู้ว่าสิ่งใดควรไม่ควร มีความกล้าและมั่นใจที่จะทำและกล้าแสดงความคิดเห็นเป็นของตนเองให้ปรากฏแก่ผู้อื่น และผู้บังคับบัญชาพยายาม ปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ไม่เป็นผู้ที่นั่งเฉย พยายามชวนหาสิ่งต่างๆ ทำอยู่เสมอ

7. มีดุลพินิจ และสามัญสำนึกดี ผู้ปฏิบัติงานที่ดีจะต้องมีไหวพริบ มีการคิดอย่างเป็นเหตุเป็นผลที่ดี การมีดุลพินิจและสามัญสำนึกดีจะช่วยทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานของตนได้ดี ทั้งนี้จะช่วยให้การตัดสินใจในการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างสมเหตุสมผล และถูกต้อง ดุลพินิจและสามัญสำนึกดีจะต้องอาศัยการคิด ไตร่ตรอง และทบทวนหาเหตุผลประกอบด้วย พิจารณาจากข้อมูลหลายๆ ด้าน มิใช่เพียงแต่คิดและอาศัยข้อมูลเพียงด้านเดียว บางครั้งจะต้องฟังความคิดเห็นและเหตุผลของผู้อื่นประกอบการพิจารณาในการตัดสินใจของเราอีกด้วย

8. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ผู้ปฏิบัติงานที่ดีต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี คำว่ามนุษยสัมพันธ์หมายถึงความสามารถของพนักงานที่จะเข้ากับบุคคลอื่นได้เป็นอย่างดี มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ตลอดจนบุคคลอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี ได้รับความชอบจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ลูกค้ายและคนอื่นๆ มีความรู้จักกาลเทศะ ควรไม่ควร มีความยิ้มแย้ม แจ่มใส รู้จักระงับอารมณ์โกรธ มีความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน การวางตัวเหมาะสม ไม่ยกตนข่มท่านหรือพูดจาหยาบค้ายจนเป็นที่รังเกียจของคนอื่น

9. มีความร่วมมือดี ผู้ปฏิบัติงานที่ดีจะต้องมีความร่วมมือที่ดีกับผู้เกี่ยวข้อง ความร่วมมือนี้เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานประจำวัน เพราะเราอยู่คนเดียวไม่ได้ หรือทำงานคนเดียวไม่ได้ เราต้องประสานงานกับคนอื่นอยู่เสมอ การทำงานของเราก็ต้องได้รับความร่วมมือจากคนอื่น ถ้าเราไม่ให้ความร่วมมือกับเขาแล้ว เขาก็คงจะไม่อยากให้ความร่วมมือกับเราเป็นอย่างแน่ พนักงาน

ที่ค้ำย้อมเล็งเห็นความสำคัญของการร่วมมือจะเกิดขึ้นได้นั้นจะต้องมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน สื่อแห่งความเข้าใจก็คือการสื่อสารที่ดี

10. มีเจตคติที่ดีต่องานและองค์กร ผู้ปฏิบัติงานที่ดีต้องมีเจตคติที่ดีเสมอ ซึ่งจะต้องมีต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อผู้บังคับบัญชา ต่อลูกค้าและผู้อื่น ตลอดทั่วทั้งองค์กร เรื่องนี้เป็นสิ่งสำคัญเพราะถ้าคนเรามีเจตคติที่ไม่ดีต่อผู้อื่น ต่องานหรือต่อองค์กรของตนเองแล้วย่อมไม่สามารถปฏิบัติงานให้ดีได้ เพราะความร่วมมือจากคนอื่นจะไม่ดีเท่าที่ควร เข้ากับคนอื่นหรือทำงานร่วมกับคนอื่นไม่ได้ ไม่เคารพเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา ไม่ปฏิบัติตามระเบียบวินัยขององค์กร การที่เราจะมีเจตคติที่ดีต่อองค์กรหรือต่องานของเราได้ เราต้องศึกษางานและองค์กรว่าเรามีจุดมุ่งหมายอย่างไร และองค์กรมีจุดมุ่งหมายอย่างไร ถ้าหากทั้งสองอย่างมีความเข้าใจตรงกันก็จะทำให้เป้าหมายที่ตั้งไว้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

## 2.8 หน้าที่ของพนักงานที่มีต่อองค์กร

สุชาญ โภคิน กุล (2528 : 1-2) ได้กล่าวถึงการเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ดีจะต้องเป็นลูกจ้างที่ตอบสนองความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาแล้วยังต้องมีหน้าที่ของพนักงานที่มีต่อองค์กร ดังนี้

1. ทำงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่จำเป็นต้องมีการตรวจตราควบคุมกันจนเกินไป
2. มีความขยัน ตรงต่อเวลา ซื่อสัตย์ สุจริต และอดทน
3. ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด
4. สนองตอบนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ด้วยความเข้าใจและให้ความร่วมมือด้วยดี
5. ยึดหลักสร้างผลผลิตที่มีคุณภาพ
6. ช่วยลดความสิ้นเปลืองและสูญเปล่า
7. มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน ยึดหลักการและเหตุผลเป็นที่ตั้ง
8. มีระเบียบวินัยที่ดี
9. รู้จักสายงาน และระบบการบังคับบัญชาตามลำดับ
10. ปรับตัวองให้เข้ากับสภาพการทำงานและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กร
11. ไม่นำความเสื่อมเสียใด ๆ มาสู่องค์กร ช่วยกันสร้างภาพพจน์ที่ดีให้เกิดต่อองค์กร

## 2.9 คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์

จากการสัมมนาเรื่อง “มหาวิทยาลัยในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติระยะที่ 6” ระหว่างวันที่ 5-6 ตุลาคม 2547 ตัวแทนของภาคเอกชนได้ให้ข้อคิดว่าคุณลักษณะของบัณฑิตที่ต้องการ คือ (อนุสรณ์ สนิประเสริฐศรี และคณะ, 2542 : 68-71)

1. ทำงานเก่ง เรียนเก่ง ร่วมกิจกรรมนอกหลักสูตร
2. มีเพื่อนมาก
3. มีความคล่องตัว ฝึกได้ มีความคล่องตัวสูง
4. มีความคิดริเริ่ม
5. เป็นผู้รู้กว้างมากกว่าเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
6. รู้จักแสดงความคิดเห็น
7. มีความสามารถพิเศษ เช่น ความรู้ทางด้านพิมพ์ดีด บัญชี
8. มีคอนเซ็ปต์เกี่ยวกับงาน สามารถร่างหนังสือได้ สื่อสารกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานได้ดี

ในการสัมมนาเรื่อง “สถาบันการศึกษาทางการบริหารธุรกิจกับแผนจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา” ที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้มีนักธุรกิจชั้นนำแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่ภาคธุรกิจเอกชนต้องการไว้ ดังนี้

อมเรศ ศิลาอ่อน กล่าวว่า บุคลากรที่ต้องการไม่จำเป็นต้องสูงส่งมากมาย เพียงแต่สูงกว่าระดับปานกลางเล็กน้อย มีความรู้พอสมควร และมีคุณสมบัติเป็นที่ยอมรับ พอสรุปได้ คือ

1. “ไม่โง่ คือ ต้องพูดกันรู้เรื่อง
2. “ไม่ซ่า คือ ไม่อวดเก่งทำงานคนเดียว ทำงานเป็นทีมได้
3. “ไม่บ้า
4. “ไม่หยิ่ง คือ เป็นคนไม่เส็งน้ำใจ ใจกว้าง มีความพร้อมที่จะช่วยเหลือในการทำงานทั้งกับลูกน้องและหัวหน้า

ดร.อาทิตย์ อุไรรัตน์ กล่าวว่า ผู้ที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการทำงานในภาคธุรกิจเอกชน ควรมีลักษณะดังนี้

1. มีเทคโนโลยีและทักษะที่ถูกต้องเหมาะสม
2. มีโลกทัศน์ที่กว้างและพร้อมที่จะปรับปรุงได้ตลอดเวลา



### 3. มีสติปรีติวิญญานที่จะร่วมเป็นร่วมตายกับงานนั้น ๆ

นอกจากนี้ โชติ โสภณพานิช กล่าวว่า บัณฑิตที่จะทำงานในภาครัฐกิจเอกชนได้ดี ควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. มีวิชาความรู้ ความสามารถ และความรู้รอบตัว
2. มีความอดทน มีระเบียบวินัย
3. มีความคิดริเริ่ม
4. มีความสามารถที่จะทำงานร่วมกับคนอื่น
5. มีความซื่อสัตย์กตัญญู
6. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังที่ได้อ้างอิงมาแล้วนั้น ทั้งในด้านของนายจ้างหรือตลาดแรงงาน และในด้านของลูกจ้างหรือบัณฑิตเอง มีความสัมพันธ์และสอดคล้องกันอย่างมีเหตุผล นอกจากนี้จากบทความที่คุณดวงชัย ผลชีวิน ได้กล่าวถึงการศึกษาขั้นพื้นฐาน[84] ซึ่งมีข้อคิดเกี่ยวกับความเป็นสากลของหลักสูตร ในสังคมประชาธิปไตย ทว่าไปนั้นว่าต้องการความแตกต่างหลากหลาย ดังนั้น ทฤษฎีทางการศึกษาของ Gardner ในเรื่อง MI (Multi Intelligence) หรือ พหุปัญญา จึงน่าจะสอดคล้องและเอื้อประโยชน์ในการนำมาประยุกต์ เพื่อพัฒนาคนให้เจริญงอกงามไปตามศักยภาพ ส่วนจะก้าวไกลได้เพียงใดนั้นเป็นอีกประเด็นหนึ่ง ศักยภาพหรือความสามารถต่าง ๆ ได้แก่

1. ความสามารถส่วนบุคคล ได้แก่ การรู้จักตนเอง เจตคติต่อตนเอง ความสามารถ หรือทักษะสังคมความเป็นตัวของตัวเองไม่ว่าจะมีสถานภาพเป็นสมาชิกของกลุ่มใด
2. ความสามารถในทางภาษา ได้แก่ ความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อแสวงหาและสื่อความหมายในเรื่องหรือประเด็นต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับความเพียรพยายามในการแสวงหาความรู้และความเข้าใจของมนุษย์
3. ความสามารถในการใช้เหตุผล ได้แก่ เหตุผลในเชิงของการใช้วิจารณ์ญาณ เหตุผลในเชิงของการประยุกต์กระบวนการในการสำรวจ ค้นคว้าแนวคิด ความรู้สึก เจตคติ และการปฏิบัติต่าง ๆ
4. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ได้แก่ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทั้งทางด้านวิทยาศาสตร์ มนุษยศาสตร์และการแสดงออกทางศิลปะ
5. สุนทรียภาพ (Kin aesthetic Capabilities) โดยนัยดังกล่าว ประเทศต่าง ๆ ได้นำแนวคิดมาประยุกต์แสวงหาแนวทางหรือรูปแบบการจัดประสบการณ์ เพื่อพัฒนาความสามารถด้านต่าง ๆ

ดังกล่าวของผู้เรียนพร้อมกันกับการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้ผู้เรียนได้เรียนวิชาต่าง ๆ ประกอบกันไป ดังนั้นหลักสูตรโปรแกรมการเรียนการสอนในสถานศึกษา จะหมายรวมถึง องค์ประกอบ ต่อไปนี้

- การพัฒนาความสามารถในด้านต่าง ๆ ของผู้เรียน ความสามารถส่วนตัว ความมีเหตุผล ความคิดสร้างสรรค์ และ สุนทรียภาพ (Kinesthetic Capabilities)
- ประสบการณ์ในการเรียนรู้ศาสตร์ในการแสวงหาความรู้ต่าง ๆ อันได้แก่ ภาษาศาสตร์ สุขศึกษาและ พัฒนาการส่วนตัว สังคมศึกษา ศิลปะและเทคโนโลยี

## 2.10 มทร. พระนครกับคุณภาพบัณฑิต

### ประวัติความเป็นมา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้รับการสถาปนาขึ้นในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เมื่อวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2548 ซึ่งดูเหมือนจะเป็นมหาวิทยาลัยใหม่ในสายตาของคนทั่วไป แต่ความจริงแล้วมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครมีประวัติความเป็นมาที่ยาวนานและจัดเป็นสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียงและมีความเชี่ยวชาญด้านวิชาชีพมาเป็นเวลาช้านาน จากเดิมที่รวมตัวอยู่กับสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลซึ่งเป็นสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนสายวิชาชีพ อันประกอบด้วย วิทยาเขตต่าง ๆ มากกว่า 35 วิทยาเขตทั่วประเทศ และเมื่อมีการปรับเปลี่ยนสถานภาพจากสถาบันมาเป็นมหาวิทยาลัย ในปี พ.ศ. 2548 ก็ได้มีการรวมกลุ่มวิทยาเขตในสังกัดแยกออกเป็น 9 มหาวิทยาลัย และหนึ่งในมหาวิทยาลัยที่แยกอิสระออกมาก็คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นมหาวิทยาลัยที่อยู่ใจกลางกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยวิทยาเขตเดิม 5 แห่ง ที่มีพื้นที่ไม่ห่างไกลนัก ได้แก่ วิทยาเขตเทเวศร์ , วิทยาเขต โชติเวช , วิทยาเขตพณิชยการพระนคร, วิทยาเขตชุมชนพระนครอุดมศักดิ์ , วิทยาเขตพระนครเหนือ มหาวิทยาลัยยังคงยึดมั่นในสร้างบัณฑิตนักปฏิบัติ ที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยแบ่งการจัดการเรียนการสอน ออกเป็น 9 คณะ ได้แก่

1. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
2. คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
3. คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน
4. คณะบริหารธุรกิจ
5. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

3. การสนองตอบภายใต้การควบคุม (Guided response) ระยะเวลาเป็นระยะสำคัญในอันที่จะทำให้เกิดทักษะขึ้น เพราะจะเป็นการเน้นถึงความสามารถ ซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญในการทำให้เกิดทักษะ แบ่งเป็น 2 ชนิดคือ

3.1 การเลียนแบบ (Imitation) การเลียนแบบนี้เป็นการสนองตอบที่อยู่ภายใต้การควบคุม โดยการเลียนแบบจากบุคคลอื่น เช่น การทำของจำลองพลาสติกตามต้นแบบที่มีไว้ให้

3.2 การลองผิดลองถูก (Trail and Error) เป็นการกระทำที่เกิดขึ้นจนเป็นนิสัย ในระยะนี้ผู้เรียนจะเกิดสัมฤทธิ์ผลและเกิดความเชื่อมั่นในตนเองกับการกระทำสิ่งนั้น ๆ เช่น สามารถที่จะขับรถได้เองโดยอัตโนมัติ

4. ตอบสนองขั้นสูงมีทักษะดี (Complex overt response) ในระดับนี้เป็นระดับที่ผู้เรียนมีทักษะดีสามารถที่จะกระทำสิ่งต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ กระทำทักษะต่างๆ ด้วยความเชื่อมั่นสามารถลบเลือนความไม่แน่ใจต่างๆ ได้ และทำได้ดีจนเป็นอัตโนมัติ

5. การปรับตัวเป็นความสามารถที่จะปรับปรุงทักษะให้ดีขึ้นและปรับทักษะหรือการเคลื่อนไหวให้เข้ากับสถานการณ์ใด ๆ ได้

6. ความคิดริเริ่มหรือการคิดค้นสิ่งใหม่ขึ้น ในขั้นนี้ผู้เรียนจะนำเอาความรู้ ความสามารถที่เกิดจากทักษะที่ตนเองได้มีมานั้นมาคิดเป็นทักษะใหม่ขึ้น เช่น คิดวิธีการเล่นเกมสกีขึ้นมาใหม่ คิดวิธีการเรียนการสอนช่างแนวใหม่ เป็นต้น

### 2.11.1 ทักษะด้านการสื่อสาร (Communication Skill)

#### ความหมายของการสื่อสาร

การสื่อสาร มีความหมายเช่นเดียวกับคำว่า การสื่อความหมาย ในภาษาอังกฤษใช้คำว่า Communication ซึ่งรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Communis หมายถึง การร่วม (Common) เมื่อมีการสื่อสารหรือการสื่อความหมาย ก็หมายถึงว่า มีการกระทำร่วมกันในบางสิ่งบางอย่าง นั่นคือการถ่ายทอดหรือการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้ ความคิด ของคนเรานั้นเอง (Webster Dictionary 1978) การให้ความหมายของการสื่อสารตามรูปคำข้างต้น ยังไม่ใช้ความหมายที่สมบูรณ์นัก เพราะการสื่อสารที่แท้จริงนั้น มีความหมายกว้าง ครอบคลุมเกี่ยวข้องกับชีวิตและสังคมมนุษย์ในทุก ๆ เรื่อง นักวิชาการด้านการสื่อสารได้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กัน ตามแง่มุมที่แต่ละคนพิจารณาให้ความสำคัญ ดังตัวอย่างต่อไปนี้ (ปรมะ สตะเวทิน, 2529 : 34) วิลเบอร์ ชรามม์ (Wilber Schramm) ให้ความหมายว่า การสื่อสาร คือการมีความเข้าใจร่วมกัน ต่อเครื่องหมายที่แสดงข่าวสาร

ชาร์ล อี ออสกูด (Charl E.Osgood) ให้ความหมายโดยทั่วไปว่า การสื่อสาร เกิดขึ้น เมื่อฝ่ายหนึ่ง คือผู้ส่งสารมีอิทธิพลต่ออีกฝ่ายหนึ่งคือผู้รับสาร โดยใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ซึ่งถูกส่งผ่านสื่อที่เชื่อมต่อสอง

ฝ่ายวอร์เรน ดับเบิลยู วีเวอร์ (Warren W. Weaver) กล่าวว่า การสื่อสารมีความหมายกว้างครอบคลุมถึงกระบวนการทุกอย่าง ที่จิตใจของคนๆ หนึ่ง อาจมีผลต่อจิตใจของอีกคนหนึ่ง ไม่ใช่เพียงการพูดและการเขียนเท่านั้น แต่รวมถึง ดนตรี ภาพ การแสดง และพฤติกรรมอื่น ๆ ของมนุษย์

ยอร์จ เอ มิลเลอร์ (George A. Miller) ให้ความหมายว่า การสื่อสารเป็นการถ่ายทอดข่าวสารจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง เจอร์เกน รอย และเกกอรี เบทสัน (Jurgen Ruesch and Gregory Bateson) ให้ความหมายโดยสรุปว่า การสื่อสารไม่ใช่การถ่ายทอดข่าวสารด้วยภาษาพูดและเขียนโดยมีเจตนาชัดเจนเท่านั้น แต่หมายถึงพฤติกรรมทุกอย่างที่บุคคลหนึ่งกระทำ แล้วส่งผลให้บุคคลอื่นเกิดความเข้าใจ

พจนานุกรมภาษาอังกฤษ (Oxford English Dictionary) ให้ความหมายว่า การให้ การนำการแลกเปลี่ยนความคิด ความรู้อื่น ๆ

จากความหมายที่มีผู้ให้ไว้แตกต่างกัน ซึ่งบางคนให้ความหมายครอบคลุมไปถึงพฤติกรรมที่ไม่ใช่ภาษาพูดและภาษาเขียนด้วย บางคนถือว่าการสื่อสารคือการแสดงออกทุกอย่างที่ผู้อื่นเข้าใจได้ ไม่ว่าการแสดงนั้นจะมีเจตนาให้ผู้อื่นเข้าใจหรือไม่ก็ตาม จึงอาจสรุปได้ว่า การสื่อสาร คือการที่มนุษย์ถ่ายทอดความรู้ ความคิด หรือประสบการณ์ของตน ไปยังบุคคลอื่นและการรับความรู้ความคิดจากบุคคลอื่นมาปรับพฤติกรรมของตนเองโดยกระบวนการของการสื่อสาร ซึ่งการถ่ายทอดและการรับความรู้ ความคิดมีอยู่ 3 ลักษณะคือ

1. การใช้รหัสสัญญาณโดยตรง เช่น การใช้สัญญาณเสียง ภาษาพูด สัญลักษณ์ ภาษาเขียน ภาษาท่าทาง ตลอดจนรหัสนาฬิกาอื่น ๆ ที่กระทำโดยตรง ระหว่างผู้ถ่ายทอดกับผู้รับ
2. การใช้เครื่องมือในการถ่ายทอด เป็นการสื่อสารโดยผ่านทางเครื่องมือ เช่น การใช้โทรศัพท์ โทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียงคอมพิวเตอร์ หรือเครื่องมือสื่อสารอื่น ๆ
3. การถ่ายทอดโดยกระบวนการทางสังคม เช่น การปฏิบัติสืบทอดทางประเพณี ศาสนา วัฒนธรรม และระบบอื่น ๆ ของสังคม

### ความสำคัญของการสื่อสาร

การสื่อสาร เป็นกระบวนการเกิดขึ้นเป็นปกติวิสัยของคนทุกคน และมีความเกี่ยวข้องไปถึงบุคคลอื่น ตลอดจนถึงสังคมที่แต่ละคนเกี่ยวข้องอยู่ ไม่ว่าจะทำอะไร ล้วนต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือช่วยให้บรรลุจุดประสงค์ทั้งสิ้น จะเห็นได้จากการที่คนพยายามคิดค้นและพัฒนาวิธีการ

สื่อสารมาตั้งแต่สมัยโบราณ ทั้งภาษาพูด ภาษาเขียน ตลอดจนเครื่องมือหรือเทคนิควิธีการต่างๆ ล้วนเกิดจากความพยายามอย่างสูงของคน ต่อเนื่องมาหลายชั่วอายุ หากการสื่อสารไม่มีความสำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่งแล้ว เครื่องมือและวิธีการสำหรับการสื่อสารต่าง ๆ เหล่านี้ก็คงไม่เกิดขึ้นและพัฒนามาให้เห็นดังเช่นในปัจจุบัน

ในสภาพสังคมที่คนจะต้องเกี่ยวข้องกับมากขึ้นเช่นปัจจุบัน การสื่อสารก็ยิ่งมีความสำคัญต่อบุคคลและสังคมมากขึ้น หากคนในสังคมขาดความรู้ความเข้าใจในการสื่อสาร ไม่สามารถถ่ายทอดความรู้ความคิด หรือทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันได้ ย่อมจะทำให้เกิดปัญหาต่างๆ มากมาย ปัญหาที่เกิดขึ้นกับบุคคลและสังคมทุกวันนี้ มีอยู่ไม่น้อยที่เป็นสาเหตุมาจากความล้มเหลวของการสื่อสาร ดังนั้นการสื่อสารจึงมีความสำคัญสำหรับบุคคลและสังคมหลายด้าน คือ

1. ด้านชีวิตประจำวัน ในชีวิตประจำวันหนึ่งๆ แต่ละคนจะต้องสื่อสารกับตัวเองและสื่อสารกับผู้อื่นตลอดเวลา นับตั้งแต่เวลาตื่นนอนก็ต้องสื่อสารกับตัวเองและคนอื่นที่อยู่ใกล้ตัว การฟังวิทยุ อ่านหนังสือ ออกจากบ้านไปปฏิบัติภารกิจประจำวัน ก็ต้องพบปะบุคคลและเหตุการณ์ต่างๆ ล้วนแต่เป็นเรื่องที่ต้องทำการสื่อสารอยู่ตลอดเวลา ไม่ในฐานะผู้ส่งสารก็ในฐานะผู้รับสาร หากคนเราขาดความรู้หรือทักษะการสื่อสาร ก็อาจทำให้การปฏิบัติภารกิจประจำวันอาจบกพร่องได้
2. ด้านสังคม การรวมกลุ่มในสังคมทั้งในระดับครอบครัว ชุมชน จนถึงระดับประเทศ จะต้องมี การสื่อสารให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในเรื่องต่างๆ มีกระบวนการทำให้คนยอมอยู่ในกฎเกณฑ์กติกาของสังคม มีการถ่ายทอดความรู้และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
3. ด้านธุรกิจอุตสาหกรรม เกี่ยวกับการโฆษณาสินค้า การประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร การบริหารติดต่อประสานงาน การฝึกอบรมพนักงาน การใช้เครื่องมือเทคโนโลยี การสื่อสาร ฯลฯ กิจการด้านธุรกิจอุตสาหกรรมจะต้องมีการสื่อสารที่ดี จึงจะประสบผลสำเร็จได้
4. ด้านการเมืองการปกครอง กิจกรรมด้านการเมืองการปกครองจะต้องใช้การสื่อสารทุกชั้นตอน เช่น การประชาสัมพันธ์ผลงานของรัฐบาล การสร้างความเข้าใจกับประชาชนในเรื่องต่างๆ การบังคับบัญชาสั่งการ การให้บริการประชาชน การชักชวนให้ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายซึ่งล้วนจะต้องใช้เทคนิควิธีการของการสื่อสารทั้งสิ้น ด้านการเมืองระหว่างประเทศ ซึ่งต้องมีการติดต่อสร้างความสัมพันธ์ในด้านต่างๆ เช่น การค้า การทหาร การทำสนธิสัญญา ฯลฯ การมีนักการทูตประจำในประเทศต่าง ๆ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศในเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ มีความจำเป็นต้องใช้

การติดต่อ สื่อสารระหว่างกันอยู่เสมอ หากผู้เกี่ยวข้องมีความรู้และทักษะในการสื่อสารเพียงพอ ย่อมสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้

### ประเภทของการสื่อสาร

นักวิชาการด้านการสื่อสารมวลชน ได้จำแนกประเภทของการสื่อสารไว้แตกต่างกันหลายลักษณะ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าจะใช้อะไรเป็นเกณฑ์ในการจำแนก (ปรมมะ สตะเวทิน 2526 : 18 - 48) ในที่นี้จะแสดงการจำแนกประเภทของการสื่อสาร โดยอาศัยเกณฑ์ในการจำแนกที่สำคัญ 3 ประการคือ

1. จำแนกตามกระบวนการหรือการไหลของข่าวสาร
2. จำแนกตามภาษาสัญลักษณ์ที่แสดงออก
3. จำแนกตามจำนวนผู้สื่อสาร

#### 1. จำแนกตามกระบวนการหรือการไหลของข่าวสาร แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ

1.1 การสื่อสารทางเดียว (One-Way Communication) คือการสื่อสารที่ข่าวสารจะถูกส่งจากผู้ส่งไปยังผู้รับในทิศทางเดียว โดยไม่มีการตอบโต้กลับจากฝ่ายผู้รับ เช่น การสื่อสารผ่านสื่อ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ การออกคำสั่งหรือมอบหมายงาน โดย ฝ่ายผู้รับ ไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็น ซึ่งผู้รับอาจไม่เข้าใจข่าวสาร หรือเข้าใจไม่ถูกต้องตามเจตนาของผู้ส่งและทางฝ่ายผู้ส่งเมื่อไม่ทราบปฏิกิริยาของผู้รับจึงไม่อาจปรับการสื่อสารให้เหมาะสมได้ การสื่อสารแบบนี้สามารถทำได้รวดเร็วจึงเหมาะสำหรับการสื่อสารในเรื่องที่เข้าใจง่ายในสถานการณ์ของการสื่อสารบางอย่าง มีความจำเป็นต้องใช้การสื่อสารทางเดียว แม้ว่าเรื่องราวที่สื่อสารจะมีความซับซ้อนก็ตาม เช่น กรณีผู้รับและผู้ส่งไม่อาจ พบปะ หรือติดต่อสื่อสารกันได้โดยตรง การสื่อสารแบบกลุ่มใหญ่ และการสื่อสารมวลชนซึ่งไม่อาจทราบผู้รับที่แน่นอน

1.2 การสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) คือการสื่อสารที่มีการส่งข่าวสารตอบกลับไปมาระหว่างผู้สื่อสาร ดังนั้นผู้สื่อสารแต่ละฝ่ายจึงเป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับในขณะเดียวกัน ผู้สื่อสารมีโอกาสทราบปฏิกิริยาตอบสนองระหว่างกัน ทำให้ทราบผลของการสื่อสารว่าบรรลุจุดประสงค์หรือไม่ และช่วยให้สามารถปรับพฤติกรรมในการสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ตัวอย่างการสื่อสารแบบสองทาง เช่น การพบปะพูดคุยกัน การพูดโทรศัพท์ การออกคำสั่งหรือมอบหมายงานโดยฝ่ายรับมีโอกาสแสดงความคิดเห็น การสื่อสารแบบนี้จึงมีโอกาสประสบ

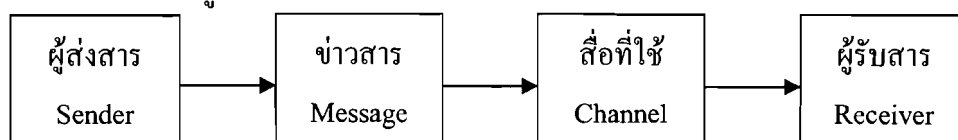
ผลสำเร็จได้มากกว่า แต่ถ้าเรื่องราวที่จะสื่อสารเป็นเรื่องง่าย อาจทำให้เสียเวลาโดยไม่จำเป็นในสถานการณ์ของการสื่อสารบางอย่าง เช่น ในการสื่อสารมวลชน ซึ่งโดยปกติมีลักษณะเป็นการสื่อสารทางเดียว นักสื่อสารมวลชนก็มีความพยายามที่จะทำให้มีการสื่อสาร 2 ทางเกิดขึ้น โดยการให้ประชาชนส่งจดหมาย โทรศัพท์ ตอบแบบสอบถาม กลับไปยังองค์กรสื่อมวลชน เพื่อนำผลไปปรับปรุงการสื่อสารให้บรรลุผลสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

### องค์ประกอบของการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่นเดียวกับพฤติกรรมอย่างอื่น เช่น การกิน อยู่หลับนอน การทำงาน การเล่นกีฬา และเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเป็นประจำในชีวิตประจำวันของแต่ละบุคคล ซึ่งลักษณะการสื่อสารในชีวิตประจำวันของคนเรานั้น อาจเกิดขึ้นทั้งการสื่อสารระหว่างมนุษย์ด้วยกันเอง สื่อสารกับสัตว์อื่น ตลอดจนการสื่อสารกับเครื่องมือ โดยเฉพาะปัจจุบันได้มีการค้นพบ และนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานต่างๆ อย่างมาก จึงมีการสื่อสารรูปแบบใหม่เกิดขึ้น คือ การสื่อสารกับเครื่องมือ อย่างไรก็ตาม การสื่อสารระหว่างมนุษย์ด้วยกันเอง (Human Communication) ถือว่าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด และเป็นความหมายที่แท้จริงของการสื่อสาร ซึ่งการสื่อสารจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลหนึ่ง ต้องการถ่ายทอดหรือส่งข่าวสารไปยังบุคคลอีกคนหนึ่ง การสื่อสารเป็นลักษณะของการชักจูงโดยธรรมชาติ ซึ่งบางครั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารอาจจะไม่ได้มีความต้องการตรงกัน ดังนั้นผู้ส่งสารจึงต้องมีการโน้มน้าวจิตใจและขณะเดียวกันก็ต้องพยายามให้ผู้รับสารเกิดความพึงพอใจด้วย (พรรรณี รุ่งรัตน์, 2541 : 16-17)

David K. Berlo (1960:40) ได้อธิบายถึงลักษณะของการสื่อสาร และได้กล่าวถึงรายละเอียดของกระบวนการสื่อสารเอาไว้โดยแบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบคือ

1. ผู้ส่งสาร (Sender, Source) ปัจจัยซึ่งเกี่ยวข้องได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร ทักษะคติ ขนบธรรมเนียม วัฒนธรรม และความรู้
2. ข่าวสาร (Message) ปัจจัยของสารได้แก่ เนื้อหา รหัส และการจัดเสนอ
3. สื่อหรือช่องทาง (Channel) ได้แก่ ช่องทางที่จะนำสารไปสู่ประสาทรับความรู้สึก ได้แก่ การได้ยิน การเห็น การได้กลิ่น การสัมผัส และการลิ้มรส
4. ผู้รับสาร (Receiver) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องได้แก่ ทักษะในการรับสาร ทักษะคติ ระบบสังคม วัฒนธรรม ความรู้



นักวิชาการด้านการสื่อสารได้วิเคราะห์ กำหนดองค์ประกอบ และอธิบายความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆ ในกระบวนการของการสื่อสารไว้ดังนี้ คือ

1. ผู้ส่งสาร ( Source ) หมายถึงแหล่งกำเนิดสาร อาจเป็นบุคคล องค์กร สถาบันหรือคณะบุคคลที่เป็นผู้กำหนดสาระ ความรู้ ความคิด ที่จะส่งไปยังผู้รับสาร ดังนั้นการสื่อสารจะบรรลุจุดประสงค์หรือไม่ เพียงใด จึงขึ้นอยู่กับผู้ส่งสาร และสารที่ส่งเป็นสำคัญ

2. สาร (Message) หมายถึงเรื่องราว ความรู้ความคิดต่างๆ ที่ผู้ส่งประสงค์จะให้ไปถึงผู้รับมีองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยชี้ความสำเร็จของการสื่อสาร 3 ประการ คือ (1) เนื้อหาของสาร (2) สัญลักษณ์หรือรหัสของสาร (3) การเลือกและจัดลำดับข่าวสาร

3. ตัวเข้ารหัสสาร (Encoder) สารที่จะส่งไปยังผู้รับนั้น ปกติเป็นความรู้ความคิดที่ไม่อาจจะส่งออกไปได้โดยตรง จำเป็นต้องทำให้สารนั้นอยู่ในลักษณะที่จะส่งได้ เช่น ทำให้เป็นคำพูด สัญลักษณ์ ภาษา ท่าทาง หรือรหัสอื่นๆ การสื่อสารโดยทั่วไปผู้ส่งสาร เช่น เป็นคำพูด หรืออาจจะใช้เครื่องมือ สื่อสารต่างๆ เป็นเครื่องช่วย เช่น โทรเลข โทรศัพท์

4. ช่องทางการสื่อสาร (Channel) ข่าวสารจากผู้ส่ง จะถูกถ่ายทอดโดยอาศัยสื่อ หรือตัวกลาง (Media) ซึ่งอาจเป็นสื่ออย่างง่าย เช่น การพบปะพูดคุยกันตัวต่อตัว การเขียน การแสดง กิริยาท่าทาง ไปจนถึงการใช้สื่อที่มีความซับซ้อนยิ่งขึ้น เช่น วิทยุ โทรทัศน์ คอมพิวเตอร์ ภาพยนตร์ ฯลฯ

5. การแปลรหัสสาร (Decoder) คือการแปลความหมายของรหัสสัญลักษณ์ที่ส่งมายังผู้รับ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ หากผู้ส่งใช้รหัสสัญลักษณ์ที่ผู้รับสามารถแปลความหมายได้เองโดยตรง เช่น ใช้ภาษาที่ผู้รับเข้าใจ การสื่อสารก็จะง่ายขึ้น แต่หากผู้ส่งใช้รหัสสัญลักษณ์ที่ผู้รับไม่อาจเข้าใจได้ เช่น ใช้ภาษาที่ผู้รับฟังไม่เข้าใจ การสื่อสารก็จะเพิ่มความยุ่งยากซับซ้อนยิ่งขึ้น ซึ่งย่อมจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการสื่อสาร

1. ผู้รับ (Receiver) เป็นจุดหมายปลายทาง (Destination) ของการสื่อสารซึ่งจะต้องมีการรับรู้ เข้าใจ หรือแสดงพฤติกรรม ตามที่ผู้ส่งสารต้องการ หากไม่เป็นไปตามนั้น ก็ถือว่าการสื่อสารนั้น ล้มเหลว ผู้รับสารจะต้องมีทักษะการสื่อสาร (Communication Skill) ดีเช่นเดียวกับผู้ส่งสารจึงจะช่วยให้การสื่อสารบรรลุผลสมบูรณ์

2. ปฏิกริยาของผู้รับสารและการตอบสนอง (Response and Feed back) เมื่อผู้รับได้รับสาร และแปลความหมายจนเป็นที่เข้าใจอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว ผู้รับย่อมจะมีปฏิกริยาตอบสนองต่อสารอย่างใดอย่างหนึ่งด้วย เช่น เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย คล้อยตามหรือต่อต้าน ซึ่งการตอบสนองของผู้รับ



2. มีทักษะในการสื่อสาร คือมีความเชี่ยวชาญ สามารถในการพูด การเขียน การแสดง มีจิตวิทยาการสูงใจสูง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะต้องอาศัยความรู้ความสามารถ และการฝึกฝนตนเองเป็นสำคัญ

3. มีเจตคติที่ดี ผู้สื่อสารที่มีเจตคติที่ดีต่อกัน จะช่วยให้เข้าใจซึ่งกันและกันได้ง่ายขึ้น รู้จักวิเคราะห์ความรู้ ความคิด ข่าวสารต่างๆ อย่างเป็นเป็นกลางและมีเหตุผล แต่หากหากผู้สื่อสารมีเจตคติที่ไม่ดีต่อกัน อาจมองกันในแง่ร้ายและบิดเบือนข่าวสาร

4. พื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรม เนื่องจากสังคม วัฒนธรรม รวมถึง เพศ และอายุ เป็นตัวกำหนดความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิดของคนในสังคม ผู้ที่จะสื่อสารเข้าใจกันได้ดีที่สุดนั้น ได้แก่ ผู้ที่มีพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมเหมือนกัน ทั้งผู้รับและผู้ส่ง ผู้สื่อสารที่มีความแตกต่างทางสังคม วัฒนธรรม อาจทำให้การสื่อสารล้มเหลว ทั้งนี้เพราะ การพูดหรือการปฏิบัติอย่างหนึ่งในสังคมหนึ่ง อาจแปลความหมายแตกต่างไปจากอีกสังคมหนึ่ง

**ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้การสื่อสารระหว่างบุคคลประสบความสำเร็จ ที่สำคัญ 3 ประการ คือ**

1. การเปิดเผยตนเอง และนำตนเองเข้าไปเกี่ยวข้อง ข้อนี้นับว่าเป็นสิ่งจำเป็นมากสำหรับการสื่อสารระหว่างบุคคล คือ การแสดงอารมณ์ ความรู้สึก ความจริงใจต่อกันระหว่างผู้สื่อสาร และแสดงให้เห็นว่าตนเองมีความเกี่ยวข้อง เป็นส่วนหนึ่งของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น มีส่วนร่วมในผลที่เกิดจากเรื่องราวที่กำลังสื่อสารกันอยู่

2. การตั้งใจฟัง เนื่องจากการสื่อสารส่วนใหญ่ ใช้การพูดในการสื่อสาร ดังนั้นนอกจากความสามารถในการพูด การใช้ภาษาของผู้สื่อสารแล้ว ผู้ฟังมีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จของการสื่อสารด้วย การฟังอย่างตั้งใจ หรือมีเจตนาที่จะรับฟังด้วยความหวังว่าจะได้ประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่งจากผู้พูด ย่อมจะช่วยให้การสื่อสารได้ผลยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามแม้ว่าการฟังจะมีประโยชน์ต่อการสื่อสารอย่างมาก แต่ก็มิอุปสรรคที่ทำให้ฟังไม่ได้ผลเท่าที่ควร เช่น

2.1 การคิดล่วงหน้าว่าสิ่งที่จะได้รับฟังไม่น่าสนใจ มีอคติต่อเรื่องหรือต่อบุคคลที่พูด ทำให้รู้สึกเบื่อหน่าย ฟังอย่างไม่ตั้งใจ บางครั้งอาจเสียโอกาสของการฟังที่ดีๆ เลยก็ได้ ดังนั้น การฟังเพื่อให้ได้สาระจึงไม่ควรคาดการณณ์ในแง่ลบไว้ล่วงหน้า

2.2 การวิจารณ์ผู้พูดในทางลบ ในสิ่งที่ไม่ใช่สาระของการสื่อสาร เช่น ให้ความสนใจกับการแต่งตัว หรือไม่พอใจคำพูดเพียงบางคำ ในขณะที่ฟังก็พูดวิจารณ์ ไปด้วย นอกจากจะทำให้ไม่ได้ประโยชน์จากการฟังแล้ว ยังเป็นการเสียมารยาท ก่อความรำคาญแก่คนข้างเคียงด้วย

2.3 การสรุปล่วงหน้า เช่น ฟังเรื่องราวไปได้เพียงเล็กน้อย ก็สรุปความเองว่าจะต้องเป็นอย่างไร เป็นอย่างไร ซึ่งอาจไม่เป็นความจริงตามนั้น

2.4 การเลือกฟังเฉพาะบางส่วน เลือกฟังเฉพาะตอนที่ตนเองสนใจ โดยที่ไม่ทราบชัดว่า ตอนอื่นมีสาระเป็นอย่างไร

2.5 สภาพร่างกายและสิ่งแวดล้อมไม่อำนวย เช่น อากาศร้อน เสียงดัง ปวดหัว ง่วงนอน

### **ลักษณะของการสื่อสารที่ดี (Good Communications) (พรณรี รุ่งรัตน์, 2541 : 16-17)**

เพื่อให้การสื่อสารบรรลุเป้าหมายในการติดต่อส่งข่าวสาร ควรจะต้องรู้วิธีปฏิบัติจึงจะเกิดผลดี การสื่อสารที่ดีมีหลักเกณฑ์ดังนี้

1. ด้านผู้ส่งสาร มีสิ่งที่ต้องพิจารณาดังต่อไปนี้
  - 1.1. ต้องมั่นใจว่าข่าวสารนั้นไม่กำกวม
  - 1.2. มีความซื่อสัตย์ในการส่งข่าวสาร
  - 1.3. ใช้ภาษาที่ผู้ฟังคุ้นเคย
  - 1.4. รู้จักแบ่งแยกระดับข่าวสารเหมาะสมแก่ผู้รับ
2. ด้านผู้รับสาร มีสิ่งที่ควรพิจารณา คือ
  - 2.1. พิจารณาถึง เพศ วัย ของผู้รับข่าวสาร
  - 2.2. คำนึงถึงตำแหน่งหน้าที่ของผู้รับข่าวสาร
  - 2.3. คำนึงถึงความรู้ ประสบการณ์ของผู้รับสาร
  - 2.4. คำนึงถึงระดับสติปัญญาของผู้รับสารว่ามากหรือน้อย
  - 2.5. คำนึงถึงระดับการศึกษาของผู้รับสาร
  - 2.6. ดูความสนใจโดยทั่วไปของผู้รับสาร
  - 2.7. พิจารณาถึงนิสัยโดยทั่วไปของผู้รับสาร
3. ด้านข่าวสาร มีสิ่งที่พึงควรพิจารณา ดังต่อไปนี้
  - 3.1. ให้ข้อเท็จจริงที่ผู้ฟังหรือผู้รับสารพิจารณาได้
  - 3.2. เป็นข่าวสารที่เป็นจริงเชื่อถือได้
  - 3.3. ไม่ใช่คำหรือพยางค์ที่ยาวเกินไป
  - 3.4. ไม่ใช่คำที่เป็นภาษาของเด็กๆ
  - 3.5. ใช้คำพูดที่เป็นภาษาราชการมากเกินไป
  - 3.6. ใช้เวลาในการสื่อสารเหมาะสม

## สรุป

การสื่อสาร หรืออาจเรียกว่า การสื่อความหมาย คือการถ่ายทอด แลกเปลี่ยน ความรู้ ความคิด ระหว่างบุคคล เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเรื่องราวระหว่างกัน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ จะต้องมีอยู่เสมอในสังคมมนุษย์ การสื่อสารจึงมีความสำคัญ ทั้งในชีวิตประจำวันของแต่ละ บุคคล สังคม ธุรกิจการค้า อุตสาหกรรม การเมืองการปกครอง และการศึกษา การสื่อสารมี พัฒนาการมายาวนานพร้อมกับสังคมมนุษย์ นับตั้งแต่ยุคโบราณ ยุคเกษตรกรรม ยุคอุตสาหกรรม และยุคปัจจุบัน ซึ่งอาจจะเรียกได้ว่าเป็นยุคของการสื่อสาร เนื่องจากมีความก้าวหน้าในการสื่อสาร อย่างสูง สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรวดเร็วทั่วถึงกันทั่วโลกการสื่อสาร เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้น โดยมี องค์ประกอบต่างๆ คือ ข่าวสาร ผู้รับ และผู้ส่ง การเข้ารหัส ช่อง ทางการสื่อสาร การแปลรหัสข่าวสาร และพฤติกรรมหรือผลที่เกิดจากการสื่อสาร การสื่อสารที่ ประสบผลสำเร็จสูง ต้องอาศัยคุณสมบัติของผู้รับและผู้ส่งหลายด้านประกอบกันคือ ความรู้ ความสามารถทั่วไป มีทักษะในการสื่อสาร มีเจตคติที่ดี และเข้าใจพื้นฐานทางสังคม วัฒนธรรม นอกจากนี้ยังต้องอาศัยปัจจัยด้าน สื่อ และเทคนิคในการ สื่อสารด้วย ประเภทของการสื่อสารที่ สำคัญแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ การสื่อสารส่วนบุคคล การสื่อสารระหว่างบุคคล และการ สื่อสารมวลชน เกี่ยวกับทฤษฎีการสื่อสาร มีผู้ศึกษาและกำหนดทฤษฎีการ สื่อสารไว้หลายทฤษฎี จำแนกเป็นกลุ่มที่สำคัญ คือ ทฤษฎีพฤติกรรมการถอดรหัสและการเข้ารหัส ทฤษฎีเชิงพฤติกรรม ทฤษฎีเชิงปฏิสัมพันธ์ ทฤษฎีเชิงบริบททางสังคม การอธิบายทฤษฎีการสื่อสาร อาศัยแบบจำลองที่ นักวิชาการต่างๆ คิดขึ้น เช่น แบบจำลองของเบอร์โล แบบจำลองของลาสเวลล์ แบบจำลองของช แรมม์ เป็นต้น

**ความรู้และทักษะด้านภาษาอังกฤษ** (บรรณาธิการนิตยสาร อท., 2543 : 53)

**สำหรับระดับความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ**

ระดับ 1 ระดับพื้นฐานของภาษา ( Language Foundation )เป็นระดับการพูด การฟังและความเข้าใจ ภาษาในขั้นประถม( Elementary Level ) สามารถใช้ภาษาตามความจำเป็นในชีวิตประจำวัน การ เดินทาง และการใช้ภาษาได้ในวงจำกัด

ระดับ 2 ระดับที่ใช้สื่อความหมายได้ ( Communicative Levelหรือ Limited Working Proficiency) แต่ความรู้เรื่องศัพท์ยังคงจำกัดอยู่ในระดับวิชาชีพ มีความคล่อง ใช้นในชีวิตประจำวันและสังคมได้ เป็นอย่างดีแทบทุกเรื่องที่ไม่ลึกซึ้งจนเกินไป

ระดับ 3 ระดับที่มีความคล่องในวิชาชีพ (Fluency หรือ Professional Working Proficiency) ในระดับปริญญาตรีในวิชาเฉพาะสาขาสามารถพูด-ฟัง-เข้าใจในระดับที่ถูกต้องและเป็นทางการ

ระดับ 4 ระดับที่ใช้ภาษาตามศาสตร์เฉพาะสาขาของตนได้เต็มที่ (Full Professional Proficiency) ใช้โดยไม่ผิดพลาด สามารถสนทนาเข้าใจลึกซึ้งในศาสตร์ต่าง ๆ ได้ทุกเรื่องเท่ากับเจ้าของภาษา

ระดับ 5 ระดับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะในภาษา (Expertise) และจะใช้กับผู้พูดได้ 2 ภาษา (Bilinguals Proficiency) ใช้ภาษาได้ดี ดีกว่าหรือเท่ากับเจ้าของภาษาที่ได้รับการศึกษาสูง ( Well-educated native speaker )

### 2.11.2 ทักษะด้านการเรียนรู้ (Learning Skill)

#### ความหมาย "การเรียนรู้"

ทุกวันเราทำกิจกรรมต่าง ๆ มากมายเช่น เราขับรถไปซื้อของได้ เราใช้คอมพิวเตอร์เป็นเราไปเล่นกีฬา เราเดินทางมามหาวิทยาลัย และเข้าฟังการบรรยายในห้อง เดินไปโรงอาหารโดยไม่ต้องคิดอ่านหนังสือได้อย่างสบาย ฯลฯ นักศึกษาเคยสงสัยหรือไม่ว่า อะไรเป็นตัวการที่ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากการที่เราทำบางสิ่งบางอย่างไม่ได้ มาเป็นทำได้ อย่างเช่นเมื่อก่อนเราขับรถไม่เป็น แต่ปัจจุบันขับเป็น หรือเมื่อก่อนเราว่ายน้ำไม่เป็น แต่ปัจจุบันว่ายน้ำเป็น คำถามลักษณะนี้นักศึกษาสามารถหาคำตอบได้ในหัวข้อ "การเรียนรู้"

การเรียนรู้ตามความหมายทางจิตวิทยา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลอย่างค่อนข้างถาวร อันเป็นผลมาจากการฝึกฝนหรือการมีประสบการณ์ จากความหมายดังกล่าว พฤติกรรมของบุคคลที่เกิดจากการเรียนรู้จะต้องมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. พฤติกรรมที่เปลี่ยนไปจะต้องเปลี่ยนไปอย่างค่อนข้างถาวร จึงจะถือว่าเกิดการเรียนรู้ขึ้น หากเป็นการเปลี่ยนแปลงชั่วคราวก็ยังไม่ถือว่าเป็นการเรียนรู้ เช่น นักศึกษาพยายามเรียนรู้การออกเสียงภาษาต่างประเทศบางคำ หากนักศึกษาออกเสียงได้ถูกต้องเพียงครั้งหนึ่ง แต่ไม่สามารถออกเสียงซ้ำให้ถูกต้องได้อีก ก็ไม่นับว่านักศึกษาเกิดการเรียนรู้การออกเสียงภาษาต่างประเทศ ดังนั้นจะถือว่านักศึกษาเกิดการเรียนรู้ก็ต่อเมื่อออกเสียงคำ ดังกล่าวได้ถูกต้องหลายครั้ง ซึ่งก็คือเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวรนั่นเอง อย่างไรก็ตาม ยังมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม แต่เปลี่ยนแปลงชั่วคราวอันเนื่องมาจากการที่ร่างกายได้รับสารเคมี ยาบางชนิด หรือเกิดจากความเหนื่อยล้า เจ็บป่วยลักษณะดังกล่าวไม่ถือว่าเป็นพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปนั้นเกิดจากการเรียนรู้

2. พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปจะต้องเกิดจากการฝึกฝน หรือเคยมีประสบการณ์นั้น ๆ มาก่อน เช่น ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ ต้องได้รับการฝึกฝน และถ้าสามารถใช้เป็นแสดงว่าเกิดการเรียนรู้ หรือความสามารถในการขับรถ ซึ่งไม่มีใครขับรถเป็นมาแต่กำเนิดต้องได้รับการฝึกฝน หรือมีประสบการณ์ จึงจะขับรถเป็นในประเด็นนี้มีพฤติกรรมบางอย่างที่เกิดขึ้นโดยที่เราไม่ต้องฝึกฝน หรือมีประสบการณ์ ได้แก่ พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากกระบวนการเจริญเติบโต หรือการมีวุฒิภาวะ และพฤติกรรมที่เกิดจากแนวโน้มการตอบสนองของเผ่าพันธุ์

Alan Thomas (อ้างถึงในกรมการศึกษาออกโรงเรียน, 2543) ได้ระบุว่าลักษณะของ กระบวนการเรียนรู้มี 8 ประการ ได้แก่

1. การเรียนรู้เป็นการลงมือปฏิบัติ
2. การเรียนรู้เป็นปัจเจกบุคคล
3. การเรียนรู้ได้รับอิทธิพลจากบุคคลในสังคมร่วมกัน
4. การเรียนรู้เป็นการตอบสนองสิ่งที่พบ/กระตุ้น
5. การเรียนรู้เป็นกระบวนการต่อเนื่องตลอดชีวิต
6. การเรียนรู้ไม่สามารถเปลี่ยนกลับไป-มาได้
7. การเรียนรู้ต้องใช้เวลา
8. การเรียนรู้ไม่สามารถเกิดจากถูกบังคับ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543) ได้เสนอแนวขั้นตอนการจัด กระบวนการเรียนรู้ไว้ดังนี้

1. สำรวจความต้องการ โดยการซักถามสังเกต สัมภาษณ์ พูดคุย ทดสอบก่อนเรียน ซึ่งสำรวจ ใน 2 ประเด็นใหญ่ๆ คือ สำรวจความต้องการ/ความสนใจของผู้เรียน และสำรวจพื้นฐานความรู้เดิม

2. เตรียมการ ได้แก่ เตรียมเกี่ยวกับสาระการเรียนรู้และองค์ประกอบอื่นๆที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น วัสดุอุปกรณ์ สื่ออื่นๆที่เกี่ยวข้อง และวางแผนการจัดกิจกรรม, วางแผนการเรียนการสอน ให้เชื่อมโยงต่อเนื่อง สอดคล้องกับ ความต้องการ ความสนใจของผู้เรียน

3. ดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ มีขั้นตอนย่อยคือ ชี้นำเข้าสู่บทเรียน ชี้นำจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ชี้นำวิเคราะห์ อภิปรายผลงาน/องค์ความรู้ที่สรุปได้จากการจัดกิจกรรม การเรียนรู้ และชี้นำวิเคราะห์ อภิปรายกระบวนการเรียนรู้

4. ประเมินผล

## 5. สรุปและนำไปประยุกต์ใช้

กาเย่และบริกส์ (บันลือ พฤษะวัน, 2534 : 34) ได้จำแนกค่าการเรียนรู้ตาม แนวของวอลเบสเซอร์ ไว้ 6 ชั้นคือ

1. การเรียนรู้ประเภทที่ตีคุณค่าเป็นคะแนนได้ 1 หมายถึง การปฏิบัติที่ผู้เรียนตอบสนอง ทางกาย หรือการทำตามคำสั่งง่ายๆ เช่น เขียนสี่เหลี่ยมผืนผ้า การกวาดบ้าน ถูบ้าน เป็นต้น จัดว่าเป็น การเรียนรู้ขั้นต่ำสุด มีค่าคะแนนการเรียนรู้ 1 คะแนน
2. การเรียนรู้ประเภทที่ผู้เรียนใช้คำพูดและภาษาเข้าช่วยทำความเข้าใจในการเรียน นับเป็น การเรียนรู้ที่สูงขึ้น เพราะต้อง แปลคำศัพท์ ถอดความ ตีความและสามารถอธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจได้ เช่น การแก้โจทย์ปัญหาคณิตศาสตร์ที่ต้องใช้ความสามารถ ทางภาษาในการตีความ แล้วจึงตอบ คำตอบได้ มีค่าคะแนนการเรียนรู้ 2 คะแนน
3. การเรียนรู้ประเภทที่ผู้เรียนจะต้องใช้การเปรียบเทียบหรือจำแนกหรือวิเคราะห์ เป็นการ เรียนรู้ในระดับสูงขึ้นมา เพราะ เป็นการถ่ายโยงการเรียนรู้ เป็นการเปรียบเทียบตั้งแต่ 2 สิ่งขึ้นไป โดยใช้ประสบการณ์เดิม มีค่าคะแนนการเรียนรู้ 3 คะแนน
4. การเรียนรู้ประเภทที่ผู้เรียนจะต้องหลอมรวมสรุปเป็นความคิดรวบยอดหรือมโนทัศน์ เป็นความ เข้าใจในสิ่งหนึ่งสิ่งใด อย่างแจ่มแจ้งจนสามารถบอก รายละเอียด บอกประโยชน์และ สรุปเป็นความเข้าใจของตนเองได้ด้วยตนเอง มีค่าคะแนน การเรียนรู้ 4 คะแนน
5. การเรียนรู้ประเภทที่ผู้เรียนสามารถสร้างเป็นกฎเกณฑ์หรือกำหนดเป็น หลักการได้ หมายถึง จากการทำที่ผู้เรียนได้ทดลอง ปฏิบัติงานใดๆแล้วได้ผลดี ก็สามารถกำหนดขั้นตอนหรือสรุป แนวคิดจากแนวปฏิบัติที่ได้ผลนั้นๆเป็นกฎหรือหลักการได้ มีค่า คะแนนการเรียนรู้ 5 คะแนน
6. การเรียนรู้ประเภทที่ผู้เรียนสามารถแก้ปัญหา หมายถึง ผู้เรียนสามารถนำกฎ หลักการมา ใช้ในการแก้ปัญหาหรือทำงานได้ อาจใช้โดยตรงหรือประยุกต์ใช้อย่างได้ผล นับเป็นจุดสุดยอดของ การเรียนรู้ เพราะลักษณะการดำรงชีวิตเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้อง กับการแก้ปัญหาทั้งสิ้น การที่ผู้เรียน สามารถแก้ปัญหาได้จึงเป็นเป้าหมายสำคัญทางการศึกษาในปัจจุบันและอนาคตอย่างยิ่ง การจัด กระบวนการเรียนรู้ ผู้จัด สามารถจัดได้ตามสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นตามท้องถิ่นนั้นๆ และมีการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขให้ เหมาะสมยิ่งขึ้นเรื่อยๆ

### กระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกต

การเรียนรู้โดยการสังเกต หรือการเลียนแบบประกอบไปด้วย 4 กระบวนการ คือ กระบวนการใส่ใจ กระบวนการเก็บจำ กระบวนการกระทำและกระบวนการจูงใจ

## 1. กระบวนการใส่ใจ (Attention processes)

เป็นกระบวนการที่มนุษย์ใส่ใจและสนใจรับรู้พฤติกรรมของตัวแบบ การเรียนรู้โดยการสังเกต จะเกิดขึ้นได้มากก็ต่อเมื่อบุคคลใส่ใจต่อพฤติกรรมของตัวแบบ แต่การจะใส่ใจได้มากน้อยเพียงไร ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยเกี่ยวกับตัวแบบ และปัจจัยเกี่ยวกับผู้สังเกต

### ● ปัจจัยเกี่ยวกับตัวแบบ ได้แก่

- ความเด่นชัด ตัวแบบที่มีความเด่นชัดย่อมดึงดูดใจคนสนใจได้มากกว่าตัวแบบที่ไม่เด่น
- ความซับซ้อนของเหตุการณ์ เหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับตัวแบบถ้ามีความซับซ้อนมากจะทำให้ผู้สังเกตมีความใส่ใจน้อยกว่าเหตุการณ์ที่มีความซับซ้อนน้อย
- จำนวนตัวแบบ พฤติกรรมหนึ่ง ๆ หากมีตัวแบบแสดงหลายคนก็เรียกความสนใจใส่ใจจากผู้สังเกตได้มาก หรือการมีตัวแบบที่หลากหลายก็เรียกความสนใจจากผู้สังเกตได้มากเช่นกัน
- คุณค่าในการใช้ประโยชน์ ตัวแบบที่แสดงพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อผู้สังเกตจะได้รับความสนใจมากกว่าตัวแบบที่เป็นไปในทางตรงข้าม เช่น ผู้ที่สนใจการทำอาหารก็จะให้ความใส่ใจเป็นพิเศษกับรายการโทรทัศน์ ที่สอนการทำอาหาร เป็นต้น
- ความรู้สึกชอบ/ไม่ชอบ ถ้าผู้สังเกตมีความรู้สึกชอบตัวแบบอยู่แล้ว ผู้สังเกตก็จะให้การใส่ใจ กับพฤติกรรมของตัวแบบมากกว่ากรณีที่ผู้สังเกตไม่ชอบตัวแบบนั้นเลย ฉะนั้น การโฆษณา สินค้าผ่านสื่อโทรทัศน์ จึงมักใช้ตัวแบบที่เป็นชื่นชอบของประชาชนมาเป็นตัวแบบเพื่อชักชวนให้ประชาชนใช้สินค้าที่โฆษณา โดยคาดหวังให้ประชาชนใส่ใจกับการโฆษณาของตน

### ● ปัจจัยเกี่ยวกับผู้สังเกต

- ความสามารถในการรับรู้ รวมถึงความสามารถในการเห็น การได้ยิน การอ่าน การรู้รส การรู้กลิ่น และการสัมผัส ผู้สังเกตที่มีความสามารถในการรับรู้สูงก็มีโอกาสใส่ใจกับตัวแบบได้มากกว่าผู้สังเกตที่มีความสามารถในการรับรู้ต่ำ
- ระดับความตื่นตัว การวิจัยทางจิตวิทยาพบว่าบุคคลที่มีความตื่นตัวระดับปานกลางมีโอกาที่จะใส่ใจกับพฤติกรรมของตัวแบบได้มากกว่าบุคคลที่มีความตื่นตัวต่ำ เช่น กำลังง่วงนอน หรือมีความตื่นตัวสูง เช่น กำลังตกใจหรือดีใจอย่างมาก
- ความชอบ/รสนิยมที่มีมาก่อน ผู้สังเกตมักมีความชอบสังเกตตัวแบบบางชนิดมากกว่าตัวแบบบางชนิดอยู่ก่อนแล้ว ดังนั้น ตัวแบบที่สอดคล้องกับความชอบของผู้สังเกตก็ทำให้ผู้สังเกตใส่ใจกับ ตัวแบบได้มาก เช่น เด็กเล็กชอบดูการ์ตูนมาก ตัวการ์ตูนก็มีโอกาสเป็นตัวแบบให้กับเด็กได้มาก ส่วนวัยรุ่นมักชอบตัวแบบที่เป็นนักร้อง นักแสดงยอดนิยม เป็นต้น

2. กระบวนการเก็บจำ (Retention processes) เป็นขั้นที่ผู้สังเกตบันทึกสิ่งที่ตนสังเกตจากตัวแบบไปเก็บไว้ในความจำระยะยาว ซึ่งอาจจะ เก็บจำในรูปของภาพ หรือคำพูดก็ได้ แบบดูราพบว่า ผู้สังเกตที่สามารถอธิบายพฤติกรรมของตัวแบบ ออกมาเป็นคำพูด หรือสามารถมีภาพของสิ่งที่ตนสังเกตไว้ในใจจะเป็นผู้ที่สามารถจดจำสิ่งที่เรียนรู้โดย การสังเกตได้ดีกว่าผู้ที่เพียงแต่ดูเฉย ๆ หรือทำงานอื่น ในขณะที่ดูตัวแบบไปด้วย สรุปแล้วผู้สังเกตที่สามารถระลึกถึงสิ่งที่สังเกตเป็นภาพพจน์ในใจ (Visual Imagery) และสามารถเข้ารหัสด้วยคำพูด หรือ ถ้อยคำ (Verbal Coding) จะเป็นผู้ที่สามารถแสดง พฤติกรรมเลียนแบบจากตัวแบบได้แม้ว่าเวลาจะ ผ่านไปนาน และนอกจากนี้ถ้าผู้สังเกตมีโอกาสที่จะ ได้เห็นตัวแบบแสดงสิ่งที่จะต้องเรียนรู้ซ้ำก็จะเป็น การช่วยความจำให้ดียิ่งขึ้น

3. กระบวนการกระทำ (Production processes) เป็นกระบวนการที่ผู้สังเกตเอาสิ่งที่เก็บจำมาแปลงเป็นการกระทำ ปัจจัยที่สำคัญของกระบวนการนี้คือ ความพร้อมทางด้านร่างกายและทักษะที่จำเป็น จะต้องใช้ในการเลียนแบบของผู้สังเกต ถ้าผู้สังเกตไม่มีความพร้อมก็ไม่สามารถที่จะแสดง พฤติกรรมเลียนแบบได้แบบดูรา กล่าวว่าการเรียนรู้ โดยการสังเกตหรือการเลียนแบบไม่ใช่เป็น พฤติกรรมที่ลอกแบบอย่างตรงไปตรงมา การเรียนรู้โดย การสังเกตมีปัจจัยในเรื่อง กระบวนการทาง ปัญญา (Cognitive Process) และความพร้อมทางด้าน ร่างกายของผู้สังเกต ฉะนั้นในขั้นกระบวนการ กระทำ หรือขั้นของการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวแบบ ของแต่ละบุคคลจึงต่างกันไป ผู้สังเกตบางคนอาจจะทำได้ดีกว่าตัวแบบหรือบางคนก็สามารถเลียนแบบ ได้เหมือนมาก ในขณะที่บางคนก็ อาจจะทำได้ไม่เหมือนกับตัวแบบเพียงแต่คล้ายคลึงเท่านั้น หรือ บางคนอาจจะไม่สามารถแสดง พฤติกรรมเหมือนตัวแบบเลยก็ได้

4. กระบวนการจูงใจ (Motivation process) ตามที่ได้กล่าวไว้ในหัวข้อแนวคิดพื้นฐานข้อที่ 2 คือ แบบดูราแยกความแตกต่างระหว่าง การเรียนรู้ (Learning) ออกจาก การกระทำ (Performance) นั่นคือ เราไม่จำเป็นต้องแสดงพฤติกรรม ทุกอย่างที่ได้เรียนรู้ออกมา เราจะทำหรือไม่ทำพฤติกรรม นั้น ๆ ก็ขึ้นอยู่กับว่าเรามีแรงจูงใจมากน้อย แค่ไหน เช่น เราอาจจะเรียนรู้วิธีการเดินแอโรบิกจาก โทรทัสน์ แต่เราก็ไม่ยอมเดินอาจจะเป็น เพราะขี้เกียจ ฯลฯ แต่อยู่มาวันหนึ่งเราไปเจอเพื่อนเก่าซึ่ง ทักว่าเราอ้วนมากน่าเกลียด คำประณามของเพื่อนสามารถจูงใจให้เราลุกขึ้นมาเดินแอโรบิกจนลด ความอ้วนสำเร็จ เป็นต้น ฉะนั้นสามารถสรุปแผนภาพแสดงกระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตได้ ดังต่อไปนี้



### เหตุการณ์ที่เป็นตัวแบบ



1. ความใส่ใจ / ตั้งใจ



2. การจดจำ



3. การกระทำ



4. การจงใจ



5. แบบแผนการทำให้เหมือน

#### 2.11.3 ทักษะด้านการวิเคราะห์ (Analytical Skill)

การวิเคราะห์ข้อมูล (ฮารี พันธุ์มณี, 2546 : 2-3, 5-7, 14-20)

ดิวอี้ (Dewey.) ได้ให้ความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลว่าเป็นข้อเท็จจริงรวมยอดในความจริงที่ซับซ้อน และแยกแยะข้อเท็จจริงนั้นให้แตกต่างย่อยลงไปเป็นข้อเท็จจริงที่เสถียร โดยทำให้เกิดภาวะที่แตกต่างกันทีละเงื่อนไข ให้มากภาวะที่สุดเท่าที่จะมากได้ นอกจากนี้การวิเคราะห์ข้อมูลยังให้ประโยชน์ในด้านเพิ่มความแจ่มแจ้งแก่ข้อเท็จจริงอีกด้วย

วอร์เนอร์ (Warner.) กล่าวว่า การวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวางหลักการหรือความเห็นที่จะสรุปตามข้อมูล และมีความซาบซึ้งพอใจในหลักการหรือความเห็นที่วางไว้

สมิธ (Smith.) ได้ให้ความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลว่า หมายถึง การสรุป ซึ่งได้รับการพิสูจน์จากเหตุผลและสมมติฐานก่อนที่นำไปใช้หรือนำไปปฏิบัติ

คอสฮาร์ (Kochhar.) ได้นิยามการวิเคราะห์ข้อมูลว่า หมายถึง การแยกแยะปัญหาให้เป็นส่วนย่อยๆ เพื่อที่จะได้พบส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรายู่แล้ว หรือเกี่ยวข้องกับสิ่งอื่นๆ เป็นกระบวนการคลี่คลายปัญหา หรือควบคุมความเป็นไปของปัญหาเพื่อที่จะได้รู้ถึงแง่มุมที่เชื่อมโยงสิ่งที่เราไม่รู้และสิ่งที่เราารู้แล้ว เพื่อจะนำไปสู่ผลที่เราต้องการ นอกจากนี้ยังหมายถึงการคลี่คลายปัญหา

สกินเนอร์ (Skinner.) ได้ให้ความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลว่า คือ การประเมินหนทาง แก้ไขที่เป็นไปได้ เป็นขั้นตอนของการพิจารณาว่า ถ้าหนทางแก้ปัญหานั้นหากปฏิบัติไปแล้วจะได้รับผลอย่างไรบ้าง ความสำเร็จในขั้นนี้ ขึ้นอยู่กับเซาว์และไหวพริบตลอดจนการจินตนาการถึงรายละเอียดทุกอย่างอย่างระมัดระวัง และแม่นยำว่าทางแก้ปัญหานั้นจะทำให้ปัญหาคล่องไปด้วยเหตุผลกลใดกันแน่ รวมทั้งการพิจารณาข้อเท็จจริงทั้งหมด หรือ อีกนัยหนึ่งก็คือการทดสอบหนทางที่จะแก้ปัญหานั้น หรือทดสอบสมมติฐานนั่นเอง

คุสลานและสโตน (Kuslan and Stone.) ได้ให้ความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลว่า คือ การประเมินความมีเหตุผลที่เชื่อถือได้ของสมมติฐานตลอดจนการปรับปรุงแก้ไขสมมติฐานใหม่ถ้าจำเป็น และการกำหนดหลักการ ทฤษฎีของสมมติฐาน การตีความ การอธิบาย กระบวนการของการพิสูจน์

มูลี (Mouly.) ได้ให้ความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลว่า คือ การศึกษารายละเอียดของข้อมูลพื้นฐาน การพิสูจน์ การทดสอบ การตีความสมมติฐานว่าสามารถนำไปสู่การยอมรับหรือไม่

ดังนั้น จากคำกล่าวของบุคคลต่างๆ ขันต้นจึงพอสรุปได้ว่า การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลนำมาวิเคราะห์แยกแยะว่าเป็นไปตามสมมติฐานหรือไม่ และเป็นการศึกษาความหมายของข้อมูล และตรวจสอบผลเพื่อเป็นการยืนยัน

### การวิเคราะห์กับการแก้ปัญห

การแก้ปัญหานั้นเป็นสิ่งที่มีความหมายกว้างมาก รวมพฤติกรรมที่ซับซ้อนในรูปแบบต่าง ๆ มากมาย พฤติกรรมในการแก้ปัญหาก็เกิดขึ้นต่อเมื่อมีงานมีเป้าหมายที่จะต้องให้บรรลุเพื่อการทำงานนั้น การแก้ปัญหานั้นกระทำโดยการเรียนรู้ โดยการใคร่ครวญพิจารณาซึ่งบางทีเรามักจะเรียกว่าการคิด

การแก้ปัญหานั้นเป็นเรื่องยุ่งยากมาก และมักจะมีนักจิตวิทยาพยายามที่จะแยกประเภทของปัญหา ออกเป็นประเภทต่าง ๆ

Mark ได้แยกประเภทของปัญหาออกเป็น 2 ประเภท ในประเภทแรกเป็นประเภทที่การแก้วางแนว ตายเอาไว้ ตัวอย่างเช่น ปัญหาคำศัพท์ ( cross word puzzle) เป็นต้น ประเภทที่สองเป็นประเภทที่ แนวการแก้ปัญหาแตกต่างกันไปแล้วแต่โอกาส ตัวอย่างเช่น การแก้ปัญหานักช่อมโทรทัศน์ ซึ่งการแก้ปัญหานั้นแตกต่างกันไป บางทีก็แก้โดยการเปลี่ยนหลอด บางทีก็โดยการเปลี่ยนหม้อ แปลงและอื่น ๆ

ส่วน Barlett แยกปัญหาออกเป็น 4 ประเภท โดยอาศัยลักษณะของงาน พฤติกรรมของผู้แก้ปัญหา เขาแยกประเภทของปัญหาออกเป็นดังนี้ คือ

1. การคิดแบบระบบปิด (closed-system thinking) ในแบบนี้จะต้องค้นหาสิ่งหนึ่งมาเพื่อให้ระบบ สมบูรณ์ ตัวอย่างเช่น ข้อสอบประเภทละคำให้นักเรียนหาคำมาเติมให้สมบูรณ์ เป็นต้น
2. การคิดแบบทดลอง ( Experimental thinking) Barlett บอกว่าเป็นการคิดของนักวิทยาศาสตร์ซึ่ง ต่างกับการคิดแบบระบบปิด การคิดแบบระบบปิดนั้นหาสิ่งหนึ่งมาใส่เข้าไป เพื่อให้ระบบนั้น สมบูรณ์แต่การคิดแบบทดลองนั้นเป็นการหาสิ่งหนึ่งมาเพิ่มเติมเข้าไปในระบบนั้นอีก การคิดแบบ นี้เหมือนกับการผจญภัย
3. การคิดแบบประจำวัน ( Everyday thinking) การคิดแบบประจำวันนั้นเป็นการคิดแบบ ผจญภัย อย่างหนึ่ง แต่ไม่จริงยังรุนแรงเหมือนการคิดแบบทดลอง และการสรุปนั้นบางทีก็ขาดข้อเท็จจริง อยู่บ้าง เมื่อปัญหาขัดแย้งเกิดขึ้นการคิดแบบนี้มักจะเกิดการประจันหน้ากันทั้งสองฝ่าย โดยเชื่อมั่น ว่าความคิดเห็นของตนเองถูกต้อง บางทีอาจจะมีการประนีประนอมกันได้ แต่บางทีก็อาจจะ ประจันหน้ากันโดยไม่ลดละ การคิดแบบนี้จึงเป็นการคิดที่มีการใช้อารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้องมาก
4. การคิดแบบศิลปิน การคิดประเภทนี้รู้สึกว่าเป็นคำที่ค่อนข้างกำกวมมากกว่าประเภทอื่น พวก ศิลปินมักจะคิดถึงเรื่องมาตรฐาน ไม่สนใจเรื่องการพิสูจน์เหมือนกับนักวิทยาศาสตร์ เชื่อมั่นในการ คิดแบบพวกการคิดแบบประจำวัน พวกนักคิดประเภทนี้สำรวจรอบด้านเหมือนกัน แต่มีความคิดว่ามีจุดสิ้นสุด การแบ่งการคิดตามที่กล่าวมานี้มีข้อบกพร่อง เพราะนำเอาภาวะภายในและภายนอกมา ปนเปกันในเรื่องนี้ Brunswick ชี้ให้เห็นว่ากิจกรรมการแก้ปัญหานั้นจะต้องถือว่าเป็นการคลุกเคล้า ระบบย่อมจะมีคุณสมบัติของมัน ซึ่งเราจะสามารถวัดได้ในที่สุด การศึกษาการแก้ปัญหาจึงเป็น การศึกษาการ คลุกเคล้ากันของทั้งสองระบบนี้ เป็นการศึกษาถึงลักษณะของมันที่มีผลต่อผลที่ ออกมา นั่นคือความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการแก้ปัญหา

การศึกษาทฤษฎีการแก้ปัญหาหนึ่งจะต้องศึกษาทฤษฎีสองประเภท คือ ประเภทหนึ่งเป็นทฤษฎีการแก้ปัญหาแบบพรรณนา (Descriptive Theories) อีกประการหนึ่งเป็นการวิจัย (Empirical Research)

สรุป คำว่าการแก้ปัญหานั้นมีความหมายครอบคลุมกว้างมาก เป็นพฤติกรรมที่อินทรีย์กระทำเมื่อพบกับงานใหม่ซึ่งอินทรีย์ไม่สามารถจะใช้การตอบสนองที่เรียนมาให้เหมาะสมกับงานนั้น ได้มีผู้พยายามจะแยกประเภทของปัญหาไว้ต่าง ๆ กัน โดยแยกประเภทหรือชั้นของปัญหาเพื่อให้สะดวกแก่การวิจัย การแยกประเภทปัญหานั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของปัญหาและลักษณะของอินทรีย์ เพราะการแก้ปัญหานั้นเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับการคลุกเคล้ากันของตัวแปรสองระบบ คือ ตัวแปรเดียวกับปัญหา กับตัวแปรเดียวกับอินทรีย์

#### 2.11.4 ทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม (Ethic Skill)

##### ความรู้เกี่ยวกับบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ เป็นสิ่งที่ทำให้เรารู้จักคนใดคนหนึ่งในภาพรวมทั้งหมด บุคลิกภาพมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตมนุษย์ในสังคม ทั้งในด้านส่วนตัวและอาชีพการงาน บุคลิกภาพที่ดีเป็นที่ชื่นชอบของคนโดยทั่วไป ทำให้สามารถสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ อย่างราบรื่น ส่งผลให้ประสบความสำเร็จในด้านต่างๆ ของชีวิตตามไปด้วย ความร่วมมือที่จะได้รับจากบุคคลอื่นก็มีมากและเมื่อบุคคลมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลที่ดีกับบุคคลที่แวดล้อม ได้รับความเชื่อถือจากบุคคลที่แวดล้อมเหล่านั้นก็ย่อมจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความเชื่อมั่นในตัวเอง เป็นสิ่งที่จะเสริมสร้างบุคลิกภาพของบุคคลอีกนัยหนึ่งและพัฒนาบุคลิกภาพที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ คนที่มีบุคลิกภาพดี มักจะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานอาชีพไปด้วย เพราะมีความมั่นใจและมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความก้าวหน้าในการงานอาชีพจึงเกิดขึ้นตามไปด้วย (กัลยา สุวรรณแสง, 2536 : 1-7, 9-20)

บุคคลผู้มีบุคลิกภาพที่ชวนมอง มีเสน่ห์ เป็นการชนะใจคนผู้พบเห็น บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะอันเป็นสิ่งจำเพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งแสดงออกทางท่าทาง ความรู้สึกนึกคิด ความเฉลียวฉลาด ตลอดจนกิจกรรมารยาท การแต่งกายสุภาพ สง่างาม มีอุปนิสัยที่ดี ไม่ทำร้ายจิตใจผู้อื่น มีน้ำใจ มีความเข้าใจผู้อื่น และเป็นผู้วางตนเหมาะสมกับเวลา สถานที่และบุคคล บุคคลผู้มีบุคลิกภาพดี เป็นที่ชื่นชอบของสังคม เป็นความต้องการของหน่วยงาน และสถาบันต่าง ๆ ที่จะรับเข้าทำงานด้วย

บุคคลที่ชนะใจคนนั้น คือ จะต้องสำรวมกิจกรรมารยาทของตน ปรับปรุงรูปร่างให้สง่าชวนมอง มีท่าทางที่น่าดูมีเสน่ห์ ไม่ว่าจะนั่ง จะเดิน นิ่งยืน หรือแสดงท่าทางประกอบ เสื้อผ้าที่สวมจะต้องเป็นสี

ที่สุภาพ แบนเนียน น่าดู การแต่งหน้า แต่งพองาม ไม่ใส่เครื่องประดับมาก เพราะจะทำให้ไม่น่าดู การแต่งกายควรสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะและสถานการณ์ ที่มีลักษณะเป็นผู้ฟังที่ดี เปิดโอกาสให้ผู้สนทนาด้วยได้เล่าเรื่องของตนเองบ้าง ควรเป็นผู้ที่อ่อนน้อมถ่อมตน เป็นผู้ที่มีน้ำใจ ไม่คิดว่าตนเก่งคนเดียว ให้ความชื่นชมยกย่องผู้อื่น การพูดจา ควรใช้คำพูดที่สละสลวย พูดเสียงเพราะ ชัดเจน มีจังหวะ มีลีลาในการพูด รู้จักวิธีเข้าสมาคม มีมารยาทสังคม และเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รู้จักวิธีรับประทานอาหารที่ถูกต้อง เข้าใจสถานการณ์ในงานสังสรรค์ต่าง ๆ เข้าใจวิธีการแนะนำให้แก่รู้จักกัน และวิธีการลาจากกัน เป็นบุคคลที่มีความรู้รอบ คึกษาหาความรู้อยู่เสมอ ถ้ามีโอกาสควรศึกษาหาความรู้ด้านภาษาต่างประเทศไว้ให้พอพูดคุยสนทนากับชาวต่างชาติ เข้าใจหรือมีความรู้ภาษาอังกฤษ หรือภาษาฝรั่งเศส จะยิ่งทำให้เป็นบุคคลมีบุคลิกภาพที่น่าประทับใจ สามารถเข้าใจ สถานการณ์ของโลกภายนอกได้ (จุฬา บุรีภักดี, 2537 : 1-2, 11-13, 26-28, 57-60)

#### คำจำกัดความของบุคลิกภาพ

คำว่าบุคลิกภาพ Personality มาจากรากศัพท์ภาษาละตินว่า Persona ซึ่งแปลว่า หน้ากากที่ตัวละครกรีกและโรมันในสมัยก่อนสวมใส่ เพื่อแสดงบุคลิกลักษณะที่แตกต่างกันให้ผู้ดูสามารถเห็นได้แม้ในระยะไกล (นิภา นิธิยาน, 2530 : 25-30)

การให้คำจำกัดความที่แน่นอนลงไปของคำว่าบุคลิกภาพนั้นเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยาก เนื่องจากความคิดเห็นและความเข้าใจของผู้ศึกษาในเรื่องนี้แตกต่างกันออกไป โดยทั่วไปเรามักจะเข้าใจกันว่าบุคลิกภาพ หมายถึง ประสิทธิภาพทางสังคมของบุคคลอันทำให้เกิดเสน่ห์ในสายตาของผู้อื่น การตัดสินใจบุคลิกภาพของบุคคล โดยทั่วไปจะใช้ความรู้สึกที่มีต่อปฏิกริยาของบุคคลนั้นที่แสดงออกต่อตนเป็นเกณฑ์ การใช้เกณฑ์ตัดสินในด้านนี้เป็นการพิจารณาจากสภาวะที่แท้จริงของบุคคลนั้นที่มีอยู่ แต่เป็นการมองในด้านเดียว นั่นคือพิจารณาว่าบุคคลนั้นเป็นคนอย่างไรในความรู้สึกของเรา

ในทางจิตวิทยา เมื่อก้าวถึงบุคลิกภาพ นักจิตวิทยาจะให้คำจำกัดความเกี่ยวกับบุคลิกภาพไว้อย่างลึกซึ้ง ครอบคลุมสภาวะทุกอย่างที่ประกอบกันขึ้นมาเป็นตัวบุคคล ซึ่งหมายรวมถึง คุณลักษณะทางจิตใจอันมีอิทธิพลต่อการกระทำของบุคคลภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ นักจิตวิทยาที่ศึกษาในเรื่องนี้ แต่ละบุคคลก็ให้คำจำกัดความของบุคลิกภาพแตกต่างกันไป จากการสำรวจหนังสือจิตวิทยาพบคำจำกัดความของคำว่า บุคลิกภาพ แตกต่างกันไปตามทัศนะของแต่ละคน ดังต่อไปนี้ (จุฬา บุรีภักดี, 2537 : 1-2, 11-13, 26-28, 57-60)

### บุคลิกภาพที่เหมาะสม

บุคลิกภาพที่เหมาะสม คือ การแสดงออกทั้งทางกิริยาท่าทาง นิสัยใจคอดี และเหมาะกับกาลเทศะ และบุคคล เมื่อใครพบเห็นบุคคลแสดงออกของกิริยาท่าทางดี นิสัยใจคอดี ก็จะมีผู้ชื่นชมยกย่อง ฉะนั้น การสำรวจ การรู้จักบังคับตนเอง จึงสำคัญมาก และการที่บุคคลมีพฤติกรรมดังต่อไปนี้ ถือว่าเป็นผู้มีบุคลิกลักษณะดี (จุฬา บุรีรักษ์, 2537 : 1-2, 11-13, 26-28, 57-60) คือ

1. เป็นคนใจกว้างขวาง (Be Open-minded)
2. ให้ความร่วมมือกับผู้อื่น (Be Cooperating)
3. เป็นตัวของตัวเอง (Have Confidence)
4. แสวงหาคำแนะนำ (Seek Advice)
5. ลงมือกระทำจนกว่าจะถูกต้อง (Take Action)
6. ตรวจสอบผลความก้าวหน้าของท่าน (Check Your Progress)

นักจิตวิทยาและนักการศึกษากลุ่มหนึ่งได้สรุปผลขององค์ประกอบที่สำคัญของบุคลิกภาพของบุคคล ซึ่งขึ้นอยู่กับโครงสร้างพื้นฐานทางบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ตีพิมพ์ลงในหนังสือ Journal of Personality ในปี ค.ศ. 1988-1989 โดยเชปลินและบัคเนอร์ (Chaplin and Buckner, 1988 : 528) ได้เสนอ โครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญของบุคลิกภาพตามลักษณะนิสัยต่าง ๆ รวม 50 ลักษณะ ซึ่งจัดเป็นกลุ่ม องค์ประกอบที่สำคัญของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ซึ่งในแต่ละองค์ประกอบจะมีลักษณะทั้งในทางบวกและลบ ดังนี้

#### 1. ความสุภาพอ่อนโยน (Agreeableness) แบ่งเป็น

##### ลักษณะทางบวก (Positive)

- เป็นมิตร (Friendly)
- ร่วมมือกับผู้อื่น (Cooperating)
- สุภาพเรียบร้อย (Gentle)
- อบอุ่น (Warm)
- อ่อนโยน (Agreeable)

##### ลักษณะทางลบ (Negative)

- ขัดแย้ง (Critical)
- ฉุนเฉียวง่าย (Irritable)
- ไม่สุภาพ (Disagreeable)
- เฉยเมย (Cold)
- ไม่เป็นมิตร (Unfriendly)

#### 2. ความซื่อตรงต่อหน้าที่ (Conscientiousness) แบ่งเป็น

##### ลักษณะทางบวก (Positive)

- พึ่งพาได้ (Dependable)
- ไว้ใจได้ (Reliable)
- ซื่อสัตย์ (Honest)

##### ลักษณะทางลบ (Negative)

- หลงลืม (Forgetful)
- เลินเล่อ (Careless)
- เหลวไหล (Negligent)

- รับผิดชอบ (Responsible)

- ไว้วางใจไม่ได้ (Unreliable)

- ยุติธรรม (Conscientious)

- ไม่ซื่อสัตย์ (Dishonest)

### 3. วัฒนธรรม (Culture) แบ่งเป็น

ลักษณะทางบวก (Positive)

ลักษณะทางลบ (Negative)

- จินตนาการ (Imaginative)

- ทำตามสั่ง (Direct)

- ไม่ด่างพร้อย (Polished)

- ตรงไปตรงมา (Down-to-earth)

- หลึกแหลม (Intellectual)

- ซื่อ ๆ (Simple)

- มีประสบการณ์มาก (Sophisticated)

- ทำหยาบ (Coarse)

- หยิ่งจองหอง (Snobbish)

- หยาบกระด้าง (Crude)

### 4. ความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) แบ่งเป็น

ลักษณะทางบวก (Positive)

ลักษณะทางลบ (Negative)

- พอเหมาะ (Related)

- ตื่นเต้น (Excitable)

- สุขุมเยือกเย็น (Calm)

- หงุดหงิด (Restless)

- หนักแน่น (Secure)

- วิดกกังวล (Nervures)

- มั่นคง (Poised)

- เครียด (Tense)

- อารมณ์เย็น (Composed)

- โทเล (Insecure)

### 5. ชอบแสดงตัว (Extraversion) แบ่งเป็น

ลักษณะทางบวก (Positive)

ลักษณะทางลบ (Negative)

- ผจญภัย (Adventurous)

- ระมัดระวัง (Caretions)

- ชอบสังคม (Outgoing)

- สงวนตัว (Reserved)

- เปิดเผย (Open)

- เงียบ (Silent)

- ช่างพูด (Talkative)

- ห่างเหิน (Distant)

- พูดตรงไปตรงมา (Outspoken)

- คอยหนี (Withdrawn)

การศึกษาถึงการจัดระบบโครงสร้างพื้นฐานทางบุคลิกภาพของบุคคลได้มีการศึกษามากกว่า 40 ปี การจัดระบบมีความแตกต่างกันออกไป โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบมาช่วยในการจัดระบบ โครงสร้างพื้นฐานทางบุคลิกภาพของบุคคล

**คุณธรรมในงาน ( The Work Ethic )** (กรมอาชีวศึกษา, 2530 : 12) คุณธรรมในงานคือ ค่านิยมที่จะชี้ให้เห็นว่างานที่ทำนั้นมีความสำคัญ มีคุณค่าและมีเกียรติ และคนก็ควรทำงานแม้ว่าสถานะทางการ

เงินของเขาจะไม่จำเป็นต้องทำงานก็ตาม คุณธรรมในงานคือสิ่งจูงใจในงานประการหนึ่ง แต่ก็แตกต่างจากสิ่งจูงใจอื่น ๆ

มีคำถามที่ได้รับการกล่าวถึงกันมากคือ ในปัจจุบัน เกิดการเปลี่ยนแปลงคุณธรรมในการทำงานที่สหรัฐอเมริกาอย่างไร และการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้ทำให้ความสามารถในการผลิตเปลี่ยนแปลงไปหรือไม่ จากการวิจัยพบว่า คุณธรรมในการทำงานของคนในสหรัฐอเมริกาดลดลงอย่างน้อยก็ในกลุ่มของผู้ชาย ส่วนในกลุ่มของผู้หญิงนั้นค่านิยมของผู้หญิงทำงานกับค่านิยมของแม่บ้านมักจะเกิดความขัดแย้งกัน ซึ่งผู้หญิงมักจะมีคุณธรรมในการทำงานลดลง จึงไม่แปลกเลยที่ผู้หญิงอเมริกันไม่สามารถทำงานได้ตามค่านิยมการทำงานของคนอเมริกัน อย่างไรก็ตาม คุณธรรมในการทำงานที่ลดลงก็ไม่ได้ทำให้ความสามารถในการผลิตของสหรัฐอเมริกาดลดลง เพราะว่าสามารถนำเอาความฉลาดและการ จูงใจทางอารมณ์มาทดแทนกันได้

**ภาวะการเป็นผู้นำ** (แอ็กรัก ประทุมวัล, 2540 : 11)

วิชาจิตวิทยาสังคมให้ความสนใจศึกษาเรื่องเกี่ยวกับผู้นำ เพื่อดูว่าคนที่เป็ผู้นำจะมีลักษณะอย่างไร ผู้นำประเภทไหนช่วยให้กลุ่มทำงาน ได้ผลดี เพราะกลุ่มจะมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับหัวหน้าหรือผู้นำ ในขณะที่เดียวกันกลุ่มจะคงอยู่ต่อไปนานเพียงไรก็ขึ้นอยู่กับหัวหน้าหรือผู้นำเช่นกัน แต่ก็มีบางครั้งที่ความผันแปรของเหตุการณ์ทำให้ตำแหน่งผู้นำเปลี่ยนแปลงไปได้

**ทฤษฎีภาวะผู้นำ** พิจารณาออกได้เป็น 3 กลุ่ม

กลุ่มที่ 1 ทฤษฎีผู้นำโดยคุณลักษณะพิเศษ (Trait Theory) ทฤษฎีนี้เชื่อมานานจนถึงประมาณ ค.ศ. 1940 เชื่อว่าผู้นำมีลักษณะพิเศษสืบทอดกันมาทางพันธุกรรม เชื่อว่าผู้นำมีคุณสมบัติของการเป็นผู้นำมาแต่กำเนิด

กลุ่มที่ 2 ทฤษฎีพฤติกรรมเฉพาะตัว (Personal Behavioral Theories) เป็นทฤษฎีที่พิจารณาลักษณะเฉพาะตัวผู้นำ ทฤษฎีนี้เริ่มเมื่อ ค.ศ. 1941 และได้มีการจัดประเภทของผู้นำไว้ต่างๆ

กลุ่มที่ 3 ทฤษฎีผู้นำตามสถานการณ์ (Situational) บุคคลใดที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับสถานการณ์นั้นๆ เขาก็จะสามารถเป็นผู้นำได้ ในปัจจุบันนี้ทฤษฎีสถานการณ์ได้รับความนิยมมาก เพราะทฤษฎีนี้เน้นในเรื่องพฤติกรรมและสิ่งแวดล้อม

**ลักษณะของผู้นำ**

ความเห็นเกี่ยวกับลักษณะของผู้นำมีแตกต่างกันมากมาย แต่พอสรุปได้เป็นข้อ ดังนี้



ขนบธรรมเนียมประเพณี โดยนัยนี้ บางคนเรียกหลักแห่งความประพฤติอันเนื่องมาจากคำสอนทางศาสนาว่า "ศีลธรรม" และเรียกหลักแห่งความประพฤติอันพัฒนามาจากแหล่งอื่น ๆ ว่า "จริยธรรม"

จริยธรรมไม่แยกเด็ดขาดจากศีลธรรม แต่จริยธรรมจะมีความหมายกว้างกว่าศีลธรรม เพราะศีลธรรมเป็นหลักคำสอนทางศาสนาที่ว่าด้วยความประพฤติปฏิบัติชอบ ส่วนจริยธรรม หมายถึงหลักแห่งความประพฤติปฏิบัติชอบอันวางรากฐานอยู่บนหลักคำสอนของศาสนา ปรัชญาและขนบธรรมเนียมประเพณี อีกทั้งจริยธรรมมิใช่กฎหมาย ทั้งนี้เพราะกฎหมายเป็นสิ่งบังคับให้คนทำตาม และมีบทลงโทษสำหรับผู้ฝ่าฝืน ดังนั้น สาเหตุที่คนเคารพเชื่อฟังกฎหมายเพราะกลัวถูกลงโทษ ในขณะที่จริยธรรมไม่มีบทลงโทษ ดังนั้นคนจึงมีจริยธรรมเพราะมีแรงจูงใจ แต่อย่างไรก็ตามกฎหมายก็มีส่วนเกี่ยวข้องกับจริยธรรมในฐานะเป็นแรงหนุนจากภายนอกเพื่อให้คนมีจริยธรรม

จากนิยามที่ยกมานั้น สามารถประมวลสรุปความได้ว่า จริยธรรม คือ แนวทางของ การประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นคนดี เป็นประโยชน์สุขของตนเองและส่วนรวม กล่าวโดยสรุป จริยธรรมก็คือ สิ่งที่มีอยู่แล้วในตัวมนุษย์ โดยธรรมชาติ ซึ่งจะต้องพัฒนาขึ้นโดยอาศัยกฎเกณฑ์ความประพฤติที่มนุษย์ควรประพฤติที่ได้จากหลักการทางศีลธรรม หลักปรัชญา วัฒนธรรม กฎหมายหรือจารีตประเพณี เพื่อประโยชน์สุขแก่ตนเองและสังคม นอกจากนี้ จริยธรรมยังใช้เป็นแนวทางประกอบการตัดสินใจเลือกความประพฤติ/การกระทำที่ถูกต้องเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ด้วย

ลักษณะการปฏิบัติและลักษณะความคิดที่จัดเป็นคุณธรรมนั้นมีสภาพเป็นอยู่มากมาย จึงได้มีการจัดกลุ่มคุณธรรมหลักขึ้น เพื่อสะดวกในการทำความเข้าใจลักษณะคุณธรรมในระดับต่าง ๆ ดังลักษณะคุณธรรมที่ได้รวบรวมมาจากผล การประชุมทางวิชาการเกี่ยวกับจริยธรรมไทย ในส่วนของนโยบายและการพัฒนาเด็กระยะยาวด้านจริยธรรม จากแนวคิดของสาโรช บัวศรี และพระราชวรมุณี ดังต่อไปนี้

1. การรักความจริง การไม่พูดปดและไม่ล้อหลด การรักษาคำมั่นสัญญา
2. การไม่เบียดเบียนกัน การรักษาสีทิวและความชอบธรรมของผู้อื่น
3. ความละเอียดใจต่อการกระทำความผิดหรือความชั่วใด ๆ
4. ความรู้จักพอ ความไม่โลภ ไม่หลง และการจัดการชีวิตตนโดยสันโดษ
5. การรู้จักบังคับใจตนเอง
6. ความรับผิดชอบต่อสังคม
7. ความเสมอภาค
8. ความเสียสละ

9. ความซื่อสัตย์
10. ความกล้า
11. การมีแนวความคิดกว้าง
12. ความสามัคคี
13. ความเข้าใจในศาสนา และการใช้หลักธรรมะเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ
14. ความเมตตา กรุณา และการให้อภัย
15. ความ پاکเพียรและอดทน
16. การรู้จักค่าของการทำงาน
17. การรู้จักค่าของทรัพย์สิน
18. ความมีสติสัมปชัญญะ
19. การรู้จักใช้ปัญญาแก้ไข้ปัญหา
20. การมีสัมมาอาชีวะ
21. การมีศีลธรรม
22. การมีสามัคคีธรรม
23. การมีปัญญาธรรม
24. ความไม่ประมาท
25. ความกตัญญูกตเวที
26. การรักษาระเบียบวินัย
27. การประหยัด
28. ความยุติธรรม
29. การมีมรรค 8 ซึ่งจัดเป็น 3 สาย คือ ศีล สมาธิ และปัญญา

ในข้อเท็จจริงจะเห็นได้ว่า การจัดลักษณะคุณธรรมที่กล่าวมานั้นมีบางส่วนที่ซ้ำซ้อนกัน ดังนั้นจะได้จัดกลุ่มคุณธรรมหลักเป็น 19 กลุ่ม คือ

1. ความมีเหตุผล (Rationality)
2. ความซื่อสัตย์สุจริต (Honesty)
3. ความอุตสาหะ หรือการมีความตั้งใจอันแน่วแน่ (Resolution)
4. ความเมตตา กรุณา (Compassion)
5. ความเสียสละ (Devotion)
6. ความสามัคคี (Cooperation)

7. ความรับผิดชอบ (Responsibility)
8. ความกตัญญูกตเวที (Gratitude)
9. ความประหยัด (Moderation)
10. ความรู้จักพอ (Satisfaction)
11. ความมีสติสัมปชัญญะ (Awareness)
12. ความมีระเบียบวินัย (Discipline)
13. ความยุติธรรม (Fairness)
14. ความอดทนอดกลั้น (Endurance)
15. ความเคารพนับถือผู้อื่น (Consideration)
16. ความไม่เห็นแก่ตัว (Selflessness)
17. ความถ่อมตัว (Modesty)
18. ความกล้าทางคุณธรรม (Courage)
19. ความเคารพตนเอง (Self-respect)

### คำจำกัดความ ความหมายและตัวอย่างพฤติกรรมของแต่ละกลุ่ม

1. ความมีเหตุผล นิยาม ความสามารถในการใช้ปัญญาในการประพฤติปฏิบัติ รู้จักไตร่ตรอง พิสูจน์ให้ประจักษ์ ไม่หลงงมงาย มีความขบขันขี้ใจ ไม่ผูกพันตนเองกับอารมณ์และความยึดมั่น ส่วนตัวความสามารถในการหาสาเหตุของสิ่งต่าง ๆ ได้โดยการคิดใคร่ครวญ ไตร่ตรองปัญหาต่าง ๆ ว่ามีต้นตอมาจากสิ่งใด รวมไปถึงการพิจารณาว่าถ้าทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดลงไปแล้วจะเกิดผลดีหรือผลเสียต่อตนเอง และคนรอบข้างอย่างไรบ้าง
2. ความซื่อสัตย์สุจริต นิยาม การประพฤติปฏิบัติอย่างเหมาะสม และตรงต่อความเป็นจริง ประพฤติปฏิบัติอย่างตรงไปตรงมา ทั้งกาย วาจา ใจ ต่อตนเองและผู้อื่น รวมตลอดทั้งต่อหน้าที่การงานและ คำนับสัตยญา ความประพฤติที่ตรงไปตรงมา และจริงใจในสิ่งที่ถูกที่ควร ถูกต้องตามทำนอง คลองธรรม รวมไปถึงการไม่คิดคดขยศ ไม่คดโกงและไม่หลอกลวง นอกจากนี้แล้วความซื่อสัตย์สุจริตยังรวมถึง การรักษาคำพูดหรือคำมั่นสัตยญา และการปฏิบัติหน้าที่การงานของตนเองด้วยความ รับผิดชอบ และด้วยความซื่อสัตย์ไม่แสวงหาผลประโยชน์ให้แก่ตนเองและพวกพ้องด้วยการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ ซึ่งความซื่อสัตย์สุจริตนี้จะดำเนิน ไปด้วยความตั้งใจจริงเพื่อทำหน้าที่ของตนเองให้สำเร็จลุล่วง ด้วยความระมัดระวัง และเกิดผลดีต่อตนเองและสังคม

3. ความอุตสาหะ นิยาม ความพยายามอย่างเข้มแข็ง เพื่อให้งานที่ทำสำเร็จลุล่วง ความมีมานะ พยายามในการประกอบการทำงานที่สุจริตด้วยความขยันขันแข็ง อดทน เอาใจใส่อยู่เป็นนิจและเสมอ ดั้นเสมอปลาย โดยใช้สติปัญญาเพื่อให้งานที่ทำบรรลุผลสำเร็จและได้รับผลดีสูงสุด (สรุปการทำงานด้วยความอดทนไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค)
4. ความเมตตากรุณา นิยาม เมตตา คือ ความรักใคร่ปรารถนาจะให้ผู้อื่นเป็นสุข กรุณา คือ ความสงสาร คิดจะช่วยให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ ความปรารถนาให้ผู้อื่นได้รับความสุข สามารถแสดงออกได้โดยการช่วยเหลือโดยการกระทำ หรือวาจา รวมถึงการไม่คิดร้ายต่อผู้อื่นด้วย
5. ความเสียสละ นิยาม การละความเห็นแก่ตัว การให้ปันแก่ผู้ที่ควรได้รับ ด้วยกำลังกาย กำลังทรัพย์ กำลังสติปัญญา รวมทั้งการรู้จักสลัดทิ้งอารมณ์ร้ายในตนเอง ความมีจิตใจกว้างขวางช่วยเหลือเกื้อกูล การสละความสุขสบายหรือผลประโยชน์ของตนเอง อันเป็นการกระทำที่เป็นประโยชน์ให้แก่บุคคลอื่น โดยที่ตนเองมิได้หวังผลตอบแทนความมีจิตใจกว้างขวาง ช่วยเหลือเกื้อกูล การสละความสุขสบายหรือผลประโยชน์ของตนเอง อันเป็นการกระทำที่เป็นประโยชน์ให้แก่บุคคลอื่น โดยที่ตนเองมิได้ หวังผลตอบแทน
6. ความสามัคคี นิยาม ความพร้อมเพรียงเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน การร่วมมือกันทำกิจการให้สำเร็จ ลุล่วงด้วยดีความพร้อมเพรียง หรือความปรองดองกัน
7. ความรับผิดชอบ นิยาม ความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะทำการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความผูกพันและละเอียดรอบคอบ ขอมรับผลการกระทำในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย อีกทั้งพยายามที่จะปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น การมีความสำนึกและการปฏิบัติหน้าที่ของตนทั้งที่เป็นภารกิจส่วนตัว ภารกิจที่ได้รับมอบหมาย และภารกิจทางสังคม โดยจะต้องกระทำจนบรรลุผลสำเร็จ ไม่หลีกเลี่ยงภาระดังกล่าว และยอมรับผลในการกระทำของตน
8. ความกตัญญูทศเวที นิยาม ความกตัญญู หมายถึง ความรู้สำนึกในการอุปการะ คุณ หรือบุญคุณที่ผู้อื่นหรือสิ่งอื่นมีต่อตนเอง ทศเวที หมายถึง การแสดงออกเพื่อการตอบแทนบุญคุณ ความกตัญญูทศเวที หมายถึง การรู้บุญคุณและตอบแทนคุณต่อคนอื่นและสิ่งอื่นที่มีบุญคุณ
9. ความประหยัด นิยาม การใช้สิ่งทั้งหลายอย่างพอเหมาะพอควรเพื่อให้ได้ประโยชน์มากที่สุด การรู้จักใช้ รู้จักออมทรัพย์สิ้น เวลา ทรัพยากรทั้งส่วนตัวและสังคมตามความจำเป็นให้เกิดประโยชน์และคุ้มค่าที่สุด รวมทั้งการรู้จักดำรงชีวิตให้เหมาะสมกับสภาพฐานะความเป็นอยู่ส่วนตัวและสังคม

10. ความรู้จักพอ นิยาม การไม่โลภ ไม่หลง และการจัดการชีวิตของตนโดยสัน โดยการพึงพอใจในสภาพที่ตนเองเป็นอยู่ และรู้จักดำรงชีวิตให้เหมาะสมกับสภาพฐานะความเป็นอยู่ของตนเอง การมีความระลึกรู้สึกตัวอยู่เสมอ อันจะมีผลให้สามารถควบคุมตนเองให้พ้นจากการเป็นทาสของกิเลส

11. ความมีสติสัมปชัญญะ นิยาม การควบคุมตนเองให้มีความพร้อม มีสภาพตื่นตัว ระวังในการรับรู้ทางประสาทสัมผัส ในการตัดสินใจ และในการพฤติกรรมอย่างเหมาะสมบนพื้นฐานของการสำรวจรอบคอบและระมัดระวัง

12. ความมีระเบียบวินัย นิยาม การควบคุมความประพฤติให้ถูกต้องและเหมาะสมกับจรรยา มารยาท ข้อบังคับ ข้อตกลง กฎหมาย และศีลธรรมการรู้จักควบคุมตนเองให้ประพฤติปฏิบัติตาม ข้อตกลง ข้อบังคับ ระเบียบแบบแผน และขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงาม ย่อมนำมาซึ่งความสงบสุขในชีวิตของตน ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคมและประเทศชาติ

13. ความยุติธรรม นิยาม การปฏิบัติด้วยความเที่ยงตรง สอดคล้องกับความเป็นจริง และเหตุผล ความเที่ยงธรรม ความชอบธรรม และความชอบด้วยเหตุผล

14. ความอดทนอดกลั้น นิยาม ความอดทน คือการกระทำทุกอย่างด้วยความตั้งใจ สม่ำเสมอเป็นระยะเวลานาน โดยไม่ย่อท้อต่อปัญหาและอุปสรรคทั้งปวง ความอดกลั้น คือ การรู้จักข่มใจในเวลาที่เหมาะสมกับเหตุการณ์ที่เข้าวนทุกรูปแบบ อันจะทำให้ไม่เกิดความเสียหายหรือถลำลึกลงไปในความชั่วร้าย หรือความทุจริตทั้งปวง ความเข้มแข็ง ความบึกบึน ความหนักแน่นของจิตใจที่สามารถยืนหยัดต่อสู้อุปสรรคทั้งปวงของสภาพการณ์และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยไม่แสดงอาการหวั่นไหวใด ๆ

15. ความเคารพนับถือผู้อื่น นิยาม การแสดงออกซึ่งกาย วาจา ใจ อันสุภาพอ่อนโยน การรู้จักสำรวจ รู้จักการให้เกียรติผู้อื่นและให้เกียรติสิ่งทีควรเคารพอย่างถูกต้องเหมาะสมตามโอกาสและสถานการณ์ การเคารพในการแสดงออกทางความคิด คำพูดและการกระทำของผู้อื่น อันจะทำให้ตนเองมีใจที่เปิดกว้าง ไม่หมกมุ่นอยู่แต่ความคิดของตนเอง เพราะในบางครั้งการที่ยึดติดอยู่เฉพาะแต่ความคิดของตนเองอย่างเดียวนั้นอาจจะผิดพลาด หรือมองปัญหาได้ไม่ทั่วถึง

16. ความไม่เห็นแก่ตัว นิยาม การกระทำที่ไม่หวังประโยชน์ของตนฝ่ายเดียว แต่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่นและส่วนรวม

17. ความถ่อมตัว นิยาม การวางตนอย่างเหมาะสม ไม่แสดงตนเหนือผู้อื่น

18. ความกล้าทางคุณธรรม นิยาม การแสดงความกล้าในการคิดและกระทำแต่สิ่งที่จะต้องและเหมาะสมความกล้าหาญที่จะคิด พูด และทำในสิ่งที่ตนคิดว่าถูกต้องทางจริยธรรมโดยไม่คำนึงว่าหากตนปฏิบัติตามสิ่งนั้นแล้วตนเองจะได้รับประโยชน์ หรือเสียผลประโยชน์อะไรบ้าง หากแต่กระทำไปเพราะมันเป็นสิ่งที่จะต้อง และจะไม่กระทำการที่ไม่ถูกต้องแม้ว่ามันจะนำมาซึ่งผลประโยชน์มากมายมหาศาลก็ตาม

19. ความเคารพตนเอง นิยาม การรู้รับและเชื่อมั่นในความรู้และขอบเขตความสามารถของตนการปฏิบัติตามความตั้งใจ หรือปณิธานของตนเองอย่างแน่วแน่ที่จะประพฤติปฏิบัติแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์ และเป็นสิ่งที่พิจารณาแล้วว่าถูกทำนองคลองธรรมการมีความเชื่อมั่นในความสามารถที่จะกระทำการใด ๆ ให้สำเร็จได้ด้วยตนเอง สามารถดำรงชีพอยู่ได้โดยราบรื่น ไม่เคียดร้อน สามารถหาปัจจัยที่จำเป็นในการดำรงชีพมาได้ด้วยความสามารถของตนเอง ไม่เป็นภาระให้ผู้อื่นต้องคอยอุปถัมภ์สงเคราะห์

### ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงให้นิยามของการกระทำที่สร้างสรรค์ว่า คือการกระทำที่ได้ผลเป็นประโยชน์แก่ทุกๆ ฝ่ายได้เต็มเปี่ยมตรงตามจุดประสงค์ ไม่มีการสูญเสียเปล่า หรือหากจะเสียก็เสียน้อยที่สุด การสร้างสรรค์ที่แท้จริงน่าจะทำด้วยวิธีการที่ละมุนละม่อม ทั้งด้วยความรู้ ความสุขุมรอบคอบ ประกอบด้วยเหตุผลให้ทุกฝ่ายทุกคนได้ร่วมมือกันแก้ไขสิ่งที่ควรแก้ไข ส่งเสริมสิ่งที่ควรส่งเสริม พร้อมกับสร้างสิ่งที่ควรสร้างใหม่ให้ดีขึ้นสมบูรณ์ บริบูรณ์ตามที่ต้องการ และทรงเตือนว่าในการสร้างสรรค์พัฒนานั้นไม่ควรอย่างยิ่งที่จะกระทำด้วยความกระหาย หรือความเร่งรีบที่จะสร้างของใหม่ สิ่งใหม่ เพื่อความแปลกใหม่และความพอใจ เพราะความจริงสิ่งที่ใหม่แท้ๆ นั้น ไม่มี สิ่งใหม่ทั้งปวงย่อมสืบเนื่องมาจากสิ่งเก่า (อุดม หนูทอง, 2540 : 7-8)

นอกจากนี้ยังมีการให้ความหมายจากผู้เชี่ยวชาญอีกหลายท่านว่า เป็นความรู้สึนึกคิดที่เกิดขึ้นในบุคคลแต่ละคน แต่ไม่ได้หมายความว่าทุกคนจะมีความคิดสร้างสรรค์เหมือนกันหมด ผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ เช่น ศิลปิน นักวิทยาศาสตร์ จะพยายามทำบางสิ่งบางอย่างให้สำเร็จ พยายามแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ หรือพยายามเสนอความคิดใหม่ๆ ในงานเขียน เป็นต้น ความคิดสร้างสรรค์จึงเป็นความคิดเพื่อค้นหาความสัมพันธ์ใหม่ๆ ระหว่างสิ่งเร้าต่างๆ ทำให้สามารถคิดแก้ปัญหา คิดประดิษฐ์เครื่องมือ หรือวิธีการใหม่ๆ ขึ้นมาใช้ (กรมการจัดหางาน, 2544) เป็นความคิดคู่มา กับสังคม

ตะวันตกมานานแล้ว วัฒนธรรมและความคิดอ่านของคนทั่วไป ถ้าย้อนไปอดีตจนถึงกรีกโบราณ กระแสความคิดในทางปรัชญา และสุนทรียศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับความงามของศิลปกรรม ได้มีการเสนอความคิด ชัดแย้ง สร้างสรรค์ และพัฒนากันตลอดมา เพลโตและอาริสโตเติล ได้กลายเป็น กุญแจสำคัญสองดอกที่ไขไปสู่ความคิด ชัดแย้ง และความคิดสร้างสรรค์ในทางปรัชญา และ สุนทรียศาสตร์สืบต่อมาจนถึงปัจจุบัน ความคิดในเชิงขัดแย้งย่อมเป็นส่วนหนึ่งที่ชี้ให้เห็นความคิด สร้างสรรค์ และความคิดสร้างสรรค์ก็ส่งผลไปสู่การสร้างสรรค์ในทางวัตถุ ไม่ว่าจะเป็นศิลปวัตถุ หรือวัตถุเพื่อการดำรงชีวิตอันหลากหลายก็ตาม

### ความหมายของความคิดสร้างสรรค์

บารอนและเมย์ (Baron and May, 1960) ได้ให้คำจำกัดความว่า ความคิดสร้างสรรค์เป็น ความสามารถของมนุษย์ที่จะนำไปสู่สิ่งใหม่ๆ เกิดผลผลิตใหม่ๆ ทางเทคโนโลยี รวมทั้ง ความสามารถในการประดิษฐ์ คิดค้นสิ่งแปลกใหม่ ดังเช่น ทอมัส เอดิสัน ค้นพบหลอดไฟฟ้าและ เครื่องไฟฟ้านานาชนิด ซึ่งงานประดิษฐ์ของเขาก็จัดเป็นงานที่มีลักษณะความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คือ แปลกใหม่ แตกต่างจากที่เคยปรากฏ และยังประโยชน์อย่างมหาศาลต่อชาวโลก

### กระบวนการคิดสร้างสรรค์ (Creative Process)

หมายถึง วิธีการคิดหรือกระบวนการทำงานของสมองอย่างเป็นขั้นตอน และสามารถคิดแก้ปัญหา ได้สำเร็จ ทอแรนซ์ (Torrance., 1965) ได้ให้คำอธิบายว่า เป็นกระบวนการของความรู้สึกไวต่อ ปัญหา หรือสิ่งที่บกพร่องขาดหายไป แล้วจึงรวบรวมความคิดตั้งเป็นสมมติฐานขึ้น ต่อจากนั้นก็ทำ การรวบรวมข้อมูลต่างๆ เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งขึ้นขั้นต่อไปจึงเป็นการรายงานผลที่ได้จากการ ทดสอบสมมติฐาน เพื่อเป็นแนวคิดและแนวทางใหม่ต่อไป

### บุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Person)

หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมา แมคคินนอน (Mackinnon. 1960) ได้ศึกษา คุณลักษณะของผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ พบว่าผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์จะเป็นผู้ที่ตื่นตัวอยู่ ตลอดเวลา (Alert) มีความสามารถในการใช้สมาธิ มีความสามารถในการพิจารณาวิเคราะห์ความคิด อย่างถี่ถ้วน เพื่อใช้ในการแก้ปัญหา และมีความสามารถในการสอบสวนค้นหารายละเอียดเกี่ยวกับ เรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างละเอียดกว้างขวาง คุณลักษณะอีกประการหนึ่งก็คือ เป็นผู้ที่เปิดรับ ประสบการณ์ต่าง ๆ อย่างไม่หลีกเลี่ยง (Openness to Experience) ชอบแสดงออกมากกว่าที่จะเก็บ กอดไว้ และยังคงกล่าวเพิ่มเติมว่า สถาปนิกที่มีความคิดสร้างสรรค์ต่ำ กูซ (Gough. 1961) ได้ศึกษากับ

นักศึกษาวิทยาศาสตร์ก็พบผล สอดคล้องกัน นอกจากนี้ เมนเดนสัน (Mendenson. 1964) และกริสวอลด์ (Griswald. 1966) ยังพบอีกว่าบุคคลดังกล่าวจะมองเห็นเส้นทางที่จะแก้ปัญหาได้ดีกว่า เนื่องจากมีความตั้งใจดีมีการรับรู้เร็วและง่าย และแรงจูงใจสูง

จากผลการศึกษาวิจัยอย่างกว้างขวาง เรื่องลักษณะของบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์ มีข้อพึงสังเกตว่า คุณลักษณะของบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์ที่ได้จากการศึกษา ส่วนใหญ่จะพบลักษณะที่คล้ายคลึง สอดคล้องกัน และขยายความคิดเพิ่มเติมให้ครอบคลุมลักษณะต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น จะเห็นได้ว่า คุณลักษณะที่ขัดกันจะไม่ปรากฏเลย ดังนั้นจึงพอสรุปได้ว่าลักษณะของบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์มีดังนี้ (อารี พันธุ์ณี, 2546 : 14-20)

1. มีความสามารถในการคิดพลิกแพลงแก้ปัญหาดังต่าง ๆ ให้ลุล่วงด้วยดี
2. ไม่ชอบทำตามอย่างผู้อื่น โดยไม่มีเหตุผล
3. มีจิตใจจดจ่อและผูกพันกับงาน และมีความอดทนอย่างทรหด
4. เป็นผู้ไม่ยอมเลิกล้มอะไรง่าย ๆ หรือเป็นนักสู้ที่ดี
5. มีความคิดคำนึงหรือจินตนาการสูง
6. มีลักษณะความเป็นผู้นำ
7. มีลักษณะใจเ็น รื่นเริง
8. ชอบรับประสบการณ์ใหม่
9. นับถือตนเอง และเชื่อมั่นในตนเองสูง
10. มีความคิดอิสระ และยืดหยุ่น
11. ยอมรับและสนใจสิ่งแปลก ๆ
12. มีความซบซ้อนในการรับรู้
13. กล้าหาญ กล้าเผชิญความจริง
14. ไม่ค่อยเคร่งครัดกับระเบียบแบบแผน
15. ไม่ยึดมั่น (Dogmatism) ในสิ่งใดสิ่งหนึ่งจนเกินไป ชอบทำงานเพื่อความสุข และความพอใจของตนเอง
16. มีอารมณ์ขัน



## สรุป

ความคิดสร้างสรรค์สามารถอธิบายได้ 3 ลักษณะ คือ

1. ลักษณะทางกระบวนการ หมายถึง ความรู้สึกไวต่อปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหานั้นได้อย่างมีขั้นตอนและเป็นระบบ และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในสิ่งใหม่ต่อไป
2. ลักษณะของบุคคล หมายถึง บุคคลที่มีความอยากรู้อยากเห็น กระตือรือร้น กล้าคิด กล้าแสดง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีอารมณ์ขัน มีจินตนาการ และมีความยืดหยุ่นทั้งความคิดและการกระทำ และเป็นบุคคลที่มีความสุขกับการทำงานหรือสิ่งที่ตนพอใจ และไม่หวังผลจากการประเมินภายนอก
3. ลักษณะทางผลิตภัณฑ์ หมายถึง คุณภาพของผลงานที่เกิดขึ้นมีตั้งแต่ขั้นต่ำที่แสดงผลที่เกิดจากความพอใจของตนที่จะแสดงออก ซึ่งความคิดและการกระทำ จนกระทั่งพัฒนาเป็นการฝึกทักษะและค่อยคิดได้เองจนถึงระดับการคิดค้นพบทฤษฎี หลักการ และการประดิษฐ์คิดค้นต่างๆ

### 2.11.5 ความรู้ความสามารถในงานอาชีพ (Technical Skill)

เนื่องจากขณะนี้ยังไม่มีผู้บัญญัติศัพท์ไทยสำหรับ Competency ให้ครอบคลุมตามความหมายในวงการนี้ เพราะเรามีคำที่ใช้หลากหลาย เช่น ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ ทักษะ ฝีมือ ความประพฤติ อุปนิสัย ตลอดจนความพร้อม ในที่นี้จึงขอใช้ทับศัพท์ภาษาอังกฤษเพราะ D. McClelland ผู้บัญญัติศัพท์นี้สำหรับการบริหารทรัพยากรบุคคลได้ให้ความหมายรวมถึงสิ่งที่เห็นและวัดได้ง่ายจากภายนอกคือ ทักษะ (Skill) ความรู้ (Knowledge) ไปจนถึงบทบาทในสังคม (Social role) บุคลิกภาพ (Self image) และส่วนที่ลึกลงไปจนยากที่จะวัดได้ เช่น ทศนคติ (Attitude) ค่านิยม (Values) อุปนิสัย (Trait) และแรงบันดาลใจ (Motive) อาจกล่าวได้ว่า Competency เป็นคุณสมบัติของการมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ ความสามารถที่ตอบคำถามว่าทำได้ผลอะไรบ้าง มิใช่เพียงนามธรรมว่ามีความรู้อะไรบ้าง ซึ่งจากคำจำกัดความนี้ทำให้เราสามารถกำหนดและวัดตัว Competency เพื่อนำมาใช้งานได้

ในการกำหนด Competency สำหรับภาคปฏิบัติประเภทที่มีตามลักษณะงานหรือมีเฉพาะด้าน (Technical/ Functional Competency) คือ Competency ที่กำหนดไว้สำหรับงานในแต่ละด้านหรือตามลักษณะงาน ซึ่งจะมีขึ้นความสามารถแตกต่างกันไปตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือคาดหวัง Competency ประเภทนี้จะสะท้อนถึงความลึกซึ้งของความสามารถที่พนักงานต้องมีก่อนที่จะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานหนึ่งๆ

### ตัวอย่างของ Technical Competency ของพนักงานในสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ คือ

- การคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking)
- การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Application)
- การมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับคุณภาพ (Quality Focus)
- ความเชี่ยวชาญด้านเทคนิค (Technical Expertise)

### 2.12 ประเภทของธุรกิจ

ประเภทของธุรกิจ (สมคิด บางโม, 2537) ธุรกิจสามารถแบ่งได้ 3 ประเภทใหญ่ๆ ดังนี้

1. ธุรกิจอุตสาหกรรม ได้แก่ การประกอบธุรกิจที่มุ่งผลิต แปรรูป และหล่อหลอม วัตถุดิบให้เป็นสินค้าต่าง ๆ อาจเป็นสินค้าสำเร็จรูป สินค้าวัตถุดิบเพื่อการผลิต หรือสินค้ากึ่งสำเร็จรูป ขนาดของธุรกิจอุตสาหกรรมอาจแบ่งได้เป็น 4 ขนาดดังนี้

1.1 ธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ต้องใช้ทุนจำนวนมากในระดับร้อยล้าน หรือมากกว่านั้น มีระบบการดำเนินงาน มีหลักเกณฑ์ ใช้คนมีความรู้ ความสามารถทุกระดับและทุกสาขา จำนวนเป็นพัน ๆ คนขึ้นไป เช่น อุตสาหกรรมถลุงเหล็ก การกลั่นน้ำมัน การต่อเรือ เป็นต้น

1.2 ธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดกลาง เป็นอุตสาหกรรมที่ใช้เงินลงทุนตั้งแต่ 5 ล้านบาทขึ้นไป มีระบบการจัดการและดำเนินการ ใช้คนมีความรู้เฉพาะอย่าง ปกติจะมีคนงานตั้งแต่ 100 คนขึ้นไป เช่น อุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ ผลิตเสื้อผ้า ผลิตเครื่องวิทยุโทรทัศน์ ผลิตอาหารแช่แข็ง เป็นต้น

1.3 ธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดย่อม ส่วนใหญ่เป็นอุตสาหกรรมขั้นพื้นฐาน ลงทุนไม่มากนักใช้คนไม่เกิน 50 คน เช่น โรงหล่อ โรงกลึง โรงสี โรงเลื่อย ผลิตอะไหล่รถยนต์ เป็นต้น

1.4 ธุรกิจอุตสาหกรรมในครอบครัว เป็นอุตสาหกรรมที่ทำกันภายในครอบครัว ในที่อยู่อาศัย ใช้แรงงานในครอบครัวเป็นส่วนใหญ่ ปกติจะไม่มีเครื่องจักรหรือเครื่องทุ่นแรงมากนัก เช่น การแกะสลัก การทำร่ม การทำอาหารสำเร็จรูป เป็นต้น

2. ธุรกิจการค้า ได้แก่ การประกอบธุรกิจ เกี่ยวกับการนำสินค้าจากแหล่งผลิตมาจำหน่ายให้แก่ผู้บริโภคหรือซื้อมาขายไป อาจกระทำได้ในรูปการค้าส่ง การค้าปลีก หรือการค้าระหว่างประเทศ ซึ่งทำให้เกิดกิจการอื่น ๆ ตามมา เช่น การขนส่ง การประกันภัย การบรรจุหีบห่อ การโฆษณา เป็นต้น ธุรกิจการค้า ได้แก่ การเปิดร้านขายสินค้าต่าง ๆ ตั้งแต่ขนาดเล็กจนถึงขนาดใหญ่เป็นห้างสรรพสินค้า

3. ธุรกิจบริการ ได้แก่ การเสนอขายบริการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ความ สะดวกสบาย ความปลอดภัย หรือความสนุกสนานบันเทิงแก่ลูกค้า โดยเรียกค่าบริการเป็น ค่าตอบแทน เช่น การขนส่ง การธนาคาร การประกันภัย การแพทย์ การโรงแรม การท่องเที่ยว เป็นต้น ปัจจุบันธุรกิจบริการมีบทบาทมากขึ้นทุกที เพราะบุคคลไม่มีโอกาสที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเองได้มากนัก ธุรกิจบริการแบ่งออกเป็นหลายประเภท ได้แก่

- 3.1 บริการให้ความบันเทิง
- 3.2 บริการให้แก่ธุรกิจ
- 3.3 บริการแก่บุคคล
- 3.4 บริการแก่นักท่องเที่ยว



รูปที่ 1 แผนภูมิแสดงประเภทของธุรกิจ

### 2.13 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้บริหาร สถานประกอบการต่อคุณลักษณะของบัณฑิต คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยได้ศึกษาอ้างอิง งานวิจัยต่าง ๆ ที่มีผู้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความต้องการ ทักษะ และความพึงพอใจของสถาน ประกอบการ รายละเอียดมีดังต่อไปนี้

แอ็ดรัก ประทุมวัล (2540 : ข) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกอบการจังหวัดชลบุรีต่อ คุณสมบัติของลูกจ้างที่สำเร็จอาชีวศึกษา ประเภทช่างอุตสาหกรรม : ศึกษารณิเฉพาะบริษัทไทย ซี อาร์ ที จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการจังหวัดชลบุรีต่อคุณสมบัติ ของลูกจ้างที่สำเร็จอาชีวศึกษาประเภทช่างอุตสาหกรรม 8 ด้าน คือ คุณค่าเฉพาะตัว ทักษะในการ แก้ปัญหาและการตัด สินใจ ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ทักษะในการ สื่อสาร ลักษณะเกี่ยวกับงาน วุฒิ

ภาวะ ความปลอดภัยในงาน และความรับผิดชอบในงาน ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้ประกอบการจังหวัดชลบุรีต่อคุณสมบัติของลูกจ้างที่สำเร็จอาชีวศึกษา ประเภทช่างอุตสาหกรรม อยู่ในระดับปานกลาง เพราะอาจเนื่องมาจากลูกจ้างที่ผู้ประกอบการรับเข้าทำงานเป็นช่างฝีมือและช่างเทคนิคที่ผ่านการฝึกอบรมจากสถาบันการศึกษาตามหลักสูตรอาชีวศึกษา ซึ่งพยายามมุ่งฝึกคุณสมบัติของนักศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการ

โควิน (Cowan.) (1984 : 1) ได้วิจัยเรื่องการประเมินความพึงพอใจของนายจ้างและลูกจ้าง ซึ่งอบรมที่ โรงเรียนเทคนิคในพื้นที่หุบเขาแคนาดา เจ็ดคน จุดมุ่งหมายของการศึกษาเพื่อประเมินความพึงพอใจของนายจ้างและลูกจ้างเกี่ยวกับโครงการอาชีพด้านอุตสาหกรรม ความสามารถ 3 ด้าน คือ ทักษะงานฝีมือ ความรู้ทางช่างเทคนิค ความสามารถทางคณิตศาสตร์ ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ความสามารถในการอ่าน การตีความ ความสามารถในการทำความเข้าใจและแก้ปัญหา ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และความสามารถในการแนะนำ ผลการวิจัยพบว่า นายจ้างและลูกจ้างได้ให้ความสำคัญของความสามารถ 8 ด้านในลักษณะเดียวกัน ความรู้ทางช่าง ทักษะในการฝีมือ และมนุษยสัมพันธ์ ได้รับความสนใจมากเป็นพิเศษทั้งนายจ้างและลูกจ้าง

อนุสรณ์ สีนประเสริฐศรี และบุญเสริม ศักดิ์คงกระพัน (2542 : ๗) ได้ทำโครงการเรื่องคุณสมบัติของ นักเทคโนโลยีการพิมพ์ระดับปริญญาตรีที่สอดคล้องกับความต้องการและทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการอุตสาหกรรมการพิมพ์ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่าผู้บริหารสถานประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับด้านต่างๆ โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากที่สุด ไปน้อยที่สุด ดังนี้ 1. ด้านความรู้ความสามารถเฉพาะสาขาวิชา 2. ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและพัฒนาวิชาชีพ 3. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม 4. ด้านบุคลิกภาพ 5. ด้านความรู้ความสามารถพิเศษ และ 6. ด้านคุณสมบัติทั่วไป

บัญญัติ กุศลสถาพร (2532 : ๗) จากการวิจัยพบว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญต่อลักษณะในด้าน ความรับผิดชอบเป็นอันดับแรก ความซื่อสัตย์ ความอดทน ความขยันหมั่นเพียร การตรงต่อเวลา สุขภาพ แข็งแรง คล่องแคล่วว่องไว มีความผูกพันกับองค์กร มีน้ำใจโอบอ้อมอารี ช่วยเหลือ เกื้อกูล มีมนุษยสัมพันธ์ดี ตามลำดับ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2532 : ๗) ได้สำรวจพบว่าคุณสมบัติของแรงงานที่ นายจ้างต้องการมี 2 ลักษณะคือ

1. คุณสมบัติทางด้านวิชาการ ได้แก่ ความรู้ทางด้านต่างๆ เช่น ความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษ ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ เป็นต้น
2. คุณสมบัติทางด้านจริยธรรม และคุณธรรม เช่น ความซื่อสัตย์ ความมีวินัย ความอดทน เป็นต้น

อาทร จันทรวิมล (2531 : ข) กล่าวว่า คุณสมบัติของแรงงานที่นายจ้างต้องการจะต้องมีความรู้ด้าน วิชาการ ได้แก่ ความรู้ด้านภาษาอังกฤษ (การอ่านคู่มือ การพูด และฟัง) ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ ความสามารถในการเขียนรายงานผลการปฏิบัติงาน การแสดงความคิดเห็นเพื่อแก้ไขปัญหาใน สถานประกอบการ

สถานภาพและคุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษา สถาบันราชภัฏ ปี พ.ศ. 2542-2543 (2544 : ข) พบว่า คุณลักษณะที่ควรปรับปรุงของผู้สำเร็จการศึกษา คือ ความสามารถในภาษาต่างประเทศ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ความลึกซึ้งในสาขาวิชาที่เรียน ซึ่งเป็นคุณลักษณะ ที่ผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันราชภัฏธนบุรี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536 ให้ความเห็นต่อเนื่องตลอดมาจนถึง ปัจจุบัน

วิทยาลัยช่างกลปทุมวัน (2536 : ข) กล่าวไว้ว่า คุณลักษณะของพนักงานที่นายจ้างต้องการในด้าน ความสัมพันธ์กับผู้อื่นจะประกอบด้วย การเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี ยอมรับข้อติชม ยอมรับฟังผู้อื่น ทำงานเป็นทีมได้ มีความเป็นมิตร ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี เคารพในสิทธิและทรัพย์สินของผู้อื่น ดังนั้น ในสถานประกอบการต่างๆ เป็นองค์กรที่มีคนที่หลากหลายระดับ การทำงานร่วมกัน โดย อาศัยความสามัคคี และร่วมแรงร่วมใจ เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้ สิ่งที่จะก่อให้เกิด ความสำเร็จขององค์กรก็คือ บุคลากรทุกฝ่ายต้องมีลักษณะนิสัยดังที่กล่าวข้างต้น กล่าวได้ว่าเป็น ลักษณะของการทำงานกันเป็นทีม หรือองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) นั่นเอง

บุญส่ง บุญมาก (2543 : ข) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณสมบัติของบัณฑิตที่บริษัทฝรั่งเศสในประเทศไทย ต้องการ ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารชาวฝรั่งเศสที่ตอบแบบสอบถามได้เน้นคุณสมบัติของ บุคลากรไทยไว้ 3 ประการ ได้แก่

1. มีความรู้ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาอังกฤษ (สำหรับบัณฑิตวิชาเอกฝรั่งเศส)
2. ทำงานเป็น (เน้นบุคคลที่เคยมีประสบการณ์การทำงาน การฝึกงานมาก่อน)
3. เป็นคนที่มีความยืดหยุ่น เพื่อนำไปสู่การเป็นคนกล้ารับผิดชอบและตัดสินใจ

นอกจากนั้นความรอบรู้ในเรื่องวัฒนธรรมองค์กร และการนำมาปฏิบัติก็เป็นสิ่งที่คาดหวังเช่นกัน

## บทสรุป

จากผลสรุปของงานวิจัยหลายเรื่อง ดังที่ได้นำเสนอในข้างต้นนั้น พอสรุปได้ว่า คุณสมบัติของลูกจ้างที่นายจ้างต้องการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะกว้างๆ คือ คุณสมบัติด้านวิชาการ และคุณสมบัติด้านจริยธรรมและคุณธรรม โดยในส่วนของรายละเอียดจะคล้ายคลึง และหรือแตกต่างกันบ้างเล็กน้อย ที่สำคัญงานวิจัยส่วนใหญ่ พบว่า นายจ้างมีข้อเสนอแนะหลักๆ เน้นไปในเรื่องของทักษะทางการติดต่อสื่อสาร ทั้งพูด ฟัง อ่าน และเขียน ตลอดจนการวางแผนในการทำงาน การแก้ไขปัญหา การปรับตัว เรียนรู้พัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ กระตือรือร้น มีภาวะผู้นำ มีประสบการณ์ หรือความชำนาญในสายอาชีพ และต้องมีความอดทน ต่อแรงกดดันรอบข้าง ได้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ธุรกิจอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณสมบัติส่วนตัวของบัณฑิตด้วย เช่น ประสบการณ์การทำงาน, เพศ, คะแนนเฉลี่ยสะสม, ประเภทสถานศึกษา, การเข้าร่วมกิจกรรมหรือการฝึกงาน เป็นต้น



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของบัณฑิต คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างไว้ดังนี้

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ผู้บริหารสถานประกอบการที่ใช้แรงงานบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ที่สำเร็จการศึกษาปีการศึกษา 2548 จำนวน 462 คน

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการศึกษานี้ ใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง เนื่องจากประชากรมีจำนวนไม่มากนัก ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างจึงเท่ากับประชากรจริง คือ 462 ตัวอย่าง ซึ่งได้ข้อมูลมาจากงานกิจการนักศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จากการติดตามผลการดำเนินงานของบัณฑิตที่มาลงทะเบียนรับพระราชทานปริญญา ปี 2549

จากข้อมูลดังกล่าวได้ตัดลอกข้อมูลในส่วนที่จำเป็นและเกี่ยวข้องกับการวิจัยเท่านั้นมาใช้ ซึ่งข้อมูลที่ได้ไม่สมบูรณ์ เนื่องจากบัณฑิตกรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน จึงได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องและเป็นปัจจุบันของข้อมูลอีกครั้ง โดยการโทรศัพท์ไปยังกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เพื่อสอบถามสถานภาพหลังสำเร็จการศึกษาและที่อยู่ที่ทำงานปัจจุบัน (รายละเอียดดังตารางที่ 3.1) จากนั้นจึงส่งแบบสอบถามไปยังผู้บริหารสถานประกอบการที่กลุ่มตัวอย่างทำงานอยู่ และเมื่อครบตามกำหนด (2 สัปดาห์) จึงโทรศัพท์ติดตามผู้ที่ยังไม่ตอบกลับมา และหากมีตกหล่นก็ได้ส่ง

แบบสอบถามไปอีกครั้ง สรุปสุดท้ายจะมีผู้ที่ตอบกลับมาจำนวนทั้งสิ้น 229 ตัวอย่าง จึงนำมาใช้เป็นตัวอย่างไม่ไป

**ตารางที่ 3.1** แสดงสถานภาพบัณฑิตหลังสำเร็จการศึกษา ในปีการศึกษา 2548 จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถานภาพ	ทำงาน	ศึกษาต่อ	ธุรกิจส่วนตัว	ออกจากงาน/ ว่างงาน	รวมทั้งสิ้น
จำนวน (คน)	220	25	9	32	286

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และเพื่อให้เครื่องมือในการวิจัยมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และมีความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ดังต่อไปนี้

#### 3.2.1 การสร้างเครื่องมือสำหรับใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้มีการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยมีวิธีการสร้างแบบสอบถามดังต่อไปนี้

**3.2.1.1** ศึกษาเอกสาร หนังสือ วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ซึ่งจากการศึกษาเอกสารต่างๆ ได้สรุปประเด็นสำคัญ 5 ด้านต่อไปนี้คือ Communication Skill, Learning Skill, Analytical Skill, Ethics Skill และ Technical Skill จากนั้นได้รวบรวมและวิเคราะห์ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทักษะด้านต่าง ๆ ได้ประเด็นสำคัญที่นำมาใช้สร้างแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วยทักษะ 5 ด้าน ดังนี้

1. ทักษะด้านการสื่อสาร (Communication Skill)
2. ทักษะด้านการเรียนรู้ (Learning Skill)
3. ทักษะด้านการวิเคราะห์ (Analytical Skill)
4. ทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม (Ethics Skill)
5. ความรู้ความสามารถในงานอาชีพ (Technical Skill)



3.2.1.2 เมื่อได้ประเด็นต่าง ๆ ที่จะนำมาสร้างแบบสอบถามแล้ว ทำการออกแบบแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของบัณฑิต คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยมีการแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไป คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ และความต้องการในอนาคต จำนวน 13 ข้อ แบ่งคำถามเป็นลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

- แบบหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) จำนวน 10 ข้อ
- แบบจัดลำดับ (Ranking Questions) จำนวน 2 ข้อ
- แบบปลายเปิด (Opened-ended Questions) จำนวน 1 ข้อ

ตอนที่ 2 สอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อบัณฑิตในด้านต่าง ๆ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบแสดงระดับ จำนวน 37 ข้อ ซึ่งมีมาตราประเมินค่าแบบ (Summated Rating Scale) โดยแบ่งระดับความคาดหวังและความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ ดังนี้

มากที่สุด	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	5.0
มาก	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	4.0
ปานกลาง	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	3.0
น้อย	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	2.0
น้อยที่สุด	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ	1.0

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Opened-ended Questions) จำนวน 1 ข้อ

### 3.2.3 การทดสอบและวิเคราะห์เครื่องมือ

การทดสอบและวิเคราะห์เครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

3.2.3.1 นำแบบสอบถามเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ 2 ท่าน พิจารณาความถูกต้อง การสื่อความหมาย การใช้ภาษา และตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) เพื่อนำมาปรับปรุง ซึ่งผู้เชี่ยวชาญมีรายนามดังนี้

1. รศ.อดิศักดิ์ พงษ์พูลผลศักดิ์ อาจารย์ประจำภาควิชาคณิตศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

2. อ.ณิศรา สุทธิสังข์ อาจารย์ประจำสาขาวิชาคณิตศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

3.2.3.2 นำแบบสอบถามที่ปรับแก้แล้วไปทดลองใช้กับตัวแทนของกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารสถานประกอบการของบัณฑิต คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ระดับปริญญาตรี จำนวนทั้งสิ้น 30 ชุด เพื่อตรวจสอบความเข้าใจเรื่องภาษาที่ใช้ จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งก่อนนำไปใช้จริง

3.2.3.3 นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) มีสูตรและการคำนวณ ดังนี้

$$\alpha_a = \left[ \frac{n}{(n-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k s_i^2}{s_t^2} \right]$$

$\alpha$	=	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
$n$	=	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
$s_i^2$	=	ค่าความแปรปรวนเป็นรายข้อ
$s_t^2$	=	ค่าความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

จากการหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจะได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับคือ  $\alpha = 0.97$  เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในตอนที่ 2 จะได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นดังนี้

ตอนที่ 2 การให้คะแนนความคาดหวังและความพึงพอใจต่อทักษะของบัณฑิต 5 ด้าน ทั้งก่อนและหลังการใช้จะได้  $\alpha = 0.98$

จากค่าความเชื่อมั่นที่ได้สามารถกล่าวได้ว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นมากพอที่จะใช้สำหรับการศึกษาต่อไป (แบบสอบถามที่ดี ค่าความเชื่อมั่นจะอยู่ในเกณฑ์ระหว่าง 0.80 – 1.00)

3.2.3.4 กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายคะแนนของแบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิต โดยอาศัยเกณฑ์การแปลความหมายคะแนนของเบสท์ซึ่งกำหนดไว้ ดังนี้

ช่วงคะแนน	หมายถึง	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจและความคาดหวังมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจและความคาดหวังมาก
2.50 – 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจและความคาดหวังปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจและความคาดหวังน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจและความคาดหวังน้อยที่สุด

3.2.3.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเชื่อมั่นแล้วไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อทำการเก็บข้อมูลจริง จำนวน 462 ชุด

### 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน คือ

1. ทำหนังสือนำเพื่อขอความอนุเคราะห์จากผู้บริหารสถานประกอบการในการกรอกแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามจำนวน 462 ชุด ใส่ซองติดแสตมป์ส่งให้ผู้บริหารสถานประกอบการที่ใช้แรงงานบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และแผนกของเปล่าติดแสตมป์เจ้าหน้าที่ผู้วิจัย เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างสะดวกในการส่งแบบสอบถามกลับคืน ผู้วิจัยรอรับแบบสอบถามกลับคืนในช่วงเวลาที่กำหนด ได้แบบสอบถามกลับคืนมา รอบแรก จำนวน 187 ชุด จึงได้โทรศัพท์ติดต่อกับบัณฑิตเพื่อทราบปัญหาและขอความช่วยเหลือในการติดตาม จากนั้นจึงส่งแบบสอบถามไปยังผู้บริหารสถานประกอบการอีกรอบ ผลปรากฏว่าได้รับกลับคืนมา รอบสองจำนวน 99 ชุด รวมทั้งสิ้น 286 ชุด จึงทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่ามีแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 229 ชุด คิดเป็นร้อยละ 62 จึงดำเนินการต่อไป (รายละเอียดดังตารางที่ 3.2)

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนที่ได้ระบุไว้

ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับกลับคืน

การส่งแบบสอบถามและติดตามกลับคืนมา							
ปีที่สำเร็จการศึกษา	ครั้งที่ 1			ครั้งที่ 2			ได้รับกลับคืนมาทั้งสิ้น
	ส่งไป	คืนมา	คงเหลือ	ส่งไป	คืนมา	คงเหลือ	
2548	462	187	275	275	99	176	
รวม		187			99		286

#### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้จำนวน 229 ตัวอย่าง มาประมวลผลตามระเบียบวิธีทางสถิติ ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลในแบบทดสอบ แล้วทำการลงรหัสข้อมูลให้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผลหาค่าสถิติที่ต้องการ

3.4.2 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS For Windows โดยใช้สถิติต่างๆ ดังนี้

3.4.2.1 การวิเคราะห์ตัวแปรด้านข้อมูลทั่วไป ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อที่ 1-5 มาคำนวณหาจำนวน และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นได้วิเคราะห์ต่อไปเพื่อบรรยายถึงประชากร โดยการคำนวณหาค่าประมาณค่าสัดส่วนและร้อยละของประชากร และค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัดส่วน นำเสนอผลโดยใช้ตารางประกอบคำบรรยาย ซึ่งหาได้จากสูตรต่างๆ ดังนี้

ค่าประมาณค่าสัดส่วนและร้อยละของประชากร

$$(p \times 100) = \frac{a}{n} \times 100$$

$$\hat{V}(\hat{P}) = \left( \frac{N-n}{N} \right) \frac{\hat{p}\hat{q}}{n-1}$$

$$S.E.(\hat{P}) = \sqrt{\hat{V}(\hat{P})}$$

เมื่อ p แทนสัดส่วนที่สนใจของตัวอย่าง

- q แทนสัดส่วนที่ไม่สนใจของตัวอย่าง
- N แทนจำนวนผู้บริหารสถานประกอบการของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ที่เข้าทำงานในปี 2548 ทั้งหมด
- n แทนจำนวนตัวอย่างผู้บริหารสถานประกอบการของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ที่เข้าทำงานในปี 2548 ทั้งหมด
- $\hat{V}(\hat{P})$  ค่าประมาณค่าความแปรปรวนของสัดส่วนของประชากรจากกลุ่มตัวอย่าง
- $S.E.(\hat{P})$  ค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัดส่วนจากกลุ่มตัวอย่าง

3.4.2.2 การวิเคราะห์ความต้องการบัณฑิตในอนาคต ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความต้องการบัณฑิตของสถานประกอบการ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ของผู้บริหารสถานประกอบการ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อที่ 6-12 มาคำนวณหาจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย จากนั้นได้วิเคราะห์ต่อไปเพื่อบรรยายถึงประชากร โดยการคำนวณหาค่าประมาณความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย ซึ่งหาได้จากสูตรต่าง ๆ ดังนี้

ให้  $x_{1i}$  และ  $x_{2i}$  เป็นค่าของข้อมูลตัวอย่างคู่ที่  $i$ ,  $i = 1, 2, \dots, n$

$d_i = x_{1i} - x_{2i}$  ค่าแตกต่างของข้อมูลคู่ที่  $i$

ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง :  $\bar{d} = \sum_1^n d_i / n$

ค่าแปรปรวนตัวอย่าง :  $S_d^2 = \frac{\sum (d_i - \bar{d})^2}{n - 1}$

$$\mu_d = \mu_1 - \mu_2$$

### ค่าประมาณค่าเฉลี่ยของประชากร (Mean)

$$\bar{y} = \sum_{i=1}^n y_i / n$$

$\bar{y}$  = ค่าประมาณค่าเฉลี่ยของประชากร

$y_i$  = ค่าสังเกตที่วัดได้ในแต่ละคน

$n$  = จำนวนตัวอย่างผู้บริหารสถานประกอบการของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ที่เข้าทำงานในปี 2548 ทั้งหมด

### ค่าประมาณค่าความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยของประชากรจากการสุ่มตัวอย่าง

$$\hat{V}(\bar{y}) = (1 - \frac{n}{N}) \frac{s^2}{n}$$

$s^2$  = ค่าประมาณความแปรปรวน

$n$  = จำนวนตัวอย่างผู้บริหารสถานประกอบการของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม เข้าทำงานในปี 2548 ทั้งหมด

$N$  = แทนจำนวนผู้บริหารสถานประกอบการของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม เข้าทำงานในปี 2548 ทั้งหมด

$\hat{V}(\bar{y})$  = ค่าประมาณค่าความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยของประชากรจากการสุ่มตัวอย่าง

### ค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย

$$S.E.(\bar{y}) = \sqrt{\hat{V}(\bar{y})}$$

3.4.2.3 การวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตตามความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถาม ในตอนที่ 2 มาคำนวณหาค่าเฉลี่ย และค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย จากนั้นได้วิเคราะห์ต่อไปเพื่อบรรยายถึงประชากร ซึ่งหาได้จากสูตรข้างต้น

3.4.2.4 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต ในทักษะด้านต่างๆ ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 มาวิเคราะห์โดยใช้วิธีคำนวณหาค่าเฉลี่ย และค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย ซึ่งหาได้จากสูตรข้างต้น

3.4.2.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม ได้แก่ ความคาดหวังกับความพึงพอใจที่มีต่อทักษะบัณฑิต ทั้ง 5 ด้าน ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 มาวิเคราะห์โดยการทดสอบผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองประชากรแบบจับคู่ (Paired-Sample T Test) ซึ่งหาได้จากสูตรต่างๆ ดังนี้

ในการจับคู่จะต้องเลือกตัวอย่างในแต่ละคู่ให้มีลักษณะ หรือปัจจัยที่จะมีอิทธิพลต่อตัวแปรที่จะนำมาทดสอบเหมือนกันหรือคล้ายกันมากที่สุด และส่วนใหญ่  $n$  จะมีค่าน้อย และมักจะไม่ทราบค่า แปรปรวนประชากร จึงใช้สถิติทดสอบ  $t$

$$\text{สถิติทดสอบ : } t = \frac{\bar{d} - d_0}{Sd / \sqrt{n}}$$

3.4.2.6 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของบัณฑิต ในทักษะด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 และ 2 มาวิเคราะห์โดยใช้วิธีการประมาณค่าเฉลี่ย ค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระกัน (Independent Samples T-Test) ซึ่งหาได้จากสูตรต่างๆ ดังนี้

**สูตรทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระกัน (Independent Samples T-Test)**

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{s_p^2 \left( \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

เมื่อ  $s_p^2$  คือ ความแปรปรวนร่วม

$s_1^2, s_2^2$  คือ ความแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

$n_1, n_2$  คือ จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

df หรือ  $\nu$  คือ ชั้นความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)

3.4.2.7 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของบัณฑิต ในทักษะด้านต่าง ๆ จำแนกตาม อายุ ประเภทของสถานประกอบการ

ขนาดของสถานประกอบการ ประเภทของธุรกิจ และสาขาวิชาของบัณฑิต ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 4 ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 และ 2 มาวิเคราะห์โดยใช้วิธีการประมาณค่าเฉลี่ย ค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ซึ่งหาได้จากสูตรต่างๆ ดังนี้

#### สูตรการคำนวณของตาราง ONE -WAY ANOVA

SST	=	$\sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^n x_{ij}^2 - CF$
SSTrt	=	$\sum_{i=1}^k ((\sum_{j=1}^n x_{ij})^2 / n) - CF$
SSE	=	SST - SSTrt
MSTrt	=	SSTrt / (k-1)
MSE	=	SSE / (n - k)
CF	=	$(\sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^n x_{ij})^2 / nk$
SST	=	ความผันแปรทั้งหมด (Total Sum Square)
SSTrt	=	ความผันแปรระหว่างกลุ่ม (Between-Groups Sum Square)
SSE	=	ความผันแปรภายในกลุ่ม (Within-Groups Sum Square หรือ Residual Sum Square)
MSTrt	=	ความผันแปรเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (Between-Groups Sum Square)
MSE	=	ความผันแปรเฉลี่ยภายในกลุ่ม (Within-Groups Sum Square หรือ Residual Sum Square)
k-1	=	องศาอิสระ สำหรับความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
n-k	=	องศาอิสระสำหรับความแปรปรวนภายในกลุ่ม
n-1	=	องศาอิสระสำหรับความแปรปรวนทั้งหมด



ตารางที่ 3.3 ตารางการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

แหล่งความผันแปร	df	Sum Square	Mean Square	F
ระหว่างกลุ่ม	k-1	SSTrt	MSTrt	$\frac{MSTrt}{MSE}$
ภายในกลุ่ม	n-k	SSE	MSE	MSE
ผลรวม	n-1	SST		

เมื่อวิเคราะห์ผลการทดสอบแล้วพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ เชฟเฟ (Scheffe's Test)

$$S = \sqrt{(k-1)F_{\alpha(df_1, df_2)}} \sqrt{MS_E \sum_{j=1}^k \frac{(C_j)^2}{n_j}}$$

เมื่อ S แทน ค่าของ Scheffé method

k แทน จำนวนของกลุ่มศึกษา

$F_{\alpha(df_1, df_2)}$  แทน ค่า F จากตารางเมื่อรู้ค่า  $\alpha$  และ df1 ของเศษ (แถวบน) กับ df<sub>2</sub> ของส่วน (แถวตั้ง)

$MS_E$  แทน Mean square ของภายในกลุ่ม

$C_j$  แทน สัมประสิทธิ์ของคะแนนเฉลี่ยแต่ละกลุ่มที่นำมาเปรียบเทียบ

#### 3.4.2.8 การวิเคราะห์ข้อเสนอนะเพิ่มเติม โดยวิธีการบรรยายสรุป

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการ ต่อคุณลักษณะของบัณฑิต คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยการนำเสนอข้อมูลและผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งได้ 7 ตอน ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีวิเคราะห์ด้วยจำนวน และร้อยละ

4.2 ผลการวิเคราะห์ความต้องการบัณฑิต ใช้วิธีวิเคราะห์ด้วยจำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ย และค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย

4.3 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตตามความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการ ใช้วิธีวิเคราะห์คำนวณหาค่าเฉลี่ย และค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย

4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิตในทักษะด้านต่างๆ ใช้วิธีวิเคราะห์คำนวณหาค่าเฉลี่ย และค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย

4.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม ได้แก่ ความคาดหวังกับความพึงพอใจที่มีต่อกิจกรรมบัณฑิต ทั้ง 5 ด้าน โดยการทดสอบผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองประชากรแบบจับคู่ (Paired-Sample T Test)

4.6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของบัณฑิต คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในทักษะด้านต่างๆ จำแนกตาม เพศ ใช้วิธีการประมาณค่าเฉลี่ย ค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระกัน (Independent Samples T-Test)

4.7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของบัณฑิต คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในทักษะด้านต่างๆ จำแนกตาม อายุ ประเภทของสถานประกอบการ ขนาดของสถานประกอบการ ประเภทของธุรกิจ และสาขาวิชาของบัณฑิต ใช้วิธีการประมาณค่าเฉลี่ย ค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารสถานประกอบการ (ผู้ตอบแบบสอบถาม)

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารสถานประกอบการ (ผู้ตอบแบบสอบถาม) จากการเก็บตัวอย่างทั้งสิ้น 229 คน เป็นตัวแทนสำหรับสรุปผลประชากรทั้งหมด

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารสถานประกอบการ พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่รับนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรปริญญาตรี 2-3 ปี (ต่อเนื่อง/เทียบโอน) จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 59 และนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรปริญญาตรี 4-5 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 41 ซึ่งจบสาขาวิศวกรรมอุตสาหกรรม จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 18 โดยที่ผู้บริหารส่วนใหญ่เป็นชาย จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 70 ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 52 ลักษณะสถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นบริษัท จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 57 ประเภทธุรกิจส่วนใหญ่เป็นธุรกิจอุตสาหกรรม จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 36 และสถานประกอบการส่วนใหญ่มีพนักงานในองค์กรต่ำกว่า 50 คน จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 44 (รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.1- 4.7)

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละ ของหลักสูตรที่นักศึกษาสำเร็จการศึกษา

หลักสูตรที่สำเร็จการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี 2-3 ปี (ต่อเนื่อง/เทียบโอน)	136	59
ปริญญาตรี 4-5 ปี	94	41
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และร้อยละ ของสาขาวิชาเอก

สาขาวิชาเอก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วิศวกรรมอุตสาหกรรม	41	18
เทคโนโลยีโทรคมนาคม	31	13
เทคโนโลยีเสื้อผ้า	29	13
เทคโนโลยีเครื่องกล	23	10
วิศวกรรมเครื่องกล	16	7
วิศวกรรมโยธา	16	7
วิศวกรรมไฟฟ้า	15	7
เทคโนโลยีเคมีสิ่งทอ	15	7
เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์	14	6
วิศวกรรมคอมพิวเตอร์	8	3
เทคโนโลยีอุตสาหกรรม	7	3
วิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์	7	3
เทคโนโลยีไฟฟ้า	3	1
ไม่ระบุ	4	2
<b>รวม</b>	<b>229</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	161	70
หญิง	68	30
<b>รวม</b>	<b>229</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	120	52
30-39 ปี	60	26
40-49 ปี	33	14
50 ปีขึ้นไป	12	5
ไม่ระบุ	4	2
<b>รวม</b>	<b>229</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ลักษณะสถานประกอบการ

สถานประกอบการประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บริษัท	130	57
ราชการ	46	20
รัฐวิสาหกิจ	44	19
อื่นๆ	9	4
<b>รวม</b>	<b>229</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ประเภทธุรกิจ

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ธุรกิจอุตสาหกรรม	82	36
ธุรกิจบริการ	72	31
ธุรกิจการค้า	66	29
ไม่ระบุ	9	4
<b>รวม</b>	<b>229</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ขนาดของสถานประกอบการ

พนักงานทั้งสิ้นในองค์กร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 50 คน	101	44
50-100 คน	57	25
101-150 คน	38	17
151-200 คน	24	11
201-250 คน	6	3
มากกว่า 250 คน	3	1
รวม	229	100

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ความต้องการบัณฑิต

จากการศึกษาความต้องการบัณฑิตของผู้บริหารสถานประกอบการ พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่ต้องการให้ส่งนักศึกษาไปฝึกปฏิบัติงานก่อนจบการศึกษาอย่างยิ่ง จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 91 และระยะเวลาที่ควรส่งนักศึกษาไปฝึกปฏิบัติงาน คือ 3 เดือนก่อนจบการศึกษา จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 60 ด้านแผนด้านการจัดการทรัพยากรบุคคลสาขาอื่นใน 3-5 ปี ส่วนใหญ่เห็นว่าคงเดิม จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 58 สำหรับเหตุผลสำคัญที่ผู้บริหารสถานประกอบการรับบัณฑิตเข้าทำงาน อันดับที่ 1 คือ ความรู้ความสามารถตรงตามความต้องการ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 49 อันดับที่ 2 คือ บุคลิกภาพดี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 31 และอันดับที่ 3 คือ ชื่อเสียงของสถานศึกษา จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 28 (รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.8- 4.15)

ผลการจัดลำดับความสำคัญของทักษะทั้ง 5 ด้าน พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับทักษะด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพในระดับมาก (Mean = 2.70) รองมาคือด้านการเรียนรู้ ด้านการวิเคราะห์ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม และด้านการสื่อสาร ตามลำดับ (Mean = 2.70, 2.95, 3.07, 3.55) (รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.16)

**ตารางที่ 4.8** แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของความคิดเห็นของผู้บริหารสถานประกอบการ ในการส่งนักศึกษาไปฝึกปฏิบัติงานก่อนจบการศึกษา

ความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ควรอย่างยิ่ง	208	91
ไม่จำเป็นเพราะได้ฝึกปฏิบัติในชั่วโมงเรียนอยู่แล้ว	19	8
ไม่แสดงความคิดเห็น	2	1
<b>รวม</b>	<b>229</b>	<b>100</b>

**ตารางที่ 4.9** แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของความคิดเห็นของผู้บริหารสถานประกอบการ ต่อระยะเวลาในการส่งนักศึกษาไปฝึกปฏิบัติงานก่อนจบการศึกษา

ระยะเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3 เดือนก่อนจบการศึกษา	138	60
6 เดือนก่อนจบการศึกษา	79	35
อื่นๆ โปรดระบุ	10	4
12 เดือนก่อนจบการศึกษา	1	0.5
ไม่ระบุ	1	0.5
<b>รวม</b>	<b>229</b>	<b>100</b>

**ตารางที่ 4.10** แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของแผนการเพิ่มจำนวนบุคลากรสาขานี้ใน 3-5 ปี

แผนด้านการจัดการทรัพยากร บุคคลสาขานี้ ใน 3-5 ปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-5%	95	42
อื่นๆ (คงเดิม)	47	20
6-10%	44	19
11-15%	14	6
ไม่ระบุ	29	13
<b>รวม</b>	<b>229</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของแผนการลดจำนวนบุคลากรสาขานี้ใน 3-5 ปี

แผนเพิ่มบุคลากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อื่นๆ (คงเดิม)	85	37.1
1-5%	25	10.9
6-10%	1	.4
ไม่ระบุ	118	51.5
<b>รวม</b>	<b>229</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของแผนการคงเดิมจำนวนบุคลากรสาขานี้ใน 3-5 ปี

แผนลดบุคลากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คงเดิม	132	58
ไม่ระบุ	97	42
<b>รวม</b>	<b>229</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของเหตุผลที่รับบัณฑิตเข้าทำงาน (อันดับที่ 1)

เหตุผลที่รับบัณฑิตเข้าทำงาน (อันดับที่ 1)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความรู้ความสามารถตรงตามความต้องการ	112	49
บุคลิกภาพดี	33	14
ชื่อเสียงของสถานศึกษา	24	11
ผลการศึกษาเป็นที่พอใจ	14	6
มีลักษณะของการเป็นผู้นำ	10	4
ไม่ระบุ	36	16
<b>รวม</b>	<b>229</b>	<b>100</b>



ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของเหตุผลที่รับบัณฑิตเข้าทำงาน (อันดับที่ 2)

เหตุผลที่รับบัณฑิตเข้าทำงาน (อันดับที่ 2)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บุคลิกภาพดี	71	31
ความรู้ความสามารถตรงตามความต้องการ	41	18
ผลการศึกษาเป็นที่พอใจ	33	14
มีลักษณะของการเป็นผู้นำ	24	10
ชื่อเสียงของสถานศึกษา	20	9
อื่นๆ	4	2
ไม่ระบุ	36	16
<b>รวม</b>	<b>229</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของเหตุผลที่รับบัณฑิตเข้าทำงาน (อันดับที่ 3)

เหตุผลที่รับบัณฑิตเข้าทำงาน (อันดับที่ 3)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชื่อเสียงของสถานศึกษา	64	28
ความรู้ความสามารถตรงตามความต้องการ	52	23
บุคลิกภาพดี	42	18
ผลการศึกษาเป็นที่พอใจ	24	11
มีลักษณะของการเป็นผู้นำ	11	5
ไม่ระบุ	36	15
<b>รวม</b>	<b>229</b>	<b>100</b>

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย  
ผลการวิเคราะห์การจัดลำดับทักษะบัณฑิต ทั้ง 5 ด้าน

ทักษะบัณฑิตด้าน	Mean	S.E. (y)	ระดับความสำคัญ
ความรู้ความสามารถในงานอาชีพ (Technical Skill)	2.70	0.08	ปานกลาง
การเรียนรู้ (Learning Skill)	2.70	0.09	ปานกลาง
การวิเคราะห์ (Analytical Skill)	2.95	0.11	ปานกลาง
คุณธรรมและจริยธรรม (Ethics Skill)	3.07	0.09	ปานกลาง
การสื่อสาร (Communication Skill)	3.55	0.10	ปานกลาง



#### 4.3 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตตามความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการ

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาระดับความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต ในทักษะด้านต่างๆ รวมทั้งสิ้น 5 ด้าน ดังนี้

1. ทักษะด้านการสื่อสาร (Communication Skill)
2. ทักษะด้านการเรียนรู้ (Learning Skill)
3. ทักษะด้านการวิเคราะห์ (Analytical Skill)
4. ทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม (Ethics Skill)
5. ความรู้ความสามารถในงานอาชีพ (Technical Skill)

ผลจากการวิเคราะห์สรุปได้ว่าโดยรวมสถานประกอบการมีความคาดหวังต่อบัณฑิตในระดับมาก (Mean = 3.90, S.E. = 0.066) โดยให้ความคาดหวังกับทักษะด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ (Technical Skill) มากที่สุด (Mean = 3.98, S.E. = 0.060) แต่เมื่อพิจารณาภาพรวมแล้ว พบว่า สถานประกอบการมีความคาดหวังต่อบัณฑิตในทักษะทุกด้านไม่แตกต่างกันมากนัก (รายละเอียดคั่งแสดงในตารางที่ 4.17)

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต จำแนกเป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน

ทักษะบัณฑิตด้าน	Mean	S.E. (y)	ระดับความคาดหวัง
ความรู้ความสามารถในงานอาชีพ (Technical Skill)	3.980	.0609	มาก
การวิเคราะห์ (Analytical Skill)	3.956	.1000	มาก
คุณธรรมและจริยธรรม (Ethics Skill)	3.948	.0593	มาก
การเรียนรู้ (Learning Skill)	3.946	.0601	มาก
การสื่อสาร (Communication Skill)	3.667	.0534	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>3.899</b>	<b>0.066</b>	<b>มาก</b>

หมายเหตุ S.E. (y) คือ ค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย

เมื่อพิจารณาถึงระดับความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต ในแต่ละองค์ประกอบ สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

#### 4.3.1 ทักษะด้านการสื่อสาร (Communication Skill)

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรความคาดหวังในทักษะด้านการสื่อสาร โดยรวม พบว่า ส่วนใหญ่สถานประกอบการมีความคาดหวังต่อบัณฑิตในระดับมาก ในหัวข้อ “เป็นผู้ฟังที่ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น” (Mean = 3.90, S.E. = 0.06) ทั้งนี้ ยกเว้น หัวข้อ “ความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษ” และ “ความสามารถในการอ่านภาษาอังกฤษ” ซึ่งสถานประกอบการมีความคาดหวังในระดับปานกลาง (Mean = 3.47, Mean = 3.45 ตามลำดับ) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต ด้านการสื่อสาร

หัวข้อพิจารณา	Mean	S.E. (y)	ระดับความคาดหวัง
เป็นผู้ฟังที่ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	3.90	.06	มาก
สามารถแปลความหมาย และสรุปประเด็นที่สำคัญที่ผู้พูดนำเสนอได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว	3.88	.06	มาก
สามารถถ่ายทอดความรู้ ความคิด ข่าวสาร ประสบการณ์ให้ผู้ฟังเข้าใจได้	3.83	.06	มาก
การเขียนสื่อความหมายได้ใจความกะทัดรัด ชัดเจน เป็นทางการ	3.80	.06	มาก
ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ	3.51	.06	มาก
ความสามารถในการฟังภาษาอังกฤษ	3.50	.06	มาก
ความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษ	3.47	.06	ปานกลาง
ความสามารถในการอ่านภาษาอังกฤษ	3.45	.06	ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>3.66</b>	<b>0.06</b>	<b>มาก</b>

หมายเหตุ S.E. (y) คือ ค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย

### 4.3.2 ทักษะด้านการเรียนรู้ (Learning Skill)

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรความคาดหวังในทักษะด้านการเรียนรู้ โดยรวม พบว่า ส่วนใหญ่สถานประกอบการมีความคาดหวังต่อบัณฑิตในระดับมาก ในหัวข้อ “กระตือรือร้นที่จะฝึกฝนพัฒนาตนเองจนเกิดทักษะและความชำนาญ” (Mean = 4.08, S.E. = 0.06) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของสถานประกอบการที่มีต่อทักษะบัณฑิต ด้านการเรียนรู้

หัวข้อพิจารณา	Mean	S.E. (y)	ระดับความคาดหวัง
กระตือรือร้นที่จะฝึกฝนพัฒนาตนเองจนเกิดทักษะและความชำนาญ	4.08	.06	มาก
ศึกษาค้นคว้าหาความรู้ใหม่ๆ ได้เข้าใจอย่างรวดเร็วและลึกซึ้ง	3.95	.06	มาก
ตื่นตัวอยู่ตลอดเวลาในการรับรู้สิ่งใหม่ๆ	3.95	.06	มาก
ติดตามข่าวสารด้านเทคโนโลยีอยู่เสมอและนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดผลได้	3.87	.06	มาก
สามารถพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ที่ไม่ซ้ำกับใครและนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้	3.87	.07	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>3.94</b>	<b>0.062</b>	<b>มาก</b>

หมายเหตุ S.E. (y) คือ ค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย

#### 4.3.3 ทักษะด้านการวิเคราะห์ (Analytical Skill)

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรความคาดหวังในทักษะด้านการวิเคราะห์ โดยรวม พบว่า ส่วนใหญ่สถานประกอบการมีความคาดหวังต่อบัณฑิตในระดับมาก ในหัวข้อ “มีการเตรียมแผน เป้าหมาย กิจกรรม ตัวชี้วัดสำหรับงานที่ รับผิดชอบล่วงหน้า” (Mean = 4.31, S.E. = 0.42) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4. 20 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวัง ของสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิตด้าน การวิเคราะห์

หัวข้อพิจารณา	Mean	S.E. (y)	ระดับความ คาดหวัง
มีการเตรียมแผน เป้าหมาย กิจกรรม ตัวชี้วัดสำหรับงานที่ รับผิดชอบล่วงหน้า	4.31	.42	มาก
มีกระบวนการคิด ไตร่ตรองอย่างมีเหตุผล มีหลักการ	3.94	.06	มาก
มีไหวพริบ ปฏิภาณในการแก้ไขและควบคุมปัญหาได้ดี	3.91	.06	มาก
มีทักษะในการทำงานและนำเสนองานอย่างเป็นระบบ	3.86	.06	มาก
สามารถรวบรวม วิเคราะห์ และจัดการกับสารสนเทศที่จำเป็นได้	3.74	.06	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.95	0.132	มาก

หมายเหตุ S.E. (y) คือ ค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย

#### 4.3.4 ทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม (Ethics Skill)

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรความคาดหวังในทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม โดยรวม พบว่า ส่วนใหญ่สถานประกอบการมีความคาดหวังต่อบัณฑิตในระดับมาก ในหัวข้อ “ขยัน กระตือรือร้น มุ่งมั่นตั้งใจทำงานที่มอบหมายจนสำเร็จ” (Mean = 4.13, S.E. = 0.07) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4. 21 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของสถานประกอบการที่มีต่อทักษะบัณฑิต ด้านคุณธรรมและจริยธรรม

หัวข้อพิจารณา	Mean	S.E. (y)	ระดับความคาดหวัง
ขยัน กระตือรือร้น มุ่งมั่นตั้งใจทำงานที่มอบหมายจนสำเร็จ	4.13	.07	มาก
มีจิตสำนึกในการรักษาชื่อเสียงและความลับขององค์กร	4.03	.07	มาก
สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี	4.00	.06	มาก
เสียสละ แบ่งปัน เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ แก่ผู้อื่น	3.95	.06	มาก
แต่งกายให้เหมาะสมกับบุคลิกภาพและอาชีพ	3.92	.06	มาก
ยอมรับฟังคำแนะนำคัดค้านจากผู้อื่นด้วยกิริยาอันสุภาพ	3.91	.06	มาก
รู้จักควบคุมตนเองและยับยั้งอารมณ์จากแรงกดดัน	3.90	.06	มาก
รู้จักบำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนรวม ไม่เห็นประโยชน์แก่ส่วนตนฝ่ายเดียว	3.90	.06	มาก
รู้จักสำรวมอกับกิริยา และให้เกียรติผู้อื่น	3.88	.06	มาก
รักศักดิ์ศรีของตน เชื่อมั่นในความสามารถที่ตนเองมีอยู่	3.86	.06	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>3.94</b>	<b>0.062</b>	<b>มาก</b>

หมายเหตุ S.E. (y) คือ ค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย

#### 4.3.6 ความรู้ความสามารถในงานอาชีพ (Technical Skill)

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรความคาดหวังในทักษะด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ โดยรวมพบว่า ส่วนใหญ่สถานประกอบการมีความคาดหวังต่อบัณฑิตในระดับมาก ในหัวข้อ “สามารถรับรู้และเรียนรู้งานได้อย่างรวดเร็ว” (Mean = 4.02, S.E. = 0.06) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของสถานประกอบการที่มีต่อทักษะบัณฑิต ด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ

หัวข้อพิจารณา	Mean	S.E. (y)	ระดับความคาดหวัง
สามารถรับรู้และเรียนรู้งานได้อย่างรวดเร็ว	4.02	.06	มาก
สามารถทำงานเสร็จก่อนเวลาหรือทันเวลาและถูกต้อง	3.97	.07	มาก
สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในงานได้ดี	3.97	.06	มาก
สามารถนำเสนอข้อคิดหรือความคิดสู่การปฏิบัติได้	3.97	.06	มาก
มีทักษะและความชำนาญในหน้าที่การงาน	3.95	.06	มาก
มีความคล่องตัว ปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ	3.95	.06	มาก
เสนอแนะแนวทางการลดขั้นตอน เวลา ต้นทุนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.95	.06	มาก
มีทักษะและความชำนาญในหน้าที่การงาน	3.95	.06	มาก
วิเคราะห์และระบุสาเหตุของความผิดพลาดในงานที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง	3.91	.06	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>3.96</b>	<b>0.061</b>	<b>มาก</b>

หมายเหตุ S.E. (y) คือ ค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย



#### 4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิตในทักษะด้านต่างๆ

ผลจากการวิเคราะห์สรุปได้ว่า โดยรวมสถานประกอบการมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะบัณฑิตในระดับมาก (Mean = 3.53, S.E. = 0.060) โดยให้ความพึงพอใจกับทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม (Ethics Skill) มากที่สุด (Mean = 3.74, S.E. = 0.059) และรองลงมาคือ ทักษะด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ (Technical Skill) (Mean = 3.66, S.E. = 0.060) ส่วนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ทักษะด้านการสื่อสาร (Mean = 3.31, S.E. = 0.060) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต จำแนกเป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน

ทักษะบัณฑิตด้าน	Mean	S.E. (y)	ระดับความคาดหวัง
คุณธรรมและจริยธรรม (Ethics Skill)	3.74	0.059	มาก
ความรู้ความสามารถในงานอาชีพ (Technical Skill)	3.66	0.060	มาก
การเรียนรู้ (Learning Skill)	3.51	0.062	มาก
การวิเคราะห์ (Analytical Skill)	3.43	0.060	ปานกลาง
การสื่อสาร (Communication Skill)	3.31	0.060	ปานกลาง
โดยรวม	3.53	0.060	มาก

เมื่อพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต ในแต่ละองค์ประกอบ สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

#### 4.4.1 ทักษะด้านการสื่อสาร(Communication Skill)

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรความพึงพอใจในทักษะด้านการสื่อสาร โดยรวมพบว่า ส่วนใหญ่สถานประกอบการมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดในหัวข้อ “เป็นผู้ฟังที่ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น” (Mean = 3.79, S.E. = 0.06) ในขณะที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในหัวข้อ “ความสามารถในการอ่านภาษาอังกฤษ” (Mean = 3.07, S.E. = 0.07) “ความสามารถในการฟังภาษาอังกฤษ” (Mean = 3.05, S.E. = 0.07) “ความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษ” (Mean = 3.03, S.E. = 0.07) และ “ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ” (Mean = 3.02, S.E. = 0.07) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4. 24 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต ด้านการสื่อสาร

หัวข้อพิจารณา	Mean	S.E. (y)	ระดับความพึงพอใจ
เป็นผู้ฟังที่ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	3.79	.06	ปานกลาง
สามารถแปลความหมาย และสรุปประเด็นที่สำคัญที่ผู้พูดนำเสนอได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว	3.63	.07	ปานกลาง
สามารถถ่ายทอดความรู้ ความคิด ข่าวสาร ประสบการณ์ให้ผู้อื่นเข้าใจได้	3.48	.07	ปานกลาง
การเขียนสื่อความหมายได้ใจความกะทัดรัด ชัดเจน เป็นทางการ	3.46	.07	ปานกลาง
ความสามารถในการอ่านภาษาอังกฤษ	3.07	.07	มาก
ความสามารถในการฟังภาษาอังกฤษ	3.05	.07	มาก
ความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษ	3.03	.07	มาก
ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ	3.02	.07	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>3.31</b>	<b>0.068</b>	<b>มาก</b>

หมายเหตุ S.E. (y) คือ ค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย

#### 4.4.2 ทักษะด้านการเรียนรู้ (Learning Skill)

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรความพึงพอใจในทักษะด้านการเรียนรู้ โดยรวมพบว่า ส่วนใหญ่สถานประกอบการมีความความพึงพอใจต่อบัณฑิตในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดในหัวข้อ “กระตือรือร้นที่จะฝึกฝนพัฒนาตนเองจนเกิดทักษะและความชำนาญ” (Mean = 3.71, S.E. = 0.06) ในขณะที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในหัวข้อ “สามารถพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ที่ไม่ซ้ำกับใครและนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้” (Mean = 3.34, S.E. = 0.07) รายละเอียดคั่งแสดงในตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต ด้านการเรียนรู้

หัวข้อพิจารณา	Mean	S.E. (y)	ระดับความพึงพอใจ
กระตือรือร้นที่จะฝึกฝนพัฒนาตนเองจนเกิดทักษะและความชำนาญ	3.71	.06	ปานกลาง
ศึกษาค้นคว้าหาความรู้ใหม่ๆ ได้เข้าใจอย่างรวดเร็วและลึกซึ้ง	3.58	.06	ปานกลาง
ตื่นตัวอยู่ตลอดเวลาในการรับรู้สิ่งใหม่ๆ	3.50	.07	ปานกลาง
ติดตามข่าวสารด้านเทคโนโลยีอยู่เสมอและนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดผลได้	3.45	.07	ปานกลาง
สามารถพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ที่ไม่ซ้ำกับใครและนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้	3.34	.07	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.51	0.066	ปานกลาง

หมายเหตุ S.E. (y) คือ ค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย

#### 4.4.3 ทักษะด้านการวิเคราะห์ (Analytical Skill)

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรความพึงพอใจในทักษะด้านการวิเคราะห์ โดยรวมพบว่า ส่วนใหญ่สถานประกอบการมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดในหัวข้อ “มีไหวพริบ ปฏิภาณในการแก้ไขและควบคุมปัญหาได้ดี” และหัวข้อ “มีทักษะในการทำงานและนำเสนองานอย่างเป็นระบบ” (Mean = 3.46, S.E. = 0.07) ในขณะที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในหัวข้อ “สามารถรวบรวม วิเคราะห์ และจัดการกับสารสนเทศที่จำเป็นได้” (Mean = 3.37, S.E. = 0.06) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต ด้านการวิเคราะห์

หัวข้อพิจารณา	Mean	S.E. (y)	ระดับความพึงพอใจ
มีไหวพริบ ปฏิภาณในการแก้ไขและควบคุมปัญหาได้ดี	3.46	.07	ปานกลาง
มีทักษะในการทำงานและนำเสนองานอย่างเป็นระบบ	3.46	.06	ปานกลาง
มีการเตรียมแผน เป้าหมาย กิจกรรม ตัวชี้วัดสำหรับงานที่รับผิดชอบล่วงหน้า	3.44	.07	ปานกลาง
มีกระบวนการคิด ไตร่ตรองอย่างมีเหตุผล มีหลักการ	3.43	.06	ปานกลาง
สามารถรวบรวม วิเคราะห์ และจัดการกับสารสนเทศที่จำเป็นได้	3.37	.06	ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>3.43</b>	<b>0.064</b>	<b>ปานกลาง</b>

หมายเหตุ S.E. (y) คือ ค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย

#### 4.4.4 ทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม (Ethics Skill)

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรความพึงพอใจในทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม โดยรวม พบว่า ส่วนใหญ่สถานประกอบการมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดในหัวข้อ “สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่น ได้เป็นอย่างดี” (Mean = 3.90, S.E. = 0.06) ในขณะที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในหัวข้อ “รู้จักบำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนรวม ไม่เห็นประโยชน์แก่ส่วนตนฝ่ายเดียว” (Mean = 3.60, S.E. = 0.07) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิตด้านคุณธรรมและจริยธรรม

หัวข้อพิจารณา	Mean	S.E. (y)	ระดับความพึงพอใจ
สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่น ได้เป็นอย่างดี	3.90	.06	มาก
มีจิตสำนึกในการรักษาชื่อเสียงและความลับขององค์กร	3.81	.07	มาก
รู้จักควบคุมตนเองและยับยั้งอารมณ์จากแรงกดดัน	3.79	.07	มาก
ขยัน กระตือรือร้น มุ่งมั่นตั้งใจทำงานที่มอบหมายจนสำเร็จ	3.75	.07	มาก
แต่งกายให้เหมาะสมกับบุคลิกภาพและอาชีพ	3.75	.07	มาก
รู้จักสำรวจอากัปกิริยา และให้เกียรติผู้อื่น	3.74	.07	มาก
เสียสละ แบ่งปัน เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ แก่ผู้อื่น	3.72	.07	มาก
รักศักดิ์ศรีของตน เชื่อมั่นในความสามารถที่ตนเองมีอยู่	3.72	.07	มาก
ยอมรับฟังคำแนะนำตักเตือนจากผู้อื่นด้วยกริยาอันสุภาพ	3.70	.06	มาก
รู้จักบำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนรวม ไม่เห็นประโยชน์แก่ส่วนตนฝ่ายเดียว	3.60	.07	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>3.74</b>	<b>0.068</b>	<b>มาก</b>

หมายเหตุ S.E. (y) คือ ค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย

#### 4.4.5 ความรู้ความสามารถในงานอาชีพ (Technical Skill)

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรความพึงพอใจในทักษะด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ โดยรวม พบว่า ส่วนใหญ่สถานประกอบการมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดในหัวข้อ “มีใจรักในงานที่ทำ” (Mean = 3.92, S.E. = 0.06) ในขณะที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในหัวข้อ “เสนอแนะแนวทางการลดขั้นตอน เวลา ต้นทุนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ” (Mean = 3.52, S.E. = 0.07) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อทักษะบัณฑิต ด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ

หัวข้อพิจารณา	Mean	S.E. (y)	ระดับความพึงพอใจ
มีใจรักในงานที่ทำ	3.92	.06	มาก
สามารถรับรู้และเรียนรู้งานได้อย่างรวดเร็ว	3.72	.07	มาก
สามารถทำงานเสร็จก่อนเวลาหรือทันเวลาและถูกต้อง	3.67	.07	มาก
สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในงานได้ดี	3.66	.06	มาก
มีความคล่องตัว ปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ	3.66	.07	มาก
มีทักษะและความชำนาญในหน้าที่การงาน	3.63	.06	มาก
วิเคราะห์และระบุสาเหตุของความผิดพลาดในงานที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง	3.62	.06	มาก
สามารถนำแผนนโยบายหรือความคิดสู่การปฏิบัติได้	3.61	.06	มาก
เสนอแนะแนวทางการลดขั้นตอน เวลา ต้นทุนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.52	.07	มาก
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>3.66</b>	<b>0.064</b>	<b>มาก</b>

หมายเหตุ S.E. (y) คือ ค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย

#### 4.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม ได้แก่ ความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะของบัณฑิตทั้ง 6 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามเป็นรายคู่ (Paired Samples T-Test) ได้แก่ ความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อทักษะของบัณฑิต ทั้ง 5 ด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์ทุกด้าน และสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน หรือทิศทางบวก (ค่า Correlation เป็นบวก) และความสัมพันธ์เป็นรายคู่ทั้ง 5 ด้าน ทุกคู่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.00)

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความแตกต่างของระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจในแต่ละคู่ของทักษะทั้ง 5 ด้าน พบว่า ทักษะด้านการวิเคราะห์ คู่ที่ 3 มีค่าเฉลี่ยของความแตกต่างสูงที่สุด (Mean = 0.5223) คือ ระหว่างความคาดหวัง (Mean=3.9554) กับความพึงพอใจ (Mean= 3.4330) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4. 29 แสดงการเปรียบเทียบค่าความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อทักษะบัณฑิต ทั้ง 5 ด้าน

คู่ที่	ตัวแปรความคาดหวัง กับความพึงพอใจ	Mean Diff.	Correlation	t	Sig.
Pair 1	ด้านการสื่อสาร	.3546	.727	8.316	0.000
Pair 2	ด้านการเรียนรู้	.4306	.689	8.937	0.000
Pair 3	ด้านการวิเคราะห์	.5223	.357	5.366	0.000
Pair 4	ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	.2004	.812	5.492	0.000
Pair 5	ด้านความรู้ความสามารถ ในงานอาชีพ	.3115	.799	8.090	0.000

\* ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.95%

#### 4.6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของบัณฑิต คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในทักษะด้านต่างๆ จำแนกตาม เพศ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต ในทักษะทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม (Independent-Sample t-Test) พบว่า ระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต ในทักษะทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้บริหารเพศชายและหญิงมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตแตกต่างกัน ในทักษะ ด้านการเรียนรู้ (Sig.=0.005) ด้านการวิเคราะห์ (Sig.=0.031) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม (Sig.=0.002) และด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ (Sig.=0.000) ยกเว้นด้านการสื่อสาร (Sig.=0.285) ผู้บริหารเพศชายและหญิงมีความพึงพอใจต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.30)

ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต ในทักษะทั้ง 5 ด้านจำแนกตามเพศ

	เพศ	Mean	Std. Error Mean	F	Sig.	t
ด้านการสื่อสาร	ชาย	3.3994	.06960	1.146	.285	2.082
	หญิง	3.1268	.11655			2.008
ด้าน的学习	ชาย	3.6211	.06744	7.872	*.005	2.641
	หญิง	3.2676	.13021			2.410
ด้านการวิเคราะห์	ชาย	3.5200	.06732	4.709	*.031	2.238
	หญิง	3.2265	.12416			2.078
ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	ชาย	3.8553	.06498	9.745	*.002	2.800
	หญิง	3.4941	.12548			2.556
ด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ	ชาย	3.8068	.06414	13.221	*.000	3.607
	หญิง	3.3415	.12790			3.252

\* ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.95%



#### 4.7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการ ต่อคุณลักษณะของบัณฑิต จำแนกตาม อายุ ประเภทของสถานประกอบการ ขนาดของสถาน ประกอบการ และประเภทของธุรกิจ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในทักษะแต่ละด้าน สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

- ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทักษะทั้ง 5 ด้าน ของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีอายุต่างกัน พบว่า ไม่แตกต่างกัน หรือแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.31)

ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อทักษะบัณฑิตทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามอายุ

ทักษะด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	.932	3	.311	.369	.776
	ภายในกลุ่ม	184.458	219	.842		
	รวม	185.390	222			
ด้านการเรียนรู้	ระหว่างกลุ่ม	.287	3	.096	.107	.956
	ภายในกลุ่ม	197.278	221	.893		
	รวม	197.565	224			
ด้านการวิเคราะห์	ระหว่างกลุ่ม	.513	3	.171	.200	.896
	ภายในกลุ่ม	187.921	220	.854		
	รวม	188.434	223			
ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.930	3	.643	.772	.511
	ภายในกลุ่ม	184.213	221	.834		
	รวม	186.142	224			
ด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	.737	3	.246	.288	.834
	ภายในกลุ่ม	188.452	221	.853		
	รวม	189.188	224			

- ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทักษะทั้ง 5 ด้าน ของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีลักษณะต่างกัน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในทักษะด้านด้านคุณธรรมและจริยธรรม (Sig.=0.019) และด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ (Sig.=0.038) ส่วนทักษะด้านอื่นไม่แตกต่างกัน หรือแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.32) จึงได้ทำการทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของทักษะด้านการเรียนรู้เป็นรายคู่ตามวิธีการของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อทักษะบัณฑิตทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามประเภทของสถานประกอบการ

ทักษะด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	.527	3	.176	.210	.889
	ภายในกลุ่ม	186.603	223	.837		
	รวม	187.131	226			
ด้านการเรียนรู้	ระหว่างกลุ่ม	4.361	3	1.454	1.668	.175
	ภายในกลุ่ม	196.030	225	.871		
	รวม	200.390	228			
ด้านการวิเคราะห์	ระหว่างกลุ่ม	2.328	3	.776	.928	.428
	ภายในกลุ่ม	187.311	224	.836		
	รวม	189.640	227			
ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	8.052	3	2.684	3.380	*.019
	ภายในกลุ่ม	178.699	225	.794		
	รวม	186.752	228			
ด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	6.983	3	2.328	2.848	*.038
	ภายในกลุ่ม	183.880	225	.817		
	รวม	190.863	228			

\* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทักษะบัณฑิตด้านคุณธรรมและจริยธรรมระหว่างผู้บริหารสถานประกอบการที่มีลักษณะต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า ผู้บริหารราชการมีคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจแตกต่างกับผู้บริหารรัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้บริหารรัฐวิสาหกิจมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.006) สูงกว่าผู้บริหารราชการ (ค่าเฉลี่ย 3.428) (รายละเอียดดังตารางที่ 4.33)

ตารางที่ 4.33 ทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต ในทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม จำแนกตามลักษณะของสถานประกอบการ เป็นรายคู่

ทักษะด้าน	(I) สถานประกอบการประเภท	(J) สถานประกอบการประเภท	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	ราชการ	รัฐวิสาหกิจ	-.5786	.18793	*.026
		บริษัท	-.3564	.15289	.146
		อื่นๆ	-.1606	.32483	.970
	รัฐวิสาหกิจ	ราชการ	.5786	.18793	*.026
		บริษัท	.2222	.15543	.564
		อื่นๆ	.4179	.32603	.650
	บริษัท	ราชการ	.3564	.15289	.146
		รัฐวิสาหกิจ	-.2222	.15543	.564
		อื่นๆ	.1957	.30717	.939
	อื่นๆ	ราชการ	.1606	.32483	.970
		รัฐวิสาหกิจ	-.4179	.32603	.650
		อื่นๆ	-.1957	.30717	.939
	อื่นๆ	-.1957	.30717	.939	

\* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทักษะบัณฑิตในด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพระหว่างผู้บริหารสถานประกอบการที่มีลักษณะต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน หรือแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.34)

**ตารางที่ 4.34** ทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต ในทักษะด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ จำแนกตามลักษณะของสถานประกอบการ เป็นรายคู่

ทักษะด้าน	(I) สถานประกอบการประเภท	(J) สถานประกอบการประเภท	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ	ราชการ	รัฐวิสาหกิจ	-.4765	.19063	.103
		บริษัท	-.3631	.15509	.143
		อื่นๆ	.0263	.32950	1.00
	รัฐวิสาหกิจ	ราชการ	.4765	.19063	.103
		บริษัท	.1134	.15767	.915
		อื่นๆ	.5028	.33072	.512
	บริษัท	ราชการ	.3631	.15509	.143
		รัฐวิสาหกิจ	-.1134	.15767	.915
		อื่นๆ	.3894	.31159	.669
	อื่นๆ	ราชการ	-.0263	.32950	1.00
		รัฐวิสาหกิจ	-.5028	.33072	.512
		อื่นๆ	-.3894	.31159	.669

\* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

- ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทักษะทั้ง 5 ด้าน ของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีประเภทรูทกิจต่างกัน พบว่า **ไม่แตกต่างกัน หรือแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ** (รายละเอียดดังตารางที่ 4.35)

ตารางที่ 4.35 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อทักษะบัณฑิตทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

ทักษะด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.027	2	.513	.602	.549
	ภายในกลุ่ม	183.338	215	.853		
	รวม	184.364	217			
ด้านการเรียนรู้	ระหว่างกลุ่ม	.991	2	.496	.545	.581
	ภายในกลุ่ม	197.423	217	.910		
	รวม	198.414	219			
ด้านการวิเคราะห์	ระหว่างกลุ่ม	.902	2	.451	.524	.593
	ภายในกลุ่ม	185.893	216	.861		
	รวม	186.796	218			
ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	2.808	2	1.404	1.687	.187
	ภายในกลุ่ม	180.576	217	.832		
	รวม	183.384	219			
ด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	1.598	2	.799	.928	.397
	ภายในกลุ่ม	186.895	217	.861		
	รวม	188.494	219			

\* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

- ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทักษะทั้ง 5 ด้าน ของผู้บริหารสถานประกอบที่มีขนาดสถานประกอบการต่างกัน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในด้านคุณธรรมและจริยธรรม ส่วนด้านอื่นๆ อีก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสาร การเรียนรู้ การวิเคราะห์ และความรู้ความสามารถในงานอาชีพ ไม่แตกต่างกันหรือแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.36) จึงได้ทำการทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของทักษะ ด้านที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ตามวิธีการของ Scheffe ปรากฏ ผลดังตารางที่ 4.37

ตารางที่ 4.36 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อทักษะบัณฑิตทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามขนาดของสถานประกอบการ

ทักษะด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	3.679	5	.736	.886	.491
	ภายในกลุ่ม	183.452	221	.830		
	รวม	187.131	226			
ด้านการเรียนรู้	ระหว่างกลุ่ม	4.527	5	.905	1.031	.400
	ภายในกลุ่ม	195.863	223	.878		
	รวม	200.390	228			
ด้านการวิเคราะห์	ระหว่างกลุ่ม	3.531	5	.706	.843	.521
	ภายในกลุ่ม	186.108	222	.838		
	รวม	189.640	227			
ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	10.419	5	2.084	2.635	*.024
	ภายในกลุ่ม	176.333	223	.791		
	รวม	186.752	228			
ด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3.412	5	.682	.812	.542
	ภายในกลุ่ม	187.451	223	.841		
	รวม	190.863	228			

\* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทักษะบัณฑิตในทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรมระหว่างผู้บริหารสถานประกอบการที่มีขนาดต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า ไม่แตกต่างกันหรือแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รายละเอียดดังตารางที่ 4.37

ตารางที่ 4.37 ทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต ในทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม จำแนกตามขนาดของสถานประกอบการ เป็นรายคู่

ทักษะด้าน	(I) สถานประกอบการประเภท	(J) สถานประกอบการประเภท	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	ต่ำกว่า 50 คน	50-100 คน	-.1401	.14758	.970
		151-200 คน	.4412	.16788	.232
		201-250 คน	.0367	.20212	1.00
		มากกว่า 250 คน	-.2717	.37376	.991
	50-100 คน	ต่ำกว่า 50 คน	.7617	.52104	.829
		151-200 คน	.1401	.14758	.970
		201-250 คน	.5812	.18479	.083
		มากกว่า 250 คน	.1768	.21638	.985
	151-200 คน	ต่ำกว่า 50 คน	-.1316	.38166	1.00
		50-100 คน	.9018	.52673	.711
		201-250 คน	-.4412	.16788	.232
		มากกว่า 250 คน	-.5812	.18479	.083
	201-250 คน	ต่ำกว่า 50 คน	-.4045	.23070	.689
		50-100 คน	-.7128	.38995	.648
		151-200 คน	.3205	.53278	.996
		มากกว่า 250 คน	-.0367	.20212	1.00
	มากกว่า 250 คน	ต่ำกว่า 50 คน	-.1768	.21638	.985
		50-100 คน	.4045	.23070	.689
		151-200 คน	-.3083	.40588	.989
		201-250 คน	.7250	.54454	.879

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อคุณลักษณะของบัณฑิต คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

#### 1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของบัณฑิต คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในด้านต่างๆ

1.2 เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตตามความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการ

1.3 เพื่อศึกษาความต้องการบัณฑิตคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ของสถานประกอบการ

1.4 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของบัณฑิต คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามคุณลักษณะของผู้บริหารสถานประกอบการ (เพศ อายุ ประเภทของสถานประกอบการ ขนาดของสถานประกอบการ ประเภทของธุรกิจ)

#### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานประกอบการที่ใช้แรงงานบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ที่สำเร็จการศึกษาปีการศึกษา 2548 จำนวน 462 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการศึกษานี้ ใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง เนื่องจากประชากรมีจำนวนไม่มากนัก ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างจึงเท่ากับขนาดประชากรจริง คือ 462 ตัวอย่าง ซึ่งได้ข้อมูลมาจากงานกิจการนักศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จากการศึกษาติดตามผลการดำเนินงานของบัณฑิตที่มาลงทะเบียนรับพระราชทานปริญญา ปี 2549



### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการที่ใช้แรงงานบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ที่มีต่อคุณลักษณะของบัณฑิตแบ่งเป็น 3 ตอน ตอน เพื่อให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์การวิจัย ได้คำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเป็น 0.98 รายละเอียดมีดังนี้

**ตอนที่ 1** สอบถามข้อมูลทั่วไป คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์และความต้องการในอนาคต จำนวน 13 ข้อ

**ตอนที่ 2** สอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อบัณฑิตในด้านต่างๆ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบแสดงระดับ ซึ่งมีมาตราประเมินค่าแบบ (Summated Rating Scale) ตามแนวของลิเคิร์ต (Likert) โดยแบ่งระดับความคาดหวังและความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ จำแนกความพึงพอใจและความคาดหวังต่อคุณลักษณะของบัณฑิตออกเป็น 5 ด้าน คือ ทักษะด้านการสื่อสาร (Communication Skill) ทักษะด้านการเรียนรู้ (Learning Skill) ทักษะด้านการวิเคราะห์ (Analytical Skill) ทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม (Ethics Skill) และความรู้ความสามารถในงานอาชีพ (Technical Skill) จำนวน 37 ข้อ

**ตอนที่ 3** ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Opened-ended Questions) จำนวน 1 ข้อ

### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

จากการตรวจสอบข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับกลับมา 286 ตัวอย่างในขั้นต้น พบว่ามีผู้สำเร็จการศึกษาและทำงาน และประกอบธุรกิจส่วนตัว เท่ากับ 229 ตัวอย่าง ซึ่งวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามจำนวน 462 ชุด ใส่ซองติดแสตมป์ส่งให้ผู้บริหารสถานประกอบการที่ใช้แรงงานบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และแนบซองเปล่าติดแสตมป์จำหน่ายของถึงผู้วิจัย เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างสะดวกในการส่งแบบสอบถามกลับคืนมา ผู้วิจัยรอรับแบบสอบถามกลับคืนในช่วงเวลาที่กำหนด ได้แบบสอบถามกลับคืนมา และทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่า มีแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 286 ชุด คิดเป็นร้อยละ 62 ของตัวอย่างทั้งหมด

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนและมีความสมบูรณ์จำนวน 229 ชุด เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ผลทางสถิติ โดยการกรอกข้อมูลลงโปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำเร็จรูปสำหรับการคำนวณผลทางสถิติ ช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ คือ

5.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้จำนวนและร้อยละ

5.2 วิเคราะห์ความต้องการบัณฑิตในอนาคต โดยใช้จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ย และค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย

5.3 วิเคราะห์ความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย

5.4 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิตในทักษะด้านต่างๆ โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย

5.5 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม ได้แก่ ความคาดหวังกับความพึงพอใจที่มีต่อบัณฑิต ทั้ง 5 ด้าน โดยการทดสอบผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองประชากรแบบจับคู่ (Paired-Sample T Test)

5.6 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของบัณฑิต คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในทักษะด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ ใช้วิธีการประมาณค่าเฉลี่ย ค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระกัน (Independent Samples T-Test)

5.7 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการ ต่อคุณลักษณะของบัณฑิต คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในทักษะด้านต่าง ๆ จำแนกตาม อายุ ประเภทของสถานประกอบการ ขนาดของสถานประกอบการ ประเภทของธุรกิจ และสาขาวิชาของบัณฑิต ใช้วิธีการประมาณค่าเฉลี่ย ค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ด้วย F-test หากพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จะตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ เชฟเฟ (Scheffe's Test)

## 6. สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

### 6.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารสถานประกอบการ พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่รับนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรปริญญาตรี 2-3 ปี (ต่อเนื่อง/เทียบโอน) คิดเป็นร้อยละ 59 และนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรปริญญาตรี 4-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 41 ซึ่งจบสาขาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 18 โดยที่ผู้บริหารส่วนใหญ่เป็นชายคิดเป็นร้อยละ 70 ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 52 ลักษณะสถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นรูปแบบบริษัท คิดเป็นร้อยละ 57 อยู่ในกลุ่มประเภทธุรกิจอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 36 และสถานประกอบการส่วนใหญ่มีพนักงานในองค์กรต่ำกว่า 50 คน คิดเป็นร้อยละ 44

### 6.2 ผลการวิเคราะห์ความต้องการบัณฑิต

จากการศึกษาความต้องการบัณฑิตของผู้บริหารสถานประกอบการ พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่ต้องการให้ส่งนักศึกษาไปฝึกปฏิบัติงานก่อนจบการศึกษาอย่างยิ่ง ร้อยละ 91 และระยะเวลาที่ควรส่งนักศึกษาไปฝึกปฏิบัติงาน คือ 3 เดือนก่อนจบการศึกษา ร้อยละ 60 ด้านแผนด้านการจัดการทรัพยากรบุคคลสาขานี้ใน 3-5 ปี ส่วนใหญ่เห็นว่าคงเดิม ร้อยละ 58

สำหรับเหตุผลสำคัญที่ผู้บริหารสถานประกอบการรับบัณฑิตเข้าทำงาน อันดับที่ 1 คือ ความรู้ความสามารถตรงตามความต้องการ ร้อยละ 49 อันดับที่ 2 คือ บุคลิกภาพดี ร้อยละ 31 และอันดับที่ 3 คือ ชื่อเสียงของสถานศึกษา ร้อยละ 28 ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของตัวแทนของภาคเอกชนได้ให้ข้อคิดว่าคุณลักษณะของบัณฑิตที่ต้องการ จากการสัมภาษณ์เรื่อง “มหาวิทยาลัยในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติระยะที่ 6 (สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย, 2544) คือ ทำงานเก่ง เรียนเก่ง ร่วมกิจกรรมนอกหลักสูตร มีเพื่อนมาก มีความคล่องตัว ฝึกได้ มีความคิดริเริ่ม เป็นผู้รู้กว้างมากกว่าเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน รู้จักแสดงความคิดเห็น มีความสามารถพิเศษ มีคอนเซ็ปต์เกี่ยวกับงาน สามารถร่างหนังสือได้ สื่อสารกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานได้ดี และทักษะที่จำเป็นอีกประการหนึ่ง

ส่วนผลการจัดลำดับความสำคัญของทักษะทั้ง 5 ด้าน พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับทักษะด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 2.70 รองมาคือ ด้านการเรียนรู้ ด้านการวิเคราะห์ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม และด้านการสื่อสาร ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย = 2.70, 2.95, 3.07, 3.55)

### 6.3 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตตามความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิตในทักษะด้านต่างๆ

ผลจากการวิเคราะห์สรุปได้ว่าโดยรวมสถานประกอบการมีความคาดหวังต่อคุณลักษณะบัณฑิตในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 โดยให้ความคาดหวังกับทักษะด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ (Technical Skill) มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.98 แต่เมื่อพิจารณาภาพรวมแล้วพบว่า สถานประกอบการมีความคาดหวังต่อบัณฑิตในทักษะทุกด้านไม่แตกต่างกันมากนัก คืออยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ พ.ต.ท.ดร.ทักษิณ ชินวัตร (สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย, 2544) ในการปาฐกถาพิเศษ เรื่อง มิติใหม่ของการปฏิรูปอุดมศึกษาไทย : หัวใจแห่งการพัฒนาแห่งชาติ มีใจความว่า “....โลกข้างหน้าไปตรงไหน เราก็คงเห็นว่าเราจะ Knowledge Based Economy ละ จะไป Knowledge Based Society เมื่อเป็นอย่างนี้ การคิดเป็นและ*การรักษาการเรียนรู้ตลอดชีวิตจึงเป็นหัวใจสำคัญ...*” และสอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูปการศึกษาของรัฐบาลที่มีใจความว่า (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานรัฐมนตรี, 2542) รัฐบาลจะปฏิรูปการศึกษาตามเจตนารมณ์แห่งรัฐธรรมนูญและ พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เพื่อพัฒนาสังคมไทยให้เป็นสังคมแห่งความรู้ อันเป็นเงื่อนไขไปสู่ระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ ....ปฏิรูปการเรียนรู้ โดยยึดหลักผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง หลักการเรียนรู้ด้วยตนเอง และหลักการเรียนรู้ตลอดชีวิต เน้นพลังความคิดสร้างสรรค์ การสร้างนิสัยรักการอ่าน การจัดให้มีห้องสมุดศูนย์การเรียนรู้ชุมชน และสื่อการเรียนรู้ประเภทต่างๆ อย่างทั่วถึง

### 6.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิตในทักษะด้านต่างๆ

ผลจากการวิเคราะห์สรุปได้ว่า โดยรวมสถานประกอบการมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะบัณฑิตในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.53 โดยให้ความพึงพอใจกับทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม (Ethics Skill) มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.74 รองลงมาคือ ทักษะด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ (Technical Skill) ส่วนความพึงพอใจน้อยที่สุดคือทักษะด้านการสื่อสาร ค่าเฉลี่ย 3.31

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สูดสวาท จันโทวงษ์ (2546) ที่ได้ทำการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของแรงงาน ทางการบริหารธุรกิจ ตามความต้องการของผู้ประกอบการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการจำนวน 344 คน ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของแรงงานที่ผู้ประกอบการต้องการสูงที่สุดคือ ด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ รองลงมาคือด้านความรู้ความสามารถทางการใช้ภาษาต่างประเทศ ด้านความรู้ความสามารถที่ส่งผลต่อการทำงานด้านความรู้ความสามารถทางเทคโนโลยี ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต จำแนกตามทักษะแต่ละด้าน สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

6.4.1 ทักษะด้านการสื่อสาร (Communication Skill) ผู้บริหารสถานประกอบการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดในหัวข้อ “เป็นผู้ฟังที่ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น” มีค่าเฉลี่ย 3.79 ในขณะที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในหัวข้อ “ความสามารถในการอ่าน ฟัง เขียน และพูด ภาษาอังกฤษ ค่าเฉลี่ย 3.07 3.05 3.03 และ 3.02 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยสถานภาพและคุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษา สถาบันราชภัฏ ปี พ.ศ. 2542-2543 (สถาบันราชภัฏธนบุรี, 2544 : 90) ที่พบว่า คุณลักษณะที่ควรปรับปรุงของผู้สำเร็จการศึกษา คือ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี คอมพิวเตอร์ ความลึกซึ้งในสาขาวิชาที่เรียน ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่ผู้สำเร็จการศึกษาจากสถาบันราชภัฏธนบุรี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536 ให้ความเห็นต่อเนื่องตลอดมาจนถึงปัจจุบัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยติดตามผลการดำเนินงานของบัณฑิตรุ่นปีการศึกษา 2542 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (งานวิจัยสถาบันและสารสนเทศ กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, 2542 : 10) ที่พบว่า ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาน้อยที่สุด คือ หัวข้อความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ ส่วน อาทร จันทรวิมล (2531 : 1) ได้กล่าวว่า คุณสมบัติของแรงงานที่นายจ้างต้องการจะต้องมีความรู้ด้านวิชาการ ได้แก่ ความรู้ด้านภาษาอังกฤษ (การอ่านคู่มือ การพูด และฟัง)

6.4.2 ทักษะด้านการเรียนรู้ (Learning Skill) ผู้บริหารสถานประกอบการส่วนใหญ่มีความความพึงพอใจต่อบัณฑิตในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดในหัวข้อ “กระตือรือร้นที่จะฝึกฝนพัฒนาตนเองจนเกิดทักษะและความชำนาญ” มีค่าเฉลี่ย 3.71 ในขณะที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในหัวข้อ “สามารถพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ที่ไม่ซ้ำกับใครและนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้” มีค่าเฉลี่ย 3.34 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อติศักดิ์ พงษ์กุลผลศักดิ์ และคณะ (2546 : ข) เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ว่าจ้างบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากเกือบทุกองค์ประกอบ ยกเว้นด้านการวางแผนและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ที่มีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

6.4.3 ทักษะด้านการวิเคราะห์ (Analytical Skill) ผู้บริหารสถานประกอบการส่วนใหญ่มีความความพึงพอใจต่อบัณฑิตในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดในหัวข้อ “มีไหวพริบปฏิภาณในการแก้ไขและควบคุมปัญหาได้ดี” และหัวข้อ “มีทักษะในการทำงานและนำเสนองานอย่างเป็นระบบ” มีค่าเฉลี่ย 3.46 ในขณะที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในหัวข้อ “สามารถรวบรวม วิเคราะห์ และจัดการกับสารสนเทศที่จำเป็นได้” มีค่าเฉลี่ย 3.37

6.4.4 ทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม (Ethics Skill) ผู้บริหารสถานประกอบการส่วนใหญ่มีความความพึงพอใจต่อบัณฑิตในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดในหัวข้อ “สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี” มีค่าเฉลี่ย 3.90 ในขณะที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในหัวข้อ “รู้จักบำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนรวม ไม่เห็นประโยชน์แก่ส่วนตนฝ่ายเดียว” มีค่าเฉลี่ย 3.60

6.4.5 ความรู้ความสามารถในงานอาชีพ (Technical Skill) ผู้บริหารสถานประกอบการส่วนใหญ่มีความความพึงพอใจต่อบัณฑิตในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดในหัวข้อ “มีใจรักในงานที่ทำ” มีค่าเฉลี่ย 3.92 ในขณะที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในหัวข้อ “เสนอแนะแนวทางการลดขั้นตอน เวลา ต้นทุนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ” มีค่าเฉลี่ย 3.52

## 6.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม ได้แก่ ความคาดหวังกับความพึงพอใจที่มีต่อทักษะบัณฑิต ทั้ง 5 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามเป็นรายคู่ (Paired Samples T-Test) ได้แก่ ความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อทักษะของบัณฑิต ทั้ง 5 ด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์ทุกด้าน และสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน หรือ ทิศทางบวก (ค่า Correlation เป็นบวก) และความสัมพันธ์เป็นรายคู่ทั้ง 5 ด้าน **ทุกคู่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.00)** แสดงว่าระดับความคาดหวังกับระดับความพึงพอใจแตกต่างกันหรือ  $H_1: \mu_1 \neq \mu_2$

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความแตกต่างของระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจในแต่ละคู่ของทักษะทั้ง 5 ด้าน พบว่า ทักษะด้านการวิเคราะห์ คู่ที่ 3 มีค่าเฉลี่ยของความแตกต่างสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 0.52) คือ ระหว่างความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 3.95) กับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.43) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สนธยา เขมวีรัตน์ (2548 : 68) ที่พบว่า คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจแตกต่างกับคะแนนเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อคุณลักษณะของบัณฑิต โดยรวมและทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยมีคะแนนเฉลี่ยระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับความพึงพอใจในทุกด้านๆ และโดยรวม

## 6.6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของบัณฑิต ในทักษะด้านต่างๆ จำแนกตาม เพศ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต ในทักษะทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม (Independent-Sample

t-Test) พบว่า ระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต ในทักษะทั้ง 5 ด้านแตกต่างกัน 4 ด้าน หรือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ สถานประกอบการมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตชายและหญิงแตกต่างกัน ในทักษะด้านการเรียนรู้ (Sig.=0.005) ด้านการวิเคราะห์ (Sig.=0.031) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม (Sig.=0.002) และด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ (Sig.=0.000) ยกเว้นด้านการสื่อสาร (Sig.=0.285) ผู้บริหารเพศชายและหญิงมีความพึงพอใจต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

#### 6.7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของบัณฑิต ในทักษะด้านต่างๆ จำแนกตาม อายุ ประเภทของสถานประกอบการ ขนาดของสถานประกอบการ และประเภทของธุรกิจ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สรุปได้ดังนี้

- เมื่อจำแนกตามอายุ : ระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต ในทักษะทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน หรือแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
- เมื่อจำแนกตามประเภทของสถานประกอบการ : ระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต ในทักษะทั้ง 5 ด้าน มีความแตกต่างกัน 2 ด้าน คือ ทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม และด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ ส่วนทักษะด้านอื่นไม่แตกต่างกัน หรือแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ในทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม ผู้บริหารรัฐวิสาหกิจมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.006) สูงกว่าผู้บริหารราชการ (ค่าเฉลี่ย 3.428)
- เมื่อจำแนกตามประเภทของธุรกิจ : ระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต ในทักษะทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน หรือแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
- เมื่อจำแนกตามขนาดของสถานประกอบการ : ระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต ในทักษะทั้ง 5 ด้าน มีความแตกต่างกัน 1 ด้าน คือ ทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม ส่วนทักษะด้านอื่นไม่แตกต่างกัน หรือแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และเมื่อทำการทดสอบระหว่างผู้บริหารสถานประกอบการที่มีขนาดต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า ไม่แตกต่างกันหรือแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 7. อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยที่กล่าวมาแล้ว มีประเด็นสำคัญที่นำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ และอภิปราย ดังนี้

1. จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่า “ผู้บริหารสถานประกอบการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตแตกต่างกัน” ด้วยค่า  $t$  - Independent จากตารางที่ 4.30 พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในทักษะ 4 ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ แสดงว่า ผู้บริหารเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อบัณฑิต ในทักษะด้านการเรียนรู้ ด้านการวิเคราะห์ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม และด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ แตกต่างกัน โดยผู้บริหารเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อบัณฑิต (ค่าเฉลี่ย 3.92) สูงกว่าเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 3.63) ส่วนทักษะด้านการสื่อสาร ผู้บริหารเพศชายและหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน หรือแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

2. จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่า “ผู้บริหารสถานประกอบการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตแตกต่างกัน” ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) ดังตารางที่ 4.31 พบว่า ไม่แตกต่างกัน หรือแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในทุก ๆ ด้าน ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ แสดงว่า ผู้บริหารสถานประกอบการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากความรู้ความสามารถหรือทักษะของบัณฑิตแต่ละคน สามารถวัดและประเมินได้โดยตรงจากผลการทำงานที่ประจักษ์ ไม่ติดกับวิสัยทัศน์ หรือประสบการณ์ทำงานของผู้บริหารแต่ละคน

3. จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ว่า “ผู้บริหารสถานประกอบการที่มีลักษณะของสถานประกอบการต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตแตกต่างกัน” ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) ดังตารางที่ 4.32 พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในทักษะ 1 ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ แสดงว่า ผู้บริหารสถานประกอบการที่มีลักษณะของสถานประกอบการต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตในทักษะด้าน ด้านคุณธรรมและจริยธรรม และด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ แตกต่างกัน ยกเว้นทักษะด้านการเรียนรู้ ด้านการสื่อสาร และด้านการวิเคราะห์ ไม่แตกต่างกัน หรือแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 4.33 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทักษะบัณฑิตด้านคุณธรรมและจริยธรรมเป็นรายคู่ พบว่า ผู้บริหารราชการมีคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจแตกต่างกับผู้บริหารรัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้บริหารรัฐวิสาหกิจมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.006) สูงกว่าผู้บริหารราชการ (ค่าเฉลี่ย 3.428) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของประภาพร รัชยาเพชร (2540) ที่



พบว่า สถานประกอบการเอกชน และหน่วยงานรัฐบาล มีความต้องการคุณลักษณะของแรงงานแตกต่างกัน ด้านความรู้ ทักษะวิชาชีพ และด้านบุคลิกภาพ

4. จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 ที่ว่า “ผู้บริหารสถานประกอบการที่มีประเภทธุรกิจต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตแตกต่างกัน” ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) ดังตารางที่ 4.34 พบว่า ไม่แตกต่างกัน หรือแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ แสดงว่า ผู้บริหารสถานประกอบการที่มีประเภทธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.35

5. จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 ที่ว่า “ผู้บริหารสถานประกอบการที่มีขนาดของสถานประกอบการต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตแตกต่างกัน” ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) (ดังตารางที่ 4.36) พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในด้านด้านคุณธรรมและจริยธรรม ส่วนด้านอื่นๆ อีก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสาร การเรียนรู้ การวิเคราะห์ และความรู้ความสามารถในงานอาชีพ ไม่แตกต่างกันหรือแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จึงได้ทำการทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของทักษะ ด้านที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า ไม่แตกต่างกันหรือแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 4.36

## 8. ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การผลิตบัณฑิตสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน ผู้บริหารสถานประกอบการได้เสนอแนะหลักสูตรการเรียนการสอนที่ต้องการให้เปิดเพิ่มดังต่อไปนี้

1. คอมพิวเตอร์พื้นฐานในการทำงาน (6 คน)
2. วิศวกรรมแม่พิมพ์ (3 คน)
3. การตลาด (3 คน)
4. วิศวกรรมงานเชื่อม (2 คน)
5. การหล่อโลหะ, โลหะวิทยา
6. วิศวกรรมระบบงานท่อ
7. วิศวกรรมออกแบบผลิตภัณฑ์
8. วิศวกรรมระบบอาคารสูง
9. วัสดุวิศวกรรม
10. ระบบปรับอากาศและทำความเย็น

11. โปรแกรมทางด้านออกแบบ, ภาษา, คำนวณ, การทำงานเป็นทีม
12. โปรแกรม AutoCAD, CAM
13. กฎหมายทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น กฎหมายแรงงาน
14. วิชาเกี่ยวกับการใช้ชีวิตร่วมกับเพื่อนร่วมงาน
15. การบริหารงานวิศวกรรม
16. ความปลอดภัยในการทำงาน
17. การบริหารและการจัดการอุตสาหกรรม
18. การเขียนและการออกแบบในอุตสาหกรรม
19. การบัญชี
20. การวางแผนงาน
21. การชุบสังกะสี การเคลือบผิวโลหะด้วยสังกะสี
22. ธุรกิจสิ่งทอ
23. การจัดการ โลจิสติกส์
24. Mold Maintenance
25. Set up machine (Adjust condition or injection machine)
26. Check and repair injection machine
27. Design Mold type hot runner

**สำหรับทักษะที่ผู้บริหารสถานประกอบการเสนอแนะให้เพิ่มเติมแก่นักศึกษา คือ**

1. ภาษาอังกฤษ (12 คน)
2. การสื่อสาร (4 คน)
3. การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา (3 คน)
4. การทำงานเป็นทีม (2 คน)
5. มนุษย์สัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (2 คน)
6. การวิเคราะห์ (2 คน)
7. การคำนวณ สถิติ, Work study
8. คุณธรรมและจริยธรรม
9. จรรยาบรรณวิชาชีพ
10. มารยาททางสังคม
11. การตรงต่อเวลา

12. วิสัยทัศน์กว้างไกล
13. ความสามารถเชิงเทคนิค
14. เทคนิคการชักจูงลูกค้า
15. ความเป็นผู้นำ
16. บุคลิกภาพ
17. กล้าคิด กล้าพูด กล้าทำ กล้าตัดสินใจ
18. กระบวนการคิด การประยุกต์ใช้งาน เพื่อการพัฒนาหรือต่อยอด

**ในส่วนของคุณคิดเห็น คำติชม และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้**

1. เน้นให้บัณฑิตได้เรียนรู้จริงในวิชา/สาขาที่เรียน (9 คน)
2. เน้นการฝึกงานจริงกับสถานประกอบการให้มาก (6 คน)
3. ควรใส่ใจในเรื่องใบประกอบวิชาชีพวิศวกรรมของนักศึกษาด้วยเพราะสำคัญสำหรับนักศึกษามาก ทั้งนี้บริษัทที่จะขอ ISO วิศวกรทุกท่านจะต้องมีใบ กว. ด้วย
4. หลักสูตรที่เปิดสอนควรผ่านการพิจารณารับรองจากสภาวิศวกรรมแห่งประเทศไทยก่อน ทำการเปิดสอน เพื่อป้องกันปัญหาเกี่ยวกับการเข้าสอน การอบรม เพื่อเป็นวิศวกรควบคุมได้ (ใบ กว.)
5. นักศึกษามีความอดทนในการทำงานดี ผลงานที่ประทับใจ คือ ความมุ่งมั่นในการเรียนรู้งานที่ได้รับมอบหมายในเวลาจำกัด ขอบคุณมหาวิทยาลัยและสิ่งที่บริษัทต้องการคือความรับผิดชอบ
6. บริษัทต้องการคนที่ทำงานได้จริง ต้องมีความอดทน สู้งานพร้อมที่จะเรียนรู้งานใหม่
7. อาจารย์ในมหาวิทยาลัยควรสัมผัสกับโลกของการปฏิบัติจริง แล้วนำความรู้ไปสอนนักศึกษา
8. บัณฑิตเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี มีสัมมาคารวะ แต่ขาดความรวดเร็วและกระตือรือร้น
9. ควรมีการอบรมเกี่ยวกับคุณธรรมและจริยธรรมแก่บัณฑิตมาก ๆ
10. ทักษะในการทำงานควรมีมากกว่านี้ ความประพฤติต้องสัมพันธ์กับการทำงาน เช่น ถ้าจบ ป.ตรี ต้องทำงานได้หมด มีความเป็นผู้นำ
11. อยากให้เห็นทักษะด้านการเรียนรู้และการสื่อสารมากที่สุด เพราะจำเป็นต่อการทำงาน

12. ควรเพิ่มหลักสูตรให้ตรงกับสาขาที่เรียนมากขึ้น เพื่อนำไปปฏิบัติได้จริง และเข้าทำงานในองค์กรได้จริง
13. อยากให้มหาวิทยาลัยทำการติดตามผลของบัณฑิตอย่างต่อเนื่อง เช่น ปีละ 1 ครั้ง ซึ่งจะวัดความก้าวหน้าของบัณฑิตได้ดี และมีประสิทธิผล เพราะในปีแรก ๆ บัณฑิตยังทำงานในตำแหน่งไม่สูง และรับผิดชอบไม่มาก ไม่ชัดเจนนัก เนื่องจากทางบริษัทต้องดูแลงานสักระยะหนึ่ง จนกระทั่งผ่านไป 2-3 ปี เป็นอย่างน้อย จึงมีการมอบหมายงานที่สำคัญ ดังนั้น ความรู้ความสามารถของบัณฑิต จะเป็นตัววัดได้ในภายหลัง
14. บัณฑิตขาดประสบการณ์และความเชื่อมั่นในตนเอง
15. การเรียนรู้สิ่งใหม่และการวิเคราะห์แก้ไขปัญหาช้า
16. ควรมีการนิเทศและติดตามผลการฝึกสอนและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้มีความใกล้ชิด เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

#### 9. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 9.1 ให้บัณฑิตมีส่วนร่วมในการประเมินตนเอง (180 องศา) ด้วย
- 9.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทราบความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อคุณลักษณะบัณฑิต โดยจัดให้มีการประชุมพบปะระหว่างศิษย์เก่า และตัวแทนจากผู้บริหารสถานประกอบการกลุ่มต่าง ๆ กับผู้บริหารมหาวิทยาลัยอย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อแสดงถึงเจตนาที่มุ่งมั่นในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ เป็นการสร้างสายสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน และทำให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ แม่นยำ ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของตลาดแรงงาน

## บรรณานุกรม

- กรมการจัดหางาน. 2544. การจัดประเภทอาชีพและอุตสาหกรรมเฉพาะสาขาเทคโนโลยี  
สารสนเทศ. กระทรวงแรงงาน.
- กิติพงษ์ พงษ์จำปา. 2543. การเปรียบเทียบความสามารถในการแก้ปัญหาของนักศึกษาที่ใช้  
กิจกรรมการสอนการทดลองแบบแก้ปัญหากับแบบปกติ. ปรินญาครุศาสตร์  
อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี  
พระจอมเกล้าธนบุรี. หน้า 14-15.
- กัลยา สุวรรณแสง. 2536. บุคลิกภาพและการปรับตัว. ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. อักษรพิทยา. กรุงเทพฯ. หน้า 1-7. 9-20.
- จรรยา สุวรรณทัต. 2529. จิตวิทยาทั่วไป. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. หน้า 64-66.
- จิรภา จิตตวิสุทธิกุล. 2540. ความพึงพอใจของผู้ซื้อสินค้าต่อร้านเซเว่น. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการตลาด. มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.  
หน้า 4-13.
- จำเนียร จวงตระกูล. 2530. ลักษณะของลูกจ้างที่นายจ้างต้องการ. โอเดียนสโตร์. กรุงเทพฯ.  
หน้า 58-61.
- จุฬา บุรีภักดี. 2537. การพัฒนาบุคลิกภาพ. อินทิม์เทรดการพิมพ์. หน้า 1-2. 11-13. 26-28.  
57-60.
- เชดศักดิ์ ไชวสินธุ์. 2520. การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทร  
วิโรฒประสานมิตร.
- เชียรศรี วิวิษสิริ. 2525. จิตวิทยาการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ประสานมิตร. หน้า 25.
- คารารัตน์ มีสีผ่อง. 2545. คุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง  
(ปวส.) ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ ตามความต้องการของผู้บริหารสถานประกอบการ ใน  
เขตจังหวัด สมุทรสงคราม. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ.
- นิภา นิธยาชน. 2530. การปรับตัวและบุคลิกภาพจิตวิทยาเพื่อการดำเนินชีวิต. กรุงเทพฯ.  
สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

- บรรณาธิการนิตยสาร อท.. 2543. **วิสัยทัศน์อนาคตประเทศไทย พุทธศักราช 2576.**  
นิตยสารอุตสาหกรรมทหาร. ปีที่ 32. ฉบับที่ 2. เดือนเมษายน-กันยายน 2543.  
หน้าที่ 53.
- บุญส่ง บุญมาก. 2543. **“คุณสมบัติของบริษัทฝรั่งเศสในประเทศไทยต้องการ”.**  
วารสารอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีที่ 23. ฉบับที่ 1 (มิ.ย.-พ.ย.). หน้าที่ 273.
- บัญญัติ กุศลสถาพร. 2532. **ความต้องการคุณลักษณะของแรงงานภาคอุตสาหกรรมในเขตพื้นที่ชายฝั่งภาคตะวันออก.** สำนักงานศึกษาธิการเขตการศึกษา 12. หน้า 31.
- ประอร โกมลภิส. 2545. **“หยุดสักนิดก่อนคิดพัฒนาคน”.** วารสาร Productivity World.  
หน้า 126-127.
- ประภาพร รัชยาเพชร. 2540. **คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของแรงงานประเภทวิชาพาณิชยกรรมตามความต้องการของสถานประกอบการและหน่วยงานของรัฐบาล ในจังหวัดมุกดาหาร.**  
ปริญญาานิพนธ์ ศศ. ม. (จิตวิทยาการศึกษา). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- ผุสดี รุมาคม. 2540. **“คุณสมบัติของผู้ประกอบการที่ดี”.** หนังสือพิมพ์วัฏจักร. ปีที่ 16.  
ฉบับที่ 3833. หน้า 3.
- พรรณิ รุ่งรัตน์. 2541. **คุณลักษณะที่พึงประสงค์สำหรับช่างเทคนิคการผลิตระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงที่ต้องการในนิคมอุตสาหกรรม ภาควิชาครุศาสตร์เครื่องกล. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.**  
หน้า 16-17.
- พิกุล สมจิตต์. 2545. **การศึกษาองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการเรียนของนักศึกษาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ศึกษา ระดับปริญญาตรี กลุ่มสถาบันราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้. ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต. สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. หน้า 8-9.**
- ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว. 2542. **มนุษย์สัมพันธ์ของค้การ.** สำนักพิมพ์พิทักษ์อักษร พิมพ์ ครั้งที่ 1.  
หน้าที่ 146-147. 152.
- ล้วน สายยศ. 2538. **เทคนิคการวัดบุคลิกภาพ.** วารสารศึกษาศาสตร์ ปีที่ 1. ฉบับที่ 1.  
หน้า 68-69.
- วนิดา นภากร. 2537. **“ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง”.** ภาคนิพนธ์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกริก. หน้า 8.

- วิทยาลัยช่างกลปทุมวัน. 2536. การพัฒนาตนเองสู่งานอาชีพ. งานแนะแนวและจัดหางานวิทยาลัยช่างกลปทุมวัน. หน้า 18-20.
- สนธยา เขมวิรัตน์. 2548. คุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพัฒนการพระนคร ตามความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการ. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. หน้า 68.
- สมพงษ์ เกษมสิน. 2516. การบริหารงานยุคแผนใหม่. ไทยวัฒนาพานิช. หน้า 531.
- สุดสวาท จันโทวงษ์. 2546. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของแรงงานทางการบริหารธุรกิจตามความต้องการของผู้ประกอบการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี. รายงานการศึกษา ปัญหาพิเศษ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยสารคาม.
- สุรางค์ โค้วตระกูล. 2537. จิตวิทยาการศึกษาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 3 โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. หน้า 101-104.
- สุชาญ โกศิน. 2528. สันติสุขในธุรกิจอุตสาหกรรม. โครงการสร้างเสริมการจัดการยุคใหม่รุ่นที่ 9. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. กรุงเทพฯ. หน้า 1-2.
- สุรางค์ โค้วตระกูล. 2537. จิตวิทยาการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 3 โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. หน้า 19.
- สถาบันราชภัฏธนบุรี. 2544. สถานภาพและคุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษา สถาบันราชภัฏ ปี พ.ศ. 2542-2543. หน้า 90.
- สำนักงานคณะกรรมการศึกษาเอกชน. 2532. สถิติการศึกษาเอกชนปีการศึกษา 2532. โรงพิมพ์กรมศาสนา. หน้า 29.
- สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา. ส่วนวิจัยและพัฒนา. 2540. รายงานการสัมมนาทางวิชาการ เรื่อง บัณฑิตอุดมคติไทย : การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในแผนฯ ฉบับที่ 8/ ส่วนวิจัยและพัฒนา สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.
- สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. 2544. การปาฐกถาพิเศษ เรื่อง มิติใหม่ของการปฏิรูปอุดมศึกษาไทย : หัวใจแห่งการพัฒนาชาติ. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พิมพ์ครั้งที่ 1.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี. 2542. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. บริษัทพริกหวานกราฟฟิค จำกัด.
- อดิศักดิ์ พงษ์พูลผล และคณะ. 2546. ความพึงพอใจของผู้ว่าจ้างในการจ้างบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. หน้า ข.
- อาทร จันทรวิมล. 2531. คุณภาพของผู้จบอาชีวศึกษาที่ตลาดแรงงานต้องการ. กรมอาชีวศึกษา. หน้า 1-7.

- อาชีวศึกษา. กรม. 2530. “**ทางก้าวหน้าในงานและชีวิต**”. กรุงเทพฯ : กองแผนงาน  
กรมอาชีวศึกษา. หน้า 12.
- อารี พันธุ์ณี. 2546. **ฝึกให้คิดเป็น คิดให้สร้างสรรค์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. หน้า 2-3. 5-7. 14-20.
- อาชีวศึกษา. กรม. 2530. “**บทสัมภาษณ์คนอย่างไรที่นายจ้างต้องการ**”. กรุงเทพฯ : กองแผนงาน  
กรมอาชีวศึกษา. หน้า 1-8.
- อดุลย์ รัตนมันเกษม. 2531. **เคล็ดลับการสร้างคนของญี่ปุ่น**. กรุงเทพฯ. ยินหยาง.
- อนุสรณ์ สีนประเสริฐศรี และบุญเสริม ศักดิ์คงกระพัน. 2542. รายงานโครงการ **เรื่องคุณสมบัติ  
ของนักเทคโนโลยีการพิมพ์ระดับปริญญาตรีที่สอดคล้องกับความต้องการและทัศนคติ  
ของผู้บริหารสถานประกอบการอุตสาหกรรมการพิมพ์ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล.  
ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.**  
หน้า 68-71.
- อุดม หนูทอง. 2540. **วารสารวิชาการ Aphet journal บัณฑิตไทยในแนวพระราชดำริ**. กรุงเทพฯ.  
หน้า 3. 7-8.
- แอกรัก ประทุมวัล. 2540. **ความพึงพอใจของผู้ประกอบการจังหวัดชลบุรีต่อคุณสมบัติของลูกจ้าง  
ที่สำเร็จอาชีวศึกษา ประเภทช่างอุตสาหกรรม: กรณีศึกษาเฉพาะบริษัท  
ไทย ซี อาร์ ที จำกัด**. สารนิพนธ์. หน้า 11.
- Chaplin. William F. and Buckner E. Katryn.. 1988. “**Self-Rating of Personality A Naturalistic  
Comparison.**” *Journal of Personality*. 3(5) ; September. p.528.
- Cowan. Earl William.. 1984 “**Assessing Employer-Employee Satisfaction with Training at  
Canada Valley Area Vocational-Technical School**”. *Dissertation Abstracts  
International*. 45(12) : 3624-A; November.
- Maslow. A.H.. 1990. **Motivation and Personality**. New York. Haper and Row. p. 80.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก.  
แบบสอบถามงานวิจัย





มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (มทร.พระนคร) ยึดมั่นในการสร้างบัณฑิตนักปฏิบัติที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สู่กลุ่มธุรกิจ อุตสาหกรรมและองค์กรชั้นนำอย่างต่อเนื่อง ที่ผ่านมามีได้รับการยอมรับด้วยดี

ดังนั้นเพื่อให้บัณฑิตที่ผลิตออกมาเป็นที่ยอมรับและตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานมากยิ่งขึ้น มหาวิทยาลัยฯ จึงได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินคุณภาพการทำงานของบัณฑิต สืบถามความต้องการของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยฯ และความต้องการบัณฑิตแต่ละสาขาในอนาคต

มหาวิทยาลัยฯ จึงใคร่ขอความกรุณาท่านผู้ประกอบการในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งมี 5 หน้า แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไป คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ และความต้องการในอนาคต จำนวน 11 ข้อ

ตอนที่ 2 สอบถามความคาดหวังและความพอใจที่มีต่อบัณฑิตในด้านต่าง ๆ จำนวน 37 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ท้ายนี้ มหาวิทยาลัยฯ ขอขอบคุณอย่างยิ่งที่ท่านให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามอย่างครบถ้วนสมบูรณ์

### ข้อมูลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (มทร.พระนคร) ได้รับการสถาปนาเป็นมหาวิทยาลัยตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เมื่อวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2548 เป็นมหาวิทยาลัยที่ตั้งอยู่ใจกลางกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยวิทยาเขตเดิม 5 แห่ง ได้แก่ วิทยาเขตเทเวศร์ วิทยาเขตโชติเวช วิทยาเขตพณิชยการพระนคร วิทยาเขตชุมชนพระเชตุพนวิมลมังคลาราม และวิทยาเขตพระนครเหนือ โดยแบ่งการจัดการเรียนการสอนออกเป็น 9 คณะ ได้แก่

- |                               |                                       |
|-------------------------------|---------------------------------------|
| 1. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม     | 6. คณะวิศวกรรมศาสตร์                  |
| 2. คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์   | 7. คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์              |
| 3. คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน   | 8. คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น |
| 4. คณะบริหารธุรกิจ            | 9. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ   |
| 5. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี |                                       |

เมื่อท่านกรอกข้อมูลครบถ้วนแล้ว ขอความกรุณาส่งแบบสอบถามคืนมหาวิทยาลัยฯ

โดยพับใส่ซองซึ่งแนบมาพร้อมกันนี้

## แบบประเมินคุณภาพบัณฑิต สำหรับหัวหน้างาน

### ข้อมูลบัณฑิตที่ท่านประเมิน

ชื่อ (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

### สำเร็จการศึกษาหลักสูตร

ปริญญาตรี 2-3 ปี (ต่อเนื่อง /เทียบโอน) วุฒิปริญญา (ระบุ).....ปีการศึกษา.....

ปริญญาตรี 4-5 ปี วุฒิปริญญา (ระบุ).....ปีการศึกษา.....

จากคณะ/วิทยาเขต.....สาขาวิชาเอก.....

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ และความต้องการในอนาคต

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่ท่านให้ความเห็นและกรอกข้อมูลลงในช่องว่างให้สมบูรณ์

1. เพศ  1. ชาย  2. หญิง

2. อายุ  1. ต่ำกว่า 30 ปี  2. อายุระหว่าง 30-39 ปี  3. อายุระหว่าง 40-49 ปี  4. อายุ 50 ปีขึ้นไป

3. องค์กรท่านเป็นสถานประกอบการประเภทใด

1. ราชการ  2. รัฐวิสาหกิจ  3. บริษัท  4. อื่นๆ(ระบุ).....

4. องค์กรของท่านทำธุรกิจประเภทใด

1. ธุรกิจอุตสาหกรรม  2. ธุรกิจการค้า  3. ธุรกิจบริการ

5. องค์กรของท่านมีพนักงานทั้งสิ้นประมาณเท่าใด

1. ต่ำกว่า 50 คน  2. 50-100 คน  3. 101-150 คน  
 4. 151-200 คน  5. 201-250 คน  6. มากกว่า 250 คน

6. ท่านคิดว่า มทร. พระนคร ควรส่งนักศึกษาไปฝึกงานจริงกับบริษัทหรือหน่วยงานภายนอกก่อนจบการศึกษาหรือไม่

1. ควรอย่างยิ่ง  2. ไม่จำเป็นเพราะได้ฝึกงานในชั่วโมงเรียนอยู่แล้ว  3. ไม่แสดงความคิดเห็น

7. ถ้าหาก มทร. พระนคร มีการส่งนักศึกษาไปปฏิบัติงานกับหน่วยงานภายนอกก่อนจบการศึกษา ท่านคิดว่าควรใช้ระยะเวลาเท่าไร จึงจะเหมาะสม

1. เวลา 3 เดือน  2. เวลา 6 เดือน  3. เวลา 9 เดือน  
 4. เวลา 12 เดือน  5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. ใน 3-5 ปีข้างหน้าองค์กรของท่านมีการวางแผนอัตรากำลังของบุคลากรในสาขานี้อย่างไร

1. เพิ่ม  
 1. 1-5%  2. 6-10%  3. 11-15%  4. อื่นๆ.....  
 2. ลดจำนวน  
 1. 1-5%  2. 6-10%  3. 11-15%  4. อื่นๆ.....  
 3. คงเดิม

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ และความต้องการในอนาคต (ต่อ)

9. เหตุผลที่สำคัญที่ท่านรับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจาก มทร.พระนคร เข้าทำงานคือข้อใด

โปรดเรียงลำดับความสำคัญ 1-3 (สำคัญมาก-สำคัญน้อย)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ชื่อเสียงของสถานศึกษา              | <input type="checkbox"/> 2. ผลการศึกษา (เกรดเฉลี่ย) เป็นที่พอใจ |
| <input type="checkbox"/> 3. บุคลิกภาพดี                        | <input type="checkbox"/> 4. มีลักษณะความเป็นผู้นำ               |
| <input type="checkbox"/> 5. ความรู้ความสามารถตรงตามความต้องการ | <input type="checkbox"/> 6. มีสัมมาคารวะ/รู้จักกาลเทศะ          |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....              |   |

10. ทักษะด้านใดของบัณฑิตที่ท่านเห็นว่าสำคัญที่สุด

โปรดเรียงลำดับความสำคัญ 1-5 (สำคัญมาก-สำคัญน้อย)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ทักษะด้านการสื่อสาร (Communication Skill)     | <input type="checkbox"/> 2. ทักษะด้านการเรียนรู้ (Learning Skill) |
| <input type="checkbox"/> 3. ทักษะด้านการวิเคราะห์ (Analytical Skill)      | <input type="checkbox"/> 4. คุณธรรมและจริยธรรม (Ethics Skill)     |
| <input type="checkbox"/> 5. ความรู้ความสามารถในงานอาชีพ (Technical Skill) |   |

11. เพื่อให้การผลิตบัณฑิตสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยฯ ควรมีการเปิดหลักสูตรการเรียนการสอนด้านใดบ้าง

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....



**ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อคุณลักษณะบัณฑิตในทักษะด้านต่าง ๆ**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ ที่ท่านมีต่อทักษะบัณฑิตด้านต่าง ๆ  
ต่อไปนี้

เกณฑ์	ค่าคะแนน		ระดับความคาดหวัง	ระดับความพึงพอใจ
	1	หมายถึง	มีความคาดหวังน้อยที่สุด	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
	2	หมายถึง	มีความคาดหวังน้อย	มีความพึงพอใจน้อย
	3	หมายถึง	มีความคาดหวังปานกลาง	มีความพึงพอใจปานกลาง
	4	หมายถึง	มีความคาดหวังมาก	มีความพึงพอใจมาก
	5	หมายถึง	มีความคาดหวังมากที่สุด	มีความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับความคาดหวัง					หัวข้อพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					<b>1. ทักษะด้านการสื่อสาร (Communication Skill)</b>					
					1.1 ความสามารถในการอ่านภาษาอังกฤษ					
					1.2 ความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษ					
					1.3 ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ					
					1.4 ความสามารถในการฟังภาษาอังกฤษ					
					1.5 ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ ความคิด ข่าวสาร ประสบการณ์ให้ผู้อื่นเข้าใจได้					
					1.6 การเขียนสื่อความหมายได้ใจความกระชับรัด ชัดเจน เป็นทางการ					
					1.7 เป็นผู้ฟังที่ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น					
					1.8 สามารถแปลความหมาย และสรุปประเด็นที่ สำคัญที่ผู้พูดนำเสนอได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว					
					<b>2. ทักษะด้านการเรียนรู้ (Learning Skill)</b>					
					2.1 ศึกษาค้นคว้าหาความรู้ใหม่ ๆ ได้เข้าใจอย่าง รวดเร็วและลึกซึ้ง					
					2.2 ติดตามข่าวสารด้านเทคโนโลยีอยู่เสมอ และ นำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดผลได้					
					2.3 กระตือรือร้นที่จะฝึกฝนพัฒนาตนเองจนเกิด ทักษะและความชำนาญ					
					2.4 ตั้งตัวอยู่ตลอดเวลาในการรับรู้สิ่งใหม่ ๆ					
					2.5 สามารถพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ ที่ไม่ซ้ำกับใครและ นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้					

**ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อคุณลักษณะบัณฑิตในทักษะด้านต่าง ๆ (ต่อ)**

ระดับความคาดหวัง					หัวข้อพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					<b>3. ทักษะด้านการวิเคราะห์ (Analytical Skill)</b>					
					3.1 มีไหวพริบ ปฏิภาณ ในการแก้ไขและ ควบคุมปัญหาได้ดี					
					3.2 สามารถรวบรวม วิเคราะห์ และจัดการ ข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็นได้					
					3.3 มีการวางแผน กำหนดเป้าหมาย กิจกรรม และตัวชี้วัดสำหรับงานที่รับผิดชอบได้ ชัดเจน					
					3.4 มีกระบวนการคิด ไคร์ตรงอย่างมีเหตุผล					
					3.5 มีทักษะในการทำงานและนำเสนองานอย่าง เป็นระบบ					
					<b>4. คุณธรรมและจริยธรรม (Ethics Skill)</b>					
					4.1 ขยัน กระตือรือร้น มุ่งมั่นตั้งใจทำงานที่ มอบหมายจนสำเร็จ					
					4.2 เสียสละ แบ่งปัน เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่แก่ผู้อื่น					
					4.3 สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี					
					4.4 รู้จักควบคุมและยับยั้งอารมณ์ของตนเองได้ เป็นอย่างดี					
					4.5 มีจิตสำนึกในการรักษาชื่อเสียงและ ความลับขององค์กร					
					4.6 ยอมรับฟังคำแนะนำตักเตือนจากผู้อื่นด้วย กิริยาอันสุภาพ					
					4.7 รู้จักบำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนรวม ไม่เห็น ประโยชน์ส่วนตนฝ่ายเดียว					
					4.8 รู้จักสำรวมอกากับกิริยาและให้เกียรติผู้อื่น					
					4.9 รักศักดิ์ศรีของตน เชื่อมั่น ในความสามารถ ที่ตนเองมีอยู่					
					4.10 แต่งกายเหมาะสมกับบุคลิกภาพและ กาลเทศะ					

**ตอนที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อคุณลักษณะบัณฑิตในทักษะด้านต่าง ๆ (ต่อ)**

ระดับความคาดหวัง					หัวข้อพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					<b>5. ความรู้ความสามารถในงานอาชีพ</b> <b>(Technical Skill)</b>					
					5.1 มีใจรักในงานที่ทำ					
					5.2 มีทักษะและความชำนาญในหน้าที่การงาน					
					5.3 สามารถทำงานเสร็จก่อนเวลา หรือทันเวลา และถูกต้อง					
					5.4 สามารถรับรู้และเรียนรู้งาน ได้อย่างรวดเร็ว					
					5.5 สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้ดี					
					5.6 มีความคล่องตัว ปฏิบัติงาน ได้อย่างมืออาชีพ					
					5.7 สามารถวิเคราะห์และระบุสาเหตุของความผิดพลาดในงานที่รับผิดชอบ ได้อย่างถูกต้อง					
					5.8 สามารถเสนอแนะแนวทางลดขั้นตอนเวลา ต้นทุน การปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
					5.9 สามารถนำแผน นโยบายหรือความคิดสู่การปฏิบัติได้จริง					

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



## ประวัติผู้วิจัย

1. ชื่อ: นางจิรพร มหาอินทร์ (Mrs. Jiraporn Maha-In)

2. ตำแหน่งปัจจุบัน : อาจารย์ ระดับ 6

3. หน่วยงานที่สังกัดและที่อยู่ติดต่อได้สะดวก

คณะบริหารธุรกิจ

86 ถนนพินิจโลก แขวงสวนจิตรลดา เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

โทร. 02-2829101

4. ประวัติการศึกษา

- ธุรกิจศึกษาเลขานุการ (บธ.บ.) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
- บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

5. สาขาวิชาที่มีความชำนาญพิเศษ

- สาขาบริหารธุรกิจ

6. ประสบการณ์เกี่ยวกับงานวิจัย

- โครงการวิจัยการพัฒนบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน เรื่อง การบริหารการเปลี่ยนแปลง (2550)
- โครงการวิจัยการออกแบบและพัฒนารูปแบบเคหะลิ่งทอจากผ้าไทยสุรินทร์

## ประวัติผู้วิจัย

1. ชื่อ: นางอรุณี พึ่งวัฒนานุกูล (Mrs. Arunee Phungwattananukul)

2. ตำแหน่งปัจจุบัน : อาจารย์ ระดับ 7

3. หน่วยงานที่สังกัดและที่อยู่ติดต่อได้สะดวก

คณะบริหารธุรกิจ

86 ถนนพินิจโลก แขวงสวนจิตรลดา เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

โทร. 02-2829101

4. ประวัติการศึกษา

- ธุรกิจศึกษาการตลาด (บธ.บ.) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
- ครุศาสตร์อุตสาหกรรม (คอ.ม.) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
- บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

5. สาขาวิชาที่มีความชำนาญพิเศษ

- สาขาการตลาด

6. ประสบการณ์เกี่ยวกับงานวิจัย

- โครงการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการเรียนต่อในระดับ ปวส. วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์
- โครงการวิจัยเรื่องความต้องการของสถานประกอบการที่มีต่อหลักสูตรบริหารธุรกิจและอุตสาหกรรมสิ่งทอ วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์
- โครงการวิจัยและพัฒนาศักยภาพการผลิตการเกษตรและรูปแบบการตลาดเครือข่าย