



ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของบัณฑิต
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

วณิฎา สิงหธรรม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณเงินงบประมาณประจำปี 2550
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี



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

WANIDA SINGHATHAM

**Rajamangala University of Technology Pra Nakhon,
Faculty of Science and Technology**

**This Report is Funded by Rajamangala University of Technology Pra Nakhon,
Faculty of Science and Technology, Fiscal Year 2007**

ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของบัณฑิต

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ผู้วิจัย : วณิฎา สิงหธรรม

พ.ศ. : 2550

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการ คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ความต้องการบัณฑิต และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของบัณฑิต คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่มีต่อทักษะต่างๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสาร ด้านการเรียนรู้ ด้านการวิเคราะห์ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม และด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ โดยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจงจากผู้บริหารสถานประกอบการที่รับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2548 สาขาออกแบบแฟชั่น ระดับปริญญาตรี จำนวน 30 คน เข้าทำงาน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามวัดความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อทักษะบัณฑิตทั้ง 5 ด้าน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐาน การทดสอบผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองประชากรแบบจับคู่ การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลจากการวิจัย พบว่า ผู้บริหารสถานประกอบการมีความคาดหวังต่อคุณลักษณะบัณฑิตอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.90 ขณะที่ความพึงพอใจต่อคุณลักษณะบัณฑิตในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.36 และเมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับคุณลักษณะของผู้บริหารสถานประกอบการ พบว่า ผู้บริหารที่เพศ ประเภทของสถานประกอบการ และขนาดของสถานประกอบการ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้บริหารที่อายุ และประเภทของธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตไม่แตกต่างหรือแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สำหรับเหตุผลสำคัญที่สุดที่ผู้บริหารสถานประกอบการรับบัณฑิตเข้าทำงาน คือ ความรู้ความสามารถตรงตามความต้องการ โดยผู้บริหารส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับทักษะด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพเป็นอันดับที่ 1

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ/ ความคาดหวัง/ สถานประกอบการ / บัณฑิต

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

Researcher : Wanida Singhatham

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 Architecture 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 30 employer of graduates of Faculty of Architecture 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 3.36. 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.

Keywords: Satisfaction / Expectation / Enterprise/ Graduate

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับงบประมาณสนับสนุนจาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รวมทั้งคณาจารย์ คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น คณะบริหารธุรกิจ ที่ให้ข้อมูลและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ รศ.อดิศักดิ์ พงษ์กุลผลศักดิ์ อาจารย์ประจำภาคคณิตศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี และ อ.ฉิสราน สุทธิสังข์ อาจารย์ประจำสาขาวิชาคณิตศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

สุดท้าย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัวที่เป็นทั้งกำลังใจและแรงผลักดัน ให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอถวายบูชาแด่ครูบาอาจารย์ ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ตั้งแต่ต้นจนถึงปัจจุบัน

วณิฎา สิงหธรรม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญตาราง	(4)
บทที่	
1. บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
ข้อตกลงเบื้องต้นของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
ความหมายนิยาม แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	8
ความหมาย องค์ประกอบ ความสำคัญ และการวัดทัศนคติ	11
หลักปฏิบัติเพื่อความสำเร็จและคุณภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต	13
แนวคิดของผู้บริหารต่อผู้ได้บังคับบัญชา	13
คุณสมบัติของพนักงานที่นายจ้างต้องการ	14
คุณสมบัติของพนักงานในอุดมคติ	18
บัญญัติ 10 ประการของการปฏิบัติงานที่ดีของลูกจ้าง	18
หน้าที่ของพนักงานที่มีต่อองค์กร	21
คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์	21
มทร. พระนคร กับคุณภาพบัณฑิต	24
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทักษะทั้ง 5 ด้าน	25
ประเภทของธุรกิจ	59
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	60

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3. วิธีดำเนินการวิจัย	64
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	64
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	65
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	68
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	69
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	75
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ของผู้บริหารสถานประกอบการ	76
ผลการวิเคราะห์ความต้องการบัณฑิต	78
ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตตามความคาดหวัง ของผู้บริหารสถานประกอบการ	81
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อ บัณฑิตในทักษะด้านต่างๆ	88
ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม ได้แก่ ความคาดหวัง กับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะของ บัณฑิตทั้ง 6 ด้าน	94
ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริหาร สถานประกอบการต่อคุณลักษณะของบัณฑิต คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในทักษะด้านต่างๆ จำแนก ตามเพศ	95
ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถาน ประกอบการ ต่อคุณลักษณะของบัณฑิต จำแนกตาม อายุ ประเภท ของสถานประกอบการ ขนาดของสถานประกอบการ และประเภท ของธุรกิจ	96

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	102
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	102
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	102
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	103
การเก็บรวบรวมข้อมูล	103
การวิเคราะห์ข้อมูล	104
สรุปผลการวิจัย	105
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ของผู้บริหารสถานประกอบการ	105
ผลการวิเคราะห์ความต้องการบัณฑิต	105
ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตตามความคาดหวัง ของผู้บริหารสถานประกอบการ	106
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อ บัณฑิตในทักษะด้านต่างๆ	106
ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม ได้แก่ ความคาดหวัง กับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะของ บัณฑิตทั้ง 5 ด้าน	108
ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริหาร สถานประกอบการต่อคุณลักษณะของบัณฑิต คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในทักษะด้านต่างๆ จำแนก ตามเพศ	109
ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถาน ประกอบการ ต่อคุณลักษณะของบัณฑิต จำแนกตาม อายุ ประเภทของ สถานประกอบการ ขนาดของสถานประกอบการ และประเภทของธุรกิจ	109
อภิปรายผล	110
ข้อเสนอแนะ	112
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้	112
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	113

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	114
ภาคผนวก	118
แบบสอบถามงานวิจัย	200
ประวัติผู้วิจัย	226



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3. 1 แสดงสถานภาพบัณฑิตหลังสำเร็จการศึกษา ในปีการศึกษา 2548 จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สาขาออกแบบแฟชั่น	65
3. 2 แสดงจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับกลับคืน	69
3.3 ตารางการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว	74
4. 1 แสดงจำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ	76
4. 2 แสดงจำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม อายุ	76
4. 3 แสดงจำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ลักษณะสถานประกอบการ	77
4. 4 แสดงจำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ประเภทธุรกิจ	77
4. 5 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของความคิดเห็นของผู้บริหารสถานประกอบการ ในการส่งนักศึกษาไปฝึกปฏิบัติงานก่อนจบการศึกษา	77
4. 6 แสดงจำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ขนาดของสถานประกอบการ	78
4. 7 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของความคิดเห็นของผู้บริหารสถานประกอบการต่อระยะเวลาในการส่งนักศึกษาไปฝึกปฏิบัติงานก่อนจบการศึกษา	78
4. 8 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ของแผนด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล สาขานี้ใน 3-5 ปี	79
4. 9 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของแผนการเพิ่มจำนวนบุคลากร สาขานี้ใน 3-5 ปี	79
4. 10 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของแผนการลดจำนวนบุคลากร สาขานี้ใน 3-5 ปี	79
4. 11 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของเหตุผลที่รับบัณฑิตเข้าทำงาน (อันดับที่ 1)	80
4. 12 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของเหตุผลที่รับบัณฑิตเข้าทำงาน (อันดับที่ 2)	80
4. 13 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของเหตุผลที่รับบัณฑิตเข้าทำงาน (อันดับที่ 3)	80

สารบัญญัตราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4. 14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย ผลการวิเคราะห์การจัดลำดับทักษะบัณฑิต ทั้ง 5 ด้าน	81
4. 15 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของสถานประกอบการที่มีต่อ ทักษะบัณฑิตจำแนกเป็นรายด้าน และ โดยรวมทุกด้าน	82
4. 16 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และระดับ ความคาดหวังของสถานประกอบการที่มีต่อทักษะบัณฑิต ด้านการสื่อสาร	83
4. 17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และระดับ ความคาดหวังของสถานประกอบการที่มีต่อทักษะบัณฑิต ด้านการเรียนรู้	84
4. 18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และระดับ ความคาดหวังของสถานประกอบการที่มีต่อทักษะบัณฑิต ด้านการวิเคราะห์	85
4. 19 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และระดับ ความคาดหวังของสถานประกอบการที่มีต่อทักษะบัณฑิต ด้านคุณธรรม และจริยธรรม	86
4. 20 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และระดับ ความคาดหวังของสถานประกอบการที่มีต่อทักษะบัณฑิต ด้านความรู้ ความสามารถในงานอาชีพ	87
4. 21 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อ ทักษะบัณฑิต จำแนกเป็นรายด้าน และ โดยรวมทุกด้าน	88
4. 22 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และระดับ ความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อทักษะบัณฑิต ด้านการสื่อสาร	89
4. 23 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และระดับ ความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อทักษะบัณฑิต ด้านการเรียนรู้	90
4. 24 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และระดับ ความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อทักษะบัณฑิต ด้านการวิเคราะห์	91
4. 25 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และระดับ ความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อทักษะบัณฑิต ด้านคุณธรรม และจริยธรรม	92

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4. 26 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อทักษะบัณฑิต ด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ	93
4. 27 แสดงการเปรียบเทียบค่าความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อทักษะบัณฑิต ทั้ง 6 ด้าน	94
4. 28 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต ในทักษะทั้ง 5 ด้านจำแนกตามเพศ	95
4. 29 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อทักษะบัณฑิตทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามอายุ	96
4. 30 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อทักษะบัณฑิตทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามประเภทของสถานประกอบการ	97
4. 31 ทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต ในทักษะทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามลักษณะของสถานประกอบการ เป็นรายคู่	98
4. 32 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อทักษะบัณฑิต ทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามประเภทของธุรกิจ	99
4. 33 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อทักษะบัณฑิตทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามขนาดของสถานประกอบการ	100
4. 34 ทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต ในทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม จำแนกตามขนาดของสถานประกอบการ เป็นรายคู่	101

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. สามารถแก้ไขปัญหในฐานะสมาชิกของสังคมโลก
2. รับผิดชอบและสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้
3. เข้าใจ ขอมรับ 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 จิตใจดีงาม มีคุณธรรม จริยธรรม อยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ทำงานเพื่อส่วนรวม

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

ตั้งข้อมูลต่างๆ ที่ได้ยกมานั้นแสดงให้เห็นว่าในการวางแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และมุ่งไปสู่วิสัยทัศน์ที่วางไว้ สิ่งสำคัญประการหนึ่ง ณ ขณะนี้คือ การเร่งหากกลยุทธ์ และกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหา ดังกล่าว ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริหาร สถานประกอบการต่อคุณลักษณะของบัณฑิต คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สาขาการออกแบบแฟชั่น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร อันจะทำให้ได้มาซึ่งสารสนเทศ และข้อเท็จจริงสำหรับมหาวิทยาลัยฯ เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริหาร สถานประกอบการที่ว่าจ้างบัณฑิตเข้าทำงานในระหว่างปีการศึกษา 2548 แนวโน้มความต้องการบัณฑิต คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สาขาการออกแบบแฟชั่น และแนวทางในการวางแผนพัฒนาหลักสูตรการจัดการเรียนการสอน ตลอดจนคุณภาพของบัณฑิตสาขาออกแบบสิ่งทอให้ตรงกับความต้องการของประเทศและตลาดแรงงานต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของบัณฑิต คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในด้านต่างๆ

1.2.2 เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตตามความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการ

1.2.3 เพื่อศึกษาความต้องการบัณฑิตคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ของสถานประกอบการ

1.2.4 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของบัณฑิต คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามคุณลักษณะของผู้บริหารสถานประกอบการ (เพศ อายุ ประเภทของสถานประกอบการ ขนาดของสถานประกอบการ ประเภทของธุรกิจ)

1.3 สมมติฐานในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยสามารถกำหนดสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

1.3.1 ผู้บริหารสถานประกอบการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตแตกต่างกัน

1.3.2 ผู้บริหารสถานประกอบการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตแตกต่างกัน

1.3.3 ผู้บริหารสถานประกอบการที่มีลักษณะสถานประกอบการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตแตกต่างกัน

1.3.4 ผู้บริหารสถานประกอบการที่มีประเภทของธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตแตกต่างกัน

1.3.5 ผู้บริหารสถานประกอบการที่มีขนาดของสถานประกอบการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตแตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของโครงการวิจัย

14.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานประกอบการที่ว่าจ้างบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สาขาการออกแบบแฟชั่น ที่สำเร็จการศึกษาปีการศึกษา 2548 จำนวน 30 คน

14.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานประกอบการที่ว่าจ้างบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ที่สำเร็จการศึกษาปีการศึกษา 2548 จำนวนรวม 30 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

สาขาวิชาออกแบบแฟชั่น

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 สาขาการออกแบบแฟชั่น คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เข้าทำงานในระหว่างปีการศึกษา 2548-2549 เพราะปัจจุบันบัณฑิต มีการกระจายแหล่งงาน ไม่เพียงแต่เฉพาะในกรุงเทพมหานครเท่านั้น

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษา คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.6.2 ทำให้ทราบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตและความต้องการบัณฑิตคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ของสถานประกอบการ

1.6.3 ผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะของนักศึกษา ให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการ

1.6.4 นักศึกษาที่กำลังศึกษาหรือใกล้จะสำเร็จการศึกษา จากคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเอง ให้มีคุณลักษณะตรงตามความต้องการของสถานประกอบการได้

1.6.5 ผู้ที่สนใจสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางการศึกษาวิจัยต่อไป

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

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

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

1.7.3 บัณฑิต หมายถึง นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี สาขาออกแบบแฟชั่น คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ 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 และแยกแยะข้อเท็จจริงนั้นให้แตกต่างย่อยลงไปเป็นข้อเท็จจริงที่เล็กลง การแยกแยะปัญหาให้เป็นส่วนย่อยๆ เพื่อที่จะได้พบส่วนที่เกี่ยวข้องกับเราอยู่แล้ว หรือเกี่ยวข้องกับสิ่งอื่นๆ เป็นกระบวนการคลี่คลายปัญหา หรือควบคุมความเป็นไปของปัญหาเพื่อที่จะได้รู้ถึงแง่มุมที่เชื่อมโยงสิ่งที่เราไม่รู้และสิ่งที่เราารู้แล้ว เพื่อนำไปสู่ผลที่เราต้องการ

1.7.12 ทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม (Ethics Skill) คือ ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของบัณฑิตในลักษณะอันเป็นสิ่งจำเป็นของแต่ละบุคคล ซึ่งแสดงออกทางท่าทาง

ความรู้สึกนึกคิด ความเฉลียวฉลาด ตลอดจนกิจกรรมอาชีพ การแต่งกายสุภาพ สง่างาม มีอุปนิสัยที่ดี ไม่ทำร้ายจิตใจผู้อื่น มีน้ำใจ มีความเข้าใจผู้อื่น

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



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริหาร สถานประกอบการต่อคุณลักษณะของบัณฑิต คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในหัวข้อ ต่อไปนี้

- 2.1 ความหมายนิยาม แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
- 2.2 ความหมาย องค์ประกอบ ความสำคัญ และการวัดทัศนคติ
- 2.3 หลักปฏิบัติเพื่อความสำเร็จและคุณภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต
- 2.4 แนวคิดของผู้บริหารต่อผู้ได้บังคับบัญชา
- 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 วอลเลสไตน์ (Wallestein) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End-State in Feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ เกรซและครัชฟิลด์ (Kerch and Crutchfield) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น

เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองพร้อมบรรลุจุดมุ่งหมาย (Goals) ที่ตั้งไว้ระดับหนึ่งทิฟฟินแมคคอร์มิก (Tiffin and McCormick) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่นเดียวกับ วอลแมน (Wolman) ที่ได้ให้ความหมายของความ พึงพอใจไว้ว่าเป็นความรู้สึกมีความสุข เมื่อเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goal) ความต้องการ (Need) หรือแรงจูงใจ (Motivation) สตัสส์ จอร์ทและเซชเลส (Stuass George and Sayles,L.R.) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้ และวิลลิสทึทซ์ หรยางกรู ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ว่าเป็นการให้ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี-เลว .พอใจ-ไม่พอใจ .สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น (พิกุล สมจิตต์, 2545 : 8-9)

วอลแมน (Wolman) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกมีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ และแรงจูงใจ ส่วน วอลเลอร์สไตน์ (Wallerstein) กล่าวว่า เป็น ความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ซึ่งคล้ายกับ เรเบอร์ (Raber) ที่ว่าเป็นความรู้สึกที่สำเร็จตามความมุ่งหมายและพอใจที่สามารถจัดอุปสรรคได้ นอกจากนี้ สจีวิต ออสแคมป์ (วนิดา นภากร, 2537 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจมี ความหมายอยู่ใน 3 นัย คือ

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

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

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

- ขั้นที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย เป็นความต้องการอันดับแรกของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการในเรื่องอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค การนอนหลับพักผ่อน เป็นต้น
- ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย เป็นความต้องการป้องกันไม่ให้เกิดอันตราย ทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่น ความเจ็บป่วย
- ขั้นที่ 3 ความต้องการความรัก และการยอมรับจากผู้อื่น เป็นความต้องการทางสังคม และความสำคัญของการอยู่ร่วมกัน ต้องการการยอมรับ ต้องการมีเพื่อน มีครอบครัว และมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มและสังคม

สมพงษ์ เกษมสิน (2516 : 531) ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า หมายถึง ความพยายามชักจูง เพื่อให้ผู้อื่นแสดงออกหรือปฏิบัติตามสิ่งจูงใจ สำหรับสิ่งจูงใจที่เป็นเครื่องล่อหรือกระตุ้นเพื่อให้เกิดแรงจูงใจ

เชิขรศรี วิวิธศิริ (2525 : 25) ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า หมายถึง พลังที่ทำให้เกิดพฤติกรรม และควบคุมแนวทางของพฤติกรรมหรือสิ่งกระตุ้นอินทรีย์ หรือชี้ทางอินทรีย์กระทำพฤติกรรมไปสู่เป้าหมาย

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

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจดังที่ผู้เชี่ยวชาญและนักวิจัยหลายท่านได้กล่าวไว้ พอจะสรุป ประเด็นได้ว่า แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเนื่องจากแรงจูงใจ คือ ความต้องการของมนุษย์ ซึ่งมีลำดับขั้นความต้องการ เป็นพลังที่ทำให้เกิดพฤติกรรม และควบคุมแนวทางของพฤติกรรม หรือชี้ทางให้เกิดพฤติกรรมอันจะนำไปสู่เป้าหมาย สามารถกระตุ้นหรือล่อให้เกิด

พฤติกรรมการณ์เรียนรู้ขึ้นด้วยสิ่งเร้าสิ่งใดสิ่งหนึ่ง 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 โดยมีสมมติฐานว่าผู้บริโภคที่มีเหตุผล (Rational Consumer) ซึ่งต้องการทำให้คนบรรลุความพอใจสูงสุด เมื่อเกิดอรรถประโยชน์สูงสุด และทำให้เกิด Ideal Point ว่าน้อยกว่าเท่ากับหรือมากกว่า และระยะห่างมากน้อยเพียงใด โดยการนำมาเปรียบเทียบกับความคาดหวัง (Expectation) และการรับรู้ (Perception)

จากแนวคิดพื้นฐานของการวัดความพึงพอใจดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้กำหนดแนวทางการวิจัยเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของตลาดแรงงาน (ผู้บริโภค) ที่มีต่อบัณฑิตระดับปริญญาตรีและปริญญาโท สาขาคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ในด้านต่างๆ โดยทำการวัดความพึงพอใจตามแนวทางการประเมินผลทั้งทางจิตวิทยา และทฤษฎีอรรถประโยชน์ ทั้งนี้เพื่อให้ทราบผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ในด้านการผลิตบัณฑิตผู้ตลาดแรงงานว่าตรงตามความคาดหวังของผู้บริโภคมากน้อยเพียงใด

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 และความรู้สึกดังกล่าวนี้จะมีลักษณะ คงทน และทำให้บุคคลมีความพร้อมเสมอที่จะตอบโต้ต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ

ทัศนคตินั้น (จรรยา สุวรรณทัต, 2529 : 64-66) คือ วิถีทางที่บุคคลเกิดความรู้สึกต่อบางสิ่งบางอย่าง คำจำกัดความเช่นนี้ มิใช่คำจำกัดความทางวิชาการนัก แต่หากเราจะพิจารณาโดยละเอียดแล้ว เราก็จะมองเห็นความหมายของมันลึกซึ้งชัดเจนพอควรเมื่อพูดว่า คือ ความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งนั้น ก็หมายความว่าทัศนคตินั้นมีวัตถุประสงค์ที่ ทัศนคติจะมุ่งตรงต่อนั้นอาจจะเป็นอะไรก็ได้ อาจจะเป็นบุคคล สิ่งของ สถานการณ์ นโยบาย หรือ อื่น ๆ อาจจะเป็นได้ทั้งนามธรรมและรูปธรรม ดังนั้นวัตถุประสงค์ที่ทัศนคตินั้นอาจจะเป็นอะไรก็ได้ที่คนรับรู้หรือคิดถึง

ความรู้สึกเช่นนี้อาจจะเป็นในด้านการจงใจหรืออารมณ์ และเช่นเดียวกับแรงจูงใจแบบอื่น ๆ คือดูได้จากพฤติกรรม ตัวอย่าง เช่น ทัศนคติต่อศาสนา หากเป็นทัศนคติที่ดีเราจะเกิดความรักในวัด เราจะเกิดความรู้สึกว่าศาสนาหรือวัดนั้นจะเป็นสิ่งจรรโลงความสงบสุข เรายินดีบริจาคทำบุญร่วมกับวัด เราจะพูดได้อีกอย่างหนึ่งว่าเป็นความพร้อมที่ถูกระตุ้นด้วยวัตถุประสงค์ 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 โดยกำหนดคะแนนสำหรับข้อความที่แสดงถึง ทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น ให้คะแนน 5 สำหรับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และเป็น 4, 3, 2, 1 สำหรับเห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งตามลำดับ ส่วนข้อความที่แสดงถึงทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น ให้คะแนนเห็นด้วยอย่างยิ่งเป็น 1 และ 2, 3, 4, 5 สำหรับเห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง คะแนนบุคลิกภาพนั้นก็คือผลรวมของการเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยขนาดต่าง ๆ ที่เขาเลือก

การทดสอบแบบนี้บางทีไม่ค่อยจะได้ความคิดที่แท้จริงนัก โดยเฉพาะหากเป็นความคิดที่ขัดแย้งกับความคิดเห็นของส่วนใหญ่ คือ บางครั้งไม่เห็นด้วยกับส่วนใหญ่ แต่ก็ปิดบังซ่อนเร้นเสีย

การทดสอบอีกวิธีหนึ่ง เป็นการทดสอบที่เรียกว่า Projective Method ให้นักทดลองได้ตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ไม่ได้กำหนดรูปแบบแน่นอน เหตุผลที่อยู่เบื้องหลังวิธีการเช่นนี้ก็คือน่าจะจริงที่ว่าเมื่อสิ่งเร้าซึ่งมิได้กำหนดรูปแบบแน่นอนแล้ว การตอบสนองนั้นส่วนใหญ่ก็ย่อมมาจากความต้องการและปัจจัยส่วนตัวของเขาเอง การทดสอบมักจะทดสอบด้วยรูปภาพที่กำกวม ให้ผู้ตอบบรรยายเองว่าเห็นอะไร รู้สึกอย่างไร การทดสอบแบบนี้มีประโยชน์อย่างยิ่ง เกี่ยวกับการทดสอบหาความลำเอียงหรือความเคียดจัญท์ (prejudice) เพราะ ความรู้สึกเช่นนี้มักเป็นความรู้สึกที่อยู่ใต้สำนึก นอกจากนี้การวัดทัศนคตินั้นยังมีวิธีการอีกอย่างหนึ่งเรียกว่า Rating Method โดยให้ผู้ถูกตรวจสอบกำหนดแนวบุคลิกภาพของตนเองว่าอยู่ในระดับใด เป็นการวัดแนวโน้มนำแห่งบุคลิกภาพแต่ละอย่าง

2.3 หลักปฏิบัติเพื่อความสำเร็และคุณภาพการปฏิบัติงานของบัณฑิต

หลักปฏิบัติเพื่อความสำเร็ในการทำงานของบัณฑิต

จากการประมวลเนื้อหาพระบรมราโชวาทพบว่า พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงชี้แนะหลักปฏิบัติเพื่อความสำเร็ในการทำงานของบัณฑิตไว้ ดังนี้ (อุดม หนูทอง, 2540 : 3)

1. มีฉันทะ ปณิธาน และอุทิศตนในการทำงาน
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. ผู้ปฏิบัติงาน โดยทั่วไปเกียจคร้าน ไม่ชอบทำงาน และพยายามหลีกเลี่ยงเมื่อมีโอกาส
2. เนื่องจากไม่ชอบทำงาน จึงต้องบังคับควบคุมหรือลงโทษเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน
3. ผู้ปฏิบัติงาน โดยทั่วไปชอบให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการ ต้องการหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ไม่มีความกระตือรือร้น และต้องการความมั่นคง ปลอดภัยมากกว่าสิ่งอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการงาน

ส่วนแบบที่สองหรือทฤษฎี Y ซึ่ง McGregor ตั้งสมมุติฐานไว้ว่า

1. ผู้ปฏิบัติงานโดยทั่วไปเห็นว่าการเป็นสิ่งที่ให้ความพอใจ เช่นเดียวกับการเล่น หรือการพักผ่อน
2. การข่มขู่หรือลงโทษผู้ปฏิบัติงานไม่ใช่ชีวิตที่สุด แต่ผู้ปฏิบัติงานจะสามารถปฏิบัติงานได้ดีควบคุมตนเองได้ หากเขาให้ความสำคัญกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน
3. ความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ขึ้นอยู่กับผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับ
4. หากได้อยู่ในสถานการณ์ที่เหมาะสม นอกจากผู้ปฏิบัติงานโดยทั่วไปจะมีความรับผิดชอบแล้ว ยังแสวงหาความรับผิดชอบในงานอีกด้วย
5. ผู้ปฏิบัติงานโดยทั่วไปมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหา

ความสามารถทางสติปัญญาของผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ยังไม่ได้มีการนำมาใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ นอกจากทฤษฎีต่างๆ 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. ได้ระบุเกี่ยวกับธรรมชาติของคน โดยทั่วไปพอสรุปได้ว่า คนเรา ทุกคนนึกถึงและให้ความสำคัญกับตัวเองมากที่สุด คนเราต้องการให้ผู้อื่นสรรเสริญยกย่อง ชมเชย และโดยปกติชอบเป็นผู้ชนะ เป็นคนเก่ง แต่แท้จริงแล้วคนเราไม่ใช่จะเก่งและมีความสามารถสูงอย่างที่เรานึกว่าเรามีเสมอไป

2.5 คุณสมบัติของพนักงานที่นายจ้างต้องการ

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

1. คุณค่าเฉพาะตัว ได้แก่ ความซื่อสัตย์ นับถือตนเองและมีภาพพจน์ที่ดีต่อตนเอง มีเป้าหมายในอาชีพและชีวิต มีความมั่นคงทางอารมณ์ มีทัศนคติที่ดี มีความกระตือรือร้นและไม่จำกัดความสามารถของตนเอง
2. ทักษะในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ได้แก่ มีความยืดหยุ่น ความคิดสร้างสรรค์ และมีแนวทางแปลกใหม่ สามารถปรับตัวเข้ากับความต้องการของงานที่เปลี่ยนแปลงได้ สามารถวางแผน

และจัดระบบการทำงานได้ สามารถใช้เหตุผลและตัดสินใจอย่างเที่ยงตรง และมีสมาธิสามารถจดจ่ออยู่กับงานหลายๆ ส่วนในเวลาเดียวกัน

3. ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ได้แก่ เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี มีไหวพริบดี ขอมรับผู้อื่น ขอมรับข้อติชม ทำงานเป็นทีมได้ มีความเป็นมิตร เสมอต้นเสมอปลายกับผู้อื่น ให้ความร่วมมือเต็มที่รับมอบงานด้วยความยินดี ขอมรับการปกครอง และคำปรึกษาแนะนำของหัวหน้า เคารพในสิทธิและทรัพย์สินของผู้อื่น และมีคุณสมบัติของการเป็นผู้นำ

4. ทักษะในการสื่อสาร ได้แก่ รู้จักถามคำถาม รู้จักขอความช่วยเหลือเมื่อจำเป็น แจ่มหัวหน้าเมื่อต้องหยุดงานพร้อมเหตุผล พุดจาจะฉานชัดเจนและเป็นผู้ฟังที่ดี

5. ลักษณะเกี่ยวกับงาน ได้แก่ ทำงานเสร็จสมบูรณ์ตามกำหนด ปฏิบัติตามคำสั่งได้อย่างไม่บกพร่อง มีสมาธิในการทำงาน ทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อย ทำงานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง มีความแม่นยำเที่ยงตรงและพิถีพิถันในการทำงานให้ดีขึ้นตลอดเวลา

6. วุฒิภาวะ ได้แก่ ทำงานได้ดีโดยไม่ต้องควบคุมหรือตรวจตรา เชื่อถือและไว้วางใจ ได้มีความรับผิดชอบ ไม่นำปัญหาส่วนตัวมาขุ่นเกี่ยวกับงาน ยินดีทำงานพิเศษและงานล่วงเวลา มีความพร้อมในการทำงาน มีความภูมิใจในการกระทำของตน มีความคิดริเริ่มสุขุมและควบคุมตนเองได้ มีความรับผิดชอบในการกระทำของตน มีวุฒิภาวะทางความคิด กิริยาท่าทางและการกระทำประเมินผลงานของตนเองได้ มีความอดทน รู้จักใช้เวลาอย่างฉลาดและมีความเชื่อมั่นในตนเอง

7. สุขนิสัยและความปลอดภัยในงาน ได้แก่ ปฏิบัติตามกฎหมายความปลอดภัยรักษาอัตราเร็วในการทำงาน และอัตราการผลิตที่เหมาะสม รักษาสุขนิสัยส่วนบุคคลอย่างดี สวมเสื้อผ้าที่เหมาะสม และ แต่งกายดี สามารถทำงานภายใต้ภาวะความเครียดได้ดี มีความแข็งแรงทั้งทางร่างกายและจิตใจ เหมาะสมกับงานที่ทำและมีสุขภาพดี

8. ความผูกพันและรับผิดชอบในงาน ได้แก่ ตรงต่อเวลาและสม่ำเสมอในการทำงาน ปฏิบัติตามนโยบายต่างๆ ของหน่วยงานให้ความสำคัญกับงาน ไม่ถือว่าเป็นเพียงหน้าที่ มีความสนใจและกระตือรือร้นในงาน ต้องการเรียนรู้เพิ่มขึ้นตลอดเวลา มีความซื่อสัตย์ต่อองค์กร และพนักงานขององค์กร ทำงานเต็มกำลังความสามารถ และพยายามทำให้คนอื่นพอใจ และแสดงความห่วงใย ความมุ่งหวังเกี่ยวกับอนาคตของงานของคนในหน่วยงาน

ขณะที่ อนุภาพ กิรลาภ และสุจิตต์ มิมงคลกุลดิลก (อนุสรณ์ สิ้นประเสริฐศรี และคณะ, 2542 : 68-71) ได้เสนอบทความเกี่ยวกับการมีงานทำ และการศึกษาความต้องการของตลาดแรงงาน โดยการเรียบเรียงจากโครงการวิจัย 2 โครงการของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คือ โครงการวิจัยเรื่อง

“การศึกษาเกี่ยวกับการมีงานทำ” และ “การสำรวจความต้องการกำลังคนจากตลาดแรงงาน หนังสือพิมพ์” ในส่วนที่เกี่ยวกับคุณสมบัติพิเศษที่ผู้จ้างงานต้องการ สรุปได้ว่าผู้จ้างงานต้องการผู้ที่มีคุณสมบัติพิเศษ 3 กลุ่มใหญ่ ต่อไปนี้

1. ต้องการผู้ที่มีความรู้ด้านภาษา ในอัตราร้อยละ 15.3 ของความต้องการคุณสมบัติพิเศษทั้งหมด โดยต้องการความรู้ด้านภาษาอังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 82.4 ของความต้องการทางด้านภาษาทั้งหมด

2. ต้องการผู้ที่มีบุคลิกดี รูปร่างดี และมีมนุษยสัมพันธ์ดี คิดเป็นร้อยละ 12.1 ของความต้องการคุณสมบัติพิเศษทั้งหมด โดยเน้นที่บุคลิกดี คิดเป็นร้อยละ 57 ของความต้องการด้านบุคลิกและมนุษยสัมพันธ์

3. ต้องการผู้ที่มียานพาหนะของตนเอง ขับรถได้ ออกต่างจังหวัดได้ และมีบุคคลค่าประกัน คิดเป็นร้อยละ 10.1 โดยต้องการให้มียานพาหนะของตนเองเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 33.6 ของความต้องการทางด้านการมียานพาหนะ ขับรถ และสามารถออกต่างจังหวัดได้

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะจากเว็บไซต์เกี่ยวกับทักษะ 10 อย่างที่นายจ้างยุคใหม่ต้องการที่น่า สนใจ ดังต่อไปนี้ (ระวีง เนตรโพธิ์แก้ว, 2542 : 146-147, 152)

1. ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า: งานหลาย ๆ อย่าง ที่เราต้องทำกันอยู่ทุกวัน แม้บางงานจะเรียกว่าเป็นงานรูทีน แต่ในรายละเอียดนั้น เรามักจะต้องเจอกับปัญหามาชนิดไม่เว้นแต่ละวัน ไหนจะปัญหากับเพื่อนร่วมงาน ปัญหากับลูกค้า ดังนั้น เราควรจะมีฝึกฝนทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์ต่าง ๆ ไม่ใช่แค่เจอเรื่องเล็กน้อย ก็ฟ้องผู้จัดการ หรือปิดปัญหาไปให้คนอื่นเสียหาย

2. ทักษะการดูแลแก้ไขอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่เราใช้อยู่เป็นประจำ : คงปฏิเสธไม่ได้ ในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศแบบนี้ อุปกรณ์ไอเทค เข้ามายู่อเมนูสำนักงานกันเต็มไปหมด โดยเฉพาะอย่างยิ่งคอมพิวเตอร์ ดังนั้น เราควรจะมีมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาง่าย ที่อาจเกิดขึ้นบ่อย ๆ ระหว่างที่เราใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์แฮงค์ การลงโปรแกรม หรือแม้กระทั่งเครื่องถ่ายเอกสาร ที่ใช้เป็นประจำ กระดาษหมด กระดาษติด สามารถจัดการได้ โทรศัพท์มือถือที่ใช้ งานอยู่ 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 และ โปรแกรมพื้นฐานอื่นๆ แล้ว ควรจะสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้อย่างคล่องแคล่ว ไม่ว่าจะเป็นการค้นหาข้อมูลข่าวสารจาก WWW การส่งอีเมลล์ หรือการดาวน์โหลดโปรแกรมต่าง ๆ เป็นต้น ถ้าจะให้ดีกว่านั้น ควรจะเรียนรู้การเขียนโปรแกรมง่าย ๆ บางอย่าง เช่น HTML
5. ทักษะที่ได้รับการฝึกอบรมมาเป็นพิเศษ: ซึ่งทักษะดังกล่าวนี้ จะขึ้นอยู่กับว่าเราเรียนมาทางไหน และจะประกอบอาชีพอะไร เช่น ต้องการเป็นพนักงานขาย ก็ควรจะได้รับการฝึกอบรมในเรื่องการขาย การดูแลลูกค้า นักประชาสัมพันธ์ อาจจะได้รับ การฝึกอบรมเพิ่มเติมในเรื่องของภาษา เป็นต้น
6. ทักษะทางวิทยาศาสตร์ และคณิตศาสตร์: จะเป็นการดียิ่งถ้าหากเราเป็นคนเก่งคณิตศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ประกอบอาชีพเกี่ยวกับวิศวกรรม การแพทย์ หรือในสาขาที่มีความเกี่ยวข้องกับวิทยาศาสตร์ต่าง ๆ
7. ทักษะการจัดการด้านการเงิน: ผู้ที่มีการวางแผนทางการเงินที่ดี จะได้เปรียบ ปัจจุบันนี้ คนในวัยทำงานจำนวนมาก คำนึงถึงเรื่องของการเก็บออมเพื่อใช้ในช่วงเกษียรกันแล้ว ถ้าหากว่าเราไม่รู้จักบริการการเงินให้ดี จนถึงขั้นต้องกู้หนี้ยืมสินแล้ว จะกลายเป็นจุดด่างในการงานไปเลยก็ว่าได้
8. ทักษะในเรื่องของการจัดการข้อมูล: เนื่องจากว่ายุคนี้เป็นยุคแห่งข้อมูลข่าวสาร การจัดการข้อมูลของตนเองที่มีอยู่จึงเป็นเรื่องสำคัญ ในยุคนี้ ข้อมูลที่รวดเร็ว สามารถช่วยให้การตัดสินใจเป็นไปอย่างถูกต้อง ดังนั้น เราควรมีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ให้สามารถเข้าถึงเป็นหมวดหมู่ และค้นหาได้ง่าย
9. ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ: ถ้าเราสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้คล่องแคล่ว มักจะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ ยิ่งถ้าหากเราสามารถพูดภาษาอื่น ๆ ได้อีกด้วย ก็ยิ่งจะเป็นที่น่าสนใจ ปัจจุบันนี้มีบริษัทต่างชาติเข้ามาเปิดสาขาในเมืองไทยเยอะ ภาษาอังกฤษ แน่นอนว่ามีความสำคัญ แต่ถ้ายังสามารถพูดภาษาของเจ้าของบริษัทได้อีกด้วยแล้วยิ่งดีใหญ่ อย่างเช่นภาษาญี่ปุ่น ภาษาจีน ภาษาเยอรมัน เป็นต้น
10. ทักษะในการบริหารธุรกิจ : เราอาจจะไม่ต้องถึงขนาดไปเรียน MBA เอาแค่เข้าอบรมระยะสั้น หรือหาตำรับตำราในการบริหารมาอ่านสักหน่อย ก็น่าจะโอ!ไหว เราจะเห็นได้ว่า ธุรกิจใหญ่ ๆ ที่ประสบความสำเร็จ เขาจะมีระบบการจัดการและการบริหารที่ดีด้วย ถ้าหากเรามีความรู้ในเรื่อง การบริการ เราก็จะสามารถเข้าใจในนโยบายการจัดการต่าง ๆ ของทางบริษัทได้ด้วย ไม่ใช่เฉพาะผู้บริหารเท่านั้น แต่ระดับปฏิบัติการก็สามารถจะมีความรู้ด้านนี้ เพื่อที่จะแสดงความสามารถในโอกาสที่เปิดให้ ไม่นั่นนะ คุณอาจจะได้รับการ โปร โมท ก็เพราะทักษะในการบริหารจัดการนี้แหละ

2.6 คุณสมบัติของพนักงานในอุดมคติ

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

1. มีทัศนคติที่ดีต่องาน
2. รู้สึกเป็นเกียรติกับงานที่ตนเองทำอยู่
3. ปฏิบัติหน้าที่อย่างแข็งขัน ทำงานในหน้าที่ให้ดีที่สุด จัดการเรื่องงานของตนด้วยความขยันและอย่างมีความสุข
4. สามารถปรับตัวให้อยู่ในหมู่คณะได้ ปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างเป็นมิตร และมีมารยาท
5. สามารถทำงานที่รับฝากไว้ให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา
6. มีสุขภาพแข็งแรง นิสัยร่าเริงแจ่มใส สามารถนำความสุขมาให้ผู้อื่นได้
7. มีท่าทีเอาการเอางานในอันที่จะเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของงาน
8. สุภาพอ่อนโยนและว่่านอนสอนง่าย สามารถนำเอาข้อดีที่มีในตนเองมาใช้กับงานได้
9. หากความรู้อยู่เสมอ มีความกตริเริ่มสร้างสรรค์
10. ไม่ค่อยเล่นและพูดมากในขณะที่ทำงาน
11. จัดการเรื่องราวด้วยความยุติธรรม มีเหตุผล ประสานเป็นหนึ่งเดียว
12. มีความสำนึกที่จะเป็นบุคลากรในสาขาวิชาชีพเฉพาะ
13. เป็นฝ่ายติดต่อประสานงานกับฝ่ายอื่นๆ อย่างกระตือรือร้น
14. มีความคิดเป็นของตนเอง แต่ไม่หลั้หลือหลั้ตาทำ สามารถจัดการเรื่องทุกอย่างได้อย่างมีระเบียบเรียบร้อย

2.7 บัญญัติ 10 ประการของการปฏิบัติงานที่ดีของลูกจ้าง

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

1. ความขยันหมั่นเพียรดี ผู้ปฏิบัติงานที่ดีย่อมมีความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงานของตนอย่างสม่ำเสมอ ต้องเป็นคนเอาจริงเอาจังในเวลาทำงาน ตั้งใจทำงานให้เสร็จโดยไม่ชักช้า ไม่ปล่อยเวลาให้สิ้นเปลืองไป โดยไม่ได้ทำงานให้เป็นประโยชน์ ทั้งนี้โดยไม่จำเป็นคือให้ผู้อื่นหรือผู้บังคับบัญชาคอยติดตามหรือกระตุ้นเตือน อีกทั้งงานที่ปฏิบัติเป็นผลสำเร็จนั้น ต้องมีปริมาณมากเพียงพอเป็นที่ยอมรับได้ตามมาตรฐานขององค์การ หรือเกินกว่านั้น การมาทำงานก็เป็นคนตรงต่อเวลาอย่างสม่ำเสมออีกด้วย

2. มีผลงานที่มีคุณภาพดี ผู้ปฏิบัติงานที่ดีไม่เพียงแต่จะมีความขยันหมั่นเพียร สามารถในการปฏิบัติงานให้ได้ปริมาณตามมาตรฐานหรือเกินกว่านั้น งานที่พนักงานปฏิบัติได้ผลสำเร็จออกมาด้วยความรวดเร็ว นั้นยังจะต้องมีคุณภาพดี การพิจารณาเรื่องคุณภาพนั้นดูได้จากผลงานดี ข้อมพยายามไม่ให้มีข้อผิดพลาด ไม่มีความสะเพร่าหรือเผลอเรอ และไม่จำเป็นต้องให้ผู้อื่นหรือผู้บังคับบัญชามาคอยตรวจสอบผลงาน

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

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

5. มีความสามารถในการเรียนรู้ดี ผู้ปฏิบัติงานที่ดีย่อมมีความสามารถที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้เสมอ ทั้งนี้เพื่อที่จะได้ช่วยในการปรับปรุง การปฏิบัติงานของคนให้ดีขึ้นเสมอ มีความสามารถเข้าใจรายละเอียดของงานได้อย่างรวดเร็วสามารถเรียนรู้แนวความคิดและวิธีการใหม่ๆ ได้อย่างรวดเร็ว สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงในงานหรือสภาพการทำงานได้อย่างง่ายดายและรวดเร็ว การที่สามารถได้เรียนรู้ได้เร็ว นั้นพนักงานจะต้องมีความเอาใจใส่ หมั่นคิด หมั่นไตร่ตรองเรื่องงานอยู่เสมอพยายามฝึกฝนตนเองในการทำงานในส่วนที่ตนไม่รู้ให้รู้และทำได้ ให้หมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมทั้งในงานและนอกงาน เป็นคนที่ทันต่อเหตุการณ์ต่างๆ อยู่เสมอ เช่น มีข่าวสารที่ป้ายประกาศก็ต้องอ่านและทำความเข้าใจ มีคำสั่งใหม่ๆ หรือประกาศการเปลี่ยนแปลงในบริษัท หรือมีหนังสือ ข่าวสาร วารสาร ก็ต้องรีบอ่านและทำความเข้าใจเช่นกัน

6. มีความคิดริเริ่ม ผู้ปฏิบัติงานที่ดีจะต้องมีความคิดริเริ่ม ทั้งนี้เพราะความคิดริเริ่มจะช่วยให้พนักงานมีความคิดใหม่ๆ อยู่เสมอ พยายามที่จะสร้างสรรค์และคิดค้นวิธีการทำงานให้ดีขึ้น สะดวก

ประหัด และปลอดภัยมากขึ้น พนักงานผู้มีความคิดริเริ่มจะสามารถตัดสินใจทำงานในสิ่งที่ควรทำไปได้อีก โดยไม่ต้องให้ผู้บังคับบัญชาคอยบอกกล่าวอยู่ทุกขณะ ข้อมรู้ว่าสิ่งใดควรไม่ควร มีความกล้าและมั่นใจที่จะทำและกล้าแสดงความคิดเห็นของตนเองให้ปรากฏแก่ผู้อื่น และผู้บังคับบัญชามหาพยายาม ปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ไม่เป็นผู้ที่นั่งเฉย พยายามชวนหาสิ่งต่างๆ ทำอยู่เสมอ

7. มีดุลยพินิจ และสามัญสำนึกดี ผู้ปฏิบัติงานที่ดีจะต้องมีไหวพริบ มีการคิดอย่างเป็นเหตุเป็นผลที่ดี การมีดุลยพินิจและสามัญสำนึกขึ้นจะช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานของตนได้ดี ทั้งนี้จะช่วยให้การตัดสินใจในการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างสมเหตุสมผล และถูกต้อง ดุลยพินิจและสามัญสำนึกนี้จะต้องอาศัยการคิด ไตร่ตรอง และทบทวนหาเหตุผลประกอบด้วย พิจารณาจากข้อมูลหลายๆ ด้าน มิใช่เพียงแต่คิดและอาศัยข้อมูลเพียงด้านเดียว บางครั้งจะต้องฟังความคิดเห็นและเหตุผลของผู้อื่นประกอบการพิจารณาในการตัดสินใจของเราอีกด้วย

8. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ผู้ปฏิบัติงานที่ดีต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี คำว่ามนุษยสัมพันธ์หมายถึงความสามารถของพนักงานที่จะเข้ากับบุคคลอื่นได้เป็นอย่างดี มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมสามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ตลอดจนบุคคลอื่นๆ ได้เป็นอย่างดี ได้รับความชอบพอกจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ลูกค้าและคนอื่นๆ มีความรู้จักกาลเทศะ ควรไม่ควร มีความยิ้มแย้ม แจ่มใส รู้จักระงับอารมณ์โกรธ มีความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน การวางตัวเหมาะสม ไม่ยกตนข่มท่านหรือพูดจาหยาบคายนเป็นที่รังเกียจของคนอื่น

9. มีความร่วมมือดี ผู้ปฏิบัติงานที่ดีจะต้องมีความร่วมมือที่ดีกับผู้เกี่ยวข้อง ความร่วมมือนี้เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานประจำวัน เพราะเราอยู่คนเดียวไม่ได้ หรือทำงานคนเดียวไม่ได้ เราต้องประสานงานกับคนอื่นอยู่เสมอ การทำงานของเราก็ต้องได้รับความร่วมมือจากคนอื่น ถ้าเราไม่ให้ความร่วมมือกับเขาแล้ว เขาก็คงจะไม่อยากให้ความร่วมมือกับเราเป็นอย่างแน่ พนักงานที่ดีข้อมถึงเห็นความสำคัญของการร่วมมือจะเกิดขึ้นได้นั้นจะต้องมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน สื่อแห่งความเข้าใจก็คือการสื่อสารที่ดี

10. มีเจตคติที่ดีต่องานและองค์กร ผู้ปฏิบัติงานที่ดีข้อมต้องมีเจตคติที่ดีเสมอ ซึ่งจะต้องมีต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อผู้บังคับบัญชา ต่อลูกค้าและผู้อื่น ตลอดทั่วทั้งองค์กร เรื่องนี้เป็นสิ่งสำคัญเพราะถ้าคนเรามีเจตคติที่ไม่ดีต่อผู้อื่น ต่องานหรือต่อองค์กรของตนเองแล้วข้อมไม่สามารถปฏิบัติงานให้ดีได้ เพราะความร่วมมือจากคนอื่นจะไม่ได้เท่าที่ควร เข้ากับคนอื่นหรือทำงานร่วมกับคนอื่นไม่ได้ ไม่เคารพเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา ไม่ปฏิบัติตามระเบียบวินัยขององค์กร การที่เราจะมีเจตคติที่ดีต่อองค์กรหรือต่องานของเราได้ เราต้องศึกษางานและองค์กรว่าเรามีจุดมุ่งหมาย

อย่างไร และองค์การมีจุดมุ่งหมายอย่างไร ถ้าหากทั้งสองอย่างมีความเข้าใจตรงกันก็จะทำให้เป้าหมายที่ตั้งไว้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

2.8 หน้าที่ของพนักงานที่มีต่อองค์กร

สุชาญ โภสิน ภูล (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. รู้จักรายงาน และระบบการบังคับบัญชาตามลำดับ

10. ปรับตัวเองให้เข้ากับสภาพการทำงานและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กร

11. ไม่นำความเสียหายใดๆ มาสู่องค์กร ช่วยกันสร้างภาพพจน์ที่ดีให้เกิดต่อองค์กร

2.9 คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์

จากการสัมมนาเรื่อง “มหาวิทยาลัยในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติระยะที่ 6 “ ระหว่างวันที่ 5-6 ตุลาคม 2547 ตัวแทนของภาคเอกชนได้ให้ข้อคิดว่าคุณลักษณะของบัณฑิตที่ต้องการ คือ (อนุสรณ์ สีนประเสริฐศรี 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 ทำงานเป็นทีม ได้
3. ไม่บ้า
4. ไม่อึด คือ เป็นคนไม่แล้งน้ำใจ ใจกว้าง มีความพร้อมที่จะช่วยเหลือในการทำงานทั้งกับลูกน้องและหัวหน้า

ดร.อาทิตย์ อุไรรัตน์ กล่าวว่า ผู้ที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับการทำงานในภาคธุรกิจเอกชน ควรมีลักษณะดังนี้

1. มีเทคโนโลยีและทักษะที่ถูกต้องเหมาะสม
2. มีโลกทัศน์ที่กว้างและพร้อมที่จะปรับปรุงได้ตลอดเวลา
3. มีสปิริตวิญญาณที่จะร่วมเป็นร่วมตายกับงานนั้นๆ

นอกจากนี้ โชติ โสภณพานิช กล่าวว่า บัณฑิตที่จะทำงานในภาคธุรกิจเอกชนได้ดี ควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

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

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังที่ได้อ้างอิงมาแล้วนั้น ทั้งในด้านของนายจ้างหรือตลาดแรงงาน และในด้านของลูกจ้างหรือบัณฑิตเอง มีความสัมพันธ์และสอดคล้องกันอย่างมีเหตุมีผล นอกจากนี้จากบทความที่คุณดวงชัย ผลชีวิน ได้กล่าวถึงการศึกษาขั้นพื้นฐาน[84] ซึ่งมีข้อคิดเกี่ยวกับความเป็นสากลของหลักสูตร ในสังคมประชาธิปไตย ทว่าไปนั้นว่าต้องการความแตกต่างหลากหลาย ดังนั้น ทฤษฎีทางการศึกษาของ Gardner ในเรื่อง MI (Multi Intelligence) หรือ พหุปัญญา จึงน่าจะสอดคล้องและเอื้อประโยชน์ในการนำมา ประยุกต์ เพื่อพัฒนาคนให้เจริญงอกงามไปตามศักยภาพ ส่วนจะก้าวไกลได้เพียงใดนั้น เป็นอีกประเด็นหนึ่ง ศักยภาพหรือความสามารถต่างๆ ได้แก่

1. ความสามารถส่วนบุคคล ได้แก่ การรู้จักตนเอง เจตคติต่อตนเอง ความสามารถ หรือ ทักษะสังคมความเป็นตัวของตัวเองไม่ว่าจะมีสถานภาพเป็นสมาชิกของกลุ่มใด
2. ความสามารถในทางภาษา ได้แก่ ความสามารถในการใช้ภาษาเพื่อแสวงหาและสื่อความหมายในเรื่องหรือประเด็นต่างๆ ได้อย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับความเพียรพยายามในการแสวงหาความรู้และความเข้าใจของมนุษย์
3. ความสามารถในการใช้เหตุผล ได้แก่ เหตุผลในเชิงของการใช้วิจารณญาณ เหตุผลในเชิงของการประยุกต์กระบวนการในการสำรวจ ค้นคว้าแนวคิด ความรู้สึก เจตคติ และการปฏิบัติต่างๆ
4. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ได้แก่ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทั้งทางด้านวิทยาศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และการแสดงออกทางศิลปะ
- 5.สุนทรียภาพ (Kin aesthetic Capabilities) โดยนัยดังกล่าว ประเทศต่างๆ ได้นำแนวคิดมาประยุกต์แสวงหาแนวทางหรือรูปแบบการจัดประสบการณ์ เพื่อพัฒนาความสามารถด้านต่างๆ ดังกล่าวของผู้เรียนพร้อมกันกับการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้ผู้เรียนได้เรียนวิชาต่างๆ ประกอบกันไป ดังนั้นหลักสูตร โปรแกรมการเรียนการสอนในสถานศึกษา จะหมายรวมถึงองค์ประกอบต่อไปนี้
 - การพัฒนาความสามารถในด้านต่างๆของผู้เรียน ความสามารถส่วนบุคคล ความมีเหตุผล ความคิดสร้างสรรค์ และ สุนทรียภาพ (Kinesthetic Capabilities)
 - ประสบการณ์ในการเรียนรู้ศาสตร์ในการแสวงหาความรู้ต่างๆอัน ได้แก่ ภาษาศาสตร์ สุขศึกษาและ พัฒนาการส่วนบุคคล สังคมศึกษา ศิลปะและเทคโนโลยี

2.10 มทร. พระนคร กับคุณภาพบัณฑิต

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 , วิทยาเขตโชติเวช , วิทยาเขตพณิชยการพระนคร , วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ , วิทยาเขตพระนครเหนือ มหาวิทยาลัยยังคงยึดมั่นในสร้างบัณฑิตนักปฏิบัติ ที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยแบ่งการจัดการเรียนการสอน ออกเป็น 9 คณะ ได้แก่

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

วิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย

เป็นผู้นำการจัดการศึกษาวิชาชีพพระคัมภีร์ บนพื้นฐานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

พันธกิจของมหาวิทยาลัย

1. จัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษามุ่งเน้นวิชาชีพบนพื้นฐานด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่มีคุณภาพและมีความสามารถพร้อมเข้าสู่อาชีพ
2. สร้างงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม บนพื้นฐานของวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่งการผลิตและการบริการที่สามารถถ่ายทอดและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ประเทศ
3. ให้บริการงานวิชาการและการศึกษาที่มีแนวคิดเชิงสร้างสรรค์ เพื่อการมีอาชีพอิสระและพัฒนาอาชีพสู่การแข่งขัน
4. ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและรักษาสืบสานสิ่งแวดล้อม

2.11 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทักษะทั้ง 5 ด้าน

ความหมายของทักษะ (กิตติพงษ์ พงษ์จำปา, 2543 : 14-15)

ทักษะ (Psychomotor Domain) เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการกระทำหรือการแสดงออกทางร่างกาย เป็นทักษะความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติการ เป็นการกระทำที่สามารถทำได้จนเกิดสัมฤทธิ์ผล พฤติกรรมทางทักษะแบ่งเป็น 6 ระดับ คือ

1. การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการของความ รู้สึก คุณภาพและความเกี่ยวพัน โดยผ่านอวัยวะการรับรู้ต่างๆ การรับรู้เหล่านี้อาจจะผ่านระบบประสาท ซึ่งอาจจะได้จากการกระตุ้นประสาทความรู้สึกร่างกาย

2. ความพร้อม (Readiness) เป็นพฤติกรรมการปรับตัวให้พร้อมเพื่อที่จะแสดงออกมา มีทั้งความพร้อมทางร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ ความพร้อมทางร่างกายเป็นความพร้อมในการปรับตัวให้พร้อมที่จะเคลื่อนไหว ความพร้อมทางอารมณ์ คือการมีเจตคติที่ดีต่อการเคลื่อนไหวนั้นๆ คือมีความยินดีในการที่จะแสดงออกซึ่งทักษะนั้นๆ

3. การสนองตอบภายใต้การควบคุม (Guided response) ระเบียบนี้เป็นระเบียบสำคัญในอันที่จะทำให้เกิดทักษะขึ้น เพราะจะเป็นการเน้นถึงความสามารถ ซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญในการทำให้เกิดทักษะแบ่งเป็น 2 ชนิดคือ

- 3.1 การเลียนแบบ (Imitation) การเลียนแบบนี้เป็นการสนองตอบที่อยู่ภายใต้การควบคุม โดยการเลียนแบบจากบุคคลอื่น เช่น การทำของจำลองพลาสติกตามต้นแบบที่มีไว้ให้

- 3.2 การลองผิดลองถูก (Trail and Error) เป็นการกระทำที่เกิดขึ้นจนเป็นนิสัย ในระยะนี้ผู้เรียนจะเกิดสัมฤทธิ์ผลและเกิดความเชื่อมั่นในตนเองกับการกระทำสิ่งนั้นๆ เช่น สามารถที่จะขับรถได้เองโดยอัตโนมัติ

4. ตอบสนองขั้นสูงมีทักษะดี (Complex overt response) ในระดับนี้เป็นระดับที่ผู้เรียนมีทักษะที่สามารถที่จะกระทำสิ่งต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ กระทำทักษะต่างๆ ด้วยความเชื่อมั่น สามารถ ปล่อยวางความไม่แน่ใจต่างๆ ได้และทำได้ดีจนเป็นอัตโนมัติ

5. การปรับตัวเป็นความสามารถที่จะปรับปรุงทักษะให้ดีขึ้นและปรับทักษะหรือการเคลื่อนไหวให้เข้ากับสถานการณ์ใดๆ ได้

6. ความคิดริเริ่มหรือการคิดค้นสิ่งใหม่ขึ้น ในขั้นนี้ผู้เรียนจะนำเอาความรู้ ความสามารถที่เกิดจากทักษะที่ตนเองได้มีมานั้นมาคิดเป็นทักษะใหม่ขึ้น เช่น คิดวิธีการเล่นเกมส์ขึ้นมาใหม่ คิดวิธีการเรียนการสอนช่วงแนวใหม่ 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 ยังไม่ใช่ความหมายที่สมบูรณ์นัก เพราะการสื่อสารที่แท้จริงนั้น มีความหมายกว้าง ครอบคลุมเกี่ยวข้องกับชีวิตและสังคมมนุษย์ในทุกๆ เรื่อง นักวิชาการด้านการสื่อสารได้ให้ความหมายไว้ต่างๆ กัน ตามแง่มุมที่แต่ละคนพิจารณาให้ความสำคัญ ดังตัวอย่างต่อไปนี้ (ปรมะ สตะเวทิน, 2529 : 34)

วิลเบอร์ ชรัมม์ (Wilber Schramm) ให้ความหมายว่า การสื่อสาร คือการมีความเข้าใจร่วมกัน ต่อเรื่องหมายที่แสดงข่าวสาร

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

วอร์เรน ดับเบิลยู วีเวอร์ (Warren W. Weaver) กล่าวว่า การสื่อสารมีความหมายกว้าง ครอบคลุมถึงกระบวนการทุกอย่าง ที่จิตใจของคนๆ หนึ่ง อาจมีผลต่อจิตใจของคนหนึ่งไม่ใช่เพียงการพูดและการเขียนเท่านั้น แต่รวมถึง ดนตรี ภาพ การแสดง และพฤติกรรมอื่นๆ ของมนุษย์

ยอร์จ เอ มิลเลอร์ (George A. Miller) ให้ความหมายว่า การสื่อสารเป็นการถ่ายทอดข่าวสารจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง

เจอร์เกน รอย และเกรกอรี เบทสัน (Jurgen Ruesch and Gregory Bateson) ให้ความหมายโดยสรุปว่า การสื่อสารไม่ใช่การถ่ายทอดข่าวสารด้วยภาษาพูดและเขียน โดยมีเจตนาชัดเจนเท่านั้น แต่หมายถึงพฤติกรรมทุกอย่างที่บุคคลหนึ่งกระทำ แล้วส่งผลให้บุคคลอื่นเกิดความเข้าใจ

พจนานุกรมภาษาอังกฤษ (Oxford English Dictionary) ให้ความหมายว่า การให้ การนำการ แลกเปลี่ยนความคิด ความรู้อื่นๆ

จากความหมายที่มีผู้ให้ไว้แตกต่างกัน ซึ่งบางคนให้ความหมายครอบคลุมไปถึงพฤติกรรมที่ไม่ใช่ ภาษาพูดและภาษาเขียนด้วย บางคนถือว่าการสื่อสารคือการแสดงออกทุกอย่าง ที่ผู้อื่นเข้าใจได้ ไม่ว่าจะแสดงนั้นจะมีเจตนาให้ผู้อื่นเข้าใจหรือไม่ก็ตาม จึงอาจสรุปได้ว่า การสื่อสาร คือการที่มนุษย์ ถ่ายทอดความรู้ ความคิด หรือประสบการณ์ของตน ไปยังบุคคลอื่น และการรับความรู้ความคิดจาก บุคคลอื่น มาปรับพฤติกรรมของตนเอง โดยกระบวนการของการสื่อสาร ซึ่งการถ่ายทอด และการ รับความรู้ ความคิดมีอยู่ 3 ลักษณะคือ

1. การใช้รหัสสัญญาณโดยตรง เช่น การใช้สัญญาณเสียง ภาษาพูด สัญลักษณ์ ภาษาเขียน ภาษาท่าทาง ตลอดจนรหัสสัญญาณอื่นๆ ที่กระทำโดยตรง ระหว่างผู้ถ่ายทอดกับผู้รับ
2. การใช้เครื่องมือในการถ่ายทอด เป็นการสื่อสารโดยผ่านทางเครื่องมือ เช่น การใช้ ไซตัทสนูปกรณ์ วิทยุกระจายเสียงคอมพิวเตอร์ หรือเครื่องมือสื่อสารอื่นๆ
3. การถ่ายทอดโดยกระบวนการทางสังคม เช่น การปฏิบัติสืบทอดทางประเพณี ศาสนา วัฒนธรรม และระบบอื่นๆ ของสังคม

ความสำคัญของการสื่อสาร

การสื่อสาร เป็นกระบวนการเกิดขึ้นเป็นปกติวิสัยของคนทุกคน และมีความเกี่ยวข้องไปถึงบุคคลอื่น ตลอดจนถึงสังคมที่แต่ละคนเกี่ยวข้องอยู่ ไม่ว่าจะทำอะไร ล้วนต้องอาศัยการสื่อสารเป็น เครื่องมือช่วยให้บรรลุจุดประสงค์ทั้งสิ้น จะเห็นได้จากการที่คนพยายามคิดค้นและพัฒนาวิธีการ สื่อสารมาตั้งแต่สมัยโบราณ ทั้งภาษาพูด ภาษาเขียน ตลอดจนเครื่องมือหรือเทคนิควิธีการต่างๆ ล้วนเกิดจากความพยายามอย่างสูงของคน ต่อเนื่องมาหลายชั่วอายุ หากการสื่อสารไม่มีความสำคัญ

และจำเป็นอย่างยิ่งแล้ว เครื่องมือและวิธีการสำหรับการสื่อสารต่างๆ เหล่านี้ก็ยังไม่เกิดขึ้นและพัฒนามาให้เห็นดังเช่นในปัจจุบัน

ในสภาพสังคมที่คนจะต้องเกี่ยวข้องกับมากขึ้นเช่นปัจจุบัน การสื่อสารก็ยิ่งมีความสำคัญต่อบุคคลและสังคมมากขึ้น หากคนในสังคมขาดความรู้ความเข้าใจในการสื่อสาร ไม่สามารถถ่ายทอดความรู้ ความคิด 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 จะต้องมีการสื่อสารให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในเรื่องต่างๆ มีกระบวนการทำให้คนยอมอยู่ในกฎเกณฑ์กติกาของสังคม มีการถ่ายทอดความรู้และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
3. ด้านธุรกิจอุตสาหกรรม เกี่ยวกับการโฆษณาสินค้า การประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร การบริหารติดต่อประสานงาน การฝึกอบรมพนักงาน การใช้เครื่องมือเทคโนโลยีการสื่อสาร ฯลฯ กิจการด้านธุรกิจอุตสาหกรรมจะต้องมีการสื่อสารที่ดี จึงจะประสบผลสำเร็จได้
4. ด้านการเมืองการปกครอง กิจกรรมด้านการเมืองการปกครองจะต้องใช้การสื่อสารทุกขั้นตอน เช่น การประชาสัมพันธ์ผลงานของรัฐบาล การสร้างความเข้าใจกับประชาชนในเรื่องต่างๆ การบังคับบัญชาสั่งการ การให้บริการประชาชน การชักชวนให้ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายซึ่งล้วนจะต้องใช้เทคนิควิธีการของการสื่อสารทั้งสิ้น ด้านการเมืองระหว่างประเทศ ซึ่งต้องมีการติดต่อสร้างความสัมพันธ์ในด้านต่างๆ เช่น การค้า การทหาร การทำสนธิสัญญา ฯลฯ การมีนักการทูตประจำในประเทศต่างๆ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศในเรื่องต่างๆ เหล่านี้ มีความจำเป็นต้องใช้การติดต่อ สื่อสารระหว่างกันอยู่เสมอ หากผู้เกี่ยวข้องมีความรู้และทักษะในการสื่อสารเพียงพอ ย่อมสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้

ประเภทของการสื่อสาร

นักวิชาการด้านการสื่อสารมวลชน ได้จำแนกประเภทของการสื่อสารไว้แตกต่างกันหลายลักษณะ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าจะใช้อะไรเป็นเกณฑ์ในการจำแนก (ประมะ สตะเวทิน 2526 : 18 - 48) ในที่นี้จะแสดงการจำแนกประเภทของการสื่อสาร โดยอาศัยเกณฑ์ในการจำแนกที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. จำแนกตามกระบวนการหรือการไหลของข่าวสาร
2. จำแนกตามภาษาสัญลักษณ์ที่แสดงออก
3. จำแนกตามจำนวนผู้สื่อสาร

1. จำแนกตามกระบวนการหรือการไหลของข่าวสาร แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ

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

1.2 การสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) คือการสื่อสารที่มีการส่งข่าวสารตอบกลับไปมาระหว่างผู้สื่อสาร ดังนั้นผู้สื่อสารแต่ละฝ่ายจึงเป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับในขณะเดียวกัน ผู้สื่อสารมีโอกาสทราบปฏิกิริยาตอบสนองระหว่างกัน ทำให้ทราบผลของการสื่อสารว่าบรรลุจุดประสงค์หรือไม่ และช่วยให้สามารถปรับพฤติกรรมในการสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ตัวอย่างการสื่อสารแบบสองทาง เช่น การพบปะพูดคุยกัน การพูดโทรศัพท์ การออกคำสั่งหรือมอบหมายงานโดยฝ่ายรับมีโอกาสแสดงความคิดเห็น การสื่อสารแบบนี้จึงมีโอกาสประสบความสำเร็จได้มากกว่า แต่ถ้าเรื่องราวที่จะสื่อสารเป็นเรื่องง่าย อาจทำให้เสียเวลาโดยไม่จำเป็นในสถานการณ์ของการสื่อสารบางอย่าง เช่น ในการสื่อสารมวลชน ซึ่งโดยปกติมีลักษณะเป็นการสื่อสารทางเดียว นักสื่อสารมวลชนก็มีความพยายามที่จะทำให้มีการสื่อสาร 2 ทางเกิดขึ้น โดยการให้ประชาชนส่ง

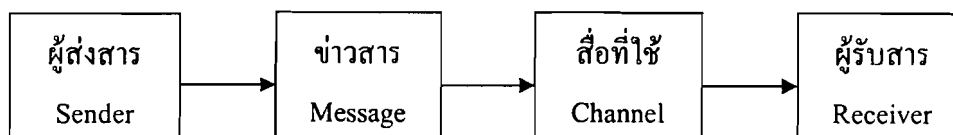
จดหมาย โทรศัพท์ ตอบแบบสอบถาม กลับไปยังองค์กรสื่อมวลชน เพื่อนำผลไปปรับปรุงการสื่อสารให้บรรลุผลสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

องค์ประกอบของการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่นเดียวกับพฤติกรรมอย่างอื่น เช่น การกินอยู่หลับนอน การทำงาน การเล่นเกม และเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นเป็นประจำในชีวิตประจำวันของแต่ละบุคคล ซึ่งลักษณะการสื่อสารในชีวิตประจำวันของคนเรานั้น อาจเกิดขึ้นทั้งการสื่อสารระหว่างมนุษย์ด้วยกันเอง สื่อสารกับสัตว์อื่น ตลอดจนการสื่อสารกับเครื่องมือ โดยเฉพาะปัจจุบันได้มีการค้นพบ และนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานต่างๆ อย่างมาก จึงมีการสื่อสารรูปแบบใหม่เกิดขึ้น คือ การสื่อสารกับเครื่องมือ อย่างไรก็ตาม การสื่อสารระหว่างมนุษย์ด้วยกันเอง (Human Communication) ถือว่าเป็นเรื่องสำคัญที่สุด และเป็นความหมายที่แท้จริงของการสื่อสาร ซึ่งการสื่อสารจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลหนึ่ง ต้องการถ่ายทอดหรือส่งข่าวสารไปยังบุคคลอีกคนหนึ่ง การสื่อสารเป็นลักษณะของการชักจูงโดยธรรมชาติ ซึ่งบางครั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารอาจจะไม่ได้มีความต้องการตรงกัน ดังนั้นผู้ส่งสารจึงต้องมีการโน้มน้าวจิตใจและขณะเดียวกันก็ต้องพยายามให้ ผู้รับสารเกิดความพึงพอใจด้วย (พรพนรี รุ่งรัตน์, 2541 : 16-17)

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

1. ผู้ส่งสาร (Sender, Source) ปัจจัยซึ่งเกี่ยวข้องได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร ทศนคติ 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 ทศนคติ ระบบสังคม วัฒนธรรม ความรู้



นักวิชาการด้านการสื่อสารได้วิเคราะห์ กำหนดองค์ประกอบ และอธิบายความสัมพันธ์ของ องค์ประกอบต่างๆ ในกระบวนการของการสื่อสารไว้ดังนี้ คือ

1. ผู้ส่งสาร (Source) หมายถึงแหล่งกำเนิดสาร อาจเป็นบุคคล องค์กร สถาบันหรือคณะบุคคลที่ เป็นผู้กำหนดสาระ ความรู้ ความคิด ที่จะส่งไปยังผู้รับสาร ดังนั้นการสื่อสารจะบรรลุจุดประสงค์ หรือไม่ เพียงใด จึงขึ้นอยู่กับผู้ส่งสาร และสารที่ส่งเป็นสำคัญ
2. สาร (Message) หมายถึงเรื่องราว ความรู้ความคิดต่างๆ ที่ผู้ส่งประสงค์จะให้ไปถึงผู้รับ มี องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยชี้ความสำเร็จของการสื่อสาร 3 ประการ คือ (1) เนื้อหาของสาร (2) สัญลักษณ์หรือรหัสของสาร (3) การเลือกและจัดลำดับข่าวสาร
3. ตัวเข้ารหัสสาร (Encoder) สารที่จะส่งไปยังผู้รับนั้น ปกติเป็นความรู้ความคิดที่ไม่อาจจะส่งออกไปได้โดยตรง จำเป็นต้องทำให้สารนั้นอยู่ในลักษณะที่จะส่งได้ เช่น ทำให้เป็นคำพูด สัญลักษณ์ ภาษา ท่าทาง หรือรหัสนี้ๆ การสื่อสารโดยทั่วไปผู้ส่งสาร เช่น เป็นคำพูด หรืออาจจะใช้ เครื่องมือ สื่อสารต่างๆ เป็นเครื่องช่วย เช่น โทรเลข โทรศัพท์
4. ช่องทางการสื่อสาร (Channel) ข่าวสารจากผู้ส่ง จะถูกถ่ายทอดโดยอาศัยสื่อ หรือตัวกลาง (Media) ซึ่งอาจเป็นสื่ออย่างง่าย เช่น การพบปะพูดคุยกันตัวต่อตัว การเขียน การแสดงกิริยาท่าทาง ไปจนถึงการใช้สื่อที่มีความซับซ้อนยิ่งขึ้น เช่น วิทยุ โทรทัศน์ คอมพิวเตอร์ ภาพยนตร์ ฯลฯ
5. การแปลรหัสสาร (Decoder) คือการแปลความหมายของรหัสสัญลักษณ์ที่ส่งมายังผู้รับ เพื่อให้เกิด ความเข้าใจ หากผู้ส่งใช้รหัสสัญลักษณ์ที่ผู้รับสามารถแปลความหมายได้เองโดยตรง เช่น ใช้ภาษาที่ ผู้รับเข้าใจ การสื่อสารก็จะง่ายขึ้น แต่หากผู้ส่งใช้รหัสสัญลักษณ์ที่ผู้รับไม่อาจเข้าใจได้ เช่น ใช้ภาษาที่ ผู้รับฟังไม่เข้าใจ การสื่อสารก็จะเพิ่มความยุ่งยากซับซ้อนยิ่งขึ้น ซึ่งย่อมจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของ การสื่อสาร
6. ผู้รับ (Receiver) เป็นจุดหมายปลายทาง (Destination) ของการสื่อสารซึ่งจะต้องมีการรับรู้ เข้าใจ หรือแสดงพฤติกรรม ตามที่ผู้ส่งสารต้องการ หากไม่เป็นไปตามนั้น ก็ถือว่าการสื่อสารนั้น ล้มเหลว ผู้รับสารจะต้องมีทักษะการสื่อสาร (Communication Skill) ดีเช่นเดียวกับผู้ส่งสารจึงจะ ช่วยให้การ สื่อสารบรรลุผลสมบูรณ์
7. ปฏิกริยาของผู้รับสาร และการตอบสนอง (Response and Feed back) เมื่อผู้รับ ได้รับสาร และแปล ความหมายจนเป็นที่เข้าใจอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว ผู้รับย่อมจะมีปฏิกริยาตอบสนองต่อสารอย่างใด อย่างหนึ่งด้วย เช่น เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย คล้อยตามหรือต่อต้าน ซึ่งการตอบสนองของผู้รับอาจผิดไป จากผู้ส่งต้องการก็ได้ ปฏิกริยาตอบสนองของผู้รับ หากได้มีการย้อนกลับ (Feed back) ไปยังผู้ส่ง สารให้รับรู้ จะช่วยให้เกิดการปรับการสื่อสารให้ได้ผลดียิ่งขึ้น กรณีเช่นนี้เรียกว่า

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการสื่อสาร

การสื่อสาร มีองค์ประกอบในด้านต่างๆ ดังกล่าวมาแล้ว องค์ประกอบแต่ละด้านล้วนเป็นปัจจัยที่จะส่งผลให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลวได้ทั้งสิ้น องค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลอย่างสูงต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการสื่อสาร ได้แก่ คุณสมบัติของผู้สื่อสาร การใช้สื่อและเทคนิควิธี ในการสื่อสาร

คุณสมบัติของผู้สื่อสาร

การสื่อสาร มีทั้งลักษณะทางเดียว และการสื่อสารแบบสองทาง ในกรณีที่เป็นการสื่อสารแบบทางเดียว ผู้รับสารและผู้ส่งสารไม่พบกัน ขาดโอกาสตอบสนองและย้อนกลับ ทำให้การสื่อสารได้ผลน้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารมวลชนต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ซึ่งแม้ว่าจะมีการย้อนกลับ (Feedback) บ้างก็เป็นเพียงบางโอกาสเท่านั้น ผู้ส่งสารทำหน้าที่ส่งสารเพียงอย่างเดียว ผู้รับก็ทำหน้าที่รับเพียงอย่างเดียวเช่นกัน จึงมีโอกาสเกิดความเข้าใจผิดหรือบิดเบือนข่าวสารได้ง่าย และนอกจากนี้การสื่อสารแบบมวลชน ยังมีอุปสรรคอีกอย่างหนึ่งคือ ความไม่แน่นอนของผู้รับหรือกลุ่ม เป้าหมาย ดังนั้นในการสื่อสารแบบทางเดียว ฝ่ายผู้ส่งสารจะต้องมีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการสื่อสาร และมีความรับผิดชอบอย่างสูง ส่วนในฝ่ายรับเองก็จะต้องมีความรู้ความสามารถ เพียงพอที่จะวิเคราะห์ และเชื่อถือข่าวสารต่างๆ อย่างมีเหตุผล ผู้รับข่าวสารที่มีความรู้ มักวิเคราะห์ และเชื่อถือความรู้ข่าวสารต่างๆ อย่างมีเหตุผล ส่วนผู้รับสารที่ขาดความรู้ มักวิเคราะห์ วิจารณ์ หรือตัดสินใจเชื่อโดยอาศัยเพียง "สามัญสำนึก" มากกว่าการใช้เหตุผล การสื่อสารจะประสบผลที่ต้องการเพียงใดนั้น จึงขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้สื่อสารที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. มีความรู้ความสามารถ หากผู้สื่อสารมีความรู้ความสามารถทั่วไปอยู่ในระดับสูง จะมีความเชื่อมั่นในตนเอง รับรู้และเข้าใจสิ่งต่างๆ ได้รวดเร็ว แต่หากผู้สื่อสารมีความรู้ความสามารถต่ำ ความสามารถในการรับรู้และเข้าใจสิ่งต่างๆ ย่อมจะต่ำไปด้วย หากผู้ส่งสารและผู้รับสารมีพื้นฐานความรู้แตกต่างกัน กรณีผู้ส่งสาร มีความรู้ ความสามารถสูงกว่าผู้รับสาร จะให้ผลสำเร็จของการสื่อสาร ดีกว่ากรณีผู้ ส่งสารมีความรู้ความสามารถต่ำกว่าผู้รับสาร
2. มีทักษะในการสื่อสาร คือมีความเชี่ยวชาญ สามารถในการพูด การเขียน การแสดง มีจิตวิทยา การจูงใจสูง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะต้องอาศัยความรู้ความสามารถ และการฝึกฝนตนเองเป็นสำคัญ

3. มีเจตคติที่ดี ผู้สื่อสารที่มีเจตคติที่ดีต่อกัน จะช่วยให้เข้าใจซึ่งกันและกันได้ง่ายขึ้น รู้จักวิเคราะห์ ความรู้ ความคิด ข่าวสารต่างๆ อย่างเป็นเป็นกลางและมีเหตุผล แต่หากหากผู้สื่อสารมีเจตคติที่ไม่ดีต่อกัน อาจมองกันในแง่ร้ายและบิดเบือนข่าวสาร
4. พื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรม เนื่องจากสังคม วัฒนธรรม รวมถึง เพศ และอายุ เป็นตัวกำหนดความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิดของคนในสังคม ผู้ที่จะสื่อสารเข้าใจกันได้ดีที่สุคนั้น ได้แก่ผู้ที่มี พื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมเหมือนกัน 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 แต่ก็มียุอุปสรรคที่ทำให้ฟังไม่ได้ผลเท่าที่ควร เช่น

2.1 การคิดล่วงหน้าว่าสิ่งที่ได้รับฟังไม่น่าสนใจ มีอคติต่อเรื่องหรือต่อบุคคลที่พูด ทำให้รู้สึกเบื่อหน่าย ฟังอย่างไม่ตั้งใจ บางครั้งอาจเสียโอกาสของการฟังที่ดีๆ เลยก็ได้ ดังนั้น การฟังเพื่อให้ได้สาระจึงไม่ควรคาดการณณ์ในแง่ลบไว้ล่วงหน้า

2.2 การวิจารณ์ผู้พูดในทางลบ ในสิ่งที่ไม่ใช่สาระของการสื่อสาร เช่น ให้ความสนใจกับการแต่งตัว หรือไม่พอใจคำพูดเพียงบางคำ ในขณะที่ฟังก็พูดวิจารณ์ ไปด้วย นอกจากจะทำให้ไม่ได้ประโยชน์จากการฟังแล้ว ยังเป็นการเสียมารยาท ก่อความรำคาญแก่คนข้างเคียงด้วย

2.3 การสรุปล่วงหน้า เช่น ฟังเรื่องราวไปได้เพียงเล็กน้อย ก็สรุปความเองว่าจะต้องเป็นอย่างไรนั้น เป็นอย่างนี้ ซึ่งอาจไม่เป็นความจริงตามนั้น

2.4 การเลือกฟังเฉพาะบางส่วน เลือกฟังเฉพาะตอนที่ตนเองสนใจ โดยที่ไม่ทราบชัดว่า ตอนอื่นมีสาระเป็นอย่างไร

2.5 สภาพร่างกายและสิ่งแวดล้อมไม่อำนวย เช่น อากาศร้อน เสียงดัง ปวดหัว ง่วงนอน

ลักษณะของการสื่อสารที่ดี (Good Communications) (พรนรี รุ่งรัตน์, 2541 : 16-17)

เพื่อให้การสื่อสารบรรลุเป้าหมายในการติดต่อส่งข่าวสาร ควรจะต้องรู้วิธีปฏิบัติจึงจะเกิดผลดี การสื่อสารที่ดีมีหลักเกณฑ์ดังนี้

1. ด้านผู้ส่งสาร มีสิ่งที่จะต้องพิจารณาดังต่อไปนี้
 - 1.1. ต้องมั่นใจว่าข่าวสารนั้นไม่กำกวม
 - 1.2. มีความซื่อสัตย์ในการส่งข่าวสาร
 - 1.3. ใช้ภาษาที่ผู้ฟังคุ้นเคย
 - 1.4. รู้จักแบ่งแยกระดับข่าวสารเหมาะสมแก่ผู้รับ
2. ด้านผู้รับสาร มีสิ่งที่จะต้องพิจารณา คือ
 - 2.1. พิจารณาดัง เพศ วัย ของผู้รับข่าวสาร
 - 2.2. คำนึงถึงตำแหน่งหน้าที่ของผู้รับข่าวสาร
 - 2.3. คำนึงถึงความรู้ ประสบการณ์ของผู้รับสาร
 - 2.4. คำนึงถึงระดับสติปัญญาของผู้รับสารว่ามากหรือน้อย
 - 2.5. คำนึงถึงระดับการศึกษาของผู้รับสาร
 - 2.6. ดูความสนใจ โดยทั่วไปของผู้รับสาร
 - 2.7. พิจารณาดังนิสัย โดยทั่วไปของผู้รับสาร
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 ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่จะต้องมียู่

เสมอในสังคมมนุษย์ การสื่อสารจึงมีความสำคัญ ทั้งในชีวิตประจำวันของแต่ละบุคคล สังคม ธุรกิจการค้า อุตสาหกรรม การเมืองการปกครอง และการศึกษา การสื่อสารมีพัฒนาการมา ยาวนานพร้อมๆ กับสังคมมนุษย์ นับตั้งแต่ยุคโบราณ ยุคเกษตรกรรม ยุคอุตสาหกรรม และยุค ปัจจุบัน ซึ่งอาจจะเรียกได้ว่า เป็นยุคของการสื่อสาร เนื่องจากมีความก้าวหน้าในการสื่อสารอย่างสูง สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรวดเร็วทั่วถึงกันทั่วโลก การสื่อสาร เป็น กระบวนการที่เกิดขึ้น 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 แบบจำลองของเบอร์โลส แบบจำลองของลาสเวลล์ แบบจำลองของช แรมม์ เป็นต้น

ความรู้และทักษะด้านภาษาอังกฤษ (บรรณารักษารนิเทศสาร 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 ใช้ในชีวิตประจำวันและสังคมได้ เป็นอย่างดีแทบทุกเรื่องที่ไม่ลึกซึ่งจนเกินไป

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

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

ระดับ 5 ระดับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะในภาษา (Expertise) และจะใช้กับผู้ที่ได้ 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 เดินไปโรงอาหารโดยไม่ต้องคิดอ่านหนังสือได้ อย่าง สบาย ฯลฯ นักศึกษาเคยสงสัยหรือไม่ว่า อะไรเป็นตัวการที่ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากการที่เราทำบาง สิ่งบางอย่างไม่ได้ มาเป็นทำได้ อย่างเช่นเมื่อก่อนเราขับรถไม่เป็น แต่ปัจจุบันขับเป็น หรือเมื่อก่อนเราว่ายน้ำ ไม่เป็นแต่ปัจจุบันว่ายน้ำเป็น คำถามลักษณะนี้นักศึกษาสามารถหาคำตอบได้ในหัวข้อ "การเรียนรู้"

การเรียนรู้ตามความหมายทางจิตวิทยา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลอย่างค่อนข้างถาวร อันเป็นผลมาจากการฝึกฝนหรือการมีประสบการณ์ จากความหมายดังกล่าว พฤติกรรมของบุคคลที่เกิดจากการเรียนรู้จะต้องมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. พฤติกรรมที่เปลี่ยนไปจะต้องเปลี่ยน ไปอย่างค่อนข้างถาวร จึงจะถือว่าเกิดการเรียนรู้ขึ้น หากเป็นการเปลี่ยนแปลงชั่วคราวก็ยังไม่ถือว่าเป็นการเรียนรู้ เช่น นักศึกษาพยายามเรียนรู้การออกเสียงภาษาต่างประเทศบางคำ หากนักศึกษาออกเสียงได้ถูกต้องเพียงครั้งหนึ่ง แต่ไม่สามารถออกเสียงซ้ำให้ถูกต้องได้อีก ก็ไม่นับว่านักศึกษาเกิดการเรียนรู้การออกเสียงภาษาต่างประเทศ ดังนั้นจะถือว่านักศึกษาเกิดการเรียนรู้ก็ต่อเมื่อออก เสียงคำ ดังกล่าวได้ถูกต้องหลายครั้ง ซึ่งก็คือเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวรนั่นเอง อย่างไรก็ตาม ยังมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลง ไปจากเดิม แต่เปลี่ยนแปลงชั่วคราวอัน เนื่องมาจากการที่ร่างกายได้รับสารเคมี ขาบางชนิด หรือเกิดจากความเหนื่อยล้า เจ็บป่วยลักษณะดังกล่าวไม่ถือว่าเป็นพฤติกรรมที่เปลี่ยน ไปนั้นเกิดจากการเรียนรู้

2. พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปจะต้องเกิดจากการฝึกฝน หรือเคยมีประสบการณ์นั้น ๆ มาก่อน เช่น ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ ต้องได้รับการฝึกฝน และถ้าสามารถใช้เป็นแสดงว่าเกิดการเรียนรู้ หรือความสามารถในการขับรถ ซึ่งไม่มีใครขับรถเป็นมาแต่กำเนิดต้องได้รับการฝึกฝน หรือมีประสบการณ์ จึงจะขับรถเป็นในประเด็นนี้มีพฤติกรรมบางอย่างที่เกิดขึ้น โดยที่เราไม่ต้องฝึกฝน

หรือมีประสบการณ์ ได้แก่ พฤติกรรมที่เกิดขึ้น จากกระบวนการเจริญเติบโต หรือการมีวุฒิภาวะ และ พฤติกรรมที่เกิดจากแนวโน้มการตอบสนองของเผ่าพันธุ์

Alan Thomas (อ้างถึงในกรมการศึกษานอกโรงเรียน, 2543) ได้ระบุว่าลักษณะของ กระบวนการเรียนรู้มี 8 ประการได้แก่

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 จัดกิจกรรมการเรียนรู้ ชั้นวิเคราะห์ อภิปรายผลงาน/องค์ความรู้ที่สรุปได้จากการจัดกิจกรรม การเรียนรู้ และชั้นวิเคราะห์ อภิปรายกระบวนการเรียนรู้
4. ประเมินผล
5. สรุปและนำไปประยุกต์ใช้

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

1. การเรียนรู้ประเภทที่ตีคุณค่าเป็นคะแนนได้ 1 หมายถึง การปฏิบัติที่ผู้เรียนตอบสนองทางกาย หรือการทำตามคำสั่งง่ายๆ เช่น เขียนสี่เหลี่ยมผืนผ้า การกวาดบ้าน ถูบ้าน เป็นต้น จัดว่าเป็นการเรียนรู้ขั้นต่ำสุด มีค่าคะแนนการเรียนรู้ 1 คะแนน
2. การเรียนรู้ประเภทที่ผู้เรียนใช้คำพูดและภาษาเข้าช่วยทำความเข้าใจในการเรียน นับเป็นการเรียนรู้ที่สูงขึ้น เพราะต้อง แปลคำศัพท์ ถอดความ ตีความและสามารถอธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจได้ เช่น การแก้โจทย์ปัญหาคณิตศาสตร์ที่ต้องใช้ความสามารถ ทางภาษาในการตีความ แล้วจึงตอบ คำตอบได้ มีค่าคะแนนการเรียนรู้ 2 คะแนน
3. การเรียนรู้ประเภทที่ผู้เรียนจะต้องใช้การเปรียบเทียบหรือจำแนกหรือวิเคราะห์ เป็นการเรียนรู้ในระดับสูงขึ้นมา เพราะ เป็นการถ่ายโยงการเรียนรู้ เป็นการเปรียบเทียบตั้งแต่ 2 สิ่งขึ้นไป โดยใช้ประสบการณ์เดิม มีค่าคะแนนการเรียนรู้ 3 คะแนน
4. การเรียนรู้ประเภทที่ผู้เรียนจะต้องหลอมรวมสรุปเป็นความคิดรวบยอดหรือมโนทัศน์ เป็นความเข้าใจในสิ่งหนึ่งสิ่งใด อย่างแจ่มแจ้งจนสามารถบอก รายละเอียด บอกประโยชน์และสรุปเป็นความเข้าใจของตนเองได้ด้วยตนเอง มีค่าคะแนน การเรียนรู้ 4 คะแนน
5. การเรียนรู้ประเภทที่ผู้เรียนสามารถสร้างเป็นกฎเกณฑ์หรือกำหนดเป็น หลักการได้ หมายถึง จาก การที่ผู้เรียน ได้ทดลอง ปฏิบัติงานใดๆแล้วได้ผลดี ก็สามารถกำหนดขั้นตอนหรือสรุปแนวคิดจาก แนวปฏิบัติที่ได้ผลนั้นๆเป็นกฎหรือหลักการได้ มีค่า คะแนนการเรียนรู้ 5 คะแนน
6. การเรียนรู้ประเภทที่ผู้เรียนสามารถแก้ปัญหา หมายถึง ผู้เรียนสามารถนำกฎ หลักการมาใช้ในการแก้ปัญหาหรือทำงานได้ อาจใช้โดยตรงหรือประยุกต์ใช้อย่างได้ผล นับเป็นจุดสุดยอดของการเรียนรู้ เพราะลักษณะการดำรงชีวิตเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้อง กับการแก้ปัญหาทั้งสิ้น การที่ผู้เรียนสามารถแก้ปัญหาได้จึงเป็นเป้าหมายสำคัญทางการศึกษาในปัจจุบันและอนาคตอย่างยิ่ง การจัดกระบวนการเรียนรู้ ผู้จัด สามารถจัดได้ตามสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นตามท้องถิ่นนั้นๆ และมีการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขให้ เหมาะสมยิ่งขึ้นเรื่อยๆ

กระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกต

การเรียนรู้โดยการสังเกต หรือการเลียนแบบประกอบไปด้วย 4 กระบวนการ คือ กระบวนการใส่ใจ กระบวนการเก็บจำ กระบวนการกระทำและกระบวนการจงใจ

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 ผู้สังเกตก็จะให้ความใส่ใจ กับพฤติกรรมของตัวแบบมากกว่ากรณีที่ผู้สังเกตไม่ชอบตัวแบบนั้นเลย ฉะนั้น การโฆษณา สินค้าผ่านสื่อโทรทัศน์ จึงมักใช้ตัวแบบที่เป็นชื่นชอบของประชาชนมาเป็นตัวแบบเพื่อชักชวนให้ประชาชนใช้สินค้าที่โฆษณา โดยคาดหวังให้ประชาชนใส่ใจกับการโฆษณาของตน
 - ปัจจัยเกี่ยวกับผู้สังเกต
 - ความสามารถในการรับรู้ รวมถึงความสามารถในการเห็น การได้ยิน การอ่าน การรู้รส การรู้กลิ่น และการสัมผัส ผู้สังเกตที่มีความสามารถในการรับรู้สูงก็มีโอกาสใส่ใจกับตัวแบบได้มากกว่าผู้สังเกตที่มีความสามารถในการรับรู้ต่ำ
 - ระดับความตื่นตัว การวิจัยทางจิตวิทยาพบว่าบุคคลที่มีความตื่นตัวระดับปานกลางมีโอกาสจะใส่ใจกับพฤติกรรมของตัวแบบได้มากกว่าบุคคลที่มีความตื่นตัวต่ำ 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 แบบดูราวพบว่า ผู้สังเกตที่สามารถอธิบายพฤติกรรมของตัวแบบ ออกมาเป็นคำพูด หรือสามารถมีภาพของสิ่งที่ตนสังเกตไว้ในใจจะเป็นผู้ที่สามารถจดจำสิ่งที่เรียนรู้โดย การสังเกตได้ดีกว่าผู้ที่เพียงแต่ดูเฉย ๆ หรือทำงานอื่นในขณะที่ดูตัวแบบไปด้วย สรุปแล้วผู้สังเกตที่ สามารถระลึกถึงสิ่งที่สังเกตเป็นภาพพจน์ในใจ

(Visual Imagery) และสามารถเข้ารหัสด้วยคำพูด หรือ ถ้อยคำ (Verbal Coding) จะเป็นผู้ที่สามารถแสดง พฤติกรรมเลียนแบบจากตัวแบบได้แม้ว่าเวลาจะ ผ่านไปนาน และนอกจากนี้ถ้าผู้สังเกตมี โอกาสที่จะ ได้เห็นตัวแบบแสดงสิ่งที่จะต้องเรียนรู้ซ้ำก็จะเป็น การช่วยความจำให้ดียิ่งขึ้น

3. กระบวนการกระทำ (Production processes) เป็นกระบวนการที่ผู้สังเกตเอาสิ่งที่เก็บจามาแปลง เป็นการกระทำ ปัจจัยที่สำคัญของกระบวนการนี้คือ ความพร้อมทางด้านร่างกายและทักษะที่จำเป็น จะต้องใช้ในการเลียนแบบของผู้สังเกต ถ้าผู้สังเกต ไม่มีความพร้อมก็ไม่สามารถที่จะแสดง พฤติกรรมเลียนแบบได้เบนดูรา กล่าวว่าการเรียนรู้ โดยการสังเกตหรือการเลียนแบบไม่ใช่เป็น พฤติกรรมที่ลอกแบบอย่างตรงไปตรงมา การเรียนรู้โดย การสังเกตมีปัจจัยในเรื่อง กระบวนการทาง ปัญญา (Cognitive Process) และความพร้อมทางด้าน ร่างกายของผู้สังเกต ฉะนั้น ในขั้นกระบวนการ กระทำ หรือขั้นของการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวแบบ ของแต่ละบุคคลจึงต่างกันไป ผู้สังเกตบาง คนอาจจะทำได้ดีกว่าตัวแบบหรือบางคนก็สามารถเลียนแบบ ได้เหมือนมาก ในขณะที่บางคนก็ อาจจะทำได้ไม่เหมือนกับตัวแบบเพียงแต่คล้ายคลึงเท่านั้น หรือ บางคนอาจจะไม่สามารถแสดง พฤติกรรมเหมือนตัวแบบเลยก็ได้

4. กระบวนการจูงใจ (Motivation process) ตามที่ได้กล่าวไว้ในหัวข้อแนวคิดพื้นฐานข้อที่ 2 คือ เบนดูราแยกความแตกต่างระหว่าง การเรียนรู้ (Learning) ออกจาก การกระทำ (Performance) นั่นคือ เราไม่จำเป็นต้องแสดงพฤติกรรม ทุกอย่างที่ได้เรียนรู้ออกมา เราจะทำ หรือไม่ทำพฤติกรรม นั้น ๆ ก็ขึ้นอยู่กับว่าเรามีแรงจูงใจมากน้อย แค่ไหน เช่น เราอาจจะเรียนรู้ วิธีการเดินแอโรบิก จาก โทรทัศน์ แต่เราก็ไม่ยอมเดินอาจจะ เป็น เพราะขี้เกียจ ฯลฯ แต่อยู่มาวัน หนึ่ง เราไปเจอเพื่อนเก่าซึ่งทักว่าเราอ้วนมากน่าเกลียด คำประณาม ของเพื่อนสามารถจูงใจให้เราลุก ขึ้นมาเดินแอโรบิก จนลดความอ้วนสำเร็จ เป็นต้น ฉะนั้นสามารถสรุปแผนภาพแสดงกระบวนการ เรียนรู้โดยการสังเกตได้ดังต่อไปนี้

เหตุการณ์ที่เป็นตัวแบบ



1. ความใส่ใจ / ตั้งใจ



2. การจดจำ



3. การกระทำ



4. การจงใจ



5. แบบแผนการทำให้เหมือน

2.11.3 ทักษะด้านการวิเคราะห์ (Analytical Skill)

การวิเคราะห์ข้อมูล (อารี พันธุ์ณี, 2546 : 2-3, 5-7, 14-20)

ดิวอี้ (Dewey.) ได้ให้ความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลว่าเป็นข้อเท็จจริงรวบรวมในความจริงที่ซับซ้อน และแยกแยะข้อเท็จจริงนั้นให้แตกต่างย่อยลงไปเป็นข้อเท็จจริงที่เล็กกลง โดยทำให้เกิดภาวะที่แตกต่างกันทีละเงื่อนไข ให้มากภาวะที่สุดเท่าที่จะมากได้ นอกจากนี้การวิเคราะห์ข้อมูลยังให้ประโยชน์ในด้านเพิ่มความแจ่มแจ้งแก่ข้อเท็จจริงอีกด้วย

วอร์เนอร์ (Warner.) กล่าวว่า การวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวางหลักการหรือความเห็นที่จะสรุปตามข้อมูล และมีความซาบซึ้งพอใจในหลักการหรือความเห็นที่วางไว้

สมิธ (Smith.) ได้ให้ความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลว่า หมายถึง การสรุป ซึ่งได้รับการพิสูจน์จากเหตุผลและสมมติฐานก่อนที่นำไปใช้หรือนำไปปฏิบัติ

คอกซาร์ (Kochhar.) ได้นิยามการวิเคราะห์ข้อมูลว่า หมายถึง การแยกแยะปัญหาให้เป็นส่วนย่อยๆ เพื่อที่จะได้พบส่วนที่เกี่ยวข้องกับเราอยู่แล้ว หรือเกี่ยวข้องกับสิ่งอื่นๆ เป็นกระบวนการคลี่คลายปัญหา หรือควบคุมความเป็นไปของปัญหาเพื่อที่จะได้รู้ถึงแง่มุมที่เชื่อมโยงสิ่งที่เราไม่รู้และสิ่งที่เราารู้แล้ว เพื่อนำไปสู่ผลที่เราต้องการ นอกจากนี้ยังหมายถึงการคลี่คลายปัญหา

สกินเนอร์ (Skinner.) ได้ให้ความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลว่า คือ การประเมินหนทาง แก้ไขที่เป็นไปได้ เป็นขั้นตอนของการพิจารณาว่า ถ้าหนทางแก้ปัญหานั้นปฏิบัติไปแล้วจะได้รับผลอย่างไรบ้าง ความสำเร็จในขั้นนี้ ขึ้นอยู่กับเซวี่และไหวพริบตลอดจนการจินตนาการถึงรายละเอียดทุกอย่างอย่างระมัดระวัง และแม่นยำว่าทางแก้ปัญหานั้นจะทำให้ปัญหาลุล่วงไปด้วยเหตุผลใดกันแน่ รวมทั้งการพิจารณาข้อเท็จจริงทั้งหมด หรือ อีกนัยหนึ่งก็คือการทดสอบหนทางที่จะแก้ปัญหานั้น หรือทดสอบสมมติฐานนั่นเอง

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

มูลี (Mouly.) ได้ให้ความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลว่า คือ การศึกษารายละเอียดของข้อมูลพื้นฐาน การพิสูจน์ การทดสอบ การตีความสมมติฐานว่าสามารถนำไปสู่การยอมรับหรือไม่

ดังนั้น จากคำกล่าวของบุคคลต่างๆ ขึ้นต้นจึงพอสรุปได้ว่า การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลนำมาวิเคราะห์แยกแยะว่าเป็นไปตามสมมติฐานหรือไม่ และเป็นการศึกษาความหมายของข้อมูล และตรวจสอบผลเพื่อเป็นการยืนยัน

การวิเคราะห์กับการแก้ปัญห

การแก้ปัญหานั้นเป็นสิ่งที่มีความหมายกว้างมาก รวมพฤติกรรมที่ซับซ้อนในรูปต่าง ๆ มากมาย พฤติกรรมในการแก้ปัญหานั้นจะเกิดขึ้นต่อเมื่อมีงานมีเป้าหมายที่จะต้องให้บรรลุเพื่อการทำงานนั้น การแก้ปัญหานั้นกระทำโดยการเรียนรู้ โดยการใคร่ครวญพิจารณาซึ่งบางทีเรามักจะเรียกว่าการคิด

การแก้ปัญหา นั้นเป็นเรื่องยุ่งยากมาก และมักจะมีนักจิตวิทยาพยายามที่จะแยกประเภทของปัญหา ออกเป็นประเภทต่าง ๆ

Mark ได้แยกประเภทของปัญหาออกเป็น 2 ประเภท ในประเภทแรกเป็นประเภทที่การแก้วางแผน ตายเอาไว้ ตัวอย่างเช่น ปัญหาคำศัพท์ (cross word puzzle) เป็นต้น ประเภทที่สองเป็นประเภทที่ แนวการแก้ปัญหาแตกต่างกันไปแล้วแต่โอกาส ตัวอย่างเช่น การแก้ปัญหานักซ่อมโทรทัศน์ 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 เมื่อปัญหาขัดแย้งเกิดขึ้นการคิดแบบนี้มักจะเกิดการประจัญหน้ากันทั้งสองฝ่าย โดยเชื่อมั่น ว่าความคิดเห็นของตนเองถูกต้อง บางทีอาจจะมีการประนีประนอมกันได้ แต่บางทีก็อาจจะ ประจัญหน้ากันโดยไม่ลดละ การคิดแบบนี้จึงเป็นการคิดที่มีการใช้อารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้องมาก
4. การคิดแบบศิลปิน การคิดประเภทนี้รู้สึกว่าเป็นคำที่ค่อนข้างกำกวมมากกว่าประเภทอื่น พวก ศิลปินมักจะคิดถึงเรื่องมาตรฐาน ไม่สนใจเรื่องการพิสูจน์เหมือนกับนักวิทยาศาสตร์ เชื่อมั่นในการ คิดแบบพวกการคิดแบบประจำวัน พวกนักคิดประเภทนี้สำรวจรอบด้านเหมือนกัน แต่มีความคิดว่า มี จุดสิ้นสุด

การแบ่งการคิดตามที่กล่าวมานี้มีข้อบกพร่อง เพราะนำเอาภาวะภายในและภายนอกมาปนเปกัน ใน เรื่องนี้ Brunswick ชี้ให้เห็นว่ากิจกรรมการแก้ปัญหานั้นจะต้องถือว่าเป็นการคลุกเคล้าระบบย่อยจะมี คุณสมบัติของมัน ซึ่งเราจะสามารถวัดได้ในที่สุด การศึกษาการแก้ปัญหาก็เป็นการศึกษาการ

คลุกเคล้ากันของทั้งสองระบบนี้ เป็นการศึกษาถึงลักษณะของมันที่มีผลต่อผลที่ออกมา นั่นคือความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการแก้ปัญหา

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

สรุป คำว่าการแก้ปัญหานั้นมีความหมายครอบคลุมกว้างมาก เป็นพฤติกรรมที่อินทรีย์กระทำเมื่อพบกับงานใหม่ซึ่งอินทรีย์ไม่สามารถจะให้การตอบสนองที่เรียนมาให้เหมาะสมกับงานนั้นได้มีผู้พยายามจะแยกประเภทของปัญหาไว้ต่าง 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 ความก้าวหน้าในการทำงานอาชีพจึงเกิดขึ้นตามไปด้วย (กัลยา สุวรรณแสง, 2536 : 1-7, 9-20)

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

บุคคลที่ชนะใจคนนั้น คือ จะต้องสำรวจมารยาทของตน ปรับปรุงรูปร่างให้สง่าชวนมอง มีท่าทางที่น่าดูมีเสน่ห์ ไม่ว่าจะนั่ง จะเดิน นั่งยืน หรือแสดงท่าทางประกอบ เสื้อผ้าที่สวมจะต้องเป็นสีที่สุภาพ แขนงเนียน น่าดู การแต่งหน้า แต่งพองาม ไม่ใส่เครื่องประดับมาก เพราะจะทำให้ไม่น่าดู การแต่งกายควรสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับกาลเทศะและสถานการณ์ ที่มีลักษณะเป็นผู้ฟังที่ดี เปิดโอกาสให้ผู้ที่สนทนาด้วยได้เล่าเรื่องของตนเองบ้าง ควรเป็นผู้ที่อ่อนน้อมถ่อมตน เป็นผู้ที่มีน้ำใจ ไม่คิดว่าตนเก่งคนเดียว ให้ความชื่นชมยกย่องผู้อื่น การพูดจา ควรใช้คำพูดที่สละสลวย พูดเสียงเพราะ ชัดเจน มีจังหวะ มีลีลาในการพูด รู้จักวิธีเข้าสมาคม มีมารยาทสังคม และเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รู้จักวิธีรับประทานอาหารที่ถูกต้อง เข้าใจสถานการณ์ในงานสังสรรค์ต่าง ๆ เข้าใจวิธีการแนะนำให้แขกรู้จักกัน และวิธีการลาจากกัน เป็นบุคคลที่มีความรู้รอบ ศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ ถ้ามีโอกาสควรศึกษาหาความรู้ด้านภาษาต่างประเทศไว้ให้พอพูดคุยสนทนากับชาวต่างชาติ เข้าใจหรือมีความรู้ภาษาอังกฤษ หรือภาษาฝรั่งเศส จะยิ่งทำให้เป็นบุคคลมีบุคลิกภาพที่น่าประทับใจ สามารถเข้าใจ สถานการณ์ของโลกภายนอกได้ (จุฑา บุรีภักดี, 2537 : 1-2, 11-13, 26-28, 57-60)

คำจำกัดความของบุคลิกภาพ

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

การให้คำจำกัดความที่แน่นอนลงไปของคำว่าบุคลิกภาพนั้นเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยาก เนื่องจากความคิดเห็นและความเข้าใจของผู้ศึกษาในเรื่องนี้แตกต่างกันออกไป โดยทั่วไปเรามักจะเข้าใจกันว่าบุคลิกภาพ หมายถึง ประสิทธิภาพทางสังคมของบุคคลอื่นทำให้เกิดเสน่ห์ในสายตาของผู้อื่น การตัดสินบุคลิกภาพของบุคคล โดยทั่วไปจะใช้ความรู้สึกที่มีต่อปฏิกิริยาของบุคคลนั้นที่แสดงออกต่อคนเป็นเกณฑ์ การใช้เกณฑ์ตัดสินในด้านนี้เป็นการพิจารณาจากสภาวะที่แท้จริงของบุคคลนั้นที่มีอยู่ แต่เป็นการมองในด้านเดียว นั่นคือพิจารณาว่าบุคคลนั้นเป็นคนอย่างไร ในความรู้สึกของเรา

ในทางจิตวิทยา เมื่อกล่าวถึงบุคลิกภาพ นักจิตวิทยาจะให้คำจำกัดความเกี่ยวกับบุคลิกภาพไว้อย่างลึกซึ้ง ครอบคลุมสภาวะทุกอย่างที่ประกอบกันขึ้นมาเป็นตัวบุคคล ซึ่งหมายรวมถึง คุณลักษณะทางจิตใจอันมีอิทธิพลต่อการกระทำของบุคคลภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ นักจิตวิทยาที่ศึกษาในเรื่องนี้ แต่ละบุคคลก็ให้คำจำกัดความของบุคลิกภาพแตกต่างกันไป จากการสำรวจหนังสือ

จิตวิทยาพบคำจำกัดความของคำว่า บุคลิกภาพ แตกต่างกันไปตามทัศนะของแต่ละคน ดังต่อไปนี้ (จุฬา นุรีภักดี, 2537 : 1-2, 11-13, 26-28, 57-60)

บุคลิกภาพที่เหมาะสม

บุคลิกภาพที่เหมาะสม คือ การแสดงออกทั้งทางกิริยาท่าทาง นิสัยใจคอดี และเหมาะสมกับกาลเทศะ และบุคคล เมื่อใครพบเห็นบุคคลแสดงออกของกิริยาท่าทางดี นิสัยใจคอดี ก็จะมีผู้ชื่นชมยกย่อง ฉะนั้น การสำรวม การรู้จักบังคับตนเอง จึงสำคัญมาก และการที่บุคคลมีพฤติกรรมดังต่อไปนี้ ถือว่าเป็นผู้มีบุคลิกลักษณะดี (จุฬา นุรีภักดี, 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)

นักจิตวิทยาและนักการศึกษาคนหนึ่งได้สรุปผลขององค์ประกอบที่สำคัญของบุคลิกภาพของบุคคล 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)
- เย็นเฉย (Cold)
- ไม่เป็นมิตร (Unfriendly)

2. ความซื่อตรงต่อหน้าที่ (Conscientiousness) แบ่งเป็น

ลักษณะทางบวก (Positive)

ลักษณะทางลบ (Negative)

- พึ่งพาได้ (Dependable)
- ไว้ใจได้ (Reliable)
- ซื่อสัตย์ (Honest)
- รับผิดชอบ (Responsible)
- ยุติธรรม (Conscientious)
- หลงลืม (Forgetful)
- เลินเล่อ (Careless)
- เหลวไหล (Negligent)
- ไว้ใจไม่ได้ (Unreliable)
- ไม่ซื่อสัตย์ (Dishonest)

3. วัฒนธรรม (Culture) แบ่งเป็น

ลักษณะทางบวก (Positive)

- จินตนาการ (Imaginative)
- ไม่ด่างพร้อย (Polished)
- หลึกแหลม (Intellectual)
- มีประสบการณ์มาก (Sophisticated)
- หยิ่งจองหอง (Snobbish)

ลักษณะทางลบ (Negative)

- ทำตามสั่ง (Direct)
- ตรงไปตรงมา (Down-to-earth)
- ซื่อ ๆ (Simple)
- ทำหยาบ (Coarse)
- หยาบกระด้าง (Crude)

4. ความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) แบ่งเป็น

ลักษณะทางบวก (Positive)

- พอเหมาะ (Related)
- สุขุมเยือกเย็น (Calm)
- หนักแน่น (Secure)
- มั่นคง (Poised)
- อารมณ์เย็น (Composed)

ลักษณะทางลบ (Negative)

- ตื่นเต้น (Excitable)
- หงุดหงิด (Restless)
- วิตกกังวล (Nervures)
- เครียด (Tense)
- โทเล (Insecure)

5. ชอบแสดงตัว (Extraversion) แบ่งเป็น

ลักษณะทางบวก (Positive)

- ผจญภัย (Adventurous)
- ชอบสังคม (Outgoing)
- เปิดเผย (Open)
- ช่างพูด (Talkative)
- พูดตรงไปตรงมา (Outspoken)

ลักษณะทางลบ (Negative)

- ระมัดระวัง (Caretions)
- สงวนตัว (Reserved)
- เงียบ (Silent)
- ห่างเหิน (Distant)
- คอยหนี (Withdrawn)

การศึกษาถึงการจัดระบบโครงสร้างพื้นฐานทางบุคลิกภาพของบุคคลได้มีการศึกษามากกว่า 40 ปี การจัดระบบมีความแตกต่างกันออกไป โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบมาช่วยในการจัดระบบโครงสร้างพื้นฐานทางบุคลิกภาพของบุคคล

คุณธรรมในงาน (The Work Ethic) (กรมอาชีวศึกษา, 2530 : 12)

คุณธรรมในงานคือ ค่านิยมที่จะชี้ให้เห็นว่างานที่ทำนั้นมีความสำคัญ มีคุณค่าและมีเกียรติ และคนที่ควรทำงานแม้ว่าสถานะทางการเงินของเขาจะไม่จำเป็นต้องทำงานก็ตาม คุณธรรมในงานคือ สิ่งจูงใจในงานประการหนึ่ง แต่ก็แตกต่างจากสิ่งจูงใจอื่น ๆ

มีคำถามที่ได้รับการกล่าวถึงกันมากคือ ในปัจจุบัน เกิดการเปลี่ยนแปลงคุณธรรมในการทำงานที่สหรัฐอเมริกาอย่างไร และการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้ทำให้ความสามารถในการผลิตเปลี่ยนแปลงไปหรือไม่ จากการวิจัยพบว่า คุณธรรมในการทำงานของคนในสหรัฐอเมริกาลดลงอย่างน้อยก็ในกลุ่มของผู้ชาย ส่วนในกลุ่มของผู้หญิงนั้นค่านิยมของผู้หญิงทำงานกับค่านิยมของแม่บ้านมักจะเกิดความขัดแย้งกัน ซึ่งผู้หญิงมักจะมีคุณธรรมในการทำงานลดลง จึงไม่แปลกเลยที่ผู้หญิงอเมริกันไม่สามารถทำงานได้ตามค่านิยมการทำงานของชาวอเมริกัน อย่างไรก็ตาม คุณธรรมในการทำงานที่ลดลงก็ไม่ได้ทำให้ความสามารถในการผลิตของสหรัฐอเมริกาลดลง เพราะที่สามารถนำเอาความฉลาดและการ จูงใจทางอารมณ์มาทดแทนกันได้

ภาวะการเป็นผู้นำ (แอกรีก ประทุมวัล, 2540 : 11)

วิชาจิตวิทยาสังคมให้ความสนใจศึกษาเรื่องเกี่ยวกับผู้นำ เพื่อดูว่าคนที่เป็นผู้นำจะมีลักษณะอย่างไร ผู้นำประเภทไหนช่วยให้กลุ่มทำงานได้ผลดี เพราะกลุ่มจะมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับหัวหน้าหรือผู้นำ ในขณะที่เดิวกันกลุ่มจะคงอยู่ต่อไปนานเพียงไรขึ้นอยู่กับหัวหน้าหรือผู้นำเช่นกัน แต่ก็มีบางครั้งที่มีความผันแปรของเหตุการณ์ทำให้ตำแหน่งผู้นำเปลี่ยนแปลงไปได้

ทฤษฎีภาวะผู้นำ พิจารณาออกได้เป็น 3 กลุ่ม

กลุ่มที่ 1 ทฤษฎีผู้นำโดยคุณลักษณะพิเศษ (Trait Theory) ทฤษฎีนี้เชื่อกันมาจนถึงประมาณ 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

1. ผู้นำ คือ บุคคลที่สามารถจะดึงพลังงานและความสามารถของกลุ่มมาใช้ให้เกิดประโยชน์ตามความประสงค์ของกลุ่ม
2. ผู้นำ คือ บุคคลที่มีสติปัญญาเฉลียวฉลาด แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีและแก้ปัญหาของกลุ่มได้
3. ผู้นำ คือ ผู้ที่บุคลิกลักษณะดี น่าเลื่อมใส ในทัศนคติของสมาชิกภายในกลุ่ม
4. ผู้นำ คือ บุคคลที่มีความเข้มแข็งพอ ๆ กับกลุ่ม
5. ผู้นำ คือ ผู้มีใจคอหนักแน่นพูดแล้วเชื่อถือได้ไม่โลเล
6. ผู้นำ คือ ผู้ที่มีความคิดริเริ่ม กระตือรือร้นเสมอ
7. ผู้นำ คือ ผู้ที่ทำให้กลุ่มสามารถให้ความร่วมมือกันได้
8. ผู้นำ คือ ผู้ที่มีความสามารถในการบริหารกิจการต่าง ๆ
9. ผู้นำ คือ ผู้ที่มีความสามารถแนะนำผู้อื่นได้ถูกต้องมีเหตุผล
10. ผู้นำ คือ ผู้ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน
11. ผู้นำ คือ ผู้ที่เต็มใจทำงานเพื่อความเจริญของกลุ่ม
12. ผู้นำ คือ ผู้ที่ไม่เอาผลสำเร็จของผู้อื่นมาเป็นของตน
13. ผู้นำ คือ ผู้ที่มีความอดทน ซื่อสัตย์ สุจริต และยุติธรรม

ความหมายของจริยธรรม

คำว่า “จริยธรรม” แยกออกเป็น จริย + ธรรม ซึ่งคำว่า จริย หมายถึง ความประพฤติหรือกิจการที่ควรประพฤติ ส่วนคำว่า ธรรม มีความหมายหลายประการ เช่น คุณความดี, หลักคำสอนของศาสนา, หลักปฏิบัติ เมื่อนำคำทั้งสองมารวมกันเป็น “จริยธรรม” จึงมีความหมายตามตัวอักษรว่า “หลักแห่งความประพฤติ” หรือ “แนวทางของการประพฤติ”

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๓๕ ให้คำนิยามว่า “จริยธรรม” คือ ธรรมที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติ, ศีลธรรม, กฎศีลธรรม

โดยทั่วไปจริยธรรมมักอิงอยู่กับศาสนา ทั้งนี้เพราะคำสอนทางศาสนามีส่วนสร้างระบบจริยธรรมให้สังคม ดังคำกล่าวของ ม.ร.ว.คึกฤทธิ์ ปราโมช ที่ว่า “จริยธรรมของสังคมไทยขึ้นอยู่กับระบบศีลธรรมของพุทธศาสนา ศาสนาพุทธกำหนดหลักในการปฏิบัติในชีวิตประจำวันไว้อย่างไร นั่น

หมายความว่า ได้กำหนดหลักจริยธรรมไว้ให้ปฏิบัติอย่างนั้น” แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่า จริยธรรมอิงอยู่กับหลักคำสอนทางศาสนาเพียงอย่างเดียว แต่ที่จริงนั้นจริยธรรมยังรากอยู่บนขนบธรรมเนียมประเพณี โดย นัยนี้ 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 ในส่วนของนโยบายและการพัฒนาแต่ระยะยาวด้านจริยธรรม จากแนวคิดของสาโรช บัวศรี และพระราชวรมนี ดังต่อไปนี้

1. การรักความจริง การไม่พูดปดและไม่ฉ้อฉล การรักษาความสัตย์สุจริต
2. การไม่เบียดเบียนกัน การรักษาสิทธิและความชอบธรรมของผู้อื่น
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. ความมีเมตตา กรุณา และการให้อภัย
15. ความพากเพียรและอดทน
16. การรู้จักค่าของการทำงาน
17. การรู้จักค่าของทรัพยากร
18. ความมีสติสัมปชัญญะ
19. การรู้จักใช้ปัญญาแก้ไขปัญญา
20. การมีสัมมาอาชีวะ
21. การมีคารวะธรรม
22. การมีสามัคคีธรรม
23. การมีปัญญาธรรม
24. ความไม่ประมาท
25. ความกตัญญูกตเวที
26. การรักษาระเบียบวินัย
27. การประหยัด
28. ความยุติธรรม
29. การมีมรรค 8 ซึ่งจัดเป็น 3 สาย คือ ศีล สมာธิ และปัญญา

ในข้อเท็จจริงจะเห็นได้ว่า การจัดลักษณะคุณธรรมที่กล่าวมานั้นมีบางส่วนที่ซ้ำซ้อนกัน ดังนั้นจะ
ได้จัดกลุ่มคุณธรรมหลักเป็น 19 กลุ่ม คือ

1. ความมีเหตุผล (Rationality)
2. ความซื่อสัตย์สุจริต (Honesty)
3. ความอดุสาหะ หรือการมีความตั้งใจอันแน่วแน่ (Resolution)
4. ความเมตตากรุณา (Compassion)

5. ความเสียสละ (Devotion)
6. ความสามัคคี (Cooperation)
7. ความรับผิดชอบ (Responsibility)
8. ความกตัญญูทศเวที (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 ความสามารถในการใช้ปัญญาในการประพตปฏิบัติ รู้จักไตร่ตรอง พิสูจน์ให้ประจักษ์ ไม่หลงงมงาย มีความยับยั้งชั่งใจ ไม่ผูกพันตนเองกับอารมณ์และความยึดมั่น ส่วนตัวความสามารถในการหาสาเหตุของสิ่งต่าง ๆ ได้โดยการคิดใคร่ครวญ ไตร่ตรองปัญหาต่าง ๆ ว่ามีต้นตอมาจากสิ่งใด รวมไปถึงการพิจารณาว่าถ้าทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดลงไปแล้วจะเกิดผลดีหรือผลเสียต่อตนเอง และคนรอบข้างอย่างไรบ้าง
2. ความซื่อสัตย์สุจริต นิยาม การประพตปฏิบัติอย่างเหมาะสม และตรงต่อความเป็นจริง ประพตปฏิบัติอย่างตรงไปตรงมา ทั้งกาย วาจา ใจ ต่อตนเองและผู้อื่น รวมตลอดทั้งต่อหน้าที่การงานและ คำมั่นสัญญา ความประพตที่ตรงไปตรงมา และจริงใจในสิ่งที่ถูกที่ควร ถูกต้องตามทำนอง คลองธรรม รวมไปถึงการไม่คิดคดขยศ ไม่คดโกงและไม่หลอกลวง นอกจากนี้แล้วความซื่อสัตย์สุจริตยังรวมไปถึง การรักษาคำพูดหรือคำมั่นสัญญา และการปฏิบัติหน้าที่การงานของตนเองด้วยความ รับผิดชอบ และด้วยความซื่อสัตย์ไม่แสวงหาผลประโยชน์ให้แก่ตนเองและพวก

ห้องด้วยการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ ซึ่งความซื่อสัตย์สุจริตนี้จะดำเนินไปด้วยความตั้งใจจริงเพื่อทำหน้าที่ของตนเองให้สำเร็จลุล่วง ด้วยความระมัดระวัง และเกิดผลดีต่อตนเองและสังคม

3. ความอดุสาหะ นิยาม ความพยายามอย่างเข้มแข็ง เพื่อให้งานที่ทำสำเร็จลุล่วง ความมีมานะ พยายามในการประกอบกิจการที่สุจริตด้วยความขยันขันแข็ง อดทน เอาใจใส่อยู่เป็นนิจและเสมอด้านเสมอปลาย โดยใช้สติปัญญาเพื่อให้งานที่ทำบรรลุผลสำเร็จและได้รับผลดีสูงสุด (สรุปการทำงานด้วยความอดทนไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค)

4. ความเมตตา กรุณา นิยาม เมตตา คือ ความรักใคร่ปรารถนาจะให้อื่นเป็นสุข กรุณา คือ ความสงสาร คิดจะช่วยให้ผู้อื่นพ้นทุกข์ ความปรารถนาให้ผู้อื่นได้รับความสุข สามารถแสดงออกได้โดยการช่วยเหลือโดยการกระทำ หรือวาจา รวมถึงการไม่คิดร้ายต่อผู้อื่นด้วย

5. ความเสียสละ นิยาม การละความเห็นแก่ตัว การให้ปันแก่ผู้ที่ควรได้รับ ด้วยกำลังกาย กำลังทรัพย์ กำลังสติปัญญา รวมทั้งการรู้จักสละทิ้งอารมณ์ร้ายในตนเอง ความมีจิตใจกว้างขวางช่วยเหลือเกื้อกูล การสละความสุขสบายหรือผลประโยชน์ของตนเอง อันเป็นการกระทำที่เป็นประโยชน์ให้แก่บุคคลอื่น โดยที่ตนเองมิได้หวังผลตอบแทนความมีจิตใจกว้างขวางช่วยเหลือเกื้อกูล 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. ความกตัญญู กตเวทิตา นิยาม ความกตัญญู หมายถึง ความรู้สึกนึกในการอุปการะคุณ หรือบุญคุณที่ผู้อื่นหรือสิ่งอื่นมีต่อตนเอง กตเวทิตา หมายถึง การแสดงออกเพื่อการตอบแทนบุญคุณ ความกตัญญู กตเวทิตา หมายถึง การรู้บุญคุณและตอบแทนคุณต่อคนอื่นและสิ่งอื่นที่มีบุญคุณ

9. ความประหยัด นิยาม การใช้สิ่งทั้งหลายอย่างพอเหมาะพอควรเพื่อให้ได้ประโยชน์มากที่สุด การรู้จักใช้ รู้จักออมทรัพย์สิ้น เวลา ทรัพยากรทั้งส่วนตนและสังคมตามความจำเป็นให้เกิดประโยชน์และคุณค่าที่สุด รวมทั้งการรู้จักดำรงชีวิตให้เหมาะสมกับสภาพฐานะความเป็นอยู่ส่วนตนและสังคม
10. ความรู้จักพอ นิยาม การไม่โลภ ไม่หลง และการจัดการชีวิตของตนโดยสัน โดยการพึงพอใจในสภาพที่ตนเองเป็นอยู่ และรู้จักดำรงชีวิตให้เหมาะสมกับสภาพฐานะความเป็นอยู่ของตนเอง การมีความระลึกรู้สึกตัวอยู่เสมอ อันจะมีผลให้สามารถควบคุมตนเองให้พ้นจากการเป็นทาสของกิเลส
11. ความมีสติสัมปชัญญะ นิยาม การควบคุมตนเองให้มีความพร้อม มีสภาพตื่นตัว ฉับไวในการรับรู้ทางประสาทสัมผัส ในการตัดสินใจ และในการพหุติดนอย่างเหมาะสมบนพื้นฐานของการสำรวจรอบคอบและระมัดระวัง
12. ความมีระเบียบวินัย นิยาม การควบคุมความประพฤติให้ถูกต้องและเหมาะสมกับจรรยา มารยาท ข้อบังคับ ข้อตกลง กฎหมาย และศีลธรรมการรู้จักควบคุมตนเองให้ประพฤติปฏิบัติตาม ข้อตกลง ข้อบังคับ ระเบียบแบบแผน และขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงาม ย่อมนำมาซึ่งความสงบสุขในชีวิตของคน ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคมและประเทศชาติ
13. ความยุติธรรม นิยาม การปฏิบัติด้วยความเที่ยงตรง สอดคล้องกับความเป็นจริง และเหตุผล ความเที่ยงธรรม ความชอบธรรม และความชอบด้วยเหตุผล
14. ความอดทนอดกลั้น นิยาม ความอดทน คือการกระทำทุกอย่างด้วยความตั้งใจ สม่่าเสมอเป็นระยะเวลานาน โดยไม่ย่อท้อต่อปัญหาและอุปสรรคทั้งปวง ความอดกลั้น คือ การรู้จักข่มใจในเวลาที่เหมาะสมกับเหตุการณ์ที่เข้าขวนทุกรูปแบบ อันจะทำให้ไม่เกิดความเสียหายหรือถลำลึกลงไปในความชั่วร้าย หรือความทุจริตทั้งปวง ความเข้มแข็ง ความบึกบึน ความหนักแน่นของจิตใจที่สามารถยืนหยัดต่อสู้การกระทบกระทั่งของสภาพการณ์และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยไม่แสดงอาการหวั่นไหวใด ๆ
15. ความเคารพนับถือผู้อื่น นิยาม การแสดงออกซึ่งกาย วาจา ใจ อันสุภาพอ่อนโยน การรู้จักสำรวม รู้จักการให้เกียรติผู้อื่นและให้เกียรติสิ่งที่ควรเคารพอย่างถูกต้องเหมาะสมตาม โอกาสและสถานการณ์ การเคารพในการแสดงออกทางความคิด คำพูดและการกระทำของผู้อื่น อันจะทำให้

ตนเองมีใจที่เปิดกว้าง ไม่หมกมุ่นอยู่แต่ความคิดของตนเอง เพราะในบางครั้งการที่ยึดติดอยู่เฉพาะแต่ความคิดของตนอย่างเดียวนั้นอาจจะผิดพลาด หรือมองปัญหาได้ไม่ทั่วถึง

16. ความไม่เห็นแก่ตัว นิยาม การกระทำที่ไม่หวังประโยชน์ของคนฝ่ายเดียว แต่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่นและส่วนรวม

17. ความถ่อมตัว นิยาม การวางตนอย่างเหมาะสม ไม่แสดงตนเหนือผู้อื่น

18. ความกล้าทางคุณธรรม นิยาม การแสดงความกล้าในการคิดและกระทำแต่สิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสมความกล้าหาญที่จะคิด พูด และทำในสิ่งที่ตนคิดว่าถูกต้องทางจริยธรรมโดยไม่คำนึงว่าหากตนปฏิบัติตามสิ่งนั้นแล้วตนเองจะได้รับประโยชน์ หรือเสียผลประโยชน์อะไรบ้าง หากแต่กระทำไปเพราะมันเป็นสิ่งที่ถูกต้อง และจะไม่กระทำสิ่งที่ไม่ถูกต้องแม้ว่ามันจะนำมาซึ่งผลประโยชน์มากมายมหาศาลก็ตาม

19. ความเคารพตนเอง นิยาม การรู้รับและเชื่อมั่นในความรู้และขอบเขตความสามารถของตนการปฏิบัติตามความตั้งใจ หรือปณิธานของตนเองอย่างแน่วแน่ที่จะประพฤติปฏิบัติแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์ และเป็นสิ่งที่พิจารณาแล้วว่าถูกต้องทำนองคลองธรรมการมีความเชื่อมั่นในความสามารถที่จะกระทำการใด ๆ ให้สำเร็จได้ด้วยตนเอง สามารถดำรงชีพอยู่ได้โดยราบรื่น ไม่เดือดร้อน สามารถหาปัจจัยที่จำเป็นในการดำรงชีพมาได้ด้วยความสามารถของตนเอง ไม่เป็นภาระให้ผู้อื่นต้องคอยอุปถัมภ์สงเคราะห์

ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงให้นิยามของการกระทำที่สร้างสรรค์ว่า คือการกระทำที่ได้ผลเป็นประโยชน์แก่ทุกๆ ฝ่ายได้เต็มเปี่ยมตรงตามจุดประสงค์ ไม่มีการสูญเสียเปล่า หรือหากจะเสียก็เสียน้อยที่สุด การสร้างสรรค์ที่แท้จริงน่าจะทำด้วยวิธีการที่ละมุนละม่อม ทั้งด้วยความรู้ ความสุขุมรอบคอบ ประกอบด้วยเหตุผลให้ทุกฝ่ายทุกคนได้ร่วมมือกันแก้ไขสิ่งที่ควรแก้ไข ส่งเสริมสิ่งที่ควรส่งเสริม พร้อมกับสร้างสิ่งที่ดีควรสร้างใหม่ให้มีขึ้นสมบูรณ์ บริบูรณ์ตามที่ต้องการ และทรงเตือนว่าในการสร้างสรรค์พัฒนานั้นไม่ควรอย่างยิ่งที่จะกระทำด้วยความกระหาย หรือความเร่งรีบที่จะสร้างของใหม่ สิ่งใหม่ เพื่อความแปลกใหม่และความพอใจ เพราะความจริงสิ่งที่ดีใหม่แท้ๆ นั้นไม่มี ส่งใหม่ทั้งปวงย่อมสืบเนื่องมาจากสิ่งเก่า (อุดม หนูทอง, 2540 : 7-8)

นอกจากนี้ยังมีการให้ความหมายจากผู้เชี่ยวชาญอีกหลายท่านว่า เป็นความรู้สึกนึกคิดที่เกิดขึ้นในบุคคลแต่ละคน แต่ไม่ได้หมายความว่าทุกคนจะมีความคิดสร้างสรรค์เหมือนกันหมด ผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ เช่น ศิลปิน นักวิทยาศาสตร์ จะพยายามทำบางสิ่งบางอย่างให้สำเร็จ พยายามแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ หรือพยายามเสนอความคิดใหม่ๆ ในงานเขียน เป็นต้น ความคิดสร้างสรรค์จึงเป็นความคิดเพื่อค้นหาความสัมพันธ์ใหม่ๆ ระหว่างสิ่งเร้าต่างๆ ทำให้สามารถคิดแก้ปัญหา คิดประดิษฐ์เครื่องมือ หรือวิธีการใหม่ๆ ขึ้นมาใช้ (กรมการจัดหางาน, 2544) เป็นความคิดคู่มาด้วยสังคมตะวันตกมานานแล้ว วัฒนธรรมและความคิดอ่านของคนทั่วไป ถ้าย้อนไปอดีตจนถึงกรีกโบราณ กระแสความคิดในทางปรัชญา และสุนทรียศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับความงามของศิลปกรรม ได้มีการเสนอความคิด ขัดแย้ง สร้างสรรค์ และพัฒนากันตลอดมา เพลโตและอาริสโตเติล ได้กลายเป็นกุญแจสำคัญสองดอกที่ไขไปสู่ความคิด ขัดแย้ง และความคิดสร้างสรรค์ในทางปรัชญา และสุนทรียศาสตร์สืบต่อมาจนถึงปัจจุบัน ความคิดในเชิงขัดแย้งย่อมเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เห็นความคิดสร้างสรรค์ และความคิดสร้างสรรค์ก็ส่งผลไปสู่การสร้างสรรคในทางวัตถุ ไม่ว่าจะเป็นศิลปวัตถุหรือวัตถุเพื่อการดำรงชีวิตอันหลากหลายก็ตาม

ความหมายของความคิดสร้างสรรค์

บารอนและเมย์ (Baron and May, 1960) ได้ให้คำจำกัดความว่า ความคิดสร้างสรรค์เป็นความสามารถของมนุษย์ที่จะนำไปสู่สิ่งใหม่ๆ เกิดผลผลิตใหม่ๆ ทางเทคโนโลยี รวมทั้งความสามารถในการประดิษฐ์ คิดค้นสิ่งแปลกใหม่ ดังเช่น ทอมัส เอดิสัน ค้นพบหลอดไฟฟ้าและเครื่องไฟฟ้าขนาดเล็ก ซึ่งงานประดิษฐ์ของเขาก็จัดเป็นงานที่มีลักษณะความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คือแปลกใหม่ แตกต่างจากที่เคยปรากฏ และยังประโยชน์อย่างมหาศาลต่อชาวโลก

กระบวนการคิดสร้างสรรค์ (Creative Process)

หมายถึง วิธีการคิดหรือกระบวนการทำงานของสมองอย่างเป็นขั้นตอน และสามารถคิดแก้ปัญหาได้สำเร็จ ทอแรนซ์ (Torrance., 1965) ได้ให้คำอธิบายว่า เป็นกระบวนการของความรู้สึกไวต่อปัญหา หรือสิ่งที่บกพร่องขาดหายไป แล้วจึงรวบรวมความคิดตั้งเป็นสมมติฐานขึ้น ต่อจากนั้นก็ทำการรวบรวมข้อมูลต่างๆ เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งขึ้นขั้นต่อไปจึงเป็นการรายงานผลที่ได้จากการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเป็นแนวคิดและแนวทางใหม่ต่อไป

บุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Person)

หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมา แมคคินนอน (Mackinnon. 1960) ได้ศึกษาคุณลักษณะของผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ พบว่าผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์จะเป็นผู้ที่ตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา (Alert) มีความสามารถในการใช้สมาธิ มีความสามารถในการพิจารณาวิเคราะห์ความคิดอย่างถี่ถ้วน เพื่อใช้ในการแก้ปัญหา และมีความสามารถในการสอบสวนค้นหารายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างละเอียดกว้างขวาง คุณลักษณะอีกประการหนึ่งก็คือ เป็นผู้ที่เปิดรับประสบการณ์ต่างๆ อย่างไม่หลีกเลี่ยง (Openness to Experience) ชอบแสดงออกมากกว่าที่จะเก็บกดไว้ และยังคงกล่าวเพิ่มเติมว่า สถาปนิกที่มีความคิดสร้างสรรค์ต่ำ กูช (Gough. 1961) ได้ศึกษากับนักศึกษาวิทยาศาสตร์ก็พบผล สอดคล้องกัน นอกจากนี้ เมนเดนสัน (Mendenson. 1964) และกริสวอลด์ (Griswald. 1966) ยังพบอีกว่าบุคคลดังกล่าวจะมองเห็นช่องทางที่จะแก้ปัญหาได้ดีกว่า เนื่องจากมีความตั้งใจดีมีการรับรู้เร็วและง่าย และแรงจูงใจสูง

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

1. มีความสามารถในการคิดพลิกแพลงแก้ปัญหาต่างๆ ให้ลุล่วงด้วยดี
2. ไม่ชอบทำตามอย่างผู้อื่น โดยไม่มีเหตุผล
3. มีจิตใจจดจ่อและผูกพันกับงาน และมีความอดทนอย่างทรหด
4. เป็นผู้ไม่ยอมเลิกล้มอะไรง่ายๆ หรือนักสู้ที่ดี
5. มีความคิดคำนึงหรือจินตนาการสูง
6. มีลักษณะความเป็นผู้นำ
7. มีลักษณะขี้เล่น รื่นเริง
8. ชอบรับประสบการณ์ใหม่
9. นับถือตนเอง และเชื่อมั่นในตนเองสูง
10. มีความคิดอิสระ และยืดหยุ่น
11. ยอมรับและสนใจสิ่งแปลกๆ
12. มีความซับซ้อนในการรับรู้
13. กล้าหาญ กล้าเผชิญความจริง

14. ไม่ค่อยเคร่งครัดกับระเบียบแบบแผน
15. ไม่ยึดมั่น (Dogmatism) ในสิ่งใดสิ่งหนึ่งจนเกินไป ชอบทำงานเพื่อความสุข และความพอใจของตนเอง
16. มีอารมณ์ขัน

สรุป

ความคิดสร้างสรรค์สามารถอธิบายได้ 3 ลักษณะ คือ

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

2.11.5 ความรู้ความสามารถในงานอาชีพ (Technical Skill)

เนื่องจากขณะนี้ยัง ไม่มีผู้บัญญัติศัพท์ไทยสำหรับ Competency ให้ครอบคลุมตามความหมายในวงการนี้ เพราะเรามีคำที่ใช้หลากหลาย เช่น ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ ทักษะ ฝีมือ ความประพฤติ อุปนิสัย ตลอดจนความพร้อม ในที่นี้จึงขอใช้ทับศัพท์ภาษาอังกฤษเพราะ D. McClelland ผู้บัญญัติศัพท์นี้สำหรับการบริหารทรัพยากรบุคคล ได้ให้ความหมายรวมถึงสิ่งที่เห็นและวัดได้ง่ายจากภายนอกคือ 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 ซึ่งจะมีขั้นความสามารถแตกต่างกันไปตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือคาดหวัง 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 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

1. ธุรกิจอุตสาหกรรม ได้แก่ การประกอบธุรกิจที่มุ่งผลิต แปรรูป และหล่อหลอมวัตถุดิบให้เป็นสินค้าต่าง 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 เพื่อให้ความสะดวกสบาย ความปลอดภัย หรือความสนุกสนานบันเทิงแก่ลูกค้า โดยเรียกค่าบริการเป็นค่าตอบแทน 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 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยได้ศึกษาอ้างอิงงานวิจัยต่างๆ ที่มีผู้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความต้องการ ทัศนคติ และความพึงพอใจของสถานประกอบการ รายละเอียดมีดังต่อไปนี้

แอ็ครัก ประทุมวัล (2540 : ข) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกอบการจังหวัดชลบุรีต่อคุณสมบัติของลูกจ้างที่สำเร็จอาชีวศึกษา ประเภทช่างอุตสาหกรรม : ศึกษากรณีเฉพาะบริษัทไทย ซีอาร์ ที จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการจังหวัดชลบุรีต่อคุณสมบัติของลูกจ้างที่สำเร็จอาชีวศึกษาประเภทช่างอุตสาหกรรม 8 ด้าน คือ คุณค่าเฉพาะตัว ทักษะในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ทักษะในการสื่อสาร ลักษณะเกี่ยวกับงาน วุฒิภาวะ ความปลอดภัยในงาน และความรับผิดชอบในงาน ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้ประกอบการจังหวัดชลบุรีต่อคุณสมบัติของลูกจ้างที่สำเร็จอาชีวศึกษา ประเภทช่างอุตสาหกรรม อยู่ในระดับปานกลาง เพราะอาจเนื่องมาจากลูกจ้างที่ผู้ประกอบการรับเข้าทำงานเป็นช่างฝีมือและช่างเทคนิคที่ผ่านการฝึกอบรมจากสถาบันการศึกษาตามหลักสูตรอาชีวศึกษา ซึ่งพยายามมุ่งฝึกคุณสมบัติของนักศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการ

โควิน (Cowan.) (1984 : 1) ได้วิจัยเรื่องการประเมินความพึงพอใจของนายจ้างและลูกจ้าง ซึ่งยอมรับที่ โรงเรียนเทคนิคในพื้นที่หุบเขาแคนาดาเขียน 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 สักคังกระพัน (2542 : ข) ได้ทำโครงการเรื่องคุณสมบัติของ นักเทคโนโลยีการพิมพ์ระดับปริญญาตรีที่สอดคล้องกับความต้องการและทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการอุตสาหกรรมการพิมพ์ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่าผู้บริหารสถานประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับด้านต่างๆ โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด ดังนี้ 1. ด้านความรู้ความสามารถเฉพาะสาขาวิชา 2. ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและพัฒนาวิชาชีพ 3. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม 4. ด้านบุคลิกภาพ 5. ด้านความรู้ความสามารถพิเศษ และ 6. ด้านคุณสมบัติทั่วไป

บัญญัติ กุศลสถาพร (2532 : ข) จากการวิจัยพบว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญต่อลักษณะในด้านความรับผิดชอบเป็นอันดับแรก ความซื่อสัตย์ ความอดทน ความขยันหมั่นเพียร การตรงต่อเวลา

สุขภาพ แข็งแรง คล่องแคล่วว่องไว มีความผูกพันกับองค์กร มีน้ำใจโอบอ้อมอารี ช่วยเหลือ
เกื้อกูล มีมนุษยสัมพันธ์ดี ตามลำดับ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน (2532 : ข) ได้สำรวจพบว่าคุณสมบัติของแรงงานที่
นายจ้างต้องการมี 2 ลักษณะคือ

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

อาทร จันทรวินิต (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 การทำงานร่วมกันโดย
อาศัยความสามัคคี และร่วมแรงร่วมใจ เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้ สิ่งที่จะก่อให้เกิด
ความสำเร็จขององค์กรก็คือ บุคลากรทุกฝ่ายต้องมีลักษณะนิสัยดังที่กล่าวข้างต้น กล่าวได้ว่าเป็น
ลักษณะของการทำงานกันเป็นทีม หรือองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) นั่นเอง

บุญส่ง บุญมาก (2543 : ข) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณสมบัติของบัณฑิตที่บริษัทฝรั่งเศสในประเทศไทยต้องการ ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารชาวฝรั่งเศสที่ตอบแบบสอบถามได้เน้นคุณสมบัติของบุคลากรไทยไว้ 3 ประการ ได้แก่

1. มีความรู้ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาอังกฤษ (สำหรับบัณฑิตวิชาเอกฝรั่งเศส)
 2. ทำงานเป็น (เน้นบุคคลที่เคยมีประสบการณ์การทำงาน การฝึกงานมาก่อน)
 3. เป็นคนที่มีความซื่อสัตย์ 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 และต้องมีความอดทนต่อแรงกดดันรอบข้าง ได้เป็นอย่างดี

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

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริหาร สถานประกอบการต่อคุณลักษณะของบัณฑิต คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ 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 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สาขาการออกแบบแฟชั่น ที่สำเร็จการศึกษาปีการศึกษา 2548 จำนวน 30 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการศึกษานี้ ใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง เนื่องจากประชากรมีจำนวนไม่มากนัก ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างจึงเท่ากับประชากรจริง คือ 30 ตัวอย่าง ซึ่งได้ข้อมูลมาจากงานกิจการนักศึกษา คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น จากการติดตามผลการทำงานของบัณฑิตที่มาลงทะเบียนรับพระราชทานปริญญา ปี 2549

จากข้อมูลดังกล่าวได้คัดลอกข้อมูลในส่วนที่จำเป็นและเกี่ยวข้องกับการวิจัยเท่านั้นมาใช้ ซึ่งข้อมูลที่ได้ไม่สมบูรณ์ เนื่องจากบัณฑิตกรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน จึงได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องและเป็นปัจจุบันของข้อมูลอีกครั้ง โดยการโทรศัพท์ไปยังกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เพื่อสอบถามสถานภาพหลังสำเร็จการศึกษาและที่อยู่ที่ทำงานปัจจุบัน ผลสรุปได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างลดลงเหลือเท่ากับ 22 ตัวอย่าง (รายละเอียดดังตารางที่ 3.1) จากนั้นจึงส่งแบบสอบถามไปยังผู้บริหารสถานประกอบการที่กลุ่มตัวอย่างทำงานอยู่ และเมื่อครบตามกำหนด (2 สัปดาห์) จึง

โทรศัพท์ติดตามผู้ที่ยังไม่ตอบกลับมาและหากมีตกหล่นได้ส่งแบบสอบถามไปอีกครั้ง สรุปสุดท้ายจะมีผู้ที่ตอบกลับมาจำนวนทั้งสิ้น 22 ตัวอย่าง จึงนำมาใช้เป็นตัวอย่างต่อไป

ตารางที่ 3.1 แสดงสถานภาพบัณฑิตหลังสำเร็จการศึกษา ในปีการศึกษา 2548 จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สาขาออกแบบแฟชั่น

สถานภาพ	ทำงาน	ศึกษาต่อ	ออกจากงาน	ว่างงาน	รวมทั้งสิ้น
จำนวน (คน)	22	2	3	3	30

หมายเหตุ มีผู้ไม่สำเร็จการศึกษาตามกำหนด จำนวน 5 คน

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 จากนั้นได้รวบรวมและวิเคราะห์ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทักษะด้านต่างๆ (รายละเอียดหน้าที่ 25-60) ได้ประเด็นสำคัญที่นำมาใช้สร้างแบบสอบถามซึ่งประกอบไปด้วยทักษะ 6 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 เมื่อได้ประเด็นต่างๆ ที่จะนำมาสร้างแบบสอบถามแล้ว ทำการออกแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้บริหาร สถานประกอบการต่อคุณลักษณะของบัณฑิต คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยมีการแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไป คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ และความต้องการในอนาคต จำนวน 13 ข้อ แบ่งคำถามเป็นลักษณะต่างๆ ดังนี้

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

ตอนที่ 2 สอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อบัณฑิตในด้านต่างๆ 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 คือผู้บริหารสถานประกอบการของบัณฑิต คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สาขาออกแบบแฟชั่น ระดับปริญญาตรี จำนวนทั้งสิ้น 30 ชุด เพื่อตรวจสอบความเข้าใจเรื่องภาษาที่ใช้ จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งก่อนนำไปใช้จริง

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

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

α	=	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
n	=	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
s_i^2	=	ค่าความแปรปรวนเป็นรายข้อ
s_t^2	=	ค่าความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

จากการหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจะได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับคือ $\alpha = 0.94$ เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในตอนที 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		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 22 ชุด

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน คือ

1. ทำบันทึกนำเพื่อขอความอนุเคราะห์จากสถานประกอบการในการกรอกแบบสอบถามลงนามโดยคณบดีคณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น

2. นำแบบสอบถามจำนวน 22 ชุด ใส่ซองติดแสตมป์ส่งให้ผู้บริหารสถานประกอบการที่ใช้แรงงานบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และแบบซองเปล่าติดแสตมป์จำนวนของถึงผู้วิจัย เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างสะดวกในการส่งแบบสอบถามกลับคืน ผู้วิจัยรอรับแบบสอบถามกลับคืนในช่วงเวลาที่กำหนด ได้แบบสอบถามกลับคืนมารอบแรก จำนวน 7 ชุด จึงได้โทรศัพท์ติดต่อกับบัณฑิตเพื่อทราบปัญหาและขอความช่วยเหลือในการติดตาม จากนั้นจึงส่งแบบสอบถามไปยังผู้บริหารสถานประกอบการอีกรอบ ผลปรากฏว่าได้รับกลับคืนมา รอบสองจำนวน 13 ชุด จึงและทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามพบว่า มีแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 20 ชุด คิดเป็นร้อยละ 90.90 จึงดำเนินการต่อไป (รายละเอียดดังตารางที่ 3.2)

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนที่ได้ระบุไว้

ตารางที่ 3. 2 แสดงจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับกลับคืน

การส่งแบบสอบถามและติดตามกลับคืนมา							
ปีที่สำเร็จการศึกษา	ครั้งที่ 1			ครั้งที่ 2			ได้รับกลับคืนมาทั้งสิ้น
	ส่งไป	คืนมา	คงเหลือ	ส่งไป	คืนมา	คงเหลือ	
2548	22	7	15	15	10	5	
รวม		7			13		20

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้จำนวน 20 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 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สาขาออกแบบแฟชั่น ที่เข้าทำงานในปี 2548 ทั้งหมด

n แทนจำนวนตัวอย่างผู้บริหารสถานประกอบการของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สาขาออกแบบแฟชั่น ที่เข้าทำงานในปี 2548 ทั้งหมด

$\hat{V}(\hat{P})$ ค่าประมาณค่าความแปรปรวนของสัดส่วนของประชากรจากกลุ่มตัวอย่าง

$S.E.(\hat{P})$ ค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัดส่วนจากกลุ่มตัวอย่าง

3.4.2.2 การวิเคราะห์ความต้องการบัณฑิตในอนาคต ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความต้องการบัณฑิตของสถานประกอบการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ของผู้บริหารสถานประกอบการ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อที่ 6-12 มาคำนวณหาจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย จากนั้นได้วิเคราะห์ต่อไปเพื่อบรรยายถึงประชากร โดยการคำนวณหาค่าประมาณความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย ซึ่งหาได้จากสูตรต่างๆ ดังนี้

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

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

ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง :
$$\bar{d} = \sum_{i=1}^n d_i / n$$

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 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สาขาออกแบบแฟชั่น ที่เข้าทำงานในปี 2548 ทั้งหมด

ค่าประมาณค่าความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยของประชากรจากการสุ่มตัวอย่าง

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

s^2 = ค่าประมาณความแปรปรวน

n = จำนวนตัวอย่างผู้บริหารสถานประกอบการของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สาขาออกแบบแฟชั่น เข้าทำงานในปี 2548 ทั้งหมด

N = แทนจำนวนผู้บริหารสถานประกอบการของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สาขาออกแบบแฟชั่น 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 และ

ค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย จากนั้นได้วิเคราะห์ต่อไปเพื่อขยายถึงประชากร ซึ่งหาได้จากสูตรข้างต้น

3.4.2.4 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิตในทักษะด้านต่างๆ 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 และมักจะไม่นิทราบค่าแปรปรวนประชากร จึงใช้สถิติทดสอบ t

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

3.4.2.6 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของบัณฑิต ในทักษะด้านต่างๆ 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 v คือ ชั้นความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)

3.4.2.7 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการ ต่อคุณลักษณะของบัณฑิต ในทักษะด้านต่างๆ 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 α และ df1 ของเศษ (แถวบน) กับ df₂ ของส่วน (แถวตั้ง)

MS_E แทน Mean square ของภายในกลุ่ม

C_j แทน สัมประสิทธิ์ของคะแนนเฉลี่ยแต่ละกลุ่มที่นำมาเปรียบเทียบ

3.4.2.8 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยวิธีการบรรยายสรุป

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการ ต่อคุณลักษณะของบัณฑิต คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ 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 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในทักษะด้านต่างๆ จำแนกตาม เพศ ใช้วิธีการประมาณค่าเฉลี่ย ค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระกัน (Independent Samples T-Test)

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

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารสถานประกอบการ (ผู้ตอบแบบสอบถาม)

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารสถานประกอบการ (ผู้ตอบแบบสอบถาม) จากการเก็บตัวอย่างทั้งสิ้น 20 คน เป็นตัวแทนสำหรับสรุปผลประชากรทั้งหมด

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารสถานประกอบการ พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่เป็นชาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 55 อายุส่วนใหญ่ 30-39 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ลักษณะสถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นบริษัท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 85 ประเภทธุรกิจส่วนใหญ่เป็นธุรกิจอุตสาหกรรม จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 65 และสถานประกอบการส่วนใหญ่มีพนักงานในองค์กรมากกว่า 250 คน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 55 (รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.1- 4.5)

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	11	55
หญิง	9	45
รวม	22	100

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
30-39 ปี	8	40
ต่ำกว่า 30 ปี	7	35
40-49 ปี	4	20
50 ปีขึ้นไป	1	5
รวม	20	100

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ลักษณะสถานประกอบการ

สถานประกอบการประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บริษัท	15	75
ราชการ	-	-
รัฐวิสาหกิจ	3	15
อื่นๆ	2	10
รวม	20	100

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ประเภทธุรกิจ

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ธุรกิจอุตสาหกรรม	13	65
ธุรกิจการค้า	6	30
ธุรกิจบริการ	1	5
รวม	20	100

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ขนาดของสถานประกอบการ

พนักงานทั้งสิ้นในองค์กร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากกว่า 250 คน	11	55
201-250 คน	4	20
50-100 คน	2	10
151-200 คน	2	10
ต่ำกว่า 50 คน	1	5
รวม	20	100

4.2 ผลการวิเคราะห์ความต้องการบัณฑิต

จากการศึกษาความต้องการบัณฑิตของผู้บริหารสถานประกอบการ พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่ต้องการให้ส่งนักศึกษาไปฝึกปฏิบัติงานก่อนจบการศึกษาอย่างยิ่ง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 55 และระยะเวลาที่ควรส่งนักศึกษาไปฝึกปฏิบัติงาน คือ 3 เดือนก่อนจบการศึกษา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 65 ด้านแผนด้านการจัดการทรัพยากรบุคคลสาขานี้ใน 3-5 ปี ส่วนใหญ่เห็นว่าคงเดิม จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45

สำหรับเหตุผลสำคัญที่ผู้บริหารสถานประกอบการรับบัณฑิตเข้าทำงาน อันดับที่ 1 คือ ความรู้ความสามารถตรงตามความต้องการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60 อันดับที่ 2 คือ ผลการศึกษาเป็นที่พอใจ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และอันดับที่ 3 คือ ชื่อเสียงของสถานศึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 45 (รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.6- 4.13)

ผลการจัดลำดับความสำคัญของทักษะทั้ง 5 ด้าน พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับทักษะด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ มากที่สุด (Mean = 1.25) รองมาคือด้านการเรียนรู้ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ด้านการสื่อสาร และด้านการวิเคราะห์ ตามลำดับ (Mean = 2.00, 2.85, 4.05, 4.90) (รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของความคิดเห็นของผู้บริหารสถานประกอบการ ในการส่งนักศึกษาไปฝึกปฏิบัติงานก่อนจบการศึกษา

ความคิดเห็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ควรอย่างยิ่ง	11	55
ไม่แสดงความคิดเห็น	5	25
ไม่จำเป็นเพราะได้ฝึกปฏิบัติในชั่วโมงเรียนอยู่แล้ว	4	20
รวม	20	100

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของความคิดเห็นของผู้บริหารสถานประกอบการ ต่อระยะเวลาในการส่งนักศึกษาไปฝึกปฏิบัติงานก่อนจบการศึกษา

ระยะเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3 เดือนก่อนจบการศึกษา	13	65
6 เดือนก่อนจบการศึกษา	4	20
9 เดือนก่อนจบการศึกษา	2	10
อื่นๆ โปรดระบุ	1	5
รวม	20	100

ตารางที่ 4. 8 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ของแผนด้านการจัดการทรัพยากรบุคคลสาขานี้ใน 3-5 ปี

แผนด้านการจัดการทรัพยากร บุคคลสาขานี้ใน 3-5 ปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คงเดิม	9	45
เพิ่มจำนวน	6	30
ลดจำนวน	5	25
รวม	20	100

ตารางที่ 4. 9 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของแผนการเพิ่มจำนวนบุคลากรสาขานี้ใน 3-5 ปี

แผนเพิ่มบุคลากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อื่นๆ	13	65
5%	6	30
ไม่ระบุ	1	5
10%	-	-
15%	-	-
รวม	20	100

ตารางที่ 4. 10 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของแผนการลดจำนวนบุคลากรสาขานี้ใน 3-5 ปี

แผนลดบุคลากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อื่นๆ (คงเดิม)	14	70
10%	4	20
15%	2	10
5%	-	-
รวม	20	100

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของเหตุผลที่รับบัณฑิตเข้าทำงาน (อันดับที่ 1)

เหตุผลที่รับบัณฑิตเข้าทำงาน (อันดับที่ 1)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความรู้ความสามารถตรงตามความต้องการ	12	60
ผลการศึกษาเป็นที่พอใจ	3	15
มีลักษณะของการเป็นผู้นำ	3	15
ชื่อเสียงของสถานศึกษา	2	10
รวม	20	100

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของเหตุผลที่รับบัณฑิตเข้าทำงาน (อันดับที่ 2)

เหตุผลที่รับบัณฑิตเข้าทำงาน (อันดับที่ 2)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผลการศึกษาเป็นที่พอใจ	10	50
ความรู้ความสามารถตรงตามความต้องการ	6	30
มีลักษณะของการเป็นผู้นำ	2	10
มีสัมมาคารวะ/ รู้จักกาลเทศะ	2	10
รวม	20	100

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของเหตุผลที่รับบัณฑิตเข้าทำงาน (อันดับที่ 3)

เหตุผลที่รับบัณฑิตเข้าทำงาน (อันดับที่ 3)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชื่อเสียงของสถานศึกษา	9	45
มีสัมมาคารวะ/ รู้จักกาลเทศะ	6	30
อื่นๆ	3	15
บุคลิกภาพดี	2	10
รวม	20	100

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย
ผลการวิเคราะห์การจัดลำดับทักษะบัณฑิต ทั้ง 5 ด้าน

ทักษะบัณฑิตด้าน	Mean	S.E. (y)	ระดับความสำคัญ
ความรู้ความสามารถในงานอาชีพ (Technical Skill)	1.25	0.10	มากที่สุด
การเรียนรู้ (Learning Skill)	2.00	0.15	มาก
คุณธรรมและจริยธรรม (Ethics Skill)	2.85	0.17	ปานกลาง
การสื่อสาร (Communication Skill)	4.05	0.09	น้อย
การวิเคราะห์ (Analytical Skill)	4.90	0.07	น้อยที่สุด

4.3 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตตามความคาดหวังของผู้บริหาร สถานประกอบการ

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาระดับความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อ
บัณฑิต 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)

ผลจากการวิเคราะห์สรุปได้ว่าโดยรวมสถานประกอบการมีความคาดหวังต่อคุณลักษณะ
บัณฑิตในระดับมาก (Mean = 3.901, S.E. = 0.134) โดยให้ความคาดหวังกับทักษะด้านการเรียนรู้
(Learning Skill) มากที่สุด (Mean = 3.940, S.E. = 0.140) แต่เมื่อพิจารณาภาพรวมแล้ว พบว่า
สถานประกอบการมีความคาดหวังต่อบัณฑิตในทักษะทุกด้านไม่แตกต่างกันมากนัก (รายละเอียด
ดังแสดงในตารางที่ 4.15)

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของสถานประกอบการที่มีต่อทักษะบัณฑิต
จำแนกเป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน

ทักษะบัณฑิตด้าน	Mean	S.E. (y)	ระดับความ คาดหวัง
การเรียนรู้ (Learning Skill)	3.940	0.140	มาก
ความรู้ความสามารถในงานอาชีพ (Technical Skill)	3.922	0.139	มาก
คุณธรรมและจริยธรรม (Ethics Skill)	3.915	0.120	มาก
การวิเคราะห์ (Analytical Skill)	3.870	0.133	มาก
การสื่อสาร (Communication Skill)	3.862	0.139	มาก
โดยรวม	3.901	0.134	มาก

หมายเหตุ S.E. (y) คือ ค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย

เมื่อพิจารณาถึงระดับความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต ในแต่ละองค์ประกอบ สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

4.3.1 ทักษะด้านการสื่อสาร (Communication Skill)

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรความคาดหวังในทักษะด้านการสื่อสาร โดยรวม พบว่า ส่วนใหญ่สถานประกอบการมีความคาดหวังต่อบัณฑิตในระดับมาก ในหัวข้อ “ความสามารถแปลความหมาย และสรุปประเด็นที่สำคัญที่ผู้พูดนำเสนอได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนรวดเร็ว” (Mean = 4.10, S.E. = 0.14) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของสถานประกอบการที่มีต่อทักษะบัณฑิต ด้านการสื่อสาร

หัวข้อพิจารณา	Mean	S.E. (y)	ระดับความคาดหวัง
สามารถแปลความหมาย และสรุปประเด็นที่สำคัญที่ผู้พูดนำเสนอได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนรวดเร็ว	4.10	0.14	มาก
สามารถถ่ายทอดความรู้ ความคิด ข่าวดสาร ประสิทธิภาพให้ผู้อื่นเข้าใจได้	4.05	0.17	มาก
การเขียนสื่อความหมายได้ใจความกระชับรัดขีดเจนเป็นทางการ	3.90	0.16	มาก
เป็นผู้ฟังที่ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	3.90	0.16	มาก
ความสามารถในการฟังภาษาอังกฤษ	3.80	0.16	มาก
ความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษ	3.80	0.17	มาก
ความสามารถในการอ่านภาษาอังกฤษ	3.75	0.18	มาก
ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ	3.60	0.15	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.86	0.14	มาก

หมายเหตุ S.E. (y) คือ ค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย

4.3.2 ทักษะด้านการเรียนรู้ (Learning Skill)

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรความคาดหวังในทักษะด้านการเรียนรู้ โดยรวม พบว่า ส่วนใหญ่สถานประกอบการมีความคาดหวังต่อบัณฑิตในระดับมาก ในหัวข้อ “ศึกษาค้นคว้าหาความรู้ใหม่ๆ ได้เข้าใจอย่างรวดเร็วและลึกซึ้ง” (Mean = 4.05, S.E. = 0.14) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4. 17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของสถานประกอบการที่มีต่อทักษะบัณฑิต ด้านการเรียนรู้

หัวข้อพิจารณา	Mean	S.E. (y)	ระดับความคาดหวัง
ศึกษาค้นคว้าหาความรู้ใหม่ๆ ได้เข้าใจอย่างรวดเร็วและลึกซึ้ง	4.05	0.14	มาก
กระตือรือร้นที่จะฝึกฝนพัฒนาตนเองจนเกิดทักษะและความชำนาญ	4.00	0.16	มาก
สามารถพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ที่ไม่ซ้ำกับใครและนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้	4.00	0.16	มาก
ตื่นตัวอยู่ตลอดเวลาในการรับรู้สิ่งใหม่ๆ	3.95	0.15	มาก
ติดตามข่าวสารด้านเทคโนโลยีอยู่เสมอและนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดผลได้	3.70	0.15	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.94	0.14	มาก

หมายเหตุ S.E. (y) คือ ค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย

4.3.3 ทักษะด้านการวิเคราะห์ (Analytical Skill)

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรความคาดหวังในทักษะด้านการวิเคราะห์ โดยรวม พบว่า ส่วนใหญ่สถานประกอบการมีความคาดหวังต่อบัณฑิตในระดับมาก ในหัวข้อ “มีกระบวนการคิด ไตร่ตรองอย่างมีเหตุผล มีหลักการ” (Mean = 4.10, S.E. = 0.16) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิตระดับบัณฑิต ด้านการวิเคราะห์

หัวข้อพิจารณา	Mean	S.E. (y)	ระดับความคาดหวัง
มีกระบวนการคิด ไตร่ตรองอย่างมีเหตุผลมีหลักการ	4.10	0.16	มาก
มีการเตรียมแผน เป้าหมาย กิจกรรม ตัวชี้วัดสำหรับงานที่ได้รับผิดชอบล่วงหน้า	3.95	0.15	มาก
มีทักษะในการทำงานและนำเสนองานอย่างเป็นระบบ	3.90	0.16	มาก
มีไหวพริบ ปฏิภาณในการแก้ไขและควบคุมปัญหาได้ดี	3.85	0.17	มาก
สามารถรวบรวม วิเคราะห์และจัดการกับสารสนเทศที่จำเป็นได้	3.55	0.14	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.87	0.13	มาก

หมายเหตุ S.E. (y) คือ ค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย

4.3.4 ทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม (Ethics Skill)

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรความคาดหวังในทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม โดยรวม พบว่า ส่วนใหญ่สถานประกอบการมีความคาดหวังต่อบัณฑิตในระดับมาก ในหัวข้อ “การแต่งกายให้เหมาะสมกับบุคลิกภาพและอาชีพ” (Mean = 4.15, S.E. = 0.13) รายละเอียดคั่งแสดงในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของสถานประกอบการที่มีต่อทักษะบัณฑิต ด้านคุณธรรมและจริยธรรม

หัวข้อพิจารณา	Mean	S.E. (y)	ระดับความคาดหวัง
แต่งกายให้เหมาะสมกับบุคลิกภาพและอาชีพ	4.15	0.13	มาก
ขยัน กระตือรือร้น มุ่งมั่นตั้งใจทำงานที่มอบหมายจนสำเร็จ	4.10	0.16	มาก
มีจิตสำนึกในการรักษาชื่อเสียงและความลับขององค์กร	4.10	0.16	มาก
รักศักดิ์ศรีของตน เชื่อมั่นในความสามารถที่ตนเองมีอยู่	4.00	0.15	มาก
เสียสละ แบ่งปัน เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ แก่ผู้อื่น	3.90	0.16	มาก
สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี	3.90	0.12	มาก
ยอมรับฟังคำแนะนำตักเตือนจากผู้อื่นด้วยกิริยาอันสุภาพ	3.80	0.14	มาก
รู้จักบำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนรวม ไม่เห็นประโยชน์แก่ส่วนตนฝ่ายเดียว	3.80	0.17	มาก
รู้จักควบคุมตนเองและยับยั้งอารมณ์จากแรงกดดัน	3.70	0.15	มาก
รู้จักสารรวมอาภักดิ์กับกิริยา และให้เกียรติผู้อื่น	3.70	.15	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.915	0.120	มาก

หมายเหตุ S.E. (y) คือ ค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย

4.3.6 ความรู้ความสามารถในงานอาชีพ (Technical Skill)

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรความคาดหวังในทักษะด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ โดยรวมพบว่า ส่วนใหญ่สถานประกอบการมีความคาดหวังต่อบัณฑิตในระดับมาก ในหัวข้อ “วิเคราะห์และระบุสาเหตุของความผิดพลาดในงานที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง” (Mean = 4.15, S.E. = 0.17) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4. 20 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของสถานประกอบการที่มีต่อทักษะบัณฑิต ด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ

หัวข้อพิจารณา	Mean	S.E. (y)	ระดับความคาดหวัง
วิเคราะห์และระบุสาเหตุของความผิดพลาดในงานที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง	4.15	0.17	มาก
สามารถรับรู้และเรียนรู้งานได้อย่างรวดเร็ว	4.10	0.12	มาก
มีใจรักในงานที่ทำ	4.00	0.18	มาก
มีทักษะและความชำนาญในหน้าที่การงาน	4.00	0.15	มาก
สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในงานได้ดี	3.90	0.16	มาก
มีความคล่องตัว ปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ	3.90	0.16	มาก
สามารถทำงานเสร็จก่อนเวลาหรือทันเวลาและถูกต้อง	3.80	0.14	มาก
สามารถนำเสนอ ขอบข่ายหรือความคิดสู่การปฏิบัติได้	3.80	0.17	มาก
เสนอแนะแนวทางการลดขั้นตอน เวลา ต้นทุน การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.65	0.21	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.922	0.139	มาก

หมายเหตุ S.E. (y) คือ ค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย

4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิตในทักษะด้านต่างๆ

ผลจากการวิเคราะห์สรุปได้ว่าโดยรวมสถานประกอบการมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะบัณฑิตในระดับปานกลาง (Mean = 3.365, S.E. = 0.147) โดยให้ความพึงพอใจกับทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม (Ethics Skill) มากที่สุด (Mean = 3.645, S.E. = 0.146) และรองลงมาคือทักษะด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ (Technical Skill) ส่วนความพึงพอใจน้อยที่สุดคือทักษะด้านการสื่อสาร (Mean = 3.225, S.E. = 0.128) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4. 21 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อทักษะบัณฑิต จำแนกเป็นรายด้าน และโดยรวมทุกด้าน

ทักษะบัณฑิตด้าน	Mean	S.E. (y)	ระดับความพึงพอใจ
คุณธรรมและจริยธรรม (Ethics Skill)	3.645	0.146	มาก
ความรู้ความสามารถในงานอาชีพ (Technical Skill)	3.416	0.141	ปานกลาง
การวิเคราะห์ (Analytical Skill)	3.210	0.139	ปานกลาง
การเรียนรู้ (Learning Skill)	3.330	0.182	ปานกลาง
การสื่อสาร (Communication Skill)	3.225	0.128	ปานกลาง
โดยรวม	3.365	0.147	ปานกลาง

เมื่อพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต ในแต่ละองค์ประกอบ สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

4.4.1 ทักษะด้านการสื่อสาร(Communication Skill)

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรความความพึงพอใจในทักษะด้านการสื่อสาร โดยรวมพบว่า ส่วนใหญ่สถานประกอบการมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดในหัวข้อ “เป็นผู้ฟังที่ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น” (Mean = 3.65, S.E. = 0.15) ในขณะที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในหัวข้อ “ความสามารถในการฟังภาษาอังกฤษ” (Mean = 2.85, S.E. = 0.22) “ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ” (Mean = 2.85, S.E. = 0.11) และ “ความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษ” (Mean = 3.10, S.E. = 0.14) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4. 22 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ
ของสถานประกอบการที่มีต่อทักษะบัณฑิต ด้านการสื่อสาร

หัวข้อพิจารณา	Mean	S.E. (y)	ระดับ ความพึงพอใจ
เป็นผู้ฟังที่ดี ขอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	3.65	0.15	มาก
สามารถถ่ายทอดความรู้ ความคิด ข่าวสาร ประสบการณ์ให้ผู้อื่นเข้าใจได้	3.55	0.21	มาก
สามารถแปลความหมาย และสรุปประเด็นที่ สำคัญที่ผู้พูดนำเสนอได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว	3.45	0.14	ปานกลาง
การเขียนสื่อความหมาย ได้ใจความกระชับรัด รัดกุมเป็นทางการ	3.25	0.14	ปานกลาง
ความสามารถในการอ่านภาษาอังกฤษ	3.10	0.14	ปานกลาง
ความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษ	3.10	0.14	ปานกลาง
ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ	2.85	0.11	ปานกลาง
ความสามารถในการฟังภาษาอังกฤษ	2.85	0.22	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.23	0.13	ปานกลาง

หมายเหตุ S.E. (y) คือ ค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย

4.4.2 ทักษะด้านการเรียนรู้ (Learning Skill)

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรความความพึงพอใจในทักษะด้านการเรียนรู้ โดยรวมพบว่า ส่วนใหญ่สถานประกอบการมีความความพึงพอใจต่อบัณฑิตในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดในหัวข้อ “กระตือรือร้นที่จะฝึกฝนพัฒนาตนเองจนเกิดทักษะและความชำนาญ” (Mean = 3.65, S.E. = 0.24) ในขณะที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในหัวข้อ “สามารถพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ที่ไม่ซ้ำกับใครและนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้” (Mean = 3.15, S.E. = 0.21) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4. 23 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อทักษะบัณฑิต ด้านการเรียนรู้

หัวข้อพิจารณา	Mean	S.E. (y)	ระดับความพึงพอใจ
กระตือรือร้นที่จะฝึกฝนพัฒนาตนเองจนเกิดทักษะและความชำนาญ	3.65	0.24	มาก
ตื่นตัวอยู่ตลอดเวลาในการรับรู้สิ่งใหม่ๆ	3.45	0.23	ปานกลาง
ศึกษาค้นคว้าหาความรู้ใหม่ๆ ได้เข้าใจอย่างรวดเร็วและลึกซึ้ง	3.20	0.20	ปานกลาง
ติดตามข่าวสารด้านเทคโนโลยีอยู่เสมอและนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดผลได้	3.20	0.16	ปานกลาง
สามารถพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ที่ไม่ซ้ำกับใครและนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้	3.15	0.21	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.33	0.18	ปานกลาง

หมายเหตุ S.E. (y) คือ ค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย

4.4.3 ทักษะด้านการวิเคราะห์ (Analytical Skill)

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรความพึงพอใจในทักษะด้านการวิเคราะห์ โดยรวมพบว่า ส่วนใหญ่สถานประกอบการมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดในหัวข้อ “มีทักษะในการทำงานและนำเสนองานอย่างเป็นระบบ” (Mean = 3.45, S.E. = 0.17) ในขณะที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในหัวข้อ “สามารถรวบรวม วิเคราะห์ และจัดการกับสารสนเทศที่จำเป็นได้” (Mean = 2.85, S.E. = 0.11) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4. 24 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต ด้านการวิเคราะห์

หัวข้อพิจารณา	Mean	S.E. (y)	ระดับความพึงพอใจ
มีทักษะในการทำงานและนำเสนองานอย่างเป็นระบบ	3.45	0.17	ปานกลาง
มีไหวพริบ ปฏิภาณ ในการแก้ไขและควบคุมปัญหาได้ดี	3.35	0.17	ปานกลาง
มีกระบวนการคิด ไตร่ตรองอย่างมีเหตุผล มีหลักการ	3.25	0.14	ปานกลาง
มีการเตรียมแผน เป้าหมาย กิจกรรม ตัวชี้วัด สำหรับงานที่รับผิดชอบล่วงหน้า	3.15	0.21	ปานกลาง
สามารถรวบรวม วิเคราะห์ และจัดการกับสารสนเทศที่จำเป็นได้	2.85	0.11	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.21	0.14	ปานกลาง

หมายเหตุ S.E. (y) คือ ค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย

4.4.4 ทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม (Ethics Skill)

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรความพึงพอใจในทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม โดยรวม พบว่า ส่วนใหญ่สถานประกอบการมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดในหัวข้อ “การแต่งกายให้เหมาะสมกับบุคลิกภาพและอาชีพ” (Mean = 4.15, S.E. = 0.13) ในขณะที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในหัวข้อ “รู้จักบำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนรวม ไม่เห็นประโยชน์แก่ส่วนตนฝ่ายเดียว” (Mean = 3.40, S.E. = 0.20) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4. 25 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ของสถานประกอบการที่มีต่อทักษะบัณฑิต ด้านคุณธรรมและจริยธรรม

หัวข้อพิจารณา	Mean	S.E. (y)	ระดับความพึงพอใจ
รู้จักสำรวจอากัปกริยา และ ให้เกียรติผู้อื่น	3.85	0.15	มาก
สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี	3.75	0.19	มาก
รักศักดิ์ศรีของตน เชื่อมั่นในความสามารถที่ตนเองมีอยู่	3.75	0.12	มาก
ขยัน กระตือรือร้นมุ่งมั่นตั้งใจทำงานที่มอบหมายจนสำเร็จ	3.65	0.28	มาก
เสียสละ แบ่งปัน เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ แก่ผู้อื่น	3.65	0.17	มาก
ยอมรับฟังคำแนะนำตักเตือนจากผู้อื่นด้วยกริยาอันสำรวม	3.65	0.24	มาก
รู้จักควบคุมตนเองและยับยั้งอารมณ์จากแรงกดดัน	3.65	0.13	มาก
แต่งกายให้เหมาะสมกับบุคลิกภาพและอาชีพ	3.60	0.17	มาก
มีจิตสำนึกในการรักษาชื่อเสียงและความลับขององค์กร	3.50	0.15	มาก
รู้จักบำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนรวม ไม่เห็นประโยชน์แก่ส่วนตนฝ่ายเดียว	3.40	0.20	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.65	0.15	มาก

หมายเหตุ S.E. (y) คือ ค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย

4.4.5 ความรู้ความสามารถในงานอาชีพ (Technical Skill)

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรความพึงพอใจในทักษะด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ โดยรวม พบว่า ส่วนใหญ่สถานประกอบการมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดในหัวข้อ “สามารถทำงานเสร็จก่อนเวลาหรือทันเวลาและถูกต้อง” (Mean = 3.65, S.E. = 0.15) ในขณะที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในหัวข้อ “วิเคราะห์และระบุสาเหตุของความผิดพลาดในงานที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง” (Mean = 3.10, S.E. = 0.18) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4. 26 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อทักษะบัณฑิต ด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ

หัวข้อพิจารณา	Mean	S.E. (y)	ระดับความพึงพอใจ
สามารถทำงานเสร็จก่อนเวลาหรือทันเวลาและถูกต้อง	3.65	0.15	มาก
มีทักษะและความชำนาญในหน้าที่การงาน	3.60	0.17	มาก
สามารถรับรู้และเรียนรู้งานได้อย่างรวดเร็ว	3.55	0.14	มาก
มีความคล่องตัว ปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ	3.55	0.18	มาก
เสนอแนะแนวทางการลดขั้นตอน เวลา ต้นทุน การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.45	0.22	ปานกลาง
มีใจรักในงานที่ทำ	3.40	0.21	ปานกลาง
สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในงานได้ดี	3.25	0.16	ปานกลาง
สามารถนำเนวนโยบายหรือความคิดสู่การปฏิบัติได้	3.20	0.20	ปานกลาง
วิเคราะห์และระบุสาเหตุของความผิดพลาดในงานที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง	3.10	0.18	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.42	0.14	ปานกลาง

หมายเหตุ S.E. (y) คือ ค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย

4.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม ได้แก่ ความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะของบัณฑิตทั้ง 6 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามเป็นรายคู่ (Paired Samples T-Test) ได้แก่ ความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อทักษะของบัณฑิต ทั้ง 6 ด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์ทุกด้าน และสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน หรือทิศทางบวก (ค่า Correlation เป็นบวก) และความสัมพันธ์เป็นรายคู่ทั้ง 5 ด้าน ทุกคู่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.00) ยกเว้นคู่ที่ 5 ด้านคุณธรรมและจริยธรรมความสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน (Sig. = 0.076)

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความแตกต่างของระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจในแต่ละคู่ของทักษะทั้ง 5 ด้าน พบว่า ทักษะด้านการวิเคราะห์ คู่ที่ 1 มีค่าเฉลี่ยของความแตกต่างสูงที่สุด (Mean = 0.660) คือ ระหว่างความคาดหวัง (Mean=3.870) กับความพึงพอใจ (Mean=3.210)

ตารางที่ 4. 27 แสดงการเปรียบเทียบค่าความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อทักษะบัณฑิต ทั้ง 6 ด้าน

คู่ที่	ตัวแปรความคาดหวัง กับความพึงพอใจ	Mean Diff.	Correlation	t	Sig.
Pair 1	ด้านการวิเคราะห์	0.660	0.598	5.395	0.000
Pair 2	ด้านการสื่อสาร	0.637	0.456	4.558	0.000
Pair 3	ด้านการเรียนรู้	0.610	0.545	3.862	0.001
Pair 4	ด้านความรู้ความสามารถ ในงานอาชีพ	0.505	0.476	3.514	0.002
Pair 5	ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	0.270	0.428	1.875	0.076

* ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.95%

4.6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของบัณฑิต คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในทักษะด้านต่างๆ จำแนกตาม เพศ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต ในทักษะทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม (Independent-Sample t-Test) พบว่า ระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต ในทักษะทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกัน 2 ด้าน หรือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้บริหารเพศชายและหญิงมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตแตกต่างกัน ในทักษะด้านการสื่อสาร (Sig.=0.042) และด้านการเรียนรู้ (Sig.=0.041) กล่าวคือ ในทักษะด้านการสื่อสาร ผู้บริหารเพศชายมีความพึงพอใจต่อบัณฑิต (Mean=3.27) สูงกว่าเพศหญิง (Mean=3.16) ส่วนทักษะด้านการเรียนรู้ ผู้บริหารเพศชายมีความพึงพอใจต่อบัณฑิต (Mean=3.30) ต่ำกว่าเพศหญิง (Mean=3.35)

สำหรับทักษะด้านการวิเคราะห์ (Sig.=0.081) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม (Sig.=0.627) และด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ (Sig.=0.093) มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน หรือแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.28)

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต ในทักษะทั้ง 5 ด้านจำแนกตามเพศ

	เพศ	Mean	Std. Error Mean	F	Sig.	t
ด้านการสื่อสาร	ชาย	3.2727	.21573	4.775	.042*	.427
	หญิง	3.1667	.12325			
ด้านการเรียนรู้	ชาย	3.3091	.31950	4.830	.041*	-.134
	หญิง	3.3556	.13654			
ด้านการวิเคราะห์	ชาย	3.2909	.23412	3.425	.081	.631
	หญิง	3.1111	.12958			
ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	ชาย	3.7545	.22007	0.245	.627	.822
	หญิง	3.5111	.18592			
ด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ	ชาย	3.4848	.23844	3.153	.093	.521
	หญิง	3.3333	.13354			

* ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.95%

4.7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการ ต่อคุณลักษณะของบัณฑิต จำแนกตาม อายุ ประเภทของสถานประกอบการ ขนาดของสถานประกอบการ และประเภทของธุรกิจ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในทักษะแต่ละด้าน สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

- ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทักษะทั้ง 5 ด้าน ของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีอายุต่างกัน พบว่า ไม่แตกต่างกัน หรือแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.29)

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อทักษะบัณฑิตทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามอายุ

ทักษะด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	2.079	3	.693	2.646	.084
	ภายในกลุ่ม	4.190	16	.262		
	รวม	6.269	19			
ด้านการเรียนรู้	ระหว่างกลุ่ม	1.855	3	.618	0.922	.453
	ภายในกลุ่ม	10.727	16	.670		
	รวม	12.582	19			
ด้านการวิเคราะห์	ระหว่างกลุ่ม	1.277	3	.426	1.112	.373
	ภายในกลุ่ม	6.121	16	.383		
	รวม	7.398	19			
ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.900	3	.300	0.665	.585
	ภายในกลุ่ม	7.210	16	.451		
	รวม	8.110	19			
ด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	1.603	3	.534	1.414	.275
	ภายในกลุ่ม	6.048	16	.378		
	รวม	7.651	19			

- ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทักษะทั้ง 5 ด้าน ของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีลักษณะต่างกัน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ทั้ง 4 ด้าน ยกเว้นด้านคุณธรรมและจริยธรรม ไม่แตกต่างกัน หรือแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.30) จึงได้ทำการทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของทักษะทั้ง 4 ด้านที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ตามวิธีการของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อทักษะบัณฑิตทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามประเภทของสถานประกอบการ

ทักษะด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	2.206	2	1.103	4.616	.025
	ภายในกลุ่ม	4.063	17	.239		
	รวม	6.269	19			
ด้านการเรียนรู้	ระหว่างกลุ่ม	5.293	2	2.646	6.172	.010
	ภายในกลุ่ม	7.289	17	.429		
	รวม	12.582	19			
ด้านการวิเคราะห์	ระหว่างกลุ่ม	2.882	2	1.441	5.424	.015
	ภายในกลุ่ม	4.516	17	.266		
	รวม	7.398	19			
ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.786	2	.893	2.400	.121*
	ภายในกลุ่ม	6.324	17	.372		
	รวม	8.109	19			
ด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	2.371	2	1.185	3.816	.043
	ภายในกลุ่ม	5.281	17	.311		
	รวม	7.651	19			

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทักษะบัณฑิตทั้ง 4 ด้าน ระหว่างผู้บริหารสถานประกอบการที่มีลักษณะต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า ผู้บริหารบริษัทมีคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจแตกต่างกับผู้บริหารรัฐวิสาหกิจ ในทักษะด้านการเรียนรู้และการวิเคราะห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้บริหารบริษัทมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ(ค่าเฉลี่ย 3.60) สูงกว่าผู้บริหารรัฐวิสาหกิจ (ค่าเฉลี่ย 2.40) (รายละเอียดดังตารางที่ 4.31)

ตารางที่ 4. 31 ทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต ในทักษะ
ทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามลักษณะของสถานประกอบการ เป็นรายคู่

ทักษะด้าน	(I) สถาน ประกอบกา รประเภท	(J) สถาน ประกอบการ ประเภท	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ด้านการสื่อสาร	รัฐวิสาหกิจ	บริษัท	-.6833	.34570	.172
		อื่นๆ	-.4583	.49898	.663
	บริษัท	รัฐวิสาหกิจ	.6833	.34570	.172
		อื่นๆ	.2250	.41147	.862
	อื่นๆ	รัฐวิสาหกิจ	.4583	.49898	.663
บริษัท	อื่นๆ	-.2250	.41147	.862	
ด้านการเรียนรู้	รัฐวิสาหกิจ	บริษัท	-1.2000*	.43656	.044
		อื่นๆ	-.3000	.63013	.894
	บริษัท	รัฐวิสาหกิจ	1.2000*	.43656	.044
		อื่นๆ	.9000	.51962	.251
	อื่นๆ	รัฐวิสาหกิจ	.3000	.63013	.894
บริษัท	อื่นๆ	-.9000	.51962	.251	
ด้านการวิเคราะห์	รัฐวิสาหกิจ	บริษัท	-.9333*	.34323	.046
		อื่นๆ	-.4333	.49540	.688
	บริษัท	รัฐวิสาหกิจ	.9333*	.34323	.046
		อื่นๆ	.5000	.40852	.488
	อื่นๆ	รัฐวิสาหกิจ	.4333	.49540	.688
บริษัท	อื่นๆ	-.5000	.40852	.488	
ด้านความรู้ความสามารถ ในงานอาชีพ	รัฐวิสาหกิจ	บริษัท	-.8000	.37298	.131
		อื่นๆ	-.3889	.53835	.773
	บริษัท	รัฐวิสาหกิจ	.8000	.37298	.131
		อื่นๆ	.4111	.44393	.658
	อื่นๆ	รัฐวิสาหกิจ	.3889	.53835	.773
บริษัท	อื่นๆ	-.4111	.44393	.658	

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

- ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทักษะทั้ง 5 ด้าน ของผู้บริหารสถานประกอบที่มีประเภทธุรกิจต่างกัน พบว่า ไม่แตกต่างกัน หรือแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (รายละเอียดคังตารางที่ 4.32)

ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อทักษะบัณฑิตทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามประเภทของธุรกิจ

ทักษะด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.050	2	.525	1.710	.211
	ภายในกลุ่ม	5.219	17	.307		
	รวม	6.269	19			
ด้านการเรียนรู้	ระหว่างกลุ่ม	1.852	2	.926	1.467	.258
	ภายในกลุ่ม	10.730	17	.631		
	รวม	12.582	19			
ด้านการวิเคราะห์	ระหว่างกลุ่ม	1.068	2	.534	1.434	.266
	ภายในกลุ่ม	6.330	17	.372		
	รวม	7.398	19			
ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.367	2	.683	1.723	.208
	ภายในกลุ่ม	6.742	17	.397		
	รวม	8.109	19			
ด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	1.039	2	.520	1.336	.289
	ภายในกลุ่ม	6.612	17	.389		
	รวม	7.651	19			

* 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 4.33) จึงได้ทำการทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของทักษะ ด้านที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ตามวิธีการของ Scheffe ปรากฏ ผลดังตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อทักษะบัณฑิตทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามขนาดของสถานประกอบการ

ทักษะด้าน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.326	4	.332	1.006	.435
	ภายในกลุ่ม	4.942	15	.329		
	รวม	6.269	19			
ด้านการเรียนรู้	ระหว่างกลุ่ม	3.982	4	.995	1.736	.194
	ภายในกลุ่ม	8.600	15	.573		
	รวม	12.582	19			
ด้านการวิเคราะห์	ระหว่างกลุ่ม	2.332	4	.583	1.727	.196
	ภายในกลุ่ม	5.066	15	.338		
	รวม	7.398	19			
ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	ระหว่างกลุ่ม	4.364	4	1.091	4.369	.015*
	ภายในกลุ่ม	3.746	15	.250		
	รวม	8.109	19			
ด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	2.387	4	.597	1.701	.202
	ภายในกลุ่ม	5.264	15	.351		
	รวม	7.651	19			

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทักษะบัณฑิตในทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม ระหว่างผู้บริหารสถานประกอบการที่มีขนาดต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า ผู้บริหารสถาน

ประกอบการที่มีพนักงาน 151-200 คน มีคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจแตกต่างกับผู้บริหารสถานประกอบการที่มีพนักงาน 50-100 คน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้บริหารสถานประกอบการที่มีพนักงาน 151-200 คน มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ (Mean = 4.5000) สูงกว่าผู้บริหารสถานประกอบการที่มีพนักงาน 50-100 คน (Mean = 2.8333) รายละเอียดดังตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34 ทดสอบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต ในทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม จำแนกตามขนาดของสถานประกอบการ เป็นรายคู่

ทักษะด้าน	(I) สถานประกอบการประเภท	(J) สถานประกอบการประเภท	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	ต่ำกว่า 50 คน	50-100 คน	.4667	.45616	.898
		151-200 คน	-1.2000	.49970	.269
		201-250 คน	-.1500	.43276	.998
		มากกว่า 250 คน	-.5889	.39064	.690
	50-100 คน	ต่ำกว่า 50 คน	-.4667	.45616	.898
		151-200 คน	-1.6667	.45616	.038*
		201-250 คน	-.6167	.38165	.634
		มากกว่า 250 คน	-1.0556	.33314	.086
	151-200 คน	ต่ำกว่า 50 คน	1.2000	.49970	.269
		50-100 คน	1.6667	.45616	.038*
		201-250 คน	1.0500	.43276	.260
		มากกว่า 250 คน	.6111	.39064	.661
	201-250 คน	ต่ำกว่า 50 คน	.1500	.43276	.998
		50-100 คน	.6167	.38165	.634
		151-200 คน	-1.0500	.43276	.260
		มากกว่า 250 คน	-.4389	.30028	.713
	มากกว่า 250 คน	ต่ำกว่า 50 คน	.5889	.39064	.690
		50-100 คน	1.0556	.33314	.086
		151-200 คน	-.6111	.39064	.661
		201-250 คน	.4389	.30028	.713

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อคุณลักษณะของบัณฑิต คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของบัณฑิต คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในด้านต่างๆ

1.2 เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตตามความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการ

1.3 เพื่อศึกษาความต้องการบัณฑิตคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ของสถานประกอบการ

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

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานประกอบการที่ใช้แรงงานบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ที่สำเร็จการศึกษาปีการศึกษา 2548 จำนวน 30 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง เนื่องจากประชากรมีจำนวนไม่มากนัก ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างจึงเท่ากับขนาดประชากรจริง คือ 30 ตัวอย่าง ซึ่งได้ข้อมูลมาจากการสัมภาษณ์นักศึกษา คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น จากการติดตามผลการดำเนินงานของบัณฑิตที่มาลงทะเบียนรับพระราชทานปริญญา ปี 2549

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการที่ใช้แรงงานบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ที่มีต่อคุณลักษณะของบัณฑิตแบ่งเป็น 3 ตอน ตอน เพื่อให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์การวิจัย ได้คำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเป็น 0.94 รายละเอียดมีดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไป คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ และความต้องการในอนาคต จำนวน 13 ข้อ

ตอนที่ 2 สอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อบัณฑิตในด้านต่างๆ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบแสดงระดับ ซึ่งมีมาตราประเมินค่าแบบ (Summated Rating Scale) ตามแนวของลิเคอร์ท (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

จากการตรวจสอบข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง 30 ตัวอย่างในขั้นต้น พบว่า มีผู้สำเร็จการศึกษาและทำงานเท่ากับ 22 ตัวอย่าง จึงทำการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามจำนวน 22 ชุด ใส่ซองติดแสตมป์ส่งให้ผู้บริหารสถานประกอบการที่ใช้แรงงานบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และแนบซองเปล่าติดแสตมป์เจ้าหน้าที่ผู้วิจัย เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างสะดวกในการส่งแบบสอบถามกลับคืนมา ผู้วิจัยรอรับแบบสอบถามกลับคืนในช่วงเวลาที่กำหนด ได้แบบสอบถามกลับคืนมา และทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่า มีแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 20 ชุด คิดเป็นร้อยละ 90.90 ของตัวอย่างทั้งหมด

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนและมีความสมบูรณ์ จำนวน 20 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 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในทักษะด้านต่างๆ จำแนกตาม เพศ ใช้วิธีการประมาณค่าเฉลี่ย ค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระกัน (Independent Samples T-Test)
- 5.7 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการ ต่อคุณลักษณะของบัณฑิต คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในทักษะด้านต่างๆ จำแนกตาม อายุ ประเภทของสถานประกอบการ ขนาดของสถานประกอบการ ประเภทของธุรกิจ และสาขาวิชาของบัณฑิต ใช้วิธีการประมาณค่าเฉลี่ย ค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ด้วย F-test หากพบว่ามีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จะตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ เซฟเฟ (Scheffe's Test)

6. สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

6.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่เป็นชาย ร้อยละ 55 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 40 ลักษณะของสถานประกอบการเป็นบริษัท ร้อยละ 85 อยู่ในกลุ่มประเภทธุรกิจอุตสาหกรรม ร้อยละ 65 และสถานประกอบการส่วนใหญ่มีพนักงานในองค์กรมากกว่า 250 คน ร้อยละ 55

6.2 ผลการวิเคราะห์ความต้องการบัณฑิต

จากการศึกษาความต้องการบัณฑิตของผู้บริหารสถานประกอบการ พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่ต้องการให้ส่งนักศึกษาไปฝึกปฏิบัติงานก่อนจบการศึกษาอย่างยิ่ง ร้อยละ 55 และระยะเวลาที่ควรส่งนักศึกษาไปฝึกปฏิบัติงาน คือ 3 เดือนก่อนจบการศึกษา ร้อยละ 65 ด้านแผนด้านการจัดการทรัพยากรบุคคลสาขานี้ใน 3-5 ปี ผู้บริหารส่วนใหญ่มีนโยบายคงที่ไม่เพิ่มหรือลดบุคลากรสาขานี้ ร้อยละ 45

สำหรับเหตุผลสำคัญที่ผู้บริหารสถานประกอบการรับบัณฑิตเข้าทำงาน อันดับที่ 1 คือ ความรู้ความสามารถตรงตามความต้องการ ร้อยละ 60 อันดับที่ 2 คือ ผลการศึกษาเป็นที่พอใจ ร้อยละ 50 และอันดับที่ 3 คือ ชื่อเสียงของสถานศึกษา ร้อยละ 45 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 ผู้บริหารส่วนใหญ่ให้ความสำคัญสูงสุดกับทักษะด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ (Technical Skill) มีค่าเฉลี่ย 1.25 ด้านการเรียนรู้ (Learning Skill) มีค่าเฉลี่ย 2.00 และด้านคุณธรรมและจริยธรรม (Ethics Skill) มีค่าเฉลี่ย 2.85 ตามลำดับ

6.3 ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตตามความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิตในทักษะด้านต่างๆ

ผลจากการวิเคราะห์สรุปได้ว่าโดยรวมสถานประกอบการมีความคาดหวังต่อคุณลักษณะบัณฑิตในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 โดยให้ความคาดหวังกับทักษะด้านการเรียนรู้ (Learning Skill) มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.94 แต่เมื่อพิจารณาภาพรวมแล้ว พบว่า สถานประกอบการมีความคาดหวังต่อบัณฑิตในทักษะทุกด้านไม่แตกต่างกันมากนัก คืออยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ พ.ศ.ท.ดร.ทักษิณ ชินวัตร (สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย, 2544) ในการปาฐกถาพิเศษ เรื่อง มิติใหม่ของการปฏิรูปอุดมศึกษาไทย : หัวใจแห่งการพัฒนาแห่งชาติ มีใจความว่า “.....โลกข้างหน้าไปตรงไหน เราก็พูดกันว่าเราจะ Knowledge Based Economy ละ จะไป Knowledge Based Society เมื่อเป็นอย่างนี้ การคิดเป็นและการรักษาการเรียนรู้ตลอดชีวิตจึงเป็นหัวใจสำคัญ...” และสอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูปการศึกษาของรัฐบาลที่มีใจความว่า (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2542) รัฐบาลจะปฏิรูปการศึกษาตามเจตนารมณ์แห่งรัฐธรรมนูญและ พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เพื่อพัฒนาสังคมไทยให้เป็นสังคมแห่งความรู้ อันเป็นเงื่อนไขไปสู่ระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ปฏิรูปการเรียนรู้ โดยยึดหลักผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง หลักการเรียนรู้ด้วยตนเอง และหลักการเรียนรู้ตลอดชีวิต เน้นพลังความคิดสร้างสรรค์ การสร้างนิสัยรักการอ่าน การจัดให้มีห้องสมุดศูนย์การเรียนรู้ชุมชน และสื่อการเรียนรู้ประเภทต่างๆ อย่างทั่วถึง

6.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิตในทักษะด้านต่างๆ

ผลจากการวิเคราะห์สรุปได้ว่าโดยรวมสถานประกอบการมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะบัณฑิตในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.36 โดยให้ความพึงพอใจกับทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม (Ethics Skill) มากที่สุด และรองลงมาคือ ทักษะด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ (Technical Skill) และทักษะด้านการวิเคราะห์ (Analytical Skill) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดสวาท จันโทวงษ์ (2546) ที่ได้ทำการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของแรงงานทางบริหารธุรกิจ ตามความต้องการของผู้ประกอบการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการจำนวน 344 คน ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของแรงงานที่ผู้ประกอบการต้องการสูงที่สุดคือ ด้านคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณในวิชาชีพ รองลงมาคือ ด้านความรู้ความสามารถทางการใช้ภาษาต่างประเทศ ด้านความรู้ความสามารถที่ส่งผลต่อการทำงานด้านความรู้ความสามารถทางเทคโนโลยี ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาถึงระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต จำแนกตามทักษะแต่ละด้าน สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

6.4.1 ทักษะด้านการสื่อสาร (Communication Skill) ผู้บริหารสถานประกอบการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดในหัวข้อ “เป็นผู้ฟังที่ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น” มีค่าเฉลี่ย 3.65 ในขณะที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในหัวข้อ “ความสามารถในการฟัง พูด และเขียนภาษาอังกฤษ” มีค่าเฉลี่ย 2.85 2.85 และ 3.10 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยสถานภาพและคุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษา สถาบันราชภัฏ ปี พ.ศ. 2542-2543 (สถาบันราชภัฏธนบุรี, 2544 : 90) ที่พบว่า คุณลักษณะที่ควรปรับปรุงของผู้สำเร็จการศึกษา คือ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ 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 (การอ่าน คู่มือ การพูด และฟัง)

6.4.2 ทักษะด้านการเรียนรู้ (Learning Skill) ผู้บริหารสถานประกอบการส่วนใหญ่มีความความพึงพอใจต่อบัณฑิตในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดในหัวข้อ “กระตือรือร้นที่จะฝึกฝนพัฒนาตนเองจนเกิดทักษะและความชำนาญ” มีค่าเฉลี่ย 3.65 ในขณะที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในหัวข้อ “สามารถพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ที่ไม่ซ้ำกับใครและนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้” มีค่าเฉลี่ย 3.15 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อติศักดิ์ พงษ์กุลผลศักดิ์ และคณะ (2546 : ข) เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ว่าจ้างบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากเกือบทุกองค์ประกอบ ยกเว้นด้านการวางแผนและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ที่มีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

6.4.3 ทักษะด้านการวิเคราะห์ (Analytical Skill) ผู้บริหารสถานประกอบการส่วนใหญ่มีความความพึงพอใจต่อบัณฑิตในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดในหัวข้อ “มีทักษะในการทำงานและนำเสนองานอย่างเป็นระบบ” มีค่าเฉลี่ย 3.45 ในขณะที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในหัวข้อ “สามารถรวบรวม วิเคราะห์ และจัดการกับสารสนเทศที่จำเป็นได้” มีค่าเฉลี่ย 2.85

6.4.4 ทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม (Ethics Skill) ผู้บริหารสถานประกอบการส่วนใหญ่มีความความพึงพอใจต่อบัณฑิตในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดในหัวข้อ “การแต่งกายให้เหมาะสมกับบุคลิกภาพและอาชีพ” มีค่าเฉลี่ย 4.15 ในขณะที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในหัวข้อ “รู้จักบำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนรวม ไม่เห็นประโยชน์แก่ส่วนตนฝ่ายเดียว” มีค่าเฉลี่ย 3.40

6.4.5 ความรู้ความสามารถในงานอาชีพ (Technical Skill) ผู้บริหารสถานประกอบการส่วนใหญ่มีความความพึงพอใจต่อบัณฑิตในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดในหัวข้อ “สามารถทำงานเสร็จก่อนเวลาหรือทันเวลาและถูกต้อง” มีค่าเฉลี่ย 3.65 ในขณะที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ในหัวข้อ “วิเคราะห์และระบุสาเหตุของความผิดพลาดในงานที่รับผิดชอบ ได้อย่างถูกต้อง” มีค่าเฉลี่ย 3.10

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 $H_1: \mu_1 \neq \mu_2$ ยกเว้นคู่ที่ 5 ด้านคุณธรรมและจริยธรรมความสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน (Sig. = 0.076) โดยค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับความพึงพอใจ

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของความแตกต่างของระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจในแต่ละคู่ของทักษะทั้ง 5 ด้าน พบว่า ทักษะด้านการวิเคราะห์ คู่ที่ 1 มีค่าเฉลี่ยของความแตกต่างสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 0.66) คือ ระหว่างความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 3.87) กับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.21) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สนธยา เขมวิรัตน์ (2548 : 68) ที่พบว่า คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจแตกต่างกับคะแนนเฉลี่ยระดับความคาดหวังต่อคุณลักษณะของบัณฑิต โดยรวมและทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 โดยมีคะแนนเฉลี่ยระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับความพึงพอใจในทุกด้านๆ และโดยรวม

6.6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการ ต่อคุณลักษณะของบัณฑิต ในทักษะด้านต่างๆ จำแนกตาม เพศ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต ในทักษะทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม (Independent-Sample t-Test) พบว่า ระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต ในทักษะทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกัน 2 ด้าน หรือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ สถานประกอบการมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตชายและหญิงแตกต่างกัน ในทักษะด้านการสื่อสาร และด้านการเรียนรู้ โดยในทักษะด้านการสื่อสาร สถานประกอบการมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตชาย (ค่าเฉลี่ย 3.27) สูงกว่าหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.16) ตรงกันข้ามทักษะด้านการเรียนรู้ สถานประกอบการมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตชาย (ค่าเฉลี่ย 3.30) ต่ำกว่าหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.35)

ส่วนทักษะด้านการวิเคราะห์ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม และด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ ระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน หรือแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

6.7 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการ ต่อคุณลักษณะของบัณฑิต 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 มีความแตกต่างกันทั้ง 4 ด้าน ยกเว้นด้านคุณธรรมและจริยธรรม ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ในทักษะด้านการเรียนรู้และการวิเคราะห์ ผู้บริหารบริษัทมีคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.60) สูงกว่าผู้บริหารรัฐวิสาหกิจ (ค่าเฉลี่ย 2.40)
- เมื่อจำแนกตามประเภทของธุรกิจ : ระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต ในทักษะทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน หรือแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
- เมื่อจำแนกตามขนาดของสถานประกอบการ : ระดับความพึงพอใจของสถานประกอบการที่มีต่อบัณฑิต ในทักษะทั้ง 5 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในด้านคุณธรรมและจริยธรรม กล่าวคือ ผู้บริหารสถานประกอบการที่มีพนักงาน 151-200 คน มีคะแนนเฉลี่ย

ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.50) สูงกว่าผู้บริหารสถานประกอบการที่มีพนักงาน 50-100 คน (ค่าเฉลี่ย 2.83) ส่วนอีก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสาร การเรียนรู้ การวิเคราะห์ และ ความรู้ความสามารถในงานอาชีพ ไม่แตกต่างกัน

7. อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยที่กล่าวมาแล้ว มีประเด็นสำคัญที่นำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ และอภิปราย ดังนี้

1. จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่า “ผู้บริหารสถานประกอบการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตแตกต่างกัน” ด้วยค่า t – Independent จากตารางที่ 4.28 พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในทักษะ 2 ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ แสดงว่า ผู้บริหารเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อบัณฑิต ในทักษะด้านการสื่อสาร (Sig.=0.042) และด้านการเรียนรู้ (Sig.=0.041) แตกต่างกัน กล่าวคือ ในทักษะด้านการสื่อสาร ผู้บริหารเพศชายมีความพึงพอใจต่อบัณฑิต (ค่าเฉลี่ย 3.27) สูงกว่าเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.16) ส่วนทักษะด้านการเรียนรู้ ผู้บริหารเพศชายมีความพึงพอใจต่อบัณฑิต (ค่าเฉลี่ย 3.30) ต่ำกว่าเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 3.35)

สำหรับทักษะด้านการวิเคราะห์ (Sig.=0.081) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม (Sig.=0.627) และด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ (Sig.=0.093) ผู้บริหารเพศชายและหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน หรือแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.28)

2. จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่า “ผู้บริหารสถานประกอบการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตแตกต่างกัน” ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) ดังตารางที่ 4.29 พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในทุก ๆ ด้าน ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ แสดงว่า ผู้บริหารสถานประกอบการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความรู้ความสามารถหรือทักษะของบัณฑิตแต่ละคน สามารถวัดและประเมินได้โดยตรงจากผลการการทำงานที่ประจักษ์ ไม่ติดกับวิสัยทัศน์ หรือประสบการณ์ทำงานของผู้บริหารแต่ละคน

3. จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ว่า “ผู้บริหารสถานประกอบการที่มีลักษณะของสถานประกอบการต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตแตกต่างกัน” ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) ดังตารางที่ 4.31 พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ทั้ง 4 ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ แสดงว่า ผู้บริหารสถานประกอบการที่มีลักษณะของสถานประกอบการต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตในทักษะด้านการสื่อสาร การเรียนรู้ การวิเคราะห์ และความรู้

ความสามารถในงานอาชีพ แตกต่างกัน ยกเว้นด้านคุณธรรมและจริยธรรม ไม่แตกต่างกัน หรือแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 4.30 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อทักษะบัณฑิตทั้ง 4 ด้าน เป็นรายคู่ พบว่า ผู้บริหารบริษัทมีคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจแตกต่างกับผู้บริหารรัฐวิสาหกิจ ในทักษะด้านการเรียนรู้และการวิเคราะห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้บริหารบริษัทมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.60) สูงกว่าผู้บริหารรัฐวิสาหกิจ (ค่าเฉลี่ย 2.40) ดังตารางที่ 4.31 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ประภาพร รัชยาเพชร (2540) ที่พบว่า สถานประกอบการเอกชน และหน่วยงานรัฐบาล มีความต้องการคุณลักษณะของแรงงานแตกต่างกัน ด้านความรู้และทักษะวิชาชีพ และด้านบุคลิกภาพ

4. จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 ที่ว่า “ผู้บริหารสถานประกอบการที่มีประเภทธุรกิจต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตแตกต่างกัน” ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) ดังตารางที่ 4.32 พบว่า ไม่แตกต่างกัน หรือแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ แสดงว่า ผู้บริหารสถานประกอบการที่มีประเภทธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตไม่แตกต่างกันในทักษะทั้ง 5 ด้าน ซึ่งขัดแย้งกับผลการวิจัยของ คารารัตน์ มีสีผ่อง (2545) ที่พบว่าผู้บริหารสถานประกอบการธุรกิจต่างกัน มีความต้องการคุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษาแตกต่างกัน ด้านวิชาการ ด้านวิชาชีพ ด้านบุคลิกภาพและด้านคุณธรรมและจริยธรรม

5. จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 ที่ว่า “ผู้บริหารสถานประกอบการที่มีขนาดของสถานประกอบการต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตแตกต่างกัน” ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) ดังตารางที่ 4.33 พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในด้านคุณธรรมและจริยธรรม ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ แสดงว่าผู้บริหารสถานประกอบการที่มีขนาดต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตแตกต่างกันเฉพาะในด้านคุณธรรมและจริยธรรม เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเป็นรายคู่ พบว่า ผู้บริหารสถานประกอบการที่มีพนักงาน 151-200 คน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย 4.5000) สูงกว่าผู้บริหารสถานประกอบการที่มีพนักงาน 50-100 คน (ค่าเฉลี่ย 2.8333) (ดังตารางที่ 4.34)

ส่วนทักษะด้านอื่นๆ อีก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสาร การเรียนรู้ การวิเคราะห์ และความรู้ความสามารถในงานอาชีพ พบว่า ผู้บริหารสถานประกอบการที่มีขนาดสถานประกอบการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตไม่แตกต่างกันหรือแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

5. ข้อเสนอแนะ

5.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลจากการวิจัยไปใช้

5.1.1 เนื่องจากสถานประกอบการให้ความสำคัญกับความรู้ความสามารถที่ตรงตามความต้องการของสถานประกอบการมากที่สุด ในการรับบัณฑิตเข้าทำงาน ซึ่งตรงกับผลการจัดลำดับความสำคัญของทักษะทั้ง 5 ด้าน พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่ให้ความสำคัญสูงสุดกับทักษะด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ (Technical Skill) ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงควรรับทราบความต้องการของสถานประกอบการที่แท้จริง เพื่อพัฒนาหลักสูตรและปรับปรุงการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความต้องการมากที่สุด นอกจากนี้สถานประกอบการยังให้ความสำคัญกับผลการศึกษาและชื่อเสียงของสถานศึกษา เป็นลำดับถัดมา ทั้งนี้ผลผลิตจะเป็นที่ความต้องการของตลาดได้ มหาวิทยาลัยต้องจัดหลักสูตรการเรียนการสอนให้มีกิจกรรมเสริมทักษะและพัฒนาการเรียนรู้ซึ่งจะช่วยให้บัณฑิตสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดนิสัยการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ วิจัยพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ซึ่งสอดคล้องกับที่สถานประกอบการให้ความสำคัญทักษะบัณฑิตด้านการเรียนรู้ (Learning Skill) และคุณธรรมและจริยธรรม (Ethics Skill) เป็นลำดับถัดมา

5.1.2 มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงทักษะบัณฑิตด้านต่างๆ ดังนี้

- ทักษะด้านการสื่อสาร (Communication Skill) บัณฑิตเป็นผู้ฟังที่ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แต่ความสามารถในการฟัง พูด และเขียนภาษาอังกฤษไม่ดี มหาวิทยาลัยจึงควรจัดหลักสูตรที่เข้มข้นในด้านการใช้ภาษาอังกฤษให้กับบัณฑิต เมื่อจบออกไปแล้วสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ทักษะด้านการเรียนรู้ (Learning Skill) บัณฑิตมีความกระตือรือร้นที่จะฝึกฝนพัฒนาตนเองจนเกิดทักษะและความชำนาญ แต่ความสามารถพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ที่ไม่ซ้ำกับใครและนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้มีน้อย ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการที่บัณฑิตไม่ตื่นตัวอยู่ตลอดเวลาในการรับรู้สิ่งใหม่ๆ หรือติดตามข่าวสารอยู่เสมอและนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดผลได้ มหาวิทยาลัยจึงควรปรับเปลี่ยนวิธีการเรียนการสอนไปในเชิงวิจัยและพัฒนา และการบูรณาการเรียนการสอน โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เพื่อให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการคิดวิเคราะห์ สร้างองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเอง และส่วนรวม
- ทักษะด้านการวิเคราะห์ (Analytical Skill) บัณฑิตมีทักษะในการทำงานและนำเสนออย่างเป็นระบบ แต่ความสามารถในการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดการกับสารสนเทศที่จำเป็นได้ยังไม่ดีเท่าที่ควร มหาวิทยาลัยจึงควรเพิ่มเติมหลักสูตรในด้านการบริหาร

จัดการสารสนเทศเบื้องต้น ฯลฯ เพื่อให้ นักศึกษารู้จักการวางแผน และจัดการกับสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม (Ethics Skill) บัณฑิตรู้จักแต่งกายให้เหมาะสมกับบุคลิกภาพและอาชีพ แต่การบำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนรวม และไม่เห็นประโยชน์แก่ส่วนตนฝ่ายเดียว บัณฑิตอาจจะยังไม่ตระหนักเท่าที่ควรมหาวิทยาลัยจึงควรรณรงค์และสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ที่สร้างประโยชน์ต่อส่วนรวมและสังคม เช่น กิจกรรมในวันสำคัญทางพุทธศาสนา กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ต่างๆ

- ความรู้ความสามารถในงานอาชีพ (Technical Skill) บัณฑิตสามารถทำงานเสร็จก่อนเวลาหรือทันเวลาและถูกต้อง แต่การวิเคราะห์และระบุสาเหตุของความผิดพลาดในงานที่รับผิดชอบ ยังไม่ดีเท่าที่ควร อาจเนื่องมาจากบัณฑิตขาดทักษะด้านการวิเคราะห์และความชำนาญในงาน มหาวิทยาลัยอาจบรรยายพิเศษ เรื่องการวิเคราะห์ปัญหา (Problem Solving and Analysis) เพื่อให้บัณฑิตได้รู้จักปัญหาและวิธีแก้ไขปัญหาในชีวิตการทำงานของตนเอง

5.1.3 มหาวิทยาลัยควรให้ทุกคณะจัดทำฐานข้อมูลศิษย์เก่าและเครือข่ายสถานประกอบการ โดยที่ส่วนกลางสามารถเข้าไปใช้ประโยชน์ได้ เนื่องจากปัจจุบันหลายคณะยังไม่มีผู้รับผิดชอบดูแลจัดทำฐานข้อมูลโดยตรง และฐานข้อมูลไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งข้อมูลดังกล่าวมีความจำเป็นต่อการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยในหลายๆ ด้าน

5.1.4 มหาวิทยาลัยควรปรับปรุงมาตรฐานการผลิตบัณฑิตของแต่ละคณะ โดยกำหนดเกณฑ์และตัวชี้วัดที่ชัดเจน และประเมินผลได้จริง เพื่อให้บัณฑิตที่จบออกไปมีคุณภาพในระดับที่ทัดเทียมกัน เช่น การทดสอบเทียบวัดความรู้ก่อนสำเร็จการศึกษาในแต่ละระดับ เป็นต้น

5.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- ให้บัณฑิตมีส่วนร่วมในการประเมินตนเอง (180 องศา) ด้วย
- ควรมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างตลาดแรงงานกับมหาวิทยาลัยที่สะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อใช้งาน เช่น ทาง Web site, ทางหมายเลขด่วนผู้บริโภคน เป็นต้น ซึ่งมหาวิทยาลัยจะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนามากยิ่งขึ้น
- วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทราบความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อคุณลักษณะบัณฑิต โดยจัดให้มีการประชุมพบปะระหว่างศิษย์เก่า และตัวแทนจากผู้บริหารสถานประกอบการกลุ่มต่างๆ กับผู้บริหารมหาวิทยาลัย อย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อแสดงถึงเจตนาที่มุ่งมั่นในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ เป็นการสร้างสายสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน และทำให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้บริโภค

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.
- จุฑา บุรีภักดี. 2537. การพัฒนาบุคลิกภาพ. อินทิม์เทรดการพิมพ์. หน้า 1-2. 11-13. 26-28.
57-60.
- เชิดศักดิ์ โหมวาสินธุ์. 2520. การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒประสานมิตร.
- เชียรศรี วิวิธสิริ. 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. วิสัยทัศน์ อนาคตประเทศไทย พุทธศักราช 2576.
นิตยสารอุตสาหกรรมทหาร. ปีที่ 32. ฉบับที่ 2. เดือนเมษายน-กันยายน 2543.
หน้าที่ 53.
- บุญส่ง บุญมาก. 2543. “คุณสมบัติของบัณฑิตที่บริษัทฝรั่งเศสในประเทศไทยต้องการ”.
วารสารอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีที่ 23. ฉบับที่ 1 (มิ.ย.-พ.ย.). หน้าที่ 273.
- บัญญัติ กุศลสถาพร. 2532. ความต้องการคุณลักษณะของแรงงานภาคอุตสาหกรรมในเขตพื้นที่
ชายฝั่งภาคตะวันออก. สำนักงานศึกษาธิการเขตการศึกษา 12. หน้า 31.
- ประอร โกมลภิส. 2545. “หยุดสักนิดก่อนคิดพัฒนาคน”. วารสาร Productivity World.
หน้า 126-127.
- ประภาพร รัชยาเพชร. 2540. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของแรงงานประเภทวิชาพาณิชยกรรมตาม
ความต้องการของสถานประกอบการและหน่วยงานของรัฐบาล ในจังหวัดมุกดาหาร.
ปริญญาานิพนธ์ กศ. ม. (จิตวิทยาการศึกษา). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒ มหาสารคาม.
- สุสติ รุมาคม. 2540. “คุณสมบัติของผู้ประกอบการที่ดี”. หนังสือพิมพ์วัฏจักร. ปีที่ 16.
ฉบับที่ 3833. หน้า 3.
- พรนรี รุ่งรัตน์. 2541. คุณลักษณะที่พึงประสงค์สำหรับช่างเทคนิคการผลิต
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงที่ต้องการในนิคมอุตสาหกรรม ภาควิชาครุศาสตร์
เครื่องกล. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
หน้า 16-17.
- พิกุล สมจิตต์. 2545. การศึกษาคู่ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการเรียนของ
นักศึกษาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ศึกษา ระดับปริญญาตรี กลุ่มสถาบันราชภัฏ
เขตภูมิศาสตร์ภาคใต้. ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต.
สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม.
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. หน้า 8-9.
- ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว. 2542. มนุษย์สัมพันธ์ในองค์การ. สำนักพิมพ์พิทักษ์อักษร พิมพ์ ครั้งที่ 1.
หน้าที่ 146-147. 152.
- ล้วน สายยศ. 2538. เทคนิคการวัดบุคลิกภาพ. วารสารศึกษาศาสตร์ ปีที่ 1. ฉบับที่ 1.
หน้า 68-69.
- วนิดา นภากร. 2537. “ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริหารสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัย
รามคำแหง”. ภาคนิพนธ์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกริก. หน้า 8.

- วิทยาลัยช่างกลปทุมวัน. 2536. การพัฒนาตนเองสู่งานอาชีพ. งานแนะแนวและจัดหางานวิทยาลัยช่างกลปทุมวัน. หน้า 18-20.
- สนธยา เขมวิรัตน์. 2548. คุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพัฒนศึกษาพระนคร 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. ชินหยาง.
- อนุสรณ์ สีนประเสริฐศรี และบุญเสริม ศักดิ์คงกระพัน. 2542. รายงานโครงการ เรื่องคุณสมบัติ
ของนักเทคโนโลยีการพิมพ์ระดับปริญญาตรีที่สอดคล้องกับความต้องการและทัศนคติ
ของผู้บริหารสถานประกอบการอุตสาหกรรมการพิมพ์ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล.
ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
หน้า 68-71.
- อุดม หนูทอง. 2540. วารสารวิชาการ Aphet journal บัณฑิตไทยในแนวพระราชดำริ. กรุงเทพ.
หน้า 3. 7-8.
- แอ็กกรัก 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 ชีคมั่นในการสร้างบัณฑิตนักปฏิบัติ ที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญด้าน วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ผู้กลุ่มธุรกิจ อุตสาหกรรม และองค์กรชั้นนำอย่างต่อเนื่อง ที่ผ่านมามีได้รับการตอบรับด้วยดี เพื่อให้บัณฑิตที่ผลิตออกไปเป็นที่ยอมรับ และตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานมากยิ่งขึ้น จึงได้จัดทำแบบ สอบถาม เพื่อประเมินคุณภาพการทำงานของบัณฑิต สํารวจความต้องการบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยฯ และ ความบัณฑิตแต่ละสาขาในอนาคต

จึงใคร่ขอความกรุณาท่านผู้ประกอบการในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งมี 3 หน้า แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไป คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ และความต้องการในอนาคต จำนวน 13 ข้อ

ตอนที่ 2 สอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อบัณฑิตในด้านต่างๆ จำนวน 37 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ท้ายนี้ มหาวิทยาลัยฯ ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งที่ท่านให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามอย่างครบถ้วนสมบูรณ์

ขอแสดงความนับถือ

(นายภูพิศ เอกตาแสง)

คณบดีคณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น

ข้อมูลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

มหาวิทยาลัยได้รับการสถาปนาขึ้น ในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เมื่อวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2548 เป็นมหาวิทยาลัยที่อยู่ใจกลางกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยวิทยาเขตเดิม 5 แห่ง ได้แก่ วิทยาเขตเทเวศร์, วิทยาเขต โชติเวช , วิทยาเขตพณิชยการพระนคร , วิทยาเขตชุมชนพระนครอุทิศ, วิทยาเขตพระนครเหนือ โดยแบ่งการจัดการเรียนการสอน ออกเป็น 9 คณะ ได้แก่

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

เมื่อท่านกรอกข้อมูลครบถ้วนแล้วขอความกรุณาส่งแบบสอบถามคืนมหาวิทยาลัยฯ

โดยพับใส่ซองซึ่งแนบมาพร้อมกันนี้

แบบประเมินคุณภาพบัณฑิต สำหรับหัวหน้างาน

ข้อมูลบัณฑิตที่ท่านประเมิน

ชื่อ (นาย/นาง/นางสาว)	นามสกุล	รหัส
สำเร็จการศึกษาหลักสูตร		
<input checked="" type="checkbox"/> ปริญญาตรี 2-3 ปี (ต่อเนื่อง/เทียบโอน)	วุฒิปริญญา (ระบุ) <u>สถาปัตยกรรมศาสตร์บัณฑิต</u>	ปีการศึกษา <u>2548</u>
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี 4-5 ปี	วุฒิปริญญา (ระบุ) _____	ปีการศึกษา _____
จากคณะ/วิทยาเขต <u>สถาปัตยกรรมศาสตร์</u>	สาขาวิชาเอก <u>ออกแบบแฟชั่น</u>	

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ และความต้องการในอนาคต

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ท่านให้ความเห็นและกรอกข้อมูลลงในช่องว่างให้สมบูรณ์

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ 1. ต่ำกว่า 30 ปี 2. 30-39 ปี 3. 40-49 ปี 4. 50 ปีขึ้นไป
3. องค์กรที่ท่านเป็นสถานประกอบการประเภทใด
 1. ราชการ 2. รัฐวิสาหกิจ 3. บริษัท 4. อื่นๆ (ระบุ).....
4. องค์กรที่ท่านทำธุรกิจประเภทใด
 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 ควรส่งนักศึกษาไปฝึกปฏิบัติงานจริงกับบริษัทหรือหน่วยงานภายนอกก่อนจบการศึกษาหรือไม่
 1. ควรอย่างยิ่ง 2. ไม่จำเป็นเพราะ ได้ฝึกปฏิบัติในชั่วโมงเรียนอยู่แล้ว 3. ไม่แสดงความคิดเห็น
7. ถ้าหาก มทร.พระนคร มีการส่งนักศึกษาไปปฏิบัติงานกับหน่วยงานภายนอกก่อนจบการศึกษา ท่านคิดว่า ควรใช้ระยะเวลาเท่าไร จึงจะเหมาะสม
 1. 3 เดือนก่อนจบการศึกษา 2. 6 เดือนก่อนจบการศึกษา 3. 9 เดือนก่อนจบการศึกษา
 4. 12 เดือนก่อนจบการศึกษา 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
8. ใน 3-5 ปี ข้างหน้า ท่านมีแผนด้านการจัดการทรัพยากรบุคคลในสาขานี้อย่างไร
 1. เพิ่ม (ตอบคำถามข้อ 8, ข้ามข้อ 9) 2. ลดจำนวน (ข้ามไปตอบข้อ 9)
 3. คงเดิม (ข้ามไปตอบข้อ 10)
9. ท่านมีแผน (3-5 ปี) รับบุคลากรสาขานี้เพิ่มจากเดิมเป็นจำนวนเท่าใด
 1. 5% 2. 10% 3. 15% 4. อื่นๆ (ระบุ).....
10. ท่านมีแผน (3-5 ปี) ลดจำนวนบุคลากรสาขานี้จากเดิมเท่าใด
 1. 5% 2. 10% 3. 15% 4. อื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ และความต้องการในอนาคต (ต่อ)

11. เหตุผลสำคัญที่ท่านรับบัณฑิตที่จบการศึกษาจาก มทร.พระนคร เข้าทำงานคือข้อใด

โปรดเรียงลำดับความสำคัญ 1-3 (สำคัญมาก-สำคัญน้อย) เลือกตอบได้ 3 ข้อ

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

12. ทักษะด้านใดของบัณฑิตที่ท่านเห็นว่าสำคัญที่สุด

โปรดเรียงลำดับความสำคัญ 1 - 5 (สำคัญมากที่สุด-น้อยที่สุด) เลือกตอบได้ 5 ข้อ

- | | |
|---|---|
| <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) | |

13. เพื่อให้บัณฑิตเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานมากขึ้น ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยควรมีการเพิ่มหลักสูตรการเรียนการสอนด้านใดบ้าง

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

ตอนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจ ที่มีต่อคุณลักษณะบัณฑิตในทักษะด้านต่างๆ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับคาดหวังและความพึงพอใจ ที่ท่านมีต่อทักษะบัณฑิตด้านต่างๆ 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
					1. ทักษะด้านการสื่อสาร (Communication Skill)					
					1.1 ความสามารถในการอ่านภาษาอังกฤษ					
					1.2 ความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษ					
					1.3 ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ					
					1.4 ความสามารถในการฟังภาษาอังกฤษ					
					1.5 สามารถถ่ายทอดความรู้ ความคิด ข่าวสาร ประสบการณ์ให้ผู้อื่นเข้าใจได้					
					1.6 การเขียนสื่อความหมายได้ใจความกระชับรัด ชัดเจน เป็นทางการ					
					1.7 เป็นผู้ฟังที่ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น					
					1.8 สามารถแปลความหมาย และสรุปประเด็นที่สำคัญที่ ผู้พูดนำเสนอ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว					
					2. ทักษะด้านการเรียนรู้ (Learning Skill)					
					2.1 ศึกษาค้นคว้าหาความรู้ใหม่ๆ ได้เข้าใจอย่างรวดเร็ว และลึกซึ้ง					
					2.2 ติดตามข่าวสารด้านเทคโนโลยีอยู่เสมอและนำไป ประยุกต์ใช้ให้เกิดผลได้					
					2.3 กระตือรือร้นที่จะฝึกฝนพัฒนาตนเองจนเกิดทักษะ และความชำนาญ					
					2.4 ตั้งตัวอยู่ตลอดเวลาในการรับรู้สิ่งใหม่ๆ					
					2.5 สามารถพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ที่ไม่ซ้ำกับใครและนำมาใช้ ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้					

ตอนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจ ที่มีต่อคุณลักษณะบัณฑิตในทักษะด้านต่างๆ (ต่อ)

ระดับความคาดหวัง					หัวข้อพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					3. ทักษะด้านการวิเคราะห์ (Analytical Skill)					
					3.1 มีไหวพริบ ปฏิภาณในการแก้ไขและควบคุมปัญหา ได้ดี					
					3.2 สามารถรวบรวม วิเคราะห์ และจัดการกับ สารสนเทศที่จำเป็นได้					
					3.3 มีการเตรียมแผน เป้าหมาย กิจกรรม คัดชี้วัดสำหรับ งานที่รับผิดชอบล่วงหน้า					
					3.4 มีกระบวนการคิด ไตร่ตรองอย่างมีเหตุผล มีหลักการ					
					3.5 มีทักษะในการทำงานและนำเสนองานอย่างเป็นระบบ					
					4. คุณธรรมและจริยธรรม (Ethics Skill)					
					4.1 ขยัน กระตือรือร้น มุ่งมั่นตั้งใจทำงานที่มอบหมาย จนสำเร็จ					
					4.2 เสียสละ แบ่งปัน เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ แก่ผู้อื่น					
					4.3 สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่น ได้เป็นอย่างดี					
					4.4 รู้จักควบคุมตนเองและยับยั้งอารมณ์จากแรงกดดัน					
					4.5 มีจิตสำนึกในการรักษาชื่อเสียงและความลับของ องค์กร					
					4.6 ขอมรับฟังคำแนะนำตักเตือนจากผู้อื่นด้วยกิริยาอัน สุภาพ					
					4.7 รู้จักบำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนรวม ไม่เห็นประโยชน์ แก่ส่วนตนฝ่ายเดียว					
					4.8 รู้จักสำรวมอกัปกิริยา และให้เกียรติผู้อื่น					
					4.9 รักศักดิ์ศรีของตน เชื่อมั่น ในความสามารถ ที่ตนเอง มีอยู่					
					4.10 แต่งกายให้เหมาะสมกับบุคลิกภาพและอาชีพ					

ตอนที่ 2 ความคาดหวัง และความพึงพอใจ ที่มีต่อคุณลักษณะบัณฑิตในทักษะด้านต่างๆ (ต่อ)

ระดับความคาดหวัง					หัวข้อพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
					5. ความรู้ความสามารถในงานอาชีพ (Technical Skill)					
					5.1 มีใจรักในงานที่ทำ					
					5.2 มีทักษะและความชำนาญในหน้าที่การงาน					
					5.3 สามารถทำงานเสร็จก่อนเวลาหรือทันเวลาและถูกต้อง					
					5.4 สามารถรับรู้และเรียนรู้งานได้อย่างรวดเร็ว					
					5.5 สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในงานได้ดี					
					5.6 มีความคล่องตัว ปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ					
					5.7 วิเคราะห์และระบุสาเหตุของความผิดพลาดในงานที่ รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง					
					5.8 เสนอแนะแนวทางการลดขั้นตอน เวลา ต้นทุนการ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
					5.9 สามารถนำแนวนโยบายหรือความคิดสู่การปฏิบัติได้					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ประวัติผู้วิจัย

1. ชื่อ นางวณิฎา สิงหธรรม Mrs.Wanida Singhatham
2. ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ ระดับ 4
3. สถานที่ติดต่อ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร วิทยาเขตพระนครเหนือ
โทรศัพท์ 02-9132424 e-mail : wanidabeone@yahoo.com
4. ประวัติการศึกษา

ระดับปริญญาตรี	วิทยาศาสตร์บัณฑิต (วท.บ.) สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี พ.ศ. 2542
ระดับปริญญาโท	ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต (คอ.ม.) สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี พ.ศ. 2547
5. สาขาที่มีความชำนาญพิเศษ สาขาการวิจัยทางสังคมศาสตร์
สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ
การสร้างบทเรียนคอมพิวเตอร์การสอน (CAI)
6. ประวัติการทำงาน : เจ้าหน้าที่วิเคราะห์และพัฒนาระบบงาน พ.ศ. 2543-2546
ส่วนพัฒนาระบบงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
นักบริการการศึกษา พ.ศ. 2547-2548
กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
7. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย
งานวิจัยที่ทำเสร็จแล้ว
 - ความพึงพอใจของตลาดแรงงานที่มีต่อบัณฑิต สาขาคอมพิวเตอร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (2547)
 - การออกแบบและพัฒนาระบบบทเรียนคอมพิวเตอร์การสอน เรื่อง หลักการสำคัญของแนวคิดเชิงวัตถุ (2550)
 - ความพึงพอใจของผู้บริหาร สถานประกอบการต่อคุณลักษณะของบัณฑิต
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (2550)