

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เพื่อนำมาประกอบการวิจัย ซึ่งสามารถทำให้เข้าใจถึงเนื้อหาที่เกี่ยวข้องได้ดีขึ้น โดยแบ่งหัวข้อตามลำดับดังนี้

1. ความหมายและแนวคิดที่เกี่ยวกับสมรรถนะ
 - 1.1 ความหมายของสมรรถนะ
 - 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ
 - 1.3 องค์ประกอบของสมรรถนะ
 - 1.4 ความสำคัญของสมรรถนะ
 - 1.5 ประเภทของสมรรถนะ
2. สมรรถนะของผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)
 - 2.1 สมรรถนะด้านคุณธรรมจริยธรรม
 - 2.2 สมรรถนะด้านความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
 - 2.3 สมรรถนะด้านทักษะวิชาชีพ
3. หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และบริบทของสถานประกอบการ
 - 3.1 กรอบมาตรฐานหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) พ.ศ. 2551
 - 3.2 แนวปฏิบัติเกี่ยวกับหลักสูตรอาชีวศึกษา พ.ศ. 2553
 - 3.3 บริบทของสถานประกอบการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยภายในประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ความหมายและแนวคิดที่เกี่ยวกับสมรรถนะ

จากการศึกษาและทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความหมายและแนวคิดที่เกี่ยวกับสมรรถนะ ผู้วิจัยขอนำเสนอเนื้อหา ดังนี้

ความหมายของสมรรถนะ

สมรรถนะตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Capability หรือ Competence หรือ Competency งานวิจัยนี้จึงได้ใช้คำว่าสมรรถนะ เป็นคำแปลของ Competency ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 หมายถึง ความสามารถ ซึ่งมีนักวิชาการและนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้มากมาย ผู้วิจัยจึงได้สังเคราะห์จำแนกความหมายได้ 2 มิติ ประกอบด้วย

1. ความหมายของสมรรถนะในมิติที่เกี่ยวกับบุคคล มีนักการศึกษา และนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังต่อไปนี้

McClelland (1973 : 1) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะ หมายถึง บุคลิกลักษณะที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ

Boyatzis (1982 : 58) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะที่อยู่ภายในตัวบุคคลที่นำไปสู่หรือเป็นสาเหตุให้ผลงานมีประสิทธิภาพ

ปราชนยา กล้าผจญ และพอลตา บุตรสุทธิวงศ์ (2550 : 187) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะหมายถึง คุณลักษณะที่เป็นพื้นฐานของปัจเจกบุคคลที่มีส่วนในการทำนายผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในงาน ชีตความสามารถดังกล่าวประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ การรับรู้ด้วยตนเอง บทบาททางสังคมและแรงจูงใจในการประเมินขีดความสามารถมุ่งประเมินเพื่อให้ทราบว่าต้องทำอะไรที่จะให้กับพนักงานบรรลุ (KPI : Key Performance Indicators) ได้และมีการปรับตัวชีวิตที่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน

พิมพันธ์ เตชะคุปต์ และพรทิพย์ แข็งขัน (2551 : 3) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะ หมายถึง บุคลิกลักษณะที่ทำให้ปัจเจกบุคคลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีตามเกณฑ์ที่กำหนดและสามารถปฏิบัติงานในความรับผิดชอบได้ดีกว่าผู้อื่นหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าสมรรถนะ คือ พฤติกรรมในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นผลมาจากความรู้ ทักษะความสามารถ และพฤติกรรมอื่น ๆ ที่ทำให้สามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานในองค์กร

สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 (2552 : 30) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะ หมายถึง ลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคคลที่สามารถวัดได้หรือเชื่อได้ว่าบ่งบอกถึงความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างผลงานที่มีประสิทธิภาพและไม่มีประสิทธิภาพในงานที่ปฏิบัติ

สรุปได้ว่าสมรรถนะในมิติที่เกี่ยวกับบุคคล หมายถึง คุณลักษณะที่อยู่ภายในตัวบุคคลสามารถผลักดันให้บุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ที่กำหนด และสามารถปฏิบัติงานในความรับผิดชอบได้ เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะความสามารถและพฤติกรรมอื่น ๆ ในตัวบุคคลนั้น

2. ความหมายของสมรรถนะในมิติที่เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานมีนัยการศึกษาและนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังต่อไปนี้

สุกัญญา รัตมีธรรมโชติ (2549 : 16) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะ หมายถึง กลุ่มของความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกันซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งหนึ่ง ๆ ซึ่งกลุ่มความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะดังกล่าวสัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งนั้น ๆ และสามารถวัดเปรียบเทียบกับมาตรฐาน ที่เป็นที่ยอมรับและเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้ โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา

อึ้งศักดิ์ คงคาสวัสดิ์ (2549 : 13) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ แรงจูงใจ หรือคุณลักษณะที่เหมาะสมของบุคคลที่จะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้

ฐิติพัฒน์ พิษณุธาดาพงศ์ (2549 : 26) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคคลซึ่งจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานตำแหน่งหนึ่ง ๆ

ให้ประสบความสำเร็จ และได้ผลงานสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้หรือโดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงาน ในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่า

นิสตาร์ก เวชยานนท์ (2549 : 33 - 35) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะ หมายถึง ความสามารถที่จะทำงาน มีความเพียงพอในการดำรงอยู่ในอำนาจ ซึ่งนำไปใช้ใน 2 นัยยะ คือ 1) เป็นความสามารถของบุคคลที่ถูกนำมาใช้ในการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับด้วยความสามารถ 2) เป็นกลุ่ม (Set) ของพฤติกรรมของบุคคลที่ถูกนำมาใช้ในการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับด้วยความสามารถ

ชวลิต สรวารี (2550 : 160) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะของงานหรือคุณสมบัติพึงประสงค์ของงานแบ่งออกได้ 2 ส่วน คือสมรรถนะที่งานต้องการ และสมรรถนะที่มีอยู่ในตัวคน ซึ่งเน้นการให้ความสำคัญกับทักษะ (Skill) และความรู้ (Knowledge) รวมถึงลักษณะที่สามารถเห็นได้ภายนอกมากำหนดเป็นหัวใจของสมรรถนะ ในองค์กรประสบความสำเร็จ ซึ่งได้แก่

- 1) Social Role คือ บทบาทสังคมซึ่งแสดงออกตามค่านิยมหรือ Value ที่คน ๆ นั้นมี (คือสิ่งที่คน ๆ นั้นคิดว่า สำคัญมาจากประสบการณ์ สิ่งแวดล้อม การเรียนรู้)
- 2) Self-image คือ ภาพที่คน ๆ นั้นมองตัวเอง
- 3) Traits/ personality คือ บุคลิกภาพและตัวตนที่แท้จริงของคน ๆ นั้น
- 4) Motive คือ แรงจูงใจที่ผลักดันให้คนมีพฤติกรรมในแบบที่คน ๆ นั้นเป็นอยู่

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (2553 : 3) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะ หมายถึง ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะปฏิบัติ และทักษะด้านความคิด ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลตามมาตรฐานที่ต้องการของอาชีพ ซึ่งนิยมเขียนในรูปแบบผลสัมฤทธิ์สรุปได้ว่า สมรรถนะในมิติที่เกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง ลักษณะเชิงพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะปฏิบัติ และทักษะด้านความคิด ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามมาตรฐานที่ต้องการ

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

ปัจจุบันองค์กรทั้งในและต่างประเทศได้นำสมรรถนะ (Competency) มาใช้ในการบริหารงานอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น การสรรหาการพัฒนาและการรักษาบุคลากรในองค์กร สมรรถนะช่วยให้ผลงานของบุคลากรตรงตามความต้องการขององค์กร ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์, 2550 : 19) และหลายองค์กรต่างพยายามที่จะนำสมรรถนะมาสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันด้วยการมุ่งเน้นไปที่การลงทุนด้านการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีความเหมาะสมกับองค์กรและเหมาะสมกับลักษณะงานกันมากขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency) ได้เริ่มต้นขึ้นในปี ค.ศ. 1970 โดยสำนักงานข่าวสารแห่งประเทศสหรัฐอเมริกา (The US State Department) ได้ว่าจ้างบริษัท Mcber ภายใต้การนำของ McClelland นักจิตวิทยาของมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด และที่ปรึกษาองค์กรธุรกิจต่าง ๆ ให้เข้ามาช่วยแก้ปัญหาการคัดเลือก Foreign Service Information Officer (FSIOs) หรือเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของประเทศสหรัฐอเมริกาในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก มีหน้าที่เผยแพร่วัฒนธรรมและเรื่องราวของประเทศสหรัฐอเมริกาให้กับคนในประเทศเหล่านั้น ซึ่งในขณะนั้นเจ้าหน้าที่เหล่านี้เป็นคนผิวขาวเกือบทั้งหมด โดยให้สร้างเครื่องมือชนิดใหม่ที่ดีกว่าและสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ FSIOs ได้อย่างแม่นยำแทนแบบทดสอบเก่าซึ่งมีจุดอ่อนในเรื่องของการเลือกปฏิบัติ และคะแนนสอบไม่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน McClelland จึงได้เริ่มต้นงานด้วยกระบวนการเปรียบเทียบ

เจ้าหน้าที่ FSIOs ที่มีผลการปฏิบัติงานดีกับเจ้าหน้าที่ที่มีผลการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ โดยใช้เทคนิคการประเมินแบบใหม่ที่เรียกว่า Behavioral Event Interview (BEI) เพื่อค้นหาลักษณะพฤติกรรมของผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี และเรียกลักษณะของพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีนี้ว่าสมรรถนะ (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2549 : 11 - 12)

ต่อมาในปี ค.ศ. 1982 Boyatzis ได้เขียนหนังสือชื่อ The Competent Manager A Model for Effective Performance โดยใช้คำว่า Competence ซึ่งเป็นการนำแนวคิดของแมคเคลแลนด์ มาศึกษาค้นคว้าวิจัยต่อ พบว่า คุณลักษณะของผู้จัดการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยแบบจำลองสมรรถนะของโบบาซิส นั้นมีการดัดแปลงแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมทางจิตวิทยาคลาสสิก มาประยุกต์ใช้ด้วย โดยเขามีความเชื่อว่าพฤติกรรมของบุคคลเกิดจากการกระทำตามหน้าที่และสภาพแวดล้อม นักบริหารจำนวนมากนำแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กร (ฐิติพัฒน์ พิษุธาตาทพงษ์, 2549 : 16)

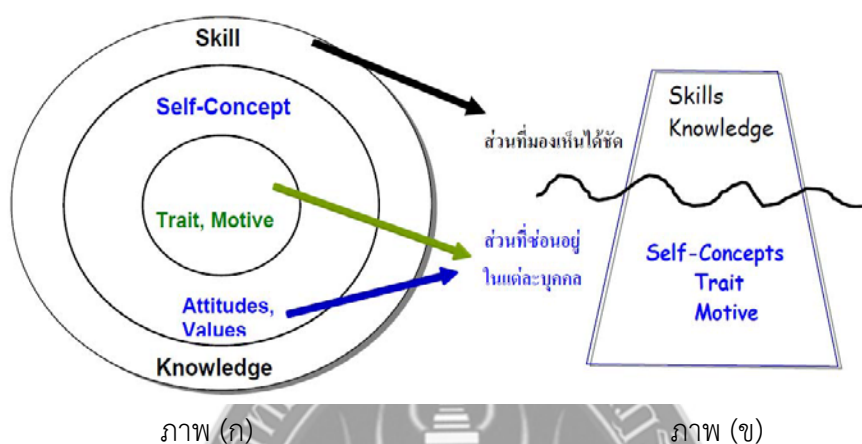
การพัฒนาบุคลากรในองค์กรทั้งภาคธุรกิจ อุตสาหกรรม และภาคการศึกษา ทั้งในและต่างประเทศในยุคของการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีและเศรษฐกิจนี้ นิยมใช้แนวคิดในการพัฒนาแบบฐานสมรรถนะ โดยการนำสมรรถนะมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น การสรรหา การพัฒนา และการรักษาบุคลากรในองค์กรกันมากขึ้น เนื่องจากสมรรถนะช่วยให้ผลงานของบุคลากรตรงตามความต้องการขององค์กรซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร และหลายองค์กรต่างพยายามที่จะนำสมรรถนะมาสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน ด้วยการมุ่งเน้นไปที่การลงทุนด้านการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีความเหมาะสมกับองค์กร และเหมาะสมกับลักษณะงาน (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์, 2550 : 19 - 21)

สำหรับประเทศไทย องค์กรธุรกิจหลายแห่งได้เริ่มต้นตัวและนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลเมื่อ 10 ปีที่ผ่านมา อาทิ บริษัทปูนซิเมนต์ไทยจำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือเจริญโภคภัณฑ์ บริษัทโตโยต้ามอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ปัจจุบันนี้บริษัทเอกชน รัฐวิสาหกิจต่าง ๆ กำลังให้ความสนใจหรืออยู่ในช่วงสร้างและพัฒนาาระบบสมรรถนะของตนเองอย่างขะมักเขม้น สำหรับภาคราชการและรัฐวิสาหกิจก็เห็นความสำคัญ และให้ความสนใจในการนำระบบสมรรถนะมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลเช่นเดียวกัน (ฐิติพัฒน์ พิษุธาตาทพงษ์, 2549 : 20)

สรุปแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะว่าพฤติกรรมของบุคคลเกิดจากการกระทำตามหน้าที่และสภาพแวดล้อม นักบริหารได้นำแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กรสมรรถนะช่วยให้ผลงานของบุคลากรตรงตามความต้องการขององค์กรซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อความสำเร็จขององค์กร

องค์ประกอบของสมรรถนะ

สมรรถนะตามแนวคิดของแมคเคลแลนด์ (McClelland) มีองค์ประกอบดังภาพที่ 2.1



ภาพ (ก)

ภาพ (ข)

ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของ Competency ตามแนวคิดของ McClelland
ที่มา : สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2549 : 14 -15

จากภาพที่ 2.1 แมคเคลแลนดได้อธิบายเชิงเปรียบเทียบว่า ภาพ (ก) คือ องค์ประกอบสำคัญของสมรรถนะ มี 5 ส่วน ดังนี้

1. Skills หมายถึง สิ่งที่บุคคลกระทำได้ดี และฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ เช่น ทักษะของหมอฟันในการอุดฟันโดยไม่ทำให้คนไข้รู้สึกเสียวเส้นประสาทหรือเจ็บ
2. Knowledge หมายถึง ความรู้เฉพาะด้านของบุคคล เช่น ความรู้ด้านภาษาอังกฤษด้านการบริหารงาน เป็นต้น
3. Self-concept หมายถึง ทศนคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเองหรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตัวเองเป็น เช่น คนที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงจะเชื่อว่าตนเองสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้
4. Trait หมายถึง บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น เขามีลักษณะเป็นผู้นำ
5. Motive หมายถึง แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่สิ่งที่เป็นเป้าหมายของเขา เช่น บุคคลที่มุ่งผลสำเร็จมักชอบตั้งเป้าหมายที่ท้าทายและพยายามทำงานให้สำเร็จตามเป้าที่ตั้งไว้ ตลอดจนพยายามปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองตลอดเวลา

ส่วนในภาพ (ข) เป็นการแบ่งองค์ประกอบของสมรรถนะ ตามความยากง่ายของการพัฒนา กล่าวคือ ส่วนที่เป็น Knowledge (ความรู้) และ Skills (ทักษะ) นั้นถือว่าเป็นส่วนที่คนแต่ละคนพัฒนาให้มากขึ้นได้ไม่ยากนัก ด้วยการศึกษาค้นคว้าทำให้เกิดความรู้ และการฝึกฝนปฏิบัติทำให้เกิดทักษะ ส่วนนี้มักวิชาการบางท่านเรียกว่า Hard Skills ในขณะที่องค์ประกอบส่วนที่เหลือคือ Self-concept (ทศนคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง) รวมทั้ง Trait (บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล) และ Motive (แรงจูงใจหรือแรงขับภายในของแต่ละบุคคล) เป็นสิ่งที่พัฒนาได้ยาก เพราะเป็นสิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในตัวบุคคล และในส่วนนี้มักวิชาการบางท่านเรียกว่า Soft Skills

Spenser (1993 : 21) ได้อธิบายคุณลักษณะพื้นฐาน สมรรถนะประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) ข้อมูล หรือเนื้อหาเฉพาะของวิชาชีพชั้นสูง บุคคลต้องมีความรู้อะไรบ้าง จึงจะปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จ

2. ทักษะ (Skill) ความสามารถหรือความชำนาญในการปฏิบัติงานทั้งด้านการใช้วิริยะของร่างกาย และการใช้ทักษะการคิดทางสมอง บุคคลต้องสามารถทำอะไรได้

3. คุณลักษณะ (Attributes) บุคคลต้องมีคุณลักษณะอย่างไร ซึ่งประกอบด้วย

3.1 แรงจูงใจ (Motive) เป็นสิ่งที่บุคคลคิดถึงหรือมีความต้องการ ซึ่งแรงจูงใจจะเป็นตัวผลักดันหรือ แรงขับให้บุคคลกระทำพฤติกรรม หรือตัวกำหนดทิศทางหรือทางเลือกในการกระทำพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมาย หรือหลีกเลี่ยงสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตนไม่พึงปรารถนา เช่น เมื่อบุคคลตั้งเป้าหมายที่ท้าทายจะทำให้เขามีความรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้น และมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ และจะใช้เป็นข้อมูลย้อนกลับ เพื่อทำงานให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

3.2 อุปนิสัย (Trait) เป็นคุณลักษณะทางกายภาพของบุคคลซึ่งจะแสดงออกมาเพื่อตอบสนองต่อข้อมูลหรือสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ อุปนิสัยเป็นสิ่งที่เกิดจากการศึกษา การอบรมเลี้ยงดู ประสบการณ์ และการเรียนรู้ของบุคคล สมรรถนะด้านอุปนิสัย เช่น การควบคุมอารมณ์ภายใต้สภาวะความกดดัน ความคิดริเริ่ม เป็นต้น

3.3 อัตมโนทัศน์ (Self-Concept) หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองอาจรวมถึงทัศนคติ (Attitude) ค่านิยม (Value) จินตภาพส่วนบุคคล (Self-Image) เป็นต้น

สรุปเกี่ยวกับองค์ประกอบของสมรรถนะได้ว่า องค์กรส่วนใหญ่จะทำการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรโดยพิจารณาจากสมรรถนะด้านความรู้ และสมรรถนะด้านทักษะ เป็นส่วนใหญ่เพราะสามารถทำได้ง่าย โดยอาจพิจารณาจากผลการศึกษาหรือทดสอบความรู้ความสามารถซึ่งเป็นส่วนที่พัฒนาได้ง่าย ส่วนสมรรถนะด้านคุณลักษณะจะไม่ค่อยวัดและประเมินมากนัก เนื่องจากเป็นส่วนที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล และเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยากที่สุด

ความสำคัญของสมรรถนะ

ในยุคที่โลกกำลังก้าวเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจบนฐานความรู้ (Knowledge-based Economy) องค์กรใดที่มีทรัพยากรที่มีศักยภาพสูงหรือมีความรู้ความสามารถสูง ก็จะสามารถสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่งอื่น องค์กรต่าง ๆ จึงแสวงหาเครื่องมือหรือวิทยาการใหม่ ๆ เพื่อนำมาจัดทำระบบหรือวางแผนทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายขององค์กร สมรรถนะจึงเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งที่ได้รับคามนิยมและทวีความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมากขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งได้มีนักวิชาการกล่าวถึงความสำคัญของสมรรถนะไว้ดังนี้

รูตีพัฒนา พิชญธาตางค์ (2549 : 32) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสมรรถนะที่มีต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร คือ

1. เป็นเครื่องมือช่วยในการแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัฒนธรรมองค์กรและยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ขององค์กร มาสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล

2. เป็นเครื่องมือในการพัฒนาความสามารถของบุคลากรในองค์กรอย่างมีระบบต่อเนื่องและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัฒนธรรมองค์กรและยุทธศาสตร์องค์กร

3. เป็นมาตรฐานการแสดงผลพฤติกรรมที่ดีในการทำงานของบุคลากร ซึ่งสามารถนำไปใช้วัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ

4. เป็นพื้นฐานสำคัญของระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านต่าง ๆ ขององค์กร เช่น การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ การวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง และการจ่ายผลตอบแทน

สถาบันดำรงราชานุภาพ (2552 : 36) ได้กล่าวถึงความสำคัญของสมรรถนะต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการและองค์กร ไว้ดังนี้

1. ช่วยให้การคัดสรรบุคคลที่มีลักษณะดีทั้งความรู้ทักษะและความสามารถตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงานเพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง
2. ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงระดับความสามารถของตัวเองว่าอยู่ในระดับใด และต้องพัฒนาในเรื่องใดช่วยให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น
3. ช่วยสนับสนุนให้ตัวชี้วัดหลักของผลงาน (KPIs) บรรลุเป้าหมาย เพราะสมรรถนะจะเป็นตัวบ่งบอกได้ว่า ถ้าต้องการให้บรรลุเป้าหมายตาม KPIs แล้ว จะต้องใช้สมรรถนะตัวไหนบ้าง
4. ป้องกันไม่ให้ผลงานเกิดจากโชคชะตาเพียงอย่างเดียว เช่น ยอดขายของพนักงานขายเพิ่มขึ้นสูงกว่าเป้าที่กำหนดทั้ง ๆ ที่พนักงานขายคนนั้นไม่ค่อยตั้งใจทำงานมากนัก แต่เนื่องจากความต้องการของตลาดสูง แต่ถ้ามีการวัดสมรรถนะแล้ว จะทำให้สามารถตรวจสอบได้ว่าพนักงานคนนั้นประสบความสำเร็จเพราะโชคช่วยหรือด้วยความสามารถของเขาเอง
5. ช่วยให้เกิดการหล่อหลอมไปสู่สมรรถนะขององค์กรที่ดีขึ้น เพราะถ้าทุกคนปรับสมรรถนะของตัวเองให้เข้ากับผลงานที่องค์กรต้องการอยู่ตลอดเวลาแล้ว ในระยะยาวก็จะส่งผลให้เกิดเป็นสมรรถนะเฉพาะขององค์กรนั้น ๆ เช่น เป็นองค์กรแห่งการคิดสร้างสรรค์เพราะทุกคนในองค์กรมีสมรรถนะในเรื่องการคิดสร้างสรรค์

นอกจากการใช้สมรรถนะในการพัฒนาบุคลากรแล้วหน่วยงานยังสามารถนำระบบสมรรถนะไปใช้ในการบริหารงานบุคคลในมิติต่าง ๆ ดังนี้

1. การสรรหาและคัดเลือกบุคคล (Recruitment and Selection) หน่วยงานสามารถนำสมรรถนะของตำแหน่งที่ต้องการสรรหา และคัดเลือกบุคคลเข้ารับราชการไปทำเป็นแบบทดสอบหรือแบบสัมภาษณ์ เพื่อคัดเลือกบุคคลที่มีคุณลักษณะที่ดีมีความรู้ทักษะ ความสามารถที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน เพื่อให้ได้คนที่มีผลการปฏิบัติงานตรงตามที่หน่วยงานต้องการอย่างแท้จริง
2. การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคล (Performance Appraisal) ผู้บริหารหน่วยงานสามารถนำผลการประเมินสมรรถนะ สมรรถนะของเจ้าหน้าที่มาใช้ให้สอดคล้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงานซึ่งแสดงถึงการพัฒนาตนเองตามแผนพัฒนารายบุคคล
3. การให้รางวัลและค่าตอบแทน (Reward and Compensation) การบริหารงานภาครัฐในแนวใหม่ได้นำระบบการให้รางวัลและค่าตอบแทนมาใช้เพิ่มเติมจากการเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเดียว เป็นการบริหารค่าตอบแทนที่สามารถช่วยเพิ่มแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองและพัฒนางานมากขึ้น การนำระบบสมรรถนะมาใช้จะช่วยให้การให้รางวัลและค่าตอบแทนแก่ผู้ที่มีสมรรถนะในการทำงานสูงจะได้รับค่าตอบแทนที่สูงกว่า บุคลากรจะเห็นความสำคัญในการพัฒนาตนเองให้สูงยิ่งขึ้นส่งผลให้สมรรถนะขององค์กรยิ่งสูงขึ้นตามไปด้วย

4. การวางแผนความก้าวหน้าทางอาชีพ (Career Planning and Succession plan) ระบบสมรรถนะทำให้หน่วยงานสามารถทราบจุดแข็งและจุดอ่อนของเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่ และทราบถึงทักษะหรือความสามารถที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งเป้าหมายในอนาคตของเจ้าหน้าที่แต่ละคน

5. การประเมินผลสัมฤทธิ์ (Result-Based Management) การประเมินผลสัมฤทธิ์ (RBM) ในปัจจุบันจะยึดยุทธศาสตร์ขององค์การเป็นหลักโดยมีตัวชี้วัด (KPIs) ในระดับต่าง ๆ เป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จ

สรุปเกี่ยวกับความสำคัญของสมรรถนะได้ว่า สมรรถนะนั้นเป็นเครื่องมือในการแปลงวิสัยทัศน์นโยบายสู่การปฏิบัติเป็นตัวรับรองความสามารถและคุณภาพของบุคลากรในวิชาชีพชั้นสูงอันจะนำไปสู่อันเลือกสรรบุคลากร การกำหนดค่าตอบแทน การปูนบำเหน็จรางวัล ตลอดจนความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น

ประเภทของสมรรถนะ

นักวิชาการและนักการศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะ ได้จัดแบ่งประเภทของสมรรถนะพร้อมทั้งให้คำจำกัดความของสมรรถนะนั้น ๆ ไว้ ดังนี้

Boyatzis (1982 : 58) ได้แบ่งสมรรถนะออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. สมรรถนะแบบขอบเขตทั่วไป (Threshold Competency) ประกอบด้วย สิ่งที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ได้แก่ แรงจูงใจ ความรู้ทั่วไป คุณลักษณะประจำตัว ความเชื่อมั่นในตนเอง บทบาทหน้าที่ทางสังคม หรือทักษะอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

2. สมรรถนะเชิงการจัดการ (Actual Managerial Competency) ประกอบด้วย วิธีการปฏิบัติต่าง ๆ อันจะช่วยให้สามารถดำเนินงานในความรับผิดชอบของผู้บริหารได้ดีกว่าปกติ หรือดีขึ้นกว่าการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสมอื่น ๆ ซึ่งวิธีการปฏิบัติดังกล่าวก็คือ แบบแผนพฤติกรรม การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพนั่นเอง โดยที่แบบแผนพฤติกรรมแต่ละอย่างจะเกิดการผสมผสานกันระหว่างการใช้ความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเข้าใจ และประสบการณ์

Spenser (1993 : 11) จำแนกสมรรถนะออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. สมรรถนะแบบผิวเผินทั่วไป (Threshold Competency) เป็นลักษณะทั่วไปในเรื่องด้านความรู้ และทักษะขั้นพื้นฐานที่องค์การต้องการ

2. สมรรถนะที่บ่งบอกถึงความแตกต่าง (Differentiating Competency) เป็นสมรรถนะที่สามารถแยกผู้ที่เหนือกว่าจากผู้ปฏิบัติงานที่มีเกณฑ์เฉลี่ยขององค์การ

McLagan (1997 : 40 - 47) จำแนกประเภทของสมรรถนะในมุมมองต่าง ๆ กัน ดังนี้

1. สมรรถนะตามลักษณะงาน (Competency as Tasks) เป็นการแสดงว่าสมรรถนะนั้นสามารถแบ่งออกเป็นงานย่อย ๆ และกำหนดขอบเขตของงานที่จะทำได้

2. สมรรถนะตามลักษณะของผลลัพธ์ (Competency as Results) ลักษณะของสมรรถนะที่สามารถแบ่งออกองค์ประกอบเป็นกลุ่มย่อย ซึ่งผลลัพธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ เหล่านี้จะรวมกันไปสู่ผลลัพธ์

3. สมรรถนะตามผลกระทำ (Competency as Outputs) สมรรถนะนี้จำเป็นต้องค้นหาความต้องการของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกขององค์การ เพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการในผลิตภัณฑ์

หรือบริการ จากนั้นจึงแบ่งออกเป็นองค์ประกอบย่อย ๆ และกำหนดคุณภาพและมาตรฐานที่ต้องการในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนั้นผลลัพธ์จะสามารถออกแบบผลผลิตได้และนำมากำหนดเป็นพิมพ์เขียวความต้องการของลูกค้า และแบบจำลองของผลผลิตต่อไป

4. สมรรถนะตามความรู้ ทักษะ และทัศนคติ (Competency as Knowledge, Skill and Attitude) มีการแบ่งแยกออกเป็นความรู้ ทักษะ และทัศนคติใดบ้างที่จะทำให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งรวมถึงการมุ่งเน้นในความสำเร็จของเป้าหมาย การหาแนวทางแก้ปัญหา และนำมาซึ่งการใช้เป้าหมายเป็นตัวลำดับความสำคัญของการทำงานได้

5. สมรรถนะที่แต่ละคนมีอยู่ (Competency as Attribute Bundle) กระบวนการความสามารถทางความรู้ ทักษะ และทัศนคติ สามารถประยุกต์ใช้ได้จากสมรรถนะนี้ซึ่งเป็นความสามารถที่แท้จริงของตัวบุคคลที่มีอยู่ แต่ยากในการยกตัวอย่างให้เห็นเป็นรูปธรรม

ฐิติพัฒน์ พิษุทธาตพงศ์ (2549 : 40 - 45) ได้แบ่งประเภทสมรรถนะออกเป็น 4 ประเภท

1. สมรรถนะองค์กร (Organizational Competency) ซึ่งเปรียบเทียบเสมือนหลังคาบ้านที่จะบ่งบอกว่าองค์กรควรมีทิศทาง การดำเนินงานหรือยุทธศาสตร์ไปในทิศทางใด สมรรถนะขององค์กร หมายถึง กลยุทธ์และความได้เปรียบขององค์กรในการแข่งขัน ในการกำหนดสมรรถนะขององค์กรนั้นจะต้องวิเคราะห์องค์กรก่อน ได้แก่ การวิเคราะห์วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรม ค่านิยม หรือพฤติกรรมของบุคลากรที่องค์กรปรารถนา เป็นต้น สมรรถนะองค์กรจะต้องมีความเชื่อมโยงสัมพันธ์กับวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กร และค่านิยมองค์กร

2. สมรรถนะหลัก (Core Competency) บางองค์กรอาจเรียก สมรรถนะทั่วไป หมายถึง คุณลักษณะ (ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม) ที่พนักงานทุกคนในองค์กรต้องมี ไม่ว่าจะปฏิบัติงานในตำแหน่งใดก็ตาม สมรรถนะหลักเปรียบเสมือนตัวบ้าน ทั้งนี้เพราะสมรรถนะหลักจะเป็นตัวกำหนดหรือผลักดัน ให้องค์กรบรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายในการดำเนินงานที่กำหนดไว้ เช่น ความรอบรู้เกี่ยวกับธุรกิจขององค์กร ความใฝ่รู้ ความเป็นเลิศในการบริการ ความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

3. สมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Functional Competency) หมายถึง คุณลักษณะ (ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม) ที่พนักงานในแต่ละสายวิชาชีพจำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จซึ่งจะมีสมรรถนะที่แตกต่างกันไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งเปรียบเสมือนเสาบ้าน แต่ละต้นที่จะช่วยพยุงและค้ำยันให้บ้านมีความมั่นคง แข็งแรง สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

3.1 สมรรถนะรวมของทุกตำแหน่งในกลุ่มงาน/สาย หมายถึง คุณลักษณะ (ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม) ที่บุคลากรทุกตำแหน่งในสายวิชาชีพเดียวกันหรือกลุ่มงาน จำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จ

3.2 สมรรถนะเฉพาะตำแหน่งในกลุ่มงาน/สายอาชีพ หมายถึง คุณลักษณะ (ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม) ของแต่ละตำแหน่งในกลุ่มงาน/สายอาชีพเดียวกันจำเป็นต้องมี เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จ

4. สมรรถนะด้านการบริหารจัดการ (Managerial Competency) หมายถึง คุณลักษณะ (ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม) ที่พนักงานที่ดำรงตำแหน่งทางด้านการบริหารขององค์กรจำเป็นต้องมี ซึ่งสมรรถนะประเภทนี้จะสะท้อนถึงความคาดหวังขององค์กรที่มีต่อผู้บริหารระดับต่าง ๆ นอกเหนือจาก

สมรรถนะหลัก พนักงานจำเป็นต้องมีขณะดำรงตำแหน่งหรือใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความก้าวหน้าสายวิชาชีพ

สุบรรณ เอี่ยมวิจารณ์ (2548 : 53 - 55) แบ่งประเภทของความสามารถหรือสมรรถนะ (Competency) ได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) เป็นความสามารถในระดับแก่นขององค์กร และเป็นสิ่งที่องค์กรนั้น ๆ ทำได้ดีกว่าเหนือกว่าคู่แข่ง รวมถึงเป็นสิ่งที่ยากต่อการเลียนแบบ ตลอดจนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อลูกค้า ความสามารถหลักนี้หากพิจารณาในบริบท ที่ต่างกันก็อาจเป็นได้ทั้งความสามารถหลักขององค์กร และสมรรถนะหลักของพนักงานในองค์กร

1.1 สมรรถนะหลักขององค์กร คือ คุณลักษณะที่องค์กรต้องการมีหรือเป็นเพื่อให้มีสมรรถนะตามที่คุณบริหารองค์กรต้องการ รวมถึงช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้ เช่น ให้มีสมรรถนะในการแข่งขัน มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้สมรรถนะหลักขององค์กร ซึ่งองค์กรมักถูกกำหนดจากการทำ SWOT Analysis เพื่อสะท้อนสิ่งที่องค์กรเป็นอยู่ตามสภาพแวดล้อมภายนอก และสภาพแวดล้อมภายใน ตัวอย่างเช่น สินค้ามีความหลากหลายมีประสิทธิภาพเหนือกว่ากลุ่มคู่แข่ง คุณภาพในการบริการเหนือกว่าคู่แข่ง มีสภาพการเงินที่มั่นคง มีนวัตกรรมในการบริหารที่เหนือกว่า เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และมีการตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของลูกค้าได้เหนือกว่าคู่แข่ง เป็นต้น

1.2 ความสามารถหลักของพนักงานในองค์กร คุณลักษณะที่ทุกคนในองค์กรพึงมีพึงเป็น ซึ่งสะท้อนค่านิยมวัฒนธรรมองค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเสริมรับสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กรในการดำเนินการ ทั้งนี้ ความสามารถหลักของพนักงานในองค์กรมักถูกกำหนดจากความสามารถหลักขององค์กร ความสามารถหลักของพนักงานในองค์กรที่ควรเป็น คือ การพัฒนาตนเองและบุคคลอื่น ๆ การทำงานเป็นทีม และการทำงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ความสามารถหลักของพนักงานในองค์กรนี้ยังสามารถแบ่งย่อยได้เป็น 3 ประเภท คือ

1.2.1 ความสามารถในการงาน (Job Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของบุคลากรที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ความเชื่อและอุปนิสัยที่จะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรนั้น ๆ สามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานตำแหน่งนั้น ๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน

1.2.2 ความสามารถแบบมืออาชีพ (Professional Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของบุคลากรที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ความเข้าใจในองค์กร เข้าใจและมีความสามารถในการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ อดทนต่อความกดดัน และสามารถควบคุมตนเองได้เป็นอย่างดี

1.2.3 ความสามารถในด้านเทคนิค (Technical Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของบุคลากรที่สะท้อนให้เห็นถึงการคิดเชิงวิเคราะห์ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การใส่ใจในเรื่องคุณภาพ และความชำนาญด้านเทคนิค

2. ความสามารถพิเศษของบุคคล (Personal Competency) คือ บุคลิกลักษณะของคน ที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ความเชื่อและอุปนิสัยที่ทำให้บุคคลคนนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้ดีโดดเด่นกว่าคนทั่วไป เช่น คนบางคนที่สามารถเล่นกอล์ฟหรือจะเซ่ได้

กรีติ ยศยิ่งยง (2550 : 10) ได้แบ่งประเภทของสมรรถนะโดยพิจารณาจากที่มาและพัฒนาการของสมรรถนะ พบว่า องค์กรหนึ่ง ๆ จะประกอบไปด้วยสมรรถนะ 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. สมรรถนะขององค์กร (Organization Competency) คือ สิ่งที่แสดงให้เห็นว่า องค์กรมีความสามารถหลักในการดำเนินธุรกิจ หรือกิจกรรมขององค์กรอย่างไร และจะอย่างไร

2. สมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ (Human Competency) คือ พฤติกรรมการแสดงออก การใช้อำนาจความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน และการเรียนรู้บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร เพื่อให้การดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จ

เทื่อน ทองแก้ว (2552 : 5) ได้จำแนกสมรรถนะออกเป็น 5 ประเภท คือ

1. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competencies) หมายถึง สมรรถนะที่แต่ละคน มีความสามารถเฉพาะตัว คนอื่นไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ เช่น ความสามารถของนักดนตรี นักกายกรรมและนักกีฬา เป็นต้น ลักษณะเหล่านี้ยากที่จะเลียนแบบ หรือต้องมีความพยายามสูงมาก

2. สมรรถนะเฉพาะงาน (Job Competencies) หมายถึง สมรรถนะของบุคคลกับ การทำงานในตำแหน่ง หรือบทบาทเฉพาะตัว เช่น ความสามารถในการทำบัญชี เป็นต้น

3. สมรรถนะองค์กร (Organization Competencies) หมายถึง ความสามารถพิเศษ เฉพาะองค์กรนั้นเท่านั้น เช่น บริษัทฟอร์ด (มอเตอร์) จำกัด มีความสามารถในการผลิตรถยนต์ เป็นต้น

4. สมรรถนะหลัก (Core Competencies) หมายถึง ความสามารถสำคัญที่บุคคลต้องมีหรือต้องทำเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น พนักงานเลขานุการสำนักงาน ต้องมีสมรรถนะ หลัก คือ การใช้คอมพิวเตอร์ได้ ติดต่อประสานงานได้ดี เป็นต้น

5. สมรรถนะในงาน (Functional Competencies) หมายถึง ความสามารถของบุคคล ที่มีตามหน้าที่ที่รับผิดชอบตำแหน่งหน้าที่อาจเหมือน แต่ความสามารถตามหน้าที่ต่างกัน เช่น ข้าราชการ ตำรวจเหมือนกัน แต่มีความสามารถต่างกัน บางคนมีสมรรถนะทางการสืบสวนสอบสวน บางคน มีสมรรถนะทางปราบปราม เป็นต้น

สรุปได้ว่าประเภทของสมรรถนะออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. เป็นความสามารถที่มีเฉพาะตัวของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลเท่านั้นเช่น ความสามารถ ในด้านการแสดงกายกรรมของนักกีฬาบางคนนักประดิษฐ์คิดค้นสิ่งต่าง ๆ

2. เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลที่ตำแหน่งหรือบทบาทนั้น ๆ ต้องการเพื่อทำให้งาน บรรลุความสำเร็จตามที่กำหนดไว้ เช่น ความสามารถในการเป็นผู้กำกับงานของผู้บริหารตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงาน เป็นความสามารถที่สามารถฝึกฝนและพัฒนาได้

3. เป็นความสามารถที่เป็นลักษณะเฉพาะขององค์กรที่มีส่วนทำให้องค์การนั้นไปสู่ ความสำเร็จและเป็นผู้นำในด้านนั้น ๆ ได้ เช่น บริษัทโนเกีย เป็นองค์กรที่มีความสามารถในการผลิต เครื่องโทรศัพท์มือถือชั้นนำของโลก

การสังเคราะห์ตัวแปรจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาสมรรถนะของผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ประเภทช่างอุตสาหกรรมในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามความต้องการสถานประกอบการ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ตัวแปรจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 การสังเคราะห์ตัวแปรที่จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รายการสมรรถนะ	จันทิมา ไทบุย้ง (2552)	กฤษณะ จันทเพชร (2552)	อเนก เทียนบุชา (2552)	ภูษงค์ จันทวีระ (2553)	พีชณะ ธนภฤตพิติเมธ (2553)	อภิรัตน์ โสพฤต (2554)	กฤตพร ชูแสง และคณะ (2554)	รัตติกาล ละเต็บสัน (2554)	ทศยรัตน์ ปันติติยารักษ์ (2554)	เบญจพันธ์ มีเงิน (2556)	ผู้วิจัย
สมรรถนะด้านความรู้	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓
สมรรถนะด้านทักษะในการปฏิบัติงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
สมรรถนะด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	✓										✓
สมรรถนะด้านคุณธรรม จริยธรรม	✓		✓	✓		✓	✓		✓	✓	✓
สมรรถนะด้านการมีวินัยในตนเอง		✓	✓								✓
สมรรถนะด้านความรับผิดชอบ		✓				✓	✓				✓
สมรรถนะด้านมนุษยสัมพันธ์		✓									✓
สมรรถนะด้านเจตคติ					✓						✓
สมรรถนะด้านความสามารถในการสื่อสาร						✓		✓		✓	✓
สมรรถนะด้านการวางแผนและการจัดการ									✓		✓
สมรรถนะด้านการทำงานเป็นกลุ่มเป็นทีม									✓		✓
สมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ									✓	✓	✓
สมรรถนะด้านความเป็นผู้นำ									✓	✓	✓
สมรรถนะด้านความสามารถในการตัดสินใจ				✓							✓

จากตารางที่ 2.1 ที่ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ตัวแปรจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงกำหนดตัวแปรที่จะศึกษาในงานวิจัยเรื่องนี้ 3 สมรรถนะ ประกอบด้วย 1) สมรรถนะด้านคุณธรรมจริยธรรม 2) สมรรถนะด้านความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น 3) สมรรถนะด้านทักษะวิชาชีพ

สรุปจากการสังเคราะห์ตัวแปร ผู้วิจัยเลือกที่จะไม่ตัดตัวแปรใดๆ ออกจากการวิจัยครั้งนี้ ด้วยเหตุผลจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถแยกแยะระดับของผู้สำเร็จการศึกษาได้เป็น 3 ระดับ คือ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และระดับปริญญาตรี และได้นำตัวแปรทั้งหมดนี้ไป Focus Group กับสถานประกอบการที่มีลักษณะเหมือนกับประชากรที่กำหนดในงานวิจัยนี้ทุกประการ ทำให้ได้คำตอบในภาพกว้างเรื่องสมรรถนะของผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และได้นำผลจากการ Focus Group ไปปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญ จึงสรุปได้ว่าตัวแปรที่มีลักษณะคล้ายกัน จับกลุ่มรวมกัน ซึ่งประกอบด้วย

1. สมรรถนะด้านคุณธรรมจริยธรรม ประกอบด้วย
 - 1.1 ด้านเจตคติ
 - 1.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์
 - 1.3 ด้านความรับผิดชอบ

- 1.4 ด้านการมีวินัยในตนเอง
2. สมรรถนะด้านความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ประกอบด้วย
 - 2.1 ด้านความเป็นผู้นำ
 - 2.2 ด้านการทำงานเป็นทีม
 - 2.3 ด้านความสามารถในการสื่อสาร
 - 2.4 ด้านความสามารถในการตัดสินใจ
3. สมรรถนะด้านทักษะวิชาชีพ ประกอบด้วย
 - 3.1 ด้านความรู้ทางวิชาชีพ
 - 3.2 ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน
 - 3.3 ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
 - 3.4 ด้านการวางแผนการทำงาน
 - 3.5 ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved

สมรรถนะของผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สามารถแบ่งสมรรถนะได้ดังนี้

1. สมรรถนะด้านคุณธรรมจริยธรรม ประกอบด้วย

1.1 ด้านเจตคติ ผู้วิจัยของนำเสนอเนื้อหา ดังนี้

1.1.1 ความหมายของเจตคติ เจตคติ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Attitude เจตคติตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (2556 : 332) หมายถึง ท่าทีหรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีนักการศึกษา นักวิชาการ และหน่วยงานต่าง ๆ ได้ให้ความหมายของเจตคติ ดังต่อไปนี้

Roger (1978 : 208) ได้ให้ความหมายของเจตคติ หมายถึง เป็นดัชนีชี้ว่าบุคคลนั้นคิดและรู้สึกอย่างไรกับคนรอบข้าง วัตถุ หรือสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ โดยเจตคตินั้นมีรากฐานมาจากความเชื่อที่อาจส่งผลถึงพฤติกรรมในอนาคตได้ เจตคติจึงเป็นเพียงความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าและเป็นมิติของการประเมินเพื่อแสดงว่าชอบหรือไม่ชอบต่อประเด็นหนึ่ง ๆ ซึ่งถือเป็นการสื่อสารภายในบุคคล ที่เป็นผลกระทบมาจากการรับสารอันจะมีผลต่อพฤติกรรมต่อไป

Kendler (1963 : 572) ได้ให้ความหมายของเจตคติ หมายถึงสภาวะความพร้อมของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาในทางสนับสนุนหรือต่อต้านบุคคล สถาบัน

Munn (1971 : 71) ได้ให้ความหมายของเจตคติ หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ สถาบัน และข้อเสนอใด ๆ ในทางที่จะยอมรับหรือปฏิเสธ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองด้วยพฤติกรรมอย่างเดียวกันตลอด

ปราชญา กล้าผจญ และพอลตา บุตรสุทวิวงศ์ (2550 : 25) ได้ให้ความหมายของเจตคติ หมายถึง ความสลับซับซ้อนของความรู้สึก หรือการมีอคติของบุคคลในการที่จะสร้างความพร้อมที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามประสบการณ์ของบุคคลนั้นที่ได้รับมา ความโน้มเอียงที่จะมีปฏิกิริยาต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดีหรือต่อต้านสิ่งแวดล้อมที่จะมาถึงทางหนึ่งทางใด และในด้านพฤติกรรม หมายถึง การเตรียมตัวหรือความพร้อมที่จะตอบสนอง

เนาวรัตน์ บุญมา (2550 : 14) ได้ให้ความหมายของเจตคติ หมายถึง ท่าทีหรือแนวโน้มของบุคคลที่แสดงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเป็นบุคคล กลุ่มคน ความคิด หรือสิ่งของก็ได้ โดยมีความรู้สึกหรือความเชื่อเป็นพื้นฐาน

วิเชียร วิทยอดม (2555 : 93) ได้ให้ความหมายของเจตคติ หมายถึง ผลของการผสมผสานของความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งออกมาในรูปการประเมินค่าอันอาจเป็นไปในทางยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้

สรุปได้ว่าเจตคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดผู้สำเร็จการศึกษาต่อสถานประกอบการที่แสดงถึงความภาคภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่ ให้การสนับสนุน ปกป้องรักษาผลประโยชน์ ห่วงใยในความเจริญก้าวหน้าและมีความผูกพันต่อสถานประกอบการ

1.1.2 องค์ประกอบของเจตคติ

Zimbardo and Ebbesen (อ้างถึงใน วิเชียร วิทยอุดม, 2555 : 93) ได้แยกองค์ประกอบของเจตคติได้ 3 ประการ ดังนี้

1) องค์ประกอบด้านความรู้ (The Cognitive Component) คือ ส่วนที่เป็นความเชื่อของบุคคลที่เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ทั่วไป ทั้งที่ชอบและไม่ชอบ หากบุคคลมีความรู้หรือคิดว่าสิ่งใดดีมีกจะมีเจตคติที่ดีต่อสิ่งนั้น แต่หากมีความรู้มาก่อนว่าสิ่งใดไม่ดีก็จะมีเจตคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2) องค์ประกอบด้านความรู้สึก (The Affective Component) คือ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ ซึ่งมีผลแตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพของคนนั้น เป็นลักษณะที่เป็นค่านิยมของแต่ละบุคคล

3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (The Behavioral Component) คือ การแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง หรือบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ ความคิด และความรู้สึก

สรุปเกี่ยวกับองค์ประกอบของเจตคติได้ว่า การที่บุคคลมีเจตคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดต่างกัน ก็เนื่องมาจากบุคคลมีความเข้าใจ มีความรู้สึกหรือมีแนวความคิดแตกต่างกันนั่นเอง จึงนับได้ว่าความรู้สึกของบุคคล โดยอาจออกมาในรูปแบบแตกต่างกันทั้งในทางบวกและทางลบ ซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์และการเรียนรู้

1.1.3 การเกิดเจตคติ (Attitude Formation)

Gordon Allport (อ้างถึงใน วิเชียร วิทยอุดม, 2555 : 95) ได้ให้ความเห็นเรื่องเจตคติว่าอาจเกิดขึ้นจากสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1) เกิดจากการเรียนรู้ เด็กเกิดใหม่จะได้รับการอบรมสั่งสอนเกี่ยวกับวัฒนธรรมและประเพณีจากบิดามารดาทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ตลอดจนได้เห็นแนวการปฏิบัติของพ่อแม่แล้วรับมาปฏิบัติตามต่อไป

2) เกิดจากความสามารถในการแยกแยะความแตกต่าง คือ แยกสิ่งใดดี สิ่งใดไม่ดี เช่น ผู้ใหญ่กับเด็กจะมีการกระทำที่ต่างกัน

3) เกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนมีเจตคติไม่ดีต่อครูเพราะเคยตำหนิตน แต่บางคนมีเจตคติที่ดีต่อครูคนเดียวก็เพราะเคยได้รับคำชมเชย

4) เกิดจากการเลียนแบบ หรือรับเอาเจตคติของผู้อื่นมาเป็นของตน เช่น เด็กอาจรับเจตคติของบิดามารดา หรือครูที่ตนนิยมชมชอบมาเป็นเจตคติของตนได้

ปราชญา กล้าผจญ และพอลตา บุตรสุทวิวงศ์ (2550 : 27) กล่าวว่า เจตคติก่อตัวเกิดขึ้นมาและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยหลายประการด้วยกัน ดังนี้

1) การจูงใจทางร่างกาย (Biological Motivation) เจตคติจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง กำลังดำเนินการตอบสนองความต้องการหรือแรงผลักดันทางร่างกาย ตัวบุคคลจะสร้างคติที่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งของที่สามารถช่วยให้เขามีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนได้

2) ข่าวสารข้อมูล (Information) เจตคติจะมีพื้นฐานมาจากชนิดและขนาดของข่าวสารที่ได้รับ ด้วยกลไกของการเลือกเฟ้นในการมองเห็นและเข้าใจปัญหาต่าง ๆ ข่าวสารข้อมูลบางส่วนที่เข้ามาสู่บุคคลนั้นจะทำให้บุคคลนั้นเก็บไปคิดและสร้างเป็นเจตคติขึ้นมาได้

3) การเข้าเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (Group Affiliation) เจตคติบางอย่างอาจมาจากกลุ่มต่าง ๆ ที่บุคคลเกี่ยวข้องอยู่ทั้งโดยตรงและจากกลุ่มสังคมต่าง ๆ โดยเป็นแหล่งรวมของค่านิยมต่าง ๆ แต่ยังมี การถ่ายทอดข้อมูลให้แก่บุคคลในกลุ่ม ซึ่งทำให้สามารถสร้างเจตคติขึ้นได้ โดยเฉพาะครอบครัวและกลุ่มเพื่อนร่วมงานเป็นกลุ่มที่สำคัญที่สุด

4) ประสบการณ์ (Experience) ประสบการณ์ของคนที่มีต่อวัตถุสิ่งของย่อมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลต่าง ๆ ตีค่าสิ่งที่เขามีประสบการณ์มาจนกลายเป็นเจตคติได้

5) ลักษณะท่าทาง (Personality) ลักษณะท่าทางหลายประการต่างก็มีส่วนทางอ้อมที่สำคัญในการสร้างเจตคติให้กับบุคคล

สรุปได้ว่า การเกิดเจตคติเจตคติก่อตัวเกิดขึ้นมาและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยหลายประการด้วยกัน เช่น การเลียนแบบ หรือรับเอาเจตคติของผู้อื่นมาเป็นของตน และประสบการณ์ของคนที่มีต่อวัตถุสิ่งของย่อมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลต่าง ๆ ตีค่าสิ่งที่เขามีประสบการณ์มาจนกลายเป็นเจตคติได้

1.1.4 แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเจตคติ

McGuire and Millman (อ้างถึงใน วิเชียร วิทย์อุดม, 2555 : 96) กล่าวว่าแนวความคิดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงเจตคติโดยใช้อิทธิพลทางสังคมเกิดจากความเชื่อที่ว่าบุคคลจะพัฒนาเจตคติของตนเอง ในลักษณะใดนั้น ขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ได้รับจากผู้อื่นในสังคม สิ่งที่มีอิทธิพลทางสังคม แบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มดังนี้

1) กลุ่มอ้างอิง (Reference Group) หมายถึง กลุ่มบุคคลที่เราใช้เป็นมาตรฐานสำหรับประเมินเจตคติ ความสามารถของเราหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยทั่วไปบุคคลจะใช้กลุ่มอ้างอิงเพื่อประเมินเจตคติของตน และตัดสินใจว่าเจตคติของตนถูกต้อง Watson and Johnson ได้กล่าวถึงอิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงเจตคติไว้ดังนี้

1.1) เจตคติของบุคคลจะต้องมีผลอย่างมากจากกลุ่มที่เขามีส่วนร่วม และกลุ่มที่เขาต้องการจะร่วมด้วย

1.2) ถ้าเจตคติของบุคคลสอดคล้องกับมาตรฐานหรือบรรทัดฐานของกลุ่มจะเป็นการเสริมแรง ให้กับเจตคตินั้นมากขึ้น ในทางตรงข้ามจะเป็นการลงโทษ ถ้าบุคคลนั้นมีเจตคติไม่ตรงกับมาตรฐานหรือบรรทัดฐานของกลุ่ม

1.3) บุคคลที่ขึ้นอยู่กับกลุ่มหรือติดอยู่กับกลุ่มมากจะเป็นผู้ที่เปลี่ยนแปลงเจตคติได้ยากที่สุด ถ้าการเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นความพยายามของบุคคลภายนอก

1.4) การสนับสนุนหรือเห็นด้วยกับเจตคติบางอย่างของสมาชิกในกลุ่มแม้เพียง 1 คนเท่านั้น ก็สามารถลดอิทธิพลของกลุ่มใหญ่ที่มีต่อเจตคติของสมาชิกในกลุ่มได้

1.5) แม้เป็นเพียงสมาชิก 2 คน ในกลุ่มเท่านั้นที่ยึดมั่นในความคิดหรือเจตคติบางอย่างก็จะมีอิทธิพลต่อสมาชิกในกลุ่มได้

1.6) การมีส่วนร่วมในการอภิปรายกลุ่มและการตัดสินใจกลุ่มจะช่วยลดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงเจตคติ ถ้ากลุ่มตัดสินใจยอมรับเจตคติใหม่ สมาชิกในกลุ่มก็จะยอมรับด้วย

2) บุคคลอ้างอิง (Reference Individuals) หมายถึง บุคคลที่เราใช้เป็นมาตรฐานเพื่อประเมินเจตคติ ความสามารถของเขา หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น อิทธิพลของผู้อื่น

ที่มีต่อเจตคติของบุคคล ตรงกับกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เรียกว่า การเลียนแบบ ซึ่งเป็นกระบวนการที่บุคคลรับเอาคุณสมบัติของผู้อื่นเป็นของตน

สรุปแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเจตคติ ได้ว่าเจตคติเป็นอิทธิพลทางสังคม เกิดจากความเชื่อที่ว่าบุคคลจะพัฒนาเจตคติของตนเอง ในลักษณะใดนั้น ขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ได้รับจากผู้อื่นในสังคม สิ่งที่มีอิทธิพลทางสังคม

1.2 ด้านมนุษยสัมพันธ์ ผู้วิจัยของนำเสนอเนื้อหา ดังนี้

1.2.1 ความหมายของมนุษยสัมพันธ์ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Human Relations มนุษยสัมพันธ์ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (2556 : 879) หมายถึง ความสัมพันธ์ในทางสังคมระหว่างมนุษย์ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน ซึ่งมีนักการศึกษาและนักวิชาการ ได้ให้ความหมายของมนุษยสัมพันธ์ดังต่อไปนี้

Scott (1962 : 3) ได้ให้ความหมายของมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง กระบวนการจูงใจผู้ปฏิบัติงานให้สถานการณ์ที่เป็นอยู่อย่างได้ผล และทำให้วัตถุประสงค์ของผู้ปฏิบัติงาน และองค์การได้สมดุลโดยเพิ่มความพอใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและช่วยให้เป้าหมายขององค์การสำเร็จ

Gellerman (1966 : 12) ได้ให้ความหมายของ มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การใดองค์การหนึ่ง ถ้าเป็นความสัมพันธ์ที่ดีก็จะก่อให้เกิดความรักใคร่และความเข้าใจอันดีต่อกัน ซึ่งส่งผลให้เกิดสัมฤทธิ์ผลในการทำงาน แต่ถ้ามนุษยสัมพันธ์ไม่ดีก็จะทำให้เกิดความขัดแย้งไม่เข้าใจกันและส่งผลให้เกิดความล้มเหลวในการทำงานได้

Good (1973 : 641) ได้ให้ความหมายของ มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ซึ่งเกิดขึ้นระหว่างประชาชนและอิทธิพลซึ่งบุคคลที่มีต่อบุคคลอื่นรวมถึง การศึกษาตามหลักวิทยาศาสตร์เพื่อศึกษาอิทธิพลและปฏิกิริยาสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น

สุจิตรา พรหมนุชาธิป. (2549 : 19) ได้ให้ความหมายของ มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ศาสตร์และศิลป์ที่ว่าด้วยความสามารถของคนในการที่จะอยู่ร่วมกันกับผู้อื่น โดยอาศัยสติปัญญา และความมีเหตุผลปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี สามารถเอาชนะใจผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นมีความนับถือ เกิดความพอใจรักใคร่ และสามารถทำงานให้ส่วนรวมด้วยความเต็มใจอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลและดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข

กฤษณะ จันเพชร (2552 : 24) ได้ให้ความหมายของ มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์ในทางสังคมระหว่างบุคคล ซึ่งหมายความรวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อบุคคล บุคคลต่อหมู่คณะ หรือหมู่คณะต่อหมู่คณะ เพื่อให้เกิดความรักใคร่ความสามัคคี ความเข้าใจอันดีต่อกัน เพื่อจะได้ร่วมมือร่วมใจกันทำงานให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (2553 : 11) ได้ให้ความหมายของมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การแสดงออกถึงการสร้างความเข้าใจอันดี เพื่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี ความเข้าใจซึ่งกันและกัน ความสามัคคี สรรเสริญ กำลังใจ และร่วมมือประสานงานกันอย่างดีและจริงใจต่อกัน

กฤตพร ชูเส้ง และคณะ (2554 : 19) ได้ให้ความหมายของ มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การแสวงหาความเข้าใจ โดยการใช้ลักษณะรูปแบบการติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลอิทธิพลของบุคคลที่มีต่อกัน และเป็นการศึกษาถึงปฏิกิริยาและอิทธิพลที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล

สรุปได้ว่ามนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การแสดงออกของผู้สำเร็จการศึกษา ในการให้เกียรติผู้อื่น มีน้ำใจช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน มีอารมณ์ขันยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความร่วมมือในการทำงานสามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน และแสดงออกถึงการเสริมสร้างความสามัคคี

1.2.2 คุณลักษณะทางด้านมนุษยสัมพันธ์ มีนักการศึกษา นักวิชาการและหน่วยงานต่าง ๆ ได้กล่าวถึงคุณลักษณะทางด้านมนุษยสัมพันธ์ ดังต่อไปนี้

กฤษณะ จันเพชร (2552 : 27) กล่าวว่า คุณลักษณะของผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีคุณลักษณะสุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้ม เป็นกันเองกับผู้อื่น เข้าใจเห็นใจผู้อื่นไม่เหยียดหยามผู้อื่นเข้าใจในความต้องการและปัญหาของแต่ละคน การรู้จักประมาณตน ไม่ถือว่าตนมีความสำคัญกว่าผู้อื่น ยกย่องความคิดเห็นของผู้อื่น มีความจริงใจ ให้ความช่วยเหลือผู้อื่นโดยบริสุทธิ์ใจ ให้เกียรติและชมเชยในผลงานที่ผู้อื่นทำ มีอารมณ์ขัน และไม่มองคนในแง่ร้าย ไม่นินทาว่าร้ายและไม่หวั่นไหวต่อการกล่าวโทษจากบุคคลอื่น จำชื่อผู้อื่นได้มั่นคงและแม่นยำ ไม่เอาเปรียบผู้อื่น และเป็นคนยุติธรรมเสมอ ให้ความร่วมมือกับเพื่อนได้ทุกโอกาสที่อำนวยให้

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (2553 : 21) กล่าวว่า พฤติกรรมของการแสดงออกซึ่งความมีมนุษยสัมพันธ์ มีลักษณะยอมรับฟังการตักเตือนของผู้อื่น รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นให้เกียรติและยอมรับบทบาทหน้าที่ของผู้อื่น ปฏิบัติตนเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี สามารถปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้ รู้จักพูดให้กำลังใจเพื่อน แนะนำ และให้โอกาสผู้อื่นได้แก้ไขสิ่งที่ผิดพลาด

กฤตพร ชูแสง และคณะ (2554 : 25) กล่าวว่า คุณลักษณะของผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีลักษณะกิริยาท่าทางที่ดี มีมารยาทเรียบร้อย ความเป็นมิตร ความเป็นกันเอง สนุกสนาน และเป็นเพื่อนได้ง่าย มีความอ่อนน้อมถ่อมตน สุภาพเรียบร้อย มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น ให้ความร่วมมือ เต็มใจให้ความร่วมมือในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ไม่เห็นแก่ตัว เห็นประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ รู้จักที่จะอำนวยความสะดวกแก่สังคม ทางด้านความคิด กำลังกายและกำลังทรัพย์ โดยมีหวังผลประโยชน์ตอบแทน มีความคิดและการกระทำในสิ่งที่สร้างสรรค์ เพื่อความเจริญก้าวหน้าอารมณดี รู้จักที่จะควบคุมและใช้อารมณได้อย่างเหมาะสม มีความกระตือรือร้นอดทนต่อความยากลำบาก ความเหน็ดเหนื่อย อดทนต่อกิริยาท่าทาง และการกระทำของผู้อื่น

สรุปได้ว่า พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความมีมนุษยสัมพันธ์ คือ การติดต่อสัมพันธ์ และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในทางสังคมระหว่างบุคคลโดยมีความสุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส รักษาใจเพื่อนร่วมงาน เข้าใจและเห็นใจผู้อื่น มองโลกในแง่ดี มีอารมณ์ขัน อารมณดี มีสุขภาพจิตดี มีความเป็นมิตร มีความรักความสามัคคีในองค์กร

1.3 ด้านความรับผิดชอบ ผู้วิจัยของนำเสนอเนื้อหา ดังนี้

1.3.1 ความหมายของความรับผิดชอบ ซึ่งตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Responsibility ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (2556 : 890) รับผิดชอบ หมายถึง การยอมรับผลทั้งดีและไม่ดีในกิจการที่ตนได้ทำลงไปหรือที่อยู่ในความดูแลของตนเอง ซึ่งมีนักการศึกษา นักวิชาการ และหน่วยงานต่าง ๆ ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

Browne (1982 : 58) ได้ให้ความหมายของ ความรับผิดชอบ หมายถึง ความไว้วางใจได้ ความคิดริเริ่ม ความไม่ท้อถอยต่ออุปสรรค ทำงานขันแข็ง มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความปรารถนาที่จะทำให้อีกกว่าเดิม

Smith (1991 : 426) ได้ให้ความหมายของ ความรับผิดชอบของบุคคล ไว้ว่าความรับผิดชอบเป็นแนวโน้มของบุคคลที่จะรู้สึกหรือกระทำต่อสถานการณ์หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมาย

ไสว ภักดีศรีแพง (2551 : 12) ได้ให้ความหมายของ ความรับผิดชอบ หมายถึง ความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสนใจ พากเพียรและละเอียดรอบคอบ มีความตั้งใจ ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย รักษาสิทธิหน้าที่ของตน ยอมรับผลการกระทำด้วยความเต็มใจ ทั้งในด้านที่เป็นผลดีและผลเสียอีกทั้งพยายามปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

พัชรา แดงกลม (2551 : 21) ได้ให้ความหมายของ ความรับผิดชอบ หมายถึงภาระหรือพันธะผูกพันในการปฏิบัติหน้าที่การงานของผู้ร่วมงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย ขององค์การ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ (2551 : 10) ได้ให้ความหมายของ ความ รับผิดชอบ หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่แสดงออกถึงความตั้งใจมุ่งมั่นต่อหน้าที่การงาน การศึกษา เล่าเรียน และการเป็นอยู่ของผู้ที่อยู่ในความดูแลตลอดจนสังคมอย่างเต็มความสามารถ บรรลุสำเร็จ ตามความมุ่งหมายในเวลาที่กำหนด ยอมรับผลการกระทำและผลเสียที่เกิดขึ้น รวมทั้งปรับปรุง การปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (2551 : 20) ได้ให้ความหมาย ของความรับผิดชอบ หมายถึง การมีความมุ่งมั่น ตั้งใจปฏิบัติตนตามบทบาทหน้าที่จนบรรลุผลตาม ความมุ่งหมายพากเพียรทำให้สำเร็จด้วยความมานะ อดทน ยอมรับผลการกระทำนั้นและพยายาม ปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

กฤษณะ จันเพชร (2552 : 45) ได้ให้ความหมายของ ความรับผิดชอบ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จตามเป้าหมายให้ทันเวลา ตรงเวลา มีความห่วงใยและกังวลเมื่อ งานไม่สำเร็จ ยอมรับผลของการกระทำนั้นจะออกมาดีเลว สมบูรณ์หรือบกพร่อง บุคคลแต่ละคนมีหน้าที่ รับผิดชอบต่อตนเอง หน้าที่การงานและสังคม

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (2553 : 10) ได้ให้ความหมาย ของความรับผิดชอบหมายถึง ลักษณะของบุคคลที่แสดงออกถึงความเอาใจใส่ ตั้งใจ มุ่งมั่นในการทำงาน การศึกษาเล่าเรียน มีความละเอียดรอบคอบระมัดระวังในการทำงาน ยอมรับผลจากการกระทำ ทั้งผลดีและผลเสียที่เกิดขึ้นรวมทั้งการปฏิบัติให้ดีขึ้นด้วย

สรุปได้ว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง การแสดงออกของผู้สำเร็จการศึกษา ในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่ ตั้งใจ สนใจ พากเพียร พยายามต่อหน้าที่การงานตามระยะเวลา ที่กำหนดโดยคำนึงถึงคุณภาพของงานและดูแลรักษาเครื่องมือ เครื่องจักร

1.3.2 พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบ มีนักการศึกษาและหน่วยงาน ต่าง ๆ ได้กล่าวถึงพฤติกรรมที่แสดงออกซึ่งความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (2551 : 10) กล่าวถึงพฤติกรรม ที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบของนักศึกษาไว้ดังนี้ ไม่หลีกเลี่ยงงาน หากความรู้เพิ่มเติมปฏิบัติงานได้ สำเร็จ ปฏิบัติงานตามขั้นตอน จัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือให้พร้อมใช้งานและสามารถใช้ได้เหมาะสม กันลักษณะงาน บอกจุดเด่น จุดด้อยของงานได้ เสนอแนะวิธีแก้ไข ปรับปรุงงาน ปฏิบัติงานเสร็จตาม กำหนด เข้าเรียนตรงเวลา และ ส่งงานตามกำหนด

ไสว ภักดิ์ศรีแพง (2551 : 2) กล่าวว่า ความรับผิดชอบประกอบด้วยคุณลักษณะของพฤติกรรมดังนี้ เอาใจใส่การทำงานเพื่อผลของงานนั้น ๆ มีความเพียรพยายามใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ กล้าเผชิญต่อความจริงยอมรับผลการกระทำของตน ช่วยเหลืองานส่วนรวมด้วยความเต็มใจและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี เคารพต่อกฎเกณฑ์ ตรงต่อเวลา และมีวินัยในตนเอง มีความละเอียดรอบคอบ ดูแลรักษาของส่วนรวมเสมือนของตนเองและปรับปรุงงานในหน้าที่ที่มีตนเอง และมีต่อสังคมยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ (2551 : 24) กล่าวว่า ตัวบ่งชี้คุณลักษณะความรับผิดชอบ คือ

1) มีความพยายามปฏิบัติภารกิจ หน้าที่การงานหรือภาระงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถโดยไม่หลีกเลี่ยงงาน หาความรู้เพิ่มเติมและปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้

2) ตรงต่อเวลาโดยมีลักษณะที่ชี้วัดคือ ทำงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด ไม่มาเรียนสาย ส่งงานตามกำหนด และไม่ผิดเวลานัดหมาย

3) ปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของตน โดยมีลักษณะที่ชี้วัดคือ ช่วยงานครอบครัวช่วยกิจกรรมของมหาวิทยาลัย ช่วยกิจกรรมของชุมชน ดูแลสุขภาพอนามัยของตนเอง ปฏิบัติตามกฎของมหาวิทยาลัย ปฏิบัติตามกฎของชุมชน ไม่ทำกิจกรรมอื่นขณะอาจารย์สอน และเตรียมอุปกรณ์พร้อมที่จะเรียน

4) ทำงานโดยคำนึงถึงคุณภาพของงาน โดยมีลักษณะที่ชี้วัดคือ มีขั้นตอนการทำงานปฏิบัติงานตามขั้นตอน บอกจุดเด่น จุดด้อยของงานที่ทำและเสนอแนะแนวทางแก้ไข ปรับปรุงงาน

5) ดูแลรักษาสาธารณสมบัติ โดยมีลักษณะที่ชี้วัดคือ ไม่ทำลายทรัพย์สินส่วนรวมตักเตือนหรือห้ามผู้อื่นไม่ให้ทำลายสาธารณสมบัติ และร่วมกิจกรรมดูแลรักษาสาธารณสมบัติ

6) ยอมรับการกระทำของตนเองและปรับปรุงแก้ไข โดยมีลักษณะที่ชี้วัดคือ รับฟังคำติชมของผู้อื่น รับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงาน และ ลงมือแก้ไขข้อบกพร่อง

สรุปได้ว่า พฤติกรรมที่แสดงออกของความรับผิดชอบ คือความมุ่งมั่น ตั้งใจ พากเพียร มานะอดทน ต่อหน้าที่การงานหรือภาระผูกพันที่ได้รับมอบหมาย โดยไม่หลีกเลี่ยงงาน เอาใจใส่ในการปฏิบัติงานเพื่อผลงานที่มีคุณภาพ สามารถปฏิบัติงานได้เสร็จตามกำหนด ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความคุ้มค่าของต้นทุนการผลิต กล้าเผชิญต่อความจริง กล้ายอมรับความผิด เข้าปฏิบัติงานและเลิกงานตามเวลาที่กำหนด ทำงานเต็มเวลา เตรียมเครื่องมือเครื่องจักรให้พร้อม สำหรับการปฏิบัติงาน ทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องจักรทั้งก่อนและหลังการปฏิบัติงาน

1.4 ด้านการมีวินัยในตนเอง ผู้วิจัยของนำเสนอเนื้อหา ดังนี้

1.4.1 ความหมายของการมีวินัย ซึ่งตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Discipline ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (2556 : 1121) วินัย หมายถึง ระเบียบแบบแผน และข้อบังคับ ข้อปฏิบัติ ซึ่งมีนักการศึกษา นักวิชาการ และหน่วยงานต่าง ๆ ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการมีวินัยดังต่อไปนี้

Good (1973 : 112) ได้ให้ความหมายของวินัยในตนเอง หมายถึง การบังคับควบคุมพฤติกรรมของบุคคลไม่ใช่บังคับโดยอำนาจภายนอก แต่บังคับโดยอำนาจในตัวบุคคล

และเป็นอำนาจที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือการยอมรับในคุณค่าอันใดอันหนึ่งซึ่งทำให้บุคคลสามารถ บังคับพฤติกรรมตนให้เป็นไปตามนั้นมิได้

Vincent (2001 : 43) ได้ให้ความหมายของวินัยในตนเอง หมายถึง การที่บุคคลไม่กระทำการใด ๆ อันจะเป็นผลให้เกิดความยุ่งยากต่อตนเองในอนาคตหรือการไม่เข้าไปยุ่งเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัว และสิทธิของบุคคลอื่น รวมทั้ง หมายถึงที่บุคคลกระทำในสิ่งที่ตนไม่ยอมทำ แต่การกระทำนั้นช่วยให้เกิดความต้องการและสิทธิของบุคคลอื่นได้รับการตอบสนองหรือกระทำสิ่ง อันเป็นผลให้ผู้นั้นประสบผลสำเร็จในอนาคต

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (2551 : 20) ได้ให้ความหมาย ของวินัยในตนเอง หมายถึง การจ้ดระบบการดำเนินชีวิตและความสัมพันธ์ในสังคมให้เรียบร้อย โดย มุ่งให้นักศึกษาประพฤติปฏิบัติตนตามข้อตกลง กฎข้อบังคับ ระเบียบ แบบแผน และขนบธรรมเนียม ประเพณีอันดีงาม เพื่อความสงบสุขในชีวิตของตนและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม

กฤษณะ จันเพชร (2552 : 48) ได้ให้ความหมาย ของความมีวินัยในตนเอง หมายถึง แนวทางที่บุคคลเลือกปฏิบัติเพื่อบังคับให้ตนเองปฏิบัติตาม ทั้งนี้เกิดจากความสมัครใจ โดยมีได้ถูกควบคุมจากอำนาจภายนอกแต่อย่างใด และข้อปฏิบัติดังกล่าวจะต้องไม่ขัดต่อกฎระเบียบ ของสังคม ทั้งนี้เพื่อเป้าหมายหลัก คือ การเกิดความสงบสุขภายในสังคม

พัฒนา ธนภฤตพัฒน์เมธ (2553 : 10) ได้ให้ความหมายของวินัยในตนเอง หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการควบคุมอารมณ์ หรือพฤติกรรมของตนเองให้เป็นไปตามที่ตน มุ่งหวังซึ่งจะต้องเป็นไปตามกฎระเบียบของสังคมโดยเกิดจากความสำนึกตัวขึ้นมาเองแม้จะมีสิ่งร้่า ภายในตนเองเป็นอุปสรรคก็ยังคงไม่เปลี่ยนแปลง

ภุชงค์ จัทรจิระ (2553 : 6) ได้ให้ความหมายของการมีวินัยในตนเอง หมายถึง ความสามารถในตัวบุคคลในการควบคุมตนเอง ทั้งในด้านอารมณ์ และการแสดงออกทาง พฤติกรรมหรือความประพฤติที่ไม่ขัดกับกฎเกณฑ์ข้อบังคับของสังคม ทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน ได้แก่ การเข้าเรียนตรงเวลา การไม่ทุจริตสอบ การแต่งกายตามระเบียบ การไม่ทะเลาะวิวาท การไม่เล่น การพนัน การไม่เสพสุราหรือบุหรืหรือสารเสพติด การเคารพสิทธิของผู้อื่น การปฏิบัติตามกฎจราจร

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (2553 : 10) ได้ให้ความหมาย ของความมีวินัยในตนเอง หมายถึง สามารถควบคุมอารมณ์ และพฤติกรรมของตนเองให้เป็นไปตาม จุดมุ่งหมาย รู้จักกาลเทศะ ให้ความสนใจ และเอาใจใส่ต่อสังคม เป็นผู้มีความมีระเบียบและปฏิบัติตามกฎ ของสังคม

สรุปได้ว่า ความมีวินัยในตนเอง หมายถึง การแสดงออกของผู้สำเร็จ การศึกษา ในการปฏิบัติตาม กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ทางวิชาชีพ ในเรื่องการแต่งกาย การมา ปฏิบัติงานตามเวลาที่กำหนด การเตรียมความพร้อมของ เครื่องมือ อุปกรณ์ โดยคำนึงถึงกฎความ ปลอดภัย และเคารพในสิทธิของผู้อื่น

1.4.2 พฤติกรรมที่แสดงออกซึ่งความมีวินัยในตนเอง มีนักการศึกษาและ หน่วยงานต่าง ๆ ได้กล่าวถึงพฤติกรรมที่แสดงออกซึ่งความมีวินัยในตนเอง ดังต่อไปนี้

พิไลพร ไชยพูล (2551 : 28) กล่าวถึง พฤติกรรมของความมีวินัยในตนเอง เป็นการแสดงออกใน 4 ด้าน คือ ความรับผิดชอบ การตรงต่อเวลา ความมีระเบียบในการปฏิบัติตาม กฎเกณฑ์ทางสังคมและความซื่อสัตย์

สมพร หลิมเจริญ (2551 : 15) กล่าวถึงลักษณะของผู้มีวินัยในตนเอง ประกอบด้วย ความรับผิดชอบ ความตั้งใจ ความอดทน ความเชื่อมั่นในตนเอง มีลักษณะความเป็นผู้นำ ความตรงต่อเวลา และความมีระเบียบ

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (2551 : 10) ได้กำหนดตัวอย่าง พฤติกรรมของควมมีวินัยในตนเอง ไว้ดังนี้ คือ ไม่คัดลอกงานของผู้อื่น ไม่ใช่ของผู้อื่น มีความซื่อสัตย์ สุจริต ปฏิบัติตนในการเป็นผู้นำ และผู้ตามที่ดี ตั้งใจ มุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ แต่งกายถูกต้องตามกฎ ระเบียบและข้อตกลง เปิดโอกาสให้ผู้อื่นแสดงความคิดเห็น พิจารณาข้อเสนอแนะอย่างมีเหตุผลและ สรุปความคิดเห็นของกลุ่มเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

ศศิธร ดีเหมาะ (2551 : 31) กล่าวถึง ลักษณะของผู้มีวินัยในตนเอง ประกอบด้วย พฤติกรรม คือ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี มีความรับผิดชอบ มีความตรงต่อเวลา มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความเสียสละ มีความอดทนขยันหมั่นเพียร และยอมรับผลการกระทำของตนเอง

สรุปได้ว่า พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความมีวินัยในตนเอง สรุปได้ว่าควมมีวินัย ในตนเองคือ การมีจิตสำนึกในตนเอง รู้จักผิดชอบ ชั่วดี โดยไม่มีการบังคับจากปัจจัยภายนอก โดยยึด กฎระเบียบของสถานประกอบการ มาปฏิบัติงานและเลิกปฏิบัติงานตามเวลาที่กำหนด รับผิดชอบงาน ในหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด

2. สมรรถนะด้านความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ประกอบด้วย

2.1 ด้านความเป็นผู้นำ ผู้วิจัยขอนำเสนอเนื้อหา ดังนี้

2.1.1 ความหมายของความเป็นผู้นำ ผู้นำตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Leader มีนักการศึกษาและนักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความเป็นผู้นำดังต่อไปนี้

Terry (1960 : 410) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำ หมายถึง กิจกรรม ที่สร้างอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เป็นการดำเนินงานสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ร่วมกัน

Armstrong (1990 : 311) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถในการทำงานต่างๆ ให้สำเร็จได้โดยผ่านบุคคลอื่น เพราะงานดังกล่าวไม่สามารถทำให้ สำเร็จได้โดยบุคคลเพียงคนเดียว

Koontz (1998 : 95) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำ หมายถึง ศิลปะ และกระบวนการเกี่ยวกับอิทธิพลของบุคคลที่มีความมุ่งมั่นและพยายามเพื่อที่จะทำให้เป้าหมายบรรลุ ความสำเร็จ

Joseph (2006 : 210) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการที่มีอิทธิพลต่อบุคคลและสังคมในองค์กร เพราะภาวะผู้นำจะมีผลต่อพฤติกรรม ของบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เกิดการยอมรับและมีการขยายต่อไป

หทัยรัตน์ บัณฑิตยารักษ์ (2554 : 16) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำ หมายถึง เป็นบุคคลที่ทำให้องค์การเจริญก้าวหน้าและบรรลุผลสำเร็จโดยเป็นผู้ที่มีบทบาทแสดงความ สัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเป็นบุคคลที่ก่อให้เกิดความมั่นคงและช่วยเหลือผู้อื่น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่ม

เบญจพนธ์ มีเงิน (2556 : 22) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำ หมายถึง บุคคลที่มีความสามารถในการที่จะทำให้องค์การดำเนินไปอย่างก้าวหน้าและบรรลุเป้าหมาย โดยการใช้อิทธิพลเหนือทัศนคติและการกระทำของผู้อื่น

นิติพล ภูตะโชติ (2556 : 232) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำ หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลและพฤติกรรมดังกล่าวมีอิทธิพลต่อบุคคลอื่น ๆ และพฤติกรรมนั้นจะทำให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายและเป็นไปตามที่ผู้นำต้องการ

สรุปได้ว่า ความเป็นผู้นำ หมายถึง การแสดงออกของผู้นำสำเร็จการศึกษา ในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง มีบุคลิกภาพที่ดี เชื่อมั่นในตนเอง มีความอดทน มีความกล้าในการคิด การกระทำ การแสดงออก และนำเสนอความคิด เหตุผลที่เป็นประโยชน์

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีภาวะผู้นำ

แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีภาวะผู้นำ ได้มีการศึกษากันอย่างกว้างขวางและมีอยู่หลายทฤษฎีที่มีความคล้ายคลึงกัน แต่ก็มีบางทฤษฎีที่มีลักษณะแตกต่าง เพื่อให้เข้าใจในการศึกษาภาวะผู้นำได้ดียิ่งขึ้น จึงขออธิบายทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ (นิติพล ภูตะโชติ, 2556 : 237) ดังนี้

1) ทฤษฎีการตัดสินใจของผู้นำ โดย Tennenbaum และ Schmidt ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมของผู้นำในการตัดสินใจโดยทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างขอบเขตของความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่แก่ผู้ใต้บังคับบัญชารวมทั้งการใช้อำนาจของผู้นำ จากการศึกษาพบว่า ทฤษฎีการตัดสินใจของผู้นำตามแนวคิดของ Tennenbaum และ Schmidt พฤติกรรมของผู้นำจะมีลักษณะเป็นแบบเผด็จการและแบบประชาธิปไตยรวมอยู่ด้วยกัน ประกอบด้วย

1.1) ผู้บริหารเป็นผู้ตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ เองทั้งหมด จากนั้นจึงแจ้งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบและปฏิบัติตาม โดยผู้ใต้บังคับบัญชาไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ดังนั้น ในการตัดสินใจทุกอย่างเป็นเรื่องของผู้บริหาร ผู้ใต้บังคับบัญชามีหน้าที่ปฏิบัติตามคำสั่งเท่านั้น

1.2) ผู้บริหารที่มีอำนาจในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ อย่างเป็นทางการเป็นอิสระ จากนั้นจะพยายามจูงใจให้พนักงานยอมรับในการตัดสินใจดังกล่าวและนำไปปฏิบัติตามการตัดสินใจยังอยู่ภายใต้อำนาจของผู้บริหาร ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ได้มีส่วนร่วมที่แท้จริง

1.3) ผู้บริหารมีการตัดสินใจโดยทำการชี้แจงเหตุผลในการตัดสินใจดังกล่าว หากผู้ใต้บังคับบัญชามีความสงสัยสามารถซักถามได้ เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจของผู้บริหาร

1.4) เมื่อผู้บริหารได้มีการตัดสินใจจะทำการชี้แจงให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับทราบการตัดสินใจของผู้บริหารอาจมีการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขได้ ถ้าผู้ใต้บังคับบัญชาไม่เห็นด้วย ดังนั้นในการตัดสินใจของผู้บริหารจึงเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

1.5) ผู้บริหารจะเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเสนอแนะในเรื่องต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางก่อนการตัดสินใจขั้นสุดท้าย ผู้ใต้บังคับบัญชาจะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมากขึ้น

1.6) ผู้บริหารจะให้คำแนะนำและแจ้งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับทราบถึงขอบเขต จากนั้นผู้บริหารจะให้กลุ่มเป็นผู้ตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ดังนั้น การตัดสินใจจึงเป็นการกระทำหรือความคิดเห็นร่วมกันก่อนการทำการตัดสินใจ โดยให้กลุ่มเป็นผู้ตัดสินใจร่วมกัน

1.7) ผู้บริหารยอมให้กลุ่มสามารถตัดสินใจได้เองและสมาชิกในกลุ่มทุกคนจะมีสิทธิเท่าเทียมกันในเรื่องการตัดสินใจและการแก้ปัญหาต่าง ๆ กลุ่มจะเป็นผู้นำเลือกวิธีการปฏิบัติงานและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ

2) ทฤษฎีแนวความคิดเชิงพฤติกรรม (Behavioral Theories) ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้นำเอาไว้อย่างแพร่หลาย แต่ผลงานที่ได้รับการยอมรับเป็นอย่างมากมีด้วยกัน 4 ทฤษฎี ซึ่งสามารถอธิบายได้ (นิตินพ ภูตะโชติ, 2556 : 239) ดังนี้

2.1) ทฤษฎีแนวความคิดเชิงพฤติกรรมผู้นำของมหาวิทยาลัยไอโอวา (University of Iowa) โดยมี Kurt Lewin และคณะเป็นผู้ทำการศึกษา ผลการศึกษาได้ทำการแบ่งพฤติกรรมของผู้นำออกเป็น 3 แบบ คือผู้นำแบบเผด็จการ ผู้นำแบบประชาธิปไตยและผู้นำแบบเสรีนิยม

2.2) ทฤษฎีแนวความคิดเชิงพฤติกรรมผู้นำของมหาวิทยาลัยไอโฮไอ ได้ทำการศึกษาเมื่อ ค.ศ. 1940 ผลของการศึกษาพฤติกรรมของผู้นำได้มีการแบ่งผู้นำออกเป็น 2 แบบ คือ ผู้นำที่มุ่งในเรื่องของงานและผู้นำที่มุ่งมั่นความสำคัญ

2.3) ทฤษฎีแนวความคิดเชิงพฤติกรรมผู้นำของมหาวิทยาลัยมิชิแกน (University of Michigan) มหาวิทยาลัยมิชิแกน ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมผู้นำเมื่อ ค.ศ. 1947 โดย Rensis Likert ผลของการศึกษาได้แบ่งพฤติกรรมของผู้นำออกเป็น 2 แบบ คือ ผู้นำที่ให้ความสนใจในเรื่องงานและผู้นำที่ให้ความสำคัญในเรื่องคน

สรุปแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีภาวะผู้นำได้ว่า ผู้นำจะมีลักษณะเป็นแบบเผด็จการและแบบประชาธิปไตยรวมอยู่ด้วยกันก็ได้และผู้นำจะเป็นผู้กำหนดกิจกรรมวิธีการปฏิบัติงานโครงสร้างงานต่าง ๆ มีการควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามที่ได้กำหนดเอาไว้

2.2 ด้านการทำงานเป็นทีม ผู้วิจัยขอเสนอเนื้อหา ดังนี้
2.2.1 ความหมายของการทำงานเป็นทีม กับคำในภาษาอังกฤษว่า Team Work ทีมตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (2556 : 574) หมายถึง ชุด หมู่ คณะ ซึ่งมีนักการศึกษา และนักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ดังต่อไปนี้

Kezsbom (1990 : 51) ได้ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีม หมายถึง การมอบหมายพิเศษให้กับกลุ่มบุคคลซึ่งมีเป้าหมายรวมและตระหนักถึงบทบาทที่ต้องพึ่งพากันในการปฏิบัติงานและทราบว่า จะใช้ความสามารถที่มีอยู่ของแต่ละคนให้สัมพันธ์กันอย่างไรเพื่อรวมพลังกัน อันจะนำความสำเร็จมาสู่งานที่ได้รับมอบหมาย

Woodcock (1989 : 8) ได้ให้ความหมายของ การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่แต่ละบุคคลมาร่วมกันทำงานเพื่อนำไปสู่ผลสำเร็จมากกว่าการที่พวกเขาจะทำงานเพียงลำพัง และยังทำให้เกิดความกระตือรือร้น ความพึงพอใจและความสนุกสนานในการทำงานร่วมกัน

Robbins (2001 : 258) ได้ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีม หมายถึง การทำงานร่วมกันของกลุ่มบุคคลเพื่อที่จะให้การทำงานบรรลุผลสำเร็จ

ชนวัฒน์ ภมรพอนันต์ (2551 : 19) ได้ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีม หมายถึง การทำงานร่วมกันของกลุ่มบุคคลด้วยความเข้าใจ ความผูกพัน และความร่วมมือกันและกัน ของสมาชิกในกลุ่ม เพื่อสามารถให้การปฏิบัติงานร่วมกันบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

รัตติกาล ละเต็บสัน (2554 : 12) ได้ให้ความหมายของการทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มาทำงานร่วมกัน มีวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายเดียวกัน ให้ความร่วมมือร่วมใจประสานงานติดต่อสื่อสารร่วมกัน เพื่อให้งานที่ตนรับผิดชอบนั้น บรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เบญจพจน์ มีเงิน (2556 : 15) ได้ให้ความหมายของ การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่บุคคลมารวมกันเป็นกลุ่มบุคคลที่ทำงานร่วมกัน ช่วยกันทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์เดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ และสมาชิกผู้ร่วมทีมต่างมีความพึงพอใจในการทำงานนั้น

สรุปได้ว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การแสดงออกของผู้สำเร็จการศึกษา ในการรับฟังความคิดเห็นและยอมรับความสามารถของผู้อื่น ปฏิบัติงานภายใต้เป้าหมายเดียวกัน แสวงหาวิธีการแก้ไขในสิ่งต่าง ๆ ร่วมกัน โดยเป็นผู้ประสานความพันธ์ รวมทั้งมีสุขภาพจิตที่ดีทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

2.2.2 ความสำคัญของการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญต่อการทำงานในองค์กรเป็นอย่างมาก ไม่เพียงแต่ทีมงานจะช่วยทำให้วัตถุประสงค์ของหน่วยงานบรรลุเป้าหมายเท่านั้น แต่ทีมงานยังจะเป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศการทำงานของหน่วยงานนั้นอีกด้วย

Woodcock (1989 : 34) กล่าวว่า ทีมงานที่มีประสิทธิภาพจะนำประโยชน์มาสู่องค์กรดังนี้

1) สมาชิกทีมแต่ละคนปฏิบัติงานในกลุ่มที่ทุกคนยอมรับความสามารถของกันและกันและภาคภูมิใจในเอกลักษณ์ขององค์กร

2) หัวหน้าทีมมอบอำนาจและให้โอกาสแก่สมาชิกได้มีส่วนร่วมอย่างเต็มความสามารถ

3) สมาชิกได้รับการส่งเสริมให้ทำงานเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานดีที่สุด

4) ความรู้ที่หลากหลายของทีมงานช่วยให้สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้

5) ประสิทธิภาพและบุคลิกภาพที่แตกต่างกันของสมาชิกทำให้

กระบวนการตัดสินใจได้ดี

6) เพิ่มสมรรถภาพในการทำงานของทั้งระดับบริหารและปฏิบัติการ

7) สร้างความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีม มีความรับผิดชอบร่วมกัน

เบญจพจน์ มีเงิน (2556 : 26) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมเกิดจากพื้นฐานความเชื่อว่ามนุษย์มีความสามารถเฉพาะที่แตกต่างกันในแต่ละคน ถ้าเรานำมนุษย์เหล่านั้นมารวมกันก็จะประกอบด้วยบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถที่หลากหลาย ซึ่งถ้าได้มีการแบ่งงาน กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ จัดระบบสื่อสารที่เหมาะสมจะทำให้การทำงานนั้นบรรลุจุดมุ่งหมาย

สรุปได้ว่า ความสำคัญของการทำงานเป็นทีมคือ สามารถดึงความสามารถของแต่ละคนมาร่วมกันทำงาน ทำให้การทำงานประสบผลสำเร็จ เป็นวิธีการที่สามารถทำให้การทำงานประสบผลสำเร็จได้ดีกว่าการทำงานคนเดียว ช่วยทำให้องค์กรสามารถรวมพลังในการปฏิบัติงาน

ทำให้ผลสำเร็จได้ไม่ยากนัก เมื่อผลการปฏิบัติงานดีขึ้นทั้งด้านคุณภาพและปริมาณ ส่งผลให้องค์กรเจริญก้าวหน้าทัดเทียม

2.2.3 วัตถุประสงค์ของการสร้างทีมงาน ได้มีนักการศึกษาได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการสร้างทีมงานไว้ดังนี้

ธนวัฒน์ ภมรพรอนันต์ (2551 : 26) ได้กล่าวถึงจุดเน้นของการสร้างทีมงาน คือ การทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน การสร้างทีมงานจึงมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ ดังนี้

- 1) เพื่อสร้างความไว้วางใจกันในหมู่สมาชิกของทีมงาน
- 2) เพื่อแสวงหาวิธีแก้ไขปัญหาร่วมกัน สมาชิกของทีมงานจะทำงานได้ดีขึ้น เมื่อมีการเปิดเผยและจริงใจต่อกัน เมื่อมีปัญหาจะได้ช่วยกันแก้ไข
- 3) เพื่อเสริมสร้างทักษะความเชี่ยวชาญให้มากขึ้น ช่วยให้การงานที่มีประสิทธิภาพเป็นการใช้ศักยภาพของทีมงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- 4) เพื่อให้ข้อมูลย้อนกลับในทางสร้างสรรค์แก่องค์กร
- 5) เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ที่จะรับฟังความคิดเห็นและข่าวสารของผู้อื่นอย่างตั้งใจและให้เกียรติซึ่งกันและกัน

6) เพื่อพัฒนาทักษะในการแก้ปัญหาร่วมกัน

7) เพื่อช่วยลดความขัดแย้งระหว่างบุคคล เนื่องจากสมาชิกได้เรียนรู้ทักษะสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเพิ่มขึ้นจากการได้ทำงานร่วมกัน มีความพร้อมที่จะทำงานร่วมกันมากขึ้น

- 8) เพื่อส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้สมาชิกของทีม
- 9) เพื่อเสริมสร้างขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 10) เพื่อปรับปรุงการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดในภาพรวม

ทองทิพภา วิริยะพันธ์ (2553 : 30 - 31) ได้กล่าวถึงการสร้างทีมงานมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1) เพื่อทำงานของหน่วยงานตามแผนขององค์กร ซึ่งการทำงานเป็นทีมสามารถสร้างผลงานได้มากกว่าต่างคนต่างทำทั้งในด้านคุณภาพของผลงานและปริมาณ ทำให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

2) เพื่อระดมความรู้ความสามารถของทีมงานมาใช้ประโยชน์ในการทำงาน เนื่องจากทีมงานแต่ละคนมีความรู้ความสามารถ ความถนัดเฉพาะด้านประสบการณ์ ฉะนั้นการทำงานร่วมกันจะเป็นไปในลักษณะของการส่งเสริมและสนับสนุนซึ่งกันและกัน

- 3) เพื่อพัฒนาปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 4) เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงานของสมาชิก

เบญจพันธ์ มีเงิน (2556 : 26) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการสร้างทีมงานไว้ว่า การสร้างทีมงานมีวัตถุประสงค์พื้นฐานในการปรับปรุงความสามารถในการแก้ปัญหาระหว่างสมาชิกของกลุ่มด้วยการทำงานร่วมกันตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ ส่วนวัตถุประสงค์ย่อย ๆ นั้นประกอบด้วยสิ่งต่อไปนี้

- 1) ความเข้าใจดีขึ้นของสมาชิกแต่ละคนต่อบทบาทของตนเองในการทำงานเป็นกลุ่ม

2) ความเข้าใจดีขึ้นเกี่ยวกับธรรมเนียมหรือกฎข้อบังคับของกลุ่มนั้นคือ วัตถุประสงค์และบทบาทในการทำงานทั้งหมดในองค์กร

3) เพิ่มพูนการสื่อสารในระหว่างสมาชิกของกลุ่มเกี่ยวกับเรื่องราวต่าง ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของกลุ่ม

4) ความสนับสนุนซึ่งกันและกันเพิ่มขึ้นในระหว่างสมาชิกของกลุ่ม

5) ความเข้าใจอย่างกระจ่างแจ้งเกี่ยวกับกระบวนการกลุ่ม เช่น พฤติกรรมและความสัมพันธ์ของกลุ่มที่มีการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด

6) วิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นเกี่ยวกับปัญหาที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกลุ่มทั้งระดับที่เกี่ยวกับการทำงานโดยตรง และระดับที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในระหว่างบุคคล

7) ความสามารถที่จะบริหารความขัดแย้งไปในทางสร้างสรรค์มากกว่าทางทำลาย

8) การร่วมมือร่วมใจกันมากขึ้นระหว่างสมาชิกของกลุ่ม และการลดการแข่งขันในระหว่างกันและกันลง ซึ่งเป็นสิ่งที่มีคุณค่าอย่างมากต่อบุคคล ต่อกลุ่มและต่อองค์กร

9) การเพิ่มพูนความสามารถของกลุ่มที่จะทำงานร่วมกับกลุ่มอื่น ๆ ในองค์กร

10) ความรู้สึกของการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันในระหว่างสมาชิกของกลุ่ม

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการสร้างทีมงาน คือ เพื่อสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของสมาชิกในกลุ่ม เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ มีปฏิสัมพันธ์ในหมู่สมาชิก พึ่งพาอาศัยกันและกัน เพื่อให้สมาชิกเข้าใจในบทบาทของตนเองและสนับสนุนช่วยเหลือกัน เพื่อสร้างความร่วมมือร่วมใจกัน ปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาาร่วมกัน เพื่อปรับปรุงพัฒนาทักษะในการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างสมาชิกในกลุ่ม เพื่อเสริมสร้างสัมพันธ์ภายในระหว่างสมาชิกในกลุ่ม เพื่อพัฒนาทักษะในการทำงานร่วมกันเป็นทีม และเพื่อสร้างขวัญกำลังใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.2.4 ประโยชน์ของการทำงานเป็นทีม ได้มีนักการศึกษา ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการทำงานเป็นทีม ไว้ดังนี้

ธนวัฒน์ ภมรพรอนันต์ (2551 : 31) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการทำงานเป็นทีมว่าจากคำกล่าวที่ว่าสองหัวดีกว่าหัวเดียว (Two Heads are Better than One) เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการทำงานเป็นทีม ทีมงานที่ประสบผลสำเร็จมาจากหลายปัจจัย เช่น ความสามารถ ความขัดแย้ง มีน้อยมีความพึงพอใจทำงาน เป็นต้น นอกจากนี้ทีมงานมีประโยชน์หลายประการ ได้แก่

1) การทำงานเป็นทีมสามารถจะร่วมกันทำงานในสิ่งที่คนเดียวไม่สามารถทำได้

2) การตัดสินใจสำหรับปัญหาต่าง ๆ การทำงานเป็นทีมย่อมดีกว่าบุคคลคนเดียวและให้ผลงานที่ดีกว่า

3) การทำงานเป็นทีมสมาชิกมีโอกาสได้แลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน ผลดีคือได้ข้อมูลมากและมาจากหลาย ๆ ที่คนคิด

4) สามารถตอบสนองความต้องการทางสังคมของสมาชิกในทีม มีการสร้างความสัมพันธ์และเรียนรู้การปฏิบัติงานให้เหมาะสม

5) สมาชิกทุกคนมีที่พึ่งพาทางใจและรู้สึกอบอุ่นใจเมื่อมีปัญหา มีความรักในผลงานและรู้จักปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้

อำนาจ แสงสว่าง (2554 : 22) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการทำงานเป็นทีม ดังนี้

1) ช่วยให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย เนื่องจากทีมงานจะมีการแบ่งงาน แบ่งหน้าที่ตามความสามารถและความชำนาญ เมื่อลงมือทำงานจะสามารถดำเนินงานได้รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มีคุณภาพ ทำให้การทำงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2) ช่วยสร้างความสัมพันธ์ในการทำงาน เนื่องจากสมาชิกในทีมงาน มีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือกันทำงาน โดยระดมกำลังความคิด ความรู้ ความสามารถและ ประสบการณ์ช่วยนิเทศงานให้เพื่อนสมาชิกในทีมงานได้ความรู้ และเทคนิคการทำงานให้รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพนอกจากนั้นสมาชิกในทีมงานสามารถช่วยหัวหน้าทีมงานในการควบคุมดูแลการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ

3) ช่วยสร้างขวัญที่ดีในการทำงาน เนื่องจากทำงานเป็นทีมมีความพร้อมเพรียงทั้งทางด้านกำลังความคิด กำลังกายและกำลังใจ สามารถรวมกันหรือผนึกกำลังกันได้ รวมเป็นจุดร่วมเดียวกัน ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงในการทำงาน ก่อให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่ดี สมาชิกร่วมทีมงานจะมีความรู้สึกสบายใจและเพลิดเพลินกับการทำงานจึงก่อให้เกิดขวัญที่ดีในการทำงาน

4) ช่วยสร้างความมั่นคงในอาชีพ เนื่องจากทีมงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเพิ่มผลผลิตได้มากมาย มีรายได้เพิ่ม มีกำไรเพิ่ม ฐานะของกิจการในหน่วยงาน มีความเจริญก้าวหน้า ทำให้สมาชิกของทีมงานมีความมั่นคงในอาชีพ

5) ช่วยเพิ่มพูนความรู้สึกลงในการยอมรับนับถือในการทำงาน เนื่องจากทีมงานต้องมีการกำหนดตำแหน่งและหน้าที่ของบุคคลที่อยู่ในทีมงาน มีหัวหน้าทีมงาน ผู้ประสานงานของทีมงาน ผู้ปฏิบัติงานของทีมงาน ซึ่งสมาชิกในทีมงานจะต้องมีการยอมรับนับถือกันในเรื่องตำแหน่งและอำนาจหน้าที่ รวมถึงตัวบุคคลที่ร่วมทีมงานเพื่อการรับรู้และมีความเข้าใจต่อกัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานส่วนรวม

สรุปได้ว่า การทำงานเป็นทีมมีประโยชน์ดังนี้

1) ช่วยให้การดำเนินงานเป็นระบบที่ดี มีการแบ่งงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบทำให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่กลุ่มและทีมงานรับผิดชอบ

2) ช่วยให้มีผู้นำหลักมนุษยสัมพันธ์มาใช้ในกลุ่มและทีมงาน เช่น การรู้เรา รู้เขา เอาใจเขามาใส่ใจเรา งานของกลุ่มและทีมงานจะดำเนินไปด้วยดี

3) ช่วยให้เกิดความรู้สึกสามัคคีระหว่างสมาชิกของกลุ่มและทีมงานในการทำงานให้ประสานสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

4) ช่วยสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานกลุ่มและทีมงานตามมาตรฐานการทำงานโดยอาศัยกลุ่ม

2.2.5 ประเภทและรูปแบบการทำงานเป็นทีม ได้มีนักวิชาการหลายท่านแสดงทัศนะเกี่ยวกับประเภทและรูปแบบการทำงานเป็นทีมดังต่อไปนี้

Robbins ได้นำเสนอประเภทของทีมงานได้ 4 ลักษณะ (วิเชียร วิทยอดม, 2555 : 207) ดังนี้

1) ทีมงานแก้ปัญหา (Problem-solving Teams) ประกอบด้วยกลุ่มคนประมาณ 5 - 12 คน ที่อยู่ในแผนกเดียวกันพบปะกันสัปดาห์ละ 2 - 3 ชั่วโมง เพื่อถกเถียงปัญหาการปรับปรุงงานในประเด็นต่าง ๆ เช่น เรื่องคุณภาพประสิทธิภาพและสภาพแวดล้อมของการทำงาน เป็นต้น

2) ทีมงานไขว้หน้าที่ (Cross-functional Teams) ทีมงานแบบไขว้หน้าที่ประกอบด้วยสมาชิกที่มาจากต่างแผนกที่อยู่ในระดับการบังคับบัญชาเท่ากันแต่มีหน้าที่ต่างกัน มาปฏิบัติภารกิจใดภารกิจหนึ่งร่วมกันก่อให้เกิดการประสานงานและการร่วมมือกันของฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ดีขึ้น ทีมงานแบบไขว้หน้าที่เป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการระดมบุคคลหลากหลายทักษะภายในองค์กรให้มาร่วมกันทำงานแต่เป็นทีมงานที่บริหารค่อนข้างยากต้องใช้เวลามากในระยะแรกเพื่อสร้างความไว้วางใจและการพัฒนาการทำงานเป็นทีม

3) ทีมงานเสมือน (Virtual Teams) เป็นทีมงานที่สมาชิกอาจอยู่ห่างไกลกันแต่สามารถยึดโยงและทำงานร่วมกันได้ด้วยระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันได้ โดยสมาชิกทำงานร่วมกันด้วยเครือข่ายออนไลน์ เพื่อเชื่อมต่อการสื่อสารต่างพื้นที่ใช้เทคนิคการประชุมทางไกล หรือใช้ประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ระบบทางไกลมีใช้อุปสรรคต่อการทำงานร่วมกันอีก

Woodcock & Francis ได้จำแนกทีมงานตามภารกิจหน้าที่ที่รับผิดชอบเป็น 6 ประเภท (วิเชียร วิทยอดม, 2555 : 210) ได้แก่

1) ทีมกลยุทธ์ เป็นทีมงานที่รับผิดชอบด้านการกำหนดกลยุทธ์นโยบายโครงสร้างและการจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ของหน่วยงาน เป็นการมองไปข้างหน้าเพื่อทำหน้าที่วางแผนและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

2) ทีมบริหาร เป็นทีมที่กลุ่มผู้บริหารรับผิดชอบ
3) ทีมโครงการเป็นทีมงานที่ตั้งขึ้นเป็นการเฉพาะกิจเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ภายในระยะเวลาที่กำหนด

4) ทีมประสานงาน เป็นทีมงานที่ทำหน้าที่ประสานงานของฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่มีความยุ่งยากสลับซับซ้อน

5) ทีมนักคิด เป็นทีมงานที่เสนอแนะแนวความคิดการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ

6) ทีมปฏิบัติการเป็นทีมงานที่ปฏิบัติงานที่เป็นภารกิจหลักขององค์กร
สรุปเกี่ยวกับประเภทของทีมได้ว่า ทีมอาจแบ่งประเภทได้ตามภาระมีหน้าที่ต่างกันมาปฏิบัติภารกิจใดภารกิจหนึ่งร่วมกันก่อให้เกิดการประสานงานและการร่วมมือกัน

2.3 ด้านความสามารถในการสื่อสาร ผู้วิจัยของนำเสนอเนื้อหา ดังนี้

2.3.1 ความหมายของการสื่อสาร ซึ่งตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Communication ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (2556 : 1240) การสื่อสาร หมายถึง การนำถ้อยคำข้อความหรือหนังสือ เป็นต้น ของฝ่ายหนึ่งส่งให้อีกฝ่ายหนึ่งโดยมีสื่อ นำไปซึ่งมีนักการศึกษา และนักวิชาการ ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการสื่อสาร ดังต่อไปนี้

หทัยรัตน์ บัณฑิตยารักษ์ (2554 : 38) ได้ให้ความหมายของการสื่อสาร หมายถึง การที่มนุษย์ติดต่อส่งข่าวสารข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ตลอดจนท่าทีความรู้สึกต่าง ๆ จากบุคคลใดบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

เบญจพันธ์ มีเงิน (2556 : 36) ได้ให้ความหมายของการสื่อสาร หมายถึง กระบวนการของการถ่ายทอดข่าวสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยผ่านตัวกลางและสื่อต่าง ๆ

นิติพล ภูตะโชติ (2556 : 216) ได้ให้ความหมายของการสื่อสาร หมายถึง การแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความรู้สึก ความคิดเห็นระหว่างคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ซึ่งอาจจะเป็นการพูด การฟัง การเขียน หรือใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ดังนั้นการติดต่อสื่อสารจึงเป็น กระบวนการบอกข่าวสารข้อมูลไปยังผู้รับ เพื่อให้ได้รับทราบและเข้าใจในข่าวสารตามที่ต้องการ

สรุปได้ว่าความสามารถในการสื่อสาร หมายถึง ความสามารถของผู้สำเร็จ การศึกษาในการนำเสนอความคิดเหตุผลที่เป็นประโยชน์ต่องานโดยการพูด เขียน สรุปประเด็นสำคัญ จากการฟัง การอ่านได้ ใช้กริยา วาจาที่ถูกต้องตามกาลเทศะ

2.3.2 ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร

ในองค์กรหรือหน่วยงานไม่ว่าจะเล็กหรือใหญ่ก็ตามจำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันอยู่ตลอดเวลา การติดต่อสื่อสารจัดได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสื่อสารถึงความ ต้องการ ความคิด ความรู้สึก นำไปสู่ความเข้าใจ ในเป้าหมายและทำให้มีการประสานงานกันระหว่าง บุคคลกับบุคคลหรือกับกลุ่ม หรือระหว่างบุคคลและกลุ่มกับองค์กร การติดต่อสื่อสารช่วยให้ผู้บริหาร ได้รับข้อมูลข่าวสารทั้งจากคนงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บริหารคนอื่น ๆ รวมทั้งให้มีการแลกเปลี่ยน ข้อมูลระหว่างกัน ทั้งยังใช้การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือในการสั่งการให้มีการปฏิบัติงานให้เป็นไป ตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นหากองค์กรใดมีการจัดระบบของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ดี และสามารถนำเครื่องมือในการสื่อสารมาช่วยสนับสนุนในการติดต่อสื่อสารในองค์กรได้อย่างเต็มที่แล้ว ก็จะสามารถนำความสำเร็จในการบริหารองค์กรได้เป็นอย่างดี (นิติพล ภูตะโชติ, 2556 : 216)

สรุปได้ว่าการสื่อสารช่วยให้ผู้บริหารได้รับข้อมูลข่าวสารทั้งจากคนงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้บริหารคนอื่น ๆ รวมทั้งให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันหรืออาจนำ เครื่องมือในการสื่อสารมาช่วยสนับสนุนในการติดต่อสื่อสารในองค์กรได้

2.3.3 วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร

วัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารในองค์กรหรือหน่วยงานก็เพื่อที่จะ กระจายข่าวสารและสร้างความเข้าใจที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กร และ เพื่อที่จะสร้างเจตคติที่สำคัญต่อการจูงใจ การร่วมมือกันทำงานและมีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงาน และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารในองค์กร มีรายละเอียดที่สำคัญ คล้ายคลึงกัน โดย Thayer ได้สรุปได้วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารในองค์กรออกเป็น 5 ประการ (นิติพล ภูตะโชติ, 2556 : 219) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1) เป็นการให้ข้อมูลข่าวสาร วัตถุประสงค์พื้นฐานของการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงจุดมุ่งหมายของการทำงานในองค์กร ได้รับรายละเอียดของข้อมูลข่าวสาร ต่าง ๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้ทราบถึงการตัดสินใจของผู้บริหารว่าจะ ดำเนินการไปในแนวทางใด เพื่อจะได้ปฏิบัติงานให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้

2) เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล องค์กรจะต้องมีการประเมินผล เพื่อดูถึงประสิทธิผลของการปฏิบัติงานว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือไม่เพียงไร การติดต่อสื่อสารจะเป็นการป้อนกลับของข้อมูลข่าวสาร ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้ได้ทราบข้อมูลของการปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

3) เป็นการอำนวยความสะดวกและสอนงานผู้อื่น ๆ การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญอันหนึ่งในกระบวนการบริหารที่นักบริหารนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการใช้คนร่วมกับวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้ดำเนินการไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้กำหนดไว้ และต้องใช้ในการติดต่อสื่อสารเข้าช่วย เช่นเดียวกันกับการฝึกงาน และการมอบอำนาจหน้าที่

4) เป็นการใช้อิทธิพลเหนือผู้อื่น การติดต่อสื่อสารเป็นการจูงใจและกระตุ้นผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามหรือคล้อยตามคำสั่ง เพื่อให้งานขององค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพหรือไร้ประสิทธิภาพก็ขึ้นอยู่กับความสามารถในการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือในการชักจูงหรือใช้อำนาจเหนือผู้อื่นให้เกิดการยอมรับและปฏิบัติตามคำสั่งนั้น ๆ

5) เป็นผลทางอ้อมต่อองค์กร การติดต่อสื่อสารในองค์กรโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องมีความเกี่ยวข้องกับการทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยตรง แต่จะมีผลทางอ้อมต่อวัตถุประสงค์ขององค์กรในขณะที่ทำให้ผลโดยตรงต่อการตอบสนองต่อความต้องการส่วนบุคคล แต่ผลต่อบุคคลที่ทำให้เป็นที่พอใจ ความต้องการอันนี้จะต้องไม่ขัดกับวัตถุประสงค์ขององค์กร ตัวอย่างเช่น การติดต่อสื่อสารในองค์กรทำให้เกิดการติดต่อทางสังคมในองค์กรกับความเหมาะสมของแต่ละประเภทของการติดต่อสื่อสาร ผู้บริหารองค์กรจะต้องรู้จักเลือกใช้ประเภทของการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม และยังประโยชน์ต่อองค์กรให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

สรุปเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารได้ว่า การติดต่อสื่อสารในองค์กรหรือหน่วยงานก็เพื่อที่จะกระจายข่าวสารและสร้างความเข้าใจที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กร และเพื่อที่จะสร้างเจตคติที่สำคัญต่อการจูงใจ การร่วมมือกันทำงานและมีความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงาน

2.3.4 ประเภทของการติดต่อสื่อสาร การสื่อสารเป็นกระบวนการทางสังคมที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน สามารถแยกประเภทได้ดังนี้

1) การติดต่อสื่อสารตามลักษณะของการใช้ แบ่งการติดต่อสื่อสารออกเป็น 2 วิธี (นิติพล ภูตะโชติ, 2556 : 219) ดังต่อไปนี้

1.1) การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่เป็นระเบียบแบบแผน มีข้อกำหนดไว้อย่างชัดเจน กระทำเป็นลายลักษณ์อักษร มีขั้นตอนเป็นไปตามสายการบังคับบัญชาดังที่ปรากฏตามแผนภูมิขององค์กร ลักษณะของการติดต่อสื่อสารจะเป็นการนำเอานโยบายการตัดสินใจ หรือคำแนะนำผ่านไปตามสายของการบังคับบัญชา บางที่เรียกว่าสายงานของการสั่งการ ตัวอย่างการติดต่อสื่อสารแบบนี้เห็นได้ชัดเจนจากหน่วยงานราชการและองค์กรที่มีขนาดใหญ่

1.2) การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีได้ดำเนินไปตามระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้ หรือไม่มีระเบียบแบบแผน เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กร มีกิจกรรมบางอย่างร่วมกันที่ไม่เกี่ยวกับโครงสร้างการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารจะเป็นไปในรูปแบบของปฏิสัมพันธ์ตัวต่อตัวหรือกระทำกันเอง

เป็นส่วนตัว มีลักษณะของการกระจายข่าวเป็นแบบเถาถุ่น คือ กระจายข้อมูล หรือข่าวสารไปยังบุคคลต่าง ๆ ได้รวดเร็ว และพร้อมกันในครั้งเดียวโดยไม่ต้องเสียเวลาชักช้า

2) การติดต่อสื่อสารตามลักษณะทิศทางของการติดต่อ (Direction) แบ่งการติดต่อสื่อสารออกเป็น 4 วิธี ดังต่อไปนี้

2.1) การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารจากระดับสูงลงมาต่ำกว่าในองค์กรหรือจากผู้บังคับบัญชาลงมาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารแบบนี้ก็คือเป็นการส่งหรือถ่ายผ่านข้อมูล เพื่อเป็นการควบคุมกำกับงานภายในองค์กรและสั่งการไปยังผู้ปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์กร สื่อที่จะใช้จะเป็นรูปของคำสั่งให้ปฏิบัติ การออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ การออกประกาศ การแนะนำ เป็นต้น

2.2) การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารจากระดับต่ำกว่าขึ้นไปสู่ระดับที่สูงในองค์กร หรือจากผู้ใต้บังคับบัญชาขึ้นไปยังผู้บังคับบัญชา จุดมุ่งหมายการติดต่อสื่อสารแบบนี้ก็คือ เป็นการตรวจสอบงานหรือดูผลย้อนกลับว่างานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วได้ผลเป็นอย่างไร โดยรายงานข้อมูลข่าวสารขึ้นไปยังผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับที่สูงกว่า เพื่อเป็นการส่งข้อมูลข่าวสารกลับจากผู้ใต้บังคับบัญชาต่อผู้บังคับบัญชา สื่อที่จะใช้จะเป็นรูปของการรายงานความก้าวหน้าในการทำงานขอเสนอแนะ คำร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นและการอนุมัติ เป็นต้น

2.3) การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในระดับเดียวกันในแนวนอนของสายการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น หรือระดับใกล้เคียงกันตามโครงสร้างขององค์กร หรือระหว่างคนที่อยู่ต่างระดับกันก็ได้ แต่ไม่ได้มีความสัมพันธ์กันในเชิงผู้บังคับบัญชา และไม่มีอำนาจบังคับบัญชาได้ จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารแบบนี้ก็คือ เป็นการประสานงานและการร่วมกันแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้เป็นลักษณะของการทำงานร่วมกัน ช่วยกันทำงาน ปกป้องหรือ การทำงานเป็นทีม สื่อที่จะใช้จะเป็นในรูปของการปรึกษาหารือหรือด้วยวาจา เช่น จดหมายโต้ตอบ วิทยุสนาม เป็นต้น

2.4) การติดต่อสื่อสารตามแนวทแยงมุม (Diagonal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่ต่างหน่วยงานหรือข้ามแผนกกันและอยู่ต่างระดับกัน จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารแบบนี้คือ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพรวดเร็ว และงานบางอย่างไม่สามารถจะรอการสื่อสารตามสายงานหรือใช้การสื่อสารแบบขึ้นลงได้ เพราะจะทำให้งานล่าช้าและเกิดผลเสียหายต่อระบบงานโดยส่วนรวมได้เป็นการลดขั้นตอนการทำงาน ผู้ติดต่อสื่อสารกันมีหน้าที่สูงต่ำกว่ากัน เช่น พนักงานฝ่ายหนึ่งติดต่อโดยตรงกับหัวหน้าแผนกของอีกฝ่ายหนึ่ง เป็นต้น

สรุปเกี่ยวกับประเภทของการติดต่อสื่อสารได้ว่า การติดต่อสื่อสารอาจแบ่งประเภทได้หลายลักษณะตามภาระงาน อาจจะเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ หรืออาจแบ่งตามวิธีของการสื่อสารนั้น ๆ และสิ่งสำคัญคือ การสื่อสารจะต้องง่าย สะดวก ประหยัดเวลา เปิดโอกาสให้ทั้งสองฝ่ายติดต่อพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกัน

2.3.5 กระบวนการติดต่อสื่อสาร (The Communication Process) การสื่อสารคือ กระบวนการทางสังคมที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ที่กล่าวว่าเป็นกระบวนการทางสังคมก็เพราะว่ามีการเกี่ยวข้องกับคนสองคนหรือมากกว่ากระบวนการติดต่อสื่อสารอธิบายได้ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงวงจรของความเชื่อมโยงระหว่างแหล่งที่มากับผู้รับ แต่ละองค์ประกอบของพื้นฐานของกระบวนการสื่อสารมีความสำคัญถ้าส่วนหนึ่งส่วนใดมีความผิดปกติ

ข้อความอาจจะไม่สามารถสื่อไปยังส่วนที่ได้ตั้งใจเอาไว้ เมื่อผู้บริหารพยายามที่จะออกคำสั่งให้กับคนงาน ซึ่งจำเป็นจะต้องส่งข้อความไปยังคนงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายที่ผู้บริหารประสงค์จะให้ทำ (นิติพล ฤตะโชติ. 2556 : 224) ซึ่งองค์ประกอบของกระบวนการสื่อสารมีดังนี้

1) แหล่งที่มา (Source) หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์การที่สนใจจะติดต่อสื่อสารบางสิ่งบางอย่างกับกลุ่มอื่น การสื่อของกลุ่มหรือองค์การ บุคคล อาจส่งข้อความอันเป็นประโยชน์ต่อองค์การ การติดต่อสื่อสารเริ่มต้นที่แหล่งที่มาของข่าวสาร ผู้ส่งข่าวสาร เกิดความนึกคิดต้องการที่จะส่งผ่านข้อความบางอย่างต้องการส่งผ่านไปยังบุคคลอื่น แหล่งที่มาของข่าวสารในองค์การนั้นส่วนมากแล้วผู้บริหารมักจะให้เป็นหน้าที่โดยตรงแก่ตัวพนักงานว่าควรมาจากแหล่งใด

2) การใส่รหัส (Encoding) เป็นกระบวนการที่ซึ่งข้อความถูกแปลงออกมาจากความคิดหรือสิ่งที่ใส่เข้าไปในสัญลักษณ์ ซึ่งสามารถแปลความหมายได้ สัญลักษณ์นี้อาจจะเป็นคำ จำนวน รูปภาพ เสียง หรือ การเคลื่อนไหวทางกายภาพ แหล่งที่มาจะต้องใส่รหัสข้อความในรูปแบบของสัญลักษณ์ ซึ่งผู้รับข่าวสารสามารถถอดรหัสได้ นั่นก็คือทั้งผู้ส่งข่าวสารและผู้รับข่าวสารจะต้องรับรู้ในสิ่งหรือสัญลักษณ์เดียวกัน เมื่อเราให้สัญลักษณ์ เช่น ภาษา ภาษานั้นก็จำเป็นต้องสื่อความหมายเดียวกันกับผู้ที่จะมาใช้มัน

3) สื่อการส่งผ่านข้อความ (Transmission) เป็นกระบวนการที่นำไปสู่สัญลักษณ์ซึ่งนำข้อความไปสู่ผู้รับสาร สื่อ คือช่องทางของการส่งข้อความ สื่อในการสื่อสารนั้นพัฒนามาจากสื่อระหว่างบุคคล เช่น การพูด การสัมผัส ตลอดจนจนกระทั่งสื่อสารมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร หรือโทรทัศน์ สื่อแต่ละสื่อจะมีความแตกต่างกันในด้านของขีดความสามารถในการนำข้อมูลข่าวสาร การสนทนาโดยการเผชิญหน้าจะมีประสิทธิภาพมากกว่าสื่อโดยวิธีการอื่น ๆ ดังนั้นการเลือกสื่อจำเป็นอย่างมากสำหรับผู้บริหาร ทั้งนี้เพราะการโต้ตอบข้อมูลข่าวสารที่มีความจำเป็นที่ต้องส่งไป และข้อมูลข่าวสารที่ต้องการสร้างความเข้าใจจะเป็นสื่อการส่งผ่านข้อความของผู้บริหาร

4) การถอดรหัส (Decoding) เป็นกระบวนการแปลความหมายข้อมูลข่าวสารของผู้รับข่าวสาร ผู้รับข่าวสารจะใช้ความรู้และประสบการณ์ในการแปลความหมายสัญลักษณ์ของข้อความ ในบางสถานการณ์อาจจำเป็นต้องปรึกษาเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง แต่ถ้าการแปลความหมายแล้วมีความหมายที่แตกต่างกันก็แสดงว่าการสื่อสารไม่เป็นผล ความเข้าใจผิดพลาดก็เกิดขึ้น เช่น ถ้าพนักงานไม่เข้าใจศัพท์หรือคำพูดที่ผู้บริหารบางคนสั่งการ ก็จะทำให้การทำงานตามคำสั่งนั้น ๆ ผิดพลาด

5) ผู้รับข่าวสาร (Receiver) อาจเป็นบุคคล กลุ่มหรือองค์การก็ได้ ผู้รับข่าวสารมีความตั้งใจและตัดสินใจเกี่ยวกับข้อความที่ได้รับ หรือพยายามจะทำความเข้าใจในความหมายของข้อความหรือแม้แต่จะสนองตอบต่อข้อความนั้นหรือไม่อย่างไร ยิ่งไปกว่านั้นความตั้งใจของผู้รับข่าวสารอาจจะไม่สามารถที่จะรับข้อความได้ทั้งหมด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้รับข่าวสารอาจไม่ตั้งใจจะรับข้อความนั้น ซึ่งขึ้นอยู่กับสื่อหรือสัญลักษณ์ที่ผู้ส่งข่าวสารใช้ส่งข้อความนั้น ประกอบกับความตั้งใจของผู้รับข่าวสาร พนักงานอาจจะพูดภาษาเดียวกับที่ผู้บริหารใช้พูด แต่อาจจะไม่ต้องการที่จะเข้าใจความหมายของผู้ส่งข่าวสาร

6) ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เป็นการตอบสนองของผู้รับข่าวสารที่มีต่อข้อความ ข้อมูลย้อนกลับที่น่าเชื่อถือจะต้องบอกแหล่งที่มาของผู้รับข่าวสาร ไม่ว่าจะเป็นผู้รับข่าวสารที่ได้รับและมีความเข้าใจที่มีต่อข้อความอย่างไร ข้อมูลย้อนกลับอาจทำได้โดยง่าย เช่น การโทรศัพท์แจ้ง

ผลลัพธ์หรือความประสงค์หรือแสดงความคิดเห็นต่อข้อเสนอของผู้บริหารเป็นต้น การที่พนักงานสนองตอบต่อคำสั่งของผู้บริหารโดยคำพูดหรือการเขียน เป็นเครื่องชี้ว่าพนักงานเหล่านั้นเข้าใจข้อความที่ได้รับหรือไม่

7) สิ่งรบกวน (Noise) เป็นสิ่งที่แทรกแซงกระบวนการสื่อสาร สิ่งรบกวนสามารถเกิดขึ้นได้ในจุดใดจุดหนึ่งของกระบวนการสื่อสารหลัก ๆ ในองค์กรเราเรียกว่า ช่องทางสิ่งรบกวน คือ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับสื่อวิทยุและโทรทัศน์ที่คลื่นไม่ชัดหรือคลื่นแทรก ในองค์กรพนักงานอาจไม่ได้ยินคำสั่งที่ผู้บริหารได้มอบหมายให้ปฏิบัติเพราะเครื่องจักรมีเสียงดังนั้นก็เป็นสิ่งรบกวนที่เกิดขึ้น

สรุปได้ว่า ภาษาที่มนุษย์ใช้ในการสื่อสารมีทั้งภาษาพูดและภาษาท่าทางควบคู่กัน การฝึกฝนภาษาจึงมีความจำเป็นต่อการสื่อสาร เพราะภาษาแต่ละชาติได้ถูกวางเงื่อนไขด้วยประเพณีและวัฒนธรรม การฝึกฝนจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้เกิดความชำนาญและเกิดการเรียนรู้ว่าสิ่งใดเหมาะสมการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเกิดขึ้นเมื่อข่าวสารหรือความหมายของข้อความถูกบอกกล่าวกันอย่างน้อยสองคน ดังนั้น การสื่อสารจึงต้องรวมกันสนองตอบกลับจากผู้รับข่าวสาร ผู้ส่งข่าวสารไม่สามารถทราบได้ ถ้าข้อความเบี่ยงเบนไปจากความตั้งใจของผู้ส่งข่าวสาร และจะไม่ทราบถ้าหากไม่มีการตอบกลับจากผู้รับข่าวสารทั้งผู้ส่งหรือผู้รับต่างต้องรับผิดชอบต่อการสื่อสาร

2.4 ด้านความสามารถในการตัดสินใจ ผู้วิจัยของนำเสนอเนื้อหา ดังนี้

2.4.1 ความหมายของความสามารถในการตัดสินใจ ซึ่งตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Decision Making ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (2556 : 485) การตัดสินใจ หมายถึง ตกลงใจ ซึ่งมีนักการศึกษา และนักวิชาการ ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการตัดสินใจดังต่อไปนี้

Koontz and Donnel (1972 : 152) ได้ให้ความหมายของคำว่า การตัดสินใจหมายถึง เป็นการเลือกทางเลือกหลาย ๆ ทางเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นหลักสำคัญของการวางแผนนักบริหารเห็นว่าเป็นงานที่ต้องทำเป็นประจำ เพราะจะต้องหาทางเลือกอยู่ตลอดเวลาว่าจะทำอะไร ใครเป็นคนทำ ทำที่ไหน เมื่อไร และบางครั้งก็ต้องคิดว่าทำอย่างไร

Simon (1960 : 1) ได้ให้ความหมายของคำว่า การตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการที่ประกอบด้วยหลัก 3 ประการ คือ การหาโอกาสที่จะตัดสินใจ การหาหนทางเลือกที่พอเป็นไปได้และการเลือกทางเลือกจากทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่

March and Simon (1958 : 36) ได้ให้ความหมายของคำว่า การตัดสินใจ หมายถึง เป็นมรรคที่นำไปสู่เป้าหมาย อันเป็นจุดประสงค์ของการตัดสินใจ จึงต้องใช้ควบคู่กันอยู่เสมอ วิเชียร วิทย์อุดม (2555 : 144) ได้ให้ความหมายของคำว่า การตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการที่คนจะต้องเลือกจากทางเลือกหลาย ๆ ทาง ทางเลือกเช่นนี้คือการเปรียบเทียบระหว่างทางเลือกต่าง ๆ และประเมินผลของแต่ละทาง

สรุปได้ว่า การตัดสินใจ หมายถึงความสามารถของผู้สำเร็จการศึกษา ในการตัดสินใจหาทางเลือกแก้ปัญหาในปฏิบัติงาน โดยใช้ทักษะ เหตุผล ไหวพริบปฏิภาณ รวมถึงเลือกในการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด ยุติข้อขัดแย้งในการปฏิบัติได้ดี ตัดสินใจตามระเบียบแบบแผนหรือข้อบังคับที่สถานประกอบการ

2.4.2 องค์ประกอบในการตัดสินใจ

ในการที่จะตัดสินใจอะไรลงไปนั้น จะต้องอาศัยปัจจัยหรือองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ (วิเชียร วิทย์อุดม, 2555 : 144) ซึ่งสามารถพิจารณาแยกออกได้เป็นดังนี้

1) จะต้องมีบุคคลผู้ทำการตัดสินใจ ซึ่งอาจเป็นบุคคลเพียงคนเดียว หรือหลายคนรวมกันตัดสินใจก็ได้ แต่บุคคลมักมีความแตกต่างกันในด้านต่าง ๆ มากมาย ทั้งด้านระดับความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ ทัศนคติและค่านิยม ดังนั้นจึงย่อมเกิดอุปสรรคต่าง ๆ มากมาย

2) จะต้องมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันไปตามลักษณะของปัญหา หรือประเด็นที่ทำการตัดสินใจ เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์สามารถเป็นสิ่งที่บ่งชี้ให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการตัดสินใจ และยังเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมกรรมการตัดสินใจของแต่ละบุคคลได้

3) จะต้องมีหนทางเลือกที่จะทำให้ประเด็นหรือปัญหาที่พัฒนานั้น ซึ่งนำไปสู่ข้อยุติของการตัดสินใจและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อไป ผู้บริหารจะทำหน้าที่พิจารณาเปรียบเทียบหนทางเลือก และต้องตัดสินใจเลือกหนทางเลือกที่ตนเห็นว่าดีที่สุดและเหมาะสมที่สุดหรือเปรียบเทียบกับลักษณะของการเสี่ยง ความไม่แน่นอน และการประเมินผลที่จะได้รับของแต่ละทางเลือก

4) พิจารณาถึงสภาวะแวดล้อมของแต่ละสถานที่ แต่ละช่วงเวลาที่มีการตัดสินใจเพราะเงื่อนไขในสภาพแวดล้อมเป็นเงื่อนไขที่มีอิทธิพลต่อผู้ตัดสินใจที่แตกต่างกัน

สรุปได้ว่าองค์ประกอบในการตัดสินใจ จะต้องอาศัยปัจจัยหรือองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ประกอบด้วย บุคคลผู้ทำการตัดสินใจ มีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์มีหนทางเลือกที่จะทำให้ประเด็นหรือปัญหานั้นไปสู่ข้อยุติของการตัดสินใจและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ โดยคำนึงถึงสภาวะแวดล้อมของแต่ละสถานที่ แต่ละช่วงเวลา

2.4.3 ประเภทของการตัดสินใจ การตัดสินใจสามารถแยกประเภทแตกต่างกันไป ภายใต้สถานการณ์ที่ไม่เหมือนกัน และจะเปลี่ยนแปลงวิธีการตัดสินใจ แยกประเภทได้ดังนี้

วิเชียร วิทย์อุดม (2555 : 144) ได้กล่าวถึงประเภทของการตัดสินใจ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) การตัดสินใจที่ใช้วิธีการตัดสินใจเป็นหลัก ในการแบ่งตามทัศนคติของ Simon แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1) การตัดสินใจโดยให้สมาชิกใช้จิตสำนึกหรือวิธีที่ไม่ใช้เหตุผล เป็นการตัดสินใจโดยไม่มีหลักฐานหรือกฎเกณฑ์ที่แน่นอนตายตัวขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้ตัดสินใจเป็นสำคัญ โดยอาศัยสามัญสำนึก ประสบการณ์ ความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ เป็นบรรทัดฐานในการตัดสินใจ

1.2) การตัดสินใจโดยวิธีใช้เหตุผล เป็นการตัดสินใจโดยอาศัยหลักความสมเหตุสมผลซึ่งหมายถึง การมุ่งไปสู่เป้าหมายปลายทางคือความมีประสิทธิภาพในการบริหารเป็นสำคัญ ดังนั้นจึงใช้วิธีทางวิทยาศาสตร์ เข้าช่วยในการตัดสินใจรวมทั้งมีการนำเทคนิคและกระบวนการต่าง ๆ ที่กำหนดไว้เป็นระเบียบใช้เป็นกรอบในการตัดสินใจ

2) การตัดสินใจโดยแบ่งตามที่มาในการแบ่งตามทัศนคติของ Barnard แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะคือ

2.1) ผู้มีอำนาจในระดับสูงเป็นผู้ตัดสินใจ เป็นการตัดสินใจที่สั่งการมาจากเบื้องบนเกิดขึ้นได้เสมอในทุกหน่วยงาน การตัดสินใจแบบนี้มีความสำคัญต่อผู้ทำการตัดสินใจเป็นอย่างมาก เพราะถ้ามีการตัดสินใจผิดพลาดและไม่เป็นที่พอใจของทุก ๆ ฝ่ายแล้วก็จะทำให้ผู้บริหารซึ่งเป็นผู้ทำการตัดสินใจต้องอยู่ในฐานะที่ลำบาก

2.2) ผู้ใต้บังคับบัญชาเสนอมาให้ตัดสินใจ เป็นการตัดสินใจที่ถูกส่งมาจากระดับล่าง จึงเสนอมาให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ตัดสินใจ เนื่องจากผู้ใต้บังคับบัญชาตัดสินใจไม่ได้

เพราะเกิดกรณีที่มีหนทางให้เลือกหลายแนวทาง และเป็นสถานการณ์ใหม่ที่ผู้ได้บังคับบัญชายังไม่รับรู้ถึงนโยบายในการทำงาน ไม่มีความเข้าใจถึงแนวทางในการปฏิบัติและไม่มีความเข้าใจในคำสั่งที่ส่งลงมา

2.3) ผู้บริหารเกิดความคิดริเริ่มเอง เป็นการตัดสินใจที่เกิดจากความคิดที่จะให้มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงปรับปรุงหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น เป็นการบ่งบอกให้เห็นความสามารถในการบริหารงานของผู้บริหาร เช่น การกำหนดนโยบายใหม่ การเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานเสียใหม่ และการนำเสนอโครงการใหม่ เป็นต้น

3) การตัดสินใจที่แบ่งตามลักษณะของปัญหา แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

3.1) การตัดสินใจในปัญหาประจำ การตัดสินใจในลักษณะของงานประเภทนี้มักเป็นงานที่ไม่ผู้จะมีปัญหามากนัก เพราะเป็นงานที่ต้องปฏิบัติและจัดทำอยู่เป็นประจำ ลักษณะของงานประเภทนี้ส่วนใหญ่มักได้แก่ การตัดสินใจตามระเบียบแบบแผนหรือข้อบังคับที่ได้กำหนดไว้ เช่น การอนุมัติการจ่ายเงิน การอนุมัติการขออนุญาต และการอนุมัติเกี่ยวกับตัวบุคคล ฯลฯ

3.2) การตัดสินใจในปัญหาหลัก ปัญหาเหล่านี้เกี่ยวกับงานที่มีลักษณะเป็นโครงการหรือเกิดจากสภาวการณ์เปลี่ยนแปลงที่มีได้คาดคิดมาก่อน ปัญหาเหล่านี้เป็นปัญหาสำคัญที่มีผลกระทบต่อปฏิบัติการปฏิบัติงานขององค์การ

สรุปได้ว่าการตัดสินใจในรูปแบบต่าง ๆ แตกต่างกันไปภายใต้สถานการณ์ที่ไม่เหมือนกัน และจะเปลี่ยนแปลงวิธีการตัดสินใจนั้นก็ขึ้นอยู่กับสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งเฉพาะที่เกี่ยวข้อง ซึ่งลักษณะของสถานการณ์ของการตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่งจะแตกต่างกันออกไปตามลักษณะของรูปแบบการตัดสินใจ

2.4.4 รูปแบบของการตัดสินใจ รูปแบบของการตัดสินใจที่มีอยู่หลายชนิด แต่ละชนิดขึ้นอยู่กับความแตกต่าง สามารถแยกได้ดังนี้

วิเชียร วิทยอดม (2555 : 148) ได้กล่าวถึงรูปแบบของการตัดสินใจที่สำคัญ

3 รูปแบบ ดังนี้

1) รูปแบบสมเหตุสมผล (Rational Model) ซึ่งจะมีอยู่ 3 ขั้นตอน

1.1) การค้นหาปัญหา (Identifying the Problem) ปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นกับสภาพการณ์ที่ต้องการให้เป็น แต่ไม่ได้เป็นไปตามที่ต้องการ เป็นต้นว่าปัญหาเกิดขึ้นเมื่อท่านต้องจ่ายค่าเช่าในตอนนี้แต่ท่านมีเงินไม่พอจ่าย ปัญหาของท่านที่ตามมาในขณะนี้ไม่ได้อยู่ที่การจ่ายค่าเช่า แต่เป็นปัญหาที่ท่านจะหาเงินมาจ่ายค่าเช่าให้ครบได้อย่างไร เช่นเดียวกับปัญหาของผู้จัดการขายคอมพิวเตอร์ เมื่อได้รับใบสั่งซื้อเป็นจำนวน 100 เครื่อง แต่ของมีเพียง 80 เครื่องเท่านั้น อีก 20 เครื่องจะหาได้จากที่ใด (ช่องว่างระหว่างสิ่งที่เป็นจริงและสิ่งที่ต้องการ)

1.2) การหาหนทางในการแก้ปัญหาทั่วไป (General Solution) เมื่อได้รู้ถึงปัญหาแล้ว ขั้นตอนต่อไปก็คือการหาหนทางหรือวิธีในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นสำหรับการตัดสินใจปัญหาที่มีแนวทางไว้แล้วก็สามารถดำเนินการได้เลย แต่สำหรับการแก้ปัญหาที่อยู่นอกเหนือกฎเกณฑ์ทั่วไป ขั้นตอนในการตัดสินใจนั้นจะเป็นการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการหาหนทางหรือวิธีการแก้ปัญหา ผู้บริหารก็สามารถที่จะใช้เทคนิคมากมายที่จะระดมความคิดสร้างสรรค์จากหลาย ๆ ฝ่ายเข้ามาช่วยในการแก้ปัญหานั้น ๆ

1.3) การเลือกวิธีการแก้ปัญหา (Selecting a Solution) โดยทั่วไปแล้วผู้ที่ต้องมีหน้าที่ในการตัดสินใจจะเลือกวิธีการที่ได้ประโยชน์สูงสุดและเกิดความคุ้มค่ามากที่สุด นักทฤษฎีจะเรียกว่าเป็นการหาอรรถประโยชน์สูงสุดที่คาดว่าจะได้รับจากทางเลือกนั้น ๆ ซึ่งไม่ใช่เป็นเรื่องที่ง่าย ด้วยเหตุผลที่ว่า การคาดการณ์ถึงผลที่จะได้รับจากทางเลือกต่าง ๆ ที่ซับซ้อนและมีโอกาสผิดพลาดได้ง่าย ความคุ้มค่าที่คาดหวังอาจเกิดจากความรู้สึกส่วนตัวของผู้คิดและแตกต่างกันออกไปตามความพอใจของผู้ตัดสินใจ ซึ่งตัวอย่างที่ได้รับจากการวิจัย ได้ชี้ให้เห็นว่า ผู้คนมีความพึงพอใจแตกต่างกันต่อความปลอดภัยและความเสี่ยงเมื่อต้องการทำการตัดสินใจ ยิ่งไปกว่านั้นการประเมินผลทางเลือกในการแก้ปัญหาเชื่อว่าจะสามารถตัดสินใจได้ตามกฎเกณฑ์บางประการ ซึ่งทำให้เราสามารถที่จะสันนิษฐานต่อไปได้ว่า มีกฎเกณฑ์ที่ใช้ได้ผล แต่ละแนวทางสามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ด้วย

2) รูปแบบบรรทัดฐานของไซมอน (Simon's Normative Model) รูปแบบนี้เป็นแนวคิดที่ได้มาจาก Herbert Simon ผู้ซึ่งได้รับรางวัลโนเบลในปี ค.ศ. 1978 ในสาขาเศรษฐศาสตร์ Herbert Simon ได้เสนอถึงความคิดว่า มนุษย์เป็นคนที่มิมีเหตุผลและไม่มีเหตุผลไปพร้อมกัน ในทางปฏิบัติ มนุษย์จะพยายามมีพฤติกรรมที่มีเหตุผล ตามหลักเศรษฐศาสตร์ คือ พยายามดูว่าตนชอบอะไรมากน้อยต่างกันอย่างไร พยายามหาทางเลือกและคาดการณ์ผลของทางเลือกแต่ละทางเลือกอย่างไรก็ตามพอเอาเข้าจริงแล้วมนุษย์ก็ไม่สามารถมีเหตุผลได้สมบูรณ์แบบ เพราะมีข้อจำกัดหลายอย่าง โดยเฉพาะด้านจิตวิทยาสังคมของมนุษย์ ทำให้การตัดสินใจอย่างมีเหตุผลเป็นไปอย่างจำกัด

ผู้ตัดสินใจจะตัดสินใจในขอบเขตที่จำกัด (Bounded Rationality) เป็นแนวความคิดที่คนอื่น ๆ นั้นจะต้องหาหนทางแก้ปัญหาที่ดีที่สุด ความต้องการของข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวกับปัญหาและหาหนทางเลือกที่ดีที่สุด ซึ่งทางเลือกนั้นต้องขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้ที่ทำการตัดสินใจภายใต้ข้อมูลที่มีอยู่อย่างจำกัดในขณะนั้น เช่น มีเวลาจำนวนจำกัดมีงบประมาณจำกัด และข้อจำกัดอื่น ๆ ที่ทำให้การตัดสินใจเป็นไปได้อย่างพอสมควรเท่าที่จะเป็นไปได้ เพื่อแสวงหาความพอใจ (Satisfaction) แทนการแสวงหาประโยชน์ให้ได้มากที่สุด (Optimization) หรืออาจจะกล่าวสรุปได้ว่า การตัดสินใจนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งที่สำคัญอยู่ 3 ประการด้วยกัน คือ 1) กระบวนการรับรู้ข้อมูลที่จำกัด 2) การรับสรุปรวดรัดตัดตอนเร็วเกินไป 3) ความพึงพอใจกับการแก้ปัญหาได้

3) รูปแบบจำลองของถังขยะ (The Garbage Can Model) บางองค์การมีเป้าหมายไม่ชัดเจน และไม่มีวิธีการที่แน่นอนที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ผู้มีส่วนร่วมมักจะตัดสินใจไปตามเป้าหมายที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ปัญหาในองค์การมักแสดงออกมาพร้อมวิธีการแก้ไข ปัญหา ตัวอย่างเช่น คนที่เป็นผู้จัดการอาจเจอแรงกดดันจากปัญหา ทำให้ถูกชักจูงในการตัดสินใจ ส่วนประกอบที่สลับซับซ้อนและไม่เป็นระบบมีส่วนสำคัญในการตัดสินใจ รูปแบบถังขยะใช้จินตนาการให้ทั้งขยะเป็นตัวอธิบายคู่ของสิ่งที่เกิดขึ้นตามลักษณะภายนอกที่ไม่สัมพันธ์กันระหว่างปัญหาและวิธีการแก้ไขจะเกิดขึ้น และวิธีการแก้ไขได้เมื่อมีความต้องการผลลัพธ์ในการตัดสินใจ

สรุปได้ว่ารูปแบบของการตัดสินใจที่มีอยู่หลายชนิด แต่ละชนิดขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการตั้งสมมุติฐาน การตัดสินใจนั้นขึ้นอยู่กับข้อจำกัดทั้งหลายเมื่อได้ทำการตัดสินใจ ข้อจำกัดเหล่านี้รวมถึงลักษณะนิสัยหรือสภาพแวดล้อมที่บั่นทอนการตัดสินใจที่มีเหตุผล อาทิเช่น ข้อจำกัดทางด้านความคิดอ่านของมนุษย์ ความซับซ้อนของปัญหาและความไม่แน่นอนในขนาดของข้อมูล และจังหวะเวลา ความวิฤตในการตัดสินใจและเวลาที่มีอยู่

3. สมรรถนะด้านทักษะวิชาชีพ ประกอบด้วย

3.1 ด้านความรู้ทางวิชาชีพ ผู้วิจัยของนำเสนอเนื้อหา ดังนี้

3.1.1 ความหมายของด้านความรู้ทางวิชาชีพ วิชาชีพตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Vocation ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (2556 : 1118) หมายถึง วิชาที่จะนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ เช่น วิชาแพทย์ วิชาช่างไม้ วิชาช่างยนต์ซึ่งมีนักการศึกษา นักวิชาการ และหน่วยงานต่าง ๆ ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความรู้ทางวิชาชีพ ดังต่อไปนี้

Bloom (1971 : 271) ได้ให้ความหมายของความรู้ หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการระลึกถึงเฉพาะเรื่องหรือเรื่องทั่วไป ระลึกถึงวิธีการและขบวนการต่าง ๆ โดยเน้นเรื่องขบวนการทางจิตวิทยาของความจำ

Good (1973 : 339) ได้ให้ความหมายของ ความรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริง ความจริง กฎเกณฑ์ รายละเอียดต่าง ๆ ที่มนุษย์ได้รวบรวมสะสมไว้จากประสบการณ์

ทีศนา แคมณี (2552 : 401) ได้ให้ความหมายของ ความรู้ หมายถึง ความสามารถทางวิชาการในการจำเนื้อหาวิชาต่าง ๆ และสามารถนำข้อมูลความรู้ ความเข้าใจในสิ่งที่ได้เรียนรู้มาระลึกได้เมื่อต้องการใช้ แสดงพฤติกรรมของความเข้าใจออกมาในรูปการแปลความหมายตีความหรือสรุป

พัฒนา ชนกฤตพุมิเมธ (2553 : 19) ได้ให้ความหมายของ ความรู้ หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจอันเนื่องมาจากการเรียนรู้ ตามหลักวิชาการที่เรียน เป็นผู้ที่มีความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ ติดตามความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสมัยใหม่ ความสามารถในการเรียนรู้ เผยแพร่ มีทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ อันจะส่งผลต่อความสามารถในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

อภิรัตน์ โสพิศ (2553 : 11) ได้ให้ความหมายของ ความรู้ หมายถึง ความสามารถทางวิชาการในการจำหรือเข้าใจ เรื่องราวรายละเอียดในเอกสารตำราหรือจากคำบอกเล่า และสามารถระลึกได้เมื่อต้องการใช้

เบญจพันธ์ มีเงิน (2556 : 23) ได้ให้ความหมายของ ความรู้ หมายถึง ความรู้ในหลักการเบื้องต้นของวิชาการที่ผู้สำเร็จการศึกษาพึงต้องมีไว้ผสมผสานเพื่อเป็นการวางรากฐาน และนำความรู้ที่ได้จากกลุ่มวิชาต่าง ๆ มาช่วยหล่อหลอมให้ผู้สำเร็จการศึกษาเป็นผู้สมบูรณ์พร้อมทั้งร่างกาย อารมณ์ และสังคม รวมทั้งสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้กับลักษณะงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่าความรู้ทางวิชาชีพหมายถึง ความสามารถของผู้สำเร็จการศึกษา ในการนำความรู้ไปใช้ทำงาน ถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้อื่น มีความรู้พื้นฐานตามหลักวิชาการในวิชาชีพที่เรียน ด้านการใช้เทคโนโลยี และระบบความปลอดภัยในการทำงาน ตลอดจนประยุกต์ใช้ความรู้ในลักษณะงานต่าง ๆ

3.1.2 พฤติกรรมที่แสดงออกด้านความรู้ทางวิชาชีพ

มีนักการศึกษาและนักวิชาการ ได้กล่าวถึงพฤติกรรมที่แสดงออกด้านความรู้ทางวิชาชีพ ดังต่อไปนี้

Bloom (1956 : 89 - 96) กล่าวว่า พุทธิพิสัย (Cognitive Domain) เป็นพฤติกรรมที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีคุณลักษณะด้านความสามารถทางสติปัญญา ซึ่งสามารถจำแนกได้ 6 ระดับ จากความสามารถขั้นต่ำไปสูง ดังนี้

1) ความรู้ความจำ (Knowledge) คือ ความสามารถในการระลึกได้ถึงเรื่องราวต่าง ๆ ที่เคยมีประสบการณ์มาก่อนจะโดยวิธีใดก็ตาม เช่น จากการเรียนรู้ในห้องเรียน อ่านหนังสือ เป็นต้น

2) ความเข้าใจ (Comprehension) คือ ความสามารถในการผสมผสานความรู้ความจำแล้วขยายความคิดออกไปอย่างสมเหตุสมผล

3) การนำไปใช้ (Application) คือ ความสามารถในการนำความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่เรียนมาแล้วไปแก้ปัญหาก็แปลกใหม่ หรือสถานการณ์ใหม่ที่ไม่เคยพบเห็นมาก่อน แต่อาจใกล้เคียงหรือคล้ายคลึงกับเรื่องที่เคยพบเห็นมาก่อน

4) การวิเคราะห์ (Analysis) คือ ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราวสิ่งต่าง ๆ ออกเป็นส่วนย่อย ๆ ทำให้สามารถมองเห็นความสัมพันธ์กันได้อย่างชัดเจน

5) การสังเคราะห์ (Synthesis) คือ ความสามารถในการนำองค์ประกอบย่อยต่าง ๆ ตั้งแต่ 2 สิ่งขึ้นไปมารวมเป็นเรื่องเดียวกัน เพื่อให้เห็นโครงสร้างที่ชัดเจน

6) การประเมินค่า (Evaluation) คือ ความสามารถในการตัดสินเกี่ยวกับคุณค่าของเนื้อหาและวิธีการต่าง ๆ โดยสรุปว่ามีหลักเกณฑ์ว่าเหมาะสมมีคุณค่า ดี เลวเพียงใด
พัฒนา ธนภดตพุดิเมธ (2553 : 29) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะที่ต้องการของผู้ที่สำเร็จการศึกษาในด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1) ใฝ่เรียนรู้
2) รู้จักคิด วิเคราะห์และมีวิจารณญาณ สามารถเลือกรับสิ่งที่คุณภาพจากสื่อต่าง ๆ
3) รู้และเข้าใจภาษาไทยและภาษาต่างประเทศเพื่อการสื่อสารได้เป็นอย่างดี

4) รู้และเข้าใจคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีพื้นฐานทั้งที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานและการศึกษาต่อในอนาคต

5) มีความสามารถในการจัดการ
6) รู้เท่าทัน และสามารถปรับปรุงวิถีชีวิตในการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ

7) รู้จริงในพุทธปรัชญาในศาสนาที่ตนนับถือจนสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน

อภิรัตน์ โสพิศ (2553 : 15) กล่าวว่า การจัดการศึกษาสามารถพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ความสามารถ เพื่อจะได้มีส่วนในการพัฒนาสังคมและประเทศชาติได้ดังนี้

1) เพื่อการอาชีพโดยตรงในลักษณะของการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับประเภทและสาขาที่เรียนอย่างเข้มข้น

2) เพื่อให้มีความรู้ความสามารถในด้านเศรษฐกิจโดยกว้าง

3) เพื่อให้ผู้เรียนได้รู้ถึงคุณค่า ความสามารถโดยตรงของตนเองว่ามีความถนัดในการประกอบอาชีพใดได้เหมาะสมกับบุคลิกภาพ และความสามารถเฉพาะตน

4) เพื่อลงมือปฏิบัติงานจริงในขณะที่เรียน และเมื่อออกไปฝึกงานในสถานประกอบการและหน่วยงานอื่น ๆ เช่น การฝึกปฏิบัติด้านการใช้เครื่องปฏิบัติงานสำนักงาน

โดยมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ ได้ รวมตลอดถึงการฝึกทักษะด้านภาษาต่างประเทศ

เบญจพันธ์ มีเงิน (2556 : 16) กล่าวว่า คุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ ต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 11 ประการ คือ

- 1) ความรู้ด้านวิชาการทั่วไป
- 2) ความรู้เฉพาะสาขาที่เรียน
- 3) ความเชื่อมั่นในตนเองทางวิชาการ
- 4) ความสามารถในการจัดกิจกรรมทางวิชาการ
- 5) ความสามารถในการหาความรู้เพิ่มเติม
- 6) ความสามารถในการทำวิจัย
- 7) ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง
- 8) ความรู้ด้านภาษาต่างประเทศ (โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ)
- 9) ความสามารถในการให้คำปรึกษาทางด้านวิชาการ
- 10) ความสามารถในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

สรุปได้ว่าพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความรู้ คือ ความรู้พื้นฐานที่จำเป็น เช่นการสื่อสารภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ ความรู้ทางคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ นำความรู้ที่เรียนบูรณาการลงสู่การปฏิบัติ พร้อมทั้งอธิบายถ่ายทอดให้เพื่อนร่วมงานเข้าใจ การนำเทคโนโลยีมาช่วยพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งความรู้ในภาคทฤษฎีในสาขาที่สำเร็จการศึกษา

3.2 ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยขอนำเสนอเนื้อหา ดังนี้

3.2.1 ความหมายของทักษะวิชาชีพ ทักษะตรงกับคำในภาษาอังกฤษ Skill ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (2556) หมายถึง ความชำนาญ ซึ่งมีนักการศึกษา นักวิชาการ และหน่วยงานต่าง ๆ ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับทักษะวิชาชีพ ดังต่อไปนี้

Katz (1955 : 34) ได้ให้ความหมายของทักษะวิชาชีพ หมายถึง ความสามารถที่จะเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจออกมาเป็นรูปของการกระทำ

จันทิมา ไหญ่ยั้ง (2552 : 36) ได้ให้ความหมายของทักษะวิชาชีพ หมายถึง ความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้และสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานนั้นบรรลุเป้าหมายตามความต้องการลักษณะความรู้ทางวิชาชีพเป็นความสามารถและทักษะเฉพาะตัวของ แต่ละบุคคลที่จะนำความรู้ที่ได้จากการเรียนมาประยุกต์ใช้กับหน้าที่การงานให้ประสบผลสำเร็จ

กฤษณะ จันทเพชร (2552 : 43) ได้ให้ความหมายของทักษะวิชาชีพ หมายถึง การใช้กล้ามเนื้อส่วนต่าง ๆ ของร่างกายหรือประสาทสัมผัสทำงานด้วยความชำนาญ รวดเร็วและถูกต้อง ทักษะทางช่าง หมายถึง การแสดงออกด้านความสามารถจากการกระทำทางกายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทางช่าง บางครั้งอาจรวมถึงการกระทำทางสมองที่เกี่ยวกับการคิด การคำนวณได้อย่างคล่องแคล่ว

ภุชงค์ จันทรจิระ (2553 : 7) ได้ให้ความหมายของทักษะวิชาชีพ หมายถึง ความรู้ความสามารถ ความชำนาญหรือทักษะที่เกี่ยวกับวิชาชีพหรืองานที่ทำได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

พัฒนะ ธนภฤตพุมิเมธ (2553 : 32) ได้ให้ความหมายของทักษะวิชาชีพ หมายถึง เทคนิควิธีคือ ทักษะทางกายหรือด้านการปฏิบัติ ประกอบด้วยทักษะในการเคลื่อนไหว

ขณะปฏิบัติงานโดยใช้อวัยวะต่าง ๆ ของร่างกายได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว กลมกลืน ต่อเนื่อง คล่องแคล่ว ชำนาญถูกต้อง

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (2553 : 87) ได้ให้ความหมายของทักษะวิชาชีพ หมายถึง การมีความสามารถและความชำนาญในการประกอบอาชีพหลักที่ตนถนัดหรือสนใจ การมีเจตคติที่ดีต่องานอาชีพ และมีความสามารถในการสร้างอาชีพให้กับตนเองได้

เบญจพันธ์ มิเงิน (2556 : 16) ได้ให้ความหมายของทักษะวิชาชีพ หมายถึง สามารถนำความรู้ทางด้านวิชาชีพเฉพาะไปปฏิบัติงานได้ถูกต้องเหมาะสม มีความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีทักษะในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ ห้องปฏิบัติการ และมีจรรยาบรรณวิชาชีพ

สรุปได้ว่า ทักษะวิชาชีพ หมายถึง ความสามารถของผู้สำเร็จการศึกษาในการปฏิบัติงานด้านวิชาชีพด้วยความชำนาญโดยใช้เครื่องมืออย่างมีประสิทธิภาพ ปฏิบัติงานเสร็จสมบูรณ์โดยคำนึงถึงคุณภาพของงาน วัสดุ และเผยแพร่เทคนิคใหม่ ๆ ทางด้านวิชาชีพที่เรียน รวมทั้งเลือกการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

3.2.2 พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการมีทักษะวิชาชีพ

ได้มีนักวิชาการศึกษาและนักการศึกษา ตลอดจนหน่วยงานต่าง ๆ ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของทักษะทางวิชาชีพ ไว้ดังนี้

Bloom (1956 : 97 - 99) กล่าวว่า ทักษะพิสัย (Psycho-motor Domain) เป็นพฤติกรรมที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีคุณลักษณะด้านความสามารถในเชิงปฏิบัติการ ซึ่งจำแนกทักษะพิสัยเป็น 7 ระดับ ดังนี้

1) การรับรู้ (Perception) เป็นขั้นที่แสดงอาการรับรู้ที่จะเคลื่อนไหวโดยอาศัยประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ หู ตา จมูก ลิ้น และสัมผัสทางกาย

2) การเตรียมพร้อม (Set) เป็นสภาพของบุคคลที่พร้อมจะแสดงพฤติกรรมทั้ง 3 ด้าน คือ ร่างกาย สมอ และอารมณ์

3) การตอบสนองตามแนวทางที่กำหนด (Guided Response) เป็นการแสดงออกในลักษณะของการเลียนแบบ และการลองผิดลองถูก

4) ความสามารถด้านกลไก (Mechanism) เป็นขั้นที่ผู้เรียนกระทำตามที่เรียนมาและพัฒนาขึ้นจนสัมฤทธิ์ผล สามารถสร้างเทคนิควิธีสำหรับตนเองขึ้นมาเพื่อฝึกปฏิบัติต่อไป

5) การตอบสนองที่ซับซ้อน (Complex Overt Response) เป็นความสามารถในการปฏิบัติสิ่งที่ย่างยากซับซ้อนมากขึ้น และสามารถทำได้อย่างมั่นใจ ไม่ลังเล และทำได้ดีจนเป็นอัตโนมัติ

6) ความสามารถในการดัดแปลง (Adaptation) เป็นขั้นที่สามารถปฏิบัติได้จนชำนาญแล้ว จึงคิดดัดแปลงหาวิธีใหม่ ๆ มาทดลองทำให้แตกต่างไปจากเดิมเพื่อให้เกิดผลดียิ่งขึ้น

7) ความสามารถในการริเริ่ม (Origination) หลังจากได้ดัดแปลงวิธีใหม่ ๆ มีการทดลองทำดูแล้วก็นำวิธีการนั้นมาประยุกต์ทำให้เกิดสิ่งใหม่ขึ้นมา

เบญจพจน์ มีเงิน (2556 : 25) กล่าวว่า คุณลักษณะของผู้มีทักษะวิชาชีพ ที่สถานประกอบการต้องการจากผู้สำเร็จการศึกษาระดับอาชีวศึกษาโดยเฉพาะประเภทวิชาช่างอุตสาหกรรม มีดังนี้

- 1) มีทักษะในการปฏิบัติหน้าที่พนักงานได้ดี
- 2) มีทักษะในการประมวลผลข้อมูลประกอบการตัดสินใจ
- 3) มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน
- 4) มีความสามารถนำทักษะในการทำงานสายวิชาชีพมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี
- 5) มีทักษะในการใช้เครื่องปฏิบัติงานสำนักงานทุกชนิด
- 6) มีทักษะในการสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในระดับใช้การได้ดี
- 7) มีทักษะในการตัดสินใจแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าอย่างชาญฉลาดและประมวลผลข้อมูลประกอบการตัดสินใจได้
- 8) มีทักษะในการจัดระบบและกระบวนการทำงาน มีการทำงานอย่างถูกต้องและรวดเร็ว
- 9) มีทักษะในการซ่อมบำรุง อุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงาน
- 10) มีทักษะในการคิดคำนวณ

พัฒนา ธนฤตพุดิเมธ (2553 : 56) กล่าวว่า คุณลักษณะด้านทักษะในการประกอบอาชีพ ประกอบด้วย

- 1) ทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ที่
- 2) ทักษะในการประมวลผลข้อมูลประกอบการตัดสินใจ
- 3) ทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาระบบการทำงาน
- 4) ทักษะในการใช้เครื่องปฏิบัติงานสำนักงานทุกชนิด
- 5) ทักษะในการสื่อสารทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษในระดับใช้การได้ดี
- 6) ทักษะในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้อย่างชาญฉลาด

7) สามารถนำทักษะมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. (2553 : 12) กล่าวว่า

พฤติกรรมที่แสดงออกด้านทักษะวิชาชีพ ควรมีความรู้ในเรื่องต่อไปนี้

- 1) ความปลอดภัยในการทำงาน
- 2) การบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องจักร
- 3) การควบคุมการผลิต
- 4) การพัฒนาเครื่องมือ เครื่องจักร
- 5) การเลือกใช้เครื่องมือใช้วัสดุ
- 6) การจัดระบบงาน
- 7) การอ่านแบบและปฏิบัติตาม
- 8) ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์

สรุปได้ว่า พฤติกรรมที่แสดงออกถึงทักษะวิชาชีพ ทักษะวิชาชีพ คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตน การมีทักษะในการใช้เครื่องมือเครื่องจักร การมีทักษะในการเลือกใช้วัสดุอย่างถูกต้องและคุ้มค่า สามารถประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะในด้านต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ผลงานถูกต้องตามแบบที่กำหนด รวดเร็ว ปลอดภัยทั้งตนเอง เพื่อนร่วมงาน เครื่องมือ เครื่องจักร

3.3 ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้วิจัยของนำเสนอเนื้อหา ดังนี้

3.3.1 ความหมายของความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งตรงกับคำในภาษาอังกฤษ Initiative ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (2556 : 1003) ริเริ่ม หมายถึง เริ่มคิด เริ่มทำเป็นคนแรก มักใช้ในทางดี และสร้างสรรค์ หมายถึง สร้างให้มีให้เป็นขึ้น ซึ่งมีนักการศึกษา และ นักวิชาการ ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์ ดังต่อไปนี้

Osborn (1957 : 23) ได้ให้ความหมายของความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง จินตนาการที่มนุษย์สร้างขึ้นเพื่อแก้ปัญหาที่ยากที่มนุษย์ประสพอยู่มิใช่เป็นจินตนาการที่ฟุ้งซ่านเลื่อนลอย โดยทั่วไปความคิดจินตนาการจึงเป็นลักษณะสำคัญของความคิดสร้างสรรค์ในการนำไปสู่ผลผลิตที่แปลกใหม่และเป็นประโยชน์

Guilford (1959 : 389) ได้ให้ความหมายของความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง ความสามารถทางสมองเป็นความสามารถที่จะคิดได้กว้างไกลหลายทิศทางหรือที่เรียกว่าแบบเอนกนัย ซึ่งลักษณะความคิดเช่นนี้จะนำไปสู่การคิดประดิษฐ์แปลกใหม่รวมถึงการคิดค้นพบวิธีการแก้ปัญหาได้สำเร็จอีกด้วย และความคิดสร้างสรรค์นี้จะประกอบด้วยความคล่องในการคิด ความคิดยืดหยุ่น และความคิดแปลกใหม่ คนที่มีลักษณะดังกล่าวจะต้องเป็นคนกล้าคิด ไม่กลัวถูกวิพากษ์วิจารณ์

Anderson (1959 : 7) ได้ให้ความหมายของความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการคิดแก้ปัญหาด้วยการคิดอย่างลึกซึ้งที่นอกเหนือไปจากการคิดอย่างปกติธรรมดา ความคิดสร้างสรรค์เป็นลักษณะภายในตัวบุคคลที่สามารถจะคิดได้หลายแง่หลายมุม และผสมผสานจนได้ผลผลิตใหม่ที่ถูกต้องสมบูรณ์กว่า

Getzels and Jackson (1962 : 455 - 460) ได้ให้ความหมายของความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง ลักษณะการคิดที่หาคำตอบหลาย ๆ คำตอบในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ซึ่งลักษณะเช่นนี้มักจะเกิดขึ้นกับบุคคลที่มีอิสระในการตอบสนองจึงจะสามารถตอบได้มาก

Torrance (1971 : 211) ได้ให้ความหมายของความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นได้โดยไม่มีขอบเขตจำกัด บุคคลสามารถมีความคิดสร้างสรรค์ในหลายแบบและผลของความคิดสร้างสรรค์ที่เกิดขึ้นนั้นมีมากมายไม่มีข้อจำกัดเช่นกัน

Mednick (2004 : 196) ได้ให้ความหมายของความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง ความสามารถเชื่อมโยงสัมพันธ์องค์ประกอบในแบบใหม่ ๆ ได้ และถ้าสิ่งที่นำมาเชื่อมโยงกันนั้นมีความห่างไกลกันมากเพียงใดการเชื่อมโยงสัมพันธ์ก็มีความสร้างสรรค์มากขึ้นเพียงนั้น

Wallach and Kogan (2010 : 18) ได้ให้ความหมายของความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง ความคิดเชื่อมโยงสัมพันธ์ได้ คนที่มีความคิดสร้างสรรค์คือคนที่สามารถคิดอะไรได้อย่างสัมพันธ์กันเป็นลูกโซ่ยิ่งคิดได้มากเท่าไรยิ่งแสดงศักยภาพด้านความคิดสร้างสรรค์มากเท่านั้น

สรุปได้ว่าความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง ความสามารถของผู้สำเร็จการศึกษา ในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เป็นประโยชน์ การดัดแปลง

ความรู้เดิมมาประยุกต์ให้เกิดความรู้ใหม่ หรือทำกิจกรรมที่สร้างสรรค์ คิดค้น ทดลองเพื่อสร้างสิ่งประดิษฐ์ที่แปลกใหม่ ตลอดเวลา

3.3.2 ความสำคัญของความคิดสร้างสรรค์

มีนักการศึกษาและนักวิชาการได้กล่าวถึงความสำคัญของความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ดังต่อไปนี้

Hurlock (2009 : 319) กล่าวว่าความสำคัญของความคิดสร้างสรรค์เป็นการให้ความสนุก ความสุขและความพอใจแก่ผู้เรียน และมีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพของผู้เรียนมาก ไม่มีอะไรจะทำให้ผู้เรียนรู้สึกหดหูใจได้เท่ากับงานสร้างสรรค์ของเขาถูกตำหนิ ถูกดูถูกหรือถูกว่า สิ่งที่เขาสร้างขึ้นนั้นไม่มีคุณค่า

Jersild (2009 : 153 - 158) กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์มีความสำคัญต่อการเรียนที่ส่งเสริมผู้เรียนในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) ช่วยส่งเสริมสุนทรียภาพ ผู้เรียนจะชื่นชมและมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เขาคิดขึ้นมาซึ่งผู้สอนควรทำเป็นตัวอย่าง โดยการยอมรับและชื่นชมในผลงานของผู้เรียน การพัฒนาสุนทรียภาพแก่ผู้เรียนโดยส่งเสริมให้ผู้เรียนเห็นว่าผลงานที่ผู้เรียนคิดหรือสร้างขึ้นมีความหมาย

2) เป็นการผ่อนคลายอารมณ์ การทำงานอย่างสร้างสรรค์เป็นการผ่อนคลายอารมณ์ ลดความกดดัน ความคับข้องใจ และลดความก้าวร้าว

3) สร้างนิสัยในการทำงานที่ดี ในขณะที่ผู้เรียนทำงานผู้สอนควรสอนระเบียบและนิสัยที่ดีในการทำงานควบคู่ไปด้วย เช่น หัดให้ผู้เรียนรู้จักเก็บสิ่งของให้เป็นที่เป็นที่ ล้างมือเมื่อทำงานเสร็จ

4) การเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ศึกษา ผู้เรียนส่วนใหญ่จะชอบทำกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เขาได้ใช้จินตนาการในการสร้างสิ่งใหม่ ๆ ดังนั้นผู้สอนจึงควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ใช้จินตนาการของเขาในการพัฒนาการทดลองสร้างสิ่งใหม่ เช่น ฝึกให้ผู้เรียนสมมุติตนว่าเป็นนักก่อสร้างหรือสถาปนิก

สรุปเกี่ยวกับความสำคัญของความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ได้ว่า ความคิดสร้างสรรค์มีความสำคัญต่อการเรียนที่ส่งเสริมผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ และยังเป็นการให้ความสนุก ความสุขและความพอใจแก่ผู้เรียน

3.3.3 องค์ประกอบของความคิดสร้างสรรค์

มีนักการศึกษาและนักวิชาการ ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ดังต่อไปนี้

Dalton (1988 : 5 - 6) กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์มีองค์ประกอบ 6 ประการ 4 องค์ประกอบแรกเป็นความสามารถทางสติปัญญา และ 2 องค์ประกอบหลังเป็นความสามารถทางด้านจิตใจและความรู้สึก ดังนี้

- 1) ความคิดริเริ่ม
- 2) ความคิดคล่องแคล่ว
- 3) ความคิดยืดหยุ่น
- 4) ความประณีตหรือความละเอียดลออ
- 5) ความอยากรู้อยากเห็น

6) ความสลับซับซ้อน

Guilford (1959 : 125 - 143) ได้กำหนดองค์ประกอบของความคิดสร้างสรรค์ไว้ดังนี้

1) ความคิดริเริ่ม หมายถึง ลักษณะความคิดแปลกใหม่ แตกต่างจากความคิดธรรมดา หรือความคิดง่าย ๆ ที่เป็นความคิดที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

2) ความคิดคล่องตัว หมายถึง เป็นความคิดในเรื่องเดียวกันที่ไม่ซ้ำกันในองค์ประกอบนี้ความคิดจะโลดแล่นออกมามากมาย

3) ความคิดยืดหยุ่น หมายถึง ประเภทหรือแบบของความคิดที่พยายามคิดได้หลายอย่างต่าง ๆ กัน เช่น ประโยชน์ของก้อนหินมีอะไรบ้าง หรือความคิดยืดหยุ่นด้านการดัดแปลงสิ่งต่าง ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์

4) ความคิดละเอียดลออ เป็นความคิดที่ต้องทำด้วยความระมัดระวัง และมีรายละเอียดที่สามารถทำให้ความคิดสร้างสรรค์นั้นสมบูรณ์ขึ้นได้

พัฒนา ธนภตพัฒน์เมธ (2553 : 36) กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์เป็นความสามารถทางสมองที่คิดได้กว้างไกลหลายทิศทาง หรือเรียกว่าลักษณะการคิดแบบอเนกนัยหรือการคิดแบบกระจาย ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ ดังนี้

1) ความคิดริเริ่ม หมายถึง ลักษณะความคิดแปลกใหม่แตกต่างจากความคิดธรรมดาหรือที่เรียกว่า wild idea เป็นความคิดที่เป็นประโยชน์ทั้งต่อตนเองและสังคม ความคิดริเริ่มอาจเกิดจากการนำเอาความรู้เดิมมาคิดดัดแปลง และประยุกต์ให้เกิดเป็นสิ่งใหม่

2) ความคิดคล่องแคล่วหมายถึง ความสามารถของบุคคลในการคิดหาคำตอบได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว และมีปริมาณที่มากในเวลาจำกัด แบ่งออกเป็น

2.1) ความคิดคล่องแคล่วทางด้านถ้อยคำ เป็นความสามารถในการใช้ถ้อยคำอย่างคล่องแคล่วนั่นเอง

2.2) ความคิดคล่องแคล่วด้านการโยงสัมพันธ์เป็นความสามารถที่หาถ้อยคำที่เหมือนกันหรือคล้ายกันได้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ภายในเวลาที่กำหนด

2.3) ความคล่องแคล่วด้านการแสดงออก เป็นความสามารถในการใช้วลีหรือประโยค กล่าวคือ สามารถที่จะนำมาเรียงกันอย่างรวดเร็วเพื่อให้ได้ประโยคที่ต้องการ

2.4) ความคล่องแคล่วในการคิด เป็นความสามารถที่จะคิดสิ่งที่ต้องการภายในเวลาที่กำหนด ความคล่องในการคิดมีความสำคัญต่อการแก้ปัญหาเพราะในการแก้ปัญหาจะต้องแสวงหาคำตอบหรือวิธีแก้ไขหลายวิธี และต้องนำวิธีการเหล่านั้นมาทดลองจนกว่าจะพบวิธีที่ถูกต้องตามที่ต้องการ

3) ความคิดยืดหยุ่น หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการคิดหาคำตอบได้หลายประเภทและหลายทิศทางซึ่งแบ่งออกเป็น

3.1) ความคิดยืดหยุ่นที่เกิดขั้นทันที เป็นความสามารถที่จะคิดได้หลากหลาย

3.2) ความคิดยืดหยุ่นด้านการดัดแปลง ซึ่งเป็นความสามารถที่จะคิดได้หลากหลายและสามารถคิดดัดแปลงจากสิ่งหนึ่งไปเป็นหลายสิ่งได้

4) ความคิดละเอียดลออ หมายถึง ความคิดในรายละเอียดเพื่อตกแต่งหรือขยายความคิดหลักให้ได้ความหมายสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

สรุปได้ว่าองค์ประกอบของความคิดสร้างสรรค์ เป็นพฤติกรรมที่แสดงความคิดสร้างสรรค์นี้ เป็นความสามารถทางการคิดหลายทิศทางที่ควรประกอบด้วยความคิดคล่องแคล่ว ความคิดยืดหยุ่น และความคิดริเริ่ม

3.3.4 ลักษณะของบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์

Torrance (1971 : 81) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพของคนที่มีความคิดสร้างสรรค์สูงจากการศึกษาพบว่า คนที่มีความคิดสร้างสรรค์สูงเป็นคนที่มีความคิดแปลกไปจากคนอื่นและมีผลงานที่ทำไม่ซ้ำแบบใคร

Cropley (1966 : 124) กล่าวว่า ผู้มีความคิดสร้างสรรค์จะประกอบด้วยลักษณะที่สำคัญ คือมีประสบการณ์ที่กว้างขวาง เต็มใจและพร้อมที่จะเสี่ยงเต็มใจและพร้อมที่จะก้าวไปข้างหน้าและสามารถที่จะยืดหยุ่นความคิดได้อย่างคล่องแคล่วในระดับสูง

Rice (2007 : 69) กล่าวว่าลักษณะคนที่มีความคิดสร้างสรรค์มีลักษณะดังนี้

- 1) เป็นคนที่มีไหวพริบ
- 2) มีความสามารถในการประยุกต์ การตอบสนองที่แสดงออกถึงความคิดริเริ่มและยืดหยุ่น
- 3) มีอิสระในการคิดและแสดงออก
- 4) สนใจที่จะมีประสบการณ์ต่าง ๆ สังเคราะห์สิ่งที่ได้พบเห็นรวมกับความรูสึกภายในใจ

5) มีความสามารถในการหยั่งรู้

6) มีความรู้เกี่ยวกับทฤษฎี และเข้าใจคุณค่าของความงาม

7) รู้จักตนเอง เข้าใจถึงจุดมุ่งหมายของสิ่งต่าง ๆ

8) เข้าใจในสภาพของตนในกระบวนการที่ตนมีส่วนร่วม

สรุปเกี่ยวกับลักษณะของบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์ได้ว่าคนที่มีความคิดสร้างสรรค์สูงเป็นคนที่มีความคิดแปลกไปจากคนอื่นจะประกอบด้วยลักษณะที่สำคัญคือ มีประสบการณ์ที่กว้างขวาง เต็มใจและพร้อมที่จะเสี่ยงเต็มใจ ใช้ความคิดได้อย่างคล่องแคล่ว

3.3.5 อุปสรรคของการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์

Rice (2007 : 75) กล่าวว่า อุปสรรคที่ขัดขวางการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ของมนุษย์มี 3 ประการ คือ

1) อุปสรรคด้านการรับรู้ อุปสรรคด้านการรับรู้ ได้แก่ การที่คนเราไม่สามารถมองเห็นปัญหาที่แท้จริงได้เป็นเหตุให้การแก้ปัญหาที่ดำเนินไปโดยปราศจากเป้าหมายที่ชัดเจนและแน่นอน ตัวอย่างเช่น

1.1) ความยากในการจำแนกปัญหาที่แท้จริงจากปัญหาทั่วไป ซึ่งเปรียบเสมือนนายแพทย์ที่พยายามรักษาคนไข้โดยไม่ทราบสาเหตุของโรคที่แท้จริง

1.2) การมองปัญหาแคบเกินไป ขาดการพิจารณาสภาพแวดล้อมของปัญหานั้น

1.3) ความสามารถที่จะเข้าใจคำจำกัดความหรือนิยามของปัญหานั้นเป็นเหตุให้สื่อความเข้าใจตรงกันไม่ได้

1.4) ความไม่สามารถที่จะใช้ประสาทสัมผัสทั้งหลายในการสังเกต การสังเกตนั้นเราสามารถใช้อวัยวะสัมผัสทั้งหมด คือ ตา หู จมูก และกายสัมผัส ช่วยในการสังเกตได้

1.5) ความยากที่จะมองเห็นความสัมพันธ์ของวัตถุหรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกันน้อยทำให้ไม่สามารถแก้ปัญหาได้

2) อุปสรรคด้านวัฒนธรรม อุปสรรคด้านวัฒนธรรมเป็นผลเนื่องมาจากกฎเกณฑ์ของสังคมซึ่งเป็นสิ่งกำหนดให้บุคคลต้องมีพฤติกรรมรวมอยู่ในกรอบระเบียบแบบแผน ทำให้มีผลต่อการสกัดกั้นความท้าทายต่อการคิดค้นในสิ่งใหม่ ๆ อุปสรรคประเภทนี้ได้แก่

2.1) ความต้องการทำตามแบบอย่างในกรอบที่ไม่แตกต่างจากผู้อื่น ทำให้เกิดรูปแบบพฤติกรรมและการมองปัญหาที่คล้ายคลึงกัน การหาวิธีแก้ปัญหาก็ยึดติดกับระเบียบแบบแผนมากไป

2.2) การมุ่งเน้นในความประหยัด ซึ่งมีผลทำให้เกิดการตัดสินใจที่รวดเร็วเกินไปทำให้บุคคลไม่พยายามที่จะใช้ความคิดของตนในสิ่งที่แปลกใหม่ไม่ซ้ำกับของเดิม เพราะการกระทำเช่นนี้ต้องลงทุนทั้งเวลาและเงินมากขึ้น ซ้ำยังไม่แน่ใจในความสำเร็จด้วย

2.3) ความกลัวที่จะเป็นคนไม่สุภาพเรียบร้อย กลัวผู้อื่นว่าเป็นบุคคลที่น่ารำคาญ จึงทำให้ขาดความอยากรู้อยากเห็น ไม่กล้าซักถามหรืออภิปรายในสิ่งที่ตนยังไม่เข้าใจ ทำให้กลายเป็นคนที่ขาดจิตสำนึกแห่งการสืบค้น

2.4) การมุ่งเน้นในเรื่องการแข่งขันหรือความร่วมมือกันมากเกินไป มักคิดว่าการร่วมมือกันนั้นแต่ละคนต้องลดความคิดของตนเองลง เพื่อให้สอดคล้องกับความคิดของกลุ่มหรือลดความขัดแย้งลง ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องนัก ความจริงความร่วมมือหมายถึง การทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้โดยต้องสามารถอธิบายหรือชี้แจงความคิดของตนให้ผู้อื่นเข้าใจหรือยอมรับได้

2.5) การยึดมั่นสถิติมากเกินไป การยึดมั่นในตัวเลขโดยไม่ได้พิจารณาตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องรวมทั้งสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้เข้าใจสภาพความเป็นจริงผิดไปได้

2.6) ความยากในการสรุปอ้างอิงพฤติกรรมของแต่ละบุคคล เพราะแต่ละบุคคลก็มีพฤติกรรมเป็นเอกลักษณ์ของตนเอง จึงเป็นการยากในการมอบหมายงานที่เหมาะสม

2.7) การยึดมั่นในเหตุผลและความจริงมากเกินไปหรือการหลงเชื่อความจริงในอดีตมากเกินไป มีผลทำให้บุคคลขาดความคิดสร้างสรรค์ได้ เช่น ถ้าเราเชื่อว่าพายุหิมะที่เบากว่าอากาศเท่านั้นที่สามารถบินได้ บัดนี้ก็ยังคงไม่มีเครื่องบินใช้

2.8) การขาดความประนีประนอมในความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกัน เข้าด้วยกัน ซึ่งส่วนมากแล้วบุคคลส่วนใหญ่จะมีแนวโน้มที่จะต่อต้านหรือไม่ยอมรับความคิดเห็นที่ไม่ตรงกับตนโดยสิ้นเชิง และยอมรับความคิดเห็นที่ตรงกับตน ลักษณะเช่นนี้มีผลทำให้ไม่เกิดความคิดใหม่ขึ้นมา

2.9) การมีความรู้เกี่ยวกับขอบข่ายงานที่ปฏิบัติมากหรือน้อยเกินไป บุคคลที่มีความรู้น้อยหรือแคบเกินไปก็ไม่สามารถนำมาอภิปรายและสร้างสรรค์ให้เกิดความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ขึ้นมาเช่นเดียวกับบุคคลที่มีความรู้มากหรือเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ จะมีความรู้ลึกกว่าความคิดของตนถูกต้องดีกว่าผู้อื่นเสมอจึงไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเลย

3) อุปสรรคด้านอารมณ์ อุปสรรคด้านอารมณ์จัดเป็นอุปสรรคที่สำคัญประการหนึ่ง ทั้งนี้เพราะอารมณ์ของบุคคลอันได้แก่ ความโกรธ ความกลัว ความรัก ความชอบ ความเกลียด เป็นต้น นับว่ามีความสำคัญต่อปัญหาและเหตุผล ถ้าบุคคลมีอารมณ์เกิดขึ้นสูงความสามารถทางปัญญาและเหตุผลของคนนั้นก็ต่ำลง นั่นคืออารมณ์เป็นตัวสกัดกั้นความคิดและเหตุผลตลอดจนความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล อุปสรรคทางอารมณ์ที่สำคัญคือ

3.1) ความกลัวที่จะทำผิดหรือทำในสิ่งที่ผู้อื่นมองเห็นว่าโง่ ด้วยความกลัวเช่นนี้จึงทำให้สูญเสียความคิดที่ดี ๆ ไป เพราะเจ้าของความคิดไม่กล้าที่จะเสนอความคิดนั้นออกมาด้วยเกรงว่าจะถูกผู้อื่นมองเห็นว่าเป็นเรื่องไร้สาระ

3.2) การด่วนตัดสินใจยอมรับความคิดอันแรกที่เกิดขึ้นทันที โดยไม่เปิดโอกาสคิดหาแนวทางอื่นที่แตกต่างออกไป ความจริงความคิดอันแรกอาจไม่ใช่ความคิดที่ดีที่สุดเสมอไป อาจมีความคิดอื่นที่ดีกว่าได้ ถ้ายอมรับตั้งแต่ความคิดอันแรกแล้วจะเป็นการสกัดกั้นความคิดอื่น ๆ ไป

3.3) การที่บุคคลยึดติดกับความคิดของตนเอง บุคคลส่วนมากมักจะยึดติดความคิด ความเชื่อของตนและยากที่จะเปลี่ยนแปลงตามความคิดหรือข้อเสนอแนะของบุคคลอื่น และจะต่อต้านความคิดที่ไม่ตรงกับความคิดของตนเองด้วย

3.4) ความไม่อดทนอดกลั้นต่อการแสวงหาวิธีแก้ปัญหาที่ยุ่ยาก บุคคลทั่วไปส่วนมากจะมุ่งหวังในผลสำเร็จไวสูง เมื่องานนั้นประสบปัญหา ก็จะเกิดความคับข้องใจและมุ่งที่จะแก้ปัญหานั้นแบบหัวชนฝาไม่พยายามที่จะรวบรวมสติและความคิดในการหาหนทางอื่น ๆ

3.5) ความต้องการความปลอดภัยสูงเกินไป ทุกคนมีความต้องการความปลอดภัยสูง แต่ถ้าสูงมากเกินไปก็ทำให้เราเป็นโรคประสาทได้ และเมื่อบุคคลต่างมุ่งไปที่ความปลอดภัยของตัวเองแล้ว ก็จะมีผลทำให้ละเลยต่อโอกาสที่จะรับรู้สิ่งใหม่ ๆ ไปอย่างน่าเสียดาย

3.6) ความกลัวต่อการนิเทศแนะนำและไม่วางใจเพื่อนร่วมงาน ความรู้สึกเช่นนี้ทำให้บุคคลขาดความเชื่อมั่นและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญต่อการสกัดกั้นความสามารถในการแก้ปัญหาและการกระทำกิจกรรมที่สร้างสรรค์

สรุปเกี่ยวกับอุปสรรคของการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ ได้ว่า อุปสรรคที่สำคัญประการหนึ่ง ทั้งนี้เพราะอารมณ์ของบุคคลอันได้แก่ ความโกรธ ความกลัว ความรัก ความชอบ ความเกลียด ถ้าบุคคลมีอารมณ์เกิดขึ้นสูงความสามารถทางปัญญาและเหตุผลของคนนั้นก็ต่ำลง นั่นคือ อารมณ์เป็นตัวสกัดกั้นความคิดและเหตุผลตลอดจนความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล

3.4 ด้านการวางแผนการทำงาน ผู้วิจัยขอนำเสนอเนื้อหา ดังนี้

3.4.1 ความหมายของการวางแผนการทำงาน ซึ่งตรงกับคำในภาษาอังกฤษ Planning ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (2556 : 1110) การวางแผน หมายถึง การกำหนดแผนหรือโครงการที่จะดำเนินการต่อไป ซึ่งมีนัยการศึกษาและนักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการวางแผนการทำงาน ดังต่อไปนี้

Goetz (1949 : 2) ได้ให้ความหมายของการวางแผนการทำงาน หมายถึง การเลือกวิถีทางที่ดีที่สุดเพียงทางเดียวในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัญหาแต่ละอย่างดังที่ได้คาดคะเนเอาไว้

Breton and Henning (1961 : 7) ได้ให้ความหมายของการวางแผนการทำงาน หมายถึง การวางแผนเป็นการกำหนดแนวทางของการกระทำไว้ล่วงหน้า ซึ่งมีลักษณะเฉพาะ

3 ประการ 1) เป็นเรื่องของอนาคต 2) จะต้องเกี่ยวกับการกระทำอย่างไรอย่างหนึ่ง และ 3) มีใครคนใดคนหนึ่งหรือหน่วยงานใดในองค์การเป็นผู้ริเริ่มให้มีการกระทำ หมายความว่า องค์การจะต้องมอบหมายให้ใครคนใดคนหนึ่งหรือเจ้าหน้าที่แผนงานกำหนดกิจกรรมในอนาคต

Kast and Rosemveig (1970 : 435) ได้ให้ความหมายของการวางแผนการทำงาน หมายถึง กระบวนการในการตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไร อย่างไร มีการเลือกวัตถุประสงค์ นโยบายโครงการและแนวปฏิบัติเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์นั้น

Massie (1971 : 82) ได้ให้ความหมายของการวางแผนการทำงาน หมายถึง กระบวนการที่นักบริหารมองออกไปสู่ออนาคต เพื่อค้นหาแนวทางเลือกต่าง ๆ ที่จะเปิดให้เลือก

Hick (1972 : 240) ได้ให้ความหมายของการวางแผนการทำงาน หมายถึง หน้าที่สำคัญของนักบริหารที่จะต้องทำสำหรับกิจกรรมหนึ่งกิจกรรมใด ความสำเร็จของการวางแผนขึ้นอยู่กับ การวิเคราะห์ข้อมูลลงในอดีต การตัดสินใจในปัจจุบันและการประเมินสภาพแวดล้อมของอนาคต

Koontz and Donnel (1972 : 113) ให้ความหมายของการวางแผนการทำงาน หมายถึง การตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไร และใครเป็นผู้ดำเนินการ

วิเชียร วิทย์อุดม (2555 : 30) ได้ให้ความหมายของการวางแผนการทำงาน หมายถึง การวินิจฉัย เพื่อเลือกวิธีปฏิบัติงานที่เห็นว่าดีที่สุด โดยพิจารณาจากข้อมูล ข่าวสารและสภาพแวดล้อมต่าง ๆ การวางแผนเป็นการใช้จินตนาการ การคาดคะเนวิธีการเพื่อเลือกแนวทางที่ดีที่สุดเพื่อกำหนดเป้าหมายและวางโครงการในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

สรุปได้ว่า การวางแผนการทำงาน หมายถึง ความสามารถของผู้สำเร็จการศึกษาในการวางแผนใช้ทรัพยากร การป้องกันปัญหาเพื่อให้ปฏิบัติงานได้ตามแผนงาน รวมทั้งการเลือกแนวทางที่เหมาะสม การกำหนดทิศทางของสถานประกอบการ โดยใช้ข้อมูล สถิติ ข้อเท็จจริงต่าง ๆ มาประกอบการวางแผนการปฏิบัติงาน

3.4.2 ความสำคัญของการวางแผนการทำงาน

ในการดำเนินงานใด ๆ ก็ตาม การวางแผนนับว่าเป็นกระบวนการขั้นแรกของการดำเนินงานทั้งหมด เพราะว่า การวางแผนจะทำให้เราได้รู้ถึงจุดมุ่งหมายปลายทางของการดำเนินงาน ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารจึงควรจะต้องทราบและเข้าใจว่าขณะนี้องค์การกำลังดำเนินงานอะไรอยู่ ต้องการจะไปทิศทางไหน และทำอย่างไรจึงจะทำให้้องค์การไปถึงยังจุดมุ่งหมายที่ต้องการนั้นได้ การที่จะทำให้อุบัติการณ์ขององค์การสำเร็จลงได้นั้น ก็จำเป็นต้องมีการวางแผนในการใช้ทรัพยากรทางด้านบริหารให้มีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

การวางแผนเป็นเรื่องของการกำหนดงานที่จะต้องกระทำในอนาคต ซึ่งจำเป็นต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายให้ชัดเจน โดยมีการกำหนดเป็นนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางของการปฏิบัติงาน กำหนดเป็นแผนสำหรับช่วงเวลาหนึ่ง ๆ ของการดำเนินงาน ตลอดจนมีการวางแผนระบบการทำงานและวิธีการปฏิบัติงานให้มีความรัดกุมและเหมาะสม

การวางแผนจึงเป็นสิ่งที่รวมแห่งการปฏิบัติงานทั้งหมดขององค์การ และเป็นข้อกำหนดที่คาดหวังจะปฏิบัติในอนาคต ความสำคัญของการวางแผนอาจจะกล่าวได้ดังต่อไปนี้ (วิเชียร วิทย์อุดม, 2555 : 32 - 34)

1) ช่วยให้การบริหารงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และมีการประสานงานสอดคล้องกันในการปฏิบัติงานทำให้เกิดการประหยัดเงิน กำลังคน และเวลา

- 2) ช่วยให้มีการตรวจสอบ ประเมินผลและการควบคุมงานได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 3) ช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่การงาน โดยเฉพาะการใช้เทคนิคในการมอบหมายอำนาจหน้าที่ ของผู้บังคับบัญชาให้น้อยลง
- 4) เป็นการรวบรวมกำลังคนและทรัพยากร ขององค์การนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างทั่วถึง
- 5) ช่วยให้การอำนวยความสะดวก การแบ่งงาน การประสานงาน การตรวจสอบ และการควบคุมงานให้สอดคล้องและมีความเหมาะสม
- 6) ช่วยให้การขยายงานและการปรับปรุงองค์การสามารถดำเนินไปได้โดยสะดวกรวดเร็ว

สรุปเกี่ยวกับความสำคัญของการวางแผนการทำงานได้ว่า การวางแผนเป็นเครื่องกำหนดข้อผูกพันในการปฏิบัติงานหรือดำเนินงานตามโครงการให้สัมฤทธิ์ผล และประมาณการเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานไว้ล่วงหน้า การวางแผนเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการคิดและการตัดสินใจถึงวิธีการกระทำที่จำเป็นและสมควรเลือกสิ่งที่จะต้องปฏิบัติที่มีความเหมาะสมที่สุดจากทางเลือกหลาย ๆ ทางด้วยกัน

3.4.3 ปัจจัยสำคัญของการวางแผน

การวางแผนจะให้ความสำคัญกับอนาคตว่าอะไรคือสิ่งที่จะต้องทำให้สำเร็จ และจะต้องทำอย่างไร สิ่งที่มีความสำคัญในหน้าที่การวางแผนคือเป็นการรวมเอากิจกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการที่จะทำให้วัตถุประสงค์ขององค์การสัมฤทธิ์ผล ดังนั้น การวางแผนจึงเป็นหน้าที่ของผู้ตัดสินใจ บนปัจจัยพื้นฐาน 4 ประการ (วิเชียร วิทยอุดม, 2555 : 33) คือ

- 1) วัตถุประสงค์ คือ ความคาดหวังของผู้จัดการในอนาคตที่ได้กำหนด ซึ่งต้องการให้บรรลุหรือประสบความสำเร็จ เช่น วัตถุประสงค์ขององค์การ ต้องการให้ได้กำไร 30% จากการลงทุนภายในปีนั้น ๆ ซึ่งเป็นความคาดหวังที่ผู้จัดการต้องการประสบความสำเร็จในเวลาที่กำหนด
- 2) กิจกรรมในการวางแผน คือ กิจกรรมเฉพาะเพื่อให้แผนงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ ซึ่งการเลือกกิจกรรมในการดำเนินงานก็ต้องมีการคาดคะเนถึงเหตุการณ์ในอนาคต และต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สามารถส่งผลให้สามารถบรรลุผลตามวัตถุประสงค์นั้น ๆ ด้วย

3) ทรัพยากร คือ การวางแผนสามารถระบุถึงชนิดและจำนวนของทรัพยากรที่ต้องการนำมาใช้ รวมไปถึงการจัดสรรทรัพยากรด้วย และในการระบุถึงทรัพยากรก็ยิ่งรวมไปถึงการควบคุมงบประมาณที่ต้องสามารถระบุและกำหนดถึงขั้นตอนของการใช้งบประมาณที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจกรรมเฉพาะที่ได้มีการวางแผนงาน

- 4) วิธีปฏิบัติงาน คือ การมอบหมายงานและบุคคลที่จะมาดูแลแผนงานให้สำเร็จตามที่ได้กำหนดไว้

3.4.4 ประโยชน์ของการวางแผนการทำงาน

โดยทั่ว ๆ ไปแล้วการวางแผนจะเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารงานในองค์การ และก่อให้เกิดประโยชน์การต่อระบบการบริหาร ทำให้กิจกรรมต่าง ๆ สามารถสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล (วิเชียร วิทยอุดม, 2555 : 48 - 49) สรุปได้ดังต่อไปนี้

1) ทำให้องค์กรสามารถใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะในการวางแผนจะทำให้การดำเนินงานทุกอย่างเป็นไปอย่างมีระบบและเป็นไปตามขั้นตอน และทำให้สามารถที่จะเลือกจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ให้ถูกใช้ไปในทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้มากที่สุด

2) ช่วยลดความไม่แน่นอน เพราะในการวางแผนเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการพยากรณ์หรือการคาดการณ์เหตุการณ์ในอนาคตไว้ล่วงหน้า เป็นการป้องกันมิให้เกิดปัญหาในอนาคตซึ่งจะต้องอาศัยความรู้ความสามารถเป็นอย่างมากในการทำนายเหตุการณ์ในอนาคต จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนจะต้องมีสายตาวางไกลที่จะต้องวิเคราะห์พื้นฐานของข้อมูลและข้อเท็จจริงที่ปรากฏขึ้น แล้วทำการคาดคะเนเหตุการณ์ในอนาคต

3) ทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ได้วางแผนไว้ เพราะการวางแผนจะมีจุดมุ่งหมายที่แน่ชัดและมีวิธีการหรือแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรโดยรวม มีการประสานงานเกี่ยวข้องสัมพันธ์ต่อกันในการทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามทิศทางของแผนและสามารถบรรลุซึ่งวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระบบ เพราะในการวางแผนจะมีการจัดโครงสร้างและรูปแบบขององค์กรในการปฏิบัติงานให้เป็นได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีการจัดแบ่งงานกันทำตามความรู้เฉพาะด้านและตามความสามารถแต่ละบุคคล โดยการวางบุคคลให้เหมาะสมกับงานและประเภทของแผนงาน โครงการและกิจกรรมนั้น ๆ ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานตามแผนเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5) ทำให้เกิดการประหยัด เพราะในการวางแผนเป็นการประสานงานในฝ่ายต่าง ๆ มีการจัดระเบียบในการปฏิบัติงาน มีการเลือกแนวทางการปฏิบัติที่เหมาะสม มีการกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้ผู้ปฏิบัติงานทำหน้าที่ของตนได้ง่ายและถูกต้อง จึงช่วยลดการทำงานซ้ำซ้อนโดยไม่จำเป็น ซึ่งเท่ากับเป็นการลดต้นทุนในการปฏิบัติงานลงได้อย่างมาก อีกทั้งสามารถประหยัดเวลาในการทำงาน เพราะผู้ปฏิบัติงานทุกคนต่างก็รู้หน้าที่และความรับผิดชอบของตน ทำให้การปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับเวลาที่ได้วางแผนไว้ได้อย่างเหมาะสม

6) ใช้เป็นมาตรฐานในการควบคุม เพราะในการวางแผนเป็นการกำหนดทิศทางของการปฏิบัติงานในอนาคตโดยการกำหนดสิ่งที่ควรปฏิบัติไว้เป็นการล่วงหน้า จึงเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาในการควบคุมและใช้แผนเป็นมาตรฐานในการควบคุมและตรวจสอบติดตามผลงานกิจกรรมต่าง ๆ ว่าผู้บังคับบัญชาปฏิบัติเป็นไปตามแผนที่ได้วางไว้หรือไม่ มีความเบี่ยงเบนไปจากแผนมากน้อยเพียงไร มีปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติตามแผนอย่างไร หากมีปัญหาหรืออุปสรรคเกิดขึ้น ผู้บังคับบัญชาจะสามารถแก้ไขปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติเสียใหม่จนสามารถทำงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางแผนไว้

7) ทำให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความมั่นใจ เพราะในการวางแผนจะมีแผนเป็นหลักหรือแนวทางในการตัดสินใจ และใช้เป็นเครื่องมือในการกำกับการทำงานไปตามทิศทางที่แผนได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติไว้ ทำให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจและแน่ใจว่าสิ่งที่เขาจะ ทำนั้นจะต้องสำเร็จตามที่แผนได้กำหนดจุดมุ่งหมายไว้อย่างแน่นอน และสามารถที่จะแก้ไขปัญหาหรือบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

8) ทำให้สามารถพยากรณ์เหตุการณ์หรือปัญหาได้ล่วงหน้า เพราะในการวางแผนทำให้เราสามารถคาดคะเนถึงสภาวะการณ์ของการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เปลี่ยนไป จึงทำให้การปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงเป็นไปได้โดยง่าย พร้อมกับมีการกำหนดแนวทางเลือกต่าง ๆ จากหลาย ๆ แนวทางเลือก แล้วตัดสินใจเลือกแนวทางที่ดีที่สุดที่ทำให้งานมีความเป็นไปได้มากที่สุดและมีความสอดคล้องสัมพันธ์กันในการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ มีการประสานร่วมมือกัน เพื่อให้การทำงานสำเร็จลุล่วงเป็นไปได้ด้วยดี

9) ทำให้เกิดนวัตกรรมและการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เพราะในการวางแผนช่วยทำให้ผู้วางแผนเกิดการพัฒนาแนวความคิดใหม่ ๆ มีการปรับแนวทางของแผนเสียใหม่ให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่อาจเปลี่ยนไป ซึ่งจะทำให้สามารถค้นพบโอกาสในการดำเนินการใหม่ ๆ ที่จะประโยชน์ต่อองค์กรได้เป็นอย่างมาก

10) ทำให้การจัดประเมินผลของพนักงานในการวางแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะในการวางแผนพนักงานในระดับต่าง ๆ จะเป็นผู้กำหนดแผนของตนเองที่จะปฏิบัติให้เป็นไปตามแผน แผนที่พนักงานในระดับต่าง ๆ เป็นผู้กำหนดขึ้นมาสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องวัดและประเมินผลงานในการวางแผนของพนักงานได้เป็นอย่างดี ทำให้พนักงานเกิดความร่วมแรงร่วมใจในการทำงานวางแผนร่วมกัน และเป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับหน่วยงานในกลุ่มต่าง ๆ ให้ใช้พลังความสามารถที่มีอยู่นำมาใช้เป็นประโยชน์ในการวางแผนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

11) ทำให้เกิดการประสานงานที่ดี เพราะในการวางแผนช่วยทำให้เกิดความเป็นเอกภาพ ในการบริหารงานในองค์กรและให้กิจกรรมต่าง ๆ สามารถดำเนินงานไปในทิศทางที่สอดคล้องและประสานงานกันเพื่อจุดมุ่งหมายเดียวกัน การปฏิบัติงานของพนักงานก็จะเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สะดวก และมีประสิทธิภาพ

12) ทำให้มีการพัฒนาการแข่งขันกันมากขึ้น เพราะในการวางแผนที่มีประสิทธิภาพขององค์กรจะทำให้มีความได้เปรียบคู่แข่งเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นในด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานเสียใหม่ การขยายขอบข่ายการทำงานให้กว้างขวางมากขึ้น การพัฒนากลยุทธ์ใหม่ตลอดจนมีการปรับปรุงองค์กรให้มีรูปแบบที่ทันสมัย ซึ่งจะทำให้องค์กรมีความเจริญเติบโตก้าวหน้าทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตจึงเท่ากับเป็นการช่วยให้เกิดการกระตุ้นให้กิจการต่าง ๆ พยายามมุ่งส่งเสริมให้พัฒนาการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น

สรุปประโยชน์ของการวางแผนการทำงาน ได้ว่าการวางแผนการทำงานทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน เพราะในการวางแผนช่วยทำให้พนักงานที่ปฏิบัติตามแผนเข้าใจถึงขอบเขตของงานและกิจกรรมที่จะต้องทำและมีความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบของงานทำให้งานสามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ตามที่ได้วางแผนไว้ จึงเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับพนักงานที่ปฏิบัติตามแผนงานนั้น ๆ ได้เป็นอย่างดี

3.4.5 ลักษณะของแผนการทำงานที่ดี

การวางแผนเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจล่วงหน้าในอนาคต เพื่อให้เกิดผลในอนาคต ซึ่งเป็นสิ่งที่เสี่ยงกับความไม่แน่นอนอันอาจเกิดขึ้นได้ อาจจะได้พบกับความถูกต้องและสำเร็จ หรืออาจจะพบกับความบกพร่องและไม่สำเร็จ ทั้งนี้ทั้งนั้นขึ้นอยู่กับตัวของผู้วางแผนเป็นสำคัญ ว่ามีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ และมีความคิดริเริ่มอย่างไรที่จะสามารถพิจารณาและกำหนดลักษณะของแผนที่ดี เพื่อให้เป็นแผนที่มีคุณภาพซึ่งสามารถนำไปปฏิบัติให้บังเกิด

ผลได้อย่างเต็มที่ (วิเชียร วิทย์อุดม, 2555 : 50 - 51) ลักษณะของแผนที่ที่ดีซึ่งเป็นที่ยอมรับโดยทั่ว ๆ ไปนั้น ควรจะมีลักษณะดังต่อไปนี้

1) มีความยืดหยุ่น แผนที่ที่ดีจะต้องมีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่แปรเปลี่ยนไป เพราะในการดำเนินการต่าง ๆ มักจะมีตัวแปรต่าง ๆ จำนวนมากที่มีผลกระทบต่อแผน ทำให้การดำเนินการไม่สามารถเป็นไปตามแผนที่ได้วางไว้ ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนแผนให้เข้ากับสภาพการณ์เปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมและตัวแปรที่มีผลกระทบต่อแผนนั้น ๆ ด้วย เช่น การปรับแต่งวัตถุประสงค์หรือแผนกลยุทธ์ให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมของธุรกิจ สามารถทำให้อุทิศดำเนินการต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) มีความครอบคลุม แผนที่ที่ดีควรมีลักษณะของการผสมผสานหรือรวมเอาความสัมพันธ์ของกิจกรรมต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน มีความครอบคลุมไปถึงสายงานในหน้าที่ต่าง ๆ และระดับต่าง ๆ ทั้งทั้งองค์การ เช่น แผนเกี่ยวกับการนำผลิตภัณฑ์ใหม่ออกสู่ตลาด จะเกี่ยวข้องไปถึงหน้าที่ทางด้านการผลิต การเงิน การตลาด และหน้าที่อื่น ๆ ในองค์การ แผนที่ครอบคลุมมากจะมีขอบเขตของแผนที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานหรือองค์การทั้งในแนวตั้งและแนวนอน ร่วมมือกันในการวางแผนและปฏิบัติให้เป็นไปตามแผน และรวมตลอดไปถึงการประเมินผลงานของแผนร่วมกันด้วย เช่น แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ จะมีขอบเขตของแผนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานหลายกระทรวง เป็นต้น

3) คุ่มค่าใช้จ่าย ในการจัดทำแผนนั้นควรจะคำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการจัดทำแผนและตลอดรวมถึงค่าใช้จ่าย ในการนำแผนไปปฏิบัติ จะต้องก่อให้เกิดการประหยัดต้นทุนค่าใช้จ่ายให้มากที่สุด โดยพยายามใช้ประโยชน์จากทรัพยากรขององค์การที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ใช้กำลังคน เงิน วัสดุอุปกรณ์และวิธีการจัดให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความเป็นจริงให้มากที่สุด และการพิจารณาถึงผลประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติตามแผนนั้น ๆ จะต้องมากกว่าต้นทุนที่ได้ใช้จ่ายในการดำเนินการหรือคุ้มค่างบกับค่าใช้จ่ายที่ได้จ่ายไป

4) มีความชัดเจน แผนที่จัดทำขึ้นจะต้องมีการกำหนดให้ชัดเจนลงไปว่าใครทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร ใครเป็นผู้รับผิดชอบในการทำแผน โดยมีภาระรายละเอียดจำเพาะลงไปในส่วนประกอบของแผนให้แน่ชัด เพื่อเป็นประโยชน์ในการดำเนินงานตามแผนเป็นไปอย่างถูกต้อง และเป็นการลดความบกพร่องต่าง ๆ ในทางปฏิบัติให้ลดน้อยตามไปด้วย ความชัดเจนของแผนที่ขึ้นอยู่กับลักษณะของแผนแต่ละอย่างแต่ละประเภทด้วย แผนบางเรื่องอาจจะกำหนดรายละเอียดจำเพาะลงไปได้ เพราะบางเรื่องบางกรณีต้องกำหนดไว้อย่างกว้าง ๆ

5) ระยะเวลาของแผน แผนที่จัดทำขึ้นควรจะต้องมีการกำหนดระยะเวลาวันเริ่มต้นและสิ้นสุดของแผนไว้ให้แน่นอนและชัดเจนว่า เริ่มต้นเมื่อใดและสิ้นสุดเมื่อใด การกำหนดระยะเวลาของแผนที่ขึ้นอยู่กับความยากง่ายและความซับซ้อนของแผน ถ้าแผนง่ายมีโครงการและกิจกรรมน้อยไม่มีความซับซ้อนก็จะใช้เวลาสั้น แต่ถ้าแผนงานมีโครงการและกิจกรรมหลายด้าน และจำนวนมากก็จะมีเวลาซับซ้อน ทำให้ต้องใช้เวลามากในการปฏิบัติตามแผน ฉะนั้นจึงควรต้องกำหนดเวลาในการปฏิบัติงานของกิจกรรม ของโครงการในแผนงานให้มีความพอเหมาะ เพื่อให้การปฏิบัติงานตามแผนเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

6) ความเป็นทางการ แผนที่จัดทำขึ้นควรจะต้องให้มีความเป็นทางการความเป็นทางการของแผนจะมีมากน้อยเพียงใดหรือต้องการให้เป็นทางการแค่ไหน สามารถ

พิจารณาได้จากการจัดเตรียมการวางแผน การทำการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูล การกำหนดแผนการปฏิบัติ ตามแผนและการประเมินของแผน โดยการดำเนินการต่าง ๆ ให้เป็นไปตามรูปแบบแผนอย่างเป็นทางการ รวมทั้งมีการดำเนินการในรูปแบบของเอกสารที่เป็นพิธีการ ซึ่งใช้กันอยู่ในองค์การคือมีแบบฟอร์ม ของการเตรียมข้อเสนอการรับรองหรือเพราะเหตุผลสนับสนุนของแผน เพื่อเสนอให้ผู้บังคับบัญชา ผู้รับผิดชอบการดำเนินการตามแผนเป็นผู้อนุมัติ จึงจะสามารถนำแผนไปดำเนินการปฏิบัติได้

7) เป็นความลับ แผนที่ได้จัดทำขึ้นควรจะต้องเป็นความลับให้ผู้ เฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น หากเปิดเผยให้ผู้อื่นนอกเหนือไปจากผู้เกี่ยวข้องแล้วโดยเฉพาะคู่แข่งชั้น หรือองค์การอื่น อาจเป็นผลเสียต่อองค์การได้ แผนบางประเภทเป็นความลับเฉพาะในขั้นการวางแผน เท่านั้น บางประเภทเป็นความลับตลอดไป แผนใดจะต้องเป็นความลับ พิจารณาได้จาก

7.1) ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการแข่งขัน เช่น แผนการ ผลิตสินค้าใหม่ ๆ ออกสู่ตลาด แผนเกี่ยวกับการโฆษณาขายสินค้า

7.2) ลักษณะเฉพาะของแผนเอง หากเปิดเผยแล้วจะเกิดผลเสีย แก่งานหรือผลงานที่จะได้จากแผนนั้น เช่น การเลื่อนตำแหน่ง

7.3) แผนซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของตัวบุคคล ในองค์การในด้านขวัญ และความกระตือรือร้นในการทำงาน เช่น การโยกย้ายตัวบุคคล การยุบ หน่วยงาน

8) ความมีเหตุผล แผนที่ได้จัดทำขึ้นควรกำหนดขึ้นอย่างมีเหตุผล อยู่บนพื้นฐานแห่งความเป็นไปได้ในการปฏิบัติตามแผน และไม่ควรถูกกำหนดหรือแนวทางปฏิบัติ ที่นอกเหนือความสามารถขององค์การที่จะปฏิบัติได้ หรือกำหนดขึ้นโดยไม่ได้วิเคราะห์ศึกษาถึงผล หรือเป้าหมายที่ผิดไปจากวัตถุประสงค์หลักขององค์การ เพราะจะทำให้ไม่สามารถปฏิบัติไปตามแผน นั้น ๆ ได้ และผลลัพธ์ที่ได้ก็จะเบี่ยงเบนไปจากวัตถุประสงค์หลัก ไม่เป็นตามแผนที่ได้วางไว้

9) ความสอดคล้อง แผนที่ได้จัดทำขึ้นจะต้องมีความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์และนโยบายขององค์การที่ได้กำหนดไว้ และมีลักษณะสอดคล้องประสานกันเพื่อให้ สามารถปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน (วัตถุประสงค์เป็นแนวทางอย่างกว้าง ๆ) เพื่อให้ทราบว่ ความต้องการขั้นมูลฐานของแผนดำเนินงานนั้นเป็นอย่างไร ส่วนนโยบายจะเป็นเครื่องมือช่วยแนะน าวทางให้การปฏิบัติไปตามแผนงานโครงการ และกิจกรรมต่าง ๆ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ แผนที่อยู่ในแนวทางเดียวกันหรือที่สอดคล้องกันกับวัตถุประสงค์ และนโยบายก็จะทำให้การปฏิบัติงาน เป็นไปด้วยดี ไม่เกิดความยุ่งยากและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ผลงานที่ได้ก็จะมีประสิทธิผลและมี ประสิทธิภาพ

10) การเน้นที่อนาคต แผนที่ได้จัดทำขึ้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการพยากรณ์หรือคาดคะเนเหตุการณ์ที่เกิดหรือมีผลเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ ควรมีการกำหนดวัตถุประสงค์ นโยบาย วิธีการดำเนินการ และการกำหนดรายละเอียดในการปฏิบัติ อย่างถูกต้องให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตโดยมีการกำหนดและจัด กิจกรรมสำคัญตามลำดับก่อนหลัง และให้มีความสัมพันธ์กับลำดับที่จะต้องทำให้สำเร็จ ควรจัดให้มีการใช้ทรัพยากรในการบริหารให้เพียงพอสำหรับการวางแผนเพื่อให้การปฏิบัติตามแผนเป็นไปโดย รวดเร็วและสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

สรุปเกี่ยวกับลักษณะของแผนการทำงานที่ดีได้ว่า แผนที่ได้จัดทำขึ้นควรเป็นกิจกรรมที่กระทำต่อเนื่องกันตามโครงการ โดยพิจารณาที่วัตถุประสงค์ วิธีการดำเนินการงบประมาณ และระยะเวลาของโครงการมีความต่อเนื่องในการปฏิบัติตามแผนงาน เมื่อแผนงานสิ้นสุดก็จะมีการจัดทำแผนขึ้นใหม่ และอาจจะมีการปรับแต่งหรือแก้ไขแผนให้สอดคล้องกับสภาวะของการเปลี่ยนแปลงภายนอก แต่ก็ยังคงมีความต่อเนื่องจากแผนเดิม

3.5 ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้วิจัยขอเสนอเนื้อหา ดังนี้

3.5.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งตรงกับคำในภาษาอังกฤษ Information Technology ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (2556 : 580) เทคโนโลยี หมายถึง วิทยาการที่นำเอาความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติ และสารสนเทศ หมายถึง ข่าวสาร การแสดงหรือชี้แจงข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งมีนักการศึกษา นักวิชาการ และหน่วยงานต่าง ๆ ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังต่อไปนี้

ณัฐกร สงคราม (2552 : 32) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การประยุกต์ความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาใช้ในระบบสารสนเทศ ตั้งแต่กระบวนการจัดเก็บประมวลผล และการเผยแพร่สารสนเทศเพื่อช่วยให้ได้สารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ โดยเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย

1) เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมต่าง ๆ รวมทั้งซอฟต์แวร์ทั้งแบบสำเร็จรูปและแบบพัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในงานเฉพาะด้าน ซึ่งเครื่องมือเหล่านี้จัดเป็นเครื่องมือทันสมัย และใช้เทคโนโลยีระดับสูง

2) กระบวนการในการนำอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ข้างต้นมาใช้งานเพื่อรวบรวม จัดเก็บ ประมวลผล และแสดงผลลัพธ์เป็นสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ต่อไป เช่น การจัดเก็บข้อมูลในลักษณะของฐานข้อมูล เป็นต้น

รัตติกาล ละเต็บชั้น (2554 : 19) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีสองด้านหลัก ๆ ที่ประกอบด้วยเทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมที่ผนวกเข้าด้วยกัน เพื่อใช้ในกระบวนการจัดหา จัดเก็บ สร้างและเผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเสียง ภาพเคลื่อนไหว ข้อความหรือตัวอักษรและตัวเลข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง แม่นยำ และความเร็วทันต่อการนำไปใช้ประโยชน์

เบญจพนธ์ มีเงิน (2556 : 12) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ระบบสารสนเทศ ระบบคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยี การสื่อสารโทรคมนาคม รวมทั้งประเด็นทางจริยธรรม และทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ ผลกระทบที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสังคม โดยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผล เรียกใช้ส่งผ่านและรับข้อมูล ไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ เครื่องใช้สำนักงานและอุปกรณ์โทรคมนาคม

สรุปได้ว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความสามารถของผู้สำเร็จการศึกษาในการใช้งาน ติดตั้ง คอมพิวเตอร์เข้ากับอุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการจัดการเอกสาร จัดการ ฐานข้อมูล ผลิต สื่อ และนำเสนอผลงาน สืบค้นข้อมูล เผยแพร่ข้อมูลเพื่อพัฒนาสถานประกอบการ

3.5.2 ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีนั้นวันจะมีความก้าวหน้าเพิ่มมากขึ้น และบทบาทสำคัญที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิต การพัฒนาเทคโนโลยีหรือการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยเสริมปัจจัยที่เป็นพื้นฐานในการดำเนินชีวิต และสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้มาตรฐานให้สามารถตอบสนองความต้องการของมนุษย์ได้มากขึ้น อีกทั้งยังสามารถพัฒนาด้านการผลิตสินค้า การให้บริการที่มีคุณภาพ และช่วยในการลดต้นทุนการผลิต การติดต่อสื่อสารให้เป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็วและประหยัดเวลาในการเดินทาง การเชื่อมโยงแหล่งข้อมูลข่าวสารที่มีประสิทธิภาพ โดยไม่มีขีดจำกัดของเวลาและระยะทาง

จากรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้แสดงบทบาทและความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศรวมทั้งนักวิชาการหลายท่าน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 สารบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาตามมาตราต่าง ๆ ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ในหมวด 9 เทคโนโลยีการศึกษา ในมาตรา 63 ถึงมาตรา 69 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542 : 37 - 38) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

มาตรา 63 รัฐต้องจัดสรรคลื่นความถี่สื่อบุคคลและโครงสร้างพื้นฐานอื่นที่จำเป็นต่อการส่งวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ วิทยุ โทรคมนาคม และการสื่อสารในรูปแบบเพื่อใช้ประโยชน์สำหรับการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ การศึกษาตามอัธยาศัย การทะนุบำรุงศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรมตามความจำเป็น

มาตรา 64 รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการผลิตและพัฒนาแบบเรียนตำรา หนังสือทางวิชาการ สื่อสิ่งพิมพ์อื่น วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา โดยเร่งรัดพัฒนาขีดความสามารถในการผลิต จัดให้มีเงินสนับสนุนการผลิตและมีการให้แรงจูงใจแก่ผู้ผลิตและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ทั้งนี้โดยเปิดให้มีการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม

มาตรา 65 ให้มีการพัฒนาบุคลากรทั้งด้านผู้ผลิต และผู้ใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาเพื่อให้ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการผลิต รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

มาตรา 66 ผู้เรียนมีสิทธิได้รับการพัฒนาขีดความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาในโอกาสแรกที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อให้มีความรู้และทักษะเพียงพอที่จะใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

มาตรา 67 รัฐต้องส่งเสริมให้มีการวิจัยและพัฒนา การผลิตและการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา รวมทั้งการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา เพื่อให้เกิดการใช้ที่คุ้มค่าและเหมาะสมกับกระบวนการเรียนรู้ของคนไทย

มาตรา 68 ให้มีการระดมทุน เพื่อจัดตั้งกองทุนพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาจากเงินอุดหนุนของรัฐ ค่าสัมปทาน และผลกำไรที่ได้จากการดำเนินการด้านสื่อสารมวลชน เทคโนโลยีสารสนเทศ และโทรคมนาคมจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรประชาชน รวมทั้งให้มีการลดอัตราค่าบริการเป็นพิเศษในการใช้เทคโนโลยีดังกล่าวเพื่อพัฒนาสังคม

หลักเกณฑ์และวิธีการจัดสรรเงินกองทุนเพื่อการผลิต การวิจัยและการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 69 รัฐต้องจัดให้มีหน่วยงานกลางทำหน้าที่พิจารณาเสนอ นโยบาย แผน ส่งเสริม และประสานการวิจัย การพัฒนาและการใช้ รวมทั้งการประเมินคุณภาพและ ประสิทธิภาพของการผลิตและการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา

2) กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศระยะ พ.ศ. 2554 - 2563 ของประเทศไทย (IT : 2020) จากนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาประเทศตั้งอยู่บนพื้นฐาน ของการสร้างสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ของประเทศไทยในช่วงเวลา 10 ปี ระหว่าง พ.ศ.2554 - 2563 ทั้งนี้ เพื่อให้เศรษฐกิจมีความเข้มแข็งและยั่งยืน สามารถแข่งขันได้ในเวทีสากล และเพื่อให้ ประชาชนในสังคมมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความเหลื่อมล้ำน้อยที่สุด โดยมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ, 2554 : 4) คือ

2.1) ลงทุนในการเสริมสร้างทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้เป็นพื้นฐาน

2.2) ส่งเสริมให้มีความนวัตกรรมในระบบเศรษฐกิจและสังคม

2.3) ลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศและส่งเสริมอุตสาหกรรม

สรุปเกี่ยวกับความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศได้ว่า เทคโนโลยีช่วย เสริมปัจจัยที่เป็นพื้นฐานในการดำเนินชีวิต และสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้มาตรฐานให้สามารถ ตอบสนองความต้องการของมนุษย์ได้มากขึ้น อีกทั้งยังสามารถพัฒนาด้านการผลิตสินค้า การให้บริการ ที่มีคุณภาพ และช่วยในการลดต้นทุนการผลิต การติดต่อสื่อสารให้ไปอย่างสะดวกและรวดเร็วและ ประหยัดเวลาในการเดินทาง การเชื่อมโยงแหล่งข้อมูลข่าวสารที่มีประสิทธิภาพ

3.5.3 องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ณัฐกร สงคราม (2552 : 46) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นอาจกล่าว ได้ว่า ประกอบขึ้นจากเทคโนโลยีสองสาขาหลัก คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสาร โทคมนาคม สำหรับรายละเอียดพอสังเขปของแต่ละเทคโนโลยีมีดังต่อไปนี้

1) เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์

คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถจดจำข้อมูลต่าง ๆ และปฏิบัติตามคำสั่งที่บอกเพื่อให้คอมพิวเตอร์ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้คอมพิวเตอร์นั้น ประกอบด้วย อุปกรณ์ต่าง ๆ ต่อเชื่อมกันเรียกว่า ฮาร์ดแวร์ (Hardware) และอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์นี้จะต้องทำงานร่วมกับ โปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือเรียกกันว่า ซอฟต์แวร์ (Software) ฮาร์ดแวร์ ประกอบด้วย

1.1) อุปกรณ์รับข้อมูล (Input) เช่น แผงแป้นอักขระ (Keyboard) เมาส์ (Mouse) เครื่องตรวจวาดภาพ (Scanner) จอภาพสัมผัส (Touch Screen) ปากกาแสง (Light Pen) เครื่องอ่านบัตรแถบแม่เหล็ก (Magnetic Strip Reader) และเครื่องอ่านรหัสแท่ง (Bar Code Reader)

1.2) อุปกรณ์ส่งข้อมูล (Output) เช่น จอภาพ เครื่องพิมพ์ และ เทอร์มินัล

1.3) หน่วยประมวลผลกลางจะทำงานร่วมกับหน่วยความจำหลัก ในขณะที่คำนวณหรือประมวล โดยปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยการดึงข้อมูล และคำสั่งที่เก็บไว้ในหน่วยความจำหลักมาประมวลผล

1.4) หน่วยความจำหลัก มีหน้าที่มาจากอุปกรณ์รับข้อมูลเพื่อใช้ในการคำนวณและผลลัพธ์ของการคำนวณก่อนที่จะส่งไปยังอุปกรณ์ส่งข้อมูลรวมทั้งการเก็บคำสั่งขณะกำลังประมวลผล

1.5) หน่วยความจำสำรอง ทำหน้าที่จัดเก็บข้อมูล และโปรแกรมขณะยังไม่ได้ใช้งานเพื่อการใช้ในอนาคต

2) ซอฟต์แวร์ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญและจำเป็นมากในการควบคุมการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

2.1) ซอฟต์แวร์ระบบ มีหน้าที่ควบคุมอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในระบบคอมพิวเตอร์และเป็นตัวกลางระหว่างผู้ใช้กับคอมพิวเตอร์หรือฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ระบบแบ่งเป็น 3 ชนิด คือโปรแกรมระบบปฏิบัติการ โปรแกรมมอรรถประโยชน์และโปรแกรม

2.2) ซอฟต์แวร์ประยุกต์ เป็นโปรแกรมที่เขียนขึ้นเพื่อทำงานเฉพาะด้านตามความต้องการ ซึ่งซอฟต์แวร์ประยุกต์นี้สามารถแบ่งเป็น 3 ชนิด คือ ซอฟต์แวร์ประยุกต์เพื่องานทั่วไปซอฟต์แวร์ประยุกต์เฉพาะงาน และซอฟต์แวร์ประยุกต์อื่น ๆ

สรุปได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ระบบสารสนเทศ ระบบคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม โดยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผล เรียกใช้ส่งผ่านและรับข้อมูล ซึ่งเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ เหล่านี้ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และบริบทของสถานประกอบการ

กรอบมาตรฐานหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) พ.ศ. 2551

กรอบมาตรฐานหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) พ.ศ. 2551 ที่ประกาศโดยกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ 17 กันยายน พ.ศ. 2551 (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551 : 1 - 5) เป็นกรอบมาตรฐานที่ใช้กับหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ทุกประเภทวิชาโดยกำหนดสมรรถนะของผู้เรียนตามกรอบคุณวุฒิการศึกษาวิชาชีพในแต่ละระดับ ซึ่งกำหนดให้มีสมรรถนะที่ได้จากมาตรฐานอาชีพหรือมาตรฐานสมรรถนะในสาขาอาชีพตรงตามความต้องการของสาขาอาชีพสถานประกอบการและชุมชนไว้ในหมวดวิชาต่าง ๆ ตามโครงสร้างของหลักสูตรดังนี้

1. หมวดวิชาพื้นฐานประยุกต์ ประกอบด้วยสมรรถนะทั่วไปเพื่อเป็นพื้นฐานการดำรงชีวิตและสมรรถนะหลักเพื่อเป็นพื้นฐานที่สัมพันธ์กับวิชาชีพในด้านการสื่อสาร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การปรับปรุงการเรียนรู้และการปฏิบัติงานของตนเอง การทำงานร่วมกับผู้อื่นการแก้ปัญหาโดยใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ การวิจัย การประยุกต์ใช้ตัวเลข และการจัดการธุรกิจ โดยมุ่งพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ความเข้าใจในตนเอง ผู้อื่นและสังคม ตระหนักในคุณค่าของศิลปวัฒนธรรม สามารถบูรณาการความรู้ได้อย่างเป็นระบบ และนำไปใช้ในชีวิตและการประกอบอาชีพได้อย่างมีความสุข รวมไม่น้อยกว่า 20 หน่วยกิต

สถานศึกษาอาจจัดวิชาพื้นฐานประยุกต์ในลักษณะจำแนกเป็นรายวิชา หรือลักษณะบูรณาการใดก็ได้ โดยผสมผสานเนื้อหาวิชาที่ครอบคลุมสาระของกลุ่มวิชาภาษาไทย กลุ่มวิชาภาษาต่างประเทศ กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์ กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์ กลุ่มวิชาคณิตศาสตร์ กลุ่มวิชา

มนุษยศาสตร์ กลุ่มวิชาบริหารและจัดการวิชาชีพ และกลุ่มวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสัดส่วนที่เหมาะสมเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ของหมวดวิชาพื้นฐานประยุกต์

2. หมวดวิชาชีพ ประกอบด้วยสมรรถนะวิชาชีพเพื่อมุ่งเน้นพัฒนาผู้เรียนให้สามารถคิดวิเคราะห์ วางแผน จัดการ ประเมินผล ควบคุมและสอนงาน โดยบูรณาการสู่การปฏิบัติจริงรวมทั้งประยุกต์สู่อาชีพ รวมไม่น้อยกว่า 54 หน่วยกิต

2.1 วิชาชีพสาขาวิชา ประกอบด้วยสมรรถนะวิชาชีพแกนที่เป็นสมรรถนะร่วมของทุกสาขางานในสาขาวิชานั้น ๆ ไม่น้อยกว่า 18 หน่วยกิต

2.2 วิชาชีพสาขางาน ประกอบด้วยสมรรถนะวิชาชีพที่เป็นสมรรถนะเฉพาะของสาขางานนั้น ๆ ไม่น้อยกว่า 28 หน่วยกิต

2.3 ฝึกงาน ประกอบด้วยสมรรถนะวิชาชีพที่เกิดจากการฝึกทักษะเพิ่มพูนประสบการณ์งานอาชีพในสถานประกอบการ แหล่งวิทยาการต่าง ๆ ไม่น้อยกว่า 4 หน่วยกิต

2.4 โครงการ ประกอบด้วยสมรรถนะในการทำงานร่วมกับผู้อื่น การแก้ปัญหา การปรับปรุงการเรียนรู้และการปฏิบัติงานของตนเอง โดยใช้ลักษณะของการวิจัย เพื่อบูรณาการสู่การปฏิบัติจริงและประยุกต์สู่อาชีพในสาขาวิชานั้น ๆ จำนวน 4 หน่วยกิต

3. หมวดวิชาเลือกเสรี ประกอบด้วยสมรรถนะซึ่งสนับสนุนวิชาชีพและหรือการศึกษาต่อสามารถเลือกเรียนจากหลักสูตรประเภทวิชาใด ๆ รวมไม่น้อยกว่า 6 หน่วยกิต

4. กิจกรรมเสริมหลักสูตร เป็นส่วนที่ส่งเสริมพัฒนาทักษะวิชาการ ทักษะประสบการณ์ และทักษะชีวิต ผู้เรียนทุกคนต้องเข้าร่วมกิจกรรมอย่างน้อยสัปดาห์ละ 2 ชั่วโมงทุกภาคเรียน ยกเว้นภาคเรียนที่มีการฝึกงาน กิจกรรมเสริมหลักสูตรนี้ไม่นับเป็นหน่วยกิต

เงื่อนไขการจัดการเรียนรู้ มีดังนี้

1. สถานศึกษาสามารถจัดการเรียนการสอนตามความถนัด ความสนใจ และศักยภาพของผู้เรียน เพื่อให้สามารถผลิตผู้เรียนในลักษณะที่ 1 เป็นผู้ปฏิบัติการที่มีความชำนาญ ลักษณะที่ 2 เป็นผู้ปฏิบัติการที่มีความชำนาญ สามารถแก้ปัญหาได้ และหรือลักษณะที่ 3 เป็นผู้ปฏิบัติการที่มีความชำนาญ สามารถแก้ปัญหา และประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ โดยใช้กระบวนการวิจัย ทั้งนี้ ผู้สำเร็จการศึกษาต้องมีสมรรถนะตรงตามมาตรฐานวิชาชีพที่กำหนด

2. สถานศึกษาต้องจัดเตรียมความพร้อมในด้านอาคารสถานที่ ครุภัณฑ์ และบุคลากรทางการศึกษาให้เหมาะสมสอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอนแต่ละลักษณะของการผลิตผู้เรียน

3. การจัดอัตราส่วนของเวลาการเรียนรู้ภาคทฤษฎีต่อภาคปฏิบัติในหมวดวิชาชีพ ประมาณ 40 ต่อ 60

4. สถานศึกษาสามารถพัฒนาวิชาชีพสาขางานได้ตามความต้องการของท้องถิ่น

5. สถานศึกษาสามารถจัดการเรียนการสอนได้ทั้งแบบในระบบ นอกระบบและทวิภาคี โดยการจัดแบบปกติ สะสมหน่วยกิต เทียบโอนผลการเรียน และเทียบโอนความรู้และประสบการณ์ โดยกำหนดวิธีการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณลักษณะทั้งด้านสมรรถนะทั่วไปสมรรถนะหลักสมรรถนะวิชาชีพ เจตคติและกิจนิสัยที่พึงประสงค์ ให้ตรงตามศักยภาพของผู้เรียนและระดับของคุณวุฒิการศึกษาวิชาชีพของแต่ละประเภทวิชา

6. สถานศึกษาควรจัดให้มีการเรียนการสอนแบบบูรณาการในแต่ละภาคเรียนเพื่อให้ผู้เรียนมีสมรรถนะหลักในการทำงานร่วมกับผู้อื่น การแก้ปัญหา การปรับปรุงการเรียนรู้และการปฏิบัติงาน

ของตนเอง และสมรรถนะวิชาชีพเพื่อบูรณาการสู่การปฏิบัติจริงและประยุกต์สู่อาชีพโดยจัดทำเป็นโครงการหรือโครงการงานหรือชิ้นงาน อย่างน้อยภาคเรียนละ 1 โครงการหรืองานหรือชิ้นงาน

7. สถานศึกษาต้องจัดให้มีการฝึกงานในสถานประกอบการหรือแหล่งวิทยาการที่สอดคล้องกับสาขาวิชาที่เรียน นอกจากนี้สถานศึกษาอาจนำรายวิชาในหมวดวิชาชีพไปจัดการเรียนการสอน/จัดการฝึกในสถานประกอบการ โดยอยู่ในดุลยพินิจของสถานศึกษาและสถานประกอบการ

8. สถานศึกษาต้องจัดให้ผู้เรียนจัดทำโครงการที่สอดคล้องกับสาขาวิชาที่เรียนนำสู่การปฏิบัติในอาชีพได้อย่างเป็นรูปธรรมตามโครงสร้างหลักสูตร โดยปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบตามลักษณะการวิจัย

9. สถานศึกษาต้องจัดให้มีการกิจกรรมเสริมหลักสูตร เพื่อปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม ระเบียบของตนเอง การนันทนาการและการส่งเสริมการทำงาน โดยใช้กระบวนการกลุ่มในการทำประโยชน์ต่อชุมชน ทำนุบำรุงขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามทุกภาคเรียน

10. สถานศึกษาต้องจัดให้มีการประเมินมาตรฐานวิชาชีพในแต่ละสาขาวิชาเพื่อเป็นการประกันคุณภาพผู้เรียนสรุปได้ว่า กรอบมาตรฐานดังกล่าวกำหนดให้หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ทุกประเภทวิชา นำสมรรถนะที่ได้จากมาตรฐานอาชีพหรือมาตรฐานสมรรถนะในสาขาอาชีพมากำหนดสมรรถนะเพื่อการพัฒนาผู้เรียนในหมวดวิชาต่าง ๆ ตามโครงสร้างของหลักสูตร

แนวปฏิบัติเกี่ยวกับหลักสูตรอาชีวศึกษา พ.ศ. 2553

จากกรอบมาตรฐานหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) พ.ศ. 2551 สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ได้จัดทำคู่มือแนวปฏิบัติเกี่ยวกับหลักสูตรอาชีวศึกษา หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พ.ศ. 2553 ขึ้น เพื่อให้สถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรจากหลักสูตรแบบเดิมที่เน้นเนื้อหาเป็นหลักสูตรแบบฐานสมรรถนะ (Competency Based Curriculum) ให้เป็นไปตามกรอบมาตรฐานหลักสูตรสอดคล้องกับมาตรฐานอาชีพหรือมาตรฐานสมรรถนะของแต่ละสาขาอาชีพรวมทั้งความต้องการของท้องถิ่น ตลาดแรงงาน และความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในยุคโลกาภิวัตน์ โดยการนำสมรรถนะที่ผู้ประกอบการอาชีพปฏิบัติจริงในงานอาชีพจากมาตรฐานอาชีพหรือมาตรฐานสมรรถนะมาพัฒนาเป็นหลักสูตร เพื่อให้ผู้เรียนมีสมรรถนะวิชาชีพที่ตรงกับสมรรถนะอาชีพ นอกจากนั้นให้เพิ่มสมรรถนะทั่วไปเพื่อเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตและสมรรถนะหลักเพื่อเป็นพื้นฐานที่สัมพันธ์กับวิชาชีพ พร้อมทั้งจะประกอบอาชีพได้ทันทีเมื่อจบการศึกษา ซึ่งเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของประเทศให้มีคุณภาพสูงขึ้น และได้จัดทำเป็นกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอาชีวศึกษาแห่งชาติของประเทศไทย (Thai Qualifications Framework for Technical Vocational Education and Training ; TQF : TVET) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการนำนโยบายการจัดการอาชีวศึกษาและฝึกอบรมวิชาชีพไปสู่การปฏิบัติในสถาบันการอาชีวศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยกำหนดคุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษาในทุกระดับคุณวุฒิ ประเภทวิชาและสาขาวิชาต่าง ๆ ให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาวิชาชีพ และต้องครอบคลุมอย่างน้อย 3 ด้าน (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, 2553 : 25 - 26) คือ

1. ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ได้แก่ คุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ พฤติกรรมลักษณะนิสัยและทักษะทางปัญญา

2. ด้านสมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไป ได้แก่ ความรู้และทักษะการสื่อสารการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาการเรียนรู้และการปฏิบัติงานของตนเอง การทำงานร่วมกับผู้อื่น การแก้ปัญหา การวิจัย การประยุกต์ใช้ตัวเลข และการจัดการและพัฒนางาน

3. ด้านสมรรถนะวิชาชีพ ได้แก่ สมรรถนะที่ประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะในสาขาวิชาชีพ ตามกรอบคุณวุฒิการศึกษาวิชาชีพระดับสาขาสรุปได้ว่า คู่มือนี้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จากหลักสูตรแบบเดิมที่เน้นเนื้อหาให้เป็นหลักสูตรแบบฐานสมรรถนะ เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้เป็นผู้สำเร็จการศึกษาที่มีสมรรถนะตามกรอบมาตรฐานของหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) พ.ศ. 2551

บริบทของสถานประกอบการ

ความหมายของสถานประกอบการ

สถานประกอบการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Establishment ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (2556 : 1116) หมายถึง สถานที่ซึ่งผู้ประกอบการใช้ประกอบกิจการเป็นประจำและหมายความรวมถึงสถานที่ซึ่งใช้เป็นที่ผลิตหรือเก็บสินค้าเป็นประจำด้วย ซึ่งมีนักวิชาการและหน่วยงานต่าง ๆ ได้ให้ความหมายของสถานประกอบการ ดังต่อไปนี้

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (2552 : 31) กล่าวว่า สถานประกอบการ หมายถึง สถานที่หรือบางส่วนของสถานที่ที่มีตั้งที่แน่นอนและมีการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ไม่ว่ากิจกรรมนั้นจะดำเนินงานโดยบุคคลที่เป็นเจ้าของหรือควบคุมกิจการโดยนิติบุคคลสำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้จัดทำสำมะโนอุตสาหกรรมขึ้นเป็นครั้งแรกในปี 2007 และครั้งที่ 2 ในปี 2540

พระราชบัญญัติการอาชีวศึกษา พ.ศ. 2551 (2551 : 3) ให้ความหมายของสถานประกอบการ ไว้ว่า สถานประกอบการ หมายความว่า สถานประกอบการที่ร่วมมือกับสถานศึกษาอาชีวศึกษาหรือสถาบันการอาชีวศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาเพื่อจัดการอาชีวศึกษาและการฝึกอบรมวิชาชีพ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการการอาชีวศึกษากำหนด

เนาวรัตน์ บุญมา (2550) กล่าวถึง สถานประกอบการ หมายถึง สถานที่ที่ประกอบกิจการ กิจการ กิจการ ทั้งในภาคธุรกิจที่มุ่งหวังผลกำไรและภาครัฐที่มุ่งหวังการให้บริการสาธารณะ

สรุปได้ว่า สถานประกอบการ คือ สถานที่ที่ประกอบกิจการ กิจการ ทั้งในภาคธุรกิจที่มุ่งหวังผลกำไรและภาครัฐที่มุ่งหวังการให้บริการสาธารณะหน่วยงาน ทั้งองค์กรภาครัฐหรือเอกชน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ได้ลงนามความร่วมมือในการจัดการเรียนการสอนระหว่างสถานประกอบการกับสถานศึกษาในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ขนาดของสถานประกอบการ ซึ่งมีนักวิชาการและหน่วยงานต่าง ๆ ได้กล่าวถึงขนาดของสถานประกอบการ ดังต่อไปนี้

กระทรวงอุตสาหกรรม (2553 : 3) อุตสาหกรรมขนาดใหญ่ เป็นอุตสาหกรรมที่มีคนงานมากกว่า 200 คนขึ้นไป เงินทุน ในการดำเนินการมากกว่า 200 ล้านบาท อุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ได้แก่ อุตสาหกรรมผลิตแบตเตอรี่ อุตสาหกรรมถลุงเหล็ก เป็นต้น อุตสาหกรรมขนาดใหญ่มีระบบการจัดการที่ดี ใช้คนที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถเฉพาะด้าน หลายสาขา เช่น วิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในการดำเนินงานผลิตมีกรรมวิธีที่ยุ่งยาก ใช้เครื่องจักร คนงาน เงินทุนจำนวนมากขึ้น มีกระบวนการผลิตที่ทันสมัยและผลิตสินค้าได้ที่ละมากๆ มีการว่าจ้างบุคคลระดับผู้บริหารที่มีความสามารถ

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (2552 : 32) กล่าวถึงการจัดขนาดของสถานประกอบการว่ามีขนาดเล็ก (ย่อม) ขนาดกลาง หรือขนาดใหญ่ ให้พิจารณาดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.2 การจัดขนาดของสถานประกอบการ

ประเภทกิจการ	มูลค่าขนาดสินทรัพย์ (ไม่รวมค่าที่ดิน)		
	ขนาดใหญ่	ขนาดกลาง	ขนาดย่อม
1. กิจการการผลิต	มากกว่า 20 ล้านบาท การจ้างงานเกินกว่า 200 คน	มากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 200 ล้านบาท การจ้างงานเกินกว่า 50 คน แต่ไม่เกิน 200 คน	ไม่เกิน 50 ล้านบาท การจ้างงานไม่เกิน 50 คน
2. กิจการให้บริการ	มากกว่า 200 ล้านบาท การจ้างงานเกินกว่า 200 คน	มากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 200 ล้านบาท การจ้างงานเกินกว่า 50 คน แต่ไม่เกิน 200 คน	ไม่เกิน 50 ล้านบาท การจ้างงานไม่เกิน 50 คน
3. กิจการค้าส่ง	มากกว่า 100 ล้านบาท การจ้างงานเกินกว่า 50 คน	มากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท การจ้างงานเกินกว่า 25 คน แต่ไม่เกิน 50 คน	ไม่เกิน 50 ล้านบาท การจ้างงานไม่เกิน 25 คน
4. กิจการค้าปลีก	มากกว่า 60 ล้านบาท การจ้างงานเกินกว่า 30 คน	มากกว่า 30 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 60 ล้านบาท การจ้างงานเกินกว่า 15 คน แต่ไม่เกิน 30 คน	ไม่เกิน 30 ล้านบาท การจ้างงานไม่เกิน 15 คน

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, 2552 : 28

สถานประกอบการที่แบ่งตามประเภทของธุรกิจ

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (2552 : 32) ได้แบ่งประเภทของธุรกิจออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. แบ่งตามลักษณะการดำเนินงานหรือกิจกรรม แบ่งได้ 3 ลักษณะ คือ
 - 1.1 ธุรกิจบริการ (Service Firm) ในธุรกิจประเภทนี้ผลผลิตที่เกิดขึ้น คือ การให้บริการ เช่น ร้านซักรีด สถานรักษาพยาบาล ร้านตัดผม และธนาคาร เป็นต้น
 - 1.2 ธุรกิจพาณิชย์กรรม (Merchandising Firm) เป็นกิจการที่ไม่ได้เป็นผู้ผลิตสินค้าเอง แต่จะซื้อสินค้ามาเพื่อที่จะสามารถขายไปได้ทันที เช่น ร้านขายของชำ ห้างสรรพสินค้า
 - 1.3 ธุรกิจอุตสาหกรรม (Manufacturing Firms) เป็นการผลิตสินค้าสำเร็จรูป เปลี่ยนสภาพของวัตถุดิบและชิ้นส่วนต่าง ๆ ให้เป็นสินค้าสำเร็จรูป เช่น บริษัทผลิตผลไม้กระป๋อง บริษัทผลิตรถยนต์ เป็นต้น
2. แบ่งตามรูปแบบของการประกอบการตามกฎหมาย ซึ่งสามารถแบ่งตามได้ 3 ประเภท คือ
 - 2.1 กิจการเจ้าของคนเดียว (Individual Propship) เป็นกิจการขนาดเล็กให้เงินทุนไม่มากนัก เจ้าของกิจการเป็นผู้บริหารเอง เช่น ร้านรายย่อย ลักษณะธุรกิจประเภทนี้ก็คือ เจ้าของกิจการต้องรับผิดชอบในหนี้สินของธุรกิจ โดยไม่จำกัดจำนวน เมื่อธุรกิจต้องการเพิ่มทุนเพื่อขยายกิจการก็อาจทำได้ลำบากเป็นข้อเสียของธุรกิจประเภทนี้

2.2 ห้างหุ้นส่วนจำกัด (Partnership) เป็นธุรกิจซึ่งมีบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปร่วมกันเป็นเจ้าของโดยมีสัญญาเข้ากันเป็นหุ้นส่วน กำหนดเงื่อนไขต่าง ๆ ในการบริหารงานและแบ่งปันผลกำไรร่วมกัน ผู้เป็นส่วนหนึ่งคนใดจะได้รับมอบหมายให้เป็นผู้บริหารห้างหุ้นส่วน สามารถแบ่งได้เป็นห้างหุ้นส่วนสามัญและห้างหุ้นส่วนจำกัด

2.2.1 ห้างหุ้นส่วนสามัญ คือ ห้างหุ้นส่วนซึ่งผู้เป็นหุ้นส่วนทุกคนต้องมีส่วนรับผิดชอบในหนี้สินของห้างหุ้นส่วนโดยไม่จำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญจะนำไปจดทะเบียนหรือไม่ก็ได้

2.2.2 ห้างหุ้นส่วนจำกัด คือ ห้างหุ้นส่วนประเภท ซึ่งผู้เป็นหุ้นส่วนอย่างน้อย 1 คน ต้องรับผิดชอบในหนี้สินของห้างหุ้นส่วนโดยไม่จำกัดจำนวน ห้างหุ้นส่วนจำกัดต้องลงทะเบียนเป็นนิติบุคคลในการเสียภาษีเงินได้ ห้างหุ้นส่วนที่เป็นนิติบุคคลเสียภาษีเงินได้เช่นเดียวกับบริษัทจำกัด ส่วนห้างหุ้นส่วนสามัญที่มีได้จดทะเบียนเสียภาษีเงินได้เหมือนบุคคลธรรมดา

2.2.3 บริษัทจำกัด (Limited Company) เป็นกิจการที่ต้องขึ้นด้วยการแบ่งเงินทุนเป็นหุ้นมีมูลค่าหุ้นละเท่า ๆ กัน ผู้ถือหุ้นรับผิดชอบจำกัดเพียงไม่เกินจำนวนเงินที่คนยังส่งใช้ไม่ครบมูลค่าของหุ้นที่ตนถือ คุณสมบัติของผู้ถือหุ้นไม่มีความสำคัญ เมื่อผู้ถือหุ้นคนหนึ่งคนใดตายหุ้นที่ถืออยู่ก็สามารถจำหน่ายให้ผู้ลงทุนอื่น ๆ ไปได้โดยไม่ต้องเลิกบริษัท

การดำเนินการใด ๆ ตามกฎหมายสามารถทำในนามบริษัทเพราะถือเป็นนิติบุคคลแยกต่างหากเจ้าของ ผู้เป็นเจ้าของเรียกว่า ผู้ถือหุ้น ไม่มีสิทธิโดยตรงในการดำเนินงานของบริษัท แต่มีสิทธิออกเสียงเลือกคณะกรรมการบริหารงาน และมีสิทธิในการมีส่วนร่วมในผลกำไรของบริษัทที่มีรูปของเงินปันผล (Dividends) การดำเนินงานของบริษัทเป็นอย่างต่อเนื่อง ทำให้เพิ่มทุนสามารถทำได้ง่าย ลักษณะของกิจการประเภทนี้จึงเป็นกิจการค้าขนาดใหญ่

บริษัทจำกัดมี 2 ประเภท คือ บริษัทเอกชนจำกัด และบริษัทมหาชนจำกัด บริษัทเอกชนจำกัด หมายถึง บริษัทที่จัดตั้งขึ้นตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ซึ่งได้บัญญัติไว้ในมาตรา 1095 อันว่าบริษัทจำกัด คือบริษัทประเภทนี้ซึ่งจัดตั้งขึ้นด้วยการแบ่งทุนเป็นหุ้นมีมูลค่าเท่า ๆ กัน โดยมีผู้ถือหุ้นไม่ถึงหนึ่งร้อยคนรวมทั้งนิติบุคคล (ถ้ามี) ผู้ถือหุ้นดังกล่าวต่างรับผิดชอบจำกัดเองไม่เกินจำนวนเงินที่ตนยังส่งให้ไม่ครบมูลค่าของหุ้นที่ตนถือ

บริษัทมหาชนจำกัด หมายถึง บริษัทที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ บริษัทมหาชน จำกัด พุทธศักราช 2535 ซึ่งได้บัญญัติไว้ในมาตรา 15 บริษัท มหาชนจำกัด คือ บริษัทประเภทซึ่งตั้งขึ้นด้วยความประสงค์ที่เสนอขายหุ้นต่อประชาชน โดยผู้ถือหุ้นมีความรับผิดชอบจำกัดไม่เกินจำนวนเงินค่าหุ้นที่ต้องชำระ และบริษัทดังกล่าวได้ระบุมูลค่าของหุ้นนั้นไว้ในหนังสือบริคณห์สนธิ

ความเกี่ยวข้องกับคณะกรรมการการส่งเสริมการลงทุน

กระทรวงอุตสาหกรรม (2553 : 24) คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จัดประเภท ขนาดที่ตั้งของสถานประกอบการและเงื่อนไขของกิจการที่ให้การส่งเสริมการลงทุนโดยที่เป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับประเภทกิจการที่ให้การส่งเสริมใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันให้มีการกำหนดเงื่อนไขสำหรับโครงการที่ได้รับการลงทุนตามที่กำหนดใน แต่ละประเภทกิจการนั้น คณะกรรมการได้แบ่งเขตการลงทุนออกเป็น 3 เขต ตามปัจจัยทางเศรษฐกิจ โดยใช้รายได้และสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน ดังนี้

เขตส่งเสริมการลงทุน (The Board of Investment of Thailand : BOI)

เขต 1 ประกอบด้วย 6 จังหวัดในส่วนกลาง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร นครปฐม นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ และสมุทรสาคร

เขต 2 ประกอบด้วย 12 จังหวัด ได้แก่ กาญจนบุรี ฉะเชิงเทรา ชลบุรี นครนายก พระนครศรีอยุธยา ภูเก็ต ระยองราชบุรี สมุทรสงคราม สระบุรี สุพรรณบุรี และอ่างทอง

เขต 3 ประกอบด้วย 58 จังหวัด แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 36 จังหวัด และ 22 จังหวัด รายได้ต่ำ ดังนี้ 36 จังหวัด ได้แก่ กระบี่ กำแพงเพชร ขอนแก่น จันทบุรี ชัยนาท ชุมพร เชียงราย เชียงใหม่ ตรัง ตราด ตาก นครราชสีมา นครศรีธรรมราช นครสวรรค์ ประจวบคีรีขันธ์ ปราจีนบุรี พังงา พัทลุง พิจิตร พิษณุโลก เพชรบุรี เพชรบูรณ์ มุกดาหาร แม่ฮ่องสอน ระนอง ลพบุรี ลำปาง ลำพูน เลย สงขลา สระแก้ว สิงห์บุรี สุโขทัย สุราษฎร์ธานี อุตรดิตถ์ อุทัยธานี 22 จังหวัด ได้แก่ กาฬสินธุ์ นครพนม นราธิวาส น่าน บุรีรัมย์ ปัตตานี พะเยาแพร่ มหาสารคาม ยโสธร ร้อยเอ็ด ยะลา ศรีสะเกษ สกลนคร สตูล สุรินทร์ หนองบัวลำภู ชัยภูมิ หนองคาย อุบลราชธานี และอำนาจเจริญ ให้ท้องถิ่นทุกจังหวัดในเขต 3 เป็นเขตส่งเสริมการลงทุน

สถานประกอบการประเภทอุตสาหกรรม

กระทรวงอุตสาหกรรม (2553 : 29) มีนโยบายเน้นการพัฒนาเพื่อก้าวไปสู่ประเทศ อุตสาหกรรมใหม่ จึงก่อให้เกิดโรงงานอุตสาหกรรมหลายประเภท กระจายสู่ภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศ มีการผลิตหรือการแปรรูปของวัสดุสิ่งของ ให้เป็นผลิตภัณฑ์เพื่อการค้าซึ่งพอสรุปประเภทอุตสาหกรรมตามขั้นตอนการผลิตให้เป็นผลิตภัณฑ์ได้ดังนี้

1. ประเภทอุตสาหกรรมที่แบ่งตามลักษณะของผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปแบ่งเป็น 3 ประเภท

1.1 อุตสาหกรรมหนัก (Heavy Industry) เป็นอุตสาหกรรมที่ต้องใช้เครื่องจักรกล แรงงานและเงินจำนวนมากใช้เทคโนโลยีระดับสูง ผลิตภัณฑ์มีน้ำหนักมาก ปกติมักใช้โลหะที่มีน้ำหนักมาก เช่น เหล็ก ทองแดง เป็นวัตถุดิบ เช่น เหล็กกล้า การทำเหล็กเส้น เหล็กแผ่น การทำสายไฟฟ้า การต่อเรือ การสร้างรถไฟ ภาพยนตร์ เครื่องจักรกล การสร้างอาวุธยุทโธปกรณ์ อุตสาหกรรมเคมี

1.2 อุตสาหกรรมเบา (Light Industry) อุตสาหกรรมที่ดำเนินการเอาวัตถุดิบอันเป็นผลจากอุตสาหกรรมหนักมาประดิษฐ์เป็นผลิตภัณฑ์ หรือผลิตสิ่งของเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีน้ำหนักเบา เป็นอุตสาหกรรมที่ไม่ต้องใช้ทุนมากนัก เช่น การทอผ้า การทำอาหารกระป๋อง การทำยาและการทำเครื่องเวชภัณฑ์ การทำอลูมิเนียม การผลิตเครื่องวิทยุ เครื่องโทรทัศน์ การผลิตเครื่องเด็กเล่น สิ่งทอ และการผลิตแป้งชนิดต่างๆ

1.3 อุตสาหกรรมในครอบครัว (Home or Cottage Industry) เป็นกิจการที่ทำกันขึ้นภายในครอบครัวหรือภายในครัวเรือน มักจะเป็นประเภทหัตถกรรม ถ้าจะมีการใช้เครื่องจักรบ้างก็ขนาดเล็ก ผลิตใช้เองในครอบครัว ในเครือข่ายเพื่อการพัฒนาไปสู่ประเทศอุตสาหกรรม และเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ ซึ่งสรุปการแบ่งประเภทของอุตสาหกรรมตามขั้นตอนการผลิตได้ 3 ประเภท คือ 1) อุตสาหกรรมที่แบ่งตามวัสดุที่นำมาใช้ผลิต 2) อุตสาหกรรมแบ่งตามกรรมวิธีหรือกระบวนการผลิต และ 3) อุตสาหกรรมที่แบ่งตามลักษณะของผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

กฤษณะ จันเพชร (2552) ได้ศึกษา เรื่องคุณลักษณะที่ต้องการของผู้ประกอบการเกี่ยวกับ ผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาเทคนิคการผลิต ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่ต้องการของผู้ประกอบการเกี่ยวกับ ผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาเทคนิคการผลิต ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะตามความเห็นของผู้ประกอบการ จำแนกตามตำแหน่ง วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการ ในอุตสาหกรรมบางปะอิน นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า (ไฮเทค) นิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร เขต ประกอบการอุตสาหกรรมสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จำนวน 196 คน ผลการวิจัยพบว่าผู้ประกอบการ ในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความต้องการคุณลักษณะ ที่ต้องการของผู้ประกอบการ เกี่ยวกับผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาเทคนิคการผลิตโดยภาพ รวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากคะแนนจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความมีวินัยในตนเอง ด้าน ความรับผิดชอบ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความผูกพัน ด้านความรู้ และด้านทักษะ เมื่อเปรียบเทียบ คุณลักษณะที่ต้องการของผู้ประกอบการในภาพรวมและรายได้ไม่แตกต่างกัน

จันทิมา ไหญ่ยิ่ง (2552) ได้ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา สาขาวิชา นาฏศิลป์ไทย คณะศิลปศึกษา วิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี โดยวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและ เปรียบเทียบคุณลักษณะบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา สาขาวิชานาฏศิลป์ไทย คณะศิลปศึกษา วิทยาลัย ราชภัฏสุราษฎร์ธานี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิต จำนวน 90 คน ผู้ร่วมงานของบัณฑิต จำนวน 270 คน นอกจากนี้ยังสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา จำนวน 6 คน ผู้ร่วมงานของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา จำนวน 6 คน และบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา จำนวน 6 คน รวม 18 คน ผลการวิจัย คุณลักษณะของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา สาขาวิชานาฏศิลป์ไทย คณะศิลปศึกษา วิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านคุณธรรมจริยธรรม และด้านเจตคติ พบว่า มีคุณลักษณะอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะ บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา สาขาวิชานาฏศิลป์ไทย คณะศิลปศึกษา วิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ จำแนกตามอาชีพของบัณฑิตที่ต่างกัน พบว่า มีคุณลักษณะตามความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา ไม่แตกต่างกัน

อเนก เทียนบูชา (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะหลักเพื่อเตรียมคนเข้าสู่งาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ การพัฒนาสมรรถนะหลักการทำงาน กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิต จำนวน 60 คน ผู้ร่วมงานของบัณฑิต จำนวน 210 คน ผลการวิจัย พบว่า สามารถกำหนดสมรรถนะ โดยภาพรวม คือ การดำรงชีวิตประกอบด้วยการพัฒนาอาชีพ สัญลักษณ์ในชีวิต สุขวิถีและชีวิต พอเพียง สมรรถนะหลักเพื่อการทำงานประกอบด้วย การแก้ปัญหา การมีวินัยในตนเอง การทำงาน ร่วมกับผู้อื่น และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและสมรรถนะพื้นฐานประกอบด้วย การสื่อสาร การประยุกต์ใช้ตัวเลขและเทคโนโลยีสารสนเทศ สมรรถนะที่สถานประกอบการให้ความสำคัญที่สุด คือสมรรถนะหลักด้านการสื่อสารโดยเฉพาะสมรรถนะด้านการพูด สมรรถนะหลักของบุคลากร ในสถานประกอบการมีระดับต่ำสุดคือสมรรถนะด้านการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ

พัฒนา ธนกฤตพุมิเมธ (2553) ได้ศึกษาเรื่องคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ตามความต้องการของหัวหน้างานในสถานประกอบการนิคม อุตสาหกรรมจังหวัดสมุทรสาคร โดยวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จ

การศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ตามความต้องการของหัวหน้างานในสถานประกอบการ นิคมอุตสาหกรรมจังหวัดสมุทรสาคร 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน และด้าน เจตคติ และเพื่อเปรียบเทียบความต้องการของหัวหน้างาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ หัวหน้างานในฝ่ายต่าง ๆ ของสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 350 คน ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง ด้านความรู้ ด้านทักษะในการปฏิบัติงานและด้านเจตคติไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบ คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษา ตามความคิดเห็นของหัวหน้างานในสถานประกอบการ ไม่แตกต่าง

ภูซงค์ จันทรจิระ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ศึกษาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดลพบุรี ตามความคิดเห็นของสถานประกอบการ โดยวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดลพบุรี ตามความคิดเห็นของสถานประกอบการและเพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะ อันพึงประสงค์ตามความคิดเห็นของสถานประกอบการ โดยจำแนกตามตำแหน่ง อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ขนาดสถานประกอบการ ลักษณะการดำเนินงานกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าของสถานประกอบการ หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ของสถานประกอบการที่เข้าร่วมโครงการ กับทางอาชีวศึกษาจังหวัดลพบุรี จำนวนทั้งสิ้น 340 คน ผลการวิจัยพบว่า สถานประกอบการมีระดับ ความคิดเห็นต่อคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ สังกัด อาชีวศึกษาจังหวัดลพบุรี โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ความสามารถทาง วิชาการ ด้านทักษะในการประกอบอาชีพ ด้านความสามารถในการตัดสินใจ และด้านบุคลิกภาพ เมื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษา ตามความคิดเห็นของสถาน ประกอบการที่แตกต่างกัน พบว่ามีความแตกต่างกัน

อภิรัตน์ โสพฤกษ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องศึกษาคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ของสาขาวิชา การบริหารธุรกิจคหกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนบุรี ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติเพื่อประมวลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะ ของบัณฑิตที่พึงประสงค์ในทัศนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตร คหกรรมศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจคหกรรมศาสตร์ โดยวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ และ ในทัศนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการจัดการเรียนการสอน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักศึกษาระดับชั้นปีที่ 4 และบัณฑิต 33 คน สถานประกอบการที่รับบัณฑิตเข้าทำงาน จำนวน 20 คน ผู้ปกครองของบัณฑิต 33 คน อาจารย์ผู้สอน 6 คน ผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ใน 6 ด้าน คือ ด้าน คุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ ด้านเชาว์ปัญญา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านวิเคราะห์และสื่อสาร และด้านทักษะพิสัย อยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะ ของบัณฑิตที่พึงประสงค์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ใน 6 ด้าน คือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ ด้านเชาว์ปัญญา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านวิเคราะห์และสื่อสาร และด้านทักษะพิสัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

หทัยรัตน์ บัณฑิตยารักษ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะในการทำงานของนักศึกษา สหกิจศึกษา สาขาวิชาเทคโนโลยีโลจิสติกส์และการจัดการระบบขนส่ง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ตามความคิดเห็นของสถานประกอบการ โดยวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะในการทำงานของนักศึกษาสหกิจศึกษา กลุ่มตัวอย่าง คือ สถานประกอบการที่รับนักศึกษาสหกิจศึกษา สาขาวิชาเทคโนโลยีโลจิสติกส์และการจัดการระบบขนส่งเข้าปฏิบัติงาน จำนวน 65 แห่ง ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะที่เป็นจริงของนักศึกษาสหกิจศึกษา สาขาวิชาเทคโนโลยีโลจิสติกส์และการจัดการระบบขนส่งสมรรถนะที่เป็นจริงของนักศึกษาสหกิจศึกษาคือ สมรรถนะด้านคุณลักษณะสมรรถนะด้านความรู้ สมรรถนะด้านการเป็นผู้นำ สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม สมรรถนะด้านการวางแผนการทำงาน สมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและสมรรถนะด้านทักษะ อยู่ในระดับมาก

กฤตพร ชูเส็ง และคณะ (2554) ได้ศึกษาเรื่องคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติของสาขาวิชาออกแบบแฟชั่นผ้าและเครื่องแต่งกาย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติและตามทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการจัดการเรียนการสอน กลุ่มตัวอย่าง นักศึกษาชั้นปีที่ 4 และบัณฑิตผู้สำเร็จการศึกษา สถานประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิต ผู้ปกครอง และอาจารย์ผู้สอน ผลการวิจัย พบว่า คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติของสาขาวิชาออกแบบแฟชั่นผ้าและเครื่องแต่งกาย คณะเทคโนโลยี วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร นักศึกษาและบัณฑิตให้ความสำคัญกับคุณลักษณะ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และด้านทักษะพิสัย ในระดับมาก สถานประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิตให้ความสำคัญกับคุณลักษณะ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะเชาว์ ในระดับมาก ผู้ปกครองให้ความสำคัญกับคุณลักษณะด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ทักษะเชาว์ปัญญา และด้านความรู้ ในระดับมาก อาจารย์ผู้สอน/ผู้บริหารให้ความสำคัญกับคุณลักษณะด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบด้านทักษะพิสัย และด้านคุณธรรม จริยธรรม ในระดับมาก

รัตติกาล ละเต็บชั้น (2554) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะการจัดการของบัณฑิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตภายใต้กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ โดยวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารอบแนวคิดที่จะสามารถไปนำประยุกต์ใช้ในการประเมินสมรรถนะการจัดการของบัณฑิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มตัวอย่างได้แก่สถานประกอบการที่รับบัณฑิตเข้าทำงานจำนวน 24 คน ผู้ปกครองของบัณฑิต 30 คน อาจารย์ผู้สอน 4 คน ผลการศึกษาพบว่าสมรรถนะการจัดการของบัณฑิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ประกอบไปด้วยสมรรถนะในการควบคุมตนเองสมรรถนะในการเรียนรู้ สมรรถนะเชิงกลยุทธ์ สมรรถนะในการคิดการวางแผนและการจัดการสมรรถนะในการขับเคลื่อนนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลง สมรรถนะทางด้านทีมงาน สมรรถนะในการจัดการตนเอง สมรรถนะด้านการวิเคราะห์และการใช้เทคโนโลยี สมรรถนะในการสื่อสาร และสมรรถนะในการรับรู้ เรื่องระหว่างประเทศ

เบญจพันธ์ มีเงิน (2556) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์สายงานอุตสาหกรรมบริการวิทยาลัยดุสิตธานี โดยวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์สายงานอุตสาหกรรมบริการวิทยาลัยดุสิตธานี และปัจจัยคุณลักษณะของบัณฑิต

ที่พึงประสงค์สายงานอุตสาหกรรมบริการวิทยาลัยดุสิตที่มีอิทธิพลต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่าง คือ ส่วนได้ส่วนเสีย ทั้ง 3 กลุ่ม คือ ผู้ใช้บัณฑิตสายงานอุตสาหกรรมบริการ ผู้ปกครองนักศึกษาคณะอุตสาหกรรมบริการวิทยาลัยดุสิตธานีและ นักศึกษาคณะอุตสาหกรรมบริการวิทยาลัย จำนวน 373 ตัวอย่าง ผลการวิจัย พบว่าคุณลักษณะของบัณฑิตคณะอุตสาหกรรมบริการวิทยาลัยดุสิตธานีที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย การมีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ การมีความรู้ความสามารถทางวิชาการ/วิชาชีพ การเป็นผู้นำ การมีเชาว์ปัญญาที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน และการสื่อสาร การแสดงออก การวิเคราะห์ และเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก

สรุปงานวิจัยในประเทศ จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษา ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องภายในประเทศ พบว่า มีการศึกษาคูณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษาแยกเป็นระดับ ได้ 3 ระดับ คือ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) และระดับปริญญาตรี และสามารถแยกประเด็นที่ศึกษา 3 ประเด็นคือ การศึกษาคูณลักษณะที่ต้องการของผู้ประกอบการเกี่ยวกับผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตร การศึกษาคูณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ และการศึกษาสมรรถนะในการทำงานของนักศึกษา วัตถุประสงค์สามารถแยกได้ 2 ประเด็นคือ เพื่อศึกษาคูณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษาหรือบัณฑิต และเพื่อเปรียบเทียบตัวแปรต้น ตามบริบทของสถานประกอบการ โดยจำแนกตามตำแหน่ง อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ขนาดสถานประกอบการ ผลการวิจัยโดยภาพรวม พบว่า สถานประกอบการที่ลักษณะเหมือนกัน ถึงแม้ว่าขนาดของสถานประกอบการต่างกัน มีความต้องการต่อคุณลักษณะหรือสมรรถนะของผู้สำเร็จการศึกษาไม่ต่างกัน

งานวิจัยต่างประเทศ

Stogdill (1974 : 145) ได้สรุปผลงานวิจัยต่าง ๆ มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ลักษณะของหัวหน้างานหรือผู้บริหาร มีดังนี้ 1)ลักษณะทางกาย เป็นผู้ที่แข็งแรง มีรูปร่างสง่างาม 2) ภูมิหลังทางสังคม เป็นผู้มีการศึกษาและสถานะทางสังคมดี 3) มีสติปัญญา มีการตัดสินใจดี และมีทักษะในการสื่อความหมายและการพูด 4) บุคลิกภาพ เป็นผู้ที่ควบคุมอารมณ์ได้ดี มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ มีจริยธรรม 5) ลักษณะที่เกี่ยวข้องกับงานปรารถนาที่จะรับผิดชอบ ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค มุ่งทำงานและ 6) ลักษณะทางสังคม มีเกียรติและเป็นที่ยอมรับของสมาชิก และคนอื่น ๆ เข้าสังคมได้ดี

Ruth (1984 : 3040 - A) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ของนายจ้างที่มีต่อลูกจ้างที่เข้าห้องทดลองปฏิบัติงานเป็นประจำห้องปฏิบัติการและลูกจ้างที่จบการศึกษาจากอาชีวศึกษา และที่ผ่านการฝึกงานอาชีพมาแล้ว โดยศึกษาจากนายจ้างและลูกจ้างที่จบการศึกษาจากอาชีวศึกษา 121 คน และนายจ้างของลูกจ้างที่ทดลองปฏิบัติงานในห้องปฏิบัติการ จำนวน 64 คน ผลปรากฏว่านายจ้างทั้งสองกลุ่มมีการรับรู้ต่อลูกจ้างทั้งสองกลุ่มแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ยังพบว่า คุณสมบัติที่สำคัญของลูกจ้างตามการรับรู้ของนายจ้าง คือ 1) มีความสามารถ ในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง 2) มีความรู้ด้านการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี 3) มีความรู้ด้านทฤษฎีเกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี 4) มีทักษะในการติดต่อสื่อสาร 5) มีทักษะในการอ่านและตีความหมายคำชี้แจงและเรื่องราวต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติ 6) มีทักษะในการคำนวณ 7) มีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น 8) มีเจตคติที่ดีต่องานที่ปฏิบัติ

Rajuddin (1989) ได้ศึกษาเรื่อง โรงเรียนมัธยมศึกษา อาชีวศึกษาในกัวลาลัมเปอร์ และซีเรมบาน ประเทศมาเลเซีย เป้าหมายของผู้ปกครองและครู การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้

และสภาพความเป็นจริงในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของผู้ปกครองและครูต่อนักเรียนในโรงเรียนมัธยมศึกษาของมาเลเซีย กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้ปกครองและครู จำนวน 197 คน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า โรงเรียนมัธยมศึกษาประสบความสำเร็จในการกำหนดบทบาทของคณาจารย์ด้านสติปัญญาและทักษะในการทำงาน

Mann (1999 : 11) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของนายจ้างและลูกจ้างซึ่งอบรมที่โรงเรียนช่างเทคนิคในพื้นที่เขาแคนนาเดียน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพอใจของนายจ้างและลูกจ้างเกี่ยวกับโครงการอาชีพด้านอุตสาหกรรม ความสามารถ 8 ด้าน คือ ทักษะงานฝีมือ ความรู้ทางช่างเทคนิค ความสามารถทางคณิตศาสตร์ ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ความสามารถในการอ่าน การตีความความสามารถทำความเข้าใจ และการแก้ปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและความสามารถในการแนะนำ ผลการวิจัยพบว่า นายจ้างและลูกจ้างได้ให้ความสำคัญของความสามารถ 8 ด้าน ในทางเดียวกัน ความรู้ทางช่างทักษะฝีมือและมนุษยสัมพันธ์ ได้รับความสนใจมากเป็นพิเศษทั้งนายจ้างและลูกจ้าง

Cowan (1984) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินความพึงพอใจของนายจ้างและลูกจ้างซึ่งอบรมที่โรงเรียนเทคนิคในพื้นที่หุบเขาแคนนาเดียน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของนายจ้างและลูกจ้างเกี่ยวกับโครงการอาชีพด้านอุตสาหกรรม ความสามารถ 8 ด้าน คือ ทักษะงานฝีมือ ความรู้ทางช่างเทคนิค ความสามารถทางคณิตศาสตร์ ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ความสามารถในการอ่านการตีความ ความสามารถในการทำความเข้าใจและแก้ปัญหา ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและความสามารถในการแนะนำ ผลการวิจัยพบว่านายจ้างได้ให้ความสำคัญของความสามารถ 8 ด้าน ในลักษณะเดียวกัน ความรู้ทางช่าง ทักษะในการฝึกฝีมือและมนุษยสัมพันธ์ได้รับความสนใจมากเป็นพิเศษทั้งนายจ้างและลูกจ้าง

Free (1984) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ของนายจ้างที่มีต่อลูกจ้างประจำห้องปฏิบัติการ และลูกจ้างที่จบการศึกษาและที่ผ่านการฝึกอาชีพมาแล้ว โดยศึกษาจากนายจ้างของลูกจ้างที่จบการศึกษาจากอาชีวศึกษา 121 คน และนายจ้างที่ทดลองปฏิบัติงานในห้องปฏิบัติการจำนวน 64 คน ผลปรากฏว่า นายจ้างทั้งสองกลุ่มมีการรับรู้ต่อลูกจ้างทั้ง 2 กลุ่ม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญของสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนั้นยังพบว่าคุณสมบัติที่สำคัญของลูกจ้างตามการรับรู้ของนายจ้างคือ มีความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง มีความรู้ด้านการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี มีความรู้ด้านทฤษฎีเกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี มีทักษะในการติดต่อสื่อสาร มีทักษะในการอ่านและตีความหมาย คำชี้แจงและเรื่องราวต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน มีทักษะในการคำนวณ มีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่นและมีเจตคติที่ดีต่องานที่ตนปฏิบัติ

สรุปงานวิจัยต่างประเทศ

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษา ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากต่างประเทศ พบว่ามีการศึกษาความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อลูกจ้างที่ผ่านการฝึกอบรม หรือผ่านการฝึกอาชีพ หรือผู้ที่จบจากอาชีวศึกษา โดยพบว่าคุณสมบัติที่สำคัญของลูกจ้างตามการรับรู้ของนายจ้าง คือมีความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง มีความรู้ด้านการปฏิบัติงาน มีความรู้ด้านทฤษฎีเกี่ยวกับงาน มีทักษะในการติดต่อสื่อสาร มีทักษะในการอ่าน มีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และมีเจตคติที่ดีต่องานที่ปฏิบัติ

สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยได้ค้นคว้ามานั้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัย เลือกตัวแปรที่จะศึกษา ออกแบบการวิจัย สร้างเครื่องมือ วิเคราะห์ข้อมูล แปลผล สรุปผลและเขียนรายงานการวิจัย ซึ่งสามารถแยกประเด็นได้ดังนี้

1. หัวข้อวิจัยสามารถแยกได้ 3 ประเด็นคือ 1) การศึกษาคุณลักษณะที่ต้องการของผู้ประกอบการเกี่ยวกับผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตร 2) การศึกษาคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ 3) การศึกษาสมรรถนะในการทำงานของนักศึกษา ซึ่งสัมพันธ์กับหัวข้อการวิจัยในเรื่องนี้คือ การศึกษาสมรรถนะของผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ประเภทช่างอุตสาหกรรมในสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามความต้องการของสถานประกอบการ

2. วัตถุประสงค์ สามารถแยกได้ 2 ประเด็นคือ 1) เพื่อศึกษาคุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษาหรือบัณฑิต 2) เปรียบเทียบตัวแปรต้น ตามบริบทของสถานประกอบการ

3. กลุ่มตัวอย่าง สถานประกอบการผู้ที่รับผู้สำเร็จการศึกษาเข้าทำงาน

4. ผลจากการวิจัยพบว่า มีความต้องการต่อสมรรถนะหรือคุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษาที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งสามารถกำหนดตัวแปรตาม เพื่อเป็นตัวแปรที่จะศึกษา ได้ดังนี้

4.1 สมรรถนะด้านคุณธรรมจริยธรรม ประกอบด้วย ด้านเจตคติ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความรับผิดชอบ และด้านการมีวินัยในตนเอง

4.2 สมรรถนะด้านความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ประกอบด้วยด้านความเป็นผู้นำ ด้านการทำงานเป็นกลุ่มเป็นทีม ด้านความสามารถในการสื่อสาร และด้านความสามารถในการตัดสินใจ

4.3 สมรรถนะด้านทักษะวิชาชีพ ประกอบด้วย ด้านความรู้ทางวิชาชีพ ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านการวางแผนการทำงาน และด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

สรุปได้ว่าผู้บริหารของสถานประกอบการ ไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งใดย่อมต้องการคนที่มีทักษะการดำรงชีวิต และทักษะวิชาชีพเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้น ฉะนั้นสถานประกอบการจึงให้ความสำคัญต่อสมรรถนะของแรงงานระดับช่างเทคนิคหรือผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) นั้นเอง