

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เรื่อง ลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง แผนกวิชาบริหาร ธุรกิจ ที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรธุรกิจ ผู้วิจัยได้แบ่งสาระสำคัญตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะที่พึงประสงค์ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล
ด้านบุคลิกภาพ
ด้านมนุษยสัมพันธ์
ด้านทัศนคติ
2. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะที่พึงประสงค์ด้านวิชาชีพ
ด้านความรู้ทางวิชาการ
ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน
ด้านประสบการณ์
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะที่พึงประสงค์ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

ผู้สำเร็จการศึกษาที่ก้าวเข้าสู่โลกธุรกิจเพื่อประกอบอาชีพ ควรมีลักษณะส่วนบุคคลที่สามารถร่วมปฏิบัติงานกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นที่ยอมรับและชื่นชมของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา อันจะส่งผลให้ผู้สำเร็จการศึกษามีความมั่นคงและก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นั่นคือผู้สำเร็จการศึกษาต้องเป็นผู้มีบุคลิกภาพที่ดี เป็นที่ประทับใจของผู้ใกล้ชิดและผู้พบเห็น สามารถอยู่ร่วมในสังคมของหน่วยงานได้ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกคน และมีทัศนคติที่ดีตามงานอาชีพ จึงจะได้กล่าวถึงคุณลักษณะแต่ละด้านดังนี้

บุคลิกภาพ

นักจิตวิทยาได้ให้ความหมายของคำว่า "บุคลิกภาพ" ไว้ตามแนวคิดของแต่ละคน ได้แก่

สุชา จันทน์เอม (2533) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ หมวดหมู่ของลักษณะต่าง ๆ ที่รวมกัน และแสดงลักษณะที่เป็นเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล อันได้แก่ รูปร่าง หน้าตา ท่าทาง ความสามารถ แรงจูงใจ การแสดงออกทางอารมณ์ และผลที่เกิดจากประสบการณ์ และ พรรณทิพย์ ศิริวารณบุศย์ (2532) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะต่าง ๆ ที่รวมตัวกันเป็นบุคคลและแสดงออกในการปรับตัวเป็นลักษณะพฤติกรรมของบุคคลนั้น ซึ่งสอดคล้องกับที่ วิชนะ สังวาลย์ (2532) ได้สรุปว่า คุณลักษณะในด้านบุคลิกภาพนั้นหมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกทางกาย ใจ อารมณ์ และสังคม ซึ่งแต่ละคนย่อมแตกต่างกัน

ส่วน โทมัส เอ็น ฟลอเรส (Thomas N.Flores, 1960) ให้ความหมายบุคลิกภาพว่า ลักษณะต่าง ๆ ของบุคคลซึ่งได้แก่ ลักษณะทางกาย สติปัญญา กำลังใจ สังคม และอารมณ์ ซึ่งสอดคล้องกับ ฟรอยด์ แอล ริช (Floyd L.Ruch, 1965) ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่มีอยู่ในบุคคล ได้แก่ รูปร่างลักษณะภายนอกที่ปรากฏให้เห็นและพฤติกรรมที่แสดงออก รวมทั้งความรู้สึคนึกคิดที่มีอยู่ในภายในตนและลักษณะที่เป็นแบบเฉพาะของแต่ละคน

สำหรับ Carl Rogers (1985) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพ หมายถึง อัตตะ ซึ่งมีการจัดระบบระเบียบไว้อย่างถาวร และสามารถที่จะรับรู้ได้โดยอัตโนมัติว่าเป็นหัวใจของประสบการณ์ทั้งหมดของบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับที่ George Kelly (1985) ได้กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นวิธีการ เป็นเอกลักษณ์ของเอกลักษณ์บุคคลในการที่จะทำให้ประสบการณ์ในชีวิตนั้นมีความหมาย

นอกจากนี้ Erik Erikson (1985) ยังได้กล่าวว่า ชีวิตนั้นดำเนินไปตามเรื่องราวเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นวิฤติทางจิตสังคม บุคลิกภาพนั้นเป็นส่วนหนึ่งของผลของสิ่งนั้นแสดงให้เห็นว่า บุคลิกภาพเป็นลักษณะที่แต่ละคนมีอยู่และพร้อมที่จะแสดงออกในการปฏิบัติภารกิจของแต่ละคน ตามที่ Gardon Allport (1985) ได้ให้นิยามบุคลิกภาพว่าเป็นสิ่งซึ่งเอกลักษณ์บุคคลที่มีอยู่จริง เป็นอะไรบางอย่างที่อยู่ภายในที่นำและเป็นแนวทางให้เกิดกิจกรรมต่าง ๆ ของคน ในขณะที่ Sigmund Freud (1985) ได้อธิบายว่า โครงสร้าง

บุคลิกภาพนั้นประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 ประการ คือ อิด, อีโก้ และ ซุปเปอร์อีโก้ (the id, ego and superego)

นอกจากนี้ยังมีนิยามทางสังคม ซึ่งนิยามทางสังคมจะมองว่าบุคลิกภาพเป็นลักษณะที่เด่นที่สุดของบุคคล

Hjelle Larry และ Ziegler Daniel (1985) ได้กล่าวถึงนิยามบุคลิกภาพเชิงทฤษฎี จะมีลักษณะ 3 ประการคือ

1. นิยามที่เน้นด้านโครงสร้างเชิงสมมติฐาน การจัดระบบระเบียบของบุคคล บุคลิกภาพจะเกิดจากการบูรณาการพฤติกรรม ดังนั้นบุคลิกภาพจึงเป็นสิ่งที่ขึ้นอยู่กับการศึกษาพฤติกรรมจากการสังเกตพฤติกรรมของคน

2. นิยามเน้นการเข้าใจความหมายของเอกลักษณ์บุคคล บุคลิกภาพ คือ เอกลักษณ์ ซึ่งบ่งชี้ได้ว่า บุคคลแต่ละคนมีลักษณะเอกลักษณ์อย่างไรและการศึกษาพฤติกรรมจะทำให้เห็นว่า บุคคลหนึ่งแตกต่างจากอีกบุคคลหนึ่งได้อย่างชัดเจน

3. นิยามเป็นความสำคัญการมองบุคลิกภาพ ประวัติชีวิต พัฒนาการ มิติ แรงมุมของบุคคลซึ่งไม่เหมือนกัน บุคลิกภาพ หมายถึง ขบวนการที่มีวิวัฒนาการอันขึ้นอยู่กับอิทธิพลภายในและภายนอก รวมทั้งอิทธิพลทางพันธุกรรม สังคม และสิ่งแวดล้อม

กล่าวโดยสรุป บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลทั้งที่เป็นลักษณะภายนอกทางร่างกาย และลักษณะภายในทางจิตใจ อารมณ์ ซึ่งเกิดจากการผสมผสานจากพันธุกรรมและการเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อม พัฒนาเป็นลักษณะเด่นของบุคคลนั้นที่ผู้อื่นสามารถมองเห็นได้ ได้แก่ รูปลักษณะร่างกาย การแต่งกาย กิริยาท่าทาง และลักษณะการพูด

องค์ประกอบของบุคลิกภาพ

กิริพันธ์ อนวัชชีริงศ์ (2525) ได้จำแนกบุคลิกภาพไว้ 4 ด้านคือ

1. ลักษณะทางกาย ได้แก่ รูปลักษณ์ของร่างกาย การแต่งกาย ท่าทาง
2. ความมีวุฒิภาวะทางปัญญา ได้แก่ ทักษะในด้านต่าง ๆ วิธีการพูดและสิ่งที่บุคคลพูดถึง การคิดอย่างคล่องแคล่วลึกซึ้ง ความสามารถที่จะประเมินค่าของสิ่งต่าง ๆ
3. คุณลักษณะทางอารมณ์ ได้แก่ ความเชื่อมั่น ความสงบเสงี่ยม ความกลัว ความก้าวร้าว ความวิตกกังวล.
4. ความสามารถในการเข้าสังคม ได้แก่ ความสามารถในการปฏิบัติงาน เมื่อ

จะต้องติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ ภูมิภาคที่มารายงานที่ใช้ในวงสังคม รัฐถึงบรรทัดฐาน หรือ
ขนบธรรมเนียมของสังคมนั้น

นอกจากนี้ผลการประชุมสัมมนาของ สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย (2531)
สรุปว่า บุคลิกภาพประกอบด้วย

1. บุคลิกภาพด้านจิตใจ
2. บุคลิกภาพทางด้านสังคม
3. บุคลิกภาพทางด้านกายภาพ

พร้อมทั้งเสริมว่า แก่นแท้ของบุคลิกภาพ คือ จิตใจ

สรุปได้ว่า บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลประกอบด้วย ลักษณะท่าทางที่แสดงออกในการ
วางตนในสังคม อยู่ในกรอบของความเหมาะสมถูกต้องเหมาะสม โดยมีพื้นฐานของจิตใจที่ดีงาม
เป็นสำคัญ ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมที่ปรากฏต่อสายตาบุคคลทั่วไป อันเป็นที่ยอมรับของสังคม
โดยส่วนรวม

บุคลิกภาพที่พึงประสงค์

บุคลิกภาพของบุคคลสามารถพัฒนาและปรับปรุงแก้ไข ไปสู่บุคลิกภาพที่พึงประสงค์
ถ้าบุคคลนั้นมีโอกาสได้ฝึกฝนและเรียนรู้ว่า บุคลิกภาพแบบใดที่สังคมพึงประสงค์ ซึ่งผลการ
ประชุมสัมมนาของสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย (2531) ได้สรุปบุคลิกภาพที่พึงประสงค์
ของนิสิตนักศึกษาไว้ดังนี้

1. กล้าคิด กล้าแสดงออกที่เหมาะสม
2. ขยัน หมั่นเพียร
3. มีระเบียบวินัย
4. ปรับตัวได้ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
5. ซื่อสัตย์ต่อตนเองและหน้าที่
6. มีเหตุผล ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และสามารถแก้ปัญหาได้
7. สามารถร่วมมือกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ
8. เป็นนักปฏิบัติที่ดี และรู้จักประยุกต์ใช้วิธีการ
9. พึ่งตนเองและการปกครองตนเอง
10. นิยมไทย

นอกจากนี้ความคาดหวังขององค์กรธุรกิจที่มีต่อ บุคลิกภาพของผู้สำเร็จการศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง แผนกวิชาบริหารธุรกิจ จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์กรธุรกิจ ความมีลักษณะดังนี้ มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีความกระฉับกระเฉง มีมารยาท รู้จักกาลเทศะ กล้าแสดงออกในสิ่งที่ควร มีความเชื่อมั่นในตนเอง (เจษฎา ชูการค้า, สัมภาษณ์, 3 ธันวาคม 2536) มีการปรับตัวเข้ากับกลุ่มเพื่อนพนักงานได้ดี มีความรับผิดชอบ ในหน้าที่ ที่มอบให้กับงานและองค์กร ขยันขันแข็ง ตรงต่อเวลา (จิรวัดน์ เวชราภรณ์, สัมภาษณ์, 24 พฤศจิกายน 2536) ซึมซับแจ่มใสในการติดต่อกับผู้อื่น ซื่อสัตย์สุจริต และมีความมั่นใจในการทำงาน (เกียรติ สุริยา, สัมภาษณ์, 8 ธันวาคม 2536, ดวงแข เขมศิริ สัมภาษณ์, 25 พฤศจิกายน 2536)

สำหรับบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ของบุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ นั้น จากผลการ ประชุมสัมมนาของสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย (2531) พบว่า คุณสมบัติด้านบุคลิกภาพ ของบัณฑิตไทยตามความต้องการของนายจ้างทั้งภาครัฐและเอกชน มีดังนี้

1. บุคลิกภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรับผิดชอบ ความขยันอดทน มีความคล่องตัว เสียสละ มีคุณธรรม ซื่อสัตย์สุจริต ใฝ่รู้ ละเอียครอบคอบ เอาใจใส่ตั้งใจทำงาน มีระเบียบวินัย มีความกระตือรือร้น ตรงต่อเวลา และมีทัศนคติที่ดีต่องานและนายจ้าง
2. บุคลิกภาพทางสังคม ได้แก่ มนุษย์สัมพันธ์ เป็นผู้นำ สุภาพเรียบร้อย มีความเชื่อมั่นในตนเอง วางตัวเหมาะสม ประพฤติดี ปรับตัวเข้ากับสังคม เอื้อเฟื้อ แต่งกายดี กล้าแสดงออก มีเหตุผลและมีไหวพริบ
3. บุคลิกภาพด้านอารมณ์ ได้แก่ ร่าเริงแจ่มใส ควบคุมอารมณ์ได้ดี ซึมซับ เบิกบาน สุขุมเยือกเย็น อ่อนโยน จิตใจเข้มแข็งและใจเย็น

ฉรินันท์ อนวัชศิริวงศ์ (2525) ได้เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาบุคลิกภาพไว้ดังนี้

1. สร้างนิสัยในการรักษาสุขภาพอนามัยเป็นอย่างดี
2. รักษาท่าทางให้ดี
3. แต่งกายให้สะอาดเรียบร้อยและมีรสนิยมที่ดี
4. ซึมซับแจ่มใสอยู่เสมอ
5. มีงานอดิเรกที่น่าสนใจทำ

6. อ่านหนังสือนิเทศสารและหนังสือพิมพ์ที่น่าสนใจ
7. ควบคุมอารมณ์อยู่เสมอ
8. มีความกระตือรือร้นในการทำสิ่งต่าง ๆ เสมอ
9. ไม่พ่่าบ่น
10. ชื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น
11. ปฏิบัติตนให้เป็นไปตามธรรมชาติที่คิดที่สุด จริงใจ ไม่เสแสร้ง
12. พยายามหลีกเลี่ยงการวิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่น
13. ไว้วางใจผู้อื่นเมื่อสมควรไว้วางใจ และรู้จักเก็บความลับ
14. ปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาที่ได้ให้ไว้กับผู้อื่น
15. สนใจเป็นส่วนตัวในสวัสดิภาพของมิตรสหาย
16. รู้จักพูดด้วยน้ำเสียงร่าเริงและเป็นนิสัย ใช้ภาษาสุภาพ หลีกเลี่ยงคำหยาบโหด
17. เมื่อผู้อื่นพูดหนึ่งฟังอย่างสนใจ ไม่พูดขัดจังหวะ ตลอดจนหลีกเลี่ยงการโต้เถียง

ที่จะก่อให้เกิดความเป็นปฏิปักษ์ต่อกัน

18. รู้จักปฏิบัติตามกฎที่สำคัญ ๆ ของมารยาทในสังคม
19. ให้ความนับถือทุกคนโดยไม่คำนึงถึงฐานะตำแหน่งหรือระดับชั้น
20. มีความไหวทันต่อความรู้สึกของผู้อื่นในการสื่อสารอยู่เสมอ

กล่าวโดยสรุป บุคลิกภาพของผู้สำเร็จการศึกษาโดยทั่วไป เป็นลักษณะเฉพาะตัว ซึ่งสามารถที่จะฝึกฝนปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา ด้วยการอบรมเลี้ยงดูจากครอบครัว และด้วยการชี้แนะอบรมสั่งสอนจากการเรียนการสอน เพื่อนำไปสู่บุคลิกภาพที่พึงประสงค์ของผู้บังคับบัญชาหรือผู้ประกอบการได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเอาใจใส่ของตัวผู้สำเร็จการศึกษาและสถานศึกษาที่จะสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาไปสู่บุคลิกภาพที่พึงประสงค์ อันจะเป็นประโยชน์ต่อตนเองในการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนพนักงานในองค์กรธุรกิจ

มนุษยสัมพันธ์

ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรธุรกิจต่าง ๆ จะต้องมีความร่วมมือร่วมกันปฏิบัติงาน โดยมีความช่วยเหลือกัน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกันและกัน มีความเข้าใจกันดีต่อกัน มีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคลากร ซึ่งแต่ละคนต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

พนัส หันนาคินทร์ (2526) ได้ให้ความหมายคำว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสามารถที่บุคคลจะถ่ายทอดความรู้สึก หรือความคิดไปยังผู้อื่น และในขณะเดียวกันก็สามารถที่จะเข้าใจความคิดและความรู้สึกจากผู้อื่นได้ด้วย ทั้งนี้เพื่อที่จะก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในกิจการที่บุคคลทั้งสองฝ่ายมีความสนใจร่วมกัน และมีจุดหมายปลายทางอันเดียวกัน

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2529) ได้ให้ความหมายของมนุษยสัมพันธ์ว่าหมายถึง การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง

อารี เพชรพุด (2530) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานนั้น คือ การจูงใจให้คนทำงานรวมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และพอใจในสิ่งตอบแทนที่ได้รับไม่ว่าทางด้าน การเงิน ทางด้านจิตใจ และทางด้านสังคม

กล่าวโดยสรุป มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การที่บุคคลจะร่วมมือร่วมใจกันในการประกอบกิจกรรมที่มีความสนใจร่วมกันนั้น จะต้องประกอบด้วย ความพอใจ ความเข้าใจ รักใคร่ นับถือกัน เคารพสิทธิหน้าที่ซึ่งกันและกัน มีเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อให้กิจกรรมนั้นสำเร็จไปด้วยดี

เต็มสิริ บุญสิงห์ (2530) ได้กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์เป็นเครื่องมือขึ้นเดิยวเท่านั้นที่จะสร้างสันติในกลุ่ม จะก่อให้เกิดความรัก ความเข้าใจในกันและกัน นำไปสู่ การประสานงานเพื่อพัฒนาสถาบันและประเทศในที่สุด และกล่าวเสริมว่า มนุษยสัมพันธ์ของ สมาชิกในกลุ่มนั้น มีส่วนสัมพันธ์อย่างยิ่งกับความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์การ หลักที่สำคัญที่สุดของมนุษยสัมพันธ์นั้นขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของแต่ละคนเป็นอันมาก สอดคล้องกับที่ พรหมทิพย์ ศิริวรรณบุศย์ (2532) ได้กล่าวว่า ปัจจัยสำคัญที่สุดในการปฏิบัติงานของกลุ่มคนที่อยู่รวมกัน เพื่อดำเนินกิจกรรมอยู่ได้เป็นเวลานานนั้นจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ของกลุ่ม ซึ่งองค์ประกอบในการสร้างมนุษยสัมพันธ์กลุ่ม มีดังนี้

1. ต้องเชื่อความสามารถและมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ไม่ก้าวก่ายสิทธิและหน้าที่ของผู้อื่น ถ้าเขาไม่ต้องการความช่วยเหลือ
2. พร้อมทั้งจะช่วยเหลือกันเสมอ ไม่เกี่ยงงาน มีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงานเสมอ

3. มีการติดต่อสื่อสารที่ดี การติดต่อสื่อสารควรเป็นไปในลักษณะสองทางหรือหลายทาง พยายามทุกวิถีทางที่จะให้ทุกคนมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นในปัญหาและงานของกลุ่ม

4. รู้จักการทำงานร่วมกันอย่างมีระบบ ทำงานอย่างมีขั้นตอน

5. รู้จักกระบวนการกลุ่มในการทำงาน สมาชิกในกลุ่มทุกคนต้องมีส่วนในการทำงาน การจัดกระบวนการในการทำงานของกลุ่มนั้น

สรุปได้ว่า มนุษย์สัมพันธ์กลุ่ม หมายถึง การที่สมาชิกของกลุ่มกิจกรรมนั้นได้ให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานด้วยความมีน้ำใจ ให้เกียรติและเคารพสิทธิหน้าที่ซึ่งกันและกัน ตลอดจนการปฏิบัติงานในหน่วยงานโดยเฉพาะองค์กรธุรกิจ ซึ่งมีบุคลากรเป็นจำนวนมาก มีบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน มาอยู่ร่วมกันในการประกอบภารกิจย่อมจะต้องมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรในการดำเนินธุรกิจ

สำหรับคุณลักษณะของมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี วิจิตร อวาระกุล (2527) ได้จำแนกออกเป็น 16 ประการคือ

1. มีท่าทางดี มีลักษณะการเข้าคนได้ดี กริยามารยาทเรียบร้อย การพูดคุยสนุกสนาน ตลอดจนยิ้ม เบิกบาน ผู้อื่นคบหาด้วยเกิดความสบายใจ มีลักษณะโอภาปราศัยดี

2. บุคลิก ได้แก่ รูปร่าง หน้าตา การแต่งตัว การเคลื่อนไหว กริยาท่าทาง และการพูดจา

3. มีความเป็นเพื่อน สนทนสนมกลมเกลียวเป็นเพื่อนได้ง่าย เป็นกันเอง

4. มีความอ่อนน้อม รวมทั้งกริยามารยาทสุภาพ พูดจาอ่อนน้อมถ่อมตน

5. มีน้ำใจ เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่นด้วยกำลังกาย ความคิด หรือกำลังเงินในลักษณะการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

6. การให้ความร่วมมือดี เป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้อื่น ไม่เห็นแก่ตัว เห็นประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ

7. มีความกรุณา เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจโอบอ้อมอารีแก่ผู้ที่ได้รับความทุกข์ยากกรุณาปราณีแก่บุคคลโดยทั่วไป

8. ทำตนเป็นคนมีประโยชน์ ช่วยเหลือในกิจการงานแก่คนทั่วไป โดยมีได้หวังประโยชน์ อำนาจประโยชน์แก่สังคม ไม่ว่าจะเป็นอย่างกำลังความคิด กำลังกายหรือกำลังทรัพย์สิน

9. มีการสร้างสรรค์ มีใช้การทำลายหรือหน่วงเหนี่ยวความเจริญของผู้อื่น

10. มีอารมณ์ดี ควบคุมการใช้อารมณ์ได้อย่างเหมาะสม

11. มีความกระตือรือร้น ได้แก่ ความมีชีวิตจิตใจ ไม่เชื่องซึม

12. มีความรับผิดชอบต่องาน ค่าพูด สัญญา รักษาเวลา ซื่อตรงและสุจริต

13. มีความอดทนต่อความยากลำบาก ต่อกิริยาท่าทาง การกระทำ และคำพูดที่ไม่สบอารมณ์

14. มีความขยันขันแข็งต่องาน ภาระหน้าที่ในความรับผิดชอบ ไม่เป็นคนเกียจคร้าน ทำให้ภาพพจน์และความนิยมเสื่อมเสียไป

15. มีความพยายามในอันที่จะฝึกฝนให้มีคุณสมบัติทางมนุษยสัมพันธ์อย่างไม่ทอดทิ้ง พยายามปรับปรุงแก้ไขตนเองอยู่เสมอ พยายามเอาชนะใจคนและอุปสรรคต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นหนทางนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดี

16. มีปฏิภาณ มีไหวพริบ แพรพราวในการสร้างบรรยากาศความสัมพันธ์กับผู้อื่น มนุษยสัมพันธ์ที่ดีของผู้สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง แผนกวิชาบริหารธุรกิจ จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์กรธุรกิจ ให้ความเห็นว่า ควรเป็นผู้มีอัธยาศัยดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่น ๆ ได้ง่าย มีความเชื่อถือต่อเพื่อนร่วมงาน มีปฏิภาณไหวพริบดี (เกียรติ สุริยา, สัมภาษณ์, 8 ธันวาคม 2536) มีกิริยามารยาท สุภาพ เรียบร้อย อ่อนน้อมถ่อมตน (เจษฎา ชูการค้า, สัมภาษณ์, 3 ธันวาคม 2536)

กล่าวโดยสรุป คุณลักษณะของมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ก็คือ คุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษาที่ร่วมปฏิบัติงานในองค์กรธุรกิจด้วยไมตรีจิต เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ อ่อนน้อมถ่อมตน กับเพื่อนร่วมงาน เพื่อสร้างบรรยากาศอันดีในการปฏิบัติงาน และพร้อมที่จะอุทิศพลังกายพลังใจ เพื่อการบรรลุผลสำเร็จขององค์กรเป็นสำคัญ ในอันที่จะนำไปสู่ลักษณะที่พึงประสงค์ที่องค์กรธุรกิจต้องการ

ทัศนคติ

นักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของทัศนคติไว้ดังนี้

สมพงษ์ เกษมสิน (2526) ได้สรุปว่า ทัศนคติ คือ ความพร้อมของวิถีทางที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งพร้อมที่จะโต้ตอบเมื่อมีสิ่งเร้า โดยสังเกตเห็นได้จากแนวโน้มที่จะแสดงความรู้สึกลงและการแปลความหมายจากสถานการณ์หนึ่ง ๆ โดยเฉพาะ

สุชา จันทน์เอม (2533) ได้ให้ความหมาย ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกหรือท่าทีของบุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุสิ่งของ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ เป็นไปในทางองที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

พูนทรัพย์ นพวงศ์ ฌ อุษงษา (2536) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึกที่คนมีต่อสิ่งนั้นสิ่งนี้

สรุปว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่งอาจจะเป็นไปในด้านดีหรือไม่ดี ถ้าเป็นด้านดีจะมีความพอใจ ชื่นชม ตรงกันข้ามด้านไม่ดีจะเกิดความขัดแย้ง ไม่เห็นด้วย และต่อต้านในที่สุด

ประเภทของทัศนคติ

สมพงษ์ เกษมสิน (2526) ได้จำแนกประเภทของทัศนคติเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. ทัศนคติในทางสร้างสรรค์ หมายถึง ทัศนคติที่มีแนวโน้มไปในทางสร้างเสริมที่ดีงาม และการให้ความสนับสนุน
2. ทัศนคติในทางต่อต้าน หมายถึง ทัศนคติที่มีแนวโน้มไปทางขัดแย้ง มุ่งร้าย ขัดขวาง หรือเป็นไปในทางทำลาย

องค์ประกอบของทัศนคติ

สุชา จันทน์เอม (2533) ได้สรุปว่า ทัศนคติเป็นนามธรรมที่เกิดจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ในชีวิตของบุคคล เป็นเครื่องกำหนดพฤติกรรมของบุคคล ทัศนคติจึงถือเป็นส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพของบุคคล และจะประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการคือ

1. Cognition Component ความรู้หรือความเชื่อถือของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หากเชื่อว่าสิ่งใดดีมีก็จะมีความทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น

2. Feeling Component ความรู้สึกของบุคคล ซึ่งมีอารมณ์เกี่ยวข้องกับตัวนั้นคือ หากบุคคลมีความรู้สึกรัก หรือชอบพอในบุคคลใด สิ่งใด จะช่วยให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งนั้นไปด้วย

3. Action Tendency Component พฤติกรรมของบุคคล คือ ความโน้มเอียงที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมตอบโต้บางอย่างโดยอัตโนมัติออกมา พฤติกรรมที่แสดงออกเกิดจากความรู้อะไรและความรู้สึกที่เขามีอยู่เกี่ยวกับวัตถุ เหตุการณ์ หรือบุคคลนั้น ๆ นั้นเอง

ผู้บริหารองค์การธุรกิจ มีความคิดเห็นว่า ผู้สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง แผนกวิชาบริหารธุรกิจ ควรมีทัศนคติที่ดีต่องานอาชีพของตน มีมโนทัศน์ทางธุรกิจที่กว้างไกล สนใจข้อมูลทางธุรกิจอยู่เสมอ พร้อมทั้งจะพัฒนาตนเองไปสู่การดำรงตำแหน่งงานที่สูงขึ้น มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นผู้ que เห็นว่างานคือ สิ่งสำคัญในชีวิต เป็นสิ่งที่ควรเรียนรู้ศึกษาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ (เกษรา ชูการคำ, สัมภาษณ์, 3 ธันวาคม 2536) มีความยึดมั่นในการปฏิบัติงานและทุ่มเทกำลังกายกำลังใจเพื่อปฏิบัติงานให้หน่วยงาน (เกษรา ชูการคำ, สัมภาษณ์, 8 ธันวาคม 2536)

สรุป ดังนั้นทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือบุคคล หรือเหตุการณ์ใดย่อมส่งผลให้ผู้นั้นมีพฤติกรรมต่อสิ่งนั้น ๆ หรือปฏิบัติต่อสิ่งนั้นด้วยความพอใจ สัมผัสใจ ปราศจากความรังเกียจในการปฏิบัติงานของบุคคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ เมื่อทุกฝ่ายมีทัศนคติที่ดีต่อกัน ต่อหน้าที่ ต่ออาชีพ ย่อมมีความพอใจในการปฏิบัติงานร่วมกัน มีความภาคภูมิใจในผลงานที่สำเร็จ เห็นคุณค่าของงานที่ทำ ไม่คดโกงงาน ไม่คิดว่างานที่ทำนั้นต่ำกว่าความรู้ความสามารถของตน คิดว่างานในหน้าที่จะเป็นสิ่งที่ท้าทาย เมื่อเป็นดังนี้ทุกคนจะมีความตั้งใจเต็มใจในการปฏิบัติงาน มุ่งมั่นให้ผลงานที่ทำสำเร็จอย่างมีคุณภาพ นอกจากนี้ยังพร้อมที่จะปรับปรุง พัฒนาสมรรถภาพในการทำงานของตน และใฝ่หาความรู้ใหม่ เพิ่มพูนความสามารถตนเองอยู่เสมอ ทัศนคติต่ออาชีพซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญของคน ทั้งในด้านความพึงพอใจส่วนตัวและความเจริญก้าวหน้าขององค์กรในที่สุด

2. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะที่พึงประสงค์ด้านวิชาชีพ

ผู้สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง แผนกวิชาบริหารธุรกิจ เป็นกำลังคนระดับกลางที่จะเป็นนักปฏิบัติการเชิงวิชาการในงานบริหารธุรกิจทั่วไป และให้มีความชำนาญในการปฏิบัติงานเฉพาะสาขา ดังนั้นความรู้ด้านวิชาชีพจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บังคับบัญชา

หรือผู้บริหารองค์กรธุรกิจ มีความต้องการให้ผู้สำเร็จการศึกษามีความรู้และความสามารถนำความรู้ที่นำมาประยุกต์ใช้กับลักษณะงาน และหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผ่านการฝึกประสบการณ์มาช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งตามโครงสร้างของหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง แผนกวิชาบริหารธุรกิจ ของกระทรวงศึกษาธิการ 2 หลักสูตร อันเป็นหลักสูตรที่ใช้จัดการเรียนการสอนทั้งสถาบันการศึกษาของรัฐและเอกชนในปัจจุบัน ได้แก่

1. หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2536 ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ กรมอาชีวศึกษา กำหนดหน่วยกิตรวม 91-93 หน่วยกิต ประกอบด้วย (กระทรวงศึกษาธิการ, 2536)

(1) หมวดวิชาพื้นฐาน	23	หน่วยกิต
(2) หมวดวิชาชีพ	58-60	หน่วยกิต
- วิชาชีพบังคับ	25	หน่วยกิต
- วิชาชีพเลือก	33-35	หน่วยกิต
(3) หมวดวิชาเลือกเสรีไม่น้อยกว่า	10	หน่วยกิต
รวม	91-93	หน่วยกิต

2. หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2527 บริหารธุรกิจ ฉบับแก้ไขปรับปรุง 2530 สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล กำหนดหน่วยกิตรวม 86-95 หน่วยกิต ประกอบด้วย

(1) วิชาพื้นฐาน	20	หน่วยกิต
(2) วิชาชีพ	ไม่ต่ำกว่า	63 หน่วยกิต
- วิชาแกนธุรกิจ	ไม่ต่ำกว่า	21 หน่วยกิต
- วิชาเฉพาะสาขา	ไม่ต่ำกว่า	30 หน่วยกิต
- วิชาชีพเลือก	ไม่ต่ำกว่า	12 หน่วยกิต
(3) วิชาเลือกเสรี	ไม่ต่ำกว่า	3 หน่วยกิต

การฝึกงาน

1. นักศึกษาทุกคนต้องผ่านการฝึกงานไม่ต่ำกว่า 200 คาบเรียน หลังจากได้เรียนครบ 1 ปี หรือ 2 ภาคเรียนปกติ มีค่า 2 หน่วยกิต โดยไม่นำค่าของหน่วยกิตมาคิดค่าเฉลี่ยสะสมในการจบหลักสูตร

2. สถานศึกษาจัดให้นักศึกษามีงาน ในช่วงเวลาใดก็ได้ตามความเหมาะสม

ความมุ่งหมายหลักสูตร

1. เพื่อพัฒนากำลังระดับกลาง ด้านบริหารธุรกิจ ที่จะเป็นนักปฏิบัติการเชิงวิชาการในงานบริหารธุรกิจทั่วไป และให้ความชำนาญในการปฏิบัติงานเฉพาะสาขา

2. เพื่อฝึกอบรมให้มีความคิดริเริ่ม มีกึญนิสัยในการค้นคว้าปรับปรุงตนเองให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ สามารถแก้ปัญหาด้วยหลักการและเหตุผล ปฏิบัติงานด้วยหลักวิชาการที่มีการวางแผนและควบคุมอย่างรอบคอบ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายอย่างประหยัดรวดเร็ว ตรงต่อเวลา และมีคุณภาพ

3. เพื่อปลูกฝังคุณธรรม ความมีระเบียบวินัย ความซื่อสัตย์สุจริต ความขยันหมั่นเพียร ความสำนึกในจรรยาอาชีพ และความรับผิดชอบต่อนักที่และสังคม

ดังนั้น การจัดการศึกษาในแผนกวิชาบริหารธุรกิจของกระทรวงศึกษาธิการจึงมุ่งให้ผู้สำเร็จการศึกษา มีคุณสมบัติทั่วไปและคุณสมบัติเฉพาะสาขา โดยผ่านการฝึกประสบการณ์ด้วยการฝึกงาน เพื่อให้ได้คุณลักษณะพึงประสงค์ตามที่องค์กรธุรกิจต้องการมากที่สุด องค์ประกอบซึ่งจะนำไปสู่คุณลักษณะพึงประสงค์ด้านวิชาชีพจึงประกอบด้วย ความรู้ทางวิชาการ ความสามารถในการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ จึงจะได้กล่าวถึงคุณลักษณะแต่ละองค์ประกอบดังนี้

ความรู้ทางวิชาการ ประกอบด้วย

1. ความรู้ทางวิชาการทั่วไป ได้แก่ ความรู้ในหลักการเบื้องต้นของวิชาต่าง ๆ ให้ผู้สำเร็จการศึกษามีความรู้ที่ผสมผสาน เพื่อเป็นการวางรากฐานสู่วิชาชีพเฉพาะ อันจะเลือกอ่านวยประโยชน์และสนับสนุนให้การนำวิชาชีพไปประยุกต์ใช้กับลักษณะงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังเป็นกลุ่มวิชาที่ช่วยหล่อหลอมให้ผู้สำเร็จการศึกษาเป็นผู้สมบูรณ์พร้อมทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม อันได้แก่ กลุ่มวิชาพื้นฐานของหลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง แผนกวิชาบริหารธุรกิจ ประกอบด้วย กลุ่มวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กลุ่มวิชาภาษา กลุ่มวิชาคณิตศาสตร์และกิจกรรม

2. ความรู้ทางด้านวิชาชีพ ได้แก่ ความรู้อันจำเป็นต่อการปฏิบัติงานในสาขาวิชาเฉพาะนั้น ๆ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงานของสาขาวิชาตามความมุ่งหมายของหลักสูตร

ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2527 บริหารธุรกิจ ฉบับแก้ไขปรับปรุง 2530 สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล และหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2536 ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ กรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ดังนี้

(1) สาขาวิชาการบัญชี ผู้สำเร็จการศึกษา จะต้องสามารถเป็นนักปฏิบัติการในงานด้านการบัญชีเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูล จัดบันทึกข้อมูล วิเคราะห์และเสนอรายงานการเงินได้อย่างถูกต้อง มีระเบียบ และรวดเร็ว เพื่อประโยชน์ในการติดต่ออ้างอิงในอนาคต พร้อมเสนอผลการดำเนินงานและฐานะทางการเงินเพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์และตัดสินใจของผู้บริหาร

(2) สาขาวิชาการตลาด ผู้สำเร็จการศึกษาจะต้องมีความรู้ความสามารถเป็นนักวิชาการในการบริหารธุรกิจทั่วไปที่เกี่ยวกับการขาย การนิเทศการขาย การรายงานการขาย การบริการช่วยเหลือลูกค้า การพยากรณ์การขาย ผู้ช่วยนักวิชาการตลาดปฏิบัติงานด้วยหลักวิชาการที่มีการเตรียมและวางแผนงานอย่างรอบคอบ ประหยัด รวดเร็ว ตรงต่อเวลา แก้ปัญหาด้วยหลักการและเหตุผล และรับผิดชอบต่อหน้าที่

(3) การเลขานุการ ผู้สำเร็จการศึกษาจะต้องมีความรู้ความสามารถและทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานสำนักงาน ในฐานะงานบริการสนับสนุน ด้วยการประยุกต์ใช้ทักษะและความรู้ไปในเชิงบริหารมากขึ้น เพื่อเป็นนักปฏิบัติการที่สามารถช่วยการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

(4) การเงินการธนาคาร ผู้สำเร็จการศึกษามีความรู้ความสามารถปฏิบัติงานการเงินการคลังและการธนาคาร เกี่ยวกับการติดต่อประสานงาน การตรวจสอบงาน การควบคุม การให้คำแนะนำ การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ การติดตามประเมินผลงาน และสามารถปฏิบัติงานในสาขาวิชาที่เลือกศึกษา

(5) คอมพิวเตอร์ธุรกิจ ผู้สำเร็จการศึกษามีความรู้ความสามารถและมีความเข้าใจถึงการวิจัยข้อมูลธุรกิจ ด้านเทคนิคและวิธีการใช้ข้อมูลให้เป็นประโยชน์ในการดำเนินงานของฝ่ายบริหาร ทั้งในด้านการวางแผน การควบคุม และการตัดสินใจ มีความสามารถในการเขียนคำสั่งเพื่อป้อนเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ มีความคุ้นเคยกับเครื่องคอมพิวเตอร์สมัยใหม่ รวมทั้งอุปกรณ์ประกอบต่าง ๆ ที่ใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์พอสมควร สามารถที่จะวิจัยระบบงานในหน่วยของตน และคิดหาหรือคิดแปลงวิธีการที่เหมาะสมเพื่อนำเอาคอมพิวเตอร์ไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในหน่วยงานต่าง ๆ

(6) การโฆษณา ผู้สำเร็จการศึกษามีความรู้ความสามารถในงานการจัด การและการให้บริการด้านการโฆษณา รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติการ อย่างมีประสิทธิภาพ มีความคิดริเริ่มนำความรู้ทางด้านวิชาการไปประยุกต์เพื่อวิเคราะห์แก้ ปัญหาในการปฏิบัติงาน

กล่าวโดยสรุป ความรู้ทางวิชาการ ทั้งความรู้ทั่วไปและความรู้ด้านวิชาชีพเป็น องค์ความรู้ที่จะหล่อหลอมให้ผู้สำเร็จการศึกษา เป็นคนที่สมบูรณ์พร้อมทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม ด้วยการวางรากฐานด้านความรู้พื้นฐานทั่วไป ให้เป็นผู้มีเหตุผลในการ ตัดสินแก้ปัญหาต่าง ๆ ยอมรับกฎเกณฑ์ของสังคม โดยสามารถปรับตัวเข้ากับทุกกลุ่มสังคม สามารถใช้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษในการติดต่อสื่อสารได้ดีพอสมควรทั้งด้านการเขียน และการพูด ในขณะที่เด็วกันต้องมีความแข็งแกร่งด้านวิชาชีพเฉพาะแต่ละสาขาของตน พร้อมทั้งจะใช้ความรู้ที่เข้าปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยเฉพาะ ในองค์กรธุรกิจ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ผู้สำเร็จการศึกษาในแผนกวิชาบริหารธุรกิจมีโอกาสก้าว เข้าไปสู่การเป็นพนักงานระดับกลางได้มากที่สุดหน่วยงานหนึ่ง

ความสามารถในการปฏิบัติงาน

บุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ ผลงานที่สำเร็จย่อมมาก ด้วยคุณภาพและปริมาณ และเป็นที่ต้องการของทุกองค์กร เนื่องจากผลสำเร็จของการปฏิบัติ งานของบุคลากร เป็นส่วนสำคัญในการส่งเสริมให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางแผน ไว้ จึงถือว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีค่าของทุกองค์กร สำหรับองค์กรธุรกิจ ถ้าสามารถ สรรหาบุคลากรที่มีความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยนำความรู้จากการศึกษามาประยุกต์ใช้ กับการทำงาน เป็นการนำหลักการทางทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติงานในหน่วยงานจริงได้อย่างดี องค์กรธุรกิจย่อมมีความพึงพอใจที่ได้คัดเลือกบุคคลเหล่านั้นเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ขององค์กร

องค์ประกอบแห่งความสามารถของบุคคล

สมพงษ์ เกษมสิน (2526) ได้จำแนกความสามารถในการปฏิบัติงานออกเป็น

5 ประการคือ

1. ความสามารถทางร่างกาย (Physical capacity) งานแต่ละประเภทต้องการความสามารถทางร่างกายแตกต่างกัน เพื่อให้เพียงพอที่จะปฏิบัติงานได้ ซึ่งบางหน่วยงานจะวางระเบียบกฎเกณฑ์ไว้ชัดเจน บางหน่วยงานมิได้วางระเบียบไว้ แต่เป็นที่ทราบกันทั่วไปถึงความสามารถทางร่างกายที่ต้องการ

2. ความสามารถทางการศึกษาและระดับสติปัญญา (Education and Intelligence Level) นับว่าเป็นความสามารถที่มีความสำคัญมาก เนื่องจากบุคคลจะปฏิบัติงานได้ดี ต้องมีระดับสติปัญญาและการศึกษาเหมาะสมกับตำแหน่งงานนั้น ๆ

3. ความสามารถทางจิตใจ (Psychological factors) ความสามารถทางจิตใจของบุคคลเป็นองค์ประกอบสำคัญในการปฏิบัติงาน เพราะคนที่จะปฏิบัติงานได้ดีต้องมีจิตใจสมบูรณ์ ไม่เป็นคนขี้โมโหจนเจี้ยว หรือมีลักษณะเป็นคนก้าวร้าว ระบายผู้อื่น และหมายความรวมถึงความสมบูรณ์หรือความปกติของจิตใจ

4. ความสามารถในทางฝีมือและความสนใจในงาน (Aptitudes interest and skills) ความสามารถด้านนี้เป็นที่พึงประสงค์ของทุกองค์กร เพราะคนที่จะปฏิบัติงานได้ดี จะต้องมี ความถนัดหรือความสนใจในงาน ต้องมีความพึงพอใจในงานนั้น โดยเฉพาะผู้ที่มีความชำนาญหรือมีฝีมือในการทำงานนั้นมาก่อน จะได้รับการพิจารณาแข่งขันงานเป็นพิเศษ และเป็นสิ่งสำคัญของหน่วยงานธุรกิจ

5. ความสามารถในการยอมรับของสังคม (Social acceptability) บุคคลที่สังคมไม่ยอมรับนับถือ ย่อมขาดความสามารถในการทำงาน แม้จะมีการศึกษาและความชำนาญงานดี ร่างกายสมบูรณ์ แต่ก็ไม่สามารถประกอบอาชีพได้ เพราะขาดคุณสมบัติทางสังคม เช่น เป็นผู้บกพร่องในศีลธรรมอันดี หรือเป็นผู้ที่มีหนี้สินล้นพ้นตัว เป็นต้น

สรุปว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น ต้องประกอบด้วย ร่างกายที่แข็งแรงเหมาะสมกับลักษณะงาน มีสติปัญญาดี มีความสนใจและความถนัดในการทำงานอันเกิดจากการมันฝึกฝนหาประสบการณ์ พร้อมทั้งมีจิตใจที่ดีงาม เช่น คนปกติทั่วไป เพื่อให้ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ และประการสำคัญความสามารถทั้งหลายทั้งปวงจะต้องเป็นความสามารถที่สังคมให้การยอมรับ นั่นคือ ต้องไม่เป็นผู้ขาดคุณสมบัติทางสังคม

หลักเกณฑ์ในการพิจารณาความสามารถ

John M. Fraser แห่งมหาวิทยาลัยเบอร์มิงแฮม ประเทศอังกฤษ (อ้างใน สมพงษ์ เกษมสิน 2526) ได้รวบรวมหลักการเลือกสรรบุคคลที่เรียกว่า "Five-Fold Grading" ประกอบด้วย

1. ความต้องการครั้งแรกและสภาพร่างกาย หมายถึง สิ่งซึ่งสามารถมองเห็น และเกิดความประทับใจในการพบปะ เช่น บุคลิกลักษณะ ท่าทาง ท่วงทีการเจรจา การแต่งกายและสภาพทางร่างกายทั่วไป
2. คุณวุฒิและสิ่งคาดหวัง ได้แก่ ความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ซึ่งจะบ่งชี้ถึงความสำเร็จจากการทำงาน
3. สมรรถนะและความสามารถ หมายถึง สถิติปัญญา ความเฉลียวฉลาด ปฏิภาณไหวพริบในการที่จะสามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน
4. การตั้งใจ หมายถึง การตั้งใจที่จะทำให้รู้ลักษณะนิสัยของผู้สมัครงานว่าเป็นบุคคลประเภทใด เช่น มีความตั้งใจจริง คือ รื่นหรือเฉื่อยชา เป็นต้น
5. การปรับปรุงตนเอง หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการที่จะปรับปรุงตนเองให้เข้ากับผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา หรือแม้กับบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยความราบรื่นเรียบร้อยบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และรวมไปถึงการปรับตัวให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมของสังคม วัฒนธรรมนิยมประเพณีอันดีงาม

ผู้บริหารองค์กรธุรกิจ ได้ให้แนวคิดด้านความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษาว่า ขึ้นอยู่กับความสามารถเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ที่จะนำความรู้ทางวิชาการมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้มากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ผู้สำเร็จการศึกษาคงมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ได้ สามารถใช้พิมพ์ดีดเพื่อการทำงานตามแบบฟอร์มต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ใช้ภาษาไทย ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารได้ดี ควรจะต้องเป็นผู้ที่มีร่างกายแข็งแรง สุขภาพจิตดี ไม่ก้าวร้าว หรือโหม่งอัส (เกียรดี สุริยา, สัมภาษณ์, 8 ธันวาคม 2536; เจษฎา ชูการคำ, สัมภาษณ์, 3 ธันวาคม 2536)

กล่าวโดยสรุป ในการคัดสรรบุคคลากรเข้าสู่องค์กรธุรกิจนั้น แต่ละองค์กรมักจะกำหนดเกณฑ์ความสามารถของบุคคลากรไว้เกี่ยวกับคุณสมบัติทั่วไป อันได้แก่ บุคลิกลักษณะ ท่าทาง ความกระตือรือร้น และคุณสมบัติเฉพาะด้านสติปัญญา ความรู้ความสามารถที่จะนำไป

สู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ อันเป็นคุณลักษณะพึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษา ตามความต้องการขององค์กรธุรกิจ

ประสบการณ์

การปฏิบัติงานใด ๆ ก็ตาม ต้องเริ่มเรียนรู้จากทฤษฎีไปสู่การฝึกปฏิบัติ โดยการสะสมประสบการณ์ทีละเล็กละน้อยเพื่อให้เกิดทักษะ เกิดความชำนาญในการปฏิบัติงานในหน้าที่นั้น ๆ หรือเพื่อให้ผู้สำเร็จการศึกษาจากสถานศึกษาต่าง ๆ ได้มีการเตรียมความพร้อมของตนเข้าสู่ตลาดแรงงาน หลังจากได้ศึกษาทฤษฎีมาพอสมควร จึงต้องผ่านการฝึกงานเพื่อหาประสบการณ์ในการทำงานในหน่วยงานจริง ฝึกการวางแผนในหน่วยงาน ปรับตัวเข้ากับกลุ่มสังคม ดังเช่น ผู้สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง แผนกวิชาบริหารธุรกิจก็เช่นกัน ได้ศึกษาทฤษฎีในวิชาพื้นฐานและวิชาชีพเฉพาะสาขาต่าง ๆ มาพอสมควร ก่อนสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตร นักศึกษาต้องผ่านการฝึกประสบการณ์ด้วยการฝึกงานช่วงเวลาหนึ่งคิดเป็นเวลารวมไม่น้อยกว่า 200 คาบเรียน อาจเป็นระยะเวลาติดต่อกันหรือบางเวลาก็ตาม โดยที่สถานศึกษาจะส่งนักศึกษาให้เข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อวัตถุประสงค์ให้นักศึกษาสามารถนำความรู้จากทฤษฎีไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานจริงในหน่วยงานจริง ฝึกการปรับตัวเข้ากับสังคม ฝึกการวางแผน เรียนรู้การปฏิบัติงานตามสาขาวิชาที่ศึกษาเป็นการเตรียมตัวเพื่อเข้าสู่งานอาชีพเมื่อสำเร็จการศึกษา ดังที่เกลียวพันธ์ ขจรผดุงกิตติ (2520) ได้สรุปว่า การจัดประสบการณ์วิชาชีพ เป็นการจัดการศึกษาภาคปฏิบัติที่มีความสำคัญ 2 นัยคือ เป็นโอกาสให้นักศึกษาได้ตรวจสอบความรู้ความสามารถของตนที่ได้ผ่านการศึกษาในภาคทฤษฎีมา ว่าพร้อมที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงานจริงหรือไม่ แค่นั้น เพียงไร และเป็นการให้นักศึกษามีโอกาสเตรียมตัวให้พร้อมก่อนออกไปสู่การปฏิบัติในอาชีพจริง เช่นเดียวกับที่ สหวิทยาลัยรัตนโกสินทร์ได้สร้างหลักสูตรของคณะวิชาวิทยาการจัดการขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2528 โดยโครงสร้างของหลักสูตรได้กำหนดให้มีกลุ่มวิชาปฏิบัติการและฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้วย ซึ่งการฝึกประสบการณ์วิชาชีพนั้นมีวัตถุประสงค์และเป้าหมาย เพื่อให้ นักศึกษาคณะวิชาวิทยาการจัดการมีความรู้ เจตคติ และทักษะในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานสำนักงานองค์กรและการบริหารงานบุคคล การบริหารโครงการ ธุรกิจเบื้องต้น การตลาดและการบัญชีและสามารถที่จะนำความรู้ความสามารถไปใช้ได้เป็นอย่างดีเมื่อจบการศึกษาไปแล้ว (กรมการฝึกหัดครู, 2530)

การฝึกประสบการณ์ จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อผู้ปฏิบัติงานในหลายสาขาวิชาชีพ เช่น การฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู ดังที่ ปรีชา เศรษฐบุตร (2526) ได้สรุปความสำคัญของการฝึกประสบการณ์วิชาชีพว่า เพื่อให้นักศึกษาได้เข้าใจงานของครู เท่าที่ครูผู้เริ่มการสอนจะพึงมีและจะได้ฝึกความสามารถในการปรับตน เพื่อทำหน้าที่ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมได้อย่างเหมาะสมและบังเกิดผลดี

กล่าวโดยสรุป ประสบการณ์ เป็นการสั่งสมทักษะในการปฏิบัติงานของผู้สำเร็จการศึกษา หลังจากผ่านการศึกษาระดับอุดมศึกษา จากสถานศึกษา ผู้สำเร็จการศึกษาควได้รับประสบการณ์ตรงจากการฝึกงานในหน่วยงานต่าง ๆ ในสถานการณที่จริง เพื่อประโยชน์ในการประยุกต์ใช้ความรู้เข้ากับการปฏิบัติงาน เรียนรู้การปรับตัวเข้ากับสังคม เป็นการเตรียมความพร้อมให้ผู้สำเร็จการศึกษาในการจะก้าวไปสู่งานอาชีพในตลาดแรงงานต่อไป

แนวคิดการจัดประสบการณ์วิชาชีพ

ปทีป เมฆาคุณวุฒิ (2528) ได้เสนอแนวคิดพื้นฐานของการจัดประสบการณ์วิชาชีพ 3 ประการดังนี้

1. การทดสอบทฤษฎีในสภาพการณที่จริง ประสบการณ์วิชาชีพ เป็นกระบวนการเรียนรู้ที่มีคุณค่ามาก มีการประสานกันระหว่างทฤษฎีและสภาพการณที่จริง ๆ และนำทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งทำให้นักศึกษามีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ได้นาน และช่วยให้แต่ละคนมีสมรรถภาพสูงขึ้น ผู้เรียนระดับอุดมศึกษามีธรรมชาติของความเป็นผู้ใหญ่ ต้องการการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นความจริง (Relevance) มีความหมาย (Meaningfulness) และนำไปปฏิบัติได้ต้องการการเรียนรู้สภาพปัญหาที่แท้จริง โดยการเข้าไปมีส่วนร่วมรับรู้และช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพการณที่พึงปรารถนา
2. การสนองความแตกต่างระหว่างบุคคล การจัดประสบการณ์วิชาชีพจะเป็นไปตามความแตกต่างของผู้เรียนแต่ละคนในด้านความต้องการ ความสนใจ และความสามารถ โดยการกำหนดสมรรถภาพขั้นต่ำสุด และการเปิดโอกาสให้นักศึกษาแต่ละคนแสดงสมรรถภาพเหล่านั้นได้ในเวลาเหมาะสม และตามความสามารถของแต่ละบุคคล
3. การพัฒนาตนเอง เมื่อนักศึกษามีโอกาสที่จะเรียนรู้ด้วยตนเอง ก็จะเริ่มคิดถึงตนเองในด้านที่เกี่ยวข้องกับบุคคลและสังคม ซึ่งจะช่วยพัฒนาความรับผิดชอบ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และมีแนวทางของตนเองส่วนที่จะออกไปประกอบอาชีพนั้น ๆ

นอกจากนี้ ประสาร มาลากุล ๗ อรรถา (อ้างใน บทหา วิชณะ, 2532) ได้แสดงแนวคิดเกี่ยวกับการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูว่า การฝึกประสบการณ์วิชาชีพนั้นเป็นองค์ประกอบที่สำคัญเทียบเท่ากับหัวใจของหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต จุดมุ่งหมายทั่วไปจึงเป็นการนำเอาความรู้ความสามารถทั้งที่เป็นด้านเนื้อหาวิชาการด้านเทคนิควิธี และด้านคุณลักษณะไปปฏิบัติในสถานการณ์จริงให้ได้

ผู้บริหารองค์การธุรกิจ ให้แนวคิดด้านประสบการณ์ที่ผู้สำเร็จการศึกษาได้รับจากการฝึกงานก่อนสำเร็จการศึกษาที่สถานศึกษาจัดให้ นั้น มีผลดีระดับหนึ่ง เป็นการช่วยให้ผู้สำเร็จการศึกษาได้เรียนรู้ และปรับตัวจากประสบการณ์จริง เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้สำเร็จการศึกษาวรรได้ฝึกงานตามสาขาวิชาที่ศึกษา โดยสถานศึกษาควรมีการประสานงานกับหน่วยงานที่ผู้สำเร็จการศึกษาเข้าไปฝึกงานเพื่อขอความร่วมมือ และนิเทศการฝึกงานให้มากขึ้น อย่างไรก็ตามเมื่อผู้สำเร็จการศึกษาปฏิบัติงานในองค์การธุรกิจ ยังคงมีความจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมอีกกระทันหันจากสถานประกอบการ (เกียรติ สุริยา, สัมภาษณ์, 8 ธันวาคม 2536; เจษฎา ชูการคำ, สัมภาษณ์, 3 ธันวาคม 2536; ดวงแข เขมศิริ, สัมภาษณ์, 25 พฤศจิกายน 2536)

แสดงให้เห็นว่า การจัดประสบการณ์วิชาชีพ เป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งของการจัดการศึกษาในแผนกวิชาบริหารธุรกิจ เพื่อเปิดโอกาสแก่ผู้สำเร็จการศึกษาได้สำรวจความสามารถและความถนัดของตนเอง ในการนำความรู้จากการศึกษาทางทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติงานจริงในสถานการณ์จริง ถือเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง ซึ่งจะทำให้ผู้สำเร็จการศึกษามีความพร้อมพร้อมทั้งด้านความรู้วิชาการ และทักษะในการปฏิบัติงาน เป็นแนวทางให้ผู้สำเร็จการศึกษาได้มีโอกาสพัฒนาตนเองทั้งด้านคุณสมบัติทั่วไปและคุณสมบัติวิชาชีพ เพื่อให้ผู้สำเร็จการศึกษาเข้าสู่ตลาดแรงงานด้วยคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตรงตามความต้องการของนายจ้าง

นอกจากนี้ลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์สำหรับองค์การธุรกิจ พอสรุปได้ดังนี้ (ถาวร โชติชื่น, 2534)

1. มีความอดทน พร้อมที่จะสู้กับงานและปัญหาต่าง ๆ อย่างไม่ย่อท้อ ไม่เปลี่ยนงานบ่อย
2. มีความเชื่อมั่นใจในตัวเอง กล้าแสดงออก กล้าพูดในสิ่งที่ถูกต้อง และกล้าตัดสินใจอย่างมีเหตุผล แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ ซึ่งเกิดจากการมีความรู้ในสาขาวิชาที่เรียน

และการเตรียมตัวในการปฏิบัติงาน

3. มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถปรับตัวเข้ากับคนอื่น ๆ ได้ ร่วมงานกับผู้อื่นได้ดี นั่นคือ ต้องมีความจริงใจต่อเพื่อนร่วมงาน มีบุคลิกภาพดี

4. มีความคิดริเริ่ม งานทุกประเภทในองค์กรธุรกิจ ต้องการบุคลากรที่มีความคิดแปลกใหม่ ไม่หาวิถีการที่จะพัฒนา ปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น สะดวก รวดเร็ว และประหยัด ค่าใช้จ่าย ทักษะการในการปฏิบัติงาน

5. เป็นคนมีเหตุมีผล ใจกว้าง ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น

6. เป็นผู้ศึกษาหาความรู้อยู่เสมอ วิทยาการได้มีความเจริญก้าวหน้าอยู่เสมอ ดังนั้นพนักงานควรศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมทั้งด้านเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับงานประจำ และ ความรู้อื่น ๆ ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ต่อการก้าวหน้าต่อไปในอนาคต

7. มีความมั่นคงทางอารมณ์ มีสติรอบคอบในการปฏิบัติงานหนักแน่น ไม่โมโห ลุนเจือ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี

8. มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ทั้งการพูดการเขียนภาษาไทย ภาษาอังกฤษ เพื่อการสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องได้เข้าใจ โดยเฉพาะการสื่อสารให้ผู้บังคับบัญชาเข้าใจในสิ่งที่เสนอได้ถูกต้อง

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษา

สุรีย์ ธรรมเลิศล้ำ (2524) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "การติดตามผลบัณฑิตครูศาสตร์ สาขาวิชาพลศึกษา คณะครูศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย" เพื่อติดตามความสามารถในการปฏิบัติงานของบัณฑิต ผลการวิจัยพบว่า บัณฑิตมีความสามารถในการปกครองชั้นเรียน มีบุคลิกภาพ คุณธรรม ความประพฤติ มนุษยสัมพันธ์ และทัศนคติ ต่ออาชีพครูอยู่ในเกณฑ์ดี โดยผู้บังคับบัญชาและบัณฑิตมีความคิดเห็นต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของบัณฑิตไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านความรู้ ความสามารถทางวิชาการ ด้านบุคลิกภาพ และด้านทัศนคติต่ออาชีพครู

กรมอาชีวศึกษา (2527) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "การประเมินผลหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ พุทธศักราช 2527) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนายจ้างผู้สำเร็จการศึกษา มีความสอดคล้องกันเพียงใด ความคิดเห็นของนายจ้างต่อคุณภาพผู้สำเร็จการศึกษามีความรู้ ทักษะ และเจตคติต่อการทำงานอย่างไร ผลการวิจัยสรุปได้ว่าความคิดเห็นระหว่างผู้สำเร็จการศึกษากับนายจ้างเกี่ยวกับผู้สำเร็จการศึกษามีความสอดคล้องกันในระดับมาก คือ ความซื่อสัตย์สุจริต รักความเป็นธรรม ผู้สำเร็จการศึกษามีความคิดเห็นว่า ตนมีความรับผิดชอบ รักการทำงาน มีระเบียบวินัย มีความอดทนระดับมาก ในขณะที่นายจ้างมีความคิดเห็นว่า การทำงานของผู้สำเร็จการศึกษาในเรื่องความอดทนอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านปัญหาอุปสรรค ผู้สำเร็จการศึกษามีความคิดเห็นว่า ปัญหาอุปสรรคส่วนใหญ่เกิดจากเนื้อหาวิชาที่เรียนไม่เพียงพอ ไม่สอดคล้องกับสภาพเป็นจริงในการปฏิบัติงาน ขาดประสบการณ์ในการทำงาน ขาดความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีต่าง ๆ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ขาดความรู้ภาษาต่างประเทศ เพราะเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงก้าวหน้าตลอดเวลา

นายจ้างมีความคิดเห็นว่า ขาดคุณสมบัติที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ขาดความรู้ที่จำเป็นในการประกอบอาชีพ ขาดมนุษยสัมพันธ์ ขาดทักษะในการปฏิบัติงานวิชาชีพ ความรู้ภาษาต่างประเทศไม่ดีพอ ขาดประสบการณ์ในการทำงาน ขาดคุณสมบัติที่จำเป็นในการปฏิบัติงานและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ทบวงมหาวิทยาลัย (2530) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "บทบาทและสัมฤทธิ์ผลของสถาบันอุดมศึกษาของไทยในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์" เฉพาะในคุณภาพการทำงานของผู้สำเร็จการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจคุณลักษณะของบัณฑิตตามความต้องการของนายจ้างหรือตลาดแรงงาน เพื่อประเมินระดับคุณภาพของบัณฑิตในการปฏิบัติงาน และศึกษาความคิดเห็นของบัณฑิตเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์ โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จากสถาบันอุดมศึกษาของรัฐประเภทจำกัดรับ ปีการศึกษา 2526 ในสาขาวิชาต่าง ๆ รวมทั้งสังคมศาสตร์ จำนวน 930 คน และผู้มีงานทำแล้ว ผลการวิจัยพบว่า คุณสมบัตินักศึกษาที่ไปของบัณฑิตตามความต้องการของผู้ว่าจ้างจากภาครัฐบาลและเอกชนมีความแตกต่างกันดังนี้

1. ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและพัฒนาวิชาชีพ

ภาคีรัฐบาลมีความต้องการผู้ที่มีความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาและแก้ปัญหาความสามารถประยุกต์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้

2. ด้านความรู้ความสามารถพิเศษ

ภาคีรัฐบาลต้องการบัณฑิตที่มีความรู้ด้านกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ เป็นอันดับแรก รองลงมาต้องการบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถในการวิจัย และความต้องการในการบริหาร

ภาคเอกชนมีความต้องการบัณฑิตที่มีความสามารถด้านบริหารเป็นอันดับแรก อันดับรองลงมาได้แก่ ความรู้ ความสามารถในภาษาต่างประเทศ และความรู้ด้านคอมพิวเตอร์

สำหรับด้านบุคลิกภาพ ทั้งภาคีรัฐบาลและเอกชน ต้องการให้บัณฑิตมีความรับผิดชอบ ยึดมั่นคุณธรรม มีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นผู้นำ ควบคุมอารมณ์ได้ดี มีร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์ นอกจากนี้ ภาคเอกชนยังแสดงความต้องการเพิ่มเติมในคุณลักษณะต่าง ๆ เช่น ความกระตือรือร้น การกล้าแสดงออก การตรงต่อเวลา การมีเหตุมีผลและการมีทัศนคติที่ดีต่องาน และนายจ้าง

วิชา อิศรางกูร ณ อยุธยา และคณะ (2530) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "การศึกษาดุลยภาพของบัณฑิตในเชิงพฤติกรรม" เพื่อศึกษาการสำรวจพฤติกรรมต่าง ๆ ในตลาดแรงงานให้ได้ข้อมูลความรู้ เพื่อนำไปสู่ข้อเสนอแนะต่าง ๆ สำหรับการวางแผนอุดมศึกษาระยะยาว ผลการวิจัยพบว่า ในส่วนของโครงสร้างความต้องการแรงงานภาคเอกชนสำหรับบัณฑิตสายสังคมศาสตร์ ตลาดแรงงานภาคเอกชน จะมีความต้องการเพียงบางลักษณะสาขาวิชาเท่านั้น เช่น แขนงวิชาทางด้านบริหารธุรกิจ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี เศรษฐศาสตร์ คอมพิวเตอร์ การประชาสัมพันธ์ การโรงแรม เป็นต้น โดยนายจ้างภาคเอกชนส่วนใหญ่ จะพิจารณาคุณสมบัติของบัณฑิตด้านความรู้ทางวิชาการควบคู่กับความเป็นผู้มีแนวที่จะทำงานได้ดี อันได้แก่ ความสามารถที่จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ประยุกต์ใช้ความรู้กับการปฏิบัติงานได้ดี มีจริยธรรมคุณธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริต มีวินัย มีความรับผิดชอบทั้งต่องานในหน้าที่ ต่อองค์กร และสังคม นอกจากนี้บัณฑิตควรมีความรู้พิเศษต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการทำงาน คือความรู้ภาษาต่างประเทศ การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ พิมพ์ดีดและอุปกรณ์

เครื่องใช้สำนักงาน รวมทั้งบัณฑิตต้องเป็นผู้มีความคิดริเริ่ม มีโลกทัศน์ที่กว้าง และสามารถแสดงความคิดเห็นทั้งพูดและเขียนรายงานได้อย่างชัดเจนเป็นระบบ

นางเยาว์ ชัยเสรี (2530) ได้แสดงทรรศนะต่อการผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัยในอนาคตว่า สังคมไทยสอนให้เด็กขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง แม้ปัจจุบันจะมีแนวโน้มกล้าและมั่นใจขึ้นมาก แต่ขาดประสบการณ์ ขาดการแนะนำที่ถูกต้อง สภาพเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว วิชาการและเทคโนโลยีก้าวหน้าอย่างรวดเร็วมาก สภาพสังคมมีการเปลี่ยนแปลง มีการถ่ายโอนวัฒนธรรมตะวันตกมาพร้อมกับเทคโนโลยี สอดคล้องกับ ถาวร วัชรภักดิ์ (2530) ที่กล่าวว่า การผลิตบัณฑิตในอนาคต จำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ของโลก เพื่อสนองความต้องการของสังคมทั้งในปัจจุบันและอนาคตที่จะมีความก้าวหน้าทางวิชาการเร็วและเต็มไปด้วยการแข่งขัน เช่นเดียวกับที่ สิปปนนท์ เกตุทัต (2536) ได้กล่าวว่า โลกมีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันไม่หมด เพราะการติดต่อค้าขายและสื่อสารโทรคมนาคม มีผลให้สังคมต่าง ๆ เชื่อมโยงกันทั่วโลก การจัดการศึกษาของไทยจะต้องเสริมสร้างความรู้ ความคิด ทักษะ และทัศนคติของแต่ละบุคคล โดยให้มีความรู้ความเข้าใจในสังคมและวัฒนธรรมไทย พร้อมทั้งสามารถวิเคราะห์ทางเลือกต่าง ๆ ที่เหมาะสม และมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ ดังนั้นการผลิตบัณฑิตในอนาคตจะต้องมุ่งให้บัณฑิตมีความรู้พื้นฐานและประสบการณ์ ลักษณะพึงประสงค์ ได้แก่ มีความรู้ภาษาไทยดี ความรู้สังคมและวัฒนธรรมไทยดี รู้ภาษาต่างประเทศอย่างน้อย 1 ภาษา พร้อมทั้งอ่านตำรา พร้อมทั้งเข้าสังคมและวัฒนธรรมของชาวภาษานั้น มีความตระหนักในคุณค่าและความงามในศิลปและวัฒนธรรม และมีความรู้วิชาการหรือวิชาชีพแขนงใดแขนงหนึ่งอย่างลึก พร้อมทั้งประสบการณ์ในการฝึกปฏิบัติในสาขาวิชาชีพนั้น

บรรจง ชูสกุลชาติ (2531) ได้อภิปรายในหัวข้อ "ทิศทางการอาชีวศึกษาที่พึงประสงค์ : หลักสูตรการเรียนการสอน สิ่งอำนวยความสะดวกทางการอาชีวศึกษา และการสร้างความสัมพันธ์ภายนอก" ว่า คุณลักษณะของกำลังคนระดับอาชีวศึกษาที่สภาพประกอบการต้องการในปัจจุบันและอนาคตคือ ต้องการผู้ที่มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ และไว้วางใจได้ ชยันต์แข็ง มีความเป็นประชาธิปไตย รับฟังคนอื่น มีความสามารถปรับตัวเข้ากับงานและทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ ได้ ได้รับการศึกษาพื้นฐาน มีทักษะฝีมือพอสมควร และเน้นคุณภาพ

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล (2532) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "การติดตามผลบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล (วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา) ปีการศึกษา 2527-2529" โดยมุ่งศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานและคุณลักษณะเฉพาะของบัณฑิต ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบัณฑิต โดยใช้วิธีสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชาของบัณฑิต จำนวน 503 คน ผลของการวิจัยด้านคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้ โดยภาพรวมบัณฑิตทุกสาขา (เกษตรศาสตร์ วิศวกรรมเทคโนโลยี บริหารธุรกิจ คหกรรม-ศาสตร์และศิลปกรรม) ซึ่งประเมินบุคลิกภาพโดยบัณฑิตเอง และประเมินโดยนายจ้างได้ให้ความสำคัญต่อคุณสมบัติเฉพาะตัวของบัณฑิตในด้านความซื่อสัตย์ ความสุภาพเรียบร้อย ความสะอาดเรียบร้อย และความร่าเริงแจ่มใส นอกจากนี้นายจ้างมีความพึงพอใจที่บัณฑิตมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ดี

ในปี 2532 มุสดี ดาวรรกุล ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "สภาพและปัญหาการจัดการเรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน" เพื่อศึกษาสภาพการจัดการเรียนการสอนเพื่อสำรวจความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษาเกี่ยวกับสภาพการจัดและปัญหาการเรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในระดับปริญญาตรี คุณลักษณะของนักศึกษาตามความมุ่งหมายของอาจารย์ ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์และนักศึกษามีความคิดเห็นว่า อาจารย์ได้มุ่งสอนให้นักศึกษามีคุณลักษณะต่าง ๆ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะการมีความรู้ในทางทฤษฎีและหลักวิชา ส่วนคุณลักษณะด้านต่าง ๆ คือ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความเป็นผู้นำ และมีความสามารถในการสื่อความหมายได้ดี อาจารย์มีความคิดเห็นแตกต่างจากนักศึกษา โดยอาจารย์เห็นว่าได้มุ่งสอนให้นักศึกษามีคุณลักษณะดังกล่าวมาก แต่นักศึกษาเห็นว่าอาจารย์มุ่งสอนมุ่งสอนให้มีคุณลักษณะดังกล่าวปานกลาง

คณิส สุทธิพนธ์ (2533) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง "การติดตามผลผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการโรงแรม สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล" เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้สำเร็จการศึกษาและผู้บังคับบัญชา เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การนำความรู้ความสามารถด้านวิชาการไปใช้ ความรู้ความสามารถพิเศษ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ทักษะคิดต่อวิชาชีพ และมนุษยสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้สำเร็จการศึกษาและผู้บังคับบัญชาโดยเฉลี่ยใน

ระดับดี ยกเว้น ส่วนที่เกี่ยวกับความรู้ในการใช้อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ความรู้รอบตัว ความรู้ความสามารถในการใช้เครื่องพิมพ์ดีด เครื่องคอมพิวเตอร์ ความสามารถในการปรับตัว ความสามารถในการสื่อความหมาย ความสามารถในการประสานงานกับผู้อื่น ความขยันหมั่นเพียรในการทำงาน ความสามารถในการเรียนรู้งานใหม่ได้อย่างรวดเร็ว การยอมรับความผิดพลาดของตนเอง ความอดทนการเป็นคนตรงต่อเวลา ความภาคภูมิใจในการทำงานที่ปฏิบัติ การเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและความสามารถในงานที่ปฏิบัติอยู่เสมอ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

สุกัญญา สวัสดิเวทิน (อ้างใน มารศรี ประสพศิริ, 2534) ได้ทำการศึกษาวิจัยผลการสำรวจแรงงานระดับอุดมศึกษา จากประกาศรับสมัครงานทั่วไป ปี 2529 พบว่าคุณสมบัติที่มีผลต่อโอกาสในการเข้าสู่ตลาดแรงงาน และการประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพ พอสรุปได้ดังนี้

1. มีความรู้ความสามารถเฉพาะสาขา ทั้งทางทฤษฎีและทางปฏิบัติ
2. มีประสบการณ์ในการทำงาน หรือฝึกงานให้ระหว่างเรียนที่สามารถปฏิบัติงานได้ทันที
3. มีบุคลิกภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รู้จักปรับตัวในการทำงาน
4. มีลักษณะความเป็นผู้นำ
5. มีความคิดริเริ่มก้าวหน้า มองเห็นการณ์ไกล สามารถวางแผนสำหรับอนาคตได้
6. มีไหวพริบริ้วจักวินิจัยปัญหา และมีการตัดสินใจที่ดี
7. มีความสามารถในการแสดงความคิดเห็น และมีความเชื่อมั่นในตัวเอง
8. มีความรู้ด้านภาษามากกว่าหนึ่งภาษา โดยเฉพาะความรู้ความสามารถในภาษาอังกฤษ
9. มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์
10. มีร่างกายแข็งแรงมีสุขภาพดี พร้อมทั้งจะทำงานหนัก
11. มีความซื่อสัตย์สุจริต อดทน ขยันหมั่นเพียร มีความรับผิดชอบ มีคุณธรรมและตรงตรงเวลา
12. มีความกระตือรือร้น และมีนิสัยใฝ่รู้

การประชุมสัมมนาของกรมอาชีวศึกษา (2536) เรื่อง "ผลกระทบของการใช้เทคโนโลยีในเอกชนต่อการผลิตกำลังคนอาชีวศึกษา" สรุปสาระสำคัญได้ว่า ลักษณะความต้องการกำลังคน ระดับ ปวส. มีสูงขึ้น แต่จะต้องมีความพร้อมที่จะเข้าทำงาน ได้รับการฝึกปฏิบัติจริงอย่างน้อย 1 ภาคเรียน ส่วนใหญ่ผู้สำเร็จการศึกษามีคุณสมบัติใช้ได้ หากมีพื้นฐานที่แน่นพอจะสามารถได้รับการพัฒนาได้อย่างรวดเร็ว การทำงานเป็นกลุ่มก็เป็นปัจจัยที่สำคัญในการทำงานด้วย ในส่วนการทำงานของผู้จบอาชีวศึกษา สถานประกอบการมีความคิดเห็นว่าผู้สำเร็จการศึกษามีความรู้พื้นฐานไม่เพียงพอ ไม่มีความมั่นใจในการทำงาน ไม่มีความภูมิใจในวิชาชีพของตนเอง และมีทัศนคติที่ไม่ดีในงานอาชีพ ผู้สำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่ยังไม่พร้อมที่จะเข้าทำงานในบริษัทหรือหน่วยงานที่มีการทำงานอย่างเป็นระบบ ขาดความชำนาญพิเศษต่าง ๆ เช่น ภาษาอังกฤษ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย