



ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการ
ต่อทักษะการสื่อสารของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

อุบลศรี อุบลสวัสดิ์

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณผลประโยชน์คณะศิลปศาสตร์

ประจำปีงบประมาณ 2552

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสารของ
บัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ผู้วิจัย : อุบลศรี อุบลสวัสดิ์
พ.ศ. : 2552

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสารของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสารของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามเพศของผู้บริหารสถานประกอบการ และเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสารของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามเพศของผู้บริหารสถานประกอบการ

กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริหารสถานประกอบการ ที่ว่าจ้างบัณฑิตของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครทำงาน จำนวน 145 คน โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถามความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสาร ด้านการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทยในงานอาชีพของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐาน และการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารสถานประกอบการมีความพึงพอใจต่อทักษะการสื่อสารของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 3.71 ความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก คือ การใช้วาจาสุภาพเหมาะสมกับบุคคลและกาลเทศะ(4.06) และความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง คือ การออกเสียงคำถูกต้อง ตัว ร,ล และคำควบกล้ำชัดเจน (3.26) ความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.30 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการเพศชายและเพศหญิงต่อทักษะการสื่อสารของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยผู้บริหารเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าผู้บริหารเพศชาย ความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการเพศชายและเพศหญิงต่อทักษะการสื่อสารของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ไม่แตกต่างกัน

Title : Satisfaction and Expectation of Enterprises toward the Communication Skills of the Rajamangala University of Technology Phra Nakhon Undergraduate Students

Researcher : Ubonsri Ubonsawat

Year : 2009

ABSTRACT

The purposes of the research were to study satisfaction and expectation level and to compare satisfaction and expectation of enterprises toward the communication skills of undergraduate students of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon.

The random sample consisted of 145 enterprises. The tool used in this research was a questionnaire. The data were analyzed by a percentage, means, and independent samples t-test.

The result revealed that the level of satisfaction and expectation of enterprises toward the communication skills of the undergraduates was highly rated at 3.71 and 4.30 respectively. Concerning the satisfaction, the use of polite spoken language with other people, time and situation reached the highest level (4.06), but the lowest level (3.26) was the correct pronunciation of words. In addition, although there was a significant difference in the employers' sex, their expectation was not different except the satisfaction.

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสารของบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์ของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยตรีวัชระ โปธิสรณ์ คณบดีคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่ให้การสนับสนุนส่งเสริมการทำงานวิจัยของคณาจารย์ คณะศิลปศาสตร์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณอาจารย์ภคพันธ์ ศาลาทอง หัวหน้างานวิจัยและพัฒนา คณะศิลปศาสตร์ ที่ให้คำปรึกษาแนะนำ และประสานงาน ทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัตน์ สงวนพงษ์ อาจารย์ประจำภาควิชาเทคโนโลยีวิศวกรรมไฟฟ้า มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อำนาจ เอี่ยมสำอางค์ หัวหน้ากลุ่มวิชาภาษาไทย คณะศึกษาทั่วไป คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และผู้ช่วยศาสตราจารย์กรรณิการ์ ม่วงชู ผู้ช่วยคณบดีและอาจารย์ประจำสาขาวิชาคณิตศาสตร์และสถิติ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่กรุณาตรวจประเมินคุณภาพของเครื่องมือและการวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้การวิจัยสมบูรณ์ตามระบบแบบแผนของการวิจัย

ขอขอบคุณ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่ให้ทุนสนับสนุนงานวิจัยประจำปี พ.ศ.2552 และขอขอบคุณสถาบันวิจัยและพัฒนาที่สนับสนุนการทำวิจัยในครั้งนี้

อุบลศรี อุบลสวัสดิ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญตาราง	(5)
บทที่	
1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมุติฐานของการวิจัย	2
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	5
นิยาม แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
นิยาม แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง	15
คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์	18
ทักษะการสื่อสาร	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	45
3 วิธีดำเนินการวิจัย	48
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	48
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	48
การดำเนินการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล	51
การวิเคราะห์ข้อมูล	52
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
5 สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	61
บรรณานุกรม	70
ภาคผนวก	73
ประวัติผู้วิจัย	76

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศของผู้บริหารสถานประกอบการ	56
2. แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของสถานประกอบการ	56
3. แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสารด้านการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทยในงานอาชีพของบัณฑิต	57
4. แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานและระดับความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะด้านการสื่อสาร ฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทยในงานอาชีพของบัณฑิต	58
5. แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสารด้านการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทยในงานอาชีพของบัณฑิต จำแนกตามเพศของผู้บริหาร	59
6. แสดงการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสารด้านการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทยในงานอาชีพของบัณฑิต จำแนกตามเพศของผู้บริหาร	60



บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ที่มีวิสัยทัศน์ว่า เป็นผู้ดำเนินการจัดการศึกษาวิชาชีพพระคัมภีร์ระดับสากล บนพื้นฐานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ดำเนินภารกิจจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา มุ่งเน้นวิชาชีพบนพื้นฐานด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่มีคุณภาพและมีความสามารถพร้อมเข้าสู่อาชีพ กล่าวคือ ผลิตบัณฑิตทางด้านวิชาชีพ ที่มีคุณลักษณะเป็นคนเก่ง คนดี และมีความสุข ประสบความสำเร็จในการดำเนินชีวิตและการงานอาชีพ ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 จัดการศึกษามุ่งเน้นนโยบายการปฏิรูปการศึกษา คือ ปฏิรูปการเรียนการสอน หลักสูตร และการพัฒนาครูผู้สอน ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและของโลก ให้ผู้เรียนคิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น เพื่อเป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ของผู้บริหารสถานประกอบการต่าง ๆ

ลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ หมายถึง คุณสมบัติหรือลักษณะเฉพาะ ที่เป็นที่ยอมรับหรือต้องการให้มีในบัณฑิตผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ด้าน ได้แก่ ทักษะด้านการสื่อสาร (Communication Skill) ทักษะด้านการเรียนรู้ (Learning Skill) ทักษะด้านการวิเคราะห์ (Analytical Skill) ทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม (Ethics Skill) และทักษะความรู้ความสามารถในงานอาชีพ (Technical Skill)

ทักษะการสื่อสาร คือ ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการสื่อสาร ถ่ายทอด หรือ แลกเปลี่ยนความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ความคิดเห็น ระหว่างบุคคล เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ โดยการฟัง พูด อ่าน และเขียน อย่างมีประสิทธิภาพ (พจนานุกรมศัพท์ และคณะ, 2550 : 6-7) ซึ่งในประเทศไทย การสื่อสารด้วยภาษาไทยมีความสำคัญมาก คือ เป็นเครื่องมือในการสื่อสารระหว่างบุคคลให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และภาษาไทยเป็นภาษาประจำชาติไทย จำเป็นอย่างยิ่งที่คนไทยต้องใช้ภาษาไทยให้ถูกต้อง และรักษาภาษาไทยให้เป็นภาษาประจำชาติตลอดไป

จะเห็นได้ว่า ทักษะการสื่อสารเป็นทักษะที่มีความสำคัญมาก และเป็นทักษะแรกที่ถ่ายทอดให้เห็นถึง ความรู้ ความสามารถในทักษะด้านอื่น ๆ ของมนุษย์ ได้แก่ ทักษะด้านการเรียนรู้ ทักษะด้านการวิเคราะห์ ทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม และทักษะความรู้ความสามารถในงานอาชีพ การมีความรู้ความสามารถแต่ถ่ายทอดไม่เป็น ย่อมไม่เกิดประโยชน์ ฉะนั้นการถ่ายทอดจึงมีความสำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาคน หน่วยงาน และประเทศชาติ

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารการวิจัยต่าง ๆ พบว่า การวิจัยส่วนใหญ่ศึกษาคุณสมบัติของลูกจ้างที่นายจ้างต้องการ สรุปได้ว่า คุณสมบัติของลูกจ้างที่นายจ้างต้องการ แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะกว้าง ๆ คือ คุณสมบัติด้านวิชาการ และคุณสมบัติด้านจริยธรรมและคุณธรรม ที่สำคัญงานวิจัย

ส่วนใหญ่พบว่า นายจ้างมีข้อเสนอแนะหลัก ๆ เน้นไปในเรื่องของทักษะด้านการติดต่อสื่อสาร ฟัง พูด อ่าน เขียน (พจนานุกรมพจนานุกรม และคณะ, 2550 : 62) แสดงให้เห็นว่า ยังไม่มีการศึกษาวิจัยโดยตรงเกี่ยวกับทักษะด้านการติดต่อสื่อสาร ซึ่งนายจ้างได้ให้ความสำคัญจึงเขียนเป็นข้อเสนอแนะไว้

จากผลสำคัญดังกล่าวข้างต้น และการวิจัย สํารวจ ติดตามผลเกี่ยวกับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา เป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการวางแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสารของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนปรับปรุงหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน ผลิตบัณฑิตที่มีความสามารถในการสื่อสารควบคู่ไปกับการมีความรู้ทางวิชาชีพและคุณสมบัติด้านอื่น ๆ เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพ พร้อมเข้าสู่งานอาชีพ ตรงกับต้องการของผู้บริหารสถานประกอบการ และตลาดแรงงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสารของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
2. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสารของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสารของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามเพศของผู้บริหารสถานประกอบการ
4. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสารของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามเพศของผู้บริหารสถานประกอบการ

สมมุติฐานของการวิจัย

1. ผู้บริหารสถานประกอบการมีระดับความพึงพอใจต่อทักษะการสื่อสารของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แตกต่างกัน
2. ผู้บริหารสถานประกอบการมีระดับความคาดหวังต่อทักษะการสื่อสารของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แตกต่างกัน
3. ผู้บริหารสถานประกอบการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อทักษะการสื่อสารของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แตกต่างกัน
4. ผู้บริหารสถานประกอบการที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังต่อทักษะการสื่อสารของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แตกต่างกัน

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการ ในการปรับปรุงหลักสูตรสาขาวิชาศึกษาทั่วไป กลุ่มวิชาภาษาไทย เพื่อให้ให้นักศึกษามีความรู้ และทักษะการสื่อสาร เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพและมีความสามารถพร้อมเข้าสู่อาชีพ ตรงตามความต้องการของผู้บริหารสถานประกอบการ
2. นักศึกษาและอาจารย์ผู้สอนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้ตระหนักถึงความสำคัญของทักษะการสื่อสาร และฝึกฝนให้นักศึกษาเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการสื่อสาร ควบคู่ไปกับการมีความรู้ทางวิชาชีพและคุณสมบัติด้านอื่น ๆ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานประกอบการ ระดับเจ้าของกิจการ ผู้บริหารระดับสูงหรือหัวหน้างาน ในกรุงเทพฯ และปริมณฑล ที่ว่าจ้างบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สาขาวิชาต่าง ๆ จำนวน 8 คณะ และสำเร็จการศึกษาในปี พ.ศ. 2548-2551
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานประกอบการ ระดับเจ้าของกิจการ ผู้บริหารระดับสูงหรือหัวหน้างาน รวม 240 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เฉพาะสถานประกอบการในกรุงเทพฯ และปริมณฑล ที่ว่าจ้างหรือกำกับดูแลรับผิดชอบการทำงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สาขาวิชาต่าง ๆ จำนวน 8 คณะ และสำเร็จการศึกษาในปี พ.ศ. 2548-2551

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง อารมณ์ ความรู้สึก ทศนคติ หรือระดับความพอใจของเจ้าของกิจการ ผู้บริหารระดับสูง หรือ หัวหน้างาน ที่ว่าจ้างหรือกำกับดูแลการทำงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่สำเร็จการศึกษาในปี พ.ศ. 2548-2551
2. ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น ความต้องการของเจ้าของกิจการ ผู้บริหารระดับสูง หรือ หัวหน้างาน ที่ว่าจ้างหรือกำกับดูแลการทำงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่สำเร็จการศึกษาในปี พ.ศ. 2548-2551
3. ผู้บริหาร หมายถึง เจ้าของกิจการ ผู้บริหารระดับสูง หรือหัวหน้างาน ที่ว่าจ้างหรือกำกับดูแลรับผิดชอบการทำงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
4. สถานประกอบการ หมายถึง หน่วยงานที่ดำเนินกิจการต่าง ๆ ทั้งภาครัฐการ รัฐวิสาหกิจ และบริษัท/ห้างร้าน ที่บัณฑิตของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครทำงานอยู่ในสถานประกอบการนั้น ๆ
5. บัณฑิต หมายถึง ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สาขาวิชาต่าง ๆ จำนวน 8 คณะ และสำเร็จการศึกษาในปี พ.ศ. 2548-2551 รวม 240 คน เข้าทำงานในสถานประกอบการต่าง ๆ
6. ทักษะการสื่อสาร หมายถึง ความรู้ ความสามารถในการสื่อสารด้านการฟัง พูด อ่าน เขียน ภาษาไทยในงานอาชีพของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในสถานประกอบการต่าง ๆ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
2. นิยาม แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
3. นิยาม แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง
4. คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์
5. ทักษะการสื่อสาร
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้รับการสถาปนาขึ้นในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เมื่อวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2548 ซึ่งดูเหมือนจะเป็นมหาวิทยาลัยใหม่ในสายตาของคนทั่วไป แต่ความจริงแล้วมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครมีประวัติความเป็นมาที่ยาวนาน และจัดเป็นสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียงและมีความเชี่ยวชาญด้านวิชาชีพมาเป็นเวลาช้านาน จากเดิมที่รวมตัวอยู่กับสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ซึ่งเป็นสถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนสายวิชาชีพ อันประกอบด้วยวิทยาเขตต่าง ๆ มากกว่า 35 วิทยาเขตทั่วประเทศ และเมื่อมีการปรับเปลี่ยนสถานภาพจากสถาบันมาเป็นมหาวิทยาลัย ในปี พ.ศ. 2548 ก็ได้มีการรวมกลุ่มวิทยาเขตในสังกัดแยกออกเป็น 9 มหาวิทยาลัย และหนึ่งในมหาวิทยาลัยที่แยกอิสระออกมา คือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นมหาวิทยาลัยที่อยู่ใจกลางกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยวิทยาเขตเดิม 5 แห่ง ที่มีพื้นที่ไม่ห่างไกลกันนัก ได้แก่ วิทยาเขตเทเวศร์, วิทยาเขตโชติเวช, วิทยาเขตพัฒนการพระนคร, วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ และวิทยาเขตพระนครเหนือ มหาวิทยาลัยยึดมั่นในการสร้างบัณฑิตนักปฏิบัติที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยแบ่งการจัดการเรียนการสอน ออกเป็น 9 คณะ ได้แก่

1. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
2. คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
3. คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน

4. คณะบริหารธุรกิจ
5. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
6. คณะวิศวกรรมศาสตร์
7. คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
8. คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น
9. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ

วิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย

เป็นผู้นำการจัดการศึกษาวิชาชีพพระดับสากล บนพื้นฐานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

พันธกิจของมหาวิทยาลัย

1. จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา มุ่งเน้นวิชาชีพบนพื้นฐานด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่มีคุณภาพและมีความสามารถพร้อมเข้าสู่อาชีพ
2. สร้างงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ นวัตกรรม บนพื้นฐานของวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ส่งการผลิตและการบริการที่สามารถถ่ายทอดและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ประเทศ
3. ให้บริการงานวิชาการและการศึกษา ที่มีแนวคิดเชิงสร้างสรรค์ เพื่อการมีอาชีพอิสระและพัฒนาอาชีพสู่การแข่งขัน
4. ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและรักษาสีงแวดล้อม

เป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย

1. ให้เป็นแหล่งการศึกษาด้านวิชาชีพ และเทคโนโลยีเชิงบูรณาการที่มีความเข้มแข็งด้านวิชาการ ตามมาตรฐานการศึกษาสากล เป็นที่พึงของสังคมทั้งในและต่างประเทศที่สามารถเรียนรู้ได้ตลอดชีวิต
2. เป็นมหาวิทยาลัยที่มีการบริหารจัดการในเชิงวิชาการและเชิงธุรกิจสัมพันธ์สู่ระดับนานาชาติและผลิตบัณฑิตที่มีเอกลักษณ์และมีศักยภาพในการสร้างงานอาชีพที่สามารถแข่งขันได้
3. มุ่งเน้นพัฒนาทรัพยากรและองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

ประเด็นยุทธศาสตร์

1. ศูนย์กลางการศึกษาและความรู้ (Hub) ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีความเข้มแข็ง
2. สร้างคนดี คนเก่ง มีทักษะในงานพัฒนาให้เป็นทุนมนุษย์ (Human Capital) ของประเทศ
3. ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดจนถ่ายทอดความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเชิงบูรณาการที่ได้มาตรฐานเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของคนไทย

ยุทธศาสตร์

1. สร้างโอกาสทางการศึกษาให้ประชาชนได้รับการพัฒนาความรู้ไปสู่การศึกษาในระดับที่สูงขึ้น
2. สนับสนุน / ส่งเสริมการพัฒนาด้านอาชีวศึกษา
3. ส่งเสริมการสร้างงาน อาชีพและการเรียนรู้ตลอดชีวิตให้ กับประชาชน และเป็นสังคมผู้ประกอบการ
4. ปฏิรูปการศึกษาเพื่อสร้างความเข้มแข็ง “สร้างคนสู่งาน เชี่ยวชาญเทคโนโลยี”
5. เพิ่มศักยภาพของอาจารย์ บุคลากรทางการศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐาน
6. จัดหาทรัพยากรทางการศึกษาให้เพียงพอภายใต้ระบบบริหารจัดการแบบธรรมาภิบาล
7. พัฒนาคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานสากล
8. เพิ่มขีดความสามารถด้านงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์นวัตกรรมบนพื้นฐานวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี
9. ให้บริการวิชาการเพื่อการแข่งขันและสร้างรายได้

2. นิยาม แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ

ความหมายจากพจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายว่า พอใจ หมายถึง สมใจ ชอบใจ เหมาะ พึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

พิกุล สมจิตต์ (2545 : 8) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง อารมณ์ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลที่สืบเนื่องมาจากสิ่งเร้าและแรงจูงใจ โดยจะแสดงปรากฏออกมาทางพฤติกรรม นอกจากนี้ พิกุล สมจิตต์ยังได้รวบรวมความหมายของความพึงพอใจ จากนักวิชาการต่าง ๆ ไว้ดังนี้

กู๊ด (Good) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง คุณภาพหรือระดับความพอใจ ซึ่งเกิดจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลต่อกิจกรรม

โวลแมน (Wolman) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกมีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ต้องการหรือแรงจูงใจ

วอลเลสไตน์ (Wallerstein) ให้ความหมายของความพึงพอใจ ว่า เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End-State in Feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

สตัสส์ และเซเลส (Stuass and Sayles) กล่าวว่าความพึงพอใจว่าหมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนด้านวัตถุและจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

กิลเมอร์ ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติของบุคคล ที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตโดยทั่วไปที่ได้รับมา

ไพรัช และมูลเลอร์ ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ระดับของความรู้สึกในทางบวกหรือในทางที่ดีของพนักงานหรือลูกจ้างต่องาน

พจนานุกรมพจนานุกรม และคณะ (2550 : 9) สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลที่สืบเนื่องมาจากสิ่งเร้าและแรงจูงใจ โดยจะแสดงปรากฏออกมาทางพฤติกรรม เกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง และบรรลุจุดมุ่งหมาย (Goals) ที่ตั้งไว้ระดับหนึ่ง หรือได้ผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้ และจะรู้สึกมีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ และแรงจูงใจ

อุทัยพรรณ สุดใจ (2544 :7) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น เป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

สายจิตร สุขสงวน (2546 : 14) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวกแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

นริษา นราศรี (2544 :28) กล่าวถึง ความพึงพอใจ ว่า มีผู้ให้คำอธิบายความหมายของความพึงพอใจ ไว้ดังนี้ (SAWAKE. http://saw01.blogspot.com/2008/07/blog-post_1615.html)

ไพบุลย์ ช่างเรียน ให้ความหมายของความพึงพอใจ ว่า ความพึงพอใจเป็นความต้องการทางร่างกาย มีความรุนแรงในตัวบุคคลในการร่วมกิจกรรม เพื่อสนองความต้องการทางร่างกาย เป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจแล้ว จะรู้สึกต้องการความมั่นคงปลอดภัย เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกายและความต้องการความมั่นคงแล้ว บุคคลจะเกิดความผูกพันมากขึ้นเพื่อให้เป็นที่ยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

อุทัย หิรัญโต ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสบายใจ เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขา ทำให้เขาเกิดความสุข

กิติมา ปรีดีดิถ ได้รวบรวมความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน ไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการทำงานตามแนวคิดของ คาร์เตอร์ (Carter) หมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับความพึงพอใจของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อคุณภาพและสภาพของงานนั้น ๆ

2. ความพึงพอใจในการทำงานตามแนวคิดของเบนจามิน (Benjamin) หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

3. ความพึงพอใจในการทำงานตามแนวคิดของ เอร์เนสต์ (Ernest) และ โจเซฟ (Joseph) หมายถึง สภาพความต้องการต่าง ๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่การทำงานแล้วได้รับการตอบสนอง

4. ความพึงพอใจตามแนวคิดของจอร์จ (George) และเลโอนาร์ด (Leonard) หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์

สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง กล่าวว่า

1. ความพึงพอใจเป็นผลรวมของความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับระดับความชอบหรือไม่ชอบต่อสภาพต่าง ๆ
2. ความพึงพอใจเป็นผลของทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่าง ๆ
3. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานที่ดี และสำเร็จจนเกิดเป็นความภูมิใจ และได้ผลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ตามที่หวังไว้

(SAWAKE. http://saw01.blogspot.com/2008/07/blog-post_1615.html)

จากความคิดเห็นของนักวิชาการที่กล่าวถึงความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ อารมณ์ความรู้สึก ที่แสดงออกทางพฤติกรรม เมื่อได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย จะทำให้บุคคลเกิดความสุขสบายใจหรือเป็นความรู้สึกมีความสุข เป็นขวัญและกำลังใจที่ทำให้บุคคลมีพลังในการปฏิบัติงานต่าง ๆ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นผู้วางรากฐานจิตวิทยามนุษยนิยม ทฤษฎีแรงจูงใจ ซึ่งมีอิทธิพลต่อระบบการศึกษาของอเมริกันเป็นอันมาก ทฤษฎีของมาสโลว์มีพื้นฐานอยู่บนความคิดที่ว่า การตอบสนองแรงขับเป็นหลักการเพียงอันเดียวที่มีความสำคัญที่สุดซึ่งอยู่เบื้องหลังพฤติกรรมของมนุษย์ มาสโลว์มีหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจโดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการ เขามีความเชื่อว่ามนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้น แรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการ พฤติกรรมของคนเรามุ่งไปสู่การตอบสนองความพอใจ

มาสโลว์แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

1. มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการมีอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของคนซ้ำซ้อนกัน บางทีความต้องการหนึ่ง ได้รับการตอบสนองแล้วยังไม่สิ้นสุดก็เกิดความต้องการด้านอื่นขึ้นอีก

4. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

5. ความต้องการเป็นตัวคนที่แท้จริงของตนเอง

ลำดับความต้องการพื้นฐานของ Maslow เรียกว่า Hierarchy of Needs 5 ลำดับขั้น มีรายละเอียดดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการปัจจัย 4 เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อนหนาวและอุจาดตา ยารักษาโรคภัยไข้เจ็บ และที่อยู่อาศัยเพื่อป้องกันแดด ฝน ลม อากาศร้อน หนาว และสัตว์ร้าย ความต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน เป็นความต้องการพื้นฐานขั้นแรกที่มีมนุษย์ทุกคนต้องการบรรลุให้ได้ก่อน

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่มนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกายทำให้ชีวิตสามารถดำรงอยู่ในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป เช่น หลังจากมนุษย์มีอาหารรับประทานจนอิ่มท้องแล้ว ได้เริ่มหันมาคำนึงถึงความปลอดภัยของอาหาร หรือสุขภาพ โดยหันมาให้ความสำคัญกับเรื่องสารพิษที่ติดมากับอาหาร ซึ่งสารพิษเหล่านี้อาจสร้างความไม่ปลอดภัยให้กับชีวิตของเขา เป็นต้น

3. ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตอยู่รอดแล้ว มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้ว มนุษย์จะเริ่มมองหาความรักจากผู้อื่น ต้องการที่จะเป็นเจ้าของสิ่งต่างๆ ที่ตนเองครอบครองอยู่ตลอดไป เช่น ต้องการให้พ่อแม่พี่น้อง คนรักรักเรา และต้องการให้เขาเหล่านั้นรักเราคนเดียว ไม่ต้องการให้เขาเหล่านั้นไปรักคนอื่น โดยการแสดงความเป็นเจ้าของ เป็นต้น

4. ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่ง หลังจากได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและเป็นเจ้าของแล้ว จะต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น เช่น ต้องการการเรียกขานจากบุคคลทั่วไปอย่างสุภาพ ให้ความเคารพนับถือตามควร ไม่ต้องการการกดขี่ข่มเหงจากผู้อื่น เนื่องจากทุกคนมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน

5. ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self - actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านมาความต้องการความเป็นส่วนตัว เป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเองลดความต้องการภายนอกลง หันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ แต่ความต้องการในขั้นนี้มักเกิดขึ้นได้ยาก เพราะต้องผ่านความต้องการในขั้นอื่นๆ มาก่อนและต้องมีความเข้าใจในชีวิตเป็นอย่างดี (<http://research.doae.go.th/data>)

สรุปได้ว่า ลำดับขั้นความต้องการพื้นฐานตามแนวคิดของ Maslow มี 5 ขั้นตอน คือ

1. ความต้องการทางร่างกาย เป็นความต้องการพื้นฐาน ได้แก่ ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค
2. ความต้องการมั่นคงและปลอดภัย ได้แก่ ความต้องการมีความเป็นอยู่อย่างมั่นคง มีความปลอดภัยในร่างกายและทรัพย์สิน มีความมั่นคงในการทำงาน และมีชีวิตอยู่อย่างมั่นคงในสังคม
3. ความต้องการทางสังคม ได้แก่ ความต้องการความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม
4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง ได้แก่ ความภูมิใจ การได้รับความยกย่องจากบุคคลอื่น
5. ความต้องการความสำเร็จแห่งตน เป็นความต้องการระดับสูงสุด เป็นความต้องการระดับสูง เป็นความต้องการที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จทุกอย่างตามความคิดของตน

การวัดความพึงพอใจ

หทัยรัตน์ ประทุมสูตร กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจ เป็นเรื่องที่ยากที่จะวัดได้กับความเข้าใจทั่ว ๆ ไป ซึ่งปกติจะวัดได้โดยการสอบถามจากบุคคลที่ต้องการจะถาม มีเครื่องมือที่ต้องการจะใช้ในการวิจัยหลาย ๆ อย่าง แม้ว่าจะมีการวัดอยู่หลายแนวทาง แต่การศึกษาความพึงพอใจอาจแยกตามแนวทางวัดได้สองแนวคิดตามความคิดเห็นของซาไลชนิคส์ คริสเทนส์ คือ

1. วัดจากสภาพทั้งหมดของแต่ละบุคคล เช่น ที่ทำงาน ที่บ้าน และทุก ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับชีวิต การศึกษาตามแนวทางนี้จะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ แต่ทำให้เกิดความยุ่งยากกับการวัดและเปรียบเทียบ
2. วัดได้โดยแยกออกเป็นองค์ประกอบ เช่น องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงาน การนิเทศงานเกี่ยวกับนายจ้าง

นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้หลายทฤษฎี สมศักดิ์ กงเทียง และอัญชลี โพธิ์ทอง (2542 :162) กล่าวว่า โครแมน (Korman) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล
2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกในกลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

มัมฟอร์ด (Manford) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow, A.H. , Herzberg, F และ Likert R. โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำ มองความพึงพอใจงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ Blake R.R., Mouton J.S. และ Fiedler R.R.

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น ๆ กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการมองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ Crogier M. และ Coulter G.M.

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Hierarchy Modified Need Theory) Alderfer ได้ให้ทฤษฎีที่เรียกว่า E.R.G (Existence - Relatedness- Growth Theory) โดยแบ่งความต้องการของบุคคลออกเป็น 3 ประการ คือ ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence needs) ความต้องการสัมพันธ์ภาพกับคนอื่น (Relatedness needs) และ ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs)

ทฤษฎีความต้องการแสวงหาของแมคคิแลนด์ (McClelland's Acquired needs Theory) เป็นทฤษฎีที่บุคคลมุ่งความต้องการเฉพาะอย่างมากกว่าความต้องการอื่น ๆ ความต้องการความสำเร็จเป็นความปรารถนาที่บรรลุเป้าหมายซึ่งมีลักษณะท้าทาย ทฤษฎีนี้ทำความเข้าใจถึงรูปแบบการจูงใจความต้องการพื้นฐาน 3 ประการ คือ ความต้องการอำนาจ (Needs for power) ความต้องการผูกพัน (Needs for affiliation) ความต้องการความสำเร็จ (Needs for achievement)

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) เป็นทฤษฎีที่ Frederick K. Herzberg ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เป็นการศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์กร หรือการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงาน คำตอบก็คือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่า ความสุขจากการทำงานนั้น เกิดมาจากความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้น ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วยได้แก่

1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใด ที่ก่อให้เกิดเห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึงงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทลายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยคำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะคำจุนให้แรงจูงใจ ในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริการ (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้นบังคับบัญชาในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

จากทฤษฎีสองปัจจัย ปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้เป็นสิ่งที่คนต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์กรประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจเป็นองค์กรประกอบที่สำคัญทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิดที่ว่า เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้ จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาก็คือ คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค่าเงินหรือสุขศาสตร์ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่มีความสุขหรือไม่พึงพอใจในงานขึ้น ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการไม่ยอมทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน

นอกจากนี้ Herzberg ได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์กรประกอบทางด้านการจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงาน ส่วนองค์กรประกอบทางด้านการค่าเงิน ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะไม่มีความรู้สึก ไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใด เนื่องจากองค์กรประกอบทางด้านปัจจัยนี้ มีหน้าที่ค่าเงินหรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว ปัจจัยทั้งสองนี้ ควรจะต้องมีในทางบวก จึงจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลเพิ่มขึ้น ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg เป็นทฤษฎีที่ศึกษาเกี่ยวกับขวัญ โดยขวัญมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความพึงพอใจและการจูงใจ ซึ่งเกิดจากปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าเงิน (SAWAKE. http://saw01.blogspot.com/2008/07/blog-post_1615.html)

3. นิยาม แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความหมายของความคาดหวัง

ความคาดหวังเป็นลักษณะทางจิตวิทยา ซึ่งมีได้จำเพาะเจาะจงที่การกระทำอย่างเดียว แต่จะรวมไปถึงแรงจูงใจ ความเชื่อ ความรู้สึก ทักษะคิดและค่านิยม มีผู้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ ดังนี้

Mondy และคณะ (1990 อ้างถึงใน พิสิฐ มหามงคล, 2546 : 20) ให้ความหมายของความคาดหวังว่า เป็นการคาดการณ์ของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ โดยบุคคลจะใช้ประสบการณ์ที่เคยประสบมาเป็นปัจจัยกำหนดความคาดหวัง ดังนั้นสามารถกล่าวได้ว่าความคาดหวังเป็นความรู้สึกความคิดเห็นเป็นประจักษ์ พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลจะเป็นไปเพื่อการได้รับผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้

วิกรม อาริราษฎร์ (2547 :30) ให้ความหมายของความคาดหวังว่า หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคล ที่มีความคาดหวังและมีความเชื่อมั่นต่อระดับของผลงานสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่บุคคลกำหนด โดยความคาดหวังของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันตามภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจ การให้คุณค่าแก่สิ่งนั้น ๆ

วันเพ็ญ สวนสีดา (2546 : 10) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการของบุคคลตามสิทธิหรือการคาดคะเน ในสิ่งที่ดีและเป็นไปได้ ซึ่งมีผลมาจากประสบการณ์เดิม

ประเทือง สูงสุวรรณ (2534 : 29 อ้างถึงใน วันเพ็ญ สวนสีดา, 2545 : 10) กล่าวว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการ ความรู้สึก หรือการคิด การคาดคะเน หรือการคาดการณ์ล่วงหน้าในสิ่งใดที่ดีควรเป็นเรื่องในอนาคต ความคาดหวังมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับประสบการณ์

สุรางค์ จันท์ธอม (2529 : 55) ได้ให้ความหมายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อว่าสิ่งใดสิ่งหนึ่งน่าจะเกิดขึ้น และสิ่งใดไม่น่าจะเกิดขึ้น ความคาดหวังจะเกิดขึ้นตรงตามความเชื่อหรือคาดการณ์ล่วงหน้าหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละคน หากความคาดหวังนั้นประสบความสำเร็จหรือถูกต้อง จะมีเจตคติที่ดีหรือมีความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น แต่ถ้าหากความคาดหวังจากเป้าหมายไปสู่การปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความคาดหวัง (ความเป็นไปได้) ที่ว่าถ้ามีความพยายามแล้วย่อมนำไปสู่การกระทำ แม้การกระทำที่เสร็จจะไม่บรรลุเป้าหมาย เพราะงานยากเกินไปหรือประเมินค่าไม่เพียงพอหรือบุคคลขาดความชำนาญ

วิชชุดา งามปลอด (2540 : 10) ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่า ความคาดหวังเป็นความคิดเห็นที่บุคคลมุ่งหวังหรือคาดคะเนต่อบุคคลอื่นให้กระทำสิ่งหนึ่งที่ตนปรารถนาให้เป็นไป

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง คือ ความคิด ความเชื่อ ที่มุ่งหวังจะได้รับการตอบสนองจากบุคคลหรือสิ่งต่าง ๆ ตามที่ตนต้องการ ซึ่งบุคคลจะใช้ประสบการณ์ ความสนใจ และการให้คุณค่า เป็นปัจจัยกำหนดความคาดหวัง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

สันติชัย คำสมาน (2534: 51) กล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวังว่า เป็นทฤษฎีที่ช่วยในการตัดสินใจของบุคคลแต่ละคนว่าจะเลือกกระทำหรือไม่กระทำในสิ่งที่คาดหวังไว้ โดย Broom ให้ข้อพิจารณาเกี่ยวเนื่องกับความคาดหวัง 2 ประการ คือ

1. พิจารณาว่าเป้าหมายที่จะไปสู่สิ่งที่มีคุณค่ามากน้อยเพียงใด (Valence)
2. พิจารณาว่าสิ่งที่กระทำสามารถคาดหวังให้ไปถึงจุดหมายได้เพียงใด (Expectancy)

Bandura ได้เสนอทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม โดย Bandura ได้เสนอว่า การที่มนุษย์เรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุการณ์ ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและผลของการกระทำที่เกิดจากพฤติกรรมนั้น จะนำไปสู่ความเชื่อที่มีอิทธิพลต่อการควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์เอง กล่าวคือ เมื่อประสบเหตุการณ์หนึ่งมนุษย์ก็จะอาศัยประสบการณ์ของตนคาดหวังเกี่ยวกับอีกเหตุการณ์หนึ่งที่จะเกิดตามมาทำให้เกิดความดีใจ ความวิตกกังวลความหวาดหวั่นต่อเหตุการณ์ซึ่งจะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ แบนดูราได้อธิบายว่า ความคาดหวังซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจเลือกกระทำพฤติกรรมใด ๆ นั้นมี 2 ชนิด คือ

1. ความคาดหวังเกี่ยวกับผลของการกระทำ (Outcome Expectancy) เป็นการคาดคะเนของบุคคลว่า พฤติกรรมนั้นจะนำไปสู่ผลการกระทำใด
2. ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถ เป็นการคาดคะเนความสามารถของบุคคลในการกระทำพฤติกรรมที่จะนำไปสู่ผลของการกระทำตามที่คาดหวัง

จากทฤษฎีของ Bandura จะเห็นได้ว่า ความคาดหวังของบุคคลจะมีอิทธิพลต่อบุคคล ให้ต้องแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ได้ผลซึ่งความคาดหวังนั้น

เพชรี หาลาก (2538 : 10 - 11) กล่าวว่า ความคาดหวังของบุคคลเป็นการตั้งขึ้นเพื่อการตอบสนองต่อความต้องการ ดังนั้น ความต้องการเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกันจนแทบจะแยกไม่ออก เพราะเมื่อมนุษย์เกิดความต้องการแล้ว ความคาดหวังก็จะตามมา อย่างไรก็ตามความต้องการของมนุษย์เมื่อเกิดความต้องการแล้ว ก็มักจะคาดหวังสูงขึ้นไปอีกตามลำดับ ตามทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) ที่ได้กล่าวถึงระดับความต้องการเป็นลำดับขั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs)
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety needs)
3. ความต้องการความรักและการยอมรับ (Belongingness needs)
4. ความต้องการการยกย่องนับถือ (Esteem needs)
5. ความต้องการที่จะรู้และเข้าใจตนเอง (Self-actualization needs)

ปัจจัยกำหนดความคาดหวัง

ปัจจัยที่กำหนดความคาดหวัง สามารถสรุปได้ดังนี้

เพชรี หลาก (2538 : 25) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่น่าจะกำหนดความคาดหวัง มี 3 ประการ คือ

1. ขึ้นอยู่กับลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อม ความคาดหวังและการแสดงออกจึงแตกต่างกัน เพราะความคิด ความต้องการของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน

2. ขึ้นอยู่กับระดับความยากง่ายของงาน และประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้น ๆ กล่าวได้ว่า ถ้าบุคคลเคยประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นมาก่อน ก็จะทำให้มีการกำหนดระดับความคาดหวังในการทำงานในคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงกับสภาพความเป็นจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามจะกำหนดระดับความคาดหวังต่ำลงมา ก็เพื่อป้องกันมิให้เกิดความรู้สึกล้มเหลวจากระดับความคาดหวังที่ตั้งสูงไว้กว่าความสามารถจริง

3. ขึ้นอยู่กับการประเมินความเป็นไปได้ เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิด และการคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้น ๆ อาจเป็นรูปธรรม หรือนามธรรมก็ได้ จะเป็นการประเมินค่าโดยมีมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดของแต่ละบุคคล ซึ่งการประเมินค่าของแต่ละคนที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ถึงจะชนิดเดียวกันก็อาจแตกต่างกันได้ โดยขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจ การให้คุณค่าแก่สิ่งนั้น ๆ ของแต่ละบุคคล

สุพัตรา จุณณะปิยะ (2546 : 12) กล่าวถึงปัจจัยที่น่าจะกำหนดความคาดหวัง มี 3 ประการ คือ

1. ขึ้นอยู่กับลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อม

2. ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมา และผลตอบแทนหรือความพึงพอใจที่จะได้ หรือ โอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนนั้น

3. ขึ้นอยู่กับการประเมินความเป็นไปได้ เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิด และการคาดการณ์ของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยสิ่งนั้น ๆ อาจเป็นรูปธรรม หรือ นามธรรมก็ได้ จะเป็นการประเมินค่า โดย มีมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดของแต่ละบุคคล ซึ่งการประเมินค่าของแต่ละคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งชนิดเดียวกันก็อาจจะแตกต่างกันได้ โดยขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์เดิม ความสนใจ การให้คุณค่าแก่สิ่งนั้น ๆ ของแต่ละบุคคล

จะเห็นได้ว่า ความคาดหวังของบุคคล เกิดจากลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล โดยใช้มาตรฐานของตนเป็นเครื่องวัด ซึ่งระดับของความคาดหวังจะเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ที่ต่างกันไปของแต่ละบุคคล

4. คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์

หลักปฏิบัติเพื่อความสำเร็จในการทำงานของบัณฑิต

อุดม หนูทอง (2540 : 3) ได้ประมวลเนื้อความจากพระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงชี้แนะหลักปฏิบัติเพื่อความสำเร็จในการทำงานของบัณฑิตไว้ดังนี้

1. มีฉันทะ ปณิธาน และอุทิศตนในการทำงาน
2. มีเป้าหมาย หลักการและแผนงานชัดเจน
3. รู้จักใช้วิชาการในการปฏิบัติ
4. มีความรับผิดชอบ เสียสละ อดทน และมีความเพียรอย่างสม่ำเสมอ
5. มีสติ วิจารณ์ และความรอบคอบในการทำงาน
6. มีวินัยในการทำงาน
7. รู้จักทำงานร่วมกับผู้อื่น

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตไทย

ศ.ดร.สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ ผู้อำนวยการ สมศ. (สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. 2544) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตไทยในฐานะเป็นพลโลก ดังนี้

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

ลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์

คุณสมบัติหรือลักษณะเฉพาะที่เป็นที่พึงประสงค์ หรือต้องการให้มีในบัณฑิตผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ด้าน ได้แก่ (พจนานุกรมบัณฑิต และคณะ, 2550 : 6-7)

1. ทักษะด้านการสื่อสาร (Communication Skill) คือ ความรู้ความสามารถและความชำนาญของบัณฑิตในการสื่อความหมาย คือ ถ่ายทอดหรือการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้ ความคิดระหว่างบุคคล เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเรื่องราวระหว่างกัน โดยการพูด ฟัง อ่าน เขียน สื่อสารกับบุคคลจนเกิดผลสัมฤทธิ์

2. ทักษะด้านการเรียนรู้ (Learning Skill) คือ ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของบัณฑิตในการปรับเปลี่ยนทัศนคติ แนวคิด และพฤติกรรม อันเนื่องมาจากการได้รับประสบการณ์ ซึ่งควรเป็นการปรับเปลี่ยนไปในทางที่ดีขึ้น

3. ทักษะด้านการวิเคราะห์ (Analytical Skill) คือ ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของบัณฑิตในการสรุปข้อเท็จจริงรวบยอดในความจริงที่ซับซ้อน และแยกแยะข้อเท็จจริงนั้นให้แตกต่างย่อยลงไปเป็นข้อเท็จจริงที่เล็กลง การแยกแยะปัญหาให้เป็นส่วนย่อย ๆ เพื่อที่จะได้พบส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรา หรือเกี่ยวข้องกับสิ่งอื่น ๆ เป็นกระบวนการคลี่คลายปัญหา หรือควบคุมความเป็นไปของปัญหา เพื่อที่จะได้รู้ถึงแง่มุมที่เชื่อมโยงสิ่งที่เราไม่รู้และสิ่งที่เราารู้แล้ว เพื่อจะนำไปสู่ผลที่เราต้องการ

4. ทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม (Ethics Skill) คือ ความรู้ ความสามารถ และความชำนาญของบัณฑิตในลักษณะอันเป็นสิ่งจำเพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งแสดงออกทางทางทำทาง ความรู้สึกนึกคิด ความเฉลียวฉลาด ตลอดจนกิริยามารยาท การแต่งกายสุภาพ สง่างาม มีอุปนิสัยที่ดี ไม่ทำร้ายจิตใจผู้อื่น มีน้ำใจ มีความเข้าใจผู้อื่น

5. ทักษะความรู้ความสามารถในงานอาชีพ (Technical Skill) คือ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญ ทักษะ ฝีมือ ความประพฤติ อุปนิสัย ตลอดจนความพร้อมในการปฏิบัติงานในสาขาอาชีพ มีสมรรถภาพด้านวิชาชีพ มุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับคุณภาพ และมีความเชี่ยวชาญด้านเทคนิค

การสัมมนาเรื่องมหาวิทยาลัยในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติระยะที่ 6 กล่าวถึงคุณลักษณะบัณฑิตที่ต้องการ (อนุสรณ์ สตินประเสริฐศรี และและบุญเสริม ศักดิ์คงกระพัน, 2542 :68-71) คือ

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

การสัมมนาเรื่อง สถาบันการศึกษาทางการบริหารธุรกิจกับแผนจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ นักธุรกิจชั้นนำแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่ภาคธุรกิจเอกชนต้องการ ดังนี้

อมเรศ ศิลาอ่อน กล่าวว่า บุคลากรที่ต้องการไม่จำเป็นต้องสูงส่งมากมาย เพียงแต่สูงกว่าระดับปานกลางเพียงเล็กน้อย มีความรู้พอสมควร และมีคุณสมบัติเป็นที่ยอมรับ พอสรุปได้ดังนี้

1. ไม่วิ่ง คือ ต้องพูดกันรู้เรื่อง
2. ไม่วุ่น คือ ไม่วุ่นวายทำงานคนเดียว ทำงานเป็นทีมได้
3. ไม่ว่าง
4. ไม่วิว คือ เป็นคนไม่เล็งน้ำใจ ใจกว้าง มีความพร้อมที่จะช่วยเหลือในการทำงานทั้งกับลูกน้อง และหัวหน้า

ดร. อาทิตย์ อุไรรัตน์ กล่าวว่า ผู้ที่มีคุณลักษณะเหมาะสมในภาคธุรกิจเอกชน ควรมีลักษณะดังนี้

1. มีเทคโนโลยีและทักษะที่ถูกต้องเหมาะสม
2. มีโลกทัศน์ที่กว้างและพร้อมที่จะปรับปรุงได้ตลอดเวลา
3. มีสปิริตวิญญานที่จะร่วมเป็นร่วมตายกับงานนั้น ๆ

โชติ โสภณพานิช กล่าวว่าบัณฑิตที่จะทำงานในภาคธุรกิจเอกชนได้ดี ควรมีคุณสมบัติดังนี้

1. มีวิชาความรู้ ความสามารถ และความรู้รอบตัว
2. มีความอดทน มีระเบียบวินัย
3. มีความกตริเริ่ม
4. มีความสามารถที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น
5. มีความซื่อสัตย์กตัญญู
6. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

คุณสมบัติของพนักงานที่นายจ้างพึงพอใจ

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

1. คุณค่าเฉพาะตัว ได้แก่ ความซื่อสัตย์ นับถือตนเอง และมีภาพพจน์ที่ดีต่อตนเอง มีเป้าหมายในอาชีพ และชีวิต มีความมั่นคงทางอารมณ์ มีทัศนคติที่ดี มีความกระตือรือร้น และไม่จำกัดความสามารถของตนเอง
2. ทักษะในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ได้แก่ มีความยืดหยุ่น ความคิดสร้างสรรค์ และมีแนวทางแปลกใหม่ สามารถปรับตัวเข้ากับความต้องการของงานที่เปลี่ยนแปลงได้ สามารถวางแผนและจัดระบบการทำงานได้ สามารถใช้เหตุผลและตัดสินใจอย่างเที่ยงตรง และมีสมรรถนะสามารถจ่ออยู่กับงานหลาย ๆ ส่วนในเวลาเดียวกัน
3. ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ได้แก่ เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี มีไหวพริบดี ขอมรับผู้อื่น ขอมรับข้อติชม ทำงานเป็นทีมได้ มีความเป็นมิตร เสมอต้นเสมอปลายกับผู้อื่น ให้ความร่วมมือดี เต็มใจมอบงานด้วยความยินดี ขอมรับการปกครอง และคำปรึกษาแนะนำของหัวหน้า เคารพในสิทธิและทรัพย์สินของผู้อื่น และมีคุณสมบัติของการเป็นผู้นำ

4. ทักษะในการสื่อสาร ได้แก่ รู้จักถามคำถาม รู้จักขอความช่วยเหลือเมื่อจำเป็น แจ่มชัดหน้าเมื่อต้องหยุดงานพร้อมเหตุผล พุดจาจะฉานชัดเจน และเป็นผู้ฟังที่ดี
5. ลักษณะเกี่ยวกับงาน ได้แก่ ทำงานเสร็จสมบูรณ์ตามกำหนด ปฏิบัติตามคำสั่งได้อย่างไม่บกพร่อง มีสมาธิในการทำงาน ทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อย ทำงานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง มีความแม่นยำเที่ยงตรง และพิถีพิถันในการทำงานให้ดีขึ้นตลอดเวลา
6. วุฒิภาวะ ได้แก่ ทำงานได้ดีโดยไม่ต้องควบคุมหรือตรวจตรา เชื่อถือและไว้วางใจได้ มีความรับผิดชอบ ไม่นำปัญหาส่วนตัวมายุ่งเกี่ยวกับงาน ยินดีทำงานเพิ่มพิเศษและงานล่วงเวลา มีความพร้อมในการทำงาน มีความภูมิใจในการกระทำของตน มีความคิดริเริ่ม สุขุมและควบคุมตนเองได้ มีความรับผิดชอบในการกระทำของตน มีวุฒิภาวะทางความคิด กิริยาท่าทางและการกระทำประเมิณผลงานของตนเองได้ มีความอดทน รู้จักใช้เวลาอย่างฉลาด และมีความเชื่อมั่นในตนเอง
7. สุขนิสัยและความปลอดภัยในงาน ได้แก่ ปฏิบัติตามกฎความปลอดภัย รักษาอัตราเร็วในการทำงาน และอัตราการผลิตที่เหมาะสม รักษาสุขนิสัยส่วนบุคคลอย่างดี สวมเสื้อผ้าที่เหมาะสม และแต่งกายดี สามารถทำงานภายใต้ภาวะความเครียดได้ดี มีความแข็งแรงทั้งทางร่างกายและจิตใจเหมาะสมกับงาน และมีสุขภาพดี
8. ความผูกพันและรับผิดชอบในงาน ได้แก่ ตรงต่อเวลาและสม่ำเสมอในการทำงาน ปฏิบัติตามนโยบายต่าง ๆ ของหน่วยงาน ให้ความสำคัญกับงาน ไม่ถือว่าเป็นเพียงหน้าที่ มีความสนใจและกระตือรือร้นในงาน ต้องการเรียนรู้เพิ่มขึ้นตลอดเวลา มีความซื่อสัตย์ต่อองค์กรและพนักงานขององค์กร ทำงานเต็มกำลังความสามารถ และพยายามทำให้คนอื่นพอใจ และแสดงความห่วงใย ความมุ่งหวังเกี่ยวกับอนาคตของงานของตนในหน่วยงาน

คุณสมบัติของพนักงานในอุดมคติ

อดุลย์ รัตนมันเกษม (2531 : 5) ระบุคุณสมบัติของพนักงานในอุดมคติ ไว้ในหนังสือเรื่อง เคล็ดลับการสร้างคนของญี่ปุ่น ไว้ดังนี้

1. มีทัศนคติที่ดีต่องาน
2. รู้สึกเป็นเกียรติกับงานที่ตนเองทำอยู่
3. ปฏิบัติหน้าที่อย่างแข็งขัน ทำงานในหน้าที่ให้ดีที่สุด จัดการเรื่องงานของตนด้วยความขยันและอย่างมีความสุข
4. สามารถปรับตัวให้อยู่ในหมู่คณะได้ ปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างเป็นมิตรและมีมารยาท
5. สามารถทำงานที่รับฝากไว้ให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา
6. มีสุขภาพแข็งแรง นิสัยร่าเริงแจ่มใส สามารถนำความสุขมาให้ผู้อื่นได้
7. มีทำที่เอาการเอางาน ในอันที่จะเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของงาน

8. สุภาพอ่อนโยน และว่านอนสอนง่าย สามารถนำเอาข้อดีที่มีในตนเองมาใช้กับงานได้
9. หาคำความรู้อยู่เสมอ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
10. ไม่คุยเล่นและพูดมากขณะทำงาน
11. จัดการเรื่องราวด้วยความยุติธรรม มีเหตุผล ประสานเป็นหนึ่งเดียว
12. มีความสำนึกที่จะเป็นบุคลากรในสาขาวิชาชีพเฉพาะ
13. เป็นฝ่ายติดต่อประสานงานกับฝ่ายอื่น ๆ อย่างกระตือรือร้น
14. มีความคิดเป็นของตนเอง แต่ไม่หลั้หลือหลั้ตาทำ สามารถจัดการเรื่องทุกอย่างได้อย่างมีระเบียบเรียบร้อย

บัญญัติ 10 ประการของการปฏิบัติงานที่ดีของลูกจ้าง

จําเนียร จวงตระกูล (2530 : 58-61) ได้กล่าวถึงบัญญัติ 10 ประการของการปฏิบัติงานที่ดีของลูกจ้าง ที่จะตอบสนองความคาดหวังของผู้บังคับบัญชา ดังนี้

1. ความขยันหมั่นเพียรดี ผู้ปฏิบัติงานที่ดีย่อมมีความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ ต้องเป็นคนเอาใจจริงเอาใจในเวลาดำเนินงาน ตั้งใจทำงานให้เสร็จโดยไม่ชักช้า ไม่ปล่อยเวลาให้สิ้นเปลืองไปโดยไม่ได้ทำงานให้เป็นประโยชน์ ทั้งนี้โดยไม่จำเป็นต้องให้ผู้อื่นหรือผู้บังคับบัญชาคอยติดตามหรือกระตุ้นเตือน อีกทั้งงานที่ปฏิบัติเป็นผลสำเร็จนั้น ต้องมีปริมาณมากเพียงพอเป็นที่ยอมรับได้ตามมาตรฐานขององค์กรหรือเกินกว่านั้น การมาทำงานก็เป็นคนตรงต่อเวลาอย่างสม่ำเสมออีกด้วย
2. มีผลงานที่มีคุณภาพดี ผู้ปฏิบัติที่ดีไม่เพียงแต่จะมีความขยันหมั่นเพียร สามารถปฏิบัติงานให้ได้ปริมาณตามมาตรฐานหรือเกินกว่านั้น งานที่พนักงานปฏิบัติได้ผลสำเร็จออกมาด้วยความรวดเร็ว นั้น ยังจะต้องมีคุณภาพดี การพิจารณาเรื่องคุณภาพนั้นดูได้จากผลงานดี ย่อมพยายามไม่ให้มีข้อผิดพลาด ไม่มีความสะเพร่าหรือเผลอเรอ และไม่จำเป็นต้องให้ผู้อื่นหรือผู้บังคับบัญชามาคอยตรวจสอบผลงาน
3. มีความรับผิดชอบเป็นที่ไว้วางใจได้ดี ผู้ปฏิบัติงานที่ดีต้องมีความรับผิดชอบ คือ รับผิดชอบต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อผู้บังคับบัญชา และบริษัท ความรับผิดชอบทั้งทางด้านการปฏิบัติงานและความประพฤติ พนักงานที่ดีย่อมสามารถรับผิดชอบงานในหน้าที่ของตนได้อย่างดี โดยผู้บังคับบัญชาไม่ต้องวิตกกังวล หรือจะต้องตามตรวจสอบอยู่ตลอดเวลา อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จของงานยังแสดงออกได้อีกหลายทาง ทางหนึ่งคือ เมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้นก็ยอมรับแต่โดยดี มีความยินดีและเต็มใจทำการแก้ไขข้อผิดพลาดนั้นให้ถูกต้องเสียโดยเร็ว
4. มีความเข้าใจเป็นอย่างดี ผู้ปฏิบัติงานที่ดีย่อมต้องมีความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่ของตนเป็นอย่างดีว่า หน้าที่และความรับผิดชอบนั้นมีอะไรบ้างอย่างละเอียดถี่ถ้วนทุกด้าน จะต้องรู้ขั้นตอนและ

ขอบเขตของการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี และสามารถทำได้อย่างดีขึ้นด้วย จะต้องรู้ว่างานเกี่ยวข้องกับงานของใครบ้าง จะต้องประสานงานกับใคร ร่วมมือกับใคร รับงานมาจากใคร ทำสำเร็จจะต้องส่งไปที่ไหน เพื่ออะไร งานเริ่มต้นจากที่ไหน แล้วจะไปเสร็จเมื่อใด ใครเป็นผู้ตรวจงาน จะต้องมีความชำนาญเท่าไร ในเวลาเท่าไร คุณภาพเป็นอย่างไร ดังนั้นพนักงานที่ดีนั้น จะต้องเอาใจใส่ศึกษางานของตนให้ช่วยแนะนำและอธิบายให้โดยถือว่าเป็นงานของเรา จะปฏิบัติงานได้ดีและถูกต้องอย่างไร

5. มีความสามารถในการเรียนรู้ดี ผู้ปฏิบัติงานที่ดีย่อมมีความสามารถที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ได้เสมอ ทั้งนี้เพื่อที่จะได้ช่วยในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนให้ดีขึ้นเสมอ มีความสามารถเข้าใจรายละเอียดของงานได้อย่างรวดเร็ว สามารถเรียนรู้แนวความคิดและวิธีการใหม่ ๆ ได้อย่างรวดเร็ว สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงในงานหรือสภาพการทำงานได้อย่างง่ายดายและรวดเร็ว การที่สามารถเรียนรู้ได้เร็วขึ้น พนักงานจะต้องเอาใจใส่ หมั่นคิด หมั่นไตร่ตรองเรื่องงานอยู่เสมอ พยายามฝึกฝนตนเองในการทำงานในส่วนที่ตนไม่รู้ ให้รู้และทำได้ ให้หมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมทั้งในงานและนอกงาน เป็นคนที่ทันต่อเหตุการณ์ต่างๆ อยู่เสมอ เช่น มีข่าวสารที่ป้ายประกาศ ก็ต้องอ่านและทำความเข้าใจ มีคำสั่งใหม่ๆ หรือประกาศการเปลี่ยนแปลงในบริษัท หรือมีหนังสือข่าวสาร วารสาร ก็ต้องรีบอ่านและทำความเข้าใจเช่นกัน
6. มีความคิดริเริ่ม ผู้ปฏิบัติงานที่ดีจะต้องมีความคิดริเริ่ม ทั้งนี้เพราะความคิดริเริ่มจะช่วยให้พนักงานมีความคิดใหม่ๆ อยู่เสมอ พยายามที่จะสร้างสรรค์และคิดค้นวิธีการทำงานให้ดีขึ้น สะดวก ประหยัด และปลอดภัยมากขึ้น พนักงานผู้มีความคิดริเริ่มจะสามารถตัดสินใจทำงานในสิ่งที่ควรทำไปได้เอง โดยไม่ต้องให้ผู้บังคับบัญชาคอยบอกกล่าวอยู่ทุกขณะ ยอมรับว่าสิ่งใดควรไม่ควร มีความกล้าและมั่นใจที่จะทำ และกล้าแสดงความคิดเห็นของตนเองให้ปรากฏแก่ผู้อื่นและผู้บังคับบัญชา พยายามปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ไม่เป็นผู้ที่นั่งเฉย พยายามชวนช่วยหาสิ่งต่าง ๆ ทำอยู่เสมอ
7. มีดุลยพินิจและสามัญสำนึกดี ผู้ปฏิบัติงานที่ดีจะต้องมีไหวพริบ มีการคิดอย่างเป็นเหตุเป็นผลที่ดี การมีดุลยพินิจและสามัญสำนึกจะช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานของตนได้ดี ทั้งนี้จะช่วยให้การตัดสินใจในการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างสมเหตุสมผลและถูกต้อง ดุลยพินิจและสามัญสำนึกนี้จะต้องอาศัยการคิด ไตร่ตรอง และทบทวนหาเหตุผลประกอบด้วย พิจารณาจากข้อมูลหลายๆ ด้าน มิใช่เพียงแต่คิดและอาศัยข้อมูลเพียงด้านเดียว บางครั้งจะต้องฟังความคิดเห็นและเหตุผลของผู้อื่น ประกอบการพิจารณาในการตัดสินใจของเราด้วย
8. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ผู้ปฏิบัติงานที่ดีจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี คำว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสามารถของพนักงานที่จะเข้ากับบุคคลอื่นได้เป็นอย่างดี มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม สามารถทำงานกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ลูกค้า และคนอื่นๆ มีความรู้จักกาลเทศะ ควรไม่ควร

มีความขี้มึนแจ่มใส รู้จักระงับอารมณ์โกรธ มีความสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน การวางตัวเหมาะสม ไม่ยกตนข่มท่านหรือพูดจาหยาบคายนจนเป็นที่รังเกียจของคนอื่น

9. มีความร่วมมือดี ผู้ปฏิบัติงานที่ดีจะต้องมีความร่วมมือที่ดีกับผู้เกี่ยวข้อง ความร่วมมือนี้เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานประจำวัน เพราะเราอยู่คนเดียวไม่ได้ หรือทำงานคนเดียวไม่ได้ เราต้องประสานงานกับคนอื่นอยู่เสมอ การทำงานของเราก็ต้องได้รับความร่วมมือจากคนอื่น ถ้าเราไม่ให้ความร่วมมือกับเขาแล้ว เขาก็คงไม่ยอมให้ความร่วมมือกับเราอย่างแน่นอน พนักงานที่ดีย่อมสังเกตเห็นความสำคัญของการร่วมมือ ซึ่งจะเกิดขึ้นได้นั้นจะต้องมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน สื่อแห่งความเข้าใจคือการสื่อสารที่ดี
10. มีเจตคติที่ดีต่องานและองค์กร ผู้ปฏิบัติงานที่ดีต้องมีเจตคติที่ดีเสมอ ซึ่งจะต้องมีต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อผู้บังคับบัญชา ต่อลูกค้าและผู้อื่น ตลอดทั่วทั้งองค์กร เรื่องนี้เป็นเรื่องสำคัญ เพราะถ้าคนเรามีเจตคติที่ไม่ดีต่อผู้อื่น ต่องาน หรือต่อองค์กรของตนเองแล้ว ย่อมไม่สามารถปฏิบัติงานให้ดีได้ เพราะความร่วมมือจากคนอื่นจะไม่ได้เท่าที่ควร เข้ากับคนอื่นหรือทำงานร่วมกับคนอื่นไม่ได้ ไม่เคารพเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา ไม่ปฏิบัติตามระเบียบวินัยขององค์กร การที่เราจะมีเจตคติที่ดีต่อองค์กรหรือต่องานของเราได้ เราต้องศึกษางานและองค์กรว่าเรามีจุดมุ่งหมายอย่างไร และองค์กรมีจุดมุ่งหมายอย่างไร ถ้าหากทั้งสองอย่างมีความเข้าใจตรงกันก็จะทำให้เป้าหมายที่ตั้งไว้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

หน้าที่ของพนักงานที่มีต่อองค์กร

สุชาญ โภคินกุล (2528 : 1-2) กล่าวถึงการเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ดีจะต้องเป็นลูกจ้างที่ตอบสนองความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาแล้ว ยังต้องมีหน้าที่ของพนักงานที่มีต่อองค์กรดังนี้

1. ทำงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่จำเป็นต้องมีการตรวจตราควบคุมกันจนเกินไป
2. มีความขยัน ตรงต่อเวลา ซื่อสัตย์สุจริต และอดทน
3. ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด
4. สนองตอบนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ด้วยความเข้าใจและให้ความร่วมมือด้วยดี
5. ยึดหลักสร้างผลผลิตที่มีคุณภาพ
6. ช่วยลดความสิ้นเปลืองและสูญเปล่า
7. มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน ยึดหลักการและเหตุผลเป็นที่ตั้ง
8. มีระเบียบวินัยที่ดี
9. รู้จักสายงานและระบบการบังคับบัญชาตามลำดับ

10. ปรับตนเองให้เข้ากับสภาพการทำงาน และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กร

11. ไม่นำความเครียดใดๆ มาสู่องค์กร ช่วยกันสร้างภาพพจน์ที่ดีให้เกิดต่อองค์กร

ระวัง เนตร โปธิแก้ว (2542 : 146-147) กล่าวถึงข้อแนะนำจากเว็บไซต์เกี่ยวกับทักษะ 10 อย่างที่นายจ้างยุคใหม่ต้องการ มีดังนี้

1. ทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า งานหลายๆ อย่างที่เราทำกันอยู่ทุกวันนี้ แม้บางงานจะเรียกว่างานรูทีน แต่ในรายละเอียดนั้น เรามักจะเจอกับปัญหามานานชนิดไม่เว้นแต่ละวัน ให้นำปัญหากับเพื่อนร่วมงาน ปัญหากับลูกค้า ดังนั้นเราควรจะมีฝึกฝนทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในสถานการณ์ต่าง ๆ ไม่ใช่เจอเรื่องเล็กเรื่องน้อย ก็ฟ้องผู้จัดการ หรือปิดปัญหาไปให้คนอื่นเสียหาย
2. ทักษะการดูแลแก้ไขอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่เราใช้อยู่เป็นประจำ คงปฏิเสธไม่ได้ในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศแบบนี้ อุปกรณ์ไฮเทคเข้ามาอยู่บนสำนักงานเต็มไปหมด โดยเฉพาะอย่างยิ่งคอมพิวเตอร์ ดังนั้นเราควรจะมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นบ่อยๆ ระหว่างที่เราใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์แฮงค์ การลงโปรแกรมหรือแม้กระทั่งเครื่องถ่ายเอกสารที่ใช้ประจำกระดาษหมด กระดาษติด สามารถจัดการได้ โทรศัพท์มือถือที่ใช้งานอยู่เกิดปัญหาหรือขยับหรือฟังก์ชันการทำงานบางอย่างรวนไป ควรจะดูแลในเบื้องต้นได้
3. ทักษะทางด้านทรัพยากรมนุษย์ สำนักงานใหญ่ ๆ หลายแห่ง มีปัญหาในเรื่องของพนักงานไม่ถูกกันทำงานร่วมกันไม่ได้ ติดต่อกันไม่เข้าใจ เป็นต้น ดังนั้นหากเราเป็นคนมีมนุษยสัมพันธ์ รู้จักการบริการทรัพยากรมนุษย์ในเบื้องต้น จะมีประโยชน์ต่อการทำงานมาก รู้วิธีการติดต่อ หรือจัดการเมื่อต้องทำงานร่วมกับบุคคลประเภทต่างๆ
4. ทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์ นอกจากว่าต้องมีความสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์อย่างง่าย ๆ เช่น โปรแกรมเวิร์ด โปรแกรม Excel โปรแกรม Photoshop และโปรแกรมพื้นฐานอื่น ๆ แล้วควรจะสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้อย่างคล่องแคล่ว ไม่ว่าจะเป็นการค้นหาข้อมูลข่าวสารจาก WWW การส่งอีเมลล์ หรือการดาวน์โหลดโปรแกรมต่าง ๆ เป็นต้น ถ้าจะให้ดีกว่านั้น ควรจะเรียนรู้การเขียนโปรแกรมง่าย ๆ บางอย่าง เช่น HTML
5. ทักษะที่ได้รับการฝึกอบรมมาเป็นพิเศษ ซึ่งทักษะดังกล่าวนี้จะขึ้นอยู่กับว่าเราเรียนมาทางไหน และจะประกอบอาชีพอะไร เช่น ต้องการเป็นพนักงานขาย ก็ควรจะได้รับ การฝึกอบรมในเรื่องการขาย การดูแลลูกค้า นักการประชาสัมพันธ์ อาจจะได้รับ การฝึกอบรมเพิ่มเติมในเรื่องของภาษา เป็นต้น
6. ทักษะทางวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ จะเป็นการดียิ่ง ถ้าหากเราเป็นคนเก่งคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ประกอบอาชีพเกี่ยวกับวิศวกรรม การแพทย์ หรือในสาขาที่มีความเกี่ยวข้องกับวิทยาศาสตร์ต่าง ๆ

7. ทักษะการจัดการด้านการเงิน ผู้ที่มีการวางแผนทางการเงินที่ดี จะได้เปรียบ ปัจจุบันนี้คนในวัยทำงานจำนวนมาก คำนึงถึงเรื่องของการเก็บออมเพื่อใช้ในวัยเกษียณกันแล้ว ถ้าหากว่าเราไม่รู้จักระบบการเงินให้ดี จนถึงขั้นต้องกู้หนี้ยืมสินแล้ว จะกลายเป็นจุดต่างในการทำงานไปเลยก็ว่าได้
8. ทักษะในเรื่องของการจัดการข้อมูล เนื่องจากยุคนี้เป็นยุคข้อมูลข่าวสาร การจัดการข้อมูลของตนเอง ที่มีอยู่จึงเป็นเรื่องที่สำคัญ ในยุคนี้ข้อมูลที่รวดเร็วสามารถช่วยให้การตัดสินใจเป็นไปอย่างถูกต้อง ดังนั้นเราควรมีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ให้สามารถเข้าถึงเป็นหมวดหมู่และค้นหาได้ง่าย
9. ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ ถ้าเราสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้คล่องแคล่ว มักจะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ ยิ่งถ้าหากเราสามารถพูดภาษาอื่น ๆ ได้อีกด้วย ก็ยิ่งจะเป็นที่น่าสนใจ ปัจจุบันนี้มีบริษัทต่างชาติเข้ามาเปิดสาขาในเมืองไทยมาก ภาษาอังกฤษแน่นอนว่ามีความสำคัญ แต่ถ้ายังสามารถพูดภาษาของเจ้าของบริษัทได้อีกด้วยแล้วยิ่งดีใหญ่ อย่างเช่น ภาษาญี่ปุ่น ภาษาจีน ภาษาเยอรมัน เป็นต้น
10. ทักษะในการบริหารธุรกิจ เราอาจจะไม่ต้องถึงขนาดไปเรียน MBA เอาแล้ว เข้าอบรมระยะสั้น หรือหาตำราเรียนในการบริหารมาอ่านสักหน่อย ก็น่าจะไปไหว เราจะเห็นได้ว่า ธุรกิจใหญ่ๆ ที่ประสบความสำเร็จ เขามีสระบบการจัดการและการบริหารที่ดีด้วย ถ้าหากเรามีความรู้ในเรื่องการบริหาร เราก็จะสามารถเข้าใจนโยบายการจัดการต่างๆ ของทางบริษัทได้ด้วย ไม่ใช่เฉพาะผู้บริหารเท่านั้น แต่ระดับปฏิบัติการก็สามารถจะมีความรู้ด้านนี้ เพื่อที่จะแสดงความสามารถในโอกาสที่เปิดให้ ไม่น่าจะคุณอาจจะได้รับการ โปร โหมท ก็เพราะทักษะในการบริหารจัดการ

5. ทักษะการสื่อสาร (Communication Skill)

แนวคิดเรื่องทักษะ ทักษะชีวิตและแนวทางการจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะชีวิต

สำนักบริหารงานการศึกษาออกโรงเรียนได้สรุปแนวคิด เรื่องทักษะชีวิตและแนวทางการจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะชีวิต โดยเน้นส่งเสริมสนับสนุนให้จัดกิจกรรมการเรียนรู้ ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนมีทักษะชีวิตที่จำเป็น และสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข มีรายละเอียดดังนี้

ความหมายของทักษะชีวิต

คำว่า ทักษะ (Skill) หมายถึง ความชัดเจน และความชำนาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งบุคคลสามารถสร้างขึ้นได้จากการเรียนรู้ ได้แก่ ทักษะการอาชีพ การกีฬา การทำงานร่วมกับผู้อื่น การอ่าน การสอน การจัดการ ทักษะทางคณิตศาสตร์ ทักษะทางภาษา ทักษะทางการใช้เทคโนโลยี ฯลฯ ซึ่งเป็นทักษะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน จากการกระทำ หรือจากการปฏิบัติ ซึ่งทักษะดังกล่าว นั้นเป็นทักษะที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตที่จะทำให้ผู้มีทักษะเหล่านั้น มีชีวิตที่ดี สามารถดำรงชีพอยู่ในสังคมได้

โดยมีโอกาสดีกว่าผู้ไม่มีทักษะดังกล่าว ซึ่งทักษะประเภทนี้เรียกว่า Livelihood skill หรือ Skill for living ซึ่งเป็น คนละอย่างกับทักษะชีวิต ที่เรียนว่า Life skill (ประเสริฐ ต้นสกุล) ดังนั้น ทักษะชีวิต หรือ Life skill จึงหมายถึง คุณลักษณะ หรือความสามารถเชิงสังคมจิตวิทยา (Psychosocial competence) ที่เป็น ทักษะภายในที่จะช่วยให้บุคคลสามารถเผชิญสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเตรียมพร้อมสำหรับการปรับตัวในอนาคต ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการดูแลสุขภาพ เอดส์ ยาเสพติด ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม คุณธรรมจริยธรรม ฯลฯ เพื่อให้สามารถมีชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข กล่าวง่าย ๆ ทักษะชีวิต ก็คือ ความสามารถในการแก้ปัญหาที่ต้องเผชิญในชีวิตประจำวัน เพื่อให้อยู่รอดปลอดภัย และสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

องค์ประกอบของทักษะชีวิต

องค์ประกอบของทักษะชีวิตจะมีความแตกต่างกันตามวัฒนธรรมและสถานที่ แต่ทักษะชีวิตที่จำเป็นที่สุดที่ทุกคนควรมี ซึ่งองค์การอนามัยโลกได้สรุปไว้ และถือเป็นหัวใจสำคัญในการดำรงชีวิต คือ

1. ทักษะการตัดสินใจ (Decision making) เป็นความสามารถในการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องราวต่าง ๆ ในชีวิตได้อย่างมีระบบ เช่น ถ้าบุคคลสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับการกระทำของตนเองที่เกี่ยวกับพฤติกรรมด้านสุขภาพ หรือความปลอดภัยในชีวิต โดยประเมินทางเลือกและผลที่ได้จากการตัดสินใจเลือกทางที่ถูกต้องเหมาะสม ก็จะมีผลต่อการมีสุขภาพที่ดีทั้งร่างกายและจิตใจ
2. ทักษะการแก้ปัญหา (Problem Solving) เป็นความสามารถในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิตได้อย่างมีระบบ ไม่เกิดความเครียดทางกายและจิตใจ จนอาจลุกลามเป็นปัญหาใหญ่โตเกินแก้ไข
3. ทักษะการคิดสร้างสรรค์ (Creative thinking) เป็นความสามารถในการคิดที่จะเป็นส่วนช่วยในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาโดยการคิดสร้างสรรค์ เพื่อค้นหาทางเลือกต่าง ๆ รวมทั้งผลที่จะเกิดขึ้นในแต่ละทางเลือก และสามารถนำประสบการณ์มาปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสม
4. ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical thinking) เป็นความสามารถในการคิดวิเคราะห์ ข้อมูลต่าง ๆ และประเมินปัญหา หรือสถานการณ์ที่อยู่รอบตัวเราที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต
5. ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective communication) เป็นความสามารถในการใช้คำพูดและท่าทางเพื่อแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิดของตนเองได้อย่างเหมาะสมกับวัฒนธรรม และสถานการณ์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการแสดงความคิดเห็น การแสดงความต้องการ การแสดงความคิดเห็น การขอร้อง การเจรจาต่อรอง การดักเตือน การช่วยเหลือ การปฏิเสธ ฯลฯ
6. ทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal relationship) เป็นความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันและกัน และสามารถรักษาสัมพันธภาพไว้ได้ยืนยาว
7. ทักษะการตระหนักรู้ในตน (Self awareness) เป็นความสามารถในการค้นหา รู้จักและเข้าใจตนเอง เช่น รู้ข้อดี ข้อเสียของตนเอง รู้ความต้องการและสิ่งที่ไม่ต้องการของตนเอง ซึ่งจะช่วยให้เรา

รู้ตัวเองเวลาเผชิญกับความเครียดหรือสถานการณ์ต่าง ๆ และทักษะนี้ยังเป็นพื้นฐานของการพัฒนาทักษะอื่น ๆ เช่น การสื่อสาร การสร้างสัมพันธภาพ การตัดสินใจ ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น

8. ทักษะการเข้าใจผู้อื่น (Empathy) เป็นความสามารถในการเข้าใจความเหมือนหรือความแตกต่างระหว่างบุคคล ในด้านความสามารถ เพศ วัย ระดับการศึกษา ศาสนา ความเชื่อ สีผิว อาชีพ ฯลฯ ช่วยให้สามารถยอมรับบุคคลอื่นที่ต่างจากเรา เกิดการช่วยเหลือบุคคลอื่นที่ด้อยกว่า หรือได้รับความเดือดร้อน เช่น ผู้ติดยาเสพติด ผู้ติดเชื้อเอชไอวี

9. ทักษะการจัดการกับอารมณ์ (Coping with emotion) เป็นความสามารถในการรับรู้อารมณ์ของตนเองและผู้อื่น รู้ว่าอารมณ์มีผลต่อการแสดงพฤติกรรมอย่างไร รู้วิธีการจัดการกับอารมณ์โกรธและความเศร้าโศก ที่ส่งผลทางลบต่อร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสม

10. ทักษะการจัดการกับความเครียด (Coping with stress) เป็นความสามารถในการรับรู้ถึงสาเหตุของความเครียด รู้วิธีผ่อนคลายความเครียด และแนวทางในการควบคุมระดับความเครียด เพื่อให้เกิดการเบี่ยงเบนพฤติกรรมไปในทางที่ถูกต้องเหมาะสมและไม่เกิดปัญหาด้านสุขภาพ

กลวิธีในการสร้างทักษะชีวิต

จากองค์ประกอบของทักษะชีวิต 10 ประการ เมื่อนำไปจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะชีวิตให้กับกลุ่มเป้าหมาย สามารถแบ่งได้เป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ทักษะชีวิตทั่วไป คือ ความสามารถพื้นฐานที่ใช้เผชิญปัญหาปกติในชีวิตประจำวัน เช่น ความเครียด สุขภาพ การคบเพื่อน การปรับตัว ครอบครัวยุคใหม่ การบริโภคอาหาร ฯลฯ
2. ทักษะชีวิตเฉพาะ คือ ความสามารถที่จำเป็นในการเผชิญปัญหาเฉพาะ เช่น ยาเสพติด โรคเอดส์ ไฟไหม้ น้ำท่วม การถูกล่วงละเมิดทางเพศ ฯลฯ

เนื้อหาที่เป็นจุดเน้นในการพัฒนาทักษะชีวิต

จากองค์ประกอบของทักษะชีวิต 10 ประการ กรมการศึกษานอกโรงเรียนได้กำหนดเนื้อหาที่เป็นจุดเน้นในการพัฒนาทักษะชีวิต 4 ด้าน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการส่งเสริม การป้องกัน และการแก้ไขที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ คือ

1. ด้านสุขภาพอนามัย มีจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมให้มีความรู้ความเข้าใจ และตระหนักในการดูแลตนเอง ให้มีสุขภาพอนามัยที่ดีทั้งร่างกายและจิตใจ มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม รู้วิธีป้องกันไม่ให้เกิดโรคร้ายไข้เจ็บ และสามารถแก้ไขปัญหาคออักเสบที่ไม่พึงประสงค์ที่จะนำไปสู่โรคร้ายไข้เจ็บได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

2. ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมีจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมให้มีความรู้ความเข้าใจและตระหนักในภัยอันตรายที่อาจเกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน รู้วิธีป้องกันภัยอันตรายที่จะเกิดขึ้น และสามารถแก้ไขปัญหาคออักเสบที่เกิดขึ้นจากภัยอันตรายได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

3. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมให้มีความรู้ความเข้าใจ และตระหนักในคุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีจิตสำนึกในการร่วมอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รู้วิธีใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า รู้วิธีป้องกันไม่ให้เกิด สภาพแวดล้อมเป็นพิษและสามารถแก้ไขปัญหาสภาพแวดล้อมเป็นพิษในชุมชนได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

4. ด้านคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ มีจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมให้ มีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของการมีคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยมที่ถูกต้อง และ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของคนในสังคมไทย รู้วิธีป้องกันไม่ให้ตนเอง ครอบครัวยุ ชุมชนเข้าไป เกี่ยวข้องกับอบายมุข สามารถปฏิบัติตัวเป็นแบบอย่างที่ดีของครอบครัว ชุมชน และสามารถแก้ไข ปัญหาพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม จากการเรียนรู้เนื้อหาดังกล่าวในรูปแบบ กิจกรรมที่ใช้กระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมโดยให้กลุ่มเป้าหมายได้ฝึกคิด ทำ จำ แก้ปัญหาและ พัฒนาอย่างต่อเนื่อง จะเป็นการพัฒนาทักษะชีวิตทั้ง 10 ประการ ที่สอดคล้องกับเนื้อหาดังกล่าวไปด้วย พร้อมกัน (ศิริพรรณ สายหงษ์, www.nfe.go.th/0405/NFE-note/SkillLife.html : 2552)

ทักษะการสื่อสาร

ความหมายของการสื่อสาร

การสื่อสาร มีความหมายเช่นเดียวกับคำว่า การสื่อความหมาย ในภาษาอังกฤษ ใช้คำว่า Communication ซึ่งมีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Communis หมายถึง การร่วม Common เมื่อมีการ สื่อสาร หรือสื่อความหมาย ก็หมายถึง มีการกระทำร่วมกันในบางสิ่งบางอย่าง นั่นคือ การถ่ายทอดหรือ การแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้ ความคิด ของคนเรานั้นเอง (Webster Dictionary ,1978)

ปรมะ สตะเวทิน (2529 : 34 อ้างถึงใน พจนานุกรมศัพท์ และคณะ, 2550 : 26) ได้รวบรวม ความหมายของ การสื่อสาร ตามที่มีนักวิชาการด้านการสื่อสารให้ความหมายไว้ ดังนี้

วิลเบอร์ ชแรมม์ (Wilber Schramm) ให้ความหมายว่า การสื่อสาร คือ การมีความเข้าใจร่วมกัน ต่อเครื่องหมายที่แสดงข่าวสาร

ชาร์ล อี ออสกู๊ด (Charl E.Osgood) ให้ความหมายโดยทั่วไปว่า การสื่อสารเกิดขึ้นเมื่อฝ่ายหนึ่งคือ ผู้ส่งสารมีอิทธิพลต่ออีกฝ่ายหนึ่งคือผู้รับสาร โดยใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ซึ่งถูกส่งผ่านสื่อที่เชื่อมต่อสองฝ่าย

วอร์เรน ดับเบิลยู วีเวอร์ (Warren W. Weaver) กล่าวว่า การสื่อสารมีความหมายกว้าง ครอบคลุม ถึงกระบวนการทุกอย่าง ที่จิตใจของคนหนึ่งอาจมีผลต่อจิตใจของคนหนึ่งไม่ใช่เพียงการพูดและการ เขียนเท่านั้น แต่รวมถึง คนตรี ภาพ การแสดง และพฤติกรรมอื่นๆ ของมนุษย์

ฮอร์จ เอ มิลเลอร์ (Goorrge A. Miller) ให้ความหมายว่า การสื่อสารเป็นการถ่ายทอดข่าวสารจาก ที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง

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

พจนานุกรมภาษาอังกฤษ (Oxford English Dictionary) ให้ความหมายว่าการสื่อสารคือ การให้การนำการแลกเปลี่ยนความคิด ความรู้อื่นๆ

พจนานุกรมพจนานุกรม (2550 : 26-27) ให้ความหมายไว้ว่า การสื่อสาร คือ การที่มนุษย์ถ่ายทอดความรู้ ความคิด หรือประสบการณ์ของตน ไปยังบุคคลอื่น และการรับความรู้ความคิดจากบุคคลอื่นมาปรับพฤติกรรมของตนเอง โดยกระบวนการของการสื่อสาร ซึ่งการถ่ายทอดและการรับความรู้ความคิด มีอยู่ 3 ลักษณะคือ

1. การใช้รหัสสัญญาณโดยตรง เช่น การใช้สัญญาณเสียง ภาษาพูด สัญลักษณ์ ภาษาเขียน ภาษาท่าทาง ตลอดจนรหัสนาฬิกาสัญญาณอื่นๆ ที่กระทำโดยตรงระหว่างผู้ถ่ายทอดกับผู้รับ
2. การใช้เครื่องมือในการถ่ายทอด เป็นการสื่อสารผ่านเครื่องมือ เช่น การใช้โทรศัพท์ โทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียง คอมพิวเตอร์ หรือเครื่องมือสื่อสารอื่นๆ
3. การถ่ายทอดโดยกระบวนการทางสังคม เช่น การปฏิบัติสืบทอดทางประเพณี ศาสนา วัฒนธรรม และระบบอื่นๆ ของสังคม

ความสำคัญของการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดความรู้ ความคิดเห็น ความต้องการในเรื่องต่างๆ ระหว่างมนุษย์ให้อีกฝ่ายหนึ่งรับรู้ เกิดความเข้าใจ และสามารถตอบสนองได้อย่างเหมาะสม และไม่ว่าจะทำสิ่งใด ล้วนต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือช่วยให้บรรลุจุดประสงค์ทั้งสิ้น การสื่อสารจึงเป็นกิจกรรมสำคัญในชีวิตประจำวันที่ทำให้มนุษย์เข้าใจกันและอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข การสื่อสารมีความสำคัญดังนี้

1. ด้านชีวิตประจำวัน ในชีวิตประจำวัน วันหนึ่งๆ แต่ละคนจะต้องสื่อสารกับตนเองและสื่อสารกับผู้อื่น นับตั้งแต่ตื่นนอน การปฏิบัติภารกิจประจำวัน การพบปะบุคคลและเหตุการณ์ต่าง ๆ ล้วนแต่เป็นเรื่องที่ต้องทำการสื่อสารตลอดเวลา ทั้งในฐานะผู้ส่งสารและผู้รับสาร
2. ด้านสังคม มนุษย์มีการรวมกลุ่มกันในสังคม ทั้งระดับครอบครัว ชุมชน จนถึงระดับประเทศ ทุกระดับใช้การสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันและเพื่อให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข โดยมีกระบวนการทางสังคม เช่น กฎหมาย กฎเกณฑ์ กติกา ขนบธรรมเนียม ประเพณี เป็นตัวกำกับ
3. ด้านธุรกิจอุตสาหกรรม การดำเนินงานทางด้านธุรกิจมีวัตถุประสงค์เพื่อผลประโยชน์ทางธุรกิจ ฉะนั้นการสื่อสารนับว่ามีความสำคัญมากในการดำเนินงานธุรกิจ ให้กลุ่มเป้าหมายอุปโภคบริโภคสินค้าและบริการตามที่ผู้ประกอบการต้องการ ซึ่งต้องใช้การสื่อสารที่ดีทุกขั้นตอนของการบริหาร

จัดการ ตั้งแต่การผลิตสินค้า การโฆษณาประชาสัมพันธ์ การติดต่อประสานงาน การฝึกอบรม พนักงาน ตลอดจนการใช้เครื่องมือเทคโนโลยีในการสื่อสาร

4. ด้านการเมืองการปกครอง กิจกรรมการเมืองการปกครองทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ จะต้องใช้เทคนิคการสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพทั้งสิ้น เพื่อให้การบริหารงานทางการเมืองการปกครอง ดำเนินไปอย่างราบรื่น เช่น การให้บริการประชาชน การชักชวนให้ปฏิบัติตามกฎหมายและนโยบาย ต่างๆ การสร้างความเข้าใจกับประชาชน การประชาสัมพันธ์ผลงานของรัฐบาล และการสร้างความสัมพันธ์ในด้านต่าง ๆ กับต่างประเทศ เป็นต้น

ประเภทของการสื่อสาร

ปรมะ สตะเวทิน (2529 :48 อ้างถึงใน พจนานุกรมศัพท์ และคณะ, 2550 : 28)) กล่าวถึง ประเภทของการสื่อสาร ไว้ว่า มีนักวิชาการด้านการสื่อสารมวลชน ได้จำแนกประเภทของการสื่อสารไว้แตกต่างกันหลายลักษณะ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าจะใช้อะไรเป็นเกณฑ์ในการจำแนก เช่น การสื่อสารจำแนกตามกระบวนการหรือการไหลของข่าวสาร จำแนกตามภาษาสัญลักษณ์ที่แสดงออก และจำแนกตามจำนวนผู้สื่อสาร เป็นต้น ในที่นี้จะแสดงประเภทของการสื่อสาร จำแนกตามกระบวนการหรือการไหลของข่าวสาร

การสื่อสารจำแนกตามกระบวนการหรือการไหลของข่าวสาร แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. การสื่อสารทางเดียว (One-way Communication) คือการสื่อสารที่ข่าวสารจะถูกส่งจากผู้ส่งไปยังผู้รับในทิศทางเดียว โดยไม่มีการตอบโต้กลับจากฝ่ายผู้รับ เช่น การสื่อสารผ่านสื่อวิทยุโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ การออกคำสั่งหรือมอบหมายงานโดยฝ่ายผู้รับไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็น การสื่อสารแบบนี้สามารถทำได้รวดเร็ว เหมาะสำหรับการสื่อสารในเรื่องที่เข้าใจง่าย การสื่อสารที่ผู้รับและผู้ส่งไม่อาจพบปะกันได้โดยตรง การสื่อสารมวลชน เป็นต้น

2. การสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) คือการสื่อสารที่มีการส่งข่าวสารตอบกลับไปมาระหว่างผู้สื่อสาร แต่ละฝ่ายเป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับในขณะเดียวกัน ผู้สื่อสารมีโอกาสทราบปฏิกิริยาตอบสนองระหว่างกัน ทำให้ทราบผลของการสื่อสารว่าบรรลุจุดประสงค์หรือไม่ และช่วยให้สามารถปรับพฤติกรรมในการสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้ ตัวอย่างการสื่อสารแบบสองทาง เช่น การพบปะพูดคุยกัน การสัมภาษณ์ การพูดโทรศัพท์ การออกคำสั่งหรือมอบหมายงานโดยฝ่ายรับมีโอกาสดแสดงความคิดเห็น ในปัจจุบันการสื่อสารมวลชนสามารถปรับเปลี่ยนเป็นการสื่อสารสองทางได้ โดยการให้ประชาชนโทรศัพท์ ส่งจดหมาย ตอบแบบสอบถาม กลับไปยังองค์กรสื่อสารมวลชน

องค์ประกอบของการสื่อสาร

เดวิด เค เบอร์โล (David K. Berlo) ได้อธิบายว่า กระบวนการสื่อสาร ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ (พรนรี รุ่งรัตน์, 2541 : 16-17) ดังนี้

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

นักวิชาการด้านการสื่อสาร ได้วิเคราะห์ กำหนดองค์ประกอบ และอธิบายความสัมพันธ์ของ องค์ประกอบต่าง ๆ ในกระบวนการสื่อสาร ดังนี้

1. ผู้ส่งสาร (Sender) หมายถึง แหล่งกำเนิดสาร อาจเป็นบุคคล องค์กร สถาบันหรือคณะบุคคลที่เป็นผู้กำหนดสาระ ความรู้ ความคิด ที่จะส่งไปยังผู้รับสาร ดังนั้นการสื่อสารจะบรรลุจุดประสงค์หรือไม่เพียงใด ขึ้นอยู่กับผู้ส่งสารและสารเป็นสำคัญ

2. สาร (Message) หมายถึง เรื่องราว ความรู้ ความคิดต่าง ๆ ที่ผู้ส่งประสงค์จะให้ไปถึงผู้รับ มีองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยชี้ความสำเร็จของการสื่อสาร 3 ประการ คือ (1) เนื้อหาของสาร (2) สัญลักษณ์หรือรหัสของสาร (3) การเลือกและจัดลำดับข่าวสาร

3. ตัวเข้ารหัสสาร (Encoder) สารที่จะส่งไปยังผู้รับนั้น ปกติเป็นความรู้ ความคิดที่ไม่อาจจะส่งออกไปได้โดยตรง จำเป็นต้องทำให้สารนั้นอยู่ในลักษณะที่จะส่งได้ เช่น ทำให้เป็นคำพูด สัญลักษณ์ ภาษา ท่าทาง หรืออาจจะใช้เครื่องมือสื่อสารต่างๆ เป็นเครื่องช่วย เช่น โทรศัพท์ โทรสาร

4. ช่องทางการสื่อสาร (Channel) ข่าวสารจากผู้ส่งสารจะถูกถ่ายทอดโดยอาศัยสื่อ หรือตัวกลาง (Media) ซึ่งอาจเป็นสื่ออย่างง่าย เช่น การพบปะพูดคุยกันตัวต่อตัว การเขียน การแสดงกิริยาท่าทาง ไปจนถึงการใช้สื่อที่มีความซับซ้อนยิ่งขึ้น เช่น วิทยุ โทรทัศน์ คอมพิวเตอร์ ภาพยนตร์ ฯลฯ

5. การแปลรหัสสาร (Decoder) คือ การแปลความหมายของรหัสสัญลักษณ์ที่ส่งมายังผู้รับเพื่อให้เกิดความเข้าใจ หากผู้ส่งใช้รหัสสัญลักษณ์ที่ผู้รับสามารถแปลความหมายได้เองโดยตรง เช่น ใช้ภาษาที่ผู้รับเข้าใจ การสื่อสารก็จะง่ายขึ้น แต่หากผู้ส่งใช้รหัสสัญลักษณ์ที่ผู้รับไม่อาจเข้าใจได้ เช่น ใช้ภาษาที่ผู้รับไม่เข้าใจ การสื่อสารก็จะเพิ่มความยุ่งยากซับซ้อนยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จของการสื่อสาร

6. ผู้รับ (Receiver) เป็นจุดหมายปลายทาง (Destination) ของการสื่อสาร ซึ่งจะต้องมีการรับรู้ เข้าใจ หรือแสดงพฤติกรรมตามที่ผู้ส่งสารต้องการ หากไม่เป็นไปตามนั้น ถือว่าการสื่อสารนั้นล้มเหลว

ผู้รับสารจะต้องมีทักษะการสื่อสาร (Communication Skill) ดีเช่นเดียวกับผู้ส่งสาร จึงจะช่วยให้การสื่อสารบรรลุผลสมบูรณ์

7. ปฏิกริยาของผู้รับสารและการตอบสนอง (Response and Feed back) เมื่อผู้รับได้รับสารและแปลความหมายจนเป็นที่เข้าใจอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว ผู้รับย่อมจะมีปฏิกริยาตอบสนองต่อสารอย่างใดอย่างหนึ่งด้วย เช่น เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย คล้อยตามหรือต่อต้าน ซึ่งการตอบสนองของผู้รับอาจผิดไปจากผู้ส่งต้องการก็ได้ ปฏิกริยาตอบสนองของผู้รับหากได้มีการย้อนกลับ (Feed back) ไปยังผู้ส่งสารให้รับรู้ จะช่วยให้เกิดการปรับการสื่อสารให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการสื่อสาร

การสื่อสารมีองค์ประกอบหลายด้าน ซึ่งส่วนเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการสื่อสารทั้งสิ้น องค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลอย่างสูงต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของการสื่อสารคือ ผู้ส่งสาร ผู้ส่งสารควรมีคุณสมบัติสำคัญ 4 ประการ คือ

1. มีความรู้ความสามารถ หากผู้ส่งสารมีความรู้ความสามารถทั่วไปอยู่ในระดับสูง จะมีความเชื่อมั่นในตนเอง รับรู้และเข้าใจสิ่งต่างๆ ได้รวดเร็ว และจะให้ผลสำเร็จของการสื่อสารดีกว่ากรณีผู้ส่งสารมีความรู้ความสามารถต่ำกว่าผู้รับสาร

2. มีทักษะในการสื่อสาร คือ มีความเชี่ยวชาญสามารถในการพูด การเขียน การแสดง มีจิตวิทยาการสูง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะต้องอาศัยความรู้ความสามารถและการฝึกฝนตนเองเป็นสำคัญ

3. มีเจตคติที่ดี ผู้สื่อสารที่มีเจตคติที่ดีต่อกัน จะช่วยให้เข้าใจซึ่งกันและกันง่ายขึ้น รู้จักวิเคราะห์ความรู้ ความคิด ข่าวสารต่างๆ อย่างเป็นกลางและมีเหตุผล หากผู้สื่อสารมีเจตคติที่ไม่ดีต่อกัน อาจมองกันในแง่ร้าย และบิดเบือนข่าวสาร

4. พื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรม เนื่องจากสังคม วัฒนธรรม รวมถึง เพศ และอายุเป็นตัวกำหนดความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิดของคนในสังคม ผู้ที่จะสื่อสารเข้าใจกันได้ดีที่สุคนั้น ได้แก่ ผู้ที่มีพื้นฐานทางสังคม วัฒนธรรมเหมือนกันทั้งผู้รับและผู้ส่ง ผู้สื่อสารที่มีความแตกต่างกันทางสังคม วัฒนธรรม อาจทำให้การสื่อสารล้มเหลว เพราะการพูดหรือการปฏิบัติอย่างหนึ่งในสังคมหนึ่งอาจแปลความหมายแตกต่างไปจากอีกสังคมหนึ่ง

นอกจากนี้ ผู้ส่งสารควรพิจารณาถึงสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ด้านผู้ส่งสาร มีสิ่งที่ควรพิจารณาดังต่อไปนี้
 - 1.1 ต้องมั่นใจว่าข่าวสารนั้นไม่กำกวม
 - 1.2 มีความซื่อสัตย์ในการส่งข่าวสาร
 - 1.3 ใช้ภาษาที่ผู้ฟังคุ้นเคย
 - 1.4 รู้จักแบ่งแยกระดับข่าวสารให้เหมาะสมแก่ผู้รับ

2. ด้านผู้รับสาร มีสิ่งสมควรพิจารณาดังต่อไปนี้
 - 2.1 พิจารณาถึงเพศ วัย ของผู้รับสาร
 - 2.2 คำนึงถึงตำแหน่งหน้าที่ของผู้รับสาร
 - 2.3 คำนึงถึงความรู้ ประสบการณ์ของผู้รับสาร
 - 2.4 คำนึงถึงระดับสติปัญญาของผู้รับสารว่ามากหรือน้อย
 - 2.5 คำนึงถึงระดับการศึกษาของผู้รับสาร
 - 2.6 ความสนใจทั่วไปของผู้รับสาร
 - 2.7 พิจารณาถึงนิสัยโดยทั่วไปของผู้รับสาร
3. ด้านข่าวสาร มีสิ่งสมควรพิจารณาดังต่อไปนี้
 - 3.1 ให้ข้อเท็จจริงที่ผู้ฟังหรือผู้รับสารพิจารณาได้
 - 3.2 เป็นข่าวสารที่เป็นจริงเชื่อถือได้
 - 3.3 ไม่ใช่คำหรือพยางค์ที่ยาวเกินไป
 - 3.4 ไม่ใช่คำที่เป็นภาษาของเด็กๆ
 - 3.5 ไม่ใช่คำพูดที่เป็นภาษาราชการมากเกินไป
 - 3.6 ใช้เวลาในการสื่อสารเหมาะสม

กระบวนการสื่อสาร

นายแพทย์ธนู ชาดิชนานนท์ กล่าวว่า การสื่อสาร (Communication) คือ กระบวนการในการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสังคมหรือในกลุ่ม เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นตลอดเวลาระหว่างผู้เกี่ยวข้อง โดยตั้งใจ (รู้ตัว) และไม่ตั้งใจ (ไม่รู้ตัว) และโดยที่แต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องจะเป็นทั้งผู้ส่งสารและรับสารไปด้วยกันและในเวลาเดียวกันในลักษณะการสื่อสารแบบสองทาง (two-way Communication) เช่น ครูในฐานะผู้ส่งสารพูดกับนักเรียนเป็นรายบุคคล หรือกับทั้งห้อง เป็นการสื่อสารความคิดของครูแก่นักเรียน ขณะเดียวกันครูก็เป็นผู้รับสารที่นักเรียนส่งกลับมาในรูปแบบของสีหน้า แววตา ท่าทาง หรือคำพูด ที่สะท้อนถึงความคิดและความรู้สึกของนักเรียนที่มีต่อครู ผู้สื่อสารที่ดีจึงต้องเป็นทั้งผู้ส่งสารที่ดีและผู้รับสารที่ดีในเวลาเดียวกัน

กระบวนการสื่อสารมีหลายรูปแบบ ที่ใช้บ่อยได้แก่ การสื่อสารโดยใช้เสียง (Voice Communication) เช่น การพูด การร้องเพลง การอุทาน การพูด (Verbal Communication) เป็นรูปแบบหนึ่งของการสื่อสารโดยใช้เสียง กระบวนการสื่อสารอีกแบบ ที่ใช้มากและสำคัญกว่าการใช้เสียงคือการสื่อสารด้วยภาษากาย (Physical or non-verbal Communication) เช่น การแสดงสีหน้า ท่าทาง การเคลื่อนไหวร่างกาย การวางระยะห่างระหว่างบุคคล เป็นต้น วิธีการสื่อสารด้วยภาษากายเหล่านี้ สามารถสะท้อนความคิดและความรู้สึกภายในของผู้ส่งสารได้อย่างเที่ยงตรงกว่าการใช้คำพูด ในปัจจุบันมีการ

สื่อสารรูปแบบใหม่ ๆ เกิดขึ้น เช่น การสื่อสารผ่านทางตัวหนังสือ (การเขียนจดหมาย เขียนข่าว หรือเขียนบทความในหนังสือพิมพ์ วารสาร และสิ่งพิมพ์ต่างๆ) การสื่อสารโดยระบบคอมพิวเตอร์ (E-mail Website เป็นต้น) อีกรูปแบบหนึ่งคือ การสื่อสารผ่านงานศิลป์ (การวาดภาพ งานปั้น และดนตรี เป็นต้น) การสื่อสารในกลุ่มเหล่านี้ บางส่วนก็มีลักษณะเป็น one way communication เช่น การเขียนจดหมาย การเขียนบทความลงในสิ่งพิมพ์ ภาพวาด บางส่วนก็กึ่งๆ oneway และ twoway communication เช่น การสื่อสารโต้ตอบกันผ่าน website ที่แต่ละฝ่ายติดต่อกันผ่านข้อความบนหน้าคอมพิวเตอร์ โดยอาจมีภาพและเสียงประกอบ อย่างไรก็ตาม การสื่อสารในกลุ่มนี้มีข้อจำกัดหลายอย่าง ขาดต่อการสื่อสารความเข้าใจกันได้โดยสมบูรณ์ เมื่อเทียบกับการสื่อสารสองทางโดยการใช้เสียงและภาษากายประกอบ

ปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสาร ได้แก่

(1) ความพร้อมของผู้ส่งและผู้รับสาร : ผู้ส่งและผู้รับสารต้องมีความพร้อมทั้งด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสังคม และด้านสติปัญญา ด้านร่างกายต้องพร้อม ไม่เจ็บป่วย พิกการ อ่อนเพลีย หิวเกิน อิ่มเกิน สมองและระบบประสาททำงานเป็นปกติ เป็นต้น จิตใจและอารมณ์อยู่ในสภาวะสุขสบายตามสมควร ไม่เครียดมาก ไม่วิตกกังวล ฟุ้งซ่าน หวาดระแวง ไม่ถูกรบกวนงำด้วยอารมณ์ที่รุนแรงหรือด้วยความคิดที่มีอคติ (ไม่ตรงต่อความจริง) สังคมและสิ่งแวดล้อมควรอยู่ในสภาวะที่เอื้ออำนวย ไม่มีสภาพของความกดดันมาก ผู้สื่อสารควรมีความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการสื่อสารนั้น เข้าใจการใช้ภาษาทั้งภาษาพูด ภาษากาย เข้าใจและรู้กระบวนการสื่อสาร เป็นต้น

(2) สภาพของสื่อ: สื่อที่ดีควรมีลักษณะง่าย สั้น ไม่ซับซ้อน ใช้ภาษาและท่าทางที่เข้าใจกัน บนพื้นฐานทางสังคมประเพณีวัฒนธรรมที่คล้ายๆ กัน มีการเรียบเรียงออกมาอย่างเป็นระบบ เป็นต้น

(3) กระบวนการสื่อสาร: สื่อไม่ว่าในรูปของเสียง คำพูด หรือภาษากาย ควรแสดงออกมาโดยชัดเจน สามารถส่งและรับสารได้ไม่ยาก เหมาะสมกับเนื้อหา เหตุการณ์ และโอกาส เช่น พูดชัด มองเห็น ได้ชัดเจน มีการเคลื่อนไหวร่างกายที่สอดคล้องกัน เป็นต้น

(4) สัมพันธภาพ : สัมพันธภาพที่ดีต่อกันเป็นเรื่องสำคัญ ถ้าผู้ส่งและผู้รับสื่อมีสัมพันธภาพต่อกัน โดยเหมาะสม การสื่อสารระหว่างบุคคลทั้งสองก็จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ทักษะในการสื่อสารที่ดี ได้แก่

1. attending คือ การตั้งใจ ให้ความสำคัญต่อการส่งและรับสื่อ เช่น การพูดอย่างตั้งใจ การแสดงความสนใจ การสบตา การแสดงท่าทีกระตือรือร้น สนใจ เช่น การขยับตัวเข้าไปใกล้ การผงกศีรษะ แสดงความเข้าใจ เป็นต้น

2. Paraphrasing คือ การพูดทวนการสะท้อนคำพูด เป็นการแสดงความสนใจและความต้องการที่จะรู้เพิ่มเติม

3. Reflection of feeling คือ การสะท้อนอารมณ์ที่อีกฝ่ายแสดงออกมา กลับไปให้ผู้นั้นเข้าใจอารมณ์ของตนเองมากขึ้น

4. Summarizing คือ การสรุปความ ประเด็นที่สำคัญเป็นระยะ เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน
5. Probing คือ การซักเพิ่มเติมประเด็นที่สนใจ เพื่อหาความชัดเจนเพิ่มขึ้น
6. Self disclosure คือ การแสดงท่าทีเปิดเผยเป็นมิตรของผู้ส่งสาร โดยการแสดงความคิดเห็น หรือความรู้สึกของตน ที่ไม่ใช่การขัดแย้งหรือตำหนิ
7. Interpretation คือ การอธิบายแปรความหมายในประสบการณ์ที่อีกฝ่ายแสดงออกเพื่อให้เกิดความเข้าใจ รู้ในสิ่งที่มีอยู่นั้นมากขึ้น
8. Confrontation คือ การนำประเด็นที่ผู้ส่งสารพูดหรือแสดงออกด้วยท่าทาง ที่เกิดจากความขัดแย้ง สับสน ภายในของผู้ส่งสารเองกลับมาให้ผู้ส่งสาร ได้เผชิญกับความขัดแย้ง สับสนที่มีอยู่ในตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้าใจในตนเองเพิ่มขึ้น (ชญุ ชาดิธนานนท์, www.jitjai.com/2009/08/communication-skills.html : 2552)

ทักษะการสื่อสาร วัจนภาษาและอวัจนภาษา

ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะต้องใช้ในชีวิตประจำวัน การสื่อสารจึงต้องมีความชัดเจนทั้งทางสีหน้าและท่าทาง การสื่อสารของคนจะใช้กลไกอยู่ 2 ชนิด คือ วัจนภาษา (Oral Communication) คือ ภาษาที่เป็นคำพูด เป็นถ้อยคำ หรือการเขียน และ อวัจนภาษา (Non-verbal Communication) คือ ภาษาท่าทาง สายตา การแสดงออก

องค์ประกอบการพูด ต้องมี 4 ความรู้สึก ดังนี้

1. ต้องได้ยินเสียงของตัวเอง ต้องรู้ว่าเสียงที่พูดดังหรือเบาเกินไปหรือไม่ (Verbal Communication) ดังนั้น การพูดจึงจำเป็นจะต้องได้ยินเสียงของตัวเอง เพราะจะทำให้เราไม่ติด คำว่า เออ อ้า หรือ แบบว่า... การพูด จำเป็นต้องมีทุกเสียง ประกอบด้วยเสียงสูง – เสียงต่ำ เพื่อเป็นการจูงใจให้คนฟัง โดยปกติเราจะต้องมีการคิดเสียงตลอดเวลา แต่จะมีความตั้งใจใช้เสียงของเรามากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับ การตั้งใจ เพราะฉะนั้น การพูดจึงเป็นทักษะที่จำเป็นต้องการฝึกฝน
2. การพูดหน้าตาต้องไปด้วยเสมอ (Non-Verbal Communication) คนมักจะฟังเรื่องราวจากหน้าตา เพราะสีหน้าคนสามารถอ่านได้ตลอด (Human Language)
3. การสื่อสารด้วยสายตา (Eyes contact) ต้องสังเกตว่าคนอื่นกำลังพูดอะไร
4. การแปลความหมาย ความต้องการ ความเข้าใจของคนอื่น

ปัจจัยในการสื่อสาร

1. ควรรู้ว่าจะสื่อสารในสถานการณ์ใด เป็นพิธีการหรือเป็นการสื่อสารภาษาตามปกติ
2. ควรรู้ว่าจะสื่อสารในสถานที่ใด สถานที่สำคัญ สถานที่ทำงาน หรือ สถานที่ที่บ้าน
3. ควรรู้ว่าจะสื่อสารกับผู้ใด รวมถึงสถานภาพทางสังคมของผู้ที่จะสื่อสารด้วย และความสัมพันธ์กับผู้สื่อสาร

4. ควรรู้ว่าจะสื่อสารในกรอบวัฒนธรรมใด เหมาะสมกับวัฒนธรรมที่ดำเนินอยู่หรือไม่
5. วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร ขึ้นอยู่กับปัจจัยของผู้สื่อสารเอง

วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร

1. แจ้งให้ทราบ เป็นการบอกเล่าให้ผู้อื่นเกิดความเข้าใจตรงกัน
2. ถามให้ตอบ เป็นการสื่อสารให้รู้ในสิ่งที่ยังไม่ทราบ
3. บอกให้ทำ เป็นการแจ้งให้อีกฝ่ายลงมือทำ หรือเลิกทำบางสิ่งบางอย่าง
4. ปฏิสัมพันธ์ เป็นการสื่อสารเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล
5. ความสนุกสนาน เช่น การได้วาที การขอวาที เกมการละเล่นทางภาษา

การพูด โดยปกติเราจะพูดเมื่อผู้อื่นต้องการให้เราพูด และจะหยุดพูดเมื่อผู้อื่นไม่ต้องการให้เราพูด เพราะไม่อย่างพึงสิ่งที่เราพูด

การพูดจาดี (Nature of Talking) ต้องใช้ข้อมูล 3 ส่วน ดังนี้

1. แลกเปลี่ยนข้อมูล (Material)
2. แลกเปลี่ยนอารมณ์ (Emotion)
3. สร้างความสัมพันธ์ (Relation)

การพูดจาดี จำเป็นต้องใช้ทั้ง 3 ส่วนข้างต้นและจะเป็นไปตามธรรมชาติ เพราะถ้าเราต้องการให้คนรอบข้างแสดงออกกับเราอย่างไร เราต้องแสดงออกแบบนั้นก่อนเสมอ การพูดโดยใช้ข้อมูลทั้ง 3 ส่วน สามารถเลือกที่จะทำทั้ง 3 แบบได้ เช่น เวลาโกรธ เราบอกว่าโกรธ แต่ไม่แสดงอารมณ์โกรธ ก็จะทำให้ผู้ที่เราต้องการสื่อสารด้วยเข้าใจทันทีที่กำลังโกรธ โดยไม่ต้องทำเสียงดัง ทุกครั้งที่จะทำให้คนอื่นสนุก เราต้องคิดว่าเราสามารถทำให้คนอื่นสนุก การพูดจะสามารถทำให้ผู้อื่นชอบหรือไม่ชอบก็ได้ ขึ้นอยู่กับการสื่อสาร เช่น การพบเจอกันครั้งแรกอาจจะรู้สึกไม่ชอบ แต่ค่อย ๆ ไปอาจทำให้รู้สึกชอบได้

การพูดจาดี ควรปฏิบัติ ดังนี้

1. พูดในสิ่งที่คนฟังอยากฟัง
2. พูดในอารมณ์ที่เขาอยากเห็น ทุกครั้งที่พูดจำเป็นต้องรู้ว่ากลุ่มคนฟังอยากเห็นอารมณ์อย่างไร
3. พูดให้ดี อยากให้ผู้อื่นรอบข้างรู้สึกดี จำเป็นต้องคำนึงถึงสิ่งนี้ด้วย

การพูดจาไม่ดี

1. พูดในสิ่งที่อยากจะพูด
2. พูดโดยนึกถึงตัวเองเท่านั้น

บุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ กาย วาจา ใจ ซึ่งทั้ง 3 ส่วนจะต้องไปด้วยกันเสมอ ในสังคมปัจจุบัน คนส่วนใหญ่มักจะตัดสินคนจากรูปลักษณ์ภายนอก เราเรียกว่า อวัจนภาษา มากถึง 55% และจะ

เป็น วัจนภาษา (น้ำเสียง) 38% ส่วนที่เหลืออีก 7% เป็นเรื่องของคำพูด ดังนั้น บุคลิกภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญ
เนื่องจาก เป็นการแสดงภาพลักษณ์โดยรวมขององค์กรที่เราปฏิบัติงานอยู่

วัจนจักรของบุคลิกภาพที่ดี

1. แต่งตัวดี
2. มาคดี
3. อารมณ์ดี ทั้ง 5 ส่วนจะมีความสัมพันธ์กัน โดย กาลเทศะจะเป็นตัวคุมทั้งหมด
4. พูดจาดี
5. กาลเทศะที่ดี

การทำรูปลักษณ์ภายนอกให้สมบูรณ์ เริ่มจาก

1. ทรงผม ซึ่งขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ หลายอย่าง ในการทำงาน ทรงผม จะบอกบุคลิกที่ดี
2. การแต่งหน้า เป็นสิ่งหนึ่งที่จะช่วยเสริมบุคลิกภาพ
3. เสื้อผ้า เป็นสิ่งสำคัญ ควรคำนึงถึง 5 S ดังนี้

3.1 SITUATION ควรแต่งกายด้วยเสื้อผ้าที่เหมาะสมกับโอกาส ให้ถูกกาลเทศะ แต่งกายให้ดูแล้ว
มีรสนิยม คือ มีความเรียบร้อย มีส่วนประกอบที่ไม่มากหรือน้อยเกินไป ควรเลือกเครื่องแต่งกายที่
เหมาะสมและเข้ากันได้ดี

3.2 SHAPE ตั้งแต่ศีรษะจรดปลายเท้า ควรเลือกเสื้อผ้าที่เอื้อให้ดูไม่อ้วน ดังนั้นต้องทำความเข้าใจ
ในรูปร่างทุกส่วนให้ดี โดยเฉพาะส่วนที่เป็นข้อบกพร่อง เพราะสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้สามารถเลือกเสื้อผ้าที่
เน้นส่วนดี และพรางส่วนที่เป็นข้อบกพร่อง รวมถึงสามารถเลือกเสื้อผ้าได้อย่างเหมาะสมกับรูปร่าง
ในส่วนของผู้ชาย การเลือกเสื้อเชิ้ต ที่สวมใส่ให้เหมาะสมกับสภาพใบหน้า เป็นสิ่งจำเป็นเพราะจะช่วย
พรางข้อบกพร่องของใบหน้าและลำคอได้ ดังนี้ ใบหน้ารูปไข่ ไม่ควรใส่ปกเชิ้ตปลายมน ควรเลือกปก
แบบแหลม ใบหน้าแคบ (คอยาว) ควรเลือกปกแบบตั้ง ไม่ควรใช้ปกแบบแคบ ใบหน้ากว้าง (คอสั้น)
ควรใช้ปกแบบต่ำ เพราะจะทำให้คอดูยาวขึ้น

3.3 SKIN เลือกเครื่องแต่งกายที่ทำให้ผิวพรรณดูผุดผ่อง การเลือกเครื่องแต่งกายทุกครั้งต้อง
นำมาทาบบกับสีผิว เพื่อให้ดูเหมาะสมกับผิวและคู่สี หากมีความจำเป็นต้องใส่เสื้อผ้าที่มีสีอ่อนมาก ๆ
จะต้องแต่งหน้าให้ดูมีสีมากขึ้น โดยปกติแล้วคนไทยจะมีเม็ดสี ผิวที่เป็นสีเหลืองอยู่ใต้ผิว จึงควรใส่เสื้อที่มี
มีสีที่ช่วยในการขับสีผิว (สีโทนร้อน) ส่วนสีดำ หรือ สีเข้ม จะช่วยในการจัดกรอบ สีที่ใส่ได้ทั้งผิวขาว
ผิวคล้ำ คือ สีเหลืองทอง สีน้ำทะเล สีฟ้า สีน้ำเงิน สีเทาเงิน และสีแดงอมส้ม หากต้องการใส่เสื้อผ้าที่มีสี
ไม่เข้ากับสีผิว เช่น สีม่วงออกน้ำเงิน หรือสีเปลือกมังคุด เพราะจะทำให้ดูดำ ไม่ขับสีผิว ควรแก้ไขโดย
การใส่เครื่องประดับสีทองใกล้เคียงบริเวณหน้า

3.4 STATUS ควรแต่งกายด้วยเสื้อผ้าที่เหมาะสมกับอาชีพการงาน หากแต่งกายไม่เหมาะสม
จะทำให้ขาดความเชื่อถือ ขาดความเคารพยำเกรงในแวดวงธุรกิจได้

3.5 STYLE สไตล์ของแต่ละคนจะไม่เหมือนกัน โดยสามารถแบ่งสไตล์ได้ ดังนี้

1. Natural แบบธรรมดา เรียบ ๆ ไม่ค่อยดูแลตัวเอง
2. Classic แบบเรียบร้อย สีเรียบร้อย
3. แบบสาวโรแมนติก สาวหวาน
4. แบบเปรี้ยว เซ็กซี่
5. แบบผสมผสาน แนวศิลปะ Artistic
6. แบบเก๋ ทันสมัย

4. เครื่องประดับ ช่วยทำให้การแต่งกายสมบูรณ์มากขึ้น โดยเฉพาะผู้ที่แต่งกายด้วยเสื้อผ้าที่เรียบง่าย เครื่องประดับเป็นสิ่งสำคัญ เพราะจะสร้างจุดเด่นให้กับผู้ที่สวมใส่ การเลือกเครื่องประดับควรมีความกลมกลืนกับเสื้อผ้า ทั้งสีและแบบ เครื่องประดับที่สวมใส่ไม่ควรมีสีเกิน 3 สี สำหรับผู้มีสไตล์แบบ Natural การเลือกเนคไท ควรคำนึงถึงองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ แบบ สี เนื้อผ้า ความกว้าง และความยาว ซึ่งเนคไทมีหลายแบบ เช่น ลายจุด ลายขวาง ลายหมากรุกหรือลายสก๊อต ลานกราฟฟิคหรือลายเรขาคณิต ในส่วนของสี ควรเลือกให้ดูกลมกลืนกับสูท และเป็นสีโทนเดียวกัน การแต่งกายและผูกเนคไทแบบทันสมัยในยุคปัจจุบัน คอเสื้อไม่ควรให้ดูหลวม กางเกงไม่มีจีบ เสื้อต้องเข้ารูป แขนเสื้อยาวคลุมข้อมือ ถ้าไม่ผูกเนคไท ควรติดกระดุมปกเสื้อเชิ้ต การผูกเนคไท มาตรฐาน มี 3 แบบ คือ แบบ Four in hand , แบบ Windsor และ แบบ Half Windsor การใส่สูท เมื่อติดกระดุม ตัวเสื้อจะต้องไม่หลวม ความยาวเสื้อสูทจะพอดีและอยู่ในมือของผู้สวมใส่ ความยาวแขนเสื้อสูทจะต้องปิดแขนเสื้อเชิ้ต

(<http://www.oknation.net/blog/print.php?id=69093>)

การสื่อสารกับฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทย

การสื่อสาร หมายถึง การติดต่อระหว่างมนุษย์ด้วยวิธีต่าง ๆ ซึ่งทำให้ฝ่ายหนึ่งรับรู้ความหมายจากอีกฝ่ายหนึ่ง และ เกิดการตอบสนอง การสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับนักเรียนในวิชาภาษาไทย คือ ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน ส่วนเป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับการสื่อสาร ส่วนใครจะมีความเชี่ยวชาญด้านใดมากกว่านั้น ย่อมขึ้นอยู่กับ การเรียนรู้และฝึกฝน แต่สิ่งสำคัญที่สุดในชีวิตประจำวัน คือ การมีมารยาทในการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน

มารยาทในการฟัง

มารยาทในการฟัง ถือเป็นวัฒนธรรมประจำชาติอย่างหนึ่ง ที่ผู้ฟังควรยึดถือและปฏิบัติให้ถูกต้องเหมาะสม การมีมารยาทในการฟังย่อมแสดงให้เห็นว่า บุคคลนั้นได้รับการอบรมบ่มนิสัย ให้เป็นผู้มีวัฒนธรรมอันดีงาม การมีมารยาทที่ดี ถือเป็น การให้เกียรติต่อผู้พูดให้เกียรติ ต่อสถานที่และให้เกียรติต่อชุมชน มารยาทเหล่านี้จึงเป็นเรื่องจำเป็นที่ทุกคนควรยึดถือ และปฏิบัติโดยเคร่งครัด ดังนี้

1. เมื่อฟังอยู่เฉพาะหน้าผู้ใหญ่ ควรฟังโดยสำรวมกิริยามารยาท ฟังด้วยความสุภาพเรียบร้อย และตั้งใจฟัง
2. การฟังในที่ประชุม ควรเข้าไปนั่งก่อนผู้พูดเริ่มพูด โดยนั่งที่ด้านหน้าให้เต็มก่อนและควรตั้งใจฟังจนจบเรื่อง
3. จดบันทึกข้อความที่สนใจหรือข้อความที่สำคัญ หากมีข้อสงสัยเก็บไว้ถามเมื่อมีโอกาสและถามด้วยกิริยาสุภาพ เมื่อจะซักถามต้องเลือกโอกาสที่ผู้พูดเปิดโอกาสให้ถาม หรือยกมือขึ้นขออนุญาตหรือแสดงความประสงค์ในการซักถาม ถามด้วยถ้อยคำสุภาพ และไม่ถามนอกเรื่อง
4. มองสบตาผู้พูด ไม่มองออกนอกห้องหรือมองไปที่อื่น อันเป็นการแสดงว่าไม่สนใจเรื่องที่พูด และไม่เอาหนังสือไปอ่านขณะที่ฟัง หรือนำอาหารเครื่องดื่มเข้าไปรับประทานระหว่างฟัง
5. ฟังด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเองกับผู้พูด แสดงสีหน้าพอใจในการพูด ไม่มีแสดงกิริยาก้าวร้าว เบื่อหน่าย หรือลุกออกจากที่นั่งโดยไม่จำเป็นขณะฟัง
6. ฟังด้วยความสุขุม ไม่ควรก่อความรำคาญให้บุคคลอื่น ควรรักษามารยาทและสำรวมกิริยา ไม่หัวเราะเสียงดังหรือกระซิบทำแสดงความพอใจหรือเป่าปาก
7. ฟังด้วยความอดทน แม้จะมีความคิดเห็นขัดแย้งกับผู้พูดก็ควรมีใจกว้างรับฟังอย่างสงบ
8. ไม่พูดสอดแทรกขณะที่ฟัง ควรฟังเรื่องให้จบก่อนแล้วค่อยซักถามหรือแสดงความคิดเห็น
9. ควรให้เกียรติวิทยากรด้วยการปรบมือ เมื่อมีการแนะนำตัวผู้พูด ภายหลังการแนะนำ และเมื่อวิทยากรพูดจบ

มารยาทการพูดที่ดี ควรปฏิบัติดังนี้

1. ใช้คำทักทายผู้ฟังให้ถูกต้อง เหมาะสมตามสถานภาพผู้ฟัง เช่น สวัสดี / เรียน กราบเรียน / ขอประทานกราบเรียน
2. ใช้คำพูดที่แสดงถึงความมีมารยาทอยู่เสมอ เช่น ขอโทษ ขอบใจ ขอบคุณ
3. ใช้คำพูดที่สุภาพ ให้เกียรติผู้ฟัง ไม่ใช่เสียงคุ้ยหาญ หยาบคาย
4. ไม่พูดยกตนข่มท่าน คุยโอ้อวดว่าตนเหนือกว่าผู้อื่น
5. ไม่ชิงพูด แย่งพูดก่อนคนอื่น หรือผูกขาดการพูดเพียงคนเดียว

6. ไม่พูดขี้ดขาว นอกประเด็น พูดกววนซ้ำซากน่าเบื่อ
7. ไม่พูดเสียงห้วนๆ สั้นๆ ตามอารมณ์
8. ไม่พูดหยาบคาย ใช้คำคำไม่เหมาะสม
9. ไม่ได้เถียง คัดค้านอย่างไม่มีเหตุผล

หลักการอ่านออกเสียง ควรปฏิบัติดังนี้

1. อ่านออกเสียงให้ถูกต้องและชัดเจน
2. อ่านให้ดังพอที่ผู้ฟังได้ยินทั่วถึง
3. อ่านให้เป็นเสียงพูดโดยธรรมชาติ
4. รู้จักทอดจังหวะและหยุดหายใจเมื่อจบข้อความตอนหนึ่ง ๆ
5. อ่านให้เข้าลักษณะของเนื้อเรื่อง เช่น บทสนทนา ต้องอ่านให้เหมือนการสนทนากันอ่านคำบรรยาย พรรณนาความรู้สึก หรือปรากฏาก็อ่านให้เข้ากับลักษณะของเรื่องนั้น ๆ
6. อ่านออกเสียงและจังหวะให้เป็นไปตามเนื้อเรื่อง เช่น ดุหรือโกรธก็ทำเสียงแข็งและเร็ว ถ้าเป็นเรื่องเกี่ยวกับคร่ำครวญ อ่อนวอน ก็ทอดเสียงให้ช้าลง เป็นต้น

หลักการอ่านในใจ ควรปฏิบัติดังนี้

1. มีสมาธิในการอ่าน มุ่งความสนใจไปที่ข้อความ
2. เคลื่อนไหวสายตาผ่านตัวหนังสืออย่างรวดเร็ว คือ จับสายตาดนตัวหนังสือเป็นเวลาเพียงเล็กน้อย แล้วกวาดสายตาไปยังตัวหนังสือถัดไปให้ยาวจบบรรทัด ไม่กวาดสายตาย้อนกลับมาจับที่คำเดิม เมื่ออ่านจบบรรทัดต้องกวาดสายตากลับมาทางซ้ายมือขึ้นบรรทัดใหม่ ไม่ซ้ำหรือข้ามบรรทัด โดยการกวาดสายตาให้กว้างครอบคลุมข้อความหรือบรรทัดใกล้เคียงไปด้วย
3. ไม่ทำปากขมุบขมิบหรือออกเสียงพิมพ์ ไม่ใช้มือชี้ไปตามตัวหนังสือ
4. เมื่ออ่านจบหนึ่งย่อหน้า ควรหยุดคิดสรุปสาระสำคัญของ ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร
5. ไม่อ่านโดยค้นหาความหมายของคำศัพท์ไปพร้อม ๆ กับการอ่าน ทำให้เสียเวลา ควรอ่านไปก่อน เมื่ออ่านจบแล้วจึงค้นหาความหมายของคำศัพท์

หลักการเขียน ควรปฏิบัติดังนี้

การเขียน คือ การแสดงความรู้ ความคิด ความรู้สึก และความต้องการ ของผู้ส่งสารออกไป เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้ผู้รับสารสามารถอ่านเข้าใจ ได้รับทราบความรู้ ความคิด ความรู้สึก และความต้องการเหล่านั้น การถ่ายทอดโดยวิธีบอกเล่าปากต่อปาก อาจทำให้อรรถกถาหรือคลาดเคลื่อนได้ง่าย ในการเขียนภาษาไทย มีแบบแผนที่ต้องการรักษา มีถ้อยคำสำนวนที่ต้องใช้ เฉพาะ และต้องเขียนให้แจ่มแจ้ง เพราะผู้อ่านไม่สามารถไต่ถามผู้เขียนได้เมื่ออ่านไม่เข้าใจ ผู้ที่จะเขียน ให้ได้ดี ต้องใช้ถ้อยคำให้เหมาะสมกับผู้อ่าน โดยพิจารณาว่าผู้อ่านสามารถอ่านงานเขียนได้เข้าใจมาก น้อยเพียงใด

มารยาทในการใช้ทักษะทางภาษา คือ การฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน เป็นสิ่งสำคัญมาก ในการสื่อสาร ควรใช้ให้ถูกต้องตามกาลเทศะ กับบุคคลและสถานที่

(วรรณคดี พลเยี่ยม. <http://www.sahavicha.com/>.)

การพัฒนาทักษะการฟัง

ศ.ดร. เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ กล่าวว่า ทักษะการฟังเป็นทักษะสำคัญที่จำเป็น ต้องเรียนรู้ไม่ ยิ่งหย่อนไปกว่าทักษะการสื่อสารด้านอื่น ๆ เช่น ทักษะการพูด อ่าน เขียน ฯลฯ ทักษะการฟังที่ดีนำมาซึ่งความสำเร็จในชีวิต เนื่องจากเป็นพื้นฐานสำคัญของทักษะการเข้าสังคม เพราะจะสามารถลดความเข้าใจผิด ความขัดแย้งในการปฏิสัมพันธ์กับคน นอกจากนี้การพัฒนาทักษะการฟังส่งผลต่อการพัฒนาในด้านสติปัญญา ในแง่ของการฝึกใช้ความคิด การจับประเด็น ฝึกความจำ และฝึกฝนการจดจำแนกกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ต้องการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แต่ที่ผ่านมามีพบว่า คนในสังคมไทยจำนวนมาก มองว่าทักษะการฟังเป็นเรื่องที่สามารถพัฒนาขึ้นมาได้เองตามธรรมชาติ จึงไม่ต้องดิ้นรนฝึกฝนมากเท่ากับทักษะการสื่อสารด้านอื่น ๆ จึงมักละเลยที่จะฝึกทักษะด้านการฟังนี้ให้กับเด็กไปอย่างน่าเสียดาย เมื่อเทียบกับทักษะในด้านการพูด อ่าน เขียน ที่ครูให้น้ำหนักความสำคัญในการฝึกฝนผู้เรียน ทั้งที่ความเป็นจริงแล้ว ทักษะการฟังเป็นทักษะที่จำเป็นต้องได้รับการฝึกฝนเช่นเดียวกัน โดยควรฝึกฝนตั้งแต่วัยเยาว์ เพื่อพัฒนาทักษะดังกล่าวให้เป็นอุปนิสัยประจำตัวที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อชีวิตครอบครัวและชีวิตการทำงานของผู้เรียนต่อไปในอนาคต

สอนเด็กให้เป็นนักฟังที่ดีได้อย่างไร

เริ่มจากครูเป็นนักฟังที่ดี นั่นคือ ครูต้องเรียนรู้ที่จะฟังเด็กเมื่อเด็กต้องการสื่อสารหรืออยากเล่าเรื่องอะไรให้ครูฟัง ครูไม่ควรแสดงความรำคาญไม่ยอมฟังหรือฟังแบบขอไปที โดยไม่ได้สนใจในสิ่งที่เด็กพูดจริง ๆ เปลี่ยนเรื่องพูดหรือคุยเรื่องอื่นแทรกขัดจังหวะ ฯลฯ รวมทั้งครูควรระวังพฤติกรรมของตนในขณะที่สื่อสารกับคนอื่น เช่น ขณะคุยโทรศัพท์ ขณะที่ครูคุยกันเอง ฯลฯ ซึ่งจะส่งผลต่อการ

ลอกเลียนแบบของเด็กโดยปริยาย นอกจากนี้ในการสื่อสารเรื่องใด ๆ กับเด็ก ครูไม่ควรคิดเอาเองว่าเด็กคงเข้าใจเหมือนอย่างที่คุณเองเข้าใจ แต่ควรสื่อสารออกไปอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อให้มั่นใจว่าเด็กนั้นเข้าใจในสิ่งที่ตนพูดจริง ๆ ดังคำที่กล่าวไว้ว่า “Say what you mean, and mean what you say” นั่นเอง

สอนให้อดทนในการฟัง การฟังอย่างมีประสิทธิภาพนั้นเป็นสิ่งที่สามารถสอนและฝึกฝนกันได้ แต่พื้นฐานสำคัญอันดับแรกสุดในการฝึกฝนดังกล่าวนี้ คือ การฝึกฝนความอดทนในการเป็นผู้ฟังที่ดี ซึ่งโดยธรรมชาติแล้วความอดทนรอคอยของเด็กในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะมีน้อยกว่าผู้ใหญ่ ดังนั้น ครูจึงควรฝึกให้เด็กเรียนรู้ที่จะเป็นผู้ฟังด้วยความอดทนโดยไม่เกิดความเบื่อหน่ายหรือถูกเรื่องอื่นดึงดูความสนใจไปเสียก่อน

ภาคปฏิบัติในการฝึกฝนนั้น ครูสามารถฝึกเด็กได้โดยใช้กิจกรรมที่เรียกว่า sit time ในการกำหนดให้มีช่วงเวลาหนึ่งในแต่ละวันให้เด็กได้ตั้งใจฟังสิ่งที่ครูสอน ฝึกฟังเทปบทเรียน เทปนิทาน หรือหนังสือเสียง

สอนมารยาทการเป็นผู้ฟัง เป็นหลักการสำคัญในการสอนให้เด็กเรียนรู้ที่จะให้เกียรติผู้พูด ซึ่งเป็นการฝึกฝนให้เด็กไม่เป็นคนที่เยอหยิ่งหรือเอาตนเองเป็นศูนย์กลางคิดว่าความคิดของตนดีกว่าคนอื่น ไม่ยอมรับฟังผู้ใด จนเป็นเหตุให้เกิดการปิดกั้นการเรียนรู้จากแหล่งต่าง ๆ ไปอย่างน่าเสียดาย รวมทั้งเป็นการสร้างสัมพันธ์อันดีต่อทั้งผู้พูดและผู้ฟัง ทำให้การสนทนานั้นเป็นไปอย่างสร้างสรรค์และจบลงด้วยดี

ในภาคปฏิบัตินั้น ครูควรสอนให้เด็กให้เรียนรู้จักการมีมารยาทในการฟังด้วยการ

สอนให้เด็กสบตาผู้พูดเสมอ ไม่เดินไปเดินมา ลูกนั่งหรือย้ายที่นั่งไปมา วิ่งเล่นไปมาในขณะที่กำลังฟังผู้อื่นพูดกับตน

สอนให้เด็กไม่พูดขัดจังหวะหรือพูดแทรกในขณะที่อีกฝ่ายยังพูดไม่เสร็จ โดยหากต้องการถามอะไรให้จำหรือจดประเด็นเอาไว้ก่อน หรือหากกลัวลืมจริง ๆ ให้ยกมือขึ้นและกล่าวขออนุญาตถามด้วยน้ำเสียงสุภาพ สอนให้เด็กรู้จักจังหวะของการ พูด/ฟัง ถาม/ตอบ ในการสื่อสาร

สอนให้เด็กรู้จักเลือกฟังในสิ่งที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ ไม่ฟังคนอื่นนินทาคนอื่น หรือพูดจาลามกหยาบโลน โดยให้ขออนุญาตหรือเดินหลบออกมาอย่างสุภาพ

สอนให้ฟังอย่างกระตือรือร้น ไม่เพียงแต่มีมารยาทในการเป็นผู้ฟังที่ดีด้วยท่าทีตั้งใจฟังอย่างจดจ่อ แต่การเป็นผู้ฟังที่มีประสิทธิภาพนั้นต้องมีลักษณะแห่งความกระตือรือร้นอยู่ด้วย หรือที่เรียกว่า Active Listening ไม่ใช่แค่แสดงท่าทางภายนอกว่ากำลังฟังอยู่ แต่ในสมองต้องมีการทำงานถกเถียงและคิดไปด้วยอยู่ตลอดเวลา จะฟังแบบใจลอยคิดถึงเรื่องอื่นไม่ได้

โดยภาคปฏิบัติ ครูควรสอนให้เด็กตอบสนองการฟังทุกครั้ง เช่น เมื่อครูเรียกให้เด็กขานรับทันทีว่า “ผมกำลังมาครับ” หรือเวลาครูสอนอะไรให้เด็กแสดงท่าทีตั้งใจฟังและตอบรับ “ครับ/ค่ะ คุณครู” เป็นต้น เพื่อรู้ว่าเด็กกำลังฟังอยู่ รวมทั้งกระตุ้นให้เด็กตั้งคำถามย้อนกลับมาทุกครั้งหลังจากที่ครูพูดคุยสนทนา

กับเด็กเสร็จหรือพูดทวนสิ่งที่ได้ยินมาซ้ำอีกครั้ง เพื่อเป็นการย้ำว่าสิ่งที่เด็กเข้าใจนั้นตรงกันกับสิ่งที่ครูพูดออกไปหรือไม่ เป็นต้น

สอนจับประเด็นโดยตั้งคำถามเพื่อวัดความสามารถในการฟัง ความสามารถในการจับประเด็นเป็นตัวชี้ว่าการสื่อสารที่เกิดขึ้นนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ ผู้ส่งสารสามารถบรรลุเป้าหมายในการสื่อสารที่ต้องการไปยังผู้รับสารหรือไม่ ในภาคปฏิบัติหลังจากจบการพูดคุยกันแล้วทุกครั้ง ครูควรตั้งคำถามทวนซ้ำกับเด็ก เพื่อทดสอบว่าเด็กสามารถจับประเด็นในเนื้อหาที่ฟังไปได้หรือไม่ ตัวอย่างคำถาม เช่น ในรูปแบบของ ใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อไร เวลาใด และเด็กจะต้องทำอะไรต่อไป เป็นต้น รวมทั้งสามารถตั้งคำถามเพื่อให้เด็กได้คิดต่อยอด เช่น ถามความคิดเห็นของเด็กเกี่ยวกับเรื่องที่ได้ฟัง “หนูคิดว่าเรื่องนี้ใครผิด?” ... “หนูคิดว่าจะสามารถแก้ปัญหานี้ได้อย่างไร?” อันก่อให้เกิดประโยชน์ในการฝึกฝนทักษะการคิดให้เด็กได้อีกทาง รวมทั้งครูสามารถรู้จักเด็กเพิ่มขึ้น ผ่านทางแนวคำตอบที่ได้รับด้วยเช่นกัน

การพัฒนาทักษะการฟังนั้นเป็นทักษะที่ต้องเรียนรู้ ฝึกฝน ตั้งแต่วัยเยาว์สร้างให้เป็นนิสัย โดยครูเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทักษะการฟังควบคู่กับทักษะการอ่าน ทักษะการเขียน และทักษะการพูดอย่างสอดคล้องกัน อันเป็นพื้นฐานสำคัญในการเรียนรู้ของเด็ก (www.kriengsak.com/index.php)

สรุปได้ว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งสารผ่านสื่อต่าง ๆ ทั้ง วจนภาษา อวจนภาษา สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และกระบวนการทางสังคม เพื่อให้ผู้รับสารเกิดความเข้าใจตามที่ผู้ส่งสารต้องการ ทักษะการสื่อสารได้แก่ ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน ทักษะการฟังเป็นทักษะแรกและเป็นทักษะสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาทักษะการพูด อ่าน เขียน และพัฒนาการด้านอื่น ๆ เช่น ด้านสติปัญญา การฝึกใช้ความคิด การจับประเด็น ฝึกความจำ ทำให้เรียนรู้หรือทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทักษะการฟังก็เป็นพื้นฐานสำคัญของทักษะการเข้าสังคม เพราะจะสามารถลดความเข้าใจผิด ความขัดแย้งในการปฏิสัมพันธ์กับบุคคล ซึ่งทุกทักษะเป็นทักษะสำคัญที่จำเป็นต้องเรียนรู้และฝึกฝน จึงจะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (2550 : บทคัดย่อ) สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา/ผู้จ้างงานต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่สำเร็จการศึกษา ปีการศึกษา 2550 ด้าน ความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน ความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงานและการเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ ว่า ผู้บังคับบัญชา/ผู้จ้างงาน มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา ปีการศึกษา 2550 ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน

ทำงาน หัวข้อ การมีทักษะในการสื่อสาร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (3.80) (กองพัฒนา นักศึกษา, 2550 : 12)

พจนานุกรม นูมหันต์ และคณะ (2550 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของบัณฑิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกเป็น 5 ด้าน คือ ทักษะด้านการสื่อสาร ทักษะด้านการเรียนรู้ ทักษะด้านการวิเคราะห์ ทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม และทักษะด้านความรู้ความสามารถในงานอาชีพ พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของบัณฑิตคณะศึกษาศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของบัณฑิตด้านทักษะการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การเป็นผู้ฟังที่ดียอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น สามารถแปลความหมายและสรุปประเด็นสำคัญที่ผู้พูดนำเสนอได้อย่างถูกต้องครบถ้วนรวดเร็ว สามารถถ่ายทอดความรู้ความคิด ข่าวสาร ประสพการณ์ให้ผู้อื่นเข้าใจได้ การเขียนสื่อความหมายได้ใจความกะทัดรัดชัดเจน เป็นทางการ และความสามารถในการอ่านภาษาอังกฤษ ความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษ ความสามารถในการฟังภาษาอังกฤษ ความสามารถในการพูดภาษาอังกฤษ อยู่ในระดับปานกลาง

อนุสรณ์ สีนประเสริฐศรี และบุญเสริม สักดิ์คงกระพัน (2542 : บทคัดย่อ) ทำโครงการเรื่อง คุณสมบัติของนักเทคโนโลยีการพิมพ์ระดับปริญญาตรี ที่สอดคล้องกับความต้องการและทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการอุตสาหกรรมการพิมพ์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล พบว่า ผู้บริหารสถานประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับด้านต่าง ๆ โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด ดังนี้ 1. ด้านความรู้ความสามารถเฉพาะสาขาวิชา 2. ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและพัฒนาวิชาชีพ 3. ด้านคุณธรรมและจริยธรรม 4. ด้านบุคลิกภาพ 5. ด้านความรู้ความสามารถพิเศษ 6. ด้านคุณสมบัติทั่วไป

วารภา สยังกุล (2543 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงาน ความคาดหวัง และขวัญของพนักงาน องค์กรที่ได้รับอนุกรมมาตรฐาน มอก. ISO 9000 ในจังหวัดพิษณุโลก พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ การเข้ารับการอบรมความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ISO 9000 มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ความคาดหวัง และขวัญของพนักงาน สำหรับด้านความสัมพันธ์ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ความคาดหวัง และขวัญ มีความสัมพันธ์ทางบวก ($r = .24, .22$ และ $.26$) กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ $.01, .02$ และ $.009$ ตามลำดับ และความพึงพอใจในการทำงาน ความคาดหวัง และขวัญ สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้แต่ยังไม่ดีพอ

เรวัตร สมบัติทิพย์ (2543 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง การติดต่อสื่อสารในองค์กร : กรณีศึกษาบริษัทซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการติดต่อสื่อสารของพนักงานบริษัทซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ปัจจัยส่วนบุคคลบางประการ และวิธีการ

ติดต่อสื่อสารในองค์กรที่มีต่อความคิดเห็นในการติดต่อสื่อสาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยใน ครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัทซีเทค เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 450 คน เก็บรวบรวม ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามคืนมา 355 ชุด คิดเป็นร้อยละ 92.22 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-test และ One-Way ANOVA ทดสอบสมมติฐานด้วยการกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารด้านคุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสารในองค์กร ปัจจัยด้านทางเพศ อายุ ระดับตำแหน่ง และระดับการศึกษาของพนักงานต่างกัน พนักงานมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นปัจจัยทางด้านระยะเวลาในการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน ส่วนวิธีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร วิธีการสื่อสารด้วยวาจา และวิธีการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีต่างกัน พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อวิธีการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิริษา อยู่ประเสริฐ (2548 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมที่ดิน เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบวัดผลครั้งเดียว (One-Shot case study) กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการในกรมที่ดิน เฉพาะส่วนกลาง ที่มีอายุตั้งแต่ต่ำกว่า 21 ปี จนถึง 60 ปี ตำแหน่งผู้อำนวยการ หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้าฝ่าย และระดับปฏิบัติงาน ระยะเวลาในการทำงาน 1 ปีขึ้นไป จำนวน 359 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การหาค่าทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS for Window สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่ออธิบายข้อมูลลักษณะทางประชากร กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการทดสอบสมมติฐานต่าง ๆ ได้แก่ การทดสอบค่าเฉลี่ยสำหรับประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (t-test Groups) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) พบว่า ข้าราชการกรมที่ดินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 41-50 ปี การศึกษาในระดับปริญญาตรี และส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายใน ข้าราชการในกรมที่ดินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในระดับปานกลาง (ด้านรูปแบบการสื่อสาร กระบวนการ/ลักษณะการสื่อสาร และวิธีการติดต่อสื่อสาร) ข้าราชการในกรมที่ดินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง (ด้านการปฏิบัติงาน สถานที่ทำงาน ความก้าวหน้าและสวัสดิการกฎระเบียบนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงาน) ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ถ้าข้าราชการมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมากกว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะมากตามไปด้วย

วรรณรินทร์ เทพบุตร (2548 :บทคัดย่อ อ้างถึงใน วิกรม อารีราษฎร์, 2547 : 28) วิจัยเรื่อง ความคาดหวังในการได้รับสวัสดิการจากบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เมื่อได้รับงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้นส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.5 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 41.5 มีความคิดเห็นต่อสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบัน โดยภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ (ค่าเฉลี่ย = 1.5284) และความคาดหวังของพนักงานภาคพื้นบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อสวัสดิการในการปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 2.7523) ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส จำนวนบุตร ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง รายได้ และอายุงานแตกต่างกัน มีผลต่อการคาดหวังในสวัสดิการการปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิไม่แตกต่างกัน และความคิดเห็นต่อสวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบันที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในสวัสดิการ เมื่อไปปฏิบัติงาน ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากการศึกษาเอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะเห็นได้ว่า การสื่อสารเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อมนุษย์มากทั้งในชีวิตประจำวันและการทำงานอาชีพ การสื่อสารคือการถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ความคิด ด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้อีกฝ่ายหนึ่งเข้าใจ ทำให้การดำเนินชีวิตประจำวัน การงาน สังคม ธุรกิจ การเมืองการปกครอง เป็นไปอย่างราบรื่น และอยู่ร่วมกันเป็นสังคมอย่างมีความสุข ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสารของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อให้ได้ข้อมูลเป็นแนวทางในการพัฒนาการศึกษา เกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนวิชาภาษาไทย ให้นักศึกษามีความรู้และทักษะการสื่อสารฟัง พูด อ่าน และเขียน เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพทางทักษะการสื่อสารควบคู่ไปกับการมีความรู้ความสามารถทางวิชาชีพและคุณสมบัติด้านอื่น ๆ ตรงตามความต้องการของผู้บริหารสถานประกอบการ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจ (Survey Research) เกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสารของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การดำเนินการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารสถานประกอบการ ระดับเจ้าของกิจการ ผู้บริหารระดับสูง หรือหัวหน้างาน ในกรุงเทพฯ และปริมณฑล ที่ว่าจ้างบัณฑิตของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สาขาวิชาต่างๆ จำนวน 8 คณะ และสำเร็จการศึกษาในปี พ.ศ. 2548-2551
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานประกอบการ ระดับเจ้าของกิจการ ผู้บริหารระดับสูง หรือหัวหน้างาน รวม 240 คนโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เฉพาะสถานประกอบการในกรุงเทพฯ และปริมณฑล ที่ว่าจ้างหรือกำกับ ดูแลรับผิดชอบการทำงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สาขาวิชาต่าง ๆ จำนวน 8 คณะ และสำเร็จการศึกษาในปี พ.ศ. 2548-2551

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสารของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ มีดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีความพึงพอใจ ความคาดหวัง คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ และทักษะการสื่อสาร (Communication Skill) จากทักษะต่างๆ 5 ด้าน ได้แก่ ทักษะด้านการสื่อสาร (Communication Skill) ทักษะด้านการเรียนรู้ (Learning Skill) ทักษะด้านการวิเคราะห์ (Analytical Skill) ทักษะด้านคุณธรรมและจริยธรรม (Ethics Skill) ทักษะความรู้

ความสามารถในงานอาชีพ (Technical Skill) และวิเคราะห์เกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร ในรายละเอียดทางด้านการฟัง พูด อ่าน และเขียนในงานอาชีพ

2. สร้างแบบสอบถาม เกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสารของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แบบสอบถามมี 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลของบัณฑิต ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) เกี่ยวกับเพศ ตำแหน่ง อายุการทำงาน และคณะที่สำเร็จการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้บริหาร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) เกี่ยวกับ เพศ ประเภทหน่วยงาน และตำแหน่งงาน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสารของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทยในงานอาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ความพึงพอใจ มี 5 ระดับ คือ มีความพึงพอใจมากที่สุด มีความพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจปานกลาง มีความพึงพอใจน้อย มีความพึงพอใจน้อยที่สุด และความคาดหวังมี 5 ระดับ คือ มีความคาดหวังมากที่สุด มีความคาดหวังมาก มีความคาดหวังปานกลาง มีความคาดหวังน้อย มีความคาดหวังน้อยที่สุด

แบบสอบถามมีหัวข้อ ดังนี้

การฟัง

1. เป็นผู้ฟังที่ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
2. ฟังเนื้อความแล้วสามารถแปลความหมายและสรุปใจความได้ถูกต้อง รวดเร็ว ครบถ้วน

การพูด

1. ออกเสียงคำถูกต้อง ตัว ร,ล และคำควบกล้ำชัดเจน
2. ใช้วาจาสุภาพ เหมาะสมกับบุคคลและกาลเทศะ
3. สามารถถ่ายทอดความรู้ ความคิด ข้อมูลข่าวสาร ให้ผู้อื่นเข้าใจได้ดี

การอ่าน

1. อ่านเนื้อความแล้วสามารถสรุปใจความได้ถูกต้อง ตรงประเด็น

การเขียน

1. สะกดคำถูกต้อง
2. ใช้คำตรงตามความหมาย
3. ใช้ระดับภาษาถูกต้องในการเขียน (ไม่ใช่ภาษาพูดในการเขียน)
4. เรียบเรียงประโยคได้ดี (กระชับ ใจความชัดเจน ไม่วกวน)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมลักษณะเป็นแบบปลายเปิด(Opened-ended Question)จำนวน 1 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามความพึงพอใจและความคาดหวัง ให้นำน้ำหนักคะแนน ดังนี้

มากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
มาก	ให้ 4 คะแนน
ปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
น้อย	ให้ 2 คะแนน
น้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายของความพึงพอใจและความคาดหวัง โดยใช้เกณฑ์คะแนนเฉลี่ย ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00	หมายถึง	มากที่สุด
ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49	หมายถึง	มาก
ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49	หมายถึง	น้อย
ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49	หมายถึง	น้อยที่สุด

การทดสอบและวิเคราะห์เครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ข้อคำถาม และการใช้ภาษา เพื่อนำมาปรับปรุงให้เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ วิทยากรผู้ช่วยศาสตราจารย์รัตน์ สงวนพงษ์ อาจารย์ประจำภาควิชาเทคโนโลยีวิศวกรรมไฟฟ้า มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อำนาจ เอี่ยมสำอางค์ หัวหน้ากลุ่มวิชาภาษาไทย คณะศึกษาทั่วไป คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และผู้ช่วยศาสตราจารย์กรณิการ์ ม่วงชู ผู้ช่วยคณบดีและอาจารย์ประจำสาขาวิชาคณิตศาสตร์และสถิติ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ตรวจสอบการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยค่าสถิติต่าง ๆ

2. นำแบบสอบถามที่ปรับแก้แล้วไปทดลองใช้กับตัวแทนของกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารสถานประกอบการของบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล จำนวน 30 ชุด นำมาวิเคราะห์และปรับปรุงแก้ไข

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้ว ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 240 ชุด

3. การดำเนินการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ทำบันทึกข้อความขอรายชื่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2548-2551 จากคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 8 คณะ ยกเว้นคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งยังไม่มีบัณฑิตสำเร็จการศึกษา สุ่มเลือกรายชื่อบัณฑิตแบบเจาะจง เฉพาะผู้ที่ทำงานในสถานประกอบการในกรุงเทพฯและปริมณฑล คณะละ 30 คน รวมทั้งสิ้น 240 คน

2. นำแบบสอบถามจำนวน 240 ชุด ใส่ซองติดแสตมป์ ส่งให้ผู้บริหารสถานประกอบการที่มีบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทำงานอยู่ในการกำกับดูแล ตอบแบบสอบถามแล้วส่งคืนแบบสอบถามแก่ผู้วิจัย ซึ่งได้แนบซองเปล่าติดแสตมป์จำหน่ายของถึงผู้วิจัยไปพร้อมกับแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนในเวลา 2 เดือน จำนวน 112 ชุด ในส่วนที่เหลือ ผู้วิจัยได้ติดต่อบัณฑิตและหัวหน้างานของบัณฑิต โดยขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามทางโทรศัพท์ ได้ข้อมูลเพิ่มเติมอีก 33 ราย นอกเหนือจากนั้นไม่สามารถติดต่อได้และบางรายก็ลาออกไปแล้ว รวมแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาทั้งสิ้น 145 ชุด คิดเป็นร้อยละ 60 ซึ่งอยู่ในข้อตกลงเบื้องต้นคือ ร้อยละ 50

3. นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้



การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยทำการลงรหัสข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows โดยใช้สถิติดังนี้

1. วิเคราะห์ตัวแปรข้อมูลทั่วไป คือ ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อที่ 1-3 คำนวณหาจำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณหาค่าประมาณค่าสัดส่วนและร้อยละของประชากร และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัดส่วน

$$P = \text{สัดส่วนของประชากร} = \frac{X}{N}$$

เมื่อ X = จำนวนหน่วยตัวอย่างที่มีลักษณะที่สนใจ
 N = ขนาดประชากร

$$\hat{P} = \text{สัดส่วนของประชากร} = \frac{X}{n}$$

เมื่อ X = จำนวนหน่วยตัวอย่างที่มีลักษณะที่สนใจ
 n = ขนาดตัวอย่าง

ค่าเฉลี่ยของสัดส่วนของตัวอย่าง

$$E(\hat{P}) = E\left(\frac{X}{n}\right) = \frac{E(X)}{n} = \frac{nP}{n} = P$$

ความแปรปรวนของสัดส่วนของประชากร

$$V(\hat{P}) = V\left(\frac{X}{n}\right) = \frac{V(X)}{n^2} = \frac{nP(1-P)}{n^2} = \frac{P(1-P)}{n}$$

2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อทักษะการสื่อสารด้านการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทยในงานอาชีพของบัณฑิต โดยการนำข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 3 จำนวน 10 ข้อ มาคำนวณหาจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และคำนวณหาค่าประมาณความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย

ค่าประมาณค่าเฉลี่ยของประชากร (Mean)

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

ค่าประมาณค่าความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยของประชากรจากการสุ่มตัวอย่าง

$$\sigma^2 = \frac{\sum (X - \mu)^2}{N_p}$$

เมื่อ σ^2 แทน ความแปรปรวนของประชากร

μ แทน ค่าเฉลี่ยของประชากร

N_p แทน จำนวนประชากร

$(X - \mu)^2$ คือ กำลังสองของความเบี่ยงเบนของข้อมูลแต่ละตัวจากค่าเฉลี่ย

ค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย

$$S.E. \text{ mean} = S_{\bar{x}} = \frac{S}{\sqrt{n}}$$

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการ จำแนกตามเพศของผู้บริหารสถานประกอบการ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร สองกลุ่มที่เป็นอิสระกัน (Independent Samples t-Test)
4. เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการ จำแนกตามเพศของผู้บริหารสถานประกอบการ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร สองกลุ่มที่เป็นอิสระกัน (Independent Samples t-Test)

สูตรทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร สองกลุ่มที่เป็นอิสระกัน (Independent Samples t-Test)

$$1. \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2 \quad t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}} \sim t_{(v)}$$

$$v = \frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}\right)^2}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1}\right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2}\right)^2}{n_2 - 1}}$$

$$2. \sigma_1^2 = \sigma_2^2 \quad t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{\sqrt{\frac{s_p^2}{n_1} + \frac{s_p^2}{n_2}}} \sim t_{(n_1 + n_2 - 2)}$$

$$s_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อ
ทักษะการสื่อสารของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ใช้วิธีวิเคราะห์ด้วยจำนวน
และค่าร้อยละ
2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสาร
ของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ใช้วิธีวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและค่า
ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย
3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสาร
ของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ใช้วิธีวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและค่า
ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย
4. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการ
สื่อสารของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามเพศของ
ผู้บริหารสถานประกอบการ ใช้วิธีวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ
ค่าเฉลี่ย และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร สองกลุ่มที่เป็นอิสระกัน
(Independent Samples t-Test)
5. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการ
สื่อสารของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามเพศของ
ผู้บริหารสถานประกอบการ ใช้วิธีวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ
ค่าเฉลี่ย และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร สองกลุ่มที่เป็นอิสระกัน
(Independent Samples t-Test)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารสถานประกอบการ (ผู้ตอบแบบสอบถาม)

พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 60.7

ประเภทของสถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นบริษัท/ห้างร้าน คิดเป็นร้อยละ 60.7

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศของผู้บริหารสถานประกอบการ

เพศ	จำนวนคน	ร้อยละ
หญิง	88	60.7
ชาย	57	39.3

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของสถานประกอบการ

ประเภทสถานประกอบการ	จำนวนคน	ร้อยละ
ราชการ	44	30.3
รัฐวิสาหกิจ	13	9.0
บริษัท/ห้างร้าน	88	60.7

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสารด้านการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทยในงานอาชีพของบัณฑิต

ความพึงพอใจต่อทักษะการสื่อสาร	Mean	S.E.	ระดับความพึงพอใจ
การฟัง			
1. เป็นผู้ฟังที่ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	4.00	.0611	มาก
2. ฟังเนื้อความแล้วสามารถแปลความหมายและสรุปใจความได้ถูกต้อง รวดเร็ว ครบถ้วน	3.76	.0462	มาก
การพูด			
1. ออกเสียงคำถูกต้อง ตัว ร,ล และคำควบกล้ำชัดเจน	3.26	.0602	ปานกลาง
2. ใช้วาจาสุภาพ เหมาะสมกับบุคคลและกาลเทศะ	4.06	.0585	มาก
3. ความสามารถถ่ายทอดความรู้ ความคิด ข้อมูล ข่าวสาร ให้ผู้อื่นเข้าใจ	3.80	.0514	มาก
การอ่าน			
1. อ่านเนื้อความแล้วสามารถสรุปความได้ถูกต้องตรงประเด็น	3.59	.0615	มาก
การเขียน			
1. สะกดคำถูกต้อง	3.83	.0701	มาก
2. ใช้คำตรงตามความหมาย	3.63	.0739	มาก
3. ใช้ระดับภาษาถูกต้องในการเขียน (ไม่ใช่ภาษาพูดในการเขียน)	3.59	.0639	มาก
4. เรียบเรียงประโยคได้ดี (กระชับ ใจความชัดเจน ไม่วกวน)	3.59	.0668	มาก
รวม	3.71	.0614	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสาร ด้านการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทยในงานอาชีพ ของบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสารด้านการฟัง พูด อ่าน และเขียนภาษาไทยในงานอาชีพของบัณฑิต โดยรวม อยู่ในระดับมาก (3.71) คือ ความพึงพอใจด้านการฟัง การอ่าน และด้านการเขียน อยู่ในระดับมากทุกข้อ สำหรับด้านการพูดอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ระดับมาก คือ ความพึงพอใจต่อการใช้วาจาสุภาพเหมาะสมกับบุคคลและกาลเทศะ

(4.06) และค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ออกเสียงคำถูกต้อง ตัว ร,ล และคำควบกล้ำชัดเจน
(3.26)

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะด้านการสื่อสาร ฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทยในงานอาชีพของบัณฑิต

ความคาดหวังต่อทักษะการสื่อสาร	Mean	S. E.	ระดับความคาดหวัง
การฟัง			
1. เป็นผู้ฟังที่ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	4.46	.0490	มาก
2. ฟังเนื้อความแล้วสามารถแปลความหมายและสรุปใจความได้ถูกต้อง รวดเร็ว ครบถ้วน	4.30	.0590	มาก
การพูด			
1. ออกเสียงคำถูกต้อง ตัว ร,ล และคำควบกล้ำชัดเจน	4.12	.0517	มาก
2. ใช้วาจาสุภาพ เหมาะสมกับบุคคลและกาลเทศะ	4.50	.0557	มากที่สุด
3. ความสามารถถ่ายทอดความรู้ ความคิด ข้อมูล ข่าวสาร ให้ผู้อื่นเข้าใจ	4.26	.0527	มาก
การอ่าน			
1. อ่านเนื้อความแล้วสามารถสรุปความได้ถูกต้องตรงประเด็น	4.13	.0621	มาก
การเขียน			
1. สะกดคำถูกต้อง	4.35	.0485	มาก
2. ใช้คำตรงตามความหมาย	4.24	.0482	มาก
3. ใช้ระดับภาษาถูกต้องในการเขียน (ไม่ใช่ภาษาพูดในการเขียน)	4.30	.0473	มาก
4. เรียบเรียงประโยคได้ดี (กระชับ ใจความชัดเจน ไม่วกวน)	4.37	.0516	มาก
รวม	4.30	.0526	มาก

ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสาร ด้านการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทยในงานอาชีพ ของบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสารด้านการฟัง พูด อ่าน และเขียน โดยรวม อยู่ในระดับ มาก (4.30) ความคาดหวังต่อการใช้วาจาสุภาพ เหมาะสมกับบุคคล

และกาลเทศะ อยู่ในระดับมากที่สุด (4.50) อันดับที่ 2 คือ ความคาดหวังต่อทักษะการเป็นผู้ฟังที่ดียอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น อยู่ในระดับ มาก (4.46) และทักษะด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 5 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสาร

ด้านการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทยในงานอาชีพของบัณฑิต จำแนกตามเพศของผู้บริหาร

ทักษะด้านการสื่อสาร	N	Mean	Std. Error Mean	F	Sig	t	
การฟัง	ชาย	57	7.72	.1270	3.094	.726	-.351
	หญิง	88	7.78	.1236			
การพูด	ชาย	57	10.70	.2182	3.187	.007	-2.731
	หญิง	88	11.38	.1393			
การอ่าน	ชาย	57	3.35	.0771	4.096	.001	-3.492
	หญิง	88	3.75	.0844			
การเขียน	ชาย	57	13.36	.3768	2.638	.000	-4.883
	หญิง	88	15.44	.2397			

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสาร ด้านการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทยในงานอาชีพของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามเพศของผู้บริหาร

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสารด้านการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทยในงานอาชีพ ของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามเพศของผู้บริหาร โดยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม (Independent Samples t-Test) พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 มี 3 ด้าน คือ ด้านการพูด การอ่าน การเขียน สำหรับด้านการฟัง นั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้บริหารเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันในทักษะการสื่อสารด้านการพูด การอ่าน การเขียนภาษาไทยในงานอาชีพของบัณฑิต โดยผู้บริหารเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าผู้บริหารเพศชาย และ ผู้บริหารเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อทักษะการสื่อสารด้านการฟังของบัณฑิตไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 6 แสดงการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสาร

ด้านการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทยในงานอาชีพของบัณฑิต จำแนกตามเพศของผู้บริหาร

ทักษะด้านการสื่อสาร		N	Mean	Std. Error Mean	F	Sig	t
การฟัง	ชาย	57	8.77	.1148	8.698	.954	.058
	หญิง	88	8.76	.1427			
การพูด	ชาย	57	12.86	.1335	24.512	.780	-.280
	หญิง	88	12.92	.1830			
การอ่าน	ชาย	57	4.07	.0786	11.147	.399	-.845
	หญิง	88	4.17	.0889			
การเขียน	ชาย	57	16.51	.2255	18.507	.000	-3.940
	หญิง	88	17.50	.2200			

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสาร ด้านการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทยในงานอาชีพ ของบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามเพศของผู้บริหาร

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสาร ด้านการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทยในงานอาชีพ ของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามเพศของผู้บริหาร โดยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม (Independent Samples t-Test) พบว่า ความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสาร ด้านการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทยในงานอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 มี 1 ด้าน คือ ด้านการเขียน และแตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 มี 3 ด้าน คือ ด้านการฟัง การพูด และการอ่าน กล่าวคือ ผู้บริหารเพศชายและเพศหญิงมีความคาดหวังต่อบัณฑิตแตกต่างกันในทักษะการสื่อสาร ด้านการเขียนภาษาไทยในงานอาชีพ โดยผู้บริหารเพศหญิงมีความคาดหวังมากกว่าผู้บริหารเพศชาย ผู้บริหารเพศชายและเพศหญิงมีความคาดหวังต่อบัณฑิตไม่แตกต่างกัน ในทักษะการสื่อสาร ด้านการฟัง การพูด และการอ่านภาษาไทยในงานอาชีพ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสารของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
2. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสารของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสารของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามเพศของผู้บริหารสถานประกอบการ
4. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสารของบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามเพศของผู้บริหารสถานประกอบการ

สมมุติฐานของการวิจัย

1. ผู้บริหารสถานประกอบการมีระดับความพึงพอใจต่อทักษะการสื่อสารของบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แตกต่างกัน
2. ผู้บริหารสถานประกอบการมีระดับความคาดหวังต่อทักษะการสื่อสารของบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แตกต่างกัน
3. ผู้บริหารสถานประกอบการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อทักษะการสื่อสารของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครแตกต่างกัน
4. ผู้บริหารสถานประกอบการที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังต่อทักษะการสื่อสารของบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แตกต่างกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานประกอบการ ระดับเจ้าของกิจการ ผู้บริหารระดับสูง หรือหัวหน้างาน ในกรุงเทพฯ และปริมณฑล ที่ว่าจ้างบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สาขาวิชาต่าง ๆ จำนวน 8 คณะ และสำเร็จการศึกษาในปี พ.ศ. 2548-2551
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานประกอบการ ระดับเจ้าของกิจการ ผู้บริหารระดับสูง หรือหัวหน้างาน รวม 240 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เฉพาะสถานประกอบการในกรุงเทพฯ และปริมณฑล ที่ว่าจ้างหรือกำกับดูแลรับผิดชอบการทำงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สาขาวิชาต่าง ๆ จำนวน 8 คณะ และสำเร็จการศึกษาในปี พ.ศ. 2548-2551

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสารของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยแบ่งแบบสอบถาม เป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลของบัณฑิต ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) เกี่ยวกับ เพศ ตำแหน่ง อายุการทำงาน และคณะที่สำเร็จการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้บริหาร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) เกี่ยวกับ เพศ ประเภทหน่วยงาน และตำแหน่งงาน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสารของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ความพึงพอใจ มี 5 ระดับ คือ มีความพึงพอใจมากที่สุด มีความพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจปานกลาง มีความพึงพอใจน้อย มีความพึงพอใจน้อยที่สุด และความคาดหวังมี 5 ระดับ คือ มีความคาดหวังมากที่สุด มีความคาดหวังมาก มีความคาดหวังปานกลาง มีความคาดหวังน้อย มีความคาดหวังน้อยที่สุด แบบสอบถามมีหัวข้อดังนี้

การฟัง

1. เป็นผู้ฟังที่ดี ขอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
2. ฟังเนื้อความแล้วสามารถแปลความหมายและสรุปใจความได้ถูกต้อง รวดเร็ว ครบถ้วน

การพูด

1. ออกเสียงคำถูกต้อง ตัว ร,ล และคำควบกล้ำชัดเจน
2. ใช้วาจาสุภาพ เหมาะสมกับบุคคลและกาลเทศะ
3. สามารถถ่ายทอดความรู้ ความคิด ข้อมูลข่าวสาร ให้ผู้อื่นเข้าใจได้ดี

การอ่าน

1. อ่านเนื้อความแล้วสามารถสรุปใจความได้ถูกต้อง ตรงประเด็น

การเขียน

1. สะกดคำถูกต้อง
2. ใช้คำตรงตามความหมาย
3. ใช้ระดับภาษาถูกต้องในการเขียน (ไม่ใช่ภาษาพูดในการเขียน)
4. เรียบเรียงประโยคได้ดี (กระชับ ใจความชัดเจน ไม่วกวน)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ลักษณะเป็นแบบปลายเปิด(Opened-ended Question) จำนวน 1 ข้อ

การรวบรวมข้อมูล

มีขั้นตอนดังนี้

สำรวจรายชื่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548-2551 จากคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 8 คณะ ยกเว้นคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งยังไม่มีบัณฑิตสำเร็จการศึกษา สุ่มเลือกรายชื่อบัณฑิตแบบเจาะจง เฉพาะผู้ที่ทำงานในสถานประกอบการในกรุงเทพฯ และปริมณฑล คณะละ 30 คน รวมทั้งสิ้น 240 คน

นำแบบสอบถามจำนวน 240 ชุด ใส่ซองติดแสตมป์ ส่งให้ผู้บริหารสถานประกอบการที่มีบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทำงานอยู่ในการกำกับดูแล โดยแนบซองเปล่าติดแสตมป์จำหน่ายซองถึงผู้วิจัย ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนในเวลา 2 เดือน จำนวน 112 ชุด ในส่วนที่เหลือ ผู้วิจัยได้ติดต่อบัณฑิตและหัวหน้างานของบัณฑิต โดยขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามทางโทรศัพท์ ได้ข้อมูลเพิ่มเติมอีก 33 ราย นอกเหนือจากนั้นไม่สามารถติดต่อได้และบางรายเปลี่ยนที่ทำงานแล้ว รวมข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งสิ้น 145 ชุด คิดเป็นร้อยละ 60 ซึ่งอยู่ในข้อตกลงเบื้องต้นคือ ร้อยละ 50 จึงนำข้อมูลไปดำเนินการวิเคราะห์ผลทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 145 ชุด โดยกรอกข้อมูลลงโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โปรแกรม SPSS for Windows สำหรับคำนวณผล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง
2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อทักษะการสื่อสารด้านการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทยในงานอาชีพของบัณฑิต โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย
3. วิเคราะห์ระดับความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อทักษะการสื่อสารด้านการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทยในงานอาชีพของบัณฑิต โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย
4. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อทักษะการสื่อสาร ด้านการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทยในงานอาชีพของบัณฑิต จำแนกตามเพศของผู้บริหารสถานประกอบการ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร สองกลุ่มที่เป็นอิสระกัน (Independent Samples t -Test)
5. วิเคราะห์ความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการที่มีต่อทักษะการสื่อสาร ด้านการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทยในงานอาชีพของบัณฑิต จำแนกตามเพศของผู้บริหารสถานประกอบการ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร สองกลุ่มที่เป็นอิสระกัน (Independent Samples t -Test)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสารของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. จากการตอบแบบสอบถาม สรุปได้ว่า ผู้บริหารสถานประกอบการส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 60.7 ส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารระดับหัวหน้างาน ประเภทของสถานประกอบการ ส่วนใหญ่เป็นบริษัท ร้อยละ 60.7
2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสารด้านการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทยในงานอาชีพ ของบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสารด้านการฟัง พูด อ่าน และเขียนภาษาไทยในงานอาชีพของบัณฑิต โดยรวม อยู่ในระดับมาก (3.71) คือ มีความพึงพอใจด้านการฟัง การอ่าน และด้านการเขียน อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การเป็นผู้ฟังที่ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น (4.00) ฟังเนื้อความแล้วสามารถแปลความหมายและสรุปใจความได้ถูกต้อง รวดเร็ว

ครบถ้วน (3.76) อ่านเนื้อความแล้ว สามารถสรุปความได้ถูกต้อง ตรงประเด็น (3.59) การเขียน สะกด คำถูกต้อง (3.83) ใช้คำตรงตามความหมาย (3.63) ใช้ระดับภาษาถูกต้องในการเขียน ไม่ใช่ภาษาพูดในการเขียน (3.59) เรียบเรียงประโยคได้ดี กระชับ ใจความชัดเจน ไม่วกวน (3.59) สำหรับด้านการพูด อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ระดับมาก คือ การใช้วาจาสุภาพเหมาะสมกับบุคคลและกาลเทศะ (4.06) อันดับที่ 2 คือ ความสามารถถ่ายทอดความรู้ ความคิด ข้อมูลข่าวสาร ให้ผู้อื่นเข้าใจ (3.82) และความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (ระดับปานกลาง) มี 1 ข้อ คือ การออกเสียงคำถูกต้อง ตัว ร,ล และคำควบกล้ำชัดเจน (3.26)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสาร ด้านการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทยในงานอาชีพ ของบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สรุปได้ว่า ระดับความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสารด้านการฟัง พูด อ่าน และเขียน โดยรวม อยู่ในระดับมาก (4.30) กล่าวคือ มีความคาดหวังต่อการใช้วาจาสุภาพ เหมาะสมกับบุคคลและกาลเทศะ อยู่ในระดับมากที่สุด (4.50) ความคาดหวังต่อทักษะอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การเป็นผู้ฟังที่ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น (4.46) การเรียบเรียงประโยคได้ดี กระชับ ใจความชัดเจน ไม่วกวน(4.37) เขียนสะกดคำถูกต้อง (4.35) ฟังเนื้อความแล้ว สามารถแปลความหมายและสรุปได้ถูกต้อง รวดเร็ว ครบถ้วน (4.30) ใช้ระดับภาษาถูกต้องในการเขียน ไม่ใช่ภาษาพูดในการเขียน (4.30) ความสามารถถ่ายทอดความรู้ ความคิด ข้อมูลข่าวสาร ให้ผู้อื่นเข้าใจ (4.26) ใช้คำตรงตามความหมาย (4.24) อ่านเนื้อความแล้วสามารถสรุปความได้ถูกต้อง ตรงประเด็น (4.13) ออกเสียงคำถูกต้อง ตัว ร,ล และคำควบกล้ำชัดเจน (4.12)

4. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสาร ด้านการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทยในงานอาชีพ ของบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามเพศของผู้บริหารสถานประกอบการ โดยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม (Independent Samples t-Test) สรุปได้ว่า ผู้บริหารสถานประกอบการเพศชายและหญิงมีความพึงพอใจต่อทักษะการสื่อสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ใน 3 ด้าน คือ ด้านการพูด การอ่าน การเขียน สำหรับด้านการฟังนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้บริหารเพศชายและหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ต่อทักษะการสื่อสารด้านการพูด การอ่าน การเขียน ภาษาไทยในงานอาชีพของบัณฑิต โดยผู้บริหารเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าผู้บริหารเพศชาย และผู้บริหารเพศชายและหญิงมีความพึงพอใจต่อทักษะการสื่อสารด้านการฟังของบัณฑิตไม่แตกต่างกัน

5. ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสาร ด้านการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทยในงานอาชีพ ของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามเพศของผู้บริหารสถานประกอบการ โดยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม (Independent Samples t-Test) สรุปได้ว่า ความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการ

สื่อสาร ด้านการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทยในงานอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 มี 1 ด้าน คือ ด้านการเขียน และ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 มี 3 ด้าน คือ ด้านการฟัง การพูด และการอ่าน กล่าวคือ ผู้บริหารเพศชายและเพศหญิงมีความคาดหวังแตกต่างกันต่อทักษะ การสื่อสารด้านการเขียนภาษาไทยในงานอาชีพของบัณฑิต โดยผู้บริหารเพศหญิงมีความคาดหวัง มากกว่าผู้บริหารเพศชาย และ ผู้บริหารเพศชายและเพศหญิงมีความคาดหวังไม่แตกต่างกัน ต่อ ทักษะการสื่อสาร ด้านการฟัง การพูด และการอ่านภาษาไทยในงานอาชีพของบัณฑิต

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

จากการตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้บริหารสถานประกอบการส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 60.7 เป็นเพศชาย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารระดับหัวหน้างาน ประเภทของสถานประกอบการ ส่วนใหญ่เป็นบริษัท ร้อยละ 60.7 อันดับที่ 2 คือ ราชการ และอันดับที่ 3 คือ รัฐวิสาหกิจ ซึ่งสอดคล้องกับกองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (2550 : 8) สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา/ผู้จ้างงานต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่สำเร็จการศึกษา ปีการศึกษา 2550 จำนวน 2,414 คน ซึ่งได้งานทำทั้งหมดจำนวน 1862 คน ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 442 คน พบว่า ส่วนใหญ่จะทำงานในหน่วยงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 71.95 หน่วยงานราชการร้อยละ 13.12 หน่วยงานรัฐวิสาหกิจร้อยละ 4.52 และสอดคล้องกับการวิจัยของพจนานุกรมพันธ์ และคณะ (2550 : 74) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของบัณฑิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 75 ลักษณะสถานประกอบการส่วนใหญ่เป็นบริษัทร้อยละ 54

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสาร ด้านการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทยในงานอาชีพ ของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สรุปได้ว่า ระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสารด้านการฟัง พูด อ่าน และเขียนภาษาไทยในงานอาชีพของบัณฑิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3.71) คือ มีความพึงพอใจด้านการฟัง การอ่าน และด้านการเขียน อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การเป็นผู้ฟังที่ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น (4.00) ฟังเนื้อความแล้วสามารถแปลความหมายและสรุปใจความได้ถูกต้อง รวดเร็ว ครบถ้วน (3.76) อ่านเนื้อความแล้ว สามารถสรุปความได้ถูกต้อง ตรงประเด็น (3.59) การเขียนสะกดคำถูกต้อง (3.83) ใช้คำตรงตามความหมาย (3.63) ใช้ระดับภาษาถูกต้องในการเขียน ไม่ใช่ภาษาพูดในการเขียน (3.59) เรียบเรียงประโยคได้ดี กระชับ ใจความชัดเจน ไม่วกวน (3.59) สำหรับด้านการพูดอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความพึงพอใจต่อการใช้วาจาสุภาพเหมาะสมกับ

บุคคลและกาลเทศะ (4.06) อันดับที่ 2 คือ ความสามารถถ่ายทอดความรู้ ความคิด ข้อมูลข่าวสาร ให้ผู้อื่นเข้าใจ (3.82) และระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ การออกเสียงคำถูกต้อง ตัว ร,ล และคำควบกล้ำชัดเจน (3.26) ซึ่งสอดคล้องกับกองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (2550, บทคัดย่อ) สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชา/ผู้จ้างงานต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่สำเร็จการศึกษาปีการศึกษา 2550 ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการตามลักษณะงาน ความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน (ความเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี การมีทักษะในการสื่อสาร การมีมนุษยสัมพันธ์ ฯลฯ) และการเป็นผู้มีคุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพ ว่า ผู้บังคับบัญชา/ผู้จ้างงาน มีความพึงพอใจต่อบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา ปีการศึกษา 2550 ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจต่อความรู้ความสามารถพื้นฐานที่ส่งผลต่อการทำงาน (การมีทักษะในการสื่อสาร) อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับการวิจัยของ พงณา นุ่มหันต์ และคณะ (2550 : 74)เรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของบัณฑิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะด้านการสื่อสาร โดยรวม อยู่ในระดับมาก

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสารด้านการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทยในงานอาชีพ ของบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สรุปได้ว่า ระดับความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสารด้านการฟัง พูด อ่าน และเขียน โดยรวม อยู่ในระดับมาก (4.30) กล่าวคือ มีความคาดหวังต่อการใช้วาจาสุภาพ เหมาะสมกับบุคคลและกาลเทศะ อยู่ในระดับมากที่สุด (4.50) ความคาดหวังต่อทักษะอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การเป็นผู้ฟังที่ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น (4.46) การเรียบเรียงประโยคได้ดี กระชับ ใจความชัดเจน ไม่วกวน(4.37) เขียนสะกดคำถูกต้อง (4.35) ฟังเนื้อความแล้ว สามารถแปลความหมายและสรุปได้ถูกต้อง รวดเร็ว ครบถ้วน (4.30) ใช้ระดับภาษาถูกต้องในการเขียน ไม่ใช้ภาษาพูดในการเขียน (4.30) ความสามารถถ่ายทอดความรู้ ความคิด ข้อมูลข่าวสาร ให้ผู้อื่นเข้าใจ (4.26) ใช้คำตรงตามความหมาย (4.24) อ่านเนื้อความแล้วสามารถสรุปความได้ถูกต้อง ตรงประเด็น (4.13) ออกเสียงคำถูกต้อง ตัว ร,ล และคำควบกล้ำชัดเจน (4.12) แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารสถานประกอบการมีความคาดหวังต่อบัณฑิตในระดับมากที่สุดคือ การใช้วาจาสุภาพเหมาะสมกับบุคคลและกาลเทศะ อันดับต่อมาคือ การเป็นผู้ฟังที่ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น, การเรียบเรียงประโยคได้ดี กระชับ ใจความชัดเจน ไม่วกวน และเขียนสะกดคำถูกต้อง

4. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสาร ด้านการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทยในงานอาชีพ ของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามเพศของผู้บริหารสถานประกอบการ โดยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม (Independent Samples t -Test) สรุปว่า ผู้บริหารสถานประกอบการเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจ

ต่อทักษะการสื่อสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ใน 3 ด้าน คือ ด้านการพูด การอ่าน การเขียน สำหรับด้านการฟังนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้บริหารเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ต่อทักษะการสื่อสารด้านการพูด การอ่าน การเขียน ภาษาไทยในงานอาชีพของบัณฑิต โดยผู้บริหารเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าผู้บริหารเพศชาย และผู้บริหารเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อทักษะการสื่อสารด้านการฟังของบัณฑิตไม่แตกต่างกัน

5. ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสาร ด้านการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทยในงานอาชีพ ของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามเพศของผู้บริหารสถานประกอบการ โดยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม (Independent Samples t-Test) สรุปได้ว่า ความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสาร ด้านการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทยในงานอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 มี 1 ด้าน คือ ด้านการเขียน และ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 มี 3 ด้าน คือ ด้านการฟัง การพูด และการอ่าน กล่าวคือ ผู้บริหารเพศชายและเพศหญิงมีความคาดหวังแตกต่างกันต่อทักษะการสื่อสารด้านการเขียนภาษาไทยในงานอาชีพของบัณฑิต โดยผู้บริหารเพศหญิงมีความคาดหวังมากกว่าผู้บริหารเพศชาย และ ผู้บริหารเพศชายและเพศหญิงมีความคาดหวังไม่แตกต่างกัน ต่อทักษะการสื่อสาร ด้านการฟัง การพูด และการอ่านภาษาไทยในงานอาชีพของบัณฑิต

สรุปได้ว่า จากค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสารของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จะเห็นได้ว่าบัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครมีทักษะการเป็นผู้ฟังที่ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และใช้วาจาสุภาพเหมาะสมกับบุคคลและกาลเทศะ ทักษะการสื่อสารที่ควรปรับปรุงพัฒนา คือ หัวข้อการพูดออกเสียงคำให้ถูกต้อง ออกเสียง ตัว ร,ล และคำควบกล้ำให้ชัดเจน, ใช้ระดับภาษาให้ถูกต้องในการเขียน(ไม่ใช้ภาษาพูดในการเขียน) และเรียบเรียงประโยคให้กระชับใจความชัดเจนไม่วกวน

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. การพัฒนาการศึกษา การวิจัยเรื่องความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสารของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นแนวทางหนึ่งที่ทำให้บัณฑิตทราบและตระหนักถึงความสำคัญของทักษะการสื่อสารและพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีทักษะการสื่อสารในระดับสูง ตลอดจนเป็นข้อมูลให้มหาวิทยาลัยและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนรู้ทิศทางการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนวิชาภาษาไทย หรือพัฒนาทักษะการสื่อสารแก่นักศึกษา กล่าวคือ บัณฑิตมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครมีทักษะการเป็นผู้ฟังที่ดี ยอมรับ

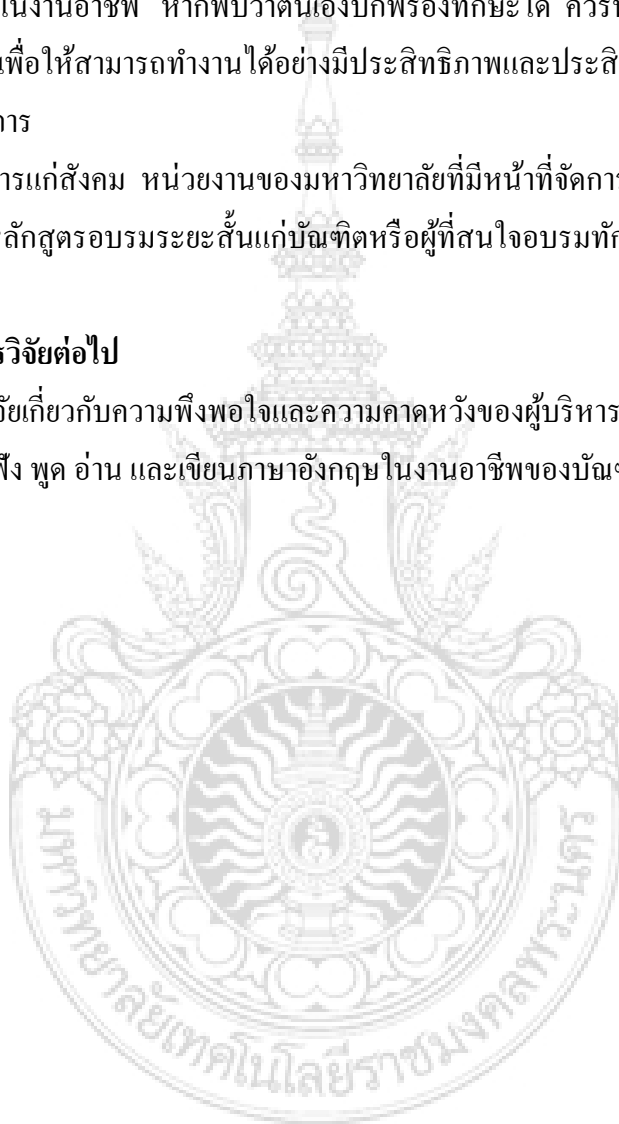
ฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และใช้วาจาสุภาพเหมาะสมกับบุคคลและกาลเทศะ เป็นที่พึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการ ทักษะการสื่อสารที่ควรพัฒนาให้มากขึ้นคือ การพูดออกเสียงคำให้ถูกต้อง ออกเสียง ตัว ร,ล และคำควบกล้ำให้ชัดเจน, ใช้ระดับภาษาให้ถูกต้องในการเขียน(ไม่ใช่ภาษาพูดในการเขียน) และเรียบเรียงประโยคให้กระชับใจความชัดเจนไม่วกวน

2. การประเมินตนเอง บัณฑิตควรมีการประเมินตนเองเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารด้านการฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทยในงานอาชีพ หากพบว่าตนเองบกพร่องทักษะใด ควรพัฒนาหรืออบรมเพิ่มเติมให้มีทักษะนั้น ๆ สูงขึ้น เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตรงตามความต้องการของสถานประกอบการ

3. การบริการแก่สังคม หน่วยงานของมหาวิทยาลัยที่มีหน้าที่จัดการเรียนการสอนเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร ควรจัดหลักสูตรอบรมระยะสั้นแก่บัณฑิตหรือผู้ที่สนใจอบรมทักษะการสื่อสารด้านต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสารด้านการฟัง พูด อ่าน และเขียนภาษาอังกฤษในงานอาชีพของบัณฑิต



บรรณานุกรม

กรมจัดหางาน. 2544. การจัดประเภทอาชีพและอุตสาหกรรมเฉพาะสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ.

กรุงเทพฯ : กระทรวงแรงงาน

กองพัฒนานักศึกษา, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. 2550. รายงานการวิเคราะห์ภาวะการมี

งานทำของบัณฑิต ปีการศึกษา 2550 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. กรุงเทพฯ :

กองพัฒนานักศึกษา.

กองพัฒนานักศึกษา, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. 2550. รายงานสรุปผลการสำรวจความ

พึงพอใจของผู้บังคับบัญชา/ผู้จ้างงานต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชม

งคลพระนครที่สำเร็จการศึกษา ปีการศึกษา 2550. กรุงเทพฯ : กองพัฒนานักศึกษา.

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ . 2552. การพัฒนาทักษะการฟัง. (Online). Available :

www.kriengsak.com/index.php

จำเนียร จวงตระกูล. 2530. ลักษณะของลูกจ้างที่นายจ้างต้องการ. โอเดียนสโตร์. กรุงเทพฯ.

จิรภา จิตตวิสุทธิกุล. 2540. ความพึงพอใจของผู้ซื้อสินค้าต่อร้านเซเว่น. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจ

มหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการตลาด. มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.

ธนู ชาติธนานนท์. 2552. ทักษะการสื่อสาร. (Online). Available : www.jitjai.com/2009/08/

communication-skills.html .

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). 2547. สนามบินสุวรรณภูมิ (Online). Available :

<http://www.thaiair.info/sbia/index.htm>.

พจนา นุ่มหั่นต์ และคณะ. 2550. ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานประกอบการต่อคุณลักษณะของ

บัณฑิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. กรุงเทพฯ :

คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น.

พรรณนรี รุ่งรัตน์. 2541. คุณลักษณะที่พึงประสงค์สำหรับช่างเทคนิคการผลิต ระดับประกาศนียบัตรวิชา

ชีพขั้นสูงที่ต้องการในนิคมอุตสาหกรรม ภาควิชาครุศาสตร์เครื่องกล. คณะครุศาสตร์

อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

พิกุล สมจิตต์. 2545. การศึกษาองค์ประกอบที่เกี่ยวกับข้อกัับความพึงพอใจในการเรียนของนักศึกษา

โปรแกรมคอมพิวเตอร์ศึกษา ระดับปริญญาตรี กลุ่มสถาบันราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้.

ปริญญาานิพนธ์ ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี

สารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

- พิสิฐ มหามงคล. 2546. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการใช้บริการของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- เพชร หาลาก. 2538. ความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาาระดับกลางที่มีบทบาทต่อการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาในระดับล่างในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ระวัง เนตรโพธิ์แก้ว. 2542. มนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พิทักษ์อักษร.
- วรรณดี พลเยี่ยม. การสื่อสารกับฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทย. (Online). Available : <http://www.sahavicha.com/>.
- วราภา สยงกุล. 2543. ความพึงพอใจในการทำงาน ความคาดหวังและขวัญของพนักงาน องค์กรที่ได้รับอนุกรมมาตรฐาน มอก. ISO 9000. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วันเพ็ญ สวนสีดา. 2546. ความคาดหวังคุณภาพบริการผู้ไปเยี่ยมโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า จังหวัดนนทบุรี. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิกรม อารีราษฎร์. 2547. ความพร้อมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานนานาชาติกรุงเทพ (ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- วิชชุดา งามปลอด. 2540. ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการการศึกษาในโรงเรียนอนุบาลเอกชน จังหวัดสุราษฎร์ธานี. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริพรรณ สายหงส์. 2552. ทักษะชีวิตและแนวทางการจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะชีวิต(Online). Available : www.nfe.go.th/0405/NFE-note/SkillLife.html.
- สันติชัย คำสมาน. 2534. ความคาดหวังของศึกษานิเทศก์เกี่ยวกับผู้ประสานงานการศึกษานอกโรงเรียน อำเภอเกี่ยวกับการบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการศึกษาผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สายจิตร สุขสงวน. 2546. พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการหอสมุดกองทัพอากาศของข้าราชการทหารอากาศ. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา. ส่วนวิจัยและพัฒนา. 2540. รายงานการสัมมนาวิชาการเรื่องบัณฑิตอุดมคติไทย : การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในแผนฯ ฉบับที่ 8. กรุงเทพฯ : ส่วนวิจัยและพัฒนา สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย.

- สุชาญ โภคินกุล. 2528. **สันติสุขในธุรกิจอุตสาหกรรม**. โครงสร้างเสริมการจัดการยุคใหม่รุ่นที่ 9. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. กรุงเทพฯ.
- สุพัตรา จุณณะปิยะ. 2546. **คู่มือการวิจัยทางรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์**. นครปฐม : โรงพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมและฝึกอบรมการเกษตรแห่งชาติ สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน.
- สุรางค์จันทน์จอม. 2529. **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพฯ : อักษรบัณฑิต.
- อดุลย์ รัตนมันเกษม. 2531. **เคล็ดลับการสร้างคนของญี่ปุ่น**. กรุงเทพฯ : หินทราย.
- อนุสรณ์ สีนประเสริฐศรี และบุญเสริม ศักดิ์คงกระพัน. 2542. รายงานโครงการ **เรื่องคุณสมบัติของนักเทคโนโลยีการพิมพ์ระดับปริญญาตรีที่สอดคล้องกับความต้องการและทัศนคติของผู้บริหารสถานประกอบการอุตสาหกรรมการพิมพ์ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล**. ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- อาชีวศึกษา, กรม. 2530. **ทางก้าวหน้าในงานและชีวิต**. กรุงเทพฯ : กองแผนงาน กรมอาชีวศึกษา.
- อุดม หนูทอง. 2540. **วารสารวิชาการ Aphet journal บัณฑิตไทยในแนวพระราชดำริ**. กรุงเทพฯ.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. 2544. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Good, C. V. 1973. **Dictionary of Education**. New York: McGraw-Hill Book Company
<http://www.oknation.net/blog/print.php?id=69093> 2552.
http://www.Tlethai.com/webboard/view_topic.2552.
http://saw01.blogspot.com/2008/07/blog-post_1615.html 2552.
- Maslow. A.H. 1990. **Motivation and Personality**. New York, Haper and Row.

ภาคผนวก



แบบสอบถาม

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสารของบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร(มทร.พระนคร) มีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาหลักสูตรสาขาวิชาศึกษาทั่วไป กลุ่มวิชาภาษาไทย และพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ให้มีความรู้ความสามารถในการสื่อสารควบคู่ไปกับการมีความรู้ทางวิชาชีพ และคุณสมบัติด้านอื่น ๆ เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้บริหารสถานประกอบการ
2. แบบสอบถามมี 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลบัณฑิต (ผู้ปฏิบัติงาน)

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหาร

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บริหารที่มีต่อทักษะการสื่อสารของบัณฑิต

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขอขอบคุณทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อุบลศรี อุบลสวัสดิ์

อาจารย์ประจำกลุ่มวิชาภาษาไทย สาขาวิชาศึกษาทั่วไป

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

หมายเหตุ

1. ผู้บริหาร หมายถึง เจ้าของกิจการ ผู้บริหารระดับสูงหรือหัวหน้างาน ที่ว่าจ้างหรือกำกับดูแลการทำงานของบัณฑิต
2. สถานประกอบการ หมายถึง หน่วยงานทั้งภาครัฐราชการ รัฐวิสาหกิจ และบริษัท /ห้างร้าน ที่ดำเนินกิจการต่าง ๆ
3. บัณฑิต หมายถึง ผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี จาก มทร.พระนคร ที่เข้าทำงานในสถานประกอบการ
4. ทักษะการสื่อสาร หมายถึง ความรู้ ความสามารถด้านการฟัง พูด อ่าน เขียน ภาษาไทย ในงานอาชีพของบัณฑิต

**แบบสอบถาม ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บริหารสถานประกอบการต่อทักษะการสื่อสาร ของบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร**

ตอนที่ 1 ข้อมูลบัณฑิต (ผู้ปฏิบัติงาน) โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องสี่เหลี่ยม

1. เพศ ชาย หญิง
2. ตำแหน่ง ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ ลูกจ้างชั่วคราว อื่น ๆ ระบุ.....
3. อายุการทำงาน 1 ปี 2 ปี 3 ปี 4 ปี 5 ปี ขึ้นไป
4. สำเร็จการศึกษาระดับ วิศวกรรมศาสตร์ ครุศาสตร์อุตสาหกรรม ศิลปศาสตร์ เทคโนโลยีวิศวกรรมศาสตร์
 บริหารธุรกิจ เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน อุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น
 สถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหาร โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องสี่เหลี่ยม

1. เพศ ชาย หญิง
2. ประเภทหน่วยงาน ราชการ รัฐวิสาหกิจ บริษัท / ห้างร้าน อื่น ๆ ระบุ.....
3. ตำแหน่งงาน เจ้าของกิจการ ผู้บริหารระดับสูง หัวหน้างาน อื่น ๆ ระบุ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บริหารที่มีต่อทักษะการสื่อสารของบัณฑิตฯ (การฟัง พูด อ่าน เขียนภาษาไทยในงานอาชีพ)

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง (5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด)

ระดับความพึงพอใจ					หัวข้อ	ระดับความคาดหวัง				
5	4	3	2	1		5	4	3	2	1
					การฟัง					
					1. เป็นผู้ฟังที่ดี ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น					
					2. ฟังเนื้อหาความแล้วสามารถแปลความหมายและสรุปใจความ ได้ถูกต้อง รวดเร็ว ครบถ้วน					
					การพูด					
					1. ออกเสียงคำถูกต้อง ตัว ร,ล และคำควบกล้ำชัดเจน					
					2. ใช้วาจาสุภาพ เหมาะสมกับบุคคลและกาลเทศะ					
					3. สามารถถ่ายทอดความรู้ ความคิด ข้อมูลข่าวสาร ให้ผู้อื่นเข้าใจได้ดี					
					การอ่าน					
					1. อ่านเนื้อหาความแล้วสามารถสรุปใจความได้ถูกต้อง ตรงประเด็น					
					การเขียน					
					1. สะกดคำถูกต้อง					
					2. ใช้คำตรงตามความหมาย					
					3. ใช้ระดับภาษาถูกต้องในการเขียน (ไม่ใช้ภาษาพูดในการเขียน)					
					4. เรียบเรียงประโยคได้ดี (ใจความชัดเจน กระชับ ไม่วกวน)					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

ประวัติผู้วิจัย

1. ชื่อ-สกุล นางอุบลศรี อุบลสวัสดิ์
ชื่อ-สกุล (ภาษาอังกฤษ) MRS. UBONSRI UBONSAWAT
2. รหัสประจำตัวนักวิจัยแห่งชาติ (ถ้ามี) -
3. ตำแหน่งปัจจุบัน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ระดับ 8
ปฏิบัติหน้าที่ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารและวางแผนศูนย์ภาษา คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
4. หน่วยงานที่ติดต่อได้สะดวก พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
86 ถนนพิชณุโลก เขตดุสิต กทม. 10300 หมายเลขโทรศัพท์ 0-2282-9102 ต่อ 1104
มือถือ 08-1257-8848 e-mail ubonsri.u@hotmail.com
5. ประวัติการศึกษา
 - การศึกษามหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีทางการศึกษา
จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ปี พ.ศ.2526
 - การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกภาษาไทย (วิชาโทเทคโนโลยีทางการศึกษา)
จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน ปี พ.ศ. 2524
6. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ (แตกต่างจากวุฒิการศึกษา)
 - เทคโนโลยีเสื้อผ้า
7. ผลงานการวิจัย
เรื่อง การผลิตสื่อวีซีดีเรื่องการออกแบบและพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์สิ่งทอจากผ้าไหมสุรินทร์
แหล่งทุน งบประมาณแผ่นดิน ประจำปี พ.ศ. 2551 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร