

รายงานการวิจัย



64832

เรื่อง

สมรรถนะการทำงานของผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

Competency of the graduates from the Faculty of
Business Administration RMUTSV



โครงการวิจัยนี้ได้รับเงินอุดหนุนจากงบประมาณรายได้ คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา ปีงบประมาณ 2553

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อทราบสมรรถนะในการทำงานของผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจตามทัศนคติของหน่วยงานต่าง ๆ ที่ว่าจ้างทำงาน และสมรรถนะในการทำงานที่สำคัญที่หน่วยงานเหล่านั้นต้องการ กลุ่มตัวอย่างได้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ที่รับผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจ มทร.ศรีวิชัยเข้าทำงาน ประกอบด้วย 3 ประเภท คือ หน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และองค์กรธุรกิจครอบครัว ที่ตั้งอยู่ในจังหวัดสงขลาและภูเก็ต รวม 181 ราย โดยใช้แบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างประเมินสมรรถนะการทำงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ การความสามารถและด้านคุณลักษณะ ด้วยการประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) กลุ่มตัวอย่างประเมินสมรรถนะการทำงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับดี โดยด้านคุณลักษณะ (Attributes) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ด้านความสามารถ (Abilities) ด้านความรู้ (Knowledge) และด้านทักษะ (Skills) มีค่าต่ำที่สุด ส่วนประกอบย่อยของสมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด 5 ด้านได้แก่ การใช้/สื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ การให้เหตุผลหรือข้อโต้แย้ง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีม ความรอบรู้ด้านวิชาการ/วิชาชีพอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามลำดับ และที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ความเอื้อเฟื้อมีน้ำใจ ความซื่อสัตย์สุจริต การยึดมั่นในจรรยาบรรณวิชาชีพ การเคารพกฎระเบียบ และความขยันอดทน อุทิศตน โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสมรรถนะที่จำเป็นต่อการทำงาน 4 อันดับแรก ได้แก่ ความมีวินัย จรรยาบรรณซื่อสัตย์ รับผิดชอบ ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ การสื่อสาร การนำเสนอ ความรู้ทางวิชาชีพที่เพียงพอ

หน่วยงานของรัฐและหน่วยงานเอกชนประเมินสมรรถนะการทำงานโดยรวมของผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ธุรกิจครอบครัวประเมินต่ำกว่า สำหรับด้านความรู้และด้านทักษะหน่วยงานของรัฐประเมินสูงกว่าหน่วยงานเอกชนและองค์กรธุรกิจครอบครัว ซึ่งหน่วยงานเอกชนและองค์กรธุรกิจครอบครัวการประเมินไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ผลการประเมินสมรรถนะด้านความสามารถ และด้านคุณลักษณะจากหน่วยงานทั้ง 3 ประเภทไม่แตกต่างกัน

Abstract

The purposes of this research are to know the competency of the graduates from the Faculty of Business Administration (FBA) of Rajamangala University of Technology Srivijaya in the perspective of the various employment agencies or the employers. Secondly, what are the key competencies they need. The samples are 181 organizations located in Songkhla and Phuket provinces, that have employed the graduates from the FBA. They consist of three types of organizations; government agencies, private organizations and family businesses. The four areas of competencies: knowledge, skills, abilities and attributes were introduced to score in 5 levels (Rating Scale). The overall assessment of competency in every aspect is quite high. The Attributes had been assessed highest score, followed by abilities, knowledge and skills respectively. Five sub-components of the competency with an average ascending score are user/communication in English, reasoning and argument, creativity, teamwork, knowledge of academic/career related, respectively and 5 sub-components of the competency with descending average score include generous, integrity, respect to professional ethics, respect to the organization rules, diligence, patience and dedication. For their own organizations, the components of competency needed are integrity, responsibility, discipline-related, computer skills, foreign language communication skills, presentation skill, and adequate professional knowledge.

The overall competency assessment from the government agencies and private organizations of graduates from the FBA are not different, but family businesses assessed lower. For the knowledge and skills, the assessment from private organizations and family businesses are not different but lower than the assessment of the government agencies, meanwhile the assessment of the abilities and the attributes from the three types of employers are not different.

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
วิธีการดำเนินการวิจัย	4
กรอบความคิดในการวิจัย	5
นิยามศัพท์	4
ผลที่คาดว่าจะได้รับและประโยชน์ต่อหน่วยงาน	6
สมมติฐานของการวิจัย	7
นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	11
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	21
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	21
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย	22
การจัดการและการวิเคราะห์ข้อมูล	24
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	27
ข้อมูลทั่วไป	27
วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะในการทำงาน	29
วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสมรรถนะ	32
ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นในการทำงาน	35
ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปิดหลักสูตรใหม่	36
บทที่ 5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ	37
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	38
ข้อเสนอแนะ	39

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	40
ภาคผนวก	41
ประวัติผู้วิจัย	42
แบบสอบถาม	43



บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา ที่มาของปัญหา

ปัจจุบันสถาบันการศึกษาที่สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษามีจำนวนทั้งสิ้น 169 สถาบัน ประกอบด้วย สถาบันในกำกับของรัฐ 14 มหาวิทยาลัย สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 65 มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอกชน 40 มหาวิทยาลัย วิทยาลัยเอกชน 23 วิทยาลัย วิทยาลัยชุมชน 19 วิทยาลัย และ 8 สถาบัน ในปี 2552 มีผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีจากทุกสถาบัน รวมกันประมาณ 275,000 คน (สกอ. 2552) เมื่อพิจารณาเฉพาะการเปิดสอนในหลักสูตรการ จัดการและบริหารธุรกิจในระดับปริญญาตรีจะ พบ ว่ามีจำนวนสถาบันที่เปิดสอน 90 สถาบัน จำนวนหลักสูตรมีมากถึง 470 หลักสูตร ผลิตบัณฑิตมากกว่าปีละ 50,000 คน และมีแนวโน้มว่า จำนวนบัณฑิตสาขานี้จะมากขึ้นเรื่อย ๆ (สำนักงานพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของ ประเทศ. 2552)

ในภาคใต้มีสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนหลักสูตรบริหารธุรกิจหรือการจัดการจำนวน 12 สถาบัน แบ่งเป็นสถาบันการศึกษาในกำกับ 2 มหาวิทยาลัย สถาบันการศึกษาของรัฐ 7 มหาวิทยาลัย และสถาบันการศึกษาเอกชน 3 สถาบัน ได้แก่ มหาวิทยาลัยทักษิณ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (4 วิทยาเขต) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย (4 พื้นที่การศึกษา) มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ มหาวิทยาลัยอิสลามยะลา และวิทยาลัยตาปี โดยในปี 2552 บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา จาก 12 สถาบันรวมทั้งสิ้นประมาณ 11,500 คน (สกอ. 2552) ในส่วนจำนวนของผู้สำเร็จ การศึกษาจาก 4 พื้นที่การศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ศรีวิชัย รวมกันจะเป็น 1,673 คน ประกอบด้วย 1,112 คนจากคณะบริหารธุรกิจ อำเภอเมือง จ.สงขลา 420 คนจากคณะ เทคโนโลยีการจัดการ อำเภอทุ่งสง จ.นครศรีธรรมราช 80 คนจากวิทยาลัยการโรงแรมและ ท่องเที่ยว จ.ตรัง และ 61 คนจากวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและการจัดการ อ.ขนอม

จ.นครศรีธรรมราช ซึ่งในจำนวนผู้สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย คิดเป็นประมาณ 14-15% ของผู้สำเร็จการศึกษาด้านบริหารธุรกิจทั้งหมดของภาคใต้

จากการที่จำนวนสถาบันการศึกษาทั้งระดับอุดมศึกษาและระดับวิชาชีพมีจำนวนมากขึ้น แต่ละสถาบันจะพัฒนาหลักสูตรใหม่ที่มีความแตกต่างและทันสมัยออกมาเพื่อเป็นทางเลือกให้กับนักเรียนนักศึกษามากขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้ปัญหาบัณฑิตระดับอุดมศึกษาล้นตลาดแรงงานมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในอนาคต เนื่องจากจำนวนบัณฑิตไม่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน และที่เป็นปัญหายิ่งกว่าคือคุณสมบัติของบัณฑิตไม่ตรงกับที่ตลาดแรงงานต้องการ

จากการประมาณการจำนวนนักศึกษาเข้าใหม่ระดับปริญญาตรี ระหว่างปี 2550-2559 ของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2550) จำนวนนักศึกษาเข้าใหม่ปีละประมาณ 5 แสนคน และในช่วงปีเดียวกันมีบัณฑิตระดับปริญญาตรีจบใหม่ปีละประมาณ 3-4 แสนคน และจากการศึกษาของสถาบัน TDRI (2549) เรื่อง "แผนพัฒนากำลังคนของประเทศไทยเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ" ประมาณการความต้องการแรงงานส่วนเพิ่มจำแนกตามสาขาการผลิตหลักและระดับการศึกษาใน 10 ปีข้างหน้า พบว่า 5 ปีแรก (ปี 2550-2559) ในทุกสาขาการผลิต (ภาคการเกษตร ภาคอุตสาหกรรม และภาคบริการ) มีความต้องการแรงงานระดับปริญญาตรีเพิ่มขึ้น 161,140 คน ต่อปี ใน 5 ปีหลัง (ปี 2555-2559) มีความต้องการแรงงานเพิ่มขึ้น 145,348 คนต่อปีซึ่งเป็นจำนวนที่ลดลง ดังนั้นบัณฑิตจบใหม่ในช่วงปี 2550-2559 จำนวนหนึ่งต้องตกงาน และการตกงานจะเพิ่มขึ้นทวีคูณ เมื่อนักศึกษาเข้าใหม่ในช่วงปี 2550-2559 จบการศึกษา

ในส่วนของบัณฑิตระดับปริญญาตรีด้านจัดการและบริหารธุรกิจซึ่งมีจำนวนประมาณปีละ 50000 คน มีอัตราการว่างงานสูงถึง 35% (สกอ. 2550) สะท้อนให้เห็นว่าตลาดแรงงานสำหรับบัณฑิตคณะบริหารธุรกิจมีการแข่งขันกันสูงและแนวโน้มจะยิ่งสูงขึ้น นอกจากสาเหตุจากการผลิตบัณฑิตบริหารธุรกิจจำนวนมากแล้ว สาเหตุที่สำคัญอีกประการหนึ่งมาจากมหาวิทยาลัยผู้ผลิตบัณฑิตยังไม่สามารถปรับปรุงหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของภาคธุรกิจซึ่งต้องปรับตัวอย่างรวดเร็ว ให้ทันการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและการแข่งขันในระดับภูมิภาคและในระดับโลก มหาวิทยาลัยยังคงผลิตบัณฑิตตามแนวทางเดิมๆ ปัญหาขณะนี้คือ นิสิต นักศึกษายังหนีเรียน 30% ต่อสัปดาห์ เด็กไทยอ่านภาษาไทย เขียนเรียงความ ย่อความได้ 26% ที่เหลือ 74% สอบตก แต่ยังไม่ปรับกระบวนการเรียนการสอน (นายชุมพล พรประภา 2550) ธุรกิจต่างๆ จึงต้องปรับลดขนาดองค์กร และเน้นการใช้เทคโนโลยีทดแทนพนักงานซึ่งเป็นตำแหน่งงานของบัณฑิตด้านการจัดการ หรือมีเอกชนหลายหน่วยงานหาทางออกโดยจัดตั้งสถาบันฝึกอบรมเพื่อผลิตบุคลากรเอง

เช่น โรงแรมเครือดุสิตธานี บริษัทเครือซีพี ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น บริษัทโตโยตา ซึ่งพิสูจน์ให้เห็นว่า การจัดหลักสูตรไม่สนองตอบภาคแรงงาน

การแก้ปัญหาแรงงานระดับอุดมศึกษาในตลาดในระดับภาพรวม กระทรวงศึกษาธิการ (โดย สกอ.) ควรร่วมมือกับกระทรวงแรงงาน และสถาบันอุดมศึกษา เพื่อทำวิจัยและกำหนดทิศทางการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ และสอดคล้องกับตลาดแรงงาน นอกจากนี้ควรควบคุมการจัดตั้งสถาบันอุดมศึกษา และการขยายวิทยาเขต โดยพื้นที่ที่มีสถาบันอุดมศึกษาอยู่แล้วไม่ควรให้เปิดเพิ่มหรือขยายวิทยาเขตซึ่ง สกอ.ได้เริ่มดำเนินการไปแล้ว

อย่างไรก็ตามแม้ว่าทุกสถาบันการศึกษาจะพยายามปรับปรุงหลักสูตรเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณสมบัติในการทำงานตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน หรือที่เรียกว่ามีสมรรถนะหรือขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน (Competency) ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว แต่การผลิตบัณฑิตสายบริหารธุรกิจและการจัดการของมหาวิทยาลัยในประเทศไทยรวมทั้งในภาคใต้ก็ยังไม่ตอบสนองการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมได้อย่างทันท่วงที จะเห็นได้จากสถานประกอบการขาดแคลนแรงงานขณะที่บัณฑิตจบออกไปหางานทำไม่ได้ (ธงทอง จันทรางศุ, 2552) แต่การแก้ปัญหาการผลิตบัณฑิตให้มีขีดความสามารถตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานนั้น สถาบันการศึกษาผู้ผลิตบัณฑิตจะต้องมีสารสนเทศที่ชัดเจนว่าองค์กรธุรกิจและองค์กรผู้ใช้บัณฑิตอื่น ๆ ต้องการบัณฑิตที่มีขีดความสามารถด้านใดบ้าง และบัณฑิตปัจจุบันมีขีดความสามารถระดับใด มีช่องว่างของขีดความสามารถ (Competency Gap) มากหรือน้อยเพียงใด ซึ่งเป็นข้อมูลจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการพัฒนาหลักสูตรของมหาวิทยาลัยต่างๆ รวมทั้งคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีษัย ซึ่งได้เปิดสอนหลักสูตรบริหารธุรกิจตั้งแต่ปี 2538 และต้องปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรทุก 5 ปี ตามกฎเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาแห่งประเทศไทย

จากปัญหาดังกล่าวจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการศึกษาสมรรถนะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อเป็นสารสนเทศที่สำคัญต่อการการพัฒนาหลักสูตรให้มีความทันสมัย ก่อให้เกิดบัณฑิตที่สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งจะก่อประโยชน์โดยตรงต่อพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบสมรรถนะในการทำงานของบัณฑิตคณะบริหารธุรกิจในทัศนะของหน่วยงานต่าง ๆ ที่ว่าจ้างทำงาน
2. เพื่อทราบสมรรถนะในการทำงานที่เป็นที่ต้องการของหน่วยงานต่าง ๆ
3. เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรใหม่สำหรับผู้ประกอบการ/หน่วยงานหรือองค์กรผู้ใช้บัณฑิตต้องการ

ขอบเขตของการดำเนินการวิจัย

1. ประชากร คือ หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งที่เป็นองค์กรธุรกิจ หน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจ หรือ ผู้ประกอบการธุรกิจครอบครัวที่รับ ผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจ มทร.ศรีวิชัย ระหว่างปี พ.ศ. 2550-2551 เข้าทำงาน
2. ศึกษาเฉพาะหน่วยงานผู้ใช้บัณฑิตดังกล่าวตามข้อ 1 ที่ตั้งอยู่ใน 14 จังหวัดภาคใต้ ซึ่งแบ่งเป็น 2 เขต คือ เขตภาคใต้ตอนบนและเขตภาคใต้ตอนล่าง และเลือกจังหวัดที่มีบัณฑิตคณะบริหารธุรกิจ มทร. ศรีวิชัย ทำงานอยู่มากที่สุด คือ จังหวัดภูเก็ตในเขตภาคใต้ตอนบนและ จังหวัดสงขลาในเขตภาคใต้ตอนล่าง
3. บัณฑิตของคณะบริหารธุรกิจในที่นี้ประกอบด้วยผู้สำเร็จการศึกษาในหลักสูตรภาคปกติในสาขาวิชาการบัญชี การตลาด การจัดการ และการจัดการระบบสารสนเทศ

วิธีการดำเนินงานวิจัย

1. การเก็บข้อมูลเบื้องต้น ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนบัณฑิต 2 รุ่นที่เข้ารับพระราชทานในปี 2552 ได้แก่ ผู้ที่จบการศึกษาปี 2550 และ 2551 เฉพาะที่มีงานทำในขณะนั้นจำนวน 464 ราย (ไม่รวมผู้ประกอบการของตนเอง ผู้ที่ศึกษาต่อ หรือกำลังเรียกตัวเข้าทำงาน) ซึ่งจำนวนบัณฑิตเหล่านี้ทำงานอยู่ในหน่วยงานจำนวน 331 ราย นั่นคือจะทำให้ได้จำนวนประชากร 331 หน่วยงาน
2. จำนวนประชากร คือจำนวนหน่วยงานต่าง ๆ ในจังหวัดสงขลาและจังหวัดภูเก็ตที่รับผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจ มทร.ศรีวิชัย จำนวน 286 ราย และ 45 ราย ตามลำดับ
3. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง จำนวนประชากร 331 รายจะได้กลุ่มตัวอย่าง 181 ราย ได้จากคำนวณ จากสูตร ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^{-2}}$$

โดย n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

N หมายถึง จำนวนประชากร 331 ราย

e หมายถึง ระดับความคลาดเคลื่อน ในที่นี้ให้ $e = 0.05$

เมื่อแทนค่า N และ e จะได้ จำนวนตัวอย่าง

$$n = \frac{331}{1 + 331(0.05)^2} = 181$$

4. เครื่องมือในการเก็บข้อมูล คือแบบสอบถาม ซึ่งประกอบคำถามด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของหน่วยงาน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเพื่อให้การประเมินระดับความรู้ ความสามารถ ทักษะและคุณลักษณะของพนักงานที่สำเร็จการศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจ มทร.ศรีวิชัย โดยประเมินเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ระดับมากที่สุด (5 คะแนน) มาก (4 คะแนน) ปานกลาง (3 คะแนน) น้อย (2 คะแนน) และน้อยที่สุด (1 คะแนน)

ส่วนที่ 3 ความเห็นของหน่วยงานต่างๆเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นต่อการทำงาน

5 การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อเพื่อทราบข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง หรือสรุปข้อมูลจากคำถามส่วนที่ 1 ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ

5.2 ใช้สถิติเชิงพรรณนาวิเคราะห์ระดับสมรรถนะการทำงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

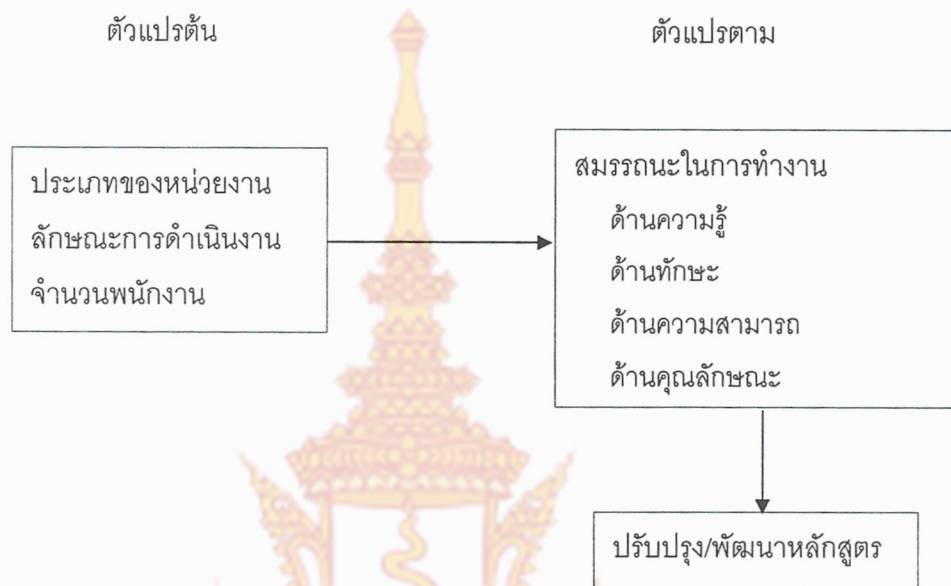
5.3 วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมรรถนะในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) และทดสอบด้วย t-test และ F-test

กรอบแนวความคิด (Conceptual frameworks)

1. สมรรถนะในการทำงาน (Competency) ของผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจ มทร. ศรีวิชัย เกิดจากองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้/ความรอบรู้ (Proficiency and Knowledge) ด้านทักษะ (Skills) ด้านความสามารถ (Abilities) และด้านคุณลักษณะ (Attributes)

2. หน่วยงานหรือองค์กรที่รับบัณฑิตคณะบริหารธุรกิจ มทร.ศรีวิชัย เข้าทำงานประกอบจำแนกได้ตาม ประเภทของกิจการ ลักษณะของการดำเนินงาน และขนาดของกิจการซึ่งวัดด้วยจำนวนพนักงาน

3. ระดับของสมรรถนะในการทำงานที่ได้จากการประเมินจะถูกนำไปใช้เพื่อปรับปรุงหลักสูตรเดิมหรือพัฒนาหลักสูตรใหม่ของคณะบริหารธุรกิจ มทร.ศรีวิชัย



ผลที่คาดว่าจะได้รับ และประโยชน์ต่อหน่วยงาน

1. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยใช้เป็นส่วนประกอบที่สำคัญยิ่งต่อการปรับปรุงหรือพัฒนาหลักสูตรต่าง ๆ ของคณะบริหารธุรกิจ มทร. ศรีวิชัย ซึ่งจะทำให้คณะมีหลักสูตรที่ผลิตบัณฑิตออกมาแล้วมีขีดความสามารถในการทำงานสอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานต่างๆ และสอดคล้องกับพันธกิจของคณะบริหารธุรกิจและของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

2..การมีหลักสูตรที่ทำให้บัณฑิตมีสมรรถนะการทำงานที่สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาคธุรกิจและมีใช้ธุรกิจจะช่วยลดฝั่กงานของพนักงานใหม่ทำให้ลดความสูญเสียของทรัพยากร ต้นทุนการผลิตจะลดลง ชีดความสามารถในการแข่งขันจะเพิ่มขึ้น

3. หากมีการพัฒนาหลักสูตรของคณะบริหารธุรกิจที่สามารถสร้างสมรรถนะของบัณฑิตตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานแล้ว จะผลดีต่อดับัณฑิตในด้านการสมัครเข้าทำงาน เพราะทำให้โอกาสได้งานทำมากขึ้นในเวลาทีเร็วขึ้น

สมมติฐานการวิจัย

1. ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะของบัณฑิตคณะบริหารธุรกิจ มทร.ศรีวิชัยในทัศนะของหน่วยงานต่าง ๆ จะแตกต่างกันตามประเภทของกิจการ ลักษณะของการดำเนินงาน และขนาดของกิจการ
2. ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะของบัณฑิตในทัศนะหน่วยงานเอกชนและหน่วยงานของรัฐแตกต่างกัน

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

สมรรถนะ (Competency) ในภาษาไทยอาจจะใช้คำอื่นได้แก่ ชีตความสามารถ หรือ ศักยภาพ (สุกัญญา, 2548) ในที่นี้จะใช้คำว่า สมรรถนะ ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันออกไปบ้างตามความเข้าใจของนักวิชาการแต่ละท่านรวมทั้งปรับความหมายให้สอดคล้องกับองค์กรที่นำไปใช้ เช่น สมรรถนะ คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจาก ความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์กร (สำนักงาน ก.พ. 2553)

สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะ (Attributes) ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง (Job Roles) ให้ประสบความสำเร็จและมีความโดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ ในเชิงพฤติกรรม (จิระประภา อัครบวร 2552)

สมรรถนะเป็นคุณลักษณะที่บุคลากรในองค์กรจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และภารกิจที่รับผิดชอบ ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะและทัศนคติ ที่สามารถส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้ (กรกช 2548)

สมรรถนะ คือ ความสามารถซึ่งเป็นการบูรณาการทั้งความรู้ ทักษะ คุณลักษณะส่วนบุคคลเพื่อทำให้งานนั้นมีประสิทธิภาพหรือมีคุณค่าสูงสุด (दनัย 2549)

นักวิชาการต่างประเทศให้ความหมายของสมรรถนะ(Competency) สรุปได้ดังนี้

สมรรถนะ หมายถึง บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามที่กำหนดไว้ในงานที่ตนรับผิดชอบ (Mc Clelland, 1973)

สมรรถนะ เป็นความสามารถในงานหรือเป็นคุณลักษณะที่อยู่ภายในบุคคลที่นำไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ (Boyatzis, 1982)

สมรรถนะ หมายถึง กลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (skills) และคุณลักษณะ (attributes) ที่มีความสัมพันธ์กับผลของการปฏิบัติงานในตำแหน่งงานนั้น ๆ และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้ โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา (Parry, 1997)

สมรรถนะเป็นกลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) คุณลักษณะของบุคคล (attributes) ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากพฤติกรรมในการทำงาน ที่แสดงออกมาแต่ละบุคคล ซึ่งสามารถวัดและสังเกตได้ (ณรงควิทย์ 2547)

สมรรถนะ คือ คุณลักษณะของบุคคลซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติต่าง ๆ อันได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพ และอื่น ๆ ซึ่งจำเป็นและสอดคล้องกับความเหมาะสมกับองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องสามารถจำแนกได้ว่าผู้ที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานได้ต้องมีคุณลักษณะเด่น ๆ อะไร หรือลักษณะสำคัญ ๆ (อานนท์ ศักดิ์วีระวิชัย 2547)

จากความหมายของสมรรถนะดังกล่าว สามารถสรุปเป็นความหมายของสมรรถนะที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ความหมายของสำนักงาน ก.พ. เนื่องจากเป็นความหมายที่ชัดเจนและครอบคลุมความหมายของนักวิชาการท่านอื่น ๆ แล้ว

ความรู้ (Knowledge) หมายถึง เนื้อหาข้อมูล สารสนเทศที่นำไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งประกอบด้วยข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ทฤษฎี หลักการ รูปแบบ กรอบความคิด หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เช่น ความรู้ด้านกฎหมาย ความรู้ด้านการบัญชี

ทักษะ (Skills) หมายถึง ความสามารถในการทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และความชำนาญในการปฏิบัติจนเป็นที่เชื่อถือและยอมรับ เช่น ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ ทักษะด้านภาษา

คุณลักษณะ (Attributes) หมายถึง พฤติณีสัยที่พึงปรารถนาที่องค์กรต้องการให้ "เป็น" เช่น ความใฝ่รู้ ความซื่อสัตย์ ความรักในองค์กร และความมุ่งมั่นในความสำเร็จ สิ่งเหล่านี้จะอยู่ลึกกลงไปในจิตใจ ต้องปลูกฝังสร้างยากกว่าความรู้และทักษะ

คณะบริหารธุรกิจ หมายถึง คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
สงขลา

มทร. ศรีวิชัย หมายถึง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในปัจจุบันองค์การของเอกชนชั้นนำได้นำแนวคิดสมรรถนะไปใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานมากขึ้น และได้รับการยอมรับว่าเป็นเครื่องมือสมัยใหม่ที่องค์กรพึงพอใจในระดับต้นๆ จากการสำรวจพบว่าสมรรถนะหลัก Core Competency เป็น 1 ใน 25 เครื่องมือที่ได้รับความนิยมเป็นอันดับ 3 รองจาก Corporate Code of Ethics และ Strategic Planning ของ 708 บริษัททั่วโลก (พสุ เดชะรินทร์ 2546) แสดงว่า สมรรถนะ มีบทบาทสำคัญเพราะเป็นปัจจัยช่วยให้พัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อให้ส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์กร เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กร โดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ช่วยให้งานบริหารประสบความสำเร็จ จึงทำให้มีผู้สนใจศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการนำหลักการของสมรรถนะมาปรับใช้ในองค์กรของตนเพิ่มมากขึ้น หน่วยงานของรัฐและเอกชนของไทยหลายหน่วยงานได้ให้ความสนใจนำระบบสมรรถนะมาใช้ เช่น บริษัทปูนซีเมนต์ไทย ปตท. และสำนักงานข้าราชการพลเรือน เป็นต้น

ดังนั้นเพื่อให้ทราบแนวความคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับสมรรถนะจึงขอกล่าวถึงความเป็นมา ความหมาย องค์ประกอบประเภทของสมรรถนะ การกำหนดสมรรถนะ การวัดสมรรถนะและการประยุกต์ใช้สมรรถนะ ดังนี้

ความเป็นมาของสมรรถนะ

จากหนังสือที่เขียนโดย Orin B. Graff & Calvin M. Street 2 อาจารย์จาก Tennessee เมื่อปี ค.ศ. 1956 ที่ใช้คำว่า Competency Pattern มากำหนดคุณสมบัติของผู้ที่เป็นผู้บริหาร การศึกษา แสดงว่ามีการศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะมากกว่า 50 ปีในสหรัฐอเมริกา (จิระประภา อัครบวร 2552) และเริ่มมีแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะเมื่อมีการเสนอบทความทางวิชาการของ ศาสตราจารย์เดวิด แมคเคลแลนด์ (David C. McClelland) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัย Harvard เมื่อปี ค.ศ.1960 ซึ่งกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคคลในองค์กร (excellent performer) กับระดับทักษะ ความรู้ ความสามารถโดยกล่าวว่าการวัด IQ และการ



ทดสอบบุคลิกภาพยังไม่เหมาะสมในการทำนายความสามารถหรือสมรรถนะของบุคคลได้ เพราะไม่ได้สะท้อนความสามารถที่แท้จริงของบุคคลากร

จุดกำเนิดที่เด่นชัดของ Competency เกิดขึ้นในปี ค.ศ. 1970 เมื่อบริษัท McBer ได้รับการติดต่อจาก The US State Department ให้ช่วยเหลือเกี่ยวกับการคัดเลือก Foreign Service Information Officer (FSIOs) หรือเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของประเทศสหรัฐอเมริกาในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก เจ้าหน้าที่เผยแพร่วัฒนธรรมและเรื่องราวของประเทศสหรัฐอเมริกาให้กับคนในประเทศเหล่านั้น ซึ่งในขณะนั้นแทบทั้งหมดของเจ้าหน้าที่เหล่านี้เป็นคนผิวขาว ก่อนหน้านั้น The US State Department คัดเลือกเจ้าหน้าที่ FSIOs ด้วยการใช้แบบทดสอบที่เรียกว่า Foreign Service Officer Exam ซึ่งเป็นแบบทดสอบที่มุ่งทดสอบด้านทักษะ (Skill) ที่เจ้าหน้าที่ระดับสูง (Senior Office) ของหน่วยงานนี้คิดว่าจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งนี้ แต่แบบทดสอบดังกล่าวนี้มีจุดอ่อนคือ

1. เป็นการวัดผลเรื่องวัฒนธรรมของชนชั้นกลางและสูง และยังใช้เกณฑ์ที่สูงมากในการวัดผล ทำให้ชนกลุ่มน้อยในประเทศ (Minority) หรือคนผิวดำ ไม่มีโอกาสที่จะสอบผ่าน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า การคัดเลือกพนักงานของหน่วยงานนี้มีลักษณะของการเลือกปฏิบัติ

2. มีการค้นพบภายหลังว่า คะแนนสอบไม่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ผู้ที่ทำคะแนนสอบได้ดี กลับไม่ได้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีตามที่องค์กรคาดหวังเสมอไป The US State Department จึงได้ว่าจ้างบริษัท McBer ภายใต้การนำของ David C. McClelland ให้เข้ามาช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าว สิ่งที่ David C. McClelland ได้รับมอบหมายให้ทำคือ การหาเครื่องมือชนิดใหม่ที่ดีกว่าและสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ FSIOs ได้อย่างแม่นยำแทนแบบทดสอบเก่า David C. McClelland จึงเริ่มต้นด้วยกระบวนการดังต่อไปนี้

- ทำการเปรียบเทียบเจ้าหน้าที่ FSIOs ที่มีผลการปฏิบัติงานดี (Superior Performer) กับ เจ้าหน้าที่ที่มีผลการปฏิบัติงานตามเกณฑ์เฉลี่ย (Average Performer)

- สร้างเทคนิคการประเมินแบบใหม่ที่เรียกว่า Behavioral Event Interview (BEI) ซึ่งเป็นเทคนิคที่ให้ผู้ทำแบบทดสอบ ตอบคำถามเกี่ยวกับความสำเร็จสูงสุด 3 เรื่อง และความล้มเหลวสูงสุด 3 เรื่อง เพื่อนำไปสู่สิ่งที่ David C. McClelland ต้องการค้นหา คือ ผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี (Superior Performer) มีลักษณะพฤติกรรมอย่างไร

3 วิเคราะห์คะแนนสอบที่ได้จากการทำแบบทดสอบ BEI ของเจ้าหน้าที่ที่มีผลการปฏิบัติงานดี (Superior Performer) และผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานตามเกณฑ์เฉลี่ย (Average



Performer) เพื่อค้นหาลักษณะของพฤติกรรมที่แตกต่างกันของคน 2 กลุ่มนี้ ซึ่งลักษณะของพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือ Superior Performance นี้ David C. McClelland เรียกว่า Competency

David C. McClelland ได้แสดงแนวคิดของเขาในเรื่อง Competency ไว้ในบทความชื่อ Testing for Competence Rather Than Intelligence ว่า IQ ซึ่งประกอบด้วยความถนัดหรือความเชี่ยวชาญทางวิชาการ ความรู้ และความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ ไม่ใช่ตัวชี้วัดที่ดีของผลงานและความสำเร็จโดยรวม แต่ Competency กลับเป็นสิ่งที่สามารถคาดการณ์ความสำเร็จในงานได้ดีกว่า" ซึ่งสะท้อนให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่า "ผู้ที่ทำงานเก่ง" มิได้หมายถึง "ผู้ที่เรียนเก่ง" แต่ผู้ที่ประสบผลสำเร็จในการทำงาน ต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการประยุกต์ใช้หลักการหรือวิชาการที่มีอยู่ในตัวตนเองนั้น ก่อให้เกิดประโยชน์ในงานที่ตนทำ จึงจะกล่าวได้ว่าบุคคลผู้นั้นมี Competency (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ 2552)

ความหมายของสมรรถนะ (Competency)

นักวิชาการหลายท่านให้คำแปลของคำว่า Competency ไว้แตกต่างกัน บางท่านแปลว่า "ขีดความสามารถ" บางท่านแปลว่า "สมรรถนะ" หรือบางท่านแปลว่า "ศักยภาพ" เป็นต้น จึงยังหาข้อสรุปที่ชัดเจนไม่ได้ นักวิชาการหลายท่านจึงไม่นิยมแปลเป็นภาษาไทย แต่ในการศึกษาครั้งจะใช้คำแปลว่า "สมรรถนะ" เนื่องจากเป็นคำที่ถูกใช้แพร่หลายมากกว่าคำแปลอื่น ๆ

สมรรถนะ (Competency) มักได้รับนิยามหรือมีการให้คำจำกัดความที่แตกต่างกันตามความเข้าใจของนักวิชาการแต่ละคนหรือแต่ละสถาบัน ด้วยเหตุนี้ "คำจำกัดความ" ของ Competency จึงยังเป็นสิ่งที่หาข้อสรุปไม่ได้ องค์กรหลายแห่งที่ต้องการนำ Competency ไปใช้จึงใช้เวลาบ้างในเบื้องต้นกับการพยายามหาคำจำกัดความ หรือสร้างคำจำกัดความของคำว่า "Competency" เพื่อให้เกิดความชัดเจนเมื่อมีการนำไปกำหนดแนวทางปฏิบัติ อย่างไรก็ตาม นักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับ Competency เกือบทั้งหมดจะอ้างอิงถึงความหมายหรือคำนิยามของ David C. McClelland เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดคำนิยามของคำว่า Competency ในงานศึกษาของตน เพื่อความเข้าใจที่กว้างขึ้น ผู้วิจัยได้นำเสนอความหมายและองค์ประกอบของ Competency โดยนักวิชาการท่านอื่น ๆ ประกอบ ดังนี้

David C. McClelland ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า Competency คือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้น สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตาม



เกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ Competency จะประกอบขึ้นด้วย 5 องค์ประกอบ (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ 2552) ได้แก่

1. ความรู้ (knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์ เป็นต้น

2. ทักษะ (skills) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดได้นั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่องว่องไว

3. ความคิดเกี่ยวกับตนเอง (self - concept) หรือบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน เช่น ความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น

4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น ๆ เช่น คนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น

5. แรงจูงใจ (motives) เป็นแรงจูงใจ หรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น เช่น บุคคลที่มุ่งผลสำเร็จ (Achievement Orientation) มักชอบตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย และพยายามทำงานสำเร็จตามเป้าที่ตั้งไว้ ตลอดจนพยายามปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองตลอดเวลา

องค์ประกอบทั้ง 5 ประการ ที่รวมกันเป็นคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลและก่อให้เกิดสมรรถนะ เป็นสิ่งที่ซ่อนอยู่ภายใน จะเห็นได้เฉพาะพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นได้เท่านั้น Spencer และ Spencer (1993) ได้เปรียบเทียบคุณลักษณะดังกล่าวไว้ในโมเดลน้ำแข็ง (Iceberg Model) และอธิบายว่าคุณลักษณะของบุคคลแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่สามารถมองเห็นได้ คือ ความรู้ และทักษะ ซึ่งสามารถพัฒนาได้ไม่ยากนักด้วยการศึกษาค้นคว้า ทำให้เกิดความรู้ และการฝึกฝนปฏิบัติ ทำให้เกิดทักษะ และส่วนที่ซ่อนอยู่ภายในซึ่งสังเกตได้ยากเปรียบเหมือนสวานของน้ำแข็งที่อยู่ใต้น้ำมองไม่เห็น ได้แก่ ทศนคติ ค่านิยม ความเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง บุคลิกลักษณะประจำตัวบุคคล รวมทั้งแรงจูงใจ เป็นสิ่งที่พัฒนาได้ยาก ดังภาพ





องค์ประกอบทั้ง 5 ส่วนข้างต้นนี้ได้กลายมาเป็นแนวทางในการกำหนด นิยาม หรือ ความหมาย ของตำรา Competency มากมาย ตัวอย่างเช่น Scott B. Parry นักวิชาการที่มีชื่อเสียง ที่ผู้เขียนหนังสือ Competency หลายเล่มมักอ้างอิงถึง ก็ใช้องค์ประกอบ 5 ส่วนของ McClelland มาเป็นแนวทางในการกำหนด "นิยาม" ของ Competency เช่นกัน แต่เขาได้รวมส่วนที่เป็น Self-Concept และ Trait, Motive ไว้ด้วยกันและเรียกทั้งหมดนี้ว่า "คุณลักษณะ" หรือ Attributes

Scott B. Parry นิยาม Competency ว่า คือกลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะ (Attributes) ที่เกี่ยวข้องกันที่มีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ ซึ่งกลุ่มความรู้ ทักษะและคุณลักษณะดังกล่าวสัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งงานนั้นๆ และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้ โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา

David C. McClelland แบ่ง Competency ออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

1. Competency ขั้นพื้นฐาน (Threshold Competencies) ซึ่งหมายถึง ความรู้ หรือ ทักษะพื้นฐานที่บุคคลจำเป็นต้องมีในการทำงาน เช่น ความสามารถในการอ่าน หรือ ความรู้ในสินค้าที่ตนขายอยู่ประจำ เป็นต้น ซึ่ง Competency พื้นฐานเหล่านี้ ไม่ทำให้บุคคลมีผลงานที่แตกต่างจากผู้อื่น หรือไม่สามารถทำให้บุคคลมีผลงานที่ดีกว่าผู้อื่นได้ ดังนั้น Competency ในกลุ่มนี้จึงไม่ได้รับความสนใจจากนักวิชาการมากนัก จนถึงขั้นมีกลุ่มนักวิชาการบางส่วนลงความเห็นว่า ความรู้และทักษะพื้นฐานเหล่านี้ ไม่ถือว่าเป็น Competency

2. Competency ที่ทำให้บุคคลแตกต่างจากผู้อื่น (Differentiating Competencies) หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีผลการทำงานสูงกว่ามาตรฐานหรือดีกว่าบุคคลทั่วไป ซึ่ง Competency ในกลุ่มนี้จะมุ่งเน้นที่การใช้ความรู้ ทักษะและคุณลักษณะอื่นๆ (รวมถึง ค่านิยม แรงจูงใจ และทัศนคติ) เพื่อช่วยให้เกิดผลสำเร็จที่ดีเลิศในงาน อีกทั้งยังเป็น Competency ที่นักวิชาการจำนวนมากให้ความสำคัญในการพัฒนาให้มีขึ้นในบุคคลมากกว่า Competency กลุ่มแรก ตัวอย่าง เช่น การศึกษาของสถาบันชื่อดังในด้าน Competency ชื่อ Schoonover Associates มุ่งศึกษาและให้ความสำคัญเฉพาะ Differentiating Competency โดยสถาบันแห่งนี้ได้อธิบายถึงความแตกต่างของความรู้ ทักษะ และแรงจูงใจ/ทัศนคติ กับ Competency ในเชิงเปรียบเทียบดังนี้

Competency และ Knowledge: Competency จะหมายถึงเฉพาะพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลงานที่ดีเลิศ (Excellent Performance) เท่านั้น ดังนั้นตัวความรู้ (Knowledge) โดด ๆ จึงไม่ถือว่าเป็น Competency เว้นแต่ความรู้ในเรื่องนั้นๆ จะสามารถนำมาประยุกต์หรือนำมาใช้กับพฤติกรรมซึ่งทำให้เกิดความสำเร็จในงาน จึงถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของ Competency ตัวอย่างเช่น



ความรู้และความเข้าใจในความไม่แน่นอนของ “ราคา” ในตลาด ถือว่าเป็นความรู้ (Knowledge) แต่ความสามารถในการนำความรู้และความเข้าใจในความไม่แน่นอนของราคาในตลาดมาพัฒนา รูปแบบการกำหนด ราคา ได้นั้นจึงจะถือเป็น Competency

Competency และ Skill: Competency ยังเกี่ยวข้องกับทักษะ (Skill) แต่จะหมายถึง เฉพาะการใช้ทักษะที่ก่อให้เกิดผลสำเร็จอย่างชัดเจน ดังนั้นทักษะเพียงอย่างเดียวจึงไม่ถือว่าเป็น Competency ตัวอย่าง เช่น ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ ถือเป็นทักษะ (Skill) แต่ ความสามารถในการวางตำแหน่ง ผลิตภัณฑ์ใหม่ (Positioning) ในตลาดให้แตกต่างจากคู่แข่ง ถือเป็น Competency

Competency และ Motive/Attitude: Competency ไม่ใช่แรงจูงใจหรือทัศนคติ (Motive / Attitude) แต่เป็นแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งหวังไปสู่สิ่งที่เป็นเป้าหมายของตน ตัวอย่าง เช่น การต้องการความสำเร็จ เป็นแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดแนวคิดหรือทัศนคติที่ต้องการสร้างผลงานที่ดี แต่ความสามารถในการทำงานให้สำเร็จได้ตรงตามเวลาที่กำหนด ถือเป็น Competency

โดยสรุป แนวคิดของ Schoonover Associates เชื่อว่า ความรู้ ทักษะ แรงจูงใจ/ทัศนคติ อย่างเดียว ไม่ใช่ Competency แต่เป็นส่วนหนึ่งที่เกิด Competency

ประเภทของสมรรถนะ

สมรรถนะสามารถจำแนกได้เป็น 5 ประเภทคือ

1. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competencies) หมายถึง สมรรถนะที่แต่ละคนมีความสามารถเฉพาะตัว คนอื่นไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ เช่น การความสามารถเฉพาะตัวของนักแสดง ความสามารถของนักดนตรี นักกายกรรม และนักกีฬา เป็นต้น ลักษณะเหล่านี้ยากที่จะเลียนแบบ หรือต้องมีความพยายามสูงมาก

2. สมรรถนะเฉพาะงาน (Job Competencies) หมายถึง สมรรถนะของบุคคลกับการทำงานในตำแหน่งหรือบทบาทเฉพาะตัว เช่น อาชีพนักสำรวจ ก็ต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์ตัวเลข การคิดคำนวณ ความสามารถในการทำบัญชี เป็นต้น

3. สมรรถนะองค์การ (Organization Competencies) หมายถึง ความสามารถพิเศษเฉพาะองค์กรนั้น ๆ เช่น บริษัท เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่มีความสามารถในการผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า หรือบริษัทโตโยตา (มอเตอร์) มีความสามารถในการผลิตรถยนต์ เป็นต้น

4. สมรรถนะหลัก (Core Competencies) หมายถึง ความสามารถสำคัญที่บุคคลต้องมีหรือต้องทำเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น พนักงานเลขานุการสำนักงาน ต้องมี

สมรรถนะหลัก คือ การใช้คอมพิวเตอร์ได้ ติดต่อประสานงานได้ดี หรือผู้จัดการบริษัทต้องมีสมรรถนะหลัก คือ การสื่อสาร การวางแผน และการบริหารจัดการ และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

5. สมรรถนะในงาน (Functional Competencies) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่มีตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ ตำแหน่งหน้าที่อาจเหมือนแต่ความสามารถตามหน้าที่ต่างกัน เช่น ข้าราชการตำรวจเหมือนกัน แต่มีความสามารถต่างกัน บางคนมีสมรรถนะทางการสืบสวนสอบสวน บางคนมีสมรรถนะทางปราบปราม เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสมัครงานของแรงงานในปัจจุบันนอกจากจะต้องแข่งขันระหว่างบัณฑิตที่จบจากสถาบัน การศึกษาในประเทศแล้วยังต้องแข่งขันกับแรงงานที่จบจากต่างประเทศอีกด้วย ประกอบกับการเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว บัณฑิตในอนาคตจะต้องมีความรู้ที่กว้างในหลากหลายศาสตร์สาขา (Multidisciplinary) ไม่ใช่เพียงแต่รู้ลึกในสิ่งที่ตนเองเรียนมาเพียงอย่างเดียว บัณฑิตในอนาคตจะต้องมีคุณลักษณะที่สามารถคิด วิเคราะห์ วิจัย และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ในระดับที่ตีมาก อีกทั้งยังต้องสามารถที่จะเรียนรู้ด้วยตนเองอีกด้วย และต้องมีทักษะพื้นฐานที่ดีมากในด้านต่างๆ ทั้งทางด้าน การอ่าน เขียน พูด การแสดงออก ทางด้านภาษาอังกฤษ ด้านคอมพิวเตอร์ และการจัดการ สำหรับภาษาอังกฤษจะต้องสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการทำงานและชีวิตประจำวันได้ดี ส่วนคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นจะต้องสามารถใช้โปรแกรมระดับสูงในการทำงานได้ ด้านการบริหารจัดการจะต้องสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีม มีวุฒิภาวะของความเป็นผู้นำและผู้บริหาร สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ อีกทั้งต้องมีความเข้าใจในวัฒนธรรมของต่างชาติได้ดินนอกเหนือจากทักษะต่างๆ ข้างต้น บัณฑิตในอนาคตควรจะต้องมีความชำนาญเฉพาะทางที่สูง เพื่อการประกอบอาชีพด้วย นอกจากนั้นแล้วบัณฑิตจะต้องมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน มีความพร้อมที่จะทำงาน มีความอดทน มีแรงจูงใจ มีความเป็นผู้นำในการทำงาน (เกื้อ วงศ์บุญสิน และ สุวณี สุรเสียงสังข์ 2547)

อย่างไรก็ตามในขณะที่ธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างรวดเร็ว การผลิตกำลังคนของอุดมศึกษาไทยในระยะเวลา 10 -20 ปีที่ผ่านมา แม้จะขยายตัวหรือปรับเปลี่ยนไปมากแต่กลับมีแนวโน้มไม่ทันหรือไม่สอดคล้องกับโครงสร้างความต้องการกำลังคนในตลาดแรงงาน (จรัส สุวรรณเวลา 2545) ซึ่งคุณลักษณะและขีดความสามารถของบัณฑิตที่พึงปรารถนาของผู้ประกอบการจากการศึกษาของรัชฎาพร วิสุทธากรและคณะ ได้แก่

1. ความรู้/ทักษะ/ความสามารถ ประกอบด้วย ความรู้ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ



ปฏิบัติงาน ได้จริง ทักษะภาษาอังกฤษ ความคิดสร้างสรรค์

2. อุปนิสัย/พฤติกรรม / บุคลิกภาพ ประกอบด้วย การมีทัศนคติที่ดีและความสามารถในการปรับตัว ความขยัน อดทน สู้งาน

พะสุ เตชะรินทร์ (2547) ได้เสริมในทำนองเดียวกันว่าในภาพรวมจะพบว่าในอนาคตอีก 15 ปีข้างหน้า ความต้องการด้านบุคลากรนั้นจะเน้นในเชิงคุณภาพมากกว่าเชิงปริมาณ บัณฑิตในอนาคตจะต้องมีความรู้ที่กว้างในหลากหลายศาสตร์สาขา ไม่ใช่เพียงแต่รู้จักในสิ่งที่ตนเองเรียนมาเพียงอย่างเดียว โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องมีความรู้ทางวิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่สมดุลกัน จะต้องสามารถคิด วิเคราะห์ วิจัย และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ในระดับที่ดีมาก อีกทั้งยังต้องสามารถที่จะเรียนรู้ด้วยตนเอง หรือต้องมีลักษณะของการเรียนรู้ตลอดชีวิต ในส่วนของความสามารถนั้น บัณฑิตจะต้องมีทักษะพื้นฐานที่ดีมากในด้านต่าง ๆ ทั้งทางด้าน การอ่าน เขียน พูด การแสดงออก ทางด้านภาษาอังกฤษ ด้านคอมพิวเตอร์ และการจัดการ โดยในด้านของภาษาไทยนั้นจะต้องสามารถสื่อสารได้ดีมาก สำหรับภาษาอังกฤษจะต้องสามารถใช้ภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือในการชีวิตประจำวันได้ดี ส่วนคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นจะต้องสามารถใช้โปรแกรมระดับสูงในการทำงานได้ ด้านการบริหารจัดการนั้น จะต้องสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีม มีคุณลักษณะของความเป็นผู้นำและผู้บริหาร สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ อีกทั้งยังต้องมีความเข้าใจในวัฒนธรรมของต่างชาติได้ดี

อย่างไรก็ดีนอกเหนือจากทักษะต่าง ๆ ข้างต้น บัณฑิตในอนาคตควรจะต้องมีความชำนาญเฉพาะทางที่สูง เพื่อการประกอบอาชีพด้วย ไม่ใช่เป็นผู้ที่ตี มีภาษาดี แต่ขาดความรู้ ความชำนาญในสิ่งที่ตนเองเรียนมา บัณฑิตจะต้องมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน มีความพร้อมที่จะทำงาน มีความอดทน มีแรงจูงใจ รวมทั้งมีความเป็นผู้นำในการทำงานได้ อาจจะกล่าวได้ว่าประเภท ที่ไม่อดทนหรือที่เราเรียกว่าเหยียบขี่ไก่ไม่ฝ่อ หรือประเภทเจองานหนักก็ท้อ นอกจากนี้บรรดาผู้เชี่ยวชาญต่างๆ ยังระบุอีกนะครับว่า ถ้าจะเปรียบเทียบเพื่อแข่งขันแล้วบัณฑิตของไทยควรจะต้องมีความทัดเทียมกับบัณฑิตจากประเทศสิงคโปร์

แนวโน้มความต้องการบัณฑิตสาขาบริหารธุรกิจในอนาคตได้ โดยยุพาวดี สมบูรณ์กุลและคณะ(มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2543) พบว่าคุณสมบัติบัณฑิตสาขาบริหารธุรกิจที่หน่วยงานต้องการในระดับมากถึงมากที่สุด ได้แก่ มีความรับผิดชอบ มีจริยธรรมความซื่อสัตย์ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความอดทนเสียสละ และปรับตัวได้ มีความคิดสร้างสรรค์และไตร่ตรองหาเหตุผล นอกจากนี้แล้วคุณสมบัติดังกล่าวข้างต้น หน่วยงานผู้ใช้บัณฑิตแนะนำให้มหาวิทยาลัยเดิมทักษะ

ด้าน ภาษาอังกฤษ ความอดทน เสียสละและมีจริยธรรมในวิชาชีพ ทั้งนี้หน่วยงานเห็นว่าความรู้ทางวิชาการจากทุกสถาบันที่ผลิตบัณฑิตมีใกล้เคียงกัน แต่ความแตกต่างอยู่ที่การมุ่งผลิตบัณฑิตให้สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ มีความรับผิดชอบ เป็นผู้มีความคิดสร้างสรรค์ มีความคิดเชิงวิเคราะห์ด้วยเหตุผล มีจริยธรรมซื่อสัตย์ต่อวิชาชีพ รวมทั้งความแตกต่างด้านความสามารถเฉพาะตัวด้านภาษาอังกฤษและการใช้คอมพิวเตอร์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากการศึกษาของพสุ เตชะรินทร์ และคณะ (2542) ศึกษาเรื่องการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรของภาควิชาพาณิชยศาสตร์และการบัญชีจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่าคุณสมบัติบัณฑิตที่ธุรกิจต้องการมากที่สุด คือความอดทนในการทำงาน มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสามารถในการสื่อสาร เรียนรู้ และภาคีต่อองค์กร แต่ในอนาคตคุณสมบัติของบัณฑิตที่ ต้องการมากที่สุด คือ ความสามารถในการสื่อสาร มีทักษะด้านการใช้คอมพิวเตอร์ ความอดทนในการทำงาน มีมนุษยสัมพันธ์ มีความสามารถในการปรับตัว มีการเรียนรู้ มีความเชี่ยวชาญภาษาอังกฤษ เช่นเดียวกับผลการศึกษาของฉลวย ชีวกิจดาการและคณะ (2540) ที่พบว่า คุณลักษณะบัณฑิตของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่ผู้ว่าจ้างงานต้องการ คือ มีความรับผิดชอบ ขยันอดทนต่อการทำงาน สามารถประยุกต์ความรู้ให้เกิดประโยชน์ตามสถานการณ์ สามารถวิเคราะห์และแก้ปัญหา มีมนุษยสัมพันธ์ มีความรู้ทางวิชาชีพ มีความเชื่อมั่นในตัวเอง สามารถถ่ายทอดความรู้และมีความเป็นผู้นำ

นอกจากนี้แล้วยังมีงานวิจัย ของพศิน แดงจวง และคณะ (2545) เรื่องความพึงพอใจของ นายจ้าง/ผู้ประกอบการที่มีต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ที่สำเร็จการศึกษา ปี 2540 - 2544 ได้สรุปว่าที่คล้ายกันว่า คุณลักษณะของบัณฑิตที่นายจ้าง/ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในระดับ มาก 8 ประการ คือ

1. มีมนุษยสัมพันธ์ ปรับตัวเองเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้
2. มีคุณธรรม จริยธรรม
3. มีภาวะผู้นำ
4. มีความรับผิดชอบต่อสังคม
5. มีทักษะทางภาษา สามารถในการติดต่อสื่อสาร และถ่ายทอดความรู้ภาษาไทย และต่างประเทศ อย่างน้อย 1 ภาษาได้
6. มีความรู้ ความสามารถด้านวิชาการ และวิชาชีพ
7. มีความใฝ่รู้ และศึกษาอย่างต่อเนื่อง

8. มีทักษะในการสืบค้นข้อมูล และใช้เทคโนโลยี

โดยมีข้อเสนอแนะจากนายจ้าง/ผู้ประกอบการเพิ่มเติมว่า บัณฑิตควรมีทักษะในการสืบค้นข้อมูล และการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ได้เป็นอย่างดี



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นหากพิจารณาจากลักษณะของข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล จะเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อทราบการประเมินสมรรถนะการทำงานของผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจ มทร.ศรีวิชัย ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยเป็นลำดับ ได้แก่ การกำหนดประชากร การกำหนดตัวอย่าง การกำหนดเครื่องมือและการรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ต้องการศึกษา คือ หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งที่เป็นองค์กรธุรกิจ หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือผู้ประกอบการอิสระที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดสงขลาและจังหวัดภูเก็ต ที่รับผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจ มทร.ศรีวิชัย ระหว่างปีการศึกษาปี พ.ศ. 2550-2551 เข้าทำงาน รายชื่อและที่ตั้งของประชากรได้จากข้อมูลที่บัณฑิตกรอกในแบบสำรวจภาวะการมีงานทำของบัณฑิต ซึ่งเป็นการสำรวจของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)

ข้อมูลเบื้องต้น จากการสำรวจเบื้องต้นพบว่า จำนวนบัณฑิตที่เข้ารับพระราชทานปริญญาบัตรในปีการศึกษาพ.ศ. 2550-2551 ที่รายงานว่ามีงานทำในเขตจังหวัดสงขลาและจังหวัดภูเก็ต (4 พ.ย. 2552) มีจำนวน 331คน (ไม่รวมผู้ที่ศึกษาต่อผู้ประกอบการของตนเอง ผู้ที่รอการเรียกตัวเข้าทำงานและผู้ว่างงาน)

ตารางที่ 3.1 จำนวนบัณฑิตที่ทำงานในหน่วยงานของภาคเอกชนและหน่วยงานของรัฐ

จังหวัด	ภาคเอกชน (คน)	ภาครัฐ (คน)	รวม (คน)	ร้อยละ
สงขลา	221	65	286	86.4
ภูเก็ต	39	6	45	13.6
รวม	260	71	331	100

ผู้สำเร็จการศึกษาจำนวนดังกล่าวทำงานอยู่ในหน่วยงานเอกชน หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 331 หน่วยงาน นั่นคือ จำนวนประชากร เท่ากับ 331 หน่วยงาน

2. การสุ่มตัวอย่างและจำนวนตัวอย่าง จากจำนวนประชากร 331 ราย นำมากำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ 181 ราย โดยคำนวณจากสูตร ดังนี้ (Yamane. 1973)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

N หมายถึง จำนวนประชากร 331 ราย

e หมายถึง ระดับความคลาดเคลื่อน ในที่นี้ให้ $e = 0.05$

เมื่อแทนค่า N และ e จะได้จำนวนตัวอย่าง 181 ราย

การเลือกตัวอย่างใช้หลักการเทียบสัดส่วนดังนี้

ตาราง 3.2 การกำหนดจำนวนประชากร

จังหวัด	หน่วยงานภาคเอกชน		หน่วยงานภาครัฐ		รวมจำนวน ตัวอย่าง
	จำนวน ประชากร	จำนวน ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวน ตัวอย่าง	
สงขลา	221	122	65	35	157
ภูเก็ต	39	21	6	3	24
รวม	260	142	71	38	181

3. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งสร้างขึ้นจากขบวนการ ดังนี้

3.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ(Competency) ในการทำงานของบัณฑิตหรือผู้สำเร็จการศึกษา เพื่อให้เกิดความชัดเจนในองค์ประกอบของสมรรถนะซึ่งทำให้สรุปได้ว่าสมรรถนะในการทำงานเกิดจากองค์ประกอบ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะ (Attributes) ของบุคคล หลังจากนั้นผู้วิจัยได้หาองค์ประกอบย่อย ๆ จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเห็นว่าควรจะเพิ่มองค์ประกอบ ความสามารถ ขึ้นมาอีกองค์ประกอบหนึ่งเพื่อให้เกิดการวัดสมรรถนะเป็นไปอย่างรอบด้านมากขึ้น นำผลทั้งหมดมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย (Conceptual framework)

3.2 ออกแบบ แบบสอบถาม (Questionnaire design) โดยการแบ่งกลุ่มคำถาม และ กำหนดคำถาม เป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับหน่วยงานผู้ว่าจ้างผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะ บริหารธุรกิจเข้าทำงาน เป็นคำถามให้เลือกตอบจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบระบุหรือประเมินสมรรถนะของพนักงานที่สำเร็จ การศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจ มทร.ศรีวิชัย ในองค์ประกอบย่อย ๆ ของทั้ง 4 องค์ประกอบหลัก ดังนี้

ตาราง 3.3 สมรรถนะและองค์ประกอบ

องค์ประกอบสมรรถนะ	องค์ประกอบย่อย
1. ความรู้ 4 ข้อ	1. มีความรู้พื้นฐานด้านวิชาชีพเพียงพอในการปฏิบัติงาน 2. ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน 3. ความรอบรู้ในด้านวิชาการหรือวิชาชีพอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง 4. พัฒนาตนเอง/เรียนรู้หรือศึกษาเพิ่มเติมอยู่เสมอ
2. ทักษะ 7 ข้อ	1. ทักษะในการสื่อสาร/การนำเสนอ 2. ทักษะในการเขียนรายงาน/บันทึกรายงาน 3. ทักษะในการใช้หรือสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ 4. ทักษะในการให้เหตุผลและข้อโต้แย้ง 5. ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม 6. ทักษะในการคิดวิเคราะห์ 7. ทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน
3. ความสามารถ. 5 ข้อ	1. สามารถในการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงาน และสร้างความสัมพันธ์ 2. ความสามารถในการค้นหาข้อมูลและใช้ข้อมูล 3. ความสามารถในการตัดสินใจ และแก้ปัญหา 4. ความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 5. ความสามารถทำงานได้ด้วยตนเอง
4. คุณลักษณะ 7 ข้อ	1. ความตระหนักถึงประโยชน์ขององค์การมากกว่าประโยชน์ ส่วนตน 2. ความตั้งใจ มุ่งมั่น ทำงานจนบรรลุเป้าหมาย

สมรรถนะ (ต่อ)	
	3. ความขยัน อดทน อุทิศตนในการทำงาน 4. วินัย เคารพกฎระเบียบ และข้อปฏิบัติขององค์กร 5. ยึดมั่นในจรรยาบรรณวิชาชีพ 6. ความซื่อสัตย์ สุจริต 7. ความเอื้อเฟื้อ มีน้ำใจต่อบุคคลอื่น

โดยแต่ละข้อประเมินเป็น 5 ระดับ (Rating scale) ดังนี้

ระดับ 5 คะแนน หมายถึง ผู้ประเมินยอมรับว่าพนักงานมีสมรรถนะสูงมากที่สุด
 ระดับ 4 คะแนน หมายถึง ผู้ประเมินยอมรับว่าพนักงานมีสมรรถนะสูง
 ระดับ 3 คะแนน หมายถึง ผู้ประเมินยอมรับว่าพนักงานมีสมรรถนะปานกลาง
 ระดับ 2 คะแนน หมายถึง ผู้ประเมินยอมรับว่าพนักงานมีสมรรถนะน้อย
 ระดับ 1 คะแนน หมายถึง ประเมินยอมรับว่าพนักงานมีสมรรถนะน้อยที่สุด

นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุดไปทดลองใช้ เพื่อปรับข้อบกพร่อง แล้วนำมาทดสอบใหม่ เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นหรือหาค่าความสอดคล้องภายในซึ่งวัดด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (α) ได้ 0.89

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นต่อการทำงาน จำนวน 2 ข้อข้อแรก เป็นการให้ผู้ตอบเรียงลำดับสมรรถนะที่สำคัญการทำงาน 3 ลำดับ และข้อที่ 2 เป็นการให้ผู้ตอบระบุหลักสูตร 1 หลักสูตรที่เห็นว่าเป็นหลักสูตรที่คณะบริหารธุรกิจ มทร.ศรีวิชัย ควรจะเปิดเพิ่ม

4. การจัดการและการวิเคราะห์ข้อมูล แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นดังนี้

4.1 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะถูกนำมาลงรหัสในตารางรหัสที่จัดทำขึ้น ตรวจสอบความถูกต้องของการลงรหัส แล้วจึงป้อนข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ ตรวจสอบความถูกต้องของการป้อนข้อมูล

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลส่วนที่ 1 วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาเพื่อทราบข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (percentage)

ข้อมูลส่วนที่ 2 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะในการทำงานของพนักงานที่เป็นศิษย์เก่าทั้งส่วนขององค์ประกอบย่อยและองค์ประกอบหลัก โดยใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยประเมินค่าเฉลี่ยของสมรรถนะที่ได้ออกเป็นระดับดังนี้

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยคำถาม ด้วยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น (Class Interval) จะได้ช่วงความกว้างระดับละ 0.8 ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

จะได้ช่วงการแปลความค่าเฉลี่ยของสมรรถนะการทำงาน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ผลการประเมิน
1.00-1.80	ต่ำมาก
1.81-2.60	ต่ำ
2.61-3.40	ปานกลาง/พอใช้
3.41-4.20	ดี
4.21-5.00	ดีมาก

4.3 วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของค่าสมรรถนะด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน ทดสอบความแตกต่างของค่าสมรรถนะเฉลี่ยในแต่ละองค์ประกอบและของแต่ละกลุ่มตัวอย่างด้วยค่าสถิติ F-test

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแยกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับหน่วยงานผู้ว่าจ้างหรือมีพนักงานที่สำเร็จการศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจ มทร.ศรีวิชัย ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะการทำงานโดยผู้แทนหน่วยงาน และข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการเปิดหลักสูตรใหม่ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย ประเภทของกิจการ ลักษณะของการดำเนินงาน จำนวนพนักงานของหน่วยงาน จำนวนพนักงานที่สำเร็จการศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจ มทร.ศรีวิชัย และลักษณะของงาน ที่ทำ

ตาราง 4.1 จำนวน และร้อยละของประเภทและลักษณะของการดำเนินงานหน่วยงาน

	จำนวน (n=181)	ร้อยละ	
ประเภทของกิจการ	หน่วยงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	45	24.9
	องค์กรเอกชน	94	51.9
	ธุรกิจครอบครัว	42	23.2
ลักษณะการดำเนินงาน	กิจการค้าส่ง/ค้าปลีก	57	31.5
	ธุรกิจบริการ	36	19.9
	ให้บริการประชาชนของรัฐ	24	13.3
	โรงงานผลิต	20	11.0
	ให้บริการด้านการศึกษา	18	9.9
	สถาบันการเงิน	9	5.0
	อื่น ๆ	17	9.4

หน่วยงานกลุ่มตัวอย่างที่รับผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจ ประกอบด้วย 3 ประเภท เป็นหน่วยงานหรือองค์กรเอกชนจำนวน 51.9% หน่วยงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจจำนวน 24.9% และกลุ่มธุรกิจครอบครัว 23.2 % โดยรูปแบบการดำเนินงานแตกต่างกัน การค้าส่งและค้าปลีก 31.5% ธุรกิจที่ให้บริการ (เช่น โรงแรม) 19.9% ให้บริการทั่วไปแก่ประชาชนของรัฐ 13.3% โรงงานผลิต 11.0 % ให้บริการด้านการศึกษา 9.9 สถาบันการเงิน 5.0 % และอื่น ๆ 9.4%

ตาราง 4.2 จำนวน และร้อยละของหน่วยงานผู้ว่าจ้าง จำแนกตามจำนวนของพนักงานทั้งหมด

	จำนวน (n=155)	ร้อยละ
น้อยกว่า 25 คน	45	24.9
25 - 50 คน	56	30.9
51- 100 คน	46	25.4
101-200 คน	12	6.6
มากกว่า 200 คน	22	12.2

ตาราง 4.2 พิจารณาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ตามจำนวนของพนักงาน พบว่าเป็นส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานที่มีขนาดเล็ก จำนวน 81.2 % เป็น หน่วยงานที่มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 100 คน โดยหน่วยงานที่มีพนักงานมากกว่า 100 คน มีจำนวน 18.8 %

ตาราง 4.3 จำนวนและร้อยละของหน่วยงานผู้ว่าจ้าง จำแนกตามจำนวนของพนักงานที่จบการศึกษา จากคณะบริหารธุรกิจ

จำนวนพนักงานที่สำเร็จ จากคณะบริหารธุรกิจ	จำนวน (n=155)	ร้อยละ
1-3 คน	137	75.7
4-6 คน	34	18.8
7-9 คน	4	2.2
10 คน ขึ้นไป	6	3.3

จาก ตาราง 4.3 พบว่า 75.7% ของหน่วยงานกลุ่มตัวอย่างมีพนักงานที่ผู้สำเร็จการศึกษา จากคณะบริหารธุรกิจทำงานอยู่จำนวน 1-3 คน จำนวน 18.8% 2.2% และ 3.3% มีพนักงานที่เป็นศิษย์เก่าคณะบริหารธุรกิจ จำนวน 4-6 คน 7-9 คน และ 10 คนขึ้นไป ตามลำดับ

ตาราง 4.4 จำนวนและร้อยละของพนักงานที่จบการศึกษา จากคณะบริหารธุรกิจ จำแนกตาม ลักษณะของงานที่ทำ

ลักษณะของงานที่ทำ	จำนวน	ร้อยละ
การบัญชี	105	32.9
ด้านการตลาด	62	19.4
หน้าที่ธุรการ	63	19.7
การจัดระบบข้อมูล	63	19.7
ด้านบุคลากร	26	8.2
รวม	319	100.0

จากตัวอย่าง 181 ราย มีผู้ตอบคำถามข้อนี้ทั้งหมด 319 คำตอบ โดยในหน่วยงานกลุ่มตัวอย่างมีพนักงานผู้จบจากคณะบริหารธุรกิจ มทร.ศรีวิชัย ทำงานในหน้าที่ ด้านการบัญชีมากที่สุด คือ ร้อยละ 32.9 ทำหน้าที่ด้านการตลาด/ให้บริการ หน้าที่ธุรการ/เลขานุการ ด้านการจัดระบบข้อมูล/ระบบสารสนเทศ ใกล้เคียงกัน คือร้อยละ 19.4 19.7 และ 19.7 และทำหน้าที่ด้านบุคลากร/ทรัพยากรมนุษย์ร้อยละ 8.2

4.2 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะในการทำงาน แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น ดังนี้

4.2.1 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรวมของสมรรถนะการทำงานทุกด้าน

ตาราง 4.5 ค่าเฉลี่ยรวมของสมรรถนะทุกด้าน

	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
สมรรถนะการทำงานทุกด้าน	2.76	4.69	3.8975	.36610

กลุ่มหน่วยงานตัวอย่างความยอมรับในสมรรถนะการทำงานของผู้สำเร็จการศึกษาจาก คณะบริหารธุรกิจที่ค่าเฉลี่ย 3.9 ซึ่งอยู่ในระดับดี

ตาราง 4.6 ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะการทำงานของแต่ละสมรรถนะย่อย

	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
ทักษะการใช้สื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ	1	5	3.35	.712
การให้เหตุผลหรือข้อโต้แย้ง	2	5	3.71	.628
ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	1	5	3.72	.708
การทำงานเป็นทีม	2	5	3.74	.645
ความรู้รอบรู้ด้านวิชาการ/วิชาชีพอื่นที่เกี่ยวข้อง	2	5	3.76	.621
ความสามารถในการตัดสินใจ และแก้ปัญหา	1	5	3.77	.659
การเขียน/บันทึกรายงาน	2	5	3.77	.625
การพัฒนาตนเอง/ศึกษาเพิ่มเติม	2	5	3.80	.639
การประยุกต์ใช้ความรู้ในการทำงาน	2	5	3.82	.589
ทักษะการสื่อสาร/นำเสนอ	2	5	3.83	.671
ความสามารถทำงานได้ด้วยตนเอง	3	5	3.92	.657
มีวินัย เคารพกฎระเบียบและข้อปฏิบัติ	2	5	3.94	.721
การทำงานเป็นทีม	2	5	3.96	.710
การยึดมั่นในจรรยาบรรณวิชาชีพ	2	5	3.97	.706
ความขยัน อดทน อุทิศตนในการทำงาน	2	5	3.97	.627
การตระหนักถึงประโยชน์ขององค์กร	2	5	3.99	.667
ความตั้งใจ มุ่งมั่น ทำงานจนบรรลุเป้าหมาย	2	5	4.03	.581
การใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการทำงาน	2	5	4.05	.725
ความรู้ด้านวิชาชีพที่เพียงพอ	2	5	4.05	.661
ความสามารถในการค้นหาข้อมูลและใช้ข้อมูล	2	5	4.07	.731
ความเอื้อเฟื้อ มีน้ำใจต่อบุคคลอื่น	3	5	4.13	.670
การปรับตัวเข้าและสร้างความสัมพันธ์	3	5	4.14	.594
ความซื่อสัตย์ สุจริต	3	5	4.17	.646

หน่วยงานกลุ่มตัวอย่างประเมินสมรรถนะย่อย 23 ด้านในการทำงานของพนักงานที่สำเร็จการศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจ อยู่ในระดับค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากต่ำที่สุดถึงสูงที่สุดอยู่

ระหว่าง 3.35 - 4.17 ซึ่งเป็นระดับปานกลางถึงระดับดี โดยทักษะด้านการใช้และสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษถูกประเมินอยู่ในระดับต่ำที่สุด รองลงมาได้แก่ การให้เหตุผลหรือข้อโต้แย้ง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีม ตามลำดับ โดยความสื่อสัตย์สุจริตถูกประเมินในระดับสูงที่สุด

4.2.2 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะการทำงานของแต่ละด้าน

ตาราง 4.7 ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะการทำงานของแต่ละด้าน

		ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ด้านความรู้		2.00	4.75	3.86	.451
	1. ความรู้ด้านวิชาชีพ	2	5	4.05	.661
	2. การประยุกต์ใช้ความรู้ในการทำงาน	2	5	3.82	.589
	3. ความรอบรู้ด้านวิชาการ/วิชาชีพอื่นๆที่เกี่ยวข้อง	2	5	3.76	.621
	4. การพัฒนาตนเอง/ศึกษาเพิ่มเติม	2	5	3.80	.639
ด้านทักษะ		2.57	4.71	3.78	.412
	1. การสื่อสาร/การนำเสนอ	2	5	3.83	.671
	2. การเขียน/บันทึกรายงาน	2	5	3.77	.625
	3. การใช้/สื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ	1	5	3.35	.712
	4. การให้เหตุผลหรือข้อโต้แย้ง	2	5	3.71	.628
	5. การทำงานเป็นทีม	2	5	3.96	.710
	6. การทำงานเป็นทีม	2	5	3.74	.645
	7. การใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการทำงาน	2	5	4.05	.725
ความสามารถ		2.40	5.00	3.92	.479
	1. การปรับตัวและสร้างความสัมพันธ์	3	5	4.14	.594
	2. การค้นหาข้อมูลและใช้ข้อมูล	2	5	4.07	.731
	3. การตัดสินใจ และแก้ปัญหา	1	5	3.77	.659
	4. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	1	5	3.72	.708
	5. การทำงานได้ด้วยตนเอง	3	5	3.92	.657

		ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
คุณลักษณะ					
	1. การตระหนักถึงประโยชน์ขององค์กร	2	5	3.99	.667
	2. ความตั้งใจ มุ่งมั่น ทำงานจนบรรลุเป้าหมาย	2	5	4.03	.581
	3. ความขยัน อดทน อุทิศตนในการทำงาน	2	5	3.97	.627
	4. มีวินัย เคารพกฎระเบียบและข้อปฏิบัติ	2	5	3.94	.721
	5. การยึดมั่นในจรรยาบรรณวิชาชีพ	2	5	3.97	.706
	6. ความซื่อสัตย์ สุจริต	3	5	4.17	.646
	7. ความเอื้อเฟื้อ มีน้ำใจต่อบุคคลอื่น	3	5	4.13	.670

ค่าเฉลี่ยผลการประเมินสมรรถนะหลัก 4 ด้านของพนักงานที่สำเร็จการศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจของหน่วยงานกลุ่มตัวอย่าง เรียงตามลำดับจากน้อยไปมากได้ ดังนี้ ด้านทักษะ 3.78 ด้านความรู้ 3.86 ด้านความสามารถ 3.92 และคุณลักษณะ 4.03 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับดีทุกด้าน

4.3 วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของค่าสมรรถนะ

4.3.1 วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมรรถนะ จากหน่วยงานที่แตกต่างกัน

ตาราง 4.8 ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะการทำงานรวมทุกด้าน จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน

ประเภทหน่วยงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	สถิติทดสอบ
หน่วยงานของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ	45	4.0288	.34338	F= 5.201
องค์กรเอกชน	94	3.8814	.35401	Sig.=.006
กิจการของครอบครัว	42	3.7849	.38097	

ตาราง 4.9 ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรวมของสมรรถนะ

ประเภทของหน่วยงาน	ส่วนต่าง ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	Sig.
หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน	.14741	.06487	.078
หน่วยงานของรัฐ ภารกิจของครอบครัว	.24390(*)	.07678	.007
หน่วยงานเอกชน ภารกิจของครอบครัว	.09649	.06642	.350

* The mean difference is significant at the .05 level.

ตาราง 4.8 และ ตาราง 4.9 แสดงให้เห็นว่า 2 หน่วยงาน คือ หน่วยงานของรัฐของรัฐและ หน่วยงานเอกชน ประเมินสมรรถนะการทำงานโดยรวมของผู้สำเร็จจากคณะบริหารธุรกิจไม่แตกต่างกัน แต่ผลการประเมินจะสูงกว่าการประเมินของธุรกิจครอบครัว

4.3.2 วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสมรรถนะแต่ละด้านจากประเภทของหน่วยงาน

ตาราง 4.10 ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะการทำงานด้านความรู้ จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน

สมรรถนะ	ประเภทหน่วยงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	สถิติ ทดสอบ
ความรู้	หน่วยงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	45	4.0278	.38517	F= 4.599 Sig.=.011
	องค์กรเอกชน	94	4.0278	.43330	
	กิจการของครอบครัว	42	3.7738	.51445	

ตาราง 4.11 ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยสมรรถนะด้านความรู้

ประเภทของหน่วยงาน	ส่วนต่างค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	Sig.
หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน	.21661(*)	.08020	.028
หน่วยงานของรัฐ ภารกิจของครอบครัว	.25397(*)	.09492	.030
หน่วยงานเอกชน ภารกิจของครอบครัว	.03736	.08211	.902

* The mean difference is significant at the .05 level.

ตาราง 4.14 ค่าเฉลี่ยของสมรรถนะการทำงานด้านความสามารถ จำแนกตามประเภทของหน่วยงาน

สมรรถนะ	ประเภทหน่วยงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	สถิติทดสอบ
ความสามารถ	หน่วยงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	45	4.0178	.48957	F=2.869
	องค์กรเอกชน	94	3.9426	.43068	Sig.=.059
	กิจการของครอบครัว	42	3.7810	.54426	

จากตาราง 4.14 หน่วยงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และประเภทธุรกิจครอบครัว ประเมินสมรรถนะด้านความสามารถไม่แตกต่างกัน

จากตาราง 4.15 ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยด้านคุณลักษณะ

สมรรถนะ	ประเภทหน่วยงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	สถิติทดสอบ
ด้านคุณลักษณะ	หน่วยงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	45	4.1270	.42664	F=1.387
	องค์กรเอกชน	94	4.0076	.49281	Sig.=.252
	กิจการของครอบครัว	42	3.9694	.48010	

จากตาราง 4.15 หน่วยงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และประเภทธุรกิจครอบครัว ประเมินสมรรถนะด้านคุณลักษณะของผู้จบการศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจไม่แตกต่างกัน

4.4 ข้อมูลที่เกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นในการทำงาน ข้อมูลที่แสดงว่าสมรรถนะใดที่หน่วยงานหรือผู้ประกอบการเรียงลำดับความสำคัญต่อการทำงานมากที่สุด 3 ด้าน

ตาราง 4.16 สมรรถนะที่สำคัญต่อการทำงาน 3 อันดับแรก

สมรรถนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความมีวินัย จรรยาบรรณ ซื่อสัตย์ รับผิดชอบ	75	41.4
2. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	48	26.5
3. ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ การสื่อสาร การนำเสนอ	43	23.8

ในองค์ประกอบย่อยของสมรรถนะทั้ง 4 ด้าน หน่วยงานกลุ่มตัวอย่างเรียงลำดับตามความจำเป็น 3 อันดับแรก ได้แก่ 1. ความมีวินัย จรรยาบรรณ ซื่อสัตย์ รับผิดชอบ 2. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวกับการทำงาน 3. ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ การสื่อสาร การนำเสนอ

4.5 ข้อมูลของความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปิดหลักสูตรใหม่

จากตาราง 4.17 จำนวน และร้อยละของหลักสูตรใหม่ที่ควรเปิด

ชื่อหลักสูตร	จำนวน	ร้อยละ
ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารธุรกิจ	91	50.3
การจัดการระหว่างประเทศ	30	16.6
การเงิน	29	16.0
การบริหารทรัพยากรมนุษย์	21	11.6
โลจิสติกส์	8	4.4
อื่นๆ	2	1.1

หน่วยงานกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าหากคณะบริหารธุรกิจจะเปิดสอนหลักสูตรใหม่เพิ่มเติมจากหลักสูตรที่มีอยู่นั้น จำนวน 50% เห็นว่าควรเป็นหลักสูตรภาษาอังกฤษธุรกิจ รองลงมาได้แก่ หลักสูตรการจัดการระหว่างประเทศ การเงิน ประมาณ 16% หลักสูตรการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 11.6% โลจิสติกส์ และหลักสูตรอื่น ๆ บ้างเล็กน้อย

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษา

1. เพื่อทราบสมรรถนะในการทำงานของบัณฑิตคณะบริหารธุรกิจในแต่ละของ
ผู้ประกอบการ
2. เพื่อทราบสมรรถนะในการทำงานที่เป็นที่ต้องการของหน่วยงานหรือองค์กรผู้ใช้บัณฑิต
ของบริหารธุรกิจ
2. เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรใหม่ที่ผู้ประกอบการหรือหน่วยงานหรือองค์กรผู้ใช้
บัณฑิตต้องการ

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. จะได้รับข้อมูลที่สำคัญยิ่งต่อการปรับปรุงหรือพัฒนาหลักสูตร ทำให้ผู้พัฒนาหลักสูตรมี
ข้อมูล ในการจัดรายวิชา ปรับปรุงเนื้อหาวิชา ปรับปรุงการวัดและประเมินผล เพื่อสร้างมี
สมรรถนะในการทำงานที่หน่วยงานผู้ว่าจ้างพึงประสงค์
2. หน่วยงานต่าง ๆ สามารถรับผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะบริหารเข้าทำงานโดยไม่ต้อง
สูญเสียเวลาหรือทรัพยากรอื่น ๆ ในการฝึกอบรมพนักงานใหม่
3. ผู้ที่สำเร็จการศึกษาและมีสมรรถนะที่ตรงกับความต้องการของหน่วยงานผู้ว่าจ้างจะมี
โอกาสได้งานทำเร็วกว่าผู้ที่ขาดสมรรถนะการทำงาน

ขอบเขตการศึกษาค้นคว้า

ประชากรที่ศึกษาได้แก่หน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ที่ดำเนินกิจกรรมใน
หลากหลายรูปแบบทั้งการผลิต การค้า การให้บริการ ด้านการเงิน และอื่น ๆ โดยขอบเขตการเก็บ
ข้อมูลหลัก คือ จังหวัดสงขลา

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) เพื่อทำการศึกษา
หาค่าสมรรถนะการทำงานของผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจ มทร.ศรีวิชัย โดยการสร้าง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้างนี้เป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) เพื่อทำการศึกษาค่าสมรรถนะการทำงานของผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจ มทร.ศรีวิชัย โดยการสร้างแบบสอบถาม ที่มีการให้คะแนน 5 ระดับ และหาค่าเฉลี่ยของระดับสมรรถนะรวม สมรรถนะแต่ละด้านและเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับสมรรถนะจากหน่วยงานที่แตกต่างกัน

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง หน่วยงานกลุ่มตัวอย่างที่รับผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจ เป็นหน่วยงานเอกชนจำนวนประมาณ 52% หน่วยงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจจำนวน 25% และกลุ่มธุรกิจครอบครัว 23 % โดยเป็นกิจการค้าส่ง/ค้าปลีก 31.5% ธุรกิจที่ให้บริการ (เช่น โรงแรม) 20% ให้บริการทั่วไปแก่ประชาชนของรัฐ 13.3% โรงงานผลิต 11% ให้บริการด้านการศึกษา 10% สถาบันการเงิน 5.0% และอื่น ๆ 9.4% ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานขนาดเล็ก มีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 100 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพนักงานที่สำเร็จการศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจ มทร.ศรีวิชัยประมาณ 1-3 คน แต่จำนวนจะมากขึ้นหากขนาดของกิจการใหญ่ขึ้น ส่วนใหญ่ของพนักงานที่สำเร็จจากคณะบริหารธุรกิจ ปฏิบัติทำหน้าที่หลัก ๆ ด้านงานบัญชี รองลงมาได้แก่หน้าที่ด้านการตลาด งานธุรการ และจัดการข้อมูล ทั้งนี้เนื่องจากหลักสูตรการบัญชีเป็นหลักสูตรแรกที่เปิดสอน ตั้งแต่ที่เป็นหลักสูตร ปวช. ปวส. และปรับเป็นหลักสูตรปริญญาตรี สาขาการบัญชี ในปี พ.ศ. 2532 และเป็นสาขาที่มีจำนวนนักศึกษามากที่สุด

สมรรถนะการทำงานโดยรวมทุกด้านของพนักงานที่สำเร็จจากคณะบริหารธุรกิจ มทร.ศรีวิชัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี โดยค่าเฉลี่ยด้านคุณลักษณะ (Attributes) มีค่าสูงสุด รองลงมาได้แก่ด้านความสามารถ (Abilities) ด้านความรู้ (Knowledge) และด้านทักษะ (Skills) มีค่าต่ำที่สุด แต่หากพิจารณาส่วนประกอบย่อยในทุกด้านจะพบว่า 5 สมรรถนะที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ การใช้/สื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ การให้เหตุผลหรือข้อโต้แย้ง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีม ความรอบรู้ด้านวิชาการ/วิชาชีพอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับ และ 5 อันดับที่คะแนนเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ความเอื้อเฟื้อมีน้ำใจ ความซื่อสัตย์สุจริต การยึดมั่นในจรรยาบรรณวิชาชีพ การเคารพกฎระเบียบ และความขยันอดทน อุทิศตน โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสมรรถนะที่จำเป็นต่อการทำงาน ได้แก่ ความมีวินัย จรรยาบรรณ ซื่อสัตย์ รับผิดชอบ ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ การสื่อสาร การนำเสนอ ความรู้ทางวิชาชีพที่เพียงพอ

5. เตรียมบุคลากรและเตรียมพัฒนาหลักสูตรใหม่ที่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจที่จะเกิดขึ้นและไปในทิศทางเดียวกันกับการขยายตัวด้านการค้าระหว่างประเทศอันเนื่องจากการรวมตัวเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาต่อไป

ควรแยกศึกษาหน่วยงานหรือองค์กรผู้ว่าจ้างให้ละเอียดชัดเจนมากขึ้น เช่น บริษัทที่อยู่ในภาคอุตสาหกรรม (Industrial Firms) บริษัทการค้ารูปแบบใหม่ (Modern Trade Firms) หรือธุรกิจบริการ (Hospitality Firms) เป็นต้น และศึกษาว่าหน่วยงานเหล่านี้ต้องการพนักงานที่มีสมรรถนะหลักและสมรรถนะรองด้านใดบ้าง ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนที่จะนำมาพัฒนาหลักสูตรและจะสามารถออกแบบหลักสูตรที่ตรงกับความต้องการของหน่วยงานผู้ใช้งานบัณฑิตได้อย่างแท้จริง





บรรณานุกรม

- พศิน แดงจวง และคณะ, 2545, ความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ประกอบการที่มีต่อบัณฑิตมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ที่สำเร็จการศึกษา ปี 2540 – 2544
- เกื้อ วงศ์บุญสิน และ สุวาทิ สุรเสียงสังข์, 2546, ทักษะแรงงานไทยในอนาคตที่พึงประสงค์. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พสุ เดชะรินทร์, 2547, บัณฑิตไทยที่พึงประสงค์, กรุงเทพธุรกิจ วันที่ 01 มิถุนายน 2547
- สุกัญญา รัชมีธรรมโชติ, 2547, "Competency: เครื่องมือการบริหารที่ปฏิเสธไม่ได้, วารสาร "Productivity. ฉบับที่ 9 (53) เดือน พ.ย. – ธ.ค.
- ศิริวรรณ สิริพทุไธวรรณ, 2547, คุณลักษณะของบัณฑิตที่มีผลต่อการจ้างงานของบัณฑิตมหาวิทยาลัยทักษิณ
- รัชฎาพร วิสุทธากร และคณะ, 2549, แนวโน้มความต้องการบัณฑิตด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- เทือน ทองแก้ว, 2552, สมรรถนะ (Competency) หลักการและแนวปฏิบัติ สืบค้นได้จาก <http://dusithost.dusit.ac.th/~ei/tuan/file21122005046.doc>
- จิรประภา อัครบวร, Competency คืออะไรกันแน่ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สืบค้นได้จาก: http://www.powervision.co.th/mycorner/Exchange/HRM_5012_%20whatisCompetency.pdf
- McClelland, D.C., 1973, "Testing for Competence rather than for Intelligence, "American Psychologist. journal' Jan; 28:
- András Farkas, 2007, Competitiveness of Graduates on the Job Market, Proceedings Papers of Business Sciences: Symposium for Young Researchers (FIKUSZ) Budapest Tech, Keleti Faculty of Economics Budapest, Hungary



ภาคผนวก

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางพศิกา สัตตบงกช
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยศาสตราจารย์
สถานที่ติดต่อ	คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา โทรศัพท์ 074 317176 โทรสาร 074 317177
ประวัติการศึกษา	ศ.บ. (เศรษฐศาสตร์) ม.ธรรมศาสตร์ บธ.ม.(บริหารธุรกิจ) ม.สงขลานครินทร์



แบบสอบถาม

การวิจัยเรื่อง ความสามารถของบัณฑิตบริหารธุรกิจ มทร.ศรีวิชัย สงขลา

คำชี้แจง แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของหน่วยงาน

ส่วนที่ 2 ระดับรู้ ความสามารถ ทักษะและคุณลักษณะของพนักงานที่สำเร็จ การศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ส่วนที่ 3 ความเห็นเกี่ยวกับความสามารถที่จำเป็นต่อการทำงาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของหน่วยงานและผู้ตอบ

1. ประเภทของกิจการ

1. องค์กรราชการ/ องค์กรรัฐวิสาหกิจ
2. องค์กรเอกชน
3. กิจการของตนเอง/ครอบครัว

2. ลักษณะของการดำเนินงานขององค์กร

1. กิจการค้าส่ง/ค้าปลีก
2. สถาบันการศึกษา
3. โรงงานผลิต
4. หน่วยงานของรัฐที่ให้บริการประชาชน
5. ธนาคาร/สถาบันการเงิน
6. บริการ (เช่น โรงแรม/โรงพยาบาล/ภัตตาคาร)
7. อื่นๆ (โปรดระบุ)..

3. จำนวนเจ้าหน้าที่/พนักงานทั้งหมด ที่ทำงานในองค์กรของท่าน

1. น้อยกว่า 25 คน 2. 25 – 50 คน
3. 51- 100 คน 4. 101-200 คน
5. มากกว่า 200 คน

4. ผู้ตอบมีความเกี่ยวข้องกับพนักงานที่เป็นศิษย์เก่าของคณะบริหารธุรกิจ มทร.ศรีวิชัย ในฐานะ

1. หัวหน้างานโดยตรง 2. หัวหน้าฝ่ายบุคคล
3. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. พนักงานในหน่วยงานของท่านที่สำเร็จการศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจ มทร.ศรีวิชัย ที่มีอายุนาน ไม่เกิน 4 ปี มีจำนวนคน

7. ตำแหน่งงานที่ทำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. บัญชี/การเงิน
2. การตลาด/วิจัยการตลาด/บริการลูกค้า
3. งานธุรการ/เลขานุการ
4. การจัดระบบข้อมูล/ระบบสารสนเทศ
5. งานฝ่ายบุคคล/ทรัพยากรมนุษย์
6. ควบคุมคุณภาพ/ควบคุมระบบงาน

ส่วนที่ 2 โปรดทำเครื่องหมายในช่องที่ท่านเห็นด้วยหรือยอมรับในระดับ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และ คุณลักษณะของพนักงานของท่านที่สำเร็จการศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจ

รายการ	ระดับความยอมรับ/เห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านความรู้/ความรอบรู้					
1.1 มีความรู้พื้นฐานด้านวิชาชีพเพียงพอในการปฏิบัติงาน					
1.2 มีความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน					
1.3 มีความรอบรู้ในด้านวิชาการหรือวิชาชีพอื่นที่เกี่ยวข้อง					
1.4 พัฒนาตนเอง/เรียนรู้หรือศึกษาเพิ่มเติมอยู่เสมอ					
2. ด้านทักษะ					
2.1 มีทักษะในการสื่อสาร/การนำเสนอ					
2.2 มีทักษะในการเขียนรายงาน/บันทึกรายงาน					
2.3 มีทักษะในการใช้หรือสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ					
2.4 มีทักษะในการให้เหตุผลและข้อโต้แย้ง					
2.5 มีทักษะด้านการทำงานเป็นทีม					
2.6 มีทักษะในการคิดวิเคราะห์					
2.7 มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน					
3. ด้านความสามารถ					
3.1 มีสามารถในการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานและสร้างความสัมพันธ์					
3.2 มีความสามารถในการค้นหาข้อมูลและใช้ข้อมูล					

3.3	มีความสามารถในการตัดสินใจ และแก้ปัญหา				
3.4	มีความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์				
3.5	มีความสามารถทำงานได้ด้วยตนเอง				
4. ด้านคุณลักษณะ					
4.1	มีความตระหนักถึงประโยชน์ขององค์การมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว				
4.2	มีความตั้งใจ มุ่งมั่น ทำงานจนบรรลุเป้าหมาย				
4.3	มีความขยัน อดทน อุทิศตนในการทำงาน				
4.4	มีวินัย เคารพกฎระเบียบ และข้อปฏิบัติขององค์กร				
4.5	ยึดมั่นในจรรยาบรรณวิชาชีพ				
4.6	มีความซื่อสัตย์ สุจริต				
4.7	มีความเอื้อเฟื้อ มีน้ำใจต่อบุคคลอื่น				

ส่วนที่ 3

1. กรุณาเรียงลำดับความสำคัญ 3 อันดับ จากรายการต่อไปนี้ที่ท่านเห็นว่าเป็นรายการที่มีความจำเป็นต่อการทำงาน

ลำดับ	รายการ
	ความรู้พื้นฐานทางวิชาชีพที่เพียงพอและสามารถประยุกต์ใช้ได้อย่างถูกต้อง
	ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ การสื่อสารและการนำเสนอ
	ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวกับการทำงาน
	ความขยัน อดทน มุ่งมั่นในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย
	ความมีวินัย มีจรรยาบรรณ ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบต่อหน้าที่
	สามารถวิเคราะห์เพื่อแก้ปัญหาและมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
	การพัฒนาตนเอง เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน
	ความสามารถทำงานด้วยตนเอง และทำงานเป็นทีม

2. หากคณะบริหารจะเพิ่มหลักสูตรใหม่เพิ่ม ท่านคิดว่าควรเปิดหลักสูตรใดเป็นหลักสูตรแรก

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. การจัดการระหว่างประเทศ | <input type="checkbox"/> 2. การเงิน |
| <input type="checkbox"/> 3. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ | <input type="checkbox"/> 4. ภาษาอังกฤษธุรกิจ |
| <input type="checkbox"/> 5. โลจิสติกส์และซัพพลายเชน | <input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ (ระบุ)... |