

## ความคาดหวังของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต

### The Executive's expectancy of the university graduate personality traits.

นัยเนตร องค์กรเนนันต์<sup>1</sup> และ ปณิตดา ชำนาญสุข<sup>2</sup>

Naiyanate Ongnegnun,<sup>1</sup> and Panatda Chumnansook<sup>2</sup>

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคาดหวังของผู้บริหารในสถานประกอบการธุรกิจที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารในสถานประกอบการธุรกิจเอกชนจำนวน 3 องค์กร ในธุรกิจการค้า ธุรกิจอุตสาหกรรม ธุรกิจบริการ จำนวน 287 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริหารที่มีเพศแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้าน 1) ความสามารถนำทีมได้ มีอิทธิพลในการชักนำหรือโน้มน้าว ทศนคติและความคิดเห็นของผู้อื่น 2) ทำงานละเอียดถี่ถ้วนแยกแยะเปรียบเทียบรายชื่อตัวเลขหรือสิ่งของอื่นๆ ได้ดี 3) รอบคอบระมัดระวัง 4) เรียบง่าย 5) ใจกว้าง

2. ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการธุรกิจต่างประเภทกันมีความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้าน 1) ซื่อสัตย์ 2) เข้ากับคนได้ง่ายกระตือรือร้นที่จะให้ความร่วมมือให้ได้ผลงานที่ต้องการ 3) สามารถนำทีมได้มีอิทธิพลในการชักนำหรือโน้มน้าว ทศนคติและความคิดเห็นของผู้อื่น 4) ทำงานรวดเร็วและถูกต้อง 5) ทำงานละเอียดถี่ถ้วนแยกแยะเปรียบเทียบรายชื่อตัวเลขหรือสิ่งของอื่นๆ ได้ดี 6) เรียบง่าย 7) ใจกว้าง 8) มองโลกในแง่ดี

3. ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน ไม่พบว่ามีความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### ABSTRACT

The research aimed to survey the executive's expectancy of the university graduate personality traits. The questionnaires were used for 287 samples in the 3 private business firms; the trading firm, the industrial firm and the service firm. The finding revealed that

1. Executives' expectancy with different sex were statistically significant differences at .05 in personality traits in term of 1) team leaders and persuasion 2) considerate and neat 3) prudence 4) sufficiency and 5) generous.

2. Executives' expectancy with different business firms were statistically significant differences at .05 in personality traits in term of 1) shyness 2) easily adaptation to people, active cooperation and enthusiasm for work 3) team leaders and persuasion 4) quick and accuracy at work 5) considerate and neat 6) sufficiency 7) generous and 8) optimistic

3. No significant different expectancy among the executive who were different in work experience.

### คำนำ

พันธกิจที่สำคัญของสถาบันการศึกษา คือ การผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ทางวิชาการและรอบรู้ในศาสตร์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่าเป็น “ความเก่ง” นอกเหนือจากการเป็นคนเก่งแล้ว เป้าหมายที่สำคัญอีก 2 ประการ คือ การส่งเสริมและพัฒนาให้บัณฑิตเป็น “คนดี” และสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข” อีกด้วย

...การศึกษาเป็นการสร้างบุคคลให้มีคุณภาพและยังเป็นการติดอาวุธทางปัญญาให้แก่พลมนุษย์ คุณภาพของบัณฑิตสามารถพิจารณาได้จากความเป็นเลิศทางวิชาการ ความรับผิดชอบต่อนานาชาติและสังคม ความเป็นผู้มีคุณธรรมและจริยธรรม ความโอปอ้อมอารี ตลอดจนมีจรรยาบรรณในวิชาชีพของตน... (อรรถสิทธิ์, 2539 อ้างถึงใน ชนุตรา อธิธรรมวินิจ)

การที่จะทราบว่าบัณฑิตที่ผลิตนั้นมีคุณภาพหรือไม่ สามารถหาคำตอบได้จากการวิจัยหาข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตร เป็นการติดตามประเมินการใช้ความรู้ของบัณฑิตว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ ผลของการประเมินความรู้ที่นำไปใช้ในการประกอบอาชีพ จะถูกนำมาปรับปรุงเนื้อหาต่างๆ เกี่ยวกับหลักสูตร เพื่อให้วัตถุประสงค์ด้านการผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ทางวิชาการบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้ตั้งไว้

ในปัจจุบันนักจิตวิทยาและนักวิชาการต่างๆ ให้ความสำคัญกับความฉลาดทางอารมณ์เป็นอย่างมาก โดยมีความเห็นว่าความฉลาดทางอารมณ์เป็นเรื่องที่สำคัญ เนื่องจากมีเหตุการณ์ที่ว่าคนเก่งแต่ควบคุมอารมณ์ไม่ได้ หรือเก่งแต่สัมพันธ์ภาพกับเพื่อนฝูงไม่ดี หรือเก่งแต่ไม่รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ไม่สามารถประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานตามที่ควรจะเป็น (กรมสุขภาพจิต, 2543) โดยได้แบ่งองค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์เป็น 3 ด้าน คือ เก่ง ดี สุข ซึ่งประกอบไปด้วยความสามารถด้านต่างๆ ต่อไปนี้

1. ดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม
2. เก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจแก้ปัญหา และแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น
3. สุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข มีความภูมิใจในตนเอง พึงพอใจในชีวิต และมีความสุขสบายใจ

อนึ่ง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐ มีพันธกิจที่สำคัญคือ ผลิตบัณฑิตให้มีความสมบัติเหมาะสม มีศักยภาพเพียงพอที่จะพัฒนาตนเอง และทำงานเพื่อสังคมส่วนรวมและประเทศชาติต่อไป นอกเหนือจากการมุ่งเน้นด้านวิชาการแล้ว ด้านการพัฒนาจิตใจและจริยธรรมก็เป็นภารกิจที่มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญ โดยจัดโครงการต่างๆ ในด้านดังกล่าวให้แก่บัณฑิตด้วย เช่น โครงการบัณฑิตยุคใหม่ โครงการพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำ การทำงานเป็นทีม เป็นต้น

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จึงทำให้คณะผู้วิจัยในฐานะที่เป็นอาจารย์ผู้สอน และผู้ทำงานด้านกิจการนิสิต ซึ่งมีส่วนร่วมในการผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีความตระหนักและเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนิสิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณลักษณะที่ผู้บริหารคาดหวังต่อบัณฑิต เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาคุณลักษณะของนิสิตให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริหารในสถานประกอบการต่อไป และจะส่งผลให้การผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ทางวิชาการเพิ่มขึ้น

### วัตถุประสงค์

สำรวจความคาดหวังของผู้บริหารในสถานประกอบการธุรกิจที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต

### วิธีการ

1. ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ผู้บริหารในสถานประกอบการธุรกิจภาคเอกชน จำนวน 3 องค์กร  
จำแนกออกเป็น
  - 1.1 ธุรกิจการค้า ได้แก่ บริษัทเซทรัลพัฒนาจำกัด (มหาชน)
  - 1.2 ธุรกิจอุตสาหกรรม ได้แก่ กลุ่มกระดาษและบรรจุภัณฑ์ เครือซิเมนต์ไทย
  - 1.3 ธุรกิจบริการ ได้แก่ บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) ฝ่ายบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้น มีทั้งหมด 2 ตอน ตอนที่ 1 เป็นข้อความเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัว มี 4 ข้อ ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต โดยให้เลือกตามระดับความคาดหวัง ซึ่งมี 5 ระดับ ได้แก่ คาดหวังในระดับต่ำมาก คาดหวังในระดับต่ำ คาดหวังในระดับปานกลาง คาดหวังในระดับสูง คาดหวังในระดับสูงมาก
3. การรวบรวมข้อมูล ทำโดยติดต่อประสานงานกับผู้บริหารขององค์กรซึ่งเป็นผู้แทนขององค์กรเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้แจกแบบสอบถาม โดยชี้แจงวิธีการตอบแบบสอบถามโดยแจกตั้งแต่วันที่ 1 – 15 มิถุนายน 2543 ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์คืนมา 287 ชุด คิดเป็นร้อยละ 81.07 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด จำแนกตามผู้บริหารในแต่ละประเภทธุรกิจ ดังนี้
  - 1) ธุรกิจการค้า 117 ชุด
  - 2) ธุรกิจบริการ 68 ชุด
  - 3) ธุรกิจอุตสาหกรรม 102 ชุด
4. การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรม SPSS/FW วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ t-test และ ANOVA

### ผลและวิจารณ์

1. สถานภาพส่วนบุคคล พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีมากกว่าเพศหญิงไม่มากนัก คือ เพศชายร้อยละ 55.1 (158 คน) เพศหญิง ร้อยละ 44.9 (129 คน) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารที่ปฏิบัติงานอยู่ในธุรกิจการค้า คิดเป็นร้อยละ 40.8 (117 คน) ประสบการณ์ในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.69 (134 คน)
2. เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้บริหารที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต พบว่า
  - 2.1 ผู้บริหารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต ในด้านต่อไปนี้แตกต่างกัน
    - 1) สามารถนำทีมได้ มีอิทธิพลในการชักนำหรือโน้มน้าวทัศนคติและความคิดเห็นของผู้อื่น ( $t = 2.23$   $p = .02$ ) ทั้งนี้มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้บริหารเพศชาย ( $\bar{x} = 3.60$ ) สูงกว่าเพศหญิง ( $\bar{x} = 3.38$ )
    - 2) ทำงานละเอียดถี่ถ้วน แยกแยะเปรียบเทียบตัวเลขหรือสิ่งของอื่นๆ ได้ดี ( $t = -2.10$   $p = .03$ ) ทั้งนี้มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้บริหารเพศหญิง ( $\bar{x} = 4.22$ ) สูงกว่าเพศชาย ( $\bar{x} = 4.02$ )
    - 3) รอบคอบระมัดระวัง ( $t = -2.12$   $p = .03$ ) ทั้งนี้มีค่าเฉลี่ยของผู้บริหารเพศหญิง ( $\bar{x} = 4.20$ ) สูงกว่าเพศชาย ( $\bar{x} = 4.02$ )

- 4) เรียบง่าย ( $t = -2.17$   $p = .03$ ) ทั้งนี้ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของผู้บริหารเพศหญิง ( $\bar{x} = 3.28$ ) สูงกว่าเพศชาย ( $\bar{x} = 3.07$ )
  - 5) ใจกว้าง ( $t = -2.04$   $p = .04$ ) ทั้งนี้ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของผู้บริหารเพศหญิง ( $\bar{x} = 3.72$ ) สูงกว่าเพศชาย ( $\bar{x} = 3.53$ )
- 2.2 ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการธุรกิจต่างประเภทกัน มีความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตในด้านต่อไปนี้แตกต่างกัน
- 1) ขี้อาย ( $F = 10.274$   $p = .00$ ) ทั้งนี้ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของผู้บริหารในธุรกิจอุตสาหกรรมสูงสุด ( $\bar{x} = 4.58$ ) และความคาดหวังของผู้บริหารในธุรกิจบริการต่ำที่สุด ( $\bar{x} = 4.07$ )
  - 2) เข้ากับคนง่ายกระตือรือร้นที่จะให้ความร่วมมือให้ได้ผลงานที่ต้องการ ( $F = 4.946$   $p = .00$ ) ทั้งนี้ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของผู้บริหารในธุรกิจอุตสาหกรรมสูงสุด ( $\bar{x} = 4.51$ ) และความคาดหวังของผู้บริหารในธุรกิจบริการต่ำที่สุด ( $\bar{x} = 4.22$ )
  - 3) สามารถนำทีมได้มีอิทธิพลในการชักนำหรือโน้มน้าวทัศนคติและความคิดเห็นของผู้อื่น ( $F = 3.354$   $p = .03$ ) ทั้งนี้ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของผู้บริหารในธุรกิจอุตสาหกรรมสูงสุด ( $\bar{x} = 3.66$ ) และความคาดหวังของผู้บริหารในธุรกิจการค้าต่ำที่สุด ( $\bar{x} = 3.37$ )
  - 4) ทำงานรวดเร็วและถูกต้อง ( $F = 13.036$   $p = .00$ ) ทั้งนี้ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของผู้บริหารในธุรกิจอุตสาหกรรมสูงสุด ( $\bar{x} = 4.56$ ) และความคาดหวังของผู้บริหารในธุรกิจบริการต่ำที่สุด ( $\bar{x} = 3.97$ )
  - 5) ทำงานละเอียดถี่ถ้วน แยกแยะเปรียบเทียบรายละเอียดหรือสิ่งของอื่นๆ ได้ดี ( $F = 5.096$   $p = .00$ ) ทั้งนี้ ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของผู้บริหารในธุรกิจการค้าสูงที่สุด ( $\bar{x} = 4.23$ ) และค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของผู้บริหารในธุรกิจบริการต่ำที่สุด ( $\bar{x} = 3.85$ )
  - 6) เรียบง่าย ( $F = 11.96$   $p = .00$ ) ทั้งนี้ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของผู้บริหารในธุรกิจบริการสูงที่สุด ( $\bar{x} = 3.51$ ) และค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของผู้บริหารอุตสาหกรรมต่ำที่สุด ( $\bar{x} = 2.91$ )
  - 7) ใจกว้าง ( $F = 5.745$   $p = .00$ ) ทั้งนี้ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของผู้บริหารในธุรกิจบริการสูงที่สุด ( $\bar{x} = 3.88$ ) และค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของผู้บริหารในธุรกิจอุตสาหกรรมต่ำที่สุด ( $\bar{x} = 3.47$ )
  - 8) มองโลกในแง่ดี ( $F = 4.218$   $p = .01$ ) ทั้งนี้ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของผู้บริหารในธุรกิจบริการสูงที่สุด ( $\bar{x} = 4.36$ ) และค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของผู้บริหารในธุรกิจการค้าต่ำที่สุด ( $\bar{x} = 4.03$ )
- 2.3 ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตไม่แตกต่างกัน
- 2.4 ผลการสำรวจความคาดหวังของผู้บริหารส่วนใหญ่ที่มีต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตในด้านต่างๆ ปรากฏผลดังนี้

- 2.4.1 ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความหวังต่อคุณลักษณะด้านทำงานรวดเร็วและถูกต้องในระดับสูงมาก (ร้อยละ 50.9)
- 2.4.2 ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อคุณลักษณะด้านต่างๆ ต่อไปนี้ ในระดับสูง ได้แก่ มองการณ์ไกล (ร้อยละ 47.7) เข้ากับคนง่าย กระตือรือร้นที่จะให้ความช่วยเหลือให้ได้ผลงานที่ต้องการ (ร้อยละ 46.3) เป็นนักคิดริเริ่มโดยอิสระที่จะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดฝัน (ร้อยละ 45.3) ถ่อมตน สามารถตอบโต้คำวิพากษ์วิจารณ์ที่เกิดขึ้นในลักษณะที่เป็นมิตร (ร้อยละ 48.1) ขอบแสดงความคิดเห็น (ร้อยละ 57.8) ทำงานละเอียดถี่ถ้วน แยกแยะเปรียบเทียบรายชื่อตัวเลขหรือสิ่งของอื่นๆ ได้ดี (ร้อยละ 41.5) มีความคิดสร้างสรรค์คิดหาวิธีใหม่ๆ ที่ดีกว่าเพื่อจะทำได้ดีขึ้นและลงมือปฏิบัติได้จริง (ร้อยละ 44.9) มีความอดทนแม้จะทำงานกับคนเรื่องมากเจ้าปัญหา หรือมีเรื่องยุ่งยาก (ร้อยละ 41.5) รอบคอบระมัดระวัง (ร้อยละ 53.3) ทำงานเสร็จตามกำหนดเวลา (ร้อยละ 51.6) สามารถตัดสินใจและรับผิดชอบรายได้ (ร้อยละ 47.4) ใจกว้าง (ร้อยละ 41.8) ทำงานเป็นระบบ (ร้อยละ 56.4) มีแรงกระตุ้นในการทำงาน (ร้อยละ 54.4) และมองโลกในแง่ดี (ร้อยละ 40.4)
- 2.4.3 ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อคุณลักษณะด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้ ในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถนำทีมได้ มีอิทธิพลในการชักนำและโน้มน้าวทัศนคติและความคิดเห็นของผู้อื่น (ร้อยละ 43.2) เรียบง่าย (ร้อยละ 55.1)
- 2.4.4 ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อคุณลักษณะด้านอื่นๆ ในระดับต่ำมาก (ร้อยละ 52.3)

ผู้บริหารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตแตกต่างกัน น่าจะเกิดจากอิทธิพลของธรรมชาติ วัฒนธรรมและการอบรมเลี้ยงดูของไทย ซึ่งถือว่าชายกับหญิง แตกต่างกันอยู่แล้วตามธรรมชาติ ความคาดหวังและค่านิยมของสังคมที่เกี่ยวกับบทบาทความเป็นชายและเป็นหญิงจึงไม่เหมือนกัน วิธีการปลูกฝังเลี้ยงดูเด็กชายและเด็กหญิงจึงแตกต่างกัน แม้ในปัจจุบันแนวคิดเกี่ยวกับความเป็นชาย และความเป็นหญิงในสังคมบางอย่างมีการเปลี่ยนแปลงไป แต่บางอย่างก็ยังคงเหมือนเดิม ชายและหญิงในสังคมไทยจะเรียนรู้โดยกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมและได้เรียนรู้ค่านิยมต่างๆ อันมีอิทธิพลต่อ แนวคิด และบทบาทหน้าที่ของชายและหญิง

ผู้บริหารที่เป็นเพศชาย มีความคาดหวังต่อคุณลักษณะในด้านสามารถนำทีมได้ มีอิทธิพลในการชักนำหรือโน้มน้าวทัศนคติและความคิดเห็นของผู้อื่นสูงกว่าผู้บริหารที่เป็นเพศหญิง อาจจะเนื่องจากเพศชายถูกฝึกฝนที่จะให้คุณค่าสูงแค่ความสำเร็จในชีวิต ซึ่งค่านิยมของไทยถือว่าเพศชายเป็นใหญ่ เป็นผู้นำ และโอกาสในการเข้าสู่ตำแหน่งบริหารระดับสูงของเพศชายมีมากกว่าเพศหญิง ผู้บริหารที่เป็นเพศชายจึงให้ความสำคัญต่อคุณลักษณะในด้านนี้สูง ในขณะที่ผู้บริหารที่เป็นเพศหญิงมีความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตในด้านทำงานละเอียดถี่ถ้วนแยกแยะเปรียบเทียบตัวเลขหรือสิ่งของอื่นๆ ได้ดี รอบคอบระมัดระวัง เรียบง่าย ใจกว้าง สูงกว่าผู้บริหารที่เป็นเพศชาย อาจจะเนื่องจากเพศหญิงมีธรรมชาติของความละเอียดอ่อน นุ่มนวล เป็นเพศที่ต้องตั้งครครร์ เลี้ยงดูอุมชูบุตร ซึ่งจะต้องกระทำด้วยความรอบคอบ ระมัดระวัง และมีความเป็นผู้ให้อีกทั้งสังคมไทยมีทัศนคติว่าเพศหญิงเป็นเพศที่สนใจรายละเอียด การเลี้ยงดูเด็กหญิงของไทย ก็คาดหวังให้เด็กหญิงมีความละเอียดรอบคอบ มีคุณสมบัติของความเป็นผู้หญิง ถึงแม้ในปัจจุบัน สภาพสังคมไทยจะเปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้ผู้หญิงมีบทบาทในสังคมมากขึ้น ภาพลักษณ์ของหญิงยุคใหม่คือ มีความฉลาด เชื้อมั่นในตน

เอง มีอิสระเสรี ทนสมัย กล้าตัดสินใจ กล้าเสี่ยง แต่ในขณะเดียวกันสังคมก็ยังคาดหวังให้ผู้หญิงยังคงความเป็นผู้หญิง และรักษาคุณสมบัติของความเป็นหญิงไว้ เช่น ความอ่อนหวาน ไม่แข็งกร้าว ความละเอียดอ่อน นอกจากนี้สังคมยังคาดหวังว่า เมื่อผู้หญิงแต่งงานไปก็ต้องสามารถรับผิดชอบทั้งการทำงานนอกบ้าน และทำหน้าที่แม่บ้านด้วย (ปพาณี, 2535 : 345-349) (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2533 : 353-400) จากเหตุผลของลักษณะธรรมชาติของแต่ละเพศ การอบรมเลี้ยงดู ค่านิยมในสังคม จึงส่งผลให้ผู้บริหารที่เป็นเพศชาย และผู้บริหารที่เป็นเพศหญิงมีความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตในด้านต่างๆ แตกต่างกัน

ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม มีความคาดหวังต่อคุณลักษณะในด้านต่างๆ เหล่านี้ สูงกว่าผู้บริหารในธุรกิจอื่นๆ ได้แก่ด้านซื่อสัตย์ เข้ากับคนง่าย กระตือรือร้นที่จะให้ความร่วมมือให้ได้ผลงานที่ต้องการ สามารถนำทีมได้ มีอิทธิพลในการชักนำหรือโน้มน้าวทัศนคติและความคิดเห็นของผู้อื่น ทำงานรวดเร็วและถูกต้อง ซึ่งหากพิจารณาจากลักษณะงานของธุรกิจอุตสาหกรรมแล้ว จุดมุ่งหมายของธุรกิจคือ การผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ เป็นที่เชื่อถือของลูกค้า ซึ่งการจะดำเนินการให้เป็นไปตามนั้นได้ก็ต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทั้งในด้านวิชาชีพโดยตรง และการทำงานร่วมกับผู้อื่น เพราะบุคลากรนั้นมิได้อยู่โดดเดี่ยว แต่มีผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบต่อการทำงานของบุคคลอื่น (สมชาย, 2542 : 91) การคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กร ก็ต้องเลือกให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ ดังที่ ทวี บุตรสุนทร (2535 : 104) อธิตรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด ได้กล่าวถึงอุดมการณ์ขององค์กร 4 ประการ คือ

1. ตั้งมั่นในความเป็นธรรม หมายถึง ต้องเป็นธรรมกับทุกคนที่เกี่ยวข้องกับบริษัท เริ่มตั้งแต่ลูกค้าหรือผู้ใช้สินค้าของบริษัท โดยให้ประโยชน์สูงสุดทางด้านคุณภาพของสินค้าและบริการ อันดับต่อมาคือผู้ถือหุ้น โดยการให้ผลตอบแทนในรูปเงินปันผล สำหรับความเป็นธรรมกับพนักงานให้ได้รับประโยชน์มีความเป็นอยู่ที่ดี
2. มุ่งมั่นในความเป็นเลิศ ทุกคนในบริษัทตระหนักว่า จะต้องทุ่มเทกำลังกาย ใจ ความรู้ความสามารถให้มากยิ่งขึ้นกว่าปกติ เพื่อฟันฝ่าอุปสรรคและก้าวหน้าต่อไปอย่างมั่นคง
3. เชื่อมมั่นในคุณค่าของคน บริษัทถือว่าพนักงานเป็นสมบัติที่มีค่าที่สุด
4. ถู่มั่นในความรับผิดชอบต่อสังคม บริษัทตระหนักในการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมต่อประเทศชาติ

ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการประเภทธุรกิจบริการมีความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตด้านเรียบง่าย ใจกว้าง มองโลกในแง่ดี สูงกว่าผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในธุรกิจอื่นๆ ธุรกิจบริการเป็นธุรกิจที่ต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรง การบริการจะเกิดขึ้นและจะส่งมอบสู่ลูกค้าเพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานบริการจึงมีความสำคัญมากสำหรับธุรกิจนี้ นักบริหารงานบริการบางแห่งอบรมพนักงานของตนว่า “บริการผู้ใดที่มีคุณลักษณะ 7 ประการแห่งการบริการที่นั้น จะไม่มีวันตกงานเด็ดขาด” คุณลักษณะ 7 ประการแห่งการบริการที่ดีคือ SERVICE นั้น มีดังนี้ (วีรพงษ์, 2539 : 7-8)

S = Smiling & Sympathy

ยิ้มแย้มและเอาใจเขาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า

E = Early Response

ตอบสนองความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว ทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful

แสดงอาการถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner

ลักษณะการให้บริการเป็นแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ มิใช่ทำอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing

แสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtesy

กิริยาอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมต่อมตน

E = Enthusiasm

มีความกระตือรือร้น และกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการตามที่คาดหวังเสมอ

ดังนั้น พนักงานในทุกๆ ระดับความรับผิดชอบ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องสรรหา พัฒนา และปรับพฤติกรรม ตลอดจนรูปแบบการทำงานให้มีลักษณะ “Service-conscious” คือมีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี ซึ่งก็ต้องมีลักษณะของความใจกว้าง เรียบง่าย และการมองโลกในแง่ดีนั่นเอง

ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการธุรกิจการค้า มีความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต ในด้านงานละเอียดถี่ถ้วน แยกแยะเปรียบเทียบรายชื่อตัวเลขหรือสิ่งของอื่นๆ ได้ดี สูงกว่าธุรกิจอื่นๆ ธุรกิจการค้าเป็นธุรกิจ มีภารกิจหลักในเชิงพาณิชย์ หน่วยงานหลักมักจะเป็นหน่วยงานในสังกัด ฝ่ายบัญชีและการเงิน ลักษณะของงานในองค์การจะมุ่งเน้นในเรื่องของการเปรียบเทียบราคาต้นทุน กำไร ต่างๆ โดยประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานพิจารณาที่ความถูกต้องของข้อมูลด้านตัวเลข ประกอบกับข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าคงคลัง ยอดซื้อ ยอดขาย จะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอยู่ตลอดเวลา ลักษณะของงานดังกล่าวทำให้ผู้บริหารคาดหวังลักษณะที่บุคคลที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพว่า น่าจะมีความละเอียดถี่ถ้วน สามารถแยกแยะเปรียบเทียบรายชื่อ ตัวเลข หรือสิ่งของอื่นๆ ได้ดี

ผู้บริหารในสถานประกอบการธุรกิจ ส่วนใหญ่มีระดับความคาดหวังต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต ในด้านต่างๆ อยู่ในระดับสูง หลักการจัดการซึ่งประกอบด้วย 4 Ms ได้แก่ บุคคล (Men) เงินทุน (Money) วัตถุดิบ (Material) และวิธีการ (Method) นั้น ทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดในทรัพยากรทั้งสี่อย่างคือ “ทรัพยากรบุคคล” (ณัฏฐพันธ์, 2541 : 2) เพราะถึงแม้องค์กรใดจะมีเงินทุนสูง วัตถุดิบชั้นดีราคาถูกกว่าคู่แข่งเทคโนโลยีล้ำหน้า แต่หากองค์กรนั้นขาดบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถพร้อมด้วยคุณธรรมและจริยธรรมมาทำงาน และใช้ทรัพยากรต่างๆ เหล่านั้น องค์กรนั้นก็ไม่สามารถดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และไม่สามารถสร้างความเจริญเติบโตก้าวหน้าไปได้ ดังนั้นสิ่งที่องค์กรทุกแห่งต้องคำนึงอย่างยิ่งคือการสรรหาบุคลากรที่ทำงานในองค์กร คุณลักษณะของบุคลากรอันเป็นที่พึงประสงค์ขององค์กรต่างๆ นั้น อาจมีความแตกต่างกันไปบ้าง ในรายละเอียดซึ่งเป็นไปตามวัฒนธรรมขององค์กรต่างๆ แต่มักจะมีคุณลักษณะบางประการซึ่งเป็นที่ต้องการร่วมกันขององค์กรทุกแห่ง ซึ่งสามารถสรุปคุณลักษณะเหล่านั้นได้ดังนี้ (จำเนียร, 2530 : 41 กวี, 2537 : 17 จตุรงค์, 2537 : 22 ชูเวช, 2542 : 31-38 สมชาย, 2542 : 103)

1. ความรู้ ความสามารถในการเชิงวิชาการ และวิชาชีพที่เหมาะสมกับงาน
2. ความสามารถด้านสติปัญญา เช่น
  - ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
  - ความสามารถในการตัดสินใจ
  - ความสามารถในการแสดงความคิดเห็น
  - ไหวพริบ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
  - ความสามารถในการเรียนรู้

3. ความสามารถในการปฏิบัติงาน เช่น
  - ปฏิบัติงานได้คล่องแคล่ว
  - กระตือรือร้น
  - ความละเอียดรอบคอบ และความถูกต้องของงาน
4. ความสามารถในการร่วมงานกับผู้อื่น เช่น
  - มีความเป็นผู้นำ
  - มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และเพื่อนร่วมงาน
  - มีมนุษยสัมพันธ์ดี
  - มีความอดทน
  - ใจคอหนักแน่น
  - ปรับตัวเข้ากับสังคมได้
5. คุณธรรม จริยธรรม เช่น
  - ซื่อสัตย์
  - ทุ่่มเวลาให้การทำงาน
  - ขยันหมั่นเพียร
  - มีความรับผิดชอบในการทำงาน
  - มุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเอง

บุคลากรใดที่มีคุณลักษณะต่างๆ ข้างต้น ย่อมเป็นที่พึงประสงค์ของหน่วยงานทุกแห่ง การที่จะผลิตบัณฑิตให้มีคุณลักษณะดังกล่าว เป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ถ้ง่ายนัก แต่มิใช่เป็นสิ่งที่ยากจนไม่สามารถปฏิบัติได้ หากสถาบันการศึกษาใดมีความมุ่งมั่นที่จะผลิตบัณฑิตให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ก็จำเป็นต้องวางนโยบายและแนวปฏิบัติ เพื่อปลูกฝังให้เกิดคุณลักษณะดังกล่าวซึ่งจำเป็นต้องออกแบบพัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ จัดกิจกรรมต่างๆ ที่จะช่วยปลูกฝังคุณลักษณะเหล่านั้น และมีการประเมินผลตามเกณฑ์คุณลักษณะข้างต้น หากสถาบันการศึกษาสามารถปลูกฝังบัณฑิตให้มีคุณลักษณะเหล่านี้ได้ บัณฑิตจะเป็นที่พึงประสงค์ไม่เพียงแต่ในสถานประกอบการธุรกิจเท่านั้น แต่จะเป็นที่ต้องการของสังคมโดยรวม และจะเป็นพลังสำคัญยิ่งในการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

- กรมสุขภาพจิต. 2543. อีคิว : ความฉลาดทางอารมณ์. นนทบุรี : สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต.
- กวี วงศ์พุม. 2537. "ลักษณะของบัณฑิตที่หน่วยงานต้องการ". วารสารเพิ่มผลผลิต. 33 (พฤษภาคม-มิถุนายน) : 15-17.
- จตุรงค์ เกียรติกำจาย. 2537. คู่มือบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บัตเตอร์ฟลาย.
- จำเริญ จวงตระกูล. 2530. ลักษณะของลูกจ้างที่นายจ้างต้องการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ชนุตตรา อธิธรรมวินิจ และคณะ. 2540. "การติดประเมินผลผู้สำเร็จการศึกษามหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล". วารสารสังคมศาสตร์การแพทย์. (9-12 กรกฎาคม) : 99-100.
- ชูเวช ชาญสว่างเวช. 2542. การปฏิรูปอุดมศึกษาของประเทศออสเตรเลียและนิวซีแลนด์. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานโครงการปฏิรูปอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.



- ทวี บุตรสุนทร. 2535. “การบริหารเพื่อความสำเร็จ”. Modern office. 100 (ตุลาคม 2535) : 104
- ณัฏฐพันธ์ เขจรนนท์. 2541. การจัดการทรัพยากรบุคคล. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปภาณี จิตวัฒนา. 2535. การพัฒนาเด็ก เยาวชน และสตรี. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทยจำกัด.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช. 2533. เอกสารการสอนชุดวิชาแนวคิดไทย หน่วยที่ 7-11. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.
- วีรพงษ์ เจริญจิระรัตน์. 2539. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์. 2542. การบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อมรินทร์.
- “A Survey of Selected Metropolitan Omaha Manufacturer to Determine Characteristics, Traits and Standards Desired of Entry-Level Employees in Industrial-Type Occupations”. [On line] Available, <http://www.lib.umi.com/dissertations/fullcit? p8 120165> 1981.
- “Whom Would You Hired? Using The Factorial-Survey Approach to Understand Employee Selection Preferences of On-Campus Recruiters”. [Online] Available, <http://www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/96031> 1995