

การพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะเพื่อประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่  
สาขาธุรกิจไซเบอร์และ สาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย



ปริญญานิพนธ์  
ของ  
ชวลีสา เลิศสกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษาดุชะฎิบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ  
ตุลาคม 2555

การพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะเพื่อประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่  
สาขาธุรกิจไซเบอร์และ สาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษาดุชะฎีบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่

ตุลาคม 2555

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะเพื่อประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่  
สาขาธุรกิจไซเบอร์และ สาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย



บทคัดย่อ  
ของ  
ชาลิสสา เลิศสกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษาดุชะฎีบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์  
ตุลาคม 2555

ชาลีสา เลิศสกุล. (2555). การพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะเพื่อประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย. ปริญญาโท กศ.ด. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม: อาจารย์ ดร.วัฒน์ย์ โจนส์สัมฤทธิ์, รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลีย์, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประมา ศาสตรระจิก.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อสร้างเกณฑ์สมรรถนะในการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ ของผู้รับการฝึกอบรมที่สำเร็จหลักสูตรการฝึกอบรมในโครงการ “เสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่” (New Entrepreneurs Creation : NEC) กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ประจำปีงบประมาณ 2554 และเพื่อสร้างคู่มือการประเมินสมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย

สมรรถนะที่ใช้ในการสร้างคู่มือ คือ ต้นแบบสมรรถนะ นำมาใช้สร้างเกณฑ์สมรรถนะ โดยผ่านกระบวนการทำเดลฟาย และกระบวนการตรวจสอบความเหมาะสม และค่าความสอดคล้อง (IOC) ได้เกณฑ์สมรรถนะในการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ ประกอบด้วย 17 เกณฑ์สมรรถนะ คือ 1) เกณฑ์สมรรถนะด้านความรู้การบริหารทรัพยากรบุคคลและองค์กร 2) เกณฑ์สมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน 3) เกณฑ์สมรรถนะกฎหมายที่ควรรู้ในการทำธุรกิจ 4) เกณฑ์สมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดทำแผนธุรกิจ 5) เกณฑ์สมรรถนะการบริหารการอบรมและการจัดการเรียนรู้ของบุคลากร 6) เกณฑ์สมรรถนะด้านความรู้การบริหารการเงิน 7) เกณฑ์สมรรถนะด้านการบริหารการตลาด 8) เกณฑ์สมรรถนะด้านความรู้เฉพาะประเภทธุรกิจ 9) เกณฑ์สมรรถนะด้านทักษะในความคิด และรับรู้วัตถุประสงค์ 10) เกณฑ์สมรรถนะด้านทักษะในการคิดและลงมือปฏิบัติ 11) เกณฑ์สมรรถนะบริการที่ดี 12) เกณฑ์สมรรถนะด้านทักษะในการติดต่อและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม 13) เกณฑ์สมรรถนะการเป็นผู้นำ 14) เกณฑ์สมรรถนะการทำงานเป็นทีม 15) เกณฑ์สมรรถนะด้านทัศนคติที่มีต่อตนเองและการพัฒนาตนเอง 16) เกณฑ์สมรรถนะจริยธรรม และจรรยาบรรณ 17) เกณฑ์สมรรถนะด้านทัศนคติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการสร้างเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้สำหรับประเมินสมรรถนะ เป็นรายด้านโดยผ่านกระบวนการตรวจสอบ โดยผู้ประกอบการ จำนวน 40 คน ซึ่งมีคุณสมบัติพร้อมที่จะเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ มีความสนใจ และต้องการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และเจตคติ ในการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่

ผลการวิจัยสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการสร้างเกณฑ์สมรรถนะจาก 17 สมรรถนะ พบว่า สมรรถนะที่มีความสำคัญที่สุดในการประเมิน เพื่อประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ ของผู้รับการฝึกอบรมที่สำเร็จหลักสูตรการฝึกอบรมในโครงการ “เสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่” (New Entrepreneurs Creation : NEC) กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ประจำปีงบประมาณ 2554 คือ ด้านความรู้การบริหารการตลาด และด้านทัศนคติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ รองลงมา คือ ด้านทัศนคติที่มีต่อตนเอง และการพัฒนาตนเอง ส่วนด้านทักษะในการคิดและลงมือปฏิบัติ มีความสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย

2. ผลการสร้างคู่มือการประเมินสมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่ ตามเกณฑ์สมรรถนะ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย พบว่า คู่มือการประเมินสมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่ โดย ภาพ รวม ทั้งหมด มีความเป็นไป ได้ในการนำคู่มือ ไปใช้ อยู่ ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า โครงสร้างคู่มือ มีความเป็นไป ได้ในการนำ ไปใช้ อยู่ ในระดับมากที่สุด ส่วนวัตถุประสงค์เนื้อหาการประเมินผลและประสิทธิผลการใช้คู่มือมีความ เป็นไป ได้ในการนำไปใช้ อยู่ในระดับมาก



THE DEVELOPMENT OF COMPETENCY NORM FOR EVALUATING CHARACTERISTICS  
OF NEW ENTREPRENEURS IN THE DIVISIONS OF CYBER BUSINESS AND  
INTERACTIVE AND MULTIMEDIA DESIGN



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the  
Doctor of Education Degree in Adult Education  
at Srinakharinwirot University

October 2012

Chalisa Lertsakul. (2012). *The Development of Competency Norms For Evaluating Characteristics of Entrepreneurs In the Divisions of Cyber Business and Interactive and Multimedia Design*, Ed.D. (Adult Education). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Dr. Wutani Rojsomrith, Assoc.Prof. Dr. Sauwanee Lewan, Asst.Prof. Dr. Prama Sastraruji.

This study was conducted with two main objectives. The first objective was to develop competency criteria for assessing new entrepreneurs who completed the training course “New Entrepreneurs Creation: NEC” organized by the Department of Industry Promotion, Ministry of Industry of Thailand, in year 2554 B.E. The second objective was to develop a handbook of competency-based assessment for assessing new entrepreneur’s performance with the Divisions of cyber business and interactive and multimedia design

The competency model, these core competencies were used to develop competency criteria for assessment new entrepreneurs in this study. By using Delphi technique along with Index of Item Objective Congruence (IOC) method, the new competency criteria consisted of 17 core competencies were developed as follows: 1) Human Resource Management, 2) Achievement Motivation, 3) Knowledge on Business Law, 4) Using Information Technology for business planning, 5) Training for Staff, 6) Financial Management, 7) Marketing Management, 8) Cyber Business and Interactive and Multimedia Design, 9) Communication Thinking and Objective of Perception 10) Thinking and Implementation Skill, 11) Service Mind, 12) Communication & Social Interaction Skill, 13) Leadership, 14) Teamwork, 15) Attitude for Development, 16) Morality and Ethic, 17) Attitude in Business. The feasibility study was performed to evaluate the degree of effectiveness of each competency. The sample group for evaluation consisted of forty participants from NEC course.

The results of the study indicated as following;

1. From the results of degree of effectiveness, competency criteria consisted of 17 the highest effective competencies for core competencies new entrepreneurs were the knowledge in marketing management and the attitude in business. The second effective competency was the attitude for development. The lowest important competency in this study was thinking and implementation skill.

2. The result of the feasibility study of implementing the developed handbook on new entrepreneurs in the divisions of cyber business and interactive and multimedia design showed that, Consideration of sub-competency, the structure of the developed handbook was the highest appropriate and feasible. The objective, content, evaluation and effectiveness of the developed handbook were highly appropriate and feasible.

ปริญญาโท  
เรื่อง

การพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะเพื่อประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่  
สาขาธุรกิจไซเบอร์และ สาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย

ของ  
ชาลิสสา เลิศสกุล

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาการศึกษาดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่  
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(รองศาสตราจารย์ ดร. สมชาย สันติวัฒนกุล)  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2555

คณะกรรมการควบคุมปริญญาโท

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน  
(อาจารย์ ดร.วัฒน์ย์ โรจน์สัมฤทธิ์)

.....ประธาน  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์ชัย นิรัญทิว)

..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลีย์)

..... กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.วัฒน์ย์ โรจน์สัมฤทธิ์)

..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประมา ศาสตรระจุ)

..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลีย์)

..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.อรพรรณ พรสีมา)

..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประมา ศาสตรระจุ)





งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย  
จาก  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์นี้ ได้รับเงินสนับสนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยถือเป็นเกียรติอย่างสูง และขอขอบพระคุณคณะกรรมการที่พิจารณาให้ได้รับเงินทุน

การดำเนินงานวิจัยสำเร็จได้ด้วยดี เป็นเพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณา การให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะอย่างดียิ่งจาก อาจารย์ ดร.วัฒน์ยี่ โรจน์สัมฤทธิ์ ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ พร้อมด้วย รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลีย์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประมา ศาสตรระจิก กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบปากเปล่า รองศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์ชัย นิรัญทิวี และ รองศาสตราจารย์ ดร.อรพรรณ พรสีมา และ ผู้เชี่ยวชาญ ดร.ประยุทธ์ นามสุบิน ดร.ทรงวุฒิ ไกรภัสสรพงษ์ ดร.ชัยพร เขมะภาคะพันธ์ ดร.วรุฒิ ทวีปวรเดช และคุณกิตติพันธ์ ศรีวรรณวิทย์ ได้เสียสละเวลาอันมีค่า เพื่อให้คำปรึกษาแนะนำในการทำงานวิจัย

ขอขอบพระคุณ ดร. ชวลิต โพธิ์นคร ผู้อำนวยการ สำนักพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา ชั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ดร.พิชาน พันทอง ผู้อำนวยการสำนักติดตาม และ ประเมินผลการจัดการศึกษาขั้น คณบุญเจือ วงศ์เกษม ผู้อำนวยการ สำนักพัฒนาผู้ประกอบการ ส่งเสริมอุตสาหกรรมที่ให้ความอนุเคราะห์ผู้วิจัย ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และข้อมูลในการวิจัย ครั้งนี้ จนทำให้งานวิจัยสำเร็จเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประมา ศาสตรระจิก ประธานโครงการฝึกอบรมเฉพาะ ธุรกิจไซเบอร์และสาขาออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และคณะกรรมการบริหาร ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทุกท่าน รวมถึง พี่ๆ เพื่อนๆ น้องๆ ในโครงการทุกรุ่น ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลในการทำวิจัยในครั้งนี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้แก่ผู้วิจัยในการศึกษาตาม หลักสูตรการศึกษาคุณวุฒิบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่ ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำความรู้ที่ได้รับไปขยายผลให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติอย่างเต็มความรู้ความสามารถ และจะนำเอาความรู้นั้นไปเผยแพร่ ให้เป็นประโยชน์ให้แก่ผู้อื่นต่อไปด้วย ขอขอบคุณพี่ น้อง และเพื่อนๆ ทุกคน ที่ให้ทั้งกำลังกายและ กำลังใจที่ดีเยี่ยมตลอดระยะเวลาที่ศึกษาและทำงานวิจัย

ท้ายสุดผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณพ่อนิยม และคุณแม่เรียม เลิศสกุล คุณนเรศ เลิศสกุล และญาติทุกคน ตั้งนั้น คุณค่าหรือคุณประโยชน์อันใดที่เกิดจากปริญญานิพนธ์เรื่องนี้ ผู้วิจัยขอมอบ ให้กับผู้มีพระคุณทุกท่าน รวมทั้งอาจารย์และเพื่อนๆ ทุกคนที่คอยให้กำลังใจการทำปริญญานิพนธ์ ตลอดมา

ชาลิสา เลิศสกุล

## สารบัญ

บทที่	หน้า
<b>1 บทนำ</b> .....	1
ภูมิหลัง .....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย .....	5
ความสำคัญของการวิจัย .....	5
ขอบเขตของการวิจัย .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	8
<b>2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b> .....	10
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ .....	10
ทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ .....	10
แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษานอกระบบ .....	12
แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม .....	12
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ .....	17
ความเป็นมาของแนวคิดเกี่ยวกับ “สมรรถนะ” .....	17
นิยามของ “สมรรถนะ” .....	21
วิธีการกำหนดสมรรถนะ .....	25
แนวคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบการ .....	29
นิยามของ “ผู้ประกอบการ” .....	29
คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ .....	29
แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ประกอบการ .....	34
การกำหนดสมรรถนะของผู้ประกอบการกับบริบททางธุรกิจ .....	34
การจัดกลุ่มสมรรถนะของผู้ประกอบการ .....	34
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะ .....	35
การประเมินสมรรถนะในรูปแบบต่างๆ .....	35
การสร้างแบบประเมินสมรรถนะ .....	38
บทบาทของผู้ประเมินสมรรถนะ .....	39
คุณภาพของเครื่องมือประเมินสมรรถนะ .....	40
วิธีการประเมินสมรรถนะที่ใช้ในการวิจัยนี้ .....	41
ช่วงเวลาและความถี่ในการประเมิน .....	43

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
<b>2 (ต่อ)</b>	
บทบาทของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ในการสร้างและ พัฒนาผู้ประกอบการ .....	43
ประวัติความเป็นมาของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม .....	43
วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม .....	44
ยุทธศาสตร์หลักของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม .....	44
โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม .....	44
กิจกรรมฝึกอบรมเฉพาะ ในโครงการ “เสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่” (NEC)	
สาขาธุรกิจไฮเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย .....	46
ความเป็นมาของโครงการ “เสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่” (NEC) .....	46
โครงสร้างหลักสูตร NEC .....	47
โครงสร้างหลักสูตร NEC สาขาธุรกิจไฮเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อ ปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย ประจำปีงบประมาณ 2554 .....	50
การรับสมัครบุคคลเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม .....	52
กระบวนการฝึกอบรม .....	53
การประเมินความพึงพอใจและการประเมินผลสัมฤทธิ์ในการฝึกอบรม .....	54
สรุปจุดเด่นของกิจกรรมการฝึกอบรมในโครงการ “เสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่” (NEC) สาขาธุรกิจไฮเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และ มัลติมีเดีย .....	55
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	58
งานวิจัยในประเทศ .....	58
งานวิจัยต่างประเทศ .....	61
<b>3 วิธีดำเนินการวิจัย .....</b>	<b>65</b>
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	65
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	65
ขั้นตอนดำเนินการวิจัย .....	66
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	80
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล .....	81
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	81

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
<b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b> .....	83
ตอนที่ 1 ผลการสังเคราะห์เอกสารและการสร้างเกณฑ์สมรรถนะพร้อมแบบประเมิน	83
ตอนที่ 2 ผลการสร้างแบบประเมินเกณฑ์สมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่โดย ผู้เชี่ยวชาญ .....	102
ผลการตรวจสอบความเป็นไปได้ในการนำเกณฑ์สมรรถนะไปใช้ในแบบประเมิน เกณฑ์สมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขา การออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย จำนวน 19 คน .....	116
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) .....	133
<b>5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b> .....	135
วิธีดำเนินการวิจัย .....	135
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	138
การจัดทำกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล .....	139
สรุปผลการวิจัย .....	139
อภิปรายผล .....	143
ข้อเสนอแนะ .....	150
<b>บรรณานุกรม</b> .....	151
<b>ภาคผนวก</b> .....	159
ภาคผนวก ก. ....	160
ภาคผนวก ข. ....	242
ภาคผนวก ค. ....	280
ภาคผนวก ง. ....	291
ภาคผนวก จ. ....	300
ภาคผนวก ฉ. ....	333
<b>ประวัติย่อผู้วิจัย</b> .....	385

## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 การจัดอันดับสมรรถนะผู้ประกอบการตามความคิดเห็นของผู้ประกอบการ .....	62
2 การจัดอันดับสมรรถนะผู้ประกอบการตามความคิดเห็นของนักวิชาการ .....	63
3 สรุปผลการสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินสมรรถนะ .....	84
4 สรุปผลการสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการหรือขั้นตอนที่ใช้ในการประเมิน สมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่ .....	85
5 สรุปผลการสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการประเมินสมรรถนะ ...	86
6 สรุปผลการสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับการให้ข้อมูลป้อนกลับในการประเมินสมรรถนะ	87
7 สรุปผลการสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับระยะเวลาและความถี่ที่ใช้ในการประเมิน .....	87
8 สมรรถนะหลักและเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจ ไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย .....	88
9 แนวคิดที่นำมาใช้ในการสร้างคู่มือ .....	103
10 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 19 คน) เกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการนำ เกณฑ์สมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่ไปใช้ .....	105
11 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาเกณฑ์ สมรรถนะ .....	114
12 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 19 คน) เกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการนำ แบบประเมินเกณฑ์สมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่ไปใช้ .....	117
13 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 5 คน) เกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการนำคู่มือ การประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขา การออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดียไปใช้ .....	125
14 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 5 คน) เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อ พัฒนาคู่มือ .....	127
15 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง (จำนวน 120 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญ ของสมรรถนะทั้ง 17 สมรรถนะ .....	129
16 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการใหม่ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับ ความสำคัญของสมรรถนะทั้ง 17 สมรรถนะเป็นรายด้าน .....	130
17 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของ สมรรถนะ ทั้ง 17 สมรรถนะเป็นรายด้าน .....	131

## บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของสมรรถนะทั้ง 17 สมรรถนะเป็นรายด้าน .....	132
19 ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง .....	292
20 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการใหม่ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้การบริการจัดการทรัพยากรบุคคลและองค์กร .....	334
21 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการใหม่ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน .....	335
22 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการใหม่ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้กฎหมายที่ควรรู้ในการทำธุรกิจ .....	336
23 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการใหม่ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดทำแผนธุรกิจ .....	337
24 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการใหม่ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้การบริหารการอบรมและการจัดการเรียนรู้ของบุคลากร .....	338
25 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการใหม่ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้การบริหารการเงิน .....	339
26 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการใหม่ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้การบริหารการตลาด .....	340
27 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการใหม่ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้เฉพาะประเภทธุรกิจ (ธุรกิจไซเบอร์และการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์ และมัลติมีเดีย) .....	341
28 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการใหม่ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทักษะในความคิดและรับรู้วัตถุประสงค์ .....	342

## บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
29	ความคิดเห็นของผู้ประกอบการใหม่ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับ ความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทักษะในการคิดและลงมือ ปฏิบัติ .....	343
30	ความคิดเห็นของผู้ประกอบการใหม่ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับ ความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทักษะบริการที่ดี .....	344
31	ความคิดเห็นของผู้ประกอบการใหม่ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับ ความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทักษะในการติดต่อและ ปฏิสัมพันธ์ทางสังคม .....	345
32	ความคิดเห็นของผู้ประกอบการใหม่ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับ ความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทักษะการเป็นผู้นำ .....	346
33	ความคิดเห็นของผู้ประกอบการใหม่ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับ ความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทักษะการทำงานเป็นทีม .....	347
34	ความคิดเห็นของผู้ประกอบการใหม่ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับ ความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทัศนคติที่มีต่อตนเอง และ การพัฒนาตนเอง .....	348
35	ความคิดเห็นของผู้ประกอบการใหม่ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับ ความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทัศนคติจริยธรรม และ จรรยาบรรณ .....	349
36	ความคิดเห็นของผู้ประกอบการใหม่ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับ ความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทัศนคติที่มีต่อการดำเนิน ธุรกิจ .....	350
37	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญ ของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้การบริการจัดการทรัพยากร บุคคลและองค์กร .....	351
38	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญ ของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้การมุ่งผลสัมฤทธิ์ใน การปฏิบัติงาน .....	352
39	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญ ของเกณฑ์ พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้กฎหมายที่ควรรู้ในการทำ ธุรกิจ .....	353



## บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
40 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดทำแผนธุรกิจ .....	354
41 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้การบริหารการอบรมและการจัดการเรียนรู้ของบุคลากร .....	355
42 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้การบริหารการเงิน .....	356
43 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้การบริหารการตลาด .....	357
44 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้เฉพาะประเภทธุรกิจ (ธุรกิจไซเบอร์และการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์ และมัลติมีเดีย) .....	358
45 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทักษะในความคิดและรับรู้วัตถุประสงค์ .....	359
46 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทักษะในการคิดและลงมือปฏิบัติ .....	360
47 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทักษะบริการที่ดี .....	361
48 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทักษะในการติดต่อและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม .....	362
49 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทักษะการเป็นผู้นำ .....	363
50 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทักษะการทำงานเป็นทีม .....	364
51 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทัศนคติที่มีต่อตนเอง และการพัฒนาตนเอง .....	365

## บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
52	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทัศนคติจริยธรรม และจรรยาบรรณ ...	366
53	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทัศนคติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ .....	367
54	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้การจัดการจัดการทรัพยากรบุคคลและองค์กร .....	368
55	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน .....	369
56	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้กฎหมายที่ควรใช้ในการทำธุรกิจ .....	370
57	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดทำแผนธุรกิจ .....	371
58	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้การบริหารการอบรมและการจัดการเรียนรู้ของบุคลากร .....	372
59	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้การบริหารการเงิน .....	373
60	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้การบริหารการตลาด .....	374
61	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะ ด้านความรู้เฉพาะประเภทธุรกิจ (ธุรกิจไซเบอร์และการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์ และมัลติมีเดีย) .....	375
62	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทักษะในความคิดและรับรู้วัตถุประสงค์	376
63	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทักษะในการคิดและลงมือปฏิบัติ	377

## บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
64 ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทักษะบริการที่ดี .....	378
65 ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทักษะในการติดต่อและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม .....	379
66 ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทักษะการเป็นผู้นำ .....	380
67 ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทักษะการทำงานเป็นทีม (Team Work) .....	381
68 ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทัศนคติที่มีต่อตนเอง และการพัฒนาตนเอง .....	382
69 ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทัศนคติจริยธรรม และจรรยาบรรณ ...	383
70 ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทัศนคติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ .....	384

## บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	9
2 การประเมินผลการฝึกอบรม 4 ระดับของ Kirkpatrick; & Kirkpatrick (2006) .....	16
3 แบบจำลองภูเขาห้าแห่งของ Spencer & Spencer (1993) .....	19
4 แบบจำลองภูเขาห้าแห่งของ Xiaohong Liu; Da Ruan; & Yang Xu. (2005) .....	20
5 แบบจำลองภูเขาห้าแห่งของ MIT Career Development Center. (2010) .....	20
6 แบบจำลองภูเขาห้าแห่งของ Compass Performance Management LTD. (1999?)	21
7 ขั้นตอนการกำหนดและพัฒนาระบบสมรรถนะในองค์กรใหญ่ .....	26
8 ตัวอย่างแบบประเมินที่ใช้ความถี่ของพฤติกรรมในการกำหนดระดับ .....	38
9 ตัวอย่างมาตรการประเมินแบบ BARS .....	39
10 แผนผังขั้นตอนการดำเนินงานโครงการ NEC .....	57
11 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาต้นแบบสมรรถนะของผู้ประกอบการสำหรับ ใช้ในการวิจัย (โปรดดูเพิ่มเติมในบทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย) .....	64
12 แผนผังขั้นตอนการดำเนินการวิจัย .....	82

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

ปัจจุบันผู้ประกอบการในวิสาหกิจขนาดกลางและย่อม (Small and Medium Enterprises : SMEs) นั้น จำเป็นต้องพัฒนาตนเองเพื่อให้มีความสามารถในการแข่งขันสูงขึ้นเพื่อความอยู่รอด สภาพการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมากนั้น เกิดจากการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันสามอย่างที่มีผลเกี่ยวเนื่องกัน ได้แก่ 1) ภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำ การบริโภคมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นน้อยลงหรือลดลง ราคาวัตถุดิบที่สูงขึ้น ทำให้การแสวงหาลูกค้าต้องใช้ความพยายามมากขึ้น การแข่งขันด้านราคาที่ต้องทำราคาให้ถูกเข้าไว้ เป็นต้นเหตุของความจำเป็นในการลดต้นทุน 2) การเปลี่ยนแปลงด้านวัฒนธรรมการบริโภคที่เน้นความเป็นปัจเจกบุคคลมากขึ้น และเกิดกลุ่มวัฒนธรรมย่อยๆ ซึ่งทำให้เกิดการออกแบบสินค้าและบริการเปลี่ยนจากการผลิตเพื่อ “มวลชน” หรือ “คนหมู่มาก” กลายเป็นเพื่อ “ปัจเจกชน” หรือ “คนส่วนน้อย” มากขึ้น สินค้าใหม่ๆ จึงเกิดขึ้นอย่างมากมายในเวลาอันสั้น และวงจรผลิตภัณฑ์ของสินค้าใหม่ๆ ก็สั้นลงมากเช่นกัน ภาวะเช่นนี้ ทำให้ผู้ประกอบการต้องคอยคิดประดิษฐ์สิ่งใหม่ๆ เพื่อมาขายแทนสิ่งเก่าๆ อยู่เสมอ 3) ความรวดเร็วในการสื่อสารที่เพิ่มขึ้น รวมทั้งความง่ายในการเข้าถึง ข่าวสารและโฆษณาผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ต ทำให้ข่าวสารและคำวิจารณ์ทั้งในแง่บวกและแง่ลบต่อสินค้าและบริการต่างๆ แพร่ไปอย่างรวดเร็ว ผู้ประกอบการต้องมีความรู้ในการใช้สื่อทางอินเทอร์เน็ตให้เป็นประโยชน์แก่ตน ในขณะที่ต้องคอยป้องกันการเกิดข่าวลือหรือเสียงวิจารณ์ในทางลบ หรือหาวิธีโต้ตอบให้ได้ในทันทีเพื่อป้องกันการขยายตัวของข่าวลือในเชิงลบดังกล่าว (สำนักบริการข้อมูลและสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2553: ออนไลน์)

นอกจากนี้ ประเทศไทยต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจมหภาคในระดับโลก การรวมตัวของกลุ่มเศรษฐกิจและการเปลี่ยนแปลงตลาดการเงินของโลก ทำให้การเคลื่อนย้ายทุนระหว่างประเทศทำได้ง่ายขึ้น กลุ่มทุนขนาดใหญ่จากต่างประเทศเข้ามาแข่งขันกับวิสาหกิจภายในประเทศ โดยเฉพาะวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ดังนั้น เพื่อให้กิจการอยู่รอด ผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องพัฒนาตนเองให้มีพื้นฐานความรู้ และทักษะปฏิบัติตลอดจนถึงเข้าใจต่อบทบาทของเทคโนโลยี ที่มีต่อการธุรกิจ เพื่อให้ปรับปรุงกิจการให้เจริญก้าวหน้าและสามารถแข่งขันต่อไปได้

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีความสำคัญต่อความเจริญทางเศรษฐกิจของชาติในแง่ต่างๆ ดังนี้ (สำนักบริการข้อมูลและสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2553: ออนไลน์)

1. วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมช่วยให้เกิดการกระจายรายได้ไปสู่กลุ่มคนต่างๆ ทำให้เกิดการซื้อขายสินค้าและการจ้างงาน
2. วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นจุดเริ่มต้นไปสู่การพัฒนาเป็นวิสาหกิจขนาดใหญ่
3. วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นแหล่งกำเนิดสินค้าใหม่ๆ โดยเฉพาะสินค้าและบริการที่ออกแบบ เพื่อตอบสนองความต้องการของปัจเจกบุคคล หรือความต้องการที่จำเพาะเจาะจง

เฉพาะคนส่วนน้อย ซึ่งวิสาหกิจขนาดใหญ่ที่มุ่งทำกำไรต่อหน่วยมากๆ จากการผลิตสินค้าจำนวนมาก สำหรับมวลชนไม่นิยมผลิต เพราะคิดว่าขายได้น้อยไม่คุ้มกับการเพิ่มสายการผลิต

พระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ. 2543 ได้กำหนดเกณฑ์ในการชี้วัดว่าวิสาหกิจหนึ่งๆ จะเข้าข่ายเป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ที่อยู่ในข่ายได้รับการส่งเสริมตามกฎหมายดังกล่าว) ดังนี้

1. กิจการที่ดำเนินงานเกี่ยวกับการผลิตหรือบริการ ที่มีมูลค่าทรัพย์สินถาวร ไม่เกินสองร้อยล้านบาท มีการจ้างงานไม่เกินสองร้อยคน
2. กิจการค้าส่ง ที่มีทรัพย์สินถาวรไม่เกินหนึ่งร้อยล้านบาท มีการจ้างงานไม่เกินห้าสิบคน
3. กิจการค้าปลีก ที่มีมูลค่าทรัพย์สินถาวรไม่เกินหกสิบล้านบาท มีการจ้างงานไม่เกินสามสิบคน

จากผลการศึกษาของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) พบว่า จำนวนวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในปี 2553 มีจำนวน 2,894,780 ราย คิดเป็นร้อยละ 99.6 ของจำนวนวิสาหกิจรวมทั้งประเทศ (2,924,912 ราย) กระจายตัวอยู่ในกลุ่มภาคการค้าและการซ่อมบำรุง ภาคบริการ และภาคการผลิต ในด้านการจ้างงานแรงงานนั้น วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในปี 2553 มีการจ้างงานจำนวน 10,507,507 คน คิดเป็นร้อยละ 77.86 ของการจ้างงานรวมทั้งหมด (13,496,173 คน) วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมก่อให้เกิดมูลค่าต่อผลผลิตมวลรวมภายในประเทศ (GDP) นอกภาคเกษตรในปี 2553 ถึง 3.746967 ล้านล้านบาท (มูลค่า ณ ราคาประจำปี ตามกิจกรรมทางเศรษฐกิจ) (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2553: ออนไลน์)

การที่ภาครัฐเล็งเห็นความสำคัญของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศในระยะยาว ทำให้ภาครัฐ มีนโยบายส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ด้วยการทำให้เกิดผู้ประกอบการรายใหม่ ในขณะที่เดียวกันก็จะช่วยพัฒนาผู้ประกอบการเดิมให้มีศักยภาพพอที่จะแข่งขันอยู่รอดต่อไปในตลาด สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) ได้จัดทำแผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2550 – 2554) ซึ่งได้ริเริ่มปูทางในการสร้างและพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ประกอบการให้มากขึ้นตามยุทธศาสตร์หลัก 6 ประการดังต่อไปนี้ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2550: 33)

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การสร้างและพัฒนาผู้ประกอบการ
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์การเพิ่มผลิตภาพ และขีดความสามารถทางนวัตกรรมของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาคการผลิต
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การเพิ่มประสิทธิภาพและลดผลกระทบในภาคการค้า
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยุทธศาสตร์การส่งเสริมภาคบริการในการสร้างคุณค่าและมูลค่าเพิ่ม
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 ยุทธศาสตร์การส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภูมิภาคและท้องถิ่น
- ยุทธศาสตร์ที่ 6 ยุทธศาสตร์การพัฒนาปัจจัยเอื้อในการดำเนินธุรกิจ

ในส่วนของยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้โดยตรง ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การสร้างและพัฒนาผู้ประกอบการนั้น ผลการศึกษาจากโครงการ Global Entrepreneurship Monitor (GEM) ในปี 2549 พบว่า ประเทศไทย มีระดับกิจกรรมความเป็นผู้ประกอบการ ที่ร้อยละ 15.2 อยู่ในระดับสูง เมื่อเทียบกับ 41 ประเทศที่มีการสำรวจ และมีทัศนคติในด้านบวกต่อความเป็นผู้ประกอบการ โดยลักษณะของธุรกิจ ส่วนใหญ่เป็นกิจการให้บริการขนาดเล็กและมีมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจไม่สูงนัก และเน้นตลาดภายในประเทศเป็นหลัก อย่างไรก็ตามผลการศึกษาพบว่า ร้อยละ 86 ของประชากรในวัยทำงาน มีความปรารถนาที่จะเริ่มต้นธุรกิจใหม่ของตนเองแต่มีเพียงร้อยละ 45 ที่มีความมั่นใจในทักษะและความสามารถที่จะเริ่มต้นธุรกิจใหม่

ถึงแม้ว่าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจะมีบทบาทต่อเศรษฐกิจไทยในแง่สัดส่วนต่อมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศหรือสัดส่วนของการจ้างงานแค่นี้ก็ตาม วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ประสบปัญหาในการดำเนินธุรกิจ บางรายถึงกับล้มเหลวปิดกิจการ ซึ่งปัญหาเหล่านี้ เมื่อมองจากมุมมองของสมรรถนะผู้ประกอบการนั้น อาจประมวลสาเหตุได้ถึง 40 ประการ ดังนี้ (ไกรวิทย์ เศรษฐวานิช. 2548) ได้แก่ 1) ขาดความพร้อมในการทำธุรกิจ 2) ไม่บริหารกิจการด้วยตนเอง 3) ไม่เข้าใจบทบาทความเป็นผู้นำ 4) ไม่กล้าคิดการใหญ่ 5) แก้ปัญหาเฉพาะหน้าไปวันๆ หนึ่ง 6) ไม่คิดให้ดีกว่าก่อนเลือกหุ้นส่วนทำธุรกิจ 7) เจื่อนไซท์ที่มักมองข้ามก่อนประสบความสำเร็จ 8) ใช้อารมณ์ไม่เหมาะสมกับการบริหารงาน 9) ไม่ศึกษาบทเรียนที่ผิดพลาด 10) ไม่มีความคิดสร้างสรรค์ในธุรกิจของตนเอง 11) เชื่อมมั่นตนเองมากเกินไป 12) ไม่รู้จักการมอบหมายงาน 13) ไม่มีวิสัยทัศน์และการกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน 14) ขาดคนและทีมงานที่เหมาะสมในการบริหารการผลิต 15) ไม่กล้านำเสนอตัว 16) ขาดความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ 17) กำหนดราคาสู้คู่แข่งไม่ได้ 18) กำหนดเป้าหมายทางการตลาดได้ไม่ชัดเจน 19) ไม่รักษาคุณภาพตามโฆษณา 20) มองข้ามความสำคัญของการจัดซื้อ 21) ขาดการบริหารสินค้าคงคลัง 22) ไม่มองการแข่งขันที่คุณภาพและการบริการ 23) ไม่ปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง 24) หยุดพัฒนาเมื่อได้รับ ISO 25) ไม่คำนึงถึงต้นทุนในการผลิต 26) ไม่เข้าใจการดูแลรักษาเครื่องจักร 27) ไม่สามารถควบคุมการผลิตได้ดี 28) ไม่รู้จักพัฒนาตนเองก่อนขอความช่วยเหลือ 29) ไม่เข้าใจความต้องการพื้นฐานของพนักงาน 30) ไม่มองที่ความซื่อสัตย์ของพนักงาน 31) ไม่ลงทุนพัฒนางาน 32) อุปสรรคในระดับหัวหน้างาน 33) ไม่เปิดโอกาสให้พนักงานระดับล่างมีส่วนร่วมในการพัฒนากิจการ 34) ไม่รู้จักใช้ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงิน 35) ไม่คำนึงถึงเงินทุนในการทำธุรกิจ 36) ไม่รู้ต้นทุนที่แท้จริงของสินค้า 37) ไม่เรียนรู้ตัวเลขทางการเงิน 38) ขาดความรู้ความเข้าใจด้านภาษี 39) ขาดการควบคุมเงินทุนหมุนเวียน 40) เป็นบุคคลที่ธนาคารไม่เชื่อถือ

ถึงแม้ว่าข้อสรุปจากงานเขียนดังกล่าว มีลักษณะโน้มเอียงไปในทางเฉพาะอุตสาหกรรมการผลิต แต่ก็ทำให้ข้อสรุปที่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้กับผู้ประกอบการในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมทั่วไป เช่น การขาดความรู้ด้านการเงิน ได้แก่ การอ่านตัวเลขการเงิน การบริหารเงินทุนหมุนเวียน การบริหารต้นทุนหรือการขาดความรู้ด้านการตลาด ได้แก่ การกำหนดราคาสินค้าเพื่อการแข่งขัน การกำหนดเป้าหมายทางการตลาด นอกจากเรื่องความรู้แล้วยังอาจมีปัญหาด้านทักษะและเจตคติด้วย เช่น การขาดภาวะผู้นำ การขาดทักษะในการวางแผนล่วงหน้า การทำงานเป็นทีม (คือ ใช้พนักงานระดับล่างให้เป็นประโยชน์

ในการพัฒนากิจการ) การสร้างทีมงาน (รวมถึงการมีหุ้นส่วน) การขาดความมุ่งมั่นที่จะประสบความสำเร็จ การขาดความกระตือรือร้นในการพัฒนาปรับเปลี่ยนตัวเองให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงของยุคสมัย เป็นต้น

จะเห็นได้ว่า การพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการของไทย ทั้งในด้านความรู้ ทักษะ และเจตคติ นั้น เป็นสิ่งจำเป็นเร่งด่วนในปัจจุบันนี้ เพื่อให้ผู้ประกอบการมีศักยภาพในการแข่งขันพอที่จะอยู่รอดต่อไปได้อย่างยั่งยืน การฝึกอบรมที่จัดให้แก่ผู้ประกอบการใหม่ เพื่อเสริมสร้าง “สมรรถนะ” ที่สำคัญที่ผู้ประกอบการใหม่พึงมี จึงเป็นหนทางหนึ่งในการพัฒนาศักยภาพดังกล่าว

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ในฐานะที่เป็นหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีวิสัยทัศน์ว่าเป็น “องค์กรหลักในการนำนวัตกรรม องค์ความรู้ ภูมิปัญญา เพื่อการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมและวิสาหกิจไทยให้มั่นคง และพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน” และมีพันธกิจในการ “ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนา อุตสาหกรรม วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม วิสาหกิจชุมชน ผู้ประกอบการ และผู้ให้บริการธุรกิจ อุตสาหกรรม เพื่อให้มีสมรรถนะและขีดความสามารถในการประกอบที่เป็นเลิศด้วยนวัตกรรม องค์ความรู้ ภูมิปัญญา และธรรมาภิบาล” จึงได้จัดให้มีกิจกรรมการศึกษานอกระบบในรูปแบบของโครงการฝึกอบรม ที่เรียกว่าโครงการ “เสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่” (New Entrepreneurs Creation : NEC) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 โดยร่วมมือกับสถาบันการศึกษาต่างๆ เช่น จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง และสถาบันการศึกษาอื่นๆ ในการจัดฝึกอบรม เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ว่างงาน ผู้ถูกเลิกจ้าง นักศึกษาจบใหม่ และผู้เริ่มก่อตั้งกิจการแล้วไม่เกิน 3 ปี มาเข้ารับการถ่ายทอดความรู้ด้านการจัดการธุรกิจ โดยจะได้รับการถ่ายทอดความรู้ด้วยการฝึกอบรมในหลักสูตรพื้นฐานด้านการจัดการธุรกิจ การพัฒนาแนวคิดและการจัดทำแผนการลงทุนรายบุคคล จากนั้นจะคัดกรองผู้เข้ารับการอบรมเข้าสู่กระบวนการเพิ่มทักษะการประกอบการ โดยจะได้รับการถ่ายทอดความรู้ด้านเทคนิค และคำปรึกษาแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ และผู้มีประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจ เพื่อวิเคราะห์และชี้แนะเทคนิคการประกอบการอย่างมืออาชีพ นอกจากนี้ ทางโครงการยังจัดให้มีการให้บริการความช่วยเหลือต่อเนื่อง ผ่านกิจกรรมที่หลากหลาย ทั้งนี้เพื่อให้สามารถจัดตั้งหรือขยายธุรกิจได้สำเร็จ อาทิ การจัดกิจกรรมเปิดตัวธุรกิจสินค้าและบริการ เพื่อสร้างโอกาสทางการตลาด และการเชื่อมประสานกับแหล่งเงินทุน รวมทั้งการจับคู่เจรจาธุรกิจ การเชื่อมโยงเครือข่ายธุรกิจระหว่างผู้ประกอบการใหม่และผู้ประกอบการเดิม

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ในการจัดการฝึกอบรมให้ได้ผลดีอย่างเต็มที่นั้น จำเป็นจะต้องมีการสร้างเครื่องชี้วัดที่ชัดเจน เพื่อเป็นเข็มทิศในการจัดเนื้อหา กิจกรรมการเรียนการสอนให้มุ่งไปสู่การพัฒนาผู้เข้ารับการอบรมเพื่อให้เป็น “ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ” มิใช่เพียงแต่มีความรู้หรือทักษะในการดำเนินกิจการเท่านั้น ซึ่งแม้ว่าที่ผ่านมา ในการจัดเนื้อหา กิจกรรมการเรียนการสอนของโครงการ NEC นั้น จะได้จัดให้ผู้เรียนได้รับความรู้หรือการฝึกทักษะที่เห็นว่าจำเป็นในการดำเนินธุรกิจนั้นๆ ก็ตาม แต่การที่จะเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จนั้นมิใช่มีเพียงความรู้หรือทักษะก็เป็นได้ ดังนั้นในการจัดเนื้อหา กิจกรรมการเรียนการสอนให้มุ่งไปสู่การพัฒนาผู้เข้ารับการอบรม เพื่อให้เป็น “ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ” ได้นั้นจำเป็นต้องมีเครื่องชี้วัดเพิ่มเติมเข้ามา ซึ่งเครื่องชี้วัดนี้ ผู้วิจัยเรียกว่า “เกณฑ์สมรรถนะ”



ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในเรื่องการพัฒนา “เกณฑ์สมรรถนะ” สำหรับผู้ประกอบการใหม่ เพื่อใช้เป็นเครื่องชี้วัดว่าบุคคลนั้นๆ มีคุณลักษณะที่จะเป็นผู้ประกอบการใหม่ที่ประสบความสำเร็จหรือไม่ โดยคาดหวังว่าเกณฑ์สมรรถนะที่พัฒนาขึ้นนี้ จะนำไปใช้ประโยชน์ในการอ้างอิงสำหรับโครงการฝึกอบรมดังกล่าว ตลอดจนถึงการนำไปใช้ประโยชน์ในด้านอื่นๆ ในอนาคตได้อีกด้วย (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. 2553: ออนไลน์)

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อสร้างเกณฑ์สมรรถนะในการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ ของผู้รับการฝึกอบรมที่สำเร็จหลักสูตรการฝึกอบรมในโครงการ “เสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่” (New Entrepreneurs Creation : NEC) กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ประจำปีงบประมาณ 2554
2. เพื่อสร้างคู่มือการประเมินสมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย

### ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลของการวิจัยครั้งนี้ทำให้ได้เกณฑ์สมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่ ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นหลักในการประเมินสมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่ จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและหน่วยงานต่างๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐ สถาบันการเงินของภาครัฐและเอกชน และองค์กรอื่นๆ ที่ต้องการนำเกณฑ์สมรรถนะสำหรับประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ไปใช้ประโยชน์ในงานของตน เช่น ในการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม การประเมินคุณลักษณะเพื่อพิจารณาความน่าเชื่อถือในการให้สินเชื่อ การวางนโยบายแผนงานตลอดจนถึงกิจกรรมการศึกษาอบรมอื่นๆ เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นต้น
2. การวิจัยครั้งนี้ ทำให้ได้คู่มือการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการประเมินผู้ประกอบการใหม่ที่ผ่านโครงการ “เสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่” (New Entrepreneurs Creation : NEC) กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ประจำปีงบประมาณ 2554

### ขอบเขตของการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

##### 1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคคลทั่วไปที่เข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรมเฉพาะในโครงการ “เสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่” (New Entrepreneurs Creation : NEC) ประจำปีงบประมาณ ซึ่งจัดโดยกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ร่วมกับสถาบันการศึกษาต่างๆ

ในเขตกรุงเทพมหานคร สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย ณ วิทยาลัย  
นวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวนทั้งสิ้น 300 คน

## 2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเฉพาะที่สำเร็จหลักสูตร  
“เสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่” (New Entrepreneurs Creation : NEC) สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขา  
การออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย รุ่นที่ 4/2554 จำนวน 40 คน ซึ่งเริ่มการฝึกอบรมตั้งแต  
วันที่ (เมษายน 2554) และสิ้นสุดการฝึกอบรมในวันที่ (ตุลาคม 2554) ณ วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสาร  
สังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยนี้มีขอบเขตจำกัดอยู่ที่การพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะเพื่อใช้ในการประเมินคุณลักษณะ  
ของผู้ประกอบการใหม่ โดยเฉพาะผู้ประกอบการใหม่ในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งเป็น  
เป้าหมายของโครงการ NEC ทั้งนี้เนื่องจากการศึกษาเกี่ยวกับ “สมรรถนะ” ตลอดจนถึงการพัฒนาเกณฑ์  
สมรรถนะเท่าที่พบในเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ที่ผ่านมาของไทยนั้นส่วนใหญ่เป็นการศึกษาที่เกี่ยวข้อง  
กับการประเมินคุณลักษณะของบุคลากรที่ทำงานในฐานะพนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานภาครัฐ  
หรือองค์กรเอกชนแทบทั้งสิ้น กล่าวอีกอย่างก็คือ เป็นการวิจัยเกี่ยวกับ “สมรรถนะ” ในการทำงานในฐานะ  
“ลูกจ้าง” (Employee) ซึ่งถูกกำหนดกฎเกณฑ์ตามความต้องการของนายจ้างผ่านนโยบายและแผนงาน  
ของบริษัท ตลอดจนถึงลักษณะทางด้านบทบาทหน้าที่ (Functions) ของตำแหน่งงานนั้นๆ แต่งานวิจัย  
ฉบับนี้มีเป้าหมายที่แตกต่างออกไป คือ เป็นการพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะของ “ผู้ประกอบการ” (Entrepreneur)  
ซึ่งจำเป็นต้องทำการศึกษาในเชิงลึกถึงคำถามที่ว่า “ผู้ประกอบการที่ดีโดยเฉพาะในบริบทของการเป็น  
ผู้ประกอบการใหม่ในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย ในปัจจุบันจำเป็นต้องมีคุณลักษณะ  
อย่างไร?” โดยต้องศึกษาทั้งจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งของไทยและต่างประเทศ ตลอดจน  
ถึงการให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาและให้ความเห็นรับรอง

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **เกณฑ์ (Criteria)** หมายถึง ชัดแสดงหรือระดับที่ใช้ในการตัดสินใจ เพื่อแสดงถึงความ  
สำเร็จหรือผลที่เกิดขึ้น ของผู้ประกอบการใหม่
2. **สมรรถนะ (Competency/Competence)** หมายถึง ลักษณะต่างๆ ที่มีผลโดยตรงต่อ  
พฤติกรรมการทำงานให้ประสบผลสำเร็จดีกว่าที่เป็นอยู่หรือดีขึ้นกว่าเดิม ในฐานะของผู้ประกอบการใหม่  
นั้น สมรรถนะในที่นี้ หมายถึง คุณลักษณะที่มีผลโดยตรงต่อการสร้างกิจการใหม่ และดำเนินกิจการ  
ให้ประสบความสำเร็จคือสามารถอยู่ได้โดยมีกำไร ซึ่งในงานวิจัยดังกล่าว จำแนกสมรรถนะออกเป็น  
สามกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มความรู้ ทักษะ และเจตคติ ซึ่งสามารถประเมินได้จากพฤติกรรม
3. **ตัวบ่งชี้หรือตัวชี้วัด (Indicator)** หมายถึง ตัวประกอบ ตัวแปร หรือค่าที่สังเกตได้  
ซึ่งใช้บ่งบอกหรือแสดงถึงสถานภาพ หรือสะท้อนลักษณะการดำเนินงานหรือผลการประเมิน หรือตัวแปร

ที่กำหนดขึ้น เพื่อใช้วัดการเปลี่ยนแปลงหรือบ่งบอกสภาพรวม หรือสะท้อนลักษณะการดำเนินงาน ผู้ประกอบการใหม่

**4. ผู้ประกอบการใหม่ (New Entrepreneur)** หมายถึง ผู้ที่มีความมุ่งมั่นและแผนการที่แน่นอนว่าจะลงทุนสร้างกิจการใหม่ หรือสืบทอดกิจการของครอบครัว ซึ่งต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและปรับเปลี่ยนทัศนคติ ให้มีความพร้อมสำหรับการสร้างหรือรับผิดชอบกิจการต่อไปในอนาคตอันใกล้

**5. วิสาหกิจขนาดกลางและย่อม (Small and Medium Enterprises: SME)** หมายถึง วิสาหกิจที่ประกอบกิจการการผลิตและบริการ การค้าส่งและการค้าปลีก โดยมีสินทรัพย์ถาวรไม่เกินหกสิบล้านบาทถึงสองร้อยล้านบาท มีการจ้างงานไม่เกินสามสิบคนจนถึงหนึ่งร้อยคน ซึ่งผู้บริหารงานอาจเป็นบุคคลเพียงคนเดียว หรือกลุ่มบุคคลที่มีจำนวนน้อยและมีความสัมพันธ์ส่วนตัวรู้จักหรือสนิทสนมใกล้ชิด มากพอที่จะทำให้เกิดรูปแบบการบริหารงานแบบครอบครัวมากกว่ารูปแบบการบริหารงานองค์กรอย่างเป็นทางการ และมีรูปแบบการดำเนินธุรกิจที่ขยายตัวได้อย่างจำกัด

**6. คุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ (New Entrepreneur Attributes)** หมายถึง ความรู้ ทักษะ และเจตคติที่ผู้ประกอบการใหม่พึงมี เพื่อให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถสังเกตและประมวลเป็นข้อๆ ได้ ดังนี้

**6.1 ความรู้ (Knowledge)** หมายถึง สิ่งที่ต้องใช้ในการลงมือกระทำต่าง ๆ ซึ่งโดยมากได้จากการเรียนหรือจากสื่อภายนอก ในกรณีของผู้ประกอบการใหม่ ความรู้ที่พึงมีได้แก่ ความรู้ในเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความรู้ในเรื่องการบริหารการเงิน ความรู้ในเรื่องการบริหารการตลาด

**6.2 ทักษะ (Skill)** หมายถึงความสามารถที่ได้มาจากการฝึกฝน เป็นความสามารถที่จะนำเอาความรู้มาลงมือปฏิบัติให้เกิดผลที่เป็นรูปธรรม โดยมีการลงมือกระทำซ้ำๆ จนเกิดความชำนาญ ในกรณีของผู้ประกอบการใหม่ ทักษะที่พึงมี ได้แก่ ทักษะในการคิดเชิงกลยุทธ์ ทักษะในการสร้างเครือข่ายสายสัมพันธ์ ทักษะในการจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของงาน เป็นต้น

**6.3 เจตคติ (Attitude)** หมายถึง ความคิดเห็นหรือทัศนคติต่อสิ่งต่างๆ ที่ส่งผลต่อการแสดงออกเชิงพฤติกรรมและต่อความสำเร็จในการกระทำใดๆ ในกรณีของผู้ประกอบการใหม่ เจตคติที่พึงมีได้แก่ การที่ยอมรับสภาพการแข่งขันในปัจจุบันว่าจะต้องปรับตัว เพื่อความอยู่รอด การยอมรับการทำงานหนัก เป็นต้น

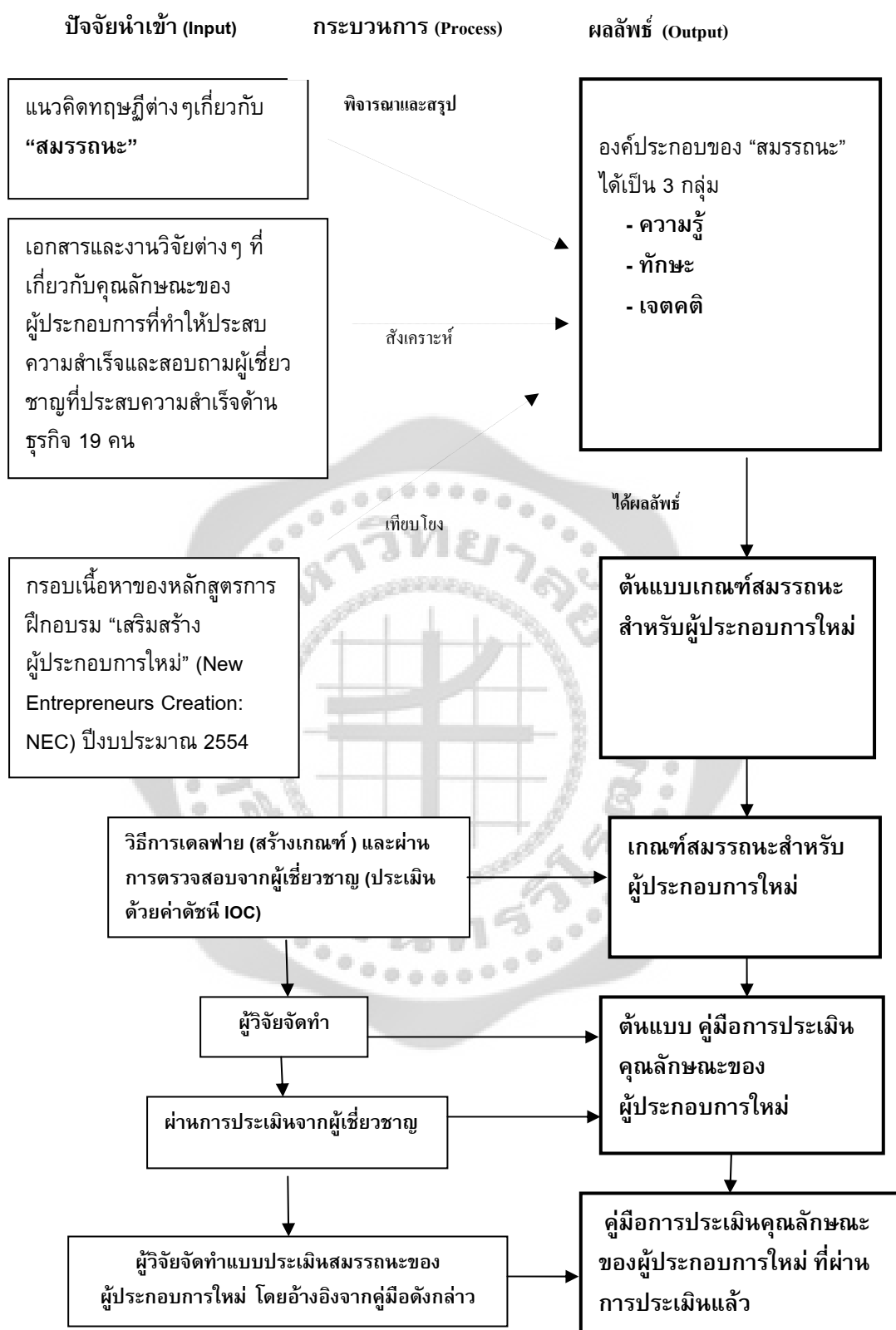
**7. หลักสูตรฝึกอบรม “เสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่” (New Entrepreneurs Creation : NEC)** สาขารัฐกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย หมายถึง กิจกรรมฝึกอบรมเฉพาะ ซึ่งจัดขึ้น ณ วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในฐานะหน่วยร่วมกับกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ซึ่งมีโครงสร้างเนื้อหาการเรียนรู้หลักเช่นเดียวกับโครงสร้างหลักสูตร NEC ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม แต่มีเนื้อหาเพิ่มเติม ซึ่งเน้นเนื้อหาความรู้และทักษะสำหรับผู้ประกอบการในสาขารัฐกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดียด้วย

**7.1 ธุรกิจไซเบอร์ (Cyber Business)** หมายถึง ธุรกิจที่ดำเนินกิจกรรมต่างๆ ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้รวมถึงกิจกรรมการผลิตสินค้า/บริการ เช่น บริการ Search Engine หรือ บัตรอวยพรอิเล็กทรอนิกส์ (E-card) หรือกิจกรรมด้านการตลาด ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ตต่างๆ เช่น เว็บไซต์ และ E-magazine และกิจกรรมด้านการขาย ได้แก่ การรับคำสั่งซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์หรืออีเมล การรับแจ้งโอนเงิน/การรับชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการผ่านเว็บไซต์หรืออีเมล เป็นต้น

**7.2 สื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย (Interactive Media & Multimedia)** สื่อปฏิสัมพันธ์ หมายถึงสื่อที่ผู้รับสื่อ (ผู้ใช้) สามารถโต้ตอบหรือควบคุมการนำเสนอได้ เช่นการคลิกเพื่อรับชมภาพหรืออ่านข้อความที่ต้องการ ส่วนมัลติมีเดีย นั้น หมายถึงสื่อที่มีลักษณะผสมผสานสื่อหลายๆ แบบเข้าด้วยกัน เช่น ข้อความ เสียง ภาพเคลื่อนไหว (Animation) สื่อที่ใช้ทางอินเทอร์เน็ตในทุกวันนี้ มีลักษณะของทั้งสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดียในตัว เช่น Pop-up โฆษณาในอินเทอร์เน็ตที่เป็น Flash Animation ที่ผู้ใช้สามารถคลิกเพื่อรับชมรายละเอียดต่อไปได้ เป็นต้น

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องการพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะเพื่อประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์ และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ดังต่อไปนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะ เพื่อประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์ และมัลติมีเดีย นั้น ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และหลักการดำเนินการจากเอกสารและงานวิจัย ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบแนวคิดสนับสนุนการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ
3. แนวคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ประกอบการ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะ
6. บทบาทของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ในการสร้างและพัฒนาผู้ประกอบการ
7. กิจกรรมฝึกอบรมเฉพาะในโครงการ “เสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่” (NEC) สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

สำหรับแนวคิดและทฤษฎีการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับการพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะเพื่อประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์ และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดของนักการศึกษาหลายท่าน โดยสามารถสรุปรายละเอียดได้ ดังนี้

##### 1.1 ทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

เมอร์เรียม และ คาฟฟาเรลลา (Merriam; & Cafferella. 1991) ได้แบ่งทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ทฤษฎีที่ยึดลักษณะของผู้เรียนเป็นหลัก ทฤษฎีที่ยึดสถานการณ์ในชีวิตของผู้เรียนเป็นหลัก และทฤษฎีที่ยึดการเปลี่ยนแปลงทางด้านความรู้สึกนึกคิดเป็นหลัก โดยมีรายละเอียด ดังนี้

##### 1.1.1 ทฤษฎีที่ยึดลักษณะของผู้เรียนเป็นหลัก

โนลส์ (Knowles. 1978) ที่ได้ตั้งสมมติฐานผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ สรุปได้ดังนี้ คือ

1. ในขณะที่บุคคลอย่างเข้าวัยผู้ใหญ่ จะมีการเปลี่ยนแปลงอัตมโนทัศน์ จาก “การพึ่งพาผู้อื่น” ไปเป็น “การนำตนเอง” มากขึ้น

2. ผู้ใหญ่จะสะสมประสบการณ์เพิ่มขึ้น ซึ่งจะเป็นฐานโยงไปสู่การเรียนรู้สิ่งใหม่
3. ความพร้อมในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่เป็นผลจากการทำกิจกรรมให้เกิดพัฒนาการมากขึ้น มากกว่าผลการพัฒนาทางชีววิทยาอย่างในกรณีของเด็ก
4. มีการเปลี่ยนแปลงมโนทัศน์จากการหาความรู้ เพื่อไว้ใช้ในอนาคตมาเป็นการหาเพื่อใช้ในทันที
5. แรงจูงใจของผู้ใหญ่ เกิดจากปัจจัยภายในมากกว่าปัจจัยภายนอก

### 1.1.2 ทฤษฎีที่ยึดสถานการณ์ในชีวิตของผู้เรียนเป็นหลัก

แมคคัลสกี (McClusky) โดยกล่าวว่า ผู้ใหญ่เป็นวัยแห่งการเติบโต เปลี่ยนแปลง และปรับตัว ซึ่งแต่ละคนจะจัดความสมดุลระหว่างปริมาณของพลังงานที่ต้องการกับพลังงานที่มีอยู่จริง ดุลยภาพนี้เปรียบเสมือนสัดส่วนระหว่างภารกิจของชีวิต (Load) กับพลังงานของชีวิต (Power) ที่ทำให้เราสามารถเผชิญกับภารกิจได้ พลังที่เหลือจากการถูกดึงไปใช้ เรียกว่า พลังสำรองของชีวิต (Margin in Life)

แมคคัลสกี เชื่อว่า การที่ผู้ใหญ่เรียนอย่างไรวุฒิจำกัดชีวิต ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของสถานการณ์การเรียนรู้ที่มีต่อศักยภาพการเรียนรู้ ตลอดจนอุปสรรคการเรียนรู้ที่มีอยู่ขณะนั้น

สำหรับทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ในกลุ่มนี้ จาร์วิส (Jarvis) ได้เสนอทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่โดยเน้นที่ประสบการณ์ชีวิตของผู้ใหญ่เช่นกัน โดยกล่าวว่า การเรียนการสอนในวัยผู้ใหญ่เน้นคำนึงถึง เอกัตบุคคล กิจกรรมในชีวิต ซึ่งอาจสนับสนุนหรือเป็นอุปสรรคต่อการเรียน มโนภาพ ทางด้านเวลา และพิจารณาถึงความต้องการในการเรียนรู้ที่สามารถนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาที่มีอยู่

### 1.1.3 ทฤษฎีที่ยึดการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้สึกนึกคิด

โดยเชื่อว่า ความรู้ความเข้าใจที่มีมากขึ้น มีการบูรณาการมากขึ้น เป็นความรู้ความเข้าใจที่สามารถเปลี่ยนแปลงความรู้ที่มีอยู่เดิมสู่ความรู้ใหม่ ทำให้ผู้เรียนมีความเป็นอิสระทางความคิดได้มากขึ้น และทำให้ตระหนักถึงสมมติฐานทางวัฒนธรรมที่ครอบงำ กฎ บทบาท จารีตประเพณี และความคาดหวังของสังคม ที่ได้บงการวิธีที่เราคิด มองเห็น รู้สึก และการกระทำ นักคิดแนวนี้ ได้แก่ เมซิโรว์ (Mezirow) และ แฟร์รี่ (Freire)

โดยสรุป ในการจัดการศึกษาให้กับผู้ใหญ่ ไม่สามารถใช้ทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งมาอธิบายได้สมบูรณ์ แต่ต้องใช้หลายทฤษฎีประกอบกัน ซึ่งทฤษฎีเหล่านี้มีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่

1. ลักษณะของผู้เรียนในการนำตนเอง หรือการควบคุมตนเอง เป็นลักษณะหรือเป้าหมายในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่
2. ประสบการณ์ชีวิต ของแต่ละบุคคล เป็นสาระสำคัญหรือสิ่งกระตุ้นการเรียนรู้ของผู้ใหญ่
3. การควบคุมการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเกิดจากความคิดหรือการรู้จักตนเองของผู้ใหญ่

## 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษานอกระบบ

อุ๋นตา นพคุณ (2527) ได้กล่าวว่า การศึกษานอกระบบ หมายถึง กิจกรรมหรือโครงการใด ๆ ที่สถาบันต่าง ๆ ในสังคมจัดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้ ปรับเปลี่ยนทัศนคติค่านิยมที่ดีแก่ประชาชนทุกเพศทุกวัย ทุกชุมชน และทุกระดับการศึกษา ส่วนใหญ่เป็นการให้การศึกษาระยะสั้น ยืดหยุ่น ประหยัด และตอบสนองความต้องการ ความสนใจ ปัญหาของผู้เรียนและชุมชน

อาชัญญา รัตนอุบล (2546) ได้กล่าวว่า การศึกษานอกระบบ มีความหมายครอบคลุมถึงมวลประสบการณ์ของการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่บุคคลได้รับจากโปรแกรมการศึกษาที่จัดขึ้น นอกเหนือไปจากการศึกษาในโรงเรียนตามปกติ ซึ่งมวลประสบการณ์ดังกล่าว เกิดจากกิจกรรมการศึกษาที่จัดขึ้นเพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลใดบุคคลหนึ่ง ได้มีโอกาสแสวงหาความรู้ ทักษะ ทัศนคติโดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ เพื่อมุ่งแก้ปัญหาในชีวิตประจำวัน ฝึกอาชีพ หรือเพื่อพัฒนาความรู้เฉพาะเรื่องตามที่ตนสนใจ

โนลส์ (Knowles. 1970) ได้เสนอรูปแบบการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ที่ใช้เป็นแม่แบบในการออกแบบการเรียนรู้โดยเฉพาะในการศึกษาผู้ใหญ่ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. การสร้างบรรยากาศเป็นกันเอง เพื่อแสดงการยอมรับความแตกต่างของผู้เรียนผู้ใหญ่แต่ละคน เมื่อเกิดความเคารพและไว้วางใจกันจะทำให้การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเป็นไปได้ง่ายขึ้น
2. จัดโครงสร้างกายภาพที่เหมาะสม จัดโต๊ะเก้าอี้ที่นั่งสบาย หลีกเลียงลักษณะอย่างห้องบรรยาย (ที่เป็นแถวตรงบังคับ) พยายามจัดให้เป็นแบบล้อมวงคุยกัน
3. ผู้สอนปล่อยให้ผู้เรียนวิเคราะห์ความต้องการของตน โดยมีหน้าที่เพียงช่วยแนะนำวิธีการหรือเครื่องมือ
4. ผู้สอนช่วยให้ผู้เรียนกำหนดวัตถุประสงค์ในการเรียน
5. เปิดโอกาสให้ผู้เรียนเลือกวิธีการเรียนตลอดจนถึงกิจกรรม
6. ผู้เรียนดำเนินกิจกรรม โดยที่ผู้เรียนกับผู้สอนต่างฝ่ายต่างเรียนรู้
7. ให้ผู้เรียนประเมินความก้าวหน้าด้วยตนเองเป็นระยะ

## 1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

สมพงษ์ เกษมสิน (2521) ได้กล่าวว่า “การฝึกอบรม” หมายถึงกระบวนการต่าง ๆ ที่มุ่งเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานหนึ่งสามารถปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น การฝึกอบรมเป็นความพยายามที่จะเปลี่ยนท่าทีและพฤติกรรมในการทำงานของมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ปัจจัยในการเปลี่ยนท่าทีและพฤติกรรมของมนุษย์อันเป็นความมุ่งหมายสำคัญของการฝึกอบรม อาจแยกได้เป็นสามประการ คือ

1. ความรู้ หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจในสิ่งที่ต้องกระทำว่าจะต้องทำอะไรบ้างและทำอย่างไร
2. ความชำนาญ หมายถึง ความสามารถที่จะนำความรู้ที่ได้จากกระบวนการฝึกอบรมไปใช้ให้เกิดผลในทางปฏิบัติ



3. ทักษะ หมายถึง ความต้องการหรือความตั้งใจที่จะนำความรู้ไปใช้ให้บังเกิดผลในทางปฏิบัติ

อุทุมพร จามรมาน (2533: ออนไลน์) ได้กล่าวว่า “การฝึกอบรม” หมายถึง กิจกรรมหรือความพยายามที่จะจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีในเรื่อง ความรู้ ทักษะ และทักษะในการทำงาน Flippo (1984: ออนไลน์) ได้ให้คำจำกัดความว่า “การฝึกอบรม” หมายถึง กระบวนการอย่างหนึ่งในการพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญและทักษะในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วิจิตร อวระกุล (2540: ออนไลน์) ได้อธิบายว่า วัตถุประสงค์การฝึกอบรมที่ดีต้องระบุความสามารถที่ยอมรับได้ที่เกิดการพัฒนาภายหลังเข้ารับการอบรม เจตคติ พฤติกรรมที่แสดงออกทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น

สุวิสา พัฒนเกียรติ และอรวรรณ วงษ์วานิช (2541: ออนไลน์) ได้ให้ความหมายของ “การฝึกอบรม” ว่าเป็นกระบวนการในการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์หรือทัศนคติที่ได้จัดระเบียบแล้ว อย่างมีระบบขั้นตอนและมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ผ่านวิธีการศึกษานอกระบบที่มีรูปแบบเฉพาะตามศักยภาพของหน่วยงานและกลุ่มบุคคลเป้าหมาย เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมหรือบุคคลเป้าหมายเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปสู่พฤติกรรมที่พึงประสงค์ และได้ขยายเพิ่มเติมว่าการเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) หมายถึง มีความรู้ ความเข้าใจในสิ่งที่ต้องการจะทำและรู้ว่า จะต้องทำอย่างไร หรือในด้านการเพิ่มพูนทักษะ (Skill) หมายถึง เพื่อให้มีความสามารถ (Capacity) ความถนัด (Aptitude) และความคล่องตัวในการที่จะนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ปฏิบัติได้อย่างถูกต้องคล่องแคล่วและเหมาะสม หรือในด้านการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ (Attitude) ก็เพื่อให้มีความรู้สึกหรือมีความตั้งใจที่จะนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ให้เกิดผลในทางปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม ซึ่งการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมดังกล่าวนั้น อาจเปลี่ยนแปลงไปในด้านใดด้านหนึ่งหรือทั้ง 2 ด้าน หรือทั้ง 3 ด้านรวมกันก็ได้ (คือความรู้ ทักษะและทัศนคติ) ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมในแต่ละครั้งหรือในแต่ละโครงการ

จงกลณี ชูติมาเทวินทร์ (2542) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นการจัดกระบวนการเรียนรู้เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอันเป็นการเพิ่มความสามารถในการทำงานของคน ทั้งในเรื่องความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความรับผิดชอบต่างๆ ที่บุคคลพึงมีต่อหน่วยงาน และสิ่งอื่นๆ ที่แวดล้อมเกี่ยวข้องกับตัวผู้ปฏิบัติงาน

สงบ บุญมาก (2542) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการเรียนรู้ เพื่อก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและความชำนาญต่อการปฏิบัติงาน โดยมีวัตถุประสงค์ให้บุคคลมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม นำความรู้ ความเข้าใจและทักษะที่ได้ไปใช้ประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพ

### 1.3.1 ขั้นตอนของกระบวนการฝึกอบรม

จากที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนี้ อาจสรุปได้ว่า “การฝึกอบรม” นั้น นับเป็นการศึกษาผู้ใหญ่หรือการศึกษานอกระบบ อย่างหนึ่ง เพียงแต่การฝึกอบรมนั้น มีเป้าหมายที่แคบเข้ามา คือมุ่งเพิ่มพูน

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการทำงานในตำแหน่งหน้าที่อันเฉพาะเจาะจงหรือในองค์กรที่เฉพาะเจาะจงเป็นหลัก หรืออาจกล่าวได้อีกแง่หนึ่งว่าการฝึกอบรมนั้นเป็นการศึกษาผู้ใหญ่หรือการศึกษานอกระบบที่มีวัตถุประสงค์เพิ่มพูน “สมรรถนะ” ในทุกองค์ประกอบทั้งด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และเจตคติ (Attitude) เพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมนั้นสามารถทำงานได้ผลสำเร็จดีนั่นเอง

กระบวนการฝึกอบรม (Training Process) นั้นประกอบด้วยขั้นตอนใหญ่ ๆ 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. วิเคราะห์ความต้องการ (Needs Analysis) คือ พยายามตอบปัญหาพื้นฐานที่ว่า ทำไมต้องจัดการอบรม? จะจัดการอบรมในลักษณะไหน? กลุ่มเป้าหมายของการอบรมเป็นใคร? อย่างนี้ เป็นต้น

2. พัฒนาหลักสูตรและคู่มือ (Developing Training Programs & Manuals)

3. ดำเนินการฝึกอบรม (Deliver Training Program)

4. ประเมินผลการฝึกอบรม (Evaluate Training Program)

วิชัย วงษ์ใหญ่ (2551) ได้กล่าวว่า “หลักสูตร” หมายถึง มวลประสบการณ์ทั้งหลายที่สถานศึกษาจัดให้แก่ผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้และพัฒนาตนเองในทิศทางที่พึงปรารถนา

สุพจน์ แสงเงิน (2550) ได้อธิบายว่า หลักสูตรเป็นสิ่งที่สังคมสร้างขึ้น ในลักษณะของรายวิชา หรือการจัดประสบการณ์ซึ่งประกอบด้วย เนื้อหาสาระที่ได้จัดเรียงลำดับความยากง่าย หรือเป็นขั้นตอนอย่างดี เป็นประสบการณ์ทางการเรียนที่วางแผนไว้เป็นการล่วงหน้า เพื่อให้ผู้เรียนได้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ต้องการ

### 1.3.2 การฝึกอบรมที่อิงกับสมรรถนะ

วีระพันธ์ สิทธิพงศ์ (2540) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมที่อิงกับสมรรถนะ ได้นำเอาส่วนดีต่างๆ ของการเรียนการสอนที่นักการศึกษาได้ค้นพบ มารวมกันแล้วจัดทำเป็นรายการฝึกอบรมซึ่งมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. ผู้รับการฝึกอบรมรู้แน่นอนว่า เมื่อฝึกอบรมจบแล้วจะต้องทำอะไรให้ได้ จึงจะถือว่าจบหรือผ่านหลักสูตรการฝึกอบรมนั้น

2. มีการกำหนดจุดประสงค์โดยการวิเคราะห์ภาระงานไว้อย่างชัดเจน

3. การวัดผลหรือทดสอบจะยึดเอาวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเป็นหลัก ผู้รับการฝึกอบรมจะต้องรู้ล่วงหน้า ข้อทดสอบจะมีความเที่ยงตรง เชื่อถือได้ ครอบคลุมเนื้อหา มีเป็นปรนัย และมีการวัดความรู้ ทักษะ และเจตคติตามที่กำหนดไว้ในจุดประสงค์

4. คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล เนื่องจากแต่ละคนมีภูมิหลังไม่เหมือนกัน ทำให้ฝึกได้ช้าเร็วต่างกัน

5. ผู้ที่จบหลักสูตรต้องมีสมรรถนะถึงขั้นเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงเน้นที่ตอนจบ ฝึกช่วงเวลาใดก็ได้แต่ตอนจบต้องทดสอบให้ผ่านเกณฑ์

6. ในระหว่างการฝึกอบรม ผู้รับการฝึกอบรมจะได้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของตนเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการฝึกอบรมตลอดเวลา

7. ผู้รับการฝึกอบรมจะมีความรับผิดชอบมากขึ้น ฟังผู้สอนในฐานะผู้ให้ความรู้ น้อยลง เพราะผู้รับการฝึกอบรมต้องการความรู้และปรับปรุงตัวตลอดเวลา

สุรวุฒิ ยัญญลักษณ์ (2550: 99) ได้กล่าวว่า การพัฒนาสมรรถนะด้วยวิธีการฝึกอบรม (Competency-Based Training : CBT) นั้นมุ่งเน้นที่การพัฒนาคุณสมบัติของบุคคลที่จำเป็นต่องานเฉพาะหน้า ซึ่งมักจะเกิดจากข้อจำกัดอันเนื่องมาจากการขาดทักษะที่จำเป็น เช่น เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่องค์กรมอบหมายให้ทำหน้าที่เป็น “วิทยากรภายใน” แต่ขาดทักษะในการนำเสนอ (Presentation Skill) ดังนั้นบุคคลดังกล่าว จึงต้องได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาสมรรถนะในเรื่องการนำเสนอ เป็นต้น โดยกระบวนการของการพัฒนาสมรรถนะด้วยวิธีการฝึกอบรม มีดังนี้

1. การกำหนด “มาตรฐาน” ของผลงาน
2. การหา “ความจำเป็นในการฝึกอบรม” ของพนักงานแต่ละคน
3. การกำหนด “กรอบ” หรือ “วัตถุประสงค์” ในการฝึกอบรม
4. การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมและให้การฝึกอบรมตามวัตถุประสงค์ในข้อ (3)
5. การวัดและประเมินผล

ส่วนการพัฒนาสมรรถนะด้วยวิธีการเรียนรู้ (Competency-Based Learning : CBL) มุ่งเน้นที่การพัฒนาคุณสมบัติของบุคคลในระยะยาว ซึ่งมักจะเป็นสิ่งที่จำเป็นต่องานในอนาคต การเรียนรู้เช่นนี้ มักจะเป็นการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาสมรรถนะด้วยวิธีการเรียนรู้มีลำดับขั้นตอนดังนี้

1. เริ่มต้นด้วยการกำหนด “ผลลัพธ์ที่ต้องการ” ของงานนั้นๆ
2. พิจารณาว่า “ผลลัพธ์ที่ต้องการ” ข้างต้น เกิดจากผลผลิต (Output) อะไร
3. พิจารณาว่า “พฤติกรรม” ไตจะก่อให้เกิดผลผลิตดังกล่าวในข้อ (2)
4. กำหนดสมรรถนะที่ก่อให้เกิด “พฤติกรรม” ที่ต้องการในข้อ (3)

จากที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนี้ เป็นที่เข้าใจแล้วว่า “การฝึกอบรม” นั้นเป็นกระบวนการศึกษานอกระบบ (การศึกษาผู้ใหญ่) ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพูน “สมรรถนะ” ที่พึงประสงค์สำหรับการทำงานแก่ผู้รับการฝึกอบรมนั้นๆ ในกรณีของการวิจัยนี้ “การฝึกอบรม” นั้นเป็นกระบวนการศึกษานอกระบบ (การศึกษาผู้ใหญ่) ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพูน “สมรรถนะ” ที่พึงประสงค์สำหรับการเป็นผู้ประกอบการใหม่ โดยมีกรอบเนื้อหาหลักสูตรที่เน้นเฉพาะสาขาธุรกิจไซเบอร์ และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย

### 1.3.3 แบบจำลองในการประเมินผลการศึกษาการฝึกอบรม

แบบจำลองในการประเมินผลการศึกษาการฝึกอบรมที่นิยมกันค่อนข้างมาก ได้แก่ แบบจำลองของ Kirkpatrick & Kirkpatrick (2006) ซึ่งใช้การวัดผล 4 ระดับ เพื่อประเมินประสิทธิผลของการฝึกอบรมในแต่ละระดับของการประเมินผลจะมีทั้งข้อดีและข้อจำกัดในตัวเองอยู่ เป็นสิ่งสำคัญมากที่จะต้องวางแผน

การประเมินผลในขณะที่วางแผนการฝึกอบรมไปด้วยกัน เช่นเดียวกับกับการพิจารณาระดับการประเมินทั้งหมดตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการฝึกอบรม แม้ว่าจะมีเพียงหนึ่งหรือสองระดับการประเมินที่จะถูกนำมาใช้ก็ตาม

ระดับการประเมิน		คำอธิบาย	ข้อคิดเห็น
ระดับ 1	การตอบสนอง (Reaction)	การตอบสนองของผู้เรียนที่มีต่อการฝึกอบรม ชอบหลักสูตรที่เรียนหรือไม่?	เป็นวิธีการประเมินที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย เนื่องจากเป็นวิธีที่ง่าย รวดเร็ว และต้นทุนต่ำในการจัดการ
ระดับ 2	การเรียนรู้ (Learning)	ผู้เรียนได้เรียนรู้ในสิ่งที่เป็นวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมหรือหลักสูตรหรือไม่	การเรียนรู้สามารถวัดผลได้จากแบบทดสอบก่อน และหลังเรียน (Pre and Post Tests)
ระดับ 3	พฤติกรรม (Behavior)	การเปลี่ยนแปลงเชิงพฤติกรรมในการทำงาน ผู้เรียนได้ประยุกต์ หรือนำสิ่งที่ได้เรียนมาใช้ในการทำงานหรือไม่	เป็นการประเมินที่ยาก แบบสอบถามติดตามผลหลังการฝึกอบรม หรือการสัมภาษณ์อาจถูกนำมาใช้ในการประเมิน
ระดับ 4	ผลลัพธ์ (Results)	เชื่อมโยงการฝึกอบรมไปสู่บรรทัดสุดท้ายของธุรกิจ	โดยทั่วไปแล้วการประเมินในระดับนี้จะประยุกต์ใช้กับการฝึกอบรมที่เข้าไปช่วยแก้ปัญหาในทางธุรกิจอันเนื่องมาจากการขาดความรู้ หรือทักษะ ตัวอย่างเช่น การลดต้นทุน การประเมินในระดับนี้เป็นเรื่องที่ยาก และซับซ้อนที่จะเชื่อมโยงให้เข้ากับการฝึกอบรมโดยตรง

ภาพประกอบ 2 การประเมินผลการฝึกอบรม 4 ระดับของ Kirkpatrick; & Kirkpatrick (2006)

ที่มา: แนวคิดเบื้องต้นในการประเมินผลการฝึกอบรม. (2549). (ออนไลน์).

การประเมินในระดับที่ 1 (การตอบสนอง) เป็นระดับที่ใช้กันอย่างกว้างขวาง เนื่องจากเป็นรูปแบบที่ง่ายไม่ซับซ้อน ตัวอย่างเช่น การสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการฝึกอบรม การประเมินในระดับที่ 2 (การเรียนรู้) ไม่พบในองค์กรธุรกิจมากเท่าใดนัก (เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องเวลาและทรัพยากร) มักจะพบตามสถาบันการศึกษาเสียมากกว่า การประเมินระดับนี้จะมีความน่าเชื่อถือมากขึ้นเมื่อมีการใช้แบบทดสอบก่อนและหลังการเรียนรู้ ทุกวันนี้การประเมินผลของการฝึกอบรมนั้น พยายามจะทำให้ได้ในระดับที่ 3 (พฤติกรรม) เพื่อแสดงให้เห็นชัดเจนว่า การฝึกอบรมนั้นๆ ได้บรรลุเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงเชิงพฤติกรรมในงาน และในระดับที่ 4 (ผลลัพธ์) เพื่อแสดงให้เห็นว่า การฝึกอบรมนั้นๆ ได้บรรลุเป้าหมายสูงสุด (คือทำให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาธุรกิจ) ภายใต้ปรัชญาที่ว่า “การเรียนรู้ที่ไม่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงในธุรกิจ หรืองานนั้น ย่อมไม่มีประโยชน์ใดๆ” (Learning that doesn't change the business isn't useful)

### 1.3.4 กระบวนการประเมินผลผู้เข้ารับการฝึกอบรมในโครงการ NEC

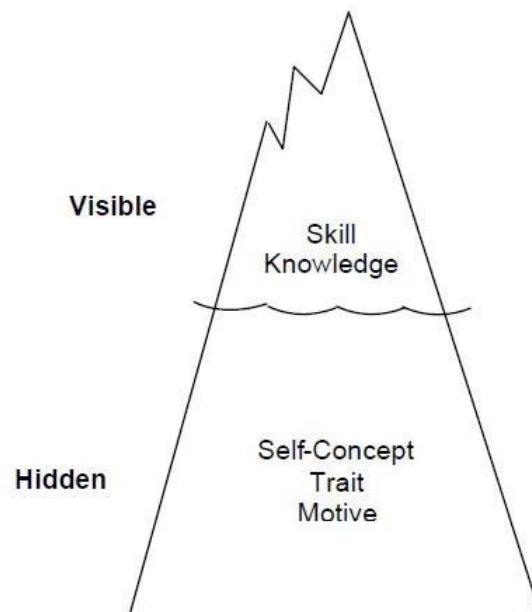
ในการประเมินผู้เข้ารับการฝึกอบรมในโครงการ “เสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่” (New Entrepreneurs Creation : NEC) สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์ และ มัลติมีเดีย นั้น รูปแบบวิธีการประเมินที่มีอยู่แล้วในหลักสูตรนั้นส่วนใหญ่เป็นการประเมินในระดับที่ 2 และ 3 เช่น การสัมภาษณ์ก่อนรับเข้าโครงการฝึกอบรมโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนทั้งในด้านบุคลิกภาพ และทัศนคติ ความรู้เรื่องการวางแผนธุรกิจ อาจมีการประเมินในระดับ 1 เข้ามาเสริมบ้าง เช่นการสำรวจความพึงพอใจในการเรียนในหลักสูตร ส่วนการประเมินในระดับที่ 4 นั้น จะอยู่ในช่วงท้ายของการฝึกอบรม (การนำเสนอแผนธุรกิจ) ทั้งหมดนี้เป็นกระบวนการที่มีอยู่แล้วในการดำเนินกิจกรรมการฝึกอบรมตามหลักสูตร ส่วนการสร้างแบบประเมินผู้สำเร็จการฝึกอบรมเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งให้เป็นแบบประเมินในระดับที่ 3 กล่าวคือ เป็นการประเมินพฤติกรรมเพื่อติดตามผลหลังจบการฝึกอบรม ซึ่งใช้วิธีประเมินแบบผสม ระหว่างการสัมภาษณ์กับการใช้แบบประเมินที่ใช้ความถี่ในการกำหนดระดับ (Likert Scale) อย่างที่ได้กล่าวมาแล้ว

## 2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

### 2.1 ความเป็นมาของแนวคิดเกี่ยวกับ “สมรรถนะ”

แนวคิดเกี่ยวกับ “สมรรถนะ” และ “การประเมินสมรรถนะ” นั้น เริ่มต้นจากการที่ในปี ค.ศ. 1970 สำนักงานข่าวสารแห่งประเทศสหรัฐอเมริกาได้ว่าจ้าง ศาสตราจารย์แมคเคลลีแลนด์ (David C. McClelland) แห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดให้มาช่วยแก้ปัญหาการคัดเลือกบุคลากรขององค์กร ด้วยการพัฒนาเครื่องมือเพื่อคัดเลือกบุคลากรแทนแบบทดสอบชุดเก่าที่เรียกว่า Foreign Service Officer Exam ซึ่งถูกวิจารณ์ว่ามีข้อบกพร่องหลายประการ เช่น การมุ่งเน้นการทดสอบเกี่ยวกับวัฒนธรรมของชนชั้นกลางมากเกินไป และกำหนดเกณฑ์ประเมินผลที่ทำให้ชนกลุ่มน้อยหรือคนผิวดำมีโอกาสสอบผ่านน้อยมาก นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ที่ทำได้คะแนนสอบสูงบางคนมีผลการปฏิบัติงานต่ำกว่ามาตรฐานที่องค์กรคาดหวัง ในขณะที่บางคนมีผลคะแนนสอบไม่สูงนักแต่กลับมีผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่ามาตรฐาน

แมคคลีแลนด์ จึงได้เริ่มทำการวิจัย โดยการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการฝ่ายบุคคลของสำนักงานข่าวสารแห่งประเทศสหรัฐอเมริกา ผู้บริหารระดับสูง และพนักงานระดับผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งต่างๆ โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน และพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานเท่ากับเกณฑ์มาตรฐาน โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงพฤติกรรม (Behavioral Event Interview : BEI) ถามคำถาม 6 ข้อ ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับประสบการณ์ทำงานที่ประสบความสำเร็จ 3 ข้อ และประสบการณ์ทำงานที่ล้มเหลว 3 ข้อ หลังจากนั้นก็นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เปรียบเทียบเพื่อค้นหาลักษณะของพฤติกรรมของพนักงานทั้ง 2 กลุ่ม แมคคลีแลนด์ ได้ตั้งชื่อเรียกคุณลักษณะของพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่ามาตรฐาน (Superior Performance) นี้ว่า “สมรรถนะ” (Competency) หลังจากนั้นแมคคลีแลนด์ ก็ได้ทำการวิจัยอีกหลายเรื่อง และยืนยันว่า “สมรรถนะ” เป็นตัวทำนายความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรในตำแหน่งหนึ่งๆ ได้ดีที่สุด และมีความเบี่ยงเบนหรืออคติน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับวิธีการคัดเลือกแบบเดิมซึ่งใช้วิธีการพิจารณาจากคะแนนผลการศึกษาจากสถาบันการศึกษา (School Credentials) หรือการทดสอบความถนัด (Aptitude Test) และการทดสอบความรู้ทางวิชาการ (Knowledge Academic Test) เป็นต้น ในปี ค.ศ. 1973 แมคคลีแลนด์ได้เขียนบทความวิชาการเรื่อง “Testing for Competence rather than for Intelligence” ซึ่งมีใจความแสดงความคิดเห็นว่า ผลการเรียนรู้ที่ดีหรือคะแนนการทดสอบความถนัดที่สูงไม่ใช่เครื่องบ่งชี้ว่า คนๆ นั้น จะปฏิบัติงานได้ดีเสมอไป แนวคิดดังกล่าวภายหลังได้มีนักวิชาการรุ่นหลังๆ เช่น Spencer & Spencer (1993) คิดต่อยอดออกไปจนเกิดคำอธิบายที่ว่าคุณลักษณะของคน ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานนั้น จำแนกได้เป็นสองส่วนคือ ส่วนที่มองเห็นได้ ได้แก่ ความรู้และทักษะ และส่วนที่ถูกซ่อนอยู่ซึ่งประกอบด้วยอัตตมโนทัศน์ (Self-Concept) อุปนิสัย (Trait) หรือแรงจูงใจ (Motive) ซึ่งอธิบายให้เห็นภาพได้ด้วยแบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) ดังนี้

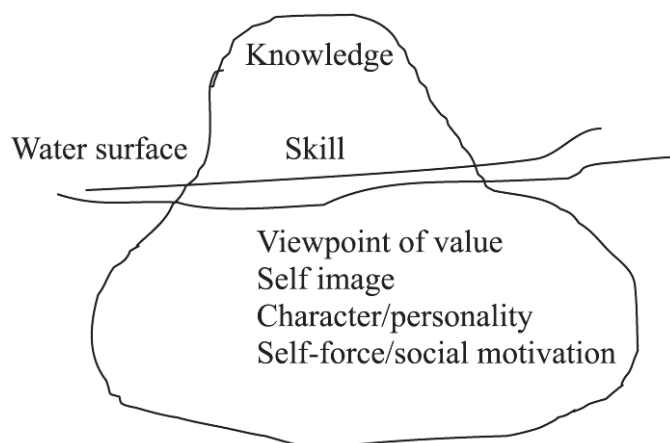


Source: Spencer, L. M. & Spencer, S. M., 1993.  
Competence at Work, Models for Superior  
Performance

ภาพประกอบ 3 แบบจำลองภูเขาน้ำแข็งของ Spencer & Spencer (1993)

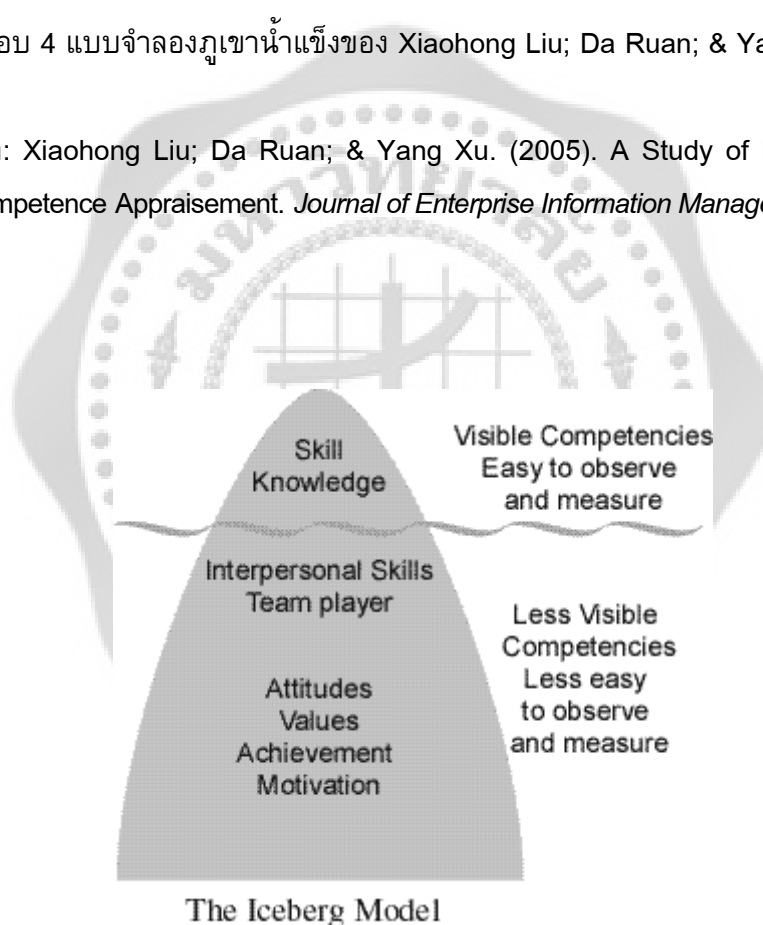
ที่มา: L.M. Spencer & S.M. Spencer (1993). *Competency at Work: Models for Superior Performance*.

แบบจำลองภูเขาน้ำแข็งของ Spencer & Spencer (1993) นั้นถูกนำไปใช้อย่างกว้างขวาง ในขณะที่นักวิชาการต่างๆ ก็ตีความคุณลักษณะ “ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ” แตกต่างกันไป ซึ่งยกตัวอย่างได้ ดังนี้



ภาพประกอบ 4 แบบจำลองภูเขาน้ำแข็งของ Xiaohong Liu; Da Ruan; & Yang Xu. (2005).

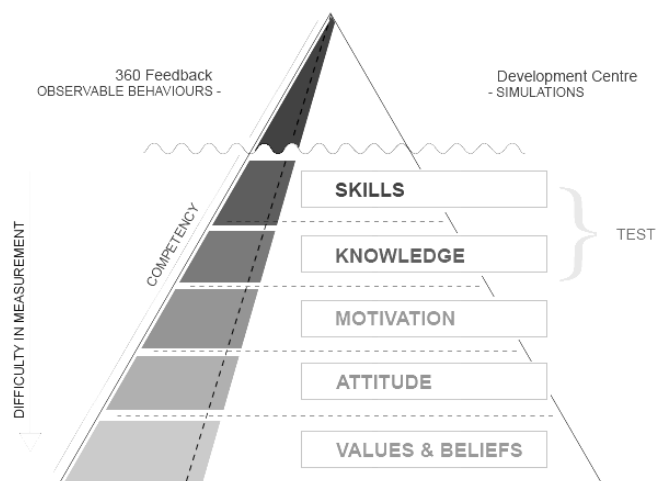
ที่มา: Xiaohong Liu; Da Ruan; & Yang Xu. (2005). A Study of Enterprise Human Resource Competence Appraisalment. *Journal of Enterprise Information Management*. 18(3): 291.



ภาพประกอบ 5 แบบจำลองภูเขาน้ำแข็งของ MIT Career Development Center. (2010).

ที่มา: MIT Career Development Center. (2010). *Competencies That Build Career Success: Iceberg Model of Competencies*. (Online).





ภาพประกอบ 6 แบบจำลองภูเขาน้ำแข็งของ Compass Performance Management LTD. (1999?).

ที่มา: Compass Performance Management LTD. (1999?). *Compass360: Measuring Performance*. (Online).

จากภาพแบบจำลองต่างๆ นี้ จะเห็นได้ว่า คุณลักษณะของบุคคลนั้นแบ่งได้เป็นสองส่วน ส่วนน้อยที่สามารถสังเกตและวัดได้ง่าย ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) (เช่น การวัดด้วยผลการเรียน ผลการทดสอบความถนัด เป็นต้น) (โปรดสังเกตว่าในภาพประกอบ 4 การตีความนั้นต่างออกไปเล็กน้อย โดยตีความว่าแม้แต่ความรู้และทักษะก็ไม่ใช่สิ่งที่มองเห็นได้ตรงๆ แต่วัดหยังได้ง่ายด้วยแบบทดสอบ) แต่ส่วนใหญ่ที่จมอยู่ใต้น้ำนั้น เป็นส่วนที่สังเกตและวัดได้ยากกว่าทั้งยังมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่า ซึ่งส่วนนี้การตีความของนักวิชาการต่างๆ ยังไม่ตรงกันเสียทีเดียวว่าประกอบด้วยคุณลักษณะอะไรบ้าง แต่ขอให้สังเกตว่าส่วนนี้ มักเป็นคุณลักษณะเชิงจิตวิทยา หรือเชิงพฤติกรรม อย่างเช่น เจตคติ (Attitude) แรงจูงใจ (Motive) อัตลักษณ์ (Self-image) ค่านิยม (Values) อย่างไรก็ตามแบบจำลองนี้มีสิ่งที่ต้องการสื่อเหมือนกันก็คือ ลำพังคุณลักษณะทางสติปัญญาและความสามารถนั้นยังไม่เพียงพอที่จะทำให้บุคคลหนึ่งๆ มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น ยังต้องมีคุณลักษณะเบื้องต้นซึ่งเป็นเรื่องของจิตใจความนึกคิดซึ่งมีผลต่อพฤติกรรม (ทั้งในการทำงานและในทางสังคม) ที่เหมาะสมอีกด้วย

## 2.2 นิยามของ “สมรรถนะ”

ในที่นี้ผู้วิจัยจะขอยกเอาคำจำกัดความของ “สมรรถนะ” ที่มีผู้กล่าวไว้ต่างๆ มาพิจารณาเพื่อหาข้อสรุปสำหรับใช้ประโยชน์ในการวิจัย ซึ่งคัดมาแล้ว ดังนี้

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2542: ออนไลน์) ได้กล่าวว่า “สมรรถนะ” หมายถึง กลุ่มของความรู้ ความสามารถ ทักษะ ตลอดจนทัศนคติที่จำเป็นในการที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คุณลักษณะของบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมและผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ส่วนหนึ่ง ประกอบขึ้นจากทักษะ ความรู้ความสามารถ ทัศนคติ บุคลิกภาพ ค่านิยมของบุคคล หรือพฤติกรรม ของผู้มีการปฏิบัติงานยอดเยี่ยมในการทำงานหนึ่ง ๆ

เดชา เดชะวิวัฒน์ไพศาล (2543: 12) ได้กล่าวว่า Competency หมายถึง ทักษะ ความรู้ และความสามารถ หรือพฤติกรรม (Skills, Knowledge and Attributes) ของบุคคล ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ใดงานหนึ่ง กล่าวคือ “ในการทำงานหนึ่ง ๆ เราต้องรู้อะไร” “เมื่อมีความรู้หรือข้อมูลแล้วเราต้องรู้ว่า จะทำงานนั้น ๆ อย่างไร” และ “เราควรมีพฤติกรรมหรือคุณลักษณะเฉพาะอย่างไร จึงจะทำงานได้อย่าง ประสบความสำเร็จ” สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรทราบว่าคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่ดีในการทำงานของ บุคลากรในองค์กรนั้นเป็นอย่างไร

อุกฤษณ์ กาญจนเกตุ (2543: 20) ได้กล่าวว่า “สมรรถนะ” หมายถึง ความสามารถ ความชำนาญด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้บุคคลสามารถกระทำการหรือดเว้นกระทำการ ในกิจการใด ๆ ให้ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ซึ่งความสามารถเหล่านี้ได้มาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ การฝึกฝน และการปฏิบัติเป็นนิสัย เช่น ความสามารถในการสื่อสารข้อความ ความสามารถในการวางแผน การแก้ปัญหา การตัดสินใจ ความคิดริเริ่ม

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2545: ออนไลน์) ได้กล่าวว่า “สมรรถนะ” หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของเป้าหมายของงานในตำแหน่ง นั้น ๆ สมรรถนะแต่ละตัวจะมีความสำคัญต่องานแต่ละงานแตกต่างกันไป

อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ (2547: 61) ได้กล่าวว่า “สมรรถนะ” หมายถึง คุณลักษณะของ บุคคล ซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติต่าง ๆ อันได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพและอื่น ๆ ซึ่งจำเป็นและสอดคล้องกับความเหมาะสมกับองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องสามารถจำแนกได้ว่าผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานได้ต้องมีคุณลักษณะ เด่น ๆ อะไรบ้าง หรือในอีกด้านหนึ่ง สาเหตุที่ทำงานแล้วไม่ประสบความสำเร็จ เพราะขาดคุณลักษณะ บางประการคืออะไร เป็นต้น

เคอร์ชเนอร์ และคณะ (เจษฎา นกน้อย. 2551: 10; ชัชวาล ทัดศิวิชัย. 2554: ออนไลน์; อ้างอิงจาก Kirschner; et al. 1977) ได้ให้นิยามว่า “สมรรถนะ” หมายถึง ความรู้และทักษะทั้งปวงที่ บุคคลมีอยู่ในตน และสามารถนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อบรรลุเป้าหมายแน่นอน หนึ่ง ในบริบท หรือสถานการณ์ที่หลากหลาย หรือหมายถึงความสามารถที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพในสถานการณ์เฉพาะอย่าง ซึ่งในการที่จะกระทำได้อย่างถูกต้อง ต้องใช้วิจารณญาณ ค่านิยม และความเชื่อมั่นในตนเองด้วย ดังนั้นสมรรถนะ (C) จึงเป็นฟังก์ชันของ ความรู้ (K) ทักษะ (Sk) และสถานการณ์ (S) นั่นคือ  $C = f(K, Sk, S)$

กู๊ด (Good. 1973: 121) ได้กล่าวว่า “สมรรถนะ” หมายถึง ทักษะ (Skill) ความคิดรวบยอด (Concept) และเจตคติ (Attitude) ที่ต้องมีในการปฏิบัติงานทุกประเภท เป็นความสามารถอย่างหนึ่ง

ในการนำเอาหลักการ แนวคิดทฤษฎี รวมทั้งเทคนิคในสาขาวิชาต่างๆ มาประยุกต์ใช้กับสถานการณ์จริง เพื่อทำงานและแก้ปัญหาให้ได้ผลอย่างสูงสุด

บอยัทซีส (Boyatzis. 1982: 21) ได้กล่าวว่า “สมรรถนะในงาน” (Job Competency) คือ คุณลักษณะในตัวบุคคล ซึ่งอาจเป็นแรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) ทักษะ (Skill) บางด้านของอัตลักษณ์ (Self-image) หรือบทบาททางสังคม (Social Role) หรือองค์ความรู้ (Body of Knowledge) ที่บุคคลนั้นๆ ใช้ (ในการทำงาน)

แมคเคลแลน (McClelland. 1993: ออนไลน์) ได้กล่าวว่า “สมรรถนะ” หมายถึงคุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานในงานที่ตนรับผิดชอบให้สูงกว่า หรือเหนือกว่าเกณฑ์/เป้าหมายที่กำหนด

สเปนเซอร์ และ สเปนเซอร์ (Spencer; & Spencer. 1993: 9) ได้กล่าวว่า “สมรรถนะ” หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐานที่มีอยู่ภายในตัวบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) อัตตมโนทัศน์ (Self-Concept) ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ จะเป็นตัวผลักดันหรือมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (Causal Relationship) ให้บุคคลสามารถ ปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบหรือสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ/หรือ สูงกว่าเกณฑ์อ้างอิง

แพรี่ (Parry. 1996: 48) ได้ให้นิยามว่า “สมรรถนะ” คือ กลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะ (Attributes) ที่เกี่ยวข้องกันซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่งๆ ซึ่งกลุ่มความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะดังกล่าวสัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งงานนั้นๆ และสามารถวัดผลเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้โดยการผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา

รอทเวลล์ และ ดูเบียส (Rothwell; & Duboise. 2004: ออนไลน์) ได้กล่าวว่า “สมรรถนะ” หมายถึง คุณลักษณะที่ทุกคนมีและใช้ได้อย่างเหมาะสม เพื่อผลักดันให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ แรงจูงใจทางสังคมลักษณะ นิสัยส่วนบุคคล ตลอดจนรูปแบบความคิดและวิธีการคิด ความรู้สึกและการกระทำ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548: 5 – 6) ได้กำหนดความหมายของสมรรถนะไว้ว่า “สมรรถนะ” คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์การ กล่าวคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้มักจะต้องมีองค์ประกอบของ ทั้งความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ตัวอย่างเช่น สมรรถนะการบริการที่ดี ซึ่งอธิบายว่าสามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้นั้นหากขาดองค์ประกอบต่างๆ ได้แก่ ความรู้ในงานหรือทักษะที่เกี่ยวข้อง เช่น อาจต้องหาข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ และคุณลักษณะของบุคคลที่เป็นคนใจเย็นอดทน ชอบช่วยเหลือผู้อื่นแล้ว บุคคลก็ไม่อาจจะแสดงสมรรถนะของการบริการที่ดีด้วยการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้

จากนิยามต่างๆ ที่ได้ยกมากล่าวอ้างทั้งหมดนี้ จะเห็นได้ว่าในขณะที่การศึกษาเรื่องสมรรถนะกำลังก้าวหน้าไปและถูกนำไปประยุกต์ใช้ในวงการทั้งภาครัฐกิจและภาครัฐ โดยเฉพาะในงานทรัพยากรบุคคลและในงานด้านการศึกษา เรายังไม่มีนิยามของ “สมรรถนะ” ที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

กล่าวคือ ยังขาดกรอบแนวคิดทฤษฎี (Theoretical Framework) ที่กำหนดอย่างแน่นอนว่า สิ่งที่เราเรียกว่า “สมรรถนะ” นั้นมีองค์ประกอบอย่างไรบ้าง หรือประกอบด้วยอะไรบ้าง อย่างไรก็ตาม สิ่งที่นิยามต่างๆ มีจุดร่วมกันก็คือ คำว่า “สมรรถนะ” เป็นคำเรียกรวมๆ ของคุณลักษณะที่ (เชื่อว่า) มีผลผลักดัน ทำให้บุคคลมีความสำเร็จในการทำงานมากน้อยต่างกัน ซึ่งคุณลักษณะที่ว่านี้ ประกอบด้วยคุณลักษณะเชิง ภูมิปัญญา อันได้แก่ ความรู้ (Knowledge) และ ทักษะ (Skill) ซึ่งในส่วนนี้นักวิชาการทั้งหลาย เห็นพ้องกัน และคุณลักษณะเชิงจิตวิทยาบางอย่าง ซึ่งในส่วนนี้ นักวิชาการทั้งหลายต่างก็กำหนดจำแนกไปต่างๆ กันไปตามมุมมองของตน เช่น Boyatzis (1982) ได้จำแนกคุณลักษณะเชิงจิตวิทยาออกเป็น แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) อัตลักษณ์ (Self-image) และบทบาททางสังคม (Social Role) ส่วน Spencer & Spencer (1993) ได้จำแนกคุณลักษณะเชิงจิตวิทยาออกเป็น แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) อัตตมโนทัศน์ (Self-Concept) ในขณะที่ Parry (1996) กำหนดใช้เพียงคำว่า คุณลักษณะ (Attributes) เพื่อครอบคลุมคุณลักษณะอื่นๆ ที่นอกเหนือไปจากความรู้และทักษะ และ Good (1973) กำหนดใช้เพียงคำว่าความคิดรวบยอด (Concept) กับเจตคติ (Attitude) ดังนั้น เพื่อประโยชน์ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอกำหนดองค์ประกอบของสมรรถนะเป็น 3 ประการ ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) ในที่นี้หมายถึง สิ่งที่ต้องใช้ในการลงมือกระทำการต่างๆ ซึ่งโดยมากได้จากการเรียนหรือจากสื่อภายนอก ในกรณีของผู้ประกอบการใหม่ ความรู้ที่พึงมี ได้แก่ ความรู้ในเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความรู้ในเรื่องการบริหารการเงิน ความรู้ในเรื่องการบริหารการตลาด เป็นต้น

2. ทักษะ (Skill) ในที่นี้หมายถึง ความสามารถที่ได้มาจากการฝึกฝน เป็นความสามารถที่จะนำเอาความรู้มาลงมือปฏิบัติให้เกิดผลที่เป็นรูปธรรม โดยมีการลงมือกระทำซ้ำๆ จนเกิดความชำนาญ ในกรณีของผู้ประกอบการใหม่ ทักษะที่พึงมี ได้แก่ ทักษะในการคิดเชิงกลยุทธ์ ทักษะในการสร้างเครือข่าย สายสัมพันธ์ ทักษะในการจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของงาน เป็นต้น

3. เจตคติ (Attitude) ในที่นี้หมายถึง ความคิดเห็นหรือทัศนคติต่อสิ่งต่างๆ ที่ส่งผลต่อการแสดงออกเชิงพฤติกรรมและต่อความสำเร็จในการกระทำการใดๆ ในกรณีของผู้ประกอบการใหม่ เจตคติที่พึงมี ได้แก่ การที่ยอมรับสภาพการแข่งขันในปัจจุบันว่าจะต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด การยอมรับการทำงานหนัก เป็นต้น

ในที่นี้ ไม่นับว่าแรงจูงใจ (Motive) เป็นองค์ประกอบหนึ่งของสมรรถนะ เนื่องจากเห็นว่า การมีแรงจูงใจมากหรือน้อยหรือไม่มีนั้นมิได้มีผล “โดยตรง” ต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการกระทำ การนั้นๆ เสมอไป เช่น บางคนถึงจะไม่ได้ชอบวิชาที่เรียน (ไม่มีแรงจูงใจ) แต่ด้วยสำนึกความรับผิดชอบที่ว่าต้องตั้งใจเรียน (มีเจตคติต่อการเรียนในทางบวก) ก็ยังเรียนได้ผลดีได้ แต่การมีความรู้หรือไม่มี มีทักษะหรือขาดทักษะ มีเจตคติในทางบวกหรือทางลบ ย่อมมีผลโดยตรงต่อความสำเร็จ หรือล้มเหลวในการกระทำการหนึ่งๆ เสมอ และถึงแม้ว่า Spencer & Spencer (1993: 12) จะได้กล่าวว่า “พฤติกรรมที่ปราศจากเจตนาไม่จัดว่าเป็นสมรรถนะ” (“behavior without intent does not define a competency”) ก็ตาม ผู้วิจัยก็ยังเห็นว่าแรงจูงใจนั้นเป็นเพียงปัจจัยตั้งต้นที่ชักจูงให้บุคคลนั้นๆ กระทำ หรือไม่กระทำ

เท่านั้นเอง แต่มีได้เป็นตัวกำหนดว่าสิ่งที่กระทำนั้นจะสำเร็จมาก สำเร็จน้อย หรือล้มเหลวเลย ดังนั้น ผู้วิจัย จึงไม่นับแรงจูงใจเป็นองค์ประกอบหนึ่งของสมรรถนะ

ส่วนคุณลักษณะที่เป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้ เช่น บุคลิกภาพ (Personality) หรือการทำงานเป็นทีม (Team Player) นั้น แท้ที่จริงเป็นเพียงผลลัพธ์ (Outcome) ของเจตคติเท่านั้น เช่นการมีบุคลิกที่ดีมาจากเจตคติที่ว่าคนเราต้องรู้จักปรับตัวให้เข้ากับสังคม หรือการทำงานเป็นทีมนั้น มาจากเจตคติที่ว่ากิจการใหญ่ๆ ทั้งหลายไม่อาจสำเร็จได้ด้วยตัวคนเดียว และการทำงานให้ประสบความสำเร็จต้องรู้จักใช้คนที่มีความสามารถเหมาะสมทำงานที่เหมาะสม ไม่ใช่แบกทุกอย่างไว้ทำคนเดียว ดังนั้นแทนที่จะกล่าวว่า การมีบุคลิกภาพดีหรือการรู้จักทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งที่ทำให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน ที่ถูกต้องจะต้องกล่าวว่า การมีเจตคติที่ดีต่อการปรับตัวให้เข้ากับสังคมหรือต่อการทำงานร่วมกับผู้อื่นต่างหากที่ทำให้คนๆ นั้น มีบุคลิกภาพที่ดีหรือสามารถทำงานเป็นทีมได้ แล้วพฤติกรรมนั้นแหละ ที่ส่งผลทำให้บุคคลนั้นๆ ทำงานประสบความสำเร็จอีกทอดหนึ่ง

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังเล็งไม่ใช้คำว่า “ความสามารถ” (Ability) ซึ่งหมายความถึง สภาวะของการทำกิจกรรมหนึ่งๆ ได้ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า เป็นความหมายที่ค่อนข้างคลุมเครือ เนื่องจากการที่บุคคลหนึ่งจะมีสภาวะ “ทำสิ่งนั้นๆ ได้” จะต้องประกอบด้วยปัจจัยมากกว่าหนึ่งอย่าง เช่น “การติดเปียโนได้” นั้น จำเป็นต้องใช้ทั้ง “ความรู้” ได้แก่ ความรู้เรื่องการอ่านโน้ต ความรู้เรื่องตำแหน่งคีย์บอร์ดว่า คีย์ใดสัมพันธ์กับเสียงใด และ “ทักษะ” ได้แก่ ทักษะในการใช้นิ้วไล่ไปตามคีย์บอร์ดอย่างแคล่วคล่อง ซึ่งต้องอาศัยการฝึกฝน และเมื่อพิจารณาให้ถ่องแท้แล้ว คำว่า “ความสามารถ” (Ability) และ “สมรรถนะ” (Competency) นั้น มีความหมายแตกต่างกัน “ความสามารถ” นั้น หมายถึง “สภาวะ” ของการทำ “กิจกรรม” หนึ่งๆ (เช่นการติดเปียโน) ได้หรือไม่ โดยวัดจากปัจจัยที่ถูกป้อนจากภายนอก (ได้แก่ “ความรู้” กับ “ทักษะ”) เท่านั้น แต่ “สมรรถนะ” นั้นหมายถึง “คุณลักษณะ” ต่างๆ ที่ทำให้บุคคลหนึ่งๆ กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง (เช่นการเล่นเปียโนเป็นอาชีพ) “สำเร็จ” หรือ “ล้มเหลว” หรือ “สำเร็จมาก” “สำเร็จน้อย” ได้ ซึ่งระดับความสำเร็จที่แตกต่างกันนั้นส่วนหนึ่งมีผลมาจากปัจจัยทางความนึกคิดที่อยู่ในใจคน หรือ “เจตคติ” ด้วย นี่จึงเป็นการอธิบายด้วยว่าทำไมแบบทดสอบที่เน้นวัด “ความสามารถ” เช่นการสอบไล่ในสถานศึกษาหรือการทดสอบความรู้ทางวิชาการจึงมิใช่เครื่องวัด “สมรรถนะ” ในการทำงานในตำแหน่งหน้าที่การงานหนึ่งๆ ที่ดีเลย

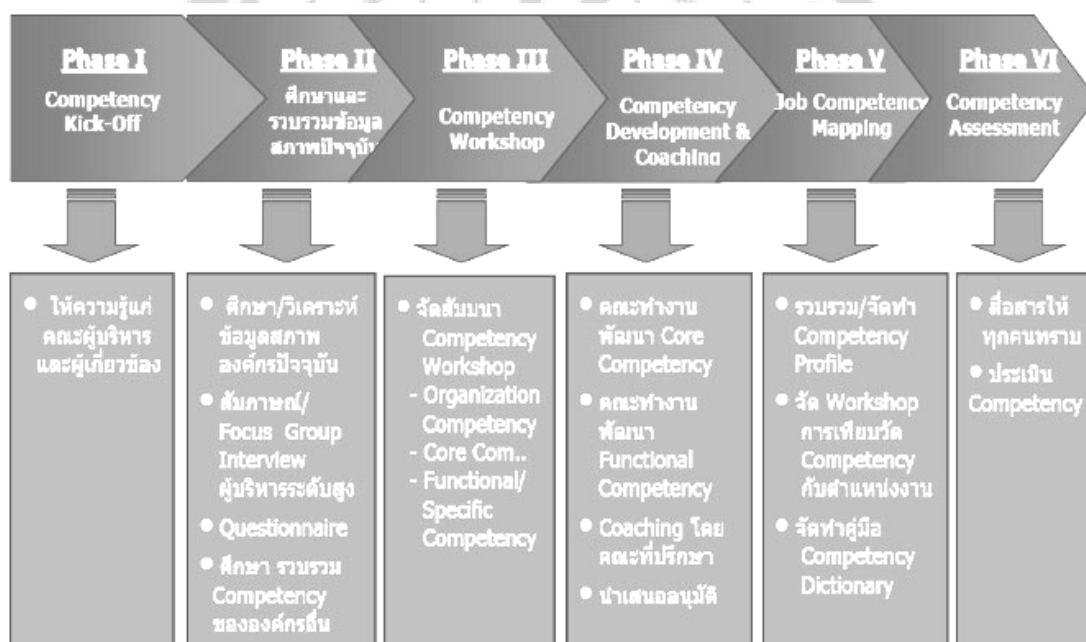
### 2.3 วิธีการกำหนดสมรรถนะ

องค์ประกอบของสมรรถนะ 3 ประการ ที่ได้สรุปมาแล้วข้างต้นเป็นเพียงกรอบกว้างๆ เท่านั้น ในการกำหนดว่าคุณลักษณะใดที่พึงปรารถนาสำหรับหน้าที่การงานหนึ่งๆ อย่างมีรายละเอียดเจาะจงและเป็นรูปธรรมนั้น จำเป็นต้องมีวิธีการที่แน่นอนและเชื่อถือได้ในการหาคำตอบดังกล่าว

กุลยา ตันติผลาชีวะ (2537: 46) ได้เสนอวิธีการต่างๆ ในการกำหนดสมรรถนะที่พึงประสงค์ ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. การสอบถามกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในกลุ่มวิชาชีพต่างๆ ว่า บุคคลในวิชาชีพนั้น ควรต้องมีความรู้ ทักษะ เจตคติ หรือ พฤติกรรมเช่นไร (Expert Judgment)

2. การประเมินตามความต้องการขององค์กรหรือสังคม (Needs Assessment)
3. การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลการปฏิบัติงานในชีวิตประจำวัน ที่ได้จากการสังเกต หรือการประเมิน โดยผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงาน ผู้ร่วมงาน หรือผู้อื่น
4. การกำหนดจำแนกเนื้อหา และเป้าหมายของงานให้อยู่ในรูปของงานย่อยๆ ที่จะต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอน (Task Analysis/Role Analysis)
5. การวิเคราะห์สมรรถนะเชิงระบบ (System Competence Analysis) โดยจำแนกส่วนต่างๆ ของเนื้องานให้เป็นหน่วยย่อยที่ชัดเจน
6. การวิเคราะห์ตามทฤษฎีผ่านการกำหนดสมมติฐานว่า การบรรลุเป้าหมายที่ต้องการนั้น จะต้องอาศัยคุณลักษณะอย่างไรบ้าง
7. การศึกษาจากสภาพความเป็นจริงในสังคม สภาพเศรษฐกิจและการเมืองปัจจุบัน จะเห็นได้ว่าไม่ว่าจะเป็นวิธีการใดก็ตาม วัตถุประสงค์นั้นมีเพียงอย่างเดียวคือการหาให้ได้ว่าคุณลักษณะอย่างไรบ้างที่จำเป็นในการทำงานนั้นๆ ในกรณีของการกำหนดสมรรถนะสำหรับตำแหน่งหน้าที่การทำงานของบุคลากรในองค์กรใหญ่ที่มีตำแหน่งหน้าที่หลายฝ่ายหลายแผนก อาจมีขั้นตอนที่ละเอียดซับซ้อนดังนี้ (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. 2553: ออนไลน์)



ภาพประกอบ 7 ขั้นตอนการกำหนดและพัฒนาระบบสมรรถนะในองค์กรใหญ่

ที่มา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. (2553). ขั้นตอนการกำหนดและพัฒนาระบบสมรรถนะ. (ออนไลน์).

1. การเปิดตัวโครงการพัฒนาระบบสมรรถนะ (Competency Kick-off) เริ่มจากเชิญทีมงานที่ปรึกษาหรือวิทยากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบ สมรรถนะ มาเป็นวิทยากร เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดของระบบสมรรถนะและแผนการดำเนินงานของโครงการแก่ผู้บริหารระดับต้นถึงสูง

2. ศึกษารวบรวมข้อมูลปัจจุบันขององค์กร (Organization Investigation and Diagnosis) เกี่ยวกับนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์การบริหารงาน วัฒนธรรมองค์กร ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล สมรรถนะที่ผู้บริหารคาดหวังจากบุคลากร และข้อมูลต่างๆ ไป โดยทำการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ การสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง การใช้แบบสอบถามกับบุคลากรระดับต่างๆ ขององค์กร รวมทั้งการศึกษาระบบสมรรถนะจากองค์กรคู่แข่ง หรือองค์กรที่มีภารกิจการทำงานใกล้เคียงกัน เพื่อนำมาวิเคราะห์และเป็นแนวทางในการให้คำปรึกษาและกำหนดสมรรถนะของบุคลากร

3. การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาระบบสมรรถนะ (Competency Workshop) โดยเชิญผู้บริหารระดับสูงมาร่วมกำหนดสมรรถนะองค์กร (Organizational Competency) และค้นหาสมรรถนะหลัก (Core Competency) เนื่องจากผู้บริหารระดับสูงจะทราบวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ทิศทางนโยบาย และเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กร เมื่อกำหนดสมรรถนะองค์กรและสมรรถนะหลักเสร็จเรียบร้อยแล้ว ต่อไป จึงกำหนดสมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Functional Competency) ทั้งสมรรถนะร่วม และสมรรถนะเฉพาะทางของแต่ละสายวิชาชีพ (Common & Specific Functional Competency) โดยกลุ่มเป้าหมายควรเป็นบุคลากรหลักที่เป็นตัวแทนจากสายวิชาชีพต่างๆ

4. การให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาระบบสมรรถนะ (Competency Development & Coaching) หลังจากจบการประชุมเชิงปฏิบัติการแล้ว คณะที่ปรึกษาวิทยากรควรมอบหมายให้ คณะทำงานแต่ละสายวิชาชีพกลับไปปรับปรุง และพัฒนาสมรรถนะตามสายวิชาชีพของตน ประมาณ 1 – 2 สัปดาห์ เพื่อเตรียมกลับมาร่วมพัฒนากับทีมที่ปรึกษาวิทยากร หลังจากนั้นคณะที่ปรึกษาวิทยากรควรให้คำปรึกษา และชี้แนะการพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะในแต่ละวิชาชีพให้ถูกต้อง และมีความสมบูรณ์มากขึ้น พร้อมกับการเทียบสมรรถนะตามสายวิชาชีพกับตำแหน่งงาน

5. การรวบรวมและจัดทำพจนานุกรมสมรรถนะ (Competency Profile & Dictionary) คณะที่ปรึกษาและคณะทำงานพัฒนาระบบสมรรถนะขององค์กรร่วมกันทบทวนสมรรถนะหลักขององค์กร และจัดทำการเทียบสมรรถนะหลักกับตำแหน่งงาน (Core Competency Mapping with Job Position) โดยพิจารณาว่า แต่ละตำแหน่งควรจะมีระดับความสามารถมาตรฐานอยู่ในระดับใด จัดทำพจนานุกรมสมรรถนะขององค์กร (Competency Dictionary) เพื่อใช้เป็นมาตรฐานเผยแพร่ให้บุคลากรทุกหน่วยงานรับทราบ

6. การสื่อสารและการประเมินสมรรถนะ (Communication & Competency Assessment) เมื่อพัฒนาระบบสมรรถนะเสร็จแล้ว จะต้องทำการสื่อสารหรือถ่ายทอดให้กับบุคลากรทุกคนรับทราบ รายละเอียดตั้งแต่แนวคิด หลักการ ประโยชน์ของ สมรรถนะ ขั้นตอนการพัฒนา พจนานุกรมสมรรถนะ วิธีการประเมินสมรรถนะ และนโยบายการนำระบบสมรรถนะไปใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล

เนื่องจากการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเพื่อพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะ สำหรับประเมินคุณลักษณะของ “ผู้ประกอบการใหม่” มิใช่ “พนักงานในองค์กร” ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขั้นตอนในการพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะสำหรับ “ผู้ประกอบการใหม่” เพื่อใช้ในงานวิจัยนี้ ซึ่งมีขั้นตอนที่ซับซ้อนน้อยกว่าการกำหนดสมรรถนะสำหรับบุคลากรในองค์กรใหญ่ดังในตัวอย่างข้างต้น กรอบขั้นตอนในการพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะสำหรับ “ผู้ประกอบการใหม่” เพื่อใช้ในงานวิจัยนี้อาจสรุปได้ ดังนี้

1. ศึกษารวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับนิยามของ “ผู้ประกอบการ” รวมถึงความคิดเห็นต่างๆ เกี่ยวกับคุณลักษณะต่างๆ ที่พึงมีของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จจากเอกสารต่างๆ โดยพิจารณาสภาพความเป็นจริงในสังคม สภาพเศรษฐกิจและการเมืองปัจจุบัน รวมถึงความต้องการของสังคมในยุคปัจจุบันประกอบด้วย วิธีนี้คล้ายกับวิธีการสอบถามกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ (Expert Judgment) เพียงแต่ว่าเปลี่ยนจากการสอบถามโดยตรงเป็นการหาข้อมูลจากเอกสารแทน

2. เมื่อประมวลคุณลักษณะที่พึงมีของผู้ประกอบการจากเอกสาร ทำการจัดหมวดหมู่และกำหนดหัวข้อสมรรถนะของผู้ประกอบการได้แล้ว จึงศึกษาเนื้อหาของหลักสูตรฝึกอบรมในโครงการดังกล่าว แล้วแจกแจงหัวข้อความรู้ ทักษะ และการปรับเปลี่ยนเจตคติที่คาดว่าจะได้รับการเรียนรู้ฝึกฝนและทำกิจกรรมในหลักสูตรดังกล่าวอย่างละเอียด แล้วทำการเทียบวัด (Mapping) เนื้อหาการเรียนรู้ของหลักสูตรดังกล่าวเข้ากับหมวดหมู่ และหัวข้อสมรรถนะที่ได้ประมวลไว้แล้วนั้น เพื่อสร้างต้นแบบเกณฑ์สมรรถนะ (Prototype of Competency Criteria) เพื่อใช้ในการวิจัยนี้ วิธีนี้คล้ายกับการกำหนดจำแนกเนื้อหาและเป้าหมายของงาน (Task Analysis/Role Analysis) เพียงแต่เปลี่ยนจากเนื้อหาและเป้าหมายของงานมาเป็นเนื้อหาของหลักสูตรฝึกอบรมแทน

3. นำต้นแบบเกณฑ์สมรรถนะที่ได้จากข้อ 2 นำไปจัดทำแบบสอบถามเพื่อขอคำแนะนำและข้อคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญในด้านสมรรถนะของผู้ประกอบการ

4. นำเกณฑ์สมรรถนะ (Competency Criteria) ที่ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ แล้วมาจัดทำพจนานุกรมสมรรถนะ (Competency Dictionary) และ “คู่มือการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่” ซึ่งมีเนื้อหาประกอบด้วยแนวคิด หลักการ ประโยชน์ของ สมรรถนะ ขั้นตอนการพัฒนาพจนานุกรมสมรรถนะ และวิธีการประเมินสมรรถนะ เพื่อใช้ในการวิจัยนี้ต่อไป กรอบขั้นตอนที่กล่าวมานี้ เป็นเพียงกรอบขั้นตอนการทำงานอย่างกว้างๆ ซึ่งจะถูกนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งของขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยนี้เท่านั้น ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยจริงๆ มีขั้นตอนรายละเอียดปลีกย่อยมากกว่านี้ (ในส่วนของกรอบขั้นตอนที่ 1 และ 2 โปรดดูรายละเอียดขั้นตอนพัฒนาต้นแบบเกณฑ์สมรรถนะเพิ่มเติมในภาพประกอบ 11 ท้ายบทที่ 2 ส่วนกรอบขั้นตอนที่ 3 และ 4 จะได้กล่าวถึงอย่างละเอียดต่อไปในบทที่ 3)



### 3. แนวคิดเกี่ยวกับผู้ประกอบการ

#### 3.1 นิยามของ “ผู้ประกอบการ”

เพ็ญศรี เลิศเกียรติวิทยา และ สิทธิธรากร ชูทรัพย์ (ความหมายของผู้ประกอบการ. 2548: ออนไลน์) ได้กล่าวว่า “ผู้ประกอบการ” หมายถึง ผู้ที่คิดริเริ่มดำเนินธุรกิจขึ้นมาเป็นของตนเอง มีการวางแผนการดำเนินงาน และดำเนินธุรกิจทุกด้านด้วยตนเอง โดยยอมรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เพื่อมุ่งหวังผลกำไรที่เกิดจากผลการดำเนินงานของธุรกิจตนเอง

นิมิตร นนทพันธุ์ (ความหมายของผู้ประกอบการ หรือ เจ้าแก. 2550: ออนไลน์) ได้กล่าวว่า ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมคือ ผู้ที่เป็นเจ้าของธุรกิจ ได้มองเห็นโอกาสที่จะทำกำไร โดยการผลิตสินค้าชนิดใหม่ขึ้นมาเสนอขายในตลาดด้วยการนำเอากระบวนการผลิตใหม่ๆ ที่มีประสิทธิภาพดีกว่าเดิมเข้ามาใช้ หรือด้วยการปรับปรุงองค์ประกอบผู้ประกอบการอุตสาหกรรม เป็นผู้แสวงหาเงินทุน รวบรวมปัจจัยในการผลิตและการจัดการบริหารเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กล่าวมาข้างต้น

สาธิตา ปฐมวิริยะวงศ์ (2551: 6) ได้กล่าวว่า “ผู้ประกอบการ” (Entrepreneur) คือ เจ้าของกิจการ (Business Owner) หรือบุคคลที่จัดตั้งองค์กรธุรกิจขึ้นเพื่อหวังผลกำไร เป็นบุคคลที่มองเห็นโอกาสทางธุรกิจ และสามารถหาช่องทางที่จะสร้างธุรกิจของตนเองโดยยอมรับความเสี่ยงต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น ผู้ที่มุ่งหวังจะเป็นผู้ประกอบการต้องพิจารณาถึงปัญหา ความท้าทาย ความไม่แน่นอนในการทำธุรกิจได้

#### 3.2 คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต้องการผู้ประกอบการที่มีความสามารถหลายๆ ด้าน ซึ่งอาจพิจารณาถึงคุณลักษณะผู้ประกอบการจากพฤติกรรมต่างๆ ดังนี้ (ศูนย์พัฒนาและส่งเสริมวิชาการองค์กรปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. 2553: ออนไลน์)

1. มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative) ในการเริ่มต้นธุรกิจ กล่าวคือ เป็นคนที่มองเห็นโอกาสและช่องทางในการสร้างธุรกิจขึ้นมา ภายใต้สภาพแวดล้อมต่างๆ
2. เรียนรู้หรือสร้างนวัตกรรม (Innovation) ของการดำเนินธุรกิจ อันจะก่อให้เกิดผลิตภัณฑ์หรือบริการรูปแบบใหม่ๆ รวมถึงกระบวนการผลิต การตลาด และการจัดการทรัพยากร เป็นต้น
3. ยอมรับความเสี่ยง (Risk) อันอาจจะเกิดขึ้นจากการขาดทุนหรือล้มเหลวในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีความเป็นนักเสี่ยงอย่างมีหลักการ คือตัดสินใจอย่างฉับไว และรอบคอบด้วยข้อมูลที่เชื่อถือได้
4. มีความสามารถในการจัดการทั่วไป (General Management) ทั้งด้านการกำหนดแนวทางของธุรกิจและการจัดสรรทรัพยากร
5. มีความมุ่งมั่นในการดำเนินงาน (Performance Intention) เพื่อสร้างความเจริญเติบโต และกำไรจากการดำเนินธุรกิจ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2542: 33) ได้กล่าวว่า เจ้าแกใหม่ที่ประสบความสำเร็จนั้นต้องมีคุณสมบัติ 7 ประการ ดังนี้

1. ต้องเป็นนักแสวงหาโอกาส คือจะต้องเป็นผู้มองเห็นโอกาสและหาช่องทางทางการค้า ได้ตลอดเวลา แม้จะตกอยู่ในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ

2. ต้องเป็นนักเสี่ยง ต้องกล้าได้กล้าเสีย พร้อมทั้งจะดำเนินการทันทีเมื่อมองเห็นโอกาส อย่ามัวรีรอ มิฉะนั้น จะสายเกินไป ไม่เกิดประโยชน์ใดๆ

3. ต้องเป็นคนมีความคิดริเริ่มหรือสร้างสรรค์ในการผลิตสินค้าหรือบริการใหม่ ออกสู่ตลาดที่มีสภาพการแข่งขันสูง

4. ต้องเป็นคนที่ไม่ท้อถอยง่าย มีความอดทน โดยเฉพาะระยะเริ่มก่อตั้งธุรกิจจะต้องประสบกับปัญหามากมาย ถ้าแก่หรือผู้ประกอบการที่ยืนหยัดอยู่ได้ จะต้องเป็นคนที่มีความอดทนสูง

5. ต้องเป็นคนที่ใฝ่รู้อยู่เสมอ เพื่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ และตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา ทำให้สามารถปรับตัวได้เสมอ

6. ต้องเป็นคนที่วิสัยทัศน์กว้างไกล ทำให้ธุรกิจมีทิศทางชัดเจนไม่เดินทางออกนอกกลุ่มนอกทาง สามารถมุ่งไปสู่อนาคตด้วยเป้าหมายที่วางไว้อย่างแน่นอน

7. ต้องมีเครือข่ายดี เพื่อที่จะทำให้ได้ประโยชน์ทั้งด้านข้อมูล และการได้รับความช่วยเหลือด้านต่างๆ จากเพื่อนๆ หรือเครือข่ายได้เป็นอย่างดี

ทิมโมธี เอส. แฮทเทิน (Timothy S. Hatten. 1996: 31, 40) ได้กล่าวว่า ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีคุณสมบัติเฉพาะ ดังนี้

1. ความมุ่งมั่นปรารถนาและพยายามที่จะดำเนินธุรกิจให้สำเร็จให้ได้ (Passion) มิฉะนั้นจะทำให้สูญเสียทั้งเงินทุน และเวลา

2. มีความสามารถในการตัดสินใจในภาวะวิกฤตด้วยการตรวจสอบทุกอย่าง อย่างรอบคอบ (Determination) ไม่ปล่อยให้ตนเองตกอยู่ในโชคชะตาหรือพรหมลิขิต ต้องเชื่อมั่นว่า ตนเองจะฝ่าฟันอุปสรรคและประสบความสำเร็จได้ หากอุทิศเวลาและทำงานให้หนักเพียงพอ

3. ต้องมีความรู้จริง รู้ลึก (Knowledge) ในธุรกิจที่ลงทุน เพื่อจะสามารถสนองความต้องการของผู้บริโภคได้

ไฮเนคกี้ (2545: ออนไลน์) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะในด้านต่างๆ ที่ควรมีสำหรับบุคคลที่ต้องการเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จและอยู่รอดได้ ซึ่งผู้วิจัยประมวลและสรุปเป็นข้อๆ ได้ดังนี้

1. การฉวยโอกาสช่องว่างทางธุรกิจให้ได้ก่อนคนอื่น
2. การหาความรู้อย่างละเอียดถี่ถ้วนก่อนจะลงมือ
3. การมองว่างานที่ทำอยู่เป็นเรื่องสนุก
4. การมุ่งมั่นทำงานหนักและการแบ่งเวลาพักผ่อน
5. การรู้จักใช้คนที่มีความสามารถทำในงานเฉพาะอย่าง รวมถึงการสร้างทีมงานด้วย
6. การตั้งเป้าหมายที่จับต้องได้และทำให้สำเร็จเป็นขั้นๆ
7. การเชื่อมั่นในสัญชาตญาณ
8. ความกล้าที่จะต่อสู้แข่งขันกับคู่แข่งที่ใหญ่กว่า

9. ความสามารถในการขาย หรือโน้มน้าวให้คนอื่นเห็นคล้อยตาม
10. ความเป็นผู้นำ
11. การรู้จักยอมรับความผิดพลาด เรียนรู้และหาหนทางอื่น
12. การพลิกสิ่งต่างๆ รอบตัวให้กลายเป็นประโยชน์แก่ตน
13. การยอมรับว่าสิ่งต่างๆ ย่อมเปลี่ยนแปลงและเรียนรู้เพื่อตามให้ทัน
14. การสร้างเครือข่ายสายสัมพันธ์
15. การจัดสรรลำดับงานและเวลาในการทำงานให้ได้ประโยชน์สูงสุด
16. การประเมินผลการทำงานขององค์กรและพนักงานอยู่เสมอ
17. การไม่ยอมให้มีบุคลากรที่ด้อยประสิทธิภาพอยู่ในองค์กร
18. การใส่ใจในคุณภาพของสิ่งที่ทำออกมา
19. ความสามารถในการตัดสินใจกระทำอย่างรวดเร็วในภาวะวิกฤติ
20. การคิดเชิงกลยุทธ์
21. การรู้จักพอใจในความสำเร็จของตน รวมถึงการตอบแทนสังคม

สถาบันพัฒนาผู้ประกอบการแห่งอินเดีย (Entrepreneurship Development Institute of India : EDI) ได้พัฒนาเกณฑ์สมรรถนะของผู้ประกอบการจากการวิเคราะห์วิจัยกรณีศึกษาของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ เกณฑ์สมรรถนะดังกล่าวมีดังนี้ (Jyotsna, Sethi; & Anand, Saxena. 2011: 2 – 3)

1. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Initiative)
2. มองเห็นและไม่ปล่อยให้โอกาสให้หลุดมือ (Sees and Acts on Opportunities)
3. การยืนกราน (Persistence) ไม่ยอมแพ้ง่ายๆ ดิ้นรนหาหนทางจนกว่าจะสำเร็จ
4. การรู้ (Knowing) รู้ว่าใครเป็นผู้รู้ ปรึกษาผู้รู้ อ่านให้มาก เปิดใจรับแนวคิด และ  
ข่าวสารใหม่
5. ใส่ใจในคุณภาพงาน (Concern for High Quality of Work)
6. รับผิดชอบและปฏิบัติตามสัญญางาน (Commitment to Work Contract) ทำงาน  
ให้เสร็จตามกำหนดเวลา
7. มุ่งประสิทธิภาพ (Efficiency Orientation) ใช้เวลา เงินและความพยายามให้น้อย  
แต่ได้งานมาก
8. วางแผนอย่างเป็นระบบ (Systematic Planning) แยกสิ่งที่ซับซ้อนให้เป็นส่วนๆ  
ดูให้ถนัดถ้วนทุกส่วนและองค์รวม
9. รู้จักแก้ปัญหา (Problem solving) สังเกตสมมุติฐานแล้วรักษา
10. เชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence) ไม่กลัวความเสี่ยง พึ่งพาความสามารถของตน
11. ยืนยันความคิดของตน (Assertiveness) ทำให้คนอื่นเห็นว่าความคิดของตน  
ถูกต้องดีกว่า
12. โน้มน้าวใจ (Persuasion) ทำให้คนอื่นมาช่วยเหลือธุรกิจของตนได้
13. ใช้อิทธิพลกลยุทธ์ (Use of Influence Strategies) ใช้ความเป็นผู้นำ

14. สอดส่องดูแล (Monitoring) ให้แน่ใจว่าธุรกิจก้าวหน้าไปตามแผนที่วางไว้

15. ใส่ใจสวัสดิการของลูกจ้าง (Concern for Employee Welfare) เชื่อว่า การที่ลูกจ้างอยู่ดีมีสุขเป็นกุญแจสู่ความสามารถในการแข่งขัน

ผู้วิจัยได้สรุปหัวข้อคุณลักษณะที่ผู้ประกอบการพึงมีในงานเขียนของทั้งสามท่านดังต่อไปนี้

คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ดีตามแนวคิดของ ไฮเนคกี (2545)	คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จจากการสำรวจและวิเคราะห์ของสถาบันพัฒนาผู้ประกอบการแห่งอินเดีย (EDI)	คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่พึงมีในการสำรวจความคิดเห็นในงานวิจัยของ Edgar Izquierdo (2008)
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การฉวยโอกาสช่องว่างทางธุรกิจให้ได้ก่อนคนอื่น</li> <li>2. การหาความรู้อย่างละเอียดถี่ถ้วนก่อนจะลงมือ</li> <li>3. การมองว่างานที่ทำอยู่เป็นเรื่องสนุก</li> <li>4. การมุ่งมั่นทำงานหนักและการแบ่งเวลาพักผ่อน</li> <li>5. การรู้จักใช้คนที่มีความสามารถทำในงานเฉพาะอย่าง รวมถึงการสร้างทีมงานด้วย</li> <li>6. การตั้งเป้าหมายที่จับต้องได้และทำให้สำเร็จเป็นขั้นๆ</li> <li>7. การเชื่อมั่นในสัญญาสัญญา</li> <li>8. ความกล้าที่จะต่อสู้แข่งขันกับคู่แข่งที่ใหญ่กว่า</li> <li>9. ความสามารถในการขายหรือโน้มน้าวให้คนอื่นเห็นคล้อยตาม</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์</li> <li>2. มองเห็นและไม่ปล่อยให้โอกาสหลุดมือ</li> <li>3. การยืนกราน</li> <li>4. การรู้</li> <li>5. ใส่ใจในคุณภาพงาน</li> <li>6. รับผิดชอบและปฏิบัติตามสัญญางาน</li> <li>7. มุ่งประสิทธิภาพ</li> <li>8. วางแผนอย่างเป็นระบบ</li> <li>9. รู้จักแก้ปัญหา</li> <li>10. เชื่อมั่นในตนเอง</li> <li>11. ยืนยันความคิดของตน</li> <li>12. โน้มน้าวใจ</li> <li>13. ใช้อิทธิพลกลยุทธ์</li> <li>14. สอดส่องดูแล</li> <li>15. ใส่ใจสวัสดิการของลูกจ้าง</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การตัดสินใจ</li> <li>2. การคิดเชิงนวัตกรรม</li> <li>3. การบ่งชี้และแก้ไขปัญหา</li> <li>4. การมีมุมมองตลาดที่แตกต่าง</li> <li>5. การสื่อสาร</li> <li>6. การทำข้อตกลงและเจรจา</li> <li>7. การบ่งชี้โอกาสทางธุรกิจ</li> <li>8. การประเมินโอกาสทางธุรกิจ</li> <li>9. การสร้างเครือข่าย</li> <li>10. การทำงานเป็นทีม</li> <li>11. การสร้างทีม</li> <li>12. การคิดเชิงสัญญาสัญญา</li> <li>13. การรับมือกับความไม่แน่นอน</li> <li>14. การรับมือกับความเครียด</li> <li>15. การยอมรับความเสี่ยง</li> </ol>

คุณลักษณะของผู้ประกอบการ ที่ติดตามแนวคิดของ ไฮเนคกี (2545)	คุณลักษณะของผู้ประกอบการ ที่ประสบความสำเร็จจากการ สำรวจและวิเคราะห์ของ สถาบันพัฒนาผู้ประกอบการ แห่งอินเดีย (EDI)	คุณลักษณะของผู้ประกอบการ ที่พึงมีในการสำรวจความ คิดเห็นในงานวิจัยของ Edgar Izquierdo (2008)
<p>10. ความเป็นผู้นำ</p> <p>11. การรู้จักยอมรับความ ผิดพลาด เรียนรู้และหาหนทาง อื่น</p> <p>12. การพลิกสิ่งต่างๆ รอบตัว ให้กลายเป็นประโยชน์แก่ตน</p> <p>13. การยอมรับว่าสิ่งต่างๆ ย่อมเปลี่ยนแปลงและเรียนรู้ เพื่อตามให้ทัน</p> <p>14. การสร้างเครือข่ายสาย สัมพันธ์</p> <p>15. การจัดสรรลำดับงานและ เวลาในการทำงานให้ได้ ประโยชน์สูงสุด</p> <p>16. การประเมินผลการทำงาน ขององค์กรและพนักงานอยู่ เสมอ</p> <p>17. การไม่ยอมให้มีบุคลากรที่ ด้อยประสิทธิภาพอยู่ในองค์กร</p> <p>18. การใส่ใจในคุณภาพของสิ่ง ที่ทำออกมา</p> <p>19. ความสามารถในการ ตัดสินใจกระทำการอย่าง รวดเร็วในภาวะวิกฤติ</p> <p>20. การคิดเชิงกลยุทธ์ การรู้จักพอใจในความสำเร็จ ของตน รวมถึงการตอบแทน สังคม</p>		

## 4. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ประกอบการ

### 4.1 การกำหนดสมรรถนะของผู้ประกอบการกับบริบททางธุรกิจ

จากเอกสารต่างๆ ที่ได้ยกมากล่าวอ้างทั้งหมดนี้ จะเห็นได้ว่า ในขณะที่แนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จนั้นเริ่มมีการสรุปเป็นข้อๆ ซึ่งมีทั้งข้อที่เห็นตรงกันและข้อที่ต่างกันในระยะเอียงดปลีกย่อย อย่างไรก็ตามแนวคิดดังกล่าวยังขาดการจัดระเบียบ ขาดการทำให้เป็นหมวดหมู่ภายใต้กรอบทฤษฎีที่เป็นหนึ่งเดียวกัน เนื่องจากการให้ข้อคิดเห็นต่างๆ นั้นมาจากประสบการณ์เฉพาะบุคคลและ/หรือความคิดในเชิงวิชาการที่ได้มีการคัดแยกบริบทให้ชัดเจนเพียงพอ บางครั้งก็มีการใช้ถ้อยคำที่มีขอบเขตความหมายคล้ายกันหรือทับซ้อนกัน อย่างไรก็ตามผู้วิจัยเห็นว่าการกำหนดสมรรถนะสำหรับผู้ประกอบการนั้นควรคำนึงถึงบริบทต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. บริบทของขั้นตอนการสร้างธุรกิจ สมรรถนะบางอย่างมีความจำเป็นอย่างยิ่งในช่วงเตรียมการทำธุรกิจ เช่นการหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนั้นๆ สมรรถนะบางอย่างจำเป็นก็ต่อเมื่ออยู่ในช่วงที่ธุรกิจกำลังดำเนินไปแล้ว เช่น การตัดสินใจในภาวะวิกฤติ

2. บริบทของขนาดและประเภทของธุรกิจ สมรรถนะบางอย่างมีความสำคัญยิ่งสำหรับธุรกิจที่ต้องพึ่งพาแรงงานเป็นหลัก เช่น การใส่ใจในสวัสดิภาพของลูกจ้าง ซึ่งในกรณีของธุรกิจขนาดเล็กที่เจ้าของดำเนินงานคนเดียวและไม่จำเป็นต้องใช้แรงงานมาก สมรรถนะดังกล่าว อาจแทบไม่มีความจำเป็น ในขณะที่ในธุรกิจบางประเภทก็ต้องการความรู้หรือทักษะที่เป็นการเฉพาะอย่างยิ่ง เช่น ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. บริบททางสังคม การเมืองและเศรษฐกิจ ในบางสังคมการสร้างเครือข่าย สายสัมพันธ์นั้นอาจมีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจยิ่งกว่าความรู้ในธุรกิจที่กำลังทำอยู่เสียอีก

ยิ่งกว่านั้น ข้อคิดเห็นต่างๆ เหล่านี้ยังไม่มีการแบ่งแยกที่ชัดเจนระหว่างสมรรถนะของผู้ประกอบการในระดับที่เป็นคุณลักษณะของตัวปัจเจกบุคคล (Individual-level Competency) กับสมรรถนะของผู้ประกอบการในระดับที่สัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของบริษัท (Firm-level Performance) ผู้วิจัยเห็นว่า ควรมีการจัดหมวดหมู่ (Categorization) ภายใต้กรอบทฤษฎีที่แน่นอน ซึ่งในที่นี้ก็คือการวางองค์ประกอบของสมรรถนะเป็น 3 ประการ แล้วกำหนดให้แต่ละองค์ประกอบเป็นหมวดหลัก ซึ่งมีหัวข้อต่างๆ อยู่ภายในหมวดหลักนั้น

### 4.2 การจัดกลุ่มสมรรถนะของผู้ประกอบการ

ในที่นี้ผู้วิจัย ขอหยิบยกเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เรื่องสมรรถนะผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Competencies) ในระดับต่างๆ มากล่าวถึงก่อน ดังนี้

ในการศึกษาของ Koh (Izquierdo, Edgar. 2008: 3; citing Hien, Chye Koh. 1996: *Testing Hypotheses of Entrepreneurial Characteristics : A study of Hong Kong MBA Students*) ได้บ่งชี้ว่า คุณลักษณะทางจิตวิทยาที่พบบ่อยในผู้ประกอบการนั้น ได้แก่ ความคิดริเริ่มเชิงนวัตกรรม (Innovativeness) ความอดทนต่อสภาพคลุมเครือ (Tolerance of Ambiguity) ความโน้มเอียงที่จะรับความเสี่ยง (Propensity to Take Risk) การให้คุณค่าต่อความสำเร็จ (Achievement Values) และการกำหนด

ควบคุมตนเองได้ (Locus of Control)

นอกจากนี้ เบิร์ด (Bird. 1995) ยังได้กล่าวไว้ว่า จากการศึกษที่ผ่านมา พบว่า สมรรถนะในระดับของบทบาททางสังคมและอัตมโนทัศน์นั้น ประกอบด้วย การรับรู้ความเกี่ยวข้องของสัมพันธภาพในบริบทธุรกิจ การใส่ใจคุณภาพของงาน การยืนยันความคิดของตน ความเชื่อมั่นในตนเอง และการลงมือทำเพื่อเอาชนะอุปสรรค

ส่วนในระดับของความรู้และทักษะนั้น สมรรถนะสำคัญๆ ที่ถูกกล่าวถึงบ่อยๆ ได้แก่ การจัดการทางการเงิน ความรู้และทักษะด้านวิศวกรรม การบัญชี การตลาดและการขาย (Hood; & Young. 1993)

นอกจากนี้ ยังมีบางท่านให้ความสำคัญกับสมรรถนะจำพวก ความเป็นผู้นำ การสื่อสาร และมนุษยสัมพันธ์ โดยกล่าวอ้างว่า เป็นสิ่งสำคัญในการติดต่อกับบุคคลหลายฝ่าย ตั้งแต่ลูกค้า ซัพพลายเออร์ คู่แข่ง และคนอื่นๆ ที่จำเป็นต้องติดต่อเพื่อธุรกิจ (Onstenk. 2003)

จะเห็นได้ว่า การศึกษาที่ผ่านมา นั้น ถึงแม้จะเริ่มมีแนวโน้มที่จะจัดกลุ่มของสมรรถนะของผู้ประกอบการ แต่ก็ยังมีความคลุมเครืออยู่ในระดับหนึ่ง ซึ่งในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้พัฒนาวิธีการจัดกลุ่มของสมรรถนะของผู้ประกอบการโดยการกำหนดองค์ประกอบหลักเป็นสามกลุ่มดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

## 5. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะ

### 5.1 การประเมินสมรรถนะในรูปแบบต่าง ๆ

การประเมินสมรรถนะหมายถึงกระบวนการตัดสินใจ ตีค่า หาคุณภาพของความรู้ ทักษะ และเจตคติ ที่แสดงออกทางพฤติกรรมการปฏิบัติเพื่อนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนด เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาบุคคลให้สอดคล้องกับความต้องการ การประเมินสมรรถนะสามารถทำได้สามรูปแบบ ได้แก่

1. Test of Performance เป็นการประเมินโดยให้ผู้รับการทดสอบทำงานบางอย่างตามคำสั่ง เช่น การเขียนอธิบายคำตอบ การเลือกคำตอบข้อที่ถูกที่สุด ตัวอย่างแบบทดสอบประเภทนี้ได้แก่ แบบทดสอบวัดความสามารถทางสมองโดยทั่วไป แบบทดสอบวัดความสามารถเฉพาะทาง และแบบทดสอบวัดทักษะหรือความสามารถทางด้านร่างกาย

2. Behavior Observation เป็นการประเมินโดยการสังเกตพฤติกรรมของผู้รับการทดสอบในบางสถานการณ์ แบบทดสอบประเภทนี้ใช้การสังเกตและประเมินในสถานการณ์ที่กำหนด เช่น พฤติกรรมการทำงาน การสัมภาษณ์ก็จัดอยู่ในรูปแบบนี้ด้วย

3. Self Report เป็นการประเมินโดยให้ผู้รับการทดสอบตอบคำถามเกี่ยวกับตนเอง เช่น ความรู้สึก ทัศนคติ ความเชื่อ ความสนใจ ตัวอย่างของการประเมินในรูปแบบนี้ได้แก่ แบบสอบถามแบบสำรวจความคิดเห็นต่างๆ

อย่างที่ได้อ้างไว้แล้วว่า คุณลักษณะด้านความรู้และทักษะนั้นสามารถวัดได้จากแบบทดสอบ ดังนั้นการประเมินสมรรถนะด้วยการทำแบบทดสอบ (Test of Performance) นั้น จึงใช้วัดสมรรถนะ

ด้านความรู้และทักษะได้ อย่างไรก็ตามวิธีการประเมินคุณลักษณะด้านเจตคตินั้น จำเป็นต้องใช้วิธีแบบที่ 2 หรือ 3 ในการประเมินพฤติกรรมและความนึกคิดของผู้รับการทดสอบ การประเมินพฤติกรรมนั้น มีข้อควรปฏิบัติ 2 ประการ หนึ่ง ผู้สังเกตและประเมินต้องทำด้วยความตรงไปตรงมา สอง ผู้ที่สังเกต และประเมินต้องใกล้ชิดเพียงพอที่จะสังเกตพฤติกรรมของผู้ที่ถูกประเมินได้

ในกรณีการประเมินสมรรถนะของบุคลากรที่ทำงานอยู่ในองค์กร อาจใช้วิธีการประเมินในรูปแบบต่างๆ ดังต่อไปนี้ (เทียน ทองแก้ว, 2552: ออนไลน์)

1. ประเมินจากประวัติการทำงานของบุคคลว่า มีความรู้ ทักษะ หรือความสามารถอะไร เคยมีประสบการณ์อะไรบ้าง
2. ประเมินจากผลการปฏิบัติงาน (Task Performance)
3. ประเมินจากผลการปฏิบัติที่ไม่ใช่เนื้องาน แต่เป็นบริบทของเนื้องาน (Contextual Performance) ได้แก่ พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน เช่น มีน้ำใจเสียสละช่วยเหลือคนอื่น เป็นต้น
4. ประเมินจากผลการสัมภาษณ์ (Interview)
5. การใช้ศูนย์ประเมิน (Assessment Center) ซึ่งเป็นศูนย์รวมเทคนิคการวัดทางจิตวิทยาหลายๆ อย่างเข้าด้วยกัน รวมทั้งการสนทนากลุ่มแบบไม่มีหัวหน้ากลุ่มรวมอยู่ด้วย
6. การประเมินรอบด้าน (360° Feedback) คือ ใช้ผู้ประเมินรอบด้านทั้งจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และลูกค้า

อย่างไรก็ตามการเลือกใช้วิธีการประเมินสมรรถนะของบุคลากรที่ทำงานอยู่ภายในองค์กรนั้นอาจแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับขนาดขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรและความพร้อมในการแบกรับภาระค่าใช้จ่ายและเวลาในการประเมิน ซึ่งมีวิธีต่างๆ ให้เลือกดังนี้ (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, 2553: ออนไลน์)

1. การประเมินโดยผู้บังคับบัญชา (Boss Assessment) วิธีนี้เกิดจากความเชื่อที่ว่าผู้บังคับบัญชารู้จักผู้ใต้บังคับบัญชามากที่สุด และต้องรับผิดชอบการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ข้อจำกัดคือ ผู้บังคับบัญชาอาจไม่เห็นพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาตลอดเวลา การประเมินจากผู้บังคับบัญชาแต่เพียงฝ่ายเดียว อาจไม่สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน และอาจมีความเอนเอียงหรืออคติกับลูกน้องบางคนได้
2. การประเมินโดยตนเองและผู้บังคับบัญชา (Self & Boss Assessment) วิธีนี้ทำได้ง่าย ประหยัด แต่มีข้อจำกัดคือ บางครั้งผลที่พนักงานประเมินตนเองอาจไม่ตรงกับที่ผู้บังคับบัญชาประเมิน วิธีแก้ไขคือพนักงานและผู้บังคับบัญชาต้องบันทึกพฤติกรรมระหว่างช่วงเวลาการประเมินไว้ให้ชัดเจนและนำมาใช้ประกอบในช่วงการสรุประดับสมรรถนะร่วมกัน
3. การประเมินโดยใช้แบบทดสอบ (Test : Knowledge & Skill) เพื่อวัดความรู้หรือทักษะตามสมรรถนะที่กำหนด แบบทดสอบประเภทนี้ออกแบบมาเพื่อวัดความสามารถของบุคคล (Can do) ภายใต้เงื่อนไขของการทดสอบ ตัวอย่างเช่น แบบทดสอบความสามารถทางสมองโดยทั่วไป แบบทดสอบที่วัดความเข้าใจด้านเครื่องยนต์กลไก แบบทดสอบที่วัดทักษะทางด้านร่างกาย เป็นต้น



4. การประเมินจากเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่สำคัญๆ (Critical Incident) เป็นเทคนิคการประเมินสมรรถนะที่มุ่งเน้นให้ผู้ประเมินพฤติกรรม บันทึกรายการเหตุการณ์สำคัญ จากเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ผู้ถูกประเมินแสดงพฤติกรรมและนำมาเปรียบเทียบกับระดับสมรรถนะที่คาดหวังว่าสูงหรือต่ำกว่า

5. การเขียนเรียงความ (Written Essay) เป็นการให้ผู้ถูกประเมินเขียนบรรยายผลการปฏิบัติงานในช่วงเวลาที่ผ่านมาว่าตนใช้ความรู้ ทักษะและพฤติกรรมอะไรบ้าง หลังจากนั้นผู้ประเมินจะวิเคราะห์พฤติกรรมจากเรียงความว่าผู้ถูกประเมินมีสมรรถนะแต่ละตัวอยู่ในระดับใด

6. ประเมินโดยการสัมภาษณ์ (Interview) เป็นการให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ประเมินทำการสัมภาษณ์ผู้ใต้บังคับบัญชาแล้วประเมินว่า เขามีสมรรถนะอยู่ระดับใด การใช้เทคนิคนี้ ต้องใช้เวลามากในกรณีที่มีผู้ใต้บังคับบัญชามาก

7. การประเมินโดยใช้แบบสอบถาม (Rating Scale) เป็นการสร้างแบบประเมินโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งแบบประเมินพฤติกรรมนี้ สร้างได้หลายแบบ ที่นิยมกันแพร่หลาย ได้แก่ แบบที่ใช้ความถี่หรือปริมาณกำหนดระดับ (Likert Scale)

8. การประเมินจากพฤติกรรมปฏิบัติงาน (Behaviorally Anchored Rating : BARS) เป็นเทคนิคที่มุ่งประเมินพฤติกรรมหลักที่คาดหวัง (Key Result Areas) ในสมรรถนะตัวนั้นๆ โดยแบ่งช่วงการให้คะแนนของแต่ละพฤติกรรมที่แสดงออกระหว่าง 1 – 9 ช่วง ตามแนวตั้งลงมา สำหรับผู้ประเมินอาจเป็นได้ทั้งผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือร่วมกันทั้ง 3 ฝ่าย เพื่อประเมินสมรรถนะของบุคลากร

9. ประเมินแบบสามร้อยหกสิบองศา (360° Evaluation) เป็นการประเมิน โดยใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม (Rating Scale) หรือแบบประเมินจากพฤติกรรม การปฏิบัติงาน (Behaviorally Anchored Rating : BARS) โดยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ถูกประเมินเป็นผู้ประเมินสมรรถนะ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง ลูกค้า เป็นต้น แล้วหาข้อสรุปว่า ผู้ถูกประเมินมีสมรรถนะอยู่ในระดับใด ข้อดีคือ ทำให้มีหลายมุมมอง ลดอคติจากการประเมินโดยบุคคลคนเดียว ข้อจำกัดคือ มีภาระเอกสารจำนวนมาก บางครั้งผู้ประเมินมีความเกรงใจทำให้ประเมินสูงกว่าความเป็นจริง หรือเกิดการรวมหัวกันให้คะแนนประเมิน เป็นต้น

10. การประเมินแบบศูนย์ทดสอบ (Assessment Center) เป็นการใช้เทคนิคหลายๆวิธีร่วมกันและใช้บุคคลหลายคนร่วมกันประเมิน เช่น แบบสอบถาม การสังเกต พฤติกรรม การสัมภาษณ์ การทดสอบ การใช้แบบวัดทางจิตวิทยา กรณีศึกษา เป็นต้น ข้อดีคือ ผลการประเมินมีความเที่ยง และความเชื่อถือได้สูง ส่วนข้อจำกัดก็คือต้องเสียค่าใช้จ่ายสูง ใช้เวลามาก เป็นต้น

## 5.2 การสร้างแบบประเมินสมรรถนะ

การสร้างแบบประเมินพฤติกรรมเพื่อวัดระดับสมรรถนะนั้น แบบที่ใช้แพร่หลายมี ดังนี้

1. แบบประเมินที่ใช้ความถี่ในการกำหนดระดับ (Likert Scale) ตัวอย่างเช่น

รายการพฤติกรรมในการทำงาน	ระดับพฤติกรรมในการทำงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. แสดงความพยายามทำงานในหน้าที่ให้ดีและถูกต้อง					
2. มีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงานและตรงต่อเวลา					
3. มีความรับผิดชอบในงาน สามารถส่งงานได้ตามกำหนดเวลา					
4. แสดงออกว่าต้องการงานให้ดีขึ้น					
5. แสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นสิ่งที่ไม่ก่อให้เกิดการสูญเปล่า					

ภาพประกอบ 8 ตัวอย่างแบบประเมินที่ใช้ความถี่ของพฤติกรรมในการกำหนดระดับ

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548). *การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์*. หน้า 17.

ข้อจำกัดของการประเมินที่ใช้ความถี่ในการกำหนดระดับ คือ ผลการประเมินอาจคลาดเคลื่อนได้มาก เนื่องจากคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานนั้นไม่มีบริบทลักษณะของงานเป็นตัวกำกับลักษณะของงานในระดับตำแหน่งปฏิบัติการย่อมเรียกร่องพฤติกรรมที่พึงประสงค์แตกต่างไปจากงานในระดับตำแหน่งผู้บริหาร ด้วยเหตุนี้ จึงมีการใช้วิธีหนึ่งคือ

2. แบบประเมินที่ใช้พฤติกรรมกำหนดระดับ (Behaviorally Anchored Rating Scale : BARS) แบบประเมินประเภทนี้ใช้พฤติกรรมในการกำหนดระดับ (ซึ่งการกำหนดระดับขั้นมีส่วนสัมพันธ์กับระดับตำแหน่งหน้าที่การงาน) ตัวอย่างเช่น

ระดับ 1	แสดงความพยายามในการทำงานให้ดีขึ้น เช่น พยายามทำงานให้ดีขึ้นและถูกต้อง มาตรฐาน ชยันหมั่นเพียร ตรงเวลา รับผิดชอบในงาน ส่งงานได้ตามเวลา
ระดับ 2	สามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้ เช่น กำหนดเป้าหมายเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี ทำงานได้ตามผลงานที่กำหนดไว้ มีความละเอียดรอบคอบ ตรวจสอบความถูกต้องของงาน เพื่อให้งานมีคุณภาพ
ระดับ 3	สามารถทำงานได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น ปรับปรุงวิธีการทำงาน ได้ดีขึ้นมีคุณภาพดีขึ้น หรือมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เสนอ/ทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิมเพื่อให้ได้ผลงานตามที่กำหนดไว้
ระดับ 4	สามารถพัฒนาวิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น และแตกต่างอย่างไม่มีใครทำได้มาก่อน เช่น กำหนดเป้าหมายที่ท้าทายและเป็นไปได้ยาก เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด ทำการพัฒนา ระบบ วิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่นอย่างไม่มีใครทำได้มาก่อน
ระดับ 5	สามารถตัดสินใจได้ แม้จะมีความเสี่ยงเพื่อให้องค์กร บรรลุเป้าหมาย เช่น ตัดสินใจโดยคำนึงถึงผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน และดำเนินการเพื่อให้ภาครัฐ และประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด บริหารจัดการและทุ่มเทเวลาตลอดจนทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานตามที่วางแผนไว้

### ภาพประกอบ 9 ตัวอย่างมาตรการประเมินแบบ BARS

ขอให้สังเกตว่า ระดับของพฤติกรรมที่พึงประสงค์เหล่านี้ สัมพันธ์กับระดับตำแหน่งหน้าที่ การงาน อย่างพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในระดับ 1 นั้น อาจมองได้ว่า เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ สำหรับพนักงานปฏิบัติการในระดับล่างสุด ในระดับ 2 และ 3 เป็นคุณลักษณะสำหรับพนักงานระดับ วิชาชีพหรือผู้ชำนาญการ ระดับ 4 สำหรับหัวหน้าฝ่ายหรือผู้จัดการ ระดับ 5 สำหรับผู้บริหาร

#### 5.3 บทบาทของผู้ประเมินสมรรถนะ

บทบาทของผู้ประเมินสมรรถนะ ได้แก่ การพิจารณาหลักฐานของพฤติกรรมการทำงาน โดยคำนึงถึงคุณลักษณะของแต่ละบุคคลในบทบาทที่เกี่ยวข้องกับงาน ดังนั้น ผู้ประเมินสมรรถนะ จึงจำเป็นต้องทราบให้ได้ว่า สมรรถนะที่ต้องการประเมินนั้นมีอะไรบ้าง จะนำอะไรมาเป็นหลักฐานของ พฤติกรรมการทำงานเพื่อพิจารณาได้บ้าง และควรจะใช้วิธีการประเมินอย่างไร

การประเมินสมรรถนะให้ได้ผลเที่ยงตรงนั้น เป็นเรื่องที่สำคัญมาก เนื่องจากการประเมิน สมรรถนะนั้นโดยเนื้อแท้ก็คือการวัดผลจากพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งต้องอาศัยวิจารณญาณของผู้ประเมิน อยู่มาก และเนื่องจากการประเมินสมรรถนะไม่ใช่เป็นเพียงแค่การวัดพฤติกรรมที่เห็นจากภายนอกได้ง่าย

อย่างการทดสอบความรู้หรือทักษะ จึงต้องอาศัยทักษะในการสื่อสารของผู้ประเมินในการทำให้ผู้ถูกประเมินเข้าใจตรงกับผู้ประเมินว่า “พฤติกรรมที่พึงประสงค์” นั้น มีขอบเขตความหมายอย่างไรบ้าง รวมถึงความคิดสร้างสรรค์ของผู้ประเมินในการนำเอาวิธีการต่างๆ ในการประเมินมาปรับใช้ให้เหมาะกับโจทย์ที่ต้องการ (ต้องการประเมินเรื่องใด) ภายใต้ข้อจำกัดต่างๆ (เวลา เงินทุน ความสามารถในการเข้าถึงผู้ถูกประเมิน ฯลฯ) ผู้ประเมินสมรรถนะ ควรเป็นผู้ที่มีการติดต่อกับผู้รับการประเมินอยู่เป็นประจำและมีโอกาสสังเกต และติดตามตรวจสอบผลการประเมิน พร้อมทั้งสรุปผลให้ผู้รับการประเมินได้ทราบ บทบาทของผู้ประเมินสามารถสรุปได้ ดังนี้ (วีรวิฑูร มาชะติรานนท์; และ วุฒิพงษ์ ยศธาสโรดม. 2547)

1. ผู้ประเมินควรจะเป็นหัวหน้างานในสายปฏิบัติงาน เนื่องจากหัวหน้างานสามารถสังเกตการปฏิบัติงานได้ตลอดเวลาตามที่เป็นอยู่ในสถานที่ทำงานจริง และจะต้องรับผิดชอบในการตัดสินตามหลักฐานของผลการปฏิบัติงานและมั่นใจได้ด้วยว่า หลักฐานมีความถูกต้องและพอเพียงตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้

2. ผู้ประเมินอาจใช้วิธีการประเมินหลายรูปแบบ เช่น การประเมินจะต้องเป็นการสังเกตผลการปฏิบัติงาน โดยมีการสะท้อนข้อมูลย้อนกลับไปยังผู้ถูกประเมินทุกครั้ง และมีการระบุถึงความจำเป็นในการฝึกอบรมในระหว่างช่วงของการประเมินนั้นๆ ด้วย

3. ผู้ประเมินจะต้องรับผิดชอบในการบันทึกผลการประเมิน รายละเอียดของหลักฐาน และผลการตัดสินโดยจะถูกบันทึกเข้าไปประวัติของการประเมินทุกครั้ง

#### 5.4 คุณภาพของเครื่องมือประเมินสมรรถนะ

เครื่องมือประเมินสมรรถนะนั้นจะต้องมีความเที่ยงตรง (Accuracy) ซึ่งหมายถึง การประเมินสมรรถนะให้ได้เข้าเป้าตรงประเด็นมากที่สุด การประเมินความเที่ยงตรงของเครื่องมือประเมินสมรรถนะนั้น ส่วนใหญ่เป็นการประเมินความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ซึ่งหมายถึงการใช้คำถามที่เข้าเป้าตรงประเด็นของเนื้อหา เช่น ถ้าต้องการประเมินสมรรถนะด้านทักษะ คำถามที่มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาก็คือคำถามที่มุ่งเอาคำตอบให้ได้ว่า ผู้ถูกประเมินนั้น มีทักษะที่ต้องการประเมินมากน้อยเพียงใด ซึ่งต้องมีความชัดเจนในการใช้ภาษาในการตั้งคำถาม การประเมินความเที่ยงตรง (หรือความเป็นไปได้ในการนำไปใช้) นั้นอาจวัดเป็นตัวเลขได้ในรูปของค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง ความสอดคล้องเหมาะสมของประเด็นคำถาม และความชัดเจนของภาษา ได้แก่ องค์ประกอบสมรรถนะผู้ประกอบกรใหม่ และตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิตัดสินว่าเห็นด้วย ไม่แน่ใจ หรือไม่เห็นด้วย กับประเด็นคำถาม (บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์. 2547: 179) นอกจากนี้ในการสร้างเครื่องมือประเมินสมรรถนะนั้น จำเป็นจะต้องมีการตรวจสอบมากกว่าหนึ่งครั้งเพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้มาใช้ปรับปรุงแล้วจึงประเมินซ้ำอีกครั้ง ซึ่งระเบียบวิธีการตรวจสอบเช่นนี้เรียกว่าวิธีการเดลฟาย (Delphi Method) ซึ่งผู้วิจัยใช้กระบวนการตามเทคนิคเดลฟายแบบปรับปรุง ซึ่งสุวิมล ว่องวานิช (2548: 232) หมายถึง การใช้วิธีการระดมความคิดเห็นแนวทางการตอบแบบสอบถามปลายเปิดในรอบแรก หรือการใช้วิธีการสัมภาษณ์แทนการตอบแบบสอบถามปลายเปิดในรอบแรก หรือการประชุมแบบเดลฟาย เดลฟายที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นฐาน และเดลฟายกลุ่ม ดังตัวอย่างการใช้เทคนิคเดลฟาย

แบบปรับปรุง โดยการใช้วิธีระดมความคิดแทนการตอบแบบสอบถามปลายเปิดในรอบแรก มีจุดมุ่งหมายเพื่อรวบรวมแนวคิดที่หลากหลายของกลุ่มบุคคล สำหรับการจัดทำเป็นแบบสอบถามปลายปิดในรอบที่ 2 จะทำให้ได้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีการอภิปรายภายในกลุ่มอย่างมีเหตุผล และช่วยลดระยะเวลาในการตอบแบบสอบถามกลับคืนในรอบแรก นอกจากนี้ สุวิมล ว่องวานิช (2548: 232) อธิบายเกี่ยวกับการใช้วิธีการสัมภาษณ์แทนการตอบแบบสอบถามปลายเปิดในรอบแรกว่าไม่มีการจำกัดขอบเขตของแนวคิดของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ใช้การสัมภาษณ์แบบเปิดและไม่ชี้แนะ ผู้ให้สัมภาษณ์มีโอกาสปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และแก้ไขข้อมูลที่ทำให้สัมภาษณ์ทำให้ข้อมูลที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ สุวิมล ว่องวานิช (2548: 239 – 240) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการรักษาความลับที่เป็นจุดเด่นของ เดลฟาย เนื่องจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูล จะไม่รู้ว่าข้อสรุปมาจากความคิดของใคร ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ ให้อิสระทางความคิดแก่ผู้ตอบอย่างมาก โดยเปิดโอกาสให้ทบทวนความคิดของตนเอง ไม่ใช้มติของกลุ่มหรือเสียงส่วนใหญ่ไปบังคับให้ผู้ทรงคุณวุฒิเปลี่ยนแปลงความคิด การแสดงข้อมูลสถิติหรือข้อมูลเกี่ยวกับการกระจายของคำตอบในรูปแบบต่างๆ เป็นจุดเด่นของวิธีนี้ชี้ให้เห็นถึงความโปร่งใส ตรงไปตรงมา ทุกคนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นที่เท่าเทียมกัน และยังมียืดหยุ่นให้ผู้ทรงคุณวุฒิเปลี่ยนแปลงคำตอบหรือไม่ก็ตาม และเปิดช่องให้ผู้ทรงคุณวุฒิแสดงเหตุผลตลอดเวลา

### 5.5 วิธีการประเมินสมรรถนะที่ใช้ในการวิจัยนี้

เนื่องจากการวิจัยนี้เป็นการพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่ที่เข้ารับการฝึกอบรมโครงการ “เสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่” (New Entrepreneurs Creation : NEC) ซึ่งมีระยะเวลาจำกัด และมีเวลาน้อยในการสังเกตพฤติกรรมของผู้เข้ารับการอบรม ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีผสมระหว่างการสัมภาษณ์และการใช้แบบประเมินที่ใช้ความถี่ในการกำหนดระดับ (Likert Scale) Likert, Rensis (1932: 140, 1 – 55) โดยผู้ประเมินจะเป็นคนตั้งคำถามให้ผู้รับการฝึกอบรมบรรยายถึงสิ่งที่ได้เรียนรู้ตลอดจนถึงความคิดเห็นและความรู้สึกต่างๆ ด้วยปากเปล่า แล้วผู้ประเมินก็จะฟังแล้วพิจารณาก่อนทำการกาเครื่องหมายลงในแบบประเมิน สาเหตุที่มีให้ผู้รับการฝึกอบรมกาเครื่องหมายตอบลงในแบบประเมินด้วยตนเองเนื่องจากเกรงว่า ผู้รับการฝึกอบรมจะตอบแบบประเมินโดยให้คะแนนตนเองสูงเกินจริง

สคาเปลโล เลดวีนกา และ เบิร์กแมน (Scarpello, Ledvinka; & Bergman. 1995: 557 – 597) ได้กล่าวถึงวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

1. การประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่กำหนดมาตรฐานตามเกณฑ์ หรือบางครั้งเรียกว่า การประเมินแบบมาตราส่วน (Rating Scale) ซึ่งนิยมใช้กันมาก มี 4 วิธี คือ

- 1.1 วิธีการให้คะแนนตามมาตราส่วน
- 1.2 การใช้มาตราส่วนมาตรฐาน
- 1.3 วิธีการประเมินแบบรายการตรวจสอบ
- 1.4 วิธีการประเมินแบบเน้นพฤติกรรมสำคัญ

2. การประเมินโดยยึดวัตถุประสงค์เป็นหลัก แบ่งออกเป็น

- 2.1 การประเมินโดยยึดผลงานเป็นหลัก

## 2.2 การประเมินโดยยึดผลผลิตเป็นหลัก

อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัจฉุกร (2542: 22 – 59) วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และแบ่งรูปแบบวิธีการประเมินเป็น 4 ลักษณะคือ

1. วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยึดบุคคลเป็นหลัก (Trait/ Rating Based Approach) เป็นการประเมินผลการปฏิบัติที่เน้นรูปแบบการประเมินผลเกี่ยวกับคุณลักษณะของบุคคลเป็นสำคัญ มี 5 วิธี คือ

1.1 วิธีการให้คะแนนตามมาตราส่วน (Graphic Rating Scale)

1.2 วิธีการประเมินแบบรายการตรวจสอบ (Checklists Methods) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ แบบถ่วงน้ำหนัก (Weighted Checklists) และแบบบังคับให้เลือก (Forced Choices)

1.3 วิธีการเปรียบเทียบระหว่างบุคคล (Employee Comparison System) แบ่งออกเป็นการจัดลำดับที่ การเปรียบเทียบรายบุคคล (Man to Man Comparison) การจับคู่เปรียบเทียบ (Paired Comparison) แบบกระจายตามเปอร์เซ็นต์ที่กำหนด (Forced Distribution or Grading on the Curve)

1.4 วิธีแบ่งชั้น (Grading)

1.5 วิธีประเมินตามคะแนน (Point Rating)

2. วิธีประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยึดพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานเป็นหลัก (Job Performance or Behavior Based Approach) แบ่งเป็น 12 วิธี คือ

2.1 วิธีประเมินแบบเน้นเหตุการณ์สำคัญ (Critical Incidents)

2.2 วิธีการบรรยายความ (Free Form Essay, Free Written Evaluation, Essay Description, Essay Approach หรือ Narrative Method)

2.3 วิธีการประเมินผลตามแบบพรอบสต์ (Probst Rating Plan)

2.4 วิธีการประเมินผลโดยมีผู้ประเมินหลายคน (Multiple Rating, Multiple หรือ Group Rating)

2.5 วิธีการประเมินร่วมกัน (Mutual Rating)

2.6 วิธีประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน (Peer Rating)

2.7 วิธีการประเมินด้วยตนเอง (Self Appraisal หรือ Self Rating)

2.8 วิธีสัมภาษณ์ผลงานก้าวหน้า (Progress Interview)

2.9 วิธีประเมินโดยวิธีสัมภาษณ์ (Field Interview Method หรือ Field Review Method)

2.10 วิธีการประเมินแบบใช้ศูนย์กลางการประเมิน (Assessment Centers)

2.11 วิธีการประเมินตามพฤติกรรมโดยอาศัยมาตราส่วน (Rating Scale)

2.12 วิธีการประเมินตามพฤติกรรมที่ได้จากการสังเกตการณ์ โดยอาศัยมาตราส่วน (Behavioral Observation Scale)

3. วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยึดผลสำเร็จของงาน หรือวัตถุประสงค์ เป็นหลัก (Result or Objective Based Approach) แบ่งออกได้เป็น 7 วิธี คือ

- 3.1 วิธีการประเมินตามผลงาน (Appraisal by Result)
- 3.2 วิธีประเมินโดยใช้ตัวชี้วัดโดยตรง (The Direct Index)
- 3.3 วิธีการประเมินโดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard of Performance)
- 3.4 วิธีจดบันทึกปริมาณงาน (Performance Record)
- 3.5 วิธีจดบันทึกผลการปฏิบัติงานตามช่วงเวลา (Periodic Test)
- 3.6 วิธีทดสอบผลงาน (Performance Test)
- 3.7 วิธีการวิเคราะห์หน้าที่และความรับผิดชอบตามตำแหน่ง (Analysis of Position Functions and Responsibilities)

4. วิธีประเมินผลการปฏิบัติงานแบบผสมผสาน (Hybrid Approach/Hybrid Systems) อย่างไรก็ตามในการประเมิน ควรจะมีความเข้าใจว่าสมรรถนะใด เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการคาดหวัง หรือพึงจะมี เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาในการประเมินการนำสมรรถนะไปใช้ จึงจำเป็นต้องเตรียมการให้ผู้ถูกประเมินทุกคน มีความรู้ ความเข้าใจสมรรถนะให้ตรงกันเสียก่อน เพราะเป้าหมายการประเมินสมรรถนะ คือ การที่จะเป็นผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จและมีความยั่งยืนนั่นเอง

#### 5.6 ช่วงเวลาและความถี่ในการประเมิน

มัมฟอร์ด (Mumford. 1980: 175) และ คาสซิโอ (Cascio. 1998: 287) ได้เสนอว่า ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานปีละ 1 – 2 ครั้ง หรือเมื่อครบวงจรในการทำงานหนึ่งๆ (Task Cycle)

## 6. บทบาทของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ในการสร้าง และ พัฒนาผู้ประกอบการ

### 6.1 ประวัติความเป็นมาของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

ตามพระราชกฤษฎีกาการจัดวางระเบียบ การสำนักงานและกรมในกระทรวงเศรษฐกิจการ (ฉบับที่ 13) ตราไว้ ณ วันที่ 25 มกราคม 2479 นั้น ได้มีการประกาศตั้ง "กองอุตสาหกรรม" สังกัดอยู่ กรมพาณิชย์ กระทรวงเศรษฐกิจ กองอุตสาหกรรมนี้ จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำหน้าที่ในการส่งเสริม สนับสนุนและค้นคว้า ควบคุม คุ่มครอง การอุตสาหกรรมต่างๆ ที่กระทำการอยู่แล้วและจะเกิดใหม่ ให้ ดำเนินการตามแบบแผนและวิธีการที่ดี

ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2484 รัฐบาลเห็นความสำคัญของกองอุตสาหกรรมต่อการพัฒนาอุตสาหกรรม ภายในประเทศที่ขยายตัวเพิ่มขึ้น จึงได้ยกฐานะกองอุตสาหกรรมขึ้นเป็น "กรมอุตสาหกรรม" ในกระทรวง เศรษฐกิจ ปี พ.ศ. 2485 รัฐบาลได้จัดตั้งกระทรวงอุตสาหกรรม กรมอุตสาหกรรมเดิมจึงได้เปลี่ยนชื่อเป็น "กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม" สังกัดในกระทรวงอุตสาหกรรม

ในปี พ.ศ. 2518 กรมส่งเสริมอุตสาหกรรมได้ขยายงานไปสู่ส่วนภูมิภาค โดยจัดตั้งกองบริการอุตสาหกรรมภาคเหนือ ณ จังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งได้ขยายงานไปสู่ภาคใต้ ณ จังหวัดสงขลา และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ณ จังหวัดขอนแก่น ในปี พ.ศ. 2532 ได้ขยายงานไปสู่ภาคตะวันตก ณ จังหวัดสุพรรณบุรี และภาคตะวันออก ณ จังหวัดชลบุรี ในปี พ.ศ. 2536 คณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม พ.ศ. 2536 ให้กรมส่งเสริมอุตสาหกรรมจัดตั้งศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคเพิ่มขึ้นอีก 6 ศูนย์ ณ จังหวัดพิษณุโลก พิจิตร อุตรดิตถ์ นครราชสีมา บุรีรัมย์ และสุราษฎร์ธานี รวมเป็น 11 ศูนย์ เพื่อรองรับการขยายตัวของภาคอุตสาหกรรมไปสู่ภูมิภาคต่างๆ ได้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ

## 6.2 วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม

วิสัยทัศน์ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม คือ “กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม เป็นองค์กรหลักในการนำนวัตกรรม องค์กรความรู้ ภูมิปัญญา เพื่อการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรม และวิสาหกิจไทยให้มั่นคง และพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน” ส่วนพันธกิจของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม คือ “ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนา อุตสาหกรรม วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม วิสาหกิจชุมชน ผู้ประกอบการ และผู้ให้บริการธุรกิจอุตสาหกรรม เพื่อให้มีสมรรถนะและขีดความสามารถในการประกอบการที่เป็นเลิศด้วยนวัตกรรม องค์กรความรู้ ภูมิปัญญา และธรรมาภิบาล”

ค่านิยมของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม นั้นเรียกย่อว่า DIP ซึ่งมาจากคำนำหน้าของคำว่า Development (มุ่งพัฒนาความรู้ความสามารถ) Integrity (มีศีลธรรม จรรยาบรรณ และบูรณาการ) และ Professional (ให้บริการอย่างมืออาชีพ)

## 6.3 ยุทธศาสตร์หลักของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม

ยุทธศาสตร์หลักของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมในปัจจุบันนี้มีทั้งหมด 4 ประการ ได้แก่ (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม 2554: ออนไลน์)

**ยุทธศาสตร์ที่ 1** การสร้างและพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมให้เติบโตและแข่งขันได้

1. เสริมสร้างและพัฒนาผู้ประกอบการใหม่และผู้ประกอบการเดิมให้เก่งและดี
2. เพิ่มขีดความสามารถและประสิทธิภาพของกิจการให้เข้มแข็งแข่งขันได้ และ

เจริญเติบโตอย่างยั่งยืน เช่น พัฒนาบุคลากร พัฒนาการจัดการธุรกิจอุตสาหกรรม พัฒนาผลิตภัณฑ์ พัฒนาบรรจุภัณฑ์ ส่งเสริมเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาใช้ในกิจการ

3. ส่งเสริมการรวมกลุ่มเครือข่ายธุรกิจอุตสาหกรรม

**ยุทธศาสตร์ที่ 2** การสนับสนุนปัจจัยเอื้อต่อการประกอบธุรกิจอุตสาหกรรม

**ยุทธศาสตร์ที่ 3** การส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์

**ยุทธศาสตร์ที่ 4** การพัฒนาประสิทธิภาพองค์กร

## 6.4 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม

เพื่อการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย กรมส่งเสริมอุตสาหกรรมในปัจจุบันจึงมีส่วนราชการต่างๆ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์หลัก ในส่วนของการพัฒนาผู้ประกอบการนั้น มีส่วนราชการที่รับผิดชอบงานด้านนี้โดยตรงคือ ส่วนสร้างเสริมผู้ประกอบการใหม่ ส่วนเสริมสร้างขีดความสามารถ



ผู้ประกอบการ และส่วนสร้างสังคมผู้ประกอบการ ทั้งสามส่วนราชการนี้สังกัดสำนักพัฒนาผู้ประกอบการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบดูแลโครงการ “เสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่” (New Entrepreneurs Creation : NEC) ซึ่งเป็นเป้าหมายของการวิจัยครั้งนี้ โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมนั้น มีดังนี้

สำนักบริหารงาน ส่วนกลาง	สำนักบริหารยุทธศาสตร์	สำนักพัฒนาอุตสาหกรรม ชุมชน	สำนักพัฒนาอุตสาหกรรม สนับสนุน
1. ฝ่ายบริหารงาน ทั่วไป 2. กลุ่มบริหาร ทรัพยากรบุคคล 3. กลุ่มบริหารงาน คลังและงบประมาณ 4. กลุ่มพัสดุและ อาคารสถานที่ 5. กลุ่ม ประชาสัมพันธ์ 6. ส่วนบริหารเงินทุน	1. ฝ่ายบริหารทั่วไป 2. ส่วนยุทธศาสตร์ และแผนงาน 3. ส่วนพัฒนาระบบ บริหาร 4. ส่วนปฏิบัติการ และงบประมาณ 5. ส่วนติดตามและ ประเมินผล 6. ส่วนบริการ สารสนเทศ 7. ส่วนบริหารจัดการ ข้อมูลและปรึกษา แนะนำ	1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป 2. ส่วนพัฒนาองค์กร อุตสาหกรรมชุมชน 3. ส่วนพัฒนาเชื่อมโยง อุตสาหกรรมชุมชน 4. ส่วนพัฒนาคุณภาพ ผลิตภัณฑ์ชุมชน 5. ส่วนพัฒนาภูมิปัญญา และนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ชุมชน 6. ส่วนพัฒนาส่งเสริม การตลาดผลิตภัณฑ์ ชุมชน	1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป 2. ส่วนเทคโนโลยีการ ผลิตพื้นฐาน 3. ส่วนเทคโนโลยีการ ผลิตก้าวหน้า 4. ส่วนเทคโนโลยี ประยุกต์ 5. ส่วนส่งเสริมมาตรฐาน เทคโนโลยีอุตสาหกรรม สนับสนุน

ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรม ภาคที่ 1 – 11	สำนักพัฒนาการจัดการอุตสาหกรรม	สำนักพัฒนาอุตสาหกรรมรายสาขา
1. ฝ่ายบริหารทั่วไป 2. ส่วนบริหารยุทธศาสตร์ 3. ส่วนบริหารชุมชนธุรกิจ อุตสาหกรรม 4. ส่วนพัฒนาระบบ สนับสนุนอุตสาหกรรม	1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป 2. กลุ่มพัฒนาจัดการ 3. ส่วนพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิต 4. ส่วนพัฒนาประสิทธิภาพการ บริหารจัดการ 5. ส่วนส่งเสริมการรวมกลุ่ม อุตสาหกรรม 6. กลุ่มพัฒนาบริการอุตสาหกรรม	1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป 2. กลุ่มภารกิจพัฒนา อุตสาหกรรมนำสมัย 3. ส่วนพัฒนาผลิตภัณฑ์สิ่งทอ 4. ส่วนพัฒนาอุตสาหกรรม เครื่องเรือน 5. ส่วนพัฒนาอุตสาหกรรม เครื่องหนัง

ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรม ภาคที่ 1 – 11	สำนักพัฒนาการจัดการอุตสาหกรรม	สำนักพัฒนาอุตสาหกรรมรายสาขา
	7. ส่วนศึกษาและพัฒนาบริการ อุตสาหกรรม 8. ส่วนพัฒนาขีดความสามารถ บริการอุตสาหกรรม 9. ส่วนพัฒนามาตรฐานและ เครือข่ายบริการอุตสาหกรรม	6. ส่วนพัฒนาอุตสาหกรรมอัญมณี และเครื่องประดับ 7. กลุ่มภารกิจพัฒนาอุตสาหกรรม 8. ส่วนพัฒนาอุตสาหกรรมเกษตร 9. ส่วนพัฒนาผลิตภัณฑ์บรรจุ ภัณฑ์และการพิมพ์ 10. ส่วนพัฒนานวัตกรรม อุตสาหกรรม 11. ส่วนพัฒนาการใช้พลังงาน และสิ่งแวดล้อม 12. ศูนย์พัฒนาอุตสาหกรรมเซรามิก 13. งานบริการงานทั่วไป 14. ส่วนบริหารยุทธศาสตร์ 15. ส่วนพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์ 16. ส่วนวิจัยและพัฒนา เทคโนโลยี
	<b>สำนักพัฒนาผู้ประกอบการ</b> 1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป 2. ส่วนเสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่ 3. ส่วนเสริมสร้างขีดความสามารถ ผู้ประกอบการ 4. ส่วนสร้างสังคมผู้ประกอบการ	

## 7. กิจกรรมฝึกอบรมเฉพาะ ในโครงการ “เสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่” (NEC) สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย

### 7.1 ความเป็นมาของโครงการ “เสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่” (NEC)

โครงการ “เสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่” (New Entrepreneurs Creation: NEC) เป็นโครงการที่จัดขึ้นโดยกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนบุคคลทั่วไปทั้งนักศึกษาจบใหม่ ผู้ว่างงาน และพนักงานลูกจ้าง ให้สามารถสร้างโอกาสประกอบธุรกิจ

ด้วยตนเองเพื่อให้เกิดวิสาหกิจใหม่ๆ และเพิ่มความเข้มแข็งแก่วิสาหกิจขนาดเล็กในช่วงก่อตั้งกิจการ (3 ปีแรก) ให้อยู่รอดได้ ตลอดจนจนถึงการเตรียมความพร้อมให้แก่ “ทายาทธุรกิจ” ในการสืบทอดกิจการ และการขยายธุรกิจต่อไปในอนาคต

โครงการนี้เริ่มมีตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 และดำเนินงานต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน มีการจัดโครงการฝึกอบรม (กิจกรรมการศึกษานอกกระบวน) ทุกปี มีผู้สำเร็จการฝึกอบรมจำนวนหลายรุ่น โดยมีสถาบันการศึกษาต่างๆ มาเป็นหน่วยร่วมในดำเนินงานฝึกอบรม

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้เลือกกิจกรรมฝึกอบรมในสาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย โครงการ “เสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่” (New Entrepreneurs Creation : NEC) ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ประจำปีงบประมาณ 2554 ซึ่งดำเนินงาน ร่วมกับวิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มาเป็นพื้นที่ศึกษา (Area of Study)

## 7.2 โครงสร้างหลักสูตร NEC

โครงสร้างพื้นฐานของหลักสูตร NEC ซึ่งเป็นปรากฏการณ์ของการศึกษา (Phenomenon of Study) ในครั้งนี้ แบ่งเนื้อหาการเรียนรู้เป็น 9 โมดูล (Module) ซึ่งแบ่งได้อีกเป็นการอบรมเชิงบรรยาย ฝึกปฏิบัติ และกรณีศึกษา 7 หมวดวิชา (7 โมดูล) รวม 60 ชั่วโมง การถ่ายทอดความรู้การวางแผนกลยุทธ์ธุรกิจ 18 ชั่วโมง (โมดูลที่ 8) และการถ่ายทอดความรู้เชิงเทคนิค และการปรึกษาแนะนำเพื่อเสริมศักยภาพ (โมดูลที่ 9) และกิจกรรมการศึกษาดูงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้ (โครงการเสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. 2545: ออนไลน์)

การฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐาน		
Module	ชื่อหมวดวิชา	จำนวนชั่วโมง
1	นโยบายและมาตรการส่งเสริม SMEs	3
2	ปฐมนิเทศ/การเตรียมความพร้อมสำหรับเป็นผู้ประกอบการใหม่ การวิเคราะห์โอกาสทางธุรกิจ	6
3	การบริหารจัดการด้านการตลาด และเทคนิคการขาย/บริการ	12
4	การจัดการด้านการผลิตหรือบริการ	9
5	การบริการองค์กร บุคลากร และความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ	6
6	การบริหารการเงิน การอ่านวิเคราะห์ตัวเลขทางการเงิน	12
7	การจัดทำแผนการลงทุนรายบุคคลและแนะแนวทางเตรียมความพร้อมการจัดตั้ง/ขยายธุรกิจ	12
ชั่วโมงรวม		60

การเพิ่มทักษะการประกอบการ		
กิจกรรม	รายละเอียด	จำนวนชั่วโมง
1	ถ่ายทอดความรู้การวางแผนกลยุทธ์ธุรกิจ	18
2	ถ่ายทอดความรู้เชิงเทคนิค และ/หรือ การปรึกษาแนะนำเพื่อเสริมศักยภาพในการจัดตั้งธุรกิจแนะนำเกี่ยวกับการผลิต/การบริการ/การหาช่องทางการตลาด	116
3	ศึกษาดูงานการดำเนินธุรกิจไม่น้อยกว่า 1 แห่ง	

อย่างไรก็ดี โครงสร้างหลักสูตรข้างต้นเป็นเพียงกรอบหลักของโครงการเท่านั้น ในการดำเนินงานฝึกอบรมตามสถาบันการศึกษาต่างๆ ที่เป็นหน่วยร่วมนั้น ในภาคที่ 2 กิจกรรม “การเพิ่มทักษะการประกอบการ” อาจมีรายละเอียดเนื้อหาแตกต่างกันไปได้ ซึ่งอาจเป็นการเน้นเนื้อหาเฉพาะด้านเฉพาะประเภทธุรกิจหรือเฉพาะทักษะ ตามแต่ที่สถาบันการศึกษาฯ ที่เป็นหน่วยร่วมนั้นจะกำหนด (อย่างไรก็ตาม กิจกรรมการเรียนรู้ในภาคแรก คือ การฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐาน (โมดูลที่ 1 – 7 นั้น จะเป็นมาตรฐานเดียวกันหมดทุกที่ตามกรอบของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม) ตัวอย่างเช่นหลักสูตร NEC ที่ร่วมจัดอบรมโดยคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงนั้น มีรายละเอียดเนื้อหาหลักสูตรในภาคของ “การเพิ่มทักษะการประกอบการ” ดังนี้ (โครงการเสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2552: ออนไลน์)

หลักสูตรการเพิ่มทักษะการประกอบการ		
โมดูล	หัวข้อวิชา	จำนวนชั่วโมง
1	การวางแผนกลยุทธ์ธุรกิจ	18
2	เคล็ดลับความสำเร็จของธุรกิจ SMEs	6
3	เคล็ดลับความสำเร็จด้านการตลาดของ SMEs -ศึกษากรณีตัวอย่างธุรกิจจริง-	12
4	การเจรจาต่อรองทางธุรกิจ	6
5	การวางแผนภาษีสำหรับธุรกิจ SMEs	12
6	การวิเคราะห์โครงการธุรกิจ	12
7	การขอสินเชื่อสำหรับธุรกิจ SMEs	6
รวมจำนวนชั่วโมงทั้งสิ้น		72

หรืออย่างหลักสูตร NEC ซึ่งจัดโดยศูนย์วิจัยพลังงาน หน่วยปฏิบัติการวิจัยการบริหารพลังงานและเทคโนโลยี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย นั้น มีรายละเอียดกิจกรรมในภาคที่ 2 การเพิ่มทักษะการ

ประกอบการ ดังต่อไปนี้ (โครงการเสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่ ศูนย์วิจัยพลังงาน หน่วยปฏิบัติการวิจัย การบริหารพลังงานและเทคโนโลยี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2553: ออนไลน์)

ช่วงที่ 2 ชั้นสูง		
กิจกรรม	รายละเอียด	จำนวนชั่วโมง
1	หัวข้อการอบรมบังคับ 1. การบริหารโครงการการจัดตั้งและขยายธุรกิจ (Basic Project Management) 2. ปรีกษาแนะนำการจัดทำแผนธุรกิจด้านการตลาดและการบริหาร 3. ปรีกษาแนะนำการจัดทำแผนธุรกิจด้านบัญชีและการเงิน (EXCEL Workshop)	18
2	กิจกรรมเสริมที่ 1 : หัวข้อเลือกเสรี (เลือกได้จากหัวข้อต่อไปนี้) 1. การเสริมสร้างแนวคิดธุรกิจอย่างเป็นระบบ (Systematic Business Thinking) 2. Practical Business Intelligence for SMEs 3. E-marketing for SMEs 4. ข้อคิดในการออกแบบบรรจุภัณฑ์สำหรับสินค้าใหม่ 5. ข้อกฎหมายที่ว่่าด้วยเรื่องการจัดและการใช้สิทธิบัตร 6. กรณีศึกษาเกี่ยวกับกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญาและธุรกิจ SMEs 7. วิธีการใช้พลังงานที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจขนาดเล็ก 8. แนะนำโอกาสทางธุรกิจด้านพลังงานขนาดเล็กของไทย 9. การบริหารงานอุตสาหกรรมการผลิตและการบริการ 10. การบริหารคุณภาพตามหลักสากล 11. การประยุกต์ใช้นวัตกรรมเพื่อธุรกิจ (Innovations for SMEs) 12. การจัดการภาษีสำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 13. ประสบการณ์จริงด้านการตลาดและการวางตำแหน่งในตลาดของรรมรินทร์	48
3	กิจกรรมเสริมที่ 2 : การปรีกษาแนะนำ มีการปรีกษากันเป็นกลุ่มย่อยเชิงลึกกับผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ และ ที่ปรีกษาด้านต่างๆ ได้แก่ การเลือกเฟรนไชส์ การขอสินเชื่อ การจดทะเบียนธุรกิจ การขอใบอนุญาตต่างๆ การจดสิทธิบัตร ภาษีนิติบุคคล ภาษาอังกฤษ ฝรั่งเศสและจีน สำหรับธุรกิจ ฮวงจุ้ยสำหรับธุรกิจใหม่ รวมไปถึงเครื่องมือ ICT เพื่อธุรกิจต่างๆ เช่น AdWords, AdSense, Analytics, eBay, Taobao, PayPal, Facebook Ads, etc การสร้างเว็บไซต์อย่างง่าย เป็นต้น	6
4	กิจกรรมเสริมที่ 3 : การออกร้านที่จามจรัสแควร์ ประชาสัมพันธ์และทดสอบสินค้าหรือบริการของท่านด้วยการแสดงสินค้ากลาง ลานจามจรัสแควร์ ซึ่งมีผู้คนเดินนับพัน	10
5	กิจกรรมเสริมที่ 4 : การดูงาน 2 แห่ง ดูงานในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม 2 แห่งเพื่อเรียนรู้ความเป็นมาและแนวทางการเจริญเติบโต	11
รวมจำนวนชั่วโมง		93

อีกตัวอย่างหนึ่งได้แก่หลักสูตร NEC สาขาธุรกิจดนตรี ซึ่งจัดโดยแขนงดนตรี วิทยาลัยดุริยางคศิลป์ มหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปี 2553 นั้น มีรายละเอียดกิจกรรมในภาคที่ 2 การเพิ่มทักษะการประกอบการ ดังต่อไปนี้ (โครงการเสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่ วิทยาลัยดุริยางคศิลป์ มหาวิทยาลัยมหิดล. 2553: ออนไลน์)

กิจกรรม	รายละเอียด	จำนวนชั่วโมง
1	<b>ถ่ายทอดความรู้เชิงเทคนิค และ/หรือการให้คำปรึกษาแนะนำ</b> การถ่ายทอดความรู้เชิงเทคนิคมุ่งเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถเฉพาะด้านในสาขาธุรกิจดนตรี เช่น การจัดทำหลักสูตรสำหรับโรงเรียนดนตรี เทคนิคการคัดเลือกนักดนตรีที่ได้มาตรฐาน เทคนิคทางด้านการเทียบเสียง เครื่องดนตรี เทคนิคการคัดเลือกบทเพลงให้เหมาะสม เทคนิคทางด้าน การจำโปรโมชันในธุรกิจโรงเรียน เทคนิคเกี่ยวกับเครื่องดนตรีแต่ละประเภท เป็นต้น ซึ่งในแต่ละหัวข้อทางด้านเทคนิคจะปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับผู้เข้าอบรมมากที่สุด และหรือการจัดให้คำปรึกษาแนะนำ ซึ่งทางวิทยาลัยจะหาวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านต่างๆ ทางด้านสาขาธุรกิจดนตรี เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการได้มีทักษะในการประกอบธุรกิจในแต่ละสาขาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	90
2	ศึกษาดูงานการดำเนินธุรกิจ 1 แห่ง	(ไม่ระบุ)
3	การส่งเสริม/กระตุ้นให้เกิดการจัดตั้งธุรกิจ	(ไม่ระบุ)

จะเห็นได้ว่า ในภาคของการเพิ่มทักษะการประกอบการนั้น หลักสูตร NEC ที่จัดอบรมในแต่ละสถาบันมีความแตกต่างกันในด้านเนื้อหาการเรียนรู้นั้น แนวทางการเรียนการสอน (เช่น เน้นการเรียนเชิงวิชาในห้องเรียนเป็นหลัก หรือเน้นการถ่ายทอดความรู้ผ่านการให้คำปรึกษา) จนถึงระดับความยืดหยุ่นในการกำหนดเนื้อหาการเรียนรู้นั้น (เช่น มีขอบเขตเนื้อหาตายตัว หรือกำหนดตามความเหมาะสมหรือความต้องการของผู้เรียน) ในหัวข้อย่อยต่อไปจะได้กล่าวถึงรายละเอียดของหลักสูตรโครงสร้างหลักสูตร NEC สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย ประจำปีงบประมาณ 2554 ซึ่งจัดทำโดยวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในฐานะที่เป็นพื้นที่ศึกษา (Area of Study) ของการวิจัยครั้งนี้ต่อไป

### 7.3 โครงสร้างหลักสูตร NEC สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย ประจำปีงบประมาณ 2554

โครงสร้างหลักสูตร NEC สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย ประจำปีงบประมาณ 2554 ซึ่งจัดทำโดย วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒนั้นมีรายละเอียดเนื้อหาการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2554: 59, 69)

Module	ชื่อ Module	จำนวนชั่วโมง
1	นโยบายและมาตรการส่งเสริม SMEs ของภาครัฐ	3
2	ปฐมนิเทศ/การเตรียมความพร้อมสำหรับการเป็นผู้ประกอบการใหม่และการวิเคราะห์โอกาสการลงทุนธุรกิจ	6
3	การบริหารจัดการด้านการตลาด และเทคนิคการขาย/บริการ	12
4	การบริหารจัดการด้านการจัดการธุรกิจไซเบอร์	9
5	การบริหารองค์กร บุคลากรและความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ	6
6	การบริหารการเงิน การอ่านวิเคราะห์ตัวเลขทางการเงิน	12
7	การจัดทำแผนการลงทุนรายบุคคลและแนะแนวทางเตรียมความพร้อมการจัดตั้ง/ขยายธุรกิจ	12
รวม Module 1 – 7 (ชม.)		60

Module	ชื่อ Module	จำนวนชั่วโมง
8	การถ่ายทอดความรู้การวางแผนกลยุทธ์ธุรกิจ	18
9	การถ่ายทอดความรู้เชิงเทคนิค และเชิงปฏิบัติการด้านแอนิเมชัน	117
	9.1 คอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสารเบื้องต้น	6
	9.2 การวางแผนสื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์	36
	9.3 การสร้างสรรค์งานสื่อเพื่อธุรกิจออนไลน์	39
	9.4 กฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจออนไลน์	6
	9.5 ปรึกษาแนะนำเสริมศักยภาพ	30
รวม Module 8 – 9 (ชม.)		135

ซึ่งทางวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในฐานะหน่วยร่วมได้มีการดำเนินงานโครงการดังกล่าวตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. จัดประชุมทีมงานและสรุปผลการประชุมเตรียมความพร้อม การดำเนินงานพร้อมจัดทำผังโครงสร้างการบริหารงาน
2. จัดทำรายละเอียดและกรอบระยะเวลาดำเนินงานทุกกิจกรรมตามแบบฟอร์ม (NEC-F05)
3. จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์พร้อมแผนประชาสัมพันธ์

4. จัดทำรายนามที่มวิทยากรและที่ปรึกษา พร้อมประวัติวิทยากร และที่ปรึกษาตามแบบฟอร์ม (NEC – F15)

5. จัดทำรายละเอียดวิธีการและเกณฑ์การคัดเลือกผู้เข้าร่วมโครงการ

6. จัดทำแผนการอบรมป่มเพาะและรายละเอียดเนื้อหาหลักสูตรตามแบบฟอร์ม (NEC – F15)

7. จัดทำแผนการจัดการถ่ายทอดความรู้เชิงเทคนิคและ/หรือการปรึกษาแนะนำและฝึกปฏิบัติ

8. กำหนดแนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างโอกาสทางการตลาดและกิจกรรมพื้นฐาน

9. กำหนดแนวทางและวิธีดำเนินการติดตามประเมินผลสัมฤทธิ์

โดยมี ดร. ประมา ศาสตรระจุ ในฐานะประธานกรรมการหลักสูตรและผู้จัดการหลักสูตรฝึกอบรมเพาะเสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่ เป็นผู้รับผิดชอบบริหารโครงการ

#### 7.4 การรับสมัครบุคคลเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม

ขั้นตอนของการรับสมัครบุคคลเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม มีดังนี้

1. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ทั้งในหนังสือพิมพ์ ใบปลิว ป้ายผ้า โฆษณา เว็บไซต์ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และในเว็บโฆษณาอื่นๆ รวมถึง Call Center 086-700-5970

2. เปิดรับสมัครผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ การสมัครออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของโครงการเสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่ (NEC) กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม <http://nec.dip.go.th> การส่งใบสมัครทาง e-mail ทางโทรสารและทางไปรษณีย์ และการยื่นใบสมัครด้วยตนเอง ณ อาคารวิจัยและการศึกษาต่อเนื่อง วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เมื่อได้ผู้สมัครเข้าร่วมโครงการแล้วจึงทำการคัดเลือกผู้สมัครโดยการสอบสัมภาษณ์ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ (วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2554: 56 – 57)

เกณฑ์การคัดเลือก	คะแนนเต็ม
<p>1 <b>ด้านบุคลิกภาพและทัศนคติของการเป็นผู้ประกอบการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การแนะนำตัวเอง รู้จักตนเอง มีความคิดสร้างสรรค์ และการเป็นนักเสี่ยง</li> <li>- มีวัตถุประสงค์การอบรมตรงกับวัตถุประสงค์โครงการ</li> <li>- มุ่งมั่นความสำเร็จ และมีทัศนคติเชิงบวก มีมนุษยสัมพันธ์ดี</li> <li>- ความรู้ความสามารถเกี่ยวกับธุรกิจ มีความสามารถในการวางแผนและสร้างเครือข่ายมนุษยสัมพันธ์</li> </ul>	20
<p>2 <b>รูปแบบของสินค้าหรือบริการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สินค้า และบริการมีความน่าสนใจ</li> </ul>	20



เกณฑ์การคัดเลือก		คะแนนเต็ม
3	<b>ความรู้ทางการวางแผนธุรกิจ</b> - ความคิดสร้างสรรค์ทางธุรกิจ - ความชัดเจนของโครงสร้างธุรกิจที่อยากจะลงทุน - การประเมินจุดอ่อนจุดแข็ง และโอกาสของธุรกิจได้ชัดเจน	20
4	<b>ความพร้อมของเงินทุน</b> - แหล่งเงินทุน และแผนการลงทุน	20
5	<b>ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์</b> - ความรู้ความสามารถทางเทคโนโลยีด้านการสื่อสาร - ความสามารถในการใช้งาน Internet - ความรู้ความสามารถในการใช้ Software เพื่อประยุกต์ใช้งาน - ความสามารถในการออกแบบงานด้านกราฟิก	20
รวม		100

เมื่อได้คะแนนรวมแล้วจึงนำมาพิจารณาตัดเกรดให้ผ่านหรือไม่ผ่านโดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

85 – 100	คะแนน	เกรด A (ผ่าน)
60 – 84	คะแนน	เกรด B (ผ่าน)
0 – 59	คะแนน	เกรด C (ไม่ผ่าน)

### 7.5 กระบวนการฝึกอบรม

ผู้ที่ผ่านการสัมภาษณ์แล้วจะเข้าสู่กระบวนการฝึกอบรมตามลำดับขั้นตอนต่อไปนี้

1. เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรพื้นฐาน (โมดูล 1 – 7) 60 ชั่วโมง
2. หลังจากจบหลักสูตรพื้นฐานจะประเมินผู้รับการอบรม เงื่อนไขการผ่านการประเมิน

จะต้อง 1) เข้าชั้นเรียนเป็นจำนวนชั่วโมงไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมทั้งหมด  
2) ต้องส่ง “แผนการลงทุนรายบุคคล” และนำเสนอต่อหน้าคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ โดยมีเกณฑ์การประเมินผลงาน ดังนี้ (วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2554: 60)

- 2.1 ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่นำมาทำแผนกลยุทธ์ธุรกิจ 20 คะแนน
- 2.2 ความสมบูรณ์ของแผนกลยุทธ์ธุรกิจในด้านต่างๆ 30 คะแนน
- 2.3 ความคุ้มค่า/ความน่าสนใจในการลงทุน 20 คะแนน
- 2.4 ความเป็นไปได้ในการนำแผนไปปฏิบัติ 20 คะแนน
- 2.5 การนำเสนอของผู้เข้ารับการอบรม 10 คะแนน

ถ้าแผนการลงทุนใดได้คะแนนรวมน้อยกว่า 80 คะแนน จะถือว่า “ไม่ผ่าน” เมื่อนำเสนอแล้วจะต้องนำแผนกลับไปแก้ไขตามข้อเสนอแนะของกรรมการแล้วส่งรูปเล่มพร้อมทั้งแผนบันทึกข้อมูลจำนวน 2 ชุด ภายในเวลาที่กำหนด

1. เมื่อผ่านการประเมินในข้อ 2 แล้ว ผู้รับการฝึกอบรมที่ถูกคัดกรองแล้วว่า ผ่านหลักสูตรพื้นฐานจะเข้าสู่ช่วงของการฝึกอบรมเพิ่มทักษะผู้ประกอบการ (โมดูล 8 – 9) 135 ชั่วโมง ในส่วนของโมดูลที่ 9 หัวข้อที่ 9.5 ปรึกษาแนะนำเสริมศักยภาพ นั้น ทางวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้จัดให้ผู้รับการฝึกอบรมมีโอกาสได้ปรึกษากับวิทยากรทุกๆ ท่านที่มาบรรยาย โดยให้คำปรึกษาแนะนำเฉพาะด้านวิชาที่ผู้รับการฝึกอบรมต้องการ รวมถึงการให้คำปรึกษาแนะนำด้านการบริหารจัดการและวางแผนกลยุทธ์ธุรกิจ โดยที่ปรึกษาประจำโครงการจะเป็นผู้จัดการดำเนินการตามคำขอ นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมดูงานนอกสถานที่ตามบริษัทหรือกิจการที่เกี่ยวข้องกับสาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดียอีกด้วย

2. เมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรมเพิ่มทักษะผู้ประกอบการแล้วก็จะมีมีการประเมินผู้เข้ารับการอบรมอีกครั้ง โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้ (วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2554: 80)

Module	ชื่อ Module	จำนวนชั่วโมง	จำนวนชั่วโมงผ่าน
8	การถ่ายทอดความรู้การวางแผนกลยุทธ์ธุรกิจ	18	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
9	การถ่ายทอดความรู้เชิงเทคนิค และเชิงปฏิบัติการ ด้านแอนิเมชัน	117	
	9.1 คอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสารเบื้องต้น	6	
	9.2 การวางแผนสื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์	36	
	9.3 การสร้างสรรค์งานสื่อเพื่อธุรกิจออนไลน์	39	
	9.4 กฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจออนไลน์	6	
	รวม	105	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50
	9.5 ปรึกษาแนะนำเสริมศักยภาพ	30	ไม่น้อยกว่า 4 ชั่วโมง
ผ่านการนำเสนอ “แผนธุรกิจ” ต่อคณะกรรมการพิจารณาแผนธุรกิจ			

นอกจากนี้ยังมีการเปิดโอกาสให้ผู้ผ่านโครงการฝึกอบรมได้เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการจัดตั้งหรือขยายธุรกิจ เช่น การประกวดเกี่ยวกับความรู้เชิงเทคนิคและการปฏิบัติการด้านแอนิเมชัน เป็นต้น

## 7.6 การประเมินความพึงพอใจและการประเมินผลสัมฤทธิ์ในการฝึกอบรม

ในฐานะผู้ดำเนินการร่วมของโครงการดังกล่าว ทางวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจและการประเมินผลสัมฤทธิ์ ในการฝึกอบรมด้วยแบบฟอร์มต่างๆ ดังต่อไปนี้

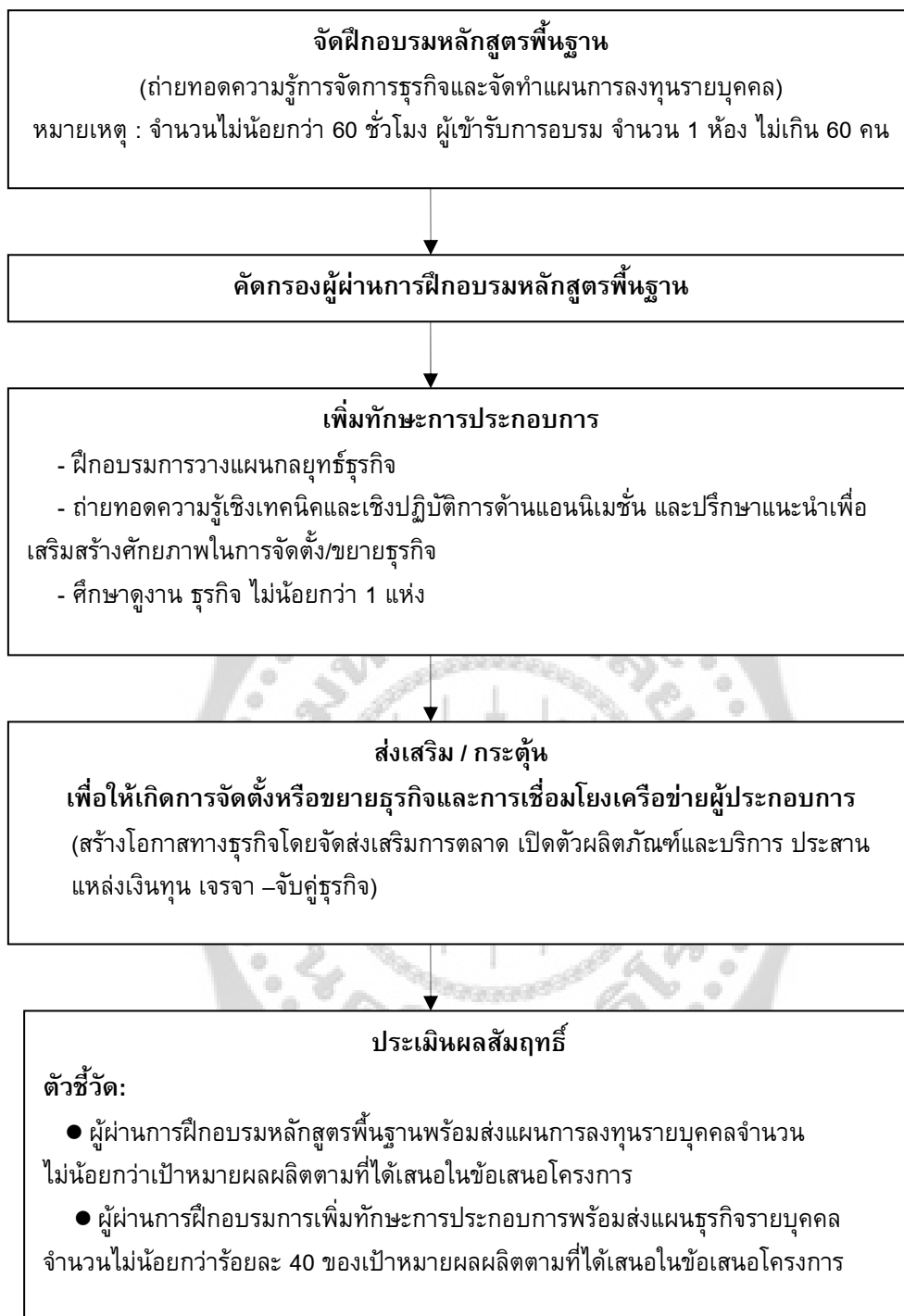
ชนิด	รายละเอียด	แบบฟอร์มที่ใช้
การประเมินความพึงพอใจ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ประเมินความพึงพอใจของผู้รับการฝึกอบรมที่มีต่อวิทยากรตามรายวิชา</li> <li>ประเมินความพึงพอใจของผู้รับการฝึกอบรมที่มีต่อการฝึกอบรมโดยรวมหลังจบการฝึกอบรมทุกหัวข้อ</li> <li>สรุปผลที่ได้จากการประเมินด้วยแบบฟอร์ม NEC – F03 พร้อมบันทึกลงในระบบฐานข้อมูลของโครงการ</li> </ul>	NEC – F11  NEC – F03  NEC – F13
การประเมินผลสัมฤทธิ์	<ul style="list-style-type: none"> <li>ติดตามผลสำเร็จในการจัดตั้งหรือขยายธุรกิจของผู้ผ่านการฝึกอบรม</li> <li>สรุปผลที่ได้จากการติดตามผลสำเร็จด้วยด้วยแบบฟอร์ม NEC – F04 พร้อมบันทึกลงในระบบฐานข้อมูลของโครงการ</li> </ul>	NEC – F04  NEC – F14

### 7.7 สรุปจุดเด่นของกิจกรรมการฝึกอบรมในโครงการ “เสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่” (NEC) สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย

จากรายละเอียดที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นนี้ จะเห็นได้ว่าโครงการ “เสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่” (NEC) สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย ประจำปีงบประมาณ 2554 ซึ่งมีวิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเป็นผู้ดำเนินงานร่วมนั้น เป็นโครงการฝึกอบรมที่มุ่งเน้นการเพิ่มพูนทั้งความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) เป็นหลัก โดยมีกระบวนการก่อนการสมัครก่อนเข้าร่วมโครงการที่ชัดเจน ด้วยการประเมินผู้สมัครทั้งในแง่ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และเจตคติ (Attitude) ผ่านการสัมภาษณ์จากคณะกรรมการ การเรียนรู้และเนื้อหาการเรียนรู้ในหลักสูตรมีการจัดระเบียบชัดเจนว่าเป็นความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการทำธุรกิจ (โมดูล 1 – 7) หรือความรู้เฉพาะสาขาธุรกิจ (โมดูล 8 – 9) นอกจากนี้วิธีถ่ายทอดทอดความรู้ยังสอดคล้องกับแนวคิดวิธีการศึกษานอกระบบโรงเรียนคือ มีการผสมผสานวิธีการต่างๆ ทั้งการเรียนในห้องเรียน การฝึกทักษะ การเข้าร่วมกิจกรรมงานและการประกวด การเรียนรู้ผ่านการให้คำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งการใช้วิธีการผสมผสานดังกล่าว จะตอบสนองแรงจูงใจในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ตามทฤษฎีของ Rogers (1979) ได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมายังไม่มีการสร้าง “เกณฑ์สมรรถนะของผู้ประกอบการ” ที่จะนำมาใช้เป็นบรรทัดฐานใน “การประเมินสมรรถนะ” เลย ที่ผ่านมาในโครงการฝึกอบรมดังกล่าวมีการประเมินผู้เข้ารับการอบรมในสองด้าน ได้แก่ “การประเมินความพึงพอใจ” กับ “การประเมินผลสัมฤทธิ์” และถึงแม้ว่าการประเมินผลสัมฤทธิ์นั้น จะเป็นการวัดว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมนั้นมี “ความรู้” และ “ทักษะ” ผ่านเกณฑ์หรือไม่ แต่อย่างที่กล่าวแล้วว่า “สมรรถนะ”

นั้น มีความหมายกว้างและมีมิติมากกว่าเพียง “ความสามารถ” เพราะความสามารถนั้นหมายความว่า “ทำได้” แต่สมรรถนะนั้นหมายความว่า “ทำให้ประสบความสำเร็จ” ซึ่งมีความสำคัญมากกว่า ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเห็นว่า ควรมีการพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะของผู้ประกอบการและมีการประเมินสมรรถนะกับผู้สำเร็จหลักสูตรอบรม เพื่อเป็นการวัดว่าบุคคลนั้นๆ ไม่ใช่เพียงแค่มีความรู้ความสามารถตามกรอบเนื้อหาของหลักสูตรฝึกอบรมเท่านั้น แต่เป็นการวัดว่า บุคคลนั้นๆ เมื่อผ่านการอบรมแล้ว จะสามารถเป็น “ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ” ได้มากน้อยเพียงใด ขั้นตอนการดำเนินงานหลังจากคัดเลือกผู้สมัครแล้วของโครงการ NEC สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย ประจำปีงบประมาณ 2554 โดยวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ นั้น อาจประมวลแล้วแสดงในรูปแผนภาพได้ ดังนี้





ภาพประกอบ 10 แผนผังขั้นตอนการดำเนินงานโครงการ NEC

ที่มา: วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2554). รายงาน  
งวดที่ 1 กิจกรรมฝึกอบรมเฉพาะสาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย  
โครงการ “เสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่” (New Entrepreneurs Creation : NEC) กรมส่งเสริม  
อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ประจำปีงบประมาณ. 2554. หน้า 11 – 12.

## 8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 8.1 งานวิจัยในประเทศ

ดุจดาว ดวงเด่น (2540) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาอาชีพโดยเน้นสมรรถนะ กรณีศึกษา พนักงานสายเงินฝาก-บัญชี ธนาคารไทยธนุ จำกัด (มหาชน) โดยการกำหนดองค์ประกอบของสมรรถนะ เพื่อนำไปวางระบบเส้นทางความก้าวหน้าในการพัฒนาอาชีพ ร่วมกับหลักเกณฑ์ของพนักงานในสายเงินฝาก-บัญชี ของธนาคารดังกล่าว ผลการศึกษาพบว่า ธนาคารมีการพัฒนาอาชีพอย่างเป็นระบบ อยู่แล้ว แต่มีปัจจัยบางอย่างที่สามารถส่งเสริมการพัฒนาอาชีพที่เน้นสมรรถนะได้ เช่น การกำหนด รายละเอียดงาน (Job Description) การกำหนดแผนพัฒนาบุคลากร และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นปัจจัยในการกำหนดความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ที่เป็นสมรรถนะ มาตรฐานของพนักงานสายเงินฝาก-บัญชีได้ต่อไป

พิทยา นันทวิจิตร (2541) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานสินเชื่อ กรณีศึกษาพนักงานสินเชื่อระดับหัวหน้าหน่วยอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร (ธกส) โดยศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานสินเชื่อระดับ หัวหน้าหน่วยอำเภอในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของธนาคารดังกล่าว ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนา พนักงานสินเชื่อระดับหัวหน้าหน่วยอำเภอ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับความรู้เกี่ยวกับองค์กรในเรื่องวิสัยทัศน์ขององค์กร การมุ่งลูกค้า การควบคุมอารมณ์ ความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ในเรื่องระบบสินเชื่อเกษตร การบริหารแบบมีส่วนร่วม การทำงานเป็นทีม เป็นต้น และสร้างทัศนคติที่ดีต่อเกษตรกรลูกค้า องค์กร และสังคม โดยยึดถือคุณธรรม จริยธรรม รวมถึงพัฒนาด้านการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ การตลาดและการพิจารณา งานในเชิงธุรกิจ

เจนศจี ไพบุลย์สวัสดิ์ (2542) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะของหัวหน้าแผนก สังกัดฝ่ายพัฒนา ทรัพยากรบุคคล กรณีศึกษาองค์กรโทรศัพทแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการกำหนด สมรรถนะหลัก ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล องค์กรโทรศัพท แห่งประเทศไทย ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กรและเหมาะสมกับสภาพการเปลี่ยนแปลงของ องค์กรในอนาคต ทำการศึกษาวิจัยด้วยการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และใช้แบบศึกษาสมรรถนะ หลักที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกสำหรับผู้บริหารระดับผู้อำนวยการกอง ผลการศึกษา พบว่า

1. สมรรถนะหลักที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกตามระดับความคิดเห็น ของผู้บริหารระดับผู้อำนวยการกองที่ให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยเรียงตามลำดับความสำคัญจาก มากไปน้อย ได้แก่ สมรรถนะทางด้านจริยธรรม และทัศนคติในการทำงาน

2. สมรรถนะหลักที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกตามระดับความคิดเห็น ของผู้บริหารระดับผู้อำนวยการกองที่ให้ความสำคัญอย่างมาก โดยเรียงลำดับความสำคัญจากมาก ไปน้อย ได้แก่ ภาวะการเป็นผู้นำ ทักษะในการทำงาน การวางแผน และการจัดการการติดต่อสื่อสาร

ประสานความร่วมมือ การแก้ไขปัญหา และการตัดสินใจ ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ วิสัยทัศน์ในการทำงาน และเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. สมรรถนะหลักที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกตามระดับความคิดเห็นของหัวหน้าแผนก มีความเห็นด้วยที่สุดกับระดับความคิดเห็นของผู้บริหาร ระดับผู้อำนวยการกองที่ว่า สมรรถนะด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ ทักษะในการทำงาน ความคิด สร้างสรรค์ การติดต่อสื่อสารประสานความร่วมมือ ความรู้ ภาวะการเป็นผู้นำ การวางแผนและการจัดการเทคโนโลยี สารสนเทศ และวิสัยทัศน์ในการทำงาน มีความสำคัญมากต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าแผนก แต่การจัดเรียงลำดับความสำคัญของระดับความคิดเห็นของผู้ผู้อำนวยการกองกับหัวหน้าแผนกมีความแตกต่าง

บุศยมาส มารยาตร์ (2542) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษาการปีโตรเลียมแห่งประเทศไทย โดยประเมินสมรรถนะของนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ใน 5 สมรรถนะ คือ การวางแผนยุทธศาสตร์ และการจัดการบริหารจัดการองค์กร การพัฒนาแผนการใช้และการจัดสรรทรัพยากรให้เหมาะสม การพัฒนาและเพิ่มพูนประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กร การจัดสรรค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน และการจัดทำแผนพัฒนาการพนักงานและแรงงานสัมพันธ์ ผลการศึกษาสรุปได้ว่า สมรรถนะของนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายในฝ่ายทรัพยากรบุคคล การปีโตรเลียมแห่งประเทศไทย โดยเฉพาะสมรรถนะด้านการพัฒนาและเพิ่มพูนประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กร การวางแผนยุทธศาสตร์ และการบริหารจัดการองค์กร อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

พุดิ เต็นสมพรพันธ์ (2543) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะเพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษาสำนักงานสาขาพระราม 4 ธนาคาร เพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (EXIM Bank) โดยศึกษาสมรรถนะมาตรฐานในงาน (Standard Job Competency) ของงานสินเชื่อและงานปฏิบัติการสินเชื่อ เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลากร ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะมาตรฐานในงานสินเชื่อและปฏิบัติการสินเชื่อมี 8 ประการ ได้แก่ ความรู้และความสามารถการทำงานในหน้าที่ เทคโนโลยีสารสนเทศ การเขียนและการนำเสนอรายงาน การจัดการกระบวนการทำงาน แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ การทำงานเป็นทีม และการบริการลูกค้า

ประมา ศาสตรระจิก (2550) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน เพื่อสร้างคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยอ้างอิงเกณฑ์สมรรถนะหลัก (Core Competencies) 8 ประการ สำหรับข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะที่มีความสำคัญที่สุดในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ คุณธรรมและจริยธรรม (Integrity) รองลงมาได้แก่ การบริหาร การเปลี่ยนแปลง (Change Management) รองลงไปอีก ได้แก่ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) ความร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork) และความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (Organizational Awareness)

สุรุจภูมิ ยัญญลักษณ์ (2550) ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะเพื่อเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร ข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยการวิเคราะห์จากข้อมูล

ที่ได้จากการประชุมเชิงปฏิบัติการและจากเอกสารต่างๆ ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะหลักสำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ความกล้าหาญทางจริยธรรม และความร่วมมือร่วมใจ

อนุชัย งามวรัญกูร (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนามาตรฐานสมรรถนะนักทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมยานยนต์ โดยเริ่มจากการใช้เทคนิคเดลฟายรวบรวมข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญ 13 คน แล้วสำรวจความคิดเห็นของผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมยานยนต์ 284 คน แล้วใช้ผู้เชี่ยวชาญ 17 คน ร่วมกันกำหนดมาตรฐานสมรรถนะในตอนท้าย ผลการศึกษาพบว่า มาตรฐานสมรรถนะสำหรับนักทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมยานยนต์ประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 3 กลุ่ม ได้แก่ การบริหารความเปลี่ยนแปลง การมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ และการบริหารความขัดแย้ง ส่วนสมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่มี 4 กลุ่ม ได้แก่ การบริหารสายอาชีพ การบริหารทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ การฝึกอบรม และการว่าจ้างงานและบริหารค่าตอบแทน

ประยุทธ์ นามสุบิน (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมการศึกษา นอกระบบโรงเรียนเพื่อพัฒนาสมรรถนะทางด้านการตลาดแก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ โดยศึกษาสมรรถนะทางด้านการตลาดที่จำเป็นสำหรับข้าราชการในหน่วยงาน และการทดลองรูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นกับกลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการของหน่วยงานดังกล่าว ในจังหวัดลพบุรีจำนวน 30 คน ผลการศึกษาพบว่า

1. สมรรถนะทางด้านการตลาดที่จำเป็นของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์ มี 3 ประการได้แก่ ความสามารถวิเคราะห์สถานการณ์ ความสามารถช่วยสหกรณ์ในการพัฒนาแผนการตลาด และความสามารถช่วยสหกรณ์ในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด

2. รูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้น มีรูปแบบโดยสรุป คือ ผู้สอนกำหนดนิยามบทบาททางด้านการตลาดคุณสมบัติพื้นฐานของผู้เรียนและสมรรถนะทางด้านการตลาด วิเคราะห์ความรู้ และทักษะที่จำเป็น พัฒนาคู่มือการเรียนรู้และแบบทดสอบการวัดผล กำหนดโปรแกรมฝึกอบรมที่สอดคล้องกับแนวคิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง และมีการประเมินผลรูปแบบการฝึกอบรม

3. สมรรถนะทางด้านความรู้ ซึ่งวัดโดยแบบทดสอบและแบบประเมินด้วยตนเอง มีค่าสูงขึ้น แต่สมรรถนะทางด้านทักษะพัฒนาขึ้นเพียงเล็กน้อย

4. ปัจจัยและเงื่อนไขที่มีผลต่อการนำรูปแบบไปใช้ ได้แก่ ความไม่รู้ภายในของแต่ละบุคคล บทบาทที่ต้องปฏิบัติและความจำเป็นในงาน ความก้าวหน้าในด้านวิชาการทางการตลาด อายุของบุคลากร ความเท่าเทียมและความเป็นธรรมที่จะส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร และพื้นความรู้ของผู้เข้าอบรมที่แตกต่างกัน สำหรับเงื่อนไขที่มีผลต่อการนำรูปแบบไปใช้ ได้แก่ ผู้เข้าอบรมต้องมีการบริหารเวลาให้สามารถเข้าอบรมและทำกิจกรรมได้ครบถ้วน ผู้เข้าอบรมต้องมีทัศนคติมุ่งมั่นต่อการเรียนรู้ การที่ต้องมีการทำสัญญาการเรียนรู้ และมีคู่มือการอบรมที่ดี



## 8.2 งานวิจัยต่างประเทศ

เฮิร์น และคนอื่นๆ (Hearn; et al. 1997) ได้ศึกษาเรื่องการทำหนดความสามารถเฉพาะของวิชาชีพในออสเตรเลียที่มีต่อกรอบงานเพื่อการพัฒนาวิชาชีพ โดยมีความคิดพื้นฐานที่ว่าความสามารถของวิชาชีพได้มาจากการเป็นเจ้าของกลุ่มคุณลักษณะที่เหมาะสม เช่น ความรู้ (Knowledge) ความสามารถ (Ability) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ จะเป็นพื้นฐานร่วมกันของสมรรถนะ (Competency) ผลการศึกษาพบว่า ในกลุ่มตัวอย่าง 7 วิชาชีพ ได้แก่ นักบัญชี วิศวกร นักบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ นักการตลาด นักสังคมสงเคราะห์ ครู และสถาปนิก ในทุกสายอาชีพมีปัจจัย ด้านความสามารถร่วมกัน คือ การแก้ปัญหา การเข้าไปมีส่วนร่วมในวิชาชีพ กรอบความคิดของการอ้างอิงความสามารถทางอารมณ์ ความรู้เกี่ยวกับองค์กร การทำงานเชิงรุก และการมุ่งมั่นเกี่ยวกับลูกค้า

อิสเคโด (Izquierdo, Edgar. 2008) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Competency) ที่ควรเน้นหนักในการเรียนการสอนด้านผู้ประกอบการและนวัตกรรมในระดับปริญญาตรี โดยทำการคัดเลือกหัวข้อสมรรถนะดังกล่าวจากเอกสารต่างๆ นำมาจัดทำเป็นแบบสอบถามที่ใช้ความถี่ในการกำหนดระดับ (Likert Scale) แล้วนำไปสอบถามความคิดเห็นกับกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม ได้แก่ เจ้าของวิสาหกิจขนาดกลางและย่อมชาวเอกวาดอร์จำนวน 40 คน และนักวิชาการจากประเทศต่างๆ โดยเฉพาะในยุโรป อเมริกาและโอเชียเนีย (ออสเตรเลียและนิวซีแลนด์) จำนวน 43 คน แล้วนำคะแนนความคิดเห็นที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการศึกษาพบว่า

1. ตามความเห็นของผู้ประกอบการ สมรรถนะที่มีความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ การตัดสินใจ (Decision Making) รองลงมา ได้แก่ การคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative thinking) การบ่งชี้และแก้ปัญหา (Identifying and Solving Problems) ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 การจัดอันดับสมรรถนะผู้ประกอบการตามความคิดเห็นของผู้ประกอบการ

Entrepreneurial Competencies	M	SD
การตัดสินใจ (Decision making)	4.88	0.34
การคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative thinking)	4.63	0.59
การบ่งชี้และแก้ไขปัญหา (Identifying and solving problems)	4.63	0.54
การมีมุมมองตลาดที่แตกต่าง (Having a different view of the market)	4.50	0.78
การสื่อสาร (Communication)	4.48	0.88
การทำข้อตกลงและการเจรจา (Deal making and negotiation)	4.45	0.68
การบ่งชี้โอกาสทางธุรกิจ (Identifying business opportunities)	4.40	0.93
การประเมินโอกาสทางธุรกิจ (Evaluating business opportunities)	4.40	0.67
การสร้างเครือข่าย (Networking)	4.30	0.76
การทำงานเป็นทีม (Team work)	4.23	0.89
การสร้างทีม (Team building)	4.18	0.78
การคิดเชิงสัญชาตญาณ (Intuitive thinking)	4.08	0.97
การรับมือกับความไม่แน่นอน (Coping with uncertainties)	3.98	0.89
การรับมือกับความเครียด (Coping with stress)	3.98	1.07
การยอมรับความเสี่ยง (Taking calculated risk)	3.85	0.80

N = 40; M: Mean; SD: Standard Deviation

ที่มา: Edgar Izquierdo. (2008). *What Entrepreneurial Competencies Should be Emphasized in Entrepreneurship and Innovation Education at the Undergraduate Level?* p. 7.

2. ตามความเห็นของนักวิชาการ สมรรถนะที่มีความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ การบ่งชี้โอกาสทางธุรกิจ (Identifying Business Opportunities) รองลงมา ได้แก่ การประเมินโอกาสทางธุรกิจ (Evaluating Business Opportunities) และการตัดสินใจ (Decision Making) ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตาราง 2 ดังนี้

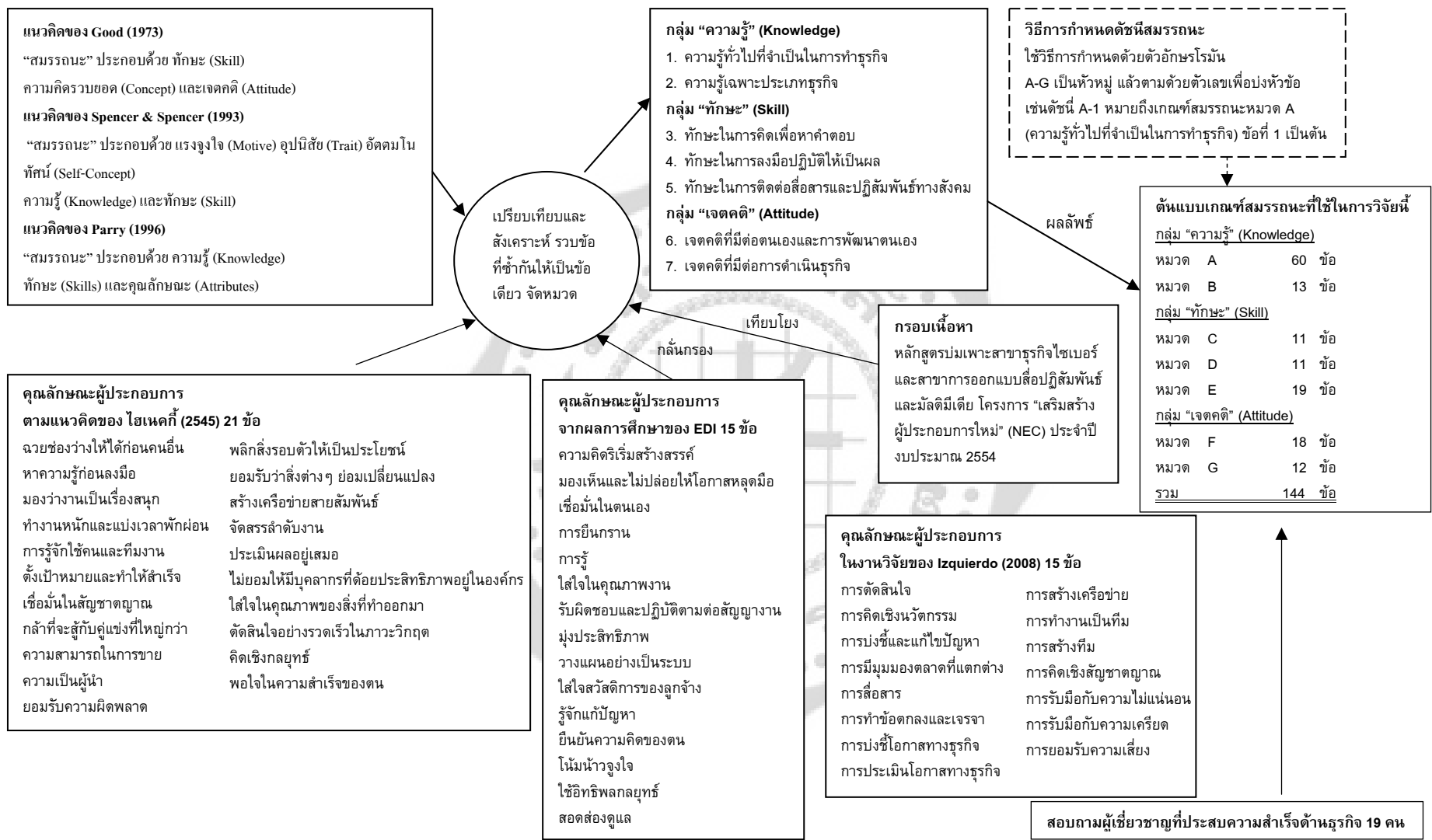
ตาราง 2 การจัดอันดับสมรรถนะผู้ประกอบการตามความคิดเห็นของนักวิชาการ

Entrepreneurial Competencies	M	SD
การบ่งชี้โอกาสทางธุรกิจ (Identifying business opportunities)	4.67	0.61
การประเมินโอกาสทางธุรกิจ (Evaluating business opportunities)	4.51	0.67
การตัดสินใจ (Decision making)	4.51	0.67
การสร้างเครือข่าย (Networking)	4.35	0.72
การคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative thinking)	4.26	0.37
การบ่งชี้และแก้ไขปัญหา (Identifying and solving problems)	4.19	0.85
การรับมือกับความไม่แน่นอน (Coping with uncertainties)	4.19	0.76
การสื่อสาร (Communication)	4.07	0.86
การทำข้อตกลงและการเจรจา (Deal making and negotiation)	4.02	0.80
การรับมือกับความเครียด (Coping with stress)	3.91	0.90
การยอมรับความเสี่ยง (Taking calculated risk)	3.91	0.84
การสร้างทีม (Team building)	3.86	0.97
การคิดเชิงสัญชาตญาณ (Intuitive thinking)	3.79	0.97
การมีมุมมองตลาดที่แตกต่าง (Having a different view of the market)	3.60	1.0
การทำงานเป็นทีม (Team work)	3.58	1.0

N = 43; M: Mean; SD: Standard Deviation

ที่มา: *Apec-Ibiz Competency Requirement Index. p. 7.*

3. จากการคัดเลือกเฉพาะหัวข้อสมรรถนะที่ได้คะแนนความคิดเห็นเกิน 4 ทั้งจากฝั่งผู้ประกอบการและฝั่งนักวิชาการ จะได้หัวข้อสมรรถนะที่ควรเน้นหนักในการเรียนการสอน ด้านผู้ประกอบการและนวัตกรรมในระดับปริญญาตรี (ซึ่งถือว่าเป็นผู้อยู่ในขั้นเบื้องต้นของการพัฒนาไปเป็นผู้ประกอบการ) ดังต่อไปนี้ การตัดสินใจ (Decision Making) การบ่งชี้และแก้ไขปัญหา (Identifying and Solving Problems) การบ่งชี้โอกาสทางธุรกิจ (Identifying Business Opportunities) การคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Thinking) การประเมินโอกาสทางธุรกิจ (Evaluating Business Opportunities) การสื่อสาร (Communication) การทำความตกลงและเจรจา (Deal Making and Negotiation) และ การสร้างเครือข่าย (Networking)



ภาพประกอบ 11 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาต้นแบบสมรรถนะของผู้ประกอบการสำหรับใช้ในการวิจัย (โปรดดูเพิ่มเติมในบทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย) ๑๒

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยในลักษณะของการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) กล่าวคือ การวิจัยนี้เป็นการพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะเพื่อประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์ และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย โดยผู้วิจัยดำเนินการ ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสังเคราะห์เอกสารและการสร้างเกณฑ์สมรรถนะ

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างคู่มือและการตรวจสอบคุณภาพคู่มือโดยผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไป

ขั้นตอนที่ 4 การจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อนำเสนอผลการศึกษาที่ได้จากการจัดสนทนากลุ่มมาปรับปรุงคู่มือ

#### การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคคลทั่วไปที่เข้าร่วมกิจกรรมฝึกอบรมเฉพาะในโครงการ “เสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่” (New Entrepreneurs Creation: NEC) สาขาธุรกิจไซเบอร์ และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย ณ วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งจัดโดยกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ร่วมกับสถาบันการศึกษาต่างๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 300 คน

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบความเป็นไปได้ ในการนำคู่มือไปใช้ในการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย ได้แก่ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่สำเร็จหลักสูตร “เสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่” (New Entrepreneurs Creation : NEC) สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย รุ่นที่ 4/2554 จำนวน 40 คน ณ วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เนื่องจากเป็นกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในหลักสูตรการฝึกอบรมที่เป็นเป้าหมายของการวิจัยครั้งนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในขั้นตอนที่ 4 การจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อนำเสนอผลการศึกษาที่ได้จากการจัดสนทนากลุ่มมาปรับปรุงคู่มือ นั้น ผู้วิจัยได้จัดการสนทนากลุ่ม โดยมีผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม จำนวน 8 คน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญที่ได้ตรวจสอบคุณภาพของคู่มือและความเป็นไปได้ใน

การนำคู่มือไปใช้ จำนวน 3 คน ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่เป็นตัวอย่างซึ่งถูกประเมินคุณลักษณะในการวิจัยนี้ จำนวน 3 คน และผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก จำนวน 2 คน

## ขั้นตอนดำเนินการวิจัย

### ขั้นตอนที่ 1 การสังเคราะห์เอกสารและการสร้างเกณฑ์สมรรถนะ

ผู้วิจัยได้สร้างต้นแบบเกณฑ์สมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่ด้วยวิธีการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) มีรายละเอียดขั้นตอนดังต่อไปนี้

#### 1. การสังเคราะห์เอกสารเพื่อกำหนดองค์ประกอบหลักของ “สมรรถนะ”

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับ “สมรรถนะ” ผู้วิจัยได้คัดเลือกเอาแนวคิดของ Good (1973) Spencer & Spencer (1993) และ Parry (1996) มาเป็นหลักในการพิจารณากำหนดองค์ประกอบของ “สมรรถนะ” ซึ่งผู้วิจัยได้คัดเลือกและกำหนดองค์ประกอบหลักของ “สมรรถนะ” เป็นสามกลุ่มโดยกำหนดนิยามขององค์ประกอบทั้งสามกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มความรู้ (Knowledge) กลุ่มทักษะ (Skill) และกลุ่มเจตคติ (Attitude)

ในการนี้ผู้วิจัยเลือกจำแนกองค์ประกอบและกำหนดนิยามเพื่อความชัดเจน (คือสามารถแยกขาดจากกันได้ ไม่ทับซ้อนกัน) ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกที่จะหลีกเลี่ยงคำที่มีความหมายที่มีความหมายซ้ำซ้อนหรือตีความได้กว้างเกินไป เช่น ความคิดรวบยอด (Concept) อัตตมโนทัศน์ (Self-Concept) หรือคุณลักษณะ (Attributes) โดยมุ่งใช้คำที่มีความหมายชัดเจนในตัวและสามารถกำหนดนิยามที่แน่นอนและยอมรับได้โดยทั่วไป

#### 2. การศึกษาหัวข้อสมรรถนะจากเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อสังเคราะห์หัวข้อสมรรถนะและจัดจำแนกหมวดหมู่สมรรถนะของผู้ประกอบการ

หลังจากที่ผู้วิจัยกำหนดองค์ประกอบหลักของ “สมรรถนะ” ที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้แล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการทบทวนนิยามของผู้ประกอบการตลอดจนข้อคิดเห็นต่างๆ เกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ดีแล้วนำมาประมวลหาลักษณะร่วมของคุณลักษณะแต่ละอย่าง เพื่อนำมาจัดหมวดหมู่

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงเอกสารโดยมีสมมุติฐานว่าข้อคิดเห็นต่างๆ ที่ปรากฏในเอกสารต่างๆ ที่ผู้วิจัยได้คัดเลือกมา ซึ่งมีทั้งที่เขียนโดยนักวิชาการ และโดยผู้ประกอบการเอง ทั้งที่เป็นหนังสือแปล และที่เป็นต้นฉบับเอกสารงานวิจัยของต่างประเทศนั้น มีความน่าเชื่อถือเพียงพอในแง่ที่เป็นข้อคิดที่มาจากประสบการณ์ของผู้ประกอบการคนนั้นๆ เอง เช่น ในงานของ ไฮเนคค์ (Heinecke, 2545) และที่เป็นผลจากการสำรวจและวิเคราะห์กรณีศึกษาของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ โดยกลุ่มนักวิชาการ เช่น ผลการพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะของสถาบันพัฒนาผู้ประกอบการแห่งอินเดีย (EDI) (Jyotsna, Sethi, & Anand, Saxena. 2011: 2 – 3; อ้างอิงจาก สถาบันพัฒนาผู้ประกอบการแห่งอินเดีย (EDI)) หรือจากการสำรวจความคิดเห็นของทั้งฝ่ายนักวิชาการและฝ่ายผู้ประกอบการ เช่น ในผลการวิจัยของ Edgar Izquierdo (2008)

จากนั้น ผู้วิจัยได้นำเอาหัวข้อคุณลักษณะที่ผู้ประกอบการพึงมี จากงานเขียนของทั้งสามท่านที่ได้กล่าวถึงข้างต้น ผนวกกับสอบถามผู้เชี่ยวชาญที่ประสบความสำเร็จด้านธุรกิจ 19 คน และนำเอาทั้งหมดนี้มาประมวลความหมาย โดยนำเอาข้อความที่ความหมายคล้ายคลึงกัน มาสังเคราะห์ให้เป็นข้อเดียวกันบ้าง (เช่น คำว่า “ริเริ่ม” (Initiative) กับ “การฉวยช่องว่างทางธุรกิจให้ได้ก่อนคนอื่น”) นำเอาข้อต่างๆ ที่มีความหมายกระจัดกระจายมาสังเคราะห์กันเป็นข้อเดียวที่มีมโนทัศน์ (Concept) ชัดเจนขึ้น (เช่น คำว่า “มองแล้วทำไปตามโอกาส” (Sees and Acts on Opportunities) ก็สังเคราะห์เข้ากับคำว่า “การประเมินโอกาสทางธุรกิจ” (Evaluating Business Opportunities) อย่างนี้เป็นต้น) เพื่อนำข้อต่างๆ ที่สังเคราะห์แล้วนั้นนำมาจัดเป็นหมวดหมู่ต่อไป อย่างไรก็ตามผู้วิจัยต้องยอมรับว่า การประมวลความหมายเช่นนี้เป็นเรื่องที่ยังอยู่กับวิจรณ์ญาณส่วนบุคคลด้วย แต่ผู้วิจัยก็ได้พยายามอย่างดีที่สุดเพื่อที่จะได้หัวข้อคุณลักษณะที่มีความหมายครบถ้วน ความหมายของแต่ละข้อไม่ซ้ำซ้อนหรือคาบเกี่ยวกันจนเกินไป เนื่องจากผู้วิจัยต้องการกำหนดคำจำกัดความของสมรรถนะแต่ละข้อให้มีความหมายชัดเจน แยกจากกัน (Distinctive) มากที่สุด จากการประมวลหัวข้อคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ได้กล่าวมา ผู้วิจัยได้จัดหมวดหมู่สมรรถนะ (Competency Categories) ทั้งหมดออกเป็น 7 หมวด ดังนี้ กลุ่มความรู้ 2 หมวด คือ ความรู้ทั่วไปที่จำเป็นในการทำธุรกิจ และความรู้เฉพาะประเภทธุรกิจ ทักษะ 3 หมวด คือ ทักษะในการคิดเพื่อหาคำตอบ ทักษะในการลงมือปฏิบัติให้เป็นผล และทักษะในการติดต่อสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เจตคติ 2 หมวด คือ เจตคติที่มีต่อตนเองและการพัฒนาตนเอง และเจตคติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ

### 3. การศึกษากรอบเนื้อหาของหลักสูตร NEC สาขาธุรกิจไซเบอร์ และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย และสังเคราะห์กรอบเนื้อหาเข้ากับกับหัวข้อสมรรถนะเพื่อสร้างเกณฑ์สมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่

หลังจากที่ผู้วิจัยจัดจำแนกหมวดหมู่สมรรถนะและสังเคราะห์หัวข้อสมรรถนะได้แล้ว ขั้นตอนต่อไปคือ การศึกษาเนื้อหาการเรียนรู้อันหลักสูตร NEC สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย แล้วทำการเทียบโยง (Mapping) เนื้อหาการเรียนรู้อันหลักสูตรดังกล่าวเข้ากับหมวดหมู่สมรรถนะและหัวข้อสมรรถนะแล้วทำการสังเคราะห์ เพื่อสร้างเกณฑ์สมรรถนะ (Competency Criteria) สำหรับใช้ในการวิจัยครั้งนี้

เนื้อหาการเรียนรู้อันหลักสูตร NEC สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย นั้นแบ่งออกเป็นทั้งหมด 9 โมดูล (วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2554: 62 – 66, 72 – 74) ดังนี้

ชื่อวิชา (Module)	กรอบเนื้อหา	วิธีการฝึกอบรม
Module 1 นโยบายและมาตรการส่งเสริม SMEs ของภาครัฐ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แผนแม่บท/แผนปฏิบัติการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม</li> <li>- มาตรการ/โครงการส่งเสริมพัฒนา SMEs</li> <li>- มาตรการการสร้างผู้ประกอบการใหม่</li> <li>- มาตรการสนับสนุนเงินทุน SMEs</li> <li>- สิทธิประโยชน์ด้านภาษีและการลงทุน</li> <li>- ยุทธศาสตร์การพัฒนาระดับกลุ่มจังหวัด/จังหวัด</li> <li>- การให้บริการของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>	บรรยาย
Module 2 ปฐมนิเทศ/การเตรียมความพร้อมสำหรับการเป็นผู้ประกอบการใหม่และการวิเคราะห์โอกาสการลงทุนธุรกิจ	<p>2.1 การปฐมนิเทศ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การชี้แจงวัตถุประสงค์และขอบข่ายของกิจกรรมของโครงการ</li> <li>- กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์และละลายพฤติกรรม</li> <li>- การบริหารความคาดหวังของผู้เข้าร่วมโครงการ</li> </ul>	ฝึกปฏิบัติ และบรรยาย ตัวอย่าง ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ
Module 2 การเตรียมความพร้อมสำหรับการเป็นผู้ประกอบการรายใหม่และการวิเคราะห์โอกาสการลงทุนธุรกิจ	<p>2.2 การเตรียมความพร้อมเพื่อการเป็นผู้ประกอบการรายใหม่และการวิเคราะห์โอกาสทางธุรกิจ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- คุณลักษณะของผู้ประกอบการ</li> <li>- ความสามารถที่จำเป็นสำหรับผู้ประกอบการ</li> <li>- ตัวอย่างของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ</li> <li>- กระบวนการขั้นตอนในการจัดตั้งและพัฒนาธุรกิจ</li> <li>- ความสำคัญของเครือข่ายธุรกิจ</li> <li>- การคิดเชิงสร้างสรรค์ทางธุรกิจ</li> </ul> <p>(Creative Thinking)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การวิเคราะห์โอกาสทางธุรกิจ</li> <li>- วิธีการคัดเลือกความคิดในการจัดตั้งธุรกิจใหม่</li> <li>- แหล่งข้อมูลสู่การลงทุน</li> </ul>	ฝึกปฏิบัติ และบรรยาย ตัวอย่าง ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ
Module 3 การตลาดอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบัน	<p>3.1 การตลาดอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบัน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความสำคัญและแนวคิดทางการตลาดอิเล็กทรอนิกส์</li> </ul>	บรรยาย



ชื่อวิชา (Module)	กรอบเนื้อหา	วิธีการฝึกอบรม
Module 3 เทคนิคการตลาดออนไลน์	3.2 เทคนิคการตลาดออนไลน์ - การเริ่มต้นทำ e-marketing เทคนิค และกลยุทธ์ในการดำเนินการ	บรรยาย
การใช้สื่อออนไลน์	3.3 การใช้สื่อออนไลน์ - การใช้สื่อโฆษณาออนไลน์ในรูปแบบต่างๆ การวัดและประเมินผลการตลาดออนไลน์	บรรยาย และฝึกปฏิบัติ
การนำธุรกิจเข้าสู่โลกออนไลน์	3.4 การนำธุรกิจเข้าสู่โลกออนไลน์ - การนำธุรกิจเข้าสู่โลกออนไลน์ กรณีศึกษาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	บรรยาย
Module 4 การออกแบบการสื่อสารเพื่อธุรกิจออนไลน์	4.1 การออกแบบการสื่อสารเพื่อธุรกิจออนไลน์ - ศึกษาเรื่องการทำธุรกิจออนไลน์ - ขั้นตอนการทำ เว็บไซต์ อย่างง่าย	บรรยาย และฝึกปฏิบัติ
Module 4 การวางแผนสื่อเพื่องานธุรกิจ	4.2 การวางแผนสื่อเพื่องานธุรกิจ - การศึกษาและเรียนรู้เกี่ยวกับกระบวนการวางแผนสื่อในรูปแบบต่างๆ	บรรยาย และฝึกปฏิบัติ
Module 5 การบริหารองค์กร และการบริหารทรัพยากรมนุษย์	5.2 การบริหารองค์กรและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ - หลักและกระบวนการในการจัดองค์กร - การจัดทำแผนบริหารองค์กร - การออกแบบโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจและการบริหารองค์กรระดับครอบครัว - การแบ่งหน้าที่และการสื่อสารภายในองค์กร - จริยธรรมและธรรมาภิบาลในการประกอบธุรกิจ - พฤติกรรมองค์กรและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ - การบริหารค่าตอบแทน	บรรยาย
Module 5 การบริหารองค์กร บุคลากรและความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ	5.1 ระบบภาษีอากรและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ - ความสำคัญของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ - รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจและกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดตั้งธุรกิจ - กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อ ขาย ยืม เช่าซื้อ และการละเมิด และพรบ.เช็ค ตั๋วเงิน - กฎหมายและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับแรงงาน - กฎหมายและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับภาษี - กฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา	บรรยาย

ชื่อวิชา (Module)	กรอบเนื้อหา	วิธีการฝึกอบรม
Module 6 การบริหารการเงิน การอ่านวิเคราะห์ตัวเลขทาง การเงิน	6. การบริหารการเงิน - แนวคิดการบริหารการเงิน - การประมาณความต้องการเงินลงทุน - งบประมาณเงินสด - การวิเคราะห์งบการเงินและการตัดสินใจทางธุรกิจ - การจัดการทุนหมุนเวียนและสภาพคล่องทาง การเงิน - การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการเงินของ โครงการ - การบริหารความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยและอัตรา แลกเปลี่ยน	ฝึกปฏิบัติ และบรรยาย
Module 7 การจัดทำแผนการลงทุน รายบุคคลและแนะแนวทาง เตรียมความพร้อมการจัดตั้ง/ ขยายธุรกิจ	7.1 การจัดทำแผนการลงทุน รายบุคคล - กิจกรรมเชิงปฏิบัติการ สำหรับการจัดทำแผนการ ลงทุนรายบุคคล การแนะนำเรื่องการจัดทำแผนการ ลงทุน เพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดตั้งธุรกิจใหม่	ฝึกปฏิบัติ และบรรยาย
Module 8 การวางแผนกลยุทธ์ธุรกิจ/การ จัดทำแผนธุรกิจ	8.1 การวางแผนกลยุทธ์ธุรกิจ/การจัดทำแผนธุรกิจ - ความสำคัญ องค์ประกอบ และกระบวนการจัดทำ แผนธุรกิจ - การวางแผนกลยุทธ์ระดับองค์กร - การวางแผนกลยุทธ์ระดับหน้าที่ - เทคนิคการจัดทำรายงานและการนำเสนอแผน	บรรยาย และฝึกปฏิบัติ
Module 9 คอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสาร เบื้องต้น	9.1 คอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสารเบื้องต้น - รูปแบบของธุรกิจและบริการออนไลน์ - จดหมายอิเล็กทรอนิกส์และสื่อพิเศษ - การนำเสนองานต่อสาธารณะ	บรรยาย และฝึกปฏิบัติ
Module 9 การวางแผนสื่อประชาสัมพันธ์ ออนไลน์	9.2 การวางแผนสื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ - การวางแผนประชาสัมพันธ์ - การประชาสัมพันธ์บูรณาการ - การวางแผนสื่อโฆษณา - การเขียนเพื่อการประชาสัมพันธ์ - การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคและกลยุทธ์ การสร้างงานโฆษณา - การทำการประชาสัมพันธ์ออนไลน์	บรรยาย และฝึกปฏิบัติ

ชื่อวิชา (Module)	กรอบเนื้อหา	วิธีการฝึกอบรม
Module 9 การสร้างสรรคงานสื่อ เพื่อธุรกิจออนไลน์	9.3 การสร้างสรรคงานสื่อเพื่อธุรกิจออนไลน์ - การออกแบบกราฟิกพื้นฐานเพื่องานพิมพ์และงาน ออนไลน์ - พื้นฐานการสร้าง ANIMATION & INTERACTIVE - พื้นฐานการผลิต E-MAGAZINE	บรรยาย และฝึกปฏิบัติ
Module 9 กฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจ ออนไลน์	9.4 กฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจออนไลน์ - ความสำคัญของกฎหมายที่เกี่ยวกับธุรกิจออนไลน์ - รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจและกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดตั้งธุรกิจออนไลน์ - พรบ. ข้อมูลข่าวสาร และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	บรรยาย
Module 9 ปรึกษาแนะนำเสริมศักยภาพ	9.5 ปรึกษาแนะนำเสริมศักยภาพ - ตรวจสอบความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม เพื่อจัดอาจารย์ที่ปรึกษาให้เหมาะสม	ให้คำปรึกษาแนะนำ

จากการศึกษากรอบเนื้อหาการเรียนรู้อิงหลักสูตร NEC สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย ผูกกับการประมวลคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่พึงมีที่ปรากฏในงานเขียนของ ไฮเนคกี (2545) ผลการศึกษาของสถาบันพัฒนาผู้ประกอบการแห่งอินเดีย (EDI) และงานวิจัยของ Edger Izquierdo (2008) ผู้วิจัยได้กำหนดต้นแบบเกณฑ์สมรรถนะของผู้ประกอบใหม่สำหรับการวิจัยนี้ไว้ ดังนี้

เกณฑ์สมรรถนะ หมวด A ความรู้ทั่วไปที่จำเป็นในการทำธุรกิจ		
หัวข้อสมรรถนะ	ดัชนี	เกณฑ์สมรรถนะ
การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล และองค์กร (HR Management)	A – 1	หลักและกระบวนการในการจัดองค์กร
	A – 2	การจัดทำแผนบริหารองค์กร
	A – 3	การออกแบบโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจและ การบริหารองค์กรระดับครอบครัว
	A – 4	การแบ่งหน้าที่และการสื่อสารภายในองค์กร
	A – 5	จริยธรรมและธรรมาภิบาลในการประกอบธุรกิจ
	A – 6	พฤติกรรมองค์กรและการบริหารทรัพยากรมนุษย์
	A – 7	การบริหารค่าตอบแทน
	A – 8	รูปแบบการจัดตั้งธุรกิจและกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ จัดตั้งธุรกิจ

หัวข้อสมรรถนะ	ดัชนี	เกณฑ์สมรรถนะ
การบริการจัดการทรัพยากรบุคคล และองค์กร (Human Resource Management) (ต่อ)	A – 9	กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อ ขาย ยืม เช่าซื้อและการละเมิด และ พรบ. เช็ค ตั๋วเงิน
	A – 10	กฎหมายและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับแรงงาน
	A – 11	กฎหมายและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับภาษี
	A – 12	กฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา
การบริหารการเงิน (Financial Management)	A – 13	หลักการบริหารการเงินและการหาแหล่งเงินทุน
	A – 14	การประมาณความต้องการเงินทุน
	A – 15	หลักการวิเคราะห์งบการเงินและการตัดสินใจธุรกิจ
	A – 16	การจัดการทุนหมุนเวียนและสภาพคล่องทางการเงิน
	A – 17	การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการเงินของโครงการ
	A – 18	การบริหารความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยและอัตราแลกเปลี่ยน
การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)	A – 19	การใช้อีเมลล์และอินเทอร์เน็ต
การจัดทำแผนธุรกิจ	A – 20	องค์ประกอบของแผนธุรกิจและกระบวนการจัดทำแผนธุรกิจ
	A – 21	วิธีการวางกลยุทธ์ระดับองค์กร/ระดับหน้าที่
	A – 22	เทคนิคการจัดทำรายงานและนำเสนอแผน
เกณฑ์สมรรถนะ หมวด B ความรู้เฉพาะประเภทธุรกิจ		
การเริ่มทำธุรกิจไซเบอร์	B – 1	ขั้นตอนในการจัดตั้งและพัฒนาธุรกิจ
	B – 2	สถานะการตลาดออนไลน์ในปัจจุบัน
	B – 3	วิธีการเข้าสู่การตลาดออนไลน์
	B – 4	การเลือกใช้สื่อออนไลน์เพื่อเป้าหมายกลยุทธ์การตลาด
	B – 5	การวิเคราะห์ผู้บริโภค
	B – 6	การวางแผนประชาสัมพันธ์
	B – 7	การประเมินผลการตลาดออนไลน์
การออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย	B – 8	การทำเว็บไซต์อย่างง่าย
	B – 9	การใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อนำเสนอผลงาน
	B – 10	การออกแบบกราฟฟิก
	B – 11	การสร้างแอนิเมชันและอินเตอร์แอพทิฟ
	B – 12	การจัดทำ e-magazine
	C – 1	การคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking)
	C – 2	การวิเคราะห์โอกาสทางธุรกิจ
	C – 3	การคัดเลือกความคิดในการจัดตั้งธุรกิจใหม่

หัวข้อสมรรถนะ	ดัชนี	เกณฑ์สมรรถนะ
เกณฑ์สมรรถนะ หมวด C ทักษะในการคิดเพื่อหาคำตอบ		
การออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย (ต่อ)	C – 4	การคิดและตัดสินใจในภาวะวิกฤติ
	C – 5	การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking)
	C – 6	การคิดเชิงสัญชาตญาณ (Intuitive Thinking)
เกณฑ์สมรรถนะ หมวด D ทักษะในการลงมือปฏิบัติ		
	D – 1	การจัดอันดับความสำคัญมาก่อน (Priority) ของปัญหา
	D – 2	การรวบรวมและคัดกรองข้อมูลข่าวสารเพื่อการแก้ปัญหา
	D – 3	การกะจังหวะการตัดสินใจและลงมือทำได้อย่างเหมาะสม
	D – 4	การฉวยโอกาสซึ่งนำก่อน (Initiative)
	D – 5	การทำงานเป็นทีม (Teamwork)
	D – 6	การแบ่งเวลาทำงานและพักผ่อน
เกณฑ์สมรรถนะ หมวด E ทักษะในการติดต่อสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม		
	E – 1	การสร้างเครือข่ายสายสัมพันธ์ (Networking)
	E – 2	การสร้างทีมงาน (Team Building)
	E – 3	การทำข้อตกลงและเจรจาต่อรอง
	E – 4	การโน้มน้าวใจคน
	E – 5	การเป็นผู้นำ (Leadership)
เกณฑ์สมรรถนะ หมวด F เจตคติที่มีต่อตนเองและการพัฒนาตนเอง		
	F – 1	มีความเชื่อมั่นในตนเอง (มองว่าตนเองมีความสามารถที่จะทำธุรกิจได้)
	F – 2	มีความใฝ่รู้ สนใจใคร่รู้สิ่งต่างๆ (มองว่าความใฝ่รู้เป็นสิ่งดี)
	F – 3	ยอมรับความผิดพลาดและแก้ไข
เกณฑ์สมรรถนะ หมวด G เจตคติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ		
	G – 1	มีความตั้งใจมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจให้สำเร็จ (Persistence)
	G – 2	มีความอดทนทำงานหนัก (Hard-working)
	G – 3	ยอมรับความเสี่ยงในธุรกิจ (Taking risks)
	G – 4	ใส่ใจคุณภาพของผลงาน (Concerning for high quality)
	G – 5	ยอมรับความเปลี่ยนแปลงและรับมือกับมันได้ (Coping with changes & uncertainties)
	G – 6	รับมือกับความเครียดได้ (Coping with stress)
	G – 7	การมีความชอบในงานที่ตนเองทำ
	G – 8	การตอบแทนสังคม
	G – 9	มีความรับผิดชอบต่อสัญญางาน (Commitment to Work Contract)
	G – 10	ใส่ใจสวัสดิภาพของลูกจ้าง (Concern for Employee Welfare)

จะเห็นได้ว่า จำนวนของเกณฑ์สมรรถนะต้นแบบในกลุ่มความรู้ (หมวด A และ B) นั้น จะมีจำนวนข้อมากกว่ากลุ่มอื่นๆ อย่างชัดเจน เรื่องนี้เป็นผลจากการเทียบโยง (Mapping) หัวข้อสมรรถนะเข้ากับกรอบเนื้อหาหลักสูตร ซึ่งเน้นการฝึกอบรมด้านความรู้ (Knowledge) เป็นหลัก (โปรดพิจารณารายละเอียดกรอบเนื้อหาของหลักสูตร NEC ที่ได้ยกมาแล้วข้างต้น) ซึ่งเป็นเรื่องปกติในหลักสูตรฝึกอบรมที่มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาอาชีพ ทำให้จำนวนของเกณฑ์สมรรถนะต้นแบบ ด้านความรู้มีมากกว่าด้านทักษะหรือเจตคติ ซึ่งมีปรากฏในกรอบเนื้อหาหลักสูตรน้อยกว่าเป็นธรรมดา เนื่องจากเกณฑ์ด้านความรู้มีการจำแนกแยกย่อย (Specification) ได้มาก เช่น จากหัวข้อสมรรถนะ การบริการจัดการทรัพยากรบุคคลและองค์กร (Human Resources Management) เพียงข้อเดียว เมื่อเทียบโยงกับกรอบเนื้อหาหลักสูตรแล้วก็จำแนกแยกย่อยออกไปได้ถึง 7 ข้อ ในขณะที่หัวข้อสมรรถนะในกลุ่มทักษะและกลุ่มเจตคตินั้นในกรอบเนื้อหาหลักสูตรจะเป็นเพียงหัวข้อเล็กๆ ที่ไม่ได้มีการแบ่งเนื้อหาแยกย่อยออกไปอีก จึงต้องใช้หัวข้อสมรรถนะที่ประมวลจากเอกสารและงานวิจัยต่างๆ มากำหนดเป็นเกณฑ์ต้นแบบต่างๆ อย่างนั้นจึงทำให้มีจำนวนเกณฑ์สมรรถนะในกลุ่มทักษะและกลุ่มเจตคติน้อยกว่ากลุ่มความรู้

ผู้วิจัยได้กำหนดดัชนีเกณฑ์สมรรถนะโดยใช้ตัวอักษรภาษาอังกฤษ A ถึง G แทนหัวหมู่ และใช้เลขอารบิกตามหลังเพื่อบอกลำดับข้อของเกณฑ์สมรรถนะในหมวดนั้นๆ หมวดหมู่สมรรถนะ (หัวหมู่) นั้นมี 7 หมวด ดังนี้

กลุ่ม	ดัชนี	หมวดหมู่สมรรถนะ
ความรู้	A	ความรู้ทั่วไปที่จำเป็นในการทำธุรกิจ
	B	ความรู้เฉพาะประเภทธุรกิจ
ทักษะ	C	ทักษะในการคิดเพื่อหาคำตอบ
	D	ทักษะในการลงมือปฏิบัติ
	E	ทักษะในการติดต่อสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม
เจตคติ	F	ทัศนคติที่มีต่อตนเองและการพัฒนาตนเอง
	G	ทัศนคติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ

## ขั้นตอนที่ 2 การสร้างคู่มือประเมินและการตรวจสอบคุณภาพคู่มือโดยผู้เชี่ยวชาญ

### 1. การสอบถามความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการนำเอาเกณฑ์สมรรถนะไปใช้

หลังจากที่ผู้วิจัยได้พัฒนาต้นแบบเกณฑ์สมรรถนะ (Prototype of Competency Criteria) ของผู้ประกอบการใหม่ 144 ข้อ ที่จะนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แล้ว ผู้วิจัยได้สร้างแบบประเมินเพื่อสอบถามความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญว่าเกณฑ์สมรรถนะดังกล่าวสามารถนำไปใช้ประเมินได้หรือไม่ โดยวัดเป็นตัวเลขจากค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ซึ่งมีสูตรคำนวณ ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

โดยที่	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้อง
	$\sum R$	แทน	ผลรวมของคะแนนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

### เกณฑ์การให้คะแนน มีดังนี้

ให้คะแนน +1	ถ้าเห็นว่าเกณฑ์สมรรถนะนั้นๆ นำไปใช้ในการประเมินสมรรถนะได้
ให้คะแนน 0	ถ้าไม่แน่ใจว่าเกณฑ์สมรรถนะนั้นๆ จะนำไปใช้ในการประเมินสมรรถนะได้หรือไม่
ให้คะแนน -1	ถ้าเห็นว่าเกณฑ์สมรรถนะนั้นๆ ไม่สามารถนำไปใช้ในการประเมินสมรรถนะได้

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมาแล้ว จึงนำคะแนนที่ได้มาคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) จากนั้นจึงคัดเลือกเกณฑ์สมรรถนะที่มีค่า IOC มากกว่า 0.50 (ซึ่งหมายความว่า ผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่เห็นว่า เกณฑ์สมรรถนะนั้นๆ สามารถนำไปใช้ในการประเมินได้) นำมาใช้ในการวิจัยนี้ต่อไป เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะให้เหมาะสมกับการนำไปใช้ในการวิจัยนี้ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้ใช้วิธีเดลฟาย (Delphi Method) กล่าวคือ เมื่อจัดทำแบบสอบถามรอบแรกส่งให้ผู้เชี่ยวชาญให้คะแนนเกณฑ์สมรรถนะต่างๆ พร้อมทั้งให้ความเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ แล้วจึงนำเอาความเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ (ว่าควรจะมีการเพิ่มหรือลดหัวข้อ หรือปรับใช้ถ้อยคำให้รัดกุมหรือมีความหมายครอบคลุมอย่างไร) มาใช้ในการปรับแก้เกณฑ์สมรรถนะ ตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ แล้วจัดทำแบบสอบถามส่งให้ผู้เชี่ยวชาญลงความเห็นให้คะแนนอีกครั้ง เมื่อผู้เชี่ยวชาญลงความเห็นแล้วนำมาปรับแก้ตามคำแนะนำต่างๆ อีกครั้งแล้วก็เป็นอันยุติ

## 2. การจัดทำคู่มือประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่

เมื่อได้เกณฑ์สมรรถนะ (Competency Criteria) ของผู้ประกอบการใหม่ที่ผ่านตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญเรียบร้อยแล้ว ในขั้นแรกผู้วิจัยได้จัดทำพจนานุกรมสมรรถนะ (Competency Dictionary) ซึ่งหมายถึงสิ่งพิมพ์ที่รวบรวมเกณฑ์สมรรถนะพร้อมคำอธิบายความหมาย (Definition) โดยเรียงเรียงอย่างเป็นหมวดหมู่ตามลำดับอักษรซึ่งในที่นี้หมายถึงตามอักษรดัชนี (Index) ตัวอย่าง เช่น

ดัชนี	เกณฑ์สมรรถนะ	คำจำกัดความ (ตัวอย่าง)
G – 1	มีความตั้งใจมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจให้สำเร็จ (Persistence)	มองว่าการทำธุรกิจนั้นเป็นเรื่องจริงจังที่เมื่อลงมือทำแล้วจะต้องตั้งใจทำงานกว่าจะสำเร็จ และไม่ท้อถอยถึงแม้ว่าจะพบกับอุปสรรคหรือความเหนื่อยยากก็ตาม
G – 2	มีความอดทนทำงานหนัก (Hard-working)	มองว่าความอดทนต่อการทำงานหนักและปัญหาต่างๆ ทั้งในแง่การทำงานต่อเนื่องเป็นเวลาหลายชั่วโมง การทำงานที่ต้องใช้สมอง คิดอย่างต่อเนื่อง การรับมือกับความเครียดทั้งทางร่างกายและทางจิตใจนั้นเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องมีในการทำธุรกิจ โดยเฉพาะเมื่อเผชิญกับภาวะวิกฤติ
G – 3	ยอมรับความเสี่ยงในธุรกิจ (Taking risks)	มองว่าการทำธุรกิจย่อมมีความเสี่ยงเป็นธรรมดา และจะต้องคาดการณ์ถึงความเสี่ยงที่กำลังจะเผชิญและคิดหาวิธีการรับมือกับความเสี่ยงนั้นๆ ได้

หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำเอาพจนานุกรมสมรรถนะดังกล่าวมาเป็นส่วนหนึ่งของเนื้อหาของ “คู่มือการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่” ซึ่งมีองค์ประกอบเนื้อหาหลักดังนี้

1. แนวคิดและหลักการพื้นฐานของสมรรถนะของผู้ประกอบการ
2. ขั้นตอนการพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะ
3. พจนานุกรมสมรรถนะ
4. แนวทางการประเมินสมรรถนะ
5. การนำหมวดหมู่สมรรถนะและเกณฑ์สมรรถนะไปใช้

### 3. การตรวจสอบคุณภาพของคู่มือโดยผู้เชี่ยวชาญ

เมื่อจัดทำต้นฉบับคู่มือการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่แล้วขั้นตอนต่อไปคือจัดทำแบบสอบถามเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินคุณภาพของคู่มือดังกล่าว โดยใช้แบบสอบถามชนิดที่ใช้ความถี่ในการกำหนดระดับ (Likert Scale) ดังตัวอย่างต่อไปนี้



รายการประเมิน	คะแนนคุณภาพของคู่มือในด้านต่างๆ				
	5	4	3	2	1
<b>โครงสร้างคู่มือ</b>					
1. ส่วนประกอบเนื้อหาของคู่มือมีครบถ้วน					
2. มีจำนวนหน้าเหมาะสมไม่มากหรือน้อยเกินไป					
3. การใช้ขนาดและแบบอักษรอ่านง่าย					
4. รูปแบบการพิมพ์เป็นระเบียบเรียบร้อย					
<b>การกำหนดวัตถุประสงค์</b>					
1. วัตถุประสงค์ของคู่มือมีความชัดเจน					
2. ภาษาที่ใช้ในการเขียนกระชับเข้าใจง่าย					
3. มีประโยชน์ในทางปฏิบัติ					
4. เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย					
<b>เนื้อหาของคู่มือ</b>					
1. เนื้อหา มีความสอดคล้องวัตถุประสงค์					
2. เนื้อหา มีความครบถ้วนครอบคลุมวัตถุประสงค์					
3. การจัดเรียงลำดับเนื้อหาเป็นไปตามลำดับขั้นไม่สับสน					
4. เนื้อหา มีความยากง่ายเหมาะสมกับระดับของผู้ใช้					
5. เนื้อหา มีความน่าสนใจ					

เมื่อได้รับผลการประเมินดังกล่าวคืนมาแล้ว จึงคำนวณค่าเฉลี่ยของคะแนนประเมินในแต่ละข้อ โดยมีเกณฑ์พิจารณา ดังนี้

1. ถ้าข้อใดได้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนนรวมของผู้เชี่ยวชาญทุกท่านเท่ากับหรือสูงกว่า 3.50 แปลว่าต้นฉบับคู่มือนั้นผ่านเกณฑ์คุณภาพในหัวข้อนั้นๆ (ใช้ได้)
  2. ถ้าข้อใดได้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนนรวมของผู้เชี่ยวชาญทุกท่านต่ำกว่า 3.50 นั้น แปลว่าต้นฉบับคู่มือนั้นไม่ผ่านเกณฑ์คุณภาพในหัวข้อนั้นๆ (ต้องปรับปรุง) ให้ทำการแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ
  3. เมื่อแก้ไขปรับปรุงแล้วต้องนำคู่มือที่ปรับปรุงแล้วส่งให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินซ้ำอีกครั้งจนกว่าจะผ่านเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย 3.50 ในทุกหัวข้อของการประเมิน
  4. คู่มือการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ที่นำไปใช้ในการวิจัยนี้ได้นั้นจะต้องผ่านเกณฑ์คุณภาพในทุกหัวข้อเท่านั้น
- เมื่อผ่านขั้นตอนนี้แล้ว จะได้คู่มือประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1

### ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปใช้ และการประเมินความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปใช้

เมื่อได้ “คู่มือการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่” ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการตรวจสอบความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปใช้ โดยการนำเอาคู่มือดังกล่าวไปให้ผู้สำเร็จหลักสูตร NEC สาขาธุรกิจไซเบอร์ และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ (มีผู้ที่สำเร็จหลักสูตรรุ่นที่ 4/2554) จำนวน 5 คนนำไปศึกษาและพิจารณาการใช้คู่มือ เป็นเวลา 2 สัปดาห์ และให้ตอบแบบสอบถามประเมินความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปใช้ เมื่อปรับปรุงตามที่ได้รับข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามแล้ว จะได้คู่มือประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2

#### 1. การประเมินสมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่กับกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อได้คู่มือประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 3 แล้ว เพื่อเป็นการพิสูจน์ให้ครบกระบวนการว่าคู่มือดังกล่าว สามารถใช้ได้จริง ผู้วิจัยจึงได้ใช้คู่มือประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ที่ปรับปรุงดีแล้ว เป็นแบบแผนอ้างอิงในการจัดทำ “แบบประเมินสมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่” เพื่อนำไปใช้ประเมินกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้

“แบบประเมินสมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่” นี้ เป็นแบบสอบถามชนิดที่ใช้ความถี่ในการกำหนดระดับ (Likert Scale) ที่มีให้ผู้ถูกประเมินนั้นตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง (ประเมินตนเอง) แต่ผู้วิจัยจะเป็นผู้สัมภาษณ์แล้วฟังคำตอบจากผู้ถูกประเมินแล้วจึงพิจารณาให้คะแนนลงในแบบสอบถามเอง ตัวอย่างของแบบสอบถามที่ใช้ในการประเมินในขั้นนี้มี ดังนี้

รายการสมรรถนะ	ระดับสมรรถนะ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีความรู้ในเรื่องหลักและกระบวนการในการจัดองค์กร					
2. มีความรู้ในเรื่องการจัดทำแผนบริหารองค์กร					
3. มีความรู้ในเรื่องการออกแบบโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจและการบริหารองค์กรระดับครอบครัว					
4. มีความรู้ในเรื่องการแบ่งหน้าที่และการสื่อสารภายในองค์กร					
5. มีความรู้ในเรื่องจริยธรรมและธรรมาภิบาลในการประกอบธุรกิจ					

ผู้วิจัยได้ตั้งหลักเกณฑ์การประเมิน (ให้คะแนน) จากการสัมภาษณ์ (ตั้งคำถาม) ดังนี้

มากที่สุด (5 คะแนน)

ผู้ถูกประเมินสามารถตอบคำถามได้โดยอธิบายได้อย่างละเอียด ชัดเจน มีตัวอย่างหรือเหตุผลสนับสนุนเพียงพอ

มาก (4 คะแนน)

ผู้ถูกประเมินสามารถตอบคำถามโดยสามารถอธิบายแจ่มแจ้ง รายละเอียดได้อย่างคร่าว ๆ

ปานกลาง (3 คะแนน)	ผู้ถูกประเมินสามารถตอบคำถามได้อย่างถูกต้องเพียงคร่าว ๆ ว่า อะไรคือ อะไร หรือหมายถึงอะไร
น้อย (2 คะแนน)	ผู้ถูกประเมินตอบคำถามได้ถูกต้องเพียงบางส่วน โดยแสดงให้เห็นว่ามีความเข้าใจไม่ครบถ้วน ไม่ชัดเจน หรือเข้าใจคลาดเคลื่อนไปบ้าง
น้อยที่สุด (1 คะแนน)	ผู้ถูกประเมินตอบคำถามได้เพียงเล็กน้อยเท่านั้น โดยแสดงให้เห็นว่ามีความเข้าใจในหัวข้อดังกล่าวน้อยมาก หรือแทบไม่รู้ไม่เข้าใจเลย

เมื่อได้ผลการประเมิน (ข้อมูลดิบ) มาแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาบันทึกในรูปคะแนนแล้ว ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของคะแนนที่ได้ต่อไป โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาและแปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลความหมาย
4.50 – 5.00	ผู้ตอบแบบสอบถามมีสมรรถนะตามเกณฑ์ข้อนั้นในระดับสูงมาก
3.50 – 4.49	ผู้ตอบแบบสอบถามมีสมรรถนะตามเกณฑ์ข้อนั้นในระดับสูง
2.50 – 3.49	ผู้ตอบแบบสอบถามมีสมรรถนะตามเกณฑ์ข้อนั้นในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	ผู้ตอบแบบสอบถามมีสมรรถนะตามเกณฑ์ข้อนั้นในระดับต่ำ
1.00 – 1.49	ผู้ตอบแบบสอบถามมีสมรรถนะตามเกณฑ์ข้อนั้นในระดับต่ำมาก

ส่วนการแปลความหมายจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานนั้น เกณฑ์ในการพิจารณาและแปลความหมายคือ ถ้าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนที่ได้มีค่าเข้าใกล้ศูนย์มากเท่าใด ย่อมหมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหลายนั้นได้คะแนนในหัวข้อนั้นๆ ใกล้เคียงกับคะแนนเฉลี่ย ซึ่งแปลได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหลายมีสมรรถนะตามเกณฑ์ข้อนั้นในระดับที่ไม่แตกต่างกันมากนัก แต่ถ้าถ้าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนที่ได้มีค่ามากขึ้นเท่าใด ย่อมหมายความว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหลายนั้นได้คะแนนในหัวข้อนั้นๆ แตกต่างกันอย่างมากขึ้นเท่านั้น และมีสมรรถนะตามเกณฑ์ข้อนั้นในระดับที่แตกต่างกันด้วย

**ขั้นตอนที่ 4 การจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อนำเสนอผลการศึกษาที่ได้จากการจัดสนทนากลุ่มมาปรับปรุงคู่มือ**

#### 1. การกำหนดประเด็นปัญหา ในการจัดกลุ่มสนทนา

ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นปัญหาในการจัดกลุ่มสนทนาโดยยึดตามความมุ่งหมายของการวิจัยเป็นหลัก กล่าวคือการสร้างเกณฑ์สมรรถนะในการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ ตลอดจนจนถึงการสร้างคู่มือการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่โดยอิงเกณฑ์สมรรถนะที่ได้จากผลการวิจัยดังกล่าว และการนำเอาคู่มือดังกล่าวไปใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการจัดทำ “แบบ

ประเมินสมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่” เพื่อนำไปใช้ประเมินผู้รับการฝึกอบรมที่สำเร็จหลักสูตรการฝึกอบรมในโครงการ “เสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่” (New Entrepreneurs Creation : NEC) กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม รุ่นที่ 4/2554

## 2. การเตรียมการและดำเนินการจัดสนทนากลุ่ม

ผู้วิจัยได้เตรียมการจัดสนทนากลุ่มทุกขั้นตอนตั้งแต่การเตรียมเอกสาร รายชื่อผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มและประเด็นการสนทนา การประสานงาน ได้แก่ โทรศัพท์ติดต่อเป็นการภายในก่อนขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ และส่งเอกสารไปให้ผู้ที่ได้รับเชิญทราบล่วงหน้า เพื่อศึกษาข้อมูลรายละเอียดก่อนมาร่วมกลุ่มสนทนาในวันและเวลาที่กำหนด การดำเนินการจัดสนทนากลุ่ม โดยรวบรวมรายละเอียดและแยกตามประเด็นที่ต้องการในรอบที่กำหนดไว้ แล้วสรุปเนื้อหาและข้อเสนอแนะของกลุ่มสนทนา จนถึงการสรุปและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการจัดสนทนากลุ่ม เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากการจัดสนทนากลุ่มมาปรับปรุงคู่มือประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ในการวิจัยครั้งนี้

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

#### แบบสอบถามชุดที่ 1 : แบบประเมินความสัมพันธ์ระดับสมรรถนะเพื่อเป็นเกณฑ์มาตรฐาน

แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญว่าเกณฑ์สมรรถนะที่พัฒนาขึ้นจากการสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ประสบความสำเร็จโดยวิธีเดลฟาย (Delphi Method) ซึ่งผลการประเมินที่ได้จะนำมาปรับปรุงกับเกณฑ์สมรรถนะที่ได้แบบสอบถามชุดที่ 1 เพื่อได้เกณฑ์มาตรฐาน

#### แบบสอบถามชุดที่ 2 : แบบประเมินความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ของเกณฑ์สมรรถนะ

แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญว่าเกณฑ์สมรรถนะที่พัฒนาขึ้นจากการสังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยต่างๆ ในที่นี้ สามารถนำไปใช้ประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการในการวิจัยนี้ได้หรือไม่ โดยวัดเป็นตัวเลขจากค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ซึ่งผลการประเมินที่ได้จะนำมาใช้ในการจัดทำคู่มือประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ในการวิจัยนี้ต่อไป

#### แบบสอบถามชุดที่ 3: แบบประเมินคุณภาพของคู่มือในด้านต่าง ๆ

แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญว่าต้นฉบับคู่มือประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นนั้น มีคุณภาพผ่านเกณฑ์ในด้านต่าง ๆ หรือไม่ โดยมีรูปแบบเป็นแบบสอบถามชนิดที่ใช้ความถี่ในการกำหนดระดับ (Likert Scale) ซึ่งผลการประเมินที่ได้จะนำมาใช้ในการปรับปรุงคู่มือดังกล่าวให้ผ่านเกณฑ์คุณภาพในด้านต่าง ๆ จนได้คู่มือฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1

#### แบบสอบถามชุดที่ 4 : แบบประเมินความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปใช้

แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มทดลองขั้นต้น (ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง) ได้แก่ ผู้สำเร็จหลักสูตร NEC สาขาธุรกิจไซเบอร์ และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดียที่มีใช้ผู้ที่สำเร็จหลักสูตรรุ่นที่ 4/2554 จำนวน 5 คน และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้สำเร็จหลักสูตร NEC สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์ และมัลติมีเดีย รุ่นที่ 4/2554 จำนวน 40 คน ตามลำดับ ว่าคู่มือประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นนั้นมีความเป็นไปได้ในการใช้อยู่ในระดับใด ควรมีข้อใดต้องปรับปรุงบ้าง โดยมีรูปแบบเป็นแบบสอบถามชนิดที่ใช้ความถี่ในการกำหนดระดับ (Likert Scale) ซึ่งผลการประเมินที่ได้จะนำมาใช้ในการปรับปรุงคู่มือดังกล่าวในด้านต่างๆ จนได้คู่มือฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2 และครั้งที่ 3 ตามลำดับ

#### การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การประเมินความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ การประเมิน เพื่อสอบถามความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญว่า เกณฑ์สมรรถนะที่พัฒนาขึ้นมานั้น สามารถนำไปใช้ประเมินได้หรือไม่ โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) และใช้วิธีการเดลฟาย (Delphi Method)

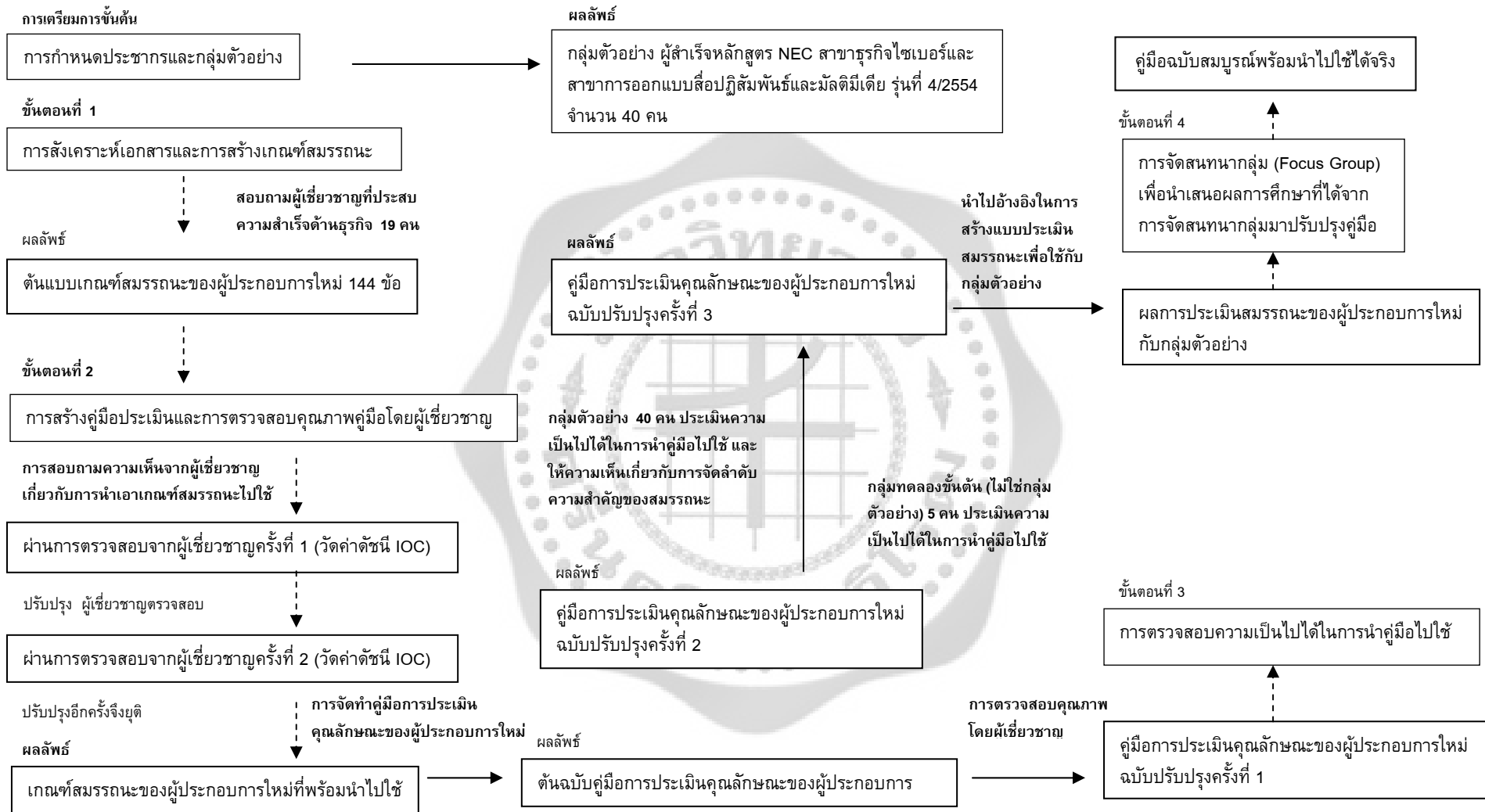
การประเมินความเป็นไปได้ในการนำ “คู่มือการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่” ไปใช้ในการประเมินผู้สำเร็จหลักสูตร NEC สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย โดยใช้ค่าเฉลี่ยของคะแนนประเมินที่ได้รับ

2. การประเมินผู้สำเร็จหลักสูตร NEC สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนประเมินที่เก็บได้

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่
  - 1.1 ค่าเฉลี่ย (Mean) ( $\bar{X}$ )
  - 1.2 ค่าฐานนิยม (Mode) (MO)
  - 1.3 ค่ามัธยฐาน(Median) (Med)
  - 1.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (SD)
  - 1.5 ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range : IQR)
2. ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC)



ภาพประกอบ 12 แผนผังขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะเพื่อประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไอทีและสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยตามลำดับการศึกษา 4 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 ผลการสังเคราะห์เอกสารและการสร้างเกณฑ์สมรรถนะ ขั้นตอนที่ 2 ผลการสร้างคู่มือและการตรวจสอบคุณภาพคู่มือ โดยผู้เชี่ยวชาญ ขั้นตอนที่ 3 ผลการตรวจสอบความเป็นไปได้ ในการนำคู่มือไปใช้ และขั้นตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group)

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

##### ตอนที่ 1 ผลการสังเคราะห์เอกสารและการสร้างเกณฑ์สมรรถนะพร้อมแบบประเมิน

การสร้างเกณฑ์สมรรถนะ และพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไอทีและสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย นั้น ผู้วิจัยได้กรอบแนวทางในการสร้างจากการดำเนินการสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการสร้างเกณฑ์สมรรถนะและการประเมินสมรรถนะ การวิเคราะห์ของข้อมูลการบริหารงาน บทบาทภารกิจของผู้ประกอบการใหม่ การสังเคราะห์สมรรถนะหลักและเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในรายสมรรถนะที่ต้องการของผู้ประกอบการใหม่ และสัมภาษณ์ผู้อำนวยการ สพค. สพฐ. ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บจ.ทีซีเจ เอเชีย ที่ปรึกษาสถาบันพัฒนาผู้ประกอบการไทย หอการค้าไทย และผู้อำนวยการ สำนักพัฒนาผู้ประกอบการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ผลที่ได้นำมาเป็นกรอบในการสร้างเกณฑ์สมรรถนะ และพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ

ผู้วิจัย ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์สมรรถนะที่ใช้ในการสร้างของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไอทีและสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย การประเมินผลของผู้ประกอบการ และนำเกณฑ์สมรรถนะที่ได้มาใช้ในการกำหนดเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ เกณฑ์สมรรถนะและของผู้ประกอบการใหม่ เพื่อสร้างแบบประเมินบุคคล นำผลการสังเคราะห์เอกสาร และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ 1) ผู้อำนวยการ สพค. สพฐ. 2) ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บจ.ทีซีเจ เอเชีย 3) ที่ปรึกษาสถาบันพัฒนาผู้ประกอบการไทย หอการค้าไทย และ 4) ผู้อำนวยการ สำนักพัฒนาผู้ประกอบการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม มาสังเคราะห์เป็นภาพรวมความต้องการเกณฑ์สมรรถนะที่ใช้ในการประเมินผลของผู้ประกอบการ ผู้วิจัยได้แนวทางในการกำหนดกรอบในการสร้างเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะของผู้ประกอบการ และคู่มือการประเมิน คุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไอทีและสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย สรุปผลได้ ดังนี้

**1.1 เกณฑ์สมรรถนะที่ใช้ในการสร้างเกณฑ์สมรรถนะเพื่อประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไอทีและสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย**

ผู้วิจัยได้นำสมรรถนะหลัก (Core Competencies) จำนวน 17 สมรรถนะ มาเป็นกรอบในการสร้างเกณฑ์เพื่อประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่เป็นรายสมรรถนะ ดังนี้

1. เกณฑ์สมรรถนะด้านความรู้การบริหารทรัพยากรบุคคลและองค์กร
2. เกณฑ์สมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน
3. เกณฑ์สมรรถนะด้านกฎหมายที่ควรรู้ในการทำธุรกิจ
4. เกณฑ์สมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดทำแผนธุรกิจ
5. เกณฑ์สมรรถนะด้านการบริหารการอบรมและการจัดการเรียนรู้ของบุคลากร
6. เกณฑ์สมรรถนะด้านความรู้การบริหารการเงิน
7. เกณฑ์สมรรถนะด้านการบริหารการตลาด
8. เกณฑ์สมรรถนะด้านความรู้เฉพาะประเภทธุรกิจ
9. เกณฑ์สมรรถนะด้านทักษะในความคิดและรับรู้วัตถุประสงค์
10. เกณฑ์สมรรถนะด้านทักษะในการคิดและลงมือปฏิบัติ
11. เกณฑ์สมรรถนะด้านบริการที่ดี
12. เกณฑ์สมรรถนะด้านทักษะในการติดต่อและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม
13. เกณฑ์สมรรถนะด้านการเป็นผู้นำ
14. เกณฑ์สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม
15. เกณฑ์สมรรถนะด้านทัศนคติที่มีต่อตนเองและการพัฒนาตนเอง
16. เกณฑ์สมรรถนะด้านจริยธรรม และจรรยาบรรณ
17. เกณฑ์สมรรถนะด้านทัศนคติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ

**1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินสมรรถนะ** จากการสังเคราะห์แนวคิด พบว่า รูปแบบของเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินสมรรถนะมีหลายรูปแบบ สรุปได้ดังนี้

ตาราง 3 สรุปผลการสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินสมรรถนะ

ผลการสังเคราะห์แนวคิดทฤษฎี	แนวคิดที่นำมาใช้ในการสร้างแบบประเมิน
1. แบบมาตราส่วนประมาณค่า	1. แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ
2. แบบตรวจสอบรายการ	2. แบบตรวจสอบรายการ
3. แบบมาตราส่วนประมาณค่าเชิงปริมาณ	3. แบบบันทึกข้อมูล
4. พฤติกรรมการปฏิบัติงาน	
5. แบบสัมภาษณ์	
6. แบบบันทึกข้อมูล	



**1.3 กระบวนการและขั้นตอนที่ใช้ในการประเมินสมรรถนะ** ในการประเมินบุคคล โดยอิงเกณฑ์สมรรถนะจะต้องกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนให้ชัดเจน จากการสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการหรือขั้นตอนในการประเมินสมรรถนะสรุปได้ ดังนี้

ตาราง 4 สรุปผลการสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการหรือขั้นตอนที่ใช้ในการประเมินสมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่

ผลการสังเคราะห์แนวคิดทฤษฎี	แนวคิดที่นำมาใช้ในการสร้างคู่มือ
1. ตั้งคณะกรรมการประเมินสมรรถนะ	1. ตั้งคณะกรรมการประเมินสมรรถนะ
2. ทำความเข้าใจกับทุกคนเพื่อให้ผู้ประเมิน/ผู้รับการประเมินได้ทราบขั้นตอนการประเมิน เครื่องมือที่ใช้ประเมิน การรายงานผลการประเมิน	2. ประชุมชี้แจงคณะกรรมการประเมิน เพื่อให้เข้าใจในวิธีการประเมิน การใช้เครื่องมือ การสรุปผล การแปลผล และการนำเสนอ ผลการประเมิน
3. ดำเนินการประเมินผลตามวิธีการและขั้นตอนที่กำหนดไว้	3. คณะกรรมการและผู้บังคับบัญชา นำแบบประเมินไปประเมินตามระยะเวลาที่กำหนด
4. รวบรวมผลการประเมินและสรุปผลตามเกณฑ์ที่กำหนด	4. คณะกรรมการรวบรวมผลการประเมิน สรุปผลการประเมินเป็นรายบุคคล
5. นำเสนอผลการประเมินให้ผู้รับการประเมินรับทราบ	5. วิเคราะห์ผลการประเมินรายบุคคล และนำเสนอผลการประเมิน

**1.4 บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประเมินสมรรถนะ** จากการสังเคราะห์แนวคิดบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการประเมินสมรรถนะ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1.4.1 ผู้ประเมิน หมายถึง ผู้ทำหน้าที่เป็นผู้นำแบบฟอร์มการประเมินบุคคล โดยอิงเกณฑ์สมรรถนะ ไปใช้ในการประเมิน ได้แก่ 1) ผู้อำนวยการ สำนักพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา ชั้นพื้นฐาน 2) ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท ทีซีเจ เอเชีย จำกัด (มหาชน) 3) ที่ปรึกษาสถาบันพัฒนาผู้ประกอบการไทย หอการค้าไทย และ 4) ผู้อำนวยการ สำนักพัฒนาผู้ประกอบการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม

1.4.2 ผู้รับการประเมิน คือ ผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย

ตาราง 5 สรุปผลการสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการประเมินสมรรถนะ

ผลการสังเคราะห์แนวคิดทฤษฎี	แนวคิดที่นำมาใช้ในการสร้างคู่มือ
แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ	แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ
1. ผู้ประเมิน ได้แก่	1. ผู้ประเมิน ได้แก่
1.1 ผู้อำนวยการ	1.1 ผู้อำนวยการ สพด. สพฐ.
1.2 ประธานกรรมการบริหาร	1.2 ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บจ. ทีซี
1.3 ที่ปรึกษา	เจ เอเซีย
	1.3 ที่ปรึกษาสถาบันพัฒนา
	ผู้ประกอบการไทย หอการค้าไทย
	1.4 ผู้อำนวยการ สำนักพัฒนา
	ผู้ประกอบการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม
2. ผู้รับการประเมิน คือ ผู้ประกอบการใหม่ สาขา	2. ผู้รับการประเมิน คือ ผู้ประกอบการใหม่
ธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์	สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบ
และมัลติมีเดียทุกคน	สื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย

**1.5 การให้ข้อมูลป้อนกลับรายบุคคล** เป็นการนำผลการประเมินบุคคล โดยอิงเกณฑ์สมรรถนะไปชี้แจงให้ผู้รับการประเมินได้รับทราบ โดยผู้ประกอบการใหม่เป็นผู้ให้ข้อมูลป้อนกลับรายบุคคล วิธีการให้ข้อมูลป้อนกลับ เมื่อสรุปผลการประเมินจะต้องนำผลการประเมินไปแจ้งกับผู้รับการประเมินให้ทราบ เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะด้านที่เป็นจุดแข็ง จุดอ่อนและแนวทางการพัฒนา จากการสังเคราะห์แนวคิดสรุปวิธีการให้ข้อมูลป้อนกลับได้ ดังนี้

ตาราง 6 สรุปผลการสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับการให้ข้อมูลป้อนกลับในการประเมินสมรรถนะ

ผลการสังเคราะห์แนวคิดทฤษฎี	แนวคิดที่นำมาใช้ในการสร้างคู่มือ
1. การให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้รับการประเมินในผลงานด้านที่เป็นที่ยอมรับและด้านที่ต้องปรับปรุงแก้ไข	1. การให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้ประกอบการใหม่ผู้รับการประเมินเป็นรายบุคคล ทั้งในด้านพฤติกรรมที่เป็นที่ยอมรับและพฤติกรรมที่ต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไข
2. การให้ข้อมูลป้อนกลับควรเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจนว่าจะต้องพัฒนาด้านใด	2. ให้ข้อมูลป้อนกลับด้วยวาจาเพื่อให้ผู้ประกอบการใหม่ตอบข้อซักถามในผลการประเมินและสรุปผลเป็นลายลักษณ์อักษรทั้งผลงาน/พฤติกรรมที่ยอมรับ และผลงาน/พฤติกรรมที่ต้องปรับปรุงแก้ไข
3. การให้ข้อมูลป้อนกลับในภาพรวมเพื่อวางแผนพัฒนาบุคคล	3. ให้ข้อมูลป้อนกลับในภาพรวมของผู้ประกอบการใหม่ เพื่อการวางแผนพัฒนาบุคคล

**1.6 ช่วงเวลาและความถี่ที่ใช้ในการประเมิน** หมายถึง การกำหนดช่วงเวลาที่จะประเมินสมรรถนะ ระยะเวลา และความถี่ที่ใช้ในการประเมิน จากการสังเคราะห์แนวคิด ระยะเวลาและความถี่ที่ใช้ในการประเมิน สรุปได้ ดังนี้

ตาราง 7 สรุปผลการสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับระยะเวลาและความถี่ที่ใช้ในการประเมิน

ผลการสังเคราะห์แนวคิดทฤษฎี	แนวคิดที่นำมาใช้ในการสร้างคู่มือ
1. ครั้งที่ 1	กำหนดการประเมินปีละ 2 ครั้ง คือ
2. ครั้งที่ 2	1. ช่วงเดือนเมษายน
	2. ช่วงเดือนกันยายน

**1.7 เกณฑ์สมรรถนะที่ใช้เป็นกรอบในการสร้างแบบประเมินบุคคล**

ผลจากการสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ และการวิเคราะห์บทบาทหน้าที่ของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์

และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย รวมทั้งต้นแบบสมรรถนะหลัก ทั้ง 5 สมรรถนะ สำหรับครูและบุคลากรการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่ใช้ในการสร้างเกณฑ์สมรรถนะและประเมินแต่ละสมรรถนะ มาสร้างเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่ ได้เกณฑ์สมรรถนะทั้ง 17 สมรรถนะที่ใช้ในการประเมินผู้ประกอบการใหม่ และได้รายการเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทั้งหมด 149 รายการ ดังปรากฏในตาราง 6

ตาราง 8 สมรรถนะหลักและเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์ และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย

สมรรถนะที่ใช้ในการประเมิน	เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ
1. ด้านความรู้การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลและองค์กร	1.1 หลักและกระบวนการในการจัดการองค์กร 1.2 การจัดทำแผนบริหารองค์กร 1.3 การออกแบบโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจ 1.4 การบริหารองค์กรระดับครอบครัว 1.5 การแบ่งหน้าที่หรือการแบ่งงาน เป็นฝ่ายต่างๆ อย่างชัดเจน 1.6 การสื่อสารภายในองค์กร 1.7 หลักการของจริยธรรมและธรรมาภิบาลในการประกอบธุรกิจ 1.8 หลักการของพฤติกรรมองค์กรและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 1.9 หลักการบริหารค่าตอบแทน 1.10 หลักการกำหนด กลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ภารกิจ ที่จะสนับสนุนการปรับปรุงทั้งภายในและภายนอกองค์กร 1.11 หลักการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นที่รู้จัก 1.12 การบริหารงานอย่างโปร่งใสบนพื้นฐานของบรรษัทภิบาลที่ดี
2. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน	2.1 หลักการวิเคราะห์ภารกิจงานเพื่อวางแผนการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ 2.2 หลักการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน 2.3 หลักการกำหนดแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน 2.4 ความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและในงานที่ปฏิบัติ 2.5 ความริเริ่มสร้างสรรค์ 2.6 การแสวงหาความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง 2.7 หลักการใช้พลังความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน 2.8 หลักการจัดการกระบวนการทำงานกลุ่ม 2.9 หลักการทำงานเชิงรุก

## ตาราง 8 (ต่อ)

สมรรถนะที่ใช้ในการประเมิน	เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ
3. กฎหมายที่ควรรู้ในการทำธุรกิจ	3.1 ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจและกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดตั้งธุรกิจ 3.2 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อ ขาย ยืม เช่าซื้อ และการละเมิด และพรบ.เช็ค ตั๋วเงิน 3.3 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับแรงงาน 3.4 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับภาษี 3.5 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา
4. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดทำแผนธุรกิจ	4.1 การใช้สื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีหลากหลายและเหมาะสม 4.2 การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการผลิตสื่อ นวัตกรรมที่ใช้ในการเรียนรู้ 4.3 การใช้อีเมลและอินเทอร์เน็ต 4.4 การสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า 4.5 หลักการขององค์ประกอบของแผนธุรกิจและกระบวนการจัดทำแผนธุรกิจ 4.6 วิธีการวางกลยุทธ์ระดับองค์กร/ระดับหน้าที่ 4.7 หลักการและเทคนิคการจัดทำรายงานและการนำเสนอแผน
5. การบริหารการอบรมและการจัดการเรียนรู้ของบุคลากร	5.1 การออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้อย่างหลากหลายเพื่อสอดคล้องกับวัยความต้องการของบุคลากร 5.2 การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดกิจกรรมและการประเมินผล 5.3 การใช้รูปแบบเทคนิควิธีการอบรมอย่างหลากหลายเพื่อให้บุคลากรพัฒนาเต็มศักยภาพ 5.4 มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ปลูกฝัง ส่งเสริมคุณลักษณะพึงประสงค์และสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร 5.5 การใช้หลักจิตวิทยาในการจัดการเรียนรู้ให้บุคลากร เรียนรู้อย่างมีความสุข และพัฒนาเต็มศักยภาพ

## ตาราง 8 (ต่อ)

สมรรถนะที่ใช้ในการประเมิน	เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ
6. ด้านความรู้ในการบริหาร ด้านการเงิน	5.6 การออกแบบวิธีการวัดและประเมินผลหลากหลาย 5.7 การสร้างและนำเครื่องมือวัดและประเมินผลไปใช้อย่างถูกต้อง เหมาะสม 5.8 การวัดและประเมินผลบุคลากรตามสภาพจริง 5.9 การนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงบุคลากร 6.1 หลักการบริหารการเงินและการหาแหล่งเงินทุน 6.2 การประมาณความต้องการเงินทุน 6.3 หลักการวิเคราะห์หีบการเงินและการตัดสินใจลงทุนในธุรกิจ 6.4 การจัดการทุนหมุนเวียนและสภาพคล่องทางการเงิน 6.5 การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการเงินของโครงการ 6.6 การบริหารความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยและอัตราแลกเปลี่ยน 6.7 การลดต้นทุนเงินกู้ 6.8 การใช้ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินให้เหมาะสม 6.9 การเป็นบุคคลที่ธนาคารเชื่อถือและไว้วางใจ
7. ด้านความรู้ในการบริหาร ด้านการตลาด	7.1 หลักการมองหาตลาดใหม่ 7.2 หลักการหาทำเลที่ตั้ง 7.3 การนำสินค้าใหม่ๆ สู่อตลาด 7.4 หลักการมีจิตสำนึกด้านการแข่งขันและการตลาด 7.5 การรักษาภาพพจน์ของยี่ห้อ 7.6 การบริหารทางด้านห่วงโซ่อุปทานให้ดีขึ้น 7.7 การผลิตสินค้าได้ตามความต้องการของลูกค้า 7.8 การสร้างลักษณะเฉพาะให้กับผลิตภัณฑ์และออกแบบเพื่อให้ ได้รับความน่าเชื่อถือ 7.9 หลักการโฆษณาเพื่อเจาะกลุ่มเป้าหมาย 7.10 หลักการให้ข้อมูลแก่พนักงาน ในด้าน ความได้เปรียบเสียเปรียบระหว่างองค์กรกับคู่แข่ง

## ตาราง 8 (ต่อ)

สมรรถนะที่ใช้ในการประเมิน	เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ
8. ด้านความรู้เฉพาะประเภทธุรกิจ	8.1 หลักและกระบวนการจัดตั้งและพัฒนาธุรกิจ 8.2 การรับรู้สถานะการตลาดออนไลน์ในปัจจุบัน 8.3 หลักการและวิธีการเข้าสู่การตลาดออนไลน์ 8.4 การเลือกใช้สื่อออนไลน์เพื่อเป้าหมายกลยุทธ์การตลาด 8.5 หลักการวิเคราะห์ผู้บริโภค 8.6 หลักการวางแผนประชาสัมพันธ์ 8.7 หลักการประเมินผลการตลาดออนไลน์ 8.8 หลักการจัดทำเว็บไซต์อย่างง่าย 8.9 หลักการใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อนำเสนอผลงาน 8.10 หลักการออกแบบกราฟฟิก 8.11 หลักการสร้างแอนิเมชันและอินเทอร์เน็ตออฟฟิฟ 8.12 หลักการจัดทำนิตยสารออนไลน์
9. ด้านทักษะในความคิดและรับรู้วัตถุประสงค์	9.1 ความคิดเชิงสร้างสรรค์ 9.2 การคิดและวิเคราะห์โอกาสทางธุรกิจ 9.3 การคัดเลือกและความคิดในการจัดตั้งธุรกิจใหม่ 9.4 ทักษะการตัดสินใจในภาวะวิกฤติ 9.5 ความคิดเชิงกลยุทธ์ 9.6 ความคิดเชิงสัญชาตญาณ 9.7 ความมุ่งมั่นในการสร้างมูลค่าเพิ่ม 9.8 ความคิดที่เน้นการใช้ต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ 9.9 ความคิดในการประเมินตนเองอย่างถูกต้อง 9.10 ความสามารถในการวินิจฉัยโดยใช้หลักการ
10. ด้านทักษะในการคิดและลงมือปฏิบัติ	10.1 ความสามารถในการจัดอันดับความสำคัญก่อน/หลังของปัญหา 10.2 ความคิดรวบรวมและคัดกรองข้อมูลข่าวสารเพื่อการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง 10.3 การจับจังหวะ การตัดสินใจ และลงมือทำได้เหมาะสม 10.4 ความคิดในการฉวยโอกาสซึ่งนำก่อน 10.5 ความสามารถในการแบ่งเวลาทำงานและพักผ่อนให้เหมาะสม

## ตาราง 8 (ต่อ)

สมรรถนะที่ใช้ในการประเมิน	เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ
11. การบริการที่ดี	<p>11.1 การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจ ผู้มารับบริการ</p> <p>11.2 มีความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันใจ ไม่ล่าช้า</p> <p>11.3 การให้บริการอย่างมีความเคารพยกย่อง อ่อนน้อมให้เกียรติ ผู้รับบริการ</p> <p>11.4 การให้บริการด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจและเต็มอกเต็มใจ</p> <p>11.5 การให้บริการโดยยึดความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก</p> <p>11.6 การให้บริการเกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลา หรือความพยายามอย่างมาก</p> <p>11.7 การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่เป็นเลิศ</p> <p>11.8 มีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ</p>
12. ด้านทักษะในการติดต่อสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม	<p>12.1 มีศักยภาพในการสร้างเครือข่ายสายสัมพันธ์</p> <p>12.2 การสร้างทีมงาน</p> <p>12.3 การทำข้อตกลงและเจรจาต่อรอง</p> <p>12.4 ความสามารถในการโน้มน้าวใจคน</p> <p>12.5 การหาหุ้นส่วนง่าย และค่าใช้จ่ายต่ำ</p>
13. การเป็นผู้นำ	<p>13.1 การเห็นคุณค่า ให้ความสำคัญในความคิดเห็นหรือผลงาน และให้เกียรติแก่ผู้อื่น</p> <p>13.2 การกระตุ้นจูงใจปรับเปลี่ยนความคิดและการกระทำของผู้อื่นให้มีความผูกพันและมุ่งมั่นต่อเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน</p> <p>13.3 การมีปฏิสัมพันธ์ในการสนทนาอย่างสร้างสรรค์กับผู้อื่นโดยมุ่งเน้นการเรียนรู้ และการพัฒนา</p> <p>13.4 การมีทักษะการฟัง การพูด และการตั้งคำถามเปิดใจกว้าง ยืดหยุ่นยอมรับทัศนะที่หลากหลายของผู้อื่น เพื่อเป็นแนวทางใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน</p> <p>13.5 การให้ความสนใจต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เป็นปัจจุบันโดยมีการวางแผนวิสัยทัศน์ ซึ่งเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และพันธกิจขององค์กร</p>



## ตาราง 8 (ต่อ)

สมรรถนะที่ใช้ในการประเมิน	เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ
13. การเป็นผู้นำ (ต่อ)	<p>13.6 ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและการพัฒนานวัตกรรม</p> <p>13.7 การสนับสนุนความคิดริเริ่มซึ่งเกิดจากการพิจารณาไตร่ตรองของเพื่อนร่วมงานและมีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรมต่าง ๆ</p> <p>13.8 การใช้เทคนิควิธีการหลากหลายในการตรวจสอบประเมินการปฏิบัติงานของตนเอง และผลการดำเนินงาน</p> <p>13.9 การกำหนดเป้าหมายและมาตรฐานการที่ปฏิบัติงานที่ท้าทายความสามารถของตนเองตามสภาพจริงและปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จได้</p>
14. การทำงานเป็นทีม	<p>14.1 ความคิดในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น</p> <p>14.2 การทำงานร่วมกับผู้อื่นตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย</p> <p>14.3 ความมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเพื่อสู่เป้าหมายความสำเร็จร่วมกัน</p> <p>14.4 การให้เกียรติ ยกย่องชมเชย ให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงานในโอกาสที่เหมาะสม</p> <p>14.5 การมีทักษะในการทำงานร่วมกับบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งภายใน นอกและในทุกสถานการณ์</p> <p>14.6 การแสดงบทบาทผู้นำหรือผู้ตามในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เหมาะสมในทุกโอกาส</p> <p>14.7 การแลกเปลี่ยนรับฟังความคิดเห็นและประสบการณ์ภายในทีมงาน</p> <p>14.8 การร่วมกับเพื่อนร่วมงานในการสร้างวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมให้เกิดขึ้น</p>

## ตาราง 8 (ต่อ)

สมรรถนะที่ใช้ในการประเมิน	เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ
15. ด้านทัศนคติที่มีต่อตนเอง และการพัฒนาตนเอง	15.1 การมีความเชื่อมั่นในตนเอง (มองว่าตนเองมีความสามารถที่จะทำธุรกิจได้) 15.2 การมีความใฝ่รู้ สนใจใคร่รู้สิ่งต่างๆ (มองว่าความใฝ่รู้เป็นสิ่งดี) 15.3 การยอมรับความผิดพลาดและนำไปแก้ไข 15.4 การศึกษาค้นคว้าหาความรู้ มุ่งมั่นและแสวงหาโอกาสพัฒนาตนเองด้วยวิธีการที่หลากหลาย 15.5 การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของตนเองอย่างต่อเนื่อง 15.6 การศึกษาค้นคว้าหาคำรู้ใหม่ๆ ทางวิชาการเพื่อพัฒนาตนเอง 15.7 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่นเพื่อการพัฒนาตนเองทุกครั้งที่มีโอกาส 15.8 การเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาตนเองจากหน่วยงานต่างๆ อย่างต่อเนื่อง 15.9 การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาตนเองทั้งในและนอกสถานที่ 15.10 การพัฒนาให้มีความรู้สึกรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมอ 15.11 การมองโลกทางบวก
16. จริยธรรมและจรรยาบรรณ	16.1 การยกย่อง ชื่นชมบุคคลที่ประสบความสำเร็จ 16.2 ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ตรงต่อเวลา วางแผนการใช้จ่ายและใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด 16.3 การปฏิบัติตนและดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงได้เหมาะสมกับสถานะของตน 16.4 การรักษาสีทึบประโชชน์ของตนเอง และไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น 16.5 มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือ และไม่เบียดเบียนผู้อื่น 16.6 มีความเป็นกัลยาณมิตรต่อผู้อื่น เพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ 16.7 การปฏิบัติตนตามหลักการครองตน ครองคน ครองงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ

## ตาราง 8 (ต่อ)

สมรรถนะที่ใช้ในการประเมิน	เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ
17. ด้านทัศนคติที่มีต่อการ ดำเนินธุรกิจ	17.1 การมีความตั้งใจมุ่งมั่น เชื่อมมั่นที่จะดำเนินธุรกิจให้สำเร็จ 17.2 การมีความอดทนทำงานหนัก 17.3 การยอมรับความเสี่ยงในธุรกิจ 17.4 การใส่ใจคุณภาพของผลงาน 17.5 การยอมรับความเปลี่ยนแปลงและรับมือกับมันได้ 17.6 การรับมือกับความเครียดได้ และไม่ใช้อารมณ์ในการบริหารงาน 17.7 การมีความชอบในงานที่ตนเองทำ 17.8 การตอบแทนสังคม 17.9 การมีความรับผิดชอบต่อสัญญาณงาน 17.10 การใส่ใจสวัสดิภาพของลูกจ้าง 17.11 ความเป็นมิตรกับลูกค้าและสามารถตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าได้ตลอดเวลา 17.12 การติดตามด้านแรงจูงใจ 17.13 การมีแรงผลักดันให้พ้นจากความกลัวและทลายอุปสรรค ต่างๆ ที่ขวางกั้น

### 1.8 การตรวจสอบคุณภาพของเกณฑ์สมรรถนะ เพื่อประเมินคุณลักษณะของ ผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดียที่ พัฒนาขึ้น

เมื่อได้เกณฑ์สมรรถนะเพื่อใช้ในการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์ และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย แล้วผู้วิจัยได้นำเกณฑ์สมรรถนะ ไปตรวจสอบคุณภาพ คือ ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรง ผู้วิจัยได้นำเกณฑ์สมรรถนะเพื่อประเมินคุณลักษณะ ของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย มาสร้าง เป็นแบบประเมินความสอดคล้องของเกณฑ์สมรรถนะ มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ และนำไปให้ ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยพิจารณาความสอดคล้องของเกณฑ์ พฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ และนำผลการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ที่มี ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ต้องมีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.50 ผลการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง ดังแสดงในภาคผนวก ง

ซึ่งเกณฑ์สมรรถนะที่ได้นั้น สามารถนำไปใช้ใน การประเมินคุณลักษณะของ ผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย ที่มีความเที่ยงตรง เชิงเนื้อหา โดยพบว่า รายการเกณฑ์สมรรถนะเพื่อประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ มีทั้งหมด 149 รายการ มีค่าดัชนีความสอดคล้องตามเกณฑ์ที่กำหนดมากกว่า 0.50 จำนวน 145 รายการ ต่ำกว่า เกณฑ์ที่กำหนด 4 รายการคือ 1) การบริหารองค์กรระดับครอบครัว 2) ความสามารถในการแบ่งเวลา ทำงาน และพักผ่อนให้เหมาะสม 3) การหาหุ้นส่วนง่ายและค่าใช้จ่ายต่ำ 4) การมีปฏิสัมพันธ์ในการสนทนา อย่างสร้างสรรค์กับผู้อื่นโดยมุ่งเน้นการเรียนรู้และการพัฒนา โดยตัดรายการเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ดังกล่าว ออก และรายการที่เพิ่มเติมจากคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญอีก 8 รายการ คือ 1) ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย แพ่งและพาณิชย์ 2) ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายธุรกิจออนไลน์ 3) วิธีการโอนเงินทางมือถือ/อินเทอร์เน็ต 4) หลักการบริหารธุรกิจ/ การตลาดเชิงจริยธรรม 5) หลักการบริหารความเสี่ยง 6) หลักการบริหาร ความเปลี่ยนแปลง 7) หลักการและจริยธรรมในการใช้ออนไลน์ 8) ความคิดอย่างมีวิจารณญาณ จึงได้ รายการเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ 17 สมรรถนะ ทั้งหมด 153 รายการ ที่นำไปใช้สร้างแบบประเมินคุณลักษณะ ของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย ดังนี้

**สมรรถนะที่ 1 ด้านความรู้การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลและองค์กร** ควรมี เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ ดังต่อไปนี้

1. หลักและกระบวนการในการจัดการองค์กร
2. การจัดทำแผนบริหารองค์กร
3. การออกแบบโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจ
4. การแบ่งหน้าที่หรือการแบ่งงาน เป็นฝ่ายต่างๆ อย่างชัดเจน
5. การสื่อสารภายในองค์กร
6. หลักการของจริยธรรมและธรรมาภิบาลในการประกอบธุรกิจ
7. หลักการของพฤติกรรมองค์กรและการบริหารทรัพยากรมนุษย์
8. หลักการบริหารค่าตอบแทน
9. หลักการกำหนด กลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ภารกิจที่จะสนับสนุนการปรับปรุงทั้ง

ภายในและภายนอกองค์กร

- 10 หลักการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นที่รู้จัก
11. การบริหารงานอย่างโปร่งใสบนพื้นฐานของบรรษัทภิบาลที่ดี

**สมรรถนะที่ 2 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน** ควรมีเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ ดังต่อไปนี้

1. หลักการวิเคราะห์ภารกิจงานเพื่อวางแผนการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ
2. หลักการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน
3. หลักการกำหนดแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน
4. ความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและในงานที่ปฏิบัติ

5. ความริเริ่มสร้างสรรค์
6. การแสวงหาความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง
7. หลักการใช้พลังความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
8. หลักการจัดการกระบวนการทำงานกลุ่ม
9. หลักการทำงานเชิงรุก

### สมรรถนะที่ 3 กฎหมายที่ควรรู้ในการทำธุรกิจ ควรมีเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ ดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจและกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ  
การจัดตั้งธุรกิจ
2. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อ ขาย ยืม เช่าซื้อและการละเมิด  
และพรบ.เช็ค ตั๋วเงิน
3. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับแรงงาน
4. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับภาษี
5. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา
6. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแพ่งและพาณิชย์
7. ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายธุรกิจออนไลน์

### สมรรถนะที่ 4 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดทำแผนธุรกิจ ควรมี

- เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ ดังต่อไปนี้
1. การใช้สื่อนวัตกรรม และเทคโนโลยีหลากหลายและเหมาะสม
2. การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการผลิตสื่อ นวัตกรรมที่ใช้ในการเรียนรู้
3. การใช้อีเมลล์และอินเทอร์เน็ต
4. การสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการวิจัยและพัฒนา เพื่อ  
ตอบสนองความต้องการของลูกค้า
5. หลักการขององค์ประกอบของแผนธุรกิจและกระบวนการจัดทำแผนธุรกิจ
6. วิธีการวางกลยุทธ์ระดับองค์กร/ระดับหน้าที่
7. หลักการและเทคนิคการจัดทำรายงานและการนำเสนอแผน
8. วิธีการโอนเงินทางมือถือ/อินเทอร์เน็ต

### สมรรถนะที่ 5 การบริหารการอบรมและการจัดการเรียนรู้ของบุคลากร ควรมี

- เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ ดังต่อไปนี้
1. การออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้อย่างหลากหลาย เพื่อสอดคล้องกับวัย  
และความต้องการของบุคลากร
2. การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดกิจกรรมและการประเมินผล
3. การใช้รูปแบบ เทคนิควิธีการอบรมอย่างหลากหลายเพื่อให้บุคลากรพัฒนา  
เต็มศักยภาพ

4. มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ปลูกฝัง ส่งเสริมคุณลักษณะพึงประสงค์และสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร

5. การใช้หลักจิตวิทยาในการจัดการเรียนรู้ให้บุคลากร เรียนรู้อย่างมีความสุขและพัฒนาเต็มศักยภาพ

6. การออกแบบวิธีการวัดและประเมินผลหลากหลาย

7. การสร้างและนำเครื่องมือวัดและประเมินผลไปใช้อย่างถูกต้องเหมาะสม

8. การวัดและประเมินผลบุคลากรตามสภาพจริง

9. การนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุง

**สมรรถนะที่ 6 ด้านความรู้ในการบริหารด้านการเงิน ควรมีเกณฑ์พฤติกรรม**

บ่งชี้ ดังต่อไปนี้

1. หลักการบริหารการเงินและการหาแหล่งเงินทุน

2. การประมาณความต้องการเงินทุน

3. หลักการวิเคราะห์หีบการเงินและการตัดสินใจลงทุนในธุรกิจ

4. การจัดการหมุนเวียนและสภาพคล่องทางการเงิน

5. การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการเงินของโครงการ

6. การบริหารความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยและอัตราแลกเปลี่ยน

7. การลดต้นทุนเงินกู้

8. การใช้ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินให้เหมาะสม

9. การเป็นบุคคลที่ธนาคารเชื่อถือและไว้วางใจ

**สมรรถนะที่ 7 ด้านความรู้ในการบริหารด้านการตลาด ควรมีเกณฑ์พฤติกรรม**

บ่งชี้ ดังต่อไปนี้

1. หลักการมองหาตลาดใหม่

2. หลักการหาทำเลที่ตั้ง

3. การนำสินค้าใหม่ๆ สู่ตลาด

4. หลักการมีจิตสำนึกด้านการแข่งขันและการตลาด

5. การรักษาภาพพจน์ของยี่ห้อ

6. การบริหารทางด้านห่วงโซ่อุปทานให้ดีขึ้น

7. การผลิตสินค้าได้ตามความต้องการของลูกค้า

8. การสร้างลักษณะเฉพาะให้กับผลิตภัณฑ์และออกแบบเพื่อให้ได้รับความน่าเชื่อถือ

9. หลักการโฆษณาเพื่อเจาะกลุ่มเป้าหมาย

10. หลักการให้ข้อมูลแก่พนักงานในด้านความได้เปรียบเสียเปรียบระหว่างองค์กร

กับคู่แข่ง

11. หลักการบริหารธุรกิจ/การตลาดเชิงจริยธรรม

12. หลักการบริหารความเสี่ยง
13. หลักการบริหารความเปลี่ยนแปลง

**สมรรถนะที่ 8 ธุรกิจไซเบอร์และการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์ และมัลติมีเดีย**  
**ควรมีเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ ดังต่อไปนี้**

1. หลักและกระบวนการจัดตั้งและพัฒนาธุรกิจ
2. การรับรู้สถานะการตลาดออนไลน์ในปัจจุบัน
3. หลักการและวิธีการเข้าสู่การตลาดออนไลน์
4. การเลือกใช้สื่อออนไลน์เพื่อเป้าหมายกลยุทธ์การตลาด
5. หลักการวิเคราะห์ผู้บริโภค
6. หลักการวางแผนประชาสัมพันธ์
7. หลักการประเมินผลการตลาดออนไลน์
8. หลักการจัดทำเว็บไซต์อย่างง่าย
9. หลักการใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อนำเสนอผลงาน
10. หลักการออกแบบกราฟฟิก
11. หลักการสร้างแอนิเมชันและอินเตอร์แอพทีฟ
12. หลักการจัดทำนิตยสารออนไลน์
13. หลักการและจริยธรรมในการใช้ออนไลน์

**สมรรถนะที่ 9 ด้านทักษะในความคิดและรับรู้วัตถุประสงค์** ควรมีเกณฑ์พฤติกรรม  
**บ่งชี้ ดังต่อไปนี้**

1. ความคิดเชิงสร้างสรรค์
2. การคิดและวิเคราะห์โอกาสทางธุรกิจ
3. การคัดเลือกและความคิดในการจัดตั้งธุรกิจใหม่
4. ทักษะการตัดสินใจในภาวะวิกฤติ
5. ความคิดเชิงกลยุทธ์
6. ความคิดเชิงสัญชาตญาณ
7. ความมุ่งมั่นในการสร้างมูลค่าเพิ่ม
8. ความคิดที่เน้นการใช้ต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ
9. ความคิดในการประเมินตนเองอย่างถูกต้อง
10. ความสามารถในการวินิจฉัยโดยใช้หลักการ
11. ความคิดอย่างมีวิจารณญาณ

**สมรรถนะที่ 10 ด้านทักษะในการคิดและลงมือปฏิบัติ** ควรมีเกณฑ์พฤติกรรม  
**บ่งชี้ ดังต่อไปนี้**

1. ความสามารถในการจัดอันดับความสำคัญก่อน/หลังของปัญหา

2. ความคิดรวบรวมและคัดกรองข้อมูลข่าวสารเพื่อการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง
3. การจับจังหวะ การตัดสินใจ และลงมือทำได้เหมาะสม
4. ความคิดในการฉวยโอกาสซึ่งนำก่อน

**สมรรถนะที่ 11 การบริการที่ดี** ควรมีเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ
2. มีความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันใจ ไม่ล่าช้า
3. การให้บริการอย่างมีความเคารพยกย่อง อ่อนน้อมให้เกียรติผู้รับบริการ
4. การให้บริการด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจและเต็มอกเต็มใจ
5. การให้บริการโดยยึดความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก
6. การให้บริการเกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลา หรือความพยายามอย่างมาก
7. การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการที่เป็นเลิศ
8. มีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

**สมรรถนะที่ 12 ด้านทักษะในการติดต่อสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม** ควรมี

เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ ดังต่อไปนี้

1. มีศักยภาพในการสร้างเครือข่ายสายสัมพันธ์
2. การสร้างทีมงาน
3. การทำข้อตกลงและเจรจาต่อรอง
4. ความสามารถในการโน้มน้าวใจคน

**สมรรถนะที่ 13 การเป็นผู้นำ** ควรมีเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ ดังต่อไปนี้

1. การเห็นคุณค่า ให้ความสำคัญในความคิดเห็นหรือผลงาน และให้เกียรติแก่ผู้อื่น
2. การกระตุ้นจูงใจปรับเปลี่ยนความคิดและการกระทำของผู้อื่นให้มีความผูกพันและมุ่งมั่นต่อเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน
3. การมีทักษะการฟัง การพูด และการตั้งคำถามเปิดใจกว้าง ยืดหยุ่นยอมรับทัศนะที่หลากหลายของผู้อื่น เพื่อเป็นแนวทางใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน
4. การให้ความสนใจต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่เป็นปัจจุบันโดยมีการวางแผนวิสัยทัศน์ซึ่งเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และพันธกิจขององค์กร
5. ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและการพัฒนานวัตกรรม
6. การสนับสนุนความคิดริเริ่ม ซึ่งเกิดจากการพิจารณาไตร่ตรองของเพื่อนร่วมงานและมีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรมต่างๆ
7. การใช้เทคนิควิธีการหลากหลายในการตรวจสอบประเมินการปฏิบัติงานของตนเอง และผลการดำเนินงาน



8. การกำหนดเป้าหมาย และมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ทำทลายความสามารถของตนเองตามสภาพจริงและปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จได้

**สมรรถนะที่ 14 การทำงานเป็นทีม** ควรมีเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ ดังต่อไปนี้

1. ความคิดในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
2. การทำงานร่วมกับผู้อื่นตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
3. ความมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเพื่อสู่เป้าหมายความสำเร็จร่วมกัน
4. การให้เกียรติ ยกย่องชมเชย ให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงานในโอกาสที่เหมาะสม
5. การมีทักษะในการทำงานร่วมกับบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งภายในภายนอก และในทุกสถานการณ์
6. การแสดงบทบาทผู้นำหรือผู้ตามในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เหมาะสม ในทุกโอกาส
7. การแลกเปลี่ยนรับฟังความคิดเห็นและประสบการณ์ภายในทีมงาน
8. การร่วมกับเพื่อนร่วมงานในการสร้างวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมให้เกิดขึ้น

**สมรรถนะที่ 15 ด้านทัศนคติที่มีต่อตนเอง และการพัฒนาตนเอง** ควรมีเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ ดังต่อไปนี้

1. การมีความเชื่อมั่นในตนเอง (มองว่าตนเองมีความสามารถที่จะทำธุรกิจได้)
2. การมีความใฝ่รู้ สนใจใคร่รู้สิ่งต่างๆ (มองว่าความใฝ่รู้เป็นสิ่งดี)
3. การยอมรับความผิดพลาดและนำไปแก้ไข
4. การศึกษาค้นคว้าหาความรู้ มุ่งมั่นและแสวงหาโอกาสพัฒนาตนเองด้วยวิธีการที่หลากหลาย
5. การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของตนเองอย่างต่อเนื่อง
6. การศึกษา ค้นคว้าหาองค์ความรู้ใหม่ๆ ทางวิชาการเพื่อพัฒนาตนเอง
7. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่นเพื่อการพัฒนาตนเองทุกครั้งที่มีโอกาส
8. การเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาตนเองจากหน่วยงานต่างๆ อย่างต่อเนื่อง
9. การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาตนเองทั้งในและนอกสถานที่
10. การพัฒนาให้มีความรู้สึกรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมอ
11. การมองโลกทางบวก

**สมรรถนะที่ 16 จริยธรรม และจรรยาบรรณ** ควรมีเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ ดังนี้

1. การยกย่อง ชื่นชมบุคคลที่ประสบความสำเร็จ
2. ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ตรงต่อเวลา วางแผนการใช้จ่าย และใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด
3. การปฏิบัติตนและดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงได้เหมาะสมกับสถานะของตน

4. การรักษาสิทธิประโยชน์ของตนเอง และไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น
5. มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือ และไม่เบียดเบียนผู้อื่น
6. ความเป็นกัลยาณมิตรต่อผู้อื่น เพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ
7. การปฏิบัติตนตามหลักการครองตน ครองคน ครองงาน เพื่อให้การปฏิบัติงาน

บรรลุผลสำเร็จ

ดังต่อไปนี้

### สมรรถนะที่ 17 ด้านทัศนคติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ ควรมีเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้

1. การมีความตั้งใจมุ่งมั่น เชื่อมั่น ที่จะดำเนินธุรกิจให้สำเร็จ
2. การมีความอดทนทำงานหนัก
3. การยอมรับความเสี่ยงในธุรกิจ
4. การใส่ใจคุณภาพของผลงาน
5. การยอมรับความเปลี่ยนแปลงและรับมือกับมันได้
6. การรับมือกับความเครียดได้ และไม่ใช้อารมณ์ในการบริหารงาน
7. การมีความชอบในงานที่ตนเองทำ
8. การตอบแทนสังคม
9. การมีความรับผิดชอบต่อสัญญางาน
10. การใส่ใจสวัสดิภาพของลูกจ้าง
11. ความเป็นมิตรกับลูกค้า และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้
12. การติดตามด้านแรงจูงใจ
13. การมีแรงผลักดันให้พ้นจากความกลัวและหลายอุปสรรคต่างๆ ที่ขวางกั้น

ตลอดเวลา

### ตอนที่ 2 ผลการสร้างแบบประเมินเกณฑ์สมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่โดยผู้เชี่ยวชาญ

ในการสร้างแบบประเมินความสำคัญของเกณฑ์สมรรถนะ เพื่อประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย ผู้วิจัยได้นำแนวคิดที่ได้จากการสังเคราะห์ เอกสารงานวิจัย แนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์สมรรถนะที่ใช้ในการสร้างเกณฑ์สมรรถนะเพื่อประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินสมรรถนะ กระบวนการและขั้นตอนที่ใช้ในการประเมินสมรรถนะ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประเมินสมรรถนะ การให้ข้อมูลป้อนกลับรายบุคคล ช่วงเวลาและความถี่ที่ใช้ในการประเมิน และการวิเคราะห์บทบาทหน้าที่ของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย มาเป็นกรอบในการสร้างแบบประเมินความสำคัญเกณฑ์สมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่ และได้องค์ประกอบของแบบประเมินความสำคัญเกณฑ์สมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่ คือ 1) วัตถุประสงค์ของแบบประเมิน 2) เกณฑ์สมรรถนะที่ใช้

ในแบบประเมิน โดยอิงเกณฑ์สมรรถนะ 3) เครื่องมือที่ใช้ในแบบประเมินโดยอิงเกณฑ์สมรรถนะ 4) กระบวนการในแบบประเมินโดยอิงเกณฑ์สมรรถนะ 5) บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน 6) การพิจารณาผลแบบประเมินโดยอิงเกณฑ์สมรรถนะ 7) การให้ข้อมูลป้อนกลับ และ 8) ช่วงเวลาและความถี่ในการประเมิน และ 9) การนำเสนอผลการประเมิน ดังแสดงในตาราง 9

ตาราง 9 แนวคิดที่นำมาใช้ในการสร้างคู่มือ

ผลการสังเคราะห์แนวคิดทฤษฎี	แนวคิดที่นำมาใช้ในการสร้างคู่มือ
1. วัตถุประสงค์ของคู่มือ	1. ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างคู่มือ คือ 1.1 เพื่อเป็นแนวทางในการนำคู่มือไปใช้ในการประเมินบุคคลโดยอิงเกณฑ์สมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย 1.2 เพื่อเป็นแนวทางในการสรุปผลและวิเคราะห์ผลการประเมินบุคคลโดยอิงเกณฑ์สมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย
2. เกณฑ์สมรรถนะที่ใช้ในการประเมินบุคคลโดยอิงเกณฑ์สมรรถนะ	2. และ 3. ผู้วิจัยนำผลการวิจัยที่ได้ มาสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินสมรรถนะหลัก 17 สมรรถนะ นำมากำหนดกรอบและรูปแบบของเครื่องมือเป็นแบบมาตราส่วน
3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินบุคคลโดยอิงเกณฑ์สมรรถนะ	ประมาณค่า 5 ระดับ แบบบันทึกข้อมูล และแบบตรวจสอบรายการ
4. กระบวนการในการประเมินบุคคลโดยอิงเกณฑ์สมรรถนะ	4. ผู้วิจัยกำหนดรายละเอียดของกระบวนการและขั้นตอนในการประเมิน โดยมีรายละเอียด คือ 4.1 องค์ประกอบของคณะกรรมการประเมินผล 4.2 หน้าที่ของคณะกรรมการ ซึ่งต้องทำหน้าที่ ดังนี้ 4.2.1 การดำเนินการประเมิน 4.2.2 การสรุปผลการประเมิน 4.2.3 การวิเคราะห์ผลการประเมิน 4.2.4 การนำเสนอผลการประเมิน
5. บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน	5. กำหนดบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน คือ ผู้ประเมินและผู้รับการประเมิน

## ตาราง 9 (ต่อ)

ผลการสังเคราะห์แนวคิดทฤษฎี	แนวคิดที่นำมาใช้ในการสร้างคู่มือ
6. การพิจารณาผลการประเมินบุคคลโดยอิงเกณฑ์สมรรถนะ	6. วางแนวทางพิจารณาผลการประเมินคือ 6.1 พิจารณาผลการประเมินรายบุคคล 6.2 พิจารณาผลการประเมินแต่ละส่วน/ฝ่าย 6.3 พิจารณาผลการประเมินในภาพรวม
7. การให้ข้อมูลป้อนกลับ	7. กำหนดแนวทางในการให้ข้อมูลป้อนกลับ และวิธีการให้ข้อมูลป้อนกลับ
8. ช่วงเวลาและความถี่ในการประเมิน	8. กำหนดการประเมินปีละ 2 ครั้ง คือ 8.1 ช่วงเดือนเมษายนประเมินครั้งที่ 1 8.2 ช่วงเดือนกันยายนประเมินครั้งที่ 2 8.3 ตามความเหมาะสมแต่ละหน่วยงาน
9. การนำเสนอผลการประเมิน	9. สรุปผลการประเมินเป็นรายบุคคลและวิธีการแก้ไข

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัย ได้นำมาสร้างเป็นแบบประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย โดยมี เนื้อหาสาระของร่างคู่มือ โดยภาพรวมประกอบด้วยวัตถุประสงค์ของแบบประเมิน วิธีการใช้แบบประเมิน เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะของบุคคล กระบวนการและ ขั้นตอนในการประเมิน ช่วงเวลาและความถี่ที่ใช้ในการประเมิน วิธีการให้ข้อมูลป้อนกลับ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน ขั้นตอนการประเมิน เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน (แบบฟอร์มที่ใช้ในการประเมินบุคคล) การนำเสนอผลการประเมิน รวมทั้งการวัดผลและประเมินผลบุคคล โดยมีจำนวนหน้าทั้งหมด 12 หน้า

### ตอนที่ 3 ผลการตรวจสอบความเป็นไปได้ในการนำเกณฑ์สมรรถนะไปใช้

#### 3.1 ผลการตรวจสอบความเป็นไปได้ในการนำเกณฑ์สมรรถนะไปใช้ของผู้เชี่ยวชาญ

จำนวน 19 คน

ผู้วิจัย ได้นำเกณฑ์สมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดียที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 19 คน ได้ศึกษาและพิจารณาความเป็นไปได้ในการนำเกณฑ์สมรรถนะไปใช้ และปรับแก้ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ การวิเคราะห์ค่าความเป็นไปได้ในการนำแบบประเมินไปใช้ โดยพิจารณาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีเกณฑ์ในการพิจารณา และแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00 หมายถึง ความสำคัญของสมรรถนะอยู่ในระดับมากที่สุด  
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49 หมายถึง ความสำคัญของสมรรถนะอยู่ในระดับมาก  
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 หมายถึง ความสำคัญของสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง  
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49 หมายถึง ความสำคัญของสมรรถนะอยู่ในระดับน้อย  
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49 หมายถึง ความสำคัญของสมรรถนะอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ถ้าค่าเฉลี่ย (Mean) ตั้งแต่ 3.50 ขึ้นไป สรุปว่า เกณฑ์สมรรถนะมีความเป็นไปได้ ในการนำไปใช้ได้จริง ถ้าค่าเฉลี่ย (Mean) ต่ำกว่า 3.50 ผู้วิจัยต้องทำการพิจารณาปรับปรุงเกณฑ์สมรรถนะ ตามข้อเสนอแนะที่ได้รับ เพื่อให้ได้เกณฑ์สมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขา การออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย ที่พัฒนาขึ้น สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการประเมิน คุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย

ตาราง 10 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 19 คน) เกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการนำเกณฑ์สมรรถนะ ของผู้ประกอบการใหม่ไปใช้

รายการประเมิน (n = 19)	ความเป็นไปได้ในการนำ เกณฑ์สมรรถนะไปใช้		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านความรู้การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลและองค์กร			
1.1 หลักและกระบวนการในการจัดการองค์กร	4.05	0.70	มาก
1.2 การจัดทำแผนบริหารองค์กร	4.16	0.50	มาก
1.3 การออกแบบโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจ	4.37	0.83	มาก
1.4 การแบ่งหน้าที่หรือการแบ่งงาน เป็นฝ่ายต่างๆ อย่างชัดเจน	3.37	0.96	ปานกลาง
1.5 การสื่อสารภายในองค์กร	4.53	0.61	มากที่สุด
1.6 หลักการของจริยธรรมและธรรมาภิบาลในการประกอบธุรกิจ	4.21	0.79	มาก
1.7 หลักการของพฤติกรรมองค์กรและการบริหารทรัพยากรมนุษย์	4.16	0.38	มาก
1.8 หลักการบริหารค่าตอบแทน	4.21	0.42	มาก
1.9 หลักการกำหนด กลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ภารกิจที่จะสนับสนุนการ ปรับปรุงทั้งภายในและภายนอกองค์กร	4.47	0.51	มาก
1.10 หลักการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นที่รู้จัก	4.05	0.70	มาก
1.11 การบริหารงานอย่างโปร่งใสบนพื้นฐานของ บรรษัทภิบาลที่ดี	4.26	0.73	มาก
โดยภาพรวมของด้านความรู้การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลและองค์กร	4.17	0.37	มาก

ตาราง 10 (ต่อ)

รายการประเมิน (n = 19)	ความเป็นไปได้ในการนำ เกณฑ์สมรรถนะไปใช้		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
2. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน			
2.1 หลักการวิเคราะห์ภารกิจงานเพื่อวางแผนการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ	4.26	0.45	มาก
2.2 หลักการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน	4.53	0.51	มากที่สุด
2.3 หลักการกำหนดแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน	4.16	0.50	มาก
2.4 ความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและในงานที่ปฏิบัติ	4.26	0.56	มาก
2.5 ความริเริ่มสร้างสรรค์	4.11	0.46	มาก
2.6 การแสวงหาความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง	4.21	0.63	มาก
2.7 หลักการใช้พลังความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	4.11	0.74	มาก
2.8 หลักการจัดการกระบวนการทำงานกลุ่ม	4.21	0.63	มาก
2.9 หลักการทำงานเชิงรุก	4.11	0.81	มาก
โดยภาพรวมของการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน	4.22	0.26	มาก
3. กฎหมายที่ควรรู้ในการทำธุรกิจ			
3.1 ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจและกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดตั้งธุรกิจ	4.11	0.57	มาก
3.2 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อ ขาย ยืม เช่าซื้อ และการละเมิด และพรบ.เช็ค ตัวเงิน	3.89	0.66	มาก
3.3 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับแรงงาน	3.89	0.46	มาก
3.4 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับภาษี	3.95	0.52	มาก
3.5 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา	3.68	0.67	มาก
3.6 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแพ่งและพาณิชย์	4.00	0.74	มาก
3.7 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายธุรกิจออนไลน์	3.79	0.71	มาก
โดยภาพรวมของกฎหมายที่ควรรู้ในการทำธุรกิจ	3.90	0.41	มาก
4. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดทำแผนธุรกิจ			
4.1 การใช้สื่อนวัตกรรม และเทคโนโลยีหลากหลายและเหมาะสม	3.68	0.58	มาก
4.2 การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการผลิตสื่อ นวัตกรรมที่ใช้ในการเรียนรู้	3.68	0.67	มาก

ตาราง 10 (ต่อ)

รายการประเมิน (n = 19)	ความเป็นไปได้ในการนำ เกณฑ์สมรรถนะไปใช้		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
4.3 การใช้อีเมลล์และอินเทอร์เน็ต	3.95	0.62	มาก
4.4 การสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการวิจัยและ พัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า	3.63	0.76	มาก
4.5 หลักการขององค์ประกอบของแผนธุรกิจและกระบวนการจัดทำ แผนธุรกิจ	4.05	0.70	มาก
4.6 วิธีการวางกลยุทธ์ระดับองค์กร/ระดับหน้าที่	4.26	0.65	มาก
4.7 หลักการและเทคนิคการจัดทำรายงานและการนำเสนอแผน	3.74	0.56	มาก
4.8 วิธีการโอนเงินทางมือถือ/อินเทอร์เน็ต	3.68	1.16	มาก
โดยภาพรวมของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดทำแผนธุรกิจ	3.84	0.39	มาก
5. การบริหารการอบรมและการจัดการเรียนรู้ของบุคลากร			
5.1 การออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่หลากหลายเพื่อสอดคล้อง กับวัยและความต้องการของบุคลากร	3.37	0.83	ปานกลาง
5.2 การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดกิจกรรมและ การประเมินผล	3.42	0.96	ปานกลาง
5.3 การใช้รูปแบบ เทคนิควิธีการอบรมอย่างหลากหลายเพื่อให้ บุคลากรพัฒนาเต็มศักยภาพ	4.11	0.66	มาก
5.4 มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ปลูกฝัง ส่งเสริมคุณลักษณะพึง ประสงค์และสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร	3.89	0.66	มาก
5.5 การใช้หลักจิตวิทยาในการจัดการเรียนรู้ให้บุคลากร เรียนรู้อย่างมี ความสุข และพัฒนาเต็มศักยภาพ	3.79	0.63	มาก
5.6 การออกแบบวิธีการวัดและประเมินผลหลากหลาย	3.37	0.76	ปานกลาง
5.7 การสร้างและนำเครื่องมือวัดและประเมินผลไปใช้อย่างถูกต้อง เหมาะสม	4.21	0.63	มาก
5.8 การวัดและประเมินผลบุคลากรตามสภาพจริง	4.26	0.65	มาก
5.9 การนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงบุคลากร	4.16	0.50	มาก
โดยภาพรวมของการบริหารการอบรมและการจัดการเรียนรู้ของบุคลากร	3.84	0.44	มาก

ตาราง 10 (ต่อ)

รายการประเมิน (n = 19)	ความเป็นไปได้ในการนำ เกณฑ์สมรรถนะไปใช้		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
6. ด้านความรู้ในการบริหารด้านการเงิน			
6.1 หลักการบริหารการเงินและการหาแหล่งเงินทุน	4.63	0.50	มากที่สุด
6.2 การประมาณความต้องการเงินทุน	4.32	0.48	มาก
6.3 หลักการวิเคราะห์หีบการเงินและการตัดสินใจลงทุนในธุรกิจ	4.32	0.67	มาก
6.4 การจัดการทุนหมุนเวียนและสภาพคล่องทางการเงิน	4.74	0.45	มากที่สุด
6.5 การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการเงินของโครงการ	4.16	0.60	มาก
6.6 การบริหารความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยและอัตราแลกเปลี่ยน	3.84	0.50	มาก
6.7 การลดต้นทุนเงินกู้	3.26	0.87	ปานกลาง
6.8 การใช้ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินให้เหมาะสม	3.84	0.69	มาก
6.9 การเป็นบุคคลที่ธนาคารเชื่อถือและไว้วางใจ	4.47	0.70	มาก
โดยภาพรวมของด้านความรู้ในการบริหารด้านการเงิน	4.18	0.38	มาก
7. ด้านความรู้ในการบริหารด้านการตลาด			
7.1 หลักการมองหาดตลาดใหม่	4.32	0.48	มาก
7.2 หลักการหาทำเลที่ตั้ง	3.42	1.17	ปานกลาง
7.3 การนำสินค้าใหม่ๆ สู่ตลาด	4.16	0.50	มาก
7.4 หลักการมีจิตสำนึกด้านการแข่งขันและการตลาด	4.47	0.61	มาก
7.5 การรักษาภาพพจน์ของยี่ห้อ	4.21	0.54	มาก
7.6 การบริหารทางด้านห่วงโซ่อุปทานให้ดีขึ้น	4.11	0.57	มาก
7.7 การผลิตสินค้าได้ตามความต้องการของลูกค้า	4.47	0.51	มาก
7.8 การสร้างลักษณะเฉพาะให้กับผลิตภัณฑ์และออกแบบเพื่อให้ ได้รับความน่าเชื่อถือ	4.26	0.56	มาก
7.9 หลักการโฆษณาเพื่อเจาะกลุ่มเป้าหมาย	4.11	0.66	มาก
7.10 หลักการให้ข้อมูลแก่พนักงานในด้านความได้เปรียบเสียเปรียบ ระหว่างองค์กรกับคู่แข่ง	3.89	0.88	มาก
7.11 หลักการบริหารธุรกิจ/การตลาดเชิงจริยธรรม	3.84	0.76	มาก
7.12 หลักการบริหารความเสี่ยง	3.74	0.73	มาก
7.13 หลักการบริหารความเปลี่ยนแปลง	3.84	0.69	มาก
โดยภาพรวมของด้านความรู้ในการบริหารด้านการตลาด	4.06	0.41	มาก



## ตาราง 10 (ต่อ)

รายการประเมิน (n = 19)	ความเป็นไปได้ในการนำ เกณฑ์สมรรถนะไปใช้		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
8. ธุรกิจไซเบอร์และการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์ และมัลติมีเดีย			
8.1 หลักและกระบวนการจัดตั้งและพัฒนาธุรกิจ	4.21	0.71	มาก
8.2 การรับรู้สถานะการตลาดออนไลน์ในปัจจุบัน	4.26	0.56	มาก
8.3 หลักการและวิธีการเข้าสู่การตลาดออนไลน์	4.16	0.60	มาก
8.4 การเลือกใช้สื่อออนไลน์เพื่อเป้าหมายกลยุทธ์การตลาด	4.11	0.46	มาก
8.5 หลักการวิเคราะห์ผู้บริโภค	4.21	0.63	มาก
8.6 หลักการวางแผนประชาสัมพันธ์	4.16	0.50	มาก
8.7 หลักการประเมินผลการตลาดออนไลน์	4.11	0.46	มาก
8.8 หลักการจัดทำเว็บไซต์อย่างง่าย	3.79	0.79	มาก
8.9 หลักการใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อนำเสนอผลงาน	3.74	0.81	มาก
8.10 หลักการออกแบบกราฟฟิก	3.58	0.77	มาก
8.11 หลักการสร้างแอนิเมชันและอินเทอร์เน็ตออฟทีฟ	3.74	0.87	มาก
8.12 หลักการจัดทำนิตยสารออนไลน์	3.84	0.90	มาก
8.13 หลักการและจริยธรรมในการใช้ออนไลน์	4.26	0.56	มาก
โดยภาพรวมของธุรกิจไซเบอร์และการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย	4.01	0.41	มาก
9. ด้านทักษะในความคิดและรับรู้วัตถุประสงค์			
9.1 ความคิดเชิงสร้างสรรค์	4.32	0.48	มาก
9.2 การคิดและวิเคราะห์โอกาสทางธุรกิจ	4.42	0.51	มาก
9.3 การคัดเลือกและความคิดในการจัดตั้งธุรกิจใหม่	4.16	0.50	มาก
9.4 ทักษะการตัดสินใจในภาวะวิกฤติ	4.32	0.48	มาก
9.5 ความคิดเชิงกลยุทธ์	4.42	0.51	มาก
9.6 ความคิดเชิงสัญชาตญาณ	4.11	0.81	มาก
9.7 ความมุ่งมั่นในการสร้างมูลค่าเพิ่ม	4.21	0.71	มาก
9.8 ความคิดที่เน้นการใช้ต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ	4.11	0.66	มาก
9.9 ความคิดในการประเมินตนเองอย่างถูกต้อง	4.37	0.68	มาก
9.10 ความสามารถในการวินิจฉัยโดยใช้หลักการ	4.21	0.63	มาก
9.11 ความคิดอย่างมีวิจารณญาณ	4.32	0.75	มาก
โดยภาพรวมของด้านทักษะในความคิดและรับรู้วัตถุประสงค์	4.27	0.37	มาก

ตาราง 10 (ต่อ)

รายการประเมิน (n = 19)	ความเป็นไปได้ในการนำ เกณฑ์สมรรถนะไปใช้		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
10. ทักษะในการลงมือปฏิบัติ			
10.1 ความสามารถในการจัดอันดับความสำคัญก่อน/หลัง ของปัญหา	4.53	0.61	มากที่สุด
10.2 ความคิดรวบรวมและคัดกรองข้อมูลข่าวสารเพื่อการแก้ปัญหาได้ อย่างถูกต้อง	4.53	0.51	มากที่สุด
10.3 การจับจังหวะ การตัดสินใจ และลงมือทำได้เหมาะสม	4.53	0.51	มากที่สุด
10.4 ความคิดในการฉวยโอกาสซึ่งนำก่อน โดยภาพรวมของ ทักษะในการลงมือปฏิบัติ	4.26	0.56	มาก
	4.46	0.32	มาก
11. การบริการที่ดี			
11.1 การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจผู้มารับ บริการ	4.42	0.61	มาก
11.2 มีความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันใจ ไม่ล่าช้า	4.53	0.51	มากที่สุด
11.3 การให้บริการอย่างมีความเคารพยกย่อง อ่อนน้อมให้เกียรติ ผู้รับบริการ	4.32	0.48	มาก
11.4 การให้บริการด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจและเต็มอกเต็มใจ	4.58	0.51	มากที่สุด
11.5 การให้บริการโดยยึดความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก	4.58	0.51	มากที่สุด
11.6 การให้บริการเกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลา หรือความ พยายามอย่างมาก	4.37	0.68	มาก
11.7 การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการที่เป็นเลิศ	4.32	0.67	มาก
11.8 มีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยภาพรวมของการบริการที่ดี	3.37	1.54	ปานกลาง
	4.31	0.44	มาก
12. ด้านทักษะในการติดต่อสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม			
12.1 มีศักยภาพในการสร้างเครือข่ายสายสัมพันธ์	4.21	0.92	มาก
12.2 การสร้างทีมงาน	4.26	0.81	มาก
12.3 การทำข้อตกลงและเจรจาต่อรอง	4.21	0.79	มาก
12.4 ความสามารถในการโน้มน้าวใจคน	4.32	0.67	มาก
โดยภาพรวมของด้านทักษะในการติดต่อสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม	4.25	0.60	มาก

ตาราง 10 (ต่อ)

รายการประเมิน (n = 19)	ความเป็นไปได้ในการนำ เกณฑ์สมรรถนะไปใช้		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
13. การเป็นผู้นำ			
13.1 การเห็นคุณค่า ให้ความสำคัญในความคิดเห็นหรือผลงาน และ ให้เกียรติแก่ผู้อื่น	4.21	0.54	มาก
13.2 การกระตุ้นใจปรับเปลี่ยนความคิดและการกระทำของผู้อื่นให้ มีความผูกพันและมุ่งมั่นต่อเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน	4.47	0.51	มาก
13.3 การมีทักษะการฟัง การพูด และการตั้งคำถามเปิดใจกว้าง ยืดหยุ่นยอมรับทัศนะที่หลากหลายของผู้อื่น เพื่อเป็นแนวทางใหม่ๆ ใน การปฏิบัติงาน	4.32	0.67	มาก
13.4 การให้ความสนใจต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่เป็นปัจจุบันโดยมีการ วางแผนวิสัยทัศน์ ซึ่งเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และพันธกิจของ องค์กร	4.37	0.50	มาก
13.5 ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและการ พัฒนานวัตกรรม	3.42	1.26	ปานกลาง
13.6 การสนับสนุนความคิดริเริ่มซึ่งเกิดจากการพิจารณาไตร่ตรอง ของเพื่อนร่วมงานและมีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรมต่างๆ	4.37	0.50	มาก
13.7 การใช้เทคนิควิธีการหลากหลายในการตรวจสอบประเมินการ ปฏิบัติงานของตนเอง และผลการดำเนินงาน	4.05	0.62	มาก
13.8 การกำหนดเป้าหมายและมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ท้าทาย ความสามารถของตนเองตามสภาพจริงและปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จได้ โดยภาพรวมของการเป็นผู้นำ	4.32 4.19	0.48 0.36	มาก มาก
14. การทำงานเป็นทีม			
14.1 ความคิดในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น	4.21	0.42	มาก
14.2 การทำงานร่วมกับผู้อื่นตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	4.26	0.45	มาก
14.3 ความมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเพื่อสู่เป้าหมาย ความสำเร็จร่วมกัน	4.26	0.45	มาก
14.4 การให้เกียรติ ยกย่องชมเชย ให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงานใน โอกาสที่เหมาะสม	4.11	0.57	มาก

ตาราง 10 (ต่อ)

รายการประเมิน (n = 19)	ความเป็นไปได้ในการนำ เกณฑ์สมรรถนะไปใช้		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
14.5 การมีทักษะในการทำงานร่วมกับบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งภายใน นอกและในทุกสถานการณ์	4.32	0.48	มาก
14.6 การแสดงบทบาทผู้นำหรือผู้ตามในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ เหมาะสมในทุกโอกาส	4.26	0.45	มาก
14.7 การแลกเปลี่ยนรับฟังความคิดเห็นและประสบการณ์ภายในที่มงาน	4.32	0.48	มาก
14.8 การร่วมกับเพื่อนร่วมงานในการสร้างวัฒนธรรมการทำงานเป็น ทีมให้เกิดขึ้น	4.11	0.57	มาก
โดยภาพรวมของการทำงานเป็นทีม	4.23	0.36	มาก
15. ด้านทัศนคติที่มีต่อตนเอง และการพัฒนาตนเอง			
15.1 การมีความเชื่อมั่นในตนเอง (มองว่าตนเองมีความสามารถที่จะ ทำธุรกิจได้)	4.63	0.60	มากที่สุด
15.2 การมีความใฝ่รู้ สนใจใคร่รู้สิ่งต่างๆ (มองว่าความใฝ่รู้เป็นสิ่งดี)	4.47	0.61	มาก
15.3 การยอมรับความผิดพลาดและนำไปแก้ไข	4.37	0.60	มาก
15.4 การศึกษาค้นคว้าหาความรู้ มุ่งมั่นและแสวงหาโอกาสพัฒนา ตนเองด้วยวิธีการที่หลากหลาย	4.42	0.61	มาก
15.5 การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของตนเองอย่างต่อเนื่อง	4.11	0.46	มาก
15.6 การศึกษา ค้นคว้าหาองค์ความรู้ใหม่ๆ ทางวิชาการเพื่อพัฒนา ตนเอง	4.21	0.54	มาก
15.7 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่นเพื่อการพัฒนาตนเองทุกครั้งที่มี โอกาส	4.26	0.56	มาก
15.8 การเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาตนเองจากหน่วยงานต่างๆ อย่างต่อเนื่อง	4.00	0.58	มาก
15.9 การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาตนเองทั้งในและ นอกสถานที่	4.32	0.58	มาก
15.10 การพัฒนาให้มีความรู้สึกรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมอ	4.26	0.56	มาก
15.11 การมองโลกทางบวก	4.53	0.51	มากที่สุด
โดยภาพรวมของด้านทัศนคติที่มีต่อตนเอง และการพัฒนาตนเอง	4.32	0.35	มาก

ตาราง 10 (ต่อ)

รายการประเมิน (n = 19)	ความเป็นไปได้ในการนำ เกณฑ์สมรรถนะไปใช้		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
16. จริยธรรม และจรรยาบรรณ			
16.1 การยกย่อง ชื่นชมบุคคลที่ประสบความสำเร็จ	4.26	0.45	มาก
16.2 ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ตรงต่อเวลา วางแผนการใช้จ่ายและใช้ ทรัพยากรอย่างประหยัด	4.58	0.51	มากที่สุด
16.3 การปฏิบัติตนและดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจ พอเพียงได้เหมาะสมกับสถานะของตน	4.11	0.57	มาก
16.4 การรักษาสีทึบประโยชน์ของตนเอง และไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น	4.32	0.48	มาก
16.5 มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือ และไม่เบียดเบียนผู้อื่น	4.58	0.51	มากที่สุด
16.6 ความเป็นกัลยาณมิตรต่อผู้อื่น เพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ	4.42	0.51	มาก
16.7 การปฏิบัติตนตามหลักการครองตน ครองคน ครองงานเพื่อให้ การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ	4.26	0.45	มาก
โดยภาพรวมของจริยธรรม และจรรยาบรรณ	4.36	0.35	มาก
17. ด้านทัศนคติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ			
17.1 การมีความตั้งใจมุ่งมั่น เชื่อมั่น ที่จะดำเนินธุรกิจให้สำเร็จ	4.79	0.42	มากที่สุด
17.2 การมีความอดทนทำงานหนัก	4.63	0.50	มากที่สุด
17.3 การยอมรับความเสี่ยงในธุรกิจ	4.53	0.51	มากที่สุด
17.4 การใส่ใจคุณภาพของผลงาน	4.74	0.45	มากที่สุด
17.5 การยอมรับความเปลี่ยนแปลงและรับมือกับมันได้	4.32	0.48	มาก
17.6 การรับมือกับความเครียดได้ และไม่ใช้อารมณ์ในการบริหารงาน	4.26	0.45	มาก
17.7 การมีความชอบในงานที่ตนเองทำ	4.11	0.46	มาก
17.8 การตอบแทนสังคม	3.47	0.90	ปานกลาง
17.9 การมีความรับผิดชอบต่อสัญญางาน	4.16	0.83	มาก
17.10 การใส่ใจสวัสดิภาพของลูกจ้าง	4.05	0.70	มาก
17.11 ความเป็นมิตรกับลูกค้าและสามารถตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าได้ตลอดเวลา	4.00	0.74	มาก
17.12 การติดตามด้านแรงจูงใจ	4.05	0.70	มาก
17.13 การมีแรงผลักดันให้พ้นจากความกลัวและหลายอุปสรรคต่างๆ ที่ขวางกั้น	4.16	0.69	มาก

ตาราง 10 (ต่อ)

รายการประเมิน (n = 19)	ความเป็นไปได้ในการนำ เกณฑ์สมรรถนะไปใช้		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
โดยภาพรวมของด้านทัศนคติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ	4.25	0.35	มาก
โดยภาพรวมของเกณฑ์สมรรถนะ	4.18	0.27	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่า เกณฑ์สมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย โดยภาพรวมทั้งหมด มีความเป็นไปได้ในการนำเกณฑ์สมรรถนะไปใช้ในแบบประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ ซึ่งอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่า ทุกองค์ประกอบมีความเป็นไปได้ในการนำเกณฑ์สมรรถนะไปใช้ในแบบประเมินโดยอยู่ใน ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84 - 4.46$ )

จากการประเมินความเป็นไปได้ในการนำเกณฑ์สมรรถนะไปใช้ ผู้เชี่ยวชาญให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อเป็นการพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะเพื่อประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย ดังประเด็นต่อไปนี้

ตาราง 11 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะ

ประเด็น	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
การจัดทำแผนบริหารองค์กร	- การจัดทำแผนงานมีความสำคัญกับองค์กรมาก
การแบ่งหน้าที่หรือการแบ่งงาน เป็นฝ่าย ต่างๆ อย่างชัดเจน	- เกิดการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ
หลักการบริหารค่าตอบแทน	- เพื่อกระตุ้นการทำงาน
หลักการกำหนดแผนการปฏิบัติงานอย่าง เป็นขั้นตอน	- หลักการกำหนดแผนการปฏิบัติงานต้องมีการ กำหนดอย่างแน่นอน
ความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและ ในงานที่ปฏิบัติ	- ควรรู้ Flow งานในภาพรวม
ความริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนาการ จัดการเรียนรู้	- ธุรกิจโลกออนไลน์ต้องการความคิดแปลกใหม่เสมอ - บุคลากรต้องมีความคิดริเริ่มเพื่อการพัฒนาองค์กร ให้มากขึ้น

## ตาราง 11 (ต่อ)

ประเด็น	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
<p>หลักการจัดการกระบวนการทำงานกลุ่ม</p> <p>ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแพ่งและพาณิชย์</p> <p>การประมาณความต้องการเงินทุน</p> <p>การใช้ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินให้เหมาะสม</p> <p>การเป็นบุคคลที่ธนาคารเชื่อถือและไว้วางใจ</p> <p>การใช้สื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยี</p> <p>หลากหลายและเหมาะสมกับเนื้อหาและ</p> <p>กิจกรรมการเรียนรู้</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความสำเร็จย่อมเกิดจากการร่วมมือทำงานจากทุกฝ่าย</li> <li>- มีความสำคัญมาก</li> <li>- เงินทุนเป็นเรื่องสำคัญของธุรกิจ</li> <li>- ทำเองได้</li> <li>- ไม่จำเป็นหากไม่ได้บริการธนาคาร</li> <li>- เทคโนโลยีมีส่วนช่วยแต่เนื้อหาสาระมีความสำคัญมากกว่า</li> </ul>
<p>การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการผลิตสื่อ</p> <p>นวัตกรรมที่ใช้ในการเรียนรู้</p> <p>วิธีการโอนเงินทางมือถือ/อินเทอร์เน็ต</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เทคโนโลยีมีส่วนช่วยแต่เนื้อหาสาระมีความสำคัญมากกว่า</li> <li>- โลกออนไลน์กว้างไกลทั่วโลกและเพื่อความสะดวก</li> </ul>
<p>การนำสินค้าใหม่ๆ สู่ตลาด</p> <p>การรักษาภาพพจน์ของยี่ห้อ</p> <p>การสร้างลักษณะเฉพาะให้กับผลิตภัณฑ์และ</p> <p>ออกแบบเพื่อให้ได้รับความน่าเชื่อถือ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เพื่อความสะดวกรวดเร็วของการทำธุรกรรมของลูกค้า</li> <li>- เพื่อให้มีความยุติธรรม</li> <li>- การสร้างภาพพจน์ทำให้เกิดความแตกต่างในตลาด</li> <li>- ลักษณะเฉพาะและความน่าเชื่อถือเป็นกุญแจสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จ</li> </ul>
<p>หลักการให้ข้อมูลแก่พนักงานในด้านความ</p> <p>ได้เปรียบเสียเปรียบระหว่างองค์กรกับคู่แข่ง</p> <p>หลักและกระบวนการจัดตั้งและพัฒนาธุรกิจ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่จำเป็นกับพนักงานทุกคน</li> <li>- การจัดตั้งธุรกิจบนหลักการที่ถูกต้องทำให้รากฐานของธุรกิจแข็งแรง</li> </ul>
<p>หลักการประเมินผลการตลาดออนไลน์</p> <p>หลักการออกแบบกราฟฟิก</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ต้องประเมินผลอย่างดี</li> <li>- สื่อออนไลน์เป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจในปัจจุบัน</li> <li>- สร้างความสนใจและสามารถอธิบายกับลูกค้าได้มากขึ้น</li> </ul>
<p>หลักการสร้างแอนิเมชันและอินเตอร์แอพฟิท</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สื่อออนไลน์เป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจในปัจจุบัน</li> <li>- สร้างความสนใจและสามารถอธิบายกับลูกค้าได้มากขึ้น</li> </ul>
<p>หลักการจัดทำนิตยสารออนไลน์</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สื่อออนไลน์เป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจในปัจจุบัน</li> <li>- สร้างความสนใจและสามารถอธิบายกับลูกค้าได้มากขึ้น</li> </ul>

## ตาราง 11 (ต่อ)

ประเด็น	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
ความคิดเชิงกลยุทธ์	- กลยุทธ์ที่พิจารณาอย่างรอบคอบเป็นกุญแจสำคัญ
ความมุ่งมั่นในการสร้างมูลค่าเพิ่ม	- ธุรกิจไม่ควรหยุดนิ่ง ต้องคิดและพัฒนาสิ่งใหม่เสมอ
ความคิดในการฉวยโอกาสซึ่งนำก่อน	- บางครั้งเกิดการผิดพลาด
	- ต้องรู้จักก้าวไปข้างหน้าก่อนคนอื่นเสมอ
การให้บริการอย่างมีความเคารพยกย่อง อ่อนน้อมให้เกียรติผู้รับบริการ	- การให้บริการที่ดีเป็นหัวใจหลักของธุรกิจ
การแลกเปลี่ยนรับฟังความคิดเห็นและ ประสบการณ์ภายในทีมงาน	- การแลกเปลี่ยนยิ่งมากยิ่งนำพาองค์กรประสบความสำเร็จ
การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่นเพื่อการ พัฒนาตนเองทุกครั้งที่มีโอกาส	- นักการตลาดสมัยใหม่ต้องมีความเป็นนักสังเกตและ นำมาพัฒนา
การมีความรับผิดชอบต่อสัญญางาน	- สามารถต่อยอดธุรกิจและสร้างชื่อเสียงในอนาคตได้

### 3.2 ผลการตรวจสอบความเป็นไปได้ในการนำเกณฑ์สมรรถนะไปใช้ในแบบประเมิน เกณฑ์สมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์ และมัลติมีเดีย จำนวน 19 คน

ผู้วิจัยได้นำแบบประเมินเกณฑ์สมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่ที่ได้ปรับแก้ ตาม  
ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 19 คน มาทำการยืนยันซ้ำอีกครั้งในกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเดิม ดัง  
ตาราง 12

เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่า ทุกองค์ประกอบมีความเป็นไปได้ในการนำ  
คู่มือไปใช้อยู่ในระดับมาก จากคำตอบของผู้ประกอบการในรอบที่ 2 โดยได้ประมวลผลหาค่าเฉลี่ย  
จากคำตอบ ซึ่งแทนด้วยสัญลักษณ์  ของแต่ละข้อ คือ ค่ามัธยฐานจากคำตอบของผู้ประกอบการ  
ทั้ง 19 ท่าน และแทนด้วยสัญลักษณ์  ของแต่ละข้อ คือ ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์



ตาราง 12 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 19 คน) เกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการนำแบบประเมิน  
เกณฑ์สมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่ไปใช้

รายการประเมิน (n = 19)	ระดับความสำคัญ					ฐานนิยม
	5	4	3	2	1	
1. การบริการจัดการทรัพยากรบุคคลและองค์กร						
1.1 หลักและกระบวนการในการจัดการองค์กร		○				4
1.2 การจัดทำแผนบริหารองค์กร		○				4
1.3 การออกแบบโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจ	○					5
1.4 การแบ่งหน้าที่หรือการแบ่งงานเป็นฝ่ายต่างๆ อย่างชัดเจน		○	○			4
1.5 การสื่อสารภายในองค์กร	○					5
1.6 หลักการของจริยธรรมและธรรมาภิบาลในการประกอบธุรกิจ		○				5
1.7 หลักการของพฤติกรรมองค์กรและการบริหารทรัพยากร มนุษย์		○				4
1.8 หลักการบริหารค่าตอบแทน		○				4
1.9 หลักการกำหนด กลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ภารกิจ ที่จะสนับสนุนการปรับปรุงทั้งภายในและภายนอกองค์กร	○	○				4
1.10 หลักการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นที่รู้จัก		○				4
1.11 การบริหารงานอย่างโปร่งใสบนพื้นฐานของ บรรษัทภิบาลที่ดี		○				4, 5
2. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน						
2.1 หลักการวิเคราะห์ภารกิจงานเพื่อวางแผนการแก้ปัญหา อย่างเป็นระบบ		○				4
2.2 หลักการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน	○					5
2.3 หลักการกำหนดแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน		○				4
2.4 ความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและในงานที่ปฏิบัติ		○				4
2.5 ความริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนาการจัดการเรียนรู้		○				4
2.6 การแสวงหาความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง		○				4
2.7 หลักการใช้พลังความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน		○				4
2.8 หลักการจัดการกระบวนการทำงานกลุ่ม		○				4
2.9 หลักการทำงานเชิงรุก		○				4, 5
3. กฎหมายที่ควรรู้ในการทำธุรกิจ						
3.1 ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจและกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดตั้งธุรกิจ		○				4
3.2 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อ ขาย ยืม เช่าซื้อและการละเมิด และพรบ.เช็ค ตั๋วเงิน		○				4
3.3 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับแรงงาน		○				4
3.4 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับภาษี		○				4

ตาราง 12 (ต่อ)

รายการประเมิน (n = 19)	ระดับความสำคัญ					ฐานนิยม
	5	4	3	2	1	
3.5 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา		○●				4
3.6 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแพ่งและพาณิชย์		○●				4
3.7 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายธุรกิจออนไลน์		○●				4
4. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดทำแผนธุรกิจ						
4.1 การใช้สื่อนวัตกรรมและเทคโนโลยีหลากหลายและเหมาะสมกับเนื้อหาและกิจกรรมการเรียนรู้		○●				4
4.4 การสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า		○	●			3
4.5 หลักการขององค์ประกอบของแผนธุรกิจและกระบวนการจัดทำแผนธุรกิจ		○●				4
4.6 วิธีการวางกลยุทธ์ระดับองค์กร/ระดับหน้าที่		○●				4
4.7 หลักการและเทคนิคการจัดทำรายงานและการนำเสนอแผน		○●				4
4.8 วิธีการโอนเงินทางมือถือ/อินเทอร์เน็ต			●	○		4
5. การบริหารการอบรมและการจัดการเรียนรู้ของบุคลากร						
5.1 การออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่หลากหลายเพื่อสอดคล้องกับวัยความต้องการของบุคลากร		○	●			4
5.2 การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดกิจกรรมและการประเมินผล		○●				4
5.3 การใช้รูปแบบเทคนิควิธีการอบรมอย่างหลากหลายเพื่อให้บุคลากรพัฒนาเต็มศักยภาพ		○●				4
5.4 มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ปลูกฝัง ส่งเสริมคุณลักษณะพึงประสงค์และสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร		○●				4
5.5 การใช้หลักจิตวิทยาในการจัดการเรียนรู้ให้บุคลากรเรียนรู้อย่างมีความสุข และพัฒนาเต็มศักยภาพ		○●				4
5.6 การออกแบบวิธีการวัดและประเมินผลหลากหลาย		○●	○●			3
5.7 การสร้างและนำเครื่องมือวัดและประเมินผลไปใช้อย่างถูกต้องเหมาะสม		○●				4
5.8 การวัดและประเมินผลบุคลากรตามสภาพจริง		○●				4
5.9 การนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุง		○●				4
6. การบริหารด้านการเงิน						
6.1 หลักการบริหารการเงินและการหาแหล่งเงินทุน	○●					5
6.2 การประมาณความต้องการเงินทุน		○●				4
6.3 หลักการวิเคราะห์งบการเงินและการตัดสินใจลงทุนในธุรกิจ		○●				4
6.4 การจัดการทุนหมุนเวียนและสภาพคล่องทางการเงิน	○●					4

ตาราง 12 (ต่อ)

รายการประเมิน (n = 19)	ระดับความสำคัญ					ฐานนิยม
	5	4	3	2	1	
6.5 การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการเงินของโครงการ		○				4
6.6 การบริหารความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยและอัตราแลกเปลี่ยน		○				4
6.7 การลดต้นทุนเงินกู้		○	○			3, 4
6.8 การใช้ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินให้เหมาะสม		○				4
6.9 การเป็นบุคคลที่ธนาคารเชื่อถือและไว้วางใจ	○					5
7. การบริหารด้านการตลาด						
7.1 หลักการมองหาดตลาดใหม่		○				4
7.2 หลักการหาทำเลที่ตั้ง		○				2, 4
7.3 การนำสินค้าใหม่ๆ สูตลาด		○				4
7.4 หลักการมีจิตสำนึกด้านการแข่งขันและการตลาด						5
7.5 การรักษาภาพพจน์ของยี่ห้อ		○				4
7.6 การบริหารทางด้านห่วงโซ่อุปทาน ให้ดีขึ้น		○				4
7.7 การผลิตสินค้าได้ตามความต้องการของลูกค้า						4
7.8 การสร้างลักษณะเฉพาะให้กับผลิตภัณฑ์และออกแบบเพื่อให้ได้รับความน่าเชื่อถือ						4
7.9 หลักการโฆษณาเพื่อเจาะกลุ่มเป้าหมาย		○				4
7.10 หลักการให้ข้อมูลแก่พนักงานในด้านความได้เปรียบเสียเปรียบระหว่างองค์กรกับคู่แข่ง		○				3
7.11 หลักการบริหารธุรกิจ/การตลาดเชิงจริยธรรม		○				4
7.12 หลักการบริหารความเสี่ยง		○				3, 4
7.13 หลักการบริหารความเปลี่ยนแปลง						4
8. ธุรกิจไซเบอร์และการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์ และมัลติมีเดีย						
8.1 หลักและกระบวนการจัดตั้งและพัฒนาธุรกิจ		○				4
8.2 การรับรู้สภาวะการตลาดออนไลน์ในปัจจุบัน		○				4
8.3 หลักการและวิธีการเข้าสู่การตลาดออนไลน์		○				4
8.4 การเลือกใช้สื่อออนไลน์เพื่อเป้าหมายกลยุทธ์การตลาด		○				4
8.5 หลักการวิเคราะห์ผู้บริโภค		○				4
8.6 หลักการวางแผนประชาสัมพันธ์		○				4
8.7 หลักการประเมินผลการตลาดออนไลน์		○				4
8.8 หลักการจัดทำเว็บไซต์อย่างง่าย		○				4
8.9 หลักการใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อนำเสนอผลงาน		○				4
8.10 หลักการออกแบบกราฟฟิก		○	○			3, 4
8.11 หลักการสร้างแอนิเมชันและอินเตอร์แอพฟิท		○	○			3, 4

## ตาราง 12 (ต่อ)

รายการประเมิน (n = 19)	ระดับความสำคัญ					ฐานนิยม
	5	4	3	2	1	
8.12 หลักการจัดทำนิตยสารออนไลน์		●	○			4
8.13 หลักการและจริยธรรมในการใช้ออนไลน์		○●				4
9. ทักษะในความคิดและรับรู้วัตถุประสงค์						
9.1 ความคิดเชิงสร้างสรรค์		○●				4
9.2 การคิดและวิเคราะห์โอกาสทางธุรกิจ		○●				4
9.3 การคัดเลือกและความคิดในการจัดตั้งธุรกิจใหม่		○●				4
9.4 ทักษะการตัดสินใจในภาวะวิกฤติ		○●				4
9.5 ความคิดเชิงกลยุทธ์		○●				4
9.6 ความคิดเชิงสัญญาชญาณ		○●				4
9.7 ความมุ่งมั่นในการสร้างมูลค่าเพิ่ม		○●				4
9.8 ความคิดที่เน้นการใช้ต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ		○●				4
9.9 ความคิดในการประเมินตนเองอย่างถูกต้อง						5
9.10 ความสามารถในการวินิจฉัยโดยใช้หลักการ		○●				4
9.11 ความคิดอย่างมีวิจารณญาณ		○●				5
10. ทักษะในการลงมือปฏิบัติ						
10.1 ความสามารถในการจัดอันดับความสำคัญก่อน/หลังของปัญหา	○●					5
10.2 ความคิดรวบรวมและคัดกรองข้อมูลข่าวสาร เพื่อการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	●	○				5
10.3 การจับจังหวะ การตัดสินใจ และลงมือทำได้ อย่างเหมาะสม	●	○				5
10.4 ความคิดในการฉวยโอกาสซึ่งนำก่อน		○●				4
11. การบริการที่ดี						
11.1 การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ	●	○				4, 5
11.2 มีความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันใจไม่ล่าช้า	○●					5
11.3 การให้บริการอย่างมีความเคารพยกย่อง อ่อนน้อม ให้เกียรติผู้รับบริการ		○●				4
11.4 การให้บริการด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจและเต็มอกเต็มใจ	○●					5
11.5 การให้บริการโดยยึดความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก	○●					5
11.6 การให้บริการเกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก		○●				5

ตาราง 12 (ต่อ)

รายการประเมิน (n = 19)	ระดับความสำคัญ					ฐานนิยม
	5	4	3	2	1	
11.7 การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการที่เป็นเลิศ		○				4
11.8 มีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ		○				5
12. ทักษะในการติดต่อสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม						
12.1 มีศักยภาพในการสร้างเครือข่ายสายสัมพันธ์		○				4
12.2 การสร้างทีมงาน	○	○				4
12.3 การทำข้อตกลงและเจรจาต่อรอง		○				5
12.4 ความสามารถในการโน้มน้าวใจคน		○				4
13. การเป็นผู้นำ						
13.1 การเห็นคุณค่าให้ความสำคัญในความคิดเห็นหรือผลงานและให้เกียรติแก่ผู้อื่น		○				4
13.2 การกระตุ้นใจปรับเปลี่ยนความคิดและการกระทำของผู้อื่นให้มีความผูกพันและมุ่งมั่นต่อเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน	○	○				4
13.3 การมีทักษะการฟัง การพูดและการตั้งคำถามเปิดใจกว้าง ยืดหยุ่นยอมรับทัศนะที่หลากหลายของผู้อื่นเพื่อเป็นแนวทางใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน		○				4
13.4 การให้ความสนใจต่อสถานการณ์ต่างๆที่เป็นปัจจุบัน โดยมีการวางแผนวิสัยทัศน์ ซึ่งเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และ พันธกิจขององค์กร		○				4
13.5 ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและการพัฒนานวัตกรรม		○				4
13.6 การสนับสนุนความคิดริเริ่มซึ่งเกิดจากการพิจารณาไตร่ตรองของเพื่อนร่วมงานและมีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรมต่างๆ		○				4
13.7 การใช้เทคนิควิธีการหลากหลายในการตรวจสอบประเมินการปฏิบัติงานของตนเอง และผลการดำเนินงาน		○				4
13.8 การกำหนดเป้าหมายและมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ทำทหายความสามารถของตนเองตามสภาพจริงและปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จได้		○				4
14. การทำงานเป็นทีม						
14.1 ความคิดในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น		○				4

ตาราง 12 (ต่อ)

รายการประเมิน (n = 19)	ระดับความสำคัญ					ฐานนิยม
	5	4	3	2	1	
14.2 การทำงานร่วมกับผู้อื่นตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย		○▶				4
14.3 ความมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเพื่อสู่เป้าหมายความสำเร็จร่วมกัน		○▶				4
14.4 การให้เกียรติ ยกย่องชมเชย ให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงานในโอกาสที่เหมาะสม		○▶				4
14.5 การมีทักษะในการทำงานร่วมกับบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งภายใน นอกและในทุกสถานการณ์		○▶				4
14.6 การแสดงบทบาทผู้นำหรือผู้ตามในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เหมาะสมในทุกโอกาส		○▶				4
14.7 การแลกเปลี่ยนรับฟังความคิดเห็นและประสบการณ์ภายในทีมงาน	○	▶				4
14.8 การร่วมกับเพื่อนร่วมงานในการสร้างวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมให้เกิดขึ้น		○▶				4
15. ทักษะที่มีต่อตนเอง และการพัฒนาตนเอง						
15.1 การมีความเชื่อมั่นในตนเอง (มองว่าตนเองมีความสามารถที่จะทำธุรกิจได้)	○▶					5
15.2 การมีความใฝ่รู้ สนใจใคร่รู้สิ่งต่างๆ (มองว่าความใฝ่รู้เป็นสิ่งดี)	○▶					5
15.3 การยอมรับความผิดพลาดและนำไปแก้ไข	○	▶				4
15.4 การศึกษาค้นคว้าหาความรู้ มุ่งมั่นและแสวงหาโอกาสพัฒนาตนเองด้วยวิธีการที่หลากหลาย	○	▶				4, 5
15.5 การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของตนเองอย่างต่อเนื่อง		○▶				4
15.6 การศึกษา ค้นคว้าหาองค์ความรู้ใหม่ๆ ทางวิชาการ เพื่อพัฒนาตนเอง		○▶				4
15.7 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่นเพื่อการพัฒนาตนเอง ทุกครั้งที่มีโอกาส		○▶				4
15.8 การเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาตนเองจากหน่วยงานต่างๆ อย่างต่อเนื่อง		○▶				4
15.9 การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาตนเอง ทั้งในและนอกสถานที่		○▶				4
15.10 การพัฒนาให้มีความรู้สึกรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมอ		○▶				4
15.11 การมองโลกทางบวก	○▶					5

## ตาราง 12 (ต่อ)

รายการประเมิน (n = 19)	ระดับความสำคัญ					ฐานนิยม
	5	4	3	2	1	
16. จริยธรรม และจรรยาบรรณ						
16.1 การยกย่อง ชื่นชมบุคคลที่ประสบความสำเร็จ		○				4
16.2 ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ตรงต่อเวลา วางแผนการใช้จ่าย และใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด		○				5
16.3 การปฏิบัติตนและดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงได้เหมาะสมกับสถานะของตน			○			4
16.4 การรักษาสีทริประโยชน์ของตนเอง และไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น			○			4
16.5 มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือ และไม่เบียดเบียนผู้อื่น		○				5
16.6 มีความเป็นกัลยาณมิตรต่อผู้อื่น เพื่อนร่วมงาน และผู้รับบริการ			○			4
16.7 การปฏิบัติตนตามหลักการครองตน ครองคน ครองงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ			○			4
17. ทศนคติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ						
17.1 การมีความตั้งใจมุ่งมั่น เชื่อมั่น ที่จะดำเนินธุรกิจให้สำเร็จ		○				5
17.2 การมีความอดทนทำงานหนัก		○				5
17.3 การยอมรับความเสี่ยงในธุรกิจ		○				5
17.4 การใส่ใจคุณภาพของผลงาน		○				5
17.5 การยอมรับความเปลี่ยนแปลงและรับมือกับมันได้			○			4
17.6 การรับมือกับความเครียดได้ และไม่ใช้อารมณ์ในการบริหารงาน			○			4
17.7 การมีความชอบในงานที่ตนเองทำ		○	○			4
17.8 การตอบแทนสังคม			○			4
17.9 การมีความรับผิดชอบต่อสัญญาณงาน			○			5
17.10 การใส่ใจสวัสดิภาพของลูกค้า			○			4
17.11 ความเป็นมิตรกับลูกค้าและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลา			○			4
17.12 การติดตามด้านแรงจูงใจ			○			4
17.13 การมีแรงผลักดันให้พ้นจากความกลัวและทลายอุปสรรคต่างๆ ที่ขวางกั้น			○			4

จากตาราง 12 พบว่า ในรอบที่ 2 ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าเกณฑ์สมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่ โดยภาพรวมทั้งหมด มีความเป็นไปได้ในการนำเกณฑ์สมรรถนะไปใช้อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่า ทุกองค์ประกอบมีความเป็นไปได้ในการนำเกณฑ์สมรรถนะไปใช้อยู่ในระดับมาก จากคำตอบของผู้ประกอบการในรอบที่ 2 โดยได้ประมวลผลหาค่าเฉลี่ยจากคำตอบของผู้ประกอบการ ทั้ง 19 ท่าน (ซึ่งแทนด้วยสัญลักษณ์ ○ ของแต่ละข้อ) ค่ามัธยฐานจากคำตอบของผู้ประกอบการ ทั้ง 19 ท่าน (ซึ่งแทนด้วยสัญลักษณ์ ● ของแต่ละข้อ) ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ จากคำตอบของผู้ประกอบการ ทั้ง 19 ท่าน (ซึ่งแทนด้วยการแรเงาของแต่ละข้อ) และผู้ประกอบการ ทั้ง 19 ท่านให้ความคิดเห็น ตัดออก 9 รายการ คือ 1) การแบ่งหน้าที่หรือการแบ่งงาน เป็นฝ่ายต่างๆ อย่างชัดเจน 2) การลดต้นทุนเงินกู้ 3) การออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้อย่างหลากหลาย เพื่อสอดคล้องกับวัยความต้องการของบุคลากร 4) การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดกิจกรรม และการประเมินผลของผู้สอน 5) การออกแบบวิธีการวัดและประเมินผลไปใช้อย่างถูกต้องเหมาะสม 6) หลักการมองหาตลาดใหม่ 7) มีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 8) ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลง และการพัฒนานวัตกรรม 9) การตอบแทนสังคม ซึ่งค่าต่างๆ ดังกล่าวจะแสดงให้เห็นถึงระดับความคิดเห็น ในหัวข้อที่ควรจะทำเป็นเกณฑ์สมรรถนะ เพื่อประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย ต่อไป

### 3.3 ผลการตรวจสอบความเป็นไปได้ ในการนำคู่มือประเมินคุณลักษณะของ ผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์ และมัลติมีเดีย ไปใช้ จำนวน 5 คน

ผู้วิจัยได้นำคู่มือการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ไปตรวจสอบความเป็นไปได้ ในการนำไปใช้กับผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย คือ ผู้เชี่ยวชาญซึ่งมีคุณสมบัติในการจะขึ้นเป็นผู้บริหาร จำนวน 5 คน โดยให้ศึกษารายละเอียด และ พิจารณาการใช้คู่มือ เป็นเวลา 2 สัปดาห์ และขอให้ตอบแบบสอบถามชุดที่ 3 คือ แบบประเมินความเป็นไปได้ ในการนำคู่มือการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบ สื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดียไปใช้ ปรากฏผลดังตาราง 13



ตาราง 13 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 5 คน) เกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการนำคู่มือการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดียไปใช้

รายการประเมิน (n = 5)	ความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปใช้		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. โครงสร้างคู่มือ			
1.1 ส่วนประกอบของคู่มือครบถ้วน	4.00	0.71	มาก
1.2 จำนวนหน้าเหมาะสมเพียงใด	4.20	0.84	มาก
1.3 ขนาดของตัวอักษร	4.40	0.55	มาก
1.4 รูปแบบการพิมพ์	4.60	0.55	มากที่สุด
โดยภาพรวมของโครงสร้างคู่มือ	4.30	0.21	มาก
2. วัตถุประสงค์			
2.1 วัตถุประสงค์ของคู่มือมีความชัดเจน	4.20	0.45	มาก
2.2 ภาษาที่ใช้ในการเขียนวัตถุประสงค์	3.60	0.89	มาก
2.3 ครอบคลุมสาระที่จำเป็น	3.60	0.89	มาก
2.4 ความเป็นไปได้	3.60	0.89	มาก
2.5 เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย	4.40	0.55	มาก
โดยภาพรวมของวัตถุประสงค์	3.88	0.23	มาก
3. เนื้อหา			
3.1 เนื้อหาสอดคล้องวัตถุประสงค์	4.00	0.71	มาก
3.2 เนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์	3.80	0.84	มาก
3.3 การจัดเรียงลำดับเนื้อหา	4.20	0.84	มาก
3.4 ความง่ายของเนื้อหาเหมาะสมกับระดับของผู้ใช้	4.40	0.55	มาก
3.5 เนื้อหาที่มีความชัดเจน	4.20	0.84	มาก
3.6 เนื้อหาน่าสนใจ	4.40	0.55	มาก
3.7 ใช้ภาษาได้กระชับชัดเจนเข้าใจง่าย	4.00	0.71	มาก
3.8 ยกตัวอย่างประกอบได้ชัดเจนเหมาะสม	4.80	0.45	มากที่สุด
3.9 เนื้อหาสามารถนำไปใช้ได้	4.80	0.45	มากที่สุด
โดยภาพรวมของเนื้อหา	4.29	0.23	มาก

ตาราง 13 (ต่อ)

รายการประเมิน (n = 5)	ความเป็นไปได้ในการนำ คู่มือไปใช้		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
4. การประเมินผล			
4.1 การวิเคราะห์ผลและการประเมินผลมีความชัดเจน	4.20	0.45	มาก
4.2 การแปลผลการประเมินและการนำเสนอผลการประเมิน			
ครอบคลุมสิ่งที่ต้องการประเมิน	4.20	0.45	มาก
4.3 การสรุปผลการประเมิน	4.00	0.00	มาก
โดยภาพรวมของการประเมินผล	4.13	0.30	มาก
5. ประสิทธิภาพของการใช้คู่มือ			
5.1 มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องเกี่ยวกับการประเมินคุณลักษณะของ			
ผู้ประกอบการใหม่	4.00	0.00	มาก
5.2 สามารถนำความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณลักษณะ			
ของผู้ประกอบการใหม่	4.00	0.71	มาก
5.3 สามารถนำความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณลักษณะ			
ของผู้ประกอบการใหม่ ไปแนะนำผู้ประกอบการอื่นได้	4.40	0.55	มาก
โดยภาพรวมของประสิทธิผลของการใช้คู่มือ	4.13	0.18	มาก
โดยภาพรวมของคู่มือทุกองค์ประกอบ	4.17	0.09	มาก

จากตาราง 13 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญ มีความเห็นว่าคู่มือการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย โดยภาพรวมทั้งหมด มีความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปใช้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ทุกองค์ประกอบมีความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปใช้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88 - 4.30$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบ พบว่า โครงสร้างคู่มือมีความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปใช้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.30$ ) รองลงมาคือเนื้อหา ( $\bar{X} = 4.29$ ) ส่วนวัตถุประสงค์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 3.88$ )

จากการตรวจสอบความเป็นไปได้ในการนำคู่มือการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดียไปใช้ ผู้วิจัยได้ขอเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อการพัฒนาคู่มือ ดังนี้

ตาราง 14 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 5 คน) เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาคู่มือ

ประเด็น	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
1. โครงสร้างคู่มือ	1. คู่มือค่อนข้างมีรายละเอียดในหัวข้อต่างๆ ค่อนข้างมาก รูปแบบการนำเสนอชัดเจนดี แต่ในส่วนของการให้คะแนน คงต้องอธิบายเพิ่มเติมอีกบ้าง
2. วัตถุประสงค์	- ควรมีประวัติความเป็นมาของการจัดทำคู่มือให้ชัดเจน
3. เนื้อหา	- ควรปรับปรุงเนื้อหาของคู่มือให้สามารถอ่านแล้วเข้าใจง่าย กระชับ และเนื้อหาไม่ละเอียดไม่มากจนเกินไป ซึ่งอาจจะไม่เหมาะสมที่จะเป็นคู่มือประเมินและควรจะเป็นเล่มบางๆ กะทัดรัด และไม่มีเนื้อหาทางวิชาการมากเกินไป รวมถึงพิมพ์ตัวหนังสือไม่เล็กและใหญ่จนเกินไป ควรมีขนาดพอดี และเลือกใช้ ตัวอักษรที่ได้มาตรฐาน
4. การประเมินผล	- ควรมีการแปลผลไปสู่การพัฒนาหรือการจัดทำแผนในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการเป็นรายบุคคลด้วยเพื่อประโยชน์อย่างมากในการพัฒนาตนเองและองค์กร ซึ่งเป็นส่วนที่น่าสนใจและนำไปใช้ได้จริงโดย อาจจะรวมไว้ในเล่มเดียวกันพร้อมยกตัวอย่างประกอบ เพื่อถ่ายทอดผู้นำไปใช้ และประเมินผู้อื่น
5. ภาพรวมของคู่มือ	- ควรมีรูปแบบการนำเสนอที่เหมาะสม ไม่สั้นหรือยาวจนเกินไป แต่ควรเขียนให้ครบถ้วน ใช้ภาษาเข้าใจง่าย ชัดเจน และควรมีบทต่างๆ ที่แยกอย่างชัดเจน
6. เนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอ	- บทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ประกอบการ ตลอดจนแสดงแผนภูมิองค์กร เพื่อให้ทราบว่า ผู้ปฏิบัติงาน ทำอะไรบ้างในองค์กร ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ควรนำทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานมานำเสนอก่อน เช่น คำจำกัดความ หรือ ความหมายของคำให้กระชับและชัดเจน เพื่อให้ผู้อ่านมีความเข้าใจในงานที่จะทำอย่างถูกต้อง ควรเขียนเป็นความเรียง มีแบบฟอร์ม หรือตัวอย่างประกอบ รูปแบบการนำเสนอ อาจสรุปเป็น Flow chart เพื่อให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น

## ตาราง 14 (ต่อ)

ประเด็น	ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
7. ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้คู่มือ	- มีรายละเอียดเนื้อหาที่เกี่ยวกับสมรรถนะชัดเจนดี และคู่มือเล่มนี้สร้างขึ้นมาเพื่อประเมินใช้จริง แล้วสามารถสรุปความรู้ ทักษะและเจตคติ ของผู้ประกอบการว่ามีเกณฑ์สมรรถนะใดที่สูงและสมรรถนะใดที่ต่ำและประเมินผลออกมาเป็นรายบุคคล เพื่อให้ผู้ประกอบการได้ทราบถึงเกณฑ์ต่าง ๆ ที่จะทำให้ประสบความสำเร็จได้ด้วยตนเอง และปรับปรุงจุดด้อยของตนเองได้ด้วย

### 3.4 ผลการตรวจสอบลำดับความสำคัญของสมรรถนะของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัย ได้นำเกณฑ์สมรรถนะในการปฏิบัติงานมาสร้างเป็นแบบประเมินมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และนำไปให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 120 คน ซึ่งประกอบด้วย ผู้ประกอบการใหม่ ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวนละ 40 คน พิจารณาลำดับความสำคัญของสมรรถนะ ของเกณฑ์พฤติกรรม บ่งชี้ไปใช้ในการประเมิน ดังปรากฏผลในตาราง 15

การวิเคราะห์ผลการตรวจสอบลำดับความสำคัญของสมรรถนะตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาและแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 – 5.00	หมายถึง	มีความสำคัญมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 4.49	หมายถึง	มีความสำคัญมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49	หมายถึง	มีความสำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 – 2.49	หมายถึง	มีความสำคัญน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.49	หมายถึง	มีความสำคัญน้อยที่สุด

ตาราง 15 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง (จำนวน 120 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของ  
สมรรถนะทั้ง 17 สมรรถนะ

รายการประเมิน (n = 120)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านความรู้การบริการจัดการทรัพยากรบุคคลและองค์กร	4.46	0.42	มาก	3
2. ด้านความรู้การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน	4.38	0.49	มาก	8
3. ด้านความรู้กฎหมายที่ควรรู้ในการทำธุรกิจ	4.43	0.48	มาก	5
4. ด้านความรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดทำแผนธุรกิจ	4.39	0.52	มาก	7
5. ด้านความรู้การบริหารการอบรมและการจัดการเรียนรู้ของบุคลากร	4.39	0.53	มาก	7
6. ด้านความรู้การบริหารการเงิน	4.40	0.50	มาก	6
7. ด้านความรู้การบริหารการตลาด	4.51	0.41	มากที่สุด	1
8. ด้านความรู้เฉพาะประเภทธุรกิจ (ธุรกิจไซเบอร์และการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์ และมัลติมีเดีย)	4.46	0.43	มาก	3
9. ด้านทักษะในความคิดและรับรู้วัตถุประสงค์	4.36	0.54	มาก	9
10. ด้านทักษะในการคิดและลงมือปฏิบัติ	4.28	0.62	มาก	11
11. ด้านทักษะบริการที่ดี	4.38	0.54	มาก	8
12. ด้านทักษะในการติดต่อและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม	4.35	0.55	มาก	10
13. ด้านทักษะการเป็นผู้นำ	4.45	0.48	มาก	4
14. ด้านทักษะการทำงานเป็นทีม	4.38	0.54	มาก	8
15. ด้านทัศนคติที่มีต่อตนเอง และการพัฒนาตนเอง	4.47	0.46	มาก	2
16. ด้านทัศนคติจริยธรรม และจรรยาบรรณ	4.40	0.51	มาก	6
17. ด้านทัศนคติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ	4.51	0.41	มากที่สุด	1

จากตาราง 15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 120 คน มีความเห็นว่าทุกสมรรถนะมีความสำคัญในระดับมาก – มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.28 - 4.51$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงาน คือ ด้านความรู้การบริหารการตลาด และด้านทัศนคติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.51$ ) รองลงมา คือ ด้านทัศนคติที่มีต่อตนเอง และการพัฒนาตนเอง ( $\bar{X} = 4.47$ ) ส่วนด้านทักษะในการคิดและลงมือปฏิบัติมีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 4.28$ )

ตาราง 16 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการใหม่ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของ  
สมรรถนะทั้ง 17 สมรรถนะเป็นรายด้าน

รายการประเมิน (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านความรู้การบริการจัดการทรัพยากรบุคคลและองค์กร	4.50	0.36	มากที่สุด	2
2. ด้านความรู้การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน	4.46	0.41	มาก	4
3. ด้านความรู้กฎหมายที่ควรรู้ในการทำธุรกิจ	4.50	0.38	มากที่สุด	2
4. ด้านความรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดทำแผนธุรกิจ	4.40	0.46	มาก	10
5. ด้านความรู้การบริหารการอบรมและการจัดการเรียนรู้อย่างบุคลากร	4.39	0.46	มาก	11
6. ด้านความรู้การบริหารการเงิน	4.41	0.44	มาก	9
7. ด้านความรู้การบริหารการตลาด	4.51	0.33	มากที่สุด	1
8. ด้านความรู้เฉพาะประเภทธุรกิจ (ธุรกิจไซเบอร์และการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์ และมัลติมีเดีย)	4.49	0.37	มาก	3
9. ด้านทักษะในความคิดและรับรู้วัตถุประสงค์	4.43	0.51	มาก	7
10. ด้านทักษะในการคิดและลงมือปฏิบัติ	4.43	0.50	มาก	7
11. ด้านทักษะบริการที่ดี	4.41	0.51	มาก	9
12. ด้านทักษะในการติดต่อและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม	4.44	0.48	มาก	6
13. ด้านทักษะการเป็นผู้นำ	4.39	0.46	มาก	11
14. ด้านทักษะการทำงานเป็นทีม	4.42	0.46	มาก	8
15. ด้านทัศนคติที่มีต่อตนเอง และการพัฒนาตนเอง	4.50	0.49	มากที่สุด	2
16. ด้านทัศนคติจริยธรรม และจรรยาบรรณ	4.45	0.50	มาก	5
17. ด้านทัศนคติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ	4.51	0.43	มากที่สุด	1

จากตาราง 16 พบว่า ผู้ประกอบการใหม่มีความเห็นว่า ทุกสมรรถนะมีความสำคัญในระดับมาก – มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.39 - 4.51$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ พบว่า ด้านความรู้การบริหารการตลาดและด้านทัศนคติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.51$ ) รองลงมา คือ ด้านความรู้การบริการจัดการทรัพยากรบุคคลและองค์กร ด้านความรู้กฎหมายที่ควรรู้ในการทำธุรกิจ และด้านทัศนคติที่มีต่อตนเอง และการพัฒนาตนเอง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.50$ ) ส่วนด้านความรู้การบริหารการอบรมและการจัดการเรียนรู้อย่างบุคลากร และด้านทักษะการเป็นผู้นำ มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 4.39$ )

ตาราง 17 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของสมรรถนะ ทั้ง 17 สมรรถนะเป็นรายด้าน

รายการประเมิน (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านความรู้การบริการจัดการทรัพยากรบุคคลและองค์กร	4.46	0.44	มาก	2
2. ด้านความรู้การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน	4.32	0.52	มาก	11
3. ด้านความรู้กฎหมายที่ควรรู้ในการทำธุรกิจ	4.37	0.51	มาก	8
4. ด้านความรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดทำแผนธุรกิจ	4.34	0.62	มาก	10
5. ด้านความรู้การบริหารการอบรมและการจัดการเรียนรู้อของบุคลากร	4.37	0.57	มาก	8
6. ด้านความรู้การบริหารการเงิน	4.36	0.59	มาก	9
7. ด้านความรู้การบริหารการตลาด	4.43	0.50	มาก	5
8. ด้านความรู้เฉพาะประเภทธุรกิจ (ธุรกิจไซเบอร์และการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์ และมัลติมีเดีย)	4.45	0.48	มาก	3
9. ด้านทักษะในความคิดและรับรู้วัตถุประสงค์	4.42	0.49	มาก	6
10. ด้านทักษะในการคิดและลงมือปฏิบัติ	4.17	0.76	มาก	13
11. ด้านทักษะบริการที่ดี	4.44	0.50	มาก	4
12. ด้านทักษะในการติดต่อและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม	4.26	0.61	มาก	12
13. ด้านทักษะการเป็นผู้นำ	4.44	0.51	มาก	4
14. ด้านทักษะการทำงานเป็นทีม	4.38	0.52	มาก	7
15. ด้านทัศนคติที่มีต่อตนเอง และการพัฒนาตนเอง	4.46	0.42	มาก	2
16. ด้านทัศนคติ จริยธรรม และจรรยาบรรณ	4.37	0.53	มาก	8
17. ด้านทัศนคติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ	4.51	0.41	มากที่สุด	1

จากตาราง 17 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่า ทุกสมรรถนะมีความสำคัญในระดับมาก – มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.17 - 4.51$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ พบว่า สมรรถนะ ด้านทัศนคติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.51$ ) รองลงมา คือ ด้านความรู้การบริการจัดการทรัพยากรบุคคลและองค์กร และด้านทัศนคติที่มีต่อตนเอง และการพัฒนาตนเอง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.46$ ) ส่วนด้านทักษะในการคิดและลงมือปฏิบัติ มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 4.17$ )

ตาราง 18 ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของสมรรถนะ ทั้ง 17 สมรรถนะเป็นรายด้าน

รายการประเมิน (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1. ด้านความรู้การบริการจัดการทรัพยากรบุคคลและองค์กร	4.42	0.45	มาก	4
2. ด้านความรู้การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน	4.34	0.54	มาก	9
3. ด้านความรู้กฎหมายที่ควรรู้ในการทำธุรกิจ	4.42	0.54	มาก	4
4. ด้านความรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดทำแผนธุรกิจ	4.42	0.47	มาก	4
5. ด้านความรู้การบริหารการอบรมและการจัดการเรียนรู้ของบุคลากร	4.41	0.57	มาก	5
6. ด้านความรู้การบริหารการเงิน	4.40	0.47	มาก	6
7. ด้านความรู้การบริหารการตลาด	4.45	0.45	มาก	3
8. ด้านความรู้เฉพาะประเภทธุรกิจ (ธุรกิจไซเบอร์และการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์ และมัลติมีเดีย)	4.24	0.62	มาก	13
9. ด้านทักษะในความคิดและรับรู้วัตถุประสงค์	4.25	0.55	มาก	12
10. ทักษะในการคิดและลงมือปฏิบัติ	4.30	0.61	มาก	11
11. ด้านทักษะบริการที่ดี	4.30	0.61	มาก	11
12. ด้านทักษะในการติดต่อและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม	4.35	0.55	มาก	8
13. ด้านทักษะการเป็นผู้นำ	4.51	0.48	มากที่สุด	1
14. ด้านทักษะการทำงานเป็นทีม	4.33	0.62	มาก	10
15. ด้านทัศนคติที่มีต่อตนเอง และการพัฒนาตนเอง	4.46	0.47	มาก	2
16. ด้านทัศนคติ จริยธรรม และจรรยาบรรณ	4.38	0.52	มาก	7
17. ด้านทัศนคติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ	4.51	0.39	มากที่สุด	1

จากตาราง 18 พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่า ทุกสมรรถนะมีความสำคัญในระดับมากมากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.24-4.51$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ พบว่า สมรรถนะด้านทักษะการเป็นผู้นำ และด้านทัศนคติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.51$ ) รองลงมา คือ ด้านทัศนคติที่มีต่อตนเอง และการพัฒนาตนเอง ( $\bar{X} = 4.46$ ) ส่วนด้านความรู้เฉพาะประเภทธุรกิจ (ธุรกิจไซเบอร์และการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์ และมัลติมีเดีย) มีความสำคัญ อยู่ลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 4.24$ )



#### ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group)

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลจากการจัดสนทนากลุ่ม ภายหลังจากทดลองใช้คู่มือพร้อมแบบประเมินกับผู้เข้ารับการอบรมที่สำเร็จหลักสูตร “เสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่” (New Entrepreneurs Creation : NEC) สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย รุ่นที่ 4/2554 จำนวน 40 คน และได้นำคู่มือพร้อมแบบประเมินไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างเป็นเวลา 2 สัปดาห์ โดยผู้วิจัยได้จัดการสนทนากลุ่ม (Focus Group) และมีผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม จำนวน 8 คน คือ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้ศึกษาและทดลองใช้คู่มือพร้อมแบบประเมิน จำนวน 3 คน ผู้ทรงคุณวุฒิที่ไม่ได้ศึกษาและทดลองใช้คู่มือ จำนวน 3 คน และผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 คน โดยสามารถสรุปประเด็นสำคัญที่ค้นพบจากการจัดสนทนากลุ่ม เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการนำเกณฑ์สมรรถนะ และคู่มือไปใช้ในการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ที่สำเร็จหลักสูตร “เสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่” (New Entrepreneurs Creation : NEC) สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย รุ่นที่ 4/2554 สรุป และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) ได้ดังนี้

1. ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม ซึ่งประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณ และที่ปรึกษาในการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของ SMEs โดยกำหนดคุณสมบัติของผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่ม ดังนี้

1.1 เป็นผู้ที่มีการปฏิบัติงานด้านวิเคราะห์โอกาสทางธุรกิจ หรือผู้ทรงคุณวุฒิโครงการเสริมสร้างผู้ประกอบการ และผู้เชี่ยวชาญ ที่เกี่ยวข้องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่น้อยกว่า 10 ปี และมีประสบการณ์การจัดทำสมรรถนะให้แก่องค์กรอย่างน้อย 2 ปี

1.2 เป็นผู้ที่ยินดีที่จะร่วมให้ข้อมูลตลอดกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลในการนี้ มีผู้ที่มีคุณสมบัติดังกล่าว จำนวน 8 คน ซึ่งถือว่าเพียงพอ เนื่องจากจำนวนผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่มควรมีจำนวนเพียง 8 – 10 คน (Krueger, 1988)

2. ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มได้เสนอว่าเนื้อหาของสำคัญของคู่มือคือ การตั้งชื่อเกณฑ์สมรรถนะ ซึ่งอาจจะซ้ำซ้อนกับหน่วยงานของราชการ และคุณลักษณะของผู้ประกอบการในแต่ละเกณฑ์ควรจะมีระบุให้ชัดเจนในการพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะเพื่อประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดียที่ประชุมกลุ่มให้ความคิดเห็นเป็นแนวทางเดียวกันว่า ควรมีกลุ่มสมรรถนะหลัก และกลุ่มสมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ควบคู่กันไป นั่นคือ กลุ่มสมรรถนะหลัก เป็นกลุ่มสมรรถนะที่ผู้ประกอบการควรมีทุกคน ไม่ว่าจะทำงานในแผนกใดหรือธุรกิจประเภทใด โดยกลุ่มผู้เชี่ยวชาญยังมีการเสนอความคิดเห็นอีกว่า การสร้างกลุ่มสมรรถนะหลักนั้นควรกำหนดเป็นภาพกว้างไว้ เพื่อสามารถนำไปใช้ให้เข้าแต่ละวัฒนธรรมขององค์กรหรือธุรกิจสาขาอื่น ๆ ได้ ส่วนสมรรถนะผู้ประกอบการนั้น เป็นกลุ่มสมรรถนะที่เน้นการทำงานของผู้ประกอบการแต่ละธุรกิจที่จะนำไปใช้ และสามารถพัฒนาเชิงวิชาชีพให้ประสบความสำเร็จได้ในอนาคต และวิธีการสรุปผลการประเมินและการวิเคราะห์ของผู้ประกอบการ ผลสรุปยังมีน้อยเกินไป ควรเพิ่มเนื้อหาที่ว่าด้วยการพัฒนา การติดตามผลผู้ประกอบการ เพื่อแก้ไขจุดอ่อน จุดแข็ง ที่ได้จากการประเมิน

3. ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มมีความเห็นว่า เครื่องมือหรือแบบประเมินสมรรถนะ ควรแยกเป็น รายสมรรถนะและเกณฑ์พฤติกรรมในการประเมิน ควรจัดแบบประเมินตามองค์ประกอบของผลการวิจัย คือ แบบประเมินสมรรถนะหลักที่เป็นเกณฑ์มาตรฐาน จำนวน 1 ชุด (จำนวน 5 สมรรถนะ) และแบบ ประเมินสมรรถนะ ผู้ประกอบการ จำนวน 1 ชุด (จำนวน 12 สมรรถนะ) จะทำให้เข้าใจง่ายกว่า และสามารถสรุปผลการประเมินของสมรรถนะหลัก และสมรรถนะของผู้ประกอบการได้ชัดเจน

4. ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มเสนอแนะให้จัดช่วงเวลาประเมิน ให้สอดคล้องกับการประเมินผล การเข้ารับการอบรมหลักสูตร “เสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่” (New Entrepreneurs Creation : NEC) สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย ในรุ่นต่อๆ ไป และติดตามผล การประเมินหลังเรียนจบหลักสูตรด้วยว่ามีการพัฒนา ตามเกณฑ์ที่ได้ระบุไว้ในการประเมิน โดยหลังจาก สรุปผลการจัดสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะตามผลสรุปไปปรับปรุงแก้ไขในคู่มือและแบบประเมิน ไปใช้ในการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ที่สำเร็จหลักสูตร “เสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่” (New Entrepreneurs Creation : NEC) สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์ และ มัลติมีเดีย และได้คู่มือฉบับสมบูรณ์ ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้จริง



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมาย เพื่อสร้างเกณฑ์สมรรถนะในการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ ของผู้รับการฝึกอบรมที่สำเร็จหลักสูตรการฝึกอบรมในโครงการ “เสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่” (New Entrepreneurs Creation : NEC) กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ประจำปีงบประมาณ 2554 และเพื่อสร้างคู่มือการประเมินสมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์ และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย โดยสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์เชิงวิชาการ เพื่อเป็นการบูรณาการ การวัดและการประเมินผลกับผู้ประกอบการใหม่เพื่อให้มีศักยภาพ และสามารถประกอบธุรกิจให้อยู่รอดได้ รวมทั้งเป็นฐานความรู้ในการวิจัยด้านต่างๆ ทางการศึกษาในเรื่องอื่นๆ ต่อไป นอกจากนี้ ยังนำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานที่เป็นสถาบันการศึกษาที่มีการเปิดหลักสูตรฝึกอบรมในโครงการ (New Entrepreneurs Creation : NEC) กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม สาขาต่างๆ ใช้ในการติดตามประเมินผลของผู้ประกอบการใหม่เพื่อทำให้ผู้ประกอบการใหม่เป็น บุคคลที่ประสบความสำเร็จในด้านธุรกิจที่เหมาะสมกับตนเอง โดยมีขั้นตอนวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยในลักษณะของการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) กล่าวคือ การวิจัยนี้เป็นการพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะเพื่อประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ และสร้างคู่มือการประเมินผู้ประกอบการใหม่ โดยการนำเกณฑ์สมรรถนะและคู่มือไปใช้ในการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** การสังเคราะห์เอกสารและการสร้างเกณฑ์สมรรถนะ ผู้วิจัยสังเคราะห์เอกสาร เพื่อกำหนดองค์ประกอบหลักของ “สมรรถนะ” จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับ “สมรรถนะ” ผู้วิจัยได้คัดเลือกเอาแนวคิดของ Good (1973) Spencer & Spencer (1993) และ Parry (1996) มาเป็นหลักในการพิจารณากำหนดองค์ประกอบของ “สมรรถนะ” ซึ่งผู้วิจัยได้คัดเลือกและกำหนดองค์ประกอบหลักของ “สมรรถนะ” เป็นสามกลุ่มโดยกำหนดนิยามขององค์ประกอบทั้งสามกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มความรู้ (Knowledge) กลุ่มทักษะ (Skill) และกลุ่มเจตคติ (Attitude) หลังจากที่ผู้วิจัยกำหนดองค์ประกอบหลักของ “สมรรถนะ” ที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้แล้ว ขั้นตอนต่อไปคือ การทบทวนนิยามของผู้ประกอบการตลอดจนข้อคิดเห็นต่างๆ เกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ดีแล้วนำมาประมวลผลลักษณะรวมของคุณลักษณะแต่ละอย่างเพื่อนำมาจัดหมวดหมู่ หลังจากที่ผู้วิจัยจัดจำแนกหมวดหมู่สมรรถนะและสังเคราะห์หัวข้อสมรรถนะได้แล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการศึกษาเนื้อหาการเรียนรู้ของหลักสูตร NEC สาขาธุรกิจไซเบอร์ และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย แล้วทำการเทียบโยง (Mapping) เนื้อหาการเรียนรู้

ในหลักสูตรดังกล่าวเข้ากับหมวดหมู่สมรรถนะและหัวข้อสมรรถนะแล้วทำการสังเคราะห์เพื่อสร้างเกณฑ์สมรรถนะ (Competency Criteria) หลังจากนั้นเป็นการวิจัยเชิงปริมาณด้วยเทคนิคเดลฟาย กับคณะกรรมการเดลฟายประกอบด้วย ผู้ประกอบการที่ประสบผลสำเร็จทางด้านธุรกิจ จำนวน 19 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่ามัธยฐาน (Median) และพิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile Range) ของแต่ละข้อประเด็นรอบที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 2 รอบจนเกิดฉันทามติรอบที่หนึ่งของการทำเทคนิคเดลฟาย ได้ใช้แบบสอบถามชนิดปลายเปิด และปลายปิด โดยแบบสอบถามปลายปิด ได้เสนอสมรรถนะหลักจำนวน 7 สมรรถนะ คือ

1. เกณฑ์สมรรถนะด้านความรู้ทั่วไปที่จำเป็นในการทำธุรกิจ
2. เกณฑ์สมรรถนะด้านความรู้เฉพาะประเภทธุรกิจ
3. เกณฑ์สมรรถนะด้านทักษะในการคิดเพื่อหาคำตอบ
4. เกณฑ์สมรรถนะด้านทักษะในการลงมือปฏิบัติให้เป็นผล
5. เกณฑ์สมรรถนะด้านทักษะในการติดต่อสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม
6. เกณฑ์สมรรถนะด้านเจตคติที่มีต่อตนเองและกาพัฒนาตนเอง
7. เกณฑ์สมรรถนะด้านเจตคติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ

เพื่อให้คณะกรรมการ เดลฟายเป็นผู้พิจารณา ในรอบที่ 2 เป็นรอบที่เกิดฉันทามติของคณะกรรมการเดลฟาย นั่นคือ เกณฑ์สมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่สาขาธุรกิจไซเบอร์ และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย ประกอบด้วยสมรรถนะหลัก จำนวน 17 สมรรถนะ คือ

1. เกณฑ์สมรรถนะด้านความรู้การบริหารทรัพยากรบุคคลและองค์กร
2. เกณฑ์สมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน
3. เกณฑ์สมรรถนะด้านกฎหมายที่ควรรู้ในการทำธุรกิจ
4. เกณฑ์สมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดทำแผนธุรกิจ
5. เกณฑ์สมรรถนะด้านการบริหารการอบรมและการจัดการเรียนรู้ของบุคลากร
6. เกณฑ์สมรรถนะด้านความรู้การบริหารการเงิน
7. เกณฑ์สมรรถนะด้านการบริหารการตลาด
8. เกณฑ์สมรรถนะด้านความรู้เฉพาะประเภทธุรกิจ
9. เกณฑ์สมรรถนะด้านทักษะในความคิดและรับรู้วัตถุประสงค์
10. เกณฑ์สมรรถนะด้านทักษะในการคิดและลงมือปฏิบัติ
11. เกณฑ์สมรรถนะด้านบริการที่ดี
12. เกณฑ์สมรรถนะด้านทักษะในการติดต่อและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม
13. เกณฑ์สมรรถนะด้านการเป็นผู้นำ
14. เกณฑ์สมรรถนะด้านการทำงานเป็นทีม
15. เกณฑ์สมรรถนะด้านทัศนคติที่มีต่อตนเองและการพัฒนาตนเอง
16. เกณฑ์สมรรถนะด้านจริยธรรม และจรรยาบรรณ
17. เกณฑ์สมรรถนะด้านทัศนคติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ

**ตอนที่ 2** การสร้างคู่มือและการตรวจสอบคุณภาพคู่มือโดยผู้เชี่ยวชาญ หลังจากที่ได้ผู้วิจัยได้พัฒนาต้นแบบเกณฑ์สมรรถนะ (Prototype of Competency Criteria) ของผู้ประกอบการใหม่ จำนวน 17 สมรรถนะและเกณฑ์พฤติกรรม จำนวน 149 ข้อ ที่จะนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แล้ว ผู้วิจัยได้สร้างแบบประเมินเพื่อสอบถามความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ว่าเกณฑ์สมรรถนะดังกล่าวสามารถนำไปใช้ประเมินได้หรือไม่ โดยวัดเป็นตัวเลขจากค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ซึ่งผู้เชี่ยวชาญ ให้ความเห็นตัดออก จำนวน 9 รายการคือ คือ 1) การแบ่งหน้าที่หรือการแบ่งงาน เป็นฝ่ายต่างๆอย่างชัดเจน 2) การลดต้นทุนเงินกู้ 3) การออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ อย่างหลากหลายเพื่อสอดคล้องกับวัยความต้องการของบุคลากร 4) การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดกิจกรรม และการประเมินผลของผู้สอน 5) การออกแบบวิธีการวัดและประเมินผลไปใช้ อย่างถูกต้องเหมาะสม 6) หลักการมองหาตลาดใหม่ 7) มีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 8) ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลง และการพัฒนานวัตกรรม 9) การตอบสนองสังคม เมื่อได้เกณฑ์สมรรถนะ (Competency Criteria) ของผู้ประกอบการใหม่ที่ผ่านมา ตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญเรียบร้อยแล้ว ในขั้นแรกผู้วิจัยได้เกณฑ์สมรรถนะ เพื่อประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ และได้จัดทำต้นฉบับคู่มือการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่แล้ว ขั้นตอนต่อไปคือจัดทำแบบสอบถามเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ประเมินคุณภาพของคู่มือดังกล่าว โดยใช้แบบสอบถามชนิดที่ใช้ความถี่ในการกำหนดระดับ (Likert Scale) เมื่อผ่านขั้นตอนนี้แล้ว จะได้คู่มือประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์ และมัลติมีเดีย

**ตอนที่ 3** การตรวจสอบความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปใช้ เมื่อได้ “คู่มือการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่” ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการตรวจสอบความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปใช้ โดยการนำเอาคู่มือดังกล่าวไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 40 คน ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 40 คน และผู้สำเร็จหลักสูตร NEC สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์ และมัลติมีเดีย จำนวน 40 คน รวมทั้งหมด 120 คน นำไปศึกษาและพิจารณาการใช้คู่มือ เป็นเวลา 2 สัปดาห์ และให้ตอบแบบสอบถามประเมินความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปใช้ เมื่อปรับปรุงตามที่ได้รับข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามแล้ว จะได้คู่มือประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ ฉบับปรับปรุงแล้วจากนั้นผู้วิจัยได้นำคู่มือฉบับปรับปรุงแล้ว และแบบประเมินความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปใช้ เพื่อเป็นการพิสูจน์ให้ครบกระบวนการว่า คู่มือดังกล่าวสามารถใช้ได้จริง ผู้วิจัยจึงได้ใช้คู่มือประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ที่ปรับปรุงดีแล้วเป็นแบบแผนอ้างอิงในการจัดทำ “แบบประเมินสมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่” เพื่อนำไปใช้ประเมินกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ใช้ในการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย ได้แก่ ผู้เข้ารับการศึกษาที่สำเร็จหลักสูตร “เสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่” (New Entrepreneurs Creation : NEC) สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย รุ่นที่ 4/2554 จำนวน 40 คน ณ วิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้เป็นการเลือก

กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เนื่องจากเป็นกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในหลักสูตรการฝึกอบรมที่เป็นเป้าหมายของการวิจัยครั้งนี้

**ตอนที่ 4** การจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อนำเสนอผลการศึกษาที่ได้จากการจัดสนทนากลุ่มมาปรับปรุงคู่มือ ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นปัญหาในการจัดกลุ่มสนทนาโดยยึดตามความมุ่งหมายของการวิจัยเป็นหลัก กล่าวคือ การสร้างเกณฑ์สมรรถนะในการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย ตลอดจนถึงการสร้างคู่มือการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ โดยอิงเกณฑ์สมรรถนะที่ได้จากผลการวิจัยดังกล่าว และการนำเอาคู่มือดังกล่าวไปใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการจัดทำ “แบบประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่” ซึ่งผู้วิจัยได้จัดการสนทนากลุ่มโดยมีผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม จำนวน 8 คน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญที่ได้ตรวจสอบคุณภาพของคู่มือและความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปใช้ จำนวน 3 คน ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่เป็นตัวอย่างซึ่งถูกประเมินคุณลักษณะในการวิจัยนี้ จำนวน 3 คน และผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก จำนวน 2 คน ผู้วิจัยได้เตรียมการจัดสนทนากลุ่มทุกขั้นตอน ตั้งแต่การเตรียมเอกสาร รายชื่อผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มและประเด็นการสนทนา การประสานงาน ได้แก่ โทรศัพท์ติดต่อเป็นการภายใน ก่อนขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย เป็นผู้เชี่ยวชาญ และส่งเอกสารไปให้ผู้ที่ได้รับเชิญทราบล่วงหน้า เพื่อศึกษาข้อมูลรายละเอียดก่อนมาร่วมกลุ่มสนทนาในวันและเวลาที่กำหนด การดำเนินการจัดสนทนากลุ่ม โดยรวบรวมรายละเอียดและแยกตามประเด็นที่ต้องการในกรอบที่กำหนดไว้ แล้วสรุปเนื้อหาและข้อเสนอแนะของกลุ่มสนทนา จนถึงการสรุปและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการจัดสนทนากลุ่ม เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากการจัดสนทนากลุ่ม มาปรับปรุงคู่มือประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ในการวิจัยครั้งนี้

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

**แบบสอบถามชุดที่ 1:** แบบประเมินความสัมพันธ์ระดับสมรรถนะเพื่อเป็นเกณฑ์มาตรฐาน

มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญว่าเกณฑ์สมรรถนะที่พัฒนาขึ้นจากการสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ประสบความสำเร็จ จำนวน 19 คน โดยวิธีเดลฟาย (Delphi Method) ซึ่งผลการประเมินที่ได้นำมาปรับปรุงกับเกณฑ์สมรรถนะที่ได้แบบสอบถามชุดที่ 1 เพื่อได้เกณฑ์มาตรฐาน

**แบบสอบถามชุดที่ 2:** แบบประเมินความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ของเกณฑ์สมรรถนะ

มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ว่าเกณฑ์สมรรถนะที่พัฒนาขึ้นจากการสังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยต่างๆ ในที่นี้สามารถนำไปใช้ประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการในการวิจัยนี้ได้หรือไม่ โดยวัดเป็นตัวเลขจากค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ซึ่งผลการประเมินที่ได้นำมาใช้ในการจัดทำคู่มือประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ ในการวิจัยนี้ต่อไป

**แบบสอบถามชุดที่ 3: แบบประเมินคุณภาพของคู่มือในด้านต่าง ๆ** มีวัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ว่าต้นฉบับคู่มือประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นนั้นมีคุณภาพผ่านเกณฑ์ในด้านต่าง ๆ หรือไม่ โดยมีรูปแบบเป็นแบบสอบถามชนิดที่ใช้ความถี่ในการกำหนดระดับ (Likert Scale) ซึ่งผลการประเมินที่ได้นำมาใช้ในการปรับปรุงคู่มือดังกล่าวให้ผ่านเกณฑ์คุณภาพในด้านต่าง ๆ จนได้คู่มือฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1

**แบบสอบถามชุดที่ 4: แบบประเมินความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปใช้** มีวัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ 40 คน ผู้ทรงคุณวุฒิ 40 คน และผู้สำเร็จหลักสูตร NEC สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย ที่สำเร็จหลักสูตรรุ่นที่ 4/2554 จำนวน 40 คน ตามลำดับ ว่าคู่มือประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นนั้น มีความเป็นไปได้ในการใช้อยู่ในระดับใด ควรมีข้อใดต้องปรับปรุงบ้าง โดยมีรูปแบบเป็นแบบสอบถามชนิดที่ใช้ความถี่ในการกำหนดระดับ (Likert Scale) ซึ่งผลการประเมินที่ได้นำมาใช้ในการปรับปรุงคู่มือดังกล่าวในด้านต่าง ๆ จนได้คู่มือฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2 และครั้งที่ 3 ตามลำดับ ซึ่งถือเป็นอันสิ้นสุด

### การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การประเมินความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญการประเมินเพื่อสอบถามความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญว่าเกณฑ์สมรรถนะที่พัฒนาขึ้นมานั้นสามารถนำไปใช้ประเมินได้หรือไม่ โดยใช้วิธีการเดลฟาย (Delphi Method) และใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ในการประเมินความเป็นไปได้ในการนำ “คู่มือการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่” ไปใช้ในการประเมินผู้สำเร็จหลักสูตร NEC สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย โดยใช้ค่าเฉลี่ยของคะแนนประเมินที่ได้รับ

2. การประเมินผู้สำเร็จหลักสูตร NEC สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนประเมินที่เก็บได้

### สรุปผลการวิจัย

#### 1. ผลการสร้างเกณฑ์สมรรถนะในการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่

การสร้างเกณฑ์สมรรถนะในการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย นั้น ผู้วิจัยได้กรอบแนวทางในการสร้างจากการดำเนินการสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะ การวิเคราะห์ของมูลการบริหารงาน บทบาทภารกิจของผู้ประกอบการใหม่ การสังเคราะห์สมรรถนะหลัก ที่ต้องการของผู้ประกอบการใหม่ และสัมภาษณ์และสอบถามผู้เชี่ยวชาญ และนำผลที่ได้นำมาเป็นกรอบในการสร้างเกณฑ์สมรรถนะในการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่

ผู้วิจัย ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์สมรรถนะ รวมทั้งนำต้นแบบสมรรถนะหลัก ทั้ง 17 สมรรถนะ คือ 1) ด้านความรู้การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลและองค์กร 2) ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน 3) ด้านกฎหมายที่ควรรู้ในการทำธุรกิจ 4) ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดทำแผนธุรกิจ 5) ด้านการบริหารการอบรมและการจัดการเรียนรู้ของบุคลากร 6) ด้านความรู้ในการบริหารด้านการเงิน 7) ด้านความรู้ในการบริหารด้านการตลาด 8) ด้านธุรกิจไซเบอร์และการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย 9) ด้านทักษะในความคิดและรับรู้วัตถุประสงค์ 10) ด้านทักษะในการคิดและลงมือปฏิบัติ 11) ด้านการบริการที่ดี 12) ด้านทักษะในการติดต่อสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม 13) ด้านการเป็นผู้นำ 14) ด้านการทำงานเป็นทีม 15) ด้านทัศนคติที่มีต่อตนเอง และการพัฒนาตนเอง 16) ด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณ และ 17) ด้านทัศนคติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ มาประกอบในการพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะ โดยได้รายการเกณฑ์สมรรถนะทั้ง 17 สมรรถนะ และเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะทั้งหมด 149 รายการ

ผู้วิจัยได้นำเกณฑ์สมรรถนะ 17 สมรรถนะ และเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ 149 รายการ ไปตรวจสอบคุณภาพและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน พิจารณาความสอดคล้องของเกณฑ์สมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่ ทั้งนี้เกณฑ์สมรรถนะที่มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ต้องมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มากกว่า 0.50 ผลการวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องของเกณฑ์สมรรถนะที่พัฒนาขึ้น แล้วเป็นเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ จำนวน 153 รายการ ที่มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาผ่านกระบวนการตรวจสอบความเหมาะสมและค่าความสอดคล้อง นำไปสร้างเป็นเกณฑ์ในการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย

## 2. ผลการสร้างคู่มือการประเมินสมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่

ผลการสร้างคู่มือประเมินสมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย ต้องประกอบของคู่มือ ดังนี้ 1) วัตถุประสงค์ของคู่มือ 2) เกณฑ์สมรรถนะที่ใช้ในการประเมินคุณลักษณะ 3) เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินเกณฑ์สมรรถนะ 4) กระบวนการในการประเมินเกณฑ์สมรรถนะ 5) บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน 6) การพิจารณาผลการประเมินเกณฑ์สมรรถนะ 7) การให้ข้อมูลป้อนกลับ และ 8) ช่วงเวลาและความถี่ในการประเมิน จากทั้ง 8 ข้อ ผู้วิจัยได้กำหนดรายละเอียดจัดทำเป็นคู่มือ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของคู่มือ เพื่อเป็นแนวทางในการนำคู่มือไปใช้ในการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ และเพื่อเป็นแนวทางในการสรุปผล และการวิเคราะห์ผลการประเมินสมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย

2. เกณฑ์สมรรถนะที่ใช้ในการประเมิน และเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย ผู้วิจัยนำผลการวิจัยที่ได้มาสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินสมรรถนะหลัก 17 สมรรถนะ นำมากำหนดกรอบ และรูปแบบของเครื่องมือเป็นแบบมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ โดยในแต่ละสมรรถนะหลัก จะประกอบด้วย



เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ ในการประเมินคุณลักษณะที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ

3. กระบวนการในการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย โดยรายละเอียด คือ องค์ประกอบของคณะกรรมการประเมินผล และหน้าที่ของคณะกรรมการ ซึ่งต้องทำหน้าที่ดังนี้ การดำเนินการประเมิน การสรุปผลการประเมิน การวิเคราะห์ผลการประเมิน และการนำเสนอผลการประเมิน

4. บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน กำหนดบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน คือ ผู้ประเมินซึ่งในที่นี้ ผู้ประเมิน หมายถึง ผู้ทำหน้าที่เป็นผู้นำแบบฟอร์มการประเมินบุคคล ไปใช้ในการประเมิน ได้แก่ 1) ผู้อำนวยการ สพค. สพฐ. 2) ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บจ.ทีซีเจ เอเชีย 3) ที่ปรึกษาสถาบันพัฒนาผู้ประกอบการไทย หอการค้าไทย และ 4) ผู้อำนวยการ สำนักพัฒนาผู้ประกอบการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม และผู้รับการประเมิน คือ ผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย

5. การพิจารณาผลการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ เพื่อวางแผนทางพิจารณาผลการประเมิน คือพิจารณาผลการประเมิน

6. การให้ข้อมูลป้อนกลับ กำหนดแนวทางในการให้ข้อมูลป้อนกลับและวิธีการให้ข้อมูลป้อนกลับ

7. ช่วงเวลาและความถี่ในการประเมินกำหนดช่วงเวลาในการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็น 2 ช่วง ประเมินปีละ 2 ครั้ง คือ ช่วงเดือนเมษายน ประเมินครั้งที่ 1 และช่วงเดือนกันยายนประเมินครั้งที่ 2

### 3. ผลการตรวจสอบความเป็นไปได้ในการนำเกณฑ์สมรรถนะไปใช้

พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าเกณฑ์สมรรถนะที่นำไปใช้เป็นแบบประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย โดยภาพรวมทั้งหมด มีความเป็นไปได้ในการนำเกณฑ์สมรรถนะไปใช้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ทุกองค์ประกอบมีความเป็นไปได้ในการนำแบบประเมินไปใช้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01 - 4.36$ ) ผู้วิจัยได้นำเกณฑ์สมรรถนะที่ได้ปรับแก้ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 19 คน มาทำการยืนยันซ้ำอีกครั้งในกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเดิม ในรอบที่ 2 ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าเกณฑ์สมรรถนะ โดยภาพรวมทั้งหมด มีความเป็นไปได้ในการนำเกณฑ์สมรรถนะไปใช้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.16$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ทุกองค์ประกอบ มีความเป็นไปได้ในการนำเกณฑ์สมรรถนะไปใช้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97 - 4.39$ )

#### 4. ผลการตรวจสอบความเป็นไปได้ในการนำคู่มือประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไอเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดียไปใช้

4.1 โครงสร้างคู่มือ ซึ่งจะประกอบไปด้วย ส่วนประกอบของคู่มือครบถ้วน จำนวนหน้าเหมาะสมเพียงใด ขนาดของตัวอักษร รูปแบบการพิมพ์ โดยภาพรวมของโครงสร้างคู่มือมีความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปใช้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.30$ )

4.2 วัตถุประสงค์ ซึ่งจะประกอบไปด้วย วัตถุประสงค์ของคู่มือมีความชัดเจน ภาษาที่ใช้ในการเขียนวัตถุประสงค์ ครอบคลุมสาระที่จำเป็น มีความเป็นไปได้ เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย โดยภาพรวมของวัตถุประสงค์ มีความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปใช้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ )

4.3 เนื้อหา ซึ่งจะประกอบไปด้วยเนื้อหาสอดคล้องวัตถุประสงค์ เนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ การจัดเรียงลำดับเนื้อหา ความยากง่ายของเนื้อหาเหมาะสมกับระดับของผู้ใช้ เนื้อหา มีความชัดเจน เนื้อหาน่าสนใจ ใช้ภาษาได้กระชับชัดเจนเข้าใจง่าย ยกตัวอย่างประกอบได้ชัดเจนเหมาะสม เนื้อหาสามารถนำไปใช้ได้ โดยภาพรวมของเนื้อหา มีความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปใช้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.29$ )

4.4 การประเมินผล ซึ่งจะประกอบไปด้วย การวิเคราะห์ผลและการประเมินผล มีความชัดเจน การแปลผลการประเมินและการนำเสนอผลการประเมินครอบคลุมสิ่งที่ต้องการประเมิน การสรุปผลการประเมิน โดยภาพรวมของการประเมินผล มีความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปใช้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.13$ )

4.5 ประสิทธิภาพของการใช้คู่มือ ซึ่งจะประกอบไปด้วย มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องเกี่ยวกับการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สามารถนำความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สามารถนำความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ ไปแนะนำผู้ประกอบการอื่นได้ โดยภาพรวมของประสิทธิภาพของการใช้คู่มือ มีความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปใช้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.13$ )

โดยภาพรวมทั้งหมดมีความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปใช้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า โครงสร้างคู่มือมีความเป็นไปได้ ในการนำคู่มือไปใช้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.30$ ) ส่วนวัตถุประสงค์ เนื้อหา การประเมินผล และประสิทธิภาพการใช้คู่มือ มีความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปใช้อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88 - 4.40$ )

#### 5. ผลการตรวจสอบลำดับความสำคัญของสมรรถนะโดยภาพรวม และรายสมรรถนะของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 120 คน

ผู้วิจัย ได้นำเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะ มาสร้างเป็นแบบประเมินมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และนำไปให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 120 คน ซึ่งประกอบด้วย ผู้ประกอบการใหม่ ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวนละ 40 คน พิจารณาลำดับความสำคัญของสมรรถนะ

กลุ่มตัวอย่างทั้ง 120 คน มีความเห็นว่า สมรรถนะที่มีความสำคัญที่สุดในการประเมินผู้ประกอบการใหม่ คือ ด้านความรู้การบริหารการตลาด และด้านทัศนคติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.51 รองลงมา คือ ด้านทัศนคติที่มีต่อตนเอง และการพัฒนาตนเอง ( $\bar{X} = 4.47$ ) ส่วนด้านทักษะในการคิดและลงมือปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 4.28$ )

สรุปประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ได้จากการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อกำหนดเป็นประเด็นปัญหาในการสนทนากลุ่ม ดังนี้

1. ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มได้เสนอว่าเนื้อหาที่สำคัญของคู่มือคือ การตั้งชื่อเกณฑ์สมรรถนะ ซึ่งอาจจะซ้ำซ้อนกับหน่วยงานของราชการ และคุณลักษณะของผู้ประกอบการในแต่ละเกณฑ์ ควรจะระบุให้ชัดเจนในการพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะเพื่อประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไฮเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดียที่ประชุมกลุ่มให้ความคิดเห็นเป็นแนวทางเดียวกันว่า ควรมีกฎสมรรถนะหลัก และกลุ่มสมรรถนะการปฏิบัติหน้าที่ควบคู่กันไป นั่นคือ กลุ่มสมรรถนะหลัก เป็นกลุ่มสมรรถนะที่ผู้ประกอบการควรมีทุกคน ไม่ว่าจะทำงานในแผนกใด หรือธุรกิจประเภทใด โดยกลุ่มผู้เชี่ยวชาญยังมีการเสนอความคิดเห็นอีกว่า การสร้างกลุ่มสมรรถนะหลักนั้น ควรกำหนดเป็นภาพกว้างไว้ เพื่อสามารถนำไปใช้ให้เข้าแต่ละวัฒนธรรมขององค์กรหรือธุรกิจสาขาอื่น ๆ ได้ ส่วนสมรรถนะผู้ประกอบการนั้น เป็นกลุ่มสมรรถนะที่เน้นการทำงานของผู้ประกอบการแต่ละธุรกิจที่จะนำไปใช้ และสามารถพัฒนาเชิงวิชาชีพให้ประสบความสำเร็จได้ในอนาคต และวิธีการสรุปผลการประเมินและการวิเคราะห์ของผู้ประกอบการ ผลสรุปยังมีน้อยเกินไป ควรเพิ่มเนื้อหาที่ว่าด้วยการพัฒนา การติดตามผลผู้ประกอบการ เพื่อแก้ไขจุดอ่อน จุดแข็ง ที่ได้จากการประเมินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการนี้ มีผู้ที่มีคุณสมบัติดังกล่าว จำนวน 8 คน ซึ่งถือว่าเพียงพอ

2. ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มมีความเห็นว่า เครื่องมือหรือแบบประเมินสมรรถนะ ควรแยกเป็นรายสมรรถนะและเกณฑ์พฤติกรรมในการประเมิน ควรจัดแบบประเมินตามองค์ประกอบของผลการวิจัยคือ แบบประเมินสมรรถนะหลักที่เป็นเกณฑ์มาตรฐาน จำนวน 1 ชุด (จำนวน 17 สมรรถนะ) จะทำให้เข้าใจง่ายกว่า และสามารถสรุปผลการประเมินของสมรรถนะหลัก ของผู้ประกอบการได้ชัดเจนและให้จัดช่วงเวลาประเมินให้สอดคล้องกับการประเมินผล การเข้ารับการอบรมหลักสูตร “เสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่” (New Entrepreneurs Creation : NEC) สาขาธุรกิจไฮเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์ และมัลติมีเดีย ในรุ่นต่อๆ ไป และติดตามผลการประเมินหลังเรียนจบหลักสูตรด้วยว่ามีการพัฒนา ตามเกณฑ์ที่ได้ระบุไว้ในการประเมิน

## อภิปรายผล

1. ผลการสร้างเกณฑ์สมรรถนะเพื่อประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่สาขาธุรกิจไฮเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย

การสร้างเกณฑ์สมรรถนะเพื่อประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่สาขาธุรกิจไฮเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย นั้น ผู้วิจัยได้กรอบแนวทางในการสร้างจากการดำเนินการสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะ การวิเคราะห์ของมูลการบริหารงาน บทบาทภารกิจของผู้ประกอบการใหม่ การสังเคราะห์สมรรถนะหลักและเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในรายสมรรถนะที่ต้องการของผู้ประกอบการใหม่ และผู้วิจัยใช้กระบวนการตามเทคนิคเดลฟายแบบปรับปรุง ซึ่งสุวิมล ว่องวาณิช (2548: 232) หมายถึง เทคนิคเดลฟายที่มีการปรับปรุงวิธีการหรือขั้นตอนการดำเนินการ

ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ โดยการใช้วิธีระดมความคิดแนวทางการตอบแบบสอบถามปลายเปิดในรอบแรก หรือการใช้วิธีการสัมภาษณ์แทนการตอบแบบสอบถามปลายเปิดในรอบแรก สำหรับการจัดทำเป็นแบบสอบถามปลายเปิดในรอบที่ 2 ของเทคนิคเดลฟายแบบดั้งเดิม การระดมความคิดจะช่วยลดระยะเวลาสำหรับการจัดทำแบบสอบถามในรอบสอง เพราะการมีปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่มด้วยเทคนิคระบบความคิด จะทำให้ได้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีการอภิปรายภายในกลุ่มอย่างมีเหตุผล และช่วยลดระยะเวลาในการออกแบบสอบถามกลับคืนในรอบแรก นอกจากนี้ สุวิมล ว่องวาณิช (2548: 232) อธิบายเกี่ยวกับการใช้วิธีการสัมภาษณ์แทนการตอบแบบสอบถามปลายเปิดในรอบแรกว่าไม่มีการจำกัดขอบเขตของแนวคิดของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ใช้การสัมภาษณ์แบบเปิดและไม่ชี้นำ ผู้ให้สัมภาษณ์มีโอกาสปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และแก้ไขข้อมูลที่ทำให้สัมภาษณ์ทำให้ข้อมูลที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งผลที่ได้นำมาเป็นกรอบในการสร้างเกณฑ์สมรรถนะในการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย ซึ่งสอดคล้องกับ กุลยา ดันติผลชีวะ (2537: 46) ได้เสนอวิธีในการกำหนดสมรรถนะ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ 1) การสอบถามกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในกลุ่มวิชาชีพต่างๆ ว่า บุคคลในวิชาชีพนั้น ควรต้องมีความรู้ ทักษะ เจตคติ หรือ พฤติกรรมเช่นไร (Expert Judgment) 2) การประเมินตามความต้องการขององค์กรหรือสังคม (Needs Assessment) 3) การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลการปฏิบัติงานในชีวิตประจำวัน ที่ได้จากการสังเกต หรือการประเมิน โดยผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงาน ผู้ร่วมงาน หรือผู้อื่น 4) การกำหนดจำแนกเนื้อหา และเป้าหมายของงานให้อยู่ในรูปของงานย่อยๆ ที่จะต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอน (Task Analysis/Role Analysis) 5) การวิเคราะห์สมรรถนะเชิงระบบ (System Competence Analysis) โดยจำแนกส่วนต่างๆ ของเนื้อหาให้เป็นหน่วยย่อยที่ชัดเจน 6) การวิเคราะห์ตามทฤษฎีผ่านการกำหนดสมมติฐานว่า การบรรลุเป้าหมายที่ต้องการนั้น จะต้องอาศัยคุณลักษณะอย่างใดบ้าง 7) การศึกษาจากสภาพความเป็นจริงในสังคม สภาพเศรษฐกิจและการเมืองปัจจุบัน และทำการวิเคราะห์ตามหลักทฤษฎีและตำรา โดยการกำหนดสมมติฐานว่าประสิทธิภาพที่ต้องการนั้นจะต้องอาศัยสมรรถนะอย่างใดบ้างผู้วิจัยได้นำเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะในการประเมินคุณลักษณะที่พัฒนาขึ้นมา สร้างเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา พิจารณาความสอดคล้อง และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเกณฑ์สมรรถนะเพื่อประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย ได้ข้อสรุปว่า เกณฑ์สมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่ ที่มีความเที่ยงตรง ต้องมีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.50 ซึ่งสอดคล้องกับ (บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์. 2547: 179) ข้อคำถาม ในแบบประเมิน ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มีความเห็นสอดคล้องกัน เป็นการประเมินความเที่ยงตรงตามเนื้อหาเป็นจุดเริ่มต้นในการวัด ความเที่ยงตรง ตามเนื้อหา ใช้เป็นดัชนีที่ดีได้ ไม่ต้องทดสอบทางสถิติ โดยการให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบว่า มีความชัดเจนและเป็นไปได้หรือไม่ที่จะใช้เป็นแบบประเมิน พร้อมทั้งตรวจสอบความชัดเจนเชิงภาษาและสามารถวิเคราะห์ออกมาเป็นตัวเลขได้ โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามและลักษณะเฉพาะของกลุ่มพฤติกรรมที่ทำการประเมินสมรรถนะให้ได้เข้าเป้าตรงประเด็นมากที่สุด

1. เกณฑ์สมรรถนะด้านการบริหารการตลาด ประกอบด้วย 12 สมรรถนะ ดังต่อไปนี้

- 1.1 หลักการหาทำเลที่ตั้ง
- 1.2 การนำสินค้าใหม่ๆ สู่อตลาด
- 1.3 หลักการมีจิตสำนึกด้านการแข่งขันและการตลาด
- 1.4 การรักษาภาพพจน์ของยี่ห้อ
- 1.5 การบริหารทางด้านห่วงโซ่อุปทานให้ดีขึ้น
- 1.6 การผลิตสินค้าได้ตามความต้องการของลูกค้า
- 1.7 การสร้างลักษณะเฉพาะให้กับผลิตภัณฑ์และออกแบบเพื่อให้ได้รับความน่าเชื่อถือ
- 1.8 หลักการโฆษณาเพื่อเจาะกลุ่มเป้าหมาย
- 1.9 หลักการให้ข้อมูลแก่พนักงาน ในด้านความได้เปรียบเสียเปรียบระหว่างองค์กร

กับคู่แข่ง

- 1.10 หลักการบริหารธุรกิจ/การตลาดเชิงจริยธรรม
- 1.11 หลักการบริหารความเสี่ยง
- 1.12 หลักการบริหารความเปลี่ยนแปลง

ความรู้ที่จำเป็นในสมรรถนะนี้ คือ มีความเข้าใจในหลักการตลาด หลักการมีจิตสำนึกด้านการแข่งขัน ในแต่ละช่วงของเศรษฐกิจ และการพยากรณ์แนวโน้มของตลาดสินค้า และการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า เช่น การวางแผนการขายและตลาด

2. เกณฑ์สมรรถนะด้านทัศนคติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ ประกอบด้วย 12 สมรรถนะ

ดังต่อไปนี้

- 2.1 การมีความตั้งใจมุ่งมั่น เชื่อมั่น ที่จะดำเนินธุรกิจให้สำเร็จ
- 2.2 การมีความอดทนทำงานหนัก
- 2.3 การยอมรับความเสี่ยงในธุรกิจ
- 2.4 การใส่ใจคุณภาพของผลงาน
- 2.5 การยอมรับความเปลี่ยนแปลงและรับมือกับมันได้
- 2.6 การรับมือกับความเครียดได้ และไม่ใช้อารมณ์ในการบริหารงาน
- 2.7 การมีความชอบในงานที่ตนเองทำ
- 2.8 การมีความรับผิดชอบต่อสัญญาณงาน
- 2.9 การใส่ใจสวัสดิภาพของลูกค้า
- 2.10 ความเป็นมิตรกับลูกค้า และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

ตลอดเวลา

- 2.11 การติดตามด้านแรงจูงใจ
- 2.12 การมีแรงผลักดันให้พ้นจากความกลัวและหลายอุปสรรคต่างๆ ที่ขวางกั้น

ความรู้ที่จำเป็นในสมรรถนะนี้ คือมีความรู้ ความสามารถในการปรับตัว การยอมรับความเปลี่ยนแปลงในธุรกิจ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 3. เกณฑ์สมรรถนะด้านทัศนคติที่มีต่อตนเองและการพัฒนาตนเอง ประกอบด้วย

11 สมรรถนะ ดังต่อไปนี้

- 3.1 การมีความเชื่อมั่นในตนเอง (มองว่าตนเองมีความสามารถที่จะทำธุรกิจได้)
- 3.2 การมีความใฝ่รู้ สนใจใคร่รู้สิ่งต่าง ๆ (มองว่าความใฝ่รู้เป็นสิ่งดี)
- 3.3 การยอมรับความผิดพลาดและนำไปแก้ไข
- 3.4 การศึกษาค้นคว้าหาความรู้ มุ่งมั่นและแสวงหาโอกาสพัฒนาตนเองด้วยวิธีการ

ที่หลากหลาย

- 3.5 การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของตนเองอย่างต่อเนื่อง
- 3.6 การศึกษา ค้นคว้าหาองค์ความรู้ใหม่ๆ ทางวิชาการเพื่อพัฒนาตนเอง
- 3.7 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่นเพื่อการพัฒนาตนเองทุกครั้งที่มีโอกาส
- 3.8 การเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาตนเองจากหน่วยงานต่างๆ อย่างต่อเนื่อง
- 3.9 การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาตนเองทั้งในและนอกสถานที่
- 3.10 การพัฒนาให้มีความรู้สึกรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมอ
- 3.11 การมองโลกทางบวก

ความรู้ที่จำเป็นในสมรรถนะนี้ คือ การศึกษาหาความรู้ ติดตามและแลกเปลี่ยนความรู้ มีความเชื่อมั่นในตนเอง รวมทั้งมีความมั่นใจในความสามารถ ศักยภาพ พร้อมทั้งมีการพัฒนาในการตัดสินใจของตน

### 4. เกณฑ์สมรรถนะด้านความรู้การบริหารทรัพยากรบุคคลและองค์กร ประกอบด้วย

10 สมรรถนะ ดังต่อไปนี้

- 4.1 หลักและกระบวนการในการจัดการองค์กร
- 4.2 การจัดทำแผนบริหารองค์กร
- 4.3 การออกแบบโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจ
- 4.4 การสื่อสารภายในองค์กร
- 4.5 หลักการของจริยธรรมและธรรมาภิบาลในการประกอบธุรกิจ
- 4.6 หลักการของพฤติกรรมองค์กรและการบริหารทรัพยากรมนุษย์
- 4.7 หลักการบริหารค่าตอบแทน
- 4.8 หลักการกำหนด กลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ภารกิจที่จะสนับสนุนการปรับปรุงทั้งภายใน

และภายนอกองค์กร

- 4.9 หลักการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นที่รู้จัก
- 4.10 การบริหารงานอย่างโปร่งใสบนพื้นฐานของบรรษัทภิบาลที่ดี

ความรู้ที่จำเป็นในสมรรถนะนี้ คือ การกำหนดหลักการ ภารกิจ และนำมาตรฐานสำหรับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลและการทำงานในองค์กร รวมทั้งกำหนด กลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน และสามารถสร้างความร่วมมือทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้ภารกิจ บรรลุวัตถุประสงค์

**5. เกณฑ์สมรรถนะด้านความรู้เฉพาะประเภทธุรกิจ (ธุรกิจไซเบอร์และการออกแบบ สื่อปฏิสัมพันธ์ และมัลติมีเดีย) ประกอบด้วย 13 สมรรถนะ ดังต่อไปนี้**

- 5.1 หลักและกระบวนการจัดตั้งและพัฒนาธุรกิจ
- 5.2 การรับรู้สภาวะการตลาดออนไลน์ในปัจจุบัน
- 5.3 หลักการและวิธีการเข้าสู่การตลาดออนไลน์
- 5.4 การเลือกใช้สื่อออนไลน์เพื่อเป้าหมายกลยุทธ์การตลาด
- 5.5 หลักการวิเคราะห์ผู้บริโภค
- 5.6 หลักการวางแผนประชาสัมพันธ์
- 5.7 หลักการประเมินผลการตลาดออนไลน์
- 5.8 หลักการจัดทำเว็บไซต์อย่างง่าย
- 5.9 หลักการใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อนำเสนอผลงาน
- 5.10 หลักการออกแบบกราฟฟิก
- 5.11 หลักการสร้างแอนิเมชันและอินเทอร์เน็ตออฟทีฟ
- 5.12 หลักการจัดทำนิตยสารออนไลน์
- 5.13 หลักการและจริยธรรมในการใช้ออนไลน์

ความรู้ที่จำเป็นในสมรรถนะนี้ คือการมีความรู้ ความเข้าใจ รวมถึงหลักการและวิธีการ เข้าสู่ตลาดออนไลน์ รวมถึงการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ทางด้านการออกแบบ ปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดียเพื่อให้สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้กับกระบวนการ หรือกิจกรรมต่างๆ ให้เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการทำงานได้

จากการวิจัยเรื่องการพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะเพื่อประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และ สาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย เกณฑ์สมรรถนะที่ทำให้ผู้ประกอบการใหม่ประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจ คือ เกณฑ์สมรรถนะด้านการบริหารการตลาด เกณฑ์สมรรถนะด้านทัศนคติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ เกณฑ์สมรรถนะด้านทัศนคติที่มีต่อตนเอง และการพัฒนาตนเอง เกณฑ์สมรรถนะด้านความรู้การบริหารทรัพยากรบุคคลและองค์กร และเกณฑ์สมรรถนะด้านความรู้เฉพาะ ประเภทธุรกิจ ธุรกิจไซเบอร์และการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์ และมัลติมีเดีย(ตามลำดับ)

**2. ผลการสร้างคู่มือการประเมินสมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่ และตรวจสอบความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปใช้**

การสร้างคู่มือการประเมินสมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเอาข้อสรุป ที่ได้จากการสังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมากำหนด เป็นร่างคู่มือ โดยมีรายละเอียดต่างๆ

ในคู่มือ คือ 1) โครงสร้างคู่มือ 2) วัตถุประสงค์ 3) เนื้อหา 4) การประเมินผล 5) ประสิทธิภาพของการใช้คู่มือ พบว่า รายละเอียดโครงสร้างเนื้อหาของคู่มือในแต่ละประเด็นมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้อยู่ในระดับมาก และการตรวจสอบความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปใช้ เพื่อให้แน่ใจว่าคู่มือที่สร้างขึ้น สามารถนำไปใช้ได้จริงหรือไม่ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเป็นไปได้ของโครงสร้าง วัตถุประสงค์ เนื้อหา การประเมินผล และประสิทธิภาพของคู่มือ โดยนำคู่มือที่ได้ปรับแก้ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญไปตรวจสอบ ความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปใช้กับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ได้ศึกษา และพิจารณาการใช้คู่มือ เป็นเวลา 2 สัปดาห์และให้ตอบแบบสอบถามประเมินความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ และนำคู่มือไปปรับปรุงตามข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการให้ศึกษา และประเมินความเป็นไปได้ในการนำคู่มือการประเมินสมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่ไปใช้ ที่ควรนำมาอภิปราย คือ คู่มือการประเมินสมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่ที่พัฒนาขึ้นสามารถนำไปใช้ได้จริง (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. 2553: 6 – 10) เนื่องจากได้ผ่านการตรวจสอบความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปใช้ โดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่า คู่มือการประเมินสมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่ มีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่า โครงสร้างคู่มือมีความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปใช้อยู่ในระดับมาก ส่วนวัตถุประสงค์ เนื้อหา การประเมินผล และประสิทธิภาพการใช้คู่มือ มีความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปใช้อยู่ในระดับมาก เช่นกัน ดังนั้น จึงอาจสรุปได้ว่า คู่มือเล่มนี้เหมาะสมกับสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย

### 3. ผลการตรวจสอบลำดับความสำคัญของสมรรถนะโดยภาพรวม และรายสมรรถนะของกลุ่มตัวอย่าง

จากการวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของ 17 สมรรถนะ ที่มีความสำคัญ ในการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย พบว่า ผู้ประกอบการใหม่ได้ให้ความสำคัญกับสมรรถนะด้านความรู้การบริหารการตลาด และด้านทัศนคติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ รองลงมา คือ ด้านทัศนคติที่มีต่อตนเอง และการพัฒนาตนเอง ด้านความรู้การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลและองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Armstrong (อรจรีย์ ณ ตะกั่วทุ่ง. 2550: 24 – 32) และด้านความรู้เฉพาะประเภทธุรกิจ (ธุรกิจไซเบอร์ และการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย) ส่วนลำดับสุดท้ายคือ ด้านทักษะในการคิดและลงมือปฏิบัติ (เพ็ญศรี เลิศเกียรติวิทยา; และ สิทธิจักร ชูทรัพย์. 2548: ออนไลน์) ได้กล่าวว่า ผู้ที่คิดริเริ่มดำเนินธุรกิจขึ้นมาเป็นของตนเอง มีการวางแผนการดำเนินงานและดำเนินธุรกิจทุกด้านด้วยตนเอง โดยยอมรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เพื่อมุ่งหวังผลกำไรที่เกิดจากผลการดำเนินงานของธุรกิจตนเอง คุณลักษณะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมต้องการผู้ประกอบการที่มีความสามารถหลายๆ ด้าน ซึ่งอาจพิจารณาถึงคุณลักษณะผู้ประกอบการจากพฤติกรรมต่างๆ (ศูนย์พัฒนาและส่งเสริมวิชาการองค์กรปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. 2553: ออนไลน์) มีความมุ่งมั่นในการดำเนินงาน (Performance Intention) เพื่อสร้างความเจริญเติบโต และกำไรจากการดำเนินธุรกิจ วิชชุรย์ สิมะโชคดี (2542: 33) ต้องเป็นคน มีความคิดริเริ่มหรือสร้างสรรค์ ในการผลิตสินค้าหรือบริการใหม่ออกสู่ตลาดที่มีสภาพการแข่งขันสูง ทิมโมธี



เอส แฮทเทิน (Timothy, S. Hatten. 1996: 31, 40) ความมุ่งมั่นปรารถนาและพยายามที่จะดำเนินธุรกิจให้สำเร็จให้ได้ (Passion) มิฉะนั้นจะทำให้สูญเสียทั้งเงินทุน และเวลา ไฮเนคกี (2545: ออนไลน์) ความสามารถในการขาย หรือโน้มน้าวให้คนอื่นเห็นคล้อยตามสอดคล้องกับการศึกษาของ ไรอัน และคนอื่น ๆ (Ryan; et al. 1999: 12 – 13) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่จะทำให้ผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จคือ มีความรู้การบริหารตลาด (Targeted Marketing) ซึ่งในยุคของการแข่งขันแบบนี้ความสามารถทางการตลาดเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้กิจการอยู่รอดได้ ผู้ประกอบการจะต้องแสดงฝีมือด้านนี้ให้เห็นชัดเจนว่า ตนเองรู้วิธีการที่จะนำสินค้าหรือบริการเข้าสู่ตลาดให้ประสบความสำเร็จได้ และมีทัศนคติเกี่ยวกับธุรกิจของตนเองอย่างชัดเจน (A Clear Business Idea) ผู้ประกอบการจะต้องรู้ว่าตนเองกำลังอยู่ในธุรกิจอะไร ผลិតภัณฑ์หรือบริการของตนคือ อะไร ธุรกิจของตนเมื่อเทียบกับคู่แข่งมีจุดอ่อน จุดแข็งอย่างไรบ้าง นอกจากนี้ยังต้องรู้ทฤษฎีว่า ทำอย่างไร ธุรกิจของตนจึงจะประสบความสำเร็จได้ เช่น รู้ว่าทำอย่างไร จึงจะทำให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการของตนถูกใจผู้บริโภคได้มากกว่ามีคุณภาพมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์หลักของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมที่ให้ผู้ประกอบการใหม่ สามารถสร้างและพัฒนาธุรกิจตนเองให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งมีความสำคัญมากต่อการพัฒนาผู้ประกอบการใหม่อย่างสม่ำเสมอ

##### 5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group)

ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นปัญหาในการจัดกลุ่มสนทนา โดยยึดตามจุดมุ่งหมายที่สำคัญของการวิจัย เพื่อสร้างเกณฑ์สมรรถนะในการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ ของผู้รับการฝึกอบรมที่สำเร็จหลักสูตรการฝึกอบรมในโครงการ “เสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่” (New Entrepreneurs Creation : NEC) กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ประจำปีงบประมาณ 2554 และเพื่อสร้างคู่มือการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์ และมัลติมีเดีย ตลอดจนเพื่อตรวจสอบความเป็นไปได้ในการนำคู่มือการประเมินคุณลักษณะผู้ประกอบการใหม่ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบในการคัดเลือกผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม คือ ผู้เชี่ยวชาญที่ได้ศึกษาและตรวจสอบความเป็นไปได้ ในการนำคู่มือไปใช้ จำนวน 3 คน ผู้เชี่ยวชาญภายนอก จำนวน 2 คน และผู้รับการฝึกอบรมที่เป็นตัวอย่าง ซึ่งถูกประเมินคุณลักษณะในการวิจัยนี้ จำนวน 3 คน ซึ่งสอดคล้องกับครูเกอร์ (Krueger, R. A. 1988) ซึ่งถือว่า เพียงพอ เนื่องจากจำนวนผู้เข้าร่วมประชุมกลุ่ม ควรจะมีจำนวนเพียง 8 – 10 คน (Krueger. 1988) เนื่องจากถ้าขนาดของกลุ่มสนทนา มากกว่า 12 คน จะทำให้ควบคุมการสนทนาลำบาก แต่จำนวนผู้เข้าร่วมกลุ่มสนทนาก็ไม่ควรน้อยกว่า 6 คน เพราะจะทำให้ความน่าเชื่อถือของข้อมูลลดลง

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการสร้างเกณฑ์สมรรถนะในการประเมินสมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่ และการพัฒนาคู่มือการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อ ปฏิสัมพันธ์ และมัลติมีเดีย รวมทั้งผลการตรวจสอบความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปใช้ ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะ ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 การนำเกณฑ์สมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่ เพื่อประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย ไปใช้ ให้ใช้ควบคู่กับคู่มือและขอให้ศึกษารายละเอียดของคู่มือก่อนนำไปใช้

1.2 รายละเอียดของคู่มือสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม เช่น บุคลากรที่ประเมินเกณฑ์การประเมิน คณะกรรมการประเมิน ช่วงเวลาประเมิน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการประเมินขององค์กรเป็นหลัก

1.3 จากการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการใหม่เห็นว่า สมรรถนะด้านความรู้การบริหารการตลาด และด้านทัศนคติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ มีความสำคัญที่สุด ดังนั้น ควรมีการจัดกิจกรรมฝึกอบรมหรือส่งเสริมในเรื่องความรู้การบริหารการตลาด และด้านทัศนคติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจเพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดสมรรถนะด้านนี้มากขึ้น ตลอดจนเป็นการยกระดับของผู้ประกอบการใหม่ในอนาคตได้ และสามารถไปประกอบธุรกิจจนกระทั่งประสบความสำเร็จได้

### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะเพื่อประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่สาขาธุรกิจไซเบอร์ และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย ควรเปรียบเทียบกับผู้ประกอบการใหม่สาขาอื่นๆ เพื่อประโยชน์ต่อการสร้างความเป็นมืออาชีพ (Professional) ต่อการยอมรับในสายอาชีพนี้ และสายอาชีพอื่นๆ ต่อไปในอนาคต

2.2 ผลการวิจัยนี้ เป็นการสร้างเครื่องมือที่มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาผ่านการตรวจสอบยืนยันความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจ และการนำไปทดลองตรวจสอบความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ ทำให้แบบประเมินนี้มีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติมากยิ่งขึ้น ควรทำวิจัยต่อไปในประเด็นต่างๆ คือ การวิจัยนี้ได้นำแบบประเมินสมรรถนะไปตรวจสอบความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ จึงควรมีการวิจัยการนำไปตรวจสอบความเป็นไปได้ในการนำไปใช้กับหลายๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปใช้ที่ชัดเจนเหมาะสมมากขึ้น

บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม. (2553). การประชุมคณะกรรมการกำหนดนโยบาย และแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 4 ปี (พ.ศ. 2553 – 2556) กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. สืบค้นเมื่อ 27 สิงหาคม 2554, จาก <http://www.kcenter.dip.go.th/Portals/0/ข่าวประกาศ/Presentat.ppt>.  
----- . (2553). โครงสร้างองค์กร. สืบค้นเมื่อ 27 สิงหาคม 2554, จาก <http://www.dip.go.th/tabid/59/Default.aspx>
- กุลยา ตันติผลาชีวะ. (2537). การฝึกอบรม 1: เอกสารคำสอน ประกอบการสอนวิชา ปว. 671 การฝึกอบรม. กรุงเทพฯ: ภาควิชาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ไกรวิทย์ เศรษฐวุฒิช. (2548). 40 ความล้มเหลวที่ SMEs ต้องแก้ไข. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ความหมายของผู้ประกอบการหรือเจ้าแก. (2550, 22 มกราคม). อาร์วายทีไนน์. สืบค้นเมื่อ 24 สิงหาคม 2554, จาก <http://www.ryt9.com/s/ryt9/105366>.
- โครงการเสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2545?). เกี่ยวกับโครงการเสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่. สืบค้นเมื่อ 24 สิงหาคม 2554, จาก <http://nec.dip.go.th/เกี่ยวกับโครงการ/tabid/54/Default.aspx>.
- โครงการเสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2552). หลักสูตรการฝึกอบรม. สืบค้นเมื่อ 29 กันยายน 2554, จาก <http://www.nec.ru.ac.th/course.php>.
- โครงการเสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่ ศูนย์วิจัยพลังงาน หน่วยปฏิบัติการวิจัยการบริหารพลังงานและเทคโนโลยี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2553). หัวข้อการอบรมและกิจกรรมเสริม. สืบค้นเมื่อ 29 กันยายน 2554, จาก <http://www.nec-imtcu.com/curriculum--activities.html>.  
----- . (2554). ตารางกิจกรรม ปรับปรุงเมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2554. สืบค้นเมื่อ 29 กันยายน 2554, จาก [http://www.necimtcu.com/uploads/3/4/1/6/3416327/nec\\_2554\\_timetable\\_12-05-2011.pdf](http://www.necimtcu.com/uploads/3/4/1/6/3416327/nec_2554_timetable_12-05-2011.pdf).
- เจนศจี ไพบุลย์สวัสดิ์. (2542). การศึกษาขีดความสามารถของหัวหน้าแผนก ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล กรณีศึกษา องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. ภาคนิพนธ์ วท.ม. (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ: โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เจษฎา นกน้อย. (2551, กรกฎาคม-ธันวาคม). การจ่ายค่าตอบแทนโดยอิงสมรรถนะ: ทางเลือกของการบริหารค่าตอบแทนในปัจจุบัน. วารสารสุโขทัยธรรมมาธิราช. 21(2): 5 – 21.
- ชัชวาล ทัดศิวัช. (2554, 11 เมษายน). ความหมายของสมรรถนะ. สืบค้นเมื่อ 16 สิงหาคม 2554, จาก [http://www.tpa.or.th/writer/read\\_this\\_book\\_topic.php?passTo=c63d4f3d1df7691d2c.964ebd1731eb54&pageid=2&bookID=1288&read=true&count=true](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?passTo=c63d4f3d1df7691d2c.964ebd1731eb54&pageid=2&bookID=1288&read=true&count=true).

- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2545). การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ภาคปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- ดุจดาว ดวงเด่น. (2540). การพัฒนาอาชีพโดยเน้นขีดความสามารถ: กรณีศึกษาพนักงานเงินฝากบัญชีธนาคารไทยทง จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ: โครงการบัณฑิตศึกษา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล. (2543, ตุลาคม – ธันวาคม). Competency Based Human Resource Management. วารสารบริหารคน. 21(4): 12 – 22.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. (2542). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสหัสวรรษใหม่. หนังสือที่ระลึกประจำรุ่น สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน เล่มที่ 16. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- เทือน ทองแก้ว. (2552, 8 ตุลาคม). สมรรถนะ (Competency): หลักการและแนวปฏิบัติ. สืบค้นเมื่อ 11 สิงหาคม 2554, จาก [www.competency.mju.ac.th/doc/22141.doc](http://www.competency.mju.ac.th/doc/22141.doc).
- แนวคิดเบื้องต้นในการประเมินผลการฝึกอบรม. (2549, 14 ธันวาคม). สืบค้นเมื่อ 16 สิงหาคม 2554, จาก [http://www.trainer.in.th/blog/13/training\\_eva1](http://www.trainer.in.th/blog/13/training_eva1).
- บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์. (2547). การวัดประเมินการเรียนรู้ (การวัดประเมินแนวใหม่). ใน เอกสารประกอบการสอน. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บุศยมาส มารยาตร์. (2542). การประเมินขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย. ภาคนิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ: โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ประมา ศาสตรรุจิ. (2550). การพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน. ปรินิพนธ์ กศ.ด. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประยุทธ์ นามสุบิน. (2552). การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนเพื่อพัฒนาสมรรถนะทางด้านการตลาดแก่ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในหน่วยส่งเสริมและพัฒนาสหกรณ์. วิทยานิพนธ์ ค.ด. (การศึกษานอกระบบโรงเรียน). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- พิทยา นันทวิจิตร. (2541). การพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานสินเชื่อ: กรณีศึกษาพนักงานสินเชื่อระดับหัวหน้าหน่วยอำเภอในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. กรุงเทพฯ: โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- พุดิ เต่นสมพรพันธ์. (2543). การศึกษาขีดความสามารถหลักเพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบกิจกรรม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์: กรณีศึกษาสำนักงานสาขาพระราม4 ธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่งประเทศไทย. ภาคนิพนธ์ วท.ม. (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ: โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เพ็ญศรี เลิศเกียรติวิทยา; และ สนิฏฐากร ชูทรัพย์. (2548). การดำเนินธุรกิจขนาดย่อม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เอ็มพันธ์.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. (2553). แนวทางการพัฒนาระบบสมรรถนะเพื่อพัฒนา การบริหารทรัพยากรบุคคล. สืบค้นเมื่อ 16 สิงหาคม 2554, จาก <http://competency.rmutp.ac.th>.
- รัตนะ บัวสนธ์. (2551). ปรัชญาวิจัย (Philosophy of Research). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัยสืบค้นเมื่อ 14 ธันวาคม 2554, จาก <http://www.gotoknow.org/blogs/posts/395996/>
- วิจิตร อาวะกุล. (2540). การฝึกอบรม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิฑูรย์ สิมะโชติ. (2542). คุณภาพคือความอยู่รอด. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).  
วิทยาลัยดุริยางคศิลป์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2553). โครงการเสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่ แขนง ดนตรี วิทยาลัยดุริยางคศิลป์ มหาวิทยาลัยมหิดล. สืบค้นเมื่อ 29 กันยายน 2554, จาก <http://www.music.mahidol.ac.th/nec/index.htm>.
- วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2554). รายงานงวดที่ 1 กิจกรรม ฝึกอบรมบ่มเพาะสาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย โครงการ “เสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่” (New Entrepreneurs Creation: NEC) กรมส่งเสริม อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ประจำปีงบประมาณ 2554. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- วีรุช มาชะศิริานนท์; และ วุฒิพงษ์ ยศธาสโรดม. (2547). การประเมินโดยอิงกับความสามารถ. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- วีระพันธ์ สิทธิพงศ์. (2540). ปรัชญาอาชีวศึกษาและเทคนิคศึกษา. กรุงเทพฯ: เอ.พี. กราฟิค ดีไซน์.  
ศูนย์พัฒนาและส่งเสริมวิชาการองค์การปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. (2553?). ความรู้ เกี่ยวกับผู้ประกอบการ. สืบค้นเมื่อ 16 สิงหาคม 2554, จาก [http://www.mpa.sskru.ac.th/view\\_acticle.php?act\\_id=32](http://www.mpa.sskru.ac.th/view_acticle.php?act_id=32).
- สงบ บุญมาก. (2542). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับสุริยุปราคา สำหรับครูประถมศึกษา. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (วิทยาศาสตร์ศึกษา). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- สาธิตา ปฐมวิริยะวงศ์. (2551?). ผู้ประกอบการและการเริ่มต้นธุรกิจ. สืบค้นเมื่อ 16 สิงหาคม 2554, จาก [http://nubkk.nu.ac.th/acad/backup/mbathai/เทอม3\\_2551/mba50/801561การเป็นผู้ประกอบการ ดร.สาธิตา/Entrepreneursip\\_and\\_Venture\\_Initiation\\_lesson\\_1.ppt](http://nubkk.nu.ac.th/acad/backup/mbathai/เทอม3_2551/mba50/801561การเป็นผู้ประกอบการ ดร.สาธิตา/Entrepreneursip_and_Venture_Initiation_lesson_1.ppt).

- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548). *การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์*. (เอกสารประกอบการสัมมนา). สืบค้นเมื่อ 24 สิงหาคม 2554, จาก <http://www.ocsc.go.th/ocsccms/uploads/File/competency.pdf>.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2550). บทที่ 14 *สรุปแผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2550 – 2554)*. ใน *บทสรุปสำหรับผู้บริหาร รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ปี 2549 และแนวโน้มปี 2550*. หน้า 33 – 36. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- . (2554). *แผนการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2555 – 2559) บทสรุปสำหรับผู้บริหาร*. สืบค้นเมื่อ 27 สิงหาคม 2554, จาก <http://www.sme.go.th/SiteCollectionDocuments/แผนการส่งเสริมMEs/03/Executive%20Summary.pdf>.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2554). *รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ปี 2553 และแนวโน้ม ปี 2554*. สืบค้นเมื่อ 27 สิงหาคม 2554, จาก <http://www.sme.go.th/Lists/EditorInput/DispF.aspx?List=15dca7fb%2Dbf2e%2D464e%2D97e5%2D440321040570&ID=1430>.
- สำนักบริการข้อมูลและสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2553). *ความหมายของธุรกิจ SMEs หรือ ธุรกิจขนาดย่อม*. สืบค้นเมื่อ 27 สิงหาคม 2554, จาก <http://www.idis.ru.ac.th/report/index.php?topic=791.0>.
- สำนักพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2553). *คู่มือประเมินสมรรถนะครู*. สืบค้นเมื่อ 27 สิงหาคม 2554, จาก [http://www.kroobannok.com/news\\_file/p53233521436.pdf](http://www.kroobannok.com/news_file/p53233521436.pdf).
- สีมา สีมานันท์. (2548, มกราคม – กุมภาพันธ์). ว่าด้วยเรื่อง "สมรรถนะ" ในมุมมองของเลขาธิการ ก.พ. *วารสารข้าราชการ*. 50(1): 1 – 4.
- สุพจน์ แสงเงิน. (2550). *การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความเป็นผู้นำสำหรับสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์ ปร.ด. (การศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น). จะเชิงเทรา: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุรุฒิ ยัญญลักษณ์. (2550). *การพัฒนาสมรรถนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ด. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2548). *การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น*. กรุงเทพฯ: ธรรมดาเพรส.
- สุวิสา พัฒนเกียรติ; และ อรวรรณ วงษ์วานิช. (2541, มกราคม-มิถุนายน). การประเมินผลโครงการอบรมวิชาชีพสำหรับประชาชนประจำปี 2540 ของสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. *วารสารเกษตรศาสตร์ สาขาสังคมศาสตร์*. 19(1): 45 – 59.

- อนุชัช งามวรัญกูร. (2550). *การพัฒนามาตรฐานสมรรถนะนักทรัพยากรมนุษย์ในอุตสาหกรรมยานยนต์*.  
วิทยานิพนธ์ ศศ.ด. (อาชีวศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.  
ถ่ายเอกสาร.
- อานนท์ ศักดิ์วีระชัย. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดสร้างสรรค์ เซาว์ปัญญา และบุคลิกภาพ  
ห้าด้านตามแนวคิดของศาสตาและแมคเคลของบุคลากรทางการตลาดในประเทศไทย*.  
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อุกฤษณ์ กาญจนเกตุ. (2543, ตุลาคม – ธันวาคม). การใช้ Competency ในการบริหารงานบุคคล.  
*วารสารบริหารคน*. 21(4): 11 – 18.
- อุทุมพร จามรมาน. (2533). *คู่มือการประเมินโครงการฝึกอบรม*. กรุงเทพฯ: ฟันนี่พับบลิชชิง.
- ไฮเนคกี, วิลเลียม อี. (2545). *เก้าแก่มือโปร เคล็ดลับ 21 ข้อ สำหรับผู้บริหารในโลกยุคไร้พรมแดน*.  
แปลโดย จีระ หงส์ลดาธรมภ์; และ บุญรัตน์ อภิชาติไตรสรณ์. กรุงเทพฯ: ดีเอ็มจี.
- APEC Economy Institute. (2003). *APEC-IBIZ Competency Requirement Index*. Retrieved  
August 26, 2011, from  
[http://www.aut.ac.nz/resources/schools/business/apec\\_competency\\_requirement.pdf](http://www.aut.ac.nz/resources/schools/business/apec_competency_requirement.pdf).
- Bird, B. (1995). Toward a Theory of Entrepreneurial Competency. In *Advances in Entrepreneurship,  
Firm Emergence, and Growth, Vol.2*. pp. 51 – 72. Greenwich: Jai Press.
- Boyatzis, Richard E. (1982). *The Competent Manager : A Model for Effective Performance*.  
New York: Wiley.
- Compass Performance Management LTD. (1999?). *Compass360: Measuring Performance*.  
Retrieved August 26, 2011, from [http://compass360.net/c360\\_howd.pt](http://compass360.net/c360_howd.pt).
- Good, Carter V.; & Merkel, Winifred R. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill.
- Hatten, Timothy S. (1996). *Small Business : Entrepreneurship and Beyond*. New Jersey:  
Prentice-Hall.
- Hearn, Greg; et al. (1996). Defining Generic Professional Competencies in Australia : Toward  
a Framework for Professional Development. *Asia Pacific Journal of Human Resources*.  
34(1): 44 – 62.
- Hood, J. N.; & Young, J. E. (1993). Entrepreneurship's Requisite Areas of Development : A  
Survey of Top Executives in Successful Entrepreneurial Firms. *Journal of Business  
Venturing*. 8(2): 115 – 135.
- Houle, Cyril O. (1980). *Continuing Learning in the Professions*. San Francisco: Jossey-Bass.



- Izquierdo, Edgar. (2005). *The Importance of Competencies for Entrepreneurship : A View From Entrepreneurs and Scholars' Perspective*. Retrieved August 26, 2011, from [http://www.espae.espol.edu.ec/images/documentos/publicaciones/documentos\\_trabajo/entrepreneurship/Importance.pdf](http://www.espae.espol.edu.ec/images/documentos/publicaciones/documentos_trabajo/entrepreneurship/Importance.pdf).
- Izquierdo, Edgar. (2008). *What Entrepreneurial Competencies should be emphasized in Entrepreneurship and Innovation Education at the Undergraduate Level?* Retrieved August 26, 2011, from [http://www.kmu.unisg.ch/rencontres/Renc2008/Topics\\_2008/C/Rencontres\\_2008\\_Deschoolmester\\_Izquierdo\\_f.pdf](http://www.kmu.unisg.ch/rencontres/Renc2008/Topics_2008/C/Rencontres_2008_Deschoolmester_Izquierdo_f.pdf).
- Kasworm, Carol E. (1983). *Educational Outreach to Select Adult Populations*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Kirkpatrick, Donald L.; & Kirkpatrick, James D. (2006). *Evaluating Training Programs: The Four Levels*. 3rd ed. San Francisco: Berrett-Koehler Publisher.
- Likert, Rensis (1932). A Technique for the Measurement of Attitudes. *Archives of Psychology*. 140: 1– 55.
- Henderson, Naomi R. (2009). *Managing Moderator Stress: Take a Deep Breath. You Can Do This!*. *Marketing Research*. 21(1): 28 – 29. from <http://www.udru.ac.th/website/attachments/elearning/01/10.pdf>
- Liu, Xiaohong; Ruan, Da; & Xu, Yang. (2005). A Study of Enterprise Human Resource Competence Appraisalment. *Journal of Enterprise Information Management*. 18(3): 289 – 315.
- McClelland, David C. (1973). Testing for Competency Rather than Intelligence. *American Psychologist*. 28(1): 1 – 14.
- McClelland, David C. (1998). Identifying Competencies with Behavioral-Event Interviews. *Psychological Science*. 9(5): 331 – 339.
- MIT Career Development Center. (2010). *Competencies That Build Career Success : Iceberg Model of Competencies*. Retrieved August 26, 2011, from <http://web.mit.edu/career/www/workshops/competencies/model.html>.
- Onstenk, J. (2003). Entrepreneurship and Vocational Education. *European Educational Research Journal*. 2(1): 74 – 89.
- Parry, Scott B. (1996, July). The Quest for Competencies. *Training*. 33(7): 48 – 54.
- Rogers, Carl R. (1980). *A Way of Being*. Boston: Houghton Mifflin.
- Rothwell, William J.; & Duboise, David D. (2004). *Competency-Based Human Resource Management*. Boston: Nicholas Brealey Publishing.
- Sethi, Jyotsna; & Saxena, Anand. (2011). *Lesson-3 Entrepreneurial Competencies, Motivation, Performance and Rewards*. Retrieved August 26, 2011, from [www.du.ac.in/fileadmin/DU/Academics/course\\_material/EP\\_03.pdf](http://www.du.ac.in/fileadmin/DU/Academics/course_material/EP_03.pdf).

Spencer, Lyle M.; & Spencer, Signe M. (1993). *Competency at Work: Models for Superior Performance*. New York: Wiley.







ภาคผนวก ก

คู่มือประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบ  
สื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย

## คำนำ

คู่มือการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการ เล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อจุดมุ่งหมายให้เป็นคู่มือการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ ของผู้รับการฝึกอบรมที่สำเร็จหลักสูตรการฝึกอบรมในโครงการ “เสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่” (New Entrepreneurs Creation : NEC) กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ประจำปีงบประมาณ 2554 สำหรับกลุ่มเป้าหมาย ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเฉพาะที่สำเร็จหลักสูตร “เสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่” (New Entrepreneurs Creation : NEC) สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย รุ่นที่ 4/2554 (ผู้ประกอบการใหม่) ณ วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เนื้อหาของคู่มือ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของคู่มือ วิธีการใช้คู่มือ ความสำคัญของการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ กระบวนการและขั้นตอนในการประเมิน ช่วงเวลาและความถี่ที่ใช้ในการประเมิน วิธีการให้ข้อมูลป้อนกลับ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน ขั้นตอนการประเมิน เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน การนำเสนอผลการประเมิน รวมทั้งการวัดผล และสรุปประเมินผลการประเมิน

คู่มือประเมินเล่มนี้จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย และสาขาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและหน่วยงานต่างๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐ สถาบันการเงินของภาครัฐ และเอกชน และองค์กรอื่นๆ ที่ต้องการนำเกณฑ์สมรรถนะสำหรับประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดียไปใช้ประโยชน์ในงานของตน เช่น ในการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม การประเมินคุณลักษณะเพื่อพิจารณาความน่าเชื่อถือในการให้สินเชื่อ การวางนโยบายแผนงาน ตลอดจนถึงกิจกรรมการศึกษาอบรมอื่นๆ เพื่อสนับสนุนผู้ประกอบการในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พร้อมทั้งพัฒนาผู้ประกอบการใหม่ และผู้ประกอบการเดิม บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

ผู้จัดทำขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดทำคู่มือเล่มนี้ไว้ ณ โอกาสนี้

ชาลิสา เลิศสกุล

ผู้ประกอบการในวิสาหกิจขนาดกลางและย่อม (Small and Medium Enterprises : SMEs) นั้น จำเป็นต้องพัฒนาตนเองเพื่อให้มีความสามารถในการแข่งขันสูงขึ้นเพื่อความอยู่รอด สภาพการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมากนั้น เกิดจากการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันสามอย่างที่มีผลเกี่ยวเนื่องกัน ได้แก่

- 1) ภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำ การบริโภคมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นน้อยลงหรือลดลง ราคาวัตถุดิบที่สูงขึ้น ทำให้การแสวงหาลูกค้าต้องใช้ความพยายามมากขึ้น การแข่งขันด้านราคาที่ต้องทำราคาให้ถูกเข้าไว้ เป็นต้นเหตุของความจำเป็นในการลดต้นทุน
- 2) การเปลี่ยนแปลงด้านวัฒนธรรมการบริโภคที่เน้นความเป็นปัจเจกบุคคลมากขึ้น และเกิดกลุ่มวัฒนธรรมย่อยๆ ซึ่งทำให้เกิดการออกแบบสินค้าและบริการเปลี่ยนจากการผลิตเพื่อ “มวลชน” หรือ “คนหมู่มาก” กลายเป็นเพื่อ “ปัจเจกชน” หรือ “คนส่วนน้อย” มากขึ้น สินค้าใหม่ๆ จึงเกิดขึ้นอย่างมากมายในเวลาอันสั้น และวงจรผลิตภัณฑ์ของสินค้าใหม่ๆ ก็สั้นลงมากเช่นกัน ภาวะเช่นนี้ ทำให้ผู้ประกอบการต้องคอยคิดประดิษฐ์สิ่งใหม่ๆ เพื่อมาขายแทนสิ่งเก่าๆ อยู่เสมอ
- 3) ความรวดเร็วในการสื่อสารที่เพิ่มขึ้น ความง่ายในการเข้าถึง ข่าวสารและโฆษณาผ่านสื่อทางอินเทอร์เน็ต รวมถึงเรื่องของการทำการตลาด ประชาสัมพันธ์สินค้า โดยการนำเสนอผ่านเว็บไซต์ ทั้งแบบที่มีค่าใช้จ่าย และไม่มีค่าใช้จ่าย โดยเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคได้มากยิ่งขึ้น ทำให้ข่าวสารและคำวิจารณ์ทั้งในแง่บวกและแง่ลบต่อสินค้าและบริการต่างๆ แพร่ไปอย่างรวดเร็ว ผู้ประกอบการต้องมีความรู้ในการใช้สื่อทางอินเทอร์เน็ตให้เป็นประโยชน์แก่ตน ในขณะที่ต้องคอยป้องกันการเกิดข่าวลือ หรือเสียงวิจารณ์ในทางลบ หรือหาวิธีโต้ตอบให้ได้ในทันทีเพื่อป้องกันการขยายตัวของข่าวลือในเชิงลบดังกล่าว (สำนักบริการข้อมูลและสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2553: ออนไลน์)

จากปัญหาดังกล่าว วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จึงเป็นหน่วยร่วมในการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม ฝึกอบรมเฉพาะสาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย หลักสูตร “เสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่ ปีงบประมาณ 2554” (Curriculum for New Entrepreneurs Creation : NEC) ให้กับกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ประจำปีงบประมาณ 2554 เพื่อการยกระดับและพัฒนาขีดความสามารถของผู้ประกอบการ อันเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์การดำเนินงานของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่ออบรมเฉพาะธุรกิจอุตสาหกรรม ตั้งแต่เริ่มต้นกิจการ จนถึงระดับที่ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม สามารถนำพาวิสาหกิจไปสู่ระดับมาตรฐานสากลการพัฒนาขีดความสามารถความรู้ ทักษะ และเจตคติที่จำเป็น โดยการวิจัยเริ่มจากการศึกษาแนวคิดทางการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ แนวคิดในด้านศักยภาพที่สำคัญของผู้ประกอบการใหม่ ด้านธุรกิจไซเบอร์และการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย แนวคิดในการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งสร้างเกณฑ์สมรรถนะประเมินคุณลักษณะผู้ประกอบการ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างคู่มือ เพื่อประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่สาขาธุรกิจไซเบอร์ และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย เพื่อเสริมสร้างศักยภาพสำหรับผู้ประกอบการใหม่

การประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่สาขาธุรกิจไซเบอร์ และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย โดยได้ระบุนายละเอียดและคำอธิบายสมรรถนะ พฤติกรรมพึงชี้ ระดับสมรรถนะแบบมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ แบบประเมินสมรรถนะ และสรุปผลการประเมิน ซึ่งผู้จัดทำได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาคู่มือการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการ โดยใช้เกณฑ์สมรรถนะหลัก

ในการปฏิบัติงานของครูระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) และทำ การศึกษาค้นคว้าจากงานวิจัยต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญ จนได้เกณฑ์สมรรถนะผู้ประกอบการ และนำมาสร้างเป็นคู่มือการประเมินผู้ประกอบการ ที่มีประสิทธิภาพ สามารถนำไปใช้ได้ และก่อประโยชน์จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและหน่วยงานต่างๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐ สถาบันการเงินของภาครัฐและเอกชน และองค์กรอื่นๆ ที่ต้องการนำเกณฑ์สมรรถนะ สำหรับประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ไปใช้ประโยชน์ในงานของตน เพื่อจะได้ทราบถึงระดับ คุณภาพในแต่ละสมรรถนะของผู้ประกอบการแล้ว จึงเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ประกอบการ ต่อไป

คู่มือเล่มนี้ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของคู่มือ วิธีการใช้คู่มือ ความสำคัญของการประเมิน ผู้ประกอบการใหม่ กระบวนการและขั้นตอนในการประเมิน ช่วงเวลาและความถี่ที่ใช้ในการประเมิน วิธีการให้ข้อมูลป้อนกลับ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน ขั้นตอนการประเมิน เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน การนำเสนอผลการประเมิน รวมทั้งการวัดผล และสรุปประเมิน ผลการประเมิน

### วัตถุประสงค์ของคู่มือ

1. เพื่อสร้างแบบประเมินในการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ ของผู้รับการฝึกอบรม ที่สำเร็จหลักสูตรการฝึกอบรมในโครงการ “เสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่” (New Entrepreneurs Creation : NEC) กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ประจำปีงบประมาณ 2554
2. เพื่อเป็นแนวทางในการนำคู่มือการประเมินสมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจ ไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย ไปใช้

### กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่สำเร็จหลักสูตร “เสริมสร้าง ผู้ประกอบการใหม่” (New Entrepreneurs Creation : NEC) สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบ สื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย รุ่นที่ 4/2554 (ผู้ประกอบการใหม่) จำนวน 40 คน ณ วิทยาลัยนวัตกรรม สื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

### ส่วนประกอบของคู่มือ

คู่มือฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะ

ตอนที่ 2 การสรุปผลและการวิเคราะห์และผลการประเมิน

ตอนที่ 3 เครื่องมือประเมินสมรรถนะ

## ตอนที่ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะ

### 1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

#### 1.1 ความเป็นมาของแนวคิดเกี่ยวกับ “สมรรถนะ”

แนวคิดเกี่ยวกับ “สมรรถนะ” และ “การประเมินสมรรถนะ” นั้นเริ่มต้นจากการที่ในปี ค.ศ. 1970 สำนักงานข่าวสารแห่งประเทศสหรัฐอเมริกาได้ว่าจ้าง ศาสตราจารย์แมคเคลลีแลนด์ (David, C. McClelland) แห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ให้มาช่วยแก้ปัญหาการคัดเลือกบุคลากรขององค์กร ด้วยการพัฒนาเครื่องมือเพื่อคัดเลือกบุคลากรแทนแบบทดสอบชุดเก่าที่เรียกว่า Foreign Service Officer Exam ซึ่งถูกวิจารณ์ว่ามีข้อบกพร่องหลายประการ เช่น การมุ่งเน้นการทดสอบเกี่ยวกับวัฒนธรรมของชนชั้นกลางมากเกินไป และกำหนดเกณฑ์ประเมินผลที่ทำให้ชนกลุ่มน้อยหรือคนผิวดำมีโอกาสสอบผ่านน้อยมาก นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ที่ทำคะแนนสอบสูงบางคนมีผลการปฏิบัติงานต่ำกว่ามาตรฐานที่องค์กรคาดหวัง ในขณะที่บางคนมีผลคะแนนสอบไม่สูงนัก แต่กลับมีผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่ามาตรฐาน

แมคเคลลีแลนด์ จึงได้เริ่มทำการวิจัย โดยการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการฝ่ายบุคคลของสำนักงานข่าวสารแห่งประเทศสหรัฐอเมริกา ผู้บริหารระดับสูง และพนักงานระดับผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งต่างๆ โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มได้แก่พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานและพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานเท่ากับเกณฑ์มาตรฐาน โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงพฤติกรรม (Behavioral Event Interview : BEI) ตามคำถาม 6 ข้อ ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับประสบการณ์ทำงานที่ประสบความสำเร็จ 3 ข้อ และประสบการณ์ทำงานที่ล้มเหลว 3 ข้อ หลังจากนั้น ก็นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เปรียบเทียบ เพื่อค้นหาลักษณะของพฤติกรรมของพนักงานทั้ง 2 กลุ่ม แมคเคลลีแลนด์ ได้ตั้งชื่อเรียกคุณลักษณะของพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่ามาตรฐาน (Superior Performance) นี้ว่า “สมรรถนะ” (Competency)

หลังจากนั้นแมคเคลลีแลนด์ก็ได้ทำการวิจัยอีกหลายเรื่องและยืนยันว่า “สมรรถนะ” เป็นตัวทำนายความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรในตำแหน่งหนึ่งๆ ได้ดีที่สุด และมีความเบี่ยงเบนหรืออคติน้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับวิธีการคัดเลือกแบบเดิมซึ่งใช้วิธีการพิจารณาจากคะแนนผลการศึกษาจากสถาบันการศึกษา (School Credentials) หรือการทดสอบความถนัด (Aptitude Test) และ การทดสอบความรู้ทางวิชาการ (Knowledge Academic Test) เป็นต้น ในปี ค.ศ. 1973 แมคเคลลีแลนด์ ได้เขียนบทความวิชาการเรื่อง “Testing for Competence Rather Than for Intelligence” ซึ่งมีใจความแสดงความเห็นว่า ผลการเรียนรู้ที่ดีหรือคะแนนการทดสอบความถนัดที่สูงไม่ใช่เครื่องบ่งชี้ว่าคนๆ นั้นจะปฏิบัติงานได้ดีเสมอไป แนวคิดดังกล่าวภายหลังได้มีนักวิชาการรุ่นหลังๆ เช่น Spencer & Spencer (1993) คิดต่อยอดออกไปจนเกิดคำอธิบายที่ว่า คุณลักษณะของคน ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานนั้น จำแนกได้เป็นสองส่วนคือส่วนที่มองเห็นได้ ได้แก่ ความรู้และทักษะ และส่วนที่ถูกซ่อนอยู่ซึ่งประกอบด้วย อัตตมโนทัศน์ (Self-Concept) อุปนิสัย (Trait) หรือแรงจูงใจ (Motive) ซึ่งอธิบายให้เห็นภาพได้ด้วยแบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) จะเห็นได้ว่า คุณลักษณะของบุคคลนั้นแบ่งได้เป็นสองส่วน ส่วนน้อยที่สามารถสังเกตเห็นและวัดได้ง่าย ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) (เช่นการวัดด้วยผลการเรียน ผลการทดสอบความถนัด เป็นต้น) (โปรดสังเกตว่าในภาพประกอบ 4 การตีความนั้น



ต่างออกไปเล็กน้อย โดยตีความว่า แม้แต่ความรู้และทักษะก็ไม่ใช่ว่าสิ่งที่จะมองเห็นได้ตรงๆ แต่วัดหยังได้ง่ายด้วยแบบทดสอบ) แต่ส่วนใหญ่ที่จมอยู่ใต้น้ำนั้น เป็นส่วนที่สังเกตและวัดได้ยากกว่าทั้งยังมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่า ซึ่งส่วนนี้การตีความของนักวิชาการต่างๆ ยังไม่ตรงกันเสียทีเดียวว่าประกอบด้วยคุณลักษณะอะไรบ้าง แต่ขอให้สังเกตว่าส่วนนี้มักเป็นคุณลักษณะเชิงจิตวิทยา หรือเชิงพฤติกรรม อย่างเช่นเจตคติ (Attitude) แรงจูงใจ (Motive) อัตลักษณ์ (Self-image) ค่านิยม (Values) อย่างไรก็ตามแบบจำลองนี้ก็มีสิ่งที่ต้องการสื่อเหมือนกันก็คือ ลำพังคุณลักษณะทางสติปัญญาและความสามารถนั้นยังไม่เพียงพอที่จะทำให้บุคคลหนึ่งๆ มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น ยังต้องมีคุณลักษณะเบื้องต้นซึ่งเป็นเรื่องของจิตใจความนึกคิดซึ่งมีผลต่อพฤติกรรม (ทั้งในการทำงานและในทางสังคม) ที่เหมาะสมอีกด้วย

## 1.2 ความหมายของสมรรถนะ

คำจำกัดความของ “สมรรถนะ” ที่มีผู้กล่าวไว้ต่างๆ มาพิจารณาเพื่อหาข้อสรุปสำหรับใช้ประโยชน์ในการวิจัย ซึ่งคัดมาแล้ว ดังนี้

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2542: ออนไลน์) ได้กล่าวว่า “สมรรถนะ” หมายถึง กลุ่มของความรู้ ความสามารถ ทักษะ ตลอดจนทัศนคติที่จำเป็นในการที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คุณลักษณะของบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมและผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ ส่วนหนึ่งประกอบขึ้นจากทักษะ ความรู้ความสามารถ ทัศนคติ บุคลิกภาพ ค่านิยมของบุคคลหรือพฤติกรรมของผู้มีผลการปฏิบัติงานยอดเยี่ยมในการทำงานหนึ่งๆ

เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล (2543: 12) ได้กล่าวว่า Competency หมายถึง ทักษะ ความรู้และความสามารถ หรือพฤติกรรม (Skills, Knowledge and Attributes) ของบุคคล ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง กล่าวคือ “ในการทำงานหนึ่งๆ เราต้องรู้อะไร” “เมื่อมีความรู้หรือข้อมูลแล้ว เราต้องรู้อะไรที่จะทำงานนั้นๆ อย่างไร” และ “เราควรมีพฤติกรรมหรือคุณลักษณะเฉพาะอย่างไรจึงจะทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จ” สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรทราบว่าคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่ดีในการทำงานของบุคลากรในองค์กรนั้นเป็นอย่างไร

อุกฤษณ์ กาญจนเกตุ (2543: 20) ได้กล่าวว่า “สมรรถนะ” หมายถึง ความสามารถ ความชำนาญด้านต่างๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้บุคคลสามารถกระทำการหรือดเว้นกระทำการในกิจการใดๆ ให้ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ซึ่งความสามารถเหล่านี้ได้มาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ การฝึกฝน และการปฏิบัติเป็นนิสัย เช่น ความสามารถในการสื่อสารข้อความ ความสามารถในการวางแผน การแก้ปัญหา การตัดสินใจ ความคิดริเริ่ม

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2545: ออนไลน์) ได้กล่าวว่า “สมรรถนะ” หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของเป้าหมายของงานในตำแหน่งนั้นๆ สมรรถนะแต่ละตัวจะมีความสำคัญต่องานแต่ละงานแตกต่างกันไป

อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ (2547: 61) ได้กล่าวว่า “สมรรถนะ” หมายถึง คุณลักษณะของบุคคล ซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติต่างๆ อันได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม

บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพและอื่นๆ ซึ่งจำเป็นและสอดคล้องกับความเหมาะสมกับองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องสามารถจำแนกได้ว่า ผู้ที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานได้ต้องมีคุณลักษณะเด่นๆ อะไรบ้าง หรือในอีกด้านหนึ่ง สาเหตุที่ทำงานแล้วไม่ประสบความสำเร็จ เพราะขาดคุณลักษณะบางประการคืออะไร เป็นต้น

เคอร์ชเนอร์ และคณะ (เจษฎา นกน้อย. 2551: 10; ชัชวาล ทัดศิริช. 2554: ออนไลน์; อ้างอิงจาก Kirschner; et al. 1977) ได้ให้นิยามว่า “สมรรถนะ” หมายถึง ความรู้และทักษะทั้งปวงที่บุคคลมีอยู่ในตน และสามารถนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อบรรลุเป้าหมายแน่นอนอย่างหนึ่งในบริบท หรือสถานการณ์ที่หลากหลาย หรือหมายถึง ความสามารถที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพในสถานการณ์เฉพาะอย่าง ซึ่งในการที่จะกระทำให้ได้อย่างถูกต้องต้องใช้วิจารณญาณ ค่านิยม และความเชื่อมั่นในตนเองด้วย ดังนั้นสมรรถนะ (C) จึงเป็นฟังก์ชันของความรู้ (K) ทักษะ (Sk) และสถานการณ์ (S) นั่นคือ  $C = f(K, Sk, S)$

กู๊ด (Good. 1973: 121) ได้กล่าวว่า “สมรรถนะ” หมายถึง ทักษะ (Skill) ความคิดรวบยอด (Concept) และเจตคติ (Attitude) ที่ต้องมีในการปฏิบัติงานทุกประเภท เป็นความสามารถอย่างหนึ่งในการนำเอาหลักการ แนวคิดทฤษฎี รวมทั้งเทคนิคในสาขาวิชาต่างๆ มาประยุกต์ใช้กับสถานการณ์จริง เพื่อทำงานและแก้ปัญหาให้ได้ผลอย่างสูงสุด

บอยัทซีส (Boyatzis. 1982: 21) ได้กล่าวว่า “สมรรถนะในงาน” (Job Competency) คือ คุณลักษณะในตัวบุคคลซึ่งอาจเป็นแรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) ทักษะ (Skill) บางด้านของอัตลักษณ์ (Self-image) หรือบทบาททางสังคม (Social Role) หรือองค์ความรู้ (Body of Knowledge) ที่บุคคลนั้นๆ ใช้ (ในการทำงาน)

แมคเคลแลน (McClelland. 1993: ออนไลน์) ได้กล่าวว่า “สมรรถนะ” หมายถึง คุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานในงานที่ตนรับผิดชอบให้สูงกว่า หรือเหนือกว่าเกณฑ์/เป้าหมายที่กำหนด

สเปนเซอร์ และ สเปนเซอร์ (Spencer; & Spencer. 1993: 9) ได้กล่าวว่า “สมรรถนะ” หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐานที่มีอยู่ภายในตัวบุคคลได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) อัตตมโนทัศน์ (Self-Concept) ความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skill) ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ จะเป็นตัวผลักดันหรือมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (Causal Relationship) ให้บุคคลสามารถ ปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบหรือสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ/หรือ สูงกว่าเกณฑ์อ้างอิง

แพร์รี่ (Parry. 1996: 48) ได้ให้นิยามว่า “สมรรถนะ” คือ กลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะ (Attributes) ที่เกี่ยวข้องกันซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่งๆ ซึ่งกลุ่มความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะดังกล่าวสัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งงานนั้นๆ และสามารถวัดผลเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้โดยการผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา

รอธเวล ดูปอยเซ (Rothwell; & Duboise. 2004: ออนไลน์) ได้กล่าวว่า “สมรรถนะ” หมายถึง คุณลักษณะที่ทุกคนมีและใช้ได้อย่างเหมาะสม เพื่อผลักดันให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุ ตาม

เป้าหมาย ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ได้แก่ ความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพ แรงจูงใจทางสังคมลักษณะนิสัยส่วนบุคคล ตลอดจนรูปแบบความคิดและวิธีการคิด ความรู้สึกรู้สีกและการกระทำ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548: 5 – 6) ได้กำหนดความหมายของสมรรถนะไว้ว่า “สมรรถนะ” คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์กร กล่าวคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้มักจะต้องมีองค์ประกอบของทั้งความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ตัวอย่างเช่น สมรรถนะการบริการที่ดีซึ่งอธิบายว่าสามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้นั้นหากขาดองค์ประกอบต่างๆ ได้แก่ ความรู้ในงานหรือทักษะที่เกี่ยวข้อง เช่น อาจต้องหาข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ และคุณลักษณะของบุคคลที่เป็นคนใจเย็นอดทน ชอบช่วยเหลือผู้อื่นแล้ว บุคคลก็ไม่อาจจะแสดงสมรรถนะของการบริการที่ดีด้วยการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้

จากนิยามต่างๆ ที่ได้ยกมากล่าวอ้างทั้งหมดนี้ จะเห็นได้ว่าในขณะที่การศึกษาเรื่องสมรรถนะกำลังก้าวหน้าไปและถูกนำไปประยุกต์ใช้ในวงการงาน ทั้งภาคธุรกิจและภาครัฐ โดยเฉพาะในวงการทรัพยากรบุคคลและในวงการด้านการศึกษา เรายังไม่มีนิยามของ “สมรรถนะ” ที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน กล่าวคือยังขาดกรอบแนวคิดทฤษฎี (Theoretical Framework) ที่กำหนดอย่างแน่นอนว่า สิ่งที่เราเรียกว่า “สมรรถนะ” นั้น มีองค์ประกอบอย่างไรบ้าง หรือประกอบด้วยอะไรบ้าง

อย่างไรก็ตาม สิ่งที่นิยามต่างๆ มีจุดร่วมกันก็คือ คำว่า “สมรรถนะ” เป็นคำเรียกรวมๆ ของคุณลักษณะที่ (เชื่อว่า) มีผลผลักดันทำให้บุคคล มีความสำเร็จในการทำงานมากน้อยต่างกัน ซึ่งคุณลักษณะที่ว่านี้ประกอบด้วยคุณลักษณะเชิงภูมิปัญญา อันได้แก่ ความรู้ (Knowledge) และ ทักษะ (Skill) ซึ่งในส่วนนี้นักวิชาการทั้งหลายเห็นพ้องกัน และคุณลักษณะเชิงจิตวิทยาบางอย่าง ซึ่งในส่วนนี้นักวิชาการทั้งหลายต่างก็กำหนดจำแนกไปต่างๆ กันไปตามมุมมองของตน เช่น Boyatzis (1982) ได้จำแนกคุณลักษณะเชิงจิตวิทยาออกเป็น แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) อัตลักษณ์ (Self-image) และบทบาททางสังคม (Social Role) ส่วน Spencer & Spencer (1993) ได้จำแนกคุณลักษณะเชิงจิตวิทยาออกเป็น แรงจูงใจ (Motive) อุปนิสัย (Trait) อัตตมโนทัศน์ (Self-Concept) ในขณะที่ Parry (1996) กำหนดใช้เพียงคำว่า คุณลักษณะ (Attributes) เพื่อครอบคลุมคุณลักษณะอื่นๆ ที่นอกเหนือไปจากความรู้และทักษะ และ Good (1973) กำหนดใช้เพียงคำว่าความคิดรวบยอด (Concept) กับเจตคติ (Attitude)

ดังนั้น เพื่อประโยชน์ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอกำหนดองค์ประกอบของสมรรถนะเป็น 3 ประการ ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) ในที่นี้หมายถึง สิ่งที่ต้องใช้ในการลงมือกระทำการต่างๆ ซึ่งโดยมากได้จากการเรียนหรือจากสื่อภายนอก ในกรณีของผู้ประกอบการใหม่ ความรู้ที่พึงมีได้แก่ ความรู้ในเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความรู้ในเรื่องการบริหารการเงิน ความรู้ในเรื่องการบริหารการตลาด เป็นต้น

2. ทักษะ (Skill) ในที่นี้หมายถึง ความสามารถที่ได้มาจากการฝึกฝน เป็นความสามารถที่จะนำเอาความรู้มาลงมือปฏิบัติให้เกิดผลที่เป็นรูปธรรม โดยมีการลงมือกระทำซ้ำๆ จนเกิดความชำนาญ

ในกรณีของผู้ประกอบการใหม่ ทักษะที่พึงมี ได้แก่ ทักษะในการคิดเชิงกลยุทธ์ ทักษะในการสร้างเครือข่ายสายสัมพันธ์ ทักษะในการจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของงาน เป็นต้น

3. เจตคติ (Attitude) ในที่นี้หมายถึง ความคิดเห็นหรือทัศนคติต่อสิ่งต่างๆ ที่ส่งผลต่อการแสดงออกเชิงพฤติกรรมและต่อความสำเร็จในการกระทำการใดๆ ในกรณีของผู้ประกอบการใหม่ เจตคติที่พึงมี ได้แก่ การที่ยอมรับสภาพการแข่งขันในปัจจุบันว่าจะต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด การยอมรับการทำงานหนัก เป็นต้น

ส่วนคุณลักษณะที่เป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้ เช่น บุคลิกภาพ (Personality) หรือการทำงานเป็นทีม (Team Player) นั้น แท้ที่จริงเป็นเพียงผลลัพธ์ (Outcome) ของเจตคติเท่านั้น เช่น การมีบุคลิกที่ดีมาจากเจตคติที่ว่า คนเราต้องรู้จักปรับตัวให้เข้ากับสังคม หรือการทำงานเป็นทีมนั้นมาจากเจตคติที่ว่ากิจการใหญ่ๆ ทั้งหลายไม่อาจสำเร็จได้ด้วยตัวคนเดียว และการทำงานให้ประสบความสำเร็จต้องรู้จักใช้คนที่มีความสามารถเหมาะสมทำงานที่เหมาะสม ไม่ใช่แบกทุกอย่างไว้ทำคนเดียว ดังนั้น แทนที่จะกล่าวว่าการมีบุคลิกภาพดีหรือการรู้จักทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน ที่ถูกต้องจะต้องกล่าวว่าการมีเจตคติที่ดีต่อการปรับตัวให้เข้ากับสังคมหรือต่อการทำงานร่วมกับผู้อื่นต่างหากที่ทำให้คนๆ นั้น มีบุคลิกภาพที่ดีหรือสามารถทำงานเป็นทีมได้ แล้วพฤติกรรมนั้นแหละที่ส่งผลทำให้บุคคลนั้นๆ ทำงานประสบความสำเร็จอีกทอดหนึ่ง

### 1.3 วิธีการกำหนดสมรรถนะ

องค์ประกอบของสมรรถนะ 3 ประการที่ได้สรุปมาแล้วข้างต้นเป็นเพียงกรอบกว้างๆ เท่านั้น ในการกำหนดว่าคุณลักษณะใดที่พึงปรารถนาสำหรับหน้าที่การงานหนึ่งๆ อย่างมีรายละเอียดเจาะจงและเป็นรูปธรรมนั้น จำเป็นต้องมีวิธีการที่แน่นอนและเชื่อถือได้ในการหาคำตอบดังกล่าว

กุลยา ดันดีผลาชีวะ (2537: 46) ได้เสนอวิธีการต่างๆ ในการกำหนดสมรรถนะที่พึงประสงค์ ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

การสอบถามกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในกลุ่มวิชาชีพต่างๆ ว่า บุคคลในวิชาชีพนั้น ควรต้องมีความรู้ ทักษะ เจตคติ หรือ พฤติกรรมเช่นไร (Expert Judgment)

1. การประเมินตามความต้องการขององค์กรหรือสังคม (Needs Assessment)
2. การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลการปฏิบัติงานในชีวิตประจำวัน ที่ได้จากการสังเกต หรือการประเมิน โดยผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงาน ผู้ร่วมงาน หรือผู้อื่น
3. การกำหนดจำแนกเนื้อหา และเป้าหมายของงานให้อยู่ในรูปของงานย่อยๆ ที่จะต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอน (Task Analysis/Role Analysis)
4. การวิเคราะห์สมรรถนะเชิงระบบ (System Competence Analysis) โดยจำแนกส่วนต่างๆ ของให้งานให้เป็นหน่วยย่อยที่ชัดเจน
5. การวิเคราะห์ตามทฤษฎีผ่านการกำหนดสมมติฐานว่า การบรรลุเป้าหมายที่ต้องการนั้น จะต้องอาศัยคุณลักษณะอย่างไรบ้าง

6. การศึกษาจากสภาพความเป็นจริงในสังคม สภาพเศรษฐกิจและการเมืองปัจจุบัน

#### 1.4 การประเมินสมรรถนะในรูปแบบต่าง ๆ

การประเมินสมรรถนะหมายถึงกระบวนการตัดสิน ตีค่า หาคุณภาพของความรู้ ทักษะ และเจตคติที่แสดงออกทางพฤติกรรมการปฏิบัติ เพื่อนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนด เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาบุคคลให้สอดคล้องกับความต้องการ การประเมินสมรรถนะสามารถทำได้สามรูปแบบ ได้แก่

Test of Performance เป็นการประเมินโดยให้ผู้รับการทดสอบ ทำงานบางอย่างตามคำสั่ง เช่น การเขียนอธิบายคำตอบ

1. การเลือกคำตอบข้อที่ถูกที่สุด ตัวอย่างแบบทดสอบประเภทนี้ ได้แก่ แบบทดสอบวัดความสามารถทางสมองโดยทั่วไป แบบทดสอบวัดความสามารถเฉพาะทาง และแบบทดสอบวัดทักษะหรือความสามารถทางด้านร่างกาย

2. Behavior Observation เป็นการประเมินโดยการสังเกตพฤติกรรมของผู้รับการทดสอบในบางสถานการณ์ แบบทดสอบประเภทนี้ใช้การสังเกตและประเมินในสถานการณ์ที่กำหนด เช่น พฤติกรรมการทำงาน การสัมภาษณ์ก็จัดอยู่ในรูปแบบนี้ด้วย

3. Self Report เป็นการประเมินโดยให้ผู้รับการทดสอบตอบคำถามเกี่ยวกับตนเอง เช่น ความรู้สึก ทศนคติ ความเชื่อ ความสนใจ ตัวอย่างของการประเมินในรูปแบบนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม แบบสำรวจความคิดเห็นต่างๆ

อย่างที่ได้อธิบายมาแล้วว่า คุณลักษณะด้านความรู้ และทักษะนั้น สามารถวัดได้จากแบบทดสอบ ดังนั้นการประเมินสมรรถนะด้วยการทำแบบทดสอบ (Test of Performance) นั้น จึงใช้วัดสมรรถนะด้านความรู้และทักษะได้ อย่างไรก็ตามการประเมินคุณลักษณะด้านเจตคตินั้น จำเป็นต้องใช้วิธีแบบที่ 2) หรือ 3) ในการประเมินพฤติกรรมและความนึกคิดของผู้รับการทดสอบ การประเมินพฤติกรรมนั้น มีข้อควรปฏิบัติ 2 ประการ 1) ผู้สังเกตและประเมินต้องทำด้วยความตรงไปตรงมา 2) ผู้ที่สังเกตและประเมินต้องใกล้ชิดเพียงพอที่จะสังเกตพฤติกรรมของผู้ที่ถูกประเมินได้

ในกรณีการประเมินสมรรถนะของบุคลากรที่ทำงานอยู่ในองค์กร อาจใช้วิธีการประเมินในรูปแบบต่างๆ ดังต่อไปนี้ (เท็อน ทองแก้ว. 2552: ออนไลน์)

1. ประเมินจากประวัติการทำงานของบุคคลว่ามีความรู้ ทักษะ หรือความสามารถอะไร เคยมีประสบการณ์อะไรบ้าง
2. ประเมินจากผลการปฏิบัติงาน (Task Performance)
3. ประเมินจากผลการปฏิบัติที่ไม่ใช่เนื้องาน แต่เป็นบริบทของเนื้องาน (Contextual Performance) ได้แก่ พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน เช่น มีน้ำใจเสียสละช่วยเหลือคนอื่น เป็นต้น
4. ประเมินจากผลการสัมภาษณ์ (Interview)

5. การใช้ศูนย์ประเมิน (Assessment Center) ซึ่งเป็นศูนย์รวมเทคนิคการวัดทางจิตวิทยาหลายๆ อย่างเข้าด้วยกัน รวมทั้งการสนทนากลุ่มแบบไม่มีหัวหน้ากลุ่มรวมอยู่ด้วย

6. การประเมินรอบด้าน (360° Feedback) คือ ใช้ผู้ประเมินรอบด้านทั้งจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และลูกค้า

อย่างไรก็ตามการเลือกใช้วิธีการประเมินสมรรถนะของบุคลากรที่ทำงานอยู่ในองค์กรนั้น อาจแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับขนาดขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรและความพร้อมในการแบกรับภาระค่าใช้จ่ายและเวลาในการประเมิน ซึ่งมีวิธีต่างๆ ให้เลือกดังนี้ (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. 2553: ออนไลน์)

1. การประเมินโดยผู้บังคับบัญชา (Boss Assessment) วิธีนี้เกิดจากความเชื่อที่ว่าผู้บังคับบัญชาจะรู้จักผู้ใต้บังคับบัญชามากที่สุด และต้องรับผิดชอบการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ข้อจำกัดคือ ผู้บังคับบัญชาอาจไม่เห็นพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาตลอดเวลา การประเมินจากผู้บังคับบัญชา แต่เพียงฝ่ายเดียว อาจไม่สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน และอาจมีความเอนเอียงหรืออคติกับลูกน้องบางคนได้

2. การประเมินโดยตนเองและผู้บังคับบัญชา (Self & Boss Assessment) วิธีนี้ทำได้ง่าย ประหยัด แต่มีข้อจำกัดคือบางครั้งผลที่พนักงานประเมินตนเอง อาจไม่ตรงกับที่ผู้บังคับบัญชาประเมิน วิธีแก้ไขคือ พนักงานและผู้บังคับบัญชาต้องบันทึกพฤติกรรมระหว่างช่วงเวลาการประเมินไว้ให้ชัดเจนและนำมาใช้ประกอบในช่วงการสรุประดับสมรรถนะร่วมกัน

3. การประเมินโดยใช้แบบทดสอบ (Test: Knowledge & Skill) เพื่อวัดความรู้หรือทักษะตามสมรรถนะที่กำหนด แบบทดสอบประเภทนี้ออกแบบมาเพื่อวัดความสามารถของบุคคล (Can do) ภายใต้เงื่อนไขของการทดสอบ ตัวอย่างเช่น แบบทดสอบความสามารถทางสมองโดยทั่วไป แบบทดสอบที่วัดความเข้าใจด้านเครื่องยนตร์กลไก แบบทดสอบที่วัดทักษะทางด้านร่างกาย เป็นต้น

4. การประเมินจากเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่สำคัญๆ (Critical Incident) เป็นเทคนิคการประเมินสมรรถนะที่มุ่งเน้นให้ผู้ประเมินพฤติกรรมบันทึกพฤติกรรมหลักๆ จาก เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ผู้ถูกประเมินแสดงพฤติกรรมและนำมาเปรียบเทียบกับระดับสมรรถนะที่คาดหวังว่าสูงหรือต่ำกว่า

5. การเขียนเรียงความ (Written Essay) เป็นการให้ผู้ถูกประเมินเขียนบรรยายผลการปฏิบัติงานในช่วงเวลาที่ผ่านมว่าตนใช้ความรู้ ทักษะและพฤติกรรมอะไรบ้าง หลังจากนั้นผู้ประเมินจะวิเคราะห์พฤติกรรมจากเรียงความว่า ผู้ถูกประเมินมีสมรรถนะแต่ละตัวอยู่ในระดับใด

6. ประเมินโดยการสัมภาษณ์ (Interview) เป็นการให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ประเมินทำการสัมภาษณ์ผู้ใต้บังคับบัญชาแล้ว ประเมินว่า เขามีสมรรถนะอยู่ระดับใด การใช้เทคนิคนี้ต้องใช้เวลามากในกรณีที่มีผู้ใต้บังคับบัญชาจำนวนมาก

7. การประเมินโดยใช้แบบสอบถาม (Rating Scale) เป็นการสร้างแบบประเมินโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งแบบประเมินพฤติกรรมนี้ สร้างได้หลายแบบ ที่นิยมกันแพร่หลาย ได้แก่ แบบที่ใช้ความถี่หรือปริมาณกำหนดระดับ (Likert Scale)

8. การประเมินจากพฤติกรรมการปฏิบัติงาน (Behaviorally Anchored Rating: BARS) เป็นเทคนิคที่มุ่งประเมินพฤติกรรมหลักที่คาดหวัง (Key Result Areas) ในสมรรถนะตัวนั้นๆ โดยแบ่งช่วงการให้คะแนนของแต่ละพฤติกรรมที่แสดงออกระหว่าง 1 – 9 ช่วง ตามแนวตั้งลงมา สำหรับผู้ประเมินอาจเป็นได้ทั้งผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือร่วมกันทั้ง 3 ฝ่ายเพื่อประเมินสมรรถนะของบุคลากร

9. ประเมินแบบสามร้อยหกสิบองศา (360° Evaluation) เป็นการประเมินโดยใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม (Rating Scale) หรือแบบประเมินจากพฤติกรรม การปฏิบัติงาน (Behaviorally Anchored Rating : BARS) โดยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ถูกประเมินเป็นผู้ประเมินสมรรถนะ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง ลูกค้า เป็นต้น แล้วหาข้อสรุปว่า ผู้ถูกประเมินมีสมรรถนะอยู่ในระดับใด ข้อดีคือ ทำให้มีหลายมุมมอง ลดอคติจากการประเมินโดยบุคคลคนเดียว ข้อจำกัดคือมีภาระเอกสารจำนวนมาก บางครั้งผู้ประเมินมีความเกรงใจทำให้ประเมินสูงกว่าความเป็นจริง หรือเกิดการรวมหัวกันให้คะแนนประเมิน เป็นต้น

10. การประเมินแบบศูนย์ทดสอบ (Assessment Center) เป็นการใช้เทคนิคหลายๆ วิธีร่วมกันและใช้บุคคลหลายคนร่วมกันประเมิน เช่น แบบสอบถาม การสังเกต พฤติกรรม การสัมภาษณ์ การทดสอบ การใช้แบบวัดทางจิตวิทยา กรณีศึกษา เป็นต้น ข้อดีคือผลการประเมินมีความเที่ยงและความเชื่อถือได้สูง ส่วนข้อจำกัดก็คือต้องเสียค่าใช้จ่ายสูง ใช้เวลามาก เป็นต้น

### 1.5 บทบาทของผู้ประเมิน

บทบาทของผู้ประเมินสมรรถนะ ได้แก่ การพิจารณาหลักฐานของพฤติกรรมการทำงาน โดยคำนึงถึงคุณลักษณะของแต่ละบุคคลในบทบาทที่เกี่ยวข้องกับงาน ดังนั้น ผู้ประเมินสมรรถนะ จึงจำเป็นต้องทราบให้ได้ว่า สมรรถนะที่ต้องการประเมินนั้นมีอะไรบ้าง จะนำอะไรมาเป็นหลักฐานของพฤติกรรมการทำงานเพื่อพิจารณาได้บ้าง และควรจะเลือกใช้วิธีการประเมินอย่างไร

การประเมินสมรรถนะให้ได้ผลเที่ยงตรงนั้น เป็นเรื่องที่สำคัญมาก เนื่องจากการประเมินสมรรถนะนั้น โดยเนื้อแท้ก็คือ การวัดผลจากพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งต้องอาศัยวิจรณ์ญาณของตัวผู้ประเมินอยู่มาก และเนื่องจากการประเมินสมรรถนะไม่ใช่เป็นเพียงแค่การวัดพฤติกรรมที่เห็นจากภายนอกได้ง่าย อย่างการทดสอบความรู้หรือทักษะ จึงต้องอาศัยทักษะในการสื่อสารของผู้ประเมินในการทำให้ผู้ถูกประเมินเข้าใจตรงกับผู้ประเมินว่า “พฤติกรรมที่พึงประสงค์” นั้น มีขอบเขตความหมายอย่างไรบ้าง รวมถึงความคิดสร้างสรรค์ของผู้ประเมินในการนำเอาวิธีการต่างๆ ในการประเมินมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับโจทย์ที่ต้องการ (ต้องการประเมินเรื่องใด) ภายใต้ข้อจำกัดต่างๆ (เวลา เงินทุน ความสามารถในการเข้าถึงผู้ถูกประเมิน ฯลฯ)

การกำหนดนิยามหรือความหมายของสมรรถนะนั้นๆ เพื่อสื่อสารให้เข้าใจมากยิ่งขึ้น และเป็นกลไกที่ทำให้ทราบว่าสมรรถนะนั้นๆ มีขอบเขต หรือครอบคลุมพฤติกรรมอะไรบ้างที่สำคัญ และจำเป็นต่อการพัฒนางานด้านต่างๆ ให้ผู้ประกอบการทำให้ประสบความสำเร็จ ทั้งนี้ สมรรถนะชื่อเรียกอย่างเดียวกัน อาจมีนิยามที่แตกต่างกันได้ หากเป็นการกำหนดในงานที่มีลักษณะแตกต่างกัน หรือ

ในงานเดียวกัน แต่ในส่วนของภาคเอกชนที่แตกต่างกัน และเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาในการประเมินสมรรถนะ การนำสมรรถนะมาใช้เป็นการกำหนดกฎกติกาแบบใหม่ขึ้นใช้ในองค์กร จึงจำเป็นต้องเตรียมการ ให้ทุกคนในองค์กรมีความรู้ ทักษะ และเจตคติ เพื่อให้ความเข้าใจในความหมายของสมรรถนะให้ตรงกันก่อน ซึ่งพฤติกรรมตัวอย่างนั้นเป็นเพียงตัวอย่างที่จะทำให้เข้าใจระดับสมรรถนะได้ดีขึ้นเท่านั้น

**1. เกณฑ์สมรรถนะด้านความรู้การบริหารทรัพยากรบุคคลและองค์กร** หมายถึง มีการกำหนดหลักการ ภารกิจ และนำมาตรฐานสำหรับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลและการทำงานในองค์กร รวมทั้งกำหนดทิศทาง ภารกิจ และเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจนและสามารถสร้างความร่วมมือเพื่อให้ภารกิจบรรลุวัตถุประสงค์

**ระดับที่ 1** ยังไม่มีหลักการ ภารกิจ และมาตรฐานการดำเนินงานที่เป็นลายลักษณ์อักษรในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

**ระดับที่ 2** แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และภารกิจทั้งหมด มีมาตรฐานเป็นลายลักษณ์อักษรและการปฏิบัติงานยังไม่เป็นไปตามมาตรฐานอย่างครบถ้วน

**ระดับที่ 3** แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และภารกิจทั้งหมดมีมาตรฐานชัดเจนและการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานอย่างครบถ้วน

**ระดับที่ 4** แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และภารกิจองค์กร มีคุณสมบัติตามระดับ 3 และมีหลักการในการพัฒนาการทำงานภายในองค์กรและนอกองค์กร และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

**ระดับที่ 5** แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และองค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 4 และมีความร่วมมือกับพนักงาน หรือผู้บริหารและมีหลักการในการพัฒนาการดำเนินงานร่วมกัน

#### **1.1 การบริหารทรัพยากรบุคคลและองค์กร**

1.1.1 หลักและกระบวนการในการจัดการองค์กร

1.1.2 การจัดทำแผนบริหารองค์กร

1.1.3 การออกแบบโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจ

1.1.4 การสื่อสารภายในองค์กร

1.1.5 หลักการของจริยธรรมและธรรมาภิบาลในการประกอบธุรกิจ

1.1.6 หลักการของพฤติกรรมองค์กรและการบริหารทรัพยากรมนุษย์

1.1.7 หลักการบริหารค่าตอบแทน

1.1.8 หลักการกำหนด กลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ภารกิจที่จะสนับสนุนการปรับปรุง ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

1.1.9 หลักการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นที่รู้จัก

1.1.10 การบริหารงานอย่างโปร่งใสบนพื้นฐานของบรรษัทภิบาลที่ดี



**2. เกณฑ์สมรรถนะด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ความมุ่งมั่น ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีคุณภาพ ถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ โดยมีการวางแผน กำหนดเป้าหมาย ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน และปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพ และผลงาน อย่างต่อเนื่องตามเป้าหมายที่ยากและท้าทาย

**ระดับที่ 1 แสดงความพยายามในการปฏิบัติงานให้ดี** พยายามทำงานในหน้าที่ให้ ถูกต้องแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา โดยมีความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน และแสดงออก ว่าต้องการทำงานให้ดีขึ้น พร้อมทั้งแสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนาเมื่อเห็นความสูญเสียเปล่า หรือ หย่อนประสิทธิภาพในงาน

**ระดับที่ 2 แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้** กำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี ติดตาม และประเมินผลงานของตน โดยเทียบเคียงกับเกณฑ์มาตรฐาน ทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงานที่ รับผิดชอบ มีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ

**ระดับที่ 3 แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถปรับปรุงวิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงาน** ที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น มีประสิทธิภาพ มากขึ้น หรือทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากขึ้น เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่คาดว่าจะ จะทำ ให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

**ระดับที่ 4 แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถกำหนดเป้าหมาย รวมทั้งพัฒนางาน** เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย และเป็นไปได้ยาก เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัดพัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่างไม่เคยมีผู้ใดทำได้มาก่อน

**ระดับที่ 5 แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และกล้าตัดสินใจ** แม้ว่าการตัดสินใจนั้นจะมีความเสี่ยง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน ตัดสินใจได้ โดยมีการคำนวณผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน บริหาร จัดการและทุ่มเทเวลา ตลอดจนทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานตามที่ วางแผนไว้

## 2.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

- 2.1.1 หลักการวิเคราะห์ภารกิจงานเพื่อวางแผนการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ
- 2.1.2 หลักการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน
- 2.1.3 หลักการกำหนดแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน
- 2.1.4 ความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและในงานที่ปฏิบัติ
- 2.1.5 ความริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนาการจัดการเรียนรู้
- 2.1.6 การแสวงหาความรู้ความเชี่ยวชาญ เฉพาะทาง
- 2.1.7 หลักการใช้พลังความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
- 2.1.8 หลักการจัดการกระบวนการทำงานกลุ่ม

### 2.1.9 หลักการทำงานเชิงรุก

**3. เกณฑ์สมรรถนะด้านกฎหมายที่ควรรู้ในการทำธุรกิจ** หมายถึง ความรู้ด้านกฎหมายในการทำธุรกิจและสามารถปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ตามกฎหมายต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ รวมถึงกฎระเบียบในการปรับ ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ

**ระดับที่ 1** เข้าใจ และปฏิบัติ ตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เข้าใจและปฏิบัติ ตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และสามารถอธิบายงานในรายละเอียดบางส่วนให้ผู้อื่นดำเนินการแทนได้เพื่อให้ตนเองปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่ได้มากขึ้น

**ระดับที่ 2** แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และกำหนดขอบเขตข้อจำกัดในการกระทำการใดๆ ปฏิเสธคำขอของผู้อื่น ที่ไม่สมเหตุผลหรือไม่เป็นไปตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและ กำหนดลักษณะเชิงพฤติกรรมหรือแนวทางปฏิบัติหน้าที่ไว้เป็นมาตรฐาน และสร้างเงื่อนไขเพื่อให้ผู้อื่นปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบ

**ระดับที่ 3** แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถปรับมาตรฐาน หรือปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น กำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ให้แตกต่าง หรือสูงขึ้น และปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

**ระดับที่ 4** แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และติดตามควบคุมให้ปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ติดตาม ควบคุม ตรวจสอบหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลให้ปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎระเบียบ ข้อบังคับและ เตือนให้ทราบล่วงหน้าอย่างชัดเจนถึงผลที่จะเกิดขึ้นจากการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎระเบียบ ข้อบังคับ

**ระดับที่ 5** แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และดำเนินการในกรณีที่มีการปฏิบัติไม่เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขัดต่อกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ใช้วิธีเผชิญหน้าอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมาในกรณีที่มีปัญหา หรือมีการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขัดต่อกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด กรณีที่มีการปฏิบัติไม่เป็นไปตามมาตรฐานหรือขัดต่อกฎหมายกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

### 3.1 กฎหมายที่ควรรู้ในการทำธุรกิจ

3.1 ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจและ กฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดตั้งธุรกิจ

3.2 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อ ขาย ยืม เช่าซื้อและการละเมิด และ พรบ. เช็ค ตั๋วเงิน

3.3 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับแรงงาน

3.4 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับภาษี

3.5 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา

3.6 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

3.7 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายธุรกิจออนไลน์

**4. เกณฑ์สมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดทำแผนธุรกิจ** หมายถึง การพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่างๆ และองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพธุรกิจ พร้อมจัดทำแผนธุรกิจได้ และผู้ปฏิบัติงาน สามารถนำ ความรู้มาประยุกต์ใช้กับกระบวนการ หรือกิจกรรมต่างๆ ให้เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจทำงานได้

**ระดับที่ 1** แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพธุรกิจของตนหรือที่ เกี่ยวข้อง ศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพธุรกิจของตนและ พัฒนา ความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้นพร้อมทั้ง ติดตามเทคโนโลยี และความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้น ข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

**ระดับที่ 2** แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีความรู้ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ใน สาขาอาชีพธุรกิจของตน รอบรู้ในเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน หรือที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการทำงานของตนและรับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเกี่ยวข้องกับ งานของตน อย่างต่อเนื่อง

**ระดับที่ 3** แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถนำความรู้ วิทยาการ หรือเทคโนโลยี ใหม่ๆ มาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่งานของตน สามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มา ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่งานของตน และสามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจากการนำเทคโนโลยีใหม่มา ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่งานได้

**ระดับที่ 4** แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และศึกษา พัฒนาตนเองให้มีความรู้ และความเชี่ยวชาญ ในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่มีลักษณะเป็น สหวิทยาการ และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ได้อย่างกว้างขวางและ สามารถนำความรู้เชิงบูรณาการ ของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต

**ระดับที่ 5** แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสนับสนุนการทำงานของผู้อื่น ที่เน้นความ เชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่างๆ สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กร ด้วยการจัดสรรทรัพยากรเครื่องมือ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา บริหารจัดการในองค์กร นำเทคโนโลยี ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ในงานอย่างต่อเนื่อง

#### **4.1 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดทำแผนธุรกิจ**

4.1.1 การใช้สื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีหลากหลาย

4.1.2 การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการผลิตสื่อ นวัตกรรมที่ใช้ในการเรียนรู้

4.1.3 การใช้อีเมลล์และอินเทอร์เน็ต

4.1.4 การสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาเพื่อ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า

4.1.5 หลักการขององค์ประกอบของแผนธุรกิจและกระบวนการจัดทำแผนธุรกิจ

4.1.6 วิธีการวางกลยุทธ์ระดับองค์กร/ระดับหน้าที่

4.1.7 หลักการและเทคนิคการจัดทำรายงานและการนำเสนอแผน

#### 4.1.8 วิธีการโอนเงินทางมือถือ/อินเทอร์เน็ต

**5. เกณฑ์สมรรถนะด้านการบริหารการอบรมและการจัดการเรียนรู้ของบุคลากร** หมายถึง ความสามารถในการสร้างและพัฒนาหลักสูตร การออกแบบการเรียนรู้อย่างสอดคล้อง และเป็นระบบ ใช้และพัฒนาสื่อนวัตกรรมเทคโนโลยี และการวัด ประเมินผล การเข้าอบรม เพื่อพัฒนาผู้เข้าอบรม อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

**ระดับที่ 1** ให้ความสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนากการเรียนรู้ของบุคลากร สนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาศักยภาพทั้งทางปัญญา ร่างกาย จิตใจที่ดีและแสดงความเชื่อมั่นว่าการอบรมมีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้นได้

**ระดับที่ 2** แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสอนหรือให้คำแนะนำเพื่อพัฒนาให้บุคคลากร มีศักยภาพทั้งทางปัญญา ร่างกาย จิตใจที่ดี สาทิต หรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตน เพื่อพัฒนา ศักยภาพ อย่างยั่งยืนและ มุ่งมั่นที่จะสนับสนุน โดยชี้แนะแหล่งข้อมูล หรือทรัพยากรที่จำเป็นต่อการพัฒนา ของผู้อื่น

**ระดับที่ 3** แสดงสมรรถนะที่ 2 และใส่ใจในการให้เหตุผลประกอบการแนะนำ หรือมีส่วน สนับสนุนในการพัฒนาบุคลากรให้แนวทางพร้อมทั้งอธิบายเหตุผลประกอบ เพื่อให้บุคคลากรมั่นใจว่า สามารถพัฒนาศักยภาพที่ได้อย่างยั่งยืนได้และส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้หรือประสบการณ์ เพื่อให้ผู้อื่นมีโอกาสได้ถ่ายทอดและเรียนรู้วิธีการพัฒนาศักยภาพที่ได้อย่างยั่งยืน พร้อมทั้งสนับสนุนด้วย อุปกรณ์ เครื่องมือ หรือวิธีการในภาคปฏิบัติเพื่อให้มั่นใจว่าตนเองสามารถพัฒนาศักยภาพที่ได้อย่างยั่งยืน และมีประสิทธิภาพสูงสุดได้

**ระดับที่ 4** แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และติดตาม และให้คำติชมเพื่อส่งเสริมการพัฒนา อย่างต่อเนื่อง ติดตามผลการพัฒนาของบุคลากรรวมทั้งให้คำติชมที่จะส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับลักษณะเฉพาะ เพื่อพัฒนาศักยภาพที่ดีของแต่ละบุคคล

**ระดับที่ 5** แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และมุ่งเน้นการพัฒนาจากรากของปัญหา หรือ ความต้องการที่แท้จริง พยายามทำความเข้าใจปัญหาหรือความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร เพื่อให้ สามารถจัดทำแนวทางในการพัฒนาศักยภาพที่ได้อย่างยั่งยืนได้ และค้นคว้า สร้างสรรค์วิธีการใหม่ๆ ในการพัฒนาศักยภาพที่ดี ซึ่งตรงกับปัญหาหรือความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร

### 5.1 การบริหารการอบรมและการจัดการเรียนรู้ของบุคลากร

5.1.1 การใช้รูปแบบ เทคนิควิธีการอบรมอย่างหลากหลายเพื่อให้บุคลากรพัฒนา เต็มศักยภาพ

5.1.2 มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ปลูกฝัง ส่งเสริมคุณลักษณะพึงประสงค์ และ สมรรถนะของบุคลากรในองค์กร

5.1.3 การใช้หลักจิตวิทยาในการจัดการเรียนรู้ให้บุคลากร เรียนรู้อย่างมีความสุข และพัฒนาเต็มศักยภาพ

5.1.4 การสร้างและนำเครื่องมือวัดและประเมินผลไปใช้อย่างถูกต้องเหมาะสม

5.1.5 การวัดและประเมินผลบุคลากรตามสภาพจริง

5.1.6 การนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงบุคลากร

**6. เกณฑ์สมรรถนะด้านความรู้การบริหารการเงิน** หมายถึง ความใส่ใจที่จะปฏิบัติงานด้านการเงินให้ถูกต้อง ครบถ้วน มุ่งเน้นความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ และลดข้อบกพร่องที่อาจเกิดจากสภาพแวดล้อม โดยติดตาม ตรวจสอบการทำงาน หรือข้อมูลตลอดจนพัฒนาระบบการตรวจสอบเพื่อความถูกต้องของกระบวนการงาน

**ระดับที่ 1** ต้องการความถูกต้อง ชัดเจนในงาน และรักษากฎ ระเบียบ ต้องการให้ข้อมูลและบทบาทในการปฏิบัติงานด้านการเงิน มีความถูกต้อง ชัดเจน ดูแลให้เกิดความเป็นระเบียบในสภาพแวดล้อมของการทำงานและ ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และขั้นตอน ที่กำหนด อย่างเคร่งครัด

**ระดับที่ 2** แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และตรวจทานความถูกต้องของงานที่ตนรับผิดชอบ ตรวจทานงานในหน้าที่ ความรับผิดชอบอย่างละเอียด เพื่อความถูกต้อง

**ระดับที่ 3** แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และดูแลความถูกต้องของงานทั้งของตนเองและผู้อื่น ที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน ตรวจสอบความถูกต้องของงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง และตรวจสอบความถูกต้องงานของผู้อื่น ตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดโดยกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง และตรวจความถูกต้องตามขั้นตอนและกระบวนการงานทั้งของตนเองและผู้อื่น ตามอำนาจหน้าที่บันทึกรายละเอียดของงบการเงินในงานทั้งของตนเองและของผู้อื่น เพื่อความถูกต้องของงาน

**ระดับที่ 4** แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และตรวจสอบความถูกต้องรวมถึงคุณภาพของข้อมูลหรือโครงการ ตรวจสอบรายละเอียดความคืบหน้าของโครงการตามกำหนดเวลา ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และคุณภาพของข้อมูลและ สามารถระบุข้อบกพร่องหรือข้อมูลที่หายไป และเพิ่มเติมให้ครบถ้วน เพื่อความถูกต้องของงาน

**ระดับที่ 5** แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และพัฒนาระบบการตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการงาน พัฒนาระบบการตรวจสอบ ด้านการเงิน เพื่อความถูกต้องตามขั้นตอน และเพิ่มคุณภาพของข้อมูล

### 6.1 การบริหารด้านการเงิน

6.1.1 หลักการบริหารการเงินและการหาแหล่งเงินทุน

6.1.2 การประมาณความต้องการเงินทุน

6.1.3 หลักการวิเคราะห์งบการเงินและการตัดสินใจลงทุนในธุรกิจ

6.1.4 การจัดการหมุนเวียนและสภาพคล่องทางการเงิน

6.1.5 การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการเงินของโครงการ

6.1.6 การบริหารความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยและอัตราแลกเปลี่ยน

6.1.7 การใช้ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินให้เหมาะสม

6.1.8 การเป็นบุคคลที่ธนาคารเชื่อถือและไว้วางใจ

**7. เกณฑ์สมรรถนะด้านการบริหารการตลาด** หมายถึง มีความเข้าใจในหลักการตลาดในแต่ละช่วงของเศรษฐกิจ และทิศทางของตลาดสินค้า การพยากรณ์แนวโน้มของตลาดสินค้า และการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า จากข้อมูลในอดีตตลอดจนใช้วิธีการทางสถิติมาช่วยในการพยากรณ์ และนำผลของการพยากรณ์ มาใช้ประโยชน์อื่นๆ เช่น การวางแผนการตลาด การวางแผนการขาย การวางแผนการทำงานที่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอนาคต ตลอดจนความร่วมมือในองค์กรเพื่อให้การพยากรณ์มีความแม่นยำขึ้น และก้าวไปสู่ความร่วมมือด้านข้อมูลกับลูกค้าด้วยและใช้วิธีการทางสถิติในการพยากรณ์ความต้องการของลูกค้าได้

**ระดับที่ 1** ไม่มีหลักการบริหารการตลาด และการพยากรณ์การขายและความต้องการของลูกค้า

**ระดับที่ 2** แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีหลักการบริหารการตลาด การพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า โดยอาศัยประสบการณ์ของการขาย โดยได้ระบุความต้องการของลูกค้าที่พยากรณ์ไว้กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร

**ระดับที่ 3** แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และมีหลักการบริหารการตลาด การพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า โดยอาศัยข้อมูลในอดีต และวิธีการทางสถิติ ความต้องการของลูกค้าที่พยากรณ์ไว้กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร และนำผลจากการพยากรณ์ไปใช้ประโยชน์ด้านต่างๆ เช่น การวางแผนการตลาด การวางแผนยอดขาย

**ระดับที่ 4** แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และมีหลักการบริหารการตลาด การพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า และแนวโน้มทางการตลาด โดยอาศัยวิธีการทางสถิติ ความต้องการของลูกค้าที่พยากรณ์ไว้กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรและนำผลจากการพยากรณ์ไปใช้ประโยชน์ด้านต่างๆ เช่น การวางแผนการตลาด การวางแผนยอดขาย

**ระดับ 5** ที่ แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และ มีคุณสมบัติตามระดับ 4 และมีความร่วมมือกับลูกค้า ในการพยากรณ์แนวโน้มทางของตลาดร่วมกัน และมีระบบในการประเมินและทบทวนการพยากรณ์ เพื่อใช้ในการปรับเปลี่ยนแผนงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

### **7.1 การบริหารด้านการตลาด**

7.1.1 หลักการหาทำเลที่ตั้ง

7.1.2 การนำสินค้าใหม่ๆ สู่อตลาด

7.1.3 หลักการมีจิตสำนึกด้านการแข่งขันและการตลาด

7.1.4 การรักษาภาพพจน์ของยี่ห้อ

7.1.5 การบริหารทางด้านห่วงโซ่อุปทานให้ดีขึ้น

7.1.6 การผลิตสินค้าได้ตามความต้องการของลูกค้า

7.1.7 การสร้างลักษณะเฉพาะให้กับผลิตภัณฑ์และออกแบบเพื่อให้ได้รับความน่าเชื่อถือ

7.1.8 หลักการโฆษณาเพื่อเจาะกลุ่มเป้าหมาย

7.1.9 หลักการให้ข้อมูลแก่พนักงาน ในด้านความได้เปรียบเสียเปรียบระหว่างองค์กร  
กับคู่แข่ง

7.1.10 หลักการบริหารธุรกิจ/การตลาดเชิงจริยธรรม

7.1.11 หลักการบริหารความเสี่ยง

7.1.12 หลักการบริหารความเปลี่ยนแปลง

**8. เกณฑ์สมรรถนะด้านความรู้เฉพาะประเภทธุรกิจ** หมายถึง การพัฒนาความรู้เฉพาะ  
ธุรกิจให้กับบุคลากร ให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ  
ทางด้านการออกแบบปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดียเพื่อให้บุคลากรในองค์กรสามารถนำความรู้มาประยุกต์  
ใช้กับกระบวนการ หรือกิจกรรมต่างๆ ให้เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการทำงานได้

**ระดับที่ 1** ไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรด้านการบริหารจัดการ  
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางด้านการออกแบบปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย

**ระดับที่ 2** แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และ ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร  
ด้านการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางด้านการออกแบบปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย มี  
บุคลากรทางด้านนี้อย่างเพียงพอ

**ระดับที่ 3** แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และมีคุณสมบัติตามระดับ 2 และมีแผนส่งเสริม  
การฝึกอบรมด้านการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางด้านการออกแบบปฏิสัมพันธ์ และ  
มัลติมีเดีย

**ระดับที่ 4** แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และ มีคุณสมบัติตามระดับ 3 และมีการปฏิบัติตาม  
แผนบางส่วน

**ระดับที่ 5** แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และ มีคุณสมบัติตามระดับ 4 และมีการปฏิบัติตาม  
แผนทุกส่วน

### **8.1 ธุรกิจไซเบอร์และการออกแบบปฏิสัมพันธ์ และมัลติมีเดีย**

8.1.1 หลักและกระบวนการจัดตั้งและพัฒนาธุรกิจ

8.1.2 การรับรู้สภาวะการตลาดออนไลน์ในปัจจุบัน

8.1.3 หลักการและวิธีการเข้าสู่การตลาดออนไลน์

8.1.4 การเลือกใช้สื่อออนไลน์เพื่อเป้าหมายกลยุทธ์การตลาด

8.1.5 หลักการวิเคราะห์ผู้บริโภค

8.1.6 หลักการวางแผนประชาสัมพันธ์

8.1.7 หลักการประเมินผลการตลาดออนไลน์

8.1.8 หลักการจัดทำเว็บไซต์อย่างง่าย

8.1.9 หลักการใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อนำเสนอผลงาน

8.1.10 หลักการออกแบบกราฟฟิก

8.1.11 หลักการสร้างแอนิเมชันและอินเทอร์แอฟทีฟ

8.1.12 หลักการจัดทำนิตยสารออนไลน์

8.1.13 หลักการและจริยธรรมในการใช้ออนไลน์

**9. เกณฑ์สมรรถนะด้านทักษะในความคิดและรับรู้วัตถุประสงค์** หมายถึง การทำความเข้าใจ และวิเคราะห์สถานการณ์ ประเด็นปัญหา แนวคิดโดยการแยกแยะประเด็นออกเป็นส่วนย่อยๆ หรือที่ละขั้นตอน รวมถึงการจัดหมวดหมู่อย่างเป็นระบบระเบียบเปรียบเทียบแง่มุมต่างๆ สามารถลำดับความสำคัญ ช่วงเวลา เหตุและผล ที่มาที่ไปของกรณีต่างๆ ได้

**ระดับที่ 1** แยกแยะประเด็นปัญหา หรืองานออกเป็นส่วนย่อยๆ แยกแยะปัญหาออกเป็นรายการอย่างง่ายๆ ได้โดยไม่เรียงลำดับความสำคัญและวางแผนงานโดยแตกประเด็นปัญหาออกเป็น ส่วนๆ หรือเป็นกิจกรรมต่างๆ ได้

**ระดับที่ 2** แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเข้าใจความสัมพันธ์ขั้นพื้นฐานของปัญหาหรืองาน ระบุเหตุและผล ในแต่ละสถานการณ์ต่างๆ ได้ ระบุข้อดีข้อเสียของประเด็นต่างๆ ได้ และ วางแผนงาน โดยจัดเรียงงาน หรือกิจกรรมต่างๆ ตามลำดับความสำคัญหรือความเร่งด่วนได้

**ระดับที่ 3** แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และเข้าใจความสัมพันธ์ที่ซับซ้อน ของปัญหาหรืองาน เชื่อมโยงเหตุปัจจัยที่ซับซ้อนของแต่ละสถานการณ์ หรือเหตุการณ์ วางแผนงานโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถคาดการณ์ เกี่ยวกับปัญหา หรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นได้

**ระดับที่ 4** แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถวิเคราะห์ หรือวางแผนงานที่ซับซ้อน ได้ เข้าใจประเด็นปัญหาในระดับที่สามารถแยกแยะเหตุปัจจัยเชื่อมโยงซับซ้อนในรายละเอียดและสามารถ วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัญหากับสถานการณ์หนึ่งๆ ได้และวางแผนงานที่ซับซ้อนโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมถึงคาดการณ์ปัญหา อุปสรรค และวางแผนทางการป้องกันแก้ไขไว้ล่วงหน้า

**ระดับที่ 5** แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และใช้เทคนิค และรูปแบบต่างๆ ในการกำหนด แผนงานหรือขั้นตอนการทำงาน เพื่อเตรียมทางเลือกสำหรับการป้องกัน หรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ใช้ เทคนิคการวิเคราะห์ที่เหมาะสมในการแยกแยะประเด็นปัญหาที่ซับซ้อนเป็นส่วนๆ ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ หลากหลายรูปแบบเพื่อหาทางเลือก ในการแก้ปัญหา รวมถึงพิจารณาข้อดีข้อเสียของทางเลือกแต่ละทาง และวางแผนงานที่ซับซ้อนโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้อง หลายฝ่าย คาดการณ์ปัญหา อุปสรรค แนวทางการป้องกันแก้ไข รวมทั้งเสนอแนะทางเลือกและข้อดี ข้อเสียไว้ให้

### 9.1 ทักษะในความคิดและรับรู้วัตถุประสงค์

9.1.1 ความคิดเชิงสร้างสรรค์

9.1.2 การคิดและวิเคราะห์โอกาสทางธุรกิจ

9.1.3 การคัดเลือกและความคิดในการจัดตั้งธุรกิจใหม่

9.1.4 ทักษะการตัดสินใจในภาวะวิกฤติ



- 9.1.5 ความคิดเชิงกลยุทธ์
- 9.1.6 ความคิดเชิงสัญชาตญาณ
- 9.1.7 ความมุ่งมั่นในการสร้างมูลค่าเพิ่ม
- 9.1.8 ความคิดที่เน้นการใช้ต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ
- 9.1.9 ความคิดในการประเมินตนเองอย่างถูกต้อง
- 9.1.10 ความสามารถในการวินิจฉัยโดยใช้หลักการ
- 9.1.11 ความคิดอย่างมีวิจารณญาณ

**10. เกณฑ์สมรรถนะด้านทักษะในการคิดและลงมือปฏิบัติ** หมายถึง การเล็งเห็นปัญหา หรือโอกาสพร้อมทั้งจัดการเชิงรุกกับปัญหานั้นโดยอาจไม่มีใครร้องขอและอย่างไม่ย่อท้อ หรือใช้โอกาสนั้น ให้เกิดประโยชน์ต่องาน ตลอดจนการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ๆ เกี่ยวกับงานด้วย เพื่อแก้ปัญหา ป้องกัน ปัญหา หรือสร้างโอกาสด้วย

**ระดับที่ 1** เห็นปัญหาหรือโอกาสระยะสั้นและลงมือดำเนินการ เล็งเห็นปัญหา อุปสรรค และหาวิธีแก้ไขโดยไม่รอช้า เล็งเห็นโอกาสและไม่รีรอที่จะนำโอกาสนั้นมาใช้ประโยชน์ในงาน

**ระดับที่ 2** แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และจัดการปัญหาเฉพาะหน้าหรือเหตุวิกฤติ ลงมือทันทีเมื่อเกิดปัญหาเฉพาะหน้าหรือในเวลาวิกฤติ โดยอาจไม่มีใครร้องขอ และไม่ย่อท้อ แก้ไขปัญหา อย่างเร่งด่วน ในขณะที่คนส่วนใหญ่จะวิเคราะห์สถานการณ์และรอให้ปัญหาคลี่คลายไปเอง

**ระดับที่ 3** แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และเตรียมการล่วงหน้า เพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยง ปัญหาระยะสั้น คาดการณ์และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ได้ในระยะสั้นและ ทดลองใช้วิธีการที่แปลกใหม่ในการแก้ไขปัญหาหรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่เกิดขึ้น

**ระดับที่ 4** แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเตรียมการล่วงหน้า เพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยง ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระยะปานกลาง คาดการณ์และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยง ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในระยะปานกลาง และคิดนอกกรอบเพื่อหาวิธีการที่แปลกใหม่และสร้างสรรค์ ในการแก้ไขปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต

**ระดับที่ 5** แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเตรียมการล่วงหน้า เพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยง ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระยะยาว คาดการณ์และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหา ที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคตและสร้างบรรยากาศของการคิดริเริ่มให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน และกระตุ้นให้ เพื่อนร่วมงานเสนอความคิดใหม่ๆ ในการทำงาน เพื่อแก้ปัญหาหรือสร้างโอกาสในระยะยาว

### **10.1 ทักษะในการลงมือปฏิบัติ**

- 10.1.1 ความสามารถในการจัดอันดับความสำคัญก่อน/หลังของปัญหา
- 10.1.2 ความคิดรวบรวมและคัดกรองข้อมูลข่าวสารเพื่อการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง
- 10.1.3 การจับจังหวะ การตัดสินใจ และลงมือทำได้อย่างเหมาะสม
- 10.1.4 ความคิดในการฉวยโอกาสซึ่งนำก่อน

**11. เกณฑ์สมรรถนะด้านบริการที่ดี** หมายถึง ความตั้งใจและความพยายามของผู้ประกอบการ ในการให้บริการต่อผู้รับบริการหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

**ระดับที่ 1** สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการ แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้า ในการดำเนินเรื่องหรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการอยู่ และประสานงานภายในหน่วยงาน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว

**ระดับที่ 2** แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ รับเป็นธุระช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็วไม่บายเบี่ยง ไม่แก้ตัวหรือปัดภาระและดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใดๆ ในการให้บริการไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

**ระดับที่ 3** แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก ให้เวลาแก่ผู้รับบริการเป็นพิเศษ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับการที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อนและ นำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์สูงสุด

**ระดับที่ 4** แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้ เข้าใจหรือพยายามทำความเข้าใจด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ

**ระดับที่ 5** แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริง ให้แก่ผู้รับบริการ คิดถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการในระยะยาว และพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ เป็นที่ปรึกษาที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจ และสามารถให้ความเห็นที่แตกต่างจากวิธีการ หรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงของผู้รับบริการ

### 11.1 การบริการที่ดี

- 11.1.1 การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ
- 11.1.2 มีความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันใจ ไม่ล่าช้า
- 11.1.3 การให้บริการอย่างมีความเคารพยกย่อง อ่อนน้อมให้เกิดเกียรติผู้รับบริการ
- 11.1.4 การให้บริการด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจและเต็มอกเต็มใจ
- 11.1.5 การให้บริการโดยยึดความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก
- 11.1.6 การให้บริการเกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก
- 11.1.7 การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการที่เป็นเลิศ
- 11.1.8 มีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

**12. เกณฑ์สมรรถนะด้านทักษะในการติดต่อและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม** หมายถึง การสร้างหรือรักษาสัมพันธ์ภาพอันมิตร เพื่อความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เกี่ยวข้องกับงาน

**ระดับที่ 1** สร้างหรือรักษาการติดต่อกับผู้ที่ต้องเกี่ยวข้องกับงาน สร้างหรือรักษาการติดต่อกับผู้ที่ต้องเกี่ยวข้องกับงานเพื่อประโยชน์ในงาน

**ระดับที่ 2** แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสร้างหรือรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างใกล้ชิด สร้างหรือรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างใกล้ชิด และเสริมสร้างมิตรภาพกับเพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการ หรือผู้อื่น

**ระดับที่ 3** แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสร้างหรือรักษาการติดต่อสัมพันธ์ทางสังคมริเริ่มกิจกรรมเพื่อให้มีการติดต่อสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับงาน และเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมในวงกว้างเพื่อประโยชน์ในงาน

**ระดับที่ 4** แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสร้างหรือรักษาความสัมพันธ์อันมิตรสร้างหรือรักษามิตรภาพโดยมีลักษณะเป็นความสัมพันธ์ในทางส่วนตัวมากขึ้น

**ระดับที่ 5** แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และรักษาความสัมพันธ์อันมิตรในระยะยาว รักษาความสัมพันธ์อันมิตรไว้ได้อย่างต่อเนื่อง แม้อาจจะไม่ได้มีการติดต่อสัมพันธ์ในงานกันแล้วก็ตาม แต่ยังมีโอกาสที่จะติดต่อสัมพันธ์ในงานได้อีกในอนาคต

### **12.1 ทักษะในการติดต่อสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม**

- 12.1.1 มีศักยภาพในการสร้างเครือข่ายสายสัมพันธ์
- 12.1.2 การสร้างทีมงาน
- 12.1.3 การทำข้อตกลงและเจรจาต่อรอง
- 12.1.4 ความสามารถในการโน้มน้าวใจคน

**13. เกณฑ์สมรรถนะด้านการเป็นผู้นำ** หมายถึง ความสามารถ หรือความตั้งใจที่จะรับบทในการเป็นผู้นำของกลุ่ม กำหนดทิศทาง เป้าหมายวิธีการทำงาน ให้ทีมปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นเต็มประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์

**ระดับที่ 1** ดำเนินการประชุมได้ดีและคอยแจ้งข่าวสารความเป็นไปโดยตลอดดำเนินการประชุมให้เป็นไปตามระเบียบ วัตถุประสงค์ และเวลาตลอดจนมอบหมาย งานให้แก่ บุคคลในกลุ่มได้ และแจ้งข่าวสารให้ผู้ที่จะได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจรับทราบอยู่เสมอ แม้ไม่ได้ถูกกำหนดให้ต้องกระทำ อธิบายเหตุผลในการตัดสินใจให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

**ระดับที่ 2** แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเป็นผู้นำในการทำงานของกลุ่มและใช้อำนาจอย่างยุติธรรม ส่งเสริมและกระทำการเพื่อให้กลุ่มปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ กำหนดเป้าหมายทิศทางที่ชัดเจน จัดกลุ่มงานและเลือกคนให้เหมาะกับงาน หรือกำหนดวิธีการที่จะทำให้กลุ่มทำงานได้ดีขึ้น รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติต่อสมาชิกในทีมด้วยความยุติธรรม

**ระดับที่ 3** แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และให้การดูแลและช่วยเหลือทีมงาน เป็นที่ปรึกษา และช่วยเหลือทีมงาน ปกป้องทีมงาน และชื่อเสียง และจัดหาบุคลากร ทรัพยากร หรือข้อมูลที่สำคัญ มาให้ทีมงาน

**ระดับที่ 4** แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และประพฤติตนสมกับเป็นผู้นำ กำหนดธรรมเนียมปฏิบัติประจำกลุ่มและประพฤติตนอยู่ในกรอบของธรรมเนียมปฏิบัตินั้น ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี และ ยึดหลักธรรมาภิบาลในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา

**ระดับที่ 5** แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และนำทีมงานให้ก้าวไปสู่พันธกิจระยะยาวขององค์กร สามารถรวมใจคนและสร้างแรงบันดาลใจให้ทีมงานเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติภารกิจให้สำเร็จลุล่วง และเล็งเห็นการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และมีวิสัยทัศน์ในการสร้างกลยุทธ์เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงนั้น

### 13.1 การเป็นผู้นำ

13.1.1 การเห็นคุณค่า ให้ความสำคัญในความคิดเห็นหรือผลงาน และให้เกียรติแก่ผู้อื่น

13.1.2 การกระตุ้นจูงใจปรับเปลี่ยนความคิด และการกระทำของผู้อื่นให้มีความผูกพันและมุ่งมั่นต่อเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน

13.1.3 การมีทักษะการฟัง การพูด และการตั้งคำถามเปิดใจกว้าง ยืดหยุ่นยอมรับทัศนะที่หลากหลายของผู้อื่น เพื่อเป็นแนวทางใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน

13.1.4 การให้ความสนใจต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่เป็นปัจจุบันโดยมีการวางแผนวิสัยทัศน์ ซึ่งเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และพันธกิจขององค์กร

13.1.5 การสนับสนุนความคิดริเริ่มซึ่งเกิดจากการพิจารณาไตร่ตรองของเพื่อนร่วมงานและมีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรมต่างๆ

13.1.6 การใช้เทคนิควิธีการหลากหลายในการตรวจสอบประเมินการปฏิบัติงานของตนเอง และผลการดำเนินงาน

13.1.7 การกำหนดเป้าหมายและมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ทำทหายความสามารถของตนเองตามสภาพจริงและปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จได้

**14. เกณฑ์สมรรถนะการทำงานเป็นทีม** หมายถึง ความตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงาน โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นต้องมีฐานะหัวหน้าทีม รวมทั้งความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีม

**ระดับที่ 1** ทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ สนับสนุนการตัดสินใจของทีม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานของตนในทีม ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีม

**ระดับที่ 2** แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน สร้างสัมพันธ์ เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี และกล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์และแสดงความเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วมทีมทั้งต่อหน้าและลับหลัง

**ระดับที่ 3** แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม รับฟังความเห็นของสมาชิกในทีมและเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น ตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในทีมจากความคิดเห็นของเพื่อนร่วมทีมประสาน และส่งเสริมสัมพันธ์ภาพอันดีในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

**ระดับที่ 4** แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสนับสนุนช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ ยกย่องและให้กำลังใจเพื่อนร่วมทีมอย่างจริงใจ ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลแก่เพื่อนร่วมทีม แม้ไม่มีการร้องขอและรักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมทีม เพื่อช่วยเหลือกันในวาระต่างๆ ให้งานสำเร็จ

**ระดับที่ 5** แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถนำทีมให้ปฏิบัติภารกิจให้ได้ผลสำเร็จ เสริมสร้างความสามัคคีในทีม โดยไม่คำนึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว คลีคลาย หรือแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีมและประสานสัมพันธ์ สร้างขวัญกำลังใจของทีม เพื่อปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการให้บรรลุผล

#### 14.1 การทำงานเป็นทีม

- 14.1.1 ความคิดในการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น
- 14.1.2 การทำงานร่วมกับผู้อื่นตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
- 14.1.3 ความมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเพื่อสู่เป้าหมายความสำเร็จ

ร่วมกัน

- 14.1.4 การให้เกียรติ ยกย่องชมเชย ให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงานในโอกาสที่เหมาะสม
- 14.1.5 การมีทักษะในการทำงานร่วมกับบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งภายในและ

ภายนอกและในทุกสถานการณ์

- 14.1.6 การแสดงบทบาทผู้นำหรือผู้ตามในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เหมาะสมใน

ทุกโอกาส

- 14.1.7 การแลกเปลี่ยนรับฟังความคิดเห็นและประสบการณ์ภายในทีมงาน

- 14.1.8 การร่วมกับเพื่อนร่วมงานในการสร้างวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมให้เกิดขึ้น

**15. เกณฑ์สมรรถนะด้านทัศนคติที่มีต่อตนเองและการพัฒนาตนเอง** หมายถึง การศึกษาหาความรู้ ติดตามและแลกเปลี่ยนความรู้ รวมทั้งมีความมั่นใจในความสามารถ ศักยภาพ พร้อมทั้งมีการพัฒนาในการตัดสินใจของตนเองที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผล หรือเลือกวิธีที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หรือแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วง

**ระดับที่ 1** ปฏิบัติงานได้ตามอำนาจหน้าที่โดยไม่ต้องมีการกำกับดูแล ปฏิบัติงานได้โดยอาจไม่ต้องมีการกำกับดูแลใกล้ชิด และตัดสินใจเองได้ในภารกิจภายใต้ขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบของตน

**ระดับที่ 2** แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างมั่นใจ กล้าตัดสินใจเรื่องที่เห็นว่า ถูกต้องแล้วในหน้าที่ แม้จะมีผู้ไม่เห็นด้วยอยู่บ้างก็ตาม และแสดงออกอย่างมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ แม้อยู่ในสถานการณ์ที่มีความไม่แน่นอน

**ระดับที่ 3** แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และมั่นใจในความสามารถของตน เชื่อมั่นในความรู้ความสามารถ และศักยภาพของตนว่าจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบผลสำเร็จได้ แสดงความมั่นใจอย่างเปิดเผยในการตัดสินใจหรือความสามารถของตน

**ระดับที่ 4** แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และมั่นใจในการทำงานที่ท้าทาย ชอบงานที่ท้าทายความสามารถ แสดงความคิดเห็นของตนเมื่อไม่เห็นด้วยกับผู้บังคับบัญชา หรือผู้มีอำนาจหรือในสถานการณ์ที่ขัดแย้ง

**ระดับที่ 5** แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเต็มใจทำงานที่ท้าทายมากและกล้าแสดงจุดยืนของตน เต็มใจและรับอาสาปฏิบัติงานที่ท้าทาย หรือมีความเสี่ยงสูง กล้ายื่นหยัดเผชิญหน้ากับผู้บังคับบัญชา หรือผู้มีอำนาจ กล้าแสดงจุดยืนของตนอย่างตรงไปตรงมาในประเด็นที่เป็นสาระสำคัญ

### 15.1 ทักษะที่มีต่อตนเอง และการพัฒนาตนเอง

- 15.1.1 การมีความเชื่อมั่นในตนเอง (มองว่าตนเองมีความสามารถที่จะทำธุรกิจได้)
- 15.1.2 การมีความใฝ่รู้ สนใจใคร่รู้สิ่งต่างๆ (มองว่าความใฝ่รู้เป็นสิ่งดี)
- 15.1.3 การยอมรับความผิดพลาดและนำไปแก้ไข
- 15.1.4 การศึกษาค้นคว้าหาความรู้ มุ่งมั่นและแสวงหาโอกาสพัฒนาตนเองด้วยวิธีการที่หลากหลาย

- 15.1.5 การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้ของตนเองอย่างต่อเนื่อง
- 15.1.6 การศึกษา ค้นคว้าหาองค์ความรู้ใหม่ๆ ทางวิชาการเพื่อพัฒนาตนเอง
- 15.1.7 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่นเพื่อการพัฒนาตนเองทุกครั้งที่มีโอกาส
- 15.1.8 การเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาตนเองจากหน่วยงานต่างๆ อย่างต่อเนื่อง
- 15.1.9 การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาตนเองทั้งในและนอกสถานที่
- 15.1.10 การพัฒนาให้มีความรู้สึกรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมอ
- 15.1.11 การมองโลกทางบวก

**16. เกณฑ์สมรรถนะจริยธรรม และจรรยาบรรณ** หมายถึง การดำรงตนและประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตามกฎหมาย คุณธรรมจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ

**ระดับที่ 1** มีความสุจริต ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมาย และแสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพอย่างสุจริต

**ระดับที่ 2** แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีสัจจะเชื่อถือได้ รักษาคำพูด มีสัจจะ และเชื่อถือได้ และแสดงให้เห็นถึงความมีจิตสำนึกในความเป็นผู้ประกอบการ

**ระดับที่ 3** แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และยึดมั่นในหลักการ ยึดมั่นในหลักการ จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาบรรณไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติ หรือผลประโยชน์ กล่าวรับผิดชอบ และรับผิดชอบ และเสียดสละความสุขส่วนตน เพื่อให้เกิดประโยชน์

**ระดับที่ 4** แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และยืนหยัดเพื่อความถูกต้อง ยืนหยัดเพื่อความถูกต้อง โดยมุ่งพิทักษ์ผลประโยชน์ของทางราชการ แมตคอยู่ในสถานการณ์ที่อาจยากลำบากและกล้าตัดสินใจ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม แม้อาจก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เสียประโยชน์

**ระดับที่ 5** แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และอุทิศตนเพื่อความยุติธรรม ยืนหยัด พิทักษ์ผลประโยชน์และชื่อเสียง แมในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน หรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต

### 16.1 จริยธรรมและจรรยาบรรณ

16.1.1 การยกย่อง ชื่นชมบุคคลที่ประสบความสำเร็จ

16.1.2 ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ตรงต่อเวลา วางแผนการใช้จ่ายและใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด

16.1.3 การปฏิบัติตนและดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงได้เหมาะสมกับสถานะของตน

16.1.4 การรักษาสีทริประโยชน์ของตนเอง และไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น

16.1.5 มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือ และไม่เบียดเบียนผู้อื่น

16.1.6 ความเป็นกัลยาณมิตรต่อผู้อื่น เพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ

16.1.7 การปฏิบัติตนตามหลักการครองตน ครองคน ครองงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ

**17. เกณฑ์สมรรถนะด้านทัศนคติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ** หมายถึง มีความรู้ ความสามารถในการปรับตัว และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในสถานการณ์และกลุ่มคนที่หลากหลาย หมายความว่า รวมถึงการยอมรับความเห็นที่แตกต่าง และปรับเปลี่ยนวิธีการเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง

**ระดับที่ 1** มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ปรับตัวเข้ากับสภาพการทำงานที่ยากลำบากหรือไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน

**ระดับที่ 2** แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และยอมรับความจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยน ยอมรับ และเข้าใจความเห็นของผู้อื่น และเต็มใจที่จะเปลี่ยนความคิด ทัศนคติ เมื่อได้รับข้อมูลใหม่

**ระดับที่ 3** แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และมีวิจรณ์ญาณในการปรับใช้กฎระเบียบ มีวิจรณ์ญาณในการปรับใช้กฎระเบียบให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เพื่อผลสำเร็จของงานและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

**ระดับที่ 4** แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน ปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงาน ให้เข้ากับสถานการณ์ หรือบุคคลแต่ยังคงเป้าหมายเดิมไว้และปรับขั้นตอนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงาน

**ระดับที่ 5** แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และปรับเปลี่ยนแผนกลยุทธ์ ปรับแผนงาน เป้าหมาย หรือโครงการ เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์เฉพาะหน้าและ ปรับเปลี่ยนโครงสร้าง หรือกระบวนการ เป็นการเฉพาะกาล เพื่อให้รับกับสถานการณ์เฉพาะหน้า

### 17.1 ทักษะที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ

- 17.1.1 การมีความตั้งใจมุ่งมั่น เชื่อมั่น ที่จะดำเนินธุรกิจให้สำเร็จ
- 17.1.2 การมีความอดทนทำงานหนัก
- 17.1.3 การยอมรับความเสี่ยงในธุรกิจ
- 17.1.4 การใส่ใจคุณภาพของผลงาน
- 17.1.5 การยอมรับความเปลี่ยนแปลงและรับมือกับมันได้
- 17.1.6 การรับมือกับความเครียดได้ และไม่ใช้อารมณ์ในการบริหารงาน
- 17.1.7 การมีความชอบในงานที่ตนเองทำ
- 17.1.8 การมีความรับผิดชอบต่อสัญญางาน
- 17.1.9 การใส่ใจสวัสดิภาพของลูกจ้าง
- 17.1.10 ความเป็นมิตรกับลูกค้าและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้
- 17.1.11 การติดตามด้านแรงจูงใจ
- 17.1.12 การมีแรงผลักดันให้พ้นจากความกลัวและหลายอุปสรรคต่างๆ ที่ขวางกั้น

ตลอดเวลา

## ตอนที่ 2 การวัดผลและประเมินผล

### 1. บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน

บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผู้ประกอบการ ประกอบด้วย ผู้ประเมิน ผู้รับการประเมิน ผู้ประเมิน ผู้ประเมินผลของผู้ประกอบการโดยใช้เกณฑ์สมรรถนะหลักของผู้ประกอบการใหม่ หมายถึง ผู้ทำหน้าที่เป็นผู้นำแบบฟอร์มประเมินผลของผู้ประกอบการไปใช้ในการประเมิน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประธาน เจ้าหน้าที่บริษัท ทีซีเจ เอเชีย จำกัด (มหาชน) ที่ปรึกษาสถาบันพัฒนาผู้ประกอบการไทย หอการค้าไทย ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาผู้ประกอบการ กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม

**ผู้รับการประเมิน** หมายถึง ผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่สำเร็จหลักสูตร “เสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่” (New Entrepreneurs Creation : NEC) สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์ และมัลติมีเดีย รุ่นที่ 4/2554 (ผู้ประกอบการใหม่) ณ วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



## 2. ขั้นตอนการประเมิน

2.1 คณะกรรมการ ผู้ทรงคุณวุฒิ ประเมินผลชี้แจงรายละเอียดให้ผู้รับการประเมินทราบเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการประเมิน วิธีการประเมิน การสรุปผลการประเมิน การรายงานผลการประเมิน และการใช้ผลที่ได้จากการประเมิน เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินสมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่

2.2 ดำเนินการประเมินผลตามระยะเวลาที่กำหนด โดยผู้ประกอบการใหม่ทุกคนประเมินผลตนเอง และคณะกรรมการ ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ ประเมิน

2.3 คณะกรรมการ ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ รวบรวมคะแนนการประเมินผลของผู้ประกอบการจากนั้น ดำเนินการรอกคะแนนการประเมินลงในแบบสรุปการประเมินผลผู้ประกอบการรายบุคคล และมาหาค่าฐานนิยม หรือค่ามัธยฐานในแต่ละข้อรายการ มาคำนวณหาค่าคะแนนเฉลี่ย แล้วนำมาเทียบกับเกณฑ์ในการแปลผลการประเมิน เพื่อสรุปผลรายบุคคล พร้อมการแปลผลการประเมินสมรรถนะ

3. ช่วงเวลาและความถี่ที่ใช้ในการประเมิน ช่วงเวลาและความถี่ที่ใช้ในการประเมิน หมายถึง การกำหนดช่วงเวลาที่จะประเมินสมรรถนะ กำหนดประเมินผลผู้ประกอบการปีละ 2 ครั้ง คือ ประเมินผลครั้งที่ 1 ช่วงเดือนเมษายน และประเมินผลครั้งที่ 2 ช่วงเดือนกันยายน

4. วิธีการให้ข้อมูลป้อนกลับ การให้ข้อมูลป้อนกลับของผู้ประกอบการรายบุคคล เป็นการนำผลการประเมินบุคคล ไปชี้แจงให้ผู้รับการประเมินได้รับทราบ โดยให้คณะกรรมการ ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ เป็นผู้ให้ข้อมูลป้อนกลับรายบุคคล การประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์ และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย

5. วิธีนำผลการประเมินไปพัฒนา วิธีนำผลการประเมินไปพัฒนา คณะกรรมการต้องสรุปผลการประเมินที่เป็นจุดแข็งจุดอ่อนและแนวทางการพัฒนา โดยมีรายละเอียด คือ

5.1 สมรรถนะที่เป็นจุดแข็ง

5.2 สมรรถนะที่เป็นจุดอ่อน

5.3 สมรรถนะที่ต้องพัฒนา

5.4 สาเหตุที่ต้องพัฒนา

5.5 วิธีการพัฒนา

5.6 วิธีการติดตามผลการพัฒนา

## 6. หลักเกณฑ์การประเมินบุคคล

ผู้ประเมินจะต้องประเมินสมรรถนะทั้ง 5 สมรรถนะหลัก และ 12 สมรรถนะผู้ประกอบการ โดยมีแนวการประเมินของแต่ละเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทั้งหมด 144 รายการในแต่ละสมรรถนะ ซึ่งสมรรถนะแต่ละตัวจะแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

### ตอนที่ 3 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบฟอร์มที่ใช้ในการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่สาขาธุรกิจไซเบอร์ และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย โดยใช้เกณฑ์สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของครู สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)

#### 1. แบบประเมินสมรรถนะด้านความรู้ การบริการจัดการทรัพยากรบุคคลและองค์กร

ผู้รับการประเมิน : ชื่อ .....	
นามสกุล .....	
ส่วน/ฝ่าย .....	
วันที่ ..... เดือน .....	
พ.ศ. ....	
<b>คำอธิบายระดับสมรรถนะ(Proficiency Level Description)</b>	
ระดับที่ 1 ขั้นเรียนรู้	องค์กรยังไม่มีหลักการ, ภารกิจ และมาตรฐานการดำเนินงานที่เป็นลายลักษณ์อักษรในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล
ระดับที่ 2 ขั้นปฏิบัติ	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และภารกิจทั้งหมดมีมาตรฐานเป็นลายลักษณ์อักษรและการปฏิบัติงานยังไม่เป็นไปตามมาตรฐานอย่างครบถ้วน
ระดับที่ 3 ขั้นพัฒนา	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และภารกิจทั้งหมดมีมาตรฐานชัดเจนและการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานอย่างครบถ้วน
ระดับที่ 4 ขั้นก้าวหน้า	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และภารกิจองค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 3 และมีหลักการในการพัฒนาการทำงานภายในองค์กรและนอกองค์กร และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
ระดับที่ 5 ขั้นเชี่ยวชาญ	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และองค์กรมีคุณสมบัติตามระดับ 4 และมีความร่วมมือกับพนักงาน หรือผู้บริหารและมีหลักการในการพัฒนาการดำเนินงานร่วมกัน

เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้		น้ำหนัก คะแนน	ระดับคะแนน					คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
			1	2	3	4	5		
1.1	หลักและกระบวนการในการจัดการองค์กร								
1.2	การจัดทำแผนบริหารองค์กร								
1.3	การออกแบบโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้อง กับแผนธุรกิจ								
1.4	การสื่อสารภายในองค์กร								
1.5	หลักการของจริยธรรมและธรรมาภิบาลใน การประกอบธุรกิจ								
1.6	หลักการของพฤติกรรมองค์กรและการ บริหารทรัพยากรมนุษย์								
1.7	หลักการบริหารค่าตอบแทน								
1.8	หลักการกำหนด กลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ภารกิจ ที่จะสนับสนุนการปรับปรุงทั้งภายในและ ภายนอกองค์กร								
1.9	หลักการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็น ที่รู้จัก								
1.10	การบริหารงานอย่างโปร่งใสบนพื้นฐานของ บรรษัทภิบาลที่ดี								
รวม									

ลงชื่อ ..... ผู้ประเมิน

## 2. แบบประเมินสมรรถนะ ด้านความรู้ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

ผู้รับการประเมิน : ชื่อ .....	
นามสกุล .....	
ส่วน/ฝ่าย .....	
วันที่ ..... เดือน .....	
พ.ศ. ....	
<b>คำอธิบายระดับสมรรถนะ (Proficiency Level Description)</b>	
ระดับที่ 1 ขั้นเรียนรู้	แสดงความพยายามในการปฏิบัติงานให้ดี พยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้องแล้วเสร็จตามกำหนดเวลา โดยมีความ มานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน และแสดงออกว่าต้องการทำงานให้ดีขึ้น พร้อมทั้งแสดงความเห็นในเชิงปรับปรุงพัฒนา เมื่อเห็นความสูญเสียเปล่า หรือหย่อนประสิทธิภาพในงาน
ระดับที่ 2 ขั้นปฏิบัติ	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายที่วางไว้ กำหนดมาตรฐาน หรือเป้าหมายในการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี ติดตาม และประเมินผลงานของตน โดยเทียบเคียงกับเกณฑ์มาตรฐาน ทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด หรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ มีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ
ระดับที่ 3 ขั้นพัฒนา	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปรับปรุงวิธีการที่ทำให้ทำงานได้ดีขึ้น เร็วขึ้น มีคุณภาพดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากขึ้น เสนอหรือทดลองวิธีการทำงานแบบใหม่ที่คาดว่าจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
ระดับที่ 4 ขั้นก้าวหน้า	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถกำหนดเป้าหมาย รวมทั้งพัฒนางาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ กำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย และเป็นไปได้ยาก เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัดพัฒนาระบบ ขั้นตอนวิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่างไม่เคยมีผู้ใดทำได้มาก่อน
ระดับที่ 5 ขั้นเชี่ยวชาญ	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และกล้าตัดสินใจ แม้ว่าการตัดสินใจนั้นจะมีความเสี่ยง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน ตัดสินใจได้ โดยมีการคำนวณผลได้ผลเสียอย่างชัดเจน บริหารจัดการและทุ่มเทเวลา ตลอดจนทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุด ต่อภารกิจของหน่วยงานตามที่วางแผนไว้

เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้	น้ำหนัก คะแนน	ระดับคะแนน					คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
		1	2	3	4	5		
2.1	หลักการวิเคราะห์ภารกิจงานเพื่อวางแผนการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ							
2.2	หลักการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน							
2.3	หลักการกำหนดแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน							
2.4	ความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและในงานที่ปฏิบัติ							
2.5	ความริเริ่มสร้างสรรค์							
2.6	การแสวงหาความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง							
2.7	หลักการใช้พลังความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน							
2.8	หลักการจัดการกระบวนการทำงานกลุ่ม							
2.9	หลักการทำงานเชิงรุก							
	รวม							

ลงชื่อ ..... ผู้ประเมิน

### 3. แบบประเมินสมรรถนะด้านความรู้ กฎหมายที่ควรรู้ในการทำธุรกิจ

ผู้รับการประเมิน : ชื่อ .....	
นามสกุล .....	
ส่วนฝ่าย .....	
วันที่ ..... เดือน .....	
พ.ศ. ....	
<b>คำอธิบายระดับสมรรถนะ (Proficiency Level Description)</b>	
ระดับที่ 1 ขั้นเรียนรู้	เข้าใจ และปฏิบัติ ตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เข้าใจและปฏิบัติ ตาม มาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และสามารถอธิบายงานในรายละเอียดบางส่วนให้ ผู้อื่นดำเนินการแทนได้เพื่อให้ตนเองปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่ได้มากขึ้น
ระดับที่ 2 ขั้นปฏิบัติ	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และกำหนดขอบเขตข้อจำกัดในการกระทำการใดๆ ปฏิเสธ คำขอของผู้อื่น ที่ไม่สมเหตุผลหรือไม่เป็นไปตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และ กำหนดลักษณะเชิงพฤติกรรมหรือแนวทางปฏิบัติหน้าที่ไว้เป็นมาตรฐานและ สร้างเงื่อนไขเพื่อให้ผู้อื่นปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบ
ระดับที่ 3 ขั้นพัฒนา	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถปรับมาตรฐาน หรือปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ ดีขึ้นกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ให้แตกต่าง หรือสูงขึ้น และปรับปรุงการ ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ
ระดับที่ 4 ขั้นก้าวหน้า	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และติดตามควบคุมให้ปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ติดตาม ควบคุม ตรวจสอบหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลให้ปฏิบัติตาม มาตรฐานกฎระเบียบ ข้อบังคับและ เตือนให้ทราบล่วงหน้าอย่างชัดเจนถึงผลที่จะ เกิดขึ้นจากการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน กฎระเบียบ ข้อบังคับ
ระดับที่ 5 ขั้นเชี่ยวชาญ	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และดำเนินการในกรณีที่มีการปฏิบัติไม่เป็นไปตาม มาตรฐาน หรือขัดต่อกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ใช้วิธีเผชิญหน้าอย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมาในกรณีที่มีปัญหา หรือมีการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขัด ต่อกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับและ ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายอย่าง เคร่งครัด กรณีที่มีการปฏิบัติไม่เป็นไปตามมาตรฐานหรือขัดต่อกฎหมายกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้		น้ำหนัก คะแนน	ระดับคะแนน					คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
			1	2	3	4	5		
3.1	ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจและ กฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดตั้ง ธุรกิจ								
3.2	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ การซื้อขาย ยืม เช่าซื้อและการละเมิด และพรบ.เช็ค ตั๋วเงิน								
3.3	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อปฏิบัติ เกี่ยวกับแรงงาน								
3.4	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อปฏิบัติที่ เกี่ยวกับภาษี								
3.5	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายทรัพย์สินทาง ปัญญา								
3.6	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแพ่งและพาณิชย์								
3.7	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายธุรกิจออนไลน์								
รวม									

ลงชื่อ ..... ผู้ประเมิน

#### 4. แบบประเมินสมรรถนะด้านความรู้ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดทำแผนธุรกิจ

ผู้รับการประเมิน : ชื่อ .....	
นามสกุล .....	
ส่วน/ฝ่าย .....	
วันที่ ..... เดือน .....	
พ.ศ. ....	
<b>คำอธิบายระดับสมรรถนะ (Proficiency Level Description)</b>	
ระดับที่ 1 ขั้นเรียนรู้	แสดงความสนใจและติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพธุรกิจของตนหรือที่เกี่ยวข้อง ศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพธุรกิจของตน และ พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้นพร้อมทั้ง ติดตามเทคโนโลยี และ ความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอด้วยการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่จะเป็ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
ระดับที่ 2 ขั้นปฏิบัติ	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีความรู้ในวิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ในสาขาอาชีพธุรกิจของตนรอบรู้ในเทคโนโลยีหรือองค์ความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรือที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่งานของตนและ รับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัย และเกี่ยวข้องกับงานของตน อย่างต่อเนื่อง
ระดับที่ 3 ขั้นพัฒนา	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสามารถนำความรู้ วิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับใช้กับการปฏิบัติหน้าที่งานของตนสามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่งานของตน และ สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจากการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่งานได้
ระดับที่ 4 ขั้นก้าวหน้า	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และศึกษา พัฒนาตนเองให้มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานมากขึ้น ทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่มีลักษณะเป็นสหวิทยาการ และสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ได้อย่างกว้างขวาง และสามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต
ระดับที่ 5 ขั้นเชี่ยวชาญ	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสนับสนุนการทำงานของคนอื่น ที่เน้นความเชี่ยวชาญในวิทยาการด้านต่างๆ สนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนาความเชี่ยวชาญในองค์กร ด้วยการจัดสรรทรัพยากรเครื่องมือ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา บริหารจัดการให้องค์กร นำเทคโนโลยี ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ในงานอย่างต่อเนื่อง



เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้		น้ำหนัก คะแนน	ระดับคะแนน					คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
			1	2	3	4	5		
4.1	การใช้สื่อนวัตกรรม และเทคโนโลยี หลากหลาย								
4.2	ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการผลิต สื่อ นวัตกรรมที่ใช้ในการเรียนรู้								
4.3	การใช้อีเมลล์และอินเทอร์เน็ต								
4.4	การสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อ สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาเพื่อ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า								
4.5	หลักการขององค์ประกอบของแผนธุรกิจ และกระบวนการจัดทำแผนธุรกิจ								
4.6	วิธีการวางกลยุทธ์ระดับองค์กร/ระดับ หน้าที่								
4.7	หลักการและเทคนิคการจัดทำรายงานและ การนำเสนอแผน								
4.8	วิธีการโอนเงินทางมือถือ/อินเทอร์เน็ต								
4.9	การใช้สื่อนวัตกรรม และเทคโนโลยี หลากหลายและเหมาะสมกับเนื้อหาและ กิจกรรมการเรียนรู้								
4.10	ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการผลิต สื่อ นวัตกรรมที่ใช้ในการเรียนรู้								
4.11	การใช้อีเมลล์และอินเทอร์เน็ต								
4.12	การสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อ สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาเพื่อ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า								
รวม									

ลงชื่อ ..... ผู้ประเมิน

## 5. แบบประเมินสมรรถนะด้านความรู้ การบริหารการอบรมและการจัดการเรียนรู้ ของบุคลากร

ผู้รับการประเมิน : ชื่อ .....	
นามสกุล .....	
ส่วน/ฝ่าย .....	
วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....	
<b>คำอธิบายระดับสมรรถนะ (Proficiency Level Description)</b>	
ระดับที่ 1 ขั้นเรียนรู้	ให้ความสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพหรือสุขภาวะทั้งทางปัญญา ร่างกาย จิตใจที่ดีและแสดงความเชื่อมั่นว่าการอบรมมีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้นได้
ระดับที่ 2 ขั้นปฏิบัติ	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสอนหรือให้คำแนะนำเพื่อพัฒนาให้บุคลากรมีศักยภาพหรือมีสุขภาวะทั้งทางปัญญา ร่างกาย จิตใจที่ดี สานิต หรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตน เพื่อพัฒนาศักยภาพ สุขภาวะที่ดีอย่างยั่งยืนและ มุ่งมั่นที่จะสนับสนุน โดยชี้แนะแหล่งข้อมูล หรือทรัพยากรที่จำเป็นต่อการพัฒนาของผู้อื่น
ระดับที่ 3 ขั้นพัฒนา	แสดงสมรรถนะที่ 2 และใส่ใจในการให้เหตุผลประกอบการแนะนำ หรือมีส่วนสนับสนุนในการพัฒนาบุคลากร ให้แนวทางพร้อมทั้งอธิบายเหตุผลประกอบ เพื่อให้บุคลากรมั่นใจว่าสามารถพัฒนาศักยภาพสุขภาวะที่ดีอย่างยั่งยืนได้และ ส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้หรือประสบการณ์ เพื่อให้ผู้อื่นมีโอกาสได้ถ่ายทอดและเรียนรู้วิธีการพัฒนาศักยภาพหรือเสริมสร้างสุขภาวะที่ดีอย่างยั่งยืน พร้อมทั้งสนับสนุนด้วยอุปกรณ์ เครื่องมือ หรือวิธีการในภาคปฏิบัติเพื่อให้มั่นใจว่าตนสามารถพัฒนาศักยภาพ สุขภาวะที่ดีอย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพสูงสุดได้
ระดับที่ 4 ขั้นก้าวหน้า	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และติดตามและให้คำติชมเพื่อส่งเสริมการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ติดตามผลการพัฒนาของบุคลากรรวมทั้งให้คำติชมที่จะส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับลักษณะเฉพาะ เพื่อพัฒนาศักยภาพสุขภาวะที่ดีของแต่ละบุคคล
ระดับที่ 5 ขั้นเชี่ยวชาญ	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และมุ่งเน้นการพัฒนาจากรากของปัญหา หรือความต้องการที่แท้จริง พยายามทำความเข้าใจปัญหาหรือความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร เพื่อให้สามารถจัดทำแนวทางในการพัฒนาศักยภาพ สุขภาวะที่ดีอย่างยั่งยืนได้ และ ค้นคว้า สร้างสรรค์วิธีการใหม่ๆ ในการพัฒนาศักยภาพ สุขภาวะที่ดี ซึ่งตรงกับปัญหาหรือความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร

เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้		น้ำหนัก คะแนน	ระดับคะแนน					คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
			1	2	3	4	5		
5.1	การใช้รูปแบบ เทคนิควิธีการอบรมอย่าง หลากหลายเพื่อให้บุคลากรพัฒนาเต็ม ศักยภาพ								
5.2	มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ปลูกฝัง ส่งเสริมคุณลักษณะพึงประสงค์และ สมรรถนะของบุคลากรในองค์กร								
5.3	การใช้หลักจิตวิทยาในการจัดการเรียนรู้ให้ บุคลากร เรียนรู้อย่างมีความสุข และ พัฒนาเต็มศักยภาพ								
5.4	การสร้างและนำเครื่องมือวัดและ ประเมินผลไปใช้อย่างถูกต้องเหมาะสม								
5.5	การวัดและประเมินผลบุคลากรตามสภาพ จริง								
5.6	การนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุง บุคลากร								
รวม									

ลงชื่อ ..... ผู้ประเมิน

## 6. แบบประเมินสมรรถนะด้านความรู้ การบริหารการเงิน

ผู้รับการประเมิน : ชื่อ .....	
นามสกุล .....	
ส่วน/ฝ่าย .....	
วันที่ ..... เดือน .....	
พ.ศ. ....	
<b>คำอธิบายระดับสมรรถนะ (Proficiency Level Description)</b>	
ระดับที่ 1 ขั้นเรียนรู้	ต้องการความถูกต้อง ชัดเจนในงาน และรักษากฎระเบียบ ต้องการให้ข้อมูล และบทบาทในการปฏิบัติงานด้านการเงิน มีความถูกต้อง ชัดเจน ดูแลให้เกิดความเป็นระเบียบในสภาพแวดล้อมของการทำงานและปฏิบัติตามกฎระเบียบ และขั้นตอนที่กำหนดอย่างเคร่งครัด
ระดับที่ 2 ขั้นปฏิบัติ	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และตรวจทานความถูกต้องของงานที่ตนรับผิดชอบ ตรวจทานงานในหน้าที่ ความรับผิดชอบอย่างละเอียด เพื่อความถูกต้อง
ระดับที่ 3 ขั้นพัฒนา	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และดูแลความถูกต้องของงานทั้งของตนเองและผู้อื่นที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน ตรวจสอบความถูกต้องของงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง ตรวจสอบความถูกต้องงานของผู้อื่น ตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดโดยกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องและ ตรวจสอบความถูกต้องตามขั้นตอนและกระบวนการทั้งของตนเองและผู้อื่น ตามอำนาจหน้าที่บันทึกรายละเอียดของงบการเงินในงานทั้งของตนเองและของผู้อื่น เพื่อความถูกต้องของงาน
ระดับที่ 4 ขั้นก้าวหน้า	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และตรวจสอบความถูกต้องรวมถึงคุณภาพของข้อมูลหรือโครงการ ตรวจสอบรายละเอียดความคืบหน้าของโครงการตามกำหนดเวลา ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และคุณภาพของข้อมูลและ สามารถระบุข้อบกพร่องหรือข้อมูลที่หายไป และเพิ่มเติมให้ครบถ้วนเพื่อความถูกต้องของงาน
ระดับที่ 5 ขั้นเชี่ยวชาญ	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และพัฒนาระบบการตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการ พัฒนาระบบการตรวจสอบ ด้านการเงิน เพื่อความถูกต้องตามขั้นตอน และเพิ่มคุณภาพของข้อมูล

เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้		น้ำหนัก คะแนน	ระดับคะแนน					คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
			1	2	3	4	5		
6.1	หลักการบริหารการเงินและการหาแหล่ง เงินทุน								
6.2	การประมาณความต้องการเงินทุน								
6.3	หลักการวิเคราะห์งบการเงินและการ ตัดสินใจลงทุนในธุรกิจ								
6.4	การจัดการทุนหมุนเวียนและสภาพคล่อง ทางการเงิน								
6.5	การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการเงิน ของโครงการ								
6.6	การบริหารความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ย และอัตราแลกเปลี่ยน								
6.7	การใช้ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินให้เหมาะสม								
6.8	การเป็นบุคคลที่ธนาคารเชื่อถือและ ไว้วางใจ								
รวม									

ลงชื่อ ..... ผู้ประเมิน

## 7. แบบประเมินสมรรถนะด้านความรู้ การบริหารการตลาด

ผู้รับการประเมิน : ชื่อ .....	
นามสกุล .....	
ส่วน/ฝ่าย .....	
วันที่ ..... เดือน .....	
พ.ศ. ....	
<b>คำอธิบายระดับสมรรถนะ (Proficiency Level Description)</b>	
ระดับที่ 1 ขั้นเรียนรู้	ไม่มีหลักการบริหารการตลาด และการพยากรณ์การขายและความต้องการของลูกค้า
ระดับที่ 2 ขั้นปฏิบัติ	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีหลักการบริหารการตลาด การพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า โดยอาศัยประสบการณ์ของการขาย โดยได้ระบุความต้องการของลูกค้าที่พยากรณ์ไว้กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร
ระดับที่ 3 ขั้นพัฒนา	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และมีหลักการบริหารการตลาด การพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า โดยอาศัยข้อมูลในอดีตและวิธีการทางสถิติ ความต้องการของลูกค้าที่พยากรณ์ไว้กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร และนำผลจากการพยากรณ์ไปใช้ประโยชน์ด้านต่างๆ เช่น การวางแผนการตลาด การวางแผนยอดขาย
ระดับที่ 4 ขั้นก้าวหน้า	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และมีหลักการบริหารการตลาด การพยากรณ์ความต้องการของลูกค้า และแนวโน้มทางการตลาด โดยอาศัยวิธีการทางสถิติ ความต้องการของลูกค้าที่พยากรณ์ไว้กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรและนำผลจากการพยากรณ์ไปใช้ประโยชน์ด้านต่างๆ เช่น การวางแผนการตลาด การวางแผนยอดขาย
ระดับที่ 5 ขั้นเชี่ยวชาญ	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และมีคุณสมบัติตามระดับ 4 และมีความร่วมมือกับลูกค้าในการพยากรณ์แนวโน้มทางของตลาดร่วมกัน และมีระบบในการประเมินและทบทวนการพยากรณ์ เพื่อใช้ในการปรับเปลี่ยนแผนงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้		น้ำหนัก คะแนน	ระดับคะแนน					คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
			1	2	3	4	5		
7.1	หลักการหาทำเลที่ตั้ง								
7.2	การนำสินค้าใหม่ๆ สู่ตลาด								
7.3	หลักการมีจิตสำนึกด้านการแข่งขันและ การตลาด								
7.4	การรักษาภาพพจน์ของยี่ห้อ								
7.5	การบริหารทางด้านห่วงโซ่อุปทาน ให้ดีขึ้น								
7.6	การผลิตสินค้าได้ตามความต้องการของ ลูกค้า								
7.7	การสร้างลักษณะเฉพาะให้กับผลิตภัณฑ์ และออกแบบเพื่อให้ได้รับความน่าเชื่อถือ								
7.8	หลักการโฆษณาเพื่อเจาะกลุ่มเป้าหมาย								
7.9	หลักการให้ข้อมูลแก่พนักงาน ในด้านความ ได้เปรียบเสียเปรียบระหว่างองค์กรกับ คู่แข่ง								
7.10	หลักการบริหารธุรกิจ/การตลาดเชิง จริยธรรม								
7.11	หลักการบริหารความเสี่ยง								
7.12	หลักการบริหารความเปลี่ยนแปลง								
รวม									

ลงชื่อ ..... ผู้ประเมิน

8. แบบประเมินสมรรถนะด้านความรู้ เฉพาะประเภทธุรกิจ (ธุรกิจไซเบอร์และการ  
ออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์ และมัลติมีเดีย)

ผู้รับการประเมิน : ชื่อ .....	
นามสกุล .....	
ส่วน/ฝ่าย .....	
วันที่ ..... เดือน .....	
พ.ศ. ....	
<b>คำอธิบายระดับสมรรถนะ (Proficiency Level Description)</b>	
ระดับที่ 1 ขั้นเรียนรู้	ไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรด้านการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางด้านการออกแบบปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย
ระดับที่ 2 ขั้นปฏิบัติ	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และ ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรด้านการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางด้านการออกแบบปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดียมีบุคลากรทางด้านนี้เพียงพอ
ระดับที่ 3 ขั้นพัฒนา	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และ มีคุณสมบัติตามระดับ 2 และมีแผนส่งเสริมการฝึกอบรมด้านการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางด้านการออกแบบปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย
ระดับที่ 4 ขั้นก้าวหน้า	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และ มีคุณสมบัติตามระดับ 3 และมีการปฏิบัติตามแผนบางส่วน
ระดับที่ 5 ขั้นเชี่ยวชาญ	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และ มีคุณสมบัติตามระดับ 4 และมีการปฏิบัติตามแผนได้ทุกส่วน



เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้		น้ำหนัก คะแนน	ระดับคะแนน					คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
			1	2	3	4	5		
8.1	หลักและกระบวนการจัดตั้งและพัฒนา ธุรกิจ								
8.2	การรับรู้สภาวะการตลาดออนไลน์ใน ปัจจุบัน								
8.3	หลักการและวิธีการเข้าสู่การตลาด ออนไลน์								
8.4	การเลือกใช้สื่อออนไลน์เพื่อเป้าหมายกล ยุทธ์การตลาด								
8.5	หลักการวิเคราะห์ผู้บริโภค								
8.6	หลักการวางแผนประชาสัมพันธ์								
8.7	หลักการประเมินผลการตลาดออนไลน์								
8.8	หลักการจัดทำเว็บไซต์อย่างง่าย								
8.9	หลักการใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อนำเสนอ ผลงาน								
8.10	หลักการออกแบบกราฟฟิก								
8.11	หลักการสร้างแอนิเมชันและอินเทอร์เน็ตแอฟ ที่ฟ								
8.12	หลักการจัดทำนิตยสารออนไลน์								
8.13	หลักการและจรรยาบรรณในการใช้ออนไลน์								
รวม									

ลงชื่อ ..... ผู้ประเมิน

### 9. แบบประเมินสมรรถนะด้านทักษะ ในความคิดและรับรู้วัตถุประสงค์

ผู้รับการประเมิน : ชื่อ .....	
นามสกุล .....	
ส่วนฝ่าย .....	
วันที่ ..... เดือน .....	
พ.ศ. ....	
<b>คำอธิบายระดับสมรรถนะ (Proficiency Level Description)</b>	
ระดับที่ 1 ขั้นเรียนรู้	แยกแยะประเด็นปัญหา หรืองานออกเป็นส่วนย่อยๆ แยกแยะปัญหาออกเป็นรายการอย่างง่าย ๆ ได้โดยไม่เรียงลำดับความสำคัญและวางแผนงานโดยแตกประเด็นปัญหาออกเป็นส่วนๆ หรือเป็นกิจกรรมต่างๆ ได้
ระดับที่ 2 ขั้นปฏิบัติ	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเข้าใจความสัมพันธ์ขั้นพื้นฐานของปัญหาหรืองานระบุเหตุและผล ในแต่ละสถานการณ์ต่างๆ ได้ ระบุข้อดีข้อเสียของประเด็นต่างๆ ได้ และวางแผนงานโดยจัดเรียงงาน หรือกิจกรรมต่างๆ ตามลำดับความสำคัญหรือความเร่งด่วนได้
ระดับที่ 3 ขั้นพัฒนา	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และเข้าใจความสัมพันธ์ที่ซับซ้อน ของปัญหาหรืองาน เชื่อมโยงเหตุปัจจัยที่ซับซ้อนของแต่ละสถานการณ์ หรือเหตุการณ์ วางแผนงานโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถคาดการณ์เกี่ยวกับปัญหา หรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นได้
ระดับที่ 4 ขั้นก้าวหน้า	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสามารถวิเคราะห์ หรือวางแผนงานที่ซับซ้อนได้ เข้าใจประเด็นปัญหาในระดับที่สามารถแยกแยะเหตุปัจจัยเชื่อมโยงซับซ้อนในรายละเอียดและสามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัญหากับสถานการณ์หนึ่งๆ ได้ และวางแผนงานที่ซับซ้อนโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมถึงคาดการณ์ปัญหา อุปสรรค และวางแผนทางการป้องกันแก้ไขไว้ล่วงหน้า
ระดับที่ 5 ขั้นเชี่ยวชาญ	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และใช้เทคนิค และรูปแบบต่างๆ ในการกำหนดแผนงานหรือขั้นตอนการทำงาน เพื่อเตรียมทางเลือกสำหรับการป้องกัน หรือแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้นใช้เทคนิคการวิเคราะห์ที่เหมาะสมในการแยกแยะประเด็นปัญหาที่ซับซ้อนเป็นส่วนๆ ใช้เทคนิคการวิเคราะห์หลากหลายรูปแบบเพื่อหาทางเลือก ในการแก้ปัญหา รวมถึงพิจารณาข้อดีข้อเสียของทางเลือกแต่ละทางและวางแผนงานที่ซับซ้อนโดยกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย คาดการณ์ปัญหา อุปสรรค แนวทางการป้องกันแก้ไข รวมทั้งเสนอแนะทางเลือก และข้อดีข้อเสียไว้ให้

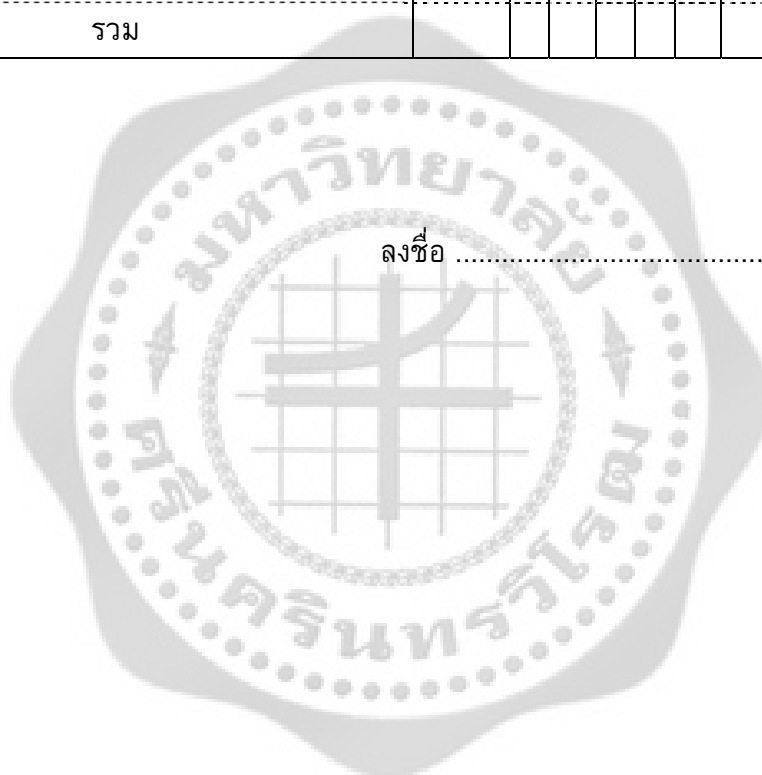
เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้		น้ำหนัก คะแนน	ระดับคะแนน					คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
			1	2	3	4	5		
9.1	ความคิดเชิงสร้างสรรค์								
9.2	การคิดและวิเคราะห์โอกาสทางธุรกิจ								
9.3	การคัดเลือกและความคิดในการจัดตั้ง ธุรกิจใหม่								
9.4	ทักษะการตัดสินใจในภาวะวิกฤติ								
9.5	ความคิดเชิงกลยุทธ์								
9.6	ความคิดเชิงสัญญาตญาณ								
9.7	ความมุ่งมั่นในการสร้างมูลค่าเพิ่ม								
9.8	ความคิดที่เน้นการใช้ต้นทุนอย่างมี ประสิทธิภาพ								
9.9	ความคิดในการประเมินตนเองอย่าง ถูกต้อง								
9.10	ความสามารถในการวินิจฉัยโดยใช้ หลักการ								
9.11	ความคิดอย่างมีวิจารณญาณ								
รวม									

ลงชื่อ ..... ผู้ประเมิน

### 10. แบบประเมินสมรรถนะด้านทักษะ ในการคิดและลงมือปฏิบัติ

ผู้รับการประเมิน : ชื่อ .....	
นามสกุล .....	
ส่วน/ฝ่าย .....	
วันที่ ..... เดือน .....	
พ.ศ. ....	
<b>คำอธิบายระดับสมรรถนะ (Proficiency Level Description)</b>	
ระดับที่ 1 ขั้นเรียนรู้	เห็นปัญหาหรือโอกาสระยะสั้นและลงมือดำเนินการ เล็งเห็นปัญหา อุปสรรค และหาวิธีแก้ไขโดยไม่รอช้า เล็งเห็นโอกาสและไม่รีรอที่จะนำโอกาสนั้นมาใช้ประโยชน์ในงาน
ระดับที่ 2 ขั้นปฏิบัติ	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และจัดการปัญหาเฉพาะหน้าหรือเหตุวิกฤติ ลงมือทันทีเมื่อเกิดปัญหาเฉพาะหน้าหรือในเวลาวิกฤติ โดยอาจไม่มีใครร้องขอ และไม่ย่อท้อ แก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน ในขณะที่คนส่วนใหญ่จะวิเคราะห์สถานการณ์และรอให้ปัญหาคลีคลายไปเอง
ระดับที่ 3 ขั้นพัฒนา	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และเตรียมการล่วงหน้า เพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหาในระยะสั้น คาดการณ์และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในระยะสั้นและทดลองใช้วิธีการที่แปลกใหม่ในการแก้ไขปัญหาหรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ให้เกิดขึ้น
ระดับที่ 4 ขั้นก้าวหน้า	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเตรียมการล่วงหน้า เพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระยะปานกลาง คาดการณ์และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในระยะปานกลางและ คัดลอกกรอบเพื่อหาวิธีการที่แปลกใหม่และสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต
ระดับที่ 5 ขั้นเชี่ยวชาญ	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเตรียมการล่วงหน้า เพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระยะยาว คาดการณ์และเตรียมการล่วงหน้าเพื่อสร้างโอกาส หรือหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคตและสร้างบรรยากาศของการคิดริเริ่มให้เกิดขึ้นในหน่วยงานและกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานเสนอความคิดใหม่ๆ ในการทำงาน เพื่อแก้ปัญหาหรือสร้างโอกาสในระยะยาว

เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้	น้ำหนัก คะแนน	ระดับคะแนน					คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
		1	2	3	4	5		
10.1	ความสามารถในการจัดอันดับความสำคัญ ก่อน/หลังของปัญหา							
10.2	ความคิดรวบรวมและคัดกรองข้อมูล ข่าวสารเพื่อการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง							
10.3	การจับจังหวะ การตัดสินใจ และลงมือทำ ได้อย่างเหมาะสม							
10.4	ความคิดในการฉวยโอกาสซึ่งนำก่อน							
รวม								



ลงชื่อ .....

ผู้ประเมิน

### 11. แบบประเมินสมรรถนะด้านทักษะ บริการที่ดี

ผู้รับการประเมิน : ชื่อ .....	
นามสกุล .....	
ส่วน/ฝ่าย .....	
วันที่ ..... เดือน .....	
พ.ศ. ....	
<b>คำอธิบายระดับสมรรถนะ (Proficiency Level Description)</b>	
ระดับที่ 1 ขั้นเรียนรู้	สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ด้วยความเต็มใจ ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ ให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการ แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการอยู่และ ประสานงาน ภายในหน่วยงาน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่อง และรวดเร็ว
ระดับที่ 2 ขั้นปฏิบัติ	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหา หรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็วไม่ย่ำเยิง ไม่แก้ตัว หรือปิดการและ ดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใดๆ ในการให้บริการไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
ระดับที่ 3 ขั้นพัฒนา	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และให้บริการที่เกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมากให้เวลาแก่ผู้รับบริการเป็นพิเศษ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ ให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อนและ นำเสนอวิธีการในการให้บริการที่ผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์สูงสุด
ระดับที่ 4 ขั้นก้าวหน้า	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้ เข้าใจ หรือพยายามทำความเข้าใจด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการและ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ
ระดับที่ 5 ขั้นเชี่ยวชาญ	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงให้แก่ผู้รับบริการ คิดถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการในระยะยาว และพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ เป็นที่ปรึกษาที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจและ สามารถให้ความเห็นที่แตกต่างจากวิธีการ หรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงของผู้รับบริการ

เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้		น้ำหนัก คะแนน	ระดับคะแนน					คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
			1	2	3	4	5		
11.1	การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ								
11.2	มีความสามารถในการให้บริการอย่าง รวดเร็ว ทันใจ ไม่ล่าช้า								
11.3	การให้บริการอย่างมีความเคารพยกย่อง อ่อนน้อมให้เกิดเกียรติผู้รับบริการ								
11.4	การให้บริการด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจและ เต็มอกเต็มใจ								
11.5	การให้บริการโดยยึดความต้องการของ ผู้รับบริการเป็นหลัก								
11.6	การให้บริการเกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้ เวลา หรือความพยายามอย่างมาก								
11.7	การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและ การบริการที่เป็นเลิศ								
รวม									

ลงชื่อ ..... ผู้ประเมิน

## 12. แบบประเมินสมรรถนะด้านทักษะ ในการติดต่อและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

ผู้รับการประเมิน : ชื่อ .....	
นามสกุล .....	
ส่วนฝ่าย .....	
วันที่ ..... เดือน .....	
พ.ศ. ....	
<b>คำอธิบายระดับสมรรถนะ (Proficiency Level Description)</b>	
ระดับที่ 1 ขั้นเรียนรู้	สร้างหรือรักษาการติดต่อกับผู้ที่ต้องเกี่ยวข้องกับงาน สร้างหรือรักษาการติดต่อกับผู้ ที่ต้องเกี่ยวข้องกับงานเพื่อประโยชน์ในงาน
ระดับที่ 2 ขั้นปฏิบัติ	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสร้างหรือรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ที่เกี่ยวข้อง กับงานอย่างใกล้ชิดสร้างหรือรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับงาน อย่างใกล้ชิดและเสริมสร้างมิตรภาพกับเพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการ หรือผู้อื่น
ระดับที่ 3 ขั้นพัฒนา	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และสร้างหรือรักษาการติดต่อสัมพันธ์ทางสังคม ริเริ่ม กิจกรรมเพื่อให้มีการติดต่อสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานและเข้าร่วม กิจกรรมทางสังคมในวงกว้างเพื่อประโยชน์ในงาน
ระดับที่ 4 ขั้นก้าวหน้า	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสร้างหรือรักษาความสัมพันธ์ฉันมิตร สร้างหรือรักษา มิตรภาพโดยมีลักษณะเป็นความสัมพันธ์ในทางส่วนตัวมากขึ้น
ระดับที่ 5 ขั้นเชี่ยวชาญ	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และรักษาความสัมพันธ์ฉันมิตรในระยะยาว รักษา ความสัมพันธ์ฉันมิตรไว้ได้อย่างต่อเนื่อง แม้อาจจะไม่ได้มีการติดต่อสัมพันธ์ในงาน กันแล้วก็ตาม แต่ยังมีโอกาสที่จะติดต่อสัมพันธ์ในงานได้อีกในอนาคต

เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้	น้ำหนัก คะแนน	ระดับคะแนน					คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
		1	2	3	4	5		
12.1 มีศักยภาพในการสร้างเครือข่ายสาย สัมพันธ์								
12.2 การสร้างทีมงาน								
12.3 การทำข้อตกลงและเจรจาต่อรอง								
12.4 ความสามารถในการโน้มน้าวใจคน								
รวม								

ลงชื่อ ..... ผู้ประเมิน



### 13. แบบประเมินสมรรถนะด้านทักษะ การเป็นผู้นำ

ผู้รับการประเมิน : ชื่อ .....	
นามสกุล .....	
ส่วนฝ่าย .....	
วันที่ ..... เดือน .....	
พ.ศ. ....	
<b>คำอธิบายระดับสมรรถนะ (Proficiency Level Description)</b>	
ระดับที่ 1 ขั้นเรียนรู้	ดำเนินการประชุมได้ดีและคอยแจ้งข่าวสารความเป็นไปโดยตลอด ดำเนินการประชุมให้เป็นไปตามระเบียบ วัตถุประสงค์ และเวลาตลอดจนมอบหมาย งานให้แก่บุคคลในกลุ่มได้และ แจ้งข่าวสารให้ผู้ที่จะได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจรับทราบ อยู่เสมอ แม้ไม่ได้ถูกกำหนดให้ต้องกระทำ อธิบายเหตุผลในการตัดสินใจให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ
ระดับที่ 2 ขั้นปฏิบัติ	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และเป็นผู้นำในการทำงานของกลุ่มและใช้อำนาจอย่าง ยุติธรรม ส่งเสริมและกระทำการเพื่อให้กลุ่มปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ กำหนดเป้าหมาย ทิศทางที่ชัดเจน จัดกลุ่มงานและเลือกคนให้เหมาะกับงาน หรือ กำหนด วิธีการที่จะทำให้กลุ่มทำงานได้ดีขึ้น รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น สร้างขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติต่อสมาชิกในทีมด้วยความยุติธรรม
ระดับที่ 3 ขั้นพัฒนา	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และให้การดูแลและช่วยเหลือทีมงาน เป็นที่ปรึกษาและ ช่วยเหลือทีมงาน ปกป้องทีมงาน และชื่อเสียงและ จัดหาบุคลากร ทรัพยากร หรือ ข้อมูลที่สำคัญมาให้ทีมงาน
ระดับที่ 4 ขั้นก้าวหน้า	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และประพฤติตนสมกับเป็นผู้นำ กำหนดธรรมเนียมปฏิบัติ ประจำกลุ่มและประพฤติตนอยู่ในกรอบของธรรมเนียมปฏิบัตินั้น ประพฤติปฏิบัติตน เป็นแบบอย่างที่ดีและ ยึดหลักธรรมาภิบาลในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา
ระดับที่ 5 ขั้นเชี่ยวชาญ	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และนำทีมงานให้ก้าวไปสู่พันธกิจระยะยาวขององค์กร สามารถรวมใจคนและสร้างแรงบันดาลใจให้ทีมงานเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติ ภารกิจให้สำเร็จลุล่วงและ เล็งเห็นการเปลี่ยนแปลงในอนาคต และมีวิสัยทัศน์ในการ สร้างกลยุทธ์เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงนั้น

เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้	น้ำหนัก คะแนน	ระดับคะแนน					คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
		1	2	3	4	5		
13.1	การเห็นคุณค่า ให้ความสำคัญในความ คิดเห็นหรือผลงาน และให้เกียรติแก่ผู้อื่น							
13.2	การกระตุ้นใจปรับเปลี่ยนความคิดและ การกระทำของผู้อื่นให้มีความผูกพันและ มุ่งมั่นต่อเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน							
13.3	การมีทักษะการฟัง การพูด และการตั้ง คำถามเปิดใจกว้าง ยืดหยุ่นยอมรับทัศนะ ที่หลากหลายของผู้อื่น เพื่อเป็นแนวทาง ใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน							
13.4	การให้ความสนใจต่อสถานการณ์ต่างๆที่ เป็นปัจจุบันโดยมีการวางแผนวิสัยทัศน์ ซึ่งเชื่อมโยงกับ วิสัยทัศน์ เป้าหมาย และ พันธกิจขององค์กร							
13.5	การสนับสนุนความคิดริเริ่มซึ่งเกิดจากการ พิจารณาไตร่ตรองของเพื่อนร่วมงานและมี ส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรมต่างๆ							
13.6	การใช้เทคนิควิธีการหลากหลายในการ ตรวจสอบประเมินการปฏิบัติงานของ ตนเอง และผลการดำเนินงาน							
13.7	การกำหนดเป้าหมายและมาตรฐาน การปฏิบัติงานที่ทำหายความสามารถของ ตนเองตามสภาพจริงและปฏิบัติให้ บรรลุผลสำเร็จได้							
รวม								

ลงชื่อ ..... ผู้ประเมิน

#### 14. แบบประเมินสมรรถนะด้านทักษะ การทำงานเป็นทีม

ผู้รับการประเมิน : ชื่อ .....	
นามสกุล .....	
ส่วน/ฝ่าย .....	
วันที่ ..... เดือน .....	
พ.ศ. ....	
<b>คำอธิบายระดับสมรรถนะ (Proficiency Level Description)</b>	
ระดับที่ 1 ขั้นเรียนรู้	ทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ สนับสนุนการตัดสินใจของทีม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับมอบหมาย รายงานให้สมาชิกทราบความคืบหน้าของการดำเนินงานของตนในทีม ให้ข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของทีม
ระดับที่ 2 ขั้นปฏิบัติ	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และให้ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน สร้างสัมพันธ์ เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี ให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในทีมด้วยดี และกล่าวถึงเพื่อนร่วมงานในเชิงสร้างสรรค์และแสดงความเชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วมทีม ทั้งต่อหน้าและลับหลัง
ระดับที่ 3 ขั้นพัฒนา	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และประสานความร่วมมือของสมาชิกในทีม รับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม และเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น ตัดสินใจหรือวางแผนงานร่วมกันในทีมจากความคิดเห็นของเพื่อนร่วมทีม ประสานและส่งเสริมสัมพันธภาพอันดีในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
ระดับที่ 4 ขั้นก้าวหน้า	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และสนับสนุน ช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ ยกย่อง และให้กำลังใจเพื่อนร่วมทีมอย่างจริงใจ ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลแก่เพื่อนร่วมทีม แม้ไม่มีการร้องขอและรักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมทีม เพื่อช่วยเหลือกันในวาระต่างๆ ให้งานสำเร็จ
ระดับที่ 5 ขั้นเชี่ยวชาญ	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถนำทีมให้ปฏิบัติภารกิจให้ได้ผลสำเร็จ เสริมสร้างความสามัคคีในทีม โดยไม่คำนึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตน คลี่คลายหรือแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีมและ ประสานสัมพันธ์ สร้างขวัญกำลังใจของทีม เพื่อปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการให้บรรลุผล

เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้		น้ำหนัก คะแนน	ระดับคะแนน					คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
			1	2	3	4	5		
14.1	ความคิดในการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น								
14.2	การทำงานร่วมกับผู้อื่นตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย								
14.3	ความมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเพื่อสู่เป้าหมายความสำเร็จร่วมกัน								
14.4	การให้เกียรติ ยกย่องชมเชย ให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงานในโอกาสที่เหมาะสม								
14.5	การมีทักษะในการทำงานร่วมกับบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งภายใน นอกและในทุกสถานการณ์								
14.6	การแสดงบทบาทผู้นำหรือผู้ตามในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เหมาะสมในทุกโอกาส								
14.7	การแลกเปลี่ยนรับฟังความคิดเห็นและประสบการณ์ภายในทีมงาน								
14.8	การร่วมกับเพื่อนร่วมงานในการสร้างวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมให้เกิดขึ้น								
รวม									

ลงชื่อ ..... ผู้ประเมิน

### 15. แบบประเมินสมรรถนะด้านทัศนคติ ที่มีต่อตนเอง และการพัฒนาตนเอง

ผู้รับการประเมิน : ชื่อ .....	
นามสกุล .....	
ส่วนฝ่าย .....	
วันที่ ..... เดือน .....	
พ.ศ. ....	
<b>คำอธิบายระดับสมรรถนะ (Proficiency Level Description)</b>	
ระดับที่ 1 ขั้นเรียนรู้	ปฏิบัติงานได้ตามอำนาจหน้าที่โดยไม่ต้องมีการกำกับดูแล ปฏิบัติงานได้โดยอาจไม่ต้องมีการกำกับดูแลใกล้ชิดและ ตัดสินใจเองได้ในภารกิจภายใต้ขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบของตน
ระดับที่ 2 ขั้นปฏิบัติ	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างมั่นใจ กล้าตัดสินใจเรื่องที่ไม่เห็นว่าคุณต้องแล้วในหน้าที่ แม้จะมีผู้ไม่เห็นด้วยอยู่บ้างก็ตามและ แสดงออกอย่างมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่แม้อยู่ในสถานการณ์ที่มีความไม่แน่นอน
ระดับที่ 3 ขั้นพัฒนา	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และมั่นใจในความสามารถของตน เชื่อมั่นในความรู้ความสามารถ และศักยภาพของตนเองว่าจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบผลสำเร็จได้ แสดงความมั่นใจอย่างเปิดเผยในการตัดสินใจหรือความสามารถของตน
ระดับที่ 4 ขั้นก้าวหน้า	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และมั่นใจในการทำงานที่ท้าทาย ชอบงานที่ท้าทายความสามารถ แสดงความคิดเห็นของตนเมื่อไม่เห็นด้วยกับผู้บังคับบัญชา หรือผู้มีอำนาจ หรือในสถานการณ์ที่ขัดแย้ง
ระดับที่ 5 ขั้นเชี่ยวชาญ	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และเต็มใจทำงานที่ท้าทายมากและกล้าแสดงจุดยืนของตน เต็มใจและรับอาสาปฏิบัติงานที่ท้าทาย หรือมีความเสี่ยงสูง กล้ายืนหยัดเผชิญหน้ากับผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจ กล้าแสดงจุดยืนของตนอย่างตรงไปตรงมาในประเด็นที่เป็นสาระสำคัญ

เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้		น้ำหนัก คะแนน	ระดับคะแนน					คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
			1	2	3	4	5		
15.1	การมีความเชื่อมั่นในตนเอง (มองว่าตนเองมีความสามารถที่จะทำธุรกิจได้)								
15.2	การมีความใฝ่รู้ สนใจใคร่รู้สิ่งต่างๆ (มองว่าความใฝ่รู้เป็นสิ่งดี)								
15.3	การยอมรับความผิดพลาดและนำไปแก้ไข								
15.4	การศึกษาค้นคว้าหาความรู้ มุ่งมั่นและแสวงหาโอกาสพัฒนาตนเองด้วยวิธีการที่หลากหลาย								
15.5	การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของตนเองอย่างต่อเนื่อง								
15.6	การศึกษา ค้นคว้าหาองค์ความรู้ใหม่ๆ ทางวิชาการเพื่อพัฒนาตนเอง								
15.7	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่นเพื่อการพัฒนาตนเองทุกครั้งที่มีโอกาส								
15.8	การเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาตนเองจากหน่วยงานต่างๆ อย่างต่อเนื่อง								
15.9	การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาตนเองทั้งในและนอกสถานที่								
15.10	การพัฒนาให้มีความรู้สึกรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมอ								
15.11	การมองโลกทางบวก								
รวม									

ลงชื่อ ..... ผู้ประเมิน

### 16. แบบประเมินสมรรถนะด้านทัศนคติ จริยธรรม และจรรยาบรรณ

ผู้รับการประเมิน : ชื่อ .....	
นามสกุล .....	
ส่วนฝ่าย .....	
วันที่ ..... เดือน .....	
พ.ศ. ....	
<b>คำอธิบายระดับสมรรถนะ (Proficiency Level Description)</b>	
ระดับที่ 1 ขั้นเรียนรู้	มีความสุจริต ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต ไม่เลือกปฏิบัติ ถูกต้องตามกฎหมาย และแสดงความคิดเห็นตามหลักวิชาชีพอย่างสุจริต
ระดับที่ 2 ขั้นปฏิบัติ	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และมีสัจจะเชื่อถือได้ รักษาคำพูด มีสัจจะ และเชื่อถือได้ และ แสดงให้ปรากฏถึงความมีจิตสำนึกในความเป็นผู้ประกอบการ
ระดับที่ 3 ขั้นพัฒนา	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และยึดมั่นในหลักการ ยึดมั่นในหลักการ จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาบรรณไม่เบี่ยงเบนด้วยอคติหรือผลประโยชน์ กล่าวรับผิด และรับผิดชอบและเสียสละความสุขส่วนตน เพื่อให้เกิดประโยชน์
ระดับที่ 4 ขั้นก้าวหน้า	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และยืนหยัดเพื่อความถูกต้อง ยืนหยัดเพื่อความถูกต้องโดยมุ่งพิทักษ์ผลประโยชน์ แม้อยู่ในสถานการณ์ที่อาจยากลำบากและ กล่าวตัดสินใจปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง เป็นธรรม แม้อาจก่อความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้เสียประโยชน์
ระดับที่ 5 ขั้นเชี่ยวชาญ	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และอุทิศตนเพื่อความยุติธรรม ยืนหยัดพิทักษ์ผลประโยชน์ และชื่อเสียง แม้อยู่ในสถานการณ์ที่อาจเสี่ยงต่อความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานหรืออาจเสี่ยงภัยต่อชีวิต

เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้	น้ำหนัก คะแนน	ระดับคะแนน					คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
		1	2	3	4	5		
16.1	การยกย่อง ชื่นชมบุคคลที่ประสบความสำเร็จ							
16.2	ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ตรงต่อเวลา วางแผนการใช้จ่ายและใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด							
16.3	การปฏิบัติตนและดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงได้เหมาะสมกับสถานะของตน							
16.4	การรักษาสิทธิประโยชน์ของตนเอง และไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น							
16.5	มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือ และไม่เบียดเบียนผู้อื่น							
16.6	มีความเป็นกัลยาณมิตรต่อผู้อื่น เพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ							
16.7	การปฏิบัติตนตามหลักการครองตน ครองคน ครองงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ							
รวม								

ลงชื่อ ..... ผู้ประเมิน



### 17. แบบประเมินสมรรถนะด้านทัศนคติ ที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ

ผู้รับการประเมิน : ชื่อ .....	
นามสกุล .....	
ส่วน/ฝ่าย .....	
วันที่ ..... เดือน .....	
พ.ศ. ....	
<b>คำอธิบายระดับสมรรถนะ (Proficiency Level Description)</b>	
ระดับที่ 1 ขั้นเรียนรู้	มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ปรับตัวเข้ากับสภาพการทำงานที่ยากลำบาก หรือไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน
ระดับที่ 2 ขั้นปฏิบัติ	แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และยอมรับความจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยน ยอมรับและเข้าใจความเห็นของผู้อื่น และเต็มใจที่จะเปลี่ยนความคิด ทัศนคติ เมื่อได้รับข้อมูลใหม่
ระดับที่ 3 ขั้นพัฒนา	แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และมีวิจรรย์ญาณในการปรับใช้กฎระเบียบ มีวิจรรย์ญาณในการปรับใช้กฎระเบียบให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เพื่อผลสำเร็จของงานและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน
ระดับที่ 4 ขั้นก้าวหน้า	แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน ปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงาน ให้เข้ากับสถานการณ์ หรือบุคคลแต่ยังคงเป้าหมายเดิมไว้และปรับขั้นตอนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงาน
ระดับที่ 5 ขั้นเชี่ยวชาญ	แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และปรับเปลี่ยนแผนกลยุทธ์ ปรับแผนงาน เป้าหมาย หรือโครงการ เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์เฉพาะหน้าและปรับเปลี่ยนโครงสร้าง หรือกระบวนการ เป็นการเฉพาะกาล เพื่อให้รับกับสถานการณ์เฉพาะหน้า

เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้	น้ำหนัก คะแนน	ระดับคะแนน					คะแนนเต็ม	คะแนนที่ได้
		1	2	3	4	5		
17.1	การมีความตั้งใจมุ่งมั่น เชื่อมั่น ที่จะ ดำเนินธุรกิจให้สำเร็จ							
17.2	การมีความอดทนทำงานหนัก							
17.3	การยอมรับความเสี่ยงในธุรกิจ							
17.4	การใส่ใจคุณภาพของผลงาน							
17.5	การยอมรับความเปลี่ยนแปลงและรับมือ กับมันได้							
17.6	การรับมือกับความเครียดได้ และไม่ใช้ อารมณ์ในการบริหารงาน							
17.7	การมีความชอบในงานที่ตนเองทำ							
17.8	การมีความรับผิดชอบต่อสัญญางาน							
17.9	การใส่ใจสวัสดิภาพของลูกค้า							
17.10	ความเป็นมิตรกับลูกค้าและสามารถ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ตลอดเวลา							
17.11	การติดตามด้านแรงจูงใจ							
17.12	การมีแรงผลักดันให้พ้นจากความกลัว และทลายอุปสรรคต่างๆ ที่ขวางกั้น							
รวม								

ลงชื่อ ..... ผู้ประเมิน

## วิธีการสรุปผลและวิเคราะห์ผลการประเมิน

ผู้คณะกรรมการ ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ รวบรวมคะแนนการประเมินผลของผู้ประกอบการจากนั้น ดำเนินการกรอกคะแนนการประเมินลงในแบบสรุปการประเมินผลผู้ประกอบการรายบุคคล และมาหาค่าฐานนิยม หรือค่ามัธยฐานในแต่ละข้อรายการ มาคำนวณหาค่าคะแนนเฉลี่ย แล้วนำมาเทียบกับเกณฑ์ในการแปลผลการประเมินเพื่อสรุปผลรายบุคคล พร้อมการแปลผลการประเมินสมรรถนะ

### แบบสรุปผลการประเมินสมรรถนะที่ 1 การบริการจัดการทรัพยากรบุคคลและองค์กร

เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้	ผลการประเมิน			คะแนนฐานนิยม	คะแนนเฉลี่ย
	ผู้ทรงคุณวุฒิ	ผู้เชี่ยวชาญ	ผู้เข้าอบรม		
1.1 หลักและกระบวนการในการจัดการองค์กร					
1.2 การจัดทำแผนบริหารองค์กร					
1.3 การออกแบบโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจ					
1.4 การสื่อสารภายในองค์กร					
1.5 หลักการของจริยธรรมและธรรมาภิบาลในการประกอบธุรกิจ					
1.6 หลักการของพฤติกรรมองค์กรและการบริหารทรัพยากรมนุษย์					
1.7 หลักการบริหารค่าตอบแทน					
1.8 หลักการกำหนด กลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ภารกิจที่จะสนับสนุนการปรับปรุงทั้งภายในและภายนอกองค์กร					
1.9 หลักการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นที่ยอมรับ					
1.10 การบริหารงานอย่างโปร่งใสบนพื้นฐานของบรรษัทภิบาลที่ดี					
ระดับคุณภาพ					

แบบสรุปผลการประเมินสมรรถนะที่ 2 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้	ผลการประเมิน			คะแนน ฐานนิยม	คะแนน เฉลี่ย
	ผู้ ทรงคุณวุฒิ	ผู้ เชี่ยวชาญ	ผู้ เข้าอบรม		
2.1 หลักการวิเคราะห์ภารกิจงานเพื่อวางแผนการ แก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ					
2.2 หลักการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน					
2.3 หลักการกำหนดแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็น ขั้นตอน					
2.4 ความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและใน งานที่ปฏิบัติ					
2.5 ความริเริ่มสร้างสรรค์					
2.6 การแสวงหาความรู้ความเชี่ยวชาญ เฉพาะทาง					
2.7 หลักการใช้พลังความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน					
2.8 หลักการจัดการกระบวนการทำงานกลุ่ม					
2.9 หลักการทำงานเชิงรุก					
ระดับคุณภาพ					

แบบสรุปผลการประเมินสมรรถนะที่ 3 กฎหมายที่ควรรู้ในการทำธุรกิจ

เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้	ผลการประเมิน			คะแนน ฐานนิยม	คะแนน เฉลี่ย
	ผู้ ทรงคุณวุฒิ	ผู้ เชี่ยวชาญ	ผู้ เข้าอบรม		
3.1 ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจและ กฎหมายต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการจัดตั้งธุรกิจ					
3.2 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อ ขาย ยืม เช่าซื้อและการละเมิด และ พรบ. เช็ค ตัวเงิน					
3.3 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับ แรงงาน					
3.4 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อปฏิบัติที่ เกี่ยวกับภาษี					
3.5 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา					
3.6 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแพ่งและพาณิชย์					
3.7 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายธุรกิจออนไลน์					
ระดับคุณภาพ					

แบบสรุปผลการประเมินสมรรถนะที่ 4 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดทำแผนธุรกิจ

เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้	ผลการประเมิน			คะแนน ฐานนิยม	คะแนน เฉลี่ย
	ผู้ ทรงคุณวุฒิ	ผู้ เชี่ยวชาญ	ผู้ เข้าอบรม		
4.1 การใช้สื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยี หลากหลาย					
4.2 การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการผลิตสื่อ นวัตกรรมที่ใช้ในการเรียนรู้					
4.3 การใช้อีเมลล์และอินเทอร์เน็ต					
4.4 การสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อ สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาเพื่อตอบสนองความ ต้องการของลูกค้า					
4.5. หลักการขององค์ประกอบของแผนธุรกิจและ กระบวนการจัดทำแผนธุรกิจ					
4.6 วิธีการวางกลยุทธ์ระดับองค์กร/ระดับหน้าที่					
4.7 หลักการและเทคนิคการจัดทำรายงานและการ นำเสนอแผน					
4.8 วิธีการโอนเงินทางมือถือ/อินเทอร์เน็ต					
ระดับคุณภาพ					

แบบสรุปผลการประเมินสมรรถนะที่ 5 การบริหารการอบรมและการจัดการเรียนรู้ของบุคลากร

เกณฑ์พฤติกรรมพึงชี้	ผลการประเมิน			คะแนน ฐานนิยม	คะแนน เฉลี่ย
	ผู้ ทรงคุณวุฒิ	ผู้ เชี่ยวชาญ	ผู้ เข้าอบรม		
5.1 การใช้รูปแบบ เทคนิควิธีการอบรมอย่าง หลากหลายเพื่อให้บุคลากรพัฒนาเต็มศักยภาพ					
5.2 มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ปลูกฝัง ส่งเสริม คุณลักษณะพึงประสงค์และสมรรถนะของบุคลากร ในองค์กร					
5.3 การใช้หลักจิตวิทยาในการจัดการเรียนรู้ให้ บุคลากร เรียนรู้ด้วยความสุข และพัฒนาเต็ม ศักยภาพ					
5.4 การสร้างและนำเครื่องมือวัดและประเมินผลไป ใช้อย่างถูกต้องเหมาะสม					
5.5 การวัดและประเมินผลบุคลากรตามสภาพจริง					
5.6 การนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุง บุคลากร					
ระดับคุณภาพ					

แบบสรุปผลการประเมินสมรรถนะที่ 6 เกณฑ์สมรรถนะด้านความรู้การบริหารการเงิน

เกณฑ์พฤติกรรมพึงชี้	ผลการประเมิน			คะแนน ฐานนิยม	คะแนน เฉลี่ย
	ผู้ ทรงคุณวุฒิ	ผู้ เชี่ยวชาญ	ผู้ เข้าอบรม		
6.1 หลักการบริหารการเงินและการหาแหล่ง เงินทุน					
6.2 การประมาณความต้องการเงินทุน					
6.3 หลักการวิเคราะห์งบการเงินและการตัดสินใจ ลงทุนในธุรกิจ					
6.4 การจัดการทุนหมุนเวียนและสภาพคล่องทาง การเงิน					
6.5 การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการเงินของ โครงการ					
6.6 การบริหารความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยและ อัตราแลกเปลี่ยน					
6.7 การใช้ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินให้เหมาะสม					
6.8 การเป็นบุคคลที่ธนาคารเชื่อถือและไว้วางใจ					
ระดับคุณภาพ					



แบบสรุปผลการประเมินสมรรถนะที่ 7 เกณฑ์สมรรถนะด้านการบริหารการตลาด

เกณฑ์พฤติกรรมพึงชี้	ผลการประเมิน			คะแนน ฐานนิยม	คะแนน เฉลี่ย
	ผู้ ทรงคุณวุฒิ	ผู้ เชี่ยวชาญ	ผู้ เข้าอบรม		
7.1 หลักการหาทำเลที่ตั้ง					
7.2 การนำสินค้าใหม่ๆ สู่ตลาด					
7.3 หลักการมีจิตสำนึกด้านการแข่งขันและ การตลาด					
7.4 การรักษาภาพพจน์ของยี่ห้อ					
7.5 การบริหารทางด้านห่วงโซ่อุปทาน ให้ดีขึ้น					
7.6 การผลิตสินค้าได้ตามความต้องการของลูกค้า					
7.7 การสร้างลักษณะเฉพาะให้กับผลิตภัณฑ์และ ออกแบบเพื่อให้ได้รับความน่าเชื่อถือ					
7.8 หลักการโฆษณาเพื่อเจาะกลุ่มเป้าหมาย					
7.9 หลักการให้ข้อมูลแก่พนักงาน ในด้านความ ได้เปรียบเสียเปรียบระหว่างองค์กรกับคู่แข่ง					
7.10 หลักการบริหารธุรกิจ/การตลาดเชิงจริยธรรม					
7.11 หลักการบริหารความเสี่ยง					
7.12 หลักการบริหารความเปลี่ยนแปลง					
ระดับคุณภาพ					

แบบสรุปผลการประเมินสมรรถนะที่ 8 เกณฑ์สมรรถนะด้านความรู้เฉพาะประเภทธุรกิจ

เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้	ผลการประเมิน			คะแนน ฐานนิยม	คะแนน เฉลี่ย
	ผู้ ทรงคุณวุฒิ	ผู้ เชี่ยวชาญ	ผู้ เข้าอบรม		
8.1 หลักและกระบวนการจัดตั้งและพัฒนาธุรกิจ					
8.2 การรับรู้สภาวะการตลาดออนไลน์ในปัจจุบัน					
8.3 หลักการและวิธีการเข้าสู่การตลาดออนไลน์					
8.4 การเลือกใช้สื่อออนไลน์เพื่อเป้าหมายกลยุทธ์ การตลาด					
8.5 หลักการวิเคราะห์ผู้บริโภค					
8.6 หลักการวางแผนประชาสัมพันธ์					
8.7 หลักการประเมินผลการตลาดออนไลน์					
8.8 หลักการจัดทำเว็บไซต์อย่างง่าย					
8.9 หลักการใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อนำเสนอ ผลงาน					
8.10 หลักการออกแบบกราฟฟิก					
8.11 หลักการสร้างแอนิเมชันและอินเทอร์เน็ต แอฟที่ฟ					
8.12 หลักการจัดทำนิตยสารออนไลน์					
8.13 หลักการและจริยธรรมในการใช้ออนไลน์					
ระดับคุณภาพ					

แบบสรุปผลการประเมินสมรรถนะที่ 9 เกณฑ์สมรรถนะด้านทักษะในความคิดและรับรู้วัตถุประสงค์

เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้	ผลการประเมิน			คะแนน ฐานนิยม	คะแนน เฉลี่ย
	ผู้ ทรงคุณวุฒิ	ผู้ เชี่ยวชาญ	ผู้ เข้าอบรม		
9.1 ความคิดเชิงสร้างสรรค์					
9.2 การคิดและวิเคราะห์โอกาสทางธุรกิจ					
9.3 การคัดเลือกและความคิดในการจัดตั้งธุรกิจใหม่					
9.4 ทักษะการตัดสินใจในภาวะวิกฤติ					
9.5 ความคิดเชิงกลยุทธ์					
9.6 ความคิดเชิงสัญญาตญาณ					
9.7 ความมุ่งมั่นในการสร้างมูลค่าเพิ่ม					
9.8 ความคิดที่เน้นการใช้ต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ					
9.9 ความคิดในการประเมินตนเองอย่างถูกต้อง					
9.10 ความสามารถในการวินิจฉัยโดยใช้หลักการ					
9.11 ความคิดอย่างมีวิจารณญาณ					
ระดับคุณภาพ					

แบบสรุปผลการประเมินสมรรถนะที่ 10 เกณฑ์สมรรถนะด้านทักษะในการคิดและลงมือปฏิบัติ

เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้	ผลการประเมิน			คะแนน ฐานนิยม	คะแนน เฉลี่ย
	ผู้ ทรงคุณวุฒิ	ผู้ เชี่ยวชาญ	ผู้ เข้าอบรม		
10.1 ความสามารถในการจัดอันดับความสำคัญ ก่อน/หลังของปัญหา					
10.2 ความคิดรวบรวมและคัดกรองข้อมูลข่าวสาร เพื่อการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
10.3 การจับจิ้งหะ การตัดสินใจ และลงมือทำได้ อย่างเหมาะสม					
10.4 ความคิดในการฉายโอกาสซึ่งนำก่อน ระดับคุณภาพ					

แบบสรุปผลการประเมินสมรรถนะที่ 11 บริการที่ดี

เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้	ผลการประเมิน			คะแนน ฐานนิยม	คะแนน เฉลี่ย
	ผู้ ทรงคุณวุฒิ	ผู้ เชี่ยวชาญ	ผู้ เข้าอบรม		
11.1 การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เห็น อกเห็นใจผู้มารับบริการ					
11.2 มีความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันใจ ไม่ล่าช้า					
11.3 การให้บริการด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจและเต็ม อกเต็มใจ					
11.4 การให้บริการโดยยึดความต้องการของ ผู้รับบริการเป็นหลัก					
11.5 การให้บริการเกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้ เวลา หรือความพยายามอย่างมาก					
11.6 การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและการ บริการที่เป็นเลิศ					
11.7 มีความสามารถในการตอบสนองความ ต้องการของผู้รับบริการ					
ระดับคุณภาพ					

แบบสรุปผลการประเมินสมรรถนะที่ 12 เกณฑ์ด้านทักษะในการติดต่อและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้	ผลการประเมิน			คะแนน ฐานนิยม	คะแนน เฉลี่ย
	ผู้ ทรงคุณวุฒิ	ผู้ เชี่ยวชาญ	ผู้ เข้าอบรม		
12.1 มีศักยภาพในการสร้างเครือข่ายสายสัมพันธ์					
12.2 การสร้างทีมงาน					
12.3 การทำข้อตกลงและเจรจาต่อรอง					
12.4 ความสามารถในการโน้มน้าวใจคน					
ระดับคุณภาพ					



แบบสรุปผลการประเมินสมรรถนะที่ 13 การเป็นผู้นำ

เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้	ผลการประเมิน			คะแนน ฐานนิยม	คะแนน เฉลี่ย
	ผู้ ทรงคุณวุฒิ	ผู้ เชี่ยวชาญ	ผู้ เข้าอบรม		
13.1 การเห็นคุณค่า ให้ความสำคัญในความคิดเห็นหรือผลงาน และให้เกียรติแก่ผู้อื่น					
13.2 การกระตุ้นจูงใจปรับเปลี่ยนความคิดและการกระทำของผู้อื่นให้มีความผูกพันและมุ่งมั่นต่อเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน					
13.3 การมีทักษะการฟัง การพูด และการตั้งคำถามเปิดใจกว้าง ยืดหยุ่นยอมรับทัศนคติที่หลากหลายของผู้อื่น เพื่อเป็นแนวทางใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน					
13.4 การให้ความสนใจต่อสถานการณ์ต่างๆที่เป็นปัจจุบันโดยมีการวางแผนวิสัยทัศน์ ซึ่งเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และพันธกิจขององค์กร					
13.5 การสนับสนุนความคิดริเริ่มซึ่งเกิดจากการพิจารณาไตร่ตรองของเพื่อนร่วมงานและมีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรมต่างๆ					
13.6 การใช้เทคนิควิธีการหลากหลายในการตรวจสอบประเมินการปฏิบัติงานของตนเอง และผลการดำเนินงาน					
13.7 การกำหนดเป้าหมายและมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ทำทหายความสามารถของตนเองตามสภาพจริงและปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จได้					
ระดับคุณภาพ					

แบบสรุปผลการประเมินสมรรถนะที่ 14 การทำงานเป็นทีม

เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้	ผลการประเมิน			คะแนน ฐานนิยม	คะแนน เฉลี่ย
	ผู้ ทรงคุณวุฒิ	ผู้ เชี่ยวชาญ	ผู้ เข้าอบรม		
14.1 ความคิดในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น					
14.2 การทำงานร่วมกับผู้อื่นตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย					
14.3 ความมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเพื่อสู่เป้าหมายความสำเร็จร่วมกัน					
14.4 การให้เกียรติ ยกย่องชมเชย ให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงานในโอกาสที่เหมาะสม					
14.5 การมีทักษะในการทำงานร่วมกับบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งภายใน นอกและในทุกสถานการณ์					
14.6 การแสดงบทบาทผู้นำหรือผู้ตามในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เหมาะสมในทุกโอกาส					
14.7 การแลกเปลี่ยนรับฟังความคิดเห็นและประสบการณ์ภายในทีมงาน					
14.8 การร่วมกับเพื่อนร่วมงานในการสร้างวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมให้เกิดขึ้น					
ระดับคุณภาพ					



แบบสรุปผลการประเมินสมรรถนะที่ 15 เกณฑ์สมรรถนะด้านทัศนคติที่มีต่อตนเองและการพัฒนาตนเอง

เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้	ผลการประเมิน			คะแนนฐานนิยม	คะแนนเฉลี่ย
	ผู้ทรงคุณวุฒิ	ผู้เชี่ยวชาญ	ผู้เข้าอบรม		
15.1 การมีความเชื่อมั่นในตนเอง (มองว่าตนเองมีความสามารถที่จะทำธุรกิจได้)					
15.2 การมีความใฝ่รู้ สนใจใคร่รู้สิ่งต่างๆ (มองว่าความใฝ่รู้เป็นสิ่งดี)					
15.3 การยอมรับความผิดพลาดและนำไปแก้ไข					
15.4 การศึกษาค้นคว้าหาความรู้ มุ่งมั่นและแสวงหาโอกาสพัฒนาตนเองด้วยวิธีการที่หลากหลาย					
15.5 การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของตนเองอย่างต่อเนื่อง					
15.6 การศึกษา ค้นคว้าหาองค์ความรู้ใหม่ๆ ทางวิชาการเพื่อพัฒนาตนเอง					
15.7 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่นเพื่อการพัฒนาตนเองทุกครั้งที่มีโอกาส					
15.8 การเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาตนเองจากหน่วยงานต่างๆ อย่างต่อเนื่อง					
15.9 การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาตนเองทั้งในและนอกสถานที่					
15.10 การพัฒนาให้มีความรู้สึกรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมอ					
15.11 การมองโลกทางบวก					
ระดับคุณภาพ					

แบบสรุปผลการประเมินสมรรถนะที่ 16 จริยธรรม และจรรยาบรรณ

เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้	ผลการประเมิน			คะแนน ฐานนิยม	คะแนน เฉลี่ย
	ผู้ ทรงคุณวุฒิ	ผู้ เชี่ยวชาญ	ผู้ เข้าอบรม		
16.1 การยกย่อง ชื่นชมบุคคลที่ประสบความสำเร็จ					
16.2 ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ตรงต่อเวลา วางแผนการใช้จ่ายและใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด					
16.3 การปฏิบัติตนและดำเนินชีวิตตามหลัก ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงได้เหมาะสมกับ สถานะของตน					
16.4 การรักษาสีทริประโยชน์ของตนเอง และ ไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น					
16.5 มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือ และ ไม่เบียดเบียนผู้อื่น					
16.6 ความเป็นกัลยาณมิตรต่อผู้อื่น เพื่อน ร่วมงานและผู้รับบริการ					
16.7 การปฏิบัติตนตามหลักการครองตน ครองคน ครองงานเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผล สำเร็จ					
ระดับคุณภาพ					

แบบสรุปผลการประเมินสมรรถนะที่ 17 เกณฑ์สมรรถนะด้านทัศนคติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ

เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้	ผลการประเมิน			คะแนนฐานนิยม	คะแนนเฉลี่ย
	ผู้ทรงคุณวุฒิ	ผู้เชี่ยวชาญ	ผู้เข้าอบรม		
17.1 การมีความตั้งใจมุ่งมั่น เชื่อมั่น ที่จะดำเนินธุรกิจให้สำเร็จ					
17.2 การมีความอดทนทำงานหนัก					
17.3 การยอมรับความเสี่ยงในธุรกิจ					
17.4 การใส่ใจคุณภาพของผลงาน					
17.5 การยอมรับความเปลี่ยนแปลงและรับมือกับมันได้					
17.6 การรับมือกับความเครียดได้ และไม่ใช้อารมณ์ในการบริหารงาน					
17.7 การมีความชอบในงานที่ตนเองทำ					
17.8 การมีความรับผิดชอบต่อสัญญางาน					
17.9 การใส่ใจสวัสดิภาพของลูกค้า					
17.10 ความเป็นมิตรกับลูกค้าและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลา					
17.11 การติดตามด้านแรงจูงใจ					
17.12 การมีแรงผลักดันให้พ้นจากความกลัวและทลายอุปสรรคต่างๆ ที่ขวางกั้น					
ระดับคุณภาพ					

### การแปลผลจากคะแนนเฉลี่ย

เกณฑ์ในการแปลผลการประเมินรายสมรรถนะ การนำคะแนนเฉลี่ยที่คำนวณได้ ในแต่ละสมรรถนะมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแปลผลที่กำหนดไว้ ดังนี้

ในการแปลผลคะแนน ให้แปลผลจากค่าคะแนนเฉลี่ยเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 ระดับคุณภาพสมรรถนะอยู่ในระดับสูงมาก

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 ระดับคุณภาพสมรรถนะอยู่ในระดับสูง

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 ระดับคุณภาพสมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 ระดับคุณภาพสมรรถนะอยู่ในระดับต่ำ

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 ระดับคุณภาพสมรรถนะอยู่ในระดับต่ำมาก

นำผลสรุปคะแนนมาแปลผลตามเกณฑ์ที่กำหนดในแบบสรุปวิเคราะห์ผลการประเมินสมรรถนะ ดังนี้

### แบบสรุปวิเคราะห์ผลการประเมินสมรรถนะ

สมรรถนะ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับคุณภาพ
<b>สมรรถนะหลัก</b>		
1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน		
2. การบริการที่ดี		
3. การพัฒนาตนเอง		
4. การทำงานเป็นทีม		
5. จริยธรรมและจรรยาบรรณ		
<b>สมรรถนะผู้ประกอบการ</b>		
1. การบริการจัดการทรัพยากรบุคคลและองค์กร		
2. กฎหมายที่ควรรู้ในการทำธุรกิจ		
3. การบริหารด้านการเงิน		
4. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดทำธุรกิจ		
5. การบริหารการอบรมและการจัดการเรียนรู้ของบุคลากร		
6. การบริหารด้านการตลาด		
7. ธุรกิจไซเบอร์และการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย		
8. ทักษะในความคิดและรับรู้วัตถุประสงค์		
9. ทักษะในการลงมือปฏิบัติ		
10. ทักษะในการติดต่อสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม		
11. การเป็นผู้นำ		
12. ทักษะคิดที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ		

### สรุปผล

สมรรถนะอยู่ในระดับสูงมาก	จำนวน.....สมรรถนะ
สมรรถนะอยู่ในระดับสูง	จำนวน.....สมรรถนะ
สมรรถนะอยู่ในระดับปานกลาง	จำนวน.....สมรรถนะ
สมรรถนะอยู่ในระดับต่ำ	จำนวน.....สมรรถนะ
สมรรถนะอยู่ในระดับต่ำมาก	จำนวน.....สมรรถนะ

## แบบสรุปแนวทางการให้ข้อมูลป้อนกลับและข้อเสนอแนะในการพัฒนา

สมรรถนะที่ระดับสูง	สมรรถนะที่ระดับต่ำ

### การวางแผนและการปรับปรุง

สมรรถนะที่ต้องปรับปรุง	สาเหตุที่ต้องปรับปรุง

### การพัฒนาและการติดตามผล

ขั้นตอนการพัฒนา	ขั้นตอนการติดตามผล



ภาคผนวก ข

- แบบสอบถามชุดที่ 1 แบบประเมินความสัมพันธ์ระดับสมรรถนะเพื่อเป็นเกณฑ์มาตรฐาน
- แบบสอบถามชุดที่ 2 แบบประเมินความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ของเกณฑ์สมรรถนะ
- แบบสอบถามชุดที่ 3 แบบประเมินคุณภาพของคู่มือในด้านต่าง ๆ
- แบบสอบถามชุดที่ 4 แบบประเมินความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปใช้

## แบบสอบถามชุดที่ 1

### แบบประเมินความสัมพันธ์ระดับสมรรถนะเพื่อเป็นเกณฑ์มาตรฐาน

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์สอบถามความคิดเห็นของท่านผู้เชี่ยวชาญ เพื่อกำหนดเกณฑ์สมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่ โดยคำตอบของท่านจะนำไปประมวลผลเป็นภาพรวมความสอดคล้องความคิดเห็นร่วมกับผู้ตอบท่านอื่นๆ ทั้งนี้ เพื่อกำหนดเกณฑ์สมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่ต่อไป

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง: โปรดเติมคำหรือข้อความลงในช่องว่างและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. ชื่อ .....  
สถานที่ทำงาน .....
2. ตำแหน่งและหน้าที่ปัจจุบันของท่าน .....
3. เพศ  
 หญิง  ชาย
4. อายุ  ตั้งแต่ 30 – 40 ปี  ตั้งแต่ 41 – 50 ปี  
 ตั้งแต่ 51 – 60 ปี
5. วุฒิทางการศึกษา.....สาขา.....  
จากสถาบัน.....
6. ระยะเวลาในการทำงาน (ระยะเวลาที่ประกอบธุรกิจ หรือเข้ารับผิดชอบธุรกิจ)  
 ตั้งแต่ 1 – 5 ปี  ตั้งแต่ 6 – 10 ปี  
 ตั้งแต่ 11 – 15 ปี  มากกว่า 15 ปี

## ตอนที่ 2 ความสอดคล้องของเกณฑ์สมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่

คำชี้แจง: “เกณฑ์สมรรถนะ” ดังต่อไปนี้ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อใช้ในการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1. หมวด A-B เป็นเกณฑ์สมรรถนะด้านความรู้

กลุ่มที่ 2. หมวด C-E เป็นเกณฑ์สมรรถนะด้านทักษะ

กลุ่มที่ 3. หมวด F-G เป็นเกณฑ์สมรรถนะด้านเจตคติ

ขอให้ท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญโปรดแสดงความคิดเห็นต่อ “เกณฑ์สมรรถนะ” ในทุกๆ ข้อ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยจะมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ให้คะแนน +1 ถ้าท่านเห็นว่าเกณฑ์สมรรถนะนั้นมีความสอดคล้องที่จะนำไปใช้ในการประเมินสมรรถนะได้

ให้คะแนน 0 ถ้าท่านไม่แน่ใจว่าเกณฑ์สมรรถนะนั้นมีความสอดคล้องที่จะนำไปใช้ในการประเมินสมรรถนะได้

ให้คะแนน -1 ถ้าท่านเห็นว่าเกณฑ์สมรรถนะนั้นไม่มีความสอดคล้องที่จะนำไปใช้ในการประเมินสมรรถนะได้





เกณฑ์สมรรถนะด้านความรู้หมวด A ความรู้ทั่วไปที่จำเป็นในการทำธุรกิจ

ดัชนี	เกณฑ์สมรรถนะ	ให้คะแนน		
		ใช้ได้	ไม่แน่ใจ	ใช้ไม่ได้
<b>การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลและองค์กร</b>				
A-1	หลักและกระบวนการในการจัดการองค์กร			
A-2	การจัดทำแผนบริหารองค์กร			
A-3	การออกแบบโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจ			
A-4	การบริหารองค์กรระดับครอบครัว			
A-5	การแบ่งหน้าที่หรือการแบ่งงาน เป็นฝ่ายต่างๆ อย่างชัดเจน			
A-6	การสื่อสารภายในองค์กร			
A-7	หลักการของจริยธรรมและธรรมาภิบาลในการประกอบธุรกิจ			
A-8	หลักการของพฤติกรรมองค์กรและการบริหารทรัพยากรมนุษย์			
A-9	หลักการบริหารค่าตอบแทน			
A-10	หลักการกำหนด กลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ภารกิจ ที่จะสนับสนุนการปรับปรุงทั้งภายในและภายนอกองค์กร			
A-11	หลักการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นที่รู้จัก			
A-12	การบริหารงานอย่างโปร่งใสบนพื้นฐานของบรรษัทภิบาลที่ดี			
<b>การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน</b>				
A-13	หลักการวิเคราะห์ภารกิจงานเพื่อวางแผนการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ			
A-14	หลักการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน			
A-15	หลักการกำหนดแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน			
A-16	ความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและในงานที่ปฏิบัติ			
A-17	ความริเริ่มสร้างสรรค์			
A-18	การแสวงหาความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง			
A-19	หลักการใช้พลังความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน			
A-20	หลักการจัดการกระบวนการทำงานกลุ่ม			
A-21	หลักการทำงานเชิงรุก			
<b>กฎหมายที่ควรรู้ในการทำธุรกิจ</b>				
A-22	ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจและกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การจัดตั้งธุรกิจ			
A-23	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อ ขาย ยืม เช่าซื้อและการละเมิด และพรบ. เช็ค ตั๋วเงิน			
A-24	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับแรงงาน			
A-25	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับภาษี			
A-26	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา			

ดัชนี	เกณฑ์สมรรถนะ	ให้คะแนน		
		ใช้ได้	ไม่แน่ใจ	ใช้ไม่ได้
<b>การบริหารด้านการเงิน</b>				
A-27	หลักการบริหารการเงินและการหาแหล่งเงินทุน			
A-28	การประมาณความต้องการเงินทุน			
A-29	หลักการวิเคราะห์งบการเงินและการตัดสินใจลงทุนในธุรกิจ			
A-30	การจัดการทุนหมุนเวียนและสภาพคล่องทางการเงิน			
A-31	การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการเงินของโครงการ			
A-32	การบริหารความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยและอัตราแลกเปลี่ยน			
A-33	การลดต้นทุนเงินกู้			
A-34	การใช้ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินให้เหมาะสม			
A-35	การเป็นบุคคลที่ธนาคารเชื่อถือและไว้วางใจ			
<b>การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดทำแผนธุรกิจ</b>				
A-36	การใช้สื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีหลากหลาย			
A-37	การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการผลิตสื่อ นวัตกรรมที่ใช้ในการเรียนรู้			
A-38	การใช้อีเมลล์และอินเทอร์เน็ต			
A-39	การสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า			
A-40	หลักการขององค์ประกอบของแผนธุรกิจและกระบวนการจัดทำแผนธุรกิจ			
A-41	วิธีการวางกลยุทธ์ระดับองค์กร/ระดับหน้าที่			
A-42	หลักการและเทคนิคการจัดทำรายงานและการนำเสนอแผน			
<b>การบริหารการอบรมและการจัดการเรียนรู้ของบุคลากร</b>				
A-43	การออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้อย่างหลากหลายเพื่อสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร			
A-44	การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดกิจกรรมและการประเมินผลของผู้สอน			
A-45	การใช้รูปแบบเทคนิควิธีการอบรมอย่างหลากหลายเพื่อให้บุคลากรพัฒนาเต็มศักยภาพ			
A-46	มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ปลูกฝัง ส่งเสริมคุณลักษณะพึงประสงค์และสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร			
A-47	การใช้หลักจิตวิทยาในการจัดการเรียนรู้ให้บุคลากร เรียนรู้อย่างมีความสุขและพัฒนาเต็มศักยภาพ			
A-48	การออกแบบวิธีการวัดและประเมินผลหลากหลาย			
A-49	การสร้างและนำเครื่องมือวัดและประเมินผลไปใช้อย่างถูกต้องเหมาะสม			
A-50	การวัดและประเมินผลบุคลากรตามสภาพจริง			
A-51	การนำผลการประเมินการปฏิบัติงานมาใช้ในการปรับปรุงบุคลากร			









เกณฑ์สมรรถนะด้านทักษะหมวด E ทักษะในการติดต่อสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

ดัชนี	เกณฑ์สมรรถนะ	ให้คะแนน		
		ใช้ได้	ไม่แน่ใจ	ใช้ไม่ได้
<b>ทักษะในการติดต่อสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม</b>				
E-1	มีศักยภาพในการสร้างเครือข่ายสายสัมพันธ์			
E-2	การสร้างทีมงาน			
E-3	การทำข้อตกลงและเจรจาต่อรอง			
E-4	ความสามารถในการโน้มน้าวใจคน			
E-5	การหาหุ้นส่วนง่าย และค่าใช้จ่ายต่ำ			
<b>การเป็นผู้นำ</b>				
E-6	การเห็นคุณค่า ให้ความสำคัญในความคิดเห็นหรือผลงาน และให้เกียรติแก่ผู้อื่น			
E-7	การกระตุ้นใจปรับเปลี่ยนความคิดและการกระทำของผู้อื่นให้มีความผูกพัน และมุ่งมั่นต่อเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน			
E-8	การมีปฏิสัมพันธ์ในการสนทนาอย่างสร้างสรรค์กับผู้อื่นโดยมุ่งเน้นการเรียนรู้ และการพัฒนา			
E-9	การมีทักษะการฟัง การพูด และการตั้งคำถามเปิดใจกว้าง ยืดหยุ่นยอมรับทัศนะที่หลากหลายของผู้อื่น เพื่อเป็นแนวทางใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน			
E-10	การให้ความสนใจต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เป็นปัจจุบันโดยมีการวางแผน วิสัยทัศน์ ซึ่งเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และพันธกิจขององค์กร			
E-11	ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและการพัฒนานวัตกรรม			
E-12	การสนับสนุนความคิดริเริ่มซึ่งเกิดจากการพิจารณาไตร่ตรองของเพื่อนร่วมงานและมีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรมต่าง ๆ			
E-13	การใช้เทคนิควิธีการหลากหลายในการตรวจสอบประเมินการปฏิบัติงานของตนเอง และผลการดำเนินงาน			
E-14	การกำหนดเป้าหมายและมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ทำทลายความสามารถของตนเองตามสภาพจริงและปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จได้			
<b>การทำงานเป็นทีม</b>				
E-15	ความคิดในการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น			
E-16	การทำงานร่วมกับผู้อื่นตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย			
E-17	ความมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเพื่อสู่เป้าหมายความสำเร็จร่วมกัน			
E-18	การให้เกียรติ ยกย่องชมเชย ให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงานในโอกาสที่เหมาะสม			
E-19	การมีทักษะในการทำงานร่วมกับบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งภายใน นอก และในทุกสถานการณ์			
E-20	การแสดงบทบาทผู้นำหรือผู้ตามในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เหมาะสมในทุกโอกาส			
E-21	การแลกเปลี่ยนรับฟังความคิดเห็นและประสบการณ์ภายในทีมงาน			
E-22	การร่วมกับเพื่อนร่วมงานในการสร้างวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมให้เกิดขึ้น			





เกณฑ์สมรรถนะด้านเจตคติหมวด F ทักษะที่มีต่อตนเอง และการพัฒนาตนเอง

ดัชนี	เกณฑ์สมรรถนะ	ให้คะแนน		
		ใช้ได้	ไม่แน่ใจ	ใช้ไม่ได้
<b>ทัศนคติที่มีต่อตนเอง และการพัฒนาตนเอง</b>				
F-1	การมีความเชื่อมั่นในตนเอง (มองว่าตนเองมีความสามารถที่จะทำธุรกิจได้)			
F-2	การมีความใฝ่รู้ สนใจใคร่รู้สิ่งต่างๆ (มองว่าความใฝ่รู้เป็นสิ่งดี)			
F-3	การยอมรับความผิดพลาดและนำไปแก้ไข			
F-4	การศึกษาค้นคว้าหาความรู้ มุ่งมั่นและแสวงหาโอกาสพัฒนาตนเองด้วยวิธีการที่หลากหลาย			
F-5	การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของตนเองอย่างต่อเนื่อง			
F-6	การศึกษาค้นคว้าหาคำรู้ใหม่ๆ ทางวิชาการเพื่อพัฒนาตนเอง			
F-7	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่นเพื่อการพัฒนาตนเองทุกครั้งที่มีโอกาส			
F-8	การเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาตนเองจากหน่วยงานต่างๆ อย่างต่อเนื่อง			
F-9	การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาตนเองทั้งในและนอกสถานที่			
F-10	การพัฒนาให้มีความรู้สึกรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมอ			
F-11	การมองโลกทางบวก			
<b>จริยธรรม และจรรยาบรรณ</b>				
F-12	การยกย่อง ชื่นชมบุคคลที่ประสบความสำเร็จ			
F-13	ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ตรงต่อเวลา วางแผนการใช้จ่ายและใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด			
F-14	การปฏิบัติตนและดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงได้เหมาะสมกับสถานะของตน			
F-15	การรักษาสิทธิประโยชน์ของตนเอง และไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น			
F-16	มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือ และไม่เบียดเบียนผู้อื่น			
F-17	มีความเป็นกัลยาณมิตรต่อผู้อื่น เพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ			
F-18	การปฏิบัติตนตามหลักการครองตน ครองคน ครองงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ			



เกณฑ์สมรรถนะด้านเจตคติหมวด G ทักษะที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ

ดัชนี	เกณฑ์สมรรถนะ	ให้คะแนน		
		ใช้ได้	ไม่แน่ใจ	ใช้ไม่ได้
<b>ทักษะที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ</b>				
G-1	การมีความตั้งใจมุ่งมั่น เชื่อมั่นที่จะดำเนินธุรกิจให้สำเร็จ			
G-2	การมีความอดทนทำงานหนัก			
G-3	การยอมรับความเสี่ยงในธุรกิจ			
G-4	การใส่ใจคุณภาพของผลงาน			
G-5	การยอมรับความเปลี่ยนแปลงและรับมือกับมันได้			
G-6	การรับมือกับความเครียดได้ และไม่ใช้อารมณ์ในการบริหารงาน			
G-7	การมีความชอบในงานที่ตนเองทำ			
G-8	การตอบแทนสังคม			
G-9	การมีความรับผิดชอบต่อสัญญางาน			
G-10	การใส่ใจสวัสดิภาพของลูกค้า			
G-11	ความเป็นมิตรกับลูกค้าและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลา			
G-12	การติดตามด้านแรงจูงใจ			
G-13	การมีแรงผลักดันให้พ้นจากความกลัวและหลายอุปสรรคต่างๆ ที่ขวางกั้น			

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

☺ ขอขอบพระคุณที่ตอบแบบสอบถาม ☺

## แบบสอบถามชุดที่ 2

### แบบประเมินความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ของเกณฑ์สมรรถนะ

ผู้วิจัยได้รวบรวมจากคำตอบของผู้ประกอบการในรอบที่ 1 และสร้างเป็นแบบสอบถามรอบที่ 2 โดยมีวัตถุประสงค์จะกำหนดระดับความสำคัญของเกณฑ์สมรรถนะของผู้ประกอบการใหม่ โดยคำตอบของท่านจะนำไปประมวลผล เป็นภาพรวมและรายสมรรถนะ ร่วมกับผู้ตอบทำอื่นๆ และส่งผลให้ท่านพิจารณาอีกครั้ง ในแบบสอบถามรอบที่ 3

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง: โปรดเติมคำหรือข้อความลงในช่องว่างและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. ชื่อ .....

สถานที่ทำงาน .....

2. ตำแหน่งและหน้าที่ปัจจุบันของท่าน .....

3. เพศ

หญิง

ชาย

4. อายุ  ตั้งแต่ 30 – 40 ปี

ตั้งแต่ 41 – 50 ปี

ตั้งแต่ 51 – 60 ปี

5. วุฒิทางการศึกษา.....สาขา.....

จากสถาบัน.....

6. ระยะเวลาในการทำงาน (ระยะเวลาที่ประกอบธุรกิจ หรือเข้ารับผิดชอบธุรกิจ)

ตั้งแต่ 1 – 5 ปี

ตั้งแต่ 6 – 10 ปี

ตั้งแต่ 11 – 15 ปี

มากกว่า 15 ปี

## ตอนที่ 2: แบบประเมินความเป็นไปได้ในการนำไปใช้ของเกณฑ์สมรรถนะ

คำชี้แจง: “เกณฑ์สมรรถนะ” ดังต่อไปนี้ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อใช้ในการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

- กลุ่มที่ 1. หมวด A-B เป็นเกณฑ์สมรรถนะด้านความรู้
- กลุ่มที่ 2. หมวด C-E เป็นเกณฑ์สมรรถนะด้านทักษะ
- กลุ่มที่ 3. หมวด F-G เป็นเกณฑ์สมรรถนะด้านเจตคติ

ขอให้ท่านกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ว่าท่านเห็นว่าเกณฑ์สมรรถนะต่อไปนี้สามารถใช้ในการประเมินสมรรถนะของผู้ประกอบการที่ประสบผลสำเร็จ ไว้ 5 ระดับ และขอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากท่านด้วยว่าควรจะมีการแก้ไขเพิ่มเติมอย่างไรบ้าง

- |         |         |                               |
|---------|---------|-------------------------------|
| ระดับ 5 | หมายถึง | ความสำคัญของสมรรถนะมากที่สุด  |
| ระดับ 4 | หมายถึง | ความสำคัญของสมรรถนะมาก        |
| ระดับ 3 | หมายถึง | ความสำคัญของสมรรถนะปานกลาง    |
| ระดับ 2 | หมายถึง | ความสำคัญของสมรรถนะน้อย       |
| ระดับ 1 | หมายถึง | ความสำคัญของสมรรถนะน้อยที่สุด |

**เกณฑ์สมรรถนะด้านความรู้หมวด A ความรู้ทั่วไปที่จำเป็นในการทำธุรกิจ**

ดัชนี	เกณฑ์สมรรถนะ	ระดับความสำคัญ					ข้อเสนอแนะ
		5	4	3	2	1	
<b>การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลและองค์กร</b>							
A-1	หลักและกระบวนการในการจัดการองค์กร						
A-2	การจัดทำแผนบริหารองค์กร						
A-3	การออกแบบโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจ						
A-4	การแบ่งหน้าที่หรือการแบ่งงาน เป็นฝ่ายต่างๆ อย่างชัดเจน						
A-5	การสื่อสารภายในองค์กร						
A-6	หลักการของจริยธรรมและธรรมาภิบาลในการประกอบธุรกิจ						
A-7	หลักการของพฤติกรรมองค์กรและการบริหารทรัพยากรมนุษย์						
A-8	หลักการบริหารค่าตอบแทน						
A-9	หลักการกำหนด กลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ภารกิจที่จะสนับสนุนการปรับปรุงทั้งภายในและภายนอกองค์กร						
A-10	หลักการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นที่รู้จัก						
A-11	การบริหารงานอย่างโปร่งใสบนพื้นฐานของบรรษัทภิบาลที่ดี						
<b>การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน</b>							
A-12	หลักการวิเคราะห์ภารกิจงานเพื่อวางแผนการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ						
A-13	หลักการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน						
A-14	หลักการกำหนดแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน						
A-15	ความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและในงานที่ปฏิบัติ						
A-16	ความริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนาการจัดการเรียนรู้						
A-17	การแสวงหาความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง						
A-18	หลักการใช้พลังความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน						
A-19	หลักการจัดการกระบวนการทำงานกลุ่ม						
A-20	หลักการทำงานเชิงรุก						
<b>กฎหมายที่ควรรู้ในการทำธุรกิจ</b>							
A-21	ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจและกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดตั้งธุรกิจ						
A-22	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อ ขาย ยืม เช่าซื้อและการละเมิด และ พรบ. เช็ค ตั๋วเงิน						
A-23	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับแรงงาน						
A-24	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับภาษี						
A-25	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา						
A-26	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแพ่งและพาณิชย์						
A-27	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายธุรกิจออนไลน์						

ดัชนี	เกณฑ์สมรรถนะ	ระดับความสำคัญ					ข้อเสนอแนะ
		5	4	3	2	1	
<b>การบริหารด้านการเงิน</b>							
A-28	หลักการบริหารการเงินและการหาแหล่งเงินทุน						
A-29	การประมาณความต้องการเงินทุน						
A-30	หลักการวิเคราะห์งบการเงินและการตัดสินใจลงทุนในธุรกิจ						
A-31	การจัดการทุนหมุนเวียนและสภาพคล่องทางการเงิน						
A-32	การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการเงินของโครงการ						
A-33	การบริหารความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยและอัตราแลกเปลี่ยน						
A-34	การลดต้นทุนเงินทุน						
A-35	การใช้ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินให้เหมาะสม						
A-36	การเป็นบุคคลที่ธนาคารเชื่อถือและไว้วางใจ						
<b>การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดทำแผนธุรกิจ</b>							
A-37	การใช้สื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีหลากหลาย						
A-38	การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการผลิตสื่อนวัตกรรมที่ใช้ในการเรียนรู้						
A-39	การใช้อีเมลล์และอินเทอร์เน็ต						
A-40	การสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า						
A-41	หลักการขององค์ประกอบของแผนธุรกิจและกระบวนการจัดทำแผนธุรกิจ						
A-42	วิธีการวางกลยุทธ์ระดับองค์กร/ระดับหน้าที่						
A-43	หลักการและเทคนิคการจัดทำรายงานและการนำเสนอแผน						
A-44	วิธีการโอนเงินทางมือถือ/อินเทอร์เน็ต						
<b>การบริหารการอบรมและการจัดการเรียนรู้ของบุคลากร</b>							
A-45	การออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่หลากหลายเพื่อสอดคล้องกับวัยความต้องการของบุคลากร						
A-46	การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดกิจกรรมและการประเมินผลของผู้สอน						
A-47	การใช้รูปแบบ เทคนิควิธีการอบรมอย่างหลากหลายเพื่อให้บุคลากรพัฒนาเต็มศักยภาพ						
A-48	มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ปลูกฝัง ส่งเสริมคุณลักษณะพึงประสงค์และสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร						
A-49	การใช้หลักจิตวิทยาในการจัดการเรียนรู้ให้บุคลากร เรียนรู้ได้อย่างมีความสุข และพัฒนาเต็มศักยภาพ						
A-50	การออกแบบวิธีการวัดและประเมินผลหลากหลาย						

ดัชนี	เกณฑ์สมรรถนะ	ระดับความสำคัญ					ข้อเสนอแนะ
		5	4	3	2	1	
<b>การบริหารการอบรมและการจัดการเรียนรู้ของบุคลากร (ต่อ)</b>							
A-51	การสร้างและนำเครื่องมือวัดและประเมินผลไปใช้อย่างถูกต้องเหมาะสม						
A-52	การวัดและประเมินผลบุคลากรตามสภาพจริง						
A-53	การนำผลการประเมินการเรียนรู้มาใช้ในการปรับปรุงการจัดการเรียนรู้ของบุคลากร						
<b>การบริหารด้านการตลาด</b>							
A-54	หลักการมองหาดตลาดใหม่						
A-55	หลักการหาทำเลที่ตั้ง						
A-56	การนำสินค้าใหม่ๆ สู่ตลาด						
A-57	หลักการมีจิตสำนึกด้านการแข่งขันและการตลาด						
A-58	การรักษาภาพพจน์ของยี่ห้อ						
A-59	การบริหารทางด้านห่วงโซ่อุปทานให้ดีขึ้น						
A-60	การผลิตสินค้าได้ตามความต้องการของลูกค้า						
A-61	การสร้างลักษณะเฉพาะให้กับผลิตภัณฑ์และออกแบบเพื่อให้ได้รับความน่าเชื่อถือ						
A-62	หลักการโฆษณาเพื่อเจาะกลุ่มเป้าหมาย						
A-63	หลักการให้ข้อมูลแก่พนักงานในด้านความได้เปรียบเสียเปรียบระหว่างองค์กรกับคู่แข่ง						
A-64	หลักการบริหารธุรกิจ/การตลาดเชิงจริยธรรม						
A-65	หลักการบริหารความเสี่ยง						
A-66	หลักการบริหารความเปลี่ยนแปลง						



### เกณฑ์สมรรถนะด้านความรู้หมวด B ความรู้เฉพาะประเภทธุรกิจ

ดัชนี	เกณฑ์สมรรถนะ	ระดับความสำคัญ					ข้อเสนอแนะ
		5	4	3	2	1	
<b>ธุรกิจไซเบอร์และการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์ และมัลติมีเดีย</b>							
B-1	หลักและกระบวนการจัดตั้งและพัฒนาธุรกิจ						
B-2	การรับรู้สภาวะการตลาดออนไลน์ในปัจจุบัน						
B-3	หลักการและวิธีการเข้าสู่การตลาดออนไลน์						
B-4	การเลือกใช้อีเมลออนไลน์เพื่อเป้าหมายกลยุทธ์การตลาด						
B-5	หลักการวิเคราะห์ผู้บริโภค						
B-6	หลักการวางแผนประชาสัมพันธ์						
B-7	หลักการประเมินผลการตลาดออนไลน์						
B-8	หลักการจัดทำเว็บไซต์อย่างง่าย						
B-9	หลักการใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อนำเสนอผลงาน						
B-10	หลักการออกแบบกราฟฟิก						
B-11	หลักการสร้างแอนิเมชันและอินเตอร์แอพฟิฟ						
B-12	หลักการจัดทำนิตยสารออนไลน์						
B-13	หลักการและจริยธรรมในการใช้ออนไลน์						

### เกณฑ์สมรรถนะด้านความรู้หมวด C ทักษะในความคิดและรับรู้วัตถุประสงค์

ดัชนี	เกณฑ์สมรรถนะ	ระดับความสำคัญ					ข้อเสนอแนะ
		5	4	3	2	1	
<b>ทักษะในความคิดและรับรู้วัตถุประสงค์</b>							
C-1	ความคิดเชิงสร้างสรรค์						
C-2	การคิดและวิเคราะห์โอกาสทางธุรกิจ						
C-3	การคัดเลือกและความคิดในการจัดตั้งธุรกิจใหม่						
C-4	ทักษะการตัดสินใจในภาวะวิกฤติ						
C-5	ความคิดเชิงกลยุทธ์						
C-6	ความคิดเชิงสัญชาตญาณ						
C-7	ความมุ่งมั่นในการสร้างมูลค่าเพิ่ม						
C-8	ความคิดที่เน้นการใช้ต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ						
C-9	ความคิดในการประเมินตนเองอย่างถูกต้อง						
C-10	ความสามารถในการวินิจฉัยโดยใช้หลักการ						
C-11	ความคิดอย่างมีวิจารณญาณ						

เกณฑ์สมรรถนะด้านทักษะหมวด D ทักษะในการคิดและลงมือปฏิบัติ

ดัชนี	เกณฑ์สมรรถนะ	ระดับความสำคัญ					ข้อเสนอแนะ
		5	4	3	2	1	
<b>ทักษะในการลงมือปฏิบัติ</b>							
D-1	ความสามารถในการจัดอันดับความสำคัญก่อน/หลังของปัญหา						
D-2	ความคิดรวบรวมและคัดกรองข้อมูลข่าวสารเพื่อการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง						
D-3	การจับจังหวะ การตัดสินใจ และลงมือทำได้อย่างเหมาะสม						
D-4	ความคิดในการฉวยโอกาสซึ่งนำก่อน						
<b>การบริการที่ดี</b>							
D-5	การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ						
D-6	มีความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันใจ ไม่ล่าช้า						
D-7	การให้บริการอย่างมีความเคารพยกย่อง อ่อนน้อมให้เกียรติผู้รับบริการ						
D-8	การให้บริการด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจและเต็มอกเต็มใจ						
D-9	การให้บริการโดยยึดความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก						
D-10	การให้บริการเกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลา หรือความพยายามอย่างมาก						
D-11	การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการที่เป็นเลิศ						
D-12	มีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						

เกณฑ์สมรรถนะด้านทักษะหมวด E ทักษะในการติดต่อสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

ดัชนี	เกณฑ์สมรรถนะ	ระดับความสำคัญ					ข้อเสนอแนะ
		5	4	3	2	1	
<b>ทักษะในการติดต่อสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม</b>							
E-1	มีศักยภาพในการสร้างเครือข่ายสายสัมพันธ์						
E-2	การสร้างทีมงาน						
E-3	การทำข้อตกลงและเจรจาต่อรอง						
E-4	ความสามารถในการโน้มน้าวใจคน						
<b>การเป็นผู้นำ</b>							
E-5	การเห็นคุณค่า ให้ความสำคัญในความคิดเห็นหรือผลงาน และให้เกียรติแก่ผู้อื่น						
E-6	การกระตุ้นจูงใจปรับเปลี่ยนความคิดและการกระทำของผู้อื่นให้มีความผูกพันและมุ่งมั่นต่อเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน						
E-7	การมีทักษะการฟัง การพูด และการตั้งคำถามเปิดใจกว้าง ยืดหยุ่น ยอมรับทัศนะที่หลากหลายของผู้อื่น เพื่อเป็นแนวทางใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน						
E-8	การให้ความสนใจต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่เป็นปัจจุบันโดยมีการวางแผนวิสัยทัศน์ ซึ่งเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และพันธกิจขององค์กร						
E-9	ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและการพัฒนานวัตกรรม						
E-10	การสนับสนุนความคิดริเริ่มซึ่งเกิดจากการพิจารณาไตร่ตรองของเพื่อนร่วมงานและมีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรมต่างๆ						
E-11	การใช้เทคนิควิธีการที่หลากหลายในการตรวจสอบประเมินการปฏิบัติงานของตนเอง และผลการดำเนินงาน						
E-12	การกำหนดเป้าหมายและมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ท้าทายความสามารถของตนเองตามสภาพจริงและปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จได้						
<b>การทำงานเป็นทีม</b>							
E-13	ความคิดในการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น						
E-14	การทำงานร่วมกับผู้อื่นตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย						
E-15	ความมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเพื่อสู่เป้าหมายความสำเร็จร่วมกัน						
E-16	การให้เกียรติ ยกย่องชมเชย ให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงานในโอกาสที่เหมาะสม						

ดัชนี	เกณฑ์สมรรถนะ	ระดับความสำคัญ					ข้อเสนอแนะ
		5	4	3	2	1	
การทำงานเป็นทีม (ต่อ)							
E-17	การมีทักษะในการทำงานร่วมกับบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งภายใน นอกและในทุกสถานการณ์						
E-18	การแสดงบทบาทผู้นำหรือผู้ตามในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เหมาะสมในทุกโอกาส						
E-19	การแลกเปลี่ยนรับฟังความคิดเห็นและประสบการณ์ภายในทีมงาน						
E-20	การร่วมกับเพื่อนร่วมงานในการสร้างวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมให้เกิดขึ้น						



เกณฑ์สมรรถนะด้านเจตคติหมวด F ทักษะที่มีต่อตนเอง และการพัฒนาตนเอง

ดัชนี	เกณฑ์สมรรถนะ	ระดับความสำคัญ					ข้อเสนอแนะ
		5	4	3	2	1	
<b>ทัศนคติที่มีต่อตนเอง และการพัฒนาตนเอง</b>							
F-1	การมีความเชื่อมั่นในตนเอง (มองว่าตนเองมีความสามารถที่จะทำธุรกิจได้)						
F-2	การมีความใฝ่รู้ สนใจใคร่รู้สิ่งต่างๆ (มองว่าความใฝ่รู้เป็นสิ่งดี)						
F-3	การยอมรับความผิดพลาดและนำไปแก้ไข						
F-4	การศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ มุ่งมั่นและแสวงหาโอกาสพัฒนาตนเองด้วยวิธีการที่หลากหลาย						
F-5	การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของตนเองอย่างต่อเนื่อง						
F-6	การศึกษา ค้นคว้าหาองค์ความรู้ใหม่ๆ ทางวิชาการเพื่อพัฒนาตนเอง						
F-7	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่นเพื่อการพัฒนาตนเองทุกครั้งที่มีโอกาส						
F-8	การเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาตนเองจากหน่วยงานต่างๆ อย่างต่อเนื่อง						
F-9	การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาตนเองทั้งในและนอกสถานที่						
F-10	การพัฒนาให้มีความรู้สึกรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมอ						
F-11	การมองโลกทางบวก						
<b>จริยธรรม และจรรยาบรรณ</b>							
F-12	การยกย่อง ชื่นชมบุคคลที่ประสบความสำเร็จ						
F-13	ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ตรงต่อเวลา วางแผนการใช้จ่ายและใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด						
F-14	การปฏิบัติตนและดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงได้เหมาะสมกับสถานะของตน						
F-15	การรักษาสิทธิประโยชน์ของตนเอง และไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น						
F-16	มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือ และไม่เบียดเบียนผู้อื่น						
F-17	มีความเป็นกัลยาณมิตรต่อผู้อื่น เพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ						
F-18	การปฏิบัติตนตามหลักการครองตน ครองคน ครองงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ						

เกณฑ์สมรรถนะด้านเจตคติหมวด G ทักษะที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ

ดัชนี	เกณฑ์สมรรถนะ	ระดับความสำคัญ					ข้อเสนอแนะ
		5	4	3	2	1	
<b>ทัศนคติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ</b>							
G-1	การมีความตั้งใจมุ่งมั่น เชื่อมั่น ที่จะดำเนินธุรกิจให้สำเร็จ						
G-2	การมีความอดทนทำงานหนัก						
G-3	การยอมรับความเสี่ยงในธุรกิจ						
G-4	การใส่ใจคุณภาพของผลงาน						
G-5	การยอมรับความเปลี่ยนแปลงและรับมือกับมันได้						
G-6	การรับมือกับความเครียดได้ และไม่ใช้อารมณ์ในการบริหารงาน						
G-7	การมีความชอบในงานที่ตนเองทำ						
G-8	การตอบแทนสังคม						
G-9	การมีความรับผิดชอบต่อสัญญางาน						
G-10	การใส่ใจสวัสดิภาพของลูกค้า						
G-11	ความเป็นมิตรกับลูกค้าและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลา						
G-12	การติดตามด้านแรงจูงใจ						
G-13	การมีแรงผลักดันให้พ้นจากความกลัวและทลายอุปสรรคต่างๆ ที่ขวางกั้น						

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

😊 ขอขอบพระคุณที่ตอบแบบสอบถาม 😊

## แบบสอบถามชุดที่ 3

### แบบประเมินคุณภาพของคู่มือในด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง: โปรดเติมคำหรือข้อความลงในช่องว่างและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. ชื่อ .....

สถานที่ทำงาน .....

2. ตำแหน่งและหน้าที่ปัจจุบันของท่าน .....

3. เพศ

หญิง

ชาย

4. อายุ  ตั้งแต่ 30 – 40 ปี

ตั้งแต่ 41 – 50 ปี

ตั้งแต่ 51 – 60 ปี

5. วุฒิทางการศึกษา.....สาขา.....

จากสถาบัน.....

6. ระยะเวลาในการทำงาน (ระยะเวลาที่ประกอบธุรกิจ หรือเข้ารับผิดชอบธุรกิจ)

ตั้งแต่ 1 – 5 ปี

ตั้งแต่ 6 – 10 ปี

ตั้งแต่ 11 – 15 ปี

มากกว่า 15 ปี

ตอนที่ 2 แบบประเมินความเหมาะสมของคู่มือการประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย

คำชี้แจง: ขอให้ท่านกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ซึ่งได้กำหนดระดับความเหมาะสมไว้ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง คู่มือมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง คู่มือมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้อยู่ในเกณฑ์มาก

ระดับ 3 หมายถึง คู่มือมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง คู่มือมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้อยู่ในเกณฑ์น้อย

ระดับ 1 หมายถึง คู่มือมีความเป็นไปได้ในการนำไปใช้อยู่ในเกณฑ์น้อยที่สุด

(โปรดอ่านคู่มือก่อนตอบ)

รายการประเมิน	ระดับความเป็นไปได้					ข้อเสนอแนะ
	1	2	3	4	5	
<b>โครงสร้างคู่มือ</b>						
1. ส่วนประกอบของคู่มือครบถ้วน						
2. จำนวนหน้าเหมาะสมเพียงพอ						
3. ขนาดของตัวอักษร						
4. รูปแบบการพิมพ์						
<b>วัตถุประสงค์</b>						
1. วัตถุประสงค์ของคู่มือมีความชัดเจน						
2. ภาษาที่ใช้ในการเขียนวัตถุประสงค์						
3. ครอบคลุมสาระที่จำเป็น						
4. มีความเป็นไปได้						
5. เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย						
<b>เนื้อหา</b>						
1. เนื้อหาสอดคล้องวัตถุประสงค์						
2. เนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์						
3. การจัดเรียงลำดับเนื้อหา						
4. ความยากง่ายของเนื้อหาเหมาะสมกับระดับของผู้ใช้						
5. เนื้อหามีความชัดเจน						
6. เนื้อหาน่าสนใจ						









## แบบสอบถามชุดที่ 4

### แบบประเมินความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปใช้

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง: โปรดเติมคำหรือข้อความลงในช่องว่างและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. ชื่อ .....

สถานที่ทำงาน .....

2. ตำแหน่งและหน้าที่ปัจจุบันของท่าน .....

3. เพศ

หญิง

ชาย

4. อายุ  ตั้งแต่ 30 – 40 ปี

ตั้งแต่ 41 – 50 ปี

ตั้งแต่ 51 – 60 ปี

5. วุฒิทางการศึกษา.....สาขา.....

จากสถาบัน.....

6. ระยะเวลาในการทำงาน (ระยะเวลาที่ประกอบธุรกิจ หรือเข้ารับผิดชอบธุรกิจ)

ตั้งแต่ 1 – 5 ปี

ตั้งแต่ 6 – 10 ปี

ตั้งแต่ 11 – 15 ปี

มากกว่า 15 ปี

## ตอนที่ 2 แบบประเมินความเป็นไปได้ในการนำคู่มือไปใช้

**คำชี้แจง:** ขอให้ท่านกาเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ว่าท่านเห็นว่าเกณฑ์สมรรถนะต่อไปนี้สามารถใช้ในการประเมินสมรรถนะของผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จไว้ 5 ระดับ และขอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากท่านด้วยว่าควรจะมีการแก้ไขเพิ่มเติมอย่างไรบ้าง

ระดับ 5	หมายถึง	ความสำคัญของสมรรถนะมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	ความสำคัญของสมรรถนะมาก
ระดับ 3	หมายถึง	ความสำคัญของสมรรถนะปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	ความสำคัญของสมรรถนะน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	ความสำคัญของสมรรถนะน้อยที่สุด

เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้	ระดับคะแนน					ข้อเสนอแนะ
	1	2	3	4	5	
<b>สมรรถนะที่ 1 ด้านความรู้ การบริการจัดการทรัพยากรบุคคลและองค์กร</b>						
1.1 หลักและกระบวนการในการจัดการองค์กร						
1.2 การจัดทำแผนบริหารองค์กร						
1.3 การออกแบบโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจ						
1.4 การสื่อสารภายในองค์กร						
1.5 หลักการของจริยธรรมและธรรมาภิบาลในการประกอบธุรกิจ						
1.6 หลักการของพฤติกรรมองค์กรและการบริหารทรัพยากรมนุษย์						
1.7 หลักการบริหารค่าตอบแทน						
1.8 หลักการกำหนด กลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ภารกิจ ที่จะสนับสนุนการปรับปรุงทั้งภายในและภายนอกองค์กร						
1.9 หลักการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นที่รู้จัก						
1.10 การบริหารงานอย่างโปร่งใสบนพื้นฐานของบรรษัทภิบาลที่ดี						
<b>สมรรถนะที่ 2 ด้านความรู้ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน</b>						
2.1 หลักการวิเคราะห์ภารกิจงานเพื่อวางแผนการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ						
2.2 หลักการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน						
2.3 หลักการกำหนดแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน						
2.4 ความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและในงานที่ปฏิบัติ						
2.5 ความริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนาการจัดการเรียนรู้						
2.6 การแสวงหาความรู้ความเชี่ยวชาญ เฉพาะทาง						
2.7 หลักการใช้พลังความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน						
2.8 หลักการจัดการกระบวนการทำงานกลุ่ม						
2.9 หลักการทำงานเชิงรุก						

เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้	ระดับคะแนน					ข้อเสนอแนะ
	1	2	3	4	5	
<b>สมรรถนะที่ 3 ด้านความรู้ กฎหมายที่ควรรู้ในการทำธุรกิจ</b>						
3.1 ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจและกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดตั้งธุรกิจ						
3.2 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อ ขาย ยืม เช่าซื้อและการละเมิด และพรบ.เช็ค ตัวเงิน						
3.3 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับแรงงาน						
3.4 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับภาษี						
3.5 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา						
3.6 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแพ่งและพาณิชย์						
3.7 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายธุรกิจออนไลน์						
<b>สมรรถนะที่ 4 ด้านความรู้ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดทำแผนธุรกิจ</b>						
4.1 การใช้สื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีหลากหลาย						
4.2 การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการผลิตสื่อ นวัตกรรมที่ใช้ในการเรียนรู้						
4.3 การใช้อีเมลล์และอินเทอร์เน็ต						
4.4 การสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า						
4.5 หลักการขององค์ประกอบของแผนธุรกิจและกระบวนการจัดทำแผนธุรกิจ						
4.6 วิธีการวางกลยุทธ์ระดับองค์กร/ระดับหน้าที่						
4.7 หลักการและเทคนิคการจัดทำรายงานและการนำเสนอแผน						
4.8 วิธีการโอนเงินทางมือถือ/อินเทอร์เน็ต						
<b>สมรรถนะที่ 5 ด้านความรู้ การบริหารการอบรมและการจัดการเรียนรู้ของบุคลากร</b>						
5.1 การใช้รูปแบบ เทคนิควิธีการอบรมอย่างหลากหลายเพื่อให้บุคลากรพัฒนาเต็มศักยภาพ						
5.2 มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ปลูกฝัง ส่งเสริมคุณลักษณะพึงประสงค์และสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร						
5.3 การใช้หลักจิตวิทยาในการจัดการเรียนรู้ให้บุคลากร เรียนรู้ด้วยความสุข และพัฒนาเต็มศักยภาพ						
5.4 การสร้างและนำเครื่องมือวัดและประเมินผลไปใช้อย่างถูกต้องเหมาะสม						
5.5 การวัดและประเมินผลบุคลากรตามสภาพจริง						
5.6 การนำผลการประเมินการปฏิบัติงานมาใช้ในการปรับปรุงบุคลากร						

เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้	ระดับคะแนน					ข้อเสนอแนะ
	1	2	3	4	5	
<b>สมรรถนะที่ 6 ด้านความรู้ การบริหารการเงิน</b>						
6.1 หลักการบริหารการเงินและการหาแหล่งเงินทุน						
6.2 การประมาณความต้องการเงินทุน						
6.3 หลักการวิเคราะห์หีบการเงินและการตัดสินใจลงทุนในธุรกิจ						
6.4 การจัดการทุนหมุนเวียนและสภาพคล่องทางการเงิน						
6.5 การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการเงินของโครงการ						
6.6 การบริหารความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยและอัตรา แลกเปลี่ยน						
6.7 การใช้ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินให้เหมาะสม						
6.8 การเป็นบุคคลที่ธนาคารเชื่อถือและไว้วางใจ						
<b>สมรรถนะที่ 7 ด้านความรู้ การบริหารการตลาด</b>						
7.1 หลักการหาทำเลที่ตั้ง						
7.2 การนำสินค้าใหม่ๆ สูตลาด						
7.3 หลักการมีจิตสำนึกด้านการแข่งขันและการตลาด						
7.4 การรักษาภาพพจน์ของยี่ห้อ						
7.5 การบริหารทางด้านห่วงโซ่อุปทานให้ดีขึ้น						
7.6 การผลิตสินค้าได้ตามความต้องการของลูกค้า						
7.7 การสร้างลักษณะเฉพาะให้กับผลิตภัณฑ์และออกแบบเพื่อให้ได้รับความ น่าเชื่อถือ						
7.8 หลักการโฆษณาเพื่อเจาะกลุ่มเป้าหมาย						
7.9 หลักการให้ข้อมูลแก่พนักงาน ในด้านความได้เปรียบเสียเปรียบระหว่าง องค์กรกับคู่แข่ง						
7.10 หลักการบริหารธุรกิจ/การตลาดเชิงจริยธรรม						
7.11 หลักการบริหารความเสี่ยง						
7.12 หลักการบริหารความเปลี่ยนแปลง						
<b>สมรรถนะที่ 8 ด้านความรู้ เฉพาะประเภทธุรกิจ (ธุรกิจไซเบอร์และการออกแบบ สื่อปฏิสัมพันธ์ และมัลติมีเดีย)</b>						
8.1 หลักและกระบวนการจัดตั้งและพัฒนาธุรกิจ						
8.2 การรับรู้สภาวะการตลาดออนไลน์ในปัจจุบัน						
8.3 หลักการและวิธีการเข้าสู่การตลาดออนไลน์						
8.4 การเลือกใช้สื่อออนไลน์เพื่อเป้าหมายกลยุทธ์การตลาด						
8.5 หลักการวิเคราะห์ผู้บริโภค						

เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้	ระดับคะแนน					ข้อเสนอแนะ
	1	2	3	4	5	
8.6 หลักการวางแผนประชาสัมพันธ์						
8.7 หลักการประเมินผลการตลาดออนไลน์						
8.8 หลักการจัดทำเว็บไซต์อย่างง่าย						
8.9 หลักการใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อนำเสนอผลงาน						
8.10 หลักการออกแบบกราฟฟิก						
8.11 หลักการสร้างแอนิเมชันและอินเตอร์แอพทีฟ						
8.12 หลักการจัดทำนิตยสารออนไลน์						
8.13 หลักการและจริยธรรมในการใช้ออนไลน์						
<b>สมรรถนะที่ 9 ด้านทักษะ ในความคิดและรับรู้วัตถุประสงค์</b>						
9.1 ความคิดเชิงสร้างสรรค์						
9.2 การคิดและวิเคราะห์โอกาสทางธุรกิจ						
9.3 การคัดเลือกและความคิดในการจัดตั้งธุรกิจใหม่						
9.4 ทักษะการตัดสินใจในภาวะวิกฤติ						
9.5 ความคิดเชิงกลยุทธ์						
9.6 ความคิดเชิงสัญชาตญาณ						
9.7 ความมุ่งมั่นในการสร้างมูลค่าเพิ่ม						
9.8 ความคิดที่เน้นการใช้ต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ						
9.9 ความคิดในการประเมินตนเองอย่างถูกต้อง						
9.10 ความสามารถในการวินิจฉัยโดยใช้หลักการ						
9.11 ความคิดอย่างมีวิจารณญาณ						
<b>สมรรถนะที่ 10 ด้านทักษะ ในการคิดและลงมือปฏิบัติ</b>						
10.1 ความสามารถในการจัดอันดับความสำคัญก่อน/หลัง ของปัญหา						
10.2 ความคิดรวบรวมและคัดกรองข้อมูลข่าวสารเพื่อการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง						
10.3 การจับจังหวะ การตัดสินใจ และลงมือทำได้เหมาะสม						
10.4 ความคิดในการฉวยโอกาสซึ่งนำก่อน						
<b>สมรรถนะที่ 11 ด้านทักษะ บริการที่ดี</b>						
11.1 การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ						
11.2 มีความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันใจ ไม่ล่าช้า						
11.3 การให้บริการอย่างมีความเคารพยกย่อง อ่อนน้อมให้เกิดเกียรติผู้รับบริการ						
11.4 การให้บริการด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจและเต็มอกเต็มใจ						



เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้	ระดับคะแนน					ข้อเสนอแนะ
	1	2	3	4	5	
11.5 การให้บริการโดยยึดความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก						
11.6 การให้บริการเกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลา หรือความพยายามอย่างมาก						
11.7 การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการที่เป็นเลิศ						
<b>สมรรถนะที่ 12 ด้านทักษะ ในการติดต่อและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม</b>						
12.1 มีศักยภาพในการสร้างเครือข่ายสายสัมพันธ์						
12.2 การสร้างทีมงาน						
12.3 การทำข้อตกลงและเจรจาต่อรอง						
12.4 ความสามารถในการโน้มน้าวใจคน						
<b>สมรรถนะที่ 13 ด้านทักษะ การเป็นผู้นำ</b>						
13.1 การเห็นคุณค่า ให้ความสำคัญในความคิดเห็นหรือผลงาน และให้เกียรติแก่ผู้อื่น						
13.2 การกระตุ้นจูงใจปรับเปลี่ยนความคิดและการกระทำของผู้อื่นให้มีความผูกพันและมุ่งมั่นต่อเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน						
13.3 การมีทักษะการฟัง การพูด และการตั้งคำถามเปิดใจกว้าง ยืดหยุ่น ยอมรับทัศนะที่หลากหลายของผู้อื่น เพื่อเป็นแนวทางใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน						
13.4 การให้ความสนใจต่อสถานการณ์ต่างๆที่เป็นปัจจุบันโดยมีการวางแผน วิสัยทัศน์ ซึ่งเชื่อมโยงกับ วิสัยทัศน์ เป้าหมาย และพันธกิจขององค์กร						
13.5 การสนับสนุนความคิดริเริ่มซึ่งเกิดจากการพิจารณาไตร่ตรองของเพื่อนร่วมงานและมีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรมต่างๆ						
13.6 การใช้เทคนิควิธีการหลากหลายในการตรวจสอบประเมินการปฏิบัติงานของตนเอง และผลการดำเนินงาน						
13.7 การกำหนดเป้าหมายและมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ทำหาย ความสามารถของตนเองตามสภาพจริงและปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จได้						
<b>สมรรถนะที่ 14 ด้านทักษะ การทำงานเป็นทีม</b>						
14.1 ความคิดในการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น						
14.2 การทำงานร่วมกับผู้อื่นตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย						
14.3 ความมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเพื่อสู่เป้าหมายความสำเร็จร่วมกัน						
14.4 การให้เกียรติ ยกย่องชมเชย ให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงานในโอกาสที่เหมาะสม						
14.5 การมีทักษะในการทำงานร่วมกับบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งภายใน นอกและในทุกสถานการณ์						

เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้	ระดับคะแนน					ข้อเสนอแนะ
	1	2	3	4	5	
14.6 การแสดงบทบาทผู้นำหรือผู้ตามในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เหมาะสมในทุกโอกาส						
14.7 การแลกเปลี่ยนรับฟังความคิดเห็นและประสบการณ์ภายในที่ทีมงาน						
14.8 การร่วมกับเพื่อนร่วมงานในการสร้างวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมให้เกิดขึ้น						
<b>สมรรถนะที่ 15 ด้านทัศนคติ ที่มีต่อตนเอง และการพัฒนาตนเอง</b>						
15.1 การมีความเชื่อมั่นในตนเอง (มองว่าตนเองมีความสามารถที่จะทำธุรกิจได้)						
15.2 การมีความใฝ่รู้ สนใจใคร่รู้สิ่งต่างๆ (มองว่าความใฝ่รู้เป็นสิ่งดี)						
15.3 การยอมรับความผิดพลาดและนำไปแก้ไข						
15.4 การศึกษาค้นคว้าหาความรู้ มุ่งมั่นและแสวงหาโอกาสพัฒนาตนเองด้วยวิธีการที่หลากหลาย						
15.5 การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้ของตนเองอย่างต่อเนื่อง						
15.6 การศึกษา ค้นคว้าหาองค์ความรู้ใหม่ๆ ทางวิชาการเพื่อพัฒนาตนเอง						
15.7 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่นเพื่อการพัฒนาตนเองทุกครั้งที่มีโอกาส						
15.8 การเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาตนเองจากหน่วยงานต่างๆ อย่างต่อเนื่อง						
15.9 การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาตนเองทั้งในและนอกสถานที่						
15.10 การพัฒนาให้มีความรู้สึกรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมอ						
15.11 การมองโลกทางบวก						
<b>สมรรถนะที่ 16 ด้านทัศนคติ จริยธรรม และจรรยาบรรณ</b>						
16.1 การยกย่อง ชื่นชมบุคคลที่ประสบความสำเร็จ						
16.2 ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ตรงต่อเวลา วางแผนการใช้จ่ายและใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด						
16.3 การปฏิบัติตนและดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงได้เหมาะสมกับสถานะของตน						
16.4 การรักษาสิทธิประโยชน์ของตนเอง และไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น						
16.5 มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือ และไม่เบียดเบียนผู้อื่น						
16.6 มีความเป็นกัลยาณมิตรต่อผู้อื่น เพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ						
16.7 การปฏิบัติตนตามหลักการครองตน ครองคน ครองงานเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ						

เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้	ระดับคะแนน					ข้อเสนอแนะ
	1	2	3	4	5	
<b>สมรรถนะที่ 17 ด้านทัศนคติ ที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ</b>						
17.1 การมีความตั้งใจมุ่งมั่น เชื่อมั่น ที่จะดำเนินธุรกิจให้สำเร็จ						
17.2 การมีความอดทนทำงานหนัก						
17.3 การยอมรับความเสี่ยงในธุรกิจ						
17.4 การใส่ใจคุณภาพของผลงาน						
17.5 การยอมรับความเปลี่ยนแปลงและรับมือกับมันได้						
17.6 การรับมือกับความเครียดได้ และไม่ใช้อารมณ์ในการบริหารงาน						
17.7 การมีความชอบในงานที่ตนเองทำ						
17.8 การมีความรับผิดชอบต่อสัญญาณงาน						
17.9 การใส่ใจสวัสดิภาพของลูกจ้าง						
17.10 ความเป็นมิตรกับลูกค้าและสามารถตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าได้ตลอดเวลา						
17.11 การติดตามด้านแรงจูงใจ						
17.12 การมีแรงผลักดันให้พ้นจากความกลัวและทลายอุปสรรคต่างๆ ที่ ขวางกั้น						



ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญและสำเนาหนังสือเชิญ

## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

ชวลิต โปธินคร

ผู้อำนวยการ  
สำนักพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาขั้นพื้นฐาน  
สำนักคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ทรงวุฒิ ไกรภัสสรพงษ์

ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร  
บริษัท ทีซีเจ จำกัด (มหาชน)

ประยุทธ์ นามสุบิน

ที่ปรึกษาโครงการ  
สถาบันพัฒนาผู้ประกอบการไทย  
หอการค้าไทย

บุญเจือ วงศ์เกษม

ผู้อำนวยการ  
สำนักพัฒนาผู้ประกอบการ  
กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม



**รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคู่มือ**  
**คู่มือประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่**  
**สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย**

ชัยพร เขมะภาตะพันธ์

รองคณบดีฝ่ายบริหาร

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

พิธาน พื้นทอง

ผู้อำนวยการ

สำนักติดตามและประเมินผล

การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน

วรุฒิ ทวีปวรเดช

กรรมการผู้จัดการ

บริษัท เอ็ม วี เทเลวิชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด

วิฤทธิ์ วิเศษสินธุ์

ผู้อำนวยการ

ส่วนเสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่

สำนักพัฒนาผู้ประกอบการ

อาจารย์สุนิมนต์ ตั้งสกุล

นักวิชาการอุตสาหกรรมชำนาญการพิเศษ

สำนักพัฒนาผู้ประกอบการ



ที่ ศธ 0519.12/๑๕๑๕

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

/๒ กุมภาพันธ์ 2555

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาครูและบุคลากรการศึกษาขั้นพื้นฐาน

เนื่องด้วย นางสาวชาลิสา เลิศสกุล นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะเพื่อประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย” โดยมี อาจารย์ ดร.วัฒน์ย์ โรจน์สัมฤทธิ์ รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลีย์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประมา ศาสตร์ระจิก เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวชาลิสา เลิศสกุล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 084-7332266



ที่ ศธ 0519.12/๒๕๕๑

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

1๒ กุมภาพันธ์ 2555

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัททีซีเจ เอเชีย จำกัด (มหาชน)

เนื่องด้วย นางสาวชาลิสา เลิศสกุล นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะเพื่อประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย” โดยมี อาจารย์ ดร.วัฒน์ย์ โรจน์สัมฤทธิ์ รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวัลย์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประมา ศาสตรระจฤจิ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ ดร.ทรงวุฒิ ไกรภัสสรพิงษ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวชาลิสา เลิศสกุล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 084-7332266





ที่ ศธ 0519.12/๑๕๙๕

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

16 กุมภาพันธ์ 2555

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาผู้ประกอบการ

เนื่องด้วย นางสาวชาลิสา เลิศสกุล นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญาโท เรื่อง “การพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะ เพื่อประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์ และมัลติมีเดีย” โดยมี อาจารย์ ดร.วัฒน์ย์ โรจน์สัมฤทธิ์ รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลีย์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประมา ศาสตรระรุจิ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญาโท ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวชาลิสา เลิศสกุล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 084-7332266



ที่ ศธ 0519.12/16๓๗

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๖ มีนาคม 2555

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน รองคณบดีฝ่ายบริหาร มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

เนื่องด้วย นางสาวชวลีสา เลิศสกุล นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญาโท เรื่อง “การพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะ เพื่อประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์ และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์ และมัลติมีเดีย” โดยมี อาจารย์ ดร.วัฒน์ โจรนัสสัมฤทธิ์ รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลีย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประมา ศาสตรระจิก เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญาโท ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคู่มือ

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวชวลีสา เลิศสกุล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 084-733-2266



ที่ ศธ 0519.12/1๒๙.๒

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๖ มีนาคม 2555

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน

เนื่องด้วย นางสาวชวลีสา เลิศสกุล นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะเพื่อประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์ และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์และมัลติมีเดีย” โดยมี อาจารย์ ดร.วัฒน์ย์ โรจน์สัมฤทธิ์ รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลีย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประมา ศาสตรระรุจิ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคู่มือ

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวชวลีสา เลิศสกุล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒน์กุล)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 084-733-2266



ที่ ศธ 0519.12/1๒๙3

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑๖ มีนาคม 2555

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน กรรมการผู้จัดการ บริษัท เอ็ม วี เทเลวิชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด

เนื่องด้วย นางสาวชาลิสา เลิศสกุล นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะ เพื่อประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไอเบอร์ และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์ และมัลติมีเดีย” โดยมี อาจารย์ ดร.วิวัฒน์ วิจารณ์สัมฤทธิ์ รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เสวีย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประมา ศาสตรระจิจิ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคู่มือ

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวชาลิสา เลิศสกุล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สิ้นดีวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 084-733-2266



ที่ ศธ 0519.12/1644

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑๖ มีนาคม 2555

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการส่วนเสริมสร้างผู้ประกอบการใหม่ สำนักพัฒนาผู้ประกอบการ

เนื่องด้วย นางสาวชาลิสา เลิศสกุล นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะ เพื่อประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์ และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์ และมัลติมีเดีย” โดยมี อาจารย์ ดร.วัฒน์ชัย โรจน์สัมฤทธิ์ รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประมา ศาสตรระจฤจ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคู่มือ

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวชาลิสา เลิศสกุล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 084-733-2266



ที่ ศธ 0519.12/16๔๕

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๖ มีนาคม 2555

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อาจารย์สุนิมิต์ ตั้งสกุล

เนื่องด้วย นางสาวชาลิสา เลิศสกุล นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปฏิญานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนาเกณฑ์สมรรถนะ เพื่อประเมินคุณลักษณะของผู้ประกอบการใหม่ สาขาธุรกิจไซเบอร์ และสาขาการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์ และมัลติมีเดีย” โดยมี อาจารย์ ดร.วิวัฒน์ โรจน์สัมฤทธิ์ รองศาสตราจารย์ ดร. เสาวนีย์ เลวัลย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประมา ศาสตรระรุจิ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปฏิญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคู่มือ

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวชาลิสา เลิศสกุล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 084-733-2266



ภาคผนวก ง

- ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง
- ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## ตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง

ดัชนี	เกณฑ์สมรรถนะ	ค่า IOC
<b>การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลและองค์กร</b>		
A-1	หลักและกระบวนการในการจัดการองค์กร	0.50
A-2	การจัดทำแผนบริหารองค์กร	0.50
A-3	การออกแบบโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจ	1.00
A-4	การบริหารองค์กรระดับครอบครัว	0.00
A-5	การแบ่งหน้าที่หรือการแบ่งงาน เป็นฝ่ายต่าง ๆ อย่างชัดเจน	0.75
A-6	การสื่อสารภายในองค์กร	1.00
A-7	หลักการของจริยธรรมและธรรมาภิบาลในการประกอบธุรกิจ	0.50
A-8	หลักการของพฤติกรรมองค์กรและการบริหารทรัพยากรมนุษย์	0.50
A-9	หลักการบริหารค่าตอบแทน	1.00
A-10	หลักการกำหนด กลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ภารกิจ ที่จะสนับสนุนการปรับปรุงทั้งภายในและภายนอกองค์กร	0.75
A-11	หลักการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นที่รู้จัก	1.00
A-12	การบริหารงานอย่างโปร่งใสบนพื้นฐานของบรรษัทภิบาลที่ดี	0.50
<b>การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน</b>		
A-13	หลักการวิเคราะห์ภารกิจงานเพื่อวางแผนการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ	0.50
A-14	หลักการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน	1.00
A-15	หลักการกำหนดแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน	1.00
A-16	ความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและในงานที่ปฏิบัติ	0.75
A-17	ความริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนาการจัดการเรียนรู้	0.50
A-18	การแสวงหาความรู้ความเชี่ยวชาญ เจาะเฉพาะทาง	1.00
A-19	หลักการใช้พลังความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	1.00
A-20	หลักการจัดการกระบวนการทำงานกลุ่ม	0.50
A-21	หลักการทำงานเชิงรุก	1.00
<b>กฎหมายที่ควรรู้ในการทำธุรกิจ</b>		
A-22	ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจและกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การจัดตั้งธุรกิจ	1.00
A-23	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อ ขาย ยืม เช่าซื้อและการละเมิด และพรบ. เชื้อ ตัวเงิน	1.00
A-24	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับแรงงาน	1.00
A-25	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับภาษี	1.00
A-26	ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา	0.75



## ตาราง 19 (ต่อ)

ดัชนี	เกณฑ์สมรรถนะ	ค่า IOC
<b>การบริหารด้านการเงิน</b>		
A-27	หลักการบริหารการเงินและการหาแหล่งเงินทุน	1.00
A-28	การประมาณความต้องการเงินทุน	1.00
A-29	หลักการวิเคราะห์งบการเงินและการตัดสินใจลงทุนในธุรกิจ	0.75
A-30	การจัดการทุนหมุนเวียนและสภาพคล่องทางการเงิน	1.00
A-31	การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการเงินของโครงการ	0.75
A-32	การบริหารความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยและอัตราแลกเปลี่ยน	0.75
A-33	การลดต้นทุนเงินกู้	0.75
A-34	การใช้ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินให้เหมาะสม	0.75
A-35	การเป็นบุคคลที่ธนาคารเชื่อถือและไว้วางใจ	1.00
<b>การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดทำแผนธุรกิจ</b>		
A-36	การใช้สื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีหลากหลาย	0.75
A-37	การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการผลิตสื่อ นวัตกรรมที่ใช้ในการเรียนรู้	0.75
A-38	การใช้อีเมลล์และอินเทอร์เน็ต	0.75
A-39	การสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า	1.00
A-40	หลักการขององค์ประกอบของแผนธุรกิจและกระบวนการจัดทำแผนธุรกิจ	1.00
A-41	วิธีการวางกลยุทธ์ระดับองค์กร/ระดับหน้าที่	0.50
A-42	หลักการและเทคนิคการจัดทำรายงานและการนำเสนอแผน	0.50
<b>การบริหารการอบรมและการจัดการเรียนรู้ของบุคลากร</b>		
A-43	การออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่หลากหลายเพื่อสอดคล้องกับวัยความต้องการของบุคลากร	0.50
A-44	การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดกิจกรรมและการประเมินผลของผู้สอน	1.00
A-45	การใช้รูปแบบ เทคนิควิธีการอบรมอย่างหลากหลายเพื่อให้บุคลากรพัฒนาเต็มศักยภาพ	1.00
A-46	มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ปลูกฝัง ส่งเสริมคุณลักษณะพึงประสงค์และสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร	0.50

## ตาราง 19 (ต่อ)

ดัชนี	เกณฑ์สมรรถนะ	ค่า IOC
A-47	การใช้หลักจิตวิทยาในการจัดการเรียนรู้ให้บุคลากร เรียนรู้อย่างมีความสุข และพัฒนาเต็มศักยภาพ	0.50
A-48	การออกแบบวิธีการวัดและประเมินผลหลากหลายเหมาะสมกับเนื้อหาและกิจกรรมการเรียนรู้	0.50
A-49	การสร้างและนำเครื่องมือวัดและประเมินผลไปใช้อย่างถูกต้องเหมาะสม	0.50
A-50	การวัดและประเมินผลบุคลากรตามสภาพจริง	0.50
A-51	การนำผลการประเมินการปฏิบัติงานมาใช้ในการปรับปรุงบุคลากร	0.50
<b>การบริหารด้านการตลาด</b>		
A-52	หลักการมองหาดตลาดใหม่	1.00
A-53	หลักการหาทำเลที่ตั้ง	0.50
A-54	การนำสินค้าใหม่ๆ สู่ตลาด	1.00
A-55	หลักการมีจิตสำนึกด้านการแข่งขันและการตลาด	1.00
A-56	การรักษาภาพพจน์ของยี่ห้อ	1.00
A-57	การบริหารทางด้านห่วงโซ่อุปทาน ให้ดีขึ้น	1.00
A-58	การผลิตสินค้าได้ตามความต้องการของลูกค้า	1.00
A-59	การสร้างลักษณะเฉพาะให้กับผลิตภัณฑ์และออกแบบเพื่อให้ได้รับความน่าเชื่อถือ	1.00
A-60	หลักการโฆษณาเพื่อเจาะกลุ่มเป้าหมาย	1.00
A-61	หลักการให้ข้อมูลแก่พนักงาน ในด้านความได้เปรียบเสียเปรียบระหว่างองค์กรกับคู่แข่ง	0.75

## ตาราง 19 (ต่อ)

ดัชนี	เกณฑ์สมรรถนะ	ค่า IOC
<b>ธุรกิจไซเบอร์และการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์ และมัลติมีเดีย</b>		
B-1	หลักและกระบวนการจัดตั้งและพัฒนาธุรกิจ	0.75
B-2	การรับรู้สภาวะการตลาดออนไลน์ในปัจจุบัน	1.00
B-3	หลักการและวิธีการเข้าสู่การตลาดออนไลน์	1.00
B-4	การเลือกใช้สื่อออนไลน์เพื่อเป้าหมายกลยุทธ์การตลาด	0.75
B-5	หลักการวิเคราะห์ผู้บริโภค	1.00
B-6	หลักการวางแผนประชาสัมพันธ์	1.00
B-7	หลักการประเมินผลการตลาดออนไลน์	1.00
B-8	หลักการจัดทำเว็บไซต์อย่างง่าย	0.50
B-9	หลักการใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อนำเสนอผลงาน	0.75
B-10	หลักการออกแบบกราฟฟิก	1.00
B-11	หลักการสร้างแอนิเมชันและอินเทอร์เน็ตออฟทีฟ	1.00
B-12	หลักการจัดทำนิตยสารออนไลน์	0.75

## ตาราง 19 (ต่อ)

ดัชนี	เกณฑ์สมรรถนะ	ค่า IOC
<b>ทักษะในความคิดและรับรู้วัตถุประสงค์</b>		
C-1	ความคิดเชิงสร้างสรรค์	1.00
C-2	การคิดและวิเคราะห์โอกาสทางธุรกิจ	1.00
C-3	การคัดเลือกและความคิดในการจัดตั้งธุรกิจใหม่	0.75
C-4	ทักษะการตัดสินใจในภาวะวิกฤติ	1.00
C-5	ความคิดเชิงกลยุทธ์	0.75
C-6	ความคิดเชิงสัญชาตญาณ	1.00
C-7	ความมุ่งมั่นในการสร้างมูลค่าเพิ่ม	0.75
C-8	ความคิดที่เน้นการใช้ต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ	0.75
C-9	ความคิดในการประเมินตนเองอย่างถูกต้อง	0.75
C-10	ความสามารถในการวินิจฉัยโดยใช้หลักการ	0.50

## ตาราง 19 (ต่อ)

ดัชนี	เกณฑ์สมรรถนะ	ค่า IOC
<b>ทักษะในการลงมือปฏิบัติ</b>		
D-1	ความสามารถในการจัดอันดับความสำคัญก่อน/หลัง ของปัญหา	1.00
D-2	ความคิดรวบรวมและคัดกรองข้อมูลข่าวสารเพื่อการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	0.75
D-3	การจับจังหวะ การตัดสินใจ และลงมือทำได้อย่างเหมาะสม	1.00
D-4	ความคิดในการฉวยโอกาสซึ่งนำก่อน	0.75
D-5	ความสามารถในการแบ่งเวลาทำงานและพักผ่อนให้เหมาะสม	0.25
<b>การบริการที่ดี</b>		
D-6	การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ	0.75
D-7	มีความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันใจ ไม่ล่าช้า	1.00
D-8	การให้บริการอย่างมีความเคารพยกย่อง อ่อนน้อมให้เกิดเกียรติผู้รับบริการ	0.75
D-9	การให้บริการด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจและเต็มอกเต็มใจ	1.00
D-10	การให้บริการโดยยึดความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก	1.00
D-11	การให้บริการเกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลา หรือความพยายามอย่างมาก	0.75
D-12	การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่เป็นเลิศ	0.75
D-13	มีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	0.75

## ตาราง 19 (ต่อ)

ดัชนี	เกณฑ์สมรรถนะ	ค่า IOC
<b>ทักษะในการติดต่อสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม</b>		
E-1	มีศักยภาพในการสร้างเครือข่ายสายสัมพันธ์	1.00
E-2	การสร้างทีมงาน	1.00
E-3	การทำข้อตกลงและเจรจาต่อรอง	0.75
E-4	ความสามารถในการโน้มน้าวใจคน	0.75
E-5	การหาหุ้นส่วนง่าย และค่าใช้จ่ายต่ำ	-0.25
<b>การเป็นผู้นำ</b>		
E-6	การเห็นคุณค่า ให้ความสำคัญในความคิดเห็นหรือผลงาน และให้เกียรติแก่ผู้อื่น	0.75
E-7	การกระตุ้นใจปรับเปลี่ยนความคิดและการกระทำของผู้อื่นให้มีความผูกพันและมุ่งมั่นต่อเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน	1.00
E-8	การมีปฏิสัมพันธ์ในการสนทนาอย่างสร้างสรรค์กับผู้อื่นโดยมุ่งเน้นการเรียนรู้และการพัฒนา	0.25
E-9	การมีทักษะการฟัง การพูด และการตั้งคำถามเปิดใจกว้าง ยืดหยุ่นยอมรับทัศนะที่หลากหลายของผู้อื่น เพื่อเป็นแนวทางใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน	1.00
E-10	การให้ความสนใจต่อสถานการณ์ต่างๆที่เป็นปัจจุบันโดยมีการวางแผนวิสัยทัศน์ ซึ่งเชื่อมโยงกับ วิสัยทัศน์ เป้าหมาย และพันธกิจขององค์กร	0.75
E-11	ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและการพัฒนานวัตกรรม	0.50
E-12	การสนับสนุนความคิดริเริ่มซึ่งเกิดจากการพิจารณาไตร่ตรองของเพื่อนร่วมงานและมีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรมต่างๆ	0.75
E-13	การใช้เทคนิควิธีการหลากหลายในการตรวจสอบประเมินการปฏิบัติงานของตนเอง และผลการดำเนินงาน	0.75
E-14	การกำหนดเป้าหมายและมาตรฐานการเรียนรู้ที่ทำหายความสามารถของตนเองตามสภาพจริงและปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จได้	0.50
<b>การทำงานเป็นทีม</b>		
E-15	ความคิดในการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น	1.00
E-16	การทำงานร่วมกับผู้อื่นตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	0.75
E-17	ความมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเพื่อสู่เป้าหมายความสำเร็จร่วมกัน	0.75
E-18	การให้เกียรติ ยกย่องชมเชย ให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงานในโอกาสที่เหมาะสม	0.75
E-19	การมีทักษะในการทำงานร่วมกับบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งภายใน นอกและในทุกสถานการณ์	1.00
E-20	การแสดงบทบาทผู้นำหรือผู้ตามในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เหมาะสมในทุกโอกาส	0.75
E-21	การแลกเปลี่ยนรับฟังความคิดเห็นและประสบการณ์ภายในทีมงาน	0.75
E-22	การร่วมกับเพื่อนร่วมงานในการสร้างวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมให้เกิดขึ้น	1.00

## ตาราง 19 (ต่อ)

ดัชนี	เกณฑ์สมรรถนะ	ค่า IOC
ทัศนคติที่มีต่อตนเอง และการพัฒนาตนเอง		
F-1	การมีความเชื่อมั่นในตนเอง (มองว่าตนเองมีความสามารถที่จะทำธุรกิจได้)	1.00
F-2	การมีความใฝ่รู้ สนใจใคร่รู้สิ่งต่างๆ (มองว่าความใฝ่รู้เป็นสิ่งดี)	0.50
F-3	การยอมรับความผิดพลาดและนำไปแก้ไข	1.00
F-4	การศึกษาค้นคว้าหาความรู้มุ่งมั่นและแสวงหาโอกาสพัฒนาตนเองด้วยวิธีการที่หลากหลาย	0.50
F-5	การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของตนเองอย่างต่อเนื่อง	0.50
F-6	การศึกษา ค้นคว้าหาองค์ความรู้ใหม่ๆ ทางวิชาการเพื่อพัฒนาตนเอง	0.75
F-7	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่นเพื่อการพัฒนาตนเองทุกครั้งที่มีโอกาส	1.00
F-8	การเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาตนเองจากหน่วยงานต่างๆ อย่างต่อเนื่อง	0.75
F-9	การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาตนเองทั้งในและนอกสถานที่	0.50
F-10	การพัฒนาให้มีความรู้สึกรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมอ	0.75
F-11	การมองโลกทางบวก	1.00
จริยธรรม และจรรยาบรรณ		
F-12	การยกย่อง ชื่นชมบุคคลที่ประสบความสำเร็จ	0.50
F-13	ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ตรงต่อเวลา วางแผนการใช้จ่ายและใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด	1.00
F-14	การปฏิบัติตนและดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงได้เหมาะสมกับสถานะของตน	0.50
F-15	การรักษาสิทธิประโยชน์ของตนเอง และไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น	0.50
F-16	มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือ และไม่เบียดเบียนผู้อื่น	0.50
F-17	มีความเป็นกัลยาณมิตรต่อผู้อื่น เพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ	0.50
F-18	การปฏิบัติตามหลักการครองตน ครองคน ครองงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ	0.50

## ตาราง 19 (ต่อ)

ดัชนี	เกณฑ์สมรรถนะ	ค่า IOC
<b>ทัศนคติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ</b>		
G-1	การมีความตั้งใจมุ่งมั่น เชื่อมั่น ที่จะดำเนินธุรกิจให้สำเร็จ	1.00
G-2	การมีความอดทนทำงานหนัก	1.00
G-3	การยอมรับความเสี่ยงในธุรกิจ	1.00
G-4	การใส่ใจคุณภาพของผลงาน	1.00
G-5	การยอมรับความเปลี่ยนแปลงและรับมือกับมันได้	0.75
G-6	การรับมือกับความเครียดได้ และไม่ใช้อารมณ์ในการบริหารงาน	1.00
G-7	การมีความชอบในงานที่ตนเองทำ	1.00
G-8	การตอบแทนสังคม	0.75
G-9	การมีความรับผิดชอบต่อสัญญาณงาน	1.00
G-10	การใส่ใจสวัสดิภาพของลูกค้า	0.75
G-11	ความเป็นมิตรกับลูกค้าและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลา	0.75
G-12	การติดตามด้านแรงจูงใจ	0.50
G-13	การมีแรงผลักดันให้พ้นจากความกลัวและทลายอุปสรรคต่างๆ ที่ขวางกั้น	0.50



**ภาคผนวก จ**

- ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง
- ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน



### Descriptive Statistics

EVALUATION LIIST (N = 120)	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
หลักและกระบวนการในการจัดการองค์กร	3	5	4.53	.685
การจัดทำแผนบริหารองค์กร	2	5	4.47	.673
การออกแบบโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจ	3	5	4.58	.559
การสื่อสารภายในองค์กร	2	5	4.42	.762
หลักการของจริยธรรมและธรรมาภิบาลในการประกอบธุรกิจ	1	5	4.32	.778
หลักการของพฤติกรรมองค์กรและการบริหารทรัพยากรมนุษย์	3	5	4.62	.611
หลักการบริหารค่าตอบแทน	2	5	4.44	.708
หลักการกำหนด กลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ภารกิจ ที่จะสนับสนุนการปรับปรุงทั้งภายในและภายนอกองค์กร	3	5	4.68	.565
หลักการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นที่รู้จัก	3	5	4.34	.761
การบริหารงานอย่างโปร่งใสบนพื้นฐานของ บรรษัทภิบาลที่ดี	3	5	4.20	.826
หลักการวิเคราะห์ภารกิจงานเพื่อวางแผน การแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ	2	5	4.44	.696
หลักการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน	2	5	4.42	.741
หลักการกำหนดแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน	2	5	4.48	.635
ความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและในงานที่ปฏิบัติ	1	5	4.54	.755
ความริเริ่มสร้างสรรค์	2	5	4.37	.777
การแสวงหาความรู้ความเชี่ยวชาญ เฉพาะทาง	2	5	4.34	.825
หลักการใช้พลังความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	2	5	4.20	.940
หลักการจัดการกระบวนการทำงานกลุ่ม	2	5	4.30	.836
หลักการทำงานเชิงรุก	3	5	4.29	.703
ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจและกฎหมายต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการจัดตั้งธุรกิจ	2	5	4.62	.624

EVALUATION LIIST (N = 120)	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขาย ยืม เช่าซื้อและการละเมิด และ พรบ.เช็ค ตั๋วเงิน	2	5	4.52	.673
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับ แรงงาน	2	5	4.22	.918
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับภาษี	2	5	4.48	.661
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา	2	5	4.43	.730
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแพ่งและพาณิชย์	2	5	4.45	.720
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายธุรกิจออนไลน์	1	5	4.29	.911
การใช้สื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีหลากหลาย	3	5	4.40	.679
การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการผลิตสื่อ นวัตกรรมที่ใช้ในการเรียนรู้	2	5	4.55	.672
การใช้อีเมลล์และอินเทอร์เน็ต	2	5	4.17	.892
การสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุน การวิจัยและพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของ ลูกค้า	3	5	4.62	.611
หลักการขององค์ประกอบของแผนธุรกิจและ กระบวนการจัดทำแผนธุรกิจ	2	5	4.42	.729
วิธีการวางกลยุทธ์ระดับองค์กร/ระดับหน้าที่	3	5	4.35	.774
หลักการและเทคนิคการจัดทำรายงานและการ นำเสนอแผน	1	5	4.32	.869
วิธีการโอนเงินทางมือถือ/อินเทอร์เน็ต	2	5	4.27	.869
การใช้รูปแบบ เทคนิควิธีการอบรมอย่างหลากหลาย เพื่อให้บุคลากรพัฒนาเต็มศักยภาพ	3	5	4.53	.721
มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ปลูกฝัง ส่งเสริม คุณลักษณะพึงประสงค์และสมรรถนะของบุคลากรใน องค์กร	2	5	4.48	.722
การใช้หลักจิตวิทยาในการจัดการเรียนรู้ให้บุคลากร เรียนรู้อย่างมีความสุข และพัฒนาเต็มศักยภาพ	2	5	4.46	.709
การสร้างและนำเครื่องมือวัดและประเมินผลไปใช้ อย่างถูกต้องเหมาะสม	2	5	4.40	.771

EVALUATION LIIST (N = 120)	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การวัดและประเมินผลบุคลากรตามสภาพจริง	2	5	4.33	.832
การนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงบุคลากร	2	5	4.16	.970
หลักการบริหารการเงินและการหาแหล่งเงินทุน	2	5	4.47	.697
การประมาณความต้องการเงินทุน	2	5	4.51	.674
หลักการวิเคราะห์ห้บการเงินและการตัดสินใจลงทุนในธุรกิจ	3	5	4.54	.607
การจัดการทุนหมุนเวียนและสภาพคล่องทางการเงิน	2	5	4.38	.801
การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการเงินของโครงการ	2	5	4.63	.674
การบริหารความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยและอัตราแลกเปลี่ยน	2	5	4.21	.888
การใช้ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินให้เหมาะสม	1	5	4.29	.814
การเป็นบุคคลที่ธนาคารเชื่อถือและไว้วางใจ	2	5	4.22	.900
หลักการหาทำเลที่ตั้ง	2	5	4.33	.676
การนำสินค้าใหม่ๆ สู่ตลาด	3	5	4.45	.672
หลักการมีจิตสำนึกด้านการแข่งขันและการตลาด	3	5	4.65	.545
การรักษาภาพพจน์ของยี่ห้อ	1	5	4.41	.794
การบริหารทางด้านห่วงโซ่อุปทาน ให้ดีขึ้น	2	5	4.38	.780
การผลิตสินค้าได้ตามความต้องการของลูกค้า	2	5	4.57	.707
การสร้างลักษณะเฉพาะให้กับผลิตภัณฑ์ และออกแบบเพื่อให้ได้รับความน่าเชื่อถือ	2	5	4.57	.752
หลักการโฆษณาเพื่อเจาะกลุ่มเป้าหมาย	2	5	4.61	.677
หลักการให้ข้อมูลแก่พนักงาน ในด้านความได้เปรียบเสียเปรียบระหว่างองค์กรกับคู่แข่ง	2	5	4.50	.661
หลักการบริหารธุรกิจ/การตลาดเชิงจริยธรรม	2	5	4.52	.698
หลักการบริหารความเสี่ยง	2	5	4.15	.967
หลักการบริหารความเปลี่ยนแปลง	2	5	4.23	.867
หลักและกระบวนการจัดตั้งและพัฒนาธุรกิจ	2	5	4.56	.658
การรับรู้สภาวะการตลาดออนไลน์ในปัจจุบัน	2	5	4.35	.958
หลักการและวิธีการเข้าสู่การตลาดออนไลน์	3	5	4.77	.480
การเลือกใช้สื่อออนไลน์เพื่อเป้าหมายกลยุทธ์การตลาด	2	5	4.66	.601

EVALUATION LIIST (N = 120)	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
หลักการวิเคราะห์ผู้บริโภค	2	5	4.37	.851
หลักการวางแผนประชาสัมพันธ์	3	5	4.43	.669
หลักการประเมินผลการตลาดออนไลน์	1	5	4.39	.882
หลักการจัดทำเว็บไซต์อย่างง่าย	2	5	4.46	.647
หลักการใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อนำเสนอผลงาน	3	5	4.53	.648
หลักการออกแบบกราฟฟิก	2	5	4.47	.788
หลักการสร้างแอนิเมชันและอินเตอร์แอพทีฟ	2	5	4.50	.648
หลักการจัดทำนิตยสารออนไลน์	2	5	4.29	.956
หลักการและจริยธรรมในการใช้ออนไลน์	2	5	4.24	.698
ความคิดเชิงสร้างสรรค์	2	5	4.59	.692
การคิดและวิเคราะห์โอกาสทางธุรกิจ	3	5	4.44	.646
การคัดเลือกและความคิดในการจัดตั้งธุรกิจใหม่	2	5	4.37	.788
ทักษะการตัดสินใจในภาวะวิกฤติ	2	5	4.36	.719
ความคิดเชิงกลยุทธ์	1	5	4.48	.722
ความคิดเชิงสัญชาตญาณ	2	5	4.19	.990
ความมุ่งมั่นในการสร้างมูลค่าเพิ่ม	2	5	4.14	.973
ความคิดที่เน้นการใช้ต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ	2	5	4.23	.932
ความคิดในการประเมินตนเองอย่างถูกต้อง	2	5	4.28	.812
ความสามารถในการวินิจฉัยโดยใช้หลักการ	2	5	4.48	.744
ความคิดอย่างมีวิจารณญาณ	2	5	4.41	.772
ความสามารถในการจัดอันดับความสำคัญก่อน/หลังของปัญหา	2	5	4.17	.863
ความคิดรวบรวมและคัดกรองข้อมูลข่าวสารเพื่อการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	2	5	4.30	.816
การจับจังหวะ การตัดสินใจ และลงมือทำได้อย่างเหมาะสม	2	5	4.28	.822
ความคิดในการฉวยโอกาสซึ่งนำก่อน	2	5	4.38	.821
การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ	2	5	4.37	.777
มีความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันใจ ไม่ล่าช้า	3	5	4.38	.676

EVALUATION LIIST (N = 120)	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การให้บริการอย่างมีความเคารพยกย่อง อ่อนน้อมให้เกียรติผู้รับบริการ	2	5	4.42	.751
การให้บริการด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจและเต็มอกเต็มใจ	2	5	4.45	.787
การให้บริการโดยยึดความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก	2	5	4.48	.673
การให้บริการเกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลา หรือความพยายามอย่างมาก	2	5	4.28	.780
การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการที่เป็นเลิศ	1	5	4.28	.780
มีศักยภาพในการสร้างเครือข่ายสายสัมพันธ์	2	5	4.45	.684
การสร้างทีมงาน	2	5	4.28	.822
การทำข้อตกลงและเจรจาต่อรอง	2	5	4.23	.761
ความสามารถในการโน้มน้าวใจคน	2	5	4.44	.696
การเห็นคุณค่า ให้ความสำคัญในความคิดเห็นหรือผลงาน และให้เกียรติแก่ผู้อื่น	2	5	4.27	.959
การกระตุ้นใจปรับเปลี่ยนความคิดและการกระทำของผู้อื่นให้มีความผูกพันและมุ่งมั่นต่อเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน	2	5	4.53	.635
การมีทักษะการฟัง การพูด และการตั้งคำถามเปิดใจกว้าง ยืดหยุ่นยอมรับทัศนะที่หลากหลายของผู้อื่น เพื่อเป็นแนวทางใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน	2	5	4.53	.660
การให้ความสนใจต่อสถานการณ์ต่างๆที่เป็นปัจจุบัน โดยมีการวางแผนวิสัยทัศน์ ซึ่งเชื่อมโยงกับ วิสัยทัศน์เป้าหมาย และพันธกิจขององค์กร	1	5	4.44	.731
การสนับสนุนความคิดริเริ่มซึ่งเกิดจากการพิจารณาไตร่ตรองของเพื่อนร่วมงานและมีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรมต่างๆ	1	5	4.49	.686
การใช้เทคนิควิธีการหลากหลายในการตรวจสอบ ประเมินการปฏิบัติงานของตนเอง และผลการดำเนินงาน	2	5	4.29	.803

EVALUATION LIIST (N = 120)	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การกำหนดเป้าหมายและมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ ท้าทายความสามารถของตนเองตามสภาพจริงและ ปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จได้	3	5	4.58	.616
ความคิดในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน ร่วมกับผู้อื่น	2	5	4.36	.742
การทำงานร่วมกับผู้อื่นตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมาย	2	5	4.34	.855
ความมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเพื่อสู่ เป้าหมายความสำเร็จร่วมกัน	1	5	4.43	.786
การให้เกียรติ ยกย่องชมเชย ให้กำลังใจแก่เพื่อน ร่วมงานในโอกาสที่เหมาะสม	1	5	4.38	.801
การมีทักษะในการทำงานร่วมกับบุคคลได้อย่างมี ประสิทธิภาพทั้งภายใน นอกและในทุกสถานการณ์	2	5	4.47	.709
การแสดงบทบาทผู้นำหรือผู้ตามในการทำงานร่วมกับ ผู้อื่นได้เหมาะสมในทุกโอกาส	2	5	4.52	.594
การแลกเปลี่ยนรับฟังความคิดเห็นและประสบการณ์ ภายในทีมงาน	2	5	4.28	.812
การทำงานกับเพื่อนร่วมงานในการสร้างวัฒนธรรมการ ทำงานเป็นทีมให้เกิดขึ้น	1	5	4.22	.884
การมีความเชื่อมั่นในตนเอง (มองว่าตนเองมี ความสามารถที่จะทำธุรกิจได้)	2	5	4.68	.624
การมีความใฝ่รู้ สนใจใคร่รู้สิ่งต่างๆ (มองว่าความใฝ่รู้ เป็นสิ่งดี)	2	5	4.63	.697
การยอมรับความผิดพลาดและนำไปแก้ไข	2	5	4.32	.860
การศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ มุ่งมั่นและแสวงหาโอกาส พัฒนาตนเองด้วยวิธีการที่หลากหลาย	2	5	4.60	.691
การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของตนเอง อย่างต่อเนื่อง	2	5	4.49	.722
การศึกษา ค้นคว้าหาองค์ความรู้ใหม่ๆ ทางวิชาการ เพื่อพัฒนาตนเอง	2	5	4.57	.657
การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่นเพื่อการพัฒนาตนเอง ทุกครั้งที่มีโอกาส	2	5	4.43	.796

EVALUATION LIIST (N = 120)	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาตนเองจากหน่วยงาน ต่างๆ อย่างต่อเนื่อง	2	5	4.39	.770
การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาตนเองทั้ง ในและนอกสถานที่	2	5	4.39	.770
การพัฒนาให้มีความรู้สึกรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมอ	2	5	4.34	.874
การมองโลกทางบวก	2	5	4.36	.848
การยกย่อง ชื่นชมบุคคลที่ประสบความสำเร็จ	1	5	4.27	.896
ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ตรงต่อเวลา วางแผนการใช้ จ่ายและใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด	3	5	4.47	.621
การปฏิบัติตนและดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาของ เศรษฐกิจพอเพียงได้เหมาะสมกับสถานะของตน	3	5	4.52	.673
การรักษาสิทธิประโยชน์ของตนเอง และไม่ละเมิดสิทธิ ของผู้อื่น	2	5	4.38	.735
มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือ และไม่เบียดเบียน ผู้อื่น	2	5	4.29	.824
มีความเป็นกัลยาณมิตรต่อผู้อื่น เพื่อนร่วมงานและ ผู้รับบริการ	2	5	4.33	.832
การปฏิบัติตนตามหลักการครองตน ครองคน ครอง งาน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ	3	5	4.54	.660
การมีความตั้งใจมุ่งมั่น เชื่อมั่น ที่จะดำเนินธุรกิจให้ สำเร็จ	3	5	4.87	.448
การมีความอดทนทำงานหนัก	2	5	4.52	.661
การยอมรับความเสียหายในธุรกิจ	2	5	4.69	.683
การใส่ใจคุณภาพของผลงาน	2	5	4.45	.708
การยอมรับความเปลี่ยนแปลงและรับมือกับมันได้	1	5	4.63	.674
การรับมือกับความเครียดได้ และไม่ใช้อารมณ์ในการ บริหารงาน	2	5	4.46	.634
การมีความชอบในงานที่ตนเองทำ	2	5	4.56	.671
การมีความรับผิดชอบต่อสัญญาณงาน	2	5	4.43	.718
การใส่ใจสวัสดิภาพของลูกจ้าง	2	5	4.25	.781

EVALUATION LIIST (N = 120)	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ความเป็นมิตรกับลูกค้าและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลา	2	5	4.39	.714
การติดตามด้านแรงจูงใจ	2	5	4.31	.776
การมีแรงผลักดันให้พ้นจากความกลัวและทลายอุปสรรคต่างๆ ที่ขวางกั้น	2	5	4.61	.598
T1	3.30	5.00	4.4600	.41554
T2	2.89	5.00	4.3769	.49445
T3	3.00	5.00	4.4310	.48223
T4	2.88	5.00	4.3865	.51780
T5	2.67	5.00	4.3917	.53393
T6	2.88	5.00	4.4052	.50418
T7	3.33	5.00	4.4472	.43829
T8	3.46	5.00	4.4622	.43060
T9	3.18	5.00	4.3614	.54437
T10	2.25	5.00	4.2813	.61798
T11	3.14	5.00	4.3810	.54101
T12	2.75	5.00	4.3500	.55231
T13	2.71	5.00	4.4476	.48257
T14	3.13	5.00	4.3760	.53587
T15	3.27	5.00	4.4735	.45932
T16	3.29	5.00	4.3988	.51120
T17	3.08	5.00	4.5125	.40576
TT	3.47	5.00	4.4084	.42059
Valid N (listwise)				



## ผู้ทรงคุณวุฒิ

## Descriptive Statistics

EVALUATION LIIST (N = 40)	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
หลักและกระบวนการในการจัดการองค์กร	3	5	4.58	.549
การจัดทำแผนบริหารองค์กร	3	5	4.55	.597
การออกแบบโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจ	3	5	4.25	.809
การสื่อสารภายในองค์กร	1	5	4.23	.920
หลักการของจริยธรรมและธรรมาภิบาลในการประกอบธุรกิจ	3	5	4.18	.903
หลักการของพฤติกรรมองค์กรและการบริหารทรัพยากรมนุษย์	3	5	4.50	.679
หลักการบริหารค่าตอบแทน	3	5	4.40	.672
หลักการกำหนด กลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ภารกิจ ที่จะสนับสนุนการปรับปรุงทั้งภายในและภายนอกองค์กร	3	5	4.45	.714
หลักการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นที่รู้จัก	3	5	4.73	.599
การบริหารงานอย่างโปร่งใสบนพื้นฐานของบรรษัทภิบาลที่ดี	2	5	4.37	.807
หลักการวิเคราะห์ภารกิจงานเพื่อวางแผนการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ	3	5	4.43	.675
หลักการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน	4	5	4.45	.504
หลักการกำหนดแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน	2	5	4.45	.783
ความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและในงานที่ปฏิบัติ	2	5	4.15	1.001
ความริเริ่มสร้างสรรค์	2	5	4.27	.716
การแสวงหาความรู้ความเชี่ยวชาญ เฉพาะทาง	3	5	4.30	.853
หลักการใช้พลังความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	2	5	4.43	.675

EVALUATION LIIST (N = 40)	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
หลักการจัดการกระบวนการทำงานกลุ่ม	1	5	4.53	.933
หลักการงานเชิงรุก	2	5	4.35	.834
ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจและกฎหมาย ต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการจัดตั้งธุรกิจ	3	5	4.20	.758
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อ ขาย ยืม เช่าซื้อและการละเมิด และพรบ.เช็ค ตัวเงิน	2	5	4.70	.687
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับ แรงงาน	3	5	4.73	.554
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับภาษี	3	5	4.65	.622
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา	2	5	4.47	.716
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแพ่งและพาณิชย์	2	5	4.48	.716
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายธุรกิจออนไลน์	2	5	4.55	.714
การใช้สื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีหลากหลาย	3	5	4.68	.572
การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการผลิตสื่อ นวัตกรรมที่ใช้ในการเรียนรู้	3	5	4.38	.774
การใช้อีเมลล์และอินเทอร์เน็ต	2	5	4.40	.778
การสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุน การวิจัยและพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของ ลูกค้า	2	5	4.20	.883
หลักการขององค์ประกอบของแผนธุรกิจและ กระบวนการจัดทำแผนธุรกิจ	2	5	4.22	.832
วิธีการวางกลยุทธ์ระดับองค์กร/ระดับหน้าที่	3	5	4.48	.679
หลักการและเทคนิคการจัดทำรายงานและการ นำเสนอแผน	1	5	4.30	.939
วิธีการโอนเงินทางมือถือ/อินเทอร์เน็ต	3	5	4.68	.526
การใช้รูปแบบ เทคนิควิธีการอบรมอย่างหลากหลาย เพื่อให้บุคลากรพัฒนาเต็มศักยภาพ	2	5	4.18	1.059
มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ปลูกฝัง ส่งเสริม คุณลักษณะพึงประสงค์และสมรรถนะของบุคลากรใน องค์กร	2	5	4.48	.847

EVALUATION LIIST (N = 40)	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การใช้หลักจิตวิทยาในการจัดการเรียนรู้ให้บุคลากร เรียนรู้อย่างมีความสุข และพัฒนาเต็มศักยภาพ	2	5	4.45	.783
การสร้างและนำเครื่องมือวัดและประเมินผลไปใช้ อย่างถูกต้องเหมาะสม	3	5	4.30	.687
การวัดและประเมินผลบุคลากรตามสภาพจริง	3	5	4.55	.749
การนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงบุคลากร	2	5	4.53	.751
หลักการบริหารการเงินและการหาแหล่งเงินทุน	2	5	4.27	.716
การประมาณความต้องการเงินทุน	2	5	4.52	.716
หลักการวิเคราะห์ห้บการเงินและการตัดสินใจลงทุน ในธุรกิจ	2	5	4.43	.712
การจัดการทุนหมุนเวียนและสภาพคล่องทางการเงิน	2	5	4.60	.841
การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการเงินของโครงการ	1	5	4.40	.871
การบริหารความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยและอัตรา แลกเปลี่ยน	2	5	4.58	.747
การใช้ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินให้เหมาะสม	3	5	4.58	.594
การเป็นบุคคลที่ธนาคารเชื่อถือและไว้วางใจ	4	5	4.75	.439
หลักการหาทำเลที่ตั้ง	3	5	4.37	.705
การนำสินค้าใหม่ๆ สู่ตลาด	2	5	4.20	.687
หลักการมีจิตสำนึกด้านการแข่งขันและการตลาด	1	5	4.35	.921
การรักษาภาพพจน์ของยี่ห้อ	3	5	4.30	.883
การบริหารทางด้านห่วงโซ่อุปทาน ให้ดีขึ้น	4	5	4.63	.490
การผลิตสินค้าได้ตามความต้องการของลูกค้า	3	5	4.58	.675
การสร้างลักษณะเฉพาะให้กับผลิตภัณฑ์ และออกแบบ เพื่อให้ได้รับความน่าเชื่อถือ	2	5	4.18	.931
หลักการโฆษณาเพื่อเจาะกลุ่มเป้าหมาย	3	5	4.60	.744
หลักการให้ข้อมูลแก่พนักงาน ในด้านความได้เปรียบ เสียเปรียบระหว่างองค์กรกับคู่แข่ง	2	5	4.52	.816
หลักการบริหารธุรกิจ/การตลาดเชิงจริยธรรม	2	5	4.13	1.137
หลักการบริหารความเสี่ยง	2	5	4.47	.716
หลักการบริหารความเปลี่ยนแปลง	2	5	4.47	.751
หลักและกระบวนการจัดตั้งและพัฒนาธุรกิจ	2	5	4.10	1.150

EVALUATION LIIST (N = 40)	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การรับรู้สภาวะการตลาดออนไลน์ในปัจจุบัน	3	5	4.53	.599
หลักการและวิธีการเข้าสู่การตลาดออนไลน์	2	5	4.35	1.001
การเลือกใช้สื่อออนไลน์เพื่อเป้าหมายกลยุทธ์การตลาด	2	5	4.07	.917
หลักการวิเคราะห์ผู้บริโภค	2	5	4.08	1.289
หลักการวางแผนประชาสัมพันธ์	3	5	4.18	.844
หลักการประเมินผลการตลาดออนไลน์	1	5	4.37	.979
หลักการจัดทำเว็บไซต์อย่างง่าย	3	5	4.60	.591
หลักการใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อนำเสนอผลงาน	3	5	4.25	.840
หลักการออกแบบกราฟฟิก	3	5	4.25	.840
หลักการสร้างแอนิเมชันและอินเทอร์เน็ตแอปพิฟ	3	5	4.45	.597
หลักการจัดทำนิตยสารออนไลน์	3	5	4.60	.545
หลักการและจริยธรรมในการใช้ออนไลน์	3	5	4.43	.712
ความคิดเชิงสร้างสรรค์	3	5	4.33	.829
การคิดและวิเคราะห์โอกาสทางธุรกิจ	2	5	4.60	.778
การคัดเลือกและความคิดในการจัดตั้งธุรกิจใหม่	2	5	4.20	.966
ทักษะการตัดสินใจในภาวะวิกฤติ	2	5	4.37	.897
ความคิดเชิงกลยุทธ์	3	5	4.32	.656
ความคิดเชิงสัญชาตญาณ	2	5	4.20	.723
ความมุ่งมั่นในการสร้างมูลค่าเพิ่ม	3	5	4.40	.744
ความคิดที่เน้นการใช้ต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ	2	5	4.50	.784
ความคิดในการประเมินตนเองอย่างถูกต้อง	2	5	4.13	.853
ความสามารถในการวินิจฉัยโดยใช้หลักการ	3	5	4.25	.899
ความคิดอย่างมีวิจารณญาณ	1	5	4.38	.774
ความสามารถในการจัดอันดับความสำคัญก่อน/หลังของปัญหา	2	5	4.27	.640
ความคิดรวบรวมและคัดกรองข้อมูลข่าว สารเพื่อการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	2	5	4.32	.917
การจับจังหวะ การตัดสินใจ และลงมือทำได้อย่างเหมาะสม	2	5	4.63	.774
ความคิดในการฉวยโอกาสซึ่งนำก่อน	3	5	4.73	.506

EVALUATION LIIST (N = 40)	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ	3	5	4.32	.616
มีความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันใจ ไม่ล่าช้า	2	5	4.32	.694
การให้บริการอย่างมีความเคารพยกย่อง อ่อนน้อมให้เกียรติผู้รับบริการ	3	5	4.25	.870
การให้บริการด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจและเต็มอกเต็มใจ	3	5	4.30	.883
การให้บริการโดยยึดความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก	2	5	4.23	.920
การให้บริการเกินความคาดหวังแม้ต้องใช้เวลา หรือ ความพยายามอย่างมาก	2	5	4.33	.859
การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการที่เป็นเลิศ	2	5	4.35	.736
มีศักยภาพในการสร้างเครือข่ายสายสัมพันธ์	3	5	4.50	.599
การสร้างทีมงาน	2	5	4.30	.823
การทำข้อตกลงและเจรจาต่อรอง	3	5	4.08	.797
ความสามารถในการโน้มน้าวใจคน	3	5	4.53	.640
การเห็นคุณค่า ให้ความสำคัญในความคิดเห็นหรือผลงาน และให้เกียรติแก่ผู้อื่น	1	5	4.50	.784
การกระตุ้นจูงใจปรับเปลี่ยนความคิดและการกระทำของผู้อื่นให้มีความผูกพันและมุ่งมั่นต่อเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน	3	5	4.55	.552
การมีทักษะการฟัง การพูด และการตั้งคำถามเปิดใจกว้าง ยืดหยุ่นยอมรับทัศนะ ที่หลากหลายของผู้อื่น เพื่อเป็นแนวทางใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน	1	5	4.48	.847
การให้ความสนใจต่อสถานการณ์ต่างๆที่เป็นปัจจุบัน โดยมีการวางแผนวิสัย ทัศน์ ซึ่งเชื่อมโยงกับ วิสัยทัศน์ เป้าหมาย และ พันธกิจขององค์กร	3	5	4.40	.709
การสนับสนุนความคิดริเริ่มซึ่งเกิดจากการพิจารณา ไตร่ตรองของเพื่อนร่วมงานและมีส่วนร่วมในการ พัฒนานวัตกรรมต่างๆ	2	5	4.45	.749

EVALUATION LIIST (N = 40)	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การใช้เทคนิควิธีการหลากหลายในการตรวจสอบ ประเมินการปฏิบัติงานของตนเอง และผลการ ดำเนินงาน	3	5	4.70	.564
การกำหนดเป้าหมายและมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ ท้าทายความสามารถของตนเองตามสภาพจริงและ ปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จได้	2	5	4.53	.716
ความคิดในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน ร่วมกับผู้อื่น	3	5	4.55	.552
การทำงานร่วมกับผู้อื่นตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมาย	2	5	4.20	.853
ความมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเพื่อสู่ เป้าหมายความสำเร็จร่วมกัน	1	5	4.15	.975
การให้เกียรติ ยกย่องชมเชย ให้กำลังใจแก่เพื่อน ร่วมงานในโอกาสที่เหมาะสม	2	5	4.25	.899
การมีทักษะในการทำงานร่วมกับบุคคลได้อย่างมี ประสิทธิภาพทั้งภายใน นอก และในทุกสถานการณ์	2	5	4.27	.816
การแสดงบทบาทผู้นำหรือผู้ตามในการทำงาน ร่วมกับผู้อื่นได้เหมาะสมในทุกโอกาส	1	5	4.42	.931
การแลกเปลี่ยนรับฟังความคิดเห็นและประสบการณ์ ภายในทีมงาน	2	5	4.30	.883
การร่วมกับเพื่อนร่วมงานในการสร้างวัฒนธรรมการ ทำงานเป็นทีมให้เกิดขึ้น	2	5	4.50	.784
การมีความเชื่อมั่นในตนเอง (มองว่าตนเองมี ความสามารถที่จะทำธุรกิจได้)	2	5	4.27	.816
การมีความใฝ่รู้ สนใจใคร่รู้สิ่งต่างๆ (มองว่าความใฝ่รู้ เป็นสิ่งดี)	3	5	4.33	.829
การยอมรับความผิดพลาดและนำไปแก้ไข	3	5	4.45	.783
การศึกษาค้นคว้าหาความรู้ มุ่งมั่นและแสวงหา โอกาสพัฒนาตนเองด้วยวิธีการที่หลากหลาย	2	5	4.60	.810
การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของตนเองอย่าง ต่อเนื่อง	2	5	4.23	.920

EVALUATION LIIST (N = 40)	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การศึกษา ค้นคว้าหาองค์ความรู้ใหม่ๆ ทางวิชาการ เพื่อพัฒนาตนเอง	2	5	4.20	1.018
การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่นเพื่อการพัฒนาตนเอง ทุกครั้งที่มีโอกาส	2	5	4.35	.864
การเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาตนเองจากหน่วยงาน ต่างๆ อย่างต่อเนื่อง	2	5	4.38	.807
การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาตนเอง ทั้งในและนอกสถานที่	2	5	4.35	.893
การพัฒนาให้มีความรู้สึกรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมอ	2	5	4.35	.864
การมองโลกทางบวก	2	5	4.32	.730
การยกย่อง ชื่นชมบุคคลที่ประสบความสำเร็จ	3	5	4.43	.549
ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ตรงต่อเวลา วางแผนการใช้ ง่ายและใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด	2	5	4.33	.730
การปฏิบัติตนและดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาของ เศรษฐกิจพอเพียงได้เหมาะสมกับสถานะของตน	3	5	4.63	.667
การรักษาสิทธิประโยชน์ของตนเอง และไม่ละเมิด สิทธิของผู้อื่น	3	5	4.60	.672
มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือ และไม่เบียดเบียน ผู้อื่น	2	5	4.30	.853
มีความเป็นกัลยาณมิตรต่อผู้อื่น เพื่อนร่วมงานและ ผู้รับบริการ	3	5	4.53	.640
การปฏิบัติตนตามหลักการครองตน ครองคน ครอง งานเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ	3	5	4.55	.639
การมีความตั้งใจมุ่งมั่น เชื่อมั่น ที่จะดำเนินธุรกิจให้ สำเร็จ	2	5	4.40	.709
การมีความอดทนทำงานหนัก	2	5	4.15	1.027
การยอมรับความเสียหายในธุรกิจ	2	5	4.10	.841
การใส่ใจคุณภาพของผลงาน	2	5	4.18	.958
การยอมรับความเปลี่ยนแปลงและรับมือกับมันได้	2	5	4.30	.853
การรับมือกับความเครียดได้ และไม่ใช้อารมณ์ในการ บริหารงาน	2	5	4.15	.893

EVALUATION LIIST (N = 40)	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การมีความชอบในงานที่ตนเองทำ	2	5	4.30	.823
การมีความรับผิดชอบต่อสัญญางาน	3	5	4.43	.549
การใส่ใจสวัสดิภาพของลูกจ้าง	2	5	4.30	.648
ความเป็นมิตรกับลูกค้าและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลา	3	5	4.58	.594
การติดตามด้านแรงจูงใจ	3	5	4.88	.404
การมีแรงผลักดันให้พ้นจากความกลัวและทลายอุปสรรคต่างๆที่ขวางกั้น	3	5	4.85	.533
T1	3.30	5.00	4.4225	.45035
T2	3.00	5.00	4.3722	.53290
T3	3.14	5.00	4.5393	.42488
T4	3.13	5.00	4.4156	.46804
T5	2.67	5.00	4.4125	.56863
T6	3.00	5.00	4.5156	.46872
T7	3.33	5.00	4.4000	.47148
T8	3.23	5.00	4.3269	.54996
T9	3.09	5.00	4.3341	.54599
T10	3.00	5.00	4.4875	.45976
T11	3.14	5.00	4.3000	.61193
T12	3.25	5.00	4.3500	.55412
T13	2.71	5.00	4.5143	.47853
T14	3.13	5.00	4.3312	.62439
T15	3.27	5.00	4.3477	.57196
T16	3.57	5.00	4.4786	.45355
T17	3.50	5.00	4.3833	.49348
Valid N (listwise)				



## ผู้ประกอบการ

### Descriptive Statistics

EVALUATION LIIST (N = 40)	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
หลักและกระบวนการในการจัดการองค์กร	4	5	4.62	.490
การจัดทำแผนบริหารองค์กร	3	5	4.50	.555
การออกแบบโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจ	3	5	4.50	.641
การสื่อสารภายในองค์กร	2	5	4.48	.816
หลักการของจริยธรรมและธรรมาภิบาลในการประกอบธุรกิจ	3	5	4.43	.712
หลักการของพฤติกรรมองค์กรและการบริหารทรัพยากรมนุษย์	3	5	4.65	.533
หลักการบริหารค่าตอบแทน	3	5	4.63	.628
หลักการกำหนด กลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ภารกิจ ที่จะสนับสนุนการปรับปรุงทั้งภายในและภายนอกองค์กร	3	5	4.58	.675
หลักการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นที่รู้จัก	3	5	4.68	.572
การบริหารงานอย่างโปร่งใสบนพื้นฐานของบรรษัทภิบาลที่ดี	3	5	4.42	.712
หลักการวิเคราะห์ภารกิจงานเพื่อวางแผนการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ	3	5	4.55	.597
หลักการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน	3	5	4.30	.687
หลักการกำหนดแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน	2	5	4.38	.740
ความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและในงานที่ปฏิบัติ	2	5	4.52	.784
ความริเริ่มสร้างสรรค์	3	5	4.37	.667
การแสวงหาความรู้ความเชี่ยวชาญ เฉพาะทาง	3	5	4.43	.747
หลักการใช้พลังความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	4	5	4.55	.504
หลักการจัดการกระบวนการทำงานกลุ่ม	2	5	4.58	.747
หลักการทำงานเชิงรุก	2	5	4.50	.751

EVALUATION LIIST (N = 40)	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจและกฎหมาย ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดตั้งธุรกิจ	2	5	4.30	.853
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อ ขาย ยืม เช่าซื้อและการละเมิด และพรบ.เช็ค ตั๋วเงิน	3	5	4.43	.712
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับ แรงงาน	3	5	4.50	.599
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับภาษี	3	5	4.53	.640
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา	3	5	4.53	.679
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแพ่งและพาณิชย์	3	5	4.68	.572
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายธุรกิจออนไลน์	3	5	4.58	.549
การใช้สื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีหลากหลาย	3	5	4.55	.597
ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการผลิตสื่อ นวัตกรรมที่ใช้ในการเรียนรู้	3	5	4.35	.622
การใช้อีเมลล์และอินเทอร์เน็ต	2	5	4.50	.679
การสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุน การวิจัยและพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของ ลูกค้า	3	5	4.35	.864
หลักการขององค์ประกอบของแผนธุรกิจและ กระบวนการจัดทำแผนธุรกิจ	3	5	4.20	.823
วิธีการวางกลยุทธ์ระดับองค์กร/ระดับหน้าที่	3	5	4.35	.802
หลักการและเทคนิคการจัดทำรายงานและการ นำเสนอแผน	2	5	4.33	.730
วิธีการโอนเงินทางมือถือ/อินเทอร์เน็ต	3	5	4.60	.672
การใช้รูปแบบ เทคนิควิธีการอบรมอย่างหลากหลาย เพื่อให้บุคลากรพัฒนาเต็มศักยภาพ	2	5	4.08	.917
มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ปลูกฝัง ส่งเสริม คุณลักษณะพึงประสงค์และสมรรถนะของบุคลากรใน องค์กร	3	5	4.55	.597
การใช้หลักจิตวิทยาในการจัดการเรียนรู้ให้บุคลากร เรียนรู้อย่างมีความสุข และพัฒนาเต็มศักยภาพ	3	5	4.50	.641

EVALUATION LIIST (N = 40)	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การสร้างและนำเครื่องมือวัดและประเมินผลไปใช้ อย่างถูกต้องเหมาะสม	3	5	4.48	.554
การวัดและประเมินผลบุคลากรตามสภาพจริง	3	5	4.37	.807
การนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงบุคลากร	3	5	4.38	.774
หลักการบริหารการเงินและการหาแหล่งเงินทุน	3	5	4.28	.784
การประมาณความต้องการเงินทุน	3	5	4.33	.829
หลักการวิเคราะห์ห้บการเงินและการตัดสินใจลงทุน ในธุรกิจ	2	5	4.22	.800
การจัดการทุนหมุนเวียนและสภาพคล่องทางการเงิน	3	5	4.43	.636
การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการเงินของ โครงการ	3	5	4.50	.555
การบริหารความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยและอัตรา แลกเปลี่ยน	3	5	4.55	.552
การใช้ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินให้เหมาะสม	3	5	4.38	.586
การเป็นบุคคลที่ธนาคารเชื่อถือและไว้วางใจ	3	5	4.60	.591
หลักการหาทำเลที่ตั้ง	3	5	4.53	.599
การนำสินค้าใหม่ ๆ สู่ตลาด	3	5	4.60	.545
หลักการมีจิตสำนึกด้านการแข่งขันและการตลาด	3	5	4.45	.552
การรักษาภาพพจน์ของยี่ห้อ	3	5	4.18	.844
การบริหารทางด้านห่วงโซ่อุปทาน ให้ดีขึ้น	2	5	4.63	.705
การผลิตสินค้าได้ตามความต้องการของลูกค้า	4	5	4.88	.335
การสร้างลักษณะเฉพาะให้กับผลิตภัณฑ์และ ออกแบบเพื่อให้ได้รับความน่าเชื่อถือ	2	5	4.50	.716
หลักการโฆษณาเพื่อเจาะกลุ่มเป้าหมาย	3	5	4.73	.554
หลักการให้ข้อมูลแก่พนักงาน ในด้านความได้เปรียบ เสียเปรียบระหว่างองค์กรกับคู่แข่ง	3	5	4.68	.526
หลักการบริหารธุรกิจ/การตลาดเชิงจริยธรรม	2	5	4.62	.740
หลักการบริหารความเสี่ยง	3	5	4.55	.597
หลักการบริหารความเปลี่ยนแปลง	3	5	4.50	.641
หลักและกระบวนการจัดตั้งและพัฒนาธุรกิจ	2	5	4.10	1.105
การรับรู้สภาวะการตลาดออนไลน์ในปัจจุบัน	3	5	4.48	.554

EVALUATION LIIST (N = 40)	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
หลักการและวิธีการเข้าสู่การตลาดออนไลน์	3	5	4.35	.802
การเลือกใช้อีเมลออนไลน์เพื่อเป้าหมายกลยุทธ์การตลาด	3	5	4.22	.891
หลักการวิเคราะห์ผู้บริโภค	2	5	4.30	1.091
หลักการวางแผนประชาสัมพันธ์	3	5	4.10	.871
หลักการประเมินผลการตลาดออนไลน์	2	5	4.43	.874
หลักการจัดทำเว็บไซต์อย่างง่าย	3	5	4.45	.552
หลักการใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อนำเสนอผลงาน	2	5	4.40	.778
หลักการออกแบบกราฟฟิก	3	5	4.23	.800
หลักการสร้างแอนิเมชันและอินเตอร์แอพทีฟ	3	5	4.37	.774
หลักการจัดทำนิตยสารออนไลน์	3	5	4.43	.594
หลักการและจริยธรรมในการใช้ออนไลน์	3	5	4.25	.494
ความคิดเชิงสร้างสรรค์	3	5	4.25	.809
การคิดและวิเคราะห์โอกาสทางธุรกิจ	2	5	4.53	.679
การคัดเลือกและความคิดในการจัดตั้งธุรกิจใหม่	2	5	4.20	1.114
ทักษะการตัดสินใจในภาวะวิกฤติ	3	5	4.47	.716
ความคิดเชิงกลยุทธ์	3	5	4.47	.554
ความคิดเชิงสัญชาตญาณ	2	5	4.32	.730
ความมุ่งมั่นในการสร้างมูลค่าเพิ่ม	3	5	4.53	.640
ความคิดที่เน้นการใช้ต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ	3	5	4.37	.774
ความคิดในการประเมินตนเองอย่างถูกต้อง	3	5	4.58	.636
ความสามารถในการวินิจฉัยโดยใช้หลักการ	3	5	4.48	.679
ความคิดอย่างมีวิจารณญาณ	3	5	4.48	.679
ความสามารถในการจัดอันดับความสำคัญก่อน/หลังของปัญหา	3	5	4.48	.640
ความคิดรวบรวมและคัดกรองข้อมูลข่าวสารเพื่อการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	3	5	4.55	.714
การจับจังหวะ การตัดสินใจ และลงมือทำได้อย่างเหมาะสม	3	5	4.58	.549
ความคิดในการฉวยโอกาสซึ่งนำก่อน	2	5	4.60	.672

EVALUATION LIIST (N = 40)	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ	2	5	4.38	.705
มีความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันใจ ไม่ล่าช้า	2	5	4.45	.714
การให้บริการอย่างมีความเคารพยกย่อง อ่อนน้อมให้เกียรติผู้รับบริการ	3	5	4.28	.847
การให้บริการด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจและเต็มอกเต็มใจ	2	5	4.28	.679
การให้บริการโดยยึดความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก	3	5	4.40	.778
การให้บริการเกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลา หรือความพยายามอย่างมาก	3	5	4.55	.639
การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่เป็นเลิศ	2	5	4.53	.816
มีศักยภาพในการสร้างเครือข่ายสายสัมพันธ์	3	5	4.47	.679
การสร้างทีมงาน	3	5	4.40	.672
การทำข้อตกลงและเจรจาต่อรอง	3	5	4.40	.672
ความสามารถในการโน้มน้าวใจคน	3	5	4.47	.599
การเห็นคุณค่า ให้ความสำคัญในความคิดเห็นหรือผลงาน และให้เกียรติแก่ผู้อื่น	3	5	4.52	.640
การกระตุ้นจูงใจปรับเปลี่ยนความคิดและการกระทำของผู้อื่นให้มีความผูกพันและมุ่งมั่นต่อเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน	3	5	4.47	.599
การมีทักษะการฟัง การพูด และการตั้งคำถามเปิดใจกว้าง ยืดหยุ่นยอมรับทัศนะที่หลากหลายของผู้อื่น เพื่อเป็นแนวทางใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน	2	5	4.57	.712
การให้ความสนใจต่อสถานการณ์ต่างๆที่เป็นปัจจุบัน โดยมีการวางแผนวิสัยทัศน์ ซึ่งเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และพันธกิจขององค์กร	3	5	4.75	.543
การสนับสนุนความคิดริเริ่มซึ่งเกิดจากการพิจารณาไตร่ตรองของเพื่อนร่วมงานและมีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรมต่างๆ	3	5	4.53	.640

EVALUATION LIIST (N = 40)	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การใช้เทคนิควิธีการหลากหลายในการตรวจสอบ ประเมินการปฏิบัติงานของตนเอง และผลการ ดำเนินงาน	3	5	4.53	.640
การกำหนดเป้าหมายและมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ ท้าทายความสามารถของตนเองตามสภาพจริงและ ปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จได้	2	5	4.47	.679
ความคิดในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน ร่วมกับผู้อื่น	2	5	4.45	.677
การทำงานร่วมกับผู้อื่นตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมาย	2	5	4.38	.774
ความมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเพื่อสู่ เป้าหมายความสำเร็จร่วมกัน	3	5	4.45	.639
การให้เกียรติ ยกย่องชมเชย ให้กำลังใจแก่เพื่อน ร่วมงานในโอกาสที่เหมาะสม	3	5	4.40	.632
การมีทักษะในการทำงานร่วมกับบุคคลได้อย่างมี ประสิทธิภาพทั้งภายใน นอกและในทุกสถานการณ์	2	5	4.52	.716
การแสดงบทบาทผู้นำหรือผู้ตามในการทำงาน ร่วมกับผู้อื่นได้เหมาะสมในทุกโอกาส	2	5	4.40	.778
การแลกเปลี่ยนรับฟังความคิดเห็นและประสบการณ์ ภายในทีมงาน	3	5	4.32	.829
การร่วมกับเพื่อนร่วมงานในการสร้างวัฒนธรรมการ ทำงานเป็นทีมให้เกิดขึ้น	3	5	4.43	.594
การมีความเชื่อมั่นในตนเอง (มองว่าตนเองมี ความสามารถที่จะทำธุรกิจได้)	3	5	4.43	.712
การมีความใฝ่รู้ สนใจใคร่รู้สิ่งต่างๆ (มองว่าความใฝ่รู้ เป็นสิ่งดี)	3	5	4.43	.781
การยอมรับความผิดพลาดและนำไปแก้ไข	3	5	4.50	.751
การศึกษาค้นคว้าหาความรู้ มุ่งมั่นและแสวงหา โอกาสพัฒนาตนเองด้วยวิธีการที่หลากหลาย	3	5	4.50	.716
การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของตนเองอย่าง ต่อเนื่อง	2	5	4.33	.888

EVALUATION LIIST (N = 40)	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การศึกษา ค้นคว้าหาองค์ความรู้ใหม่ๆ ทางวิชาการ เพื่อพัฒนาตนเอง	2	5	4.40	1.033
การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่นเพื่อการพัฒนาตนเอง ทุกครั้งที่มีโอกาส	2	5	4.65	.700
การเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาตนเองจากหน่วยงาน ต่างๆ อย่างต่อเนื่อง	3	5	4.55	.677
การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาตนเอง ทั้งในและนอกสถานที่	3	5	4.32	.888
การพัฒนาให้มีความรู้สึกรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมอ	3	5	4.60	.591
การมองโลกทางบวก	2	5	4.43	.844
การยกย่อง ชื่นชมบุคคลที่ประสบความสำเร็จ	3	5	4.38	.705
ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ตรงต่อเวลา วางแผนการใช้ ง่ายและใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด	2	5	4.43	.712
การปฏิบัติตนและดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาของ เศรษฐกิจพอเพียงได้เหมาะสมกับสถานะของตน	3	5	4.55	.714
การรักษาสิทธิประโยชน์ของตนเอง และไม่ละเมิด สิทธิของผู้อื่น	3	5	4.55	.714
มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือ และไม่เบียดเบียน ผู้อื่น	3	5	4.35	.622
มีความเป็นกัลยาณมิตรต่อผู้อื่น เพื่อนร่วมงานและ ผู้รับบริการ	3	5	4.58	.594
การปฏิบัติตนตามหลักการครองตน ครองคน ครอง งานเพื่อให้การปฏิบัติ งานบรรลุผลสำเร็จ	3	5	4.68	.526
การมีความตั้งใจมุ่งมั่น เชื่อมั่น ที่จะดำเนินธุรกิจให้ สำเร็จ	3	5	4.48	.640
การมีความอดทนทำงานหนัก	2	5	4.28	.877
การยอมรับความเสียหายในธุรกิจ	3	5	4.45	.714
การใส่ใจคุณภาพของผลงาน	2	5	4.38	.740
การยอมรับความเปลี่ยนแปลงและรับมือกับมันได้	2	5	4.45	.749
การรับมือกับความเครียดได้ และไม่ใช้อารมณ์ในการ บริหารงาน	3	5	4.43	.636

EVALUATION LIIST (N = 40)	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การมีความชอบในงานที่ตนเองทำ	2	5	4.48	.751
การมีความรับผิดชอบต่อสัญญางาน	2	5	4.45	.677
การใส่ใจสวัสดิภาพของลูกจ้าง	3	5	4.50	.641
ความเป็นมิตรกับลูกค้าและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลา	3	5	4.40	.591
การติดตามด้านแรงจูงใจ	2	5	4.53	.679
การมีแรงผลักดันให้พ้นจากความกลัวและทลายอุปสรรคต่างๆที่ขวางกั้น	3	5	4.88	.463
T1	3.70	5.00	4.5475	.35373
T2	3.56	5.00	4.4639	.41413
T3	3.57	5.00	4.5036	.38139
T4	3.25	5.00	4.4031	.46209
T5	3.50	5.00	4.3917	.46463
T6	3.50	5.00	4.4094	.44397
T7	3.58	5.00	4.5688	.30714
T8	3.23	5.00	4.3154	.50571
T9	3.36	5.00	4.4250	.50779
T10	3.50	5.00	4.5500	.45362
T11	3.14	5.00	4.4071	.51105
T12	3.50	5.00	4.4375	.48288
T13	3.43	5.00	4.5500	.40606
T14	3.50	5.00	4.4187	.45692
T15	3.18	5.00	4.4659	.52655
T16	3.29	5.00	4.5000	.47103
T17	3.17	5.00	4.4729	.44192
Valid N (listwise)				



## ผู้เชี่ยวชาญ

### Descriptive Statistics

EVALUATION LIIST (N = 40)	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
หลักและกระบวนการในการจัดการองค์กร	3	5	4.68	.572
การจัดทำแผนบริหารองค์กร	2	5	4.43	.813
การออกแบบโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจ	2	5	4.30	.687
การสื่อสารภายในองค์กร	1	5	4.25	.981
หลักการของจริยธรรมและธรรมาภิบาลในการประกอบธุรกิจ	3	5	4.20	.791
หลักการของพฤติกรรมองค์กรและการบริหารทรัพยากรมนุษย์	3	5	4.35	.770
หลักการบริหารค่าตอบแทน	3	5	4.55	.639
หลักการกำหนด กลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ภารกิจ ที่จะสนับสนุนการปรับปรุงทั้งภายในและภายนอกองค์กร	2	5	4.45	.749
หลักการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นที่รู้จัก	3	5	4.68	.616
การบริหารงานอย่างโปร่งใสบนพื้นฐานของบรรษัทภิบาลที่ดี	3	5	4.40	.672
หลักการวิเคราะห์ภารกิจงานเพื่อวางแผนการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ	3	5	4.30	.687
หลักการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน	3	5	4.53	.554
หลักการกำหนดแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน	2	5	4.35	.802
ความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและในงานที่ปฏิบัติ	2	5	4.18	.874
ความริเริ่มสร้างสรรค์	2	5	4.23	.862
การแสวงหาความรู้ความเชี่ยวชาญ เฉพาะทาง	2	5	4.13	.883
หลักการใช้พลังความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	2	5	4.15	1.075
หลักการจัดการกระบวนการทำงานกลุ่ม	2	5	4.25	1.032

EVALUATION LIIST (N = 40)	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
หลักการทำงานเชิงรุก	2	5	4.15	1.099
ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจและกฎหมาย ต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการจัดตั้งธุรกิจ	3	5	4.53	.716
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อ ขาย ยืม เช่าซื้อและการละเมิด และพรบ.เช็ค ตั๋วเงิน	3	5	4.45	.749
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับ แรงงาน	3	5	4.45	.639
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับ ภาษี	2	5	4.60	.672
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา	2	5	4.35	.802
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแพ่งและพาณิชย์	2	5	4.53	.679
ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายธุรกิจออนไลน์	2	5	4.35	.770
การใช้สื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีหลากหลาย	3	5	4.58	.636
การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการผลิตสื่อ นวัตกรรมที่ใช้ในการเรียนรู้	3	5	4.37	.740
การใช้อีเมลล์และอินเทอร์เน็ต	2	5	4.43	.813
การสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุน การวิจัยและพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของ ลูกค้า	3	5	4.35	.736
หลักการขององค์ประกอบของแผนธุรกิจและ กระบวนการจัดทำแผนธุรกิจ	2	5	4.27	1.037
วิธีการวางกลยุทธ์ระดับองค์กร/ระดับหน้าที่	3	5	4.33	.764
หลักการและเทคนิคการจัดทำรายงานและการ นำเสนอแผน	2	5	4.10	.982
วิธีการโอนเงินทางมือถือ/อินเทอร์เน็ต	3	5	4.30	.823
การใช้รูปแบบ เทคนิควิธีการอบรมอย่าง หลากหลายเพื่อให้บุคลากรพัฒนาเต็มศักยภาพ	2	5	4.30	.992
มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ปลูกฝัง ส่งเสริม คุณลักษณะพึงประสงค์และสมรรถนะของบุคลากร ในองค์กร	2	5	4.23	.947

EVALUATION LIIST (N = 40)	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การใช้หลักจิตวิทยาในการจัดการเรียนรู้ให้กับบุคลากร เรียนรู้อย่างมีความสุข และพัฒนาเต็มศักยภาพ	3	5	4.43	.712
การสร้างและนำเครื่องมือวัดและประเมินผลไปใช้ อย่างถูกต้องเหมาะสม	2	5	4.37	.774
การวัดและประเมินผลบุคลากรตามสภาพจริง	3	5	4.43	.781
การนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงบุคลากร	3	5	4.47	.816
หลักการบริหารการเงินและการหาแหล่งเงินทุน	2	5	4.35	1.051
การประมาณความต้องการเงินทุน	2	5	4.15	1.027
หลักการวิเคราะห์ห้บการเงินและการตัดสินใจลงทุน ในธุรกิจ	2	5	4.13	1.114
การจัดการทุนหมุนเวียนและสภาพคล่องทาง การเงิน	3	5	4.45	.749
การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการเงินของ โครงการ	3	5	4.20	.791
การบริหารความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยและอัตรา แลกเปลี่ยน	3	5	4.50	.679
การใช้ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินให้เหมาะสม	2	5	4.45	.714
การเป็นบุคคลที่ธนาคารเชื่อถือและไว้วางใจ	3	5	4.68	.572
หลักการหาทำเลที่ตั้ง	3	5	4.48	.679
การนำสินค้าใหม่ๆ สู่ตลาด	3	5	4.45	.714
หลักการมีจิตสำนึกด้านการแข่งขันและการตลาด	2	5	4.15	.921
การรักษาภาพพจน์ของยี่ห้อ	2	5	4.55	.749
การบริหารทางด้านห่วงโซ่อุปทาน ให้ดีขึ้น	2	5	4.48	.784
การผลิตสินค้าได้ตามความต้องการของลูกค้า	2	5	4.58	.712
การสร้างลักษณะเฉพาะให้กับผลิตภัณฑ์และ ออกแบบเพื่อให้ได้รับความน่าเชื่อถือ	3	5	4.30	.791
หลักการโฆษณาเพื่อเจาะกลุ่มเป้าหมาย	3	5	4.50	.751
หลักการให้ข้อมูลแก่พนักงาน ในด้านความ ได้เปรียบเสียเปรียบระหว่างองค์กรกับคู่แข่ง	3	5	4.32	.764
หลักการบริหารธุรกิจ/การตลาดเชิงจริยธรรม	2	5	4.35	.802
หลักการบริหารความเสี่ยง	2	5	4.38	.740

EVALUATION LIIST (N = 40)	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
หลักการบริหารความเปลี่ยนแปลง	3	5	4.60	.591
หลักและกระบวนการจัดตั้งและพัฒนาธุรกิจ	2	5	4.32	.944
การรับรู้สภาวะการตลาดออนไลน์ในปัจจุบัน	3	5	4.48	.640
หลักการและวิธีการเข้าสู่การตลาดออนไลน์	2	5	4.40	.900
การเลือกใช้สื่อออนไลน์เพื่อเป้าหมายกลยุทธ์การตลาด	3	5	4.50	.716
หลักการวิเคราะห์ผู้บริโภค	2	5	4.35	1.075
หลักการวางแผนประชาสัมพันธ์	2	5	4.27	.877
หลักการประเมินผลการตลาดออนไลน์	2	5	4.15	.949
หลักการจัดทำเว็บไซต์อย่างง่าย	2	5	4.23	.733
หลักการใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อนำเสนอผลงาน	2	5	4.48	.784
หลักการออกแบบกราฟฟิก	2	5	4.20	.791
หลักการสร้างแอนิเมชันและอินเตอร์แอพท์ฟ	2	5	4.38	.897
หลักการจัดทำนิตยสารออนไลน์	3	5	4.45	.677
หลักการและจริยธรรมในการใช้ออนไลน์	2	5	4.48	.716
ความคิดเชิงสร้างสรรค์	3	5	4.25	.809
การคิดและวิเคราะห์โอกาสทางธุรกิจ	3	5	4.53	.599
การคัดเลือกและความคิดในการจัดตั้งธุรกิจใหม่	2	5	4.15	.893
ทักษะการตัดสินใจในภาวะวิกฤติ	3	5	4.68	.616
ความคิดเชิงกลยุทธ์	3	5	4.43	.636
ความคิดเชิงสัญชาตญาณ	2	5	4.50	.716
ความมุ่งมั่นในการสร้างมูลค่าเพิ่ม	2	5	4.55	.714
ความคิดที่เน้นการใช้ต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ	2	5	4.58	.747
ความคิดในการประเมินตนเองอย่างถูกต้อง	2	5	4.40	.841
ความสามารถในการวินิจฉัยโดยใช้หลักการ	3	5	4.35	.802
ความคิดอย่างมีวิจารณญาณ	2	5	4.60	.672
ความสามารถในการจัดอันดับความสำคัญก่อน/หลังของปัญหา	2	5	4.32	.764
ความคิดรวบรวมและคัดกรองข้อมูลข่าวสารเพื่อการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	2	5	4.33	.764

EVALUATION LIIST (N = 40)	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การจับจังหวะ การตัดสินใจ และลงมือทำได้อย่างเหมาะสม	2	5	4.53	.679
ความคิดในการฉวยโอกาสซึ่งนำก่อน	2	5	4.45	.846
การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ	3	5	4.43	.636
มีความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันใจ ไม่ล่าช้า	3	5	4.35	.533
การให้บริการอย่างมีความเคารพยกย่อง อ่อนน้อมให้เกียรติผู้รับบริการ	3	5	4.43	.747
การให้บริการด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจและเต็มอกเต็มใจ	1	5	4.33	.797
การให้บริการโดยยึดความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก	2	5	4.48	.847
การให้บริการเกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลา หรือความพยายามอย่างมาก	3	5	4.50	.679
การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการที่เป็นเลิศ	3	5	4.55	.639
มีศักยภาพในการสร้างเครือข่ายสายสัมพันธ์	2	5	4.37	.774
การสร้างทีมงาน	2	5	4.63	.667
การทำข้อตกลงและเจรจาต่อรอง	2	5	4.33	.829
ความสามารถในการโน้มน้าวใจคน	2	5	4.50	.784
การเห็นคุณค่า ให้ความสำคัญในความคิดเห็นหรือผลงาน และให้เกียรติแก่ผู้อื่น	2	5	4.37	.807
การกระตุ้นจูงใจปรับเปลี่ยนความคิดและการกระทำของผู้อื่นให้มีความผูกพันและมุ่งมั่นต่อเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน	2	5	4.50	.679
การมีทักษะการฟัง การพูด และการตั้งคำถามเปิดใจกว้าง ยืดหยุ่นยอมรับทัศนะที่หลากหลายของผู้อื่น เพื่อเป็นแนวทางใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน	2	5	4.25	.981
การให้ความสนใจต่อสถานการณ์ต่างๆที่เป็นปัจจุบันโดยมีการวางแผนวิสัยทัศน์ ซึ่งเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และพันธกิจขององค์กร	3	5	4.55	.639

EVALUATION LIIST (N = 40)	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การสนับสนุนความคิดริเริ่มซึ่งเกิดจากการพิจารณาไตร่ตรองของเพื่อนร่วมงานและมีส่วนร่วมในการพัฒนาวัตกรรมต่างๆ	2	5	4.50	.716
การใช้เทคนิควิธีการหลากหลายในการตรวจสอบประเมินการปฏิบัติงานของตนเอง และผลการดำเนินงาน	3	5	4.53	.640
การกำหนดเป้าหมายและมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ท้าทายความสามารถของตนเองตามสภาพจริงและปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จได้	3	5	4.38	.667
ความคิดในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น	1	5	4.42	.903
การทำงานร่วมกับผู้อื่นตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	2	5	4.40	.778
ความมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเพื่อสู่เป้าหมายความสำเร็จร่วมกัน	4	5	4.48	.506
การให้เกียรติ ยกย่องชมเชย ให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงานในโอกาสที่เหมาะสม	3	5	4.43	.781
การมีทักษะในการทำงานร่วมกับบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งภายใน นอกและในทุกสถานการณ์	2	5	4.20	.853
การแสดงบทบาทผู้นำหรือผู้ตามในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เหมาะสมในทุกโอกาส	2	5	4.37	.897
การแลกเปลี่ยนรับฟังความคิดเห็นและประสบการณ์ภายในทีมงาน	2	5	4.27	.816
การร่วมกับเพื่อนร่วมงานในการสร้างวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมให้เกิดขึ้น	2	5	4.45	.677
การมีความเชื่อมั่นในตนเอง (มองว่าตนเองมีความสามารถที่จะทำธุรกิจได้)	2	5	4.43	.844
การมีความใฝ่รู้ สนใจใคร่รู้สิ่งต่างๆ (มองว่าความใฝ่รู้เป็นสิ่งดี)	3	5	4.30	.853
การยอมรับความผิดพลาดและนำไปแก้ไข	2	5	4.23	.920

EVALUATION LIIST (N = 40)	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การศึกษาค้นคว้าหาความรู้ มุ่งมั่นและแสวงหาโอกาสพัฒนาตนเองด้วยวิธีการที่หลากหลาย	2	5	4.30	.853
การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของตนเองอย่างต่อเนื่อง	2	5	4.25	1.006
การศึกษา ค้นคว้าหาองค์ความรู้ใหม่ๆ ทางวิชาการเพื่อพัฒนาตนเอง	2	5	4.30	.883
การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่นเพื่อการพัฒนาตนเอง ทุกครั้งที่มีโอกาส	2	5	4.63	.740
การเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาตนเองจากหน่วยงานต่างๆ อย่างต่อเนื่อง	3	5	4.40	.672
การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาตนเอง ทั้งในและนอกสถานที่	2	5	4.20	.883
การพัฒนาให้มีความรู้สึกรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมอ	2	5	4.58	.636
การมองโลกทางบวก	3	5	4.40	.709
การยกย่อง ชื่นชมบุคคลที่ประสบความสำเร็จ	1	5	4.25	.899
ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ตรงต่อเวลา วางแผนการใช้จ่ายและใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด	2	5	4.30	.939
การปฏิบัติตนและดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงได้เหมาะสมกับสถานะของตน	2	5	4.40	.778
การรักษาสิทธิประโยชน์ของตนเอง และไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น	3	5	4.50	.751
มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือ และไม่เบียดเบียนผู้อื่น	3	5	4.48	.679
มีความเป็นกัลยาณมิตรต่อผู้อื่น เพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ	3	5	4.43	.594
การปฏิบัติตนตามหลักการครองตน ครองคน ครองงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ	3	5	4.65	.662
การมีความตั้งใจมุ่งมั่น เชื่อมั่น ที่จะดำเนินธุรกิจให้สำเร็จ	3	5	4.58	.549
การมีความอดทนทำงานหนัก	2	5	4.20	.823
การยอมรับความเสียหายในธุรกิจ	3	5	4.50	.716

EVALUATION LIIST (N = 40)	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
การใส่ใจคุณภาพของผลงาน	3	5	4.32	.694
การยอมรับความเปลี่ยนแปลงและรับมือกับมันได้	2	5	4.50	.751
การรับมือกับความเครียดได้ และไม่ใช้อารมณ์ในการบริหารงาน	2	5	4.50	.679
การมีความชอบในงานที่ตนเองทำ	2	5	4.43	.747
การมีความรับผิดชอบต่อสัญญาณงาน	1	5	4.60	.778
การใส่ใจสวัสดิภาพของลูกค้า	3	5	4.55	.597
ความเป็นมิตรกับลูกค้าและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลา	3	5	4.50	.555
การติดตามด้านแรงจูงใจ	2	5	4.63	.807
การมีแรงผลักดันให้พ้นจากความกลัวและทลายอุปสรรคต่างๆที่ขวางกั้น	3	5	4.85	.483
T1	3.20	5.00	4.4275	.47877
T2	2.78	5.00	4.2500	.63791
T3	3.14	5.00	4.4643	.45262
T4	2.88	5.00	4.3406	.61822
T5	3.00	5.00	4.3708	.57424
T6	3.00	5.00	4.3625	.58821
T7	3.42	5.00	4.4271	.49721
T8	3.23	5.00	4.3596	.53390
T9	3.55	5.00	4.4545	.45524
T10	2.25	5.00	4.4062	.61417
T11	3.14	5.00	4.4357	.49693
T12	3.25	5.00	4.4562	.56298
T13	3.43	5.00	4.4393	.51088
T14	3.13	5.00	4.3781	.52309
T15	3.27	5.00	4.3636	.50637
T16	3.00	5.00	4.4286	.50946
T17	3.42	5.00	4.5125	.40849
Valid N (listwise)				





ภาคผนวก จ

- ความคิดเห็นของผู้ประกอบการ (จำนวน 40 คน) การจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์สมรรถนะ 17 ด้าน
- ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 40 คน) การจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์สมรรถนะ 17 ด้าน
- ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ (จำนวน 40 คน) การจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์สมรรถนะ 17 ด้าน

ตาราง 20 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการใหม่ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของ  
เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้การจัดการทรัพยากรบุคคลและองค์กร

สมรรถนะที่ 1 ด้านความรู้การจัดการทรัพยากรบุคคล และองค์กร (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1.1 หลักและกระบวนการในการจัดการองค์กร	4.58	0.68	มากที่สุด	3
1.2 การจัดทำแผนบริหารองค์กร	4.50	0.55	มากที่สุด	4
1.3 การออกแบบโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจ	4.63	0.49	มากที่สุด	2
1.4 การสื่อสารภายในองค์กร	4.48	0.82	มาก	5
1.5 หลักการของจริยธรรมและธรรมาภิบาลในการประกอบ ธุรกิจ	4.43	0.71	มาก	6
1.6 หลักการของพฤติกรรมองค์กรและการบริหารทรัพยากร มนุษย์	4.63	0.63	มากที่สุด	2
1.7 หลักการบริหารค่าตอบแทน	4.50	0.64	มากที่สุด	4
1.8 หลักการกำหนด กลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ภารกิจ ที่จะสนับสนุน การปรับปรุงทั้งภายในและภายนอกองค์กร	4.65	0.53	มากที่สุด	1
1.9 หลักการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นที่รู้จัก	4.43	0.71	มาก	6
1.10 การบริหารงานอย่างโปร่งใสบนพื้นฐานของบรรษัทภิบาล ที่ดี	4.23	0.80	มาก	7
โดยภาพรวม	4.50	0.36	มากที่สุด	2

จากตาราง 20 พบว่า ผู้ประกอบการใหม่มีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในทุกสมรรถนะมีความสำคัญในระดับมาก – มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.23 – 4.65) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะพบว่า หลักการกำหนด กลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ภารกิจ ที่จะสนับสนุนการปรับปรุงทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  = 4.65) รองลงมา คือ การออกแบบโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจและหลักการของพฤติกรรมองค์กรและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X}$  = 4.63) ส่วนการบริหารงานอย่างโปร่งใสบนพื้นฐานของบรรษัทภิบาลที่ดี มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}$  = 4.23)

ตาราง 21 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการใหม่ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของ  
เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

สมรรถนะที่ 2 ด้านความรู้การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
2.1 หลักการวิเคราะห์ภารกิจงานเพื่อวางแผนการแก้ปัญหา อย่างเป็นระบบ	4.55	0.60	มากที่สุด	2
2.2 หลักการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน	4.53	0.78	มากที่สุด	3
2.3 หลักการกำหนดแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน	4.55	0.50	มากที่สุด	2
2.4 ความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและในงานที่ปฏิบัติ	4.58	0.75	มากที่สุด	1
2.5 ความริเริ่มสร้างสรรค์	4.43	0.75	มาก	5
2.6 การแสวงหาความรู้ความเชี่ยวชาญ เฉพาะทาง	4.50	0.75	มากที่สุด	4
2.7 หลักการใช้พลังความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	4.30	0.69	มาก	7
2.8 หลักการจัดการกระบวนการทำงานกลุ่ม	4.38	0.74	มาก	6
2.9 หลักการทำงานเชิงรุก	4.38	0.67	มาก	6
โดยภาพรวม	4.46	0.41	มาก	4

จากตาราง 21 พบว่า ผู้ประกอบการใหม่มีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญในระดับมาก – มากที่สุดที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.30 – 4.58) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะพบว่า สมรรถนะในเรื่องความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและในงานที่ปฏิบัติ มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  = 4.58) รองลงมา คือ หลักการวิเคราะห์ภารกิจงานเพื่อวางแผนการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ และหลักการกำหนดแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X}$  = 4.55) ส่วนหลักการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}$  = 4.30)

ตาราง 22 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการใหม่ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของ  
เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้กฎหมายที่ควรรู้ในการทำธุรกิจ

สมรรถนะที่ 3 ด้านความรู้กฎหมายที่ควรรู้ในการทำธุรกิจ (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
3.1 ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจและกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดตั้งธุรกิจ	4.68	0.57	มากที่สุด	1
3.2 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อ ขาย ยืม เช่าซื้อและการละเมิด และพรบ.เช็ค ตั๋วเงิน	4.58	0.55	มากที่สุด	2
3.3 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับแรงงาน	4.30	0.85	มาก	6
3.4 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับภาษี	4.53	0.64	มากที่สุด	3
3.5 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา	4.50	0.60	มากที่สุด	4
3.6 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแพ่งและพาณิชย์	4.53	0.68	มากที่สุด	3
3.7 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายธุรกิจออนไลน์	4.43	0.71	มาก	5
โดยภาพรวม	4.50	0.38	มากที่สุด	2

จากตาราง 22 พบว่า ผู้ประกอบการใหม่มีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.30 – 4.68) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะพบว่า สมรรถนะในเรื่องความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจและกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดตั้งธุรกิจ มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  = 4.68) รองลงมา คือ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อ ขาย ยืม เช่าซื้อ และการละเมิด และพรบ.เช็ค ตั๋วเงิน ( $\bar{X}$  = 4.58) ส่วนความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับแรงงาน มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}$  = 4.30)

ตาราง 23 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการใหม่ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดทำแผนธุรกิจ

สมรรถนะที่ 4 ด้านความรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดทำแผนธุรกิจ (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
4.1 การใช้สื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีหลากหลาย	4.35	0.62	มาก	4
4.2 การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการผลิตสื่อ นวัตกรรมที่ใช้ในการเรียนรู้	4.55	0.60	มากที่สุด	2
4.3 การใช้อีเมลล์และอินเทอร์เน็ต	4.20	0.82	มาก	6
4.4 การสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า	4.60	0.67	มากที่สุด	1
4.5 หลักการขององค์ประกอบของแผนธุรกิจและกระบวนการจัดทำแผนธุรกิจ	4.50	0.68	มากที่สุด	3
4.6 วิธีการวางกลยุทธ์ระดับองค์กร/ระดับหน้าที่	4.35	0.80	มาก	4
4.7 หลักการและเทคนิคการจัดทำรายงานและการนำเสนอแผน	4.35	0.86	มาก	4
4.8 วิธีการโอนเงินทางมือถือ/อินเทอร์เน็ต	4.33	0.73	มาก	5
โดยภาพรวม	4.40	0.46	มาก	10

จากตาราง 23 พบว่า ผู้ประกอบการใหม่มีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.20 – 4.60) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะพบว่า สมรรถนะในเรื่องการสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  = 4.60) รองลงมา คือ การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการผลิตสื่อ นวัตกรรมที่ใช้ในการเรียนรู้ ( $\bar{X}$  = 4.55) ส่วนการใช้อีเมลล์และอินเทอร์เน็ต มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}$  = 4.20)

ตาราง 24 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการใหม่ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้การบริหารการอบรมและการจัดการเรียนรู้ของบุคลากร

สมรรถนะที่ 5 ด้านความรู้การบริหารการอบรมและการจัดการเรียนรู้ของบุคลากร (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
5.1 การใช้รูปแบบ เทคนิควิธีการอบรมอย่างหลากหลายเพื่อให้บุคลากรพัฒนาเต็มศักยภาพ	4.55	0.60	มากที่สุด	1
5.2 มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ปลูกฝัง ส่งเสริมคุณลักษณะพึงประสงค์และสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร	4.50	0.64	มากที่สุด	2
5.3 การใช้หลักจิตวิทยาในการจัดการเรียนรู้ให้บุคลากร เรียนรู้อย่างมีความสุข และพัฒนาเต็มศักยภาพ	4.48	0.55	มาก	3
5.4 การสร้างและนำเครื่องมือวัดและประเมินผลไปใช้อย่างถูกต้องเหมาะสม	4.38	0.77	มาก	4
5.5 การวัดและประเมินผลบุคลากรตามสภาพจริง	4.38	0.81	มาก	4
5.6 การนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงบุคลากร	4.08	0.92	มาก	5
โดยภาพรวม	4.39	0.46	มาก	11

จากตาราง 24 พบว่า ผู้ประกอบการใหม่มีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.08 – 4.55) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะพบว่า สมรรถนะในเรื่องการใช้รูปแบบ เทคนิควิธีการอบรมอย่างหลากหลาย เพื่อให้บุคลากรพัฒนาเต็มศักยภาพ มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  = 4.55) รองลงมา คือ มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ปลูกฝัง ส่งเสริมคุณลักษณะพึงประสงค์และสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร ( $\bar{X}$  = 4.50) ส่วนการนำผลการประเมินการเรียนรู้มาใช้ในการปรับปรุงการจัดการเรียนรู้ของบุคลากร มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}$  = 4.08)

ตาราง 25 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการใหม่ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้การบริหารการเงิน

สมรรถนะที่ 6 ด้านความรู้การบริหารการเงิน (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
6.1 หลักการบริหารการเงินและการหาแหล่งเงินทุน	4.43	0.64	มาก	4
6.2 การประมาณความต้องการเงินทุน	4.50	0.55	มากที่สุด	3
6.3 หลักการวิเคราะห์ห้บการเงินและการตัดสินใจลงทุนในธุรกิจ	4.55	0.55	มากที่สุด	2
6.4 การจัดการทุนหมุนเวียนและสภาพคล่องทางการเงิน	4.38	0.59	มาก	
6.5 การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการเงินของโครงการ	4.60	0.59	มากที่สุด	1
6.6 การบริหารความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยและอัตราแลกเปลี่ยน	4.23	0.80	มาก	7
6.7 การใช้ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินให้เหมาะสม	4.28	0.78	มาก	6
6.8 การเป็นบุคคลที่ธนาคารเชื่อถือและไว้วางใจ	4.33	0.83	มาก	5
โดยภาพรวม	4.41	0.44	มาก	9

จากตาราง 25 พบว่า ผู้ประกอบการใหม่มีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.23 - 4.60$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะพบว่า สมรรถนะในเรื่องการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการเงินของโครงการ มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.60$ ) รองลงมา คือ หลักการวิเคราะห์ห้บการเงินและการตัดสินใจลงทุนในธุรกิจ ( $\bar{X} = 4.55$ ) ส่วนการบริหารความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยและอัตราแลกเปลี่ยน มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 4.23$ )

ตาราง 26 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการใหม่ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้การบริหารการตลาด

สมรรถนะที่ 7 ด้านความรู้การบริหารการตลาด (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
7.1 หลักการหาทำเลที่ตั้ง	4.45	0.55	มาก	8
7.2 การนำสินค้าใหม่ๆ สู่ตลาด	4.53	0.60	มากที่สุด	6
7.3 หลักการมีจิตสำนึกด้านการแข่งขันและการตลาด	4.73	0.55	มากที่สุด	1
7.4 การรักษาภาพพจน์ของยี่ห้อ	4.50	0.72	มากที่สุด	7
7.5 การบริหารทางด้านห่วงโซ่อุปทานให้ดีขึ้น	4.50	0.64	มากที่สุด	7
7.6 การผลิตสินค้าได้ตามความต้องการของลูกค้า	4.63	0.70	มากที่สุด	3
7.7 การสร้างลักษณะเฉพาะให้กับผลิตภัณฑ์และออกแบบเพื่อให้ได้รับความน่าเชื่อถือ	4.63	0.74	มากที่สุด	3
7.8 หลักการโฆษณาเพื่อเจาะกลุ่มเป้าหมาย	4.68	0.53	มากที่สุด	2
7.9 หลักการให้ข้อมูลแก่พนักงาน ในด้านความได้เปรียบเสียเปรียบระหว่างองค์กรกับคู่แข่ง	4.55	0.60	มากที่สุด	5
7.10 หลักการบริหารธุรกิจ/การตลาดเชิงจริยธรรม	4.60	0.55	มากที่สุด	4
7.11 หลักการบริหารความเสี่ยง	4.18	0.84	มาก	10
7.12 หลักการบริหารความเปลี่ยนแปลง	4.23	0.89	มาก	9
โดยภาพรวม	4.51	0.33	มากที่สุด	1

จากตาราง 26 พบว่า ผู้ประกอบการใหม่มีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.18 – 4.73) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะพบว่า หลักการมีจิตสำนึกด้านการแข่งขันและการตลาด มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  = 4.73) รองลงมา คือ หลักการโฆษณาเพื่อเจาะกลุ่มเป้าหมาย ( $\bar{X}$  = 4.68) ส่วนหลักการบริหารความเสี่ยง มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}$  = 4.18)



ตาราง 27 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการใหม่ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของ  
เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้เฉพาะประเภทธุรกิจ (ธุรกิจไซเบอร์และการออกแบบ  
สื่อปฏิสัมพันธ์ และมัลติมีเดีย)

สมรรถนะที่ 8 ด้านความรู้เฉพาะประเภทธุรกิจ (ธุรกิจไซเบอร์ และการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์ และมัลติมีเดีย) (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
8.1 หลักและกระบวนการจัดตั้งและพัฒนาธุรกิจ	4.58	0.71	มากที่สุด	4
8.2 การรับรู้สภาวะการตลาดออนไลน์ในปัจจุบัน	4.35	0.80	มาก	10
8.3 หลักการและวิธีการเข้าสู่การตลาดออนไลน์	4.88	0.33	มากที่สุด	1
8.4 การเลือกใช้สื่อออนไลน์เพื่อเป้าหมายกลยุทธ์การตลาด	4.75	0.54	มากที่สุด	2
8.5 หลักการวิเคราะห์ผู้บริโภค	4.38	0.77	มาก	9
8.6 หลักการวางแผนประชาสัมพันธ์	4.43	0.59	มาก	7
8.7 หลักการประเมินผลการตลาดออนไลน์	4.40	0.78	มาก	8
8.8 หลักการจัดทำเว็บไซต์อย่างง่าย	4.45	0.55	มาก	6
8.9 หลักการใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อนำเสนอผลงาน	4.68	0.57	มากที่สุด	3
8.10 หลักการออกแบบกราฟฟิก	4.43	0.87	มาก	7
8.11 หลักการสร้างแอนิเมชันและอินเทอร์เน็ตออฟทีฟ	4.48	0.55	มาก	5
8.12 หลักการจัดทำนิตยสารออนไลน์	4.30	1.09	มาก	11
8.13 หลักการและจริยธรรมในการใช้ออนไลน์	4.25	0.49	มาก	12
โดยภาพรวม	4.49	0.37	มาก	3

จากตาราง 27 พบว่า ผู้ประกอบการใหม่มีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.25 - 4.88$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะพบว่า สมรรถนะในเรื่องหลักการและวิธีการเข้าสู่การตลาดออนไลน์ มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.88$ ) รองลงมา คือ การเลือกใช้สื่อออนไลน์เพื่อเป้าหมายกลยุทธ์การตลาด ( $\bar{X} = 4.75$ ) ส่วนหลักการและจริยธรรมในการใช้ออนไลน์ มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 4.25$ )

ตาราง 28 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการใหม่ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของ  
เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทักษะในความคิดและรับรู้วัตถุประสงค์

สมรรถนะที่ 9 ด้านทักษะในความคิดและรับรู้วัตถุประสงค์ (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
9.1 ความคิดเชิงสร้างสรรค์	4.58	0.64	มากที่สุด	1
9.2 การคิดและวิเคราะห์โอกาสทางธุรกิจ	4.48	0.68	มาก	3
9.3 การคัดเลือกและความคิดในการจัดตั้งธุรกิจใหม่	4.48	0.72	มาก	3
9.4 ทักษะการตัดสินใจในภาวะวิกฤติ	4.48	0.55	มาก	3
9.5 ความคิดเชิงกลยุทธ์	4.53	0.68	มากที่สุด	2
9.6 ความคิดเชิงสัญชาตญาณ	4.25	0.81	มาก	6
9.7 ความมุ่งมั่นในการสร้างมูลค่าเพิ่ม	4.20	1.11	มาก	7
9.8 ความคิดที่เน้นการใช้ต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ	4.33	0.73	มาก	5
9.9 ความคิดในการประเมินตนเองอย่างถูกต้อง	4.38	0.77	มาก	4
9.10 ความสามารถในการวินิจฉัยโดยใช้หลักการ	4.53	0.64	มากที่สุด	2
9.11 ความคิดอย่างมีวิจรรย์ญาณ	4.48	0.68	มาก	3
โดยภาพรวม	4.43	0.51	มาก	7

จากตาราง 28 พบว่า ผู้ประกอบการใหม่มีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.20 - 4.58$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะพบว่า สมรรถนะในเรื่องความคิดเชิงสร้างสรรค์ มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.58$ ) รองลงมา คือ ความคิดเชิงกลยุทธ์ และความสามารถในการวินิจฉัยโดยใช้หลักการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.53$ ) ส่วนความมุ่งมั่นในการสร้างมูลค่าเพิ่ม มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 4.20$ )

ตาราง 29 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการใหม่ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของ  
เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทักษะในการคิดและลงมือปฏิบัติ

สมรรถนะที่ 10 ด้านทักษะในการคิดและลงมือปฏิบัติ (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
10.1 ความสามารถในการจัดอันดับความสำคัญก่อน/หลัง (Priority) ของปัญหา	4.28	0.88	มาก	4
10.2 ความคิดรวบรวมและคัดกรองข้อมูลข่าวสารเพื่อ การแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.48	0.64	มาก	2
10.3 การจับจังหวะ การตัดสินใจ และลงมือทำได้อย่างเหมาะสม	4.38	0.74	มาก	3
10.4 ความคิดในการฉวยโอกาสซึ่งนำก่อน (Initiative)	4.58	0.55	มากที่สุด	1
โดยภาพรวม	4.43	0.50	มาก	7

จากตาราง 29 พบว่า ผู้ประกอบการใหม่มีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.28 - 4.58$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะพบว่า สมรรถนะในเรื่องความคิดในการฉวยโอกาสซึ่งนำก่อน มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.58$ ) รองลงมา คือ ความคิดรวบรวมและคัดกรองข้อมูลข่าวสารเพื่อการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.48$ ) ส่วนความสามารถในการจัดอันดับความสำคัญก่อน/หลัง (Priority) ของปัญหา มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 4.28$ )

ตาราง 30 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการใหม่ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของ  
เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทักษะบริการที่ดี

สมรรถนะที่ 11 ด้านทักษะบริการที่ดี (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
11.1 การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจ ผู้มารับบริการ	4.38	0.70	มาก	5
11.2 มีความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันใจ ไม่ล่าช้า	4.40	0.78	มาก	4
11.3 การให้บริการอย่างมีความเคารพยกย่อง อ่อนน้อมให้เกียรติ ผู้รับบริการ	4.45	0.71	มาก	3
11.4 การให้บริการด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจและเต็มอกเต็มใจ	4.53	0.82	มากที่สุด	2
11.5 การให้บริการโดยยึดความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก	4.55	0.64	มากที่สุด	1
11.6 การให้บริการเกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลา หรือความ พยายามอย่างมาก	4.28	0.85	มาก	6
11.7 การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการที่เป็นเลิศ	4.28	0.68	มาก	6
โดยภาพรวม	4.41	0.51	มาก	9

จากตาราง 30 พบว่า ผู้ประกอบการใหม่มีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะ  
มีความสำคัญในระดับมาก-มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28 - 4.55$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ พบว่า สมรรถนะ  
ในเรื่องการให้บริการโดยยึดความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดย  
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) รองลงมา คือ การให้บริการด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจและเต็มอกเต็มใจ  
( $\bar{X} = 4.53$ ) ส่วนการให้บริการเกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลา หรือความพยายามอย่างมาก และ  
การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการที่เป็นเลิศ มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมี  
ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 4.28$ )

ตาราง 31 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการใหม่ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของ  
เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทักษะในการติดต่อและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

สมรรถนะที่ 12 ด้านทักษะในการติดต่อและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
12.1 มีศักยภาพในการสร้างเครือข่ายสายสัมพันธ์	4.48	0.68	มาก	1
12.2 การสร้างทีมงาน	4.40	0.67	มาก	2
12.3 การทำข้อตกลงและเจรจาต่อรอง	4.40	0.67	มาก	2
12.4 ความสามารถในการโน้มน้าวใจคน	4.48	0.60	มาก	1
โดยภาพรวม	4.44	0.48	มาก	6

จากตาราง 31 พบว่า ผู้ประกอบการใหม่มีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.40 - 4.48$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะพบว่า สมรรถนะในเรื่องมีศักยภาพในการสร้างเครือข่ายสายสัมพันธ์ และความสามารถในการโน้มน้าวใจคน มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.48$ ) รองลงมา คือ การสร้างทีมงาน และการทำข้อตกลงและเจรจาต่อรอง ( $\bar{X} = 4.40$ )

ตาราง 32 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการใหม่ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของ  
เกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทักษะการเป็นผู้นำ

สมรรถนะที่ 13 ด้านทักษะการเป็นผู้นำ (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
13.1 การเห็นคุณค่า ให้ความสำคัญในความคิดเห็นหรือผลงาน และให้เกียรติแก่ผู้อื่น	4.10	1.10	มาก	3
13.2 การกระตุ้นจูงใจปรับเปลี่ยนความคิดและการกระทำของ ผู้อื่นให้มีความผูกพันและมุ่งมั่นต่อเป้าหมายในการทำงาน ร่วมกัน	4.53	0.64	มากที่สุด	1
13.3 การมีทักษะการฟัง การพูด และการตั้งคำถามเปิดใจกว้าง ยืดหยุ่นยอมรับทัศนคติที่หลากหลายของผู้อื่น เพื่อเป็นแนวทาง ใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน	4.53	0.64	มากที่สุด	1
13.4 การให้ความสนใจต่อสถานการณ์ต่างๆที่เป็นปัจจุบันโดยมี การวางแผนวิสัยทัศน์ ซึ่งเชื่อมโยงกับ วิสัยทัศน์ เป้าหมาย และ พันธกิจขององค์กร	4.48	0.68	มาก	2
13.5 การสนับสนุนความคิดริเริ่มซึ่งเกิดจากการพิจารณา ไต่ตรองของเพื่อนร่วมงานและมีส่วนร่วมในการพัฒนา นวัตกรรมต่างๆ	4.48	0.60	มาก	2
13.6 การใช้เทคนิควิธีการหลากหลายในการตรวจสอบประเมิน การปฏิบัติงานของตนเอง และผลการดำเนินงาน	4.10	0.87	มาก	3
13.7 การกำหนดเป้าหมายและมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ทำ ทายความสามารถของตนเองตามสภาพจริงและปฏิบัติให้ บรรลุผลสำเร็จได้	4.53	0.64	มากที่สุด	1
โดยภาพรวม	4.39	0.46	มาก	11

จากตาราง 32 พบว่า ผู้ประกอบการใหม่มีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะ  
มีความสำคัญในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.10 – 4.53) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ  
พบว่า สมรรถนะในเรื่องการกระตุ้นจูงใจปรับเปลี่ยนความคิดและการกระทำของผู้อื่นให้มีความผูกพัน  
และมุ่งมั่นต่อเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน และการกำหนดเป้าหมายและมาตรฐานการเรียนรู้ที่ทำทาย  
ความสามารถของตนเองตามสภาพจริงและปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จได้ มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1  
โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  = 4.53) รองลงมา คือ การให้ความสนใจต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่เป็นปัจจุบัน

โดยมีการวางแผนวิสัยทัศน์ ซึ่งเชื่อมโยงกับ วิสัยทัศน์ เป้าหมาย และพันธกิจขององค์กร และการสนับสนุนความคิดริเริ่ม ซึ่งเกิดจากการพิจารณาไตร่ตรองของเพื่อนร่วมงานและมีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรมต่างๆ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.48$ ) ส่วนการเห็นคุณค่า ให้ความสำคัญในความคิดเห็น หรือผลงาน และให้เกียรติแก่ผู้อื่น และการใช้เทคนิควิธีการหลากหลายในการตรวจสอบประเมินการปฏิบัติงานของตนเอง และผลการดำเนินงาน มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 4.10$ )

ตาราง 33 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการใหม่ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทักษะการทำงานเป็นทีม

สมรรถนะที่ 14 ด้านทักษะการทำงานเป็นทีม (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
14.1 ความคิดในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น	4.40	0.63	มาก	4
14.2 การทำงานร่วมกับผู้อื่นตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	4.40	0.78	มาก	4
14.3 ความมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเพื่อสู่เป้าหมายความสำเร็จร่วมกัน	4.45	0.64	มาก	2
14.4 การให้เกียรติ ยกย่องชมเชย ให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงานในโอกาสที่เหมาะสม	4.43	0.59	มาก	3
14.5 การมีทักษะในการทำงานร่วมกับบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งภายใน นอกและในทุกสถานการณ์	4.45	0.68	มาก	2
14.6 การแสดงบทบาทผู้นำหรือผู้ตามในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เหมาะสมในทุกโอกาส	4.53	0.72	มากที่สุด	1
14.7 การแลกเปลี่ยนรับฟังความคิดเห็นและประสบการณ์ภายในทีมงาน	4.38	0.77	มาก	5
14.8 การร่วมกับเพื่อนร่วมงานในการสร้างวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมให้เกิดขึ้น	4.33	0.83	มาก	6
โดยภาพรวม	4.42	0.46	มาก	8

จากตาราง 33 พบว่า ผู้ประกอบการใหม่มีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.33 - 4.53$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะพบว่า สมรรถนะในเรื่องการแสดงบทบาทผู้นำหรือผู้ตามในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เหมาะสมในทุกโอกาส มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.53$ ) รองลงมา คือ ความมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือ

เพื่อนร่วมงานเพื่อสู่เป้าหมายความสำเร็จร่วมกัน และการมีทักษะในการทำงานร่วมกับบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งภายใน นอกและในทุกสถานการณ์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.45$ ) ส่วนการร่วมกับเพื่อนร่วมงานในการสร้างวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมให้เกิดขึ้น มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมีความสำคัญต่ำสุด ( $\bar{X} = 4.33$ )

ตาราง 34 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการใหม่ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทัศนคติที่มีต่อตนเอง และการพัฒนาตนเอง

สมรรถนะที่ 15 ด้านทัศนคติที่มีต่อตนเอง และการพัฒนาตนเอง (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
15.1 การมีความเชื่อมั่นในตนเอง (มองว่าตนเองมีความสามารถที่จะทำธุรกิจได้)	4.68	0.53	มากที่สุด	1
15.2 การมีความใฝ่รู้ สนใจใคร่รู้อื่นๆ (มองว่าความใฝ่รู้เป็นสิ่งดี)	4.65	0.70	มากที่สุด	2
15.3 การยอมรับความผิดพลาดและนำไปแก้ไข	4.33	0.89	มาก	8
15.4 การศึกษาค้นคว้าหาความรู้ มุ่งมั่นและแสวงหาโอกาสพัฒนาตนเองด้วยวิธีการที่หลากหลาย	4.60	0.59	มากที่สุด	3
15.5 การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของตนเองอย่างต่อเนื่อง	4.50	0.72	มากที่สุด	5
15.6 การศึกษา ค้นคว้าหาองค์ความรู้ใหม่ๆ ทางวิชาการเพื่อพัฒนาตนเอง	4.55	0.68	มากที่สุด	4
15.7 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่นเพื่อการพัฒนาตนเองทุกครั้งที่มีโอกาส	4.50	0.75	มากที่สุด	5
15.8 การเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาตนเองจากหน่วยงานต่างๆอย่างต่อเนื่อง	4.43	0.78	มาก	6
15.9 การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาตนเองทั้งในและนอกสถานที่	4.43	0.71	มาก	6
15.10 การพัฒนาให้มีความรู้สึกรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมอ	4.40	1.03	มาก	7
15.11 การมองโลกทางบวก	4.43	0.84	มาก	6
โดยภาพรวม	4.50	0.49	มากที่สุด	2

จากตาราง 34 พบว่า ผู้ประกอบการใหม่มีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.33 - 4.68$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ



พบว่า สมรรถนะในเรื่องการมีความเชื่อมั่นในตนเอง (มองว่าตนเองมีความสามารถที่จะทำธุรกิจได้) มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.68$ ) รองลงมา คือ การมีความใฝ่รู้ สนใจใคร่รู้ สิ่งต่างๆ (มองว่าความใฝ่รู้เป็นสิ่งดี) ( $\bar{X} = 4.65$ ) ส่วนการยอมรับความผิดพลาดและนำไปแก้ไข มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 4.33$ )

ตาราง 35 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการใหม่ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทัศนคติจริยธรรม และจรรยาบรรณ

สมรรถนะที่ 16 ด้านทัศนคติจริยธรรม และจรรยาบรรณ (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
16.1 การยกย่อง ชื่นชมบุคคลที่ประสบความสำเร็จ	4.33	0.89	มาก	6
16.2 ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ตรงต่อเวลา วางแผนการใช้จ่าย และใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด	4.55	0.71	มากที่สุด	2
16.3 การปฏิบัติตนและดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงได้เหมาะสมกับสถานะของตน	4.55	0.71	มากที่สุด	2
16.4 การรักษาสีทธิประโยชน์ของตนเอง และไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น	4.43	0.71	มาก	3
16.5 มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือ และไม่เบียดเบียนผู้อื่น	4.35	0.62	มาก	5
16.6 ความเป็นกัลยาณมิตรต่อผู้อื่น เพื่อนร่วมงานและ ผู้รับบริการ	4.38	0.70	มาก	4
16.7 การปฏิบัติตนตามหลักการครองตน ครองคน ครองงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ	4.58	0.59	มากที่สุด	1
โดยภาพรวม	4.45	0.50	มาก	5

จากตาราง 35 พบว่า ผู้ประกอบการใหม่มีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.33 - 4.58$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะพบว่า สมรรถนะในเรื่องการปฏิบัติตนตามหลักการครองตน ครองคน ครองงานเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.58$ ) รองลงมา คือ ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ตรงต่อเวลา วางแผนการใช้จ่ายและใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และการปฏิบัติตนและดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงได้เหมาะสมกับสถานะของตน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.55$ ) ส่วนการยกย่อง ชื่นชมบุคคลที่ประสบความสำเร็จมีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 4.33$ )

ตาราง 36 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการใหม่ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทัศนคติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ

สมรรถนะที่ 17 ด้านทัศนคติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ (n 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
17.1 การมีความตั้งใจมุ่งมั่น เชื่อมั่น ที่จะดำเนินธุรกิจให้สำเร็จ	4.88	0.46	มากที่สุด	1
17.2 การมีความอดทนทำงานหนัก	4.48	0.64	มาก	7
17.3 การยอมรับความเสี่ยงในธุรกิจ	4.60	0.67	มากที่สุด	2
17.4 การใส่ใจคุณภาพของผลงาน	4.45	0.71	มาก	8
17.5 การยอมรับความเปลี่ยนแปลงและรับมือกับมันได้	4.55	0.71	มากที่สุด	4
17.6 การรับมือกับความเครียดได้ และไม่ใช้อารมณ์ในการบริหารงาน	4.45	0.68	มาก	8
17.7 การมีความชอบในงานที่ตนเองทำ	4.50	0.64	มากที่สุด	6
17.8 การมีความรับผิดชอบต่อสัญญางาน	4.48	0.75	มาก	7
17.9 การใส่ใจสวัสดิภาพของลูกค้า	4.40	0.59	มาก	10
17.10 ความเป็นมิตรกับลูกค้าและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลา	4.45	0.75	มาก	8
17.11 การติดตามด้านแรงจูงใจ	4.43	0.64	มาก	9
17.12 การมีแรงผลักดันให้พ้นจากความกลัวและหลายอุปสรรคต่างๆ ที่ขวางกั้น	4.53	0.68	มากที่สุด	5
โดยภาพรวม	4.51	0.43	มากที่สุด	1

จากตาราง 36 พบว่า ผู้ประกอบการใหม่มีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.40 – 4.88) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะพบว่า สมรรถนะในเรื่องการมีความตั้งใจมุ่งมั่น เชื่อมั่น ที่จะดำเนินธุรกิจให้สำเร็จ มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  = 4.88) รองลงมา คือ การยอมรับความเสี่ยงในธุรกิจ ( $\bar{X}$  = 4.60) ส่วนการใส่ใจสวัสดิภาพของลูกค้า มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}$  = 4.40)

ตาราง 37 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์  
พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้การบริการจัดการทรัพยากรบุคคลและองค์กร

สมรรถนะที่ 1 ด้านความรู้การบริการจัดการทรัพยากรบุคคล และองค์กร (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1.1 หลักและกระบวนการในการจัดการองค์กร	4.53	0.72	มากที่สุด	3
1.2 การจัดทำแผนบริหารองค์กร	4.45	0.75	มาก	4
1.3 การออกแบบโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจ	4.55	0.64	มากที่สุด	2
1.4 การสื่อสารภายในองค์กร	4.40	0.67	มาก	6
1.5 หลักการของจริยธรรมและธรรมาภิบาลในการประกอบ ธุรกิจ	4.30	0.69	มาก	8
1.6 หลักการของพฤติกรรมองค์กรและการบริหารทรัพยากร มนุษย์	4.68	0.62	มากที่สุด	1
1.7 หลักการบริหารค่าตอบแทน	4.43	0.81	มาก	5
1.8 หลักการกำหนด กลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ภารกิจ ที่จะ สนับสนุนการปรับปรุงทั้งภายในและภายนอกองค์กร	4.68	0.57	มากที่สุด	1
1.9 หลักการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นที่รู้จัก	4.35	0.77	มาก	7
1.10 การบริหารงานอย่างโปร่งใสบนพื้นฐานของ บรรษัทภิบาลที่ดี	4.20	0.79	มาก	9
โดยภาพรวม	4.46	0.44	มาก	2

จากตาราง 37 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญ  
ในระดับมาก-มากที่สุด มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.20 – 4.68) เมื่อ  
พิจารณาแต่ละสมรรถนะ พบว่า สมรรถนะในเรื่องหลักการของพฤติกรรมองค์กรและการบริหารทรัพยากร  
มนุษย์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  = 4.68) รองลงมา คือ การออกแบบโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับแผน  
ธุรกิจ ( $\bar{X}$  = 4.55) ส่วนการบริหารงานอย่างโปร่งใสบนพื้นฐานของบรรษัทภิบาลที่ดี มีความสำคัญ  
อยู่ลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}$  = 4.20)

ตาราง 38 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์  
พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

สมรรถนะที่ 2 ด้านความรู้การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
2.1 หลักการวิเคราะห์ภารกิจงานเพื่อวางแผนการแก้ปัญหา อย่างเป็นระบบ	4.35	0.80	มาก	3
2.2 หลักการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน	4.33	0.76	มาก	4
2.3 หลักการกำหนดแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน	4.45	0.85	มาก	2
2.4 ความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและในงานที่ปฏิบัติ	4.53	0.55	มากที่สุด	1
2.5 ความริเริ่มสร้างสรรค์	4.33	0.76	มาก	4
2.6 การแสวงหาความรู้ความเชี่ยวชาญ เฉพาะทาง	4.23	0.86	มาก	7
2.7 หลักการใช้พลังความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	4.15	1.10	มาก	8
2.8 หลักการจัดการกระบวนการทำงานกลุ่ม	4.25	1.03	มาก	6
2.9 หลักการทำงานเชิงรุก	4.30	0.69	มาก	5
โดยภาพรวม	4.32	0.52	มาก	11

จากตาราง 38 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญ  
ในระดับมาก-มากที่สุด มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.15 – 4.53) เมื่อ  
พิจารณาแต่ละสมรรถนะ พบว่า สมรรถนะในเรื่องความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและในงานที่  
ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  = 4.53) รองลงมา คือ หลักการกำหนดแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็น  
ขั้นตอน ( $\bar{X}$  = 4.45) ส่วนหลักการใช้พลังความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย  
โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}$  = 4.15)

ตาราง 39 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้กฎหมายที่ควรรู้ในการทำธุรกิจ

สมรรถนะที่ 3 ด้านความรู้กฎหมายที่ควรรู้ในการทำธุรกิจ (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
3.1 ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจและกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดตั้งธุรกิจ	4.53	0.68	มากที่สุด	1
3.2 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อ ขาย ยืม เช่าซื้อและการละเมิด และพรบ.เช็ค ตั๋วเงิน	4.45	0.75	มาก	2
3.3 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับแรงงาน	4.20	0.88	มาก	5
3.4 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับภาษี	4.45	0.64	มาก	2
3.5 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา	4.35	0.80	มาก	3
3.6 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแพ่งและพาณิชย์	4.35	0.77	มาก	3
3.7 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายธุรกิจออนไลน์	4.25	0.98	มาก	4
โดยภาพรวม	4.37	0.51	มาก	8

จากตาราง 39 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.20 – 4.53) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ พบว่า สมรรถนะในเรื่องความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจ และกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดตั้งธุรกิจ มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  = 4.53) รองลงมา คือ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อ ขาย ยืม เช่าซื้อและการละเมิด และพรบ.เช็ค ตั๋วเงิน และ ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับภาษี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X}$  = 4.45) ส่วนความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับแรงงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}$  = 4.20)

ตาราง 40 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์  
พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดทำแผนธุรกิจ

สมรรถนะที่ 4 ด้านความรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการ จัดทำแผนธุรกิจ (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
4.1 การใช้สื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีหลากหลาย	4.38	0.74	มาก	3
4.2 การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการผลิตสื่อ นวัตกรรมที่ใช้ ในการเรียนรู้	4.43	0.81	มาก	2
4.3 การใช้อีเมลล์และอินเทอร์เน็ต	4.10	0.98	มาก	8
4.4 การสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการวิจัย และพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า	4.58	0.64	มากที่สุด	1
4.5 หลักการขององค์ประกอบของแผนธุรกิจและกระบวนการ จัดทำแผนธุรกิจ	4.35	0.74	มาก	4
4.6 วิธีการวางกลยุทธ์ระดับองค์กร/ระดับหน้าที่	4.33	0.76	มาก	5
4.7 หลักการและเทคนิคการจัดทำรายงานและการนำเสนอแผน	4.30	0.82	มาก	6
4.8 วิธีการโอนเงินทางมือถือ/อินเทอร์เน็ต	4.28	1.04	มาก	7
โดยภาพรวม	4.34	0.62	มาก	10

จากตาราง 40 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญ  
ในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.10 – 4.58) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ พบว่า  
สมรรถนะในเรื่องการสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาเพื่อตอบสนอง  
ความต้องการของลูกค้า มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  = 4.58) รองลงมา คือ  
การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการผลิตสื่อ นวัตกรรมที่ใช้ในการเรียนรู้ ( $\bar{X}$  = 4.43) ส่วน การใช้  
อีเมลล์และอินเทอร์เน็ต มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}$  = 4.10)

ตาราง 41 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้การบริหารการอบรมและการจัดการเรียนรู้ของบุคลากร

สมรรถนะที่ 5 ด้านความรู้การบริหารการอบรมและการจัดการเรียนรู้ของบุคลากร (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
5.1 การใช้รูปแบบ เทคนิควิธีการอบรมอย่างหลากหลาย เพื่อให้บุคลากรพัฒนาเต็มศักยภาพ	4.48	0.82	มาก	1
5.2 มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ปลูกฝัง ส่งเสริมคุณลักษณะพึงประสงค์และสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร	4.43	0.78	มาก	2
5.3 การใช้หลักจิตวิทยาในการจัดการเรียนรู้ให้บุคลากร เรียนรู้อย่างมีความสุข และพัฒนาเต็มศักยภาพ	4.43	0.71	มาก	2
5.4 การสร้างและนำเครื่องมือวัดและประเมินผลไปใช้อย่างถูกต้องเหมาะสม	4.38	0.77	มาก	3
5.5 การวัดและประเมินผลบุคลากรตามสภาพจริง	4.30	0.99	มาก	4
5.6 การนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงบุคลากร	4.23	0.95	มาก	5
โดยภาพรวม	4.37	0.57	มาก	8

จากตาราง 41 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.23 - 4.48$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ พบว่าสมรรถนะในเรื่องการใช้รูปแบบ เทคนิควิธีการอบรมอย่างหลากหลายเพื่อให้บุคลากรพัฒนาเต็มศักยภาพมีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.48$ ) รองลงมา คือ มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ปลูกฝัง ส่งเสริมคุณลักษณะพึงประสงค์และสมรรถนะของบุคลากรในองค์กรและการใช้หลักจิตวิทยาในการจัดการเรียนรู้ให้บุคลากร เรียนรู้อย่างมีความสุข และพัฒนาเต็มศักยภาพ ( $\bar{X} = 4.43$ ) ส่วนการนำผลการประเมินการเรียนรู้มาใช้ในการปรับปรุงการจัดการเรียนรู้ของบุคลากร มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 4.23$ )

ตาราง 42 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้การบริหารการเงิน

สมรรถนะที่ 6 ด้านความรู้การบริหารการเงิน (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
6.1 หลักการบริหารการเงินและการหาแหล่งเงินทุน	4.45	0.75	มาก	3
6.2 การประมาณความต้องการเงินทุน	4.45	0.71	มาก	3
6.3 หลักการวิเคราะห์หีบการเงินและการตัดสินใจลงทุนในธุรกิจ	4.50	0.68	มากที่สุด	2
6.4 การจัดการทุนหมุนเวียนและสภาพคล่องทางการเงิน	4.35	1.05	มาก	4
6.5 การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการเงินของโครงการ	4.68	0.57	มากที่สุด	1
6.6 การบริหารความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยและอัตราแลกเปลี่ยน	4.13	1.11	มาก	7
6.7 การใช้ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินให้เหมาะสม	4.20	0.79	มาก	5
6.8 การเป็นบุคคลที่ธนาคารเชื่อถือและไว้วางใจ	4.15	1.03	มาก	6
โดยภาพรวม	4.36	0.59	มาก	9

จากตาราง 42 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.13 - 4.68$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ พบว่าสมรรถนะในเรื่องการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการเงินของโครงการ มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.68$ ) รองลงมา คือ หลักการวิเคราะห์หีบการเงินและการตัดสินใจลงทุนในธุรกิจ ( $\bar{X} = 4.50$ ) ส่วนการบริหารความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยและอัตราแลกเปลี่ยน มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 4.13$ )



ตาราง 43 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้การบริหารการตลาด

สมรรถนะที่ 7 ด้านความรู้การบริหารการตลาด (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
7.1 หลักการหาทำเลที่ตั้ง	4.33	0.76	มาก	9
7.2 การนำสินค้าใหม่ๆ สู่ตลาด	4.45	0.71	มาก	6
7.3 หลักการมีจิตสำนึกด้านการแข่งขันและการตลาด	4.60	0.59	มากที่สุด	1
7.4 การรักษาภาพพจน์ของยี่ห้อ	4.38	0.74	มาก	7
7.5 การบริหารทางด้านห่วงโซ่อุปทานให้ดีขึ้น	4.35	0.80	มาก	8
7.6 การผลิตสินค้าได้ตามความต้องการของลูกค้า	4.50	0.75	มากที่สุด	4
7.7 การสร้างลักษณะเฉพาะให้กับผลิตภัณฑ์และ ออกแบบเพื่อให้ได้รับความน่าเชื่อถือ	4.58	0.71	มากที่สุด	2
7.8 หลักการโฆษณาเพื่อเจาะกลุ่มเป้าหมาย	4.55	0.75	มากที่สุด	3
7.9 หลักการให้ข้อมูลแก่พนักงาน ในด้านความ ได้เปรียบเสียเปรียบระหว่างองค์กรกับคู่แข่ง	4.48	0.68	มาก	5
7.10 หลักการบริหารธุรกิจ/การตลาดเชิงจริยธรรม	4.48	0.78	มาก	5
7.11 หลักการบริหารความเสี่ยง	4.15	0.92	มาก	11
7.12 หลักการบริหารความเปลี่ยนแปลง	4.30	0.79	มาก	10
โดยภาพรวม	4.43	0.50	มาก	5

จากตาราง 43 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.15 – 4.60) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ พบว่าสมรรถนะในเรื่อง หลักการมีจิตสำนึกด้านการแข่งขันและการตลาด มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  = 4.60) รองลงมา คือ การสร้างลักษณะเฉพาะให้กับผลิตภัณฑ์และออกแบบเพื่อให้ได้รับความน่าเชื่อถือ ( $\bar{X}$  = 4.58) ส่วน หลักการบริหารความเสี่ยง มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}$  = 4.15)

ตาราง 44 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้เฉพาะประเภทธุรกิจ (ธุรกิจไซเบอร์และการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์ และมัลติมีเดีย)

สมรรถนะที่ 8 ด้านความรู้เฉพาะประเภทธุรกิจ (ธุรกิจไซเบอร์และการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์ และมัลติมีเดีย) (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
8.1 หลักและกระบวนการจัดตั้งและพัฒนาธุรกิจ	4.50	0.72	มากที่สุด	3
8.2 การรับรู้สภาวะการตลาดออนไลน์ในปัจจุบัน	4.35	1.08	มาก	8
8.3 หลักการและวิธีการเข้าสู่การตลาดออนไลน์	4.68	0.62	มากที่สุด	1
8.4 การเลือกใช้สื่อออนไลน์เพื่อเป้าหมายกลยุทธ์การตลาด	4.63	0.67	มากที่สุด	2
8.5 หลักการวิเคราะห์ผู้บริโภค	4.38	0.90	มาก	7
8.6 หลักการวางแผนประชาสัมพันธ์	4.45	0.68	มาก	5
8.7 หลักการประเมินผลการตลาดออนไลน์	4.40	0.90	มาก	6
8.8 หลักการจัดทำเว็บไซต์อย่างง่าย	4.48	0.78	มาก	4
8.9 หลักการใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อนำเสนอผลงาน	4.48	0.64	มาก	4
8.10 หลักการออกแบบกราฟฟิก	4.48	0.72	มาก	4
8.11 หลักการสร้างแอนิเมชันและอินเตอร์แอพพิฟ	4.50	0.78	มากที่สุด	3
8.12 หลักการจัดทำนิตยสารออนไลน์	4.33	0.94	มาก	9
8.13 หลักการและจริยธรรมในการใช้ออนไลน์	4.23	0.73	มาก	10
โดยภาพรวม	4.45	0.48	มาก	3

จากตาราง 44 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.23 – 4.68) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ พบว่าสมรรถนะในเรื่องหลักการและวิธีการเข้าสู่การตลาดออนไลน์ มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  = 4.68) รองลงมา คือ การเลือกใช้สื่อออนไลน์เพื่อเป้าหมายกลยุทธ์การตลาด ( $\bar{X}$  = 4.63) หลักการและจริยธรรมในการใช้ออนไลน์ มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}$  = 4.23)

ตาราง 45 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์  
พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทักษะในความคิดและรับรู้วัตถุประสงค์

สมรรถนะที่ 9 ด้านทักษะในความคิดและรับรู้วัตถุประสงค์ (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
9.1 ความคิดเชิงสร้างสรรค์	4.60	0.67	มากที่สุด	1
9.2 การคิดและวิเคราะห์โอกาสทางธุรกิจ	4.53	0.60	มากที่สุด	4
9.3 การคัดเลือกและความคิดในการจัดตั้งธุรกิจใหม่	4.43	0.64	มาก	6
9.4 ทักษะการตัดสินใจในภาวะวิกฤติ	4.40	0.84	มาก	7
9.5 ความคิดเชิงกลยุทธ์	4.55	0.71	มากที่สุด	3
9.6 ความคิดเชิงสัญญาตญาณ	4.25	0.81	มาก	10
9.7 ความมุ่งมั่นในการสร้างมูลค่าเพิ่ม	4.15	0.89	มาก	11
9.8 ความคิดที่เน้นการใช้ต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ	4.28	0.88	มาก	9
9.9 ความคิดในการประเมินตนเองอย่างถูกต้อง	4.35	0.80	มาก	8
9.10 ความสามารถในการวินิจฉัยโดยใช้หลักการ	4.58	0.75	มากที่สุด	2
9.11 ความคิดอย่างมีวิจารณญาณ	4.50	0.72	มากที่สุด	5
โดยภาพรวม	4.42	0.49	มาก	6

จากตาราง 45 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญ  
ในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.15 – 4.60) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ พบว่า  
สมรรถนะในเรื่องความคิดเชิงสร้างสรรค์ มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  = 4.60)  
รองลงมา คือ ความสามารถในการวินิจฉัยโดยใช้หลักการ ( $\bar{X}$  = 4.58) ส่วนความมุ่งมั่นในการสร้าง  
มูลค่าเพิ่ม มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}$  = 4.15)

ตาราง 46 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทักษะในการคิดและลงมือปฏิบัติ

สมรรถนะที่ 10 ด้านทักษะในการคิดและลงมือปฏิบัติ (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
10.1 ความสามารถในการจัดอันดับความสำคัญก่อน/หลัง (Priority) ของปัญหา	4.13	0.88	มาก	4
10.2 ความคิดรวบรวมและคัดกรองข้อมูลข่าวสารเพื่อการแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.15	1.08	มาก	3
10.3 การจับจังหวะ การตัดสินใจ และลงมือทำได้อย่างเหมาะสม	4.18	0.87		2
10.4 ความคิดในการฉวยโอกาสซึ่งนำก่อน	4.23	0.92	มาก	1
โดยภาพรวม	4.17	0.76	มาก	13

จากตาราง 46 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.13 - 4.23$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ พบว่าสมรรถนะในเรื่องความคิดในการฉวยโอกาสซึ่งนำก่อน มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.23$ ) รองลงมา คือ การจับจังหวะ การตัดสินใจ และลงมือทำได้อย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.18$ ) ส่วนความสามารถในการจัดอันดับความสำคัญก่อน/หลัง ของปัญหา มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 4.13$ )

ตาราง 47 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์  
พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทักษะบริการที่ดี

สมรรถนะที่ 11 ด้านทักษะบริการที่ดี (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
11.1 การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจผู้ มารับบริการ	4.43	0.75	มาก	4
11.2 มีความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันใจ ไม่ล่าช้า	4.43	0.64	มาก	4
11.3 การให้บริการอย่างมีความเคารพยกย่อง อ่อนน้อมให้ เกียรติผู้รับบริการ	4.48	0.85	มาก	3
11.4 การให้บริการด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจและเต็มอกเต็มใจ	4.50	0.68	มากที่สุด	2
11.5 การให้บริการโดยยึดความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก	4.55	0.64	มากที่สุด	1
11.6 การให้บริการเกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลา หรือความ พยายามอย่างมาก	4.35	0.53	มาก	5
11.7 การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการที่เป็นเลิศ	4.33	0.80	มาก	6
โดยภาพรวม	4.44	0.50	มาก	4

จากตาราง 47 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญ  
ในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.33 – 4.55) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ พบว่า  
สมรรถนะในเรื่องการให้บริการโดยยึดความต้องการของผู้รับบริการ มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดย  
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  = 4.55) รองลงมา คือ การให้บริการด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจและเต็มอกเต็มใจ  
( $\bar{X}$  = 4.50) ส่วนการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการที่เป็นเลิศ มีความสำคัญอยู่ลำดับ  
สุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}$  = 4.33)

ตาราง 48 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทักษะในการติดต่อและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

สมรรถนะที่ 12 ด้านทักษะในการติดต่อและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
12.1 มีศักยภาพในการสร้างเครือข่ายสายสัมพันธ์	4.38	0.77	มาก	1
12.2 การสร้างทีมงาน	4.15	0.95	มาก	4
12.3 การทำข้อตกลงและเจรจาต่อรอง	4.20	0.79	มาก	3
12.4 ความสามารถในการโน้มน้าวใจคน	4.33	0.83	มาก	2
โดยภาพรวม	4.26	0.61	มาก	12

จากตาราง 48 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.15 - 4.38$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ พบว่าสมรรถนะในเรื่อง มีศักยภาพในการสร้างเครือข่ายสายสัมพันธ์ มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.38$ ) รองลงมา คือ การทำข้อตกลงและเจรจาต่อรอง ( $\bar{X} = 4.33$ ) ส่วนการสร้างทีมงาน มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 4.15$ )

ตาราง 49 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทักษะการเป็นผู้นำ

สมรรถนะที่ 13 ด้านทักษะการเป็นผู้นำ (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
13.1 การเห็นคุณค่า ให้ความสำคัญในความคิดเห็นหรือผลงาน และให้เกียรติแก่ผู้อื่น	4.25	0.98	มาก	5
13.2 การกระตุ้นใจปรับเปลี่ยนความคิดและการกระทำของผู้อื่นให้มีความผูกพันและมุ่งมั่นต่อเป้าหมายในการทำงาน ร่วมกัน	4.50	0.72	มากที่สุด	3
13.3 การมีทักษะการฟัง การพูด และการตั้งคำถามเปิดใจกว้าง ยืดหยุ่นยอมรับทัศนะที่หลากหลายของผู้อื่น เพื่อเป็นแนวทาง ใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน	4.55	0.64	มากที่สุด	1
13.4 การให้ความสนใจต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่เป็นปัจจุบันโดย มีการวางแผนวิสัยทัศน์ ซึ่งเชื่อมโยงกับ วิสัยทัศน์ เป้าหมาย และพันธกิจขององค์กร	4.38	0.67	มาก	4
13.5 การสนับสนุนความคิดริเริ่มซึ่งเกิดจากการพิจารณา ไตร่ตรองของเพื่อนร่วมงานและมีส่วนร่วมในการพัฒนา นวัตกรรมต่างๆ	4.50	0.68	มากที่สุด	3
13.6 การใช้เทคนิควิธีการหลากหลายในการตรวจสอบประเมิน การปฏิบัติงานของตนเอง และผลการดำเนินงาน	4.38	0.81	มาก	4
13.7 การกำหนดเป้าหมายและมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ทำ ทายความสามารถของตนเองตามสภาพจริงและปฏิบัติให้ บรรลุผลสำเร็จได้	4.53	0.64	มากที่สุด	2
โดยภาพรวม	4.44	0.51	มาก	4

จากตาราง 49 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญ ในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.25 - 4.55$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ พบว่า สมรรถนะในเรื่องการมีทักษะการฟัง การพูด และการตั้งคำถามเปิดใจกว้าง ยืดหยุ่นยอมรับทัศนะที่ หลากหลายของผู้อื่น เพื่อเป็นแนวทางใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมี ค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) รองลงมา คือ การกำหนดเป้าหมายและมาตรฐานการเรียนรู้ที่ทำ ทาย ความสามารถของตนเองตามสภาพจริงและปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จได้ ( $\bar{X} = 4.53$ ) ส่วนการเห็นคุณค่า

ให้ความสำคัญในความคิดเห็นหรือผลงาน และให้เกียรติแก่ผู้อื่น มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดย  
มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 4.25$ )

ตาราง 50 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์  
พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทักษะการทำงานเป็นทีม

สมรรถนะที่ 14 ด้านทักษะการทำงานเป็นทีม (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
14.1 ความคิดในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานร่วมกับ ผู้อื่น	4.40	0.78	มาก	4
14.2 การทำงานร่วมกับผู้อื่นตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	4.38	0.90	มาก	5
14.3 ความมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเพื่อสู่เป้าหมาย ความสำเร็จร่วมกัน	4.43	0.78	มาก	3
14.4 การให้เกียรติ ยกย่องชมเชย ให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงานใน โอกาสที่เหมาะสม	4.43	0.90	มาก	3
14.5 การมีทักษะในการทำงานร่วมกับบุคคลได้อย่างมี ประสิทธิภาพทั้งภายใน นอกและในทุกสถานการณ์	4.45	0.68	มาก	2
14.6 การแสดงบทบาทผู้นำหรือผู้ตามในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ เหมาะสมในทุกโอกาส	4.48	0.51	มาก	1
14.7 การแลกเปลี่ยนรับฟังความคิดเห็นและประสบการณ์ภายใน ทีมงาน	4.28	0.82	มาก	6
14.8 การร่วมกับเพื่อนร่วมงานในการสร้างวัฒนธรรมการทำงาน เป็นทีมให้เกิดขึ้น	4.20	0.85	มาก	7
โดยภาพรวม	4.38	0.52	มาก	7

จากตาราง 50 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญ  
ในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.20 - 4.48$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ พบว่า  
สมรรถนะในเรื่องการแสดงบทบาทผู้นำ หรือผู้ตามในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เหมาะสมในทุกโอกาส  
มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.48$ ) รองลงมา คือ การมีทักษะในการทำงาน  
ร่วมกับบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งภายใน นอกและในทุกสถานการณ์ ( $\bar{X} = 4.45$ ) ส่วนการร่วมกับ  
เพื่อนร่วมงานในการสร้างวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมให้เกิดขึ้น มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดย  
มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 4.20$ )



ตาราง 51 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทัศนคติที่มีต่อตนเอง และการพัฒนาตนเอง

สมรรถนะที่ 15 ด้านทัศนคติที่มีต่อตนเอง และการพัฒนาตนเอง (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
15.1 การมีความเชื่อมั่นในตนเอง (มองว่าตนเองมีความสามารถที่จะทำธุรกิจได้)	4.65	0.66	มากที่สุด	1
15.2 การมีความใฝ่รู้ สนใจใคร่รู้สิ่งต่างๆ (มองว่าความใฝ่รู้เป็นสิ่งดี)	4.63	0.74	มากที่สุด	2
15.3 การยอมรับความผิดพลาดและนำไปแก้ไข	4.30	0.88	มาก	8
15.4 การศึกษาค้นคว้าหาความรู้ มุ่งมั่นและแสวงหาโอกาสพัฒนาตนเองด้วยวิธีการที่หลากหลาย	4.60	0.67	มากที่สุด	3
15.5 การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของตนเองอย่างต่อเนื่อง	4.53	0.68	มากที่สุด	5
15.6 การศึกษา ค้นคว้าหาองค์ความรู้ใหม่ๆ ทางวิชาการเพื่อพัฒนาตนเอง	4.58	0.64	มากที่สุด	4
15.7 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่นเพื่อการพัฒนาตนเองทุกครั้งที่มีโอกาส	4.43	0.84	มาก	6
15.8 การเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาตนเองจากหน่วยงานต่างๆอย่างต่อเนื่อง	4.40	0.67	มาก	7
15.9 การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาตนเองทั้งในและนอกสถานที่	4.40	0.71	มาก	7
15.10 การพัฒนาให้มีความรู้สึกรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมอ	4.30	0.85	มาก	8
15.11 การมองโลกทางบวก	4.30	0.85	มาก	8
โดยภาพรวม	4.46	0.42	มาก	2

จากตาราง 51 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.30 – 4.65) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ พบว่าสมรรถนะในเรื่องการมีความเชื่อมั่นในตนเอง (มองว่าตนเองมีความสามารถที่จะทำธุรกิจได้) มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  = 4.65) รองลงมา คือ การมีความใฝ่รู้ สนใจใคร่รู้สิ่งต่างๆ (มองว่าความใฝ่รู้เป็นสิ่งดี) ( $\bar{X}$  = 4.63) ส่วนการยอมรับความผิดพลาดและนำไปแก้ไข การพัฒนาให้มีความรู้สึกรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมอ และการมองโลกทางบวก มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}$  = 4.30)

ตาราง 52 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทัศนคติจริยธรรม และจรรยาบรรณ

สมรรถนะที่ 16 ด้านทัศนคติจริยธรรม และจรรยาบรรณ (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
16.1 การยกย่อง ชื่นชมบุคคลที่ประสบความสำเร็จ	4.25	0.90	มาก	6
16.2 ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ตรงต่อเวลา วางแผนการใช้จ่าย และใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด	4.43	0.59	มาก	3
16.3 การปฏิบัติตนและดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงได้เหมาะสมกับสถานะของตน	4.48	0.68	มาก	2
16.4 การรักษาสีทึบประโยชน์ของตนเอง และไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น	4.40	0.78	มาก	4
16.5 มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือ และไม่เบียดเบียนผู้อื่น	4.25	1.01	มาก	6
16.6 ความเป็นกัลยาณมิตรต่อผู้อื่น เพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ	4.30	0.94	มาก	5
16.7 การปฏิบัติตนตามหลักการครองตน ครองคน ครองงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ	4.50	0.75	มากที่สุด	1
โดยภาพรวม	4.37	0.53	มาก	8

จากตาราง 52 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.25 – 4.50) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ พบว่าสมรรถนะในเรื่องการปฏิบัติตนตามหลักการครองตน ครองคน ครองงานเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  = 4.50) รองลงมา คือ การปฏิบัติตนและดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงได้เหมาะสมกับสถานะของตน ( $\bar{X}$  = 4.48) ส่วนการยกย่อง ชื่นชมบุคคลที่ประสบความสำเร็จ และมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือ และไม่เบียดเบียนผู้อื่น มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}$  = 4.25)

ตาราง 53 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทัศนคติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ

สมรรถนะที่ 17 ด้านทัศนคติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
17.1 การมีความตั้งใจมุ่งมั่น เชื่อมั่น ที่จะดำเนินธุรกิจให้สำเร็จ	4.85	0.48	มากที่สุด	1
17.2 การมีความอดทนทำงานหนัก	4.50	0.75	มากที่สุด	6
17.3 การยอมรับความเสี่ยงในธุรกิจ	4.63	0.81	มากที่สุด	2
17.4 การใส่ใจคุณภาพของผลงาน	4.50	0.72	มากที่สุด	6
17.5 การยอมรับความเปลี่ยนแปลงและรับมือกับมันได้	4.60	0.78	มากที่สุด	3
17.6 การรับมือกับความเครียดได้ และไม่ใช้อารมณ์ในการบริหารงาน	4.50	0.68	มากที่สุด	6
17.7 การมีความชอบในงานที่ตนเองทำ	4.55	0.60	มากที่สุด	5
17.8 การมีความรับผิดชอบต่อสัญญางาน	4.50	0.55	มากที่สุด	6
17.9 การใส่ใจสวัสดิภาพของลูกค้า	4.20	0.82	มาก	9
17.10 ความเป็นมิตรกับลูกค้าและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลา	4.43	0.75	มาก	7
17.11 การติดตามด้านแรงจูงใจ	4.33	0.69	มาก	8
17.12 การมีแรงผลักดันให้พ้นจากความกลัวและทลายอุปสรรคต่างๆ ที่ขวางกั้น	4.58	0.55	มากที่สุด	4
โดยภาพรวม	4.51	0.41	มากที่สุด	1

จากตาราง 53 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.20 – 4.85) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ พบว่าสมรรถนะในเรื่องการมีความตั้งใจมุ่งมั่น เชื่อมั่น ที่จะดำเนินธุรกิจให้สำเร็จ มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  = 4.85) รองลงมา คือ การยอมรับความเสี่ยงในธุรกิจ ( $\bar{X}$  = 4.63) ส่วนการใส่ใจสวัสดิภาพของลูกค้า มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}$  = 4.20)

ตาราง 54 ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์  
พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้การบริการจัดการทรัพยากรบุคคลและองค์กร

สมรรถนะที่ 1 ด้านความรู้การบริการจัดการทรัพยากรบุคคลและ องค์กร (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
1.1 หลักและกระบวนการในการจัดการองค์กร	4.50	0.68	มากที่สุด	4
1.2 การจัดทำแผนบริหารองค์กร	4.45	0.71	มาก	5
1.3 การออกแบบโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจ	4.58	0.55	มากที่สุด	2
1.4 การสื่อสารภายในองค์กร	4.38	0.81	มาก	7
1.5 หลักการของจริยธรรมและธรรมาภิบาลในการประกอบธุรกิจ	4.23	0.92	มาก	9
1.6 หลักการของพฤติกรรมองค์กรและการบริหารทรัพยากร มนุษย์	4.55	0.60	มากที่สุด	3
1.7 หลักการบริหารค่าตอบแทน	4.40	0.67	มาก	6
1.8 หลักการกำหนด กลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ภารกิจ ที่จะสนับสนุน การปรับปรุงทั้งภายในและภายนอกองค์กร	4.73	0.60	มากที่สุด	1
1.9 หลักการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นที่รู้จัก	4.25	0.81	มาก	8
1.10 การบริหารงานอย่างโปร่งใสบนพื้นฐานของ บรรษัทภิบาลที่ดี	4.18	0.90	มาก	10
โดยภาพรวม	4.42	0.45	มาก	4

จากตาราง 54 พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญ  
ในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.18 – 4.73) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ พบว่า  
สมรรถนะในเรื่องหลักการกำหนด กลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ภารกิจ ที่จะสนับสนุนการปรับปรุงทั้งภายใน  
และภายนอกองค์กร มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  = 4.73) รองลงมา คือ  
การออกแบบโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับแผนธุรกิจ ( $\bar{X}$  = 4.58) ส่วนการบริหารงานอย่าง  
โปร่งใสบนพื้นฐานของบรรษัทภิบาลที่ดี มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}$  = 4.18)

ตาราง 55 ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์  
พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน

สมรรถนะที่ 2 ด้านความรู้การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
2.1 หลักการวิเคราะห์ภารกิจงานเพื่อวางแผนการแก้ปัญหา อย่างเป็นระบบ	4.43	0.68	มาก	3
2.2 หลักการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน	4.43	0.68	มาก	3
2.3 หลักการกำหนดแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน	4.45	0.50	มาก	2
2.4 ความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและในงานที่ปฏิบัติ	4.53	0.93	มากที่สุด	1
2.5 ความริเริ่มสร้างสรรค์	4.35	0.83	มาก	4
2.6 การแสวงหาความรู้ความเชี่ยวชาญ เฉพาะทาง	4.30	0.85	มาก	5
2.7 หลักการใช้พลังความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	4.15	1.00	มาก	8
2.8 หลักการจัดการกระบวนการทำงานกลุ่ม	4.28	0.72	มาก	6
2.9 หลักการทำงานเชิงรุก	4.20	0.76	มาก	7
โดยภาพรวม	4.34	0.54	มาก	9

จากตาราง 55 พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญ  
ในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.15 – 4.53) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ พบว่า  
สมรรถนะในเรื่องความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและในงานที่ปฏิบัติ มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1  
โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  = 4.53) รองลงมา คือ หลักการกำหนดแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน  
( $\bar{X}$  = 4.45) ส่วนหลักการใช้พลังความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมี  
ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}$  = 4.15)

ตาราง 56 ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์  
พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้กฎหมายที่ควรรู้ในการทำธุรกิจ

สมรรถนะที่ 3 ด้านความรู้กฎหมายที่ควรรู้ในการทำธุรกิจ (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
3.1 ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจและกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดตั้งธุรกิจ	4.65	0.62	มากที่สุด	1
3.2 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อ ขาย ยืม เช่า ซื้อและการละเมิด และพรบ.เช็ค ตั๋วเงิน	4.55	0.71	มากที่สุด	2
3.3 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับแรงงาน	4.15	1.03	มาก	6
3.4 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายและข้อปฏิบัติเกี่ยวกับภาษี	4.48	0.72	มาก	3
3.5 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา	4.45	0.78	มาก	4
3.6 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแพ่งและพาณิชย์	4.48	0.72	มาก	3
3.7 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายธุรกิจออนไลน์	4.20	1.02	มาก	5
โดยภาพรวม	4.42	0.54	มาก	4

จากตาราง 56 พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญ  
ในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.15 – 4.65) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ พบว่า  
สมรรถนะในเรื่องความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการจัดตั้งธุรกิจและกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดตั้ง  
ธุรกิจ มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  = 4.65) รองลงมา คือ ความรู้เกี่ยวกับ  
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อ ขาย ยืม เช่าซื้อและการละเมิด และพรบ.เช็ค ตั๋วเงิน ( $\bar{X}$  = 4.55)  
ส่วนความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย และข้อปฏิบัติเกี่ยวกับแรงงาน มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมี  
ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}$  = 4.15)

ตาราง 57 ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์  
พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดทำแผนธุรกิจ

สมรรถนะที่ 4 ด้านความรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและ การจัดทำแผนธุรกิจ (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
4.1 การใช้สื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีหลากหลายและ เหมาะสมกับเนื้อหาและกิจกรรมการเรียนรู้	4.48	0.68	มาก	2
4.2 การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการผลิตสื่อ นวัตกรรมที่ใช้ ในการเรียนรู้	4.68	0.57	มากที่สุด	1
4.3 การใช้อีเมลล์และอินเทอร์เน็ต	4.20	0.88	มาก	7
4.4 การสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการวิจัย และพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า	4.68	0.53	มากที่สุด	1
4.5 หลักการขององค์ประกอบของแผนธุรกิจและกระบวนการ จัดทำแผนธุรกิจ	4.40	0.78	มาก	3
4.6 วิธีการวางกลยุทธ์ระดับองค์กร/ระดับหน้าที่	4.38	0.77	มาก	4
4.7 หลักการและเทคนิคการจัดทำรายงานและการนำเสนอแผน	4.30	0.94	มาก	5
4.8 วิธีการโอนเงินทางมือถือ/อินเทอร์เน็ต	4.23	0.83	มาก	6
โดยภาพรวม	4.42	0.47	มาก	4

จากตาราง 57 พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญ  
ในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.20 – 4.68) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ พบว่า  
สมรรถนะในเรื่องการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการผลิตสื่อ นวัตกรรมที่ใช้ในการเรียนรู้ และการสร้าง  
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า  
มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  = 4.68) รองลงมา คือ การใช้สื่อ นวัตกรรม  
และเทคโนโลยีหลากหลายและเหมาะสมกับเนื้อหาและกิจกรรมการเรียนรู้ ( $\bar{X}$  = 4.48) ส่วนการใช้  
อีเมลล์และอินเทอร์เน็ต มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}$  = 4.20)

ตาราง 58 ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์  
พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้การบริหารการอบรมและการจัดการเรียนรู้ของบุคลากร

สมรรถนะที่ 5 ด้านความรู้การบริหารการอบรมและการจัดการ เรียนรู้ของบุคลากร(n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
5.1 การใช้รูปแบบ เทคนิควิธีการอบรมอย่างหลากหลายเพื่อให้ บุคลากรพัฒนาเต็มศักยภาพ	4.55	0.75	มากที่สุด	1
5.2 มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ปลูกฝัง ส่งเสริมคุณลักษณะ พึงประสงค์และสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร	4.53	0.75	มากที่สุด	2
5.3 การใช้หลักจิตวิทยาในการจัดการเรียนรู้ให้บุคลากร เรียนรู้ อย่างมีความสุข และพัฒนาเต็มศักยภาพ	4.48	0.85	มาก	3
5.4 การสร้างและนำเครื่องมือวัดและประเมินผลไปใช้อย่าง ถูกต้องเหมาะสม	4.45	0.78	มาก	4
5.5 การวัดและประเมินผลบุคลากรตามสภาพจริง	4.30	0.69	มาก	5
5.6 การนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงบุคลากร	4.18	1.06	มาก	6
โดยภาพรวม	4.41	0.57	มาก	5

จากตาราง 58 พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญ  
ในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.18 – 4.55) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ พบว่า  
สมรรถนะในเรื่อง 1 การใช้รูปแบบ เทคนิควิธีการอบรมอย่างหลากหลายเพื่อให้บุคลากรพัฒนาเต็ม  
ศักยภาพ มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  = 4.55) รองลงมา คือ มีการจัด  
กิจกรรมการเรียนรู้ที่ปลูกฝัง ส่งเสริมคุณลักษณะพึงประสงค์ และสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร  
( $\bar{X}$  = 4.53) ส่วนการนำผลการประเมินการเรียนรู้มาใช้ในการปรับปรุงการจัดการเรียนรู้ของบุคลากร  
มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}$  = 4.18)



ตาราง 59 ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้การบริหารการเงิน

สมรรถนะที่ 6 ด้านความรู้การบริหารการเงิน (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
6.1 หลักการบริหารการเงินและการหาแหล่งเงินทุน	4.53	0.72	มากที่สุด	3
6.2 การประมาณความต้องการเงินทุน	4.58	0.75	มากที่สุด	2
6.3 หลักการวิเคราะห์งบการเงินและการตัดสินใจลงทุนในธุรกิจ	4.58	0.59	มากที่สุด	2
6.4 การจัดการทุนหมุนเวียนและสภาพคล่องทางการเงิน	4.43	0.71	มาก	4
6.5 การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการเงินของโครงการ	4.60	0.84	มากที่สุด	1
6.6 การบริหารความเสี่ยงจากอัตราดอกเบี้ยและอัตราแลกเปลี่ยน	4.28	0.72	มาก	6
6.7 การใช้ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินให้เหมาะสม	4.40	0.87	มาก	5
6.8 การเป็นบุคคลที่ธนาคารเชื่อถือและไว้วางใจ	4.18	0.84	มาก	7
โดยภาพรวม	4.40	0.47	มาก	6

จากตาราง 59 พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.18 – 4.60) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ พบว่าสมรรถนะในเรื่อง การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ทางการเงินของโครงการ มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  = 4.60) รองลงมา คือ การประมาณความต้องการเงินทุน และหลักการวิเคราะห์งบการเงินและการตัดสินใจลงทุนในธุรกิจ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X}$  = 4.58) ส่วนการเป็นบุคคลที่ธนาคารเชื่อถือและไว้วางใจ มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}$  = 4.18)

ตาราง 60 ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์  
พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านความรู้การบริหารการตลาด

สมรรถนะที่ 7 ด้านความรู้การบริหารการตลาด (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
7.1 หลักการหาทำเลที่ตั้ง	4.20	0.69	มาก	9
7.2 การนำสินค้าใหม่ๆ สู่ตลาด	4.38	0.70	มาก	6
7.3 หลักการมีจิตสำนึกด้านการแข่งขันและการตลาด	4.63	0.49	มากที่สุด	1
7.4 การรักษาภาพพจน์ของยี่ห้อ	4.35	0.92	มาก	7
7.5 การบริหารทางด้านห่วงโซ่อุปทานให้ดีขึ้น	4.30	0.88	มาก	8
7.6 การผลิตสินค้าได้ตามความต้องการของลูกค้า	4.58	0.68	มากที่สุด	3
7.7 การสร้างลักษณะเฉพาะให้กับผลิตภัณฑ์และออกแบบ เพื่อให้ได้รับความน่าเชื่อถือ	4.53	0.82	มากที่สุด	4
7.8 หลักการโฆษณาเพื่อเจาะกลุ่มเป้าหมาย	4.60	0.74	มากที่สุด	2
7.9 หลักการให้ข้อมูลแก่พนักงาน ในด้านความได้เปรียบ เสียเปรียบระหว่างองค์กรกับคู่แข่ง	4.48	0.72	มาก	5
7.10 หลักการบริหารธุรกิจ/การตลาดเชิงจริยธรรม	4.48	0.75	มาก	5
7.11 หลักการบริหารความเสี่ยง	4.13	1.14	มาก	11
7.12 หลักการบริหารความเปลี่ยนแปลง	4.18	0.93	มาก	10
โดยภาพรวม	4.45	0.45	มาก	3

จากตาราง 60 พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญ  
ในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.13 – 4.63) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ พบว่า  
สมรรถนะในเรื่องหลักการมีจิตสำนึกด้านการแข่งขันและการตลาด มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดย  
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  = 4.63) รองลงมา คือ หลักการโฆษณาเพื่อเจาะกลุ่มเป้าหมาย ( $\bar{X}$  = 4.60)  
ส่วนหลักการบริหารความเสี่ยง มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}$  = 4.13)

ตาราง 61 ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์  
พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะ ด้านความรู้เฉพาะประเภทธุรกิจ (ธุรกิจไซเบอร์และการออกแบบสื่อ  
ปฏิสัมพันธ์ และมัลติมีเดีย)

สมรรถนะที่ 8 ด้านความรู้เฉพาะประเภทธุรกิจ (ธุรกิจไซเบอร์ และการออกแบบสื่อปฏิสัมพันธ์ และมัลติมีเดีย) (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
8.1 หลักและกระบวนการจัดตั้งและพัฒนาธุรกิจ	4.60	0.55	มากที่สุด	2
8.2 การรับรู้สถานะการตลาดออนไลน์ในปัจจุบัน	4.35	1.00	มาก	9
8.3 หลักการและวิธีการเข้าสู่การตลาดออนไลน์	4.75	0.44	มากที่สุด	1
8.4 การเลือกใช้สื่อออนไลน์เพื่อเป้าหมายกลยุทธ์การตลาด	4.60	0.59	มากที่สุด	2
8.5 หลักการวิเคราะห์ผู้บริโภค	4.38	0.90	มาก	8
8.6 หลักการวางแผนประชาสัมพันธ์	4.40	0.74	มาก	7
8.7 หลักการประเมินผลการตลาดออนไลน์	4.38	0.98	มาก	8
8.8 หลักการจัดทำเว็บไซต์อย่างง่าย	4.45	0.60	มาก	5
8.9 หลักการใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อนำเสนอผลงาน	4.43	0.71	มาก	6
8.10 หลักการออกแบบกราฟฟิก	4.50	0.78	มากที่สุด	4
8.11 หลักการสร้างแอนิเมชันและอินเตอร์แอพฟิฟ	4.53	0.60	มากที่สุด	3
8.12 หลักการจัดทำนิตยสารออนไลน์	4.25	0.84	มาก	10
8.13 หลักการและจริยธรรมในการใช้ออนไลน์	4.25	0.84	มาก	10
โดยภาพรวม	4.24	0.62	มาก	13

จากตาราง 61 พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญ  
ในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.25 – 4.75) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ พบว่า  
สมรรถนะในเรื่องหลักการและวิธีการเข้าสู่การตลาดออนไลน์ มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ย  
สูงสุด ( $\bar{X}$  = 4.75) รองลงมา คือ การเลือกใช้สื่อออนไลน์เพื่อเป้าหมายกลยุทธ์การตลาด ( $\bar{X}$  = 4.60)  
ส่วน หลักการจัดทำนิตยสารออนไลน์ และหลักการและจริยธรรมในการใช้ออนไลน์ มีความสำคัญอยู่  
ลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}$  = 4.25)

ตาราง 62 ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์  
พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทักษะในความคิดและรับรู้วัตถุประสงค์

สมรรถนะที่ 9 ด้านทักษะในความคิดและรับรู้วัตถุประสงค์ (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
9.1 ความคิดเชิงสร้างสรรค์	4.60	0.78	มากที่สุด	1
9.2 การคิดและวิเคราะห์โอกาสทางธุรกิจ	4.33	0.66	มาก	3
9.3 การคัดเลือกและความคิดในการจัดตั้งธุรกิจใหม่	4.20	0.97	มาก	5
9.4 ทักษะการตัดสินใจในภาวะวิกฤติ	4.20	0.72	มาก	5
9.5 ความคิดเชิงกลยุทธ์	4.38	0.77	มาก	2
9.6 ความคิดเชิงสัญญาชาตญาณ	4.08	1.29	มาก	8
9.7 ความมุ่งมั่นในการสร้างมูลค่าเพิ่ม	4.08	0.92	มาก	8
9.8 ความคิดที่เน้นการใช้ต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ	4.10	1.15	มาก	7
9.9 ความคิดในการประเมินตนเองอย่างถูกต้อง	4.13	0.85	มาก	6
9.10 ความสามารถในการวินิจฉัยโดยใช้หลักการ	4.33	0.83	มาก	3
9.11 ความคิดอย่างมีวิจารณญาณ	4.25	0.90	มาก	4
โดยภาพรวม	4.25	0.55	มาก	12

จากตาราง 62 พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญ  
ในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.08 – 4.60) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ พบว่า  
สมรรถนะในเรื่องความคิดเชิงสร้างสรรค์ มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  = 4.60)  
รองลงมา คือ ความคิดเชิงกลยุทธ์ ( $\bar{X}$  = 4.38) ส่วนความคิดเชิงสัญญาชาตญาณ และความมุ่งมั่นใน  
การสร้างมูลค่าเพิ่ม มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}$  = 4.08)

ตาราง 63 ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์  
พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทักษะในการคิดและลงมือปฏิบัติ

สมรรถนะที่ 10 ด้านทักษะในการคิดและลงมือปฏิบัติ (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
10.1 ความสามารถในการจัดอันดับความสำคัญก่อน/หลังของ ปัญหา	4.10	0.84	มาก	4
10.2 ความคิดรวบรวมและคัดกรองข้อมูลข่าวสารเพื่อการแก้ปัญหา ได้อย่างถูกต้อง	4.28	0.64	มาก	3
10.3 การจับจังหวะ การตัดสินใจ และลงมือทำได้อย่างเหมาะสม	4.30	0.85	มาก	2
10.4 ความคิดในการฉวยโอกาสซึ่งนำก่อน	4.33	0.92	มาก	1
โดยภาพรวม	4.30	0.61	มาก	11

จากตาราง 63 พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญ  
ในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.10 – 4.33) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ พบว่า  
สมรรถนะในเรื่องความคิดในการฉวยโอกาสซึ่งนำก่อน (Initiative) มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดย  
มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  = 4.33) รองลงมา คือ การจับจังหวะ การตัดสินใจ และลงมือทำได้อย่างเหมาะสม  
( $\bar{X}$  = 4.30) ส่วนความสามารถในการจัดอันดับความสำคัญก่อน/หลัง ของปัญหา มีความสำคัญอยู่  
ลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}$  = 4.10)

ตาราง 64 ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์  
พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทักษะบริการที่ดี

สมรรถนะที่ 11 ด้านทักษะบริการที่ดี (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
11.1 การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจผู้ มารับบริการ	4.30	0.88	มาก	3
11.2 มีความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันใจ ไม่ ล่าช้า	4.33	0.62	มาก	2
11.3 การให้บริการอย่างมีความเคารพยกย่อง อ่อนน้อมให้ เกียรติผู้รับบริการ	4.33	0.69	มาก	2
11.4 การให้บริการด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจและเต็มอกเต็มใจ	4.33	0.86	มาก	2
11.5 การให้บริการโดยยึดความต้องการของผู้รับบริการเป็น หลัก	4.35	0.74	มาก	1
11.6 การให้บริการเกินความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลา หรือ ความพยายามอย่างมาก	4.23	0.92	มาก	5
11.7 การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและการบริการที่เป็น เลิศ	4.25	0.87	มาก	4
โดยภาพรวม	4.30	0.61	มาก	11

จากตาราง 64 พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญ  
ในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.23 – 4.35) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ พบว่า  
สมรรถนะในเรื่องการให้บริการโดยยึดความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1  
โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  = 4.35) รองลงมา คือ มีความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันใจ  
ไม่ล่าช้า การให้บริการอย่างมีความเคารพยกย่อง อ่อนน้อมให้เกียรติผู้รับบริการ และการให้บริการ  
ด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจและเต็มอกเต็มใจ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X}$  = 4.33) ส่วนการให้บริการเกิน  
ความคาดหวัง แม้ต้องใช้เวลา หรือความพยายามอย่างมาก มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมี  
ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}$  = 4.23)

ตาราง 65 ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทักษะในการติดต่อและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

สมรรถนะที่ 12 ด้านทักษะในการติดต่อและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
12.1 มีศักยภาพในการสร้างเครือข่ายสายสัมพันธ์	4.50	0.60	มากที่สุด	2
12.2 การสร้างทีมงาน	4.30	0.82	มาก	3
12.3 การทำข้อตกลงและเจรจาต่อรอง	4.08	0.80	มาก	4
12.4 ความสามารถในการโน้มน้าวใจคน	4.53	0.64	มากที่สุด	1
โดยภาพรวม	4.35	0.55	มาก	8

จากตาราง 65 พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.08 – 4.53) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ พบว่าสมรรถนะในเรื่องความสามารถในการโน้มน้าวใจคน มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  = 4.53) รองลงมา คือ มีศักยภาพในการสร้างเครือข่ายสายสัมพันธ์ (Networking) ( $\bar{X}$  = 4.50) ส่วนการทำข้อตกลงและเจรจาต่อรอง มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}$  = 4.08)

ตาราง 66 ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทักษะการเป็นผู้นำ

สมรรถนะที่ 13 ด้านทักษะการเป็นผู้นำ (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
13.1 การเห็นคุณค่า ให้ความสำคัญในความคิดเห็นหรือผลงาน และให้เกียรติแก่ผู้อื่น	4.45	0.75	มาก	6
13.2 การกระตุ้นจูงใจปรับเปลี่ยนความคิดและการกระทำของผู้อื่นให้มีความผูกพันและมุ่งมั่นต่อเป้าหมายในการทำงาน ร่วมกัน	4.55	0.55	มากที่สุด	2
13.3 การมีทักษะการฟัง การพูด และการตั้งคำถามเปิดใจกว้าง ยืดหยุ่นยอมรับทัศนะที่หลากหลายของผู้อื่น เพื่อเป็นแนวทาง ใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน	4.53	0.72	มากที่สุด	3
13.4 การให้ความสนใจต่อสถานการณ์ต่างๆที่เป็นปัจจุบันโดยมี การวางแผนวิสัยทัศน์ ซึ่งเชื่อมโยงกับ วิสัยทัศน์ เป้าหมาย และ พันธกิจขององค์กร	4.48	0.85	มาก	5
13.5 การสนับสนุนความคิดริเริ่มซึ่งเกิดจากการพิจารณา ไตร่ตรองของเพื่อนร่วมงานและมีส่วนร่วมในการพัฒนา นวัตกรรมต่างๆ	4.50	0.78	มากที่สุด	4
13.6 การใช้เทคนิควิธีการหลากหลายในการตรวจสอบประเมิน การปฏิบัติงานของตนเอง และผลการดำเนินงาน	4.40	0.71	มาก	7
13.7 การกำหนดเป้าหมายและมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ทำ ทายความสามารถของตนเองตามสภาพจริงและปฏิบัติให้ บรรลุผลสำเร็จได้	4.70	0.56	มากที่สุด	1
โดยภาพรวม	4.51	0.48	มากที่สุด	1

จากตาราง 66 พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญ ในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.40 – 4.70) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ พบว่า สมรรถนะในเรื่องการกำหนดเป้าหมายและมาตรฐานการเรียนรู้ที่ทำทายความสามารถของตนเอง ตาม สภาพจริงและปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จได้ มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  = 4.70) รองลงมา คือ การกระตุ้นจูงใจปรับเปลี่ยนความคิดและการกระทำของผู้อื่นให้มีความผูกพันและมุ่งมั่น ต่อเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน ( $\bar{X}$  = 4.55) ส่วนการใช้เทคนิควิธีการหลากหลายในการตรวจสอบ



ประเมินการปฏิบัติงานของตนเอง และผลการดำเนินงาน มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 4.40$ )

ตาราง 67 ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทักษะการทำงานเป็นทีม

สมรรถนะที่ 14 ด้านทักษะการทำงานเป็นทีม (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
14.1 ความคิดในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานร่วมกับผู้อื่น	4.28	0.82	มาก	5
14.2 การทำงานร่วมกับผู้อื่นตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	4.25	0.90	มาก	6
14.3 ความมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเพื่อสู่เป้าหมายความสำเร็จร่วมกัน	4.43	0.93	มาก	3
14.4 การให้เกียรติ ยกย่องชมเชย ให้กำลังใจแก่เพื่อนร่วมงานในโอกาสที่เหมาะสม	4.30	0.88	มาก	4
14.5 การมีทักษะในการทำงานร่วมกับบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งภายใน นอกและในทุกสถานการณ์	4.50	0.78	มากที่สุด	2
14.6 การแสดงบทบาทผู้นำหรือผู้ตามในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เหมาะสมในทุกโอกาส	4.55	0.55	มากที่สุด	1
14.7 การแลกเปลี่ยนรับฟังความคิดเห็นและประสบการณ์ภายในทีมงาน	4.20	0.85	มาก	7
14.8 การร่วมกับเพื่อนร่วมงานในการสร้างวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมให้เกิดขึ้น	4.15	0.98	มาก	8
โดยภาพรวม	4.33	0.62	มาก	10

จากตาราง 67 พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.15 - 4.55$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ พบว่าสมรรถนะในเรื่องการแสดงบทบาทผู้นำ หรือผู้ตามในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เหมาะสมในทุกโอกาสมีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) รองลงมา คือ การมีทักษะในการทำงานร่วมกับบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งภายใน นอกและในทุกสถานการณ์ ( $\bar{X} = 4.50$ ) ส่วนการร่วมกับเพื่อนร่วมงานในการสร้างวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมให้เกิดขึ้น มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 4.15$ )

ตาราง 68 ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์  
พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทัศนคติที่มีต่อตนเอง และการพัฒนาตนเอง

สมรรถนะที่ 15 ด้านทัศนคติที่มีต่อตนเอง และการพัฒนาตนเอง (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
15.1 การมีความเชื่อมั่นในตนเอง (มองว่าตนเองมี ความสามารถที่จะทำธุรกิจได้)	4.70	0.69	มากที่สุด	1
15.2 การมีความใฝ่รู้ สนใจใคร่รู้สิ่งต่างๆ (มองว่าความใฝ่รู้เป็น สิ่งดี)	4.63	0.67	มากที่สุด	2
15.3 การยอมรับความผิดพลาดและนำไปแก้ไข	4.33	0.83	มาก	7
15.4 การศึกษาค้นคว้าหาความรู้ มุ่งมั่นและแสวงหาโอกาส พัฒนาตนเองด้วยวิธีการที่หลากหลาย	4.60	0.81	มากที่สุด	3
15.5 การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของตนเองอย่างต่อเนื่อง	4.45	0.78	มาก	4
15.6 การศึกษา ค้นคว้าหาองค์ความรู้ใหม่ๆ ทางวิชาการเพื่อ พัฒนาตนเอง	4.60	0.67	มากที่สุด	3
15.7 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่นเพื่อการพัฒนาตนเองทุก ครั้งที่มีโอกาส	4.38	0.81	มาก	5
15.8 การเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาตนเองจากหน่วยงานต่างๆ อย่างต่อเนื่อง	4.35	0.86	มาก	6
15.9 การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาตนเองทั้งใน และนอกสถานที่	4.35	0.89	มาก	6
15.10 การพัฒนาให้มีความรู้สึกรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมอ	4.33	0.73	มาก	7
15.11 การมองโลกทางบวก	4.35	0.86	มาก	6
โดยภาพรวม	4.46	0.47	มาก	2

จากตาราง 68 พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญ  
ในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.33 – 4.70) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ พบว่า  
สมรรถนะในเรื่องการมีความเชื่อมั่นในตนเอง (มองว่าตนเองมีความสามารถที่จะทำธุรกิจได้) มีความสำคัญ  
เป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  = 4.70) รองลงมา คือ การมีความใฝ่รู้ สนใจใคร่รู้สิ่งต่างๆ  
(มองว่าความใฝ่รู้เป็นสิ่งดี) ( $\bar{X}$  = 4.63) ส่วนการยอมรับความผิดพลาดและนำไปแก้ไข และการพัฒนา  
ให้มีความรู้สึกรับผิดชอบต่อลูกค้าเสมอ มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}$  = 4.33)

ตาราง 69 ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทัศนคติจริยธรรม และจรรยาบรรณ

สมรรถนะที่ 16 ด้านทัศนคติจริยธรรม และจรรยาบรรณ (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
16.1 การยกย่อง ชื่นชมบุคคลที่ประสบความสำเร็จ	4.23	0.92	มาก	7
16.2 ความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ตรงต่อเวลา วางแผนการใช้จ่าย และใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด	4.43	0.55	มาก	3
16.3 การปฏิบัติตนและดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงได้เหมาะสมกับสถานะของตน	4.53	0.64	มากที่สุด	2
16.4 การรักษาสิทธิประโยชน์ของตนเอง และไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น	4.33	0.73	มาก	4
16.5 มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือ และไม่เบียดเบียนผู้อื่น	4.28	0.82	มาก	6
16.6 ความเป็นกัลยาณมิตรต่อผู้อื่น เพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ	4.30	0.85	มาก	5
16.7 การปฏิบัติตนตามหลักการครองตน ครองคน ครองงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ	4.55	0.64	มากที่สุด	1
โดยภาพรวม	4.38	0.52	มาก	7

จากตาราง 69 พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.23 - 4.55$ ) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ พบว่าสมรรถนะในเรื่องการปฏิบัติตนตามหลักการครองตน ครองคน ครองงานเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จ มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) รองลงมา คือ การปฏิบัติตนและดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ได้เหมาะสมกับสถานะของตน ( $\bar{X} = 4.53$ ) ส่วนการยกย่อง ชื่นชมบุคคลที่ประสบความสำเร็จ มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 4.23$ )

ตาราง 70 ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ (จำนวน 40 คน) เกี่ยวกับการจัดลำดับความสำคัญของเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ในสมรรถนะด้านทัศนคติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ

สมรรถนะที่ 17 ด้านทัศนคติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจ (n = 40)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
17.1 การมีความตั้งใจมุ่งมั่น เชื่อมั่น ที่จะดำเนินธุรกิจให้สำเร็จ	4.88	0.40	มากที่สุด	1
17.2 การมีความอดทนทำงานหนัก	4.58	0.59	มากที่สุด	5
17.3 การยอมรับความเสี่ยงในธุรกิจ	4.85	0.53	มากที่สุด	2
17.4 การใส่ใจคุณภาพของผลงาน	4.40	0.71	มาก	7
17.5 การยอมรับความเปลี่ยนแปลงและรับมือกับมันได้	4.73	0.51	มากที่สุด	3
17.6 การรับมือกับความเครียดได้ และไม่ใช้อารมณ์ในการบริหารงาน	4.43	0.55	มาก	6
17.7 การมีความชอบในงานที่ตนเองทำ	4.63	0.77	มากที่สุด	4
17.8 การมีความรับผิดชอบต่อสัญญางาน	4.30	0.82	มาก	8
17.9 การใส่ใจสวัสดิภาพของลูกค้า	4.15	0.89	มาก	10
17.10 ความเป็นมิตรกับลูกค้าและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตลอดเวลา	4.30	0.65	มาก	8
17.11 การติดตามด้านแรงจูงใจ	4.18	0.96	มาก	9
17.12 การมีแรงผลักดันให้พ้นจากความกลัวและทลายอุปสรรคต่างๆ ที่ขวางกั้น	4.73	0.55	มากที่สุด	3
โดยภาพรวม	4.51	0.39	มากที่สุด	1

จากตาราง 70 พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่าเกณฑ์พฤติกรรมบ่งชี้ทุกสมรรถนะมีความสำคัญในระดับมาก-มากที่สุด ที่ระดับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.15 – 4.88) เมื่อพิจารณาแต่ละสมรรถนะ พบว่าสมรรถนะในเรื่องการมีความตั้งใจมุ่งมั่น เชื่อมั่น ที่จะดำเนินธุรกิจให้สำเร็จ มีความสำคัญเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$  = 4.88) รองลงมา คือ การยอมรับความเสี่ยงในธุรกิจ ( $\bar{X}$  = 4.85) ส่วนการใส่ใจสวัสดิภาพของลูกค้า มีความสำคัญอยู่ลำดับสุดท้าย โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X}$  = 4.15)



## ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวชาลิสา เลิศสกุล
วันเดือนปีเกิด	วันที่ 12 พฤษภาคม พ.ศ. 2520
สถานที่เกิด	เขตห้วยขวาง จังหวัดกรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	24 ซอยสุทธิพงษ์ 4 ถนนสุทธิสาร แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	Wealth Manager
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) อาคารทีสโก้ทาวเวอร์ 48/2 ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2537	มัธยมปลาย จาก โรงเรียนสุรศักดิ์มนตรี
พ.ศ. 2539	บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) จาก มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2549	เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) จาก มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2555	การศึกษาดุษฎีบัณฑิต (กศ.ด.) การศึกษาผู้ใหญ่ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ