

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานตามความต้องการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเครือข่ายภาคตะวันออกที่ 1 (จังหวัดนครนายก ปราจีนบุรี สระแก้ว ชลบุรี ระยอง ฉะเชิงเทรา จันทบุรี ตราด)” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงาน ตามความต้องการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเครือข่ายภาคตะวันออกที่ 1 (จังหวัดนครนายก ปราจีนบุรี สระแก้ว ชลบุรี ระยอง ฉะเชิงเทรา จันทบุรี ตราด) และเพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานตามความต้องการของผู้บริหารจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเครือข่ายภาคตะวันออกที่ 1 (จังหวัดนครนายก ปราจีนบุรี สระแก้ว ชลบุรี ระยอง ฉะเชิงเทรา จันทบุรี ตราด) แบ่งได้เป็น 2 ระดับ คือ ผู้บริหารระดับส่วน 19 คน และระดับศูนย์ 91 คน รวมทั้งสิ้น 110 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ ได้แก่แบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนตามลำดับดังนี้

2.1 การศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้

2.2 การจัดทำโครงสร้างแบบสอบถาม ให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามมี 3 ตอน คือ

2.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน จำนวนผู้ร่วมงาน ลักษณะงานปัจจุบันที่ทำอยู่ และตำแหน่งงานปัจจุบัน จำนวน 6 ข้อ

2.2.2 ข้อมูลความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของ ลิเคิร์ต (Likert)

2.2.3 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติม

3. วิธีการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลกับผู้บริหาร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1 (จังหวัดนครนายก ปราจีนบุรี สระแก้ว ชลบุรี ระยอง ฉะเชิงเทรา จันทบุรี ตราด) โดยให้ผู้บริหารระดับศูนย์ และผู้บริหารระดับส่วน เป็นกลุ่มตัวอย่าง 110 คน ได้แบบสอบถามคืนมา จำนวน 110 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ

4.2 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ระดับความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงาน ตามความต้องการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1 (จังหวัดนครนายก ปราจีนบุรี สระแก้ว ชลบุรี ระยอง ฉะเชิงเทรา จันทบุรี ตราด) ความคิดเห็นของผู้บริหาร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สามารถสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

พบว่า ผู้บริหาร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 58.18 มีอายุ 30-39 ปี ร้อยละ 44.55 มีอายุงาน 10-15 ปี ร้อยละ 49.09 มีผู้ร่วมงาน 10-50 คน ร้อยละ 40.91 ปฏิบัติงานศูนย์บริการลูกค้า จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 28.18 เป็นผู้จัดการศูนย์ ร้อยละ 82.73

2. การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้บริหาร ต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ด้านความรู้

พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้บริหาร ต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.65 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากตามลำดับ ได้แก่ มีความรู้ในสาขาวิชาชีพที่ศึกษามา ค่าเฉลี่ย 3.81 รองลงมา มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ย 3.79 และน้อยที่สุดคือมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ค่าเฉลี่ย 3.54 และอยู่ในระดับปานกลาง คือมีความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ย 3.37

ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน

พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้บริหารต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ได้แก่

1. มีทักษะในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ค่าเฉลี่ย 3.95
2. มีทักษะในการสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.93
3. มีทักษะในการปฏิบัติงานตามสาขาวิชาชีพที่ศึกษามา ค่าเฉลี่ย 3.80
4. มีทักษะในการใช้อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องจักร ในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.68

ด้านความรู้ความเข้าใจในการใช้ภาษาและการสื่อสาร

พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้บริหารต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้ความเข้าใจในการใช้ภาษาและการสื่อสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 รายการ ได้แก่ สามารถใช้ภาษาไทยเพื่อการสื่อสารและการปฏิบัติงานได้ ค่าเฉลี่ย 4.05 และอยู่ในระดับปานกลางคือสามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการสื่อสารได้ ค่าเฉลี่ย 3.45 และสามารถใช้อังกฤษเพื่อการสื่อสารและการปฏิบัติงานได้ ค่าเฉลี่ย 3.00

ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้บริหารต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกรายการ ได้แก่

1. มีการพัฒนาการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 4.01
2. มีความสามารถในการเรียนรู้งานค่าเฉลี่ย 4.00
3. ยอมรับความคิดและวิธีการทำงานที่แตกต่างไปจากการเรียน ค่าเฉลี่ย 3.96
4. ปรับแนวคิดและวิธีการทำงานให้ทันเทคโนโลยีใหม่ ๆ เสมอ ค่าเฉลี่ย 3.88
5. มีความสามารถในการประยุกต์ความรู้เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.84
6. มีความสามารถในการคิดค้นหาวิธีการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่อยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 3.76

ด้านคุณธรรมจริยธรรม ค่านิยมที่ดีงาม

พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้บริหารต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านคุณธรรมจริยธรรม ค่านิยมที่ดีงาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกรายการ ได้แก่

1. มีความซื่อสัตย์สุจริตรับผิดชอบงาน ค่าเฉลี่ย 4.35
2. มีน้ำใจไม่เอาัดเอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ย 4.26
3. มีความขยันหมั่นเพียร ตั้งใจในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.24
4. มีวินัยในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ค่าเฉลี่ย 4.20
5. มีความสามัคคีในหมู่คณะและเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ย 4.17
6. มีความสุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมกับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ย 4.14
7. มีบุคลิกภาพที่ดี รักษาความสะอาด แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ ค่าเฉลี่ย 4.13

8. เป็นคนประหยัดมัธยัสถ์ อดออม รู้จักใช้เงิน ค่าเฉลี่ย 3.83

ด้านมนุษยสัมพันธ์

พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้บริหารต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านมนุษยสัมพันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกรายการ ได้แก่

1. มีความเป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ย 4.33
2. ให้ความรักความจริงใจกับเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ย 4.30
3. มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่เห็นแก่ตัว ค่าเฉลี่ย 4.27
4. ให้เกียรติและยอมรับในความสามารถของผู้อื่น ค่าเฉลี่ย 4.25
5. มีความสามารถในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นค่าเฉลี่ย 4.24

ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหา

พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้บริหารต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านมนุษยสัมพันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกรายการ ได้แก่

1. มีความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา ค่าเฉลี่ย 3.98
2. มีความสามารถในการจัดลำดับความสำคัญของปัญหา ค่าเฉลี่ย 3.95
3. มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 3.94
4. มีความสามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจปัญหาได้เร็ว ค่าเฉลี่ย 3.92
5. มีความสามารถในการค้นหาและใช้ข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจ ค่าเฉลี่ย 3.91
6. มีความสามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจปัญหาได้เร็ว ค่าเฉลี่ย 3.85

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงาน ตามความต้องการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1 ของผู้บริหาร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3.1 ผู้บริหารที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานที่สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ตามความต้องการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1 โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

3.1.1 ผู้บริหารที่เป็นเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานที่สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ตามความต้องการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1 ในภาพรวมสูงกว่าเพศชาย

3.2 ผู้บริหารที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานที่สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ตามความต้องการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1 โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2.1 ผู้บริหารที่มีตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานที่สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ตามความต้องการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1 ด้านความรู้สูงกว่าผู้บริหารระดับส่วน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 ผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานที่สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ตามความต้องการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1 โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3.1 ผู้บริหารที่มีอายุ 30-39 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานที่สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ตามความต้องการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1 ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาสูงกว่าผู้บริหารทุกระดับอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 ผู้บริหารที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานที่สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ตามความต้องการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1 โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4.1 ผู้บริหารที่มีอายุงาน 10-15 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานที่สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ตามความต้องการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ 1 ในภาพรวมสูงที่สุด

3.5 ผู้บริหารที่มีจำนวนผู้ร่วมงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานที่สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ตามความต้องการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ 1 โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5.1 ผู้บริหารที่มีผู้ร่วมงาน 51-100 คน มีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานที่สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ตามความต้องการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ 1 ในภาพรวมสูงที่สุด

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานที่สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ตามความต้องการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ 1 (นครนายก ปราจีนบุรี สระแก้ว ชลบุรี ระยอง ฉะเชิงเทรา จันทบุรี ตราด) นำมาอภิปราย ดังนี้

1. จากการศึกษาความคิดเห็นต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ด้านความรู้

พบว่าผู้ปฏิบัติงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้ความคิดเห็นโดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับคือ มีความรู้ในสาขาวิชาชีพที่ศึกษามา และมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสอดคล้อง พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546, หน้า 232 และ 517) ทักษะ หมายความว่า ความชำนาญ และความรู้ หมายถึง สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้าหรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ ความเข้าใจ หรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิดหรือปฏิบัติ สรุป คุณลักษณะด้านความรู้และทักษะวิชาชีพ คือ สิ่งที่ได้ศึกษาเล่าเรียน ค้นคว้าและนำมาปฏิบัติงานชำนาญ มีความสามารถนำไปประกอบอาชีพหรือปฏิบัติงานได้ดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูงเกือบทุกองค์กร ดังนั้นส่วนใหญ่ผู้บริหารจึงต้องการพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้รับ

มอบหมาย และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด และที่สำคัญรองลงมาคือต้องมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน เพราะเนื่องจากโดยส่วนมาก ช่างคอนกรีตต้องมีอัตราเสี่ยงในการปฏิบัติหน้าที่ เนื่องจากต้องปีนเสาไฟฟ้า หรือลงท่อระบายน้ำ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ ดังนั้นสิ่งที่สำคัญคือความรู้ในความปลอดภัยในการทำงานเพื่อความปลอดภัยของตนเองและเพื่อนร่วมงาน

ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน

พบว่าผู้ปฏิบัติงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้ความคิดเห็นโดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับคือ มีทักษะในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงถือว่าเป็นกำลังคนระดับกลางของประเทศ ในการนำความรู้ ความสามารถ ไปพัฒนาอาชีพจนสามารถแข่งขันในการประกอบธุรกิจได้ การอาชีวศึกษาจึงมุ่งผลิตบุคลากรสู่งานอาชีพ ดังที่ กัญญา กำศิริพิมาน (2538, หน้า 117) กล่าวว่า อาชีวศึกษา คือ การศึกษาเพื่อเตรียมบุคลากรให้พร้อมสำหรับอาชีพการงาน โดยเน้นกลุ่มอาชีพที่ต้องใช้ประสบการณ์ ฝีมือทักษะ สนองต่อความต้องการของตลาดแรงงาน แต่มีใช้ว่าต้องรู้ทฤษฎีเพียงอย่างเดียว เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ต้องมีทักษะในการสร้างความปลอดภัยให้กับตนเองและเพื่อนร่วมงานด้วย รวมทั้งต้องมีความสามารถในการใช้อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องจักร และที่สำคัญที่สุดในยุคแห่งเทคโนโลยี คือการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสร้างความสะดวกรวดเร็ว ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทันต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในยุคแห่งการแข่งขันกันทุกรูปแบบ ที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีระชัย จุฑาทเทพ (2546) ได้ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงสายช่างอุตสาหกรรมตามความต้องการของสถานประกอบการจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ 3 คือ ด้านความรู้และทักษะวิชาชีพ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงสายช่างอุตสาหกรรมตามความต้องการของสถานประกอบการจังหวัดสุราษฎร์ธานีโดยส่วนรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านปรากฏว่า ด้านความรู้และทักษะวิชาชีพสถานประกอบการต้องการผู้สำเร็จการศึกษาที่มีความรู้ในการบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องจักรเป็นอย่างดี

ด้านความรู้ความเข้าใจในการใช้ภาษาและการสื่อสาร

พบว่าผู้ปฏิบัติงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้ความคิดเห็นโดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก คือ สามารถใช้ภาษาไทยเพื่อการสื่อสารและการปฏิบัติงานได้ และสามารถใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการสื่อสารได้ เหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก การพูด การฟัง และการเขียนภาษาไทยได้ชัดเจนคล่องแคล่ว เพราะการประกอบธุรกิจใดๆ ต้องมีการสื่อสารกัน ฉะนั้น การสื่อสารนับว่ามี

ความสำคัญมาก เพื่อได้รับรู้ถึงความรู้สึกนึกคิดของตนเองว่าเป็นอย่างไร มีความต้องการอย่างไร ก็ต้องพูดคุยสื่อสารซึ่งกันและกัน รวมทั้งต้องสื่อสารกับบุคคลภายนอกองค์กร หรือลูกค้า ส่วนที่รองลงมาคือการใช้คอมพิวเตอร์ในการสื่อสารได้ เพราะด้วยปัจจุบันเป็นยุคแห่งโลกาภิวัตน์ การติดต่อสื่อสารเป็นไปในวงกว้างขึ้น โดยใช้เทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการสื่อสารเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการทำงานประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เทียบทันกับยุคแห่งการแข่งขัน ส่วนอันดับสุดท้ายคือสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารและการปฏิบัติงานได้อยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากการดำเนินงานขององค์กร ไม่ค่อยได้ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารกันมากนัก จึงไม่จำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษมาก แต่พนักงานทุกคนก็ควรจะมีเป็นความรู้ติดตัวไว้บ้าง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมรัก เปล่งปลั่ง (2545, หน้า 78) ได้ศึกษาคุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ ตามความต้องการของสถานประกอบการในจังหวัดปราจีนบุรี พบว่าคุณลักษณะที่ต้องการอันดับสุดท้ายได้แก่ มีความรู้และทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ

ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

พบว่าผู้ปฏิบัติงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้ความคิดเห็นโดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก คือ มีการพัฒนาการปฏิบัติงานอยู่เสมอ และมีความสามารถในการเรียนรู้งาน ซึ่งการทำงานในองค์กรใหญ่แต่ละหน้าที่จะมีแนวทางในการปฏิบัติสืบทอดกันมาจากผู้ปฏิบัติในรุ่นก่อน ซึ่งยังไม่ได้ใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการทำงาน ดังนั้น คนรุ่นใหม่ที่มาปฏิบัติแทน ควรมีการพัฒนาแนวทางในการทำงานของตนเองให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม รวมทั้งชวนเขาที่ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากระบบเทคโนโลยีที่องค์กรจัดให้ เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับหลักการกำหนดกรอบสมรรถนะและมาตรฐาน ของคุณวุฒิการศึกษาระดับวิชาชีพ โดยใช้สถาบันการศึกษาหรือการฝึกอบรมเป็นฐาน ทั้งนี้ สมรรถนะ ดังกล่าวต้องมีครบ 3 องค์ประกอบ คือ ทักษะในการทำงานให้บรรลุความรู้ ความเข้าใจงานที่ทำ และกิจนิสัยหรือเจตคติในการทำงานซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล องค์ประกอบทั้งสามนี้จะต้องบูรณาการเข้าด้วยกันอย่างแนบแน่นเพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยมที่ดีงาม

พบว่าผู้ปฏิบัติงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้ความคิดเห็นโดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ มากที่สุด คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตรับผิดชอบงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารต้องการพนักงานที่มีความซื่อสัตย์ เป็นคนดีมีความรับผิดชอบต่อการทำงาน นอกจากนั้นแล้วยังต้องเป็นคนที่มีจิตใจดีงาม ไม่เอาัดเอาเปรียบ มีคุณธรรมจริยธรรม มีพฤติกรรมในการ

แสดงออกที่ดี เช่น มีวินัย มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีความสุภาพอ่อนโยน อ่อนน้อมกับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมรัก เปล่งปลั่ง (2545, หน้า 78) ได้ศึกษาคุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นสูง (ปวส.) ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ ตามความต้องการของสถานประกอบการ ในจังหวัด ปราจีนบุรี ผลการวิจัยเกี่ยวกับความต้องการคุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษาทั้ง 4 ด้าน ปรากฏว่า สถานประกอบการทั้ง 3 กลุ่ม มีความต้องการคุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษาทั้ง 4 ด้านอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก คือ ลำดับที่ 1 คุณธรรม จริยธรรม มีความตั้งใจทำงานในหน้าที่อย่างซื่อตรง และมีความซื่อสัตย์สุจริต

ด้านมนุษยสัมพันธ์

พบว่าผู้ปฏิบัติงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้ความคิดเห็นโดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมากทุกรายการ มากที่สุดคือมีความเป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงาน และมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่เห็นแก่ตัว อาจเนื่องจากการเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ด้วยการประสานงานร่วมมือกันทุกฝ่ายในองค์กรให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ซึ่งผู้บริหารเห็นว่า ความสำเร็จของงานส่วนหนึ่งเกิดจากความสามารถในการติดต่อประสานงานกับผู้ร่วมงานอื่น ๆ การประสานงานนับเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจ ซึ่งธุรกิจจะประสบความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับ การประสานงานเป็นสำคัญ และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดีด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรชัย สอนกิจมัน (2547) พบว่ามนุษยสัมพันธ์ในเรื่องสามารถปฏิบัติงานเป็นทีมได้มาก มีความสำคัญเป็นอันดับ 1 ของคุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษาลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาวิชาช่างยนต์ตามความต้องการของสถานประกอบการ

ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหา

พบว่าผู้ปฏิบัติงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้ความคิดเห็นโดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมากทุกรายการ มากที่สุดคือมีความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน และต้องสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีถูกต้อง เพื่อให้ทันต่อให้ให้บริการต่อลูกค้าหรือต่องานที่ปฏิบัติอยู่เพื่อมิให้งานเกิดความเสียหาย ซึ่งทั้งนี้ การบริหารงานของผู้บริหาร โดยต้องควบคุมดูแลพนักงานให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นไปตามจุดมุ่งหมายขององค์กร คือการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในบริการ และกลับมาใช้บริการกับ บริษัท ทีโอที ตลอดไป

2. ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานที่สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ตามความต้องการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปผล ดังนี้

2.1 ผู้บริหารที่มีเพศแตกต่างกันมีความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานที่สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลการศึกษาไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารอาจมองว่าผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานนั้นต้องมีความรู้ความสามารถตามที่ได้เรียนจบการศึกษามาแล้วในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จึงกล่าวได้ว่าเพศของผู้บริหารไม่มีผลต่อความต้องการคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษา

2.2 ผู้บริหารที่มีอายุแตกต่างกันมีความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานที่สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเกิดจากผู้บริหารมองว่าปัจจุบันความรับผิดชอบและความสามารถในการแก้ไขปัญหาต้องเป็นสิ่งที่ติดตามตัวผู้ปฏิบัติงานมาไม่มากนักน้อย ซึ่งต้องคอยปรับปรุงและพัฒนาให้มากขึ้น หากเมื่อมีอายุมากขึ้นก็ต้องพัฒนาทางสมองให้มากขึ้น แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ เพราะต่อไปผู้ปฏิบัติงานเหล่านี้ก็อาจต้องก้าวหน้าขึ้นเป็นผู้บริหารเหมือนกัน

2.3 ผู้บริหารที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานที่สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเกิดจากผู้บริหารระดับผู้จัดการศูนย์ ต้องรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้จัดการส่วน รับมอบนโยบายในการปฏิบัติงาน ทำให้มองว่าผู้ที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในได้บังคับบัญชาต้องมีความรู้ความสามารถในงานที่ได้รับมอบหมาย การใช้อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานรวมทั้งต้องมีพื้นฐานในด้านความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อให้งานที่ปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์และเกิดประสิทธิภาพ

2.4 ผู้บริหารที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานที่สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเกิดจากผู้บริหารไม่ว่าจะมีอายุงานระดับใด ย่อมมีความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในทุกๆ ด้านสำคัญเหมือนกันหมด จึงทำให้ไม่เกิดความแตกต่างกันในแต่ละด้าน ผู้บริหารมองว่าคุณสมบัติต่างๆ ด้านความรู้ ทักษะในการทำงาน ความเข้าใจใน

การสื่อสาร การมีความคิดสร้างสรรค์ มีคุณธรรมจริยธรรม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน และมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา ล้วนแล้วแต่มีความสำคัญ ซึ่งทุกคนที่จบการศึกษามาไม่ว่าจะระดับใดก็ตามควรจะต้องมีทุกด้าน เพื่อให้เป็นที่ยอมรับในสังคม

2.5 ผู้บริหารที่มีจำนวนผู้ร่วมงานแตกต่างกันมีความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานที่สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้บริหารในแต่ละส่วนหรือศูนย์ของบริษัท ทีโอที มีกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานทุกคน และมีแนวทางในการคัดเลือกพนักงานเข้ามาปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน ดังนั้น ไม่ว่าจะอยู่ในจำนวนผู้ร่วมงานระดับใดก็ตาม ทุกส่วนงานมี ขั้นตอนและกระบวนการในการทำงานเหมือนกัน จึงทำให้ผู้บริหารมีความต้องการที่ไม่แตกต่างกัน

2.6 ผู้บริหารที่มีลักษณะงานแตกต่างกันมีความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานที่สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเนื่องจากผู้บริหารที่มีลักษณะงานแตกต่างกันมองความต้องการคุณลักษณะอันพึงประสงค์เหมือนกัน กล่าวคือ ทุกสาขาวิชาชีพต้องมีความชำนาญในการใช้เครื่องมือ มีความรู้ทางทฤษฎีเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาค้นคว้า

1.1 ข้อเสนอแนะสำหรับสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานที่สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ตามความต้องการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเครือข่ายภาคตะวันออกที่ 1 (จังหวัดนครนายก ปราจีนบุรี สระแก้ว ชลบุรี ระยอง ฉะเชิงเทรา จันทบุรี ตราด) พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามากที่สุดคือด้านมนุษยสัมพันธ์ รองลงมาคือ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ค่านิยมที่ดีงาม และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอเป็นแนวทางในการจัดการศึกษา สถานศึกษาในปัจจุบันควรเน้นการสอนโดยผสมผสานสาระต่างๆ รวมทั้งปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยมที่ดีงาม อีกทั้งฝึกให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ให้แตกต่างหรือนอกเหนือจากทฤษฎีในการเรียนการสอน และให้มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ไว้ในทุกรายวิชา การจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับการดำรงชีวิต และการปฏิบัติงาน โดยบูรณาการ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ในการเรียนการสอนให้ได้

คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ซึ่งตามมาตรฐานสถานศึกษาคือ จัดการพัฒนาผู้เรียนและผู้สำเร็จการศึกษาให้เป็นผู้ที่มีความรู้ และทักษะวิชาชีพตามหลักสูตรที่เหมาะสมกับเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปมีความรู้ ความเข้าใจในหลักการด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มีทักษะในการใช้ภาษาสื่อสาร ใน การศึกษาค้นคว้าและปฏิบัติงานวิชาชีพได้เหมาะสม มีคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยมที่ดีงามในวิชาชีพ มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมและมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีความรู้และทักษะตามมาตรฐานวิชาชีพ มีความรู้ และทักษะเพื่อการทำงาน การศึกษาต่อและประกอบอาชีพอิสระ มีคุณลักษณะที่สถาน ประกอบการหรือหน่วยงานพึงพอใจ ทั้งนี้เพื่อให้ได้กำลังคนด้านอาชีวศึกษาที่มีคุณภาพตาม มาตรฐานเข้าสู่สถานประกอบการหรือตลาดแรงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

1.2 ข้อเสนอแนะสำหรับสถานประกอบการ

ให้ข้อมูลความพึงพอใจในคุณลักษณะของผู้จบการศึกษาที่ทำงานอยู่ในสถาน ประกอบการ ให้สถานศึกษาทราบความพร้อมทั้งข้อเสนอแนะในอันที่จะเป็นประโยชน์ต่อการ จัดการอาชีวศึกษา เช่น ปรับปรุงหลักสูตรเนื้อหาวิชา หรือกระบวนการจัดการเรียนการสอน หรือ การพัฒนาสถานศึกษาในด้านต่างๆ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ศึกษาคุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ประเภทวิชาบริหารธุรกิจ โดยแยกออกเป็นสาขาวิชา เช่น สาขาวิชาการบัญชี สาขาวิชาการ ขายและการตลาด และสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ

2.2 ศึกษาคุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษา ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ตามความต้องการของผู้บริหารจังหวัดอื่นๆ

2.3 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบและกิจกรรมการเรียนการสอนที่เอื้อต่อบทบาท หน้าที่ของสถานศึกษาในการพัฒนานักศึกษาทั้งในด้านทักษะความรู้ ควบคู่ไปกับคุณธรรม จริยธรรม