

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานในอาชีพทางธุรกิจ

ตามความต้องการของสถานประกอบการ

ภัทรวดี สอนเวียง¹, อังค์วรา เหลืองนภา²

^{1,2}สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Email: Phattharavadee.sorn@gmail.com¹, angvarrah.li@ssru.ac.th²

บทคัดย่อ

เนื่องจากในปัจจุบัน สถานประกอบการในแต่ละแห่งมีความต้องการคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่แตกต่างกัน แต่ไม่ทราบได้แน่ชัดว่าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่ต่างกันนั้น มีความแตกต่างกันอย่างไร ดังนั้นผู้วิจัยจึงจัดทำวิจัยขึ้นเพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานในอาชีพทางธุรกิจตามความต้องการของสถานประกอบการ โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ส่งไปตามสถานประกอบการที่นักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปีการศึกษา 2560 ได้ไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพใน 4 สายอาชีพได้แก่ หน่วยงานราชการ บริษัทเอกชน สายการบิน และโรงแรม รวมทั้งสิ้น 57 แห่ง โดยได้แบ่งการศึกษาคุณสมบัติออกเป็น 5 ด้าน ผลการวิจัย พบว่า 1) ในด้านคุณธรรมและจริยธรรม บริษัทเอกชน สายการบินและโรงแรม ให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์สุจริตมากที่สุด 2) ในด้านความรู้ หน่วยงานราชการและบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญกับเรื่องมีความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมากที่สุด แต่สายการบินและโรงแรมจะเน้นเรื่องความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสายอาชีพที่ฝึกงานมากที่สุด 3) ในด้านของทักษะทางปัญญา ทั้งหน่วยงานราชการ บริษัทเอกชน และโรงแรม ไม่มีความแตกต่างกันเพราะให้ความสำคัญกับการรู้จักจัดลำดับความสำคัญของการทำงานต่างๆเป็นระบบมากที่สุด 4) ในด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน หน่วยงานราชการกับบริษัทเอกชน ให้ความสำคัญกับการสามารถปรับตัวเข้าร่วมกับผู้ร่วมงานและคนอื่นได้ง่ายมากที่สุด 5) ในด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หน่วยงานราชการ บริษัทเอกชน และสายการบิน ไม่มีความแตกต่างกันเพราะให้ความสำคัญในเรื่องของการมีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีต่าง ๆ มากที่สุด

คำสำคัญ: คุณลักษณะที่พึงประสงค์, สถานประกอบการ, อาชีพทางธุรกิจ

The Desirable Personal Characteristics of Employees Required by Varied Enterprises

Phattharawadee Sonwiang¹, Ungwara Lueangnapha²

Faculty of Humanities and Social Sciences, Suan Sunandha Rajabhat University

E-mail: Phattharavadee.sorn@gmail.com¹, angvarrah.li@ssru.ac.th²

Abstract

Every enterprise has a unique requirement of what presumed to be a desirable characteristic of an employee. Therefore, the objective of this research was to investigate a set of desirable characteristics in employees, varied by each enterprise's preferences. In this situation, questionnaires were collected from Business English fourth year students in Suan Sunandha Rajabhat University. As of 2017, these students were allocated for internships at 57 companies operating under four major categories of enterprises comprised of governmental units, private companies, an aviation industry, and a hotel industry. The results found these 'desirable characteristics' can be characterised and approached from 5 perspectives as follow: 1) 'moral and ethic' is perceived as the most crucial aspect in aviation and hotel industry; 2) in terms of 'knowledge', public and private companies placed highest importance in process and methodology while aviation and hotel industry focus on an on-job internship knowledge; 3) all four categories of enterprises agreed that prioritisation skill is the most crucial intellectual skill; 4) public and private organisations both placed highest importance in 'friendliness and adaptation'; and 5) all four categories of enterprises agreed that information technology skills are the most important skills needed.

Keywords: Personal Characteristics, Enterprises, Business Profession

บทนำ

ในปัจจุบันนี้โลกของธุรกิจได้มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันค่อนข้างสูง ทำให้สถานประกอบการพยายามที่จะพัฒนาเทคโนโลยีทุก ๆ ด้าน เพื่อความได้เปรียบในโลกของการแข่งขัน ในวงการธุรกิจจึงต้องการบุคลากรที่มีความสามารถและความเชี่ยวชาญ เพื่อที่ธุรกิจจะดำเนินไปได้ในระยะยาว ดังนั้นผู้ที่มุ่งหวังเข้าสู่โลกธุรกิจจะประสบความสำเร็จได้จึงต้องพยายามที่จะพัฒนาตนเองให้เกิดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของ “คน” ที่องค์กร หรือสถานประกอบการต้องการ (Hope Christina H. Deita และ อาคม เผือกจันทิก, 2552)

สำหรับบัณฑิตที่จบออกมาเป็นพนักงานในสถานประกอบการต่าง ๆ นั้นนอกจากจะมีความรู้ความสามารถในด้านวิชาการและวิชาชีพแล้ว บัณฑิตต้องมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต ประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม เช่น ความซื่อสัตย์, ด้านความรู้ เช่น มีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสายอาชีพที่ฝึกงาน, ด้านทักษะทางปัญญา เช่น มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน, ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน เช่น สามารถปรับตัวเข้าร่วมกับผู้ร่วมงานและคนอื่นได้ง่ายและด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาและแก้ไขการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับทิสนา แคมมณี (2553) กล่าวว่า ว่า คุณลักษณะของบัณฑิตระดับปริญญาตรีเป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงความสามารถ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความมีภาวะผู้นำ ความสามารถในการใช้ความรู้ทางวิชาการ วิชาชีพแก้ปัญหาและความขัดแย้งต่าง ๆ ได้และเป็นบุคคลที่มีความใฝ่รู้ มีความทันสมัยมีคุณธรรมความรับผิดชอบสูงต่อวิชาการ วิชาชีพ และสังคม คุณลักษณะที่บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา

ระดับปริญญาตรีพึงมี โดยคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ต้องประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ 1) คุณธรรมจริยธรรม 2) ความรู้ 3) ทักษะทางปัญญา 4) ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 5) ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข (รุ่งรัตน์ หัตถกรรม, ราเมศร์ พรหมชาติ, นรินทร์ เจตธำรง, กนกเกล้า แก้วกล้า และ วีรากร รัตกุล, 2559)

อริวัฒน์ โพธิ์พนา และสุเมธ พิลิก (ม.ป.ป.) กล่าวว่า การวิจัยเกี่ยวกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยเจ้าพระยา ตามทัศนะของผู้ใช้บัณฑิต เป็นวิธีการหนึ่งสำหรับการตรวจสอบคุณภาพของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาว่าเมื่อไปประกอบอาชีพ แล้วได้รับความพึงพอใจและการตอบรับจากผู้บัณฑิตอย่างไร ผลที่ได้รับจากการศึกษาจะช่วยให้การปรับปรุง การพัฒนา หรือการเพิ่มคุณภาพบัณฑิตในส่วนที่ยังไม่สมบูรณ์ เพื่อให้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาเป็นบัณฑิตที่มีคุณลักษณะตามความต้องการของตลาดแรงงานมากขึ้น ด้านบัณฑิตก็สามารถทำงานได้อย่างมีความสุข เนื่องจากมีความรู้ความสามารถด้านต่าง ๆ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต

โดยในแต่ละปีจะมีบัณฑิตจำนวนมากที่จบออกมาแล้วได้ไปสมัครงานในอาชีพทางธุรกิจ สถานประกอบการต่าง ๆ ซึ่งจะรับบัณฑิตเข้าทำงานหรือปฏิเสธก็ได้ ถ้าสถานประกอบการไหนที่รับบัณฑิตเข้าทำงานก็ย่อมคาดหวังว่าบัณฑิตจะมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ใกล้เคียงหรือมีคุณสมบัติตรงตามลักษณะงานตามความต้องการของสถานประกอบการนั้น ๆ

ดังนั้นการศึกษาค้นคว้าคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานนับเป็นสิ่งสำคัญสำหรับบัณฑิตที่จะออกไปทำงานได้ทราบถึงข้อมูลคุณลักษณะที่ตรงตามความต้องการของสถานประกอบการในอาชีพทางธุรกิจ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานเกี่ยวกับอาชีพทาง

ธุรกิจตามความต้องการของสถานประกอบการต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สำคัญในการพัฒนาตนเอง ให้มีคุณลักษณะตรงตามความต้องการของสถานประกอบการที่จะไปทำงานในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานเกี่ยวกับอาชีพทางธุรกิจตามความต้องการของสถานประกอบการในแต่ละประเภท

วิธีการดำเนินวิจัย

สถานประกอบการที่นักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปีการศึกษา 2560 ได้ไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)
หน่วยงานราชการ จำนวน 5 แห่ง	30
บริษัทเอกชน จำนวน 28 แห่ง	118
สายการบิน จำนวน 6 แห่ง	20
โรงแรมจำนวน 18 แห่ง	70
รวม 57 แห่ง	รวม 238 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยส่งแบบสอบถามไปตามสถานประกอบการที่นักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปีการศึกษา 2560 ได้ไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

การวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานในอาชีพทางธุรกิจจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีทั้งหมด 7 คำถาม ได้แก่ 1) ชื่อบริษัท 2) ประเภท 3) จำนวนบุคลากรในหน่วยงานของท่าน (โดยประมาณ) 4) แผนกและตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม 5) ระยะเวลาที่ทำงานบริษัทนี้ 6) ท่านมีส่วนในการคัดเลือกพนักงานเข้าทำงานในบริษัทหรือแผนกหรือไม่ 7) เกณฑ์สำคัญที่มีผลต่อการพิจารณารับสมัครบุคคลเข้าทำงาน (เช่น สาขาวิชาเอก, ความสามารถ, บุคลิกภาพ) โปรดระบุให้ชัดเจน

ส่วนที่ 2 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณธรรมและจริยธรรม 2) ด้านความรู้ 3) ด้านทักษะทาง

ปัญญา 4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน 5) ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

โดยในแต่ละข้อให้เลือกที่คิดว่าสำคัญที่สุด 3 อันดับแรก สำหรับการทำงานในหน่วยงานของท่าน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม Excel โดยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปในส่วนของเกณฑ์สำคัญที่มีผลต่อการพิจารณารับสมัครบุคคลเข้าทำงานโดยการหาค่าร้อยละและดูเกณฑ์ที่มาก และน้อยที่สุดในแต่ละอาชีพ

2. วิเคราะห์ข้อมูล ในแบบสอบถามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานในด้านคุณธรรมและจริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน ด้านการใช้

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยการหาค่าเฉลี่ยและดูคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานที่สำคัญที่สุดในแต่ละอาชีพ

การจัดทำข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. แยกประเภทของแบบสอบถามตามสถานประกอบการ

2. นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานทั้ง 5 ด้าน โดยเลือกที่สำคัญที่สุด 3 อันดับแรก ซึ่งกำหนดคะแนนตอบแบบสอบถามดังนี้

สำคัญอันดับที่ 1 มีคะแนนเท่ากับ 3

สำคัญอันดับที่ 2 มีคะแนนเท่ากับ 2

สำคัญอันดับที่ 3 มีคะแนนเท่ากับ 1

3. รวมคะแนนตอบแบบสอบถามแล้วนำไปหาค่าเฉลี่ย และดูคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานที่สำคัญที่สุดในแต่ละอาชีพ โดยกำหนดการแปลค่าความสำคัญ ใช้เกณฑ์ ดังนี้

2.1 – 3.0 หมายถึง สำคัญมากที่สุด

1.1 – 2.0 หมายถึง สำคัญปานกลาง

0.0 – 1.0 หมายถึง สำคัญน้อย

4. เสนอข้อมูลในรูปแบบของตาราง

5. นำแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปในข้อที่ 7 ในส่วนของเกณฑ์สำคัญที่มีผลต่อการพิจารณารับสมัครเข้าทำงานมารวมคะแนนแล้วนำไปหาค่าร้อยละและดูเกณฑ์ที่มากและน้อยที่สุดในแต่ละอาชีพ

6. เสนอข้อมูลในรูปแบบของตาราง

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปในส่วนของเกณฑ์สำคัญที่มีผลต่อการพิจารณารับสมัครเข้าทำงานของแต่ละสถานประกอบการ

ตารางที่ 1 สรุปผลข้อมูลทั่วไปในส่วนของเกณฑ์สำคัญที่มีผลต่อการพิจารณารับสมัครเข้าทำงานในหน่วยงานราชการ

เกณฑ์สำคัญที่มีผลต่อการพิจารณา รับสมัครเข้าทำงาน	ร้อยละ
สาขาวิชาเอก	3
ความสามารถ	40
บุคลิกภาพ	20
ตรงต่อเวลา	10
ตั้งใจทำงาน	7
มีความรับผิดชอบ	20
มีระเบียบวินัย	10
ความสามารถทางภาษา	20

จากตารางที่ 1 พบว่า ในหน่วยงานราชการเกณฑ์สำคัญที่มีผลต่อการพิจารณารับสมัครเข้าทำงานที่สำคัญมากที่สุด คือ ความสามารถ (ร้อยละ 40) ส่วนเกณฑ์ที่น้อยที่สุด คือ สาขาวิชาเอก (ร้อยละ 3)

ตารางที่ 2 สรุปผลข้อมูลทั่วไปในส่วนของเกณฑ์สำคัญที่มีผลต่อการพิจารณารับสมัครเข้าทำงานในบริษัทเอกชน

เกณฑ์สำคัญที่มีผลต่อการพิจารณา รับสมัครเข้าทำงาน	ร้อยละ
สาขาวิชาเอก	15
ความสามารถ	39
บุคลิกภาพ	35
ตรงต่อเวลา	3
ตั้งใจทำงาน	7
มีความรับผิดชอบ	6
มีระเบียบวินัย	2
ความสามารถทางภาษา	11

จากตารางที่ 2 พบว่า ในบริษัทเอกชนเกณฑ์สำคัญที่มีผลต่อการพิจารณารับสมัครบุคคลเข้าทำงานที่สำคัญมากที่สุด คือ ความสามารถ (ร้อยละ 39) ส่วนเกณฑ์ที่น้อยที่สุด คือ มีระเบียบวินัย (ร้อยละ 2)

ตารางที่ 3 ข้อมูลทั่วไปในส่วนของเกณฑ์สำคัญที่มีผลต่อการพิจารณารับสมัครบุคคลเข้าทำงานในสายการบิน

เกณฑ์สำคัญที่มีผลต่อการพิจารณา รับสมัครบุคคลเข้าทำงาน	ร้อยละ
สาขาวิชาเอก	20
ความสามารถ	30
บุคลิกภาพ	20
ตรงต่อเวลา	0
ตั้งใจทำงาน	5
มีความรับผิดชอบ	5
มีระเบียบวินัย	5
ความสามารถทางภาษา	25

จากตารางที่ 3 พบว่า ในสายการบินเกณฑ์สำคัญที่มีผลต่อการพิจารณารับสมัครบุคคลเข้าทำงานที่สำคัญมากที่สุด คือ ความสามารถ (ร้อยละ 30) ส่วนเกณฑ์ที่น้อยที่สุด คือ ตรงต่อเวลา (ร้อยละ 0)

ตารางที่ 4 สรุปผลข้อมูลทั่วไปในส่วนของเกณฑ์สำคัญที่มีผลต่อการพิจารณารับสมัครบุคคลเข้าทำงานในโรงแรม

เกณฑ์สำคัญที่มีผลต่อการพิจารณา รับสมัครบุคคลเข้าทำงาน	ร้อยละ
สาขาวิชาเอก	10
ความสามารถ	54
บุคลิกภาพ	54
ตรงต่อเวลา	6
ตั้งใจทำงาน	6
มีความรับผิดชอบ	3
มีระเบียบวินัย	1
ความสามารถทางภาษา	17

จากตารางที่ 4 พบว่า ในโรงแรมเกณฑ์สำคัญที่มีผลต่อการพิจารณารับสมัครบุคคลเข้าทำงานที่สำคัญมากที่สุด คือ ความสามารถและบุคลิกภาพ (ร้อยละเท่ากันคือ 54) ส่วนเกณฑ์ที่น้อยที่สุด คือ มีระเบียบวินัย (ร้อยละ 1)

สรุปได้ว่าเกณฑ์สำคัญที่มีผลต่อการพิจารณารับสมัครบุคคลเข้าทำงานของสถานประกอบการทั้ง 4 แห่ง ที่ต้องการมากที่สุด คือ ความสามารถ ดังนั้นบัณฑิตหรือคนที่กำลังจะสมัครงานในสายอาชีพทางธุรกิจควรมีความสามารถมากเพียงพอตามความต้องการของสถานประกอบการ

2. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน ตามความต้องการของสถานประกอบการ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานในด้านคุณธรรมและจริยธรรมของหน่วยงานราชการ บริษัทเอกชน สายการบิน และโรงแรม

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงาน ด้านคุณธรรมและจริยธรรม	ค่าเฉลี่ยต่อสายอาชีพ			
	หน่วยงาน ราชการ	บริษัท เอกชน	สายการบิน	โรงแรม
มีความซื่อสัตย์สุจริต	2.2	2.6	2.7	2.6
มีระเบียบวินัย เคารพกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม	2.4	2.2	2.0	1.9
ตรงต่อเวลา	2.0	2.3	2.4	2.4
มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่	2.1	2.1	2.4	2.1
สุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน	1.0	1.7	1.3	2.4
ประพฤติตนและวางตนเหมาะสมกับกาลเทศะ มีมารยาท	1.8	1.8	0	2.2
มีจิตอาสา จิตสาธารณะ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม	1.0	1.5	0	2.2
มีจิตสำนึกและตระหนักในการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ	1.7	2.3	0	2.4
อุทิศตนต่อองค์กร	1.3	1.4	0	2.4
ขยัน กระตือรือร้นในการทำงาน	2.0	1.7	2.0	2.1
มีน้ำใจช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เสียสละในการทำงานกับผู้อื่น	2.0	1.3	1.3	1.9
มีความคิดและทัศนคติเชิงบวก	1.0	1.7	1.6	2.0
มีใจบริการ	1.8	1.5	1.4	2.1

จากตารางที่ 5 พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานในด้านคุณธรรมและจริยธรรมที่สำคัญมากที่สุดของหน่วยงานราชการ คือ มีระเบียบวินัย เคารพกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคม ($\bar{X} = 2.4$) และในส่วนของบริษัทเอกชน สายการบิน

และโรงแรม มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานในด้านคุณธรรมและจริยธรรมที่สำคัญมากที่สุดเหมือนกัน คือ มีความซื่อสัตย์สุจริต ($\bar{X} = 2.6$, $\bar{X} = 2.7$, $\bar{X} = 2.6$)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานในด้านความรู้ของหน่วยงานราชการ บริษัทเอกชน สายการบิน และโรงแรม

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงาน ด้านความรู้	ค่าเฉลี่ยต่อสายอาชีพ			
	หน่วยงาน ราชการ	บริษัท เอกชน	สายการบิน	โรงแรม
มีความรู้ในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ	2.3	2.3	2.1	2.2
มีความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	2.3	2.4	2.0	2.3
สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1.8	1.8	2.1	1.8
มีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสายอาชีพที่ฝึกงาน	2.2	1.7	3.0	2.5
เป็นผู้แสวงหาความรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง	1.3	1.5	1.4	1.8

จากตารางที่ 6 พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานในด้านความรู้ที่สำคัญมากที่สุดของหน่วยงานราชการ คือ มีความรู้ในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและมีความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 2.3$) ส่วนบริษัท

เอกชน คือ มีความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 2.4$) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานในด้านความรู้ที่สำคัญมากที่สุดของสายการบินและโรงแรมมีเหมือนกัน คือ มีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสายอาชีพที่ฝึกงาน ($\bar{X} = 3.0$ และ $\bar{X} = 2.5$)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานในด้านทักษะทางปัญญาของหน่วยงานราชการ บริษัทเอกชน สายการบิน และโรงแรม

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงาน ด้านทักษะทางปัญญา	ค่าเฉลี่ยต่อสายอาชีพ			
	หน่วยงาน ราชการ	บริษัท เอกชน	สายการบิน	โรงแรม
มีความสามารถในการวางแผนในการปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ตามกำหนดเวลา	2.1	2.2	2.2	2.1
รู้จักจัดลำดับความสำคัญของงานต่าง ๆ ทำงานเป็นระบบ	2.7	2.4	2.1	2.4
รู้จักหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ เพื่อช่วยในการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ	1.7	1.9	1.3	1.7
มีความสามารถในการเชื่อมโยง บูรณาการความรู้ต่าง ๆ มาใช้ในการทำงาน	2.5	1.9	1.0	2.3
มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน	1.6	1.9	1.8	2.3
มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ	2.1	1.8	2.6	2.1
สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม	1.8	1.6	2.3	2.1
เข้าใจกระบวนการทำงานและระบบของที่ทำงานได้อย่างรวดเร็ว	1.6	1.8	1.5	1.8

จากตารางที่ 7 พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานในด้านทักษะทางปัญญาที่สำคัญมากที่สุดของหน่วยงานราชการ บริษัทเอกชน และโรงแรมที่เหมือนกันคือ รู้จักจัดลำดับความสำคัญของงานต่าง ๆ ทำงานเป็นระบบ ($\bar{X} = 2.7$, $\bar{X} = 2.4$

และ $\bar{X} = 2.4$) ส่วนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานในด้านทักษะทางปัญญาที่สำคัญมากที่สุดของสายการบิน คือ มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ ($\bar{X} = 2.6$)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานในด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงานของหน่วยงานราชการ บริษัทเอกชน สายการบิน และโรงแรม

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงาน ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน	ค่าเฉลี่ยต่อสายอาชีพ			
	หน่วยงาน ราชการ	บริษัท เอกชน	สายการบิน	โรงแรม
สามารถปรับตัวเข้ากับผู้ร่วมงานและคนอื่นได้ง่าย	2.6	2.5	2.4	2.5
สามารถประสานงานกับบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง	2.3	2.4	2.0	2.3
สามารถทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่นได้	2.4	2.2	2.4	2.3
รับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะของผู้อื่น	1.8	2.0	1.8	1.8
รู้จักนำข้อเสนอแนะและคำติชมมาแก้ไข ปรับปรุงตนเองให้พัฒนาขึ้น	1.4	1.6	2.0	1.8
มีความเป็นผู้นำ กล้าแสดงความคิดเห็น เชื่อมมั่นในตนเอง	2.2	2.0	3.0	2.1
เป็นผู้ตามที่ดี	1.7	1.5	2.0	2.4
สามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม	1.5	1.7	2.0	1.8
รู้จักยืดหยุ่น	1.3	1.3	1.0	2.3
มีบุคลิกภาพที่ดี	2.5	1.3	2.5	2.6
ไม่เกียจงานที่ได้รับมอบหมาย	1.7	1.6	1.5	2.4
รู้จักอดทน อดกลั้น ทนความกดดันได้ดี	1.4	1.4	1.0	1.7

จากตารางที่ 8 พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานในด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงานที่สำคัญมากที่สุดของหน่วยงานราชการและบริษัทเอกชน คือ สามารถปรับตัวเขาร่วมกับผู้ร่วมงานและคนอื่นได้ง่าย ($\bar{X} = 2.6$ และ

$\bar{X} = 2.5$) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานในด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงานที่สำคัญที่สุดของสายการบิน คือ มีความเป็นผู้นำ กล้าแสดงความคิดเห็น เชื่อมมั่นในตนเอง ($\bar{X} = 3.0$) ส่วนของโรงแรม คือ มีบุคลิกภาพที่ดี ($\bar{X} = 2.6$)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยของคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานในด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานราชการ บริษัทเอกชน สายการบิน และโรงแรม

คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงาน ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ค่าเฉลี่ยต่อสายอาชีพ			
	หน่วยงาน ราชการ	บริษัท เอกชน	สายการบิน	โรงแรม
มีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีต่าง ๆ	2.3	2.5	2.7	2.4
สามารถนำความรู้ทางเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้	2.1	2.4	2.1	2.2
มีทักษะการสืบค้นข้อมูลได้กว้างขวางครอบคลุมและรวดเร็ว	2.3	1.9	1.5	1.5
สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาและแก้ไขการปฏิบัติงาน	1.8	1.9	1.4	2.3
มีทักษะการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารผ่านเทคโนโลยี	2.3	2.1	2.2	2.0
มีทักษะในการเจรจาต่อรอง	1.8	1.7	1.9	2.0
มีทักษะการใช้ภาษาไทยในการปฏิบัติงาน	2.0	1.8	0	2.8
มีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน	1.9	1.8	2.3	2.4
มีทักษะการใช้ภาษาที่สามในการปฏิบัติงาน	1.7	2.2	1.0	1.8
มีทักษะในการนำเสนอข้อมูลโดยใช้ภาษาและเทคโนโลยีที่เหมาะสม	1.8	1.5	1.0	1.7

จากตารางที่ 9 พบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานในด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่สำคัญมากที่สุดของหน่วยงานราชการ บริษัทเอกชน และสายการบิน มีความเหมือนกัน คือ มีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีต่าง ๆ ($\bar{X} = 2.3$, $\bar{X} = 2.5$ และ $\bar{X} = 2.7$) ส่วนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานในด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่สำคัญมากที่สุดของโรงแรม คือ มีทักษะการใช้ภาษาไทยในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 2.8$)

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของพนักงานในอาชีพทางธุรกิจตามความต้องการของสถานประกอบการที่นักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปีการศึกษา 2560 ได้ไปฝึกประสบการณ์วิชาชีพพบว่า คุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่สำคัญที่สุดระหว่างสถานประกอบการที่เป็นหน่วยงานราชการ บริษัทเอกชน สายการบิน และโรงแรม สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ในด้านคุณธรรมและจริยธรรม บริษัทเอกชน สายการบินและโรงแรมให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์สุจริตมากที่สุด แต่หน่วยงานราชการจะให้ความสำคัญในเรื่องของความมีระเบียบวินัย เคารพกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรและสังคมมากที่สุด จะเห็นได้ว่าในสถานประกอบการส่วนมากต้องการพนักงานที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงานไม่ว่าจะเป็นความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ และงานที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติงานด้วยความจริงใจ และไม่คดโกงหรือหลอกลวงผู้อื่น จึงจะได้รับความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน

2. ในด้านความรู้หน่วยงานราชการและบริษัทเอกชนให้ความสำคัญกับเรื่องการมีความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมากที่สุด แต่สายการบิน

และโรงแรมจะเน้นเรื่องความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสายอาชีพที่ฝึกงานมากที่สุด เพราะทั้งสายการบินและโรงแรมก็เป็นสถานประกอบการที่ทำเฉพาะด้าน จึงควรมีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสายอาชีพ

3. ในด้านของทักษะทางปัญญา ทั้งหน่วยงานราชการ บริษัทเอกชน และโรงแรม ไม่มีความแตกต่างกันเพราะให้ความสำคัญกับการรู้จักจัดลำดับความสำคัญของงานต่าง ๆ ทำงานเป็นระบบมากที่สุด สถานประกอบการส่วนมากให้ความสำคัญกับการรู้จักจัดลำดับความสำคัญของงานเพราะการวางแผนการทำงานในแต่ละวันให้ตรงตามเวลาที่กำหนดจะทำให้การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการบริหารเวลาในการทำงานเพื่อให้งานเป็นไปอย่างมีลำดับขั้นตอน ส่วนสายการบิน จะเน้นเรื่องการมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบมากที่สุด เพราะการทำงานในสายการบินจะต้องเผชิญปัญหาอยู่ตลอดเวลา พนักงานจึงต้องคิดและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้ได้

4. ในด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน หน่วยงานราชการกับบริษัทเอกชนให้ความสำคัญกับการสามารถปรับตัวเข้าหากับผู้ร่วมงานและคนอื่นได้ง่ายมากที่สุด แต่สายการบินจะเน้นเรื่องมีความเป็นผู้นำ กล้าแสดงความคิดเห็นเชื่อมั่นในตนเองมากที่สุด ส่วนโรงแรมให้ความสำคัญในเรื่องของการมีบุคลิกภาพที่ดี เพราะการทำงานโรงแรมนั้นต้องทำงานที่ต้องเจอลูกค้า ดังนั้นการมีบุคลิกภาพที่ดีจึงสำคัญ

5. ในด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หน่วยงานราชการ บริษัทเอกชน และสายการบิน เน้นเรื่องของการมีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีต่าง ๆ มากที่สุด เพราะในยุคปัจจุบันการใช้เทคโนโลยีถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญในการทำงานในทุก ๆ อาชีพ การสื่อสารก็สำคัญเช่นกันเพราะในการทำงานทุกงานต้องใช้การสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน

หรือลูกค้าก็ตาม ส่วนโรงแรม ให้ความสำคัญกับการมีทักษะการใช้ภาษาไทยในการปฏิบัติงานมากที่สุด เพราะโรงแรมเป็นสถานประกอบการที่ให้การบริการโดยเฉพาะการพูดนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

มหาวิทยาลัยควรสอดแทรกและส่งเสริมให้บัณฑิตมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ครบทั้ง 5 ด้าน โดยจัดกิจกรรมหรือจัดอบรมเพื่อเรียนรู้และพัฒนาคุณสมบัติให้ตรงตามความต้องการของสถานประกอบการมากขึ้น

ควรมีการวิจัยในลักษณะเดียวกัน โดยรวบรวมข้อมูลจากอาชีพอื่น ๆ ที่ไม่ใช่อาชีพทางธุรกิจตามความต้องการของสถานประกอบการและควรมีการสำรวจความพึงพอใจของสถานประกอบการต่าง ๆ ที่รับนักศึกษาฝึกงาน สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ หลังจากการฝึกงานเสร็จสิ้น

ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้บัณฑิตได้รู้ถึงคุณลักษณะที่พึงประสงค์ครบทั้ง 5 ด้าน ของแต่ละอาชีพทางธุรกิจ เพื่อที่บัณฑิตจะได้พัฒนาคุณลักษณะให้ตรงตามความต้องการของอาชีพที่ตนเองจะทำในอนาคตต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณคณาจารย์ในสาขาวิชาภาษาอังกฤษ ศึกษาศาสตร์และสังคมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ให้การสนับสนุนในการทำวิจัยและนำเสนอผลงานวิจัยในครั้งนี้ ตลอดจนขอขอบคุณ อาจารย์ ดร. อังคิรา เหลืองนภา ที่ให้คำปรึกษาและช่วยชี้แนะแนวทางในการทำวิจัยจนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

กฤตยา ฐานวรภัทร. (2555). *คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์สำหรับสถานประกอบการ* กรณีศึกษา บัณฑิตสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร คณะสังคมศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทเชียงใหม่ [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 กันยายน 2561, จาก: <http://research.northcm.ac.th/attachments/file/130325111711.pdf>

นันทา เต็มสมบัติถาวร, พัทธราภรณ์ หงส์สืบสอง และศิริลักษณ์ นรินทรรัตน์. (ม.ป.ป.). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษาฝึกงานสาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสากลที่สถานประกอบการต้องการ* : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 กันยายน 2561, จาก: https://repository.rmutp.ac.th/bitstream/handle/123456789/1668/IRD_58_161.pdf?sequence=1

รุ่งรัตน์ หัตถกรรม, ราเมศ พรหมชาติ, นรินทร์ เจตธำรง, กนกเกล้า แก้วกล้า และวีรากร รัตกุล. (2559). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่เข้าทำงานในสถานประกอบการตามทัศนคติ ของผู้บริหารสถานประกอบการในจังหวัดบุรีรัมย์* มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อวันที่ 3 กันยายน พ.ศ. 2561, จาก: http://dspace.bru.ac.th/xmlui/bitstream/handle/123456789/3377/2559-research-rungrad.S_opt.pdf?sequence=1&isAllowed=y

อธิวัฒน์ โพธิ์พนา และ สุเมธ พิสิฐ. (ม.ป.ป.).

คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของ
มหาวิทยาลัยเจ้าพระยาตามทัศนะของผู้ใช้
บัณฑิต. นเรศวรวิจัย ครั้งที่ 12: วิจัยและ
นวัตกรรมกับการพัฒนาประเทศ นครสวรรค์:
มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา [ออนไลน์]. สืบค้น
เมื่อวันที่ 3 กันยายน 2561 ,
จาก : file:///C:/Users/Administrator/
Downloads/203.pdf

Hope Christina H. Deita, อาจารย์อาคม เพื่อกันทีก.

(2556). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของนักศึกษา
ฝึกงาน สาขาวิชาภาษาอังกฤษสื่อสารธุรกิจ
ตามความต้องการของสถานประกอบการ.
วารสารวิชาการศรีปทุม, 9(3), 27-33.