

ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากร
ในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

สารนิพนธ์
ของ
นางสาว เฉลาลักษณ์ ภูวะศรี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา
ตุลาคม 2546
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

658,31244

ณ 398๑

๖.3

ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากร
ในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

บทคัดย่อ

ของ

นางสาว เจลาลักษณ์ ภูะศรี

12 ม.ค. 2547

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา

ตุลาคม 2546

h 236698

เนลาลักษณ์ ภูวะศรี. (2546). ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร ใน
กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน. สารนิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา).

กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร. ชำรงค์ อุดมไพจิตรกุล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน โดยแยกเป็นสองด้าน ได้แก่ ทักษะด้านความรู้
และทักษะด้านการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานโดยจำแนกตามตัวแปรระดับประสบการณ์การ
ทำงาน ระดับตำแหน่งงาน และระดับการศึกษา และเพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ
ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ ข้าราชการในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน
ในระดับ 3 -7 จำนวน 120 คน ได้มาจากการสุ่ม ร้อยละ 30 ของประชากร 2 กลุ่มเป็นบุคลากรระดับ
3-5 จำนวน 64 คน และบุคลากรระดับ 6-7 จำนวน 56 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น
แบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยแบบมาตราส่วนประมาณค่าและแบบคำถามปลายเปิด สถิติที่ใช้ในการ
วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เปรียบเทียบความ
แตกต่างระหว่างกลุ่ม โดยใช้ t-test F-test และวิธีเชฟเฟ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในกรมการจัดหางาน
กระทรวงแรงงาน อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งโดยรวมและรายด้านทั้ง 2 ด้าน โดยทักษะด้านความรู้
มีความต้องการมากที่สุด รองลงมาคือ ทักษะด้านการปฏิบัติงาน

2. บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยี
สารสนเทศโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสาร
สนเทศโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

NEEDS FOR TRAINING IN INFORMATION TECHNOLOGY IN
THE PERSONNEL DEPARTMENT OF EMPLOYMENT, MINISTRY
OF LABOUR.

AN ABSTRACT
BY
MISS CHALAOLAK PHOOWASRI

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Economics degree in Economics of Education
at Srinakharinwirot University
October 2003

Chalaolak Phoowasri. (2003). *Needs for Training in Information Technology in the Personnel Department of Employment, Ministry of Labour*. Master project, M.Econ. (Economics of Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University.
Advisor : Assoc. Prof. Dr.Tumrong Udompijitkul

This research aimed at studying needs for training in information technology in the Personnel Department of Employment, Ministry of Labour. The needs were divided into 2 skills : knowledge and working. The comparing those opinions according to working experiences, position classification and educational qualification, as well as collected problems and suggestions concerning the needs of knowledge and working for training in information technology in the Personnel Department of Employment, Ministry of Labour.

The samples comprised of 64 officials in position classification 3 – 5 and 56 on 6 – 7. The tools used for data collecting were questionnaires composed of basic data questions, rating scale and opened questions. The statistics used for data analysing were percentage, mean, standard deviation, t – test, F – test and Scheffe.

The research results were as follows.

1. The needs for training in information technology in the Personnel Department of Employment, Ministry of Labour were medium, both in total and in each of the two aspects. The first highest needs was knowledge skills. The working skills was listed second.

2. There was statistically significant differences at .01 level among personnels of different working experiences both as a whole and in each skills.

3. There was statistically significant differences at .01 level among personnels of different position classifications both as a whole and in each skills.

4. There was no statistically significant differences among personnels of different education backgrounds both as a whole and in each skills.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้
พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



(รองศาสตราจารย์ ดร.চারัค อุดมไพจิตรกุล)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



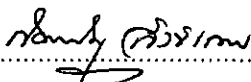
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

คณะกรรมการสอบ



ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.চারัค อุดมไพจิตรกุล)



กรรมการ

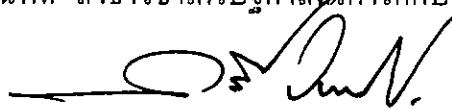
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)



กรรมการ

(อาจารย์ ไมตรี อภิพัฒนะมนตรี)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรกวิน)

วันที่ 15 เดือน ตุลาคม 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เพราะได้รับความช่วยเหลือ และความเมตตาจาก รองศาสตราจารย์ ดร. ชำรงค์ อุดมไพจิตรกุล อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ และให้แนวคิดและแนวทางในการจัดทำปริญญานิพนธ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณอธิบดีกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ที่กรุณาให้ข้อมูล และให้ความอนุเคราะห์แก่ผู้วิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการทำวิจัยในครั้งนี้จนสำเร็จ

ขอขอบพระคุณนางเสริมศรี วานิชรักษ์ นักพัฒนาทรัพยากรบุคคล 8ว ผู้อำนวยการ ประวิทย์ เคียงผล และอาจารย์วิพรรณ สาธิตผล ที่กรุณารับเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบ เครื่องมือในการวิจัย และให้คำแนะนำในการสร้างเครื่องมือในการวิจัยเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการกอง ผู้อำนวยการสำนัก ที่ให้ความอนุเคราะห์ผู้วิจัยให้สามารถพัฒนาเครื่องมือในการวิจัยจนสำเร็จ ตลอดจนบุคลากรในกรมการจัดหางานทุกท่าน ที่ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถามในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ขอกราบระลึกถึงพระคุณ บิดา มารดา ผู้ที่สนับสนุนทุนการศึกษาตั้งแต่ต้นจนจบ ตลอดจนขอบคุณ ญาติ มิตรสหาย ที่เป็นกำลังใจและคอยให้ความช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยในการศึกษาครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์ใด ๆ อันพึงได้จากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา และขอน้อมรำลึกถึงพระคุณครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ด้วยความเคารพและซาบซึ้ง ที่วางรากฐานการศึกษาให้ผู้วิจัยมีความรู้ ความสามารถราบจนทุกวันนี้

เจลาลักษณ์ ภูวศรี

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	5
ความสำคัญของการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	6
ตัวแปรที่ศึกษา.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
สมมุติฐานในการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม.....	9
ความหมายของการฝึกอบรม.....	9
วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม.....	10
ประเภทของการฝึกอบรม.....	10
ประโยชน์ของการฝึกอบรม.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ.....	13
ทฤษฎี 2 องค์ประกอบของเฮิร์ชเบิร์ก.....	11
ทฤษฎีลำดับขั้นของมาสโลว์.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	15
ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	15
องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	16
ประเภทของคอมพิวเตอร์.....	18
หลักและกระบวนการทางเทคโนโลยี.....	18
ความสำคัญของเทคโนโลยี.....	19
กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน.....	21
ความเป็นมาของกรมการจัดหางาน.....	21
โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ.....	22
ภารกิจของกรมการจัดหางาน.....	24

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ) เทคโนโลยีสารสนเทศกับการพัฒนางานกรมการจัดหางาน.....	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	38
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	38
ประชากร.....	38
กลุ่มตัวอย่าง.....	38
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	40
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
การนำเสนอผลการวิจัย.....	44
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	63
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	63
ความสำคัญของการวิจัย.....	63
สมมติฐานของการวิจัย.....	63
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	64
วิธีดำเนินการวิจัย.....	64
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
อภิปรายผล.....	68
ข้อเสนอแนะ.....	72
บรรณานุกรม.....	74
ภาคผนวก.....	78
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	92

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ระบบจัดหางานในประเทศ.....	28
2 ระบบบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ.....	30
3 ระบบแรงงานต่างชาติ.....	32
4 จำนวนและคำร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	44
5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน.....	45
6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ด้านความรู้ จำแนกเป็นรายข้อ...48	
7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในกรมการจัดหางาน ๔ด้านการปฏิบัติงาน จำแนกเป็นรายข้อ.....	50
8 เปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามประเภทการทำงาน โดยรวมและรายด้าน.....	52
9 เปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน โดยรวมและรายด้าน.....	54
10 เปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน.....	56
11 เปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามประเภทการทำงาน โดยแยกเป็นรายด้าน.....	57
12 เปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน โดยแยกเป็นรายด้าน.....	59
13 ปัญหาและข้อเสนอแนะความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเรียงตามความถี่จำนวนของตอบแบบสอบถาม.....	61

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
2 แสดงองค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	17
3 แสดงการแบ่งส่วนราชการกรมการจัดหางาน.....	23

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันนี้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หรือที่นิยมเรียกว่า IT เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์และไพบุลย์ เกียรติโกมล . 2542 : 1) ความเป็นโลกไร้พรมแดนปรากฏเด่นชัดขึ้นภายใต้กระแสการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ที่รวดเร็วโดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศ (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. 2543 : 66) และขณะนี้ได้มีการยอมรับกันว่าได้เข้าสู่โลกยุคที่สาม หรือยุคแห่งข้อมูลข่าวสาร คลื่นสังคมลูกที่สามเป็นคลื่นที่เกิดจากพัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารโทรคมนาคม คอมพิวเตอร์ช่วยให้มนุษย์มีศักยภาพและความสามารถมากขึ้นเรื่อย ๆ (ครรรชิต มัลยวงศ์. 2541 : 14) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ทอฟเฟเลอร์ ว่าสังคมยุคที่หนึ่งหรือยุคเกษตรกรรม สังคมลูกที่สองเป็นคลื่นอุตสาหกรรม ซึ่งเมื่อมาถึงยุคแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศหรือยุคที่สาม ประชาชนย่อมจะต้องเกิดการรับรู้และเรียนรู้ในข้อมูลข่าวสารให้มากขึ้น นักคิดนักเขียนหลายท่านได้ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับสังคมสารสนเทศว่าต้องทำงานที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศมากยิ่งขึ้น งานส่วนใหญ่จะเป็นงานบริการมากกว่าใช้สมอง และการศึกษามีความสำคัญมากในการเตรียมประชากรเข้าสู่สังคมสารสนเทศ (ครรรชิต มัลยวงศ์. 2540 : 7) ในศตวรรษที่ 21 หรือสังคมยุคสารสนเทศ เราจะต้องรู้จัก IT และต้องทำความเข้าใจว่าความรู้ และการให้บริการคือหัวใจของศตวรรษนี้ ซึ่งมีความสำคัญยิ่งกว่า วัตถุดิบ พลังงาน ที่ดิน และเงินทุน ซึ่งเป็นของสิ้นเปลืองมีปริมาณจำกัดแต่กลับถูกดึงไปใช้มาก ในทางตรงกันข้าม ข้อมูล ความรู้ ซึ่งเกิดจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และประชากรผู้มีความรู้ จะเกิดความสิ้นเปลืองปัจจัยในการผลิต น้อยมาก (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีแห่งชาติ. 2539 : 25-26)

การนำเอาความรู้และเทคโนโลยีมาเป็นพื้นฐานในการพัฒนาประเทศนั้น เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยมีหน่วยงานในการวัดความสามารถในการแข่งขัน Institute for Management Development (IMD) ซึ่งในปี 2544 ความสามารถในการแข่งขันของไทยเป็นอันดับที่ 38 (ลดลงจากอันดับที่ 35 ในปี 2543) ซึ่งจากการจัดอันดับดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าไทยมีขีดความสามารถด้อยกว่าประเทศอื่น ๆ หลายประการ ไม่ว่าจะเป็น ระดับการเข้าศึกษาต่อในระดับมัธยมศึกษา ทักษะของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ระดับความสนใจด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของเยาวชน (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีแห่งชาติ. 2545 :11) จากรายงานของสำนักงานการพัฒนาแห่งสหประชาชาติเกี่ยวกับการพัฒนาคนที่จัดทำขึ้นในปี 2544 พบว่าประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ 66 จากการจัดลำดับทั้งสิ้น 162 ประเทศ ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับปานกลาง แต่เป็นระดับต่ำกว่าหลายประเทศในเอเชีย เช่น สิงคโปร์ มาเลเซีย เป็นต้น

นอกจากนี้ประเทศไทยยังขาดแคลนบุคลากรไอทีโดยเฉพาะที่มีทักษะสูง (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีแห่งชาติ. 2545 :14 - 15) ประเทศไทยยังมีความจำเป็นต้องมีทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวนมาก ผู้มีทักษะในการออกแบบ ติดตั้ง ปฏิบัติการ บำรุงรักษา และพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนร่วมมือกับผู้ชำนาญการอื่น ๆ ในการพัฒนาและประยุกต์ระบบและอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและน่าใช้ การขาดแคลนวิศวกรและช่างเทคนิคโดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงจุดอ่อนทางการศึกษาของสังคมไทย ยังเป็นปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไข อีกทั้งการขาดการประสานงานกับภาคเอกชนให้มีส่วนร่วมในการมีบทบาทในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้น หน่วยงานของรัฐทุกแห่งจะต้องพร้อมด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ และพร้อมด้วยบุคลากรที่มีศักยภาพที่จะใช้เทคโนโลยีนั้น (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. 2539 : 12 -13)

จะเห็นได้ว่าโลกทุกวันนี้มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และการได้รับข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้องย่อมเป็นความได้เปรียบ แนวทางหนึ่งในการลดปัญหาด้านบุคลากรด้าน IT คือการใช้กลไกการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะบุคลากรที่มีอยู่ให้สามารถมีความรู้ต่อยอดจากความรู้เดิม องค์กรใดหรือหน่วยงานใดจึงจำเป็นที่จะต้องหันมาพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความชำนาญ เพื่อที่จะก้าวทันต่อโลกยุคแห่งข้อมูลข่าวสาร เพราะบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อองค์กรและประเทศ มนุษย์คนที่จะได้รับการฝึกฝนและพัฒนาตนเองอยู่เสมอจะได้ไม่เกิดการล้าหลัง

การฝึกอบรมเป็นเครื่องมือในการพัฒนามนุษย์ซึ่งเป็นวิธีที่สะดวกรวดเร็ว นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในการพัฒนาบุคลากรประจำการ ระบบการฝึกอบรมได้มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ได้วิธีการที่ดีมีประสิทธิภาพเหมาะสม ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม ประหยัดและสะดวกในการบริหารและการจัดการ (พุทธทรัพย์ มณีศรี. 2538 : 44-45) การฝึกอบรมมีส่วนให้คนได้รับความรู้ความชำนาญ และทัศนคติที่จำเป็นในการทำงาน สำหรับบุคคลที่จะเป็น แรงงาน หรือเตรียมเข้าสู่ระบบแรงงานในอนาคต ซึ่งต้องมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม(Rabey.1983: 6) ในทางเศรษฐศาสตร์ปัจจัยในการผลิต ประกอบด้วยทุน ที่ดิน แรงงาน และผู้ประกอบการ จะเห็นได้ว่ามีส่วนที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงประสบความสำเร็จ ก็คือ “คน” หรือ บุคลากร ในองค์กรนั่นเอง และบุคลากรนี้เองถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กรที่จะพัฒนาให้มีสมรรถภาพในด้านความรู้ความสามารถ ทักษะเจตคติ และพฤติกรรมเพื่อการทำงาน หรือบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและมาตรฐานสากล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 จึงได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการวางแผน โดยกำหนดให้การพัฒนาคนเป็นวัตถุประสงค์หลักของการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน การพัฒนาบุคคลกับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี เครื่องจักร อุปกรณ์ ต้องทำอยู่เสมอ เช่น ในปัจจุบันพัฒนาดนในเรือคอมพิวเตอร์ (วิจิตร อวาทกุล. 2540 : 29)

พยอม วงศ์สารศรี (ม.ป.ป. : 5-7) ได้สนับสนุนเกี่ยวกับความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งได้กล่าวว่า “การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ ดำเนินการสรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้ปฏิบัติงานในองค์กร พร้อมทั้งสนใจการพัฒนาธำรงรักษาให้สมาชิกที่ปฏิบัติงานในองค์กรเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถมีสุข

ภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีในการทำงาน และยังรวมไปถึงการแสวงหาวิธีการที่ทำให้สมาชิกในองค์กรที่ต้องพ้นจากการทำงานด้วยเหตุทุพพลภาพ เกษียณอายุ หรือเหตุอื่นใดในงานให้สามารถสร้างคุณูปการให้แก่องค์กรอย่างมหาศาล การทำงานในองค์กรจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุดเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน มีความสุขในการดำรงชีวิตอยู่ในองค์กร และได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนสมาชิก มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการดำเนินการอย่างเป็นระบบ ในด้านการประสานงานกับฝ่าย หรือแผนกต่าง ๆ ในองค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ องค์กรยังต้องทำการฝึกอบรม พัฒนาปรับปรุงให้พนักงานเหล่านั้นมีความรู้ ความสามารถทันสมัย ทันต่อสภาพสังคมที่แปรเปลี่ยนไป เช่น ในปัจจุบัน ระบบคอมพิวเตอร์และความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีต่าง ๆ ได้เข้ามาเกี่ยวข้องในงานสำนักงาน มีการใช้หุ่นยนต์และเครื่องจักรต่าง ๆ แทนแรงงานคน งานการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญยิ่งต่อองค์กรที่ต้องแสวงหาวิธีการอบรมพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถในบทบาทใหม่ของตน ปลุกฝังแนวความคิดและจิตสำนึกให้มองมนุษย์อย่างมีคุณค่า ที่สามารถสร้างสรรค์ประโยชน์อย่างมหาศาลต่อองค์กร ทั้งยังต้องตระหนักถึงสภาพทางร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ด้วยการคำนึงถึงความปลอดภัย ความเหนื่อยล้า มีการพิจารณาเรื่องเงินทดแทนต่าง ๆ ทั้งขณะที่กำลังปฏิบัติงานและเมื่อพ้นจากการทำงานไปแล้ว ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก อันเป็นการเพิ่มพูนความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน ซึ่งผลสุดท้ายที่เกิดขึ้น คือ การเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์กรนั้น ๆ “

ดังนั้นองค์กรควรจะต้องให้ความสำคัญกับบุคลากรในเรื่องของการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาปรับปรุงให้พนักงานเหล่านั้นมีความรู้ โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐซึ่งเป็นองค์กรขนาดใหญ่ในการจะนำประเทศไปสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ที่มีทั้งความเจริญทางเศรษฐกิจและความมั่นคงทางสังคม ซึ่งกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ พ.ศ.2544-2553. กล่าวว่าการพัฒนาโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยสามารถครอบคลุมกิจกรรมหลักได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาด้านภาครัฐ ประกอบด้วยมาตรการด้านการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ 4 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง กลุ่มผู้บริหารระดับต้นและระดับกลาง กลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน และ กลุ่มเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน เพื่อให้มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามความเหมาะสมของกลุ่ม และมาตรการเพิ่มมาตรฐานคุณสมบัติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการ โดยในด้านทรัพยากรมนุษย์ได้ครอบคลุมถึงการพัฒนากิจกรรมของ ข้าราชการ (E-Government) การพัฒนาบุคลากร การส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต (E-Society) และการพัฒนาบุคลากรให้เป็นแรงงานความรู้ (E-Commerce, E-Industry)(กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ พ.ศ. 2544-2553 : 32)

ในปัจจุบันนี้กรมการจัดหางานได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการประมวลผลข้อมูลด้านจัดหางาน ซึ่งนับว่ามีความสำคัญยิ่ง เนื่องจากเป็นแหล่งอุปสงค์ และอุปทานในการจัดหางาน (กรมการจัดหางาน. 2541 : 39) ในด้านขององค์กรนั้นก็มีการให้บริการจัดหางานโดยบุคลากร จะทำการบันทึกแจ้งตำแหน่งงาน และคุณสมบัติที่ต้องการ ลงในคอมพิวเตอร์ของสำนัก

งานจัดหางาน ระบบคอมพิวเตอร์ก็จะทำการค้นหาผู้หางาน ที่มีความประสงค์ที่จะสมัครงานตรงกับตำแหน่งงานที่องค์กรยื่นความจำนงไว้ และแสดงรายละเอียดให้องค์กรได้เลือก ในส่วนของผู้สมัครงานก็สามารถที่จะลงกรอกใบสมัครผ่านระบบคอมพิวเตอร์เพื่อแจ้งความประสงค์จะสมัครงานในตำแหน่งต่างๆที่ต้องการ และระบบจะทำการค้นหาตำแหน่งงานให้กับผู้ที่หางานได้เลือกงาน (กรมการจัดหางาน. 2541 : 40)

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการจัดหางานนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นในการเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ตรงต่อความต้องการและมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งกรมการจัดหางานเป็นหน่วยงานของรัฐที่ให้บริการจัดหางาน และจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรควรมีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างดี กรมการจัดหางานได้จัดให้ศูนย์บริหารคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับวิเคราะห์และพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ ตลอดจนการวางแผน และประสานการพัฒนาความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ แก่บุคลากรของกรมการจัดหางาน แต่อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาวิจัยของ พิชัย เอกพิทักษ์ดำรง (2541 : 43) พบว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการด้านการจัดหางาน โดยการนำเครื่องคอมพิวเตอร์ไปใช้งาน การเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังมีจุดอ่อนคือเจ้าหน้าที่ยังไม่ได้รับการฝึกอบรมตามโครงการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบการจัดหางานในประเทศ ไม่สามารถดำเนินการสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าบุคลากรนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะสามารถพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานได้ โดยหากได้รับการฝึกอบรม

กรมการจัดหางานเป็นหน่วยงานของรัฐที่ ดำเนินงานใด ๆ ในฐานะเป็นสื่อกลางที่อำนวยความสะดวก เพื่อให้ทั้งผู้ประสงค์จะทำงานยังชีพด้วยค่าจ้าง และนายจ้างที่ประสงค์จะได้ลูกจ้าง ได้บรรลุความต้องการสมประโยชน์ด้วยดีทั้งสองฝ่าย บริการจัดหางานมีขึ้นเพื่อนำนายจ้าง ผู้ต้องการคนงาน และผู้ที่หางานทำหรือต้องการที่จะเปลี่ยนงาน ให้มาพบกัน ทั้งนี้โดยมี วัตถุประสงค์ที่จะให้นายจ้างมีโอกาสเลือกคนงานที่เหมาะสมและในขณะเดียวกันผู้หางานก็สามารถเลือกงานที่เหมาะสมที่สุดกับวุฒิ ความชำนาญ และรสนิยมของตนเท่าที่จะทำได้ ในส่วนที่เป็นการดำเนินการเพื่อสนับสนุนให้งานจัดหางานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงต่อประชาชนนั้น กรมการจัดหางานยังได้พัฒนาระบบการให้บริการจัดหางานด้วยระบบคอมพิวเตอร์ Online ทั้งประเทศให้มีประสิทธิภาพและสามารถประมวลผล รายงานผล และนำมาวัด วิเคราะห์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการจัดหางานให้ดีขึ้น และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างสูงสุด (กรมการจัดหางาน.2545:32) ในโลกของการเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ซึ่งเป็นยุคข่าวสาร ความรู้กระจายไปอย่างรวดเร็ว สภาพแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร จึงเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เทคโนโลยีในด้านต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงและก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว องค์กรจึงมีความจำเป็นที่จะต้องให้ความรู้แก่บุคลากรให้มีความพร้อมที่จะรับการเปลี่ยนแปลง หรือสามารถปรับปรุงตนเองให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงในระยะเวลาอันสั้น และสามารถทำงานในสภาพแวดล้อมใหม่ ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นจึงทำให้

ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร ในกรมการจัดหางาน ว่าต้องการที่จะฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านที่จะส่งเสริมให้บุคลากรสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้อย่างไร เพื่อที่จะตอบสนองเป้าหมายขององค์กรและประเทศ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในราชการบริหารส่วนกลาง ในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน โดยแยกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ทักษะด้านความรู้ และทักษะด้านการปฏิบัติงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรระดับ 3-5 และระดับ 6-7 ในราชการบริหารส่วนกลาง กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน โดยจำแนกตามตัวแปร ระดับตำแหน่งงาน วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน
3. เพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในราชการบริหารส่วนกลาง ในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

ความสำคัญของการวิจัย

1. สามารถนำผลการวิจัยไปจัดฝึกอบรมให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรในแต่ละระดับเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและฝึกอบรม รวมทั้งเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่จะกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด
2. เพื่อทราบปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร ในกรมการจัดหางาน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน”

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรในราชการบริหารส่วนกลาง (ยกเว้นสำนักจัดหางานกรุงเทพ 1-9) กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน จำนวน 403 คน โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ ระดับ 3-5 จำนวน 215 คน ระดับ 6-7 จำนวน 188 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรในราชการบริหารส่วนกลาง (ยกเว้น สำนักจัดหางานกรุงเทพ 1-9) ในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ร้อยละ 30 ของประชากรทั้ง 2 กลุ่ม เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 120 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

- 1.1 ประสบการณ์การทำงาน ได้แก่ น้อยกว่า 10 ปี ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป
- 1.2 ระดับตำแหน่งงาน ได้แก่ ระดับ 3 - 5 และระดับ 6 - 7
- 1.3 วุฒิการศึกษา ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

- 2.1 ทักษะด้านความรู้
- 2.2 ทักษะด้านการปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความต้องการฝึกอบรม หมายถึง ความปรารถนาในการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดทักษะ ความชำนาญของบุคลากรในราชการบริหารส่วนกลาง ในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

2. ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความปรารถนาในการเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

2.1 ทักษะด้านความรู้ หมายถึง การเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในการแสวงหาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปด้านบัญชี เป็นต้น

2.2 ทักษะด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถความชำนาญในการประยุกต์ใช้โปรแกรมต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานให้สำเร็จในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของกรมการจัดหางาน เช่น ระบบจัดหางานในประเทศ เป็นต้น

3. การฝึกอบรม (Training) หมายถึง กระบวนการที่มีการวางแผนอย่างเป็นระเบียบแบบแผน เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจการสร้างทักษะทำให้เกิดการเรียนรู้เป็นระบบที่มุ่งเน้นในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเฉพาะไปในทิศทางที่พึงประสงค์

4. เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องสำหรับการแสวงหา วิเคราะห์ จัดเก็บ ประมวลผล และเผยแพร่สารสนเทศ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งรวมแล้วก็คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม

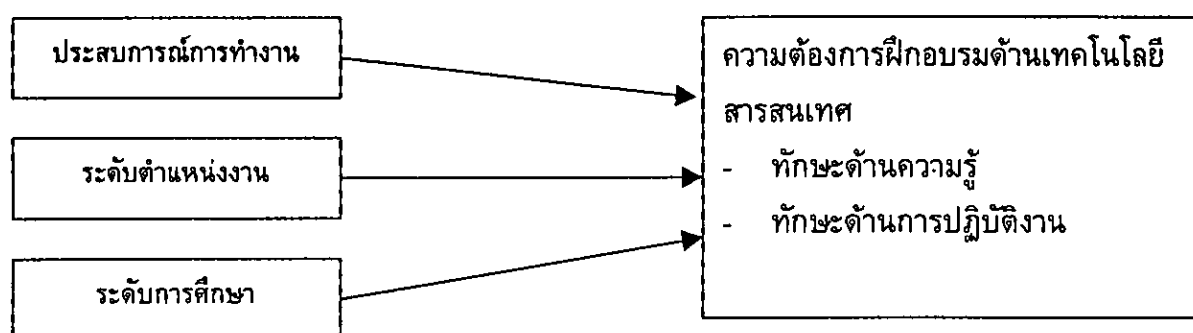
5. กรมการจัดหางาน ได้แก่ หน่วยงานของรัฐบาล ซึ่งสังกัดกระทรวงแรงงาน โดยมีหน้าที่เป็นศูนย์กลางข้อมูลอาชีพ ข้อมูลสภาวะตลาดแรงงาน และตำแหน่งงานว่าง และเป็นศูนย์ทะเบียนผู้ประสงค์จะหางานทำ ซึ่งจะสามารถให้บริการบรรจุนาน แนะนำและส่งเสริมการประกอบอาชีพแก่ผู้ว่างงาน

6. บุคลากร ได้แก่ บุคลากรในราชการบริหารส่วนกลาง ในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ซึ่งได้แก่ บุคลากรระดับ 3-5 และบุคลากร ระดับ 6-7

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent variables)

ตัวแปรตาม (Dependent variables)



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานของการวิจัย

1. บุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานที่มีระดับประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน
2. บุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน
3. บุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการวิจัย โดยมีเนื้อหาสาระดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม
2. แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

1.1 ความหมายของการฝึกอบรม ในปัจจุบันได้มีนักการศึกษาให้ความหมายต่าง ๆ ของคำว่า การฝึกอบรมไว้ดังนี้ คือ

1. การฝึกอบรม (Training) คือ กระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างหรือเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) ความสามารถ (Ability) และเจตคติ (Attitude) ของบุคลากร อันจะช่วยปรับปรุงให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น (ชูชัย สมิทธิไกร : 5 ; อ้างอิงจาก Goldstein. 1993)
2. การฝึกอบรม คือ โปรแกรมการศึกษาที่ประกอบด้วยกิจกรรมการเรียนการสอน เพื่อช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีประสบการณ์ทางการศึกษา อันจะเป็นทางที่จะช่วยให้เขาสามารถปรับตัวกับงานใหม่ได้ หรือช่วยเพิ่มพูนความรู้ด้านต่าง ๆ ให้บุคคลอันเป็นเป้าหมายของการฝึกอบรมนั้น (เบรื่อง กุมุท. 2520 : 10)
3. การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการอย่างมีระบบซึ่งมุ่งหมายที่จะพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ ทักษะ และเจตคติเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานของบุคลากรที่รับการฝึกอบรม (วิน เชื้อโพธิ์หัก. 2537 : 23)
4. การฝึกอบรม หมายถึง การพัฒนาหรือฝึกฝนอบรมบุคคลให้เหมาะสมหรือเข้ากับงาน หรือการทำงาน (วิจิตร อาวะกุล. 2541 : 50)
5. การฝึกอบรม คือ กระบวนการในการเรียน การสอน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ เสริมสร้างทักษะ และแปลเปลี่ยนทัศนคติตามความมุ่งหวังที่กำหนดไว้ อันนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งอาจจะเป็นการเรียนการสอนในชั้นเรียนหรือในสถานที่ทำงานก็ได้ (สมชาติ กิจยรรยง และอรจริย์ ณ ตะกั่วทุ่ง. 2539 : 13)

6. การฝึกอบรม คือ กิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ความ (Knowledge) ทักษะหรือความชำนาญ (Skills) และทัศนคติ (Attitude) ที่เหมาะสมให้เกิดขึ้นแก่บุคลากรอันจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในลักษณะที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ (Organization Goal) และสภาพแวดล้อมโดยทั่วไป (Environment) เพื่อยกระดับมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น และทำให้บุคลากรมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากยิ่งขึ้น (นิรันดร์ จุลทรัพย์. 2542 : 3)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอสรุปความหมายของการฝึกอบรมว่าเป็นกระบวนการที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะหรือความชำนาญ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) โดยมีผลทำให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองและต่อองค์กร

1.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ

1. เพื่อปรับปรุงระดับความตระหนักรู้ในตนเอง (Self – Awareness) ของแต่ละบุคคล คือการเรียนรู้เกี่ยวกับตนเอง ได้แก่ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและความรับผิดชอบของตนเองในองค์การ การตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ตนเองปฏิบัติจริงและปรัชญาที่ยึดถือ การเข้าใจถึงทัศนคติที่มีต่อตนเอง และการเรียนรู้ว่าการกระทำของตนเองมีผลกระทบต่อผู้อื่นอย่างไร เป็นต้น

2. เพื่อเพิ่มพูนทักษะการทำงาน (Job skills) ของแต่ละบุคคล โดยอาจเป็นทักษะด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้านก็ได้ เช่น การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การดูแลรักษาความปลอดภัยในการทำงาน หรือการปกครองบัญชาลูกน้อง เป็นต้น

3. เพื่อเพิ่มแรงจูงใจ (Motivation) ของแต่ละบุคคล อันจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดผลดี แม้ว่าบุคคลหนึ่ง ๆ จะมีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงาน แต่หากขาดแรงจูงใจในการทำงานแล้ว บุคคลนั้นก็อาจจะมิได้ใช้ความรู้และความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ และผลงานก็ย่อมจะไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร (ชูชัย สมิทธิไกร. 2542 : 5)

1.3 ประเภทของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมบุคลากรมีอยู่ด้วยกันหลายประเภท และสามารถจำแนกตามเกณฑ์ต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. แหล่งของการฝึกอบรม เกณฑ์ประเภทนี้แบ่งถึงแหล่งของผู้รับผิดชอบการฝึกอบรม ซึ่งแบ่งได้เป็น สองลักษณะคือ

1.1 การฝึกอบรมภายในองค์การ (In-House Training) การฝึกอบรมแบบนี้เป็นสิ่งที่ยังต้องการจัดขึ้นเองภายในสถานที่ทำงาน โดยหน่วยฝึกอบรมขององค์การจะเป็นผู้ออกแบบและพัฒนาหลักสูตร กำหนดตารางเวลา และเชิญผู้ทรงคุณวุฒิทั้งจากภายในและภายนอกองค์การมาเป็นวิทยากร การฝึกอบรมประเภทนี้มีข้อดีตรงที่ว่า องค์การสามารถกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม ให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพการดำเนินงานขององค์การได้อย่างเต็มที่ แต่ข้อเสียก็คือ

องค์การอาจจะต้องทุ่มเทพยายามทั้งในด้านกำลังคน และเงินทองให้แก่การฝึกอบรมประเภทนี้มากพอสมควร

1.2 การซื้อการฝึกอบรมจากภายนอกการฝึกอบรมประเภทนี้มิได้เป็นสิ่งที่องค์กรจัดขึ้นเอง แต่เป็นการจ้างองค์การฝึกอบรมภายนอกให้เป็นผู้จัดการฝึกอบรมแทน หรืออาจจะเป็นส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมให้แก่ผู้อื่นมืออยู่ด้วยกันหลายองค์การ

2. การจัดประสบการณ์การฝึกอบรม เป็นการฝึกอบรมที่ได้รับการจัดขึ้นในขณะที่ผู้ขอรับการฝึกอบรมกำลังปฏิบัติงานอยู่ด้วย หรือหยุดพักการปฏิบัติงานไว้ชั่วคราว เพื่อรับการอบรมในห้องเรียน

2.1 การฝึกอบรมในงาน (On-the-Job Training) การฝึกอบรมประเภทนี้จะกระทำโดย การให้ผู้รับการฝึกอบรมลงมือปฏิบัติงานจริง ๆ ในสถานที่ทำงานจริง ภายใต้การดูแลเอาใจใส่ของพนักงานซึ่งทำหน้าที่เป็นที่เสี่ยง โดยการแสดงวิธีการปฏิบัติงานพร้อมทั้งอธิบายประกอบ จากนั้น จึงให้ผู้รับการอบรมปฏิบัติตาม ที่เสี่ยงจะคอยดูแลให้คำแนะนำและช่วยเหลือหากมีปัญหาเกิดขึ้น

2.2 การฝึกอบรมนอกงาน (Off-The-Job Training) ผู้รับการฝึกอบรมประเภทนี้จะเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ในสถานที่ฝึกอบรมโดยเฉพาะ และต้องหยุดพักการปฏิบัติงานภายในองค์การไว้เป็นเวลา ชั่วคราว จนกว่าการฝึกอบรมจะเสร็จสิ้น

3. ทักษะที่ต้องการฝึก หมายถึง สิ่งที่ต้องการฝึกอบรมต้องการเพิ่มพูนหรือสร้างขึ้นในตัวผู้รับการ อบรม

3.1 การฝึกอบรมทักษะด้านเทคนิค (Technical Skills Training) คือ การฝึกอบรมที่มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านเทคนิค เช่นการวิเคราะห์สินเชื่อ เป็นต้น

3.2 การฝึกอบรมทักษะด้านการจัดการ (Managerial Skills Training) คือ การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะด้านการจัดการและบริหารงาน โดยส่วนใหญ่แล้ว ผู้รับการฝึกอบรมมักจะมีตำแหน่งเป็นผู้จัดการหรือหัวหน้างานขององค์การ

3.3 การฝึกอบรมทักษะด้านการติดต่อสัมพันธ์ (Interpersonal Skills Training) คือการฝึกอบรมประเภทนี้มุ่งเน้นให้ผู้รับการฝึกอบรม มีการพัฒนาทักษะในด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น รวมทั้งการมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

4. ระดับชั้นของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม หมายถึง ระดับความรับผิดชอบในงานของผู้เข้ารับการอบรม

4.1 การฝึกอบรมระดับพนักงานปฏิบัติการ (Employee Training)คือการฝึกอบรมที่จัดให้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งทำหน้าที่ผลิตสินค้าหรือให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรง โดยมักจะเป็นการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับลักษณะและขั้นตอนของการปฏิบัติงาน เช่น การโต้ตอบทางโทรศัพท์ เป็นต้น

4.2 การฝึกอบรมระดับหัวหน้างาน (Supervisory Training) คือ การฝึกอบรมที่มุ่งเน้นกลุ่มพนักงานที่ดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับต้นขององค์กรโดยส่วนใหญ่แล้ว การฝึกอบรมประเภทนี้มักจะมีหลักสูตรที่ให้ความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารงาน

4.3 การฝึกอบรมระดับผู้จัดการ (Managerial Training) กลุ่มเป้าหมายของการฝึกอบรมประเภทนี้คือ กลุ่มพนักงานระดับผู้จัดการฝ่ายหรือผู้จัดการระดับกลางขององค์กร เนื้อหาของการฝึกอบรมแบบนี้ก็จะมุ่งเน้นให้ผู้รับการฝึกอบรม มีความรู้ความเข้าใจในหลักการจัดการและบริหารงานที่ลึกซึ้งมากขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้สามารถบริหารงานและจัดการคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.4 การฝึกอบรมระดับผู้บริหารชั้นสูง (Executive Training) การฝึกอบรมประเภทนี้มุ่งเน้นให้ผู้รับการฝึกอบรมซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงขององค์กร อาทิ ผู้อำนวยการฝ่าย มีความรู้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับการบริหารองค์กร เช่นการวางแผนเชิงกลยุทธ์ หรือการพัฒนาองค์กร เป็นต้น (ชูชัย สมิทธิไกร. 2542 : 7-10)

1.4 ประโยชน์ของการฝึกอบรม

ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนหลักคือ

1. ในระดับพนักงาน การฝึกอบรมจะมีประโยชน์ดังต่อไปนี้
 - ช่วยส่งเสริมความรู้และความเข้าใจ ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าแก่ตนเอง
 - ช่วยลดอุบัติเหตุหรือการทำงานผิดพลาด
 - ช่วยทบทวนแนวความคิดและทัศนคติ
 - ช่วยเสริมสร้างทักษะและความสามารถที่สูงขึ้น
2. ในระดับผู้บังคับบัญชา การฝึกอบรมจะมีประโยชน์ดังต่อไปนี้
 - ช่วยทำให้เกิดผลงานที่ดีขึ้นเมื่อตระหนักในบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบ
 - ช่วยลดปัญหาและแก้ไขงานที่ผิดพลาด
 - ช่วยลดภาระในการปกครอง การบังคับบัญชา
 - ช่วยเสริมสร้างภาวะการเป็นผู้นำที่เก่งงาน เก่งคน และเก่งคิด
3. ในระดับหน่วยงาน/องค์กร การฝึกอบรมจะมีประโยชน์ดังต่อไปนี้
 - ช่วยลดค่าใช้จ่ายทางด้านแรงงาน
 - ช่วยลดความสูญเสียวัสดุอุปกรณ์และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ
 - ช่วยสร้างศูนย์กำลังในการประหยัดค่าใช้จ่ายในสำนักงาน (สมชาติ กิจยรรยง

และอรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง. 2539 : 15-16)

2. แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ

2.1 ทฤษฎีความต้องการ (Needs Theories)

เฮร์เบิร์ต (Herzberg, 1971 : 225) ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจไว้ เรียกว่า “ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของ Herzberg” (Herzberg's Two Factors Theory) ซึ่งแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวจะมีองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล แบ่งเป็น 2 องค์ประกอบ หรือเรียกว่า ปัจจัย 2 ด้านคือ

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ปัจจัยด้านนี้เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับการจูงใจให้คนชอบในงาน และเป็นตัวกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในงาน เพราะปัจจัยด้านนี้เน้นการตอบสนองความต้องการของบุคคล ซึ่งได้แก่

(1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่เมื่อบุคคลทำงานเสร็จสิ้นประสบความสำเร็จ ย่อมเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

(2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และภายนอกหน่วยงานด้วย เช่น อาจได้รับการชมเชยยกย่อง หรือการแสดงความยินดีเมื่อได้ทำงานดังกล่าว

(3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจท้าทาย เป็นงานที่สามารถกระทำได้ตั้งแต่เริ่มจนเสร็จเพียงผู้เดียวได้

(4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้เป็นผู้มีอำนาจ และรับผิดชอบต่องานนั้นอย่างเต็มที่

(5) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานนั้น เช่น อาจมีการได้เลื่อนตำแหน่งสูง มีโอกาสพัฒนาตนเองมากขึ้นด้วย

2) ปัจจัยสุขวิทยา (Hygiene Factors) หรืออาจเรียกว่าปัจจัยรักษาหรือปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ก็ได้ ปัจจัยด้านนี้เป็นปัจจัยที่ช่วยค้ำจุนให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานต่อไป ซึ่งถ้าหากบุคคลขาดปัจจัยด้านนี้จะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่มิใช่ว่าปัจจัยด้านนี้จะเป็นตัวช่วยให้เกิดแรงจูงใจแต่อย่างใด ซึ่งมักจะเป็นปัจจัยที่มาจากสิ่งแวดล้อมของงานหรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ซึ่งได้แก่

(1) เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนหรือค่าจ้าง ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการเข้ามาทำงานในหน่วยงานนั้น ๆ อาจรวมถึงการเลื่อนขั้นเงินเดือนของหน่วยงานนั้นด้วย

(2) โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการเลื่อนตำแหน่ง อาจหมายความรวมถึงสถานการณ์ที่ทำให้บุคคลมีโอกาสดำเนินการ (Skill) ในการทำงานนั้นด้วย

(3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation, Subordinate, Peers) หมายถึง การที่ได้รับการติดต่อสัมพันธ์ไม่ว่าจะเป็น

กริยา วาจา ท่าทางต่าง ๆ ซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน และความเข้าใจและสามารถร่วมปฏิบัติงานด้วยกันได้เป็นอย่างดี

(4) สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึงอาชีพนั้นเป็นที่ได้รับการยอมรับ และมีเกียรติและศักดิ์ศรีในสังคมด้วย

(5) นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึงแนวทางการปฏิบัติและการบริหารขององค์กรในงาานนั้น ๆ

(6) สถานการณ์การทำงาน (Working Conditions) หมายถึงสภาพทั่วไปทางกายภาพ รวมทั้งสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น สถานที่ทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ รวมทั้งบรรยากาศในการทำงานด้วย

(7) ชีวิตส่วนตัว (Personal Live) หมายถึงความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่อผลจากการได้เข้าทำงานนั้น และมีผลกระทบโดยตรงหรือทางอ้อมต่อชีวิตส่วนตัวหรืองานที่ทำได้โดยขัดต่อความรู้สึกของตนเอง

(8) ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีความยั่งยืนของอาชีพในการทำงาน

(9) วิธีปกครองของผู้บังคับบัญชา (Supervision Technic) หมายถึงวิธีการในการดำเนินการของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงานของหน่วยงาน ตลอดจนความยุติธรรมในการบริหารงานนั้นด้วย

Herzberg อธิบายพอสรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยด้านหนึ่งที่ทำให้เป็นแรงจูงใจให้คนเกิดความพึงพอใจในงานนั้น แต่หากขาดปัจจัยวิทย์าหรือปัจจัยค้ำจุนนี้ ก็อาจมีผลทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานนั้นด้วย จะเห็นว่าปัจจัยสุขวิทยาเป็นเสมือนเครื่องช่วยค้ำจุนให้ปัจจัยจูงใจคงอยู่ต่อไปจึงควรมีทั้ง 2 ด้านอย่างพอดี จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

2.2 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow,s Hierarchy of Needs Theory)

1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางร่างกายเป็นความต้องการที่จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองเพื่อให้มนุษย์มีชีวิตอยู่ได้ ความต้องการทางร่างกายจะเกิดขึ้นก่อนความต้องการอื่น ๆ มนุษย์ซึ่งไม่มีสิ่งหนึ่งสิ่งใดเลยในชีวิตอาจถูกจูงใจได้ด้วยความต้องการทางร่างกาย

2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว ความต้องการในลำดับถัดไปคือความต้องการความปลอดภัยก็จะเกิดขึ้นและเริ่มที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมมนุษย์ ความต้องการเหล่านี้แสดงออกให้เห็นถึงความต้องการที่ได้รับการป้องกันภัยที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย

3) ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว ความต้องการทางสังคมจะเป็นสสสิ่งจูงใจต่อ

พฤติกรรมของมนุษย์ในลำดับถัดมา บุคคลต้องการเป็นส่วนหนึ่งและได้รับการยอมรับจากเพื่อนๆ ต้องการที่จะให้และต้องการที่จะรับมิตรภาพและความรักจากบุคคลอื่น

4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงนี้มีทั้งที่เกี่ยวกับตัวเองและสิ่งอื่น ที่เกี่ยวกับตัวเองอาทิเช่น ความเชื่อมั่นในตัวเอง ความสำเร็จ ความสามารถ ความรู้ ความเคารพตนเอง อิสรภาพและเสรีภาพ ที่เกี่ยวกับสิ่งอื่น ได้แก่ความต้องการสถานภาพ การพักผ่อน ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงนี้แตกต่างจากความ ต้องการในระดับล่าง คือความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงมักจะไม่ได้รับการตอบสนองโดยสมบูรณ์ โดยข้อเท็จจริงแล้วความต้องการนี้ไม่อาจตอบสนองได้

5) ความต้องการความสมหวังของชีวิต (Self-Realization Needs) ความต้องการนี้ เป็นความต้องการของบุคคลที่จะตระหนักถึงศักยภาพของตนเอง ที่จะประสบความสำเร็จที่จะพัฒนาตนเองโดยต่อเนื่องที่จะมีความคิดสร้างสรรค์

3. แนวคิดเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

3.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ประกอบขึ้นด้วยระบบจัดเก็บและประมวลผลข้อมูล ระบบสื่อสารโทรคมนาคม และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่มีการวางแผน จัดการ และใช้งานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ และไพบุลย์ เกียรติโกมล. 2542 : 3)

2. เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บ ประมวลผล และเผยแพร่สารสนเทศ ซึ่งรวมแล้วก็คือเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม (ครรชิต มาลัยวงศ์. 2540 : 77)

3. เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การประยุกต์ความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์มาจัดการ (Information Technology : IT) ข้อมูลให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Internet)

4. เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ การสื่อสารหรือเครือข่ายโทรคมนาคมที่เชื่อมต่อกันและนำมาใช้ในการส่งและรับข้อมูล และมัลติมีเดีย เกี่ยวกับความรู้ หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยผ่านกระบวนการประมวล หรือจัดทำให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมายและความสะดวกต่อผู้รับสาร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2542 : 3)

5. คำว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology) (สมบูรณ์วัลย์ และคณะ. 2540 : ไม่ระบุเลขหน้า) ได้ให้ความหมายว่า “เป็นวิธีการ องค์ความรู้และอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล การสื่อสารข้อมูล การนำเสนอและ

การใช้สารสนเทศ" ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอสรุปว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ ก็คือประกอบด้วย เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีโทรคมนาคม ซึ่งจะมีระบบจัดเก็บ ประมวลผล และการสื่อสารข้อมูล

เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ก็คือระบบคอมพิวเตอร์ทั้งใหญ่และน้อย อันประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และข้อมูล ฮาร์ดแวร์ก็คือตัวเครื่องที่ประกอบขึ้นหรือพัฒนาขึ้นได้ด้วยความรู้ทางภาคทฤษฎีและปฏิบัติทางด้านไมโครอิเล็กทรอนิกส์

เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม ก็คือ เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารทางไกล เริ่มตั้งแต่เทคโนโลยีเก่าแก่คือ โทรเลข โทรศัพท์ ไปจนถึงการสื่อสารผ่านดาวเทียม เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมมีความสำคัญต่อโลกยุคปัจจุบันมาก เพราะสามารถช่วยให้คอมพิวเตอร์ส่งข้อมูลและสารสนเทศจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งได้อย่างรวดเร็ว ระบบสื่อสารโทรคมนาคม เมื่อนำมาใช้ร่วมกับคอมพิวเตอร์ ที่เชื่อมโยงกันเหล่านี้สามารถทำงานร่วมกันได้แลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้ และทำให้เกิดระบบที่มีประโยชน์ต่องานได้อย่างกว้างขวาง (ครรชิต มัลลียงส์. 2540 : 41-42)

3.2 องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. ระบบประมวลผล ความซับซ้อนในการปฏิบัติงานและความต้องการสารสนเทศที่หลากหลาย ทำให้การจัดการและการประมวลผลข้อมูลด้วยมือไม่สะดวก ลำช้า และอาจผิดพลาด ปัจจุบันองค์การจึงต้องทำการจัดเก็บและการประมวลผลข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์สนับสนุนในการจัดการข้อมูล เพื่อให้การทำงานถูกต้องและรวดเร็วขึ้น

2. ระบบสื่อสารโทรคมนาคม การสื่อสารข้อมูลเป็นเรื่องสำคัญสำหรับการจัดการและประมวลผล ตลอดจนการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ ระบบสารสนเทศที่ดีต้องประยุกต์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ในการสื่อสารข้อมูลระหว่างระบบคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และผู้ใช้ที่อยู่ห่างกันให้สามารถสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การจัดการข้อมูล ปกติบุคคลที่ให้ความสนใจกับเทคโนโลยีจะอธิบายความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศโดยให้ความสำคัญกับส่วนประกอบสองประการแรก แต่ผู้ที่สนใจด้านการจัดการข้อมูล (Data / Information Management) จะให้ความสำคัญกับส่วนประกอบที่สาม ซึ่งมีความเป็นศิลปะในการจัดรูปแบบและการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ



ภาพประกอบ 1 เทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบคอมพิวเตอร์เวลานี้ประกอบด้วยส่วนประกอบสำคัญ 6 อย่างคือ

1. ฮาร์ดแวร์ (Hardware) คือตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ซึ่งประกอบขึ้นด้วยแผ่นวงจร สายไฟฟ้า มอเตอร์ พลาสติก ฯลฯ เป็นส่วนที่เราจับต้องและมองเห็นได้ เวลาที่เรากล่าวถึงเครื่องคอมพิวเตอร์ เรามักจะหมายถึงฮาร์ดแวร์เป็นส่วนใหญ่ แต่ลำพังฮาร์ดแวร์เฉย ๆ ยังไม่สามารถทำงานให้เราได้

2. ซอฟต์แวร์ (Software) คือชุดคำสั่งที่เรามีไว้สำหรับสั่งให้เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือฮาร์ดแวร์ทำงานต่าง ๆ ให้เรา ซอฟต์แวร์นั้นเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่มองเห็นได้เมื่อเขียนออกมาเป็นรูปคำสั่งภาษาคอมพิวเตอร์ หรือเมื่อบันทึกคำสั่งนั้นลงบนสื่ออย่างใดอย่างหนึ่ง “ซอฟต์แวร์” หมายถึงชุดคำสั่งทั้งหลายรวมกัน ชุดคำสั่งที่ทำงานเฉพาะอย่าง เรียกว่า “โปรแกรม”

3. ข้อมูล (Data) คือข้อมูลต่าง ๆ ที่เรานำมาให้คอมพิวเตอร์ประมวลผลคำนวณ หรือกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งให้กลายเป็นผลลัพธ์ที่เราต้องการ เช่น ข้อมูลบุคลากร เป็นต้น ถ้าฮาร์ดแวร์ หรือ ซอฟต์แวร์ มีอันเสียหายไปยังหาซื้อมาใช้ใหม่ได้ แต่ถ้าหากข้อมูลสูญหายไปแล้วหน่วยงานอาจจะประสบปัญหาในการดำเนินงานได้ทันที

4. บุคลากร (Peopleware) คือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต่าง ๆ และผู้ใช้คอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน บุคลากรคอมพิวเตอร์นั้นมีความสำคัญมาก เพราะการใช้คอมพิวเตอร์ทำงานต่าง ๆ นั้นจะต้องมีการจัดเตรียมเปลี่ยนระบบ จัดเตรียมโปรแกรม และดำเนินการต่าง ๆ หลายอย่าง ดังนั้นจึงถือว่าบุคลากรเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของระบบคอมพิวเตอร์ด้วย

5. ระเบียบคู่มือและมาตรฐาน (Procedure) การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในหน่วยงานนั้นจะต้องไปสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่และผู้ปฏิบัติงานจำนวนมาก บุคคลเหล่านี้บางคนเรียนรู้ได้เร็ว บางคนเรียนรู้ได้ช้า และนอกจากนั้นยังมีทัศนคติที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีระเบียบปฏิบัติให้เป็นแบบเดียวกัน มีการจัดทำคู่มือคอมพิวเตอร์ให้ทุกคนเรียนรู้และใช้อย่างถูกต้อง

6. ระบบสื่อสารข้อมูล (Data Communication) หมายถึงระบบสื่อสาร และอุปกรณ์ที่ช่วยให้เราสามารถส่งข้อมูลจากคอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่งไปถึงคอมพิวเตอร์ที่อยู่ห่างออกไปได้ โดยเฉพาะการจัดทำรายงาน ก็อาจจำเป็นต้องส่งรายงานนั้นไปให้ผู้ซึ่งอาจจะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่ต่างอาคาร

3.4 ประเภทของคอมพิวเตอร์

คอมพิวเตอร์ที่ใช้กันอยู่ทั่วไปนี้เกือบทั้งหมดเป็นคอมพิวเตอร์แบบดิจิทัล (Digital Computer) ส่วนคอมพิวเตอร์อนาล็อก (Analog Computer) นั้นเวลานี้ มักจะมีใช้ในเครื่องคอมพิวเตอร์อิเล็กทรอนิกส์บางอย่างเท่านั้น เมื่อพิจารณาในแง่นี้แล้วสามารถแบ่งคอมพิวเตอร์ออกได้ดังนี้

1. ซูเปอร์คอมพิวเตอร์ (Supercomputer) เป็นคอมพิวเตอร์ที่มีสมรรถนะในการทำงานสูงกว่าคอมพิวเตอร์แบบอื่นๆ ดังนั้นจึงมีผู้เรียกอีกชื่อหนึ่งว่า คอมพิวเตอร์สมรรถนะสูง (High Performance Computer) คอมพิวเตอร์ประเภทนี้สามารถคำนวณเลขมีจุดทศนิยมด้วยความเร็วสูงมากขนาดหลายร้อยล้านจำนวนต่อวินาที
2. เมนเฟรม (Mainframe) หมายถึงคอมพิวเตอร์ที่มีสมรรถนะสูงมาก แต่ยังคงต่ำกว่าซูเปอร์คอมพิวเตอร์ คือปกติสามารถทำงานได้รวดเร็วหลายสิบล้านคำสั่งต่อวินาที จึงเหมาะกับการใช้งานทั้งในด้านวิศวกรรม วิทยาศาสตร์ และธุรกิจ โดยเฉพาะงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับข้อมูลจำนวนมาก ๆ เช่น งานธนาคารซึ่งต้องตรวจสอบบัญชีลูกค้าหลายแสนคน งานจัดการบันทึกการส่งเงินของผู้ประกันตนหลายล้านคนของสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน เป็นต้น เครื่องเมนเฟรมสามารถพ่วงต่อและควบคุมอุปกรณ์รอบข้าง (Peripheral) เช่น เครื่องพิมพ์ เครื่องขั้วงานแม่เหล็ก ฯลฯ ได้เป็นจำนวนมากในเวลาเดียวกัน
3. มินิคอมพิวเตอร์ (Minicomputer) หมายถึง คอมพิวเตอร์ที่มีสมรรถนะน้อยกว่าเครื่องเมนเฟรม คือทำงานได้ช้ากว่า และควบคุมอุปกรณ์รอบข้างได้น้อยกว่า
4. สถานีงานวิศวกรรม (Engineering Workstation) หมายถึงคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กที่ได้รับการออกแบบมาให้ทำงานด้านวิศวกรรม เช่น งานออกแบบ งานจัดหน้าวารสาร เป็นต้น
5. ไมโครคอมพิวเตอร์ (Microcomputer) หมายถึงคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กและใช้งานคนเดียว จึงนิยมเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer) คอมพิวเตอร์ประเภทนี้แหละที่เป็นตัวการผลักดันให้เกิดความเปลี่ยนแปลงอย่างขนานใหญ่ในโลกคอมพิวเตอร์คือ ทำให้เกิดความสนใจในเรื่องคอมพิวเตอร์แพร่หลายไปสู่คนทุกอาชีพและทุกวัย

3.5 หลักและกระบวนการทางเทคโนโลยี (WWW.KU.AC.TH)

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลเข้าสู่ระบบ อย่างมีระบบ เป็นการเก็บข้อมูลเพื่อให้เครื่องอ่านเก็บ บันทึกข้อมูล และง่ายต่อการเก็บ เช่น การสอบเข้าแข่งขันที่มีผู้สอบจำนวนมากก็มีการใช้ดินสอ ระบายตามช่องที่เลือกตอบ เพื่อให้เครื่องอ่านบันทึก การใช้ Bar code ในการนำสินค้าผ่าน การตรวจสอบของเครื่อง เพื่ออ่านข้อมูลของสินค้าที่บรรจุ และการยืมคืนหนังสือในห้องสมุด ฯลฯ
2. การประมวลผลข้อมูลที่เก็บมาได้มักจะเก็บในสื่อต่างๆ เช่น แผ่นบันทึก แผ่นซีดี หรือเทป เป็นต้น ข้อมูลเหล่านี้จะถูกนำมาประมวลผลตามต้องการ เช่น แยกแยะข้อมูลเป็นกลุ่ม เรียงลำดับข้อมูล คำนวณ หรือจัดการ คัดแยกข้อมูล ที่จัดเก็บนั้น

3. การแสดงผลลัพธ์ อุปกรณ์ที่ใช้เทคโนโลยีในการแสดงผลลัพธ์มีมาก สามารถแสดงเป็นตัวหนังสือ รูปภาพ ตลอดจนพิมพ์ออกมาที่กระดาษ การแสดงผลลัพธ์มีทั้งที่แสดงเป็นภาพ เสียง วิดีทัศน์

4. การทำสำเนา เมื่อมีข้อมูลที่จัดเก็บในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ การทำสำเนาจะทำได้ง่าย และทำได้เป็น จำนวนมาก ดังนั้นอุปกรณ์ช่วยในการทำสำเนา จัดได้ว่าเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการพัฒนา อย่างต่อเนื่อง มีเครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร อุปกรณ์ การเก็บข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น จานบันทึก ซีดีรอม ซึ่งสามารถทำสำเนาได้จำนวนมาก

5. การสื่อสารโทรคมนาคม เป็นวิธีการที่จะส่งจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง หรือกระจายออกไปยังปลายทาง ครั้งละมากๆ ปัจจุบันมีอุปกรณ์ระบบสื่อสารโทรคมนาคมหลายประเภท ตั้งแต่ โทรเลข โทรศัพท์ เส้นใยนำแสง เคเบิลใต้น้ำ คลื่นวิทยุไมโครเวฟ ดาวเทียม เป็นต้น

ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ (WWW.KU.AC.TH)

3.6 ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. ช่วยเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ในการประกอบการทางด้านเศรษฐกิจ การค้า และการอุตสาหกรรม ต้องหาวิธีการเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน คอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารเข้ามาช่วยทำให้เกิดระบบอัตโนมัติ สามารถถอนฝากเงินผ่านเครื่อง เอทีเอ็มได้ตลอดเวลา ในระบบการจัดการทุกแห่งต้องใช้ข้อมูลเพื่อการดำเนินการและการตัดสินใจ เช่น ระบบจัดเก็บเงินสด จองตั๋วเครื่องบิน เป็นต้น

2. เปลี่ยนรูปแบบการบริการเป็นแบบกระจาย เมื่อมีการพัฒนาระบบข้อมูล และการใช้ข้อมูลได้ดี การบริการต่างๆ จึงเน้นรูปแบบการบริการแบบกระจาย ผู้ใช้สามารถสั่งซื้อสินค้าจากที่บ้าน สามารถ สอบถามข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ นักเรียน นักศึกษาสามารถใช้คอมพิวเตอร์สอบถามผลการสอบได้ จากที่บ้าน

3. การดำเนินการในหน่วยงานต่างๆ ปัจจุบันทุกหน่วยงานต่างพัฒนาระบบรวบรวม จัดเก็บข้อมูล เพื่อใช้ในองค์การ ประเทศไทยมีระบบทะเบียนราษฎรที่จัดทำด้วยระบบ ระบบทะเบียน ในโรงพยาบาล ระบบจัดเก็บข้อมูลภาษี ในองค์การทุกระดับเห็นความสำคัญที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้

4. เทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องกับคนทุกระดับ พัฒนาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ชีวิต ความเป็นอยู่ของคนที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี ดังนั้นเห็นได้จาก การพิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์ การใช้ตารางคำนวณ และใช้อุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมแบบต่างๆ เป็นต้น

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในสำนักงาน ซึ่งจะทำให้สำนักงานเป็นสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation หรือ OA) โดยรวบรวมเอาเครื่องมืออัตโนมัติ และเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ ตลอดจนเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม มาทำงานในสำนักงานเป็นงานอัตโนมัติ (วัลลภ เจริญรัมย์. 2540 : 7)

วัตถุประสงค์ของการนำเอาสำนักงานอัตโนมัติมาช่วยงานในสำนักงานมีดังนี้ (วิชิตา ไชยศิริวามงคล. 2537 : 7-9)

1. เพื่อการแข่งขัน ซึ่งการแข่งขันนั้นเป็นปัจจัยสำคัญตัวหนึ่ง ที่ทำให้มีการพัฒนาระบบบริหารสำนักงาน เพราะจะสะท้อนให้เห็นสถานะของกิจการ โดยที่เมื่อมีการพัฒนาและนำระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ในสำนักงานแล้วควรจะลดต้นทุนของกิจการได้ด้วย
2. เพื่อชื่อเสียง การใช้เทคโนโลยีขั้นสูงจะทำให้สำนักงานเป็นที่น่าสนใจ น่าเชื่อถือ และได้รับความไว้วางใจจากบุคคลภายนอก
3. เพื่อเป็นผู้นำในด้านเทคโนโลยี สำนักงานใดถ้าไม่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีย่อมเป็นสำนักงานล้าหลัง และขาดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน แต่การพัฒนาสำนักงานให้เป็นระบบสำนักงานอัตโนมัติ นั้น จะต้องมีการวางระบบที่เหมาะสม
4. เพื่อลดต้นทุนของกิจการ ต้นทุนเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ผู้บริหารคำนึงถึง ถ้าลดต้นทุนได้มากนั้นคือผลตอบแทนที่ได้รับจะเพิ่มขึ้น นอกจากนั้นต้องคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และความถูกต้อง
5. เพื่อสนองความต้องการของพนักงาน ระบบสำนักงานอัตโนมัตินั้นต้องอาศัยพนักงานอยู่ แต่พนักงานเหล่านั้นจะต้องมีประสิทธิภาพ และความชำนาญเฉพาะด้านมากขึ้น เมื่อใดก็ตามที่พนักงานคุ้นเคยกับอุปกรณ์สำนักงานอัตโนมัติ และเห็นประโยชน์จากอุปกรณ์เหล่านี้แล้ว พนักงานจะมีความรู้สึกว่าเขาต่ออุปกรณ์เหล่านี้ไม่ได้
6. เพื่อพัฒนาคุณภาพในการทำงาน ปัจจุบันสำนักงานส่วนใหญ่จะใช้เครื่องประมวลในการจัดทำเอกสาร ถึงแม้ว่าเครื่องเหล่านี้จะไม่ช่วยลดต้นทุน แต่คุณภาพงานพิมพ์ที่ออกมาทำให้ผู้บริหารพอใจมาก เช่น วาดภาพ ทำตาราง จัดรูปเอกสาร เป็นต้น
7. เพื่อพัฒนาคุณภาพของข้อสนเทศ ถ้าเชื่อมโยงระบบสำนักงานอัตโนมัติเข้ากับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System หรือ MIS) จะทำให้ระบบสารสนเทศของธุรกิจมีความถูกต้อง รวดเร็ว สม่าเสมอ และทันความต้องการมากขึ้น
8. เพื่อเป็นการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ในการดำเนินธุรกิจมักจะมีปัญหาเกิดขึ้นเสมอ เนื่องจากการทำงานขาดคุณภาพ ไม่ตรงต่อเวลา ข้อสนเทศไม่ครบถ้วน หรือสูญหาย และการมองปัญหาเฉพาะหน้า ปัญหาเหล่านี้แก้ไขได้ โดยนำระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อสนเทศเร็วทันต่อความต้องการ และถูกต้องครบถ้วน

สำนักงานอัตโนมัติเป็นการจัดระบบการดำเนินงานภายในสำนักงานด้วยระบบอัตโนมัติทั้งหมด ระบบนี้อาศัยบทบาทของคอมพิวเตอร์เป็นปัจจัยสำคัญ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2540 : 301) ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ส่วนคือ (สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ. 2542 : 5-7)

1. ระบบงานคอมพิวเตอร์ส่วนสนับสนุนการติดต่อสื่อสาร จะช่วยสนับสนุน เพิ่มความรวดเร็ว และประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารของบุคลากรภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน ได้แก่ ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์, ระบบปฏิทินและนัดหมาย, ระบบการสนทนาแบบกลุ่ม และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

2. ระบบงานคอมพิวเตอร์ส่วนสนับสนุนข้อมูลข่าวสาร จะช่วยเพิ่มความสะดวก และรวดเร็ว ในการเรียกใช้ข้อมูลข่าวสารในการบริหารงาน และดำเนินงานของหน่วยงาน การสรุปภาพรวมจากข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานสู่สาธารณะอีกด้วย ทั้งนี้ได้แก่ ระบบนำเสนอข้อมูลข่าวสารเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ, โปรแกรมสำหรับสร้างและแก้ไขเอกสาร, ระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์, ระบบเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภายในหน่วยงาน, ระบบงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และระบบทะเบียนที่อยู่ของข้อมูล

3. ระบบงานคอมพิวเตอร์ส่วนสนับสนุนงานบริหารสำนักงาน จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานทั่วไปของหน่วยงาน เช่น การทำแผนงานและการควบคุมและติดตามการใช้งบประมาณ การทำบัญชีของหน่วยงาน และระบบดูแลงานจัดซื้อ ได้แก่ ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล, ระบบบริหารนโยบายและแผนงานโครงการ, ระบบบริหารงบประมาณ การเงิน และการบัญชี, ระบบบริหารงานจัดซื้อ บริหารพัสดุ อาคารสถานที่ และยานพาหนะ, ระบบงานนิติการ และระบบวิเทศสัมพันธ์

ดังนั้นสำนักงานยุคใหม่ไม่ใช่สำนักงานธรรมดาอีกต่อไป แต่เป็นสำนักงานที่มีเทคโนโลยีระดับสูงมาก สำนักงานระดับนี้จะประสบผลสำเร็จหรือไม่ อาจบางที่ไม่ได้ขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีเอง แต่ขึ้นอยู่กับคนในสำนักงานว่าจะก้าวหน้าไปได้มากขนาดไหน ทั้งในด้านความสามารถจินตนาการ และความพร้อมที่จะไปสู่ยุคไฮเทค (ครรชิต มัลลียวงศ์. 2537 : 14)

4. กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

4.1 ความเป็นมาของกรมการจัดหางาน

จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2536 และพระราชบัญญัติโอนอำนาจหน้าที่และกิจการบางส่วน of กระทรวงมหาดไทยไปเป็นของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2536 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา วันที่ 25 กรกฎาคม 2536 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 23 กันยายน 2536 (กรมการจัดหางาน. 2545 : 2)

กรมการจัดหางานมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกา แบ่งส่วนราชการกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2537 ดังนี้ (กรมการจัดหางาน. 2545 : 8)

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน กฎหมายว่าด้วยการทำงานของคนต่างด้าว และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

2. วิเคราะห์สภาวะตลาดแรงงาน และแนวโน้มความต้องการแรงงาน และเป็นศูนย์ทะเบียนกำลังแรงงาน

3. พัฒนาระบบ รูปแบบ มาตรการและวิธีการด้านการจัดหางาน จัดทำและประสานแผนการปฏิบัติงานของกรมให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนแม่บทของกระทรวง รวมทั้งเร่งรัด

ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัด ตลอดจนกำหนดมาตรฐานอาชีพและ
อุตสาหกรรม

4. ให้คำปรึกษา ส่งเสริมและให้บริการแนะแนวการประกอบอาชีพตามแนวนัดให้
แก่ประชาชน

5. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมการจัดหางาน
หรือตามที่กระทรวง หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

4.2 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ

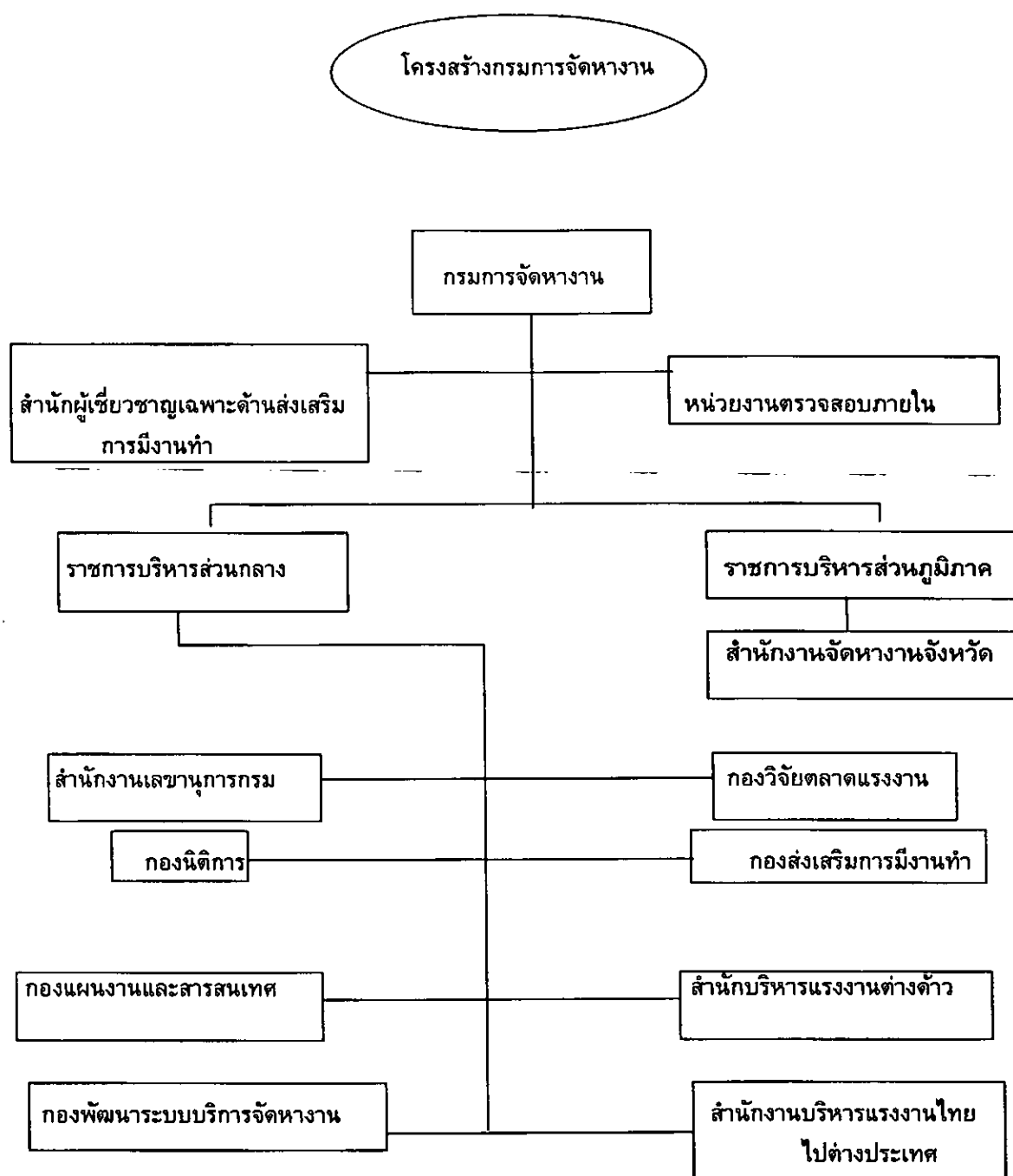
กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมการจัดหางาน ได้แบ่งส่วนราชการของกรมการจัดหางาน
เป็นราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค ดังนี้

ก. ราชการบริหารส่วนกลาง

- | | |
|-------------------------------|--|
| 1. สำนักงานเลขานุการกรม | 5. กองวิจัยตลาดแรงงาน |
| 1. กองนิติการ | 6. กองส่งเสริมการมีงานทำ |
| 2. กองแผนงานและสารสนเทศ | 7. สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว |
| 3. กองพัฒนาระบบบริการจัดหางาน | 8. สำนักงานบริหารแรงงานไทยไป
ต่างประเทศ |

ข. ราชการส่วนภูมิภาค

- สำนักงานจัดหางานจังหวัด



ภาพประกอบ 2 แสดงการแบ่งส่วนราชการกรมการจัดหางานในราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

4.3 การกิจของกรมการจัดหางาน (กรมการจัดหางาน. 2545 :4)

ภารกิจหลักของกรมการจัดหางาน ได้แก่

1. การบริการจัดหางานในประเทศ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนวัยทำงานได้มีงานทำ มีรายได้ ลดปัญหาการว่างงาน และการขาดแคลนแรงงาน

2. การบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ เพื่อกำกับ ดูแล การจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ คຸ້ມຄອງสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อให้แรงงานไทยได้รับค่าจ้างที่เป็นธรรมมีสภาพความเป็นอยู่และสภาพการทำงานที่เหมาะสม

3. การควบคุมการทำงานของคนต่างด้าว เพื่อดูแล ตรวจสอบและควบคุมการทำงานของคนต่างด้าวในประเทศไทยให้เป็นไปตามกฎหมาย และเกิดประโยชน์แก่ประเทศไทยมากที่สุด รวมถึงการควบคุมแรงงานต่างด้าวที่เข้าประเทศโดยผิดกฎหมายซึ่งได้รับการผ่อนผันให้ประกอบอาชีพเป็นการชั่วคราว

4. การแนะแนวและส่งเสริมการประกอบอาชีพ เพื่อให้นักเรียน นักศึกษา ผู้ที่อยู่ในวัยทำงาน และผู้กำลังเข้าสู่ตลาดแรงงานได้มีความรู้ ความสามารถ และทราบความถนัดในการประกอบอาชีพของแต่ละคน

5. การคุ้มครองคนหางาน ทำการคุ้มครอง และป้องกันมิให้คนหางานถูกหลอกลวง ถูกเอารัดเอาเปรียบจากบริษัทจัดหางานและบุคคล รวมถึงการใช้มาตรการทางกฎหมายเพื่อป้องกันและลงโทษผู้หลอกลวง เอารัดเอาเปรียบคนหางาน

การจัดหางาน หมายถึงการดำเนินงานใด ๆ ในฐานะเป็นสื่อกลางที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ประสงค์จะทำงานยังชีพด้วยค่าจ้าง และนายจ้างที่ประสงค์จะได้ลูกจ้าง ได้บรรลุความต้องการสมประโยชน์ด้วยดีทั้งสองฝ่าย บริการจัดหางานมีขึ้นเพื่อนำนายจ้าง ผู้ต้องการคนงาน และผู้ที่หางานทำหรือต้องการที่จะเปลี่ยนงาน ให้มาพบกัน

วัตถุประสงค์ของการจัดหางาน ที่สำคัญคือ

1. จัดให้คนงานที่ต้องการทำงานได้พบกับนายจ้างที่ต้องการคนไปทำงานให้เร็วขึ้น ซึ่งรัฐเป็นผู้บริการจัดสรรให้โดยไม่เรียกค่าตอบแทน การที่จะให้คนงานทำและนายจ้างได้คนงานไปทำงานไปทำงานตามวัตถุประสงค์นั้น ๆ จะต้องให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่คนงานในการอพยพจากภูมิภาคหนึ่งไปทำงานอีกภูมิภาคหนึ่ง และการเปลี่ยนงานจากอาชีพหนึ่งไปยังอีกอาชีพหนึ่งได้

2. เพื่อให้การจ้างงานและประสิทธิภาพของแรงงานในการผลิตได้อยู่ในอัตราสูงสุดตลอดเวลา โดยบรรจุคนงานในตำแหน่งที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และจัดสรรช่วยเหลือพัฒนาอาชีพเมื่อมีความจำเป็น

3. สนับสนุนและเข้าร่วมประสานงานในการแก้ปัญหาการจ้างงาน โดยการวิเคราะห์ตำแหน่งงาน และการประเมินค่าแรงงาน ตลอดจนช่วยเหลือสถานประกอบการต่าง ๆ ในการวางแผนเพิ่มอัตราการจ้างงานและกิจกรรมทางเศรษฐกิจให้สูงขึ้น(กรมการจัดหางาน. 2545 : 23-24)

4.4 เทคโนโลยีสารสนเทศกับการพัฒนางานกรมการจัดหางาน

กรมการจัดหางานได้เล็งเห็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ก่อนแยกตัวออกจากกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เจ้าหน้าที่ของกรมฯ

ได้มีส่วนในการศึกษาและวางแผนหลัก (Master Plan) การวางระบบคอมพิวเตอร์ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ในช่วงเดือน ตุลาคม 2535 ถึง กรกฎาคม 2536 โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยมาช่วยสนับสนุนให้การบริหารงานและดำเนินงาน มีความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. พัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูลและประมวลผลด้านต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการบริหารงาน และการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของกรมฯ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. ให้เป็นคลังข้อมูลร่วมของกรมฯ ในอันที่จะเรียกใช้ข้อมูลมีมาตรฐานเดียวกันตลอด จนลดความซ้ำซ้อนในการจัดเก็บข้อมูลและจัดทำรายงานในรูปแบบเดียวกันและสามารถเชื่อมโยงกับกรมอื่น ๆ ได้

4. ให้บริการข้อมูลแก่ผู้ใช้ ทั้งในระดับบริหารและระดับผู้ใช้งานทั่วไป เจ้าหน้าที่สามารถทำการบันทึก แก้ไขหรือปรับปรุงข้อมูลและเรียกใช้ข้อมูล การจัดทำรายงานตารางสถิติต่าง ๆ เพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน และการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วทันต่อความต้องการใช้งานทั้ง ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

5. เชื่อมโยงข้อมูลด้านแรงงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกกระทรวงแรงงาน ทั้งนี้เพื่อให้มีการใช้ข้อมูลร่วมกันและสามารถนำมาใช้ในการตัดสินใจในระดับ นโยบายของประเทศในอันที่จะส่งเสริมการมีงานทำให้กับแรงงานไทย

การดำเนินการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์กรมการจัดหางาน แบ่งเป็น 3 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 กรมการจัดหางาน จัดหาเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในงานแต่ละกองที่ จำเป็นต้องนำมาช่วยในการบริการแบ่งเบาภาระโดยเร่งด่วน รวมทั้งเตรียมความพร้อมทางด้าน บุคลากร ให้มีความรู้ความชำนาญในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ และเป็นการทยอยสร้างฐานข้อมูล ในแต่ละภูมิภาคก่อน แล้วรวมเป็นฐานข้อมูลที่ส่วนกลางทั้งประเทศในระยะต่อไป ได้แก่

กองบริหารตลาดแรงงาน จัดหาระบบ LAN 1 ระบบ ประกอบด้วย 1 FILE SERVER, 3 WORKSTATION และยังมี PC ตามศูนย์ตลาดแรงงานอีก 5 แห่ง โดยพัฒนาระบบงาน ฐานข้อมูลบน FOXBASE เกี่ยวกับทะเบียนกำลังแรงงาน ผู้สำเร็จการศึกษาและการจัดทำราย งานต่าง ๆ เกี่ยวกับตลาดแรงงาน

กองงานคนต่างด้าว จัดหาระบบ LAN 1 ระบบ ประกอบด้วย 1 FILE SERVER, 5 WORKSTATION พัฒนาข้อมูลโดยใช้ INGRESS เป็นฐานข้อมูลเกี่ยวกับคนต่างด้าวที่เข้ามา ทำงานในประเทศไทย

สำนักงานบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ ได้จัดทำโครงการปรับปรุงศูนย์ทะเบียนคน หางานไปทำ งานต่างประเทศ โดยได้รับงบประมาณ 17,218,500 บาท โดยจัดหาเครื่องไมโคร คอมพิวเตอร์ ระบบ LAN ให้กับสำนักงานจัดหางาน 7 จังหวัด ประกอบด้วย 1 FILE SERVER, 4 WORDSTATION และที่เหลือ 68 จังหวัดจะมี PC ขนาด 486SX33 จังหวัดละ

1 ชุด คือ PC, PRINTER, MODEM, UPS และมีการพัฒนาฐานข้อมูลเกี่ยวกับคนหางานลงทะเบียนไปทำงานต่างประเทศ โดยใช้ FOXPRO

ซึ่งระบบของกองต่าง ๆ ที่จัดทำยังไม่ได้มีการเชื่อมโยงกัน แต่ในการจัดทำทั้งหมด กรมการจัดหางานได้กระทำอยู่ในกรอบของโครงการวางระบบคอมพิวเตอร์ของกรมการจัดหางาน

ระยะที่ 2 ในงบประมาณ 2538 กรมการจัดหางานดำเนินการพัฒนาระบบจัดหางานในประเทศ โดยทำการติดตั้งและใช้งานที่สำนักงานจัดหางานจังหวัด 75 แห่งโดยใช้เครื่อง PC ที่มีอยู่แล้ว ที่ศูนย์ตลาดแรงงานภูมิภาค 5 แห่ง และที่กองบริหารตลาดแรงงาน กรุงเทพฯ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่จะดำเนินการจัดซื้อในระยะที่ 2 นี้

ระบบจัดหางานในประเทศนับเป็นระบบหลักที่มีความสำคัญและซับซ้อนมากที่สุดของกรมฯ แต่เนื่องจากงานฐานข้อมูลของกรมการจัดหางาน จะกระจายอยู่ตามพื้นที่ในแต่ละสำนักงานจัดหางานจังหวัด โดยมีศูนย์รวมอยู่ที่ศูนย์ตลาดแรงงานภูมิภาค ทั้ง 5 แห่ง คือ ลำปาง, ขอนแก่น, ระยอง, ราชบุรี, สงขลา และที่กองบริหารตลาดแรงงาน

โดยที่กองบริหารตลาดแรงงานจะดูแลพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล ในระยะที่ 2 นี้ กรมการจัดหางานเห็นว่าควรใช้วิธีกระจายศูนย์ฐานข้อมูลไปยังศูนย์ตลาดแรงงานภูมิภาค ทั้ง 5 แห่ง โดยแต่ละแห่งจะติดตั้งระบบมินิคอมพิวเตอร์เพื่อเป็นศูนย์กลางสนับสนุนสำนักงานจัดหางานจังหวัดในภูมิภาคนั้น ๆ และใช้มินิคอมพิวเตอร์อีกเครื่องหนึ่งที่กองบริหารตลาดแรงงาน ที่นอกจากจะทำหน้าที่เป็นฐานข้อมูลของกรุงเทพฯ และปริมณฑลแล้ว ยังใช้เป็นศูนย์สนับสนุน (Decentralized databases) ศูนย์ตลาดแรงงานภูมิภาค ทั้ง 5 แห่ง ทั้งนี้กองบริหารตลาดแรงงานจะเป็นระบบ Back-up กรณีฉุกเฉินของทุกศูนย์ตลาดแรงงานภูมิภาคและเพื่อทำข้อมูลสรุปของแต่ละศูนย์ตลาดแรงงานภูมิภาค เพื่อจัดทำรายงานภาพรวมของตลาดแรงงานทั่วประเทศรูปแบบดังกล่าวข้างต้น จะมีฐานข้อมูลส่วนภูมิภาค (Local databases) ของตนเอง และมีการเชื่อมโยงข้อมูลในลักษณะที่ศูนย์ตลาดแรงงานภูมิภาครับข้อมูลจากแต่ละสำนักงานจัดหางานจังหวัด ผ่านทาง MODEM ที่มีอยู่แล้วในแต่ละแห่งเข้ามาที่ศูนย์ตลาดแรงงานภูมิภาค ซึ่งสำนักงานจัดหางานจังหวัดขึ้นอยู่กับศูนย์ตลาดแรงงานภูมิภาคในลักษณะ Client Server ทำให้ศูนย์ตลาดแรงงานภูมิภาค จะเป็นศูนย์ในแต่ละภูมิภาคที่ให้บริการแต่ละสำนักงานจัดหางานจังหวัด กล่าวคือให้แรงงานเลือกตำแหน่งว่างในภูมิภาคของตนเองเพื่อลดภาวะการเคลื่อนย้ายแรงงานหากไม่มีตำแหน่งว่างแล้ว จึงทำการสอบถาม (Query) จากกองบริหารตลาดแรงงานที่กรุงเทพฯ เพื่อหาตำแหน่งงานว่างในกรุงเทพฯ และปริมณฑล แล้วดำเนินการตามขั้นตอนบรรจุงานต่อไป ในทำนองเดียวกัน เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ที่ สำนักงานจัดหางานจังหวัด จะมีฐานข้อมูลของแต่ละจังหวัด และสามารถเข้ามา Access ฐานข้อมูลของศูนย์ตลาดแรงงานภูมิภาคได้ เมื่อต้องการรวมทั้งการ Access ที่กองบริหารตลาดแรงงาน ในกรุงเทพฯ เพื่อสอบถาม (Query) ตำแหน่งงานว่าง และดำเนินการตามขั้นตอนบรรจุต่อไปได้

ข่างานคอมพิวเตอร์มีความซับซ้อนมากขึ้น เพื่อให้การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในการเชื่อมโยงการสื่อสารและการประมวลผลข้อมูลตามกองต่าง ๆ สำนักงานจัดหางานจังหวัดและศูนย์ตลาดแรงงานภูมิภาค กรมการจัดหางานได้ว่าจ้างสำนักงานบริการวิชาการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นที่ปรึกษาในการออกแบบระบบเครือข่ายโครงการระบบคอมพิวเตอร์ของกรมการจัดหางานในระยะที่ 2 นี้ด้วยเพื่อดำเนินการต่อไปในระยะที่ 3

ระยะที่ 3 กรมการจัดหางานจะดำเนินการจัดซื้อระบบเครื่องซูเปอร์มินิคอมพิวเตอร์ติดตั้งที่กองวิชาการและแผนงาน เครื่อง PC ที่สำนักงานจัดหางานเขต 36 เขตในกรุงเทพฯ เครื่อง PC ตามกองต่าง ๆ และระบบ LAN ในแต่ละสำนักงานจัดหางานจังหวัด รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพระบบเครื่อง PC ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดให้สามารถรองรับระบบและปริมาณที่เพิ่มมากขึ้นได้ พร้อมทั้งดำเนินการพัฒนาระบบงานที่เหลือทั้งหมด ได้แก่ ระบบจัดหางานต่างประเทศ ระบบบริหารงานทั่วไป และระบบงานอื่นๆ โดยระบบเครื่องและซอฟต์แวร์จะต้องสอดคล้องกับเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบงานที่ได้ดำเนินการไว้ในระยะที่ 1 และ 2

กรมการจัดหางานวางแผนพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ไปพร้อมกับการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ ดังนั้น ระบบงานที่ว่าจ้างเอกชนทำการพัฒนา และจัดทำโปรแกรมเพื่อประยุกต์ใช้งาน จึงเป็นระบบงานจัดหางานในประเทศ งานจัดหางานต่างประเทศและงานทะเบียนการทำงานของคนต่างด้าว ซึ่งเป็นงานที่ต้องให้บริการและการนำเสนอข้อมูลเป็นลำดับถัดไป การพัฒนาบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ ระบบงานคอมพิวเตอร์จะประสบความสำเร็จหรือไม่ ขึ้นอยู่กับบุคลากรที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นสำคัญ ในขณะที่กรมการจัดหางานเป็นหน่วยงานใหม่ที่เกิดขึ้นในช่วงของการจำกัดการเพิ่มของจำนวนข้าราชการ ดังนั้นจึงเป็นหน่วยงานขนาดเล็กมีบุคลากรจำนวนประมาณ 1,500 คน และข้าราชการที่มีอยู่เพียงบางคนที่รู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ แทบจะกล่าวได้ว่าบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ของกรมการจัดหางาน เริ่มต้นที่ระดับศูนย์แต่อย่างไรก็ตามบุคลากรที่เข้าร่วมมาอยู่ในกรมการจัดหางานก็เป็นคนรุ่นใหม่ประมาณร้อยละ 50 เป็นข้าราชการบรรจุใหม่และอีกร้อยละ 25 เป็นข้าราชการที่รับโอนจากหน่วยงานอื่นๆ ที่มีใช้หน่วยงานกรมแรงงานเดิม ดังนั้นศักยภาพในการเรียนรู้วิทยาการใหม่ ๆ จึงมีค่อนข้างสูง

กรมการจัดหางานได้ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ในปีแรกไม่น้อยกว่า 20 รุ่นและแต่ละคนที่ได้รับการอบรมได้นำความรู้ไปใช้งานและสอนงานให้เจ้าหน้าที่อื่นๆ ในหน่วยงานต่อไปจนปัจจุบันทุกหน่วยงานสามารถใช้เครื่องประมวลผลคำที่ได้รับงบประมาณในปีแรก และปีที่ 2 ของการจัดตั้งกรมการจัดหางานทุกหน่วยงาน และในระยะปีที่ 2 ซึ่งได้คอมพิวเตอร์แก่สำนักงานจัดหางานจังหวัดทุกจังหวัด ได้เริ่มให้การเรียนรู้ในการเข้าข้อมูลและทำแบบรายงานด้วยคอมพิวเตอร์ให้แก่ส่วนกลาง

1.ระบบงานจัดหางานในประเทศ

ระบบงานจัดหางานในประเทศ เป็นการรวบรวมและประมวลผลข้อมูลเกี่ยวกับการจัดหางานให้คนว่างงาน และต้องการที่จะมีงานทำ จัดหางานให้สถานประกอบการที่ต้องการแรงงานด้านต่าง ๆ เตรียมข้อมูลที่สนับสนุนงานส่งเสริมการมีงานทำ การเคลื่อนย้ายแรงงาน การจัดวันนัดพบแรงงาน ฯลฯ ซึ่งในระบบงานจะเก็บข้อมูลคนหางาน ข้อมูลสถานประกอบการ ข้อมูลตำแหน่งงาน ข้อมูลสำนักงานจัดหางานเอกชน ข้อมูลตลาดแรงงานในประเทศ และข้อมูลการเคลื่อนย้ายแรงงาน

ตาราง 1 ระบบจัดหางานในประเทศ

ข้อมูลที่ได้รับ	กระบวนการ	ข้อมูลออก
- ข้อมูลคนหางาน - ข้อมูลนายจ้าง/สถานประกอบการ - ข้อมูลตำแหน่งงานว่าง - ข้อมูลคนหางาน - ข้อมูลอัตราค่าจ้าง - ข้อมูลนายจ้าง/สถานประกอบการ - ข้อมูลผู้ผ่านการฝึกอาชีพ - ข้อมูลทะเบียนผู้ว่างงานที่รอ	- ระบบคนหางาน - ระบบสถานประกอบการ - ระบบตำแหน่งงาน	- ข้อมูลทะเบียนคนหางาน - ข้อมูลทะเบียนนายจ้าง/สถานประกอบการ - ข้อมูลการบรรจุงาน - ข้อมูลทะเบียนผู้ว่างงานที่รอ

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลที่ได้รับ	กระบวนการ	ข้อมูลออก
- ข้อมูลสำนักจัดหางานเอกชน - ข้อมูลทะเบียนการบรรจุนงาน - ข้อมูลข้อร้องทุกข์ของคนหางานในประเทศ - ข้อมูลหลักประกันสำนักจัดหางานเอกชน	ระบบสำนักจัดหางานเอกชน	- ข้อมูลทะเบียนสำนักจัดหางานเอกชน - ข้อมูลการออกไปอนุญาต/ต่ออายุ - ข้อมูลการแก้ไข และการให้ความช่วยเหลือ
- ข้อมูลทะเบียนผู้ว่างงานที่รอ - ข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงานในประเทศ - ข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงานต่างประเทศ - ข้อมูลตำแหน่งงานว่าง - ข้อมูลการบรรจุนงาน	ระบบส่งเสริมการมีงานทำ	- ข้อมูลแนะแนวอาชีพ - ข้อมูลทะเบียนกลางหน่วยงานที่ส่งเสริมการประกอบอาชีพอิสระ - ข้อมูลการส่งเสริมการมีงานทำ
- ข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงานในประเทศ - ข้อมูลคนหางาน - ข้อมูลอัตราค่าจ้าง - ข้อมูลสถานประกอบการ - ข้อมูลกำลังแรงงาน	ระบบเคลื่อนย้ายแรงงาน	- ข้อมูลตำแหน่งงานว่างสำหรับการเคลื่อนย้ายแรงงาน - ข้อมูลการบรรจุนงาน
- ข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงานในประเทศ - ข้อมูลอัตราค่าจ้าง - ข้อมูลสถานประกอบการ - ข้อมูลกำลังแรงงาน - ข้อมูลคนหางาน - ข้อมูลแหล่งการจ้างงานอื่น ๆ	ระบบตลาดแรงงานในประเทศ	- ข้อมูลการจัดนัดพบแรงงานและการประเมินผล
- ข้อมูลข่าวสารจากสื่อมวลชน - ข้อมูลอัตราค่าจ้าง - ข้อมูลตำแหน่งงานว่าง - ข้อมูลสถานประกอบการ - ข้อมูลกำลังแรงงาน - ข้อมูลคนหางาน	ระบบสารสนเทศตลาดแรงงาน	- ข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงานในประเทศ - ข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงานต่างประเทศ

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลที่ได้รับ	กระบวนการ	ข้อมูลออก
- ข้อมูลสถานประกอบการที่รับ คนต่างชาติ - ข้อมูลรายชื่อบุคคล/สถาน ประกอบการที่อยู่ในข่ายต้อง สงสัย	ระบบการตรวจแรงงานต่าง ชาติ	- ข้อมูลผลการตรวจการ ทำงานของคนต่างด้าว

การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมการจัดหางาน

กรมการจัดหางานได้มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนงานของกรมการจัดหางานทั้งในด้านการปฏิบัติการ และการบริหารการจัดการในระดับที่สูงขึ้น โดยแบ่งกลุ่มเป็นของระบบออกเป็น 2 ลักษณะใหญ่ ๆ ดังนี้

1. ระบบงานให้บริการประชาชน เป็นงานรวบรวมข้อมูลและประมวลผลด้านการส่งเสริมการมีงานทำผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย

1.1 ระบบจัดหางานในประเทศ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต

1.2 ระบบบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ ผ่านทางอินเทอร์เน็ตซึ่งทั้ง 2

ระบบ ในขณะนี้ กรมฯ ได้จัดทำและสามารถใช้งานได้แล้ว

1.3 ระบบแรงงานต่างชาติผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

2. ระบบบริหารภายใน เป็นระบบที่รวบรวมข้อมูลและประมวลผลในการสนับสนุนงานบริหารทั่วไปของกรมฯ ประกอบด้วย

2.1 ระบบอินเทอร์เน็ต เป็นระบบที่จัดทำขึ้นเพื่อบริการและอำนวยความสะดวกแก่ข้าราชการของกรมฯ ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ให้สามารถก้าวทันถึงความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีของโลก IT ผ่านทางระบบเครือข่ายของกรมฯ

2.2 ระบบห้องสมุดของกรมฯ เป็นระบบที่จัดทำขึ้นเพื่อบริการและอำนวยความสะดวกแก่ข้าราชการของกรมฯ ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ให้สามารถดำเนินการจอง และยืมหนังสือ รวมทั้งสอบถามประเภทของหนังสือที่มีอยู่ภายในห้องสมุดได้โดยผ่านทางระบบเครือข่ายของกรมฯ

แต่จากการวิเคราะห์ปัญหาในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานให้บริการประชาชนของกรมฯ พบว่าประสบปัญหาอยู่หลายด้าน เช่น ปัญหาขอขาดในระบบเครือข่าย (เหมือนกับถนนที่มีการจราจรติดขัด) ทำให้เกิดความล่าช้าในการส่งข้อมูล ซึ่งปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทำให้ระบบงานหลักของกรมฯ ที่ให้บริการประชาชน ทำงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ

กรมการจัดหางานได้แก้ไขกับปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าว จึงได้พิจารณาปรับปรุงความเร็ววงจรเช่า จาก วงจรเช่าแบบ Leased Line ชนิดความเร็วต่ำ (9.6 Kbps.) เป็นวงจรเช่าแบบ Frame Relay ชนิดความเร็ว 32 – 64 Kbps” เนื่องจากประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดตั้งและมีความยืดหยุ่นกว่าวงจรที่เป็นชนิด Leased Line และสามารถขยายความเร็วของสายโดยไม่จำเป็นต้องติดตั้งใหม่ และลดจุดเชื่อมต่อระหว่างจังหวัด เพื่อแก้ไขปัญหาคอขวดในระบบเครือข่าย โดยเริ่มที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นอันดับแรก หากความเร็วที่ประมาณกันไว้ สามารถช่วยให้งานในระบบของกรมฯ ทำงานได้รวดเร็วขึ้น จะดำเนินการขยายผลไปยังภาคต่างๆ ทั่วประเทศต่อไป

นอกจากการแก้ไขปัญหาคอขวดในระบบเครือข่ายแล้วยังมีโครงการนำเทคโนโลยีอื่นๆ มาใช้ในกรมฯ เพิ่มขึ้น ได้แก่

1. โครงการนำระบบ Internet มาใช้งานภายในกรมฯ โดยมีมุ่งหวังเพื่อลดเวลาและขั้นตอนในการให้บริการประชาชน ซึ่งจะทำให้ผู้ประสงค์สมัครงาน กับสถานประกอบการหรือนายจ้าง สามารถติดต่อกันโดยตรง อันเป็นผลประโยชน์ทางตรง ส่วนผลประโยชน์ทางอ้อมที่จะได้รับ คือ เจ้าหน้าที่ของกรมฯ ได้ติดตามข่าวสารและข้อมูลด้านแรงงาน ผ่านทางระบบเครือข่าย

2. โครงการปรับปรุงสำนักงานเพื่อให้เป็นสำนักงานอัตโนมัติ โดยเจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถให้บริการงานของกรมฯ ได้ด้วยความชำนาญทุกระบบ และใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือสนับสนุนในการปฏิบัติงานในการประมวลผล ทำรายงานประจำเดือน/ปี/ไตรมาส ทำให้บุคลากรที่มีอยู่อย่างจำกัดนั้นสามารถใช้เวลาที่เสียไปจากการทำรายงานดังกล่าว นำมาให้บริการประชาชนได้อย่างเต็มที่

สรุปการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยดำเนินการดังนี้ (ฝ่ายสารสนเทศ กรมการจัดหางาน 2544 : 74)

1. พัฒนาระบบ Online ภาคเหนือ, ภาคอีสาน, ภาคใต้, และอยุธยา, สมุทรสาคร, สุพรรณบุรี, อ่างทอง, ชัยนาท, สิงห์บุรี, ให้มีความเร็วเป็น 64 Kbyte นอกจากนั้นยังมีความเร็วเป็น 9.6 Kbyte

2. มีการปรับปรุงพัฒนาโปรแกรมต่างตัว

3. มีการจัดทำ Proxy Server และ Mail Server ซึ่งทำให้สามารถใช้ Internet และส่ง Mail ภายในกระทรวง ได้ทั่วประเทศ

4. มีการจัดอบรมบุคลากรในการใช้โปรแกรมต่างตัว, โปรแกรม ส.ร.ด. โปรแกรม จัดหางานในประเทศ รวมทั้งการใช้ Internet

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๔ กนกกร ชลายนาวิน ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการทางการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน กระทรวงมหาดไทย พบว่า เมื่อทำการเปรียบเทียบในการปฏิบัติงานด้านวิทยาการอื่น ๆ โดยจำแนกระดับตำแหน่ง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในระดับการศึกษา พบว่าวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี และวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงานในด้านเทคนิควิทยาการต่างๆ พบว่ามีปัญหาเรื่องขาดบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ระบบสารสนเทศ GIS เป็นต้น เรื่องไม่มีหลักการและเทคนิคการวิเคราะห์ที่ชัดเจน และเรื่องเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมีไม่เพียงพอ (2539 : 81)

กฤษริ เชียงลี ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม พบว่าบุคลากรมีความต้องการค่อนข้างมาก ที่จะได้รับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยคาดหวังให้หน่วยงานเล็งเห็นถึงความสำคัญ ให้การสนับสนุนด้วยวิธีฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง และต้องการให้หน่วยงานจัดสรรงบประมาณ และจัดหาวัสดุอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกมาให้พร้อม และทันสมัยอยู่เสมอ ซึ่งสามารถพัฒนาการปฏิบัติงานของแต่ละยุคให้มีประสิทธิภาพมาก และลดความล่าช้าในด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ (2545 : 69)

เชนิสา หุ่นโซชัย ได้ทำการวิจัยเรื่องความต้องการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมอาชีวศึกษา ส่วนกลาง พบว่า ข้าราชการกรมอาชีวศึกษา ส่วนกลาง มีความต้องการพัฒนาตนเอง ด้านการปฏิบัติงาน และด้านความรู้เกี่ยวกับระเบียบต่างๆ อยู่ในระดับมาก ฉะนั้นกรมอาชีวศึกษาจึงควรวางแผนพัฒนาบุคลากรทั้ง 2 ด้าน และควรดำเนินการจัดฝึกอบรม โดยเรื่องที่มีความต้องการมากอยู่ในลำดับแรก คือ ด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ เรื่องการศึกษาวิเคราะห์งานอย่างถูกต้องทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ และเรื่องการพัฒนาระบบงานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับระเบียบต่างๆ ได้แก่ เรื่องการดำเนินการปฏิรูปการศึกษา และเรื่องการแข่งขันคุณภาพ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดผลดีต่อการปฏิบัติงานต่อไป (2543 : 77)

๕ ปัทมา สุทธนารักษ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการในการฝึกอบรมผู้บริหารระดับต้นศึกษาเฉพาะกรณี ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยเปรียบเทียบความต้องการในทักษะทางการบริหาร 3 ด้าน ได้แก่ ทักษะในด้านความคิด มนุษยสัมพันธ์ เทคนิคการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามประสบการณ์ในการฝึกอบรม ประสบการณ์การทำงาน ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง มีความต้องการฝึกอบรมแตกต่างกัน และประสบการณ์ในการทำงานที่อยู่ในช่วง 2-5 ปี มีความต้องการฝึกอบรมสูงกว่าผู้บริหารที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า และผู้บริหารระดับต้นกับการฝึกอบรมในวิทยาการสมัยใหม่อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบไม่มีข้อจำกัดเรื่องงบประมาณ (2538 : 118)

พิชัย เอกพิทักษ์ดำรง ได้ทำรายงานการศึกษา เรื่อง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานด้านการจัดหางาน กรณีศึกษา : ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของกรมการจัดหางาน ณ สำนักงานจัดหางานกรุงเทพฯ 1 วิภาวดีรังสิต พบว่า การนำเครื่องคอมพิวเตอร์ไปใช้ในงานการเชื่อมข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ในโครงการ ส่วนของขั้นตอนการให้บริการจัดหางาน วิธีการทำงาน จำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาดำเนินการ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล และความทันสมัยของข้อมูล ยังคงเป็นปัญหาการดำเนินงานจัดหางาน ในส่วนของการวิเคราะห์ กรณีศึกษา ส่งผลถึงระบบจัดหางานทั้ง 8 ระบบ ได้แก่ ระบบคนหางาน ระบบสถานประกอบการ ระบบตำแหน่งงาน ระบบสำนักจัดหางานเอกชน ระบบตลาดแรงงานในประเทศ ระบบเคลื่อนย้ายแรงงาน ระบบส่งเสริมการมีงานทำ และระบบสารสนเทศตลาดแรงงาน (Labour Market Information : LMI) ให้ไม่สามารถดำเนินการสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากสภาพการดำเนินงาน คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ถูกนำมาใช้ คิดเป็น 1 ใน 3 ของทั้งหมด ระบบสัญญาณคู่สาย ทำให้การบรรจุงานล่าช้า การเชื่อมข้อมูลยังไม่สมบูรณ์พอ ขาดอุปกรณ์ป้องกันระบบ การฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่อยู่ในเกณฑ์ไม่ดีพอ ได้ข้อมูลจากผู้สมัคร และตำแหน่งงานไม่ครบสมบูรณ์ ข้อมูลตำแหน่งงานว่างขาดความทันสมัย ความร่วมมือของผู้สมัครงานและนายจ้างยังไม่สัมพันธ์กัน จากที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้การจัดหางานในประเทศไม่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างเป็นรูปธรรม แนวทางการบริหารงานในการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้กับงานจัดหางานให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งมีกรอบแนวคิดไว้ 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านบุคลากร ควรให้มีการฝึกอบรมและให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในด้านคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เกิดความชำนาญ
- 2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ควรมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาสม่ำเสมอใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ให้ครบทุกเครื่อง และให้ความสำคัญกับความปลอดภัยทั้งผู้ที่ปฏิบัติงานและของข้อมูล โดยใช้วัสดุอุปกรณ์ป้องกัน
- 3) ด้านงบประมาณ ควรมีการใช้เพื่อการดูแลรักษาเครื่องและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ใช้เพื่อพัฒนาบุคลากร หรือเพื่อซื้อวัสดุอุปกรณ์เพิ่มเติมอื่น ๆ และเพิ่มเติมในส่วนของการประสานงานหรือการนำอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ช่วยดำเนินการ
- 4) ด้านวิธีการทำงาน ควรจัดลำดับความสำคัญของการทำงาน วางแผนการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่างๆ ให้เหมาะสม แต่ละขั้นตอนควรให้คนได้รับความรวดเร็ว สะดวก และถูกต้องมากที่สุด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และควรปรับวิธีการทำงานให้มีการประสานความร่วมมือกันลักษณะแบบยืดหยุ่น ให้ความสำคัญกับงานเฉพาะบางตอน และควรเน้นหลักการป้องกันมากกว่าการแก้ไข (2541 : 50)

๕ วิชิต สุรพนานนท์ชัย ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมด้านวิทยากร ด้านการประสานงาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม ประสพการณ์ทั้งสิ้นด้าน โดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสพการณ์ทำงาน ตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ แตกต่างกัน (2545 : 76)

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัย เรื่อง ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีของข้าราชการในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ผู้วิจัยนำเสนอวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในราชการบริหารส่วนกลาง กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน จำนวน 403 คน โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ ระดับ 3-5 จำนวน 215 คน ระดับ 6-7 จำนวน 188 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรในราชการบริหารส่วนกลาง ในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ร้อยละ 30 (จำนวนประชากรน้อยกว่า 500 คน) (นิสาร์ตัน ศิลปเดช : 109 ; อ้างอิงจาก บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 38-41) ของประชากรทั้ง 2 กลุ่ม เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 120 คน โดยใช้เกณฑ์การสุ่มตัวอย่างแบบระดับชั้น (Stratified Random Sampling) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 87)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของบุคลากรในกรมการจัดหางาน

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- 1 หมายถึง มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศน้อย
- 3 หมายถึง มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศปานกลาง
- 4 หมายถึง มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาก
- 5 หมายถึง มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร ในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน โดยผู้วิจัยทำการศึกษาหลักการ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย หลังจากที่กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยแล้ว ได้ทำการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. กำหนดประเด็น เนื้อหา และโครงสร้างแบบสอบถาม
2. กำหนดรูปแบบของคำถาม
3. สร้างแบบสอบถาม แล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาตรวจสอบแบบสอบถาม ตลอดจนสำนวนที่ใช้ในแบบสอบถาม
4. ปรับปรุงแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบแก้ไขด้านเนื้อหา และสำนวนภาษา ไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแต่มีลักษณะงานเดียวกัน คือ กองการเจ้าหน้าที่ และศูนย์บริหารคอมพิวเตอร์ จำนวน 30 คน ในระหว่างวันที่ 9-11 กรกฎาคม 2546
5. นำผลที่ได้จากการทดลองใช้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีการของครอนบัทซ์ (Cronbach) แบบสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) (บุญศรี เชียงลี : 41 ; อ้างอิงจาก Cronbach. 1993) ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ 0.9429
6. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วมาปรับปรุงแก้ไขเนื้อหา สำนวนภาษา และการใช้คำถามต่าง ๆ ให้ถูกต้อง และเหมาะสม เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาตรวจสอบแบบสอบถามอีกครั้ง แล้วจึงจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การแจกแบบสอบถาม จากบุคลากรในราชการบริหารส่วนกลาง ในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

1. ขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปถึงกรมการจัดหางาน เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานในสังกัด

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม พร้อมหนังสือแนะนำตัวจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ นำไปให้ในแต่ละหน่วยงานในกรมการจัดหางาน ด้วยตนเอง

3. ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 16 กรกฎาคม 2546 ถึงวันที่ 23 กรกฎาคม 2546 โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบจำนวน 120 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 พร้อมตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

2. นำค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของบุคลากรในกรมการจัดหางาน ในราชการบริหารส่วนกลาง มาแปลความหมายตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ตามแนวคิดของเบสต์ (Best, 1981 : 182) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00– 1.49 หมายถึง	มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง	ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง	ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง	ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาก
ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง	ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด

3. นำแบบสำรวจมาหาค่าเฉลี่ย แล้วนำแต่ละรายการทดสอบความแตกต่างในความต้องการของบุคลากรในราชการบริหารส่วนกลาง (ยกเว้นสำนักจัดหางานกรุงเทพ 1-9) จำแนกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ บุคลากรระดับ 3-5 และ บุคลากรระดับ 6-7 ทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ทักษะด้านความรู้ และทักษะด้านการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา ซึ่งสถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่างค่าสถิติ (t-test) และ (F-test)

4. เปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน ประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้ t-test และระดับการศึกษา โดยใช้ F-test หากพบความแตกต่างจะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ เชฟเฟ (Scheffe)

5. นำปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากแบบสอบถามปลายเปิดมาหาความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอแนวคิดคล้ายคลึงกัน

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่

1. สถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1.1 ค่าเฉลี่ย

โดยใช้สูตร
$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทนคะแนนเฉลี่ย

$\sum x$ แทนผลรวมคะแนนทั้งหมด
 n แทนจำนวนข้อมูลที่ศึกษา

1.2 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

โดยใช้สูตร
$$S.D. = \frac{\sqrt{n\sum x^2 - (\sum x)^2}}{n(n-1)}$$

เมื่อ S.D. แทนค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง

$\sum x^2$ แทนผลรวมคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$ แทนผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n แทนจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. สถิติสำหรับการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่ การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของคอนบราค

โดยใช้สูตร
$$\alpha = \frac{n}{n - 1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right]$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

n แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum s_i^2$ แทน ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ

s^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

3.1 ในการทดสอบสมมุติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม โดยใช้ t-test

โดยใช้สูตร
$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t แทนค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test

$\bar{x}_1, \bar{x}_2$ แทนค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 กลุ่มที่ 2

s_1^2, s_2^2 แทนค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 กลุ่มที่ 2

n_1, n_2 แทนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนตัวประกอบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า สองกลุ่มที่ใช้ F-test

โดยใช้สูตร
$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทนความแตกต่างค่าเฉลี่ยที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม

MS_b แทนความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทนความแปรปรวนภายในกลุ่ม

4. วิธีการทดสอบของเชฟเฟ้ (Scheffe')

โดยใช้สูตร
$$CV_d = \sqrt{(k-1)(F^*)(MS_{within})(2/n)}$$

เมื่อ k แทนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

F^* แทนค่า F ที่เปิดจากตาราง (critical value)

MS แทนค่า Mean square within group ที่คำนวณไว้แล้วในการวิเคราะห์ความแปรปรวน

n แทนจำนวนหน่วยตัวอย่างในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

- $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
- N แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
- S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- t แทน ค่าที่ใช้ในการพิจารณาใน t-distribution
- F แทน ค่าที่ใช้ในการพิจารณาใน F-distribution
- SS แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum Square)
- MS แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Square)
- Df แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
- * แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
- H1 แทน สมมุติฐานหลัก
- H0 แทน สมมุติฐานรอง

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร ในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร ในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากร ในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา
ประสบการณ์การทำงาน ระดับตำแหน่งงาน และสังกัดกอง/สำนัก ผลปรากฏในตาราง 4

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

หัวข้อ	ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
1.	ระดับการศึกษา		
	1.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	8.3
	1.2 ปริญญาตรี	104	86.7
	1.3 สูงกว่าปริญญาตรี	6	5.0
	รวม	120	100
2.	ประสบการณ์การทำงาน		
	2.1 ต่ำกว่า 10 ปี	86	71.7
	2.2 สูงกว่า 10 ปี	34	28.3
	รวม	120	100
3.	ระดับตำแหน่งงาน		
	3.1 ระดับ 3 - 5	62	51.7
	3.2 ระดับ 6 - 7	58	48.3
	รวม	120	100
4.	สังกัดกอง		
	4.1 กองแผนงานและสารสนเทศ	13	10.8
	4.2 กองส่งเสริมการมีงานทำ	12	10.0
	4.3 สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว	26	21.7
	4.4 สำนักงานบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ	32	26.7
	4.5 กองนิติการ	4	3.3
	4.6 กองวิจัยตลาดแรงงาน	14	11.7
	4.7 กองพัฒนาระบบบริการจัดหางาน	19	15.8

จากตาราง 4 พบว่า ข้าราชการกรมการจัดหางาน ส่วนกลาง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 120 คน ระดับการศึกษา มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 86.7 รองลงมา มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และมีวุฒิสสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 71.7 และประสบการณ์ทำงานสูงกว่า 10 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3

ระดับตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งระดับ 3 – 5 จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 และเป็นตำแหน่งระดับ 6 - 7 จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3

บุคลากรในกรมการจัดหางานที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่สังกัดสำนักงานบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ 32 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 รองลงมาได้แก่ กองพัฒนาระบบบริการจัดหางาน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 และกองที่มีผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดได้แก่ กองนิติการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร ในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร ในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน แยกเป็นโดยรวม และรายด้าน ผลปรากฏในตาราง 5 - 7

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร ในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

ความต้องการฝึกอบรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
1. ด้านความรู้	3.2361	1.0172	ปานกลาง
2. ด้านการปฏิบัติงาน	3.1890	1.1928	ปานกลาง
รวม	3.2119	1.0291	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่า ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร ในกรมการจัดหางาน (ส่วนกลาง) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านความรู้ และด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$) และ ($\bar{X} = 3.18$) ตามลำดับ และบุคลากรในกรมการจัดหางานมีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านความรู้ มากกว่า ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการปฏิบัติงาน

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการปฏิบัติงานจะมากกว่าด้านความรู้ แสดงว่าความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการปฏิบัติงานมีระดับความคิดเห็นหลากหลายมากกว่าด้านความรู้ซึ่งมีระดับความคิดเห็นคล้ายคลึงกัน และเมื่อพิจารณาโดยรวมจะมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.0291 แสดงว่าบุคลากรในกรมการจัดหางานมีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับปานกลาง

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ของบุคลากร ในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ด้านความรู้ จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านความรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
ด้านฮาร์ดแวร์			
1. ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์เบื้องต้น	3.4500	1.1365	ปานกลาง
2. ความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบของคอมพิวเตอร์	3.3917	1.0714	ปานกลาง
3. ความรู้เกี่ยวกับวิวัฒนาการของคอมพิวเตอร์	3.2250	1.0328	ปานกลาง
4. ความรู้เกี่ยวกับระบบการทำงานของมนุษย์กับคอมพิวเตอร์ เช่น ปาก หู ตา เปรียบเหมือนกับ Input	3.1500	.9584	ปานกลาง
5. ความรู้เกี่ยวกับประเภทของคอมพิวเตอร์ที่จำแนกตามขนาด เช่น ซูเปอร์คอมพิวเตอร์	3.0833	1.0892	ปานกลาง
6. ความรู้เกี่ยวกับประเภทของหน่วยความจำของคอมพิวเตอร์	3.2167	1.0386	ปานกลาง
ด้านซอฟต์แวร์			
7. ความรู้เกี่ยวกับประเภทของซอฟต์แวร์	3.3500	1.2137	ปานกลาง
8. ความรู้เกี่ยวกับประเภทของซอฟต์แวร์ระบบ	3.3333	1.2390	ปานกลาง
9. ความรู้เกี่ยวกับประเภทของโปรแกรมภาษาที่ทำให้คอมพิวเตอร์เข้าใจและสามารถปฏิบัติตามคำสั่งได้	3.2667	1.2816	ปานกลาง
10. ความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมประยุกต์	3.4167	1.2741	ปานกลาง
11. ความรู้เกี่ยวกับประเภทของโปรแกรมประยุกต์	3.3333	1.2921	ปานกลาง
ด้านการสื่อสารข้อมูล			
12. ความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบพื้นฐานของการสื่อสารข้อมูล	3.2750	1.1593	ปานกลาง
13. ความรู้เกี่ยวกับประเภทของสัญญาณข้อมูล เช่น สัญญาณดิจิทัล	3.1667	1.2724	ปานกลาง
14. ความรู้เกี่ยวกับการส่งสัญญาณข้อมูล เช่นการสื่อสารแบบขนาน	2.9583	1.2662	ปานกลาง
15. ความรู้เกี่ยวกับประเภทของการส่งข้อมูล เช่น แบบซิมเพล็กซ์	2.9583	1.2925	ปานกลาง
16. ความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์การสื่อสารข้อมูล ได้แก่ Modem	3.2417	1.2161	ปานกลาง
17. ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการเชื่อมโยงเครือข่าย เช่น Lan	3.2083	1.3022	ปานกลาง
18. ความรู้เกี่ยวกับประเภทการสื่อสารข้อมูล	3.2250	1.2124	ปานกลาง
รวม	3.2361	1.0172	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่า ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในกรมการจัดหางาน ด้านความรู้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.2361$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 18 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดห้าลำดับแรก คือ ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์เบื้องต้น ($\bar{X}=3.4500$) รองลงมา คือ ความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมประยุกต์ ($\bar{X}=3.4167$) ความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบของคอมพิวเตอร์ ($\bar{X}=3.3917$) ความรู้เกี่ยวกับประเภทของซอฟต์แวร์ ($\bar{X}=3.3500$) และความรู้เกี่ยวกับประเภทของซอฟต์แวร์ระบบกับความรู้เกี่ยวกับประเภทของโปรแกรมประยุกต์ ($\bar{X}=3.3333$) ส่วนข้อที่ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความรู้เกี่ยวกับการส่งสัญญาณข้อมูล เช่นการสื่อสารแบบขนาน และความรู้เกี่ยวกับประเภทของการส่งข้อมูล เช่น แบบซิมเพล็กซ์ ($\bar{X}=3.3333$)

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความรู้ ในรายข้อ ข้อที่มีความเบี่ยงเบนมาตรฐานมากที่สุด คือ ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการเชื่อมโยงเครือข่าย เช่น Lan และรองลงมาคือ ความรู้เกี่ยวกับประเภทของการส่งข้อมูล เช่น แบบซิมเพล็กซ์ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่น้อยที่สุด คือ ความรู้เกี่ยวกับระบบการทำงานของมนุษย์กับคอมพิวเตอร์ เช่น ปาก หู ตา เปรียบเหมือนกับ Input แสดงว่าความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในกรมการจัดหางาน ในด้านความรู้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อนั้น ข้อที่มีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานมากที่สุดจะมีระดับความคิดเห็นหลากหลายมากกว่าข้อที่มีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานรองลงมาซึ่งมีระดับความคิดเห็นในรายข้อที่คล้ายคลึงกัน และโดยรวมค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานมีความกระจายและเบี่ยงไปทางน้อย

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ของบุคลากร ในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานด้านการปฏิบัติงาน จำแนกเป็นรายข้อ

ด้านการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
ด้านระบบจัดหางานในประเทศ			
19. การปฏิบัติงานเกี่ยวกับโปรแกรมระบบคนหางาน	3.2500	1.1970	ปานกลาง
20. การปฏิบัติงานเกี่ยวกับโปรแกรมระบบสถานประกอบการ	3.2417	1.2092	ปานกลาง
21. การปฏิบัติงานเกี่ยวกับโปรแกรมระบบตำแหน่งงาน	3.3417	1.2057	ปานกลาง
ด้านระบบบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ			
22. การปฏิบัติงานเกี่ยวกับโปรแกรมระบบคนหางาน/คนหางานไทย	3.2750	1.2897	ปานกลาง
23. การปฏิบัติงานเกี่ยวกับโปรแกรมระบบบริษัทจัดหางานเอกชน	3.2500	1.2915	ปานกลาง
24. ระบบสถานประกอบการ	3.1917	1.3366	ปานกลาง
25. การปฏิบัติงานเกี่ยวกับโปรแกรมระบบบริหารกองทุน	3.0750	1.3483	ปานกลาง
26. การปฏิบัติงานเกี่ยวกับโปรแกรมระบบคนหางานไทยในต่างประเทศ	3.2917	1.3182	ปานกลาง
27. การปฏิบัติงานเกี่ยวกับโปรแกรมระบบส่งเสริมการมีงานทำในต่างประเทศ	3.2417	1.4082	ปานกลาง
ด้านระบบแรงงานต่างด้าว			
28. การปฏิบัติงานเกี่ยวกับโปรแกรมระบบแรงงานต่างด้าว	3.3083	1.3080	ปานกลาง
29. การปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบแรงงานต่างด้าวเข้าเมืองผิดกฎหมาย	3.1667	1.3862	ปานกลาง
30. การปฏิบัติงานเกี่ยวกับโปรแกรมระบบสถานประกอบการ	3.2833	1.3546	ปานกลาง
ด้านระบบงานส่งเสริมการมีงานทำ			
31. การปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบข้อมูลทะเบียนผู้ว่างงาน	3.2000	1.3695	ปานกลาง
32. การปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบข้อมูลความรู้ในการประกอบอาชีพ	3.1667	1.3617	ปานกลาง
33. การปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบข้อมูลการฝึกอาชีพ	3.1417	1.3429	ปานกลาง
34. การปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบข้อมูลสถานประกอบการและอาชีพที่ให้งานไปทำที่บ้าน	3.1083	1.3646	ปานกลาง

ตาราง 7 (ต่อ)

ด้านการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
ด้านระบบงานตรวจสอบและคุ้มครองคนหางาน			
35. การปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบสำนักจัดหางานเอกชน	2.9833	1.3156	ปานกลาง
36. การปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบด้านตรวจคนหางาน	3.0333	1.3153	ปานกลาง
37. การปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์	3.0417	1.3372	ปานกลาง
รวม	3.1890	1.1928	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่า ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในกรมการจัดหางาน ด้านการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.1890$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 19 ข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดห้าลำดับแรก คือ การปฏิบัติงานเกี่ยวกับโปรแกรมระบบตำแหน่งงาน ($\bar{X}=3.3417$) รองลงมา คือ การปฏิบัติงานเกี่ยวกับโปรแกรมระบบแรงงานต่างด้าว ($\bar{X}=3.3083$) การปฏิบัติงานเกี่ยวกับโปรแกรมระบบคนหางานไทยในต่างประเทศ ($\bar{X}=3.2917$) การปฏิบัติงานเกี่ยวกับโปรแกรมระบบสถานประกอบการ ($\bar{X}=3.2833$) การปฏิบัติงานเกี่ยวกับโปรแกรมระบบคนหางานคนหางานไทย ($\bar{X}=3.2750$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบสำนักจัดหางานเอกชน ($\bar{X}=2.9833$)

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการปฏิบัติงานในรายชื่อ ข้อที่มีความเบี่ยงเบนมาตรฐานมากที่สุด คือ การปฏิบัติงานเกี่ยวกับโปรแกรมระบบส่งเสริมการมีงานทำในต่างประเทศ และรองลงมาคือ การปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบแรงงานต่างด้าวเข้าเมืองผิดกฎหมาย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่น้อยที่สุด คือ การปฏิบัติเกี่ยวกับโปรแกรมระบบคนหางาน แสดงว่าความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในกรมการจัดหางาน ในด้านความรู้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อนั้น ข้อที่มีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานมากที่สุดจะมีระดับความคิดเห็นหลากหลายมากกว่าข้อที่มีค่าความเบี่ยงเบนรองลงมา ซึ่งมีระดับความคิดเห็นในรายข้อที่คล้ายคลึงกันหรือใกล้เคียงกัน และโดยรวมค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าปานกลาง

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากร ใน
กรมการจัดหางาน

การเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร ใน
กรมการจัดหางาน โดยจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ตามระดับตำแหน่งงาน ตามระดับ
การศึกษา เพื่อเป็นการทดสอบสมมุติฐาน

3.1 เปรียบเทียบตามประสบการณ์การทำงาน เป็นการทดสอบสมมุติฐาน ข้อที่ 1
“บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสาร
สนเทศแตกต่างกัน” โดยใช้การทดสอบค่า t ดังปรากฏผลในตาราง 8-12

ตาราง 8 เปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการ
จัดหางาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการฝึกอบรม ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ประสบการณ์ทำงาน < 10 ปี (n = 86)		ประสบการณ์ทำงาน > 10 ปี (n = 34)		p-value
	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	
ด้านความรู้	3.2713	.9928	3.1471	1.0867	.000*
ด้านการปฏิบัติงาน	3.2776	1.1709	2.9675	1.2365	.000*
รวม	3.2740	.9903	3.0548	1.1212	.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

H0 ; บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสาร
สนเทศไม่แตกต่างกัน

H1 ; บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสาร
สนเทศแตกต่างกัน

จากตาราง 8 แสดงว่า บุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานที่มีประสบการณ์
การทำงานแตกต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่าบุคลากรในกรมการจัดหางานที่มีประสบ
การณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี มีความต้องการฝึกอบรมทั้งด้านความรู้และด้านการปฏิบัติงานสูง
กว่า ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในด้านความรู้ พบว่าบุคลากรในกรมการจัดหางานที่มี
ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี มีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์

น้อยกว่า 10 ปี แสดงว่าความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี ในด้านความรู้มีความคิดเห็นหลากหลายมากกว่าด้านบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี ในด้านการปฏิบัติงาน พบว่าบุคลากรในกรมการจัดหางานที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี มีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 10 ปี แสดงว่าความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี ในด้านการปฏิบัติงานมีความคิดเห็นหลากหลายมากกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี ซึ่งมีระดับความคิดเห็นคล้ายคลึงกัน และเมื่อพิจารณาโดยรวมบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี มีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี แสดงว่าโดยรวมบุคลากรในกรมการจัดหางานที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี มีความคิดเห็นที่หลากหลายมากกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี

จากที่กำหนดว่าค่าที่ได้จากการคำนวณ $p\text{-value} = .000^*$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ คือ .01 ดังนั้นแสดงว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์แตกต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านความรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการปฏิบัติงานค่าที่ได้จากการคำนวณ $p\text{-value} = .000^*$ ซึ่งเป็นลักษณะเช่นเดียวกัน ดังนั้นแสดงว่าบุคลากรที่ประสบการณ์แตกต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.2 เปรียบเทียบตามระดับตำแหน่งงาน เป็นการทดสอบสมมุติฐาน ข้อที่ 2
 “บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
 แตกต่างกัน”

ตาราง 9 เปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการ
 จัดหางาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการฝึกอบรม ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับ 3 – 5 (n = 62)		ระดับ 6 – 7 (n = 58)		p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านความรู้	3.2867	1.0067	3.1820	1.0343	.000*
ด้านการปฏิบัติงาน	3.2716	1.2470	3.1007	1.1362	.000*
รวม	3.2790	1.0457	3.1403	1.0152	.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

H0 ; บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
 ไม่แตกต่างกัน

H1 ; บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
 แตกต่างกัน

จากตาราง 9 แสดงว่า บุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานที่ระดับตำแหน่ง
 งานแตกต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมี
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบเป็นโดยรวม พบว่าบุคลากรในกรมการจัดหางานมีความ
 ต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับปานกลาง โดยบุคลากรที่มีระดับ 3 – 5 มี
 ความต้องการฝึกอบรมทั้งด้านความรู้และด้านการปฏิบัติงานมากกว่า ระดับ 6 – 7 เมื่อพิจารณา
 เป็นรายด้าน พบว่า ในด้านความรู้ บุคลากรที่ระดับ 3 – 5 มีค่าเฉลี่ยมากกว่า บุคลากรในระดับ
 6 – 7 ในด้านการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่ระดับ 3 – 5 มีค่าเฉลี่ยมากกว่า บุคลากรในระดับ
 6 – 7

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในด้านความรู้ พบว่าบุคลากรในกรมการจัดหางานที่มี
 ระดับตำแหน่งงาน 6 - 7 มีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่า บุคลากรที่มีระดับ 3 – 5 แสดงว่า
 ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรที่มีระดับ 6 – 7 ในด้านความรู้มี
 ระดับความคิดเห็นหลากหลายมากกว่า บุคลากรที่มีระดับ 3 - 5 สำหรับด้านการปฏิบัติงาน พบว่า

บุคลากรในกรมการจัดหางานที่มีระดับ 3 - 5 มีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่า บุคลากรที่มีระดับ 6 - 7 แสดงว่าความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรที่มีระดับ 3 - 5 ในด้านการปฏิบัติงานมีระดับความคิดเห็นหลากหลายมากกว่าบุคลากรที่มีระดับ 6 - 7 ซึ่งมีระดับความคิดเห็นคล้ายคลึงกัน และเมื่อพิจารณาโดยรวมบุคลากรที่มีระดับ 3 - 5 มีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่าบุคลากรที่มีระดับ 6 - 7 แสดงว่าโดยรวมบุคลากรในกรมการจัดหางานที่มีระดับ 3 - 5 มีระดับความคิดเห็นที่หลากหลายมากกว่าบุคลากรที่มีระดับ 6 - 7

จากที่กำหนดว่าค่าที่ได้จากการคำนวณ $p\text{-value} = .000^*$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ คือ .01 ดังนั้นแสดงว่าบุคลากรที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านความรู้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สำหรับความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการปฏิบัติงานค่าที่ได้จากการคำนวณ $p\text{-value} = .000^*$ ซึ่งเป็นลักษณะเช่นเดียวกัน ดังนั้นแสดงว่าบุคลากรที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.3 เปรียบเทียบตามระดับการศึกษา เป็นการทดสอบสมมุติฐาน ข้อที่ 3 "บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน"

ตาราง 10 เปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p - value
1.ด้านความรู้	ระหว่างกลุ่ม	2	1.250	.625	.600	.551
	ภายในกลุ่ม	117	121.875	1.042		
	รวม	119	123.125			
2.ด้านการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.876	1.438	1.011	.367
	ภายในกลุ่ม	117	166.434	1.423		
	รวม	119	169.310			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.917	.958	.904	.408
	ภายในกลุ่ม	117	124.104	1.061		
	รวม	119	126.020			

H0 ; บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

H1 ; บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน

จากตาราง 10 แสดงว่า บุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานที่ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณา ค่า p-value ทั้งด้านความรู้และด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ แสดงว่าบุคลากรที่ระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

ตาราง 11 เปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยแยกเป็นรายด้าน

ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ประสบการณ์ทำงาน < 10 ปี (n = 86)		ประสบการณ์ทำงาน > 10 ปี (n = 34)		p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านฮาร์ดแวร์	3.2422	.9005	3.2794	.9408	.000*
2. ด้านซอฟต์แวร์	3.3930	1.1526	3.2059	1.3207	.000*
3. ด้านการสื่อสารข้อมูล	3.2093	1.1591	2.9916	1.2183	.000*
4. ด้านระบบจัดหางานในประเทศ	3.3488	1.1317	3.0980	1.2567	.000*
5. ด้านระบบบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ	3.2984	1.2493	3.0245	1.3137	.000*
6. ด้านระบบแรงงานต่างด้าว	3.3450	1.3030	3.0196	1.3705	.000*
7. ด้านระบบงานส่งเสริมการมีงานทำ	3.2558	1.2948	2.8971	1.4077	.000*
8. ด้านระบบตรวจสอบและคุ้มครองคนหางาน	3.1202	1.2503	2.7647	1.3671	.000*
รวม	3.2740	.9903	3.0548	1.1212	.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

H0 ; บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

H1 ; บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน

จากตาราง 11 แสดงว่า บุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่าบุคลากรในกรมการจัดหางานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านฮาร์ดแวร์ น้อยกว่า ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .01 ส่วนความต้องการด้านอื่น ๆ พบว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สูงกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในรายด้าน พบว่าความต้องการฝึกอบรมของบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่มีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มากที่สุดคือ ด้านระบบแรงงานต่างด้าว รองลงมาได้แก่ ด้านระบบการส่งเสริมการมีงานทำ และค่าที่น้อยที่สุด คือ ด้านฮาร์ดแวร์ สำหรับบุคลากรที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มากที่สุด คือด้านระบบงานส่งเสริมการมีงานทำ รองลงมาได้แก่ ด้านระบบแรงงานต่างด้าว และด้านที่มีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยที่สุด คือ ด้านฮาร์ดแวร์ และเมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่าบุคลากรในกรมการจัดหางานที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี มีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 10 ปี แสดงว่าความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี มีระดับความคิดเห็นหลากหลายมากกว่าด้านบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี ซึ่งมีระดับความคิดเห็นคล้ายคลึงกัน จากที่กำหนดว่าค่าที่ได้จากการคำนวณ $p\text{-value} = .000^*$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ คือ .01 ดังนั้นแสดงว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์แตกต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 12 เปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน โดยแยกเป็นรายด้าน

ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับ 3 – 5 (n = 62)		ระดับ 6 – 7 (n = 58)		p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านฮาร์ดแวร์	3.2849	.9377	3.2184	.8826	.000*
2. ด้านซอฟต์แวร์	3.3355	1.1078	3.3448	1.3009	.000*
3. ด้านการสื่อสารข้อมูล	3.2535	1.1962	3.0345	1.1517	.000*
4. ด้านระบบจัดหางานในประเทศ	3.3710	1.1549	3.1782	1.1851	.000*
5. ด้านระบบบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ	3.2823	1.2855	3.1552	1.2577	.000*
6. ด้านระบบแรงงานต่างด้าว	3.3763	1.3980	3.1207	1.2405	.000*
7. ด้านระบบงานส่งเสริมการมีงานทำ	3.2460	1.3941	3.0560	1.2662	.000*
8. ด้านระบบตรวจสอบและคุ้มครองคนหางาน	3.0806	1.3451	2.9540	1.2338	.000
รวม	3.2790	1.0457	3.1403	1.0152	.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

H0 ; บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน

H1 ; บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกัน

จากตาราง 12 แสดงว่า บุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่าบุคลากรในกรมการจัดหางานที่มีระดับ 3 – 5 มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านระบบแรงงานต่างด้าว สูงกว่า ระดับ 6 – 7

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนความต้องการด้านอื่น ๆ พบว่าบุคลากรที่มีระดับ 3 – 5 มีความต้องการสูงกว่าบุคลากร ระดับ 6 – 7 ทุกด้าน

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในรายด้าน พบว่าความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรที่มีระดับตำแหน่งงาน 3 - 5 เมื่อแยกเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานมากที่สุด คือ ด้านระบบแรงงานต่างด้าว รองลงมาได้แก่ ด้านระบบส่งเสริมการมีงานทำ และค่าที่น้อยที่สุด คือ ด้านฮาร์ดแวร์ สำหรับบุคลากรที่มีระดับ 6 – 7 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มากที่สุด คือ ด้านซอฟต์แวร์ รองลงมาได้แก่ ด้านส่งเสริมการมีงานทำ และค่าที่น้อยที่สุดคือ ด้านฮาร์ดแวร์ และเมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่าด้านบุคลากรที่มีระดับ 3 – 5 มีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่าระดับ 6 – 7 แสดงว่าความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรที่มีระดับ 3 – 5 มีระดับความคิดเห็นหลากหลายมากกว่า บุคลากรที่มีระดับ 6 – 7

จากที่กำหนดว่าค่าที่ได้จากการคำนวณ $p\text{-value} = .000^*$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ คือ .01 ดังนั้นแสดงว่าบุคลากรที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตอนที่ 4 รวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน จากแบบสอบถามปลายเปิด ตอนที่ 3 ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดจำนวน 120 คน โดยใช้วิธีนำเสนอในรูปความถี่ ประกอบความเรียง

ตาราง 13 ปัญหาและข้อเสนอแนะความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน โดยเรียงตามความถี่จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับ	ปัญหาและข้อเสนอแนะ	ความถี่
	ด้านความรู้	
	<u>ปัญหา</u>	
1.	คอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอเจ้าหน้าที่	30
2.	งานที่ปฏิบัติไม่ได้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์สม่ำเสมอ	23
3.	ปัจจุบันข้าราชการมีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศน้อย และไม่เข้าใจระบบการทำงานอย่างแท้จริง	23
	<u>ข้อเสนอแนะ</u>	18
4.	ควรมีการจัดฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง	
5.	ควรให้มีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ	16
6.	ควรจัดฝึกอบรมโดยกำหนดวัน เวลา และเลือกเข้าอบรมได้	10
7.	ควรมีการจัดฝึกอบรมหลักสูตรละ 2 สัปดาห์	1
	ด้านการปฏิบัติงาน	
	<u>ปัญหา</u>	
1.	อุปกรณ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีในปัจจุบันไม่ทันสมัย และมีไม่เพียงพอ	40
2.	ระบบสารสนเทศ(On-Line)โดยรวม ยังไม่เชื่อมโยงกันได้โดยตลอด และไม่รวดเร็ว	37
3.	ลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องกับระบบโปรแกรมต่าง ๆ	30
4.	การฝึกอบรมมีน้อย และกำหนดจำนวนบุคลากรที่เข้าฝึกอบรม	18
5.	บุคลากรขาดความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	15
	<u>ข้อเสนอแนะ</u>	10
6.	ควรจัดฝึกอบรมในโปรแกรมระบบต่าง ๆ เพื่อให้รู้จริงและสามารถนำไปปฏิบัติงานได้	
7.	ควรมีการฝึกอบรมทุกระดับ	7
8.	กรมฯ ควรมีเจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มากขึ้น	5
9.	ควรจัดทำคู่มือในโปรแกรมต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรสามารถนำมาใช้ปฏิบัติได้	2
10.	พัฒนาระบบจัดหางานในประเทศให้รวดเร็ว	2
11.	เมื่อมีการย้ายหน่วยงานควรมีการเรียนรู้โปรแกรมในหน่วยงานนั้น ๆ	1

จากตาราง 13 พบว่า บุคลากรในกรมการจัดหางานในระดับ 3 –5 และระดับ 6 –7 ได้แสดงความคิดเห็นในปัญหาและข้อเสนอแนะในด้านความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

บุคลากรตั้งแต่ระดับ 3 –7 ในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านความรู้ พบว่า

-ปัญหา ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อเจ้าหน้าที่ มีความถี่มากที่สุด รองลงมาคือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติไม่ได้ใช้คอมพิวเตอร์อย่างสม่ำเสมอ และปัจจุบันข้าราชการมีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศน้อย

-ข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรมีการจัดฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง ควรให้มีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ควรมีการกำหนดวัน เวลา และเลือกเข้าอบรมได้ ควรมีการจัดหลักสูตรฝึกอบรมสัปดาห์ละ 2 ครั้ง ตามลำดับ

ด้านการปฏิบัติงาน

บุคลากรตั้งแต่ระดับ 3 –7 ในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการปฏิบัติงาน พบว่า

-ปัญหา ได้แก่ อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่ทันสมัย และไม่เพียงพอ มีความถี่มากที่สุด รองลงมาคือ ระบบสารสนเทศโดยรวมยังไม่เชื่อมโยงกันได้โดยตลอด และไม่รวดเร็ว ลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่ทำ การฝึกอบรมมีน้อย และกำหนดจำนวนบุคลากรในการฝึกอบรม และบุคลากรขาดความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

-ข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรมีการฝึกอบรมในโปรแกรมระบบต่าง ๆ ให้รู้จริง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้ ควรมีการจัดทำคู่มือโปรแกรมต่าง ๆ ควรมีการจัดฝึกอบรมทุกระดับ กรมฯ ควรมีเจ้าหน้าที่ทางเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น พัฒนาระบบจัดหางานในประเทศให้รวดเร็ว และเมื่อย้ายหน่วยงานควรมีการฝึกโปรแกรมในหน่วยงานนั้น ๆ ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ซึ่งผลวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนในการจัดฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพ และตรงต่อความต้องการของบุคลากรในแต่ละระดับ ซึ่งจะสามารถจัดสรรทรัพยากรในการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะความชำนาญ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ได้อย่างเหมาะสม

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในราชการบริหารส่วนกลาง ในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน โดยแยกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ทักษะด้านความรู้ และทักษะด้านการปฏิบัติงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรระดับ 3-5 และระดับ 6-7 ในราชการบริหารส่วนกลาง กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน โดยจำแนกตามตัวแปร ประสบการณ์การทำงาน ระดับตำแหน่งงาน และระดับวุฒิการศึกษา
3. เพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในราชการบริหารส่วนกลาง ในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

ความสำคัญของการวิจัย

1. สามารถนำผลการวิจัยไปจัดฝึกอบรมให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรในแต่ละระดับเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและฝึกอบรม รวมทั้งเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่จะกำหนดนโยบายในที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด
2. เพื่อทราบปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร ในกรมการจัดหางาน

สมมุติฐานของการวิจัย

1. บุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานที่มีระดับประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน

2. บุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน

3. บุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรในราชการบริหารส่วนกลาง (ยกเว้นสำนักจัดหางานกรุงเทพ 1-9) ในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน จำนวน 120 คน จากประชากรทั้งหมด 403 คน ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ และใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลรวม 120 ฉบับ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยจะแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของบุคลากรในกรมการจัดหางาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. ขออนุญาตและนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปถึงกรมการจัดหางาน เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานในสังกัด

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม พร้อมหนังสือแนะนำตัวจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ นำไปให้แก่แต่ละหน่วยงานในกรมการจัดหางาน ด้วยตนเอง

3. ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 16 กรกฎาคม 2546 ถึงวันที่ 23 กรกฎาคม 2546 โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบจำนวน 120 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 พร้อมตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for window 11.0 (Statistical Package for the Social Science/ for window 11.0) ซึ่งจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ โดย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
2. การวิเคราะห์ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน โดยแยกเป็นด้านความรู้ และด้านการปฏิบัติงาน ด้วยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. การเปรียบเทียบ ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน จำแนกตาม ประสบการณ์การทำงาน ระดับตำแหน่งงาน โดยใช้ t-test และระดับการศึกษา โดยใช้ F-test และหากพบความแตกต่างจะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ เชฟเฟ (Scheffe)
4. นำความคิดเห็นของปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากแบบสอบถามปลายเปิดมาหาความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอแนวความคิดคล้ายคลึงกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรระดับ 3 – 7 ในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน จำนวน 120 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 10 คิดเป็นร้อยละ 71.7 ประสบการณ์การทำงานสูงกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.3 และมีระดับตำแหน่งงาน 3 – 5 คิดเป็นร้อยละ 51.7 ระดับ 6 – 7 คิดเป็นร้อยละ 48.3 โดยจบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 86.7 ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 8.3 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.0

โดยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่สังกัดสำนักงานบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 26.7 และ สำนักบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 21.7 กองพัฒนาระบบบริการจัดหางาน คิดเป็นร้อยละ 15.8 กองวิจัยตลาดแรงงาน คิดเป็นร้อยละ 11.7 กองแผนงานและสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 10.8 กองส่งเสริมการมีงานทำ คิดเป็นร้อยละ 10.0 และกองนิติการ คิดเป็นร้อยละ 3.3

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในกรมการจัดหางานในด้านความรู้มากกว่าความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการปฏิบัติงาน แต่เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านความรู้และด้านการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรในกรมการจัดหางานมีระดับความคิดเห็นในด้านการปฏิบัติงานใกล้เคียงกันมากกว่า ซึ่งแสดงว่ามีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการปฏิบัติงานมากกว่าด้านความรู้

และเมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นในรายด้านความรู้พบว่า บุคลากรในกรมฯมีความต้องการฝึกอบรมเกี่ยวกับด้านการสื่อสารข้อมูลมากที่สุด ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการใช้งานเพื่อปฏิบัติการในงานต่าง ๆ

1.1 ด้านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความต้องการฝึกอบรมมาก 5 ลำดับแรก ในด้านความรู้ คือ ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์เบื้องต้น ความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมประยุกต์ ความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบของคอมพิวเตอร์ ความรู้เกี่ยวกับประเภทของซอฟต์แวร์ และความรู้เกี่ยวกับประเภทของซอฟต์แวร์ระบบกับความรู้เกี่ยวกับประเภทของโปรแกรมประยุกต์

1.2 ด้านการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในกรมการจัดหางาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาก 5 ลำดับแรก คือ การปฏิบัติงานเกี่ยวกับโปรแกรมระบบตำแหน่งงาน การปฏิบัติงานเกี่ยวกับโปรแกรมระบบแรงงานต่างด้าว การปฏิบัติงานเกี่ยวกับโปรแกรมระบบคนหางานไทยในต่างประเทศ การปฏิบัติงานเกี่ยวกับโปรแกรมระบบคนหางาน/คนหางานไทย

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

2. ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในกรมการจัดหางาน จำแนกตาม ประสบการณ์การทำงาน ระดับตำแหน่งงาน และระดับการศึกษา พบว่า

2.1 บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน คือประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 10 ปีและประสบการณ์การทำงานสูงกว่า 10 ปี มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งในด้านความรู้และด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยแยกเป็นรายด้าน จำแนกตามตัวแปรประสบการณ์การทำงาน พบว่า

2.1.1 บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี พบว่ามีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาก 5 ลำดับแรก คือ ด้านซอฟต์แวร์ ด้านระบบจัดหางานในประเทศ ด้านระบบแรงงานต่างด้าว ด้านระบบบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ และด้านระบบงานส่งเสริมการมีงานทำ ตามลำดับ สำหรับบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี พบว่า มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาก 5 ลำดับแรก คือ ด้านฮาร์ดแวร์ ด้านซอฟต์แวร์ ด้านระบบจัดหางานในประเทศ ด้านระบบบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ ด้านด้านระบบแรงงานต่างด้าว ตามลำดับ

2.2 บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน คือระดับ 3 – 5 และ ระดับ 6 – 7 มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้ง

ในด้านความรู้และด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาความต้องการฝึกอบรมโดยแยกเป็นรายด้าน จำแนกตัวแปรระดับตำแหน่งงาน พบว่า

2.2.1 บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งงาน 3 – 5 พบว่ามีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 5 ลำดับแรก คือ ด้านระบบแรงงานต่างด้าว ด้านระบบจัดหางานในประเทศ ด้านซอฟต์แวร์ ด้านฮาร์ดแวร์ ตามลำดับ สำหรับบุคลากรที่มีระดับตำแหน่งงาน 6 – 7 พบว่า มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 5 ลำดับแรก คือ ด้านซอฟต์แวร์ ด้านฮาร์ดแวร์ ด้านระบบจัดหางานในประเทศ ด้านระบบบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ ด้านระบบแรงงานต่างด้าว ตามลำดับ

2.3 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะ

1. บุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านความรู้ คือ

-ปัญหา ได้แก่ ด้านอุปกรณ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศไม่เพียงพอต่อเจ้าหน้าที่ งานที่ปฏิบัติไม่ได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ ปัจจุบัน ข้าราชการมีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศน้อย

-ข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรมีการจัดฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง ควรให้มีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ถ้าเป็นไปได้ควรมีการกำหนดวัน เวลา และเลือกเข้าอบรมได้ และควรมีการจัดหลักสูตรฝึกอบรมสัปดาห์ละ 2 ครั้ง

2. บุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการปฏิบัติงาน คือ

-ปัญหา ได้แก่ อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่ทันสมัย และไม่เพียงพอ ระบบสารสนเทศโดยรวมยังไม่เชื่อมโยงกันได้โดยตลอด และไม่รวดเร็ว ลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องกับระบบโปรแกรมต่าง ๆ ระยะเวลาในการฝึกอบรมมีน้อย และจำกัดบุคลากรในการฝึกอบรม และบุคลากรขาดความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

-ข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรมีการฝึกอบรมในโปรแกรมระบบต่าง ๆ ให้รู้จักจริง และสามารถนำไปปฏิบัติงานได้ ควรมีการจัดทำคู่มือโปรแกรมต่าง ๆ ควรมีการจัดฝึกอบรมทุกระดับ กรมฯ ควรมีเจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มากขึ้น พัฒนาระบบจัดหางานในประเทศให้รวดเร็ว และเมื่อมีการย้ายหน่วยงานควรมีการฝึกการใช้โปรแกรมของหน่วยงานนั้น ๆ

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลและการศึกษาความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร ในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน สามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในกรมการจัดหางาน มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านความรู้ และด้านการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถทำการวิเคราะห์ได้ 3 ประเด็นหลัก ได้แก่

1.1 อุปกรณ์และระบบที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าในปัจจุบันกรมการจัดหางานยังมีอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อความต้องการของบุคลากร และไม่ทันสมัย

1.2 ลักษณะงานของบุคลากรในกรมการจัดหางาน (ส่วนกลาง) ไม่เกี่ยวข้องกับระบบโปรแกรมต่างๆ มากเท่าที่ควร และไม่ได้อบรมปฏิบัติงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ

1.3 มีการกำหนดระยะเวลาในการจัดฝึกอบรม และจำนวนกลุ่มบุคคลเข้ารับการฝึกอบรม ไม่ได้มีการฝึกอบรมอย่างทั่วถึง

จากประเด็นหลักดังกล่าว 3 ข้อ แสดงว่าสภาพบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานและตัวบุคคลของบุคลากรของกรมฯ ยังเป็นปัญหาที่อาจจะไม่เอื้ออำนวยต่อความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ขาดแรงขับเคลื่อนหรือแรงจูงใจในการเรียนรู้และความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และทำให้บุคลากรมีความคิดเห็นว่ายังไม่มีควมจำเป็นมากนัก ซึ่งซูซีย์ สมิตีไกร (2542 : 5) กล่าวว่า แม้ว่าบุคคลหนึ่ง ๆ จะมีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงาน แต่หากขาดแรงจูงใจในการทำงานแล้ว บุคคลนั้นก็อาจจะมิได้ใช้ความรู้และความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ และผลงานก็จะไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าบุคลากรในกรมการจัดหางานมีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านความรู้มากกว่าด้านการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับด้านการสื่อสารข้อมูลซึ่งเป็นการปฏิบัติงานพื้นฐานของโปรแกรมต่าง ๆ ซึ่งบุคลากรหรือผู้ใช้งานจำเป็นต้องเรียนรู้และได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและตรงต่อความต้องการ และเมื่อพิจารณาความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านความรู้เป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรในกรมการจัดหางานมีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในเรื่องความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์เบื้องต้น ความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมประยุกต์ ความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบของคอมพิวเตอร์ ความรู้เกี่ยวกับประเภทของซอฟต์แวร์ ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรในกรมการจัดหางานมีความสนใจในการฝึกอบรมด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อไปประกอบการช่วยส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจและความสามารถในการยุคโลกาภิวัตน์ให้ก้าวทันต่อข้อมูลข่าวสาร และรู้จักใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อตนเอง และช่วยเสริมสร้างทักษะและความสามารถที่สูงขึ้น

ดังที่สมชาติ กิจยรรยงและอรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (2539 : 13) กล่าวว่า การฝึกอบรมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้เสริมสร้างทักษะ ความสามารถ และเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากร และเมื่อพิจารณาความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการปฏิบัติงานเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรในกรมการจัดหางานความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในเรื่อง โปรแกรมระบบตำแหน่งงาน โปรแกรมระบบแรงงานต่างด้าว โปรแกรมระบบคนหางานไทยในต่างประเทศ ตามลำดับ

2. การเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ด้านความรู้และด้านการปฏิบัติงาน จำแนกตามตัวแปรอิสระ คือ ประสบการณ์การทำงาน ระดับตำแหน่งงาน และระดับการศึกษา

2.1 บุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ในกลุ่มที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 10 ปี และมากกว่า 10 ปี มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านความรู้สูงกว่าความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการปฏิบัติงาน และเมื่อทดสอบสมมุติฐาน พบว่า โดยรวม ค่าเฉลี่ยของกลุ่มประสบการณ์น้อยกว่า 10 ปี สูงกว่ากลุ่มประสบการณ์มากกว่า 10 ปี โดยความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านความรู้สูงกว่าความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการปฏิบัติงาน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านความรู้ของบุคลากรที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 10 ปี มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูงกว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี และความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 10 ปี มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูงกว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ เซนิสา ทุ่งโชคชัย (2543 : 205) ศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการกรมอาชีวศึกษา ส่วนกลาง พบว่า ข้าราชการกรมอาชีวศึกษา ส่วนกลาง ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความต้องการพัฒนาตนเองโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุญชรี เชียงลี (2545 : 70) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร ในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน พบว่า ประสบการณ์การทำงานส่งผลในสมการการพยากรณ์ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และยังสอดคล้องกับงานวิจัย ของ พรทิพย์ ถวัลยวิษจิจิต (2540 : 40) ที่ศึกษา ความต้องการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่สินเชื่อในเขตกรุงเทพฯ ของธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) พบว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความต้องการในการฝึกอบรมต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่าจะมีโอกาสได้ฝึกอบรมและเรียนรู้การปฏิบัติงานพอสมควรแล้ว ในขณะที่ผู้ที่มีประสบการณ์งานยังน้อยกว่า อาจจะไม่ค่อยมีโอกาสได้ฝึกอบรมและระยะเวลาการเรียนรู้การปฏิบัติงานยังน้อยกว่า จึงอาจมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้เกี่ยว

กับเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิน เชื้อโพธิ์หัก (2537 : 26 – 30) บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมนั้น หรืออาจเป็นไปได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศจะเป็นค่านิยมใหม่สำหรับคนรุ่นใหม่ บุคลากรที่ยังอายุน้อยโดยทั่วไปมักจะสามารถในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ได้รวดเร็วกว่าผู้สูงอายุโดยธรรมชาติ

2.2 บุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานที่มีระดับตำแหน่งงาน ระดับ 3 - 5 และระดับ 6 - 7 มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านความรู้สูงกว่าความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้าน การปฏิบัติงาน และเมื่อทดสอบสมมุติฐาน พบว่า โดยรวม ค่าเฉลี่ยของกลุ่มระดับ 3 - 5 มากกว่ากลุ่มระดับ 6 - 7 โดยความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านความรู้สูงกว่าความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการปฏิบัติงาน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านความรู้ของกลุ่มระดับ 3-5 สูงกว่าความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของระดับ 6 - 7 และความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีระดับ 3 - 5 มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูงกว่า บุคลากรที่มีระดับ 6 - 7 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า กลุ่มระดับ 3 - 5 ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ปฏิบัติงานมีความต้องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับภาระหน้าที่ระดับตำแหน่งของตนเอง จึงมีความต้องการในการฝึกอบรม ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัย ของ กนกกร ชลายนนาวัน (2539 : 84) ศึกษาความต้องการทางการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน กระทรวงมหาดไทย พบว่า เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีความต้องการทางการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่าเจ้าหน้าที่ทุกระดับมีความจำเป็นที่ต้องการความรู้และทักษะในทุกด้าน ต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ประกอบกับมีการเปลี่ยนแปลงทางภายนอกทุก ๆ ด้าน และมีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทำให้ เจ้าหน้าที่ทุกระดับยังมีการขาดทักษะในแต่ละด้าน จึงก่อให้เกิดกระแสให้มีความต้องการทางการศึกษาในความรู้และทักษะทั้ง 4 ด้าน

แต่เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ในระดับ 3 - 5 มีความต้องการทางการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ระดับ 6 - 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือด้านเทคนิควิทยาการอื่น ๆ โดยส่วนมากเป็นเจ้าหน้าที่เพิ่งเข้ารับราชการได้ไม่นาน ยังมีประสบการณ์น้อยกว่า จึงต้องการแสวงหาความรู้และวิทยาการใหม่ ๆ ที่จะใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

2.3 บุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทั้งด้านความรู้ และด้านการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าทุกระดับการศึกษา

พบว่าทั้งด้านความรู้ และด้านการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าทุกระดับการศึกษาสามารถศึกษาหาความรู้ความชำนาญได้ด้วยตนเองทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เซนิสา ท่งโชคชัย (2545 : 204) ศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของข้าราชการกรมอาชีวศึกษา ส่วนกลาง พบว่าข้าราชการกรมอาชีวศึกษาส่วนกลาง ที่มีวุฒิต่างกัน มีความต้องการพัฒนาตนเอง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อศึกษาความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความรู้ และด้านการปฏิบัติงาน ทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีความถี่สูง สรุปเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

3.1 ด้านความรู้ บุคลากรในกรมการจัดหางานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ

-ปัญหา ได้แก่ กรมการจัดหางานยังขาดอุปกรณ์ไม่ทันสมัยและมีไม่เพียงพอ ยังไม่ค่อยมีการจัดฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสม่ำเสมอ ทำให้ขาดความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีสารสนเทศ ลักษณะงานที่ปฏิบัติไม่ได้ใช้คอมพิวเตอร์สม่ำเสมอ

-ข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง ควรกำหนดระยะเวลาฝึกอบรม และสามารถเลือกเข้าอบรมได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า กรมฯ ไม่มีงบประมาณในการเพิ่มอุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเพียงพอ และมีการจัดฝึกอบรมยังไม่ทั่วถึง และสม่ำเสมอ จึงอาจทำให้บรรยากาศหรือขวัญและกำลังใจในการเรียนรู้และเสริมสร้างความก้าวหน้าให้กับตนเองนั้นยังมีความจำป็นน้อย เนื่องจากไม่สามารถนำมาพัฒนาได้อย่างเต็มที่

3.2 ด้านการปฏิบัติงาน บุคลากรในกรมการจัดหางานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ

-ปัญหา ได้แก่ กรมการจัดหางานขาดอุปกรณ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย และมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ ระบบสารสนเทศ (On-Line) ยังไม่เชื่อมโยงกันโดยตลอด ระยะเวลาในการฝึกอบรมน้อย มีการจำกัดบุคลากรในการฝึกอบรม ลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง

-ข้อเสนอแนะ คือควรมีการจัดฝึกอบรมในโปรแกรมระบบต่าง ๆ เพื่อให้รู้จริงและสามารถนำไปปฏิบัติงานได้ ควรจัดทำคู่มือระบบโปรแกรมต่าง ๆ ควรมีบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มากขึ้น จัดฝึกอบรมทุกระดับ พัฒนาระบบจัดหางานในประเทศให้รวดเร็ว และเมื่อมีการโยกย้ายหน่วยงานควรมีการเรียนรู้โปรแกรมของหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการวิจัยของ พิชัย เอกพิทักษ์ดำรง (2541:50) ที่ใกล้เคียงกันว่าควรมีการฝึกอบรมและให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ในด้านคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เกิดความชำนาญ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่างบประมาณในการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ หรือมีแต่ก็จะจัดส่งให้ไปตามสำนักงานเขตในกรุงเทพฯ หรือในส่วนของภูมิภาค เนื่องจากมีความจำป็นมากกว่าในส่วนกลาง และเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านโปรแกรมระบบต่าง ๆ โดยตรงอาจมีจำนวนจำกัด ทำให้การดำเนินการต่าง ๆ ล่าช้าบ้าง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในกรมการจัดหางาน มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านความรู้ และด้านการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลางและมีบุคลากรมีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านความรู้มากกว่าความต้องการฝึกอบรมด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถทำการวิเคราะห์ได้ 3 ประเด็นหลัก ได้แก่

1.1.1 ควรฝึกอบรมที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเพียงพอ และพัฒนาระบบที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

1.1.2 ลักษณะงานใดที่จำเป็นหรือที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศควรให้มีการพัฒนาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง หรือถ้ามีการโยกย้ายบุคลากรไปอยู่ในหน่วยงานอื่นควรมีให้มีการเรียนรู้โปรแกรมต่าง ๆ เสมอ

1.1.3 ควรมีการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการและสามารถกำหนดช่วงวันและเวลาในการฝึกอบรมได้ โดยบุคลากรสามารถเข้ารับการอบรมได้อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ก้าวทันต่อยุคแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศ และสามารถฝึกอบรมได้อย่างทั่วถึง

แต่ทั้งนี้ถ้าจะมีการจัดฝึกอบรมหรือประชุมสัมมนาควรจัดฝึกอบรมเรื่องที่บุคลากรให้ความสนใจใกล้เคียงกันว่ามีความต้องการเรียนรู้หรือฝึกอบรมที่เกี่ยวกับด้านการปฏิบัติงานอยู่ในลำดับแรกก่อน ส่วนในเรื่องที่เกี่ยวกับด้านความรู้นั้น บุคลากรในกรมการจัดหางานมีความคิดเห็นใกล้เคียงกันว่ามีความต้องการเรียนรู้หรือฝึกอบรมเกี่ยวกับด้านการสื่อสารข้อมูล ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการนำไปใช้งานของผู้ปฏิบัติงาน

1.2 ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในกรมการจัดหางาน ที่มีประสบการณ์การทำงานมีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านความรู้และด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปีมีความต้องการฝึกอบรมมากกว่า และมีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี ซึ่งบุคลากรที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 10 ปีนั้นยังผ่านงานต่าง ๆ มาน้อย ย่อมจะต้องมีความอยากรเรียนรู้อยู่เสมอ ฉะนั้น กรมการจัดหางานจึงต้องพิจารณาจัดฝึกอบรม เพื่อให้ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมระบบต่างๆ ในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรกลุ่มประสบการณ์ที่มีค่าเฉลี่ยความต้องการฝึกอบรมสูงสุดก่อน คือ กลุ่มที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 10 ปี

1.3 ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในกรมการจัดหางาน ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านความรู้และด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยบุคลากรในระดับ 3 - 5 นั้นมีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งในด้านความรู้และด้านการปฏิบัติงานมากกว่า บุคลากรในระดับ 6 - 7 ซึ่งบุคลากรในระดับ 3 - 5 เป็นกลุ่มคนจำนวนมากและเป็นกลุ่มที่เป็นผู้ปฏิบัติงานโดยตรง จึงพร้อมที่จะเรียนรู้ได้มากกว่าบุคลากรในระดับ 6 - 7 ซึ่งจัดอยู่ในระดับหัวหน้างานซึ่งรับผิดชอบในด้านวิชาการมากกว่าด้านการปฏิบัติงาน

ปฏิบัติงานโดยตรง ฉะนั้น กรมฯอาจจะพิจารณาจัดฝึกอบรม หรือจัดทำคู่มือ เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่สำคัญ ๆ และโปรแกรมทางด้านการปฏิบัติงาน ให้แก่บุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูงสุดก่อน ได้แก่ ระดับ 3 - 5

1.4 ผู้บริหารควรมีนโยบายในการส่งเสริมการเรียนรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้กับบุคลากร โดยจัดหางบประมาณในการฝึกอบรมในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือจัดให้มีคู่มือ อุปกรณ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย และเพียงพอต่อความต้องการ และควรสนับสนุนให้ข้าราชการได้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง เพื่อให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสามารถพัฒนาตนเองและเพิ่มพูนทักษะในการทำงานได้อย่างเต็มที่

1.5 บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องควรต้องทำความเข้าใจและปรับตัวเพื่อให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของโลกเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งยุคแห่งข้อมูลข่าวสารนั้นจะเป็นเครือข่ายที่สามารถติดต่อเชื่อมโยงถึงกันได้อย่างรวดเร็ว โดยที่เมื่อบุคลากรเล็งเห็นถึงความจำเป็นในการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ก็จะเป็นกลไกในการผลักดันให้หน่วยงานหรือองค์กรพัฒนาหรือก้าวหน้าต่อไป

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาดังนี้

1. ควรศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมของบุคลากรในกรมการจัดหางาน นอกเหนือจากส่วนกลาง อาจจะเป็น สำนักงานจัดหางาน 1 - 9 ในเขตกรุงเทพมหานคร หรือในส่วนภูมิภาค เพื่อจะได้ทราบว่ามีการวิจัยใดบ้างที่จะให้บุคลากรสามารถพัฒนาความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเป็นประโยชน์ต่อกรมในการวางแผนพัฒนา และฝึกอบรมบุคลากรในภาพรวม และอาจเปรียบเทียบบุคลากรในระดับผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน หรือเปรียบเทียบระหว่างส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

2. ควรศึกษาความต้องการรูปแบบการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับบุคลากรของกรมการจัดหางาน ให้เกิดการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในกรมการจัดหางาน ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค เช่น คุณภาพวิทยากร สถานที่จัดฝึกอบรม แรงจูงใจ เป็นต้น เพื่อจะได้ทราบว่ามีการวิจัยใดบ้างที่ทำให้บุคลากรมีความต้องการเรียนรู้และรับรู้ในด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ มากขึ้น

4. ควรศึกษาความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยอาจเน้นถึงการใช้ปฏิบัติงานในด้านการสื่อสารข้อมูล เช่น การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้อินเตอร์เน็ต (Internet) ที่เชื่อมโยงกับงานด้านบริการของกรมฯ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมการจัดหางาน. (2538). *อีกก้าวหนึ่งกรมการจัดหางาน*. กรุงเทพฯ : กรมฯ
- _____. (2541). *กึ่งทศวรรษจัดหางาน*. กรุงเทพฯ : กรมฯ
- _____. (2543). *กรมการจัดหางานกับบริการยุคใหม่*. กรุงเทพฯ : กรมฯ
- _____. (2545). *9 ปี กรมการจัดหางานมุ่งสู่ธรรมภิบาล*. กรุงเทพฯ : กรมฯ
- _____. (2545) *รายงานประจำปี 2545*. กรุงเทพฯ : กรมฯ
- บุญศรี เชียงลี. (2545) *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของ บุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม*
ปริญญาโท ศศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ . อุดลำนาร
- บรรลิต มัลลียงศ์. (2541) *ข้าราชการกับไอที เส้นทางที่จะต้องเลือกเดิน* กรุงเทพฯ :
ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ
- บรรลิต มัลลียงศ์. (2537). *ไอทีกับธุรกิจแนวคิดและแนวทาง*. กรุงเทพฯ : ศูนย์อิเล็กทรอนิกส์
และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ
- ชูชัย สมิตีไกร. (2542) *การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ พิมพ์ครั้งที่ 2* กรุงเทพฯ :
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2542) *การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ พิมพ์ครั้งที่ 3* กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. (ม.ป.ป.) *การฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล* กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดี จำกัด.
- เชนิสา ท่งโชคชัย. (2543) *ความต้องการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรม
อาชีวศึกษา ส่วนกลาง*. ปริญญาโท ศศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่) กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. (2544) *ยอดกลยุทธ์การบริหารสำหรับองค์การยุคใหม่* กรุงเทพฯ :
บริษัท ด้านยุทธศาสตร์พิมพ์
- ณัฐพันธ์ เขจรนนท์ และไพบุลย์ เกียรติโกมล. (2542) *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นิรันดร์ จุลทรัพย์. (2542) *กลุ่มสัมพันธ์สำหรับการฝึกอบรม พิมพ์ครั้งที่ 3* กรุงเทพฯ : ภาค
วิชาจิตวิทยาทางการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

- ปัทมา สุทธนารักษ์. (2538) ความต้องการในการฝึกอบรมผู้บริหารระดับต้น ศึกษาเฉพาะกรณี
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ปรินซ์นิพนธ์ กศ.ม (ธุรกิจศึกษา)
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา
- เป็รื่อง กุมุท.(2520) เทคนิคการฝึกอบรมเทคโนโลยีทางการศึกษา . ม.ป.พ.
- พงศ์ หรดาล , Ph.D. (2539) การวางแผนการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร.
พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ:ภาควิชาพื้นฐานอุตสาหกรรม คณะอุตสาหกรรมศึกษา
สถาบันราชภัฏพระนคร
- พุทธทรัพย์ มณีสรี.(2538) ทรัพยากรบุคคลกลยุทธ์ในการพัฒนาแบบยั่งยืน
กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.
- พิชัย เอกพิทักษ์ดำรง.(2541) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานด้านการ
จัดหางาน กรณีศึกษา :เครือข่ายคอมพิวเตอร์ของกรมการจัดหางาน ณ สำนักงานจัดหางาน
กรุงเทพ 1 วัฒวดี. กรุงเทพฯ : กรมการจัดหางาน
- นิศาตร์ณ์ ศิลปเดช.(2542) เอกสารคำสอนระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์เบื้องต้น.
กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏธนบุรี
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์.(2540) วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ :
สำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม, (ม.ป.ป.) แผนแม่บทการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศแรงงาน
และสวัสดิการสังคม โครงการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ กรุงเทพฯ:บริษัท
ไอ เทคโนโลยี เอ็นจิเนีย จำกัด (Information Technology Master Plan)
- เริงลักษณ์ โรจนพันธ์. (2529) เทคนิคการฝึกอบรม กรุงเทพฯ:ภาควิชาเทคโนโลยีการ
ศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- วิจิต สุรพนานนท์ชัย. (2545) ความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม กรณีศึกษา บริษัท กรุงไทย การไฟฟ้าจำกัด ปรินซ์นิพนธ์
กศ.ม (ธุรกิจการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อัดสำเนา
- วิจิตร อาวะกุล. (2540) การฝึกอบรม. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย
- วัลลภ เจริญรมย์. (2540). เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงาน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิชชุดา ไชยศิริมงคล. (2537, พฤษภาคม-สิงหาคม). "สำนักงานอัตโนมัติ มิติใหม่ของการ
บริหารสำนักงาน," วารสารศูนย์การศึกษาต่อเนื่อง. 2(4) : 5-14.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2540). การบริหารสำนักงานแบบใหม่. กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์ม
และไซเท็กซ์.

ฝ่ายสารสนเทศ, กองวิชาการและแผนงาน กรมการจัดหางาน. รายงานประจำปี 2544

กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน กรุงเทพฯ: ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. (2542) *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสหัสวรรษใหม่*. ม.ป.พ.

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. (2542) *การพัฒนาโดยการเรียนรู้จากการปฏิบัติ*.

กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด สำนักพิมพ์ฟิสิกส์เซ็นเตอร์

สมบุญวัลย์ และคณะ. (2540). "การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การอันเนื่องมาจาก

เทคโนโลยีสารสนเทศ : กรณีองค์การไทย," *บทความวิชาการดีเด่นประจำปี 2541*

กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. (2544) *จิตวิทยาเพื่อการฝึกอบรมผู้ใหญ่* กรุงเทพฯ : ธีระป้อมวรรณกรรม

สมชาติ กิจยรรยง และอรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง. (2539) *เทคนิคการจัดฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ*

พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด เม็ดทรายพรินติ้ง

สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ (ศูนย์เทคโนโลยี

อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ). (2544) *กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ*

ระยะ พ.ศ. 2544 – 2553 ของประเทศไทย กรุงเทพฯ: บริษัท ธนาเพรส แอนด์

กราฟฟิค

สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ. (2545). (ร่าง) *แผนแม่บท*

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ.2545-2549.

กรุงเทพฯ : ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.

สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ.(2539). *ไอที 2000 :*

นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : ศูนย์เทคโนโลยี

อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.

www.ku.ac.th

Best, John W. (1981). *Research in Educations*. New Jersey : Prentice Hall.

Gordon, P.Rabey. (1983). *Training*. Falmersion North : Dudley Rabone & Co.Lth

Maslow, Abraham H. (1970). *Motivation and Personality*. 2nd ed. New York : Haper & Row, Publishers, Inc

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

นางเสริมศรี วานิชรักษ์

นักพัฒนาทรัพยากรบุคคล 8ว

นายประวิทย์ เคียงผล

ผู้อำนวยการศูนย์บริหารคอมพิวเตอร์
กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

อาจารย์วิพรรณ สาลีผล

อาจารย์คณะสังคมศาสตร์
ภาควิชาเศรษฐศาสตร์

ภาคผนวก ข

หนังสือขอเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม



ที่ ทม 1012/ 5362

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

7 กรกฎาคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อธิบดีกรมการจัดหางาน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวฉลาลักษณ์ ภูวศรี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน” โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ นางเสริมศรี วานิชรักษ์ นักพัฒนาทรัพยากรบุคคล 8 ว. และ นายประวิทย์ เกียงผล ผู้อำนวยการศูนย์บริหารคอมพิวเตอร์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นางสาวฉลาลักษณ์ ภูวศรี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์อภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดค่อนิสิต โทรศัพท์ 02-2452141 มือถือ 06-0174711



บันทึกข้อความ

83

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ทบ 1012/5451

วันที่ 16 กรกฎาคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวฉลลลักษณ์ ภูะศรี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน” โดยมี รองศาสตราจารย์ อัครศักดิ์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์วิพรรณ สาลีผล เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นางสาวฉลลลักษณ์ ภูะศรี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์อานันท์ พะวานนท์)

คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม



ที่ ทม 1012/ 5444

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

10 กรกฎาคม 2546

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษา

เรียน อธิบดีกรมการจัดหางาน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวเจลาลักษณ์ ภูะศรี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน” โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้บุคลากรในราชการบริหารส่วนกลาง (ยกเว้นสำนักจัดหางานกรุงเทพฯ 1-9) ของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน จำนวน 120 คน ตอบแบบสอบถามความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ในระหว่างเดือนกรกฎาคม - สิงหาคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวเจลาลักษณ์ ภูะศรี ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ภรณ์ ะหวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2452141 มือถือ 06-0174711

ภาคผนวก ง
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของ
บุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

โปรดอ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงให้ครบทุกข้อ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | |
|-------------------------|---|
| 1. ระดับการศึกษา | ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี
ระดับปริญญาตรี
สูงกว่าปริญญาตรี |
| 2. ประสบการณ์การทำงาน | น้อยกว่า 10 ปี
ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป |
| 3. ระดับตำแหน่งงาน | ระดับ 3-5
ระดับ 6-7 |
| 4. สังกัดกอง/สำนัก..... | |

ตอนที่ 2 ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อที่	ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	1. ทักษะด้านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ					
	1.1 ด้านฮาร์ดแวร์					
1.	ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์เบื้องต้น					
2.	ความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบของคอมพิวเตอร์					
3.	ความรู้เกี่ยวกับวิวัฒนาการของคอมพิวเตอร์					
4.	ความรู้เกี่ยวกับระบบการทำงานของมนุษย์กับคอมพิวเตอร์ เช่น ปาก หู จมูก ตา เปรียบเหมือนกับ Input					
5.	ความรู้เกี่ยวกับประเภทของคอมพิวเตอร์ที่จำแนกตามขนาด เช่น ซูเปอร์คอมพิวเตอร์					
6.	ความรู้เกี่ยวกับประเภทของหน่วยความจำของคอมพิวเตอร์ (Memory หรือ Storage Unit)					
	1.2 ด้านซอฟต์แวร์					
7.	ความรู้เกี่ยวกับประเภทของซอฟต์แวร์					
8.	ความรู้เกี่ยวกับประเภทของซอฟต์แวร์ระบบ (System Software)					
9.	ความรู้เกี่ยวกับประเภทของโปรแกรมแปลภาษาที่ทำให้คอมพิวเตอร์เข้าใจและสามารถปฏิบัติตามคำสั่งได้					
10.	ความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมประยุกต์ (Application Software)					
11.	ความรู้เกี่ยวกับประเภทของโปรแกรมประยุกต์					
	1.3 ด้านการสื่อสารข้อมูล (Data Communication)					
12.	ความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบพื้นฐานของการสื่อสารข้อมูล					
13.	ความรู้เกี่ยวกับประเภทของสัญญาณข้อมูล เช่น สัญญาณแบบดิจิทัล					
14.	ความรู้เกี่ยวกับการส่งสัญญาณข้อมูล เช่น การสื่อสารแบบขนาน					
15.	ความรู้เกี่ยวกับประเภทของการส่งข้อมูล เช่น แบบซิมเพล็กซ์					
16.	ความรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์การสื่อสารข้อมูล ได้แก่ Modem					
17.	ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการเชื่อมโยงเครือข่าย เช่น Lan, Wan					
18.	ความรู้เกี่ยวกับประเภทการสื่อสารข้อมูล					

ข้อที่	ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับความต้องการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	2. ทักษะด้านการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ					
	2.1 ด้านระบบจัดหางานในประเทศ					
19.	การปฏิบัติงานเกี่ยวกับโปรแกรมระบบคนหางาน (Job Seeker)					
20.	การปฏิบัติงานเกี่ยวกับโปรแกรมระบบสถานประกอบการ (Domestic Employment)					
21.	การปฏิบัติงานเกี่ยวกับโปรแกรมระบบตำแหน่งงาน (Job Matching)					
	2.2 ด้านระบบบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ					
22.	การปฏิบัติงานเกี่ยวกับโปรแกรมระบบคนหางานคนไทย (Job Seeker)					
23.	การปฏิบัติงานเกี่ยวกับโปรแกรมระบบบริษัทจัดหางานเอกชน (ระบบบริษัทจัดส่ง) (Recruitment Agency)					
24.	ระบบสถานประกอบการ (Overseas Employment)					
25.	การปฏิบัติงานเกี่ยวกับโปรแกรมระบบบริหารกองทุน (Fund Management)					
26.	การปฏิบัติงานเกี่ยวกับโปรแกรมระบบคนงานไทยในต่างประเทศ (Thai Overseas Worker)					
27.	การปฏิบัติงานเกี่ยวกับโปรแกรมระบบส่งเสริมการมีงานทำในต่างประเทศ (Overseas Employment Promotion)					
	2.3 ด้านระบบแรงงานต่างด้าว					
28.	การปฏิบัติงานเกี่ยวกับโปรแกรมระบบแรงงานต่างด้าว (Legal Foreign Worker)					
29.	การปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบแรงงานต่างด้าวเข้าเมืองผิดกฎหมาย					
30.	การปฏิบัติงานเกี่ยวกับโปรแกรมระบบสถานประกอบการ (Establishment)					
	2.4 ด้านระบบงานส่งเสริมการมีงานทำ					
31.	การปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบข้อมูลทะเบียนผู้ว่างงาน					
32.	การปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบข้อมูลความรู้ในการประกอบอาชีพ					
33.	การปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบข้อมูลการฝึกอาชีพ					
34.	การปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบข้อมูลสถานประกอบการและอาชีพที่ให้รับงานไปทำที่บ้าน					
	2.5 ด้านระบบงานตรวจสอบและคุ้มครองคนหางาน					
35.	การปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบสำนักจัดหางานเอกชน					
36.	การปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบด้านตรวจคนหางาน					
37.	การปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบวินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ อื่น ๆ

1. ด้านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. ด้านการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ขอขอบคุณในความร่วมมือน้อย่างสูง
นางสาวเจลาลักษณ์ ภูะศรี
(ผู้วิจัย)

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ นางสาวเจลาลักษณ์ ชื่อสกุล	ภูวศรี
วันเดือนปีเกิด	เกิดวันที่ 2 มีนาคม 2520
สถานที่เกิด	อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	202/66 หมู่ 6 ถ.สุขสวัสดิ์ ต.ในคลองบางปลากด อ.พระสมุทรเจดีย์ จ.สมุทรปราการ
ประวัติการทำงาน พ.ศ.2543	ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ สำนักมาตรฐานงบประมาณ สำนักงบประมาณ
พ.ศ.2545	ตำแหน่ง บุคลากร 3
สถานที่ทำงาน(ปัจจุบัน)	ฝ่ายอัตรากำลังและระบบงาน กองการเจ้าหน้าที่ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน
ประวัติการศึกษา พ.ศ.2535	มัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนราชประชาสถาลัย ฝ่ายมัธยม รัชดาภิเษกฯ จังหวัดสมุทรปราการ
พ.ศ. 2537	มัธยมศึกษาตอนปลาย (สอบเทียบ) จากศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนกรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2540	เศรษฐศาสตรบัณฑิต (วิชาเอกเศรษฐศาสตร์การเงิน) จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2546	เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (วิชาเอกเศรษฐศาสตร์การศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร