

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

ปริญญานิพนธ์

ของ

กฤษฎีร เชียงลี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกเศรษฐศาสตร์การศึกษา

มีนาคม 2545

ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

331.11

กท๑๒

ร.3

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

บทคัดย่อ

ของ

กฤษกร เชื้อยงลี

๕

25 ส.ย. 2545

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกเศรษฐศาสตร์การศึกษา

มีนาคม 2545

๒ 1478๖0

บุญศรี เชียงลี. (2545). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม. ปรินญาณิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ ดร. สุนิตดา เทคนิยม , ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายของการวิจัย คือ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลในสมการพยากรณ์ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม จำนวน 200 คน ตัวแปรอิสระ ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ทำงาน รายได้ ลักษณะงาน แรงจูงใจในการพัฒนา นโยบายขององค์กร วิธีการพัฒนา และสิ่งอำนวยความสะดวก ตัวแปรตาม ได้แก่ ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า

ปัจจัยที่ส่งผลในสมการพยากรณ์ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 มี 4 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปน้อยที่สุด คือ แรงจูงใจในการพัฒนา วิธีการพัฒนา ประสบการณ์ทำงาน และนโยบายขององค์กร โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเท่ากับ 0.358 นั่นคือ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความต้องการได้ร้อยละ 35.8

1. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการพัฒนา สามารถพยากรณ์ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เท่ากับ 27.3 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

2. ปัจจัยด้านวิธีการพัฒนา สามารถพยากรณ์ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เท่ากับ 4.1 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

3. ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน สามารถพยากรณ์ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เท่ากับ 2.9 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

4. ปัจจัยด้านนโยบายขององค์กร สามารถพยากรณ์ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เท่ากับ 1.5 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ปัจจัยด้านอายุ รายได้ ลักษณะงาน และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่ส่งผลในสมการพยากรณ์ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

FACTORS AFFECTING THE NEEDS FOR HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT IN  
TERMS OF INFORMATION TECHNOLOGY FOR PERSONNEL AT THE  
DEPARTMENT OF EMPLOYMENT, MINISTRY OF LABOUR AND SOCIAL WELFARE

AN ABSTRACT  
BY  
KUNCHAREE SHIANGLEE

Presented in partial fulfillment of the requirements  
for the Master of Economics degree in Economics of Education  
at Srinakharinwirot University  
March 2002

Kuncharee Shianglee. (2002). *Factors Affecting the Needs for Information Technology Development of Personnel at the Department of Employment, Ministry of Labour and Social Welfare*. Master thesis, M.Econ.(Economics of Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Assoc. Prof. Dr. Sunitda Tesniyom, Asst. Prof. Dr. Kittima Sangkasem.

The objective of this research was to study the factors that effect human resource development of information technology at the Department of Employment, Ministry of Labour and Social welfare. A sample of 200 personnel within the Department of Employment was taken, and were given questionnaires. The dependant variables were Age, Years of Work Experience, Income, Job Description, Motivation for Development, Organization Policy, Training Methods and Facilities whilst the Needs for information technology development was the independent variable. The results were then analyzed by using: Percentage, Means, Standard Deviations, Pearson Product Moment Correlation Coefficients and Stepwise Multiple Regression Analysis.

Four factors, where contributing factors to the need of information technology development. For Motivation for Development, Methods of Training, Experience and Organization Policy, R squared was 0.358, or 35.8% at any level of significance. The individual factors, with Level of Significance of 0.01 and 0.05, were in descending order:

1. The Motivation , R squared was 27.3%, at 0.01 Level of Significance.
2. The Method of Training, R squared was 4.1% , at 0.01 Level of Significance.
3. The Experience , R squared was 2.9%, at 0.01 Level of Significance.
4. The Organization Policy, R squared was 1.5%, at 0.05 Level of Significance.

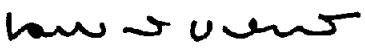
The Age, Income, Job Description, and Facilities, didn't affect the needs of information technology development of personnel within the Department of Employment.

ปริญญานิพนธ์  
เรื่อง

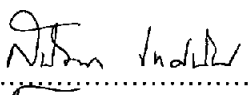
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

ของ  
นางสาว กุญชรีย์ เชียงลี

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกเศรษฐศาสตร์การศึกษา  
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

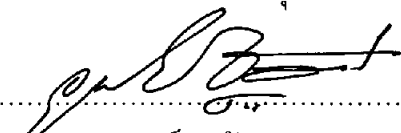
  
.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(รองศาสตราจารย์ ดร. นภาพร หะวานนท์)  
วันที่.....8.....เดือนมีนาคม พ.ศ. 2545

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์

  
.....ประธาน  
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุนิตดา เทศนิยม)

  
.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

  
.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม  
(รองศาสตราจารย์ ดร. ชำรงค์ อุดมไพจิตรกุล)

  
.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อุทัย ชูธรรมขจร)

## ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี เพราะได้รับความช่วยเหลือ และความเมตตาจากรองศาสตราจารย์ ดร. สุนิตดา เทคนิยม ประธานควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ และให้แนวคิดและแนวทางในการจัดทำปริญญานิพนธ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณอธิบดีกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ที่กรุณาให้ข้อมูล และให้ความอนุเคราะห์แก่ผู้วิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการทำวิจัยในครั้งนี้จนสำเร็จ

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร. สมบูรณ์ ชิตพงศ์ ดร. เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ และผู้อำนวยการประวิทย์ เคียงผล ที่กรุณารับเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย และให้คำแนะนำในการสร้างเครื่องมือในการวิจัยเป็นอย่างดี ตลอดจน ขอขอบพระคุณนายมนัส ทานะชัย และนายอารักษ์ ส่องแสง ที่กรุณาให้คำปรึกษาและอนุเคราะห์ข้อมูลแก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณหัวหน้าสำนักจัดหางานกรุงเทพ1, 2 และ 9 ที่ให้ความอนุเคราะห์ผู้วิจัยให้สามารถพัฒนาเครื่องมือในการวิจัยจนสำเร็จ ตลอดจนบุคลากรในกรมการจัดหางานทุกท่าน ที่ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถามในการทำวิจัยเป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ขอกราบระลึกถึงพระคุณ บิดา มารดา ผู้ที่สนับสนุนทุนการศึกษาตั้งแต่ต้นจนจบ ตลอดจนขอบคุณสมาชิกในครอบครัวทุกคนที่เกื้อหนุนและมีส่วนช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยในการศึกษาครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์ใด ๆ อันพึงได้จากปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา และขอน้อมรำลึกถึงพระคุณครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ด้วยความเคารพและซาบซึ้ง ที่วางรากฐานการศึกษาให้ผู้วิจัยมีความรู้ ความสามารถตราบนานวัน

กฤษณ์ เชียงลี

## สารบัญ

| บทที่                                            | หน้า |
|--------------------------------------------------|------|
| 1 บทนำ.....                                      | 1    |
| ภูมิหลัง.....                                    | 1    |
| ความมุ่งหมายของการวิจัย.....                     | 6    |
| ความสำคัญของการวิจัย.....                        | 6    |
| ขอบเขตของการวิจัย.....                           | 6    |
| การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....             | 6    |
| ตัวแปรที่ศึกษา.....                              | 7    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ.....                             | 7    |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย.....                        | 9    |
| สมมติฐานของการวิจัย.....                         | 9    |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....            | 10   |
| แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....       | 10   |
| ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....           | 10   |
| วัตถุประสงค์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....       | 11   |
| วิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....                  | 11   |
| การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยวิธีการฝึกอบรม.....    | 13   |
| วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม.....                   | 13   |
| ประเภทของการฝึกอบรม.....                         | 13   |
| แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของทรัพยากรมนุษย์..... | 15   |
| ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์.....      | 15   |
| ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์.....            | 16   |
| ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคคลีแลนด์.....    | 16   |
| ทฤษฎี 2 องค์ประกอบของเฮิร์ชเบิร์ก.....           | 17   |
| แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ.....            | 17   |
| ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ.....                | 17   |
| ประเภทของเทคโนโลยีสารสนเทศ.....                  | 18   |
| เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์.....                        | 18   |
| เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม.....                   | 20   |

## สารบัญ (ต่อ)

| บทที่                                                      | หน้า |
|------------------------------------------------------------|------|
| 2 (ต่อ) กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม..... | 24   |
| ความเป็นมาของกรมการจัดหางาน.....                           | 24   |
| การแบ่งส่วนราชการ.....                                     | 24   |
| ภารกิจของกรมการจัดหางาน.....                               | 28   |
| เทคโนโลยีสารสนเทศกับการพัฒนางานกรมการจัดหางาน.....         | 29   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                                 | 32   |
| 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....                               | 39   |
| การกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....                      | 39   |
| ประชากร.....                                               | 39   |
| กลุ่มตัวอย่าง.....                                         | 39   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                            | 40   |
| การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                    | 41   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                                   | 42   |
| การวิเคราะห์ข้อมูล.....                                    | 42   |
| สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....                                 | 44   |
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                                | 47   |
| ตอนที่ 1 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....     | 47   |
| ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้.....         | 61   |
| 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....                        | 66   |
| ความมุ่งหมายของการวิจัย.....                               | 66   |
| สมมติฐานของการวิจัย.....                                   | 66   |
| วิธีดำเนินการวิจัย.....                                    | 66   |
| การวิเคราะห์ข้อมูล.....                                    | 67   |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....                                  | 67   |
| อภิปรายผล.....                                             | 69   |
| ข้อเสนอแนะ.....                                            | 76   |

สารบัญ (ต่อ)

| บทที่                   | หน้า |
|-------------------------|------|
| บรรณานุกรม.....         | 79   |
| ภาคผนวก.....            | 89   |
| ประวัติย่อผู้วิจัย..... | 113  |

## บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

|                                                                                                                                                                                                 |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 ความถี่ และคำร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....                                                                                                                                          | 47 |
| 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความต้องการในการพัฒนา<br>ทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.....                                                                                     | 49 |
| 3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนแรงจูงใจในการพัฒนา.....                                                                                                                               | 50 |
| 4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนนโยบายขององค์กร.....                                                                                                                                  | 51 |
| 5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนวิธีการพัฒนา.....                                                                                                                                     | 52 |
| 6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนสิ่งอำนวยความสะดวก.....                                                                                                                               | 53 |
| 7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความต้องการในการพัฒนา<br>ทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามเพศ.....                                                                         | 54 |
| 8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความต้องการในการพัฒนา<br>ทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามอายุ.....                                                                        | 55 |
| 9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความต้องการในการพัฒนา<br>ทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน.....                                                             | 56 |
| 10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความต้องการในการพัฒนา<br>ทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามรายได้.....                                                                     | 57 |
| 11 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความต้องการในการพัฒนา<br>ทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามระดับการศึกษา.....                                                              | 59 |
| 12 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความต้องการในการพัฒนา<br>ทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามลักษณะงาน.....                                                                  | 60 |
| 13 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร.....                                                                                                                                              | 62 |
| 14 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนา<br>ทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน<br>กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม.....                   | 63 |
| 15 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความ<br>ต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ<br>ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม..... | 64 |

บัญชีภาพประกอบ

| ภาพประกอบ                                                                                         | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....                                                                   | 9    |
| 2 แสดงการแบ่งส่วนราชการกรมการจัดหางานในราชการบริหารส่วนกลาง<br>ไม่รวมราชการบริหารส่วนภูมิภาค..... | 25   |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

ในปัจจุบันนี้โลกเข้าสู่ยุคข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศจึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นที่ทางภาครัฐ และเอกชนจะต้องอาศัยสารสนเทศนี้เข้ามาช่วยในการตัดสินใจ การตัดสินใจเป็นกิจกรรมที่สำคัญ จะต้องตัดสินใจให้ถูกต้องและรวดเร็ว การตัดสินใจที่ล่าช้าจะก่อให้เกิดผลเสียตามมามากมาย อาจจะทำให้เกิดการสูญเสียโอกาสในการแข่งขัน หรือการแก้ปัญหาในระดับชาติ เทคโนโลยีเป็นสิ่งที่ควบคู่ไปกับสารสนเทศ トラバโดที่เทคโนโลยีมีความก้าวหน้าก็จะก่อให้เกิดสารสนเทศที่ทันสมัย (ประสงค์ ปรานีตพลกรัง และคณะ. 2541 : 11) เทคโนโลยีดังกล่าวนี้เรียกว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology หรือ IT) คือ เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บ ประมวลผล และเผยแพร่สารสนเทศ ซึ่งรวมแล้วก็คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม (ครรชิต มัลลียงศ์. 2540ก : 75)

ในศตวรรษที่ 21 เทคโนโลยีสารสนเทศจะมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากโลกได้มีการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่เศรษฐกิจยุคใหม่ซึ่งมีรากฐานอยู่บนนวัตกรรม โดยนวัตกรรมจะเป็นสิ่งหนึ่งที่ทำให้องค์กรหรือประเทศได้เปรียบทางการแข่งขัน และการแข่งขันจะไม่จำกัดอยู่ในบริเวณตลาดใดตลาดหนึ่ง หรือในประเทศใดประเทศหนึ่ง ทั้งนี้เพราะความล้ำหน้าทางเทคโนโลยีทำให้เกิดการสลายพรมแดนระหว่างประเทศ ซึ่งเศรษฐกิจยุคใหม่การแข่งขันกันจะไม่เป็นเพียงคุณภาพของสินค้าเท่านั้น แต่ยังรวมถึงคุณภาพของบริการด้วย โดยการผลิตต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้นจะเน้นการตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลแต่ละบุคคลในระยะเวลาที่รวดเร็วเป็นหลัก แนนอนที่สุดสิ่งที่จะทำให้องค์กรหรือประเทศในเศรษฐกิจยุคใหม่มีความเป็นไปได้มากที่สุดก็คือ ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นผู้ใช้ความรู้มีผู้ใช้แรงงาน ทั้งนี้เพราะเป็นเศรษฐกิจที่ใช้ความรู้เป็นพื้นฐาน ซึ่งจะมีแต่ผู้ใช้ความรู้ทำงานแข่งขันกัน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความจำเป็นอย่างมากที่จะต้องมีการศึกษาเพิ่มเติมตลอดชีวิต เพราะผู้ปฏิบัติงานจะต้องใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และเพื่อให้ทันต่อเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา

สำหรับประเทศไทยในระยะเวลาที่ผ่านมา บทบาทของเทคโนโลยียังอยู่ในวงจำกัด เนื่องจากปัญหาหลายประการยังไม่ได้รับการดูแลอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หนึ่งในปัญหาเหล่านั้นคือ ปัญหาความขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียตามมาอย่างรุนแรง นั่นคือ ในภาคเอกชนความขาดแคลนบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ประสิทธิภาพในการแข่งขันทาง

ด้านเศรษฐกิจ การเงิน และการค้า ก่อให้เกิดความเสียเปรียบในการแข่งขัน โดยเฉพาะกับต่างประเทศที่เป็นคู่แข่ง ในภาครัฐ ความขาดแคลนดังกล่าวนี้ ทำให้ไม่สามารถปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหารงานของราชการเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ ยังเป็นการทำลายโอกาสในการสนับสนุนเป้าหมายของรัฐ ในการส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ การเงิน การท่องเที่ยว ฯลฯ ในภูมิภาค (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ. 2537 : 1) เมื่อพิจารณาจากแนวโน้มของการผลิตบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่ามีความขาดแคลนกำลังคนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งสิ้นประมาณปีละ 300 คน ในปี 2538 ไปจนถึงปีละกว่า 6,000 คน ในปี 2549 แต่หากรวมความขาดแคลนสะสมในอดีตที่ผ่านมา จะมีความขาดแคลนรวมทั้งสิ้น ประมาณ 4,500 คน ในปี 2538 ไปจนถึง 31,000 คน ในปี 2549 ตามลำดับ ซึ่งนับเป็นความขาดแคลนที่สูงมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากเทคโนโลยีที่จะเกิดขึ้นในอนาคตมิได้เปลี่ยนวิธีการทำงานของผู้ใช้และผู้ผลิตเทคโนโลยีสารสนเทศไปมากนัก (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ. 2537: ไม่ปรากฏเลขหน้า)

การที่ประเทศไทยจะก้าวไปสู่เศรษฐกิจยุคใหม่ได้อย่างราบรื่น จำเป็นที่คนไทยจะต้องศึกษาหาความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ (ครรชิต มัลลียงศ์. 2540 ก : 120) ซึ่งในปัจจุบันนี้การแก้ปัญหาเป็นการมุ่งเน้นผลิตกำลังคนเฉพาะในแง่การให้การศึกษาอย่างเป็นทางการ เช่น การศึกษาในสถาบันการศึกษา แต่ได้ละเลยการให้การศึกษาหรือการฝึกอบรมให้เกิดความรู้ความชำนาญอย่างไม่เป็นทางการ เช่น ระบบการฝึกงานขณะที่ทำงานไปด้วย หรือ การพยายามศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง ซึ่งก็อาจมีส่วนในการเปลี่ยนแปลงอุปทานกำลังคนได้ด้วย (สุณี จัตุราคม และ เสาวณี เกรียร์. 2537 : 142) โดยเฉพาะในโลกปัจจุบันและอนาคตศาสตร์ทุกศาสตร์จะผสมปนเปกันไปมากบ้างน้อยบ้างขึ้นอยู่กับเงื่อนไขและเวลาที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงคุณค่าของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรทุกระดับตั้งแต่หน่วยผลิตเล็ก ๆ จนถึงระดับชาติ การศึกษาและการฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่ต้องกระทำอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต มิใช่เป็นการศึกษาอบรมเฉพาะในแวดวงวิชาการที่เป็นทางการเท่านั้น (ประเวศน์ มหารัตน์กุล. 2543 : 59) ดังนั้น ภายในองค์กรต่าง ๆ จะต้องพยายามพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรของตนเอง โดยผู้บริหารทุกคนและผู้บังคับบัญชาทุกระดับซึ่งมีบทบาทหน้าที่สำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จะต้องทำหน้าที่จัดทำแผนในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ให้เป็นผู้ที่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นการช่วยให้องค์กรและบุคลากรในองค์กรสามารถมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งมีความสำคัญมาก เพราะมนุษย์ เทคโนโลยี หน้าที่ความรับผิดชอบมักมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ (Wayne & Noe. 1999 : 16) การบริหารจัดการงานภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอนมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพเท่านั้นจึงจะจัดการงานได้ การพัฒนาให้บุคลากรมีคุณภาพนอกจากด้วยวิธีการศึกษาแล้ว การฝึก

อบรม เป็นอีกมาตรการหนึ่งที่มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนกว่ากัน (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. 2543 : 60) ซึ่งการฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้มีความรู้อย่างพอเพียงที่จะปฏิบัติงานนั้น มีทัศนคติที่ดีต่องาน เพราะถ้าคนเรามีความพึงพอใจงานย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และมีความสามารถทำงานอย่างชำนาญ หรือกล่าวได้ว่ามีทักษะในงานนั้น ๆ เป็นอย่างดี (พยอม วงศ์สารศรี. 2540 : 147)

การศึกษาความต้องการในการฝึกอบรม (Training Needs) เป็นขั้นตอนที่สำคัญและเป็นขั้นตอนแรกของระบบการฝึกอบรม ที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมหรือผู้รับผิดชอบการฝึกอบรมต้องดำเนินการเพื่อวางแผนและโครงการฝึกอบรมให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะความต้องการของการฝึกอบรม จะนำไปสู่การกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรมที่ชัดเจน ช่วยทำให้เห็นความสำเร็จของการฝึกอบรม (จิระ ประवालพฤษ. 2538 : 79) ซึ่งวัตถุประสงค์ของโครงการฝึกอบรมเป็นสิ่งที่กำหนดว่า โครงการฝึกอบรมมุ่งหวังที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้เป็นไปในลักษณะและระดับใด จึงจะแก้ไขปัญหาที่เป็นความจำเป็นในการฝึกอบรม (พัฒนา สุขประเสริฐ. 2539 : 33) ทั้งนี้พฤติกรรมของมนุษย์นั้นมีสาเหตุ และมีแรงจูงใจ โดยเฉพาะแรงจูงใจ (Motivation) นับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการผลักดันกระตุ้น ดึงดูด ให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้สำเร็จ หรือบรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากความต้องการตอบสนองต่อความต้องการของแต่ละบุคคล (ธารรงค์ อุดมไพจิตรกุล. 2543 : 85) ดังนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาถึงปัจจัยที่มีส่วนส่งเสริมความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หรือที่เป็นอุปสรรคต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทำให้สามารถทราบถึงทางเลือกในการจัดสรรทรัพยากรไปใช้ในกิจกรรมทางการศึกษา เพื่อตอบสนองต่อความต้องการทางการศึกษา ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความสนใจ ตลอดจนเกิดความกระตือรือร้นที่จะร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม โดยจากการที่บุคลากรได้ผ่านการพัฒนาดังกล่าว ทำให้บุคลากรมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ถือได้ว่าเป็นการสะสมและพัฒนาทุนมนุษย์ขึ้น บุคลากรจะนำความรู้ นั้นก็คือทุนมนุษย์นั้นมาใช้ประโยชน์ในการดำเนินงาน ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินงานขององค์กร สามารถดำเนินการไปได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

นอกจากองค์กรต่าง ๆ จะต้องพยายามพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรของตนแล้ว องค์กรยังต้องให้ความสำคัญต่อการสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพ เพื่อเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรนั้น การสรรหาบุคลากรโดยวิธีการปิดประกาศรับสมัครงานไว้หน้าองค์กร หรือตามสถานที่ทำการต่าง ๆ ซึ่งอาจจะใช้เวลานานกว่าจะพบผู้สมัครที่มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการ หรือโดยวิธีการประกาศลงทางหนังสือพิมพ์ ซึ่งก็จะทำให้องค์กรเสียค่าใช้จ่ายสูงมาก ดังนั้นเพื่อเป็นการประหยัดเวลา และลดค่าใช้จ่าย องค์กรจึงหันมาใช้บริการจัดหางาน โดยผู้จัดหางานจะทำหน้าที่สรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการให้แก่องค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสมที่สุดให้แก่องค์กรของ

คน นอกจากนี้ผู้จัดหางานยังมีหน้าที่จัดหางานให้กับผู้หางาน เพื่อให้ได้งานที่ตรงต่อคุณสมบัติ และตรงต่อความต้องการมากที่สุด ซึ่งนั่นก็เป็นการแสดงว่า การจัดหางาน เป็นบริการอย่างหนึ่ง ที่ผู้จัดหางานในฐานะคนกลางจัดขึ้นเพื่อให้ผู้หางานซึ่งกำลังแสวงหางานทำ และองค์กรที่กำลังแสวงหาบุคลากร ได้ประสบความสำเร็จสมความประสงค์ (แมน สารรัตน์. 2527 : 95)

การจัดหางานในปัจจุบันนี้ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการประมวลผล ข้อมูลด้านจัดหางาน นับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากจะเป็นแหล่งอุปสงค์ และอุปทานในการจัดหางาน (กรมการจัดหางาน. 2541 : 39) นั่นคือ ด้านองค์กรที่ต้องการบุคลากร ก็สามารถแจ้งตำแหน่งงาน และคุณสมบัติที่ต้องการ เพื่อบันทึกลงในระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักงานจัดหางาน ระบบคอมพิวเตอร์ก็จะทำการค้นหาผู้หางาน ที่มีความประสงค์จะสมัครงานตรงกับตำแหน่งที่องค์กรยื่นความจำนงไว้ และแสดงรายละเอียดให้องค์กรได้เลือก ส่วนด้านผู้หางาน สามารถแจ้งความจำนง โดยกรอกใบสมัครผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ระบบคอมพิวเตอร์จะดำเนินการค้นหาตำแหน่งงานที่ตรงกับความต้องการ ให้กับผู้ที่หางานได้เลือกงาน (กรมการจัดหางาน. 2541 : 40) ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อทั้ง "องค์กร" และ "ผู้หางาน" ในแง่ขององค์กร ได้รับผลดีจากการมีผู้สมัครมาให้เลือกมากขึ้น และเสียค่าใช้จ่ายในการโฆษณารับสมัครงานในสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ น้อยลง ส่วนในด้านของผู้หางาน ก็จะมีงานมากให้เลือกมากมาย และสามารถที่จะสมัครงานผ่านทางเว็บเพจได้ทันที ทำให้ประหยัดค่าเอกสารและไปรษณีย์ลงได้มาก (พันธุ์ทิติ สมะเท. 2542 : 41) นอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศจะเข้ามามีบทบาทสำคัญในการประมวลผลข้อมูลด้านการจัดหางาน ซึ่งเป็นการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการแล้ว ยังมีบทบาทในการบริหารงานภายในองค์กร จัดหางานอีกด้วย กล่าวคือ เป็นการใช้คอมพิวเตอร์หลาย ๆ เครื่องเชื่อมโยงเครือข่าย เพื่อให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทำงานประสานกันได้ โดยที่งานส่วนใหญ่จะเป็นงานสำนักงาน เช่น การเก็บบันทึกเอกสาร การจัดทำเอกสาร การจัดทำระบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เป็นต้น

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดหางานนี้ จำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรขององค์กรจัดหางาน จะต้องมีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างดี ซึ่งการจะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้ความสามารถในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศนี้ จึงนับเป็นความเร่งด่วนที่จะต้องเร่งดำเนินการ (กรมการจัดหางาน. 2539 : 68) กรมการจัดหางาน เป็นองค์กรจัดหางานของภาครัฐ ได้จัดให้ฝ่ายศูนย์บริหารคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับวิเคราะห์และพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ ตลอดจนการวางแผน และประสานการพัฒนาความรู้ด้านคอมพิวเตอร์แก่บุคลากรของกรมจัดหางาน ได้พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเริ่มต้นที่ระดับศูนย์ นั่นคือ บุคลากรขององค์กรไม่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเลย กรมการจัดหางานจึงได้ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม โดยบุคลากรแต่ละคนที่ได้รับการฝึกอบรมนั้น ได้นำความรู้ไปใช้งานและสอนงานให้บุคลากรในหน่วยงานต่อไป กรมการจัดหางานได้จัดสรรเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่สำนักงานจัดหางาน

จังหวัดทุกจังหวัด ทำให้บุคลากรของสำนักงานจัดหางานจังหวัดได้เริ่มการเรียนรู้ในการเข้าข้อมูลและทำแบบรายงานด้วยคอมพิวเตอร์ให้แก่ส่วนกลาง ซึ่งการพัฒนาบุคลากรของกรมจัดหางาน จึงเป็นในรูปกระจายจากฐานล่างและเพิ่มขีดความสามารถไปพร้อมกันทุกหน่วยงานให้มีขีดความสามารถสูงขึ้นตามระบบงานที่พัฒนา จึงกล่าวได้ว่า ไขกฤตยุทธ์ปาล้อมเมือง แทนการขยายจากศูนย์กลางไปสู่ภูมิภาค ทั้งนี้เพื่อป้องกันการสูญเสียบุคลากร (กรมการจัดหางาน. 2538 : 67-68)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของกรมการจัดหางานนับว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมาก โดยจะเป็นการทำให้อุปสงค์และอุปทานกำลังคนทางด้านนี้มีความสอดคล้องกัน ช่วยให้การปฏิบัติงานมีความสะดวก รวดเร็ว และสามารถให้บริการประชาชนได้เป็นอย่างดี แต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจากกรมการจัดหางานได้ให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ปฏิบัติงานในระยะ 2-3 ปีที่ผ่านมา ทำให้บุคลากรในกรมการจัดหางานส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบกับบุคลากรยังคุ้นเคยกับการปฏิบัติงานด้วยมือ (Manual) มากกว่า และคิดว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานจะก่อให้เกิดความล่าช้า ทั้งนี้จะพบว่าการที่งานในองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงอยู่เสมอ นั้น การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจำเป็นที่จะต้องมีการปรับสิ่งต่าง ๆ ให้เหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงลักษณะงาน หรือการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี อย่างเช่น การนำคอมพิวเตอร์มาใช้งานต่าง ๆ ภายในองค์กร จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการจัดการฝึกอบรมให้ บุคลากรในองค์กรสามารถที่จะทำงานใหม่ได้อย่างดี (พยอม วงศ์สารศรี. 2540 : 147) ซึ่งการจัดกิจกรรมฝึกอบรมนั้นควรที่จะต้องอยู่บนพื้นฐานที่ว่า ทรัพยากรมีจำกัดแต่ความต้องการมีหลากหลาย ดังนั้นในการจัดสรรทรัพยากรมาใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์นั้น จึงต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานทางเศรษฐศาสตร์ที่ว่า การใช้ทรัพยากรควรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด (สุณี จัตุราคม และเสาวณี เกรียรย์. 2537 : 2) ดังนั้นการที่จะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้สำเร็จลุล่วงลงได้เป็นอย่างดี โดยสามารถจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการอันไม่จำกัดของบุคลากรได้นั้น จำเป็นต้องศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีส่วนส่งเสริม กระตุ้น จูงใจ หรือเป็นอุปสรรคต่อความต้องการของบุคลากรในการที่จะเข้ารับการพัฒนา เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างพอเพียงที่จะปฏิบัติงานได้ และมีทัศนคติที่ดีต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการทางการศึกษาของบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ด้วยเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาว่าประกอบด้วยปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นแนวทางให้ผู้บริหาร และผู้ที่

เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สามารถกำหนดนโยบาย และวางแผนในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่จะก่อให้เกิดการเพิ่มพูนความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่อไป

### **ความมุ่งหมายของการวิจัย**

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลในสมการพยากรณ์ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

### **ความสำคัญของการวิจัย**

ผลของการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม โดยเป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนา เพื่อสามารถจัดสรรทรัพยากรในการพัฒนาได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งตรงกับความต้องการในการพัฒนาของบุคลากรในองค์กร ขณะเดียวกันอาจเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานอื่นที่มีลักษณะการปฏิบัติงานที่คล้ายคลึงกัน

### **ขอบเขตของการวิจัย**

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม” ผู้วิจัยมุ่งจะศึกษาเกี่ยวกับ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยวิธีการฝึกอบรม

#### **การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรระดับปฏิบัติการในราชการบริหารส่วนกลาง (ยกเว้นสำนักจัดหางานกรุงเทพ 1-9) กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม จำนวน 398 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรระดับปฏิบัติการในราชการบริหารส่วนกลาง (ยกเว้นสำนักจัดหางานกรุงเทพ 1-9) กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม จำนวน 200 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 50.25 ของประชากรทั้งหมด

## ตัวแปรที่ศึกษา

### 1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

- 1.1 อายุ
- 1.2 ประสบการณ์ทำงาน
- 1.3 รายได้
- 1.4 ลักษณะงาน
- 1.5 แรงจูงใจในการพัฒนา
- 1.6 นโยบายขององค์กร
- 1.7 วิธีการพัฒนา
- 1.8 สิ่งอำนวยความสะดวก

### 2. ตัวแปรตาม ได้แก่

ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านเทคโนโลยี

สารสนเทศ

หมายถึง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลในสมการพยากรณ์ความต้องการ ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ทำงาน รายได้ ลักษณะงาน แรงจูงใจในการพัฒนา นโยบายขององค์กร วิธีการพัฒนา และสิ่งอำนวยความสะดวก

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

หมายถึง การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญให้กับบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยวิธีการฝึกอบรม

ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

หมายถึง ความประสงค์ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน และสวัสดิการสังคม ที่จะเข้ารับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยพิจารณาจากระดับคะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม

เทคโนโลยีสารสนเทศ

หมายถึง เทคโนโลยีที่ประกอบด้วย เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม สำหรับการแสวงหา วิเคราะห์ จัดเก็บ ประมวลผล และเผยแพร่สารสนเทศ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน

### ลักษณะงาน

หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมการจัดหางาน โดยแบ่งตามลักษณะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานทั่วไปที่ไม่ใช้คอมพิวเตอร์ และผู้ปฏิบัติงานทั่วไปที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นประจำ

### แรงจูงใจในการพัฒนา

หมายถึง แรงกระตุ้น หรือแรงผลักดันที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการที่จะเข้ารับการพัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ความตั้งใจที่จะพัฒนาความรู้ ความต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยพิจารณาจากระดับคะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม

### นโยบายขององค์กร

หมายถึง หลักการ แนวทาง และวิธีดำเนินงานขององค์กรที่มุ่งส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยพิจารณาจากระดับคะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม

### วิธีการพัฒนา

หมายถึง รูปแบบของการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยพิจารณาจากระดับคะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม

### สิ่งอำนวยความสะดวก

หมายถึง ปริมาณและคุณลักษณะของสถานที่และอุปกรณ์ตลอดจนเครื่องมือต่างๆ ที่เอื้ออำนวยต่อการเข้ารับการพัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยพิจารณาจากระดับคะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม

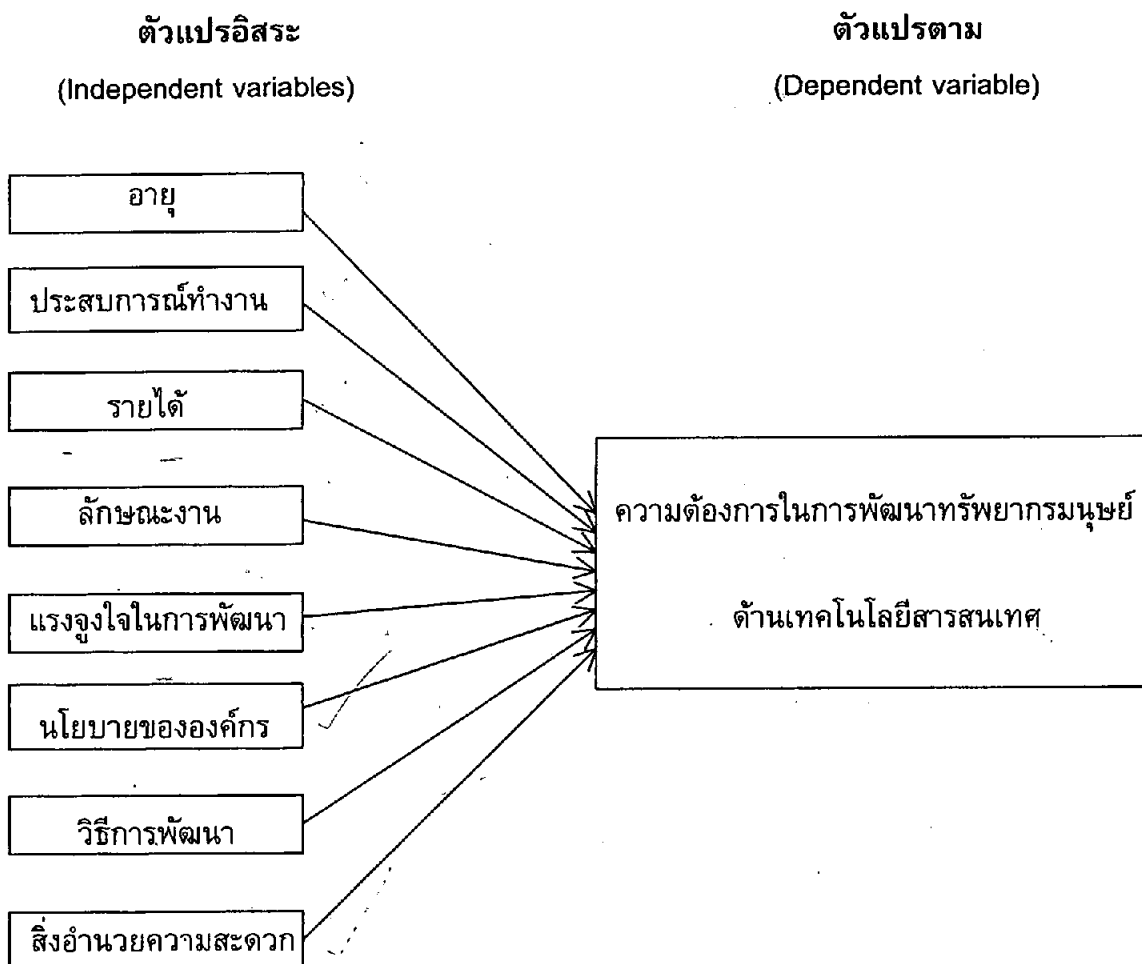
### กรมการจัดหางาน

หมายถึง หน่วยงานของรัฐบาล ซึ่งสังกัดอยู่ในกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม โดยมีหน้าที่เป็นศูนย์กลางข้อมูลอาชีพ ข้อมูลสภาวะตลาดแรงงาน และตำแหน่งงานว่าง และเป็นศูนย์ทะเบียนผู้ประสงค์จะหางานทำ ซึ่งจะสามารถให้บริการบรรจุนาน เน้นแนะและส่งเสริมการประกอบอาชีพแก่ผู้ว่างงาน

### บุคลากรระดับปฏิบัติการ

หมายถึง บุคลากรระดับ 1 ถึง ระดับ 5 ในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน และสวัสดิการสังคม ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในราชการบริหารส่วนกลาง (สำนักงานเลขาธิการกรม กอง วิชาการ กองบริหารตลาดแรงงาน กองงานคนต่างด้าว สำนักงานบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ กองนิติการ กองบริการจัดหางาน กองส่งเสริมการมีงานทำ กองการเจ้าหน้าที่ กองตรวจและคุ้มครองคนหางาน และศูนย์บริหารคอมพิวเตอร์ ยกเว้นสำนักจัดหางานกรุงเทพ 1-9)

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

## สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ทำงาน รายได้ ลักษณะงาน แรงจูงใจในการพัฒนา นโยบายขององค์กร วิธีการพัฒนา และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่งผลในสมการพยากรณ์ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการวิจัย โดยมีเนื้อหาสาระดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
2. แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ X
3. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ.
4. กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

##### 1.1 ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นขั้นตอนหนึ่งของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เมื่อหลังจากบรรจุและแต่งตั้งแล้ว ทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรจะพบปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้มีความรู้ความสามารถ ประสิทธิภาพ และมีแนวทางในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่องค์กร โดยมีนักวิชาการได้ให้คำจำกัดความของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ดังนี้

เมธี ปิลันธนาพันธ์ (2533 : 148) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง วิธีการเพิ่มทักษะ และการใช้ทักษะต่าง ๆ ของบุคลากรอย่างสูงสุด และเต็มความสามารถ เพื่อที่จะได้พิจารณาตนเอง และมีความรับผิดชอบในหน้าที่การงานมากขึ้น

พยอม วงศ์สารศรี (2540 : 144) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การดำเนินการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพสำเร็จเป็นที่น่าพอใจแก่องค์กร

บีช (Beach. 1970 : 375) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กิจกรรมที่จัดทำขึ้น เพื่อให้บุคคลได้เรียนรู้ และมีทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมุ่งให้รู้เรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ และการเปลี่ยนพฤติกรรมของคนให้เป็นไปตามที่ต้องการ

สก๊อต และมิตเชล (Scott & Mitchell. 1972 :281-282) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กิจกรรมที่จะช่วยเสริมสร้างให้บุคลากรแต่ละคนก้าวไปในที่ที่สูงขึ้น ช่วยให้มีความสัมพันธ์กับองค์กรดีขึ้น ตลอดจนช่วยให้ปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปได้เป็นอย่างดี

เวน และนอ (Wayne & Noe. 1999 : 6-7) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การช่วยให้องค์กร และบุคลากรในองค์กรมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งมีความสำคัญมาก เพราะมนุษย์ เทคโนโลยี หน้าที่ ความรับผิดชอบมักมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่พนักงานจะต้องได้รับการฝึกอบรมและพัฒนา เพื่อให้สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในหน้าที่การงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้อย่างสูงสุด

สรุป การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง วิธีการที่จัดทำขึ้นเพื่อมุ่งให้มีการเรียนรู้เรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ซึ่งจะทำให้ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรได้เพิ่มพูนทักษะ มีความรู้ และความสามารถ ตลอดจนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าพอใจแก่องค์กร

## 1.2 วัตถุประสงค์ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ลีโอนาร์ด และเซียส (Leonard & Zeace. 1989 : 76-77) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นมี 2 ประการ คือ ด้านองค์กร และด้านบุคลากร ซึ่งทั้ง 2 ด้านนี้ไม่สามารถแยกออกจากกันได้อย่างเด็ดขาด นั่นคือ ด้านองค์กรนั้นต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ไม่สามารถที่จะหยุดนิ่งอยู่กับที่ได้ และองค์กรยังต้องการที่จะเตรียมความพร้อม เพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงที่มีอยู่เสมอ ส่วนด้านบุคลากรนั้น ต้องการที่จะได้รับการพัฒนาเนื่องจากบุคลากรมีความต้องการที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเอง (Self-renewal)

แคสเตเตอร์ (Cattetter. 1986 : 291) ได้กล่าวไว้ว่า วัตถุประสงค์ของการพัฒนาบุคลากรนั้น ได้แก่

- 1) เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานในตำแหน่งงานปัจจุบันของบุคลากรในองค์กร
- 2) เพื่อพัฒนาทักษะของบุคลากรที่คาดหวัง ซึ่งเปรียบได้กับการเตรียมกำลังคนเอาไว้ล่วงหน้า
- 3) การสนับสนุนการพัฒนาตนเองของบุคลากรในองค์กรในการที่จะเสริมสร้างความสามารถของบุคคล

## 1.3 วิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

วิธีการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นวิธีการที่จะช่วยให้บุคลากรในหน่วยงาน ได้รับการพัฒนาทั้งทางด้านความรู้ ทักษะ และนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ถูกต้อง เกิดประโยชน์กับหน่วยงาน วิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีหลายวิธีด้วยกัน ซึ่งมีนักวิชาการจำแนกไว้ดังนี้

น้อย ศิริโชติ (2524 : 70-71) ได้กล่าวถึงวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า มี 3 ประเภท ดังนี้

✓ 1. การบรรยาย และอภิปรายโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แก่ การบรรยายเป็นปาฐกถา (lecture or speech) การบรรยายเป็นชุด (symposium) การอภิปรายเป็นชุด (panel discussion) เป็นต้น

2. ประเภทให้ผู้เข้ารับการพัฒนามีบทบาทร่วมกัน เช่น การสัมมนา (seminar) การอภิปรายเป็นกลุ่ม (group discussion) การระดมความคิด (brainstroming) การแสดงบทบาทสมมติ (role playing) การประชุมถกเถียง (buzz session) การศึกษาเฉพาะกรณี (case study) การให้เวลาซักถาม (question period) การสัมภาษณ์ (interview) การสาธิต (demonstration) การประชุมเชิงปฏิบัติการ (workshop) ทัศนศึกษา (field trip) เป็นต้น

3. ประเภทพัฒนาเฉพาะตัวบุคคล ซึ่งผู้เข้าอบรมสามารถปรับให้เข้ากับระดับความสามารถในการเรียนรู้และตามความสามารถของตนเองได้ เช่น การสอนแบบสำเร็จรูป (programmed instruction) การสอนแนะ (coaching)

กัญญา สาร (2526 : 123) กล่าวถึง การกำหนดวิธีการพัฒนาบุคลากรระหว่างปฏิบัติการที่สำคัญ 7 วิธี คือ ศึกษางานไปพร้อม ๆ กับปฏิบัติงาน, การปฐมนิเทศ, การทำงานในฐานะลูกมือหรือผู้ช่วยไปพลางก่อน, การฝึกงานต่อจากการศึกษาภาคทฤษฎี, การฝึกงานระยะสั้น, การให้ไปศึกษาในสถานศึกษาบางแห่งนอกเวลาทำงาน หรือใช้เวลาบางส่วนของการทำงานไปรับการศึกษ และ การให้ไปศึกษาใหม่ หรือศึกษาเพิ่มเติม

กิตติมา บริดีติลล (2532 : 65) ได้กล่าวว่าการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลากรในทางปฏิบัติ ได้แก่ การปฐมนิเทศ, การสอนงาน, การมอบอำนาจให้ปฏิบัติงานให้รู้จักรับผิดชอบงาน, การสับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่, การหาพี่เลี้ยงช่วยสอนงานให้, การให้ทำหน้าที่ผู้ช่วยงาน, การให้รักษาการแทน, การพาไปสังเกตการณ์การทำงานในบางโอกาส, การส่งไปศึกษาดูงาน, จัดประชุมสัมมนาและฝึกอบรม, การส่งเข้าประชุมเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน, จัดเอกสารทางวิชาการให้เพียงพอ, จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานให้พอใช้, การอ่านแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง ฟังปาฐกถาทางวิชาการ, ให้ทำการทดลอง วิจัย โดยเฉพาะวิจัยในงานที่ทำอยู่เป็นประจำ, ให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน, ให้มีการฝึกงานก่อนเปิดโรงเรียน และการนิเทศของครูใหญ่

วิน เชื้อโพธิ์หัก (2537 : 20-22) กล่าวว่าการพัฒนาบุคลากรในองค์กรกระทำได้หลายวิธี วิธีที่ปฏิบัติกันมากมีได้แก่ การปฐมนิเทศ, การสอนงาน, การส่งไปศึกษาดูงาน, การส่งไปศึกษาต่อ, การมอบอำนาจความรับผิดชอบให้สูงขึ้น, การสับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่, การให้ทำหน้าที่ผู้ช่วย, การให้รักษาการแทน, การให้เข้าร่วมประชุมในโอกาสต่าง ๆ, การจัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงาน, การฝึกงานระหว่างศึกษาอบรม, การสนับสนุนกิจกรรมพัฒนาบุคลากร และ การฝึกอบรม

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น จะเห็นได้ว่ามีวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่หลายรูปแบบด้วยกัน แต่ละองค์กรสามารถนำมาใช้ได้ตามความเหมาะสม ตามวัตถุประสงค์ของ

องค์กร จึงสรุปได้ว่า วิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญ ที่สามารถนำมาใช้กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรต่าง ๆ ได้แก่ การฝึกอบรม, การประชุมเชิงปฏิบัติการ, การสัมมนา, การเผยแพร่ข่าวสาร, การนิเทศงาน, การศึกษาต่อ, การไปทัศนศึกษาดูงาน และสังเกตวิธีการทำงาน และการแต่งตั้งโยกย้ายสับเปลี่ยนหน้าที่ในการทำงานหรืองานเฉพาะ

#### 1.4 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยวิธีการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นการพัฒนาบุคคลในองค์กรให้มีความรู้ แนวคิดใหม่ ๆ ทักษะต่าง ๆ ในการทำงาน ทำให้บุคลากรในองค์กรเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์กรมากขึ้น การฝึกอบรมจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรจะต้องจัดให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และโดยทั่วถึงกันทุกคน (วิน เชื้อโพธิ์หัก. 2537 : 25)

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม มีดังนี้ (บุญทัน ดอกโธสง และเอ็ด สารภูมิ. 2528 : 130)

1. ใหพนักงานมีความรู้ความชำนาญจากที่ที่ไม่มีความชำนาญ
2. ใหข่าวสารแก่พนักงานตามที่ต้องการ เพื่อที่จะปฏิบัติงาน และเรียนรู้เกี่ยวกับงานที่มีความยุ่งยากมากขึ้น
3. เพื่อให้พนักงานมีทัศนคติต่อเนื่องกับนโยบายที่ปฏิบัติอยู่
4. ใหพนักงานมีความเข้าใจต่อจุดประสงค์ของโครงการ ขององค์กรทั้งหมด และฝึกอบรมนี้จะเพิ่มความร่วมมือกับแผนกอื่น ๆ
5. ฝึกอบรมความรู้ใหม่ต่อพนักงาน เมื่อฝ่ายบริหารเปลี่ยนแปลงวิธีการ ซึ่งจะต้องเพิ่มความรู้ความเข้าใจต่อนโยบายและหลักการใหม่ ๆ
6. ฝึกอบรมพนักงานเพื่อการเลื่อนตำแหน่งใหม่

#### ประเภทของการฝึกอบรม

ประเภทของการฝึกอบรมนั้น มีวิธีการแบ่งหลายอย่างแตกต่างกันไป เช่น อาจจะแบ่งตามลักษณะของหลักสูตร แบ่งตามจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม แบ่งตามระดับตำแหน่งของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เป็นต้น โดย น้อย ศิริโชติ (2524 : 11-14) เรียงลัษณ์ โรจนพันธ์ (2529 : 10-12) และ อรพรรณ พรสีมา (2537 : 7-8) ได้จำแนกประเภทของการฝึกอบรมออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ กล่าวคือ การฝึกอบรมก่อนเริ่มปฏิบัติหน้าที่เรียกว่าการฝึกอบรมก่อนประจำการ และการฝึกอบรมระหว่างประจำการ ซึ่งเป็นการฝึกอบรมระหว่างที่บุคคลได้เข้าปฏิบัติหน้าที่ประจำในหน่วยงานแล้ว

1. การฝึกอบรมก่อนประจำการ (Pre-Service Training) เป็นการฝึกอบรมก่อนบุคลากรจะเริ่มทำงานประจำในหน่วยงาน เพื่อเตรียมตัวบุคลากรให้มีคุณสมบัติตามที่หน่วยงานต้องการ

ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรพร้อมที่จะปฏิบัติงานและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การฝึกอบรมประเภทนี้จะมีรูปแบบดังนี้

1.1 การปฐมนิเทศ (Orientation) เป็นการฝึกอบรมที่จัดขึ้น เพื่อต้อนรับหรือแนะนำเจ้าหน้าที่ใหม่ให้รู้จักองค์กร ให้ได้ทราบวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กร แนะนำให้บุคลากรได้รู้จักผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนให้เข้าถึงกฎ ข้อบังคับ หรือระเบียบวินัยต่าง ๆ เพื่อจะได้มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติต่อไป

1.2 การแนะนำงาน (Introduction training) เป็นการฝึกอบรมกึ่งปฐมนิเทศและสอนวิธีปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ใดหน้าที่หนึ่งโดยเฉพาะ วัตถุประสงค์ของการแนะนำงานนี้เพื่อสร้างทัศนคติของคนต่องานใหม่ให้เกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2. การฝึกอบรมระหว่างประจำการ (In-Service Training) เป็นการฝึกอบรมสำหรับผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานแล้วระยะหนึ่ง และต้องการการฝึกอบรมเพิ่มเติมเพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ได้ดีขึ้นหรือเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ ในส่วนของหน่วยงานก็เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ทำให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพดีขึ้นและมีปริมาณมากขึ้น การฝึกอบรมประเภทนี้จะมีรูปแบบดังนี้

2.1 การฝึกอบรมในงาน (On-The-Job Training) เป็นการฝึกอบรมพร้อม ๆ กับการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทดลองปฏิบัติงานในหน้าที่โดยมีหัวหน้างานคอยดูแลให้คำปรึกษาแนะนำอย่างใกล้ชิด ถ้ามีปัญหาสามารถสอบถามจากหัวหน้างานได้ การฝึกอบรมประเภทนี้จึงช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 การฝึกอบรมนอกงาน (Off-The-Job Training) เป็นวิธีการฝึกอบรมโดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะพักจากการปฏิบัติหน้าที่ชั่วคราวเพื่อเข้ารับการฝึกอบรม การฝึกอบรมจะช่วยให้การปฏิบัติหน้าที่ในปัจจุบันมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในบางกรณีอาจเป็นการเตรียมการเพื่องานจะได้รับมอบหมายในอนาคต

นอกจากรูปแบบการฝึกอบรมทั้ง 2 รูปแบบ ซึ่งได้แก่ การฝึกอบรมในงาน (On-The-Job Training) และการฝึกอบรมนอกงาน (Off-The-Job Training) สมคิด อิสระวัฒน์ (กิตติพงษ์ศรีนันท์ลักษณ์, 2536 : 13 ; อ้างอิงจาก สมคิด อิสระวัฒน์, 2535. วารสารการศึกษานอกระบบ.) ได้กล่าวถึงรูปแบบการฝึกอบรมอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งได้แก่

2.3 การฝึกอบรมแบบผสม คือ วิธีการฝึกอบรมที่มีทั้งการฝึกอบรมในงาน (On-The-Job Training) และการฝึกอบรมนอกงาน (Off-The-Job Training) ประกอบกัน

เทคนิควิธีการฝึกอบรม เป็นกลวิธีในการถ่ายทอดประสบการณ์ทั้งในด้านความรู้ทักษะและเจตคติที่ดีในเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้แก่ผู้เข้ารับการอบรม เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ โดยเทคนิคหรือวิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรมจะมีผลต่อการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม การเลือกใช้เทคนิควิธีที่เหมาะสมจะช่วยให้การฝึกอบรมบรรลุวัตถุประสงค์มากที่สุด ดังนั้นในการจัดการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจำเป็น

ต้องเลือกเทคนิคหรือกลวิธีที่เหมาะสมกับเนื้อหาสาระประเภท และวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ซึ่งในการฝึกอบรมแต่ละครั้งอาจจะต้องใช้เทคนิควิธีหลาย ๆ เทคนิคประกอบกัน (จิระประवालพฤษ. 2538 : 111)

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่จัดให้มีขึ้นโดยมุ่งที่จะพัฒนาเสริมสร้าง และเปลี่ยนแปลงผู้เข้ารับการอบรมในด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ อุปนิสัย ทศนคติและวิธีการทำงาน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2542? : 161) ซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนาและปรับปรุงลักษณะการทำงานให้เป็นไปตามความต้องการของบุคคล และนโยบายขององค์การ การฝึกอบรมอาศัยเทคนิค และหลักการเรียนรู้มาช่วย เช่น การตั้งใจ ความเข้าใจ การได้ความรู้และการเก็บความรู้ นั้นไว้ แล้วนำมาปฏิบัติในการทำงานได้ การฝึกอบรมจะได้ผลดี เมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เข้าใจถึงจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม โดยมีรูปแบบต่าง ๆ คือ การปฐมนิเทศ การฝึกในห้องฝึกงาน การฝึกโดยการปฏิบัติงานจริง โดยอาศัยเทคนิคการสอน เช่น การบรรยาย การอภิปราย การสวมบทบาท การเรียนแบบโปรแกรม เป็นต้น (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535 : 266)

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของทรัพยากรมนุษย์

ความต้องการเป็นสิ่งที่ทำให้มนุษย์ถูกกระตุ้นให้เกิดความปรารถนาที่จะสนองตอบต่อความต้องการของตน ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการเป็นที่แพร่หลายมีอยู่ 4 ทฤษฎี ดังนี้

**2.1 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow Hierachy of Needs)** มาสโลว์ (Maslow. 1970 : 35-36) ได้กล่าวไว้ว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการอยู่ตลอดเวลา และความต้องการของมนุษย์ไม่มีสิ้นสุด เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้ว ก็ย่อมแสวงหาความต้องการในสิ่งอื่นต่อไปอีก ความต้องการของมนุษย์จะเป็นในลักษณะจากต่ำไปหาสูงที่เรียกว่า ลำดับขั้นของความต้องการ (Hierachy of Needs) นั่นคือ เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการในขั้นสูงก็จะตามมา ลำดับความต้องการของมาสโลว์แบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

**2.1.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (The Physiological Needs)** เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย ฯลฯ

**2.1.2 ความต้องการความปลอดภัย (The Safety Needs)** เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายที่จะเกิดขึ้นแก่ร่างกายหรือให้ปลอดภัยจากการถูกข่มขู่ บังคับ และมีความมั่นคงในชีวิต

2.1.3 ความต้องการทางสังคมและความรัก (The Belongingness and Love Needs) เป็นความต้องการการยอมรับจากผู้อื่น และมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคม มีความต้องการเพื่อน

2.1.4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง (The Esteem Needs) เป็นความต้องการที่อยากให้ผู้อื่นยกย่อง สรรเสริญ และความต้องการในการตระหนักถึงความสำคัญของตนเอง หรือความก้าวหน้าทางด้านสถานภาพ เช่น อำนาจ ชื่อเสียง การยกย่อง เป็นต้น

2.1.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (The Need for Self-Actualization) เป็นความต้องการสูงสุดในชีวิตของมนุษย์ นั่นคือ ความต้องการให้บรรลุผลสำเร็จในสิ่งที่ใฝ่ฝันไว้

**2.2 ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Modified Needs Hierachy Theory)** ฮอย และมิสเกล (Hoy & Miskel, 1982 : 143-148) ได้กล่าวถึงทฤษฎีอีอาร์จี (ERG : Existence – Relatedness – Growth Theory) ของแอลเดอร์เฟอร์ ไว้ว่าความต้องการไม่จำเป็นต้องเรียงลำดับขั้นตามทฤษฎีของมาสโลว์ โดยแอลเดอร์เฟอร์ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ประเภท คือ

2.2.1 ความต้องการเพื่อการดำรงชีพ (Existence Needs) เป็นความต้องการที่จะตอบสนองเพื่อการมีชีวิตอยู่ต่อไป เช่นเดียวกับความต้องการในขั้นที่ 1 และ 2 ของมาสโลว์ คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัย

2.2.2 ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) เป็นความต้องการการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น เช่นเดียวกับความต้องการในขั้นที่ 3 ของมาสโลว์ คือ ความต้องการทางสังคมและความรัก

2.2.3 ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการการได้รับการยกย่องและความสำเร็จในชีวิต เช่นเดียวกับความต้องการในขั้นที่ 5 ของมาสโลว์ คือ ความต้องการความสำเร็จในชีวิต

**2.3 ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคคลีแลนด์ (McClelland Achievement Motivation Theory)** รีฟ (Reeve, 1992 : 290-306) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคคลีแลนด์ ไว้ว่า ความต้องการมี 3 ประเภท คือ

2.3.1 ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา และเห็นถึงคุณค่าของความสำเร็จจากการได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ

2.3.2 ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for Affiliation) เป็นความต้องการมีมิตรสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น อยากให้ผู้อื่นชื่นชอบ และได้รับการยอมรับจากสังคม

2.3.3 ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการมีอำนาจหรืออิทธิพลเหนือผู้อื่น

## 2.4 ทฤษฎี 2 องค์ประกอบของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factors Theory)

แฮนสัน (Hanson. 1996 : 199 - 200) ได้กล่าวถึงหลักทฤษฎี 2 องค์ประกอบของเฮิร์ซเบิร์ก ไว้ว่า เป็นการศึกษาปัจจัยภายในตัวมนุษย์ที่เป็นสาเหตุให้เกิดพฤติกรรม พบว่าความต้องการของมนุษย์ขึ้นอยู่กับความแตกต่างกันของความต้องการ 2 ด้าน คือ พื้นฐานด้านชีววิทยา และความต้องการทางด้านจิตใจ ซึ่งปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก ประกอบด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่

2.4.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นสิ่งที่ทำให้อุบลากรเกิดความพึงพอใจในงานและปฏิบัติงานให้แก่องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถสนองตอบความต้องการภายในตัวมนุษย์ได้ ซึ่งได้แก่ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ การได้รับการยอมรับนับถือ ความเจริญก้าวหน้าในตนเองและอาชีพ

2.4.2 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรมีอยู่ตลอดเวลา นั่นคือ เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งได้แก่ นโยบายและการบริหาร สภาพะโนงาน รายได้ วิธีการปกครอง เป็นต้น

การที่จะทำให้ทรัพยากรมนุษย์สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตรงตามความต้องการขององค์กรมากที่สุดนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ทันต่อสภาพสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงความรู้ที่เกิดขึ้นใหม่ตลอดเวลา โดยจะต้องศึกษาถึงความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และปัจจัยที่จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยจะก่อให้เกิดการยอมรับความรู้ที่เปลี่ยนแปลงไป ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ และความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ทรัพยากรมนุษย์สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข และมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ทั้งนี้จะเห็นว่าการศึกษาความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรน่าจะก่อให้เกิดผลดีต่อจิตใจของบุคลากร และยังเป็นผลดีต่อระบบการดำเนินงานขององค์กรอีกด้วย

## 3. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) มีดังนี้

ทักษิณา สนวนนท์ (2536 : 232) เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดเก็บข้อมูลไว้อย่างมีระบบ การเรียกหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว การประมวลผล การวิเคราะห์ผลที่ประมวลได้จากข้อมูลนั้น รวมไปถึงการเน้นในเรื่องของการแสดงและประชาสัมพันธ์สารสนเทศนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพในรูปแบบที่เข้าใจง่าย ๆ ตลอดจนการสื่อสารข้อมูลนั้นไปยังผู้ที่ต้องการหรือสนใจ

ครรชิต มัลลียงศ์ (2540ข : 77) เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บ ประมวลผล และเผยแพร่สารสนเทศ ซึ่งรวมแล้วก็คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม หรือ Computer and Communications ที่นิยมเรียกย่อ ๆ ว่า C&C (ครรชิต มัลลียงศ์. 2537 : 11)

ศศรัณย์ ไม้ตา (2542 : 12) เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ประกอบด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม และเป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินงานสารสนเทศ ตั้งแต่ การแสวงหา การวิเคราะห์ การประมวลผล การจัดการ การจัดเก็บ การเรียกใช้ การแลกเปลี่ยน และเผยแพร่สารสนเทศด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปแบบของภาพ เสียง ตัวอักษร หรือภาพเคลื่อนไหว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความถูกต้อง ความแม่นยำและความรวดเร็วทันต่อการนำมาใช้ประโยชน์ และสามารถเชื่อมต่อสารสนเทศถึงกันได้อย่างรวดเร็ว

สรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ประกอบด้วย เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม ซึ่งใช้ในการดำเนินการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำสารสนเทศไว้ใช้งาน ตั้งแต่ การแสวงหา การวิเคราะห์ การจัดเก็บ การจัดการ การประมวลผล และการเผยแพร่สารสนเทศ โดยอาจจะอยู่ในรูปแบบของภาพ เสียง ตัวอักษร หรือภาพเคลื่อนไหว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็วทันต่อการนำมาใช้ประโยชน์ ตลอดจนสามารถเชื่อมต่อสารสนเทศถึงกันได้อย่างรวดเร็ว

### ประเภทของเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วย เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม (ครรชิต มัลลียงศ์. 2541 : 48)

1. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ หมายถึง อุปกรณ์ชนิดหนึ่งที่ทำงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถจำข้อมูลและคำสั่งได้ ทำให้ทำงานไปได้อัตโนมัติ ด้วยอัตราความเร็วที่สูงมาก ใช้ประโยชน์ในการคำนวณ หรือการทำงานต่างได้เกือบทุกชนิด (ทักษิณา สนวนนนท์. 2539 : 54)

การที่จะให้เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถทำงานได้อย่างสมบูรณ์นั้นต้องประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญต่อไปนี้ คือ ฮาร์ดแวร์ (Hardware), ซอฟต์แวร์ (Software), และบุคลากร (Peopleware) (กุลยา นิมสกุล. 2534 : 17)

1.1 ฮาร์ดแวร์ (Hardware) คือ ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งอุปกรณ์อื่น ๆ ที่ช่วยในการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ แบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

- หน่วยประมวลผลกลาง (Central Processing Unit, CPU) หมายถึงส่วนที่ทำการประมวลผล สามารถแยกออกได้เป็น 3 หน่วย ได้แก่ หน่วยควบคุม (Control Unit), หน่วยความจำ (Memory Unit or Storage Unit) และหน่วยคำนวณตรรกวิทยา (Arithmetic and Logical Unit)

- อุปกรณ์ที่ใช้ในการบันทึกและจัดเตรียมข้อมูล (Data Entry Devices) หมายถึง อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูล เช่น เครื่องเจาะบัตร (Card Punch) เครื่องบันทึกข้อมูลเทป (key-to-tape), เครื่องบันทึกข้อมูลลงจานข้อมูล (key-to-disk) เป็นต้น

- อุปกรณ์ที่ใช้ในการรับข้อมูลและแสดงผลลัพธ์ (Input/Output Devices) หมายถึง เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ส่งข้อมูล และโปรแกรมเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ ในขณะที่เดียวกันอาจใช้เป็นอุปกรณ์ที่แสดงผลลัพธ์จากการประมวลผลด้วย อุปกรณ์เหล่านี้ ได้แก่ เครื่องอ่านบัตร, เทปแม่เหล็ก, เครื่องพิมพ์ เป็นต้น

**1.2 ซอฟต์แวร์ (Software)** หมายถึง ชุดคำสั่งที่เขียนขึ้นมาเพื่อให้คอมพิวเตอร์ ทำงานตามความต้องการ ซอฟต์แวร์แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ (ดวงแก้ว สวามิภักดิ์. 2540 : 37)

- ซอฟต์แวร์ระบบ คือ ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการควบคุมการทำงานของฮาร์ดแวร์ รวมถึงการจัดสรรอุปกรณ์และทรัพยากรให้กับงานต่าง ๆ ซอฟต์แวร์ระบบที่ถือว่ามีความสำคัญที่สุด ได้แก่ ระบบปฏิบัติการ (Operating System) หรือโอเอส (OS) เพราะมีหน้าที่ควบคุมดูแลฮาร์ดแวร์ รวมทั้งให้บริการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างสะดวกขึ้น นอกจากนี้ยังมีระบบอย่างอื่นอีก เช่น คอมไพเลอร์ (compiler)

- ซอฟต์แวร์ประยุกต์ คือ ชุดคำสั่งที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อแก้ปัญหา และใช้งานเฉพาะอย่าง ซอฟต์แวร์ประยุกต์ที่มีการใช้งานกันอยู่แพร่หลาย ได้แก่ ซอฟต์แวร์เกี่ยวกับระบบบัญชี การควบคุมสินค้าคงคลัง ระบบเงินเดือน และระบบบุคลากร เป็นต้น ซึ่งซอฟต์แวร์ประเภทนี้จะถูกออกแบบขึ้นมาสำหรับแต่ละองค์กรโดยเฉพาะ เนื่องจากระบบงานและวัตถุประสงค์การใช้งานของแต่ละหน่วยงานจะแตกต่างกัน

นอกจากนี้ยังมีซอฟต์แวร์ประยุกต์อีกประเภทหนึ่ง เรียกว่า โปรแกรมสำเร็จรูป (package) ซึ่งได้แก่ ซอฟต์แวร์ที่ถูกสร้างขึ้นมาให้ผู้ที่ต้องการใช้สามารถนำโปรแกรมเหล่านี้ไปประยุกต์ใช้กับงานของตน เช่น เวิร์ดโปรเซสเซอร์ สเปรดชีต ดาต้าเบส เป็นต้น

**1.3 บุคลากร (Peopleware)** หมายถึง เป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานคอมพิวเตอร์เรียกบุคลากรเหล่านี้ว่าผู้ใช้ หรือยูสเซอร์ (User) บุคลากรแบ่งตามลักษณะงานได้ดังนี้ (วิเศษศักดิ์ โคตรอาษา. 2542 : 35)

- การวิเคราะห์และออกแบบระบบงานที่ใช้คอมพิวเตอร์ประมวลผล เช่น เจ้าหน้าที่วิเคราะห์และออกแบบระบบงาน วิศวกรระบบ เจ้าหน้าที่จัดการฐานข้อมูล เป็นต้น

- การพัฒนาและบำรุงรักษาโปรแกรม เช่น เจ้าหน้าที่พัฒนาโปรแกรมประยุกต์ เจ้าหน้าที่พัฒนาโปรแกรมระบบ

- การดำเนินการกับเครื่องและอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น การบันทึกข้อมูลลงสื่อ หรือการส่งข้อมูลเข้าประมวลผล หรือควบคุมการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ เช่น เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

- การพัฒนาและบำรุงรักษาระบบทางฮาร์ดแวร์ เช่น เจ้าหน้าที่ควบคุมการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์

- การบริหารงานในหน่วยประมวลผลข้อมูล ผู้บริหารศูนย์ประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

การจะให้เครื่องคอมพิวเตอร์ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น องค์ประกอบ 3 ส่วนที่ได้กล่าวมานี้ ไม่มีสิ่งใดสำคัญที่สุด ล้วนแต่สำคัญทัดเทียมกัน ถ้าขาดส่วนใดส่วนหนึ่งไปก็จะทำให้ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน

**2. เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม** หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวกับการสื่อสารทางไกล โดยผ่านระบบการสื่อสารคมนาคมต่าง ๆ ได้แก่ โทรศัพท์ โทรเลข การสื่อสารผ่านระบบไมโครเวฟ (Microwave) การสื่อสารผ่านเส้นใยนำแสง (Fiber Optics) การสื่อสารผ่านดาวเทียม (satellite and Broadcast) ฯลฯ เป็นต้น เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมนี้จะทำให้เกิดเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Network) ซึ่งทำให้คอมพิวเตอร์สามารถเชื่อมโยงกัน ทำให้สามารถทำงานร่วมกัน แลกเปลี่ยนข้อมูล รวมทั้งการส่งข้อมูลจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งได้โดยรวดเร็ว (ครรรชิต มาลัยวงศ์. 2540ข : 18) เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม แบ่งได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่ (โกศล เพ็ชรสุวรรณ. 2540 : 56-63)

### 2.1 เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมประเภทเสียง ได้แก่

- วิทยุโทรคมนาคม ใช้ติดต่อระหว่างผู้ใช้วิทยุโทรคมนาคมด้วยกัน หรือกับผู้ใช้โทรศัพท์ที่บ้าน ปัจจุบันมีโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบไร้สาย ใช้การรับส่งสัญญาณวิทยุได้ตลอดเวลา สามารถรับส่งสัญญาณได้พร้อมกันหลาย ๆ สัญญาณ

- โทรศัพท์ ขุมสายโทรศัพท์จะทำหน้าที่เชื่อมโทรศัพท์ โดยใช้เครื่อง Multiplex เป็นเครื่องที่สามารถส่งข่าวสารติดต่อได้พร้อมกันหลายเครื่องหลายหมายเลข

- วิทยุกระจายเสียง เป็นอุปกรณ์โทรคมนาคมที่สามารถรับและส่งคลื่นเสียงได้ในระยะไกล ๆ โดยไม่ต้องใช้สายโดยส่งคลื่นไปในอากาศเพื่อส่งเข้าเครื่องรับวิทยุต่อไป

### 2.2 เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมประเภทตัวอักษร ได้แก่

- โทรเลข (Telegraph) เป็นวิธีหนึ่งของการโทรคมนาคม ซึ่งเป็นตัวอักษรตัวเลข และสัญลักษณ์ของรหัส เป็นสัญญาณไฟฟ้าและส่งไปยังจุดที่ห่างไกลออกไป ผ่านทางสายส่งสัญญาณที่จุดปลายทาง สัญญาณเหล่านี้จะถูกเปลี่ยนกลับรูปเดิมและบันทึกไว้

- โทรพิมพ์ (Teletype or Telewriter) มีลักษณะคล้ายพิมพ์ดีด สามารถติดต่อได้โดยอาศัยสายส่งสัญญาณไปยังปลายทาง และโต้ตอบกันได้ทันที เครื่องจะทำงานและหยุดเองถึงแม้ไม่มีผู้คอยรับข้อมูลอยู่ก็ตาม

- เทเล็กซ์ (Telex) เป็นการรวมระบบโทรศัพท์และโทรพิมพ์เข้าด้วยกัน จึงมีหมายเลขโทรศัพท์ประจำเครื่อง Telex ใช้ในการติดต่อโดยใช้สัญญาณโทรศัพท์ ส่งข่าวสารที่เป็นตัวพิมพ์ติดต่อถึงกันได้โดยตรง

- เทเลเท็กซ์ (Teletex) เป็นวิวัฒนาการของเทเล็กซ์ใช้ร่วมกับคอมพิวเตอร์ส่งข้อมูลไปยังชุมสายผู้ต้องการข้อมูลสามารถใช้เครื่อง Word Processor หรือเครื่องพิมพ์ดีดไฟฟ้าสมัยใหม่ขอข้อมูลไปยังชุมสายได้

- โทรสาร (Faximile) หรือเรียกย่อว่า FAX ใช้เป็นระบบการทำงานโดยต้นทางเครื่องจะกวาดแสงไปบนข้อมูลในเอกสาร ซึ่งอาจจะเป็นข้อความหรือภาพก็ตาม แล้วเปลี่ยนเป็นสัญญาณไฟฟ้า ส่งไปทางสายโทรศัพท์ หรือเครื่องส่งวิทยุ เครื่องปลายทางจะเปลี่ยนสัญญาณไปที่รับได้ให้เหมือนตามต้นฉบับที่ส่งมา ด้วยระบบการทำงานของ FAX จึงเหมือนเครื่องถ่ายเอกสารเพียงแต่ต้นฉบับนั้นส่งมาไกลจากต้นทาง

- อีเล็กทรอนิกส์-เมล (Electronic - Mail) หรือที่เรียกสั้น ๆ ว่า E-mail เป็นการส่งข้อมูลโดยพิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์ ส่งผ่านโมเด็มเข้าสู่ศูนย์ข้อมูลสามารถรับข้อมูลได้ทันที หรืออาจจะปิดเครื่อง แต่เรียกดูข้อมูลตามเวลาที่ต้องการได้โดยการใช้อัตโนมัติประจำตัว ทำให้มีความสะดวกในการสื่อสารมากกว่าระบบไปรษณีย์ธรรมดา ตามปกติจะไม่ใช้ กระดาษหากต้องการเก็บข้อมูลไว้เป็นเอกสารก็สามารถบันทึกลงบนกระดาษเก็บไว้ได้ นอกจากนี้อาจมีการขยายเครือข่ายเป็นการประชุมย่อยได้

### 2.3 เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมประเภทภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว

- โทรภาพ (Phototelegraph) เป็นการส่งภาพนิ่งจากต้นทางให้ไปปรากฏเป็นภาพกระดาษที่เครื่องรับโทรภาพปลายทาง มีลักษณะและความชัดเจนเหมือนต้นฉบับ โดยใช้เวลาเพียง 12-16 นาทีเท่านั้น

- โทรทัศน์ (Television) เป็นการส่งข้อมูลประเภทภาพเคลื่อนไหวและเสียงไปพร้อมกันไปยังกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ โดยมีสถานีส่งถ่ายทอดสัญญาณไปยังเครื่องรับโทรทัศน์ในที่ต่าง ๆ ถ้าเครื่องรับนั้นอยู่ไกลมาก อาจใช้วิธีการส่งด้วยคลื่นไมโครเวฟ หรือส่งสัญญาณผ่านดาวเทียมไปยังสถานีย่อย เพื่อส่งต่อไปยังเครื่องรับโทรทัศน์

- โทรศัพท์ภาพ (Picturephone, Videophone, Imagephone) เป็นเครื่องโทรศัพท์ที่สามารถพูดและรับภาพ ได้ระหว่งสองจุดที่มีเครื่องชนิดเดียวกัน จะสามารถสื่อสารทั้งภาพและเสียงไปพร้อม ๆ กันได้ อุปกรณ์ของโทรศัพท์ภาพประกอบด้วย โทรศัพท์แบบกดปุ่มจอภาพและกล้องวีดิทัศน์ สามารถส่งภาพได้พร้อม ๆ กับการพูดและยังสามารถส่งภาพอื่น ๆ ได้อีก ปัจจุบันโทรศัพท์ภาพออกแบบให้มีแป้นพิมพ์อักษรติดอยู่กับเครื่องสามารถใช้เป็นเครื่องโทรสาร

- วิดีโอเท็กซ์ (Videotex) รูปแบบของการใช้บริการอีกแบบหนึ่ง คือ วิดีโอเท็กซ์ ผู้ใช้บริการอาจเป็นเอกชนหรือรัฐบาลที่เก็บข้อมูลและข่าวสารหรือเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ ผู้ที่ต้องการทราบข้อมูลเพียงหมุนโทรศัพท์แล้วต่อสายโทรศัพท์เข้ากับระบบโทรทัศน์ หรือคอมพิวเตอร์ที่บ้าน จะได้ภาพหรือตัวอักษรตามต้องการ

เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมจะทำให้เกิดเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นการทำให้สามารถเชื่อมโยงการทำงานคอมพิวเตอร์ร่วมกันได้ ซึ่งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ แบ่งเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่ (กรรชิต มัลยวงศ์. 2540 : 18)

- เครือข่ายเฉพาะที่ หรือเครือข่ายท้องถิ่น หรือเครือข่ายระยะใกล้ (Local Area Network : LAN) เป็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กที่ต่อเชื่อมคอมพิวเตอร์กับอุปกรณ์ไม่มากนัก และมักจะอยู่ในอาคารหลังเดียว หรืออาคารบริเวณใกล้เคียงกันเท่านั้น

- เครือข่ายบริเวณกว้าง (Wide Area Network : WAN) เป็นระบบเครือข่ายที่มีคอมพิวเตอร์กระจายอย่างกว้างขวางทั่วประเทศ หรืออาจข้ามประเทศได้ ระบบ WAN เป็นระบบที่ช่วยให้สำนักงานในจังหวัดติดต่อสื่อสาร และทำงานร่วมกับสำนักงานใหญ่ที่อยู่ในเมืองหลวงได้ ระบบ WAN ซึ่งเป็นที่นิยม ได้แก่ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet)

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

วัตถุประสงค์หลักของการนำเอาสำนักงานอัตโนมัติมาช่วยงานในสำนักงานมีดังนี้คือการลดภาระงานทางด้านธุรการให้แก่ผู้บริหาร การจัดหาข่าวสารที่มีประสิทธิภาพให้แก่หน่วยงาน และลดงานด้านธุรการให้แก่เลขานุการ (สุพัตรา บุญมาก. 2533 : 256-257) นอกจากนี้ยังมีวัตถุประสงค์อื่น ๆ อีกดังนี้ (วิชุดา ไชยศิวกมล. 2537 : 7-9)

1. เพื่อการแข่งขัน ซึ่งการแข่งขันนั้นเป็นปัจจัยสำคัญตัวหนึ่ง ที่ทำให้มีการพัฒนาระบบบริหารสำนักงาน เพราะจะสะท้อนให้เห็นสภาวะของกิจการ โดยที่เมื่อมีการพัฒนาและนำระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ในสำนักงานแล้วควรจะลดต้นทุนของกิจการได้ด้วย

2. เพื่อชื่อเสียง การใช้เทคโนโลยีขั้นสูงจะทำให้สำนักงานเป็นที่น่าสนใจ น่าเชื่อถือ และได้รับความไว้วางใจจากบุคคลภายนอก

3. เพื่อเป็นผู้นำในด้านเทคโนโลยี สำนักงานใดถ้าไม่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยี ย่อมเป็นสำนักงานล้าหลัง และขาดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน แต่การพัฒนาสำนักงานให้เป็นระบบสำนักงานอัตโนมัติ นั้น จะต้องมีการวางระบบที่เหมาะสม

4. เพื่อลดต้นทุนของกิจการ ต้นทุนเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ผู้บริหารคำนึงถึง ถ้าลดต้นทุนได้มากนั้นคือผลตอบแทนที่ได้รับจะเพิ่มขึ้น นอกจากนั้นต้องคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และความถูกต้อง

5. เพื่อสนองความต้องการของพนักงาน ระบบสำนักงานอัตโนมัตินั้นต้องอาศัยพนักงานอยู่ แต่พนักงานเหล่านั้นจะต้องมีประสิทธิภาพ และความชำนาญเฉพาะด้านมากขึ้น เมื่อใดก็ตามที่พนักงานคุ้นเคยกับอุปกรณ์สำนักงานอัตโนมัติ และเห็นประโยชน์จากอุปกรณ์เหล่านั้นแล้ว พนักงานจะมีความรู้สึกว่าเขาใช้อุปกรณ์เหล่านี้ไม่ได้

6. เพื่อพัฒนาคุณภาพในการทำงาน ปัจจุบันสำนักงานส่วนใหญ่จะใช้เครื่องประมวลในการจัดทำเอกสาร ถึงแม้ว่าเครื่องเหล่านี้จะไม่ช่วยลดต้นทุน แต่คุณภาพงานพิมพ์ที่ออกมาทำให้ผู้บริหารพอใจมาก เช่น วาดภาพ ทำตาราง จัดรูปเอกสาร เป็นต้น

7. เพื่อพัฒนาคุณภาพของสารสนเทศ ถ้าเชื่อมโยงระบบสำนักงานอัตโนมัติเข้ากับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System หรือ MIS) จะทำให้ระบบสารสนเทศของธุรกิจมีความถูกต้อง รวดเร็ว สม่าเสมอ และทันความต้องการมากขึ้น

8. เพื่อเป็นการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ในการดำเนินธุรกิจมักจะมีปัญหาเกิดขึ้นเสมอ เนื่องจากการทำงานขาดคุณภาพ ไม่ตรงต่อเวลา ข้อสารสนเทศไม่ครบถ้วน หรือสูญหาย และการมองปัญหาเฉพาะหน้า ปัญหาเหล่านี้แก้ไขได้ โดยนำเอาระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อสารสนเทศเร็วทันต่อความต้องการ และถูกต้องครบถ้วน

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

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

2. ระบบงานคอมพิวเตอร์ส่วนสนับสนุนข้อมูลข่าวสาร จะช่วยเพิ่มความสะดวกและรวดเร็ว ในการเรียกใช้ข้อมูลข่าวสารในการบริหารงาน และดำเนินงานของหน่วยงาน การสรุปภาพรวมจากข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานและการตัดสินใจของผู้บริหาร นอกจากนี้ยังสามารถช่วยเพิ่มความสะดวกในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานสู่สาธารณะอีกด้วย 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 มัลลียงศ์. 2537 : 14)

#### 4. กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

##### 4.1 ความเป็นมาของกรมการจัดหางาน

รัฐบาลได้มองเห็นความสำคัญของการส่งเสริมให้มีประชากรในวัยทำงานได้มีงานทำ โดยประกาศใช้บังคับพระราชบัญญัติว่าด้วยสำนักงานจัดหางาน พ.ศ. 2475 เป็นต้นมา และให้มีการส่งเสริมสนับสนุนมาโดยลำดับ จนกระทั่งได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นกรมการจัดหางาน สังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ตามพระราชบัญญัติปรับปรุง กระทรวง ทบวง กรม (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2536 ซึ่งมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 23 กันยายน พ.ศ. 2536 (กรมการจัดหางาน. 2539 : 9)

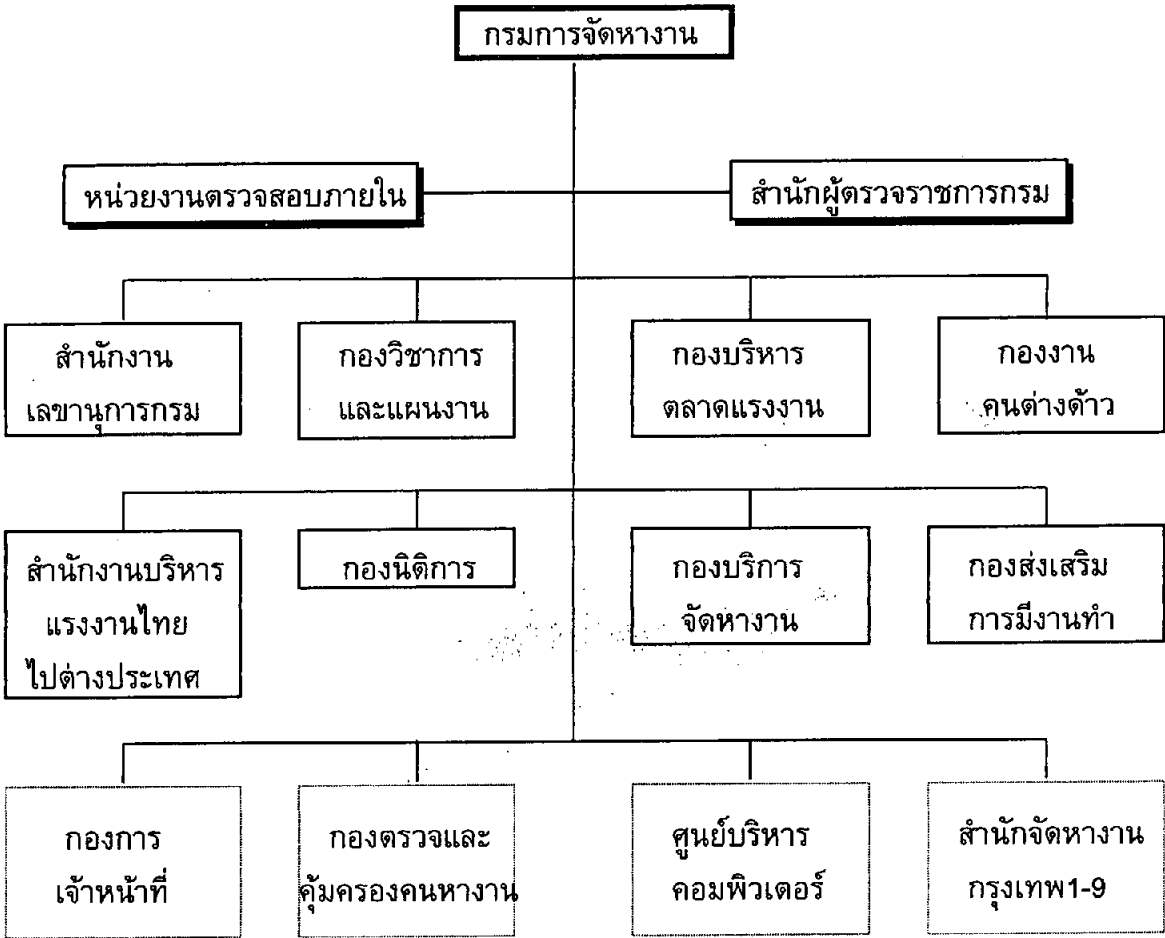
กรมการจัดหางาน มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกา กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2537 ดังนี้ (กรมการจัดหางาน. 2542ข : 5)

1. ดำเนินตามกฎหมายว่าด้วย การจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน กฎหมายว่าด้วยการทำงานของคนต่างด้าว และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. วิเคราะห์สภาวะตลาดแรงงาน และแนวโน้มความต้องการแรงงาน และเป็นศูนย์ทะเบียนกำลังแรงงาน
3. พัฒนาระบบ รูปแบบ มาตรการและวิธีการด้านการจัดหางาน จัดทำและประสานแผนการปฏิบัติงานของกรมฯ ให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนแม่บทของกระทรวงฯ รวมทั้งเร่งรัด ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัด ตลอดจนกำหนดมาตรฐานอาชีพ และอุตสาหกรรม
4. ให้คำปรึกษา ส่งเสริมและให้บริการแนะแนวการประกอบอาชีพตามแนวคิดให้แก่ประชาชน
5. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมการจัดหางาน หรือตามที่กระทรวง หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

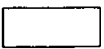
##### 4.2 การแบ่งส่วนราชการ

ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2537 ได้แบ่งส่วนราชการบริหารส่วนกลางออกเป็น 8 กอง และราชการบริหารส่วนภูมิภาคออกเป็น 75 สำนักงาน (กรมการจัดหางาน. 2539 : 39) นอกจากนี้กรมการจัดหางานได้มีคำสั่งตั้งหน่วยงานที่มีฐานะเท่ากอง เป็นกองภายในอีกจำนวน 4 กอง และสำนักจัด

หางานกรุงเทพอีก 9 แห่ง (กรมการจัดหางาน. 2542ก : 10) โดยแสดงดังนี้ (กรมการจัดหางาน. 2542ข : 6-14)



ไม่สังกัดกอง



กองตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ



กองภายใน

ภาพประกอบ 2 แสดงการแบ่งส่วนราชการกรมการจัดหางานในราชการบริหารส่วนกลาง

ไม่รวมสำนักงานจัดหางานจังหวัด

ที่มา : กรมการจัดหางาน

## ราชการบริหารส่วนกลาง

แบ่งออกเป็นกองตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ และกองภายใน โดยมีรายละเอียดดังนี้

### กองตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการ

1. สำนักงานเลขาธิการกรม มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไป และราชการที่ไม่ได้แยกให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกอง หรือส่วนราชการใดโดยเฉพาะ อำนาจหน้าที่ดังกล่าวให้รวมถึง การปฏิบัติงานสารบรรณ งานช่วยอำนาจการ งานเลขานุการ งานประชาสัมพันธ์ งานการเงิน การบัญชี การงบประมาณ การพัสดุ อาคาร สถานที่ และยานพาหนะ จัดระบบงานและบริหารงานบุคคล งานสวัสดิการข้าราชการและลูกจ้าง และปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงาน ของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2. กองงานคนต่างด้าว มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการอนุญาตการทำงานของคนต่างด้าว การจัดทำทะเบียนการทำงานของคนต่างด้าว ควบคุม ดูแล และตรวจสอบการทำงานของคนต่างด้าว ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการของคณะกรรมการพิจารณาการดำเนินงานขององค์การเอกชนต่างประเทศ และคณะกรรมการอื่นที่เกี่ยวข้อง

3. กองนิติกร มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานกฎหมาย ระเบียบ ในความรับผิดชอบของกรมฯ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง งานนิติกรรมและสัญญา งานเกี่ยวกับความรับผิดชอบในทางแพ่ง และงานคดีที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมการจัดหางาน

4. กองบริการจัดหางาน มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดหางานในประเทศให้แก่ประชาชน การอนุญาตจัดหางานในประเทศ ควบคุม ดูแล และตรวจสอบการดำเนินงานของผู้รับอนุญาตจัดหางานให้เป็นไปตามกฎหมาย คุ้มครอง และดูแลคนหางาน เพื่อทำงานในประเทศ ให้ได้รับการปฏิบัติตามกฎหมาย

5. กองบริหารตลาดแรงงาน มีอำนาจหน้าที่ในการรวบรวมข้อมูลด้านแรงงาน วิเคราะห์สภาวะตลาดแรงงานและแนวโน้มความต้องการแรงงาน ทำหน้าที่เป็นศูนย์ทะเบียนกำลังแรงงานของประเทศ เพื่อให้บริการและเผยแพร่ข้อมูลด้านแรงงานแก่หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน และบุคคลทั่วไป

ศูนย์ข่าวสารตลาดแรงงานภูมิภาค เป็นราชการบริหารส่วนกลางที่มีสำนักงานอยู่ในภูมิภาค สังกัดกองบริหารตลาดแรงงานระดับภาค มีจำนวน 6 แห่ง ดังนี้ ศูนย์ข่าวสารตลาดแรงงานภาคกลาง ส่วนที่ 1 (กรุงเทพฯ), ศูนย์ข่าวสารตลาดแรงงานภาคกลาง ส่วนที่ 2 (ระยอง), ศูนย์ข่าวสารตลาดแรงงานภาคกลาง ส่วนที่ 3 (ราชบุรี), ศูนย์ข่าวสารตลาดแรงงานภาคเหนือ ส่วนที่ 4 (ลำปาง), ศูนย์ข่าวสารตลาดแรงงานภาคใต้ ส่วนที่ 5 (สงขลา) และศูนย์ข่าวสารตลาดแรงงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ส่วนที่ 6 (ขอนแก่น)

6. กองวิชาการและแผนงาน มีอำนาจหน้าที่เสนอ และพัฒนาระบบ รูปแบบ มาตรการ และวิธีการด้านการจัดหางาน จัดทำ และประสานแผนปฏิบัติงานของกรมฯ ให้สอดคล้องกับ

นโยบายและแผนแม่บทของกระทรวงฯ เร่งรัดติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัด และเป็นศูนย์ข้อมูลของกรมฯ และดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานอาชีพ และอุตสาหกรรม รวมทั้งการติดต่อประสานงานกับองค์กร หรือหน่วยงานต่างประเทศด้าน ความช่วยเหลือ และความร่วมมือด้านการจัดหางาน

7. กองส่งเสริมการมีงานทำ มีอำนาจหน้าที่ให้คำแนะนำ ปรีกษา ให้บริการแนะแนว และส่งเสริมการประกอบอาชีพตามแนวนัดให้แก่ประชาชน จัดทำและพัฒนาระบบ รูปแบบการแนะแนวอาชีพ แบบทดสอบความสามารถและความถนัดในการประกอบอาชีพรวมทั้งฝึกอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการแนะแนวอาชีพ

8. สำนักงานบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ ให้ความคุ้มครองและดูแลคนหางานที่จะไปทำงานในต่างประเทศ ควบคุม ดูแลตรวจสอบการดำเนินงานของผู้รับอนุญาตจัดหางาน เพื่อไปทำงานในต่างประเทศให้เป็นไปตามกฎหมายบริหารเงินกองทุน เพื่อช่วยเหลือคนหางานที่ไปทำงานต่างประเทศ ตลอดจนส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ

### กองภายใน

1. กองการเจ้าหน้าที่ มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดโครงสร้าง และวางแผน อัตรากำลัง สรรหา บรรจุแต่งตั้ง จัดทำทะเบียนประวัติ ฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการ รวมทั้งดำเนินการทางวินัย

2. กองตรวจและคุ้มครองคนหางาน มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุม บริษัทจัดหางานในประเทศและต่างประเทศ รับเรื่องและวินิจฉัยคำร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดหางาน และการทำงานของคนต่างด้าว ตรวจและติดตามความเคลื่อนไหว และพฤติกรรมเกี่ยวกับการดำเนินการจัดหางาน เพื่อป้องกันและปราบปรามการหลอกลวงคนหางาน ตรวจและติดตามข้อมูลคนต่างด้าวและสถานประกอบการที่รับคนต่างด้าวเข้าทำงาน ตรวจสอบคนหางานที่จะเดินทางไปทำงานในต่างประเทศ และสังเกตความเคลื่อนไหวของกลุ่มบุคคลที่อาจลักลอบไปทำงานในต่างประเทศ ณ บริเวณด้านตรวจคนหางานซึ่งมีจำนวน 17 แห่ง ใน 13 จังหวัด ดังนี้ กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านตรวจคนหางานดอนเมือง, เชียงใหม่ ได้แก่ ด้านตรวจคนหางาน เชียงใหม่, เชียงราย ได้แก่ ด้านตรวจคนหางานเชียงราย, น่าน ได้แก่ ด้านตรวจคนหางานน่าน, นครพนม ได้แก่ ด้านตรวจคนหางานนครพนม, มุกดาหาร ได้แก่ ด้านตรวจคนหางานมุกดาหาร, หนองคาย ได้แก่ ด้านตรวจคนหางานหนองคาย, อุบลราชธานี ได้แก่ ด้านตรวจคนหางาน อุบลราชธานี, สงขลา ได้แก่ ด้านตรวจคนหางานสะเดา ด้านตรวจคนหางานปาดังเบซาร์ และ ด้านตรวจคนหางานหาดใหญ่, นราธิวาส ได้แก่ ด้านตรวจคนหางานสุไหงโกลลก และด้านตรวจคนหางานตากใบ, ยะลา ได้แก่ ด้านตรวจคนหางานเบตง, สตูล ได้แก่ ด้านตรวจคนหางานวังประจัน และด้านตรวจคนหางานสตูล และภูเก็ต ได้แก่ ด้านตรวจคนหางานภูเก็ต

3. ศูนย์บริหารคอมพิวเตอร์ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์ และพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ออกแบบเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั้งภายใน และภายนอกประสานการจัดซื้อจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ บำรุงรักษาระบบ และดูแลการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานต่าง ๆ ของกรมการจัดหางานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการวางแผนและประสานการพัฒนาความรู้ด้านคอมพิวเตอร์แก่บุคลากรของกรมการจัดหางาน

4. สำนักจัดหางานกรุงเทพ เปลี่ยนมาจากชื่อเดิมคือ สำนักงานจัดหางานเขตพื้นที่ เป็นหน่วยงานภายในที่มีฐานะเช่นเดียวกับสำนักงานจัดหางานจังหวัด มีหน้าที่ปฏิบัติการและประสานงานภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของกรมฯ ในเขตพื้นที่ เกี่ยวกับการจัดหางานให้แก่ประชาชนในวัยทำงาน ให้คำปรึกษาด้านอาชีพ และแนะแนวอาชีพแก่ประชาชน ควบคุมการทำงานของคนต่างด้าว การอนุญาตพาสปอร์ตไปทำงานในต่างประเทศ บริการรับลงทะเบียนคนหางานที่ประสงค์จะไปทำงานในต่างประเทศ อบรมคนหางาน รับเรื่องราวร้องทุกข์ของคนหางาน และปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง สำนักจัดหางานกรุงเทพมี 9 แห่ง ดังนี้ สำนักจัดหางานกรุงเทพ 1 วัฒนาประดิษฐ์, สำนักจัดหางานกรุงเทพ 2 จตุจักร, สำนักจัดหางานกรุงเทพ 3 บางรัก, สำนักจัดหางานกรุงเทพ 4 ราชดำเนิน, สำนักจัดหางานกรุงเทพ 5 ธนบุรี, สำนักจัดหางานกรุงเทพ 6 ราษฎร์บูรณะ, สำนักจัดหางานกรุงเทพ 7 พุทธมณฑล, สำนักจัดหางานกรุงเทพ 8 รามอินทรา และสำนักจัดหางานกรุงเทพ 9 พระโขนง

#### 4.3 การกิจของกรมการจัดหางาน

ภารกิจของกรมการจัดหางาน ได้แก่ (กรมการจัดหางาน, 2543? : ไม่ปรากฏเลขหน้า)

1. การบริหารการจัดหางานในประเทศ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนวัยทำงานได้มีงานทำ มีรายได้ที่เหมาะสม รับรู้ข่าวสารตลาดแรงงาน ลดปัญหาการว่างงาน และการขาดแคลนแรงงาน

2. การบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ เพื่อกำกับ ดูแล การจัดส่งแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ คุ้มครองสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อให้แรงงานไทยได้รับค่าจ้างเป็นธรรม มีสภาพความเป็นอยู่และสภาพการทำงานที่เหมาะสม

3. การควบคุมการทำงานของคนต่างด้าว เพื่อดูแล ตรวจสอบและควบคุมการทำงานของคนต่างด้าวในประเทศไทย ให้เป็นไปตามกฎหมายและเกิดประโยชน์แก่ประเทศไทยมากที่สุด รวมตลอดถึงการควบคุมแรงงานต่างด้าวที่เข้าประเทศโดยผิดกฎหมายซึ่งได้รับการผ่อนผันให้ประกอบอาชีพเป็นการชั่วคราว

4. การแนะแนวอาชีพ เพื่อให้นักเรียน นักศึกษา ผู้ที่อยู่ในวัยทำงาน และกำลังเข้าสู่ตลาดแรงงานได้มีความรู้ความสามารถ และทราบถึงความถนัดในการประกอบอาชีพของแต่ละบุคคล

5.การคุ้มครองคนหางาน และป้องกันมิให้คนหางานถูกหลอกลวงเอาเปรียบจากบริษัทจัดหางาน และบุคคล รวมถึงการใช้มาตรการทางกฎหมาย เพื่อบังคับ และลงโทษผู้หลอกลวงเอาเปรียบคนหางาน

#### 4.4 เทคโนโลยีสารสนเทศกับการพัฒนางานกรมการจัดหางาน

หลายปีที่ผ่านมา รัฐได้จำกัดจำนวนข้าราชการเป็นผลให้ขาดแคลนทรัพยากรด้านบุคคลในการปฏิบัติงาน กรมการจัดหางานเป็นกรมขนาดเล็กและจัดตั้งขึ้นใหม่ ที่ได้รับผลกระทบจากการจำกัดจำนวนข้าราชการเช่นกัน จึงได้มีโครงการนำคอมพิวเตอร์มาใช้อย่างจริงจังตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538 เป็นต้นมา และมีการพัฒนามาโดยลำดับ ซึ่งปัจจุบันนี้คอมพิวเตอร์ในกรมการจัดหางาน มีการเชื่อมโยงกันเป็นเครือข่ายระหว่างกรมฯ กับศูนย์ข่าวสารตลาดแรงงานภูมิภาค และศูนย์ข่าวสารตลาดแรงงานภูมิภาคกับสำนักงานจัดหางานจังหวัด (กรมการจัดหางาน. 2540 : 31)

การดำเนินการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์กรมการจัดหางาน แบ่งเป็น 3 ระยะ คือ (กรมการจัดหางาน. 2538 : 64-66)

ระยะที่ 1 กรมการจัดหางาน จัดหาเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในงานแต่ละกองที่จำเป็นจะต้องนำมาช่วยในการบริการแบ่งเบาภาระเร่งด่วน รวมทั้งเตรียมความพร้อมทางด้านบุคลากร ให้มีความรู้ความชำนาญในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ และเป็นการทยอยสร้างฐานข้อมูลในแต่ละภูมิภาคก่อน แล้วรวมเป็นฐานข้อมูลในส่วนกลางทั้งประเทศในระยะต่อไป ได้แก่

กองบริหารตลาดแรงงาน จัดหาระบบ Lan 1 ระบบ ประกอบด้วย 1 File Server, 3 Workstation และยังมี PC (Personal Computer) ตามศูนย์ตลาดแรงงานอีก 5 แห่ง โดยพัฒนาระบบงานฐานข้อมูลบน Foxbase เกี่ยวกับทะเบียนกำลังแรงงาน ผู้สำเร็จการศึกษาและการจัดทำรายงานต่าง ๆ เกี่ยวกับตลาดแรงงาน

กองงานคนต่างด้าว จัดหาระบบ Lan 1 ระบบ ประกอบด้วย 1 File Server, 5 Workstation พัฒนาข้อมูลโดยใช้ Ingress เป็นฐานข้อมูลเกี่ยวกับคนต่างด้าวที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย

สำนักงานบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ ได้จัดทำโครงการปรับปรุงศูนย์ทะเบียนคนหางานไปทำงานต่างประเทศ โดยได้รับงบประมาณจำนวน 17,218,500 บาท โดยจัดหาเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ ระบบ Lan ให้กับสำนักงานจัดหางาน 7 จังหวัด ประกอบด้วย 1 File Server, 4 Workstation และที่เหลือ 68 จังหวัดจะมี PC ขนาด 486SX33 จังหวัดละ 1 ชุด คือ PC, Printer, Modem, UPS (Uninterruptible Power Supply) และมีการพัฒนาฐานข้อมูลเกี่ยวกับคนหางานลงทะเบียนไปทำงานต่างประเทศ โดยใช้ Foxpro ซึ่งระบบของกองต่าง ๆ ที่จัดหา ยังไม่ได้มีการเชื่อมโยงกัน แต่ในการจัดหาทั้งหมดกรมการจัดหางานได้กระทำอยู่ในกรอบของโครงการวางระบบคอมพิวเตอร์ของกรมการจัดหางาน

ระยะที่ 2 ในปีงบประมาณ 2538 กรมการจัดหางานดำเนินการพัฒนาระบบจัดหางานในประเทศ โดยทำการติดตั้งและใช้งานที่สำนักงานจัดหางานจังหวัด 75 แห่ง โดยใช้เครื่อง PC ที่มีอยู่แล้ว ที่ศูนย์ตลาดแรงงานภูมิภาค 5 แห่ง และที่กองบริหารตลาดแรงงาน กรุงเทพฯ โดยใช้เครื่องมินิคอมพิวเตอร์ที่จะดำเนินการจัดซื้อในระยะที่ 2 นี้

ระบบจัดหางานในประเทศนับเป็นระบบหลักที่มีความสำคัญ และซับซ้อนมากที่สุดของกรมการจัดหางาน แต่เนื่องจากงานฐานข้อมูลของกรมการจัดหางานจะกระจายอยู่ตามพื้นที่ในแต่ละสำนักงานจัดหางานจังหวัด โดยมีศูนย์รวมอยู่ที่ศูนย์ตลาดแรงงานภูมิภาค ทั้ง 5 แห่ง คือ ลำปาง, ขอนแก่น, ระยอง, ราชบุรี, สงขลา และที่กองบริหารตลาดแรงงาน

กองบริหารตลาดแรงงานจะดูแลพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล ในระยะที่ 2 นี้ กรมการจัดหางานเห็นว่าควรใช้วิธีกระจายศูนย์ฐานข้อมูลไปยังศูนย์ตลาดแรงงานภูมิภาค ทั้ง 5 แห่ง โดยแต่ละแห่งจะติดตั้งระบบมินิคอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นศูนย์สนับสนุนสำนักงานจัดหางานจังหวัดในภูมิภาคนั้น ๆ และใช้มินิคอมพิวเตอร์อีกเครื่องหนึ่งที่กองบริหารตลาดแรงงานที่นอกจากจะทำหน้าที่เป็นฐานข้อมูลของกรุงเทพฯ และปริมณฑลแล้ว ยังใช้เป็นศูนย์สนับสนุน (Decentralized Databases) ศูนย์ตลาดแรงงานภูมิภาค ทั้ง 5 แห่ง ทั้งนี้กองบริหารตลาดแรงงานจะเป็นระบบ Back-Up กรณีฉุกเฉินของทุกศูนย์ตลาดแรงงานภูมิภาค และเพื่อทำข้อมูลสรุปของแต่ละศูนย์ตลาดแรงงานภูมิภาค เพื่อจัดทำรายงานภาพรวมของตลาดแรงงานทั่วประเทศรูปแบบดังกล่าวข้างต้น จะมีฐานข้อมูลส่วนภูมิภาค (Local Databases) ของตนเอง และมีการเชื่อมโยงข้อมูลในลักษณะที่ศูนย์ตลาดแรงงานภูมิภาครับข้อมูลจากแต่ละสำนักงานจัดหางานจังหวัดผ่านทาง Modem ที่มีอยู่แล้วในแต่ละแห่งเข้ามาที่ศูนย์ตลาดแรงงานภูมิภาค ซึ่งสำนักงานจัดหางานจังหวัดขึ้นอยู่กับศูนย์ตลาดแรงงานภูมิภาคในลักษณะ Client Server ทำให้ศูนย์ตลาดแรงงานภูมิภาคจะเป็นศูนย์ในแต่ละภูมิภาคที่ให้บริการแต่ละสำนักงานจัดหางานจังหวัด กล่าวคือให้แรงงานเลือกตำแหน่งงานว่างในภูมิภาคของตนเอง เพื่อลดภาวะการเคลื่อนย้ายแรงงานหากไม่มีตำแหน่งว่างแล้ว จึงทำการสอบถาม (Query) จากกองบริหารตลาดแรงงานที่กรุงเทพฯ เพื่อหาตำแหน่งงานว่างในกรุงเทพฯ และปริมณฑลแล้วดำเนินการตามขั้นตอนบรรจุงานต่อไป ในทำนองเดียวกันเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ที่สำนักงานจัดหางานจังหวัด จะมีฐานข้อมูลของแต่ละจังหวัด และสามารถเข้ามา Access ฐานข้อมูลของศูนย์ตลาดแรงงานภูมิภาคได้ เมื่อต้องการรวมทั้งการ Access ที่กองบริหารตลาดแรงงานในกรุงเทพฯ เพื่อสอบถามตำแหน่งงานว่าง และดำเนินการตามขั้นตอน บรรจุต่อไปได้ ข่ายงานคอมพิวเตอร์มีความซับซ้อนมากขึ้น เพื่อให้การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในการเชื่อมโยงการสื่อสาร และการประมวลผลข้อมูลตามกองต่าง ๆ สำนักงานจัดหางานจังหวัด และศูนย์ตลาดแรงงานภูมิภาค กรมการจัดหางานได้ว่าจ้างสำนักงานบริการวิชาการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นที่ปรึกษาในการออกแบบระบบเครือข่ายโครงข่ายระบบคอมพิวเตอร์ของกรมการจัดหางานในระยะที่ 2 นี้ด้วยเพื่อดำเนินการต่อไปในระยะที่ 3

ระยะที่ 3 กรมการจัดหางานจะดำเนินการจัดซื้อระบบเครื่องซูเปอร์มินิคอมพิวเตอร์ติดตั้งที่กองวิชาการและแผนงาน เครื่อง PC ที่สำนักงานจัดหางานเขต 36 เขตในกรุงเทพฯ เครื่อง PC ตามกองต่าง ๆ และระบบ Lan ในแต่ละสำนักงานจัดหางานจังหวัด รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพระบบเครื่อง PC ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดให้สามารถรองรับระบบและปริมาณที่เพิ่มมากขึ้นได้ พร้อมทั้งดำเนินการพัฒนาระบบงานที่เหลือทั้งหมด

กรมการจัดหางานได้ดำเนินการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้งานของกรมการจัดหางาน ในปีงบประมาณ 2539 ซึ่งเป็นโครงการวางระบบคอมพิวเตอร์และเป็นระยะที่ 1 ของการเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จในปี 2541 ความทันสมัยของสำนักงานจัดหางาน และสถานที่ทำงานภายในกองต่าง ๆ จะเป็นสำนักงานอัตโนมัติ ซึ่งในองค์ประกอบของสำนักงานอัตโนมัติจะประกอบไปด้วย (กรมการจัดหางาน. 2539 : 68)

1. การนำเอาระบบคอมพิวเตอร์และเทคนิคต่าง ๆ ที่ใช้ประมวลผลข้อมูลเข้าไปช่วยงานในสำนักงาน

2. อุปกรณ์การสื่อสารข้อมูล (Data Communication) เป็นอุปกรณ์ที่ใช้ส่งข่าวสารจากพื้นที่แห่งหนึ่งไปยังพื้นที่แห่งหนึ่ง

กรมการจัดหางานได้มีการวางแผนระบบคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนงานของกรมฯ ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน และการบริหารการจัดการในระดับที่สูงขึ้น โดยแบ่งกลุ่มของระบบของคอมพิวเตอร์ออกเป็น 2 ลักษณะใหญ่ ๆ ดังนี้ (กรมการจัดหางาน. 2541 : 40)

- 1.งานให้บริการประชาชน เป็นงานรวบรวมข้อมูลและประมวลผลด้านการส่งเสริมการมีงานทำประกอบด้วย งานจัดหางานในประเทศ, งานบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ และงานแรงงานต่างด้าว

- 2.งานบริหารภายใน เป็นงานรวบรวมข้อมูล และประมวลผลในการสนับสนุนงานบริหารทั่วไปของกรมฯ ประกอบด้วย งานบริหารทั่วไป, งาน MIS (Management Information System) และงานอื่น ๆ ที่ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

**ระบบ INTERNET** กรมการจัดหางาน ได้นำระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายที่โยงใยในทั่วโลกมาใช้ เพื่อเผยแพร่กิจกรรมต่าง ๆ ของกรมฯ ซึ่งประกอบไปด้วยภารกิจของกรมฯ วิสัยทัศน์ การขออนุญาตเข้ามาทำงานในประเทศไทย การแนะแนวอาชีพ และสิ่งสำคัญในการนำเอาระบบอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้ คือ การรับสมัครงาน และการบรรจุงานทั้งในประเทศ และต่างประเทศ ของกรมการจัดหางาน โดยในระบบจัดหางานผ่านอินเทอร์เน็ตนี้จะเป็นแหล่งนัดพบระหว่าง อุปสงค์ และอุปทานทางด้านแรงงานที่ใหญ่ที่สุดของประเทศ (กรมการจัดหางาน. 2541 : 40)

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา

### อายุ ✓

ชัยวัฒน์ ยืนยาว (2539 : 68-69) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการเข้าเรียนของนักศึกษาหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญ ระดับประถมศึกษา วิธีเรียนทางไกล จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า นักศึกษาที่มีอายุต่างกันมีความต้องการในการเรียนต่างกัน โดยนักศึกษาที่มีอายุมาก (31 ปีขึ้นไป) จะมีความต้องการในการเข้าเรียนสูงกว่ากลุ่มนักศึกษาที่มีอายุน้อย จากการวิจัยของ อรทัย แสงธำรง (2540 : 76) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของข้าราชการในสังกัดสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ในทางลบกับการพัฒนาตนเองของข้าราชการ กล่าวคือ เมื่ออายุเพิ่มมากขึ้นการพัฒนาตนเองก็จะลดลง และการวิจัยของกอบชัย ตั้งวิสัย (2540 : 104) โดยการศึกษาความต้องการทางการศึกษานอกโรงเรียนของสตรีในเขตอำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ที่พบว่า กลุ่มสตรีที่มีอายุน้อย (35 ปี และต่ำกว่า) มีความต้องการทางการศึกษานอกโรงเรียนมากกว่าสตรีกลุ่มที่มีอายุมาก (36 ปีขึ้นไป)

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อายุที่แตกต่างกัน จะทำให้มีความต้องการในการพัฒนาแตกต่างกัน ซึ่งพอจะสรุปได้ว่า อายุน่าจะส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม โดยผู้วิจัยจะได้นำมาเป็นตัวแปรในการศึกษาต่อไป

### ประสบการณ์ทำงาน ✓

สมจิต คงรักษา (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการการจัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรฝ่ายการสอนของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสุโขทัย ผลการวิจัยพบว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการสอนต่ำกว่า 10 ปี กับครูที่มีประสบการณ์ในการสอนตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป มีความต้องการการจัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรฝ่ายการสอนแตกต่างกัน จากการวิจัยของ สุริยา อยู่สุขเจริญ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการพัฒนาบุคลากรครูประจำการของครูผู้สอน และปัญหาในการดำเนินการพัฒนาบุคลากรครูประจำการ ตามทรรณะของผู้บริหารโรงเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ครูผู้สอนที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 15 ปี และตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป มีความต้องการพัฒนาบุคลากรแตกต่างกัน จากการวิจัยของ พิระนันท์ คำบอนพิทักษ์ (2542 : 101) ได้ศึกษาความคิดเห็น และความต้องการที่มีต่อการฝึกงานของนักศึกษาโครงการจัดการศึกษา สำหรับบุคลากรประจำการ (กศ.บป.) คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏอุดรธานี พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานมีผลต่อความต้องการในการพัฒนา โดยความ

ต้องการของบุคลากรจะเปลี่ยนแปลงไปตามประสบการณ์ในการทำงาน และจากการวิจัยของ อัญญา สุวรรณรัตน์ (2543 : 52) ได้ศึกษาความต้องการการพัฒนาการวิจัยด้านความรู้ ทักษะ การวิจัย และเจตคติของอาจารย์ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า อาจารย์สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความต้องการการพัฒนาการวิจัยแตกต่างกัน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะทำให้มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน ซึ่งพอจะสรุปได้ว่า ประสบการณ์ทำงานน่าจะส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม โดยผู้วิจัยจะนำมาเป็นตัวแปรในการศึกษาต่อไป

### รายได้

สุพัตรา เกตุวงษ์ (2532 : 236) ได้ศึกษาการพัฒนาคณาจารย์วิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่ชายฝั่งตะวันออก พบว่า ผู้บริหารและอาจารย์ที่มีรายได้ต่างกันมีความต้องการพัฒนาคณาจารย์และรูปแบบของกิจกรรม เพื่อการพัฒนาแตกต่างกัน จากการวิจัยของ อรพินท์ สกุลสำราญสุข (2535 : 88) ได้ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับการพัฒนาวิชาชีพของคณาจารย์คหกรรมศาสตร์ในวิทยาลัยครู พบว่า รายได้เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับการพัฒนาวิชาชีพของคณาจารย์คหกรรมศาสตร์ โดยอาจารย์ที่มีรายได้น้อยจะมีการศึกษาต่อมากกว่าอาจารย์ที่มีรายได้มาก จากการวิจัยของ วรรณพ ทองบรรจบ (2539 : 86) ได้ศึกษาความต้องการรับบริการทางการศึกษานอกโรงเรียนของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี พบว่า นักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีรายได้ต่างกัน มีความต้องการรับบริการทางการศึกษานอกโรงเรียนโดยรวมทุกด้านแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาผู้ใหญ่ที่มีรายได้น้อยมีส่วนสัมพันธ์กับระดับการศึกษา ซึ่งต่ำกว่าผู้ที่มีรายได้มาก จากการวิจัยของ ทองสุข ถาวรวงษ์ (2541 : 109) ได้ศึกษาการศึกษาสาเหตุในการเข้าเรียนสายสามัญ วิธีการเรียนทางไกลของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า พนักงานโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดฉะเชิงเทรา ที่มีรายได้ต่างกันมีสาเหตุในการเข้าเรียนสายสามัญ และวิธีเรียนทางไกล แตกต่างกัน และจากการวิจัยของ สุพรรณิกา พึ่งทอง (2541 : 111) ได้ศึกษาความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มพูนความสามารถในการปฏิบัติงานของครูพี่เลี้ยงศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัด เขตการศึกษา 12 พบว่า ผลการทดสอบความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มพูนความสามารถในการปฏิบัติงานของครูพี่เลี้ยงตามคำตอบเท่านั้น มีความแตกต่างกัน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า รายได้ที่แตกต่างกันจะทำให้มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกัน ซึ่งพอจะสรุปได้ว่า รายได้น่าจะส่งผลต่อความ

ต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม โดยผู้วิจัยจะนำมาเป็นตัวแปรในการศึกษาต่อไป

### ลักษณะงาน

ประจวบ อมแก้ว (2541 : 84) ได้ศึกษาความต้องการการศึกษานอกระบบโรงเรียน เพื่อเพิ่มสมรรถภาพในการปฏิบัติงานของற்றுญิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต จังหวัด นครศรีธรรมราชและจังหวัดพัทลุง พบว่า เற்றுญิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตที่มีอาชีพต่างกัน มีความต้องการทางการศึกษานอกระบบเพื่อสมรรถภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน โดยற்றுญิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตที่มีอาชีพรับจ้างและทำการเกษตร มีความต้องการเพิ่มพูนความรู้ และทักษะเฉพาะด้านสูงกว่า เற்றுญิกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตที่มีอาชีพค้าขาย จากการวิจัยของ ภักพร เดชะคุปต์ (2542 : 95) ได้ศึกษาการใช้สารนิเทศและปัญหาการใช้สารนิเทศ ของนักวิชาการป่าไม้ ผลการวิจัยพบว่า นักวิชาการป่าไม้สังกัดสำนักงานอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติ มีการใช้หนังสือและเอกสารภายในหน่วยงานมากกว่า นักวิชาการป่าไม้ สังกัดสำนักวิชาการป่าไม้ ทั้งนี้เนื่องมาจากลักษณะภาระงานที่แตกต่างกัน กล่าวคือ นักวิชาการ ป่าไม้ที่สังกัดสำนักวิชาการป่าไม้ มีภาระหน้าที่ในการค้นคว้า วิจัย ทดลอง และพัฒนางานด้าน วิชาการจึงนิยมใช้แหล่งสารนิเทศที่หลากหลาย และกว้างขวางกว่านักวิชาการป่าไม้สังกัดสำนัก อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ลักษณะงานที่แตกต่างกัน จะส่งผลให้เกิด ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งพอจะสรุปได้ว่า ลักษณะงาน น่าจะส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของ บุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม โดยผู้วิจัยจะนำมาเป็นตัว แปรในการศึกษาต่อไป

### แรงจูงใจในการพัฒนา

บัณฑิตย อินทรชื่น (2526 : 54) กล่าวว่า เหตุผลและความจำเป็นของการฝึกอบรมก็คือ ทุกคนย่อมปรารถนาในหน้าที่การงานที่สูงขึ้น การฝึกอบรมจะสามารถช่วยพัฒนาความ สามารถของบุคคลจนสุดขีดความสามารถของแต่ละคน ทองฟู ชินะโชติ (2531 : 32) กล่าวว่าไว้ว่า ความกระตือรือร้นของคนงานบางคนที่ต้องการความก้าวหน้า คือ ความต้องการที่จะมีความ สามารถทำงานได้ดี และต้องการจะทำงานที่ดี ถ้าองค์กรมองเห็นสิ่งที่พนักงานต้องการพัฒนา ตัวเขา และเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความสามารถ ด้านความรู้ทัศนคติจะเป็นทางหนึ่งที่ทำให้ผลผลิตเพิ่ม และในด้านส่วนตัวพนักงานก็จะมีหน้าที่การงานดีขึ้น ซึ่งเป็นขั้นต้นในการคาดการณ์ความต้องการให้การฝึกอบรมให้พนักงานผู้นั้น เสนาะ ดิยาวี (2535 : 130) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการฝึกอบรม เช่น ความต้องการที่จะมีความก้าวหน้า หรือทำงานที่ดีขึ้น ความ

ต้องการที่จะมีรายได้สูงขึ้น และความจำเป็นที่จะต้องมีการฝึกอบรม จากการวิจัยของ อรทัย แสงธำรง (2540 : 80) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของข้าราชการในสังกัดสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า ข้าราชการในสังกัดสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือมีแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นการแสดงว่าแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง จากการวิจัยของ สว่างจิตร์ พัทธมณีปกรณ์ (2541 : 81) ได้ศึกษาเหตุจูงใจในการเลือกเรียนวิชาเอกคอมพิวเตอร์ธุรกิจของนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล มีเหตุจูงใจในการเลือกเรียนวิชาเอกคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คือ ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในอาชีพสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านการยอมรับในสังคม ด้านความถนัดความสนใจในวิชาชีพและด้านบุคคลที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า นักศึกษาต้องการที่จะประกอบอาชีพที่สามารถสนองความต้องการของตนเองได้ และเป็นอาชีพที่มีความก้าวหน้าเร็ว และจากการวิจัยของ สมทรัพย์ อติชาติบุตร (2541 : 134-135) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ของนักเรียนในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการศึกษาต่อของนักเรียน ส่งผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อระดับมัธยมศึกษาตอนปลายของนักเรียน ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการประเมินผลการปฏิบัติ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า การตัดสินใจศึกษาต่อของนักเรียนนั้นเป็นการเลือกทิศทางว่าจะศึกษาต่อหรือไม่ศึกษาต่อ ซึ่งก่อนที่นักเรียนจะเลือกศึกษาต่อได้นั้นจะต้องสร้างความคาดหวังหรือการตั้งจุดมุ่งหมายโดยอาศัยเหตุการณ์ในอดีต สิ่งแวดล้อมในปัจจุบันและความคาดหวังในอนาคตเป็นตัวประกอบการตัดสินใจ ซึ่งสิ่งเหล่านั้นจะเป็นแรงจูงใจในการศึกษาต่อของนักเรียน ถ้านักเรียนคาดการณ์ว่า เมื่อศึกษาแล้วจะก่อให้เกิดประโยชน์ย่อมมีแรงจูงใจให้นักเรียนตัดสินใจศึกษาต่อสูง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าแรงจูงใจของบุคคลจะเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมา เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตนเองต้องการ ซึ่งพอจะสรุปได้ว่า แรงจูงใจในการพัฒนาน่าจะส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม โดยผู้วิจัยจะนำมาเป็นตัวแปรในการศึกษาต่อไป

### นโยบายขององค์กร ✓

ทองฟู ชินะโชติ (2531 : 32) กล่าวว่า การวิเคราะห์ความต้องการในด้านการฝึกอบรมขององค์กร เกิดจากสาเหตุความต้องการขององค์กร ในการทำงานในระดับที่ได้ผลที่สุด โดยการคาดหมาย และนโยบายที่จะขยายงาน แนวโน้มการเติบโตขององค์กร ซึ่งต้องมีการฝึกอบรมมาช่วยเสริมสร้างความสามารถคนงาน เช่น การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในองค์กร พนักงานอาจขาดความถนัดต่อการเปลี่ยนแปลง ไม่ทันต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ จึงต้องสร้างความพร้อมให้

พนักงาน โดยการฝึกอบรม สมคิด บางโม (2539 : 24) กล่าวว่า เมื่อองค์กรมีนโยบายใหม่หรือเปลี่ยนแปลงนโยบาย ผู้บริหารจะต้องส่งข่าวสารแจ้งให้ผู้ได้บังคับบัญชาทราบ เพื่อให้รับรู้นโยบายต่าง ๆ มีความเข้าใจในนโยบายใหม่ ๆ มาใช้ ซึ่งจะก่อให้เกิดความต้องการการฝึกอบรมขึ้น เพื่อถ่ายทอดความเปลี่ยนแปลงเหล่านั้นไปสู่พนักงาน ดนัย เทียนพุ่ม (2540 : 113) กล่าวว่า นโยบายการฝึกอบรมและพัฒนาเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กรก็เพราะว่า ช่วยให้การฝึกอบรมและพัฒนาอยู่ในทิศทางถูกต้องและจงใจให้ผู้เข้าอบรมเกิดความต้องการและเข้าถึงสิ่งที่เขาได้เรียนรู้ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริศักดิ์ สุขขึ้น (2540 : 100-101) ที่ศึกษาการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติไปปฏิบัติ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน พบว่า การนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติไปปฏิบัติในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ ความสามารถในการในเรื่องนั้น ๆ มากพอสมควรจึงจะใช้ได้ ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำเทคโนโลยีด้านนี้มาใช้ต้องได้รับการศึกษา และเรียนรู้ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของตนเอง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่านโยบายขององค์กรจะทำให้บุคลากรภายในองค์กรมีการปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงาน และจะต้องเพิ่มพูนความรู้ของตนเอง เพื่อให้สามารถทันต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งพอจะสรุปได้ว่า นโยบายขององค์กรน่าจะส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม โดยผู้วิจัยจะนำมาเป็นตัวแปรในการศึกษาต่อไป

### วิธีการพัฒนา

สุคนธ์ วิเชียรรัตน์ (2527 : 82) ได้ศึกษาสภาพแวดล้อมศูนย์ฝึกอบรมและบุคลากรทางการศึกษาประจำการ ของวิทยาลัยครูภูเก็ตตามทัศนะของผู้เข้าอบรมและผู้ให้การอบรม พบว่า การที่ผลผลิตของวิทยาลัยครูจะมีคุณภาพได้นั้นต้องอาศัยปัจจัยสำคัญหลายประการด้วยกัน ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง ได้แก่ เทคนิควิธีการสอน ซึ่งจะต้องเหมาะสมกับเนื้อหา แปรกใหม่ และไม่น่าเบื่อหน่าย เสนาะ ดิยาวี (2535 : 130) ได้กล่าวว่า กฎและหลักเกณฑ์ในการเรียนรู้ ซึ่งหลักการสอนควรพิจารณาปัจจัยด้านวิธีการสอน อรรถพรณ พรสีมา (2537 : 38) กล่าวว่า วิธีการฝึกอบรม เป็นการกำหนดวิธีการและเทคนิคที่จะนำมาใช้เพื่อช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจ และทักษะตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตร วิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรมอาจกระทำได้หลายวิธีด้วยกัน เพื่อให้การฝึกอบรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด คณะกรรมการจัดการฝึกอบรมควรใช้วิธีการที่มีความหลากหลาย เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความสนใจและความกระตือรือร้นที่จะเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม วิธีการที่นำมาใช้ควรสอดคล้องกับลักษณะของ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมและวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม และควรเป็นวิธีที่ส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีโอกาสลงมือปฏิบัติ และจากการวิจัยของ ปรีดา ศรีเศษมาตย์ (2542

: 103) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาเพื่อเสนอรูปแบบการพัฒนาบุคลากรในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดมหาสารคาม พบว่า การให้ครูได้มีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงาน การดำเนินการพัฒนาในเรื่องที่ครูมีความสนใจ ซึ่งการใช้เทคนิค วิธีการ จะทำให้มีการสนองความต้องการของบุคลากรได้พอสมควร เพื่อให้เกิดผลในการพัฒนาตามที่ต้องการ และเกิดขวัญกำลังใจที่ดีของบุคลากร ส่งผลที่ดีต่อการปฏิบัติงานต่อไป

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าวิธีการพัฒนานั้นมีหลายวิธี และเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการของผู้เข้ารับการพัฒนาได้ ซึ่งพอจะสรุปได้ว่า วิธีการพัฒนาน่าจะส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม โดยผู้วิจัยจะนำมาเป็นตัวแปรในการศึกษาต่อไป

### สิ่งอำนวยความสะดวก

สุจิตต์ เอี่ยมละออ (2534 : 121-122) ได้ศึกษาความสนใจและโอกาสในการเข้าร่วมกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนของแรงงานสตรี กรณีศึกษาในเขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง กรุงเทพฯ พบว่า สถานที่ และวัสดุอุปกรณ์มีผลต่อความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนของแรงงานสตรี พยอม วงศ์สารศรี (2540 : 149) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม ได้แก่ อุปกรณ์ในการฝึกอบรม (training facilities) และสถานที่ในการฝึกอบรม (Place) จากการวิจัยของ ปรีชา คล้ายเครือ (2540 : 86) ได้ศึกษาการฝึกอบรมพนักงานธนาคารศรีนครจำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า สถานที่ฝึกอบรม เอกสารในการฝึกอบรมมีผลต่อความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานธนาคารศรีนครจำกัด (มหาชน) โดยสถานที่ฝึกอบรมควรจัดในศูนย์ฝึกอบรมในสำนักงาน นอกจากนี้ในการฝึกอบรมแต่ละหลักสูตรควรมีเอกสารการฝึกอบรมเป็นหนังสือตำราประกอบหลักสูตรด้วย และจากการวิจัยของ บุปผา เป็ดทิพย์ (2543 : 84) ได้ศึกษาปัญหาและความต้องการในการทำวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ความต้องการด้านเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ของอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชนมีอยู่ระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอาจารย์ที่ทำวิจัยนั้นต้องการศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร และคอมพิวเตอร์สำหรับการค้นคว้าในห้องสมุดเพื่อให้ได้รับความรู้หรือหลักฐานที่มีอยู่เดิมใช้สำหรับอ้างอิงเพื่อประกอบการทำวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าสิ่งอำนวยความสะดวกนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ โดยผู้เข้ารับการพัฒนาจะคำนึงถึง และมีผลต่อความต้องการในการเข้าร่วมการพัฒนา ซึ่งพอจะสรุปได้ว่า สิ่งอำนวยความสะดวกน่าจะส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม โดยผู้วิจัยจะนำมาเป็นตัวแปรในการศึกษาต่อไป

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นการส่งเสริมและปรับปรุงทักษะในการทำงานของ ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เพื่อความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน รวมทั้งพัฒนาอาชีพได้อย่าง เหมาะสม ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดนั้น จะต้องขึ้น อยู่กับความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรภายในองค์กรด้วย โดยความ ต้องการของบุคลากรนั้นจะเป็นแรงผลักดันให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ที่สามารถตอบสนองต่อ ความต้องการขององค์กร และทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ ซึ่งจากศึกษาเอกสารและ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พอสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีดังนี้ ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ทำงาน รายได้ ลักษณะงาน แรงจูงใจในการพัฒนา นโยบาย ขององค์กร วิธีการพัฒนา และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยผู้วิจัยคาดว่าน่าจะเป็นปัจจัยที่ส่งผล ต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวง แรงงานและสวัสดิการสังคม และนำมาเป็นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ผู้วิจัยนำเสนอวิธีการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

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

#### การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรระดับปฏิบัติการในราชการบริหารส่วนกลาง กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม จำนวน 398 คน

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรระดับปฏิบัติการในราชการบริหารส่วนกลาง กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม จำนวน 200 คน โดยมีขั้นตอนในการเลือกกลุ่มตัวอย่างดังนี้

##### 1.การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

วิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างนั้น การวิจัยครั้งนี้จะใช้สูตรดังต่อไปนี้ (Cochran. 1977 : 75-76)

$$n = \frac{n_0}{1 + (n_0 - 1)/N}$$

|     |                |     |                                                         |
|-----|----------------|-----|---------------------------------------------------------|
| โดย | N              | คือ | ขนาดประชากรทั้งหมด                                      |
|     | n              | คือ | ขนาดกลุ่มตัวอย่าง                                       |
|     | n <sub>0</sub> | คือ | ค่าประมาณกลุ่มตัวอย่าง(เท่ากับ400 ที่ $\alpha = 0.05$ ) |

จากการคำนวณดังกล่าว ทำให้ทราบว่า ผู้วิจัยจะต้องสุ่มกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนในการหาคำตอบในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 200 คน จากประชากรทั้งหมด 398 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 50.25

## 2.การสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีเลือกโดยสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) ซึ่งการสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบนี้ จะทำให้กลุ่มตัวอย่างครอบคลุมทุกกลุ่มพวกในอัตราส่วนที่เท่า ๆ กัน (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 43)

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อคำถามเกี่ยวกับภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

**ตอนที่ 2** ข้อคำถามเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

**ตอนที่ 3** ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ลักษณะของแบบสอบถามในตอนที่ 2 และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Five Rating Scale) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538 : 114-144) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามประมาณค่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งผู้วิจัยกำหนดค่าคะแนนของช่วงน้ำหนัก 5 ระดับ มีความหมาย ดังนี้

น้ำหนัก 1 หมายถึง

ไม่มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

น้ำหนัก 2 หมายถึง

มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับน้อย

|                    |                                                                               |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| หน้าหลัก 3 หมายถึง | มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับค่อนข้างน้อย |
| หน้าหลัก 4 หมายถึง | มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับค่อนข้างมาก  |
| หน้าหลัก 5 หมายถึง | มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับมาก          |

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาหลักการ ทฤษฎีและแนวคิดจากตำราเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งหลังจากที่สามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยได้แล้ว ก็จะมีการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. กำหนดประเด็น เนื้อหา และโครงสร้างของแบบสอบถาม
2. กำหนดรูปแบบของคำถาม
3. สร้างแบบสอบถาม แล้วนำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)(เนงนุช ภัทรารศ. 2538 : 342) ของแบบสอบถาม ตลอดจนสำนวนที่ใช้ในแบบสอบถาม
4. ปรับปรุงแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามคำแนะนำของคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบแก้ไขด้านเนื้อหา และสำนวนภาษา ไปทดลองใช้ (Try out) เพื่อนำผลที่ได้มาตรวจสอบความเข้าใจการตอบแบบสอบถาม และหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) โดยวิธีการของการแจกแจงที (t-distribution) (Flemming & Nellis. 1994 : 374) เลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป ได้ข้อคำถาม จำนวน 30 ข้อ
5. นำผลที่ได้จากการทดลองใช้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้วิธีการของครอนบัทซ์ (Cronbach) แบบสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) (Cronbach. 1970 : 202 – 204) ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ 0.89
6. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วมาปรับปรุงแก้ไขเนื้อหา สำนวนภาษา และการใช้คำถามต่าง ๆ ให้ถูกต้อง และเหมาะสม เสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาตรวจสอบแบบสอบถามอีกครั้ง แล้วจึงจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ทำหนังสือเพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจาก บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือไปยังกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

2. ดำเนินการแจกแบบสอบถาม แก่บุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน และสวัสดิการสังคม ในส่วนของราชการบริหารส่วนกลาง ระดับปฏิบัติการ ด้วยตนเอง

3. ติดตามเก็บแบบสอบถามคืน จากบุคลากรในกรมจัดหางาน กระทรวงแรงงาน และสวัสดิการสังคม ในส่วนของราชการบริหารส่วนกลาง ระดับปฏิบัติการ โดยเดินทางไปขอรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง ซึ่งจะทำการตรวจสอบแบบสอบถาม ติดตามข้อมูล เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

4. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ซึ่งได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 200 ฉบับ

5. นำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามน้ำหนักของตัวเลือกที่กำหนดไว้ และนำมาจำแนกตามตัวแปร

6. นำข้อมูลทั้งหมดไปวิเคราะห์ โดยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows Version 10.01

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม สำเร็จรูป SPSS for Windows Version 10.01 ซึ่งจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ คือ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

2. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการศึกษาสมการพหุคูณ โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ จะใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) ในการหาความสัมพันธ์ (Kirk, Richard & Audrey. 1998 : 188-193) และใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) (William, James & Robert. 1993 : 599-604) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น โดยการนำค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้บุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ระดับผู้ปฏิบัติการ ในราชการบริหารส่วนกลาง มาแปลความหมายตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ตามแนวความคิดของ เบสท์ (Best, 1981 : 182) โดยในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง ไม่มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับค่อนข้างน้อย

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับค่อนข้างมาก

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับมาก

สำหรับการนำค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ที่คำนวณได้มาแปลผลในรูปของ ความสัมพันธ์นั้นใช้เกณฑ์ดังนี้ ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน ถ้าไม่เป็น 0 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน โดยทิศทางของความสัมพันธ์นั้น พิจารณาจากเครื่องหมายของสัมประสิทธิ์ที่คำนวณได้ กล่าวคือ ถ้าเป็นไปในทางบวกแสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในลักษณะคล้อยตามกัน ถ้าเป็นไปในทางลบแสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทางตรงกันข้ามหรือผกผัน สำหรับการพิจารณาระดับความสัมพันธ์พิจารณาจากค่าสหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ดังนี้ (ชัยสิทธิ์ เกลิมมีประเสริฐ, 2542 : 120)

ค่า 0 หมายถึง สองตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กัน (no association)

ค่า 0.01- 0.25 หมายถึง สองตัวแปรมีความสัมพันธ์ระดับต่ำ (weak association)

ค่า 0.26-0.55 หมายถึง สองตัวแปรมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง (moderate association)

ค่า 0.56-0.75 หมายถึง สองตัวแปรมีความสัมพันธ์ระดับสูง (strong association)

ค่า 0.76-0.99 หมายถึง สองตัวแปรมีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก (very strong association)

ค่า 1 หมายถึง สองตัวแปรมีความสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์ (perfect association)

## สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัยมีดังนี้

### 1. สถิติพื้นฐาน

#### 1.1 ค่าร้อยละ (อภิสิทธิ์ จันตะนี. 2538 : 182)

$$\text{โดยใช้สูตร } P = (f/n)100$$

|       |   |     |                                           |
|-------|---|-----|-------------------------------------------|
| เมื่อ | p | แทน | ค่าร้อยละ                                 |
|       | f | แทน | ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ |
|       | n | แทน | จำนวนความถี่ทั้งหมด                       |

#### 1.2 ค่าเฉลี่ยของคะแนน (นราศรี ไววนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี. 2538 : 173)

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

|       |           |     |                  |
|-------|-----------|-----|------------------|
| เมื่อ | $\bar{X}$ | แทน | ค่าคะแนนเฉลี่ย   |
|       | $\sum x$  | แทน | ค่าผลรวมของคะแนน |
|       | n         | แทน | จำนวนข้อมูล      |

#### 1.3 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (อภิสิทธิ์ จันตะนี. 2538 : 186)

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

|       |           |     |                      |
|-------|-----------|-----|----------------------|
| เมื่อ | S.D.      | แทน | ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
|       | $\sum fx$ | แทน | ค่าผลรวมของคะแนนดิบ  |
|       | n         | แทน | จำนวนข้อมูล          |

### 2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพเครื่องมือ

#### 2.1 ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการของครอนบัทซ์

(Cronbach) แบบสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) (Cronbach. 1970 : 202 – 204)

โดยใช้สูตร

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

เมื่อ  $\alpha$  แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความเชื่อมั่น  
 $n$  แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม  
 $S_i^2$  แทน ความแปรปรวนของคะแนนรายข้อในแบบสอบถาม  
 $S_i^2$  แทน ความแปรปรวนของคะแนนแบบสอบถามทั้งฉบับ

## 2.2 ค่าอำนาจจำแนก

หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม โดยวิธีการของการแจกแจงที (t-distribution) (Flemming & Nellis. 1994 : 374)

โดยใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_H - \bar{X}_L}{\sqrt{\frac{S_H^2}{N_H} + \frac{S_L^2}{N_L}}}$$

เมื่อ  $t$  แทน ค่าความแตกต่างของข้อสอบเป็นรายข้อ  
 $\bar{X}_H$  แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนนของกลุ่มสูง  
 $\bar{X}_L$  แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนนของกลุ่มต่ำ  
 $S_H^2$  แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มสูง  
 $S_L^2$  แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มต่ำ  
 $N_H$  แทน จำนวนคนในกลุ่มสูง  
 $N_L$  แทน จำนวนคนในกลุ่มต่ำ

## 3. สถิติสำหรับการทดสอบสมมติฐาน

3.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ จะใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) ในการหาค่าความสัมพันธ์ (Kirk, Richard & Audrey. 1998 : 188-193)

$$\text{โดยใช้สูตร } r = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

|            |     |                                                                        |
|------------|-----|------------------------------------------------------------------------|
| เมื่อ r    | แทน | สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร X กับตัวแปร Y                      |
| n          | แทน | จำนวนข้อมูล                                                            |
| $\sum X$   | แทน | ผลรวมของคะแนนดิบของตัวแปร X                                            |
| $\sum Y$   | แทน | ผลรวมของคะแนนดิบของตัวแปร Y                                            |
| $\sum XY$  | แทน | ผลรวมของผลคูณของคะแนนตัวแปร X กับคะแนนตัวแปร Y เป็นคู่ ๆ ในรูปคะแนนดิบ |
| $\sum X^2$ | แทน | ผลรวมของกำลังของคะแนนดิบตัวแปร X                                       |
| $\sum Y^2$ | แทน | ผลรวมของกำลังของคะแนนดิบตัวแปร Y                                       |

3.2 การวิเคราะห์ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ เพื่อนำไปสู่การพยากรณ์หรือการประมาณค่าของตัวแปรตามด้วยตัวแปรอิสระ โดยต้องใช้ตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป และเป็นรูปแบบความสัมพันธ์ในเชิงเส้นตรง ซึ่งมีรูปแบบของสมการถดถอย (William, James & Robert. 1993 : 599-604) ดังนี้

$$\hat{Y} = a + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_nx_n$$

$\hat{Y}$  = ค่าประมาณของตัวแปรตาม

a = ค่าคงที่

$b_i$  = สัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปรอิสระที่ i (i = 1,2,3,...,n)

$x_i$  = ตัวแปรอิสระตัวที่ i (i = 1,2,3,...,n)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน และสวัสดิการสังคม” เป็นการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows Version 10.01 ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และตอบคำถามของการวิจัยผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมที่เป็นตัวอย่าง จำนวน 200 คน มาวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย  
ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

#### ตอนที่ 1 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติพื้นฐานจะนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แรงจูงใจในการพัฒนา นโยบายขององค์กร วิธีการพัฒนา และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยลำดับดังต่อไปนี้

ตาราง 1 ความถี่ และร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

| สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------|-------|--------|
| 1. เพศ                    |       |        |
| ชาย                       | 40    | 20     |
| หญิง                      | 160   | 80     |

ตาราง 1 (ต่อ)

| สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม                     | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------------------------|-------|--------|
| 2. อายุ                                       |       |        |
| ต่ำกว่า 26 ปี                                 | 54    | 27     |
| 26-30 ปี                                      | 48    | 24     |
| 31-35 ปี                                      | 51    | 26     |
| สูงกว่า 35 ปี                                 | 47    | 23     |
| 3. ประสบการณ์ทำงาน                            |       |        |
| ต่ำกว่า 6 ปี                                  | 113   | 56     |
| 6-10 ปี                                       | 64    | 32     |
| สูงกว่า 10 ปี                                 | 23    | 12     |
| 4. รายได้                                     |       |        |
| ต่ำกว่า 5,000 บาท                             | 53    | 26     |
| 5,001 - 7,500 บาท                             | 67    | 34     |
| 7,501 - 10,000 บาท                            | 38    | 19     |
| สูงกว่า 10,000 บาท                            | 42    | 21     |
| 5. ระดับการศึกษา                              |       |        |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี                              | 65    | 32     |
| ปริญญาตรี                                     | 127   | 64     |
| สูงกว่าปริญญาตรี                              | 8     | 4      |
| 6. ลักษณะงาน                                  |       |        |
| ผู้ปฏิบัติงานทั่วไปที่ไม่ใช้คอมพิวเตอร์       | 75    | 38     |
| ผู้ปฏิบัติงานทั่วไปที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นประจำ | 125   | 62     |

จากตาราง 1 แสดงว่า บุคลากรในกรมการจัดหางาน ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ มีบุคลากรที่เป็นเพศหญิงมากกว่าบุคลากรที่เป็นเพศชาย โดยบุคลากรเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 80 ส่วนบุคลากรเพศชาย มีเพียงร้อยละ 20 บุคลากรในกรมการจัดหางาน ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 27 รองลงมาได้แก่ บุคลากรที่มีอายุ 31 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 26 บุคลากรที่มีอายุ 26 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 24 และบุคลากรที่มีอายุ สูงกว่า 35 ปี

คิดเป็นร้อยละ 23 บุคลากรในกรมการจัดหางานส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 56 รองลงมาได้แก่ บุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงาน 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 32 และบุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานสูงกว่า 10 ปี มีเพียงร้อยละ 12 โดยรายได้ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 5,001 – 7,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 34 รองลงมาได้แก่ รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26 รายได้สูงกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21 และบุคลากรที่มีรายได้ 7,501 – 10,000 บาท มีเพียงร้อยละ 19 บุคลากรในกรมการจัดหางานส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64 รองลงมาได้แก่ จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 32 และจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 4 ลักษณะงานส่วนใหญ่ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน เป็นผู้ปฏิบัติงานทั่วไปที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นประจำ โดยคิดเป็นร้อยละ 62 และผู้ปฏิบัติงานทั่วไปที่ไม่ใช้คอมพิวเตอร์ มีเพียงร้อยละ 38

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

| ข้อ | ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์<br>ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ                                          | ระดับความต้องการ |      | แปลผล        |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------|--------------|
|     |                                                                                                       | $\bar{X}$        | SD   |              |
| 1.  | โปรแกรมประยุกต์ซึ่งเป็นโปรแกรมที่สร้างขึ้นเพื่อใช้งานเฉพาะ<br>ด้าน เช่น โปรแกรมด้านบริการข้อมูลแรงงาน | 4.02             | 1.07 | ค่อนข้างมาก  |
| 2.  | โปรแกรมจัดพิมพ์รายงาน เช่น Microsoft Word                                                             | 4.01             | 0.99 | ค่อนข้างมาก  |
| 3.  | โปรแกรมจัดการฐานข้อมูล เช่น Microsoft Access                                                          | 3.75             | 1.14 | ค่อนข้างมาก  |
| 4.  | โปรแกรมทางด้านการคำนวณ เช่น Microsoft Excel                                                           | 3.93             | 1.05 | ค่อนข้างมาก  |
| 5.  | โปรแกรมนำเสนอ เช่น Microsoft Powerpoint                                                               | 4.00             | 1.05 | ค่อนข้างมาก  |
| 6.  | โปรแกรมสำหรับงานธุรกิจ เช่น โปรแกรมระบบบัญชี                                                          | 3.29             | 1.29 | ค่อนข้างน้อย |
| 7.  | การสื่อสารข้อมูลทางด้านคอมพิวเตอร์ เช่น การใช้งานระบบ<br>LAN, WAN                                     | 3.70             | 1.23 | ค่อนข้างมาก  |
| 8.  | ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เช่น Internet, Intranet                                                      | 4.42             | 0.94 | ค่อนข้างมาก  |
| 9.  | ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และอุปกรณ์<br>ประกอบรวม                                       | 4.07             | 1.06 | ค่อนข้างมาก  |
|     | รวม                                                                                                   | 3.91             | 1.09 | ค่อนข้างมาก  |

จากตาราง 2 แสดงว่า บุคลากรในกรมการจัดหางาน เป็นผู้ที่มีความต้องการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 โดยบุคลากรในกรมการจัดหางาน มีความต้องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สูงที่สุดในเรื่องของ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เช่น Internet, Intranet โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และบุคลากรในกรมการจัดหางาน มีความต้องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่ำที่สุดในเรื่องของ โปรแกรมสำหรับงานธุรกิจ เช่น โปรแกรมระบบบัญชี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการพัฒนา

| ข้อ | แรงจูงใจในการพัฒนา                                                              | ระดับความต้องการ |      | แปลผล       |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------|------------------|------|-------------|
|     |                                                                                 | $\bar{X}$        | SD   |             |
| 10. | การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อที่จะนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวัน          | 4.10             | 0.89 | ค่อนข้างมาก |
| 11. | การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน              | 4.38             | 0.77 | ค่อนข้างมาก |
| 12. | การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการพัฒนาตนเองให้สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ | 4.14             | 0.79 | ค่อนข้างมาก |
| 13. | การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการช่วยย่นระยะเวลาในการเรียนรู้งาน           | 4.13             | 0.83 | ค่อนข้างมาก |
| 14. | การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาในองค์กร            | 4.26             | 0.80 | ค่อนข้างมาก |
| 15. | การมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน             | 4.24             | 0.81 | ค่อนข้างมาก |
|     | รวม                                                                             | 4.21             | 0.82 | ค่อนข้างมาก |

จากตาราง 3 แสดงว่า แรงจูงใจในการพัฒนา ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 โดยพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการพัฒนาส่งผลต่อความต้องการสูงที่สุดในเรื่องของการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านวิธีการพัฒนา

| ข้อ | วิธีการพัฒนา                                                                                                                                                                                 | ระดับความต้องการ |      | แปลผล       |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------|-------------|
|     |                                                                                                                                                                                              | $\bar{X}$        | SD   |             |
| 22. | ท่านมีความสนใจที่จะเข้ารับการฝึกอบรม โดยฝึกอบรมขณะปฏิบัติงานในหน้าที่ (On-the-job-training) ซึ่งมีหัวหน้างานหรือวิทยากรคอยดูแลให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิด                                        | 3.95             | 0.97 | ค่อนข้างมาก |
| 23. | ท่านมีความสนใจที่จะเข้ารับการฝึกอบรม โดยพักการปฏิบัติงานในหน้าที่ระหว่างการฝึกอบรม (Off-the-job-training) ซึ่งจะทำให้ท่านต้องหยุดการปฏิบัติงานชั่วคราวเพื่อเข้ารับการฝึกอบรมอย่างเต็มที่     | 3.79             | 0.96 | ค่อนข้างมาก |
| 24. | ท่านมีความสนใจที่จะเข้ารับการฝึกอบรมแบบผสม ซึ่งมีทั้งการฝึกอบรมโดยพักการปฏิบัติงานและฝึกอบรมขณะปฏิบัติงานในหน้าที่ เพื่อที่จะช่วยให้ท่านสามารถพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 3.89             | 0.94 | ค่อนข้างมาก |
| รวม |                                                                                                                                                                                              | 3.88             | 0.96 | ค่อนข้างมาก |

จากตาราง 5 แสดงว่า วิธีการพัฒนาส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 โดยพบว่าปัจจัยด้านวิธีการพัฒนา ส่งผลต่อความต้องการสูงที่สุดในเรื่องของ บุคลากรมีความสนใจที่จะเข้ารับการฝึกอบรม โดยฝึกอบรมขณะปฏิบัติงานในหน้าที่ (On-the-job-training) ซึ่งมีหัวหน้างานหรือวิทยากรคอยดูแลให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และส่งผลต่อความต้องการต่ำที่สุดในเรื่องของ บุคลากรมีความสนใจที่จะเข้ารับการฝึกอบรม โดยพักการปฏิบัติงานในหน้าที่ระหว่างการฝึกอบรม (Off-the-job-training) ซึ่งจะทำให้บุคลากรต้องหยุดการปฏิบัติงานชั่วคราวเพื่อเข้ารับการฝึกอบรมอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนสิ่งอำนวยความสะดวก

| ข้อ | สิ่งอำนวยความสะดวก                                                                                                                                    | ระดับความต้องการ |      | แปลผล        |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------|--------------|
|     |                                                                                                                                                       | $\bar{X}$        | SD   |              |
| 25. | หน่วยงานของท่านมีงบประมาณสนับสนุนด้านการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มากน้อยเพียงใด                                                  | 3.00             | 0.79 | ค่อนข้างน้อย |
| 26. | หน่วยงานของท่านอำนวยความสะดวกในด้านอุปกรณ์ เพื่อช่วยในการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มากน้อยเพียงใด                                                    | 3.05             | 0.77 | ค่อนข้างน้อย |
| 27. | บรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวข้องต่อความต้องการในการเข้ารับการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของท่าน มากน้อยเพียงใด                                | 3.36             | 0.89 | ค่อนข้างน้อย |
| 28. | หน่วยงานของท่านมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานภายใน หรือหน่วยงานภายนอกอย่างสม่ำเสมอ หรือไม่เพียงใด | 3.00             | 0.89 | ค่อนข้างน้อย |
| 29. | หน่วยงานของท่านจัดสวัสดิการต่าง ๆ ไว้อำนวยความสะดวกในขณะจัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มากน้อยเพียงใด                                             | 2.97             | 0.85 | ค่อนข้างน้อย |
| 30. | หน่วยงานของท่านมีสถานที่ไว้สำหรับจัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะ                                                                           | 3.08             | 1.07 | ค่อนข้างน้อย |
|     | รวม                                                                                                                                                   | 3.08             | 0.88 | ค่อนข้างน้อย |

จากตาราง 6 แสดงว่า สิ่งอำนวยความสะดวกส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 โดยพบว่า ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่งผลต่อความต้องการสูงที่สุดในเรื่องของบรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวข้องต่อความต้องการในการเข้ารับการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 และส่งผลต่อความต้องการต่ำที่สุดในเรื่องของ หน่วยงานจัดสวัสดิการต่าง ๆ ไว้อำนวยความสะดวกในขณะจัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์  
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามเพศ

| ข้อ | ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์<br>ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ                                       | ชาย<br>n = 40 |      | หญิง<br>N = 160 |      |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------|-----------------|------|
|     |                                                                                                    | $\bar{X}$     | SD   | $\bar{X}$       | SD   |
|     |                                                                                                    |               |      |                 |      |
| 1.  | โปรแกรมประยุกต์ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ทำขึ้นเพื่อใช้งานเฉพาะ<br>ด้าน เช่น โปรแกรมด้านบริการข้อมูลแรงงาน | 3.92          | 1.38 | 4.04            | 0.98 |
| 2.  | โปรแกรมจัดพิมพ์รายงาน เช่น Microsoft Word                                                          | 4.02          | 1.05 | 4.01            | 0.97 |
| 3.  | โปรแกรมจัดการฐานข้อมูล เช่น Microsoft Access                                                       | 3.58          | 1.32 | 3.79            | 1.09 |
| 4.  | โปรแกรมทางด้านการคำนวณ เช่น Microsoft Excel                                                        | 3.72          | 1.26 | 3.97            | 0.98 |
| 5.  | โปรแกรมนำเสนอ เช่น Microsoft Powerpoint                                                            | 3.88          | 1.14 | 4.03            | 1.03 |
| 6.  | โปรแกรมสำหรับงานธุรกิจ เช่น โปรแกรมจัดระบบบัญชี                                                    | 3.03          | 1.39 | 3.36            | 1.27 |
| 7.  | การสื่อสารข้อมูลทางด้านคอมพิวเตอร์ เช่น การใช้งานระบบ<br>LAN, WAN                                  | 3.83          | 1.34 | 3.67            | 1.20 |
| 8.  | ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เช่น Internet, Intranet                                                   | 4.50          | 0.82 | 4.40            | 0.97 |
| 9.  | ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และอุปกรณ์<br>ประกอบรวม                                    | 4.10          | 1.13 | 4.06            | 1.05 |
|     | รวม                                                                                                | 3.84          | 1.20 | 3.93            | 1.06 |

จากตาราง 7 แสดงว่า บุคลากรในกรมการจัดหางานที่เป็นเพศหญิง มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่าเพศชาย โดยความต้องการของบุคลากรเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ส่วนความต้องการของบุคลากรเพศชาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ซึ่งบุคลากรเพศหญิง มีความต้องการสูงที่สุดในเรื่องของ ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์ประกอบรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ส่วนบุคลากรเพศชาย มีความต้องการสูงที่สุดในเรื่องของ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เช่น Internet, Intranet มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และทั้งบุคลากรเพศชายและเพศหญิงมีความต้องการต่ำที่สุดเหมือนกันในเรื่องโปรแกรมสำหรับงานธุรกิจ เช่น โปรแกรมจัดระบบบัญชี มีค่าเฉลี่ย 3.03 และ 3.36 ตามลำดับ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์  
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามอายุ

| ข้อ | ความต้องการในการ<br>พัฒนาทรัพยากรมนุษย์<br>ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ                                                 | ต่ำกว่า 26 ปี |      | 26 - 30 ปี |      | 31 - 35 ปี |      | สูงกว่า 35 ปี |      |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------|------------|------|------------|------|---------------|------|
|     |                                                                                                                  | n = 54        |      | n = 48     |      | n = 51     |      | n = 47        |      |
|     |                                                                                                                  | $\bar{X}$     | SD   | $\bar{X}$  | SD   | $\bar{X}$  | SD   | $\bar{X}$     | SD   |
| 1.  | โปรแกรมประยุกต์ซึ่งเป็น<br>โปรแกรมที่สร้างขึ้นเพื่อใช้<br>งานเฉพาะด้าน เช่น<br>โปรแกรมด้านบริการข้อมูล<br>แรงงาน | 4.06          | 0.92 | 4.15       | 0.99 | 4.04       | 1.11 | 3.80          | 1.25 |
| 2.. | โปรแกรมจัดพิมพ์รายงาน<br>เช่น Microsoft Word                                                                     | 4.19          | 0.78 | 3.88       | 1.08 | 4.06       | 0.95 | 3.89          | 1.13 |
| 3.  | โปรแกรมจัดการฐานข้อมูล<br>เช่น Microsoft Access                                                                  | 4.04          | 1.01 | 3.65       | 1.18 | 3.84       | 1.10 | 3.43          | 1.23 |
| 4.  | โปรแกรมทางด้านการ<br>คำนวณ เช่น Microsoft<br>Excel                                                               | 4.09          | 0.85 | 4.06       | 0.86 | 3.88       | 1.18 | 3.64          | 1.22 |
| 5.  | โปรแกรมนำเสนอ เช่น<br>Microsoft Powerpoint                                                                       | 3.89          | 1.04 | 4.19       | 0.89 | 4.18       | 1.01 | 3.74          | 1.21 |
| 6.  | โปรแกรมสำหรับงานธุรกิจ<br>เช่น โปรแกรมจัดระบบ<br>บัญชี                                                           | 3.85          | 1.19 | 3.35       | 1.16 | 3.12       | 1.34 | 2.77          | 1.27 |
| 7.  | การสื่อสารข้อมูลทางด้าน<br>คอมพิวเตอร์ เช่น การใช้<br>งานระบบ LAN, WAN                                           | 3.78          | 1.18 | 3.92       | 1.18 | 3.69       | 1.26 | 3.40          | 1.28 |
| 8.  | ระบบเครือข่าย<br>คอมพิวเตอร์ เช่น<br>Internet, Intranet                                                          | 4.57          | 0.90 | 4.46       | 0.80 | 4.39       | 0.92 | 4.23          | 1.11 |
| 9.  | ความรู้เกี่ยวกับการใช้<br>เทคโนโลยีสารสนเทศ และ<br>อุปกรณ์ประกอบรวม                                              | 4.13          | 1.05 | 4.15       | 1.01 | 4.00       | 1.10 | 3.98          | 1.11 |
|     | รวม                                                                                                              | 4.07          | 0.99 | 3.97       | 1.02 | 3.91       | 1.11 | 3.65          | 1.20 |

จากตาราง 8 แสดงว่า บุคลากรในกรมการจัดหางานที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูงที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมาได้แก่ บุคลากรที่มีอายุ 26 – 30 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 บุคลากรที่มีอายุ 31 – 35 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และบุคลากรที่มีอายุสูงกว่า 35 ปี มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 โดยอายุของบุคลากรในกรมการจัดหางานทั้ง 4 ช่วงนั้น มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สูงที่สุดเหมือนกันในเรื่องของ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เช่น Internet, Intranet มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57, 4.46, 4.39 และ 4.23 ตามลำดับ นอกจากนี้ บุคลากรในกรมการจัดหางาน ยังมีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ต่ำที่สุดเหมือนกันในเรื่องของ โปรแกรมสำหรับงานธุรกิจ เช่น โปรแกรมจัดระบบบัญชี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85, 3.35, 3.12 และ 2.77 ตามลำดับ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความ ต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

| ข้อ | ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์<br>ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ                                           | ต่ำกว่า 6 ปี |      | 6 -10 ปี  |      | สูงกว่า 10 ปี |      |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------|-----------|------|---------------|------|
|     |                                                                                                        | n = 113      |      | n = 64    |      | n = 23        |      |
|     |                                                                                                        | $\bar{X}$    | SD   | $\bar{X}$ | SD   | $\bar{X}$     | SD   |
| 1.  | โปรแกรมประยุกต์ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ทำขึ้น<br>เพื่อใช้งานเฉพาะด้าน เช่น โปรแกรมด้าน<br>บริการข้อมูลแรงงาน | 4.08         | 0.98 | 3.97      | 1.02 | 3.83          | 1.53 |
| 2.  | โปรแกรมจัดพิมพ์รายงาน เช่น Microsoft<br>Word                                                           | 4.09         | 0.86 | 3.95      | 1.08 | 3.78          | 1.28 |
| 3.  | โปรแกรมจัดการฐานข้อมูล เช่น Microsoft<br>Access                                                        | 3.91         | 1.07 | 3.56      | 1.13 | 3.48          | 1.44 |
| 4.  | โปรแกรมทางด้านการคำนวณ เช่น Microsoft<br>Excel                                                         | 4.11         | 0.92 | 3.70      | 1.14 | 3.65          | 1.23 |
| 5.  | โปรแกรมนำเสนอ เช่น Microsoft<br>Powerpoint                                                             | 4.09         | 0.97 | 4.02      | 1.08 | 3.52          | 1.27 |
| 6.  | โปรแกรมสำหรับงานธุรกิจ เช่น โปรแกรมจัด<br>ระบบบัญชี                                                    | 3.54         | 1.25 | 3.00      | 1.26 | 2.87          | 1.36 |
| 7.  | การสื่อสารข้อมูลทางด้านคอมพิวเตอร์ เช่น<br>การใช้งานระบบ LAN, WAN                                      | 3.78         | 1.19 | 3.64      | 1.24 | 3.48          | 1.38 |

ตาราง 9 (ต่อ)

| ข้อ | ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์<br>ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ   | ต่ำกว่า 6 ปี |      | 6 -10 ปี  |      | สูงกว่า 10 ปี |      |
|-----|----------------------------------------------------------------|--------------|------|-----------|------|---------------|------|
|     |                                                                | n = 113      |      | n = 64    |      | n = 23        |      |
|     |                                                                | $\bar{X}$    | SD   | $\bar{X}$ | SD   | $\bar{X}$     | SD   |
| 8.  | ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เช่น Internet,<br>Intranet            | 4.51         | 0.84 | 4.28      | 1.02 | 4.35          | 1.15 |
| 9.  | ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ<br>และอุปกรณ์ประกอบรวม | 4.10         | 1.04 | 3.95      | 1.08 | 4.22          | 1.13 |
|     | รวม                                                            | 4.02         | 1.01 | 3.76      | 1.12 | 3.69          | 1.31 |

จากตาราง 9 แสดงว่า บุคลากรในกรมการจัดหางานที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 6 ปี มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูงสุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมาได้แก่ บุคลากรในกรมการจัดหางาน ที่มีประสบการณ์ทำงาน ตั้งแต่ 6 – 10 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และบุคลากรในกรมการจัดหางานที่มีประสบการณ์ทำงานสูงกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 โดยบุคลากรในกรมการจัดหางานที่มีประสบการณ์ทั้ง 3 ระดับ ต่างมีความต้องการสูงที่สุดเหมือนกันในเรื่องของ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เช่น Internet, Intranet มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51, 4.28 และ 4.35 ตามลำดับ นอกจากนี้บุคลากรในกรมการจัดหางานยังมีความต้องการต่ำที่สุดเหมือนกันในเรื่องของ โปรแกรมสำหรับงานธุรกิจ เช่น โปรแกรมจัดระบบบัญชี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54, 3.00 และ 2.87 ตามลำดับ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความ ต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามรายได้

| ข้อ | ความต้องการในการ<br>พัฒนาทรัพยากรมนุษย์<br>ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ                                              | ต่ำกว่า 5,000 บาท |      | 5,001 - 7,500 บาท |      | 7,501 -10,000 บาท |      | สูงกว่า 10,000 บาท |      |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------|-------------------|------|-------------------|------|--------------------|------|
|     |                                                                                                               | n = 53            |      | n = 67            |      | n = 37            |      | n = 42             |      |
|     |                                                                                                               | $\bar{X}$         | SD   | $\bar{X}$         | SD   | $\bar{X}$         | SD   | $\bar{X}$          | SD   |
| 1.  | โปรแกรมประยุกต์ซึ่งเป็น<br>โปรแกรมที่ทำขึ้นเพื่อใช้<br>งานเฉพาะด้าน เช่น<br>โปรแกรมด้านบริการข้อมูล<br>แรงงาน | 4.00              | 1.02 | 4.05              | 0.94 | 3.97              | 1.20 | 4.02               | 1.22 |

ตาราง 10 (ต่อ)

| ข้อ | ความต้องการในการ<br>พัฒนาทรัพยากรมนุษย์<br>ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ       | ต่ำกว่า<br>5,000 บาท<br>n = 53 |      | 5,001 - 7,500<br>บาท<br>n = 67 |      | 7,501 -10,000<br>บาท<br>n = 37 |      | สูงกว่า<br>10,000 บาท<br>n = 42 |      |
|-----|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------|--------------------------------|------|--------------------------------|------|---------------------------------|------|
|     |                                                                        | $\bar{X}$ SD                   |      | $\bar{X}$ SD                   |      | $\bar{X}$ SD                   |      | $\bar{X}$ SD                    |      |
|     |                                                                        |                                |      |                                |      |                                |      |                                 |      |
| 2.  | โปรแกรมจัดพิมพ์รายงาน<br>เช่น Microsoft Word                           | 4.09                           | 0.86 | 4.04                           | 0.94 | 4.03                           | 1.00 | 3.83                            | 1.19 |
| 3.  | โปรแกรมจัดการฐานข้อมูล<br>เช่น Microsoft Access                        | 3.68                           | 1.19 | 3.93                           | 1.03 | 3.79                           | 1.09 | 3.52                            | 1.27 |
| 4.  | โปรแกรมทางด้านการ<br>คำนวณ เช่น Microsoft<br>Excel                     | 4.00                           | 0.92 | 4.10                           | 0.94 | 3.97                           | 1.05 | 3.50                            | 1.25 |
| 5.  | โปรแกรมนำเสนอ เช่น<br>Microsoft Powerpoint                             | 3.79                           | 1.08 | 4.19                           | 0.91 | 4.24                           | 0.91 | 3.74                            | 1.25 |
| 6.  | โปรแกรมสำหรับงานธุรกิจ<br>เช่น โปรแกรมจัดระบบ<br>บัญชี                 | 3.58                           | 1.26 | 3.48                           | 1.27 | 3.34                           | 1.15 | 2.57                            | 1.27 |
| 7.  | การสื่อสารข้อมูลทางด้าน<br>คอมพิวเตอร์ เช่น การใช้<br>งานระบบ LAN, WAN | 3.72                           | 1.26 | 3.81                           | 1.17 | 3.68                           | 1.16 | 3.52                            | 1.35 |
| 8.  | ระบบเครือข่าย<br>คอมพิวเตอร์ เช่น<br>Internet, Intranet                | 4.36                           | 1.06 | 4.51                           | 0.75 | 4.53                           | 0.76 | 4.26                            | 1.17 |
| 9.  | ความรู้เกี่ยวกับการใช้<br>เทคโนโลยีสารสนเทศ และ<br>อุปกรณ์ประกอบรวม    | 4.08                           | 1.03 | 4.07                           | 1.05 | 4.18                           | 1.06 | 3.93                            | 1.13 |
|     | รวม                                                                    | 3.92                           | 1.08 | 4.02                           | 1.00 | 3.97                           | 1.04 | 3.66                            | 1.23 |

จากตาราง 10 แสดงว่า บุคลากรในกรมการจัดหางานที่มีรายได้ระหว่าง 5,001 – 7,500 บาท มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมาได้แก่ บุคลากรรายได้ระหว่าง 7,501 – 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 บุคลากรรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และบุคลากรรายได้สูง

กว่า 10,000 บาท มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่ำที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 โดยบุคลากรในกรมการจัดหางานที่มีรายได้ทั้ง 4 ระดับ มีความต้องการสูงสุดเหมือนกันในเรื่องของ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ Internet, Intranet มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51, 4.53, 4.36 และ 4.26 ตามลำดับ นอกจากนี้บุคลากรในกรมการจัดหางาน และบุคลากรในกรมการจัดหางานยังมีความต้องการต่ำที่สุดเหมือนกันในเรื่องโปรแกรมสำหรับธุรกิจ เช่น โปรแกรมจัดระบบบัญชี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48, 3.34, 3.58 และ 2.57 ตามลำดับ

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความ ต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ข้อ | ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ                                       | ต่ำกว่า<br>ปริญญาตรี<br>n = 65 |      | ปริญญาตรี<br>n = 127 |      | สูงกว่า<br>ปริญญาตรี<br>N = 8 |      |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------|----------------------|------|-------------------------------|------|
|     |                                                                                                | $\bar{X}$                      | SD   | $\bar{X}$            | SD   | $\bar{X}$                     | SD   |
|     |                                                                                                |                                |      |                      |      |                               |      |
| 1.  | โปรแกรมประยุกต์ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ทำขึ้นเพื่อใช้งานเฉพาะด้าน เช่น โปรแกรมด้านบริการข้อมูลแรงงาน | 3.81                           | 1.13 | 4.09                 | 1.04 | 4.50                          | 0.76 |
| 2.  | โปรแกรมจัดพิมพ์รายงาน เช่น Microsoft Word                                                      | 4.08                           | 0.92 | 3.97                 | 1.04 | 4.13                          | 0.64 |
| 3.  | โปรแกรมจัดการฐานข้อมูล เช่น Microsoft Access                                                   | 3.65                           | 1.14 | 3.79                 | 1.14 | 4.00                          | 1.31 |
| 4.  | โปรแกรมทางด้าน การคำนวณ เช่น Microsoft Excel                                                   | 4.05                           | 0.99 | 3.87                 | 1.09 | 3.75                          | 0.71 |
| 5.  | โปรแกรมนำเสนอ เช่น Microsoft Powerpoint                                                        | 3.85                           | 0.97 | 4.06                 | 1.10 | 4.25                          | 0.71 |
| 6.  | โปรแกรมสำหรับงานธุรกิจ เช่น โปรแกรมจัดระบบบัญชี                                                | 3.57                           | 1.33 | 3.22                 | 1.25 | 2.13                          | 0.99 |
| 7.  | การสื่อสารข้อมูลทางด้านคอมพิวเตอร์ เช่น การใช้งานระบบ LAN, WAN                                 | 3.43                           | 1.35 | 3.81                 | 1.16 | 4.13                          | 0.99 |
| 8.  | ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เช่น Internet, Intranet                                               | 4.31                           | 1.04 | 4.46                 | 0.90 | 4.75                          | 0.46 |
| 9.  | ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์ประกอบรวม                                     | 3.89                           | 1.08 | 4.13                 | 1.07 | 4.50                          | 0.53 |
|     | รวม                                                                                            | 3.85                           | 1.11 | 3.93                 | 1.09 | 4.02                          | 0.79 |

จากตาราง 11 แสดงว่า บุคลากรในกรมการจัดหางานที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความต้องการในการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมาได้แก่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 โดยที่บุคลากรในกรมการจัดหางานที่มีการศึกษาทั้ง 3 ระดับ มีความต้องการสูงที่สุดเหมือนกันในเรื่องของ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เช่น Internet, Intranet มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 , 4.46 และ 4.31 ตามลำดับ บุคลากรที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี มีความต้องการต่ำที่สุดเหมือนกันในเรื่องของ โปรแกรมสำหรับงานธุรกิจ เช่น โปรแกรมจัดระบบบัญชี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.13 และ 3.22 ส่วนบุคลากรที่จบการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีมีความต้องการต่ำที่สุดในเรื่องของการสื่อสารข้อมูลด้านคอมพิวเตอร์ เช่น การใช้งานระบบ LAN, WAN มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้อการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามลักษณะงาน

| ข้อ | ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ                                          | ผู้ปฏิบัติงานทั่วไปที่ไม่ใช้คอมพิวเตอร์ |      | ผู้ปฏิบัติงานทั่วไปที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นประจำ |      |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------|-----------------------------------------------|------|
|     |                                                                                                   | n = 75                                  |      | n = 125                                       |      |
|     |                                                                                                   | $\bar{X}$                               | SD   | $\bar{X}$                                     | SD   |
| 1.  | โปรแกรมประยุกต์ซึ่งเป็นโปรแกรมที่สร้างขึ้นเพื่อใช้งานเฉพาะด้าน เช่น โปรแกรมด้านบริการข้อมูลแรงงาน | 4.09                                    | 1.06 | 3.89                                          | 1.08 |
| 2.  | โปรแกรมจัดพิมพ์รายงาน เช่น Microsoft Word                                                         | 3.99                                    | 1.00 | 4.04                                          | 0.98 |
| 3.  | โปรแกรมจัดการฐานข้อมูล เช่น Microsoft Access                                                      | 3.77                                    | 1.21 | 3.72                                          | 1.03 |
| 4.  | โปรแกรมทางด้านการคำนวณ เช่น Microsoft Excel                                                       | 4.00                                    | 0.99 | 3.80                                          | 1.13 |
| 5.  | โปรแกรมนำเสนอ เช่น Microsoft Powerpoint                                                           | 3.96                                    | 1.12 | 4.07                                          | 0.92 |
| 6.  | โปรแกรมสำหรับงานธุรกิจ เช่น โปรแกรมจัดระบบบัญชี                                                   | 3.36                                    | 1.30 | 3.17                                          | 1.28 |
| 7.  | การสื่อสารข้อมูลทางด้านคอมพิวเตอร์ เช่น การใช้งานระบบ LAN, WAN                                    | 3.79                                    | 1.22 | 3.55                                          | 1.23 |
| 8.  | ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เช่น Internet, Intranet                                                  | 4.43                                    | 0.92 | 4.40                                          | 0.97 |
| 9.  | ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และอุปกรณ์ประกอบรวม                                       | 4.18                                    | 1.03 | 3.87                                          | 1.08 |
|     | รวม                                                                                               | 3.95                                    | 1.09 | 3.83                                          | 1.08 |

จากตาราง 12 แสดงว่า บุคลากรในกรมการจัดหางาน ที่เป็นผู้ปฏิบัติงานทั่วไปที่ไม่ใช้คอมพิวเตอร์ มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มากกว่าผู้ปฏิบัติงานทั่วไปที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นประจำ โดยผู้ปฏิบัติงานทั่วไปที่ไม่ใช้คอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ส่วนผู้ปฏิบัติงานทั่วไปที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ตามลำดับ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานทั้ง 2 ลักษณะ มีความต้องการสูงที่สุดเหมือนกันในเรื่องของ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เช่น Internet, Intranet มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และ 4.40 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังมีความต้องการต่ำที่สุดเหมือนกันในเรื่องของ โปรแกรมสำหรับงานธุรกิจ เช่น โปรแกรมจัดระบบบัญชี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 และ 3.17 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม โดยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ด้วยสถิติสหสัมพันธ์พหุคูณของเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) และใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ซึ่งเป็นการตรวจสอบสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ว่า “ปัจจัยด้านอายุ( $X_1$ ) ประสบการณ์ทำงาน( $X_2$ ) รายได้( $X_3$ ) ลักษณะงาน( $X_4$ ) แรงจูงใจในการพัฒนา( $X_5$ ) นโยบายขององค์กร( $X_6$ ) วิธีการพัฒนา( $X_7$ ) และสิ่งอำนวยความสะดวก( $X_8$ ) ส่งผลในสมการพยากรณ์ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ( $Y$ ) ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม” โดยวิเคราะห์ว่าปัจจัยด้านใดบ้างที่ส่งผลในสมการพยากรณ์ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ตามลำดับความสำคัญของการนำเข้าของตัวแปร โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 13 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

| ตัวแปร<br>ที่ศึกษา | X <sub>1</sub> | X <sub>2</sub> | X <sub>3</sub> | X <sub>4</sub> | X <sub>5</sub> | X <sub>6</sub> | X <sub>7</sub> | X <sub>8</sub> | Y     |
|--------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------|
| X <sub>1</sub>     | 1.000          |                |                |                |                |                |                |                |       |
| X <sub>2</sub>     | 0.638**        | 1.000          |                |                |                |                |                |                |       |
| X <sub>3</sub>     | 0.734**        | 0.668**        | 1.000          |                |                |                |                |                |       |
| X <sub>4</sub>     | 0.349**        | 0.220**        | 0.325**        | 1.000          |                |                |                |                |       |
| X <sub>5</sub>     | -0.066         | 0.063          | 0.033          | -0.084         | 1.000          |                |                |                |       |
| X <sub>6</sub>     | -0.158*        | -0.076         | -0.090         | -0.123         | 0.141*         | 1.000          |                |                |       |
| X <sub>7</sub>     | -0.101         | -0.105         | -0.080         | -0.062         | 0.259**        | 0.190**        | 1.000          |                |       |
| X <sub>8</sub>     | -0.169*        | -0.187**       | -0.166*        | -0.087         | 0.159*         | 0.539**        | 0.233**        | 1.000          |       |
| Y                  | -0.163*        | -0.161*        | -0.095         | -0.107         | 0.523**        | 0.238**        | 0.330**        | 0.243**        | 1.000 |

\* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 13 เป็นผลลัพธ์ที่ได้จากการคำนวณค่าสหสัมพันธ์ (Correlations) ของตัวแปรที่ศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ทำงาน แรงจูงใจในการพัฒนา นโยบายขององค์กร วิธีการพัฒนา และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์กับความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยที่ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการพัฒนา นโยบายขององค์กร วิธีการพัฒนา และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์ทางบวก หรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ค่า  $r = 0.523, 0.238, 0.330$  และ  $0.243$  ตามลำดับ) ปัจจัยด้านอายุ และประสบการณ์ทำงาน มีความสัมพันธ์ทางลบ หรือมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน กับความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ค่า  $r = -0.163$  และ  $-0.161$  ตามลำดับ) และปัจจัยด้านรายได้ และลักษณะงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตาราง 14 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนา  
ทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวง  
แรงงานและสวัสดิการสังคม

| ตัวแปร                                                                                                                                                                                                                                                                    | R    | R <sup>2</sup> | Adj. R <sup>2</sup> | F       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------|---------------------|---------|
| อายุ (X <sub>1</sub> ), ประสบการณ์ทำงาน (X <sub>2</sub> ), รายได้ (X <sub>3</sub> ),<br>ลักษณะงาน (X <sub>4</sub> ), แรงจูงใจในการพัฒนา(X <sub>5</sub> ),<br>นโยบายขององค์กร (X <sub>6</sub> ), วิธีการพัฒนา (X <sub>7</sub> ) และ<br>สิ่งอำนวยความสะดวก(X <sub>8</sub> ) | .601 | .361           | .334                | 13.478* |

\* แสดงความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 แสดงว่า ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ทำงาน รายได้ ลักษณะงาน แรง  
จูงใจในการพัฒนา นโยบายขององค์กร วิธีการพัฒนา และสิ่งอำนวยความสะดวก ร่วมกัน  
พยากรณ์ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากร  
ในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  
.05 โดยพบว่า ปัจจัยทั้งหมดมีค่าความสัมพันธ์กับความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์  
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เท่ากับ .601 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความต้องการในการ  
พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เท่ากับ .361 หรือสามารถร่วมกันพยากรณ์  
ได้ร้อยละ 36.1 และยังพบว่ามีปัจจัยอย่างน้อย 1 ตัวที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการในการ  
พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปเชิงเส้น จึงนำผลการวิเคราะห์ที่ได้ไป  
ทดสอบต่อไปว่า มีปัจจัยด้านใดบ้างที่ส่งผลในสมการพยากรณ์ความต้องการในการพัฒนา  
ทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน  
และสวัสดิการสังคม ตามลำดับความสำคัญของการนำเข้าของตัวแปร ด้วยการวิเคราะห์ความ  
ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ซึ่งเป็นการตรวจ  
สอบสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ว่า “ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ทำงาน รายได้ ลักษณะงาน  
แรงจูงใจในการพัฒนา นโยบายขององค์กร วิธีการพัฒนา และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่งผลใน  
สมการพยากรณ์ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของ  
บุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม” ดังเสนอในตาราง 15

ตาราง 15 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

| ตัวแปร                                | B     | Beta  | R    | R <sup>2</sup> | Adj. R <sup>2</sup> | R <sup>2</sup><br>Change | F       | T       |
|---------------------------------------|-------|-------|------|----------------|---------------------|--------------------------|---------|---------|
| <u>ขั้นที่ 1</u>                      |       |       |      |                |                     |                          |         |         |
| 1.แรงจูงใจในการพัฒนา(X <sub>5</sub> ) | .629  | .523  | .523 | .273           | .207                | .273                     | 74.45** | 8.63**  |
| <u>ขั้นที่ 2</u>                      |       |       |      |                |                     |                          |         |         |
| 1.แรงจูงใจในการพัฒนา(X <sub>5</sub> ) | .564  | .469  |      |                |                     |                          |         | 7.67**  |
| 2.วิธีการพัฒนา (X <sub>7</sub> )      | .228  | .208  | .560 | .314           | .307                | .041                     | 45.02** | 3.41**  |
| <u>ขั้นที่ 3</u>                      |       |       |      |                |                     |                          |         |         |
| 1.แรงจูงใจในการพัฒนา(X <sub>5</sub> ) | .584  | .485  |      |                |                     |                          |         | 8.06**  |
| 2.วิธีการพัฒนา (X <sub>7</sub> )      | .203  | .186  |      |                |                     |                          |         | 3.07**  |
| 3.ประสบการณ์ทำงาน (X <sub>2</sub> )   | -.211 | -.172 | .585 | .343           | .333                | .029                     | 34.08** | -2.95** |
| <u>ขั้นที่ 4</u>                      |       |       |      |                |                     |                          |         |         |
| 1.แรงจูงใจในการพัฒนา(X <sub>5</sub> ) | .568  | .472  |      |                |                     |                          |         | 7.87**  |
| 2.วิธีการพัฒนา (X <sub>7</sub> )      | .182  | .166  |      |                |                     |                          |         | 2.74**  |
| 3.ประสบการณ์ทำงาน (X <sub>2</sub> )   | -.201 | -.164 |      |                |                     |                          |         | -2.82** |
| 4.นโยบายขององค์กร (X <sub>6</sub> )   | .139  | .127  | .598 | .358           | .345                | .015                     | 27.21** | 2.16*   |
| ค่าคงที่ (a)                          | .573  |       |      |                |                     |                          |         |         |

\* แสดงความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\* แสดงความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 15 แสดงว่า แรงจูงใจในการพัฒนา วิธีการพัฒนา ประสบการณ์ทำงาน และนโยบายขององค์กร ทั้ง 4 ตัวแปร สามารถร่วมกันทำนายความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 โดยพบว่า ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการในลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการพัฒนา (X<sub>5</sub>) ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เท่ากับ .568 สามารถพยากรณ์ความต้องการได้ร้อยละ 27.3 ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการในลำดับรองลงมา คือ ปัจจัยด้านวิธีการพัฒนา (X<sub>7</sub>) มีความสัมพันธ์

ทางบวก กับความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เท่ากับ .182 สามารถพยากรณ์ความต้องการเพิ่มขึ้นจากตัวแปรตัวแรกได้ร้อยละ 4.1 ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าในสมการในลำดับที่สาม คือ ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน ( $X_2$ ) มีความสัมพันธ์ทางลบ กับความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เท่ากับ -.201 สามารถพยากรณ์ความต้องการได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.9 และปัจจัยด้านนโยบายขององค์กร ( $X_6$ ) เป็นตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการในลำดับสุดท้าย ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทางบวกเท่ากับ .139 กับความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และสามารถพยากรณ์ความต้องการได้เพิ่มขึ้นเพียงร้อยละ 1.5

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างแรงจูงใจในการพัฒนา ( $X_5$ ) วิธีการพัฒนา ( $X_7$ ) ประสบการณ์ทำงาน( $X_2$ ) และนโยบายขององค์กร ( $X_6$ ) กับความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเท่ากับ .598 ซึ่งตัวแปรทั้ง 4 นี้สามารถร่วมกันพยากรณ์ความต้องการได้เท่ากับ .358 นั่นคือสามารถร่วมกันทำนายได้ร้อยละ 35.8 ค่าความสามารถพยากรณ์ความต้องการที่ปรับแล้ว เท่ากับ .345 ดังนั้นสมการความถดถอย คือ

$$\hat{Y} = 0.573 + 0.568 (X_5) + 0.182 (X_7) - 0.201 (X_2) + 0.139 (X_6)$$

ส่วนตัวแปรด้านอายุ รายได้ ลักษณะงาน และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่สามารถส่งผลในสมการพยากรณ์ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมได้

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน และสวัสดิการสังคม ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยนำผลการวิจัยไปพิจารณากำหนดนโยบาย และเป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนา สามารถจัดสรรทรัพยากรในการพัฒนาได้อย่างเหมาะสม และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งตรงกับความต้องการในการพัฒนาของบุคลากรในองค์กร

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลในสมการพยากรณ์ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

#### สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ทำงาน รายได้ ลักษณะงาน แรงจูงใจในการพัฒนา นโยบายขององค์กร วิธีการพัฒนา และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่งผลในสมการพยากรณ์ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

#### วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน และสวัสดิการสังคม ระดับปฏิบัติการ ในราชการบริหารส่วนกลาง (ยกเว้น สำนักจัดหางานกรุงเทพ 1-9) จำนวน 200 คน จากกลุ่มประชากรทั้งหมด จำนวน 398 คน ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์และใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลรวม 200 ฉบับ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยจะแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows Version 10.01 ซึ่งจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ คือ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการศึกษาสมการพหุคูณ โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ จะใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) ในการหาความสัมพันธ์ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรระดับปฏิบัติการในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน และสวัสดิการสังคม จำนวน 200 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี มีประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 56 รายได้ 5,001 – 7,500 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 34 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 64 และเป็นผู้ปฏิบัติงานทั่วไปที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นประจำ คิดเป็นร้อยละ 62

1.บุคลากรในกรมการจัดหางาน มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับค่อนข้างมาก

1.1 ความต้องการของบุคลากรในกรมการจัดหางานต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับค่อนข้างมาก

1.2 ความต้องการของบุคลากรในกรมการจัดหางานต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี 26 – 30 ปี 31 – 35 ปี และสูงกว่า 35 ปี มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับค่อนข้างมาก

1.3 ความต้องการของบุคลากรในกรมการจัดหางานต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 6 ปี 6-10 ปี และสูงกว่า 10 ปี มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในระดับค่อนข้างมาก

1.4 ความต้องการของบุคลากรในกรมการจัดหางานต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามรายได้ พบว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001 – 7,500 บาท 7,501 – 10,000 บาท และสูงกว่า 10,000 บาท มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับค่อนข้างมาก

1.5 ความต้องการของบุคลากรในกรมการจัดหางานต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในระดับค่อนข้างมาก

1.6 ความต้องการของบุคลากรในกรมการจัดหางานต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามลักษณะงาน พบว่า บุคลากรที่เป็นผู้ปฏิบัติงานทั่วไปที่ไม่ใช้คอมพิวเตอร์ และผู้ปฏิบัติงานทั่วไปที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นประจำ มีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในระดับค่อนข้างมาก

2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการพัฒนา ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน ในระดับค่อนข้างมาก

3. ปัจจัยด้านนโยบายขององค์กร ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน ในระดับค่อนข้างน้อย

4. ปัจจัยด้านวิธีการพัฒนา ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน ในระดับค่อนข้างมาก

5. ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน ในระดับค่อนข้างน้อย

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พหุคูณของตัวแปรต่าง ๆ จะใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) ในการหาความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ทำงาน แรงจูงใจในการพัฒนานโยบายขององค์กร วิธีการพัฒนา และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์กับความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ตามลำดับความสำคัญของตัวแปรที่นำเข้าสมการ

(Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่า มีปัจจัยจำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการพัฒนา วิธีการพัฒนา ประสิทธิภาพการทำงาน และนโยบายขององค์กร ที่ส่งผลในสมการพยากรณ์ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถร่วมกันพยากรณ์ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้เท่ากับ .358 นั่นคือ สามารถร่วมกันทำนายได้ร้อยละ 35.8 และมีปัจจัยจำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านอายุ รายได้ ลักษณะงาน และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ไม่ส่งผลในสมการพยากรณ์ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวปฏิเสธสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า “ปัจจัยด้านอายุ ประสิทธิภาพการทำงาน รายได้ ลักษณะงาน แรงจูงใจในการพัฒนา นโยบายขององค์กร วิธีการพัฒนา และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่งผลในสมการพยากรณ์ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม”

### สรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากคำถามปลายเปิด

บุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ควรจะเป็นผู้ที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากมีความจำเป็นอย่างมากต่อการที่จะนำมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ดังนั้นบุคลากรจึงมีความต้องการค่อนข้างมากที่จะได้รับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยคาดหวังที่จะให้หน่วยงานเล็งเห็นถึงความสำคัญ และให้การสนับสนุนด้านการพัฒนาความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยวิธีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง และทั่วถึง นอกจากนี้ยังต้องการให้หน่วยงานจัดสรรงบประมาณ เพื่อที่จะแก้ไขปรับปรุง และจัดหาวัสดุอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้มีความพร้อม ความทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ หากหน่วยงานมีการพัฒนาความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างจริงจัง มีการผลักดันให้แก่บุคลากรทุกระดับได้เข้ารับการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างทั่วถึง และเป็นธรรม ก็จะทำให้การเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเรื่องที่สามารถสร้างความเข้าใจได้โดยง่าย เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการดำเนินงาน สามารถพัฒนาการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถลดปัญหาความล่าช้าในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้

### อภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ผู้วิจัยได้นำเสนอดังต่อไปนี้

## 1. อายุ

พบว่า อายุไม่ส่งผลในสมการพยากรณ์ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุตารา ดิษฐากรณ์ (2535 : 91) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อของข้าราชการ ตามแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม พบว่า อายุไม่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาโทของข้าราชการแต่อย่างใด สอดคล้องกับผลการวิจัยของ มนตรา ขวัญสมบูรณ์ (2540 : 174) ที่ศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในการพัฒนาความรู้ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีอายุต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันในความต้องการด้านหลักสูตรการพัฒนาความรู้ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จิรภา สิ้นธนูวา (2539 : 180) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรมคุมประพฤติ พบว่า อายุไม่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชัยรัตน์ ศรีรัตน์ (2542 : 86) ที่ศึกษาความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า อายุไม่ส่งผลให้นักวิชาการศึกษามีความต้องการการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่านักวิชาการส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มียุอยู่ในวัยที่มีอุดมการณ์ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบสูง มีฐานะทางเศรษฐกิจมั่นคง ตลอดจนเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ วันสาต ศรีสุวรรณ (2540 : 154) ที่ศึกษาความต้องการทางการศึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา สำนักงานการศึกษาธิการอำเภอ พบว่า นักวิชาการศึกษา สำนักงานการศึกษาธิการอำเภอกลุ่มอายุต่ำกว่า 35 ปี อายุ 35-45 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความต้องการทางการศึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากอายุของบุคลากรในกรมการจัดหางานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสบการณ์ทำงาน กล่าวคือ เมื่ออายุของบุคลากรเพิ่มมากขึ้นประสบการณ์ทำงานจึงเพิ่มมากขึ้นด้วย ดังนั้นความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรจึงเป็นไปตามประสบการณ์ทำงาน โดยบุคลากรสามารถที่จะเรียนรู้ และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้จากประสบการณ์ทำงานของบุคลากรเอง ดังที่กล่าวไว้ในงานวิจัยของ นായിกา ใจดี (2542 : 63) ที่ว่า อายุเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อความคิดเห็น คนในวัยต่างกันย่อมมีความคิดแตกต่างกันไป บุคคลจะใช้เหตุผลในการคิดและการกระทำต้องอาศัยประสบการณ์และการเรียนรู้

## 2. ประสบการณ์ทำงาน

พบว่า ประสบการณ์ทำงานส่งผลในสมการพยากรณ์ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้อง

กับผลการวิจัยของ บุหลัน ทองกลีบ (2535 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัญหาและความต้องการในการพัฒนาสมรรถภาพทางด้านวิชาการของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาล สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาลเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาสมรรถภาพทางด้านวิชาการ เป็นเพราะผู้ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าย่อมต้องมีความชำนาญมากกว่า ซึ่งจะส่งผลต่อความต้องการที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุพรรณนิกา พึ่งทอง (2541 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการศึกษาความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของครูพี่เลี้ยงศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัด เขตการศึกษา 12 พบว่า ครูพี่เลี้ยงที่มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน ย่อมมีความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มพูนความสามารถในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พรทิพย์ ถวัลยวิษิต (2540 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษา ความต้องการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่สินเชื่อในเขตกรุงเทพฯ ของธนาคาร ศรีนคร จำกัด (มหาชน) พบว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อที่มีประสิทธิภาพทำงานต่างกันมีความต้องการในการฝึกอบรมต่างกัน เช่นเดียวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในกรมการจัดหางาน ที่มีความสัมพันธ์ในทางลบกับความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กล่าวคือ เมื่อบุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศก็จะลดลง ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรสามารถมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นได้จากการเรียนรู้ โดยอาศัยประสบการณ์ทำงาน ตามแนวคิดของ แบลร์และคณะ (Blair and others) ที่ว่าการเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดยอาศัยประสบการณ์และพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป ย่อมทำให้บุคคลแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อสถานการณ์ครั้งต่อไป ด้วยพฤติกรรมที่แตกต่างไปจากครั้งก่อนคือ สามารถทำได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงขึ้น (ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล. 2543 : 31)

### 3. รายได้

พบว่า รายได้ไม่ส่งผลในสมการพยากรณ์ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของจิรา สันฐานาวา (2539 : 180) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรมคุมประพฤติ พบว่า รายได้จากการปฏิบัติงานไม่มีผลต่อการพัฒนาบุคคล สอดคล้องกับผลการวิจัยของเยาวนี ตรีกุลดิษฐ์ (2541 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการพัฒนาสตรีอำเภอในกิจกรรมงานการศึกษา นอกโรงเรียน สำหรับสตรีในจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า คณะกรรมการพัฒนาสตรีอำเภอที่มีรายได้ต่างกัน มีส่วนร่วมในกิจกรรมงานการศึกษานอกโรงเรียนสำหรับสตรีไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุจิตต์ เอี่ยมละออ (2534 : 121) ที่ศึกษาความสนใจ และโอกาสในการเข้าร่วมกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนของแรงงานสตรี กรณีศึกษาในเขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง พบว่าสตรีที่มีรายได้แตกต่างกันนั้น มีความสนใจและโอกาสในการเข้าร่วมกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนไม่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับบุคลากรในกรมการจัดหางาน ซึ่งถึงแม้

ว่าจะมีรายได้แตกต่างกันก็ตาม บุคลากรต่างก็มีความต้องการที่จะได้รับการพัฒนาความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน เนื่องจากบุคลากรมีความพร้อมที่จะเข้ารับการพัฒนาอยู่อย่างสม่ำเสมอเท่าที่หน่วยงานจะเปิดโอกาสให้เข้ารับการพัฒนา อีกทั้งรายได้ของบุคลากรในกรมการจัดหางานเป็นไปตามระบบราชการ นั่นคือ รายได้ของบุคลากรขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพการทำงานและระดับขั้นของข้าราชการ ดังนั้นรายได้จึงไม่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### 4. ลักษณะงาน

พบว่า ลักษณะงานไม่ส่งผลในสมการพยากรณ์ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กอบชัย ดังวิสัย (2540 : 106) ที่ศึกษาความต้องการทางการศึกษานอกโรงเรียนของสตรีในเขตอำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า สตรีที่มีสถานภาพการทำงานต่างกัน มีความต้องการทางการศึกษานอกโรงเรียนไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของจิรภา สันธุนาวา (2539 : 180) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรมคุมประพฤติ พบว่า หน้าที่รับผิดชอบงานปัจจุบันของข้าราชการไม่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของสมศรี กิจพิทักษ์ (2530 : 146) ที่ศึกษาความต้องการได้รับการพัฒนา ของผู้บริหารโรงเรียนคาทอลิกสังกัดสังฆมณฑลกรุงเทพฯ พบว่า การพัฒนาของผู้บริหารที่ทำหน้าที่ต่างกันมีความต้องการความรู้ไม่แตกต่างกัน โดยส่วนใหญ่มิได้รับการฝึกอบรมหรือรับการเตรียมมาทำงานด้านบริหารมาก่อนต่างฝ่ายต่างก็มาฝึกงาน และเรียนรู้งานในช่วงที่ทำหน้าที่เรียนจากการปฏิบัติมากกว่า ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากโลกในปัจจุบันนี้เป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างมาก ประกอบกับบุคลากรในกรมการจัดหางานเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นและต้องการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด จึงพยายามที่จะพัฒนาความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้ง ๆ ที่ลักษณะงานของบุคลากรในบางส่วนของกรมการจัดหางานอาจจะไม่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศก็ตาม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวิน เชื้อโพธิ์หัก (2537 : 29) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ความจำเป็นในการฝึกอบรมนั้นเกิดจากการมีแนวคิดและวิธีการใหม่ ๆ ในการทำงานเกิดขึ้น ทั้งนี้เพราะมีการค้นคว้าทางด้านวิทยาศาสตร์มากและกระทำติดต่อกันอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการค้นคว้าและวิจัยทำให้เกิดเทคโนโลยีใหม่ จึงจำเป็นที่บุคลากรจะต้องติดตามให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงนั้น

#### 5. แรงจูงใจในการพัฒนา

พบว่า แรงจูงใจในการพัฒนาส่งผลในสมการพยากรณ์ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของไพฑูรย์ โพธิ์สาร (2527 : 33 - 34) ที่ศึกษาความต้องการทางการศึกษาของ

หัวหน้าฝ่ายของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน จังหวัดกรุงเทพ : กรมการศึกษานอกโรงเรียน กระทรวงศึกษาธิการ พบว่า ความต้องการทางการศึกษาของหัวหน้าฝ่ายของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนมีมาก เป็นผลเนื่องมาจากแรงกระตุ้นของความตึงเครียดขั้นพื้นฐานของมนุษย์ร่วมกับสภาพแวดล้อมที่บุคคลต้องการเรียนรู้ในบางสิ่งบางอย่างที่ตนขาดแคลน เพื่อให้ตนเองดีขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาพ รอดละมุล (2538 : 74) ที่ศึกษาความต้องการและแนวทางในการพัฒนาบุคลากรทางด้านช่างอุตสาหกรรมของโรงงานอุตสาหกรรมภายในเขตส่งออก นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน พบว่า กลุ่มช่างปฏิบัติงานมีความต้องการได้รับการพัฒนา เพื่อกระตุ้นขวัญกำลังใจในการทำงาน พัฒนาคุณภาพงาน เกิดความมั่นใจว่าตนเองมีความมั่นคง และก้าวหน้าในการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของพรพรรณ ไวทยางกูร (2535 : 109 – 108) ที่ว่าการที่จะให้ครูสามารถประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์ได้นั้น จะต้องมีการจูงใจผู้เข้ารับการฝึกอบรม การสร้างความมั่นใจ การมีส่วนร่วม การอำนวยความสะดวก และความพร้อมของครูที่จะเข้าฝึกอบรม ความตั้งใจจริง ความกระตือรือร้น ความรักความก้าวหน้า ความต้องการแสวงหาความรู้ใหม่และสอดคล้องกับแนวคิดของจงกลณี ชูติมาเทวินทร์ (2542 : 41) ที่ว่าระดับแรงจูงใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะมีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาบุคลากร ถ้าแต่ละคนมีแรงจูงใจเพียงพอในการที่จะเรียนรู้จากการฝึกอบรมนั้น ๆ เพื่อนำไปพัฒนางานของตนให้ดีขึ้น การมีแรงจูงใจทำให้เกิดความกระตือรือร้นอยากจะเข้ารับการพัฒนา และอยากที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่นเดียวกับบุคลากรในกรมการจัดหางานเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และเล็งเห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการเข้ารับการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะสามารถนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวัน ช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน ก่อให้เกิดการพัฒนาภายในองค์กร รวมทั้งทำให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

## 6. นโยบายขององค์กร

พบว่า นโยบายขององค์กรส่งผลในสมการพยากรณ์ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปรีชา พันธุ์สีดา (2541 : 66) ที่ศึกษาความต้องการของคณะกรรมการโรงเรียนเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาศึกษา จังหวัดอุดรธานี พบว่า คณะกรรมการโรงเรียนประถมศึกษามีความต้องการในเรื่องการให้โรงเรียนกำหนดนโยบายด้านการพัฒนาหลักสูตรอย่างชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติได้เป็นอันดับแรก ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ ว่านโยบายมีความสำคัญต่อบุคลากรในองค์กร หรือหน่วยงานได้เข้าใจถึงภารกิจของหน่วยงานที่ตนสังกัดอยู่ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ บุญชัย ปัญญาธรรณกุล (2542 : 116) ที่ศึกษาความพร้อมของบุคลากรในการดำเนินนโยบายการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบราชการ : ศึกษากรณีข้าราชการตำรวจที่สังกัดหน่วยงานภายในกรมตำรวจ พบว่า การดำเนินนโยบายการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบราชการ

การ ควรมีการให้ความรู้ในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ข้าราชการตำรวจทุกระดับชั้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจ เล็งเห็นถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้งาน เช่น จัดให้มีการฝึกอบรมไม่ว่าจะเป็นในหน่วยงานหรือนอกหน่วยงานกรมตำรวจ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิรมล ธรรมอุปกรณ์ (2540 : 137) ที่ศึกษาการพัฒนาครูอาจารย์ ด้านคอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาการเรียนการสอนในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา พบว่า เหตุผลและความจำเป็นที่ผู้บริหารใช้จึงใจให้ครูมีความต้องการพัฒนาได้แก่ บทบาทของคอมพิวเตอร์ต่อความเปลี่ยนแปลงของสังคมยุคข้อมูลข่าวสาร การกำหนดนโยบายให้ครูต้องพัฒนาความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ เพื่อนำมาใช้พัฒนาการเรียนการสอนของตนสังกัด และผู้กำหนดนโยบายการพัฒนาให้ครูมีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ โดยมีการวางแผนและเป้าหมายในการพัฒนา เช่นเดียวกับกรมการจัดหางานที่เล็งเห็นถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน จึงได้มีการกำหนดนโยบายการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีใช้ในการปฏิบัติงาน และพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งส่งผลให้บุคลากรในกรมการจัดหางานจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาหาความรู้และเข้ารับการพัฒนาทางด้านนี้

## 7. วิธีการพัฒนา

พบว่า วิธีการพัฒนาส่งผลในสมการพยากรณ์ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของจิรภา สินธุนาวา (2539 : 180) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรมคุมประพฤติ พบว่าปัจจัยด้านเทคนิค วิธีการมีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของรักชัย บุญสิน (2538 : 57) ที่ศึกษาการพัฒนาบุคลากรของข้าราชการฝ่ายปกครองในจังหวัดภาคใต้ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดชุมพร สุราษฎร์ธานี และนครศรีธรรมราช พบว่า ควรมีการกำหนดวิธีการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับหลักสูตร ระยะเวลา และคุณสมบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพราะวิธีการฝึกอบรมเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ความสามารถเพิ่มพูนขึ้นได้ ซึ่งจะต้องกำหนดวิธีการฝึกอบรมตามความจำเป็นและความเหมาะสมในแต่ละหลักสูตร นอกจากนี้วิธีการฝึกอบรมสามารถช่วยกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความต้องการที่จะเรียนรู้มากยิ่งขึ้นอีกด้วย รังสรรค์ ประเสริฐศรี (ชูชัย สมितिไกร. 2542 : 172 ; อ้างอิงจาก รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2535. การพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรม) ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรในกรมการจัดหางานมีความคิดเห็นว่า วิธีการฝึกอบรมเป็นเงื่อนไขอย่างหนึ่งของการที่จะตัดสินใจเข้าร่วมการพัฒนาความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะวิธีการฝึกอบรมที่นำมาใช้นั้นจะต้องสอดคล้องกับหลักสูตร เนื้อหาและลักษณะของเรื่องที่จะทำการฝึกอบรม โดยเฉพาะการฝึกอบรมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีโอกาส และสามารถทดลองปฏิบัติได้ด้วยตนเอง เพื่อที่จะพัฒนาความรู้ และ

ทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้การฝึกอบรมดังกล่าวไม่ควรที่จะกระทบต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบันของผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมด้วย

### 8. สิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกไม่ส่งผลในสมการพยากรณ์ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากนโยบายขององค์กรเป็นหลักการที่กำหนดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน (พยอม วงศ์สารศรี. 2540 : 24) ทำให้บุคลากรในกรมการจัดหางาน มีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามนโยบายที่องค์กรกำหนดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศิริศักดิ์ สุขชื่น (2540 : 100 –101) ที่ศึกษาการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติไปปฏิบัติ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนพบว่า การนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติไป ปฏิบัติในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ ความสามารถในการในเรื่องนั้น ๆ มากพอสมควร จึงจะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ ผู้ปฏิบัติงานที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศด้านนี้มาใช้ต้องได้รับการศึกษา หรือฝึกอบรมเฉพาะให้จัดการใช้งานในเรื่องนั้น ๆ จึงส่งผลให้ข้าราชการมีความจำเป็นต้องศึกษาและเรียนรู้ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของตน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ วิน เชื้อโพธิ์หัก (2537 : 27) ที่ว่า องค์กรที่มีความประสงค์จะใช้เทคโนโลยี หรือนวัตกรรมใหม่ ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคลากรในองค์กรอาจจะยังไม่ทราบขั้นตอนการใช้ที่ถูกต้อง หากใช้อย่างชนิดที่ไม่ถูกต้องก็อาจจะเกิดความเสียหายได้ หรืออาจได้ผลผลิตที่ไม่สมบูรณ์ตามควร จึงจำเป็นที่จะต้องให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่นั้น

จากการศึกษาจะทราบได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางานกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมนั้นมีอยู่ 4 ปัจจัย ซึ่งได้แก่ แรงจูงใจในการพัฒนา วิธีการพัฒนา ประสิทธิภาพทำงาน และนโยบายขององค์กร ซึ่งน่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปกำหนดนโยบาย และสามารถวางแผนการดำเนินการพัฒนาบุคลากรในองค์กรด้วยวิธีการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อที่จะตอบสนองต่อความต้องการฝึกอบรมของบุคลากรที่มีอยู่อย่างไม่จำกัดนั้น ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ ดังแนวคิดของกุลธน ธนาพงศธร และไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ (2542 : 326) ที่ว่า การวิเคราะห์หาความต้องการการฝึกอบรมเป็นขั้นตอนแรกของกระบวนการฝึกอบรมที่จะต้องค้นหาว่าปัญหา หรือสภาพการณ์อะไรที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานขององค์กร และสามารถแก้ไขได้ด้วยวิธีการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ โดยผลจากการวิเคราะห์หาความต้องการฝึกอบรมของบุคลากรจะเป็นข้อมูลในการจัดทำโครงการฝึกอบรมต่อไป ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ เป็นวิธีการหนึ่งที่สามารถช่วยแก้ไขปัญหานี้

ทางด้านประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ซึ่งถึงแม้ว่าการเรียนรู้จะสามารถเกิดขึ้นได้โดยปราศจากการช่วยเหลือด้วยวิธีการฝึกอบรม แต่ก็ทำให้เป็นการไม่ประหยัดทรัพยากร เพราะต้องใช้ระยะเวลานานกว่าที่จะสามารถเรียนรู้ในวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้องได้ และถ้าไม่มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมด้วยแล้ว ก็จะไม่สามารถทำงานไปจนถึงระดับที่สูงสุดได้ (มนูญ ดนะวัฒนา. 2532 : 111)

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการด้านปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สามารถกำหนดนโยบาย และวางแผนในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่จะก่อให้เกิดการเพิ่มพูนความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

1.1 ผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของกรมการจัดหางาน ควรที่จะจัดให้มีกิจกรรมในการส่งเสริมบุคลากรให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงออกถึงความสามารถที่มี เช่น การประกวดการจัดทำเว็บไซต์ (website) เพื่อประชาสัมพันธ์หน่วยงานของตนเอง การคิดค้นวิธีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานในหน่วยงานของตนเอง เป็นต้น เพื่อให้บุคลากรในกรมการจัดหางานสนใจและอยากเข้าร่วมในกิจกรรมที่จัดขึ้น ซึ่งจะเป็นเหตุจูงใจ กระตุ้น และผลักดันให้บุคลากรเกิดความต้องการในการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะประโยชน์จากการที่ได้เข้ารับการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น จะทำให้บุคลากรสามารถที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาภายในองค์กร เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้ และสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในชีวิตประจำวัน

1.2 เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของกรมการจัดหางาน ควรที่จะจัดกิจกรรมการฝึกอบรมด้วยวิธีการฝึกอบรมขณะปฏิบัติงานในหน้าที่ (On-the-job Training) เนื่องจากบุคลากรสามารถได้รับฝึกอบรมไปพร้อม ๆ กับการปฏิบัติงานในหน้าที่ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทดลองปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเอง โดยมีหัวหน้างานหรือวิทยากรคอยดูแลให้คำแนะนำ และให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิด ซึ่งถ้าบุคลากรมีปัญหาในการปฏิบัติงาน สามารถที่จะสอบถามจากหัวหน้างาน หรือวิทยากรได้ การฝึกอบรมประเภทนี้จึงช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตรงต่อความต้องการทางการศึกษาของบุคลากรมากที่สุด นอกจากนี้ควรที่จะ

พิจารณา คัดเลือก และคิดค้นรูปแบบของวิธีการฝึกอบรมในรูปแบบอื่น ๆ ให้เหมาะสมกับระดับความรู้ กลุ่มเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และวิธีการถ่ายทอดความรู้ ตลอดจนเนื้อหา และหลักสูตร เนื่องจากการเรียนรู้ถึงวิธีใช้เทคโนโลยีสารสนเทศนั้นน่าจะเป็นการฝึกทักษะในการปฏิบัติมากกว่าการที่จะเรียนรู้แต่เพียงในทางทฤษฎีเท่านั้น

1.3 ผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของกรมการจัดหางาน ควรที่จะพิจารณาสาเหตุ แนวทางในการแก้ไขปัญหา และอุปสรรคที่ทำให้บุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานสูงขึ้น แต่กลับมีความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศลดลง โดยการสำรวจต้องการในการเข้ารับการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามความสนใจของแต่ละบุคคล หลังจากนั้นนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ และกำหนดเนื้อหาและหลักสูตร โดยส่งเสริมให้บุคลากรได้เลือกเรียนในแต่ละหลักสูตรได้ตามความสนใจ และความถนัด หรือควรที่จะมีการแบ่งกลุ่มในการเข้ารับการฝึกอบรมของบุคลากรตามประสบการณ์ และตามความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคล ซึ่งจะเป็นการสร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรได้ทราบถึงประโยชน์จากการเข้ารับการฝึกอบรม โดยจะช่วยลดและขจัดปัญหาในการปฏิบัติงานให้น้อยลงได้ นอกจากนี้การฝึกอบรมยังช่วยให้บุคลากรได้เล็งเห็นถึงคุณค่าของตนเอง เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่เดียวกันองค์กรก็เล็งเห็นคุณค่าของบุคลากรเช่นกัน จึงเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อีกทางหนึ่ง

1.4 ผู้บริหารของกรมการจัดหางาน ควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์นโยบายเกี่ยวกับการให้ความสำคัญทางด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานภายในองค์กร และองค์กรมีนโยบายส่งเสริม และผลักดันให้บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้บุคลากรได้ทราบมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้อาจจะมีส่วนช่วยให้บุคลากรในกรมการจัดหางานได้ทราบและเข้าใจถึงนโยบายได้ดียิ่งขึ้น เพื่อจะทำให้สภาพการดำเนินงานตามนโยบายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และควรที่จะมีการเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรก่อนที่จะเข้ารับการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากบุคลากรส่วนมากยังไม่เข้าใจถึงจุดมุ่งหมายในการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งอาจทำได้โดยการจัดนิทรรศการ หรือการจัดการประชุมพิเศษ เพื่อให้บุคลากรได้เห็นแนวทางในการเข้ารับการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง และต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรเกิดความต้องการที่จะเข้ารับการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่อไป

1.5 ผู้บริหาร ของกรมการจัดหางาน ควรมีการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้รับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างทั่วถึง และอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพื่อที่จะนำความรู้และประสบการณ์ไปปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน รวมทั้งสามารถถ่ายทอดความรู้ความสามารถที่มีอยู่ให้กับผู้ร่วมงาน หรือหน่วยงานอื่น ๆ ได้มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสืบต่อไป และเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรจะมีการพิจารณาปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยมีการสนับสนุนในเรื่องของงบประมาณที่เพียงพอ รวมทั้งจัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานดังกล่าว นอกจากนี้ควรมีการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ใช้ในการจัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น สถานที่ วัสดุและอุปกรณ์ เป็นต้น ให้เหมาะสมกับวิธีการที่ใช้ในการพัฒนา บุคลากร และเนื้อหาในการจัดการฝึกอบรม

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในบุคลากรระดับอื่น ๆ เช่น ในกลุ่มหัวหน้างาน และกลุ่มผู้บริหาร เพื่อหาข้อสรุปยืนยันผลการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งจะช่วยให้เกิดประโยชน์ในการนำผลการวิจัยไปใช้ได้มากยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกเหนือจากปัจจัยที่นำมาศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เช่น ด้านวิทยาการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น เพื่อประโยชน์ในการนำผลการวิจัยมาใช้ปรับปรุง และพัฒนารูปแบบของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

2.3 ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Indepth Interview) เพื่อที่จะทำให้ทราบถึงรายละเอียดเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการพัฒนา วิธีการพัฒนา ประสิทธิภาพการทำงาน และนโยบายขององค์กร ที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

## บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กรมการจัดหางาน. (2538). *อีกก้าวหนึ่งกรมการจัดหางาน*. กรุงเทพฯ : กรมฯ.
- \_\_\_\_\_. (2539). *3 ปี กรมการจัดหางาน*. กรุงเทพฯ : กรมฯ.
- \_\_\_\_\_. (2540). *ก้าวไกลไปกับกรมการจัดหางาน*. กรุงเทพฯ : กรมฯ.
- \_\_\_\_\_. (2541). *กึ่งทศวรรษจัดหางาน*. กรุงเทพฯ : กรมฯ.
- \_\_\_\_\_. (2542ก). *กรมการจัดหางาน ปี 2000*. กรุงเทพฯ : กรมฯ.
- \_\_\_\_\_. (2542ข). *คู่มือแนะนำกรมการจัดหางาน*. กรุงเทพฯ : กรมฯ.
- \_\_\_\_\_. (2543?). *ความเป็นมากรมการจัดหางาน*. (แผ่นพับ). กรุงเทพฯ : กรมฯ.
- กิติมา ปรีดีดิลก. (2532). *การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : อักษรการพิมพ์.
- กิตติพงษ์ ศรีนนท์ลักษณ์. (2536). *ประสิทธิผลโครงการพัฒนาจริยธรรมกำลังพลของกองทัพบก ศึกษาเฉพาะกรณีกรมยุทธศึกษาทหารบก*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (นโยบายและวางแผนสังคม) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กุลยา นิมสกุล. (2534). *ความรู้พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์*. กรุงเทพฯ : ฟิสกส์เซ็นเตอร์.
- กุลธน ธนาพงศธร และไทรรัตน์ โภคผลากรณ์. (2542). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- โกศล เพ็ชรสุวรรณ. (2540). *ไตรมาสแรกกับอนาคตของประเทศไทย*. (เอกสารประกอบการสัมมนา) ในวันสื่อสารแห่งชาติ 4 สิงหาคม 2540. กรุงเทพฯ : วิสคอมเซนเตอร์.
- กอบชัย ตั้งวิสัย. (2540). *การศึกษาความต้องการทางการศึกษานอกโรงเรียนของสตรีในเขตอำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ครรชิต มัลลียงส์. (2537). *ไอทีกับธุรกิจแนวคิดและแนวทาง*. กรุงเทพฯ : ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.
- \_\_\_\_\_. (2540ก). *การวิจัยและพัฒนาระบบ เครือข่ายสารสนเทศทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ : ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.
- \_\_\_\_\_. (2540ข). *ทักษะไอที*. กรุงเทพฯ : ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.
- ครรชิต มัลลียงส์. (2541). *ข้าราชการกับไอทีเส้นทางที่จะต้องเลือกเดิน*. กรุงเทพฯ : ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.
- จงกลนี ชุติมาเทวินทร์. (2542). *การฝึกอบรมเชิงพัฒนา*. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล.

- จิรภา สินธุนา. (2539). ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรมคุมประพฤติ. วิทยานิพนธ์ สส.ม. (สังคมสงเคราะห์ในกระบวนการยุติธรรม) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชัยรัตน์ ศรีรัตน. (2542). ความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชัยวัฒน์ ยืนยาว. (2539). แรงจูงใจในการเข้าเรียนของนักศึกษาหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญ ระดับประถมศึกษา วิธีเรียนทางไกล จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชัยสิทธิ์ เฉลิมมีประเสริฐ. (2542). สถิติเพื่อนักบริหาร. กรุงเทพฯ : ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูชัย สมितिไกร. (2542). การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฐิระ ประवालพุกษ์. (2538). การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : หน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ.
- ดวงแก้ว สวามิภักดิ์. (2540). รู้จักกับคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- दनัย เทียนพุ่ม. (2540). กลยุทธ์การพัฒนาคนสำหรับนักฝึกอบรมมืออาชีพ. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : บั๊คแบงก์.
- ทักษิณา สนวนานนท์. (2536). พจนานุกรมศัพท์คอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ : ไฮเทค พรินติ้ง. \_\_\_\_\_ (2539). พจนานุกรมศัพท์คอมพิวเตอร์สำหรับผู้ปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์วีที ซี คอมมิวนิเคชั่น.
- ทองฟู ชินะโชติ. (2531). การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทองสุข ถาวรวงษ์. (2541). การศึกษาสาเหตุในการเข้าเรียนสายสามัญ วิธีเรียนทางไกล ของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธำรง อุดมไพจิตรกุล. (2543). จิตวิทยาสำหรับนักเศรษฐศาสตร์. (เอกสารประกอบคำสอน). กรุงเทพฯ : ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นงนุช ภัทรนคร. (2538). สถิติการศึกษา. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- น้อย ศิริโชติ. (2524). เทคนิคการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

- นราศรี ไวนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี. (2538). *ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นายกา ใจดี. (2542). *รูปแบบและแนวทางพัฒนาการบริหารงานพัฒนาบุคลากร ของสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การบริหารสาธารณสุข).  
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- นิรมล ธรรมอุปกรณ์. (2540). *การพัฒนาครูอาจารย์ ด้านคอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาการเรียนการสอนในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- บัณฑิตย์ อินทราชัน. (2526). *การบริหารงานบุคคลและสัมมนางานบุคคล*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สุริยवासสัน.
- บุญชัย ปัญญาธรรณกุล. (2542). *ความพร้อมของบุคลากรในการดำเนินนโยบายการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบราชการ : ศึกษากรณีข้าราชการตำรวจที่สังกัดหน่วยงานภายในกรมตำรวจ*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (นโยบายและการวางแผนสังคม)  
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.
- บุญทัน ดอกไธสง และเอ็ด สาระภูมิ. (2528). *ประสิทธิภาพการบริหารบุคคลในองค์การ*.  
กรุงเทพฯ : ทิพย์อักษร.
- บุบผา เป็ดทิพย์. (2543). *ปัญหาและความต้องการในการทำวิจัยของอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา).  
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บุหลัน ทองกลีบ (2535). *ปัญหาและความต้องการในการพัฒนาสมรรถภาพทางด้านวิชาการของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาล สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประจวบ อมแก้ว. (2541). *การศึกษาความต้องการการศึกษานอกระบบโรงเรียนเพื่อเพิ่มสมรรถภาพในการปฏิบัติงาน ของเหรียญกกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต จังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดพัทลุง*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่)  
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประเวศน์ มหารัตน์กุล. (2543). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์แนวทางใหม่*. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น).
- ประสงค์ ปราณีตพลกรัง และคณะ. (2541). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.

- ปรีดา ศรีเศษมัตย์. (2542). การศึกษาเพื่อเสนอรูปแบบการพัฒนาบุคลากรในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- ปรีชา คล้ายเครือ. (2540). การฝึกอบรมพนักงานธนาคารศรีนครจำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปรีชา พันธุ์สิดา. (2541). การศึกษาความต้องการของคณะกรรมการโรงเรียนเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริม กรุงเทพฯ.
- พรทิพย์ ถวัลยวิทิต. (2540). ความต้องการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่สินเชื่อในเขตกรุงเทพมหานคร ของธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พรพรรณ ไวยายก. (2535, มีนาคม). "จะเตรียมครูให้นำคอมพิวเตอร์ไปใช้สอนอย่างไร." วารสารรวมคำแหง. 15(3) : 109 - 118.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2540). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- พัฒนา สุขประเสริฐ. (2539). กลยุทธ์ในการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พันธุ์ทิติ์ สะมะที. (2542, มิถุนายน). "ขุมทองสำหรับการจัดหางานผ่านอินเทอร์เน็ต," อี-คอมเมิร์ซ. 16(177) : 41-44.
- พระนันท์ คำบอนพิทักษ์. (2542). ความคิดเห็นและความต้องการที่มีต่อการฝึกงานของนักศึกษาโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ (กศ.บป.) คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ไพฑูรย์ โพธิสาร. (2527). รายงานการวิจัยความต้องการทางการศึกษาของหัวหน้าฝ่ายของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด. กรุงเทพฯ : กรมการศึกษานอกโรงเรียน กระทรวงศึกษาธิการ.

- ภัทรพร เดชะคุปต์. (2542). การใช้สารนิเทศและปัญหาการใช้แหล่งสารนิเทศของนักวิชาการ ป่าไม้. ปรินญาณพนธ์ ศศ.ม. (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ภิญโญ สาร. (2526). หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- มนตรา ขวัญสมบูรณ์. (2540). สภาพปัญหาและความต้องการในการพัฒนาความรู้ด้านการใช้ คอมพิวเตอร์ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การศึกษาต่อเนื่อง) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- มนูญ ดนะวัฒนา. (2532). การพัฒนาบุคคล ในโลกธุรกิจ-อุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : สามัคคี สารสิน.
- เมธี ปิลันธนานนท์. (2533). การบริหารงานบุคคลในวงการศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จักร สนิทวงศ์.
- แมน สารรัตน์. (2527). เศรษฐศาสตร์แรงงาน. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- เยาวนี ตระกูลดิษฐ์. (2541). การศึกษามีส่วนร่วมของคณะกรรมการพัฒนาสตรีอำเภอในกิจกรรมงานการศึกษานอกโรงเรียนสำหรับสตรีในจังหวัดนครสวรรค์. ปรินญาณพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รัชชัย บุญสิน. (2538). การพัฒนาบุคลากรของข้าราชการฝ่ายปกครองในจังหวัดภาคใต้ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดชุมพร สุราษฎร์ธานี และนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ พ.ม. (การพัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เรีงลักษณ์ ไรจนพันธ์. (2529). เทคนิคการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : ภาควิชาเทคโนโลยีทางการ ศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วันสาธ ศรีสุวรรณ. (2540). ความต้องการทางการศึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ. ปรินญาณพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วัลลภ เจริญมย์. (2540). เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงาน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิชุดา ไชยศิวิมมงคล. (2537, พฤษภาคม-สิงหาคม). "สำนักงานอัตโนมัติ มิติใหม่ของการ บริหารสำนักงาน," วารสารศูนย์การศึกษาต่อเนื่อง. 2(4) : 5-14.
- วิเศษศักดิ์ โคตรอาษา และคณะ. (2542). เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้. กรุงเทพฯ : เวิร์ดเวฟเอดดูเคชั่น.

- วิน เชื้อโพธิ์หัก. (2537). การพัฒนาบุคคล และการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- วรรณพ ทองบรรจบ. (2539). ความต้องการรับบริการทางการศึกษานอกโรงเรียนของนักศึกษาผู้ใหญ่ที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษานักผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศรัณย์ ไม้ดา. (2542). การศึกษาสถานภาพ ปัญหา ความต้องการ และความคิดเห็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านสาธารณสุขของบุคลากรสาธารณสุข จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (เทคโนโลยีการศึกษา). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2540?). การบริหารสำนักงานแบบใหม่. กรุงเทพฯ : วีระฟิล์ม และโซเท็กซ์.
- \_\_\_\_\_. (2542?). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : วีระฟิล์ม และโซเท็กซ์.
- ศิริศักดิ์ สุขขึ้น. (2540). การนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติไปปฏิบัติ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- สมคิด บางโม. (2539). เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.
- สมจิต คงรักษา. (2537). ความต้องการการจัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรฝ่ายการสอนของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสุโขทัย. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร. ถ่ายเอกสาร.
- สมทรัพย์ อติชาติบุตร. (2541). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ของนักเรียนในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (หลักสูตรและการนิเทศ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- สมศรี กิจพิทักษ์. (2530). ความต้องการได้รับการพัฒนาของผู้บริหารโรงเรียนคาทอลิก สังกัดสังฆมณฑลกรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (สาขาการศึกษานักผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สว่างจิตร์ พัทธมณีปกรณ์. (2541). เหตุจูงใจในการเลือกเรียนวิชาเอกคอมพิวเตอร์ธุรกิจของนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- สุคนธ์ วิเชียรรัตน์. (2527). สภาพแวดล้อมศูนย์ฝึกอบรมครูและบุคลากรทางการศึกษาประจำ การของวิทยาลัยครูภูเก็ตตามทัศนะของผู้เข้าอบรมและผู้ให้การอบรม. ปรินิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุจิตต์ เอี่ยมละออ. (2534). ความสนใจและโอกาสในการเข้าร่วมกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนของแรงงานสตรี กรณีศึกษาในเขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง. ปรินิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุตารา ดิษฐากรณ์. (2535). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อของข้าราชการ ตามแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การพัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุณี จันตราคม และ เสาวณี เกียรย์. (2537). เศรษฐศาสตร์การศึกษาและการวางแผนกำลังคน. กรุงเทพฯ : ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุพัตรา เกตุวงศ์. (2532). การพัฒนาคณาจารย์วิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก. ในรวมบทความอวทยานิพนธ์ ปีการศึกษา 2530. หน้า 236-237. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุพัตรา บุญมาก. (2533). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และการประมวลผลข้อมูลทางธุรกิจด้วยคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุพรรณิกา พึ่งทอง. (2541). การศึกษาความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของครูพี่เลี้ยงศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัด เขตการศึกษา 12. ปรินิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุภาพ รอดละมูล. (2538). ความต้องการและแนวทางในการพัฒนาบุคลากรทางด้านช่างอุตสาหกรรมของโรงงานอุตสาหกรรมภายในเขตส่งออก นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์ ค.อ.ม. (การบริหารเทคนิคศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. ถ่ายเอกสาร.
- สุริยา อยู่สุขเจริญ. (2537). ความต้องการพัฒนาบุคลากรครูประจำการของครูผู้สอน และปัญหาในการดำเนินการพัฒนาบุคลากรครูประจำการ ตามทรรศนะของผู้บริหารโรงเรียน ในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร. ปรินิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ. (2542). (ร่าง) ข้อกำหนดขั้นต่ำสำหรับ IT OFFICE. (เอกสารประกอบการประชุม 29 กุมภาพันธ์ 2542). กรุงเทพฯ : ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.
- สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ. (2537). แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทย. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ.
- เสนาะ ดิยาวี. (2535). การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรทัย แสงธำรง. (2540). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองของข้าราชการในสังกัดสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อรรถพรณ พรสีมา. (2537). เทคนิคการฝึกอบรมทางเทคโนโลยีทางการศึกษา. (เอกสารประกอบคำสอน). กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- อรพินทร์ สกุลสำราญสุข. (2535). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการพัฒนาวิชาชีพของคณาจารย์คหกรรมศาสตร์ในวิทยาลัยครู. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (คหกรรมศาสตร์ศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อภิรักษ์ จันตะนี. (2538). วิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ วี. เจ. พรินติ้ง.
- อัญญา สุวรรณรัตน์. (2543). ความต้องการการพัฒนาการวิจัยด้านความรู้ ทักษะการวิจัย และเจตคติของอาจารย์ในสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Beach, Dale S. (1970). *Personnel : The Management of People at Work*. 2<sup>nd</sup> ed. New York : Macmillan.
- Best, John W. (1981). *Research in Educations*. New Jersey : Prentice Hall.
- Castetter, William B. (1986). *The Personnel Function in Educational Administration*. 4<sup>th</sup> ed. New York : Macmillan.
- Cochran, William G. (1977). *Sampling Techniques*. 3<sup>rd</sup> ed. New York : John Wiley & Sons, Inc.
- Cronbach, Lee Joseph. (1970). *Essentials of Psychological Testing*. 3<sup>rd</sup> ed. New York : Harper & Row.
- Flemming, Michael C. & Nellis, Joseph G. (1994) *Principles of Applied Statistics*. London : Routledge.

- Hanson, Mark E. (1996). *Educational Administration and Organizational Behavior*. 3<sup>rd</sup> ed. Boston : A Division of Simon & Schuster, Inc.
- Hoy, Wayne K. & Miskel, Cecil G. (1982). *Educational Administration*. 2<sup>nd</sup> ed. New York : Random House, Inc.
- Kirk Elifson, Runyon, Richard P. & Audrey haber. (1998). *Fundamentals of Social Statistics*. 3<sup>rd</sup> ed. Georgia : McGraw Hill, Inc.
- Reeve, Johnmarshall . (1992). *Understanding Motivation and Emotion*. Orlando : Rinehart and Winston, Inc.
- Leonard Nadler & Zeace Nadler. (1989). *Developing Human Resources*. 3<sup>rd</sup> ed. San Francisco : Jossey-Bass Publishers.
- Maslow, Abraham H. (1970). *Motivation and Personality*. 2<sup>nd</sup> ed. New York : Harper & Row, Publishers, Inc.
- Scott, William G. & Mitchell, Terrace R. (1972). *Organization Theory : A structural and Behavioral Analysis*. 2<sup>nd</sup> ed. Ontario : Richard D. Irwin, Inc & The Dorsey Press.
- Wayne, Mondy R. & Noe, Robert M. (1999). *Human Resource Management*. 7<sup>th</sup> ed. New Jersey : Prentice Hall.
- William Mandenball, Reinmuth, James E. & Beaver, Robert J. (1993). *Statistics for management and Economics*. California : Duxbury press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

### รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

ดร. เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์

ผู้อำนวยการสถาบันอนาคตศึกษา  
เพื่อการพัฒนา

รองศาสตราจารย์ ดร. สมบูรณ์ ชิตพงศ์

อธิการบดีมหาวิทยาลัยทักษิณ  
จังหวัดสงขลา

นายประวิทย์ เกียงผล

ผู้อำนวยการศูนย์บริหารคอมพิวเตอร์  
กรมการจัดหางาน  
กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

ภาคผนวก ข  
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ   บัณฑิตวิทยาลัย มศว   โทร. ๕๗๒๖, ๕๖๔๖

ที่   ทม ๑๐๑๒/ ๑๓๗๓

วันที่   ๓๐ มีนาคม ๒๕๔๔

เรื่อง   ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน   ผู้อำนวยการสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา

เนื่องด้วย นางสาวกฤษณี เชียงลี นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สุนิดา เทศนิยม และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ชิตพงศ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวกฤษณี เชียงลี ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้ด้วย

(ศาสตราจารย์ ดร.สำเริง บุญเรืองรัตน์)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ทม ๑๐๑๒/ ๑๗๘ ๕

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท ๒๓ กรุงเทพฯ ๑๐๑๑๐

๓๐ มีนาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อธิบดีกรมการจัดหางาน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวกัญชรี เชียงลี นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สุนิดดา เทศนิยม และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญ นายประวิทย์ เคียงผล ผู้อำนวยการศูนย์บริหารคอมพิวเตอร์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวกัญชรี เชียงลี ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.สำเริง บุญเรืองรัตน์)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปฏิบัติราชการแทน อธิการบดี

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๖๖๔-๑๐๐๐ ต่อ ๕๗๒๖, ๕๖๔๔

โทรสาร. ๒๕๑-๔๑๑๕

ที่ ทม ๑๐๑๒/ ๑๓๘ ๕



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท ๒๓ กรุงเทพฯ ๑๐๑๑๐

ท.ค มีนาคม ๒๕๔๔

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันอนาคตศึกษาเพื่อการพัฒนา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวกัญชรี เชียงลี นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สุนิดา เทศนิยม และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวกัญชรี เชียงลี ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.สำเริง บุญเรืองรัตน์)

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๖๖๔-๑๐๐๐ ต่อ ๕๖๒๖, ๕๖๔๔

โทรสาร. ๒๕๘-๔๑๑๕

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

ที่ ทม ๑๐๑๒/ ๑๕๔๐



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท ๒๓ กรุงเทพฯ ๑๐๑๑๐

๗ พฤษภาคม ๒๕๔๔

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน อธิบดีกรมการจัดหางาน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวกฤษรี เชียงลี นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สุนิตดา เทศนิยม และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้บุคลากรสำนักจัดหางานกรุงเทพ ๑ วิทยาเขตรังสิต จำนวน ๑๐ คน บุคลากรสำนักจัดหางานกรุงเทพ ๒ จตุจักร จำนวน ๑๐ คน และ บุคลากรสำนักจัดหางานกรุงเทพ ๕ พระโขนง จำนวน ๑๐ คน ตอบแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการ ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ในระหว่างเดือนพฤษภาคม ๒๕๔๔

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวกฤษรี เชียงลี ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๖๖๔-๑๐๐๐ ต่อ ๕๗๒๖, ๕๖๔๔

โทรสาร. ๒๕๘-๔๑๑๕



ที่ ทม ๑๐๑๒/ ๖๐๔๖

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท ๒๓ กรุงเทพฯ ๑๐๑๑๐

๒ มิถุนายน ๒๕๔๔

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวกัญชวี เชียงลี นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สุนิดดา แกสนนิม และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้บุคลากรระดับปฏิบัติการในราชการบริหารส่วนกลาง (ยกเว้นสำนักงานจัดหางานกรุงเทพ ๑ - ๕) ของกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม จำนวน ๒๐๐ คน ตอบแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ในระหว่างเดือนมิถุนายน ๒๕๔๔

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวกัญชวี เชียงลี ได้เก็บข้อมูลในการทำปริญญานิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิสาลากรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๖๖๔-๑๐๐๐ ต่อ ๔๔๒๖, ๔๖๔๔

โทรสาร. ๒๕๔ ๙๑๑๖

ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

15 มิถุนายน 2544

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านบุคลากรกรมการจัดหางาน

ด้วย ดิฉัน นางสาวกัญชรี เชียงลี นิสิตปริญญาโท สาขาเศรษฐศาสตร์การศึกษา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม” โดยมีความมุ่งหมายของการวิจัย เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลในสมการพยากรณ์ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

เนื่องด้วยท่านเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกรมการจัดหางาน และประกอบกับเป็นผู้ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ดิฉันจึงขอความกรุณาจากท่าน ได้โปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่าน ซึ่งความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบายและเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่จะก่อให้เกิดการเพิ่มพูนความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่อไป ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของท่านจะนำมาใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น และจะนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวม ดังนั้นจะไม่มีผลต่อท่านแต่อย่างใด

จึงขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์เป็นอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

กัญชรี เชียงลี

(นางสาวกัญชรี เชียงลี)

นิสิตปริญญาโท สาขาเศรษฐศาสตร์การศึกษา  
ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

**ภาคผนวก ง**  
**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง

**ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม**

**คำชี้แจง** แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 3 ตอน มีจำนวน 3 หน้า ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

**\* โปรดตอบแบบสอบถามที่ตรงตามความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด \***

โปรดอ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงให้ครบทุกข้อ

### ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ..... ปี
3. ประสบการณ์ทำงาน ..... ปี
4. รายได้ประจำ.....บาท/เดือน
5. ระดับการศึกษา ☐ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี  
☐ ระดับปริญญาตรี  
☐ สูงกว่าระดับปริญญาตรี
6. ลักษณะงาน ☐ ผู้ปฏิบัติงานทั่วไปที่ไม่ใช้คอมพิวเตอร์  
☐ ผู้ปฏิบัติงานทั่วไปที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นประจำ

**ตอนที่ 2 ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ**

| ข้อที่ | ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ                                                                                             | ระดับความต้องการ |             |              |      |          |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|--------------|------|----------|
|        |                                                                                                                                                      | มาก              | ค่อนข้างมาก | ค่อนข้างน้อย | น้อย | ไม่มีเลย |
| 1.     | ท่านสนใจที่จะเข้ารับการฝึกอบรมโปรแกรมใดดังต่อไปนี้<br>โปรแกรมประยุกต์ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ทำขึ้นเพื่อใช้งานเฉพาะด้าน เช่น โปรแกรมด้านบริการข้อมูลแรงงาน |                  |             |              |      |          |
| 2.     | โปรแกรมจัดพิมพ์รายงาน เช่น Microsoft Word                                                                                                            |                  |             |              |      |          |
| 3.     | โปรแกรมจัดการฐานข้อมูล เช่น Microsoft Access                                                                                                         |                  |             |              |      |          |
| 4.     | โปรแกรมทางด้านการคำนวณ เช่น Microsoft Excel                                                                                                          |                  |             |              |      |          |
| 5.     | โปรแกรมนำเสนอ เช่น Microsoft Powerpoint                                                                                                              |                  |             |              |      |          |
| 6.     | โปรแกรมสำหรับงานธุรกิจ เช่น โปรแกรมจัดระบบบัญชี                                                                                                      |                  |             |              |      |          |
| 7.     | การสื่อสารข้อมูลทางด้านการคอมพิวเตอร์ เช่น การใช้งานระบบ LAN, WAN                                                                                    |                  |             |              |      |          |
| 8.     | ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เช่น Internet, Intranet                                                                                                     |                  |             |              |      |          |
| 9.     | ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และอุปกรณ์ประกอบรวม                                                                                          |                  |             |              |      |          |

**ตอนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ**

| ข้อที่ | ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ       | ระดับความต้องการ |             |              |      |          |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|--------------|------|----------|
|        |                                                                                 | มาก              | ค่อนข้างมาก | ค่อนข้างน้อย | น้อย | ไม่มีเลย |
| 10.    | การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อที่จะนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวัน          |                  |             |              |      |          |
| 11.    | การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน              |                  |             |              |      |          |
| 12.    | การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการพัฒนาตนเองให้สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ |                  |             |              |      |          |
| 13.    | การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการช่วยย่นระยะเวลาในการเรียนรู้งาน           |                  |             |              |      |          |
| 14.    | การฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาในองค์กร            |                  |             |              |      |          |
| 15.    | การมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน             |                  |             |              |      |          |
| 16.    | หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ                                |                  |             |              |      |          |

| ข้อที่ | ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนา<br>ทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ                                                                                                                | ระดับความต้องการ |                 |                  |      |              |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------|------------------|------|--------------|
|        |                                                                                                                                                                                              | มาก              | ค่อนข้าง<br>มาก | ค่อนข้าง<br>น้อย | น้อย | ไม่มี<br>เลย |
| 17.    | หน่วยงานของท่านมีการวางแผนปรับปรุงประสิทธิภาพให้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความทันสมัยอยู่เสมอ                                                                                                       |                  |                 |                  |      |              |
| 18.    | หน่วยงานของท่านสนับสนุนและผลักดันให้บุคลากรใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน                                                                                                               |                  |                 |                  |      |              |
| 19.    | หน่วยงานของท่านมีกฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยต่อการเข้ารับการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ                                                                                       |                  |                 |                  |      |              |
| 20.    | หน่วยงานของท่านกำหนดวัตถุประสงค์หลักสูตร และจัดทำโครงการฝึกอบรมไว้อย่างชัดเจน                                                                                                                |                  |                 |                  |      |              |
| 21.    | หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ                                                                                                         |                  |                 |                  |      |              |
| 22.    | ท่านมีความสนใจที่จะเข้ารับการฝึกอบรม โดยฝึกอบรมขณะปฏิบัติงานในหน้าที่ (On-the-job-training) ซึ่งมีหัวหน้างานหรือวิทยากรคอยดูแลให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิด                                        |                  |                 |                  |      |              |
| 23.    | ท่านมีความสนใจที่จะเข้ารับการฝึกอบรม โดยพักการปฏิบัติงานในหน้าที่ระหว่างการฝึกอบรม (Off-the-job-training) ซึ่งจะทำให้ท่านต้องหยุดการปฏิบัติงานชั่วคราวเพื่อเข้ารับการฝึกอบรมอย่างเต็มที่     |                  |                 |                  |      |              |
| 24.    | ท่านมีความสนใจที่จะเข้ารับการฝึกอบรมแบบผสม ซึ่งมีทั้งการฝึกอบรมโดยพักการปฏิบัติงานและฝึกอบรมขณะปฏิบัติงานในหน้าที่ เพื่อที่จะช่วยให้ท่านสามารถพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ |                  |                 |                  |      |              |
| 25.    | หน่วยงานของท่านมีงบประมาณสนับสนุนด้านการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มากน้อยเพียงใด                                                                                         |                  |                 |                  |      |              |
| 26.    | หน่วยงานของท่านอำนวยความสะดวกในด้านวัสดุอุปกรณ์ เพื่อช่วยในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ มากน้อยเพียงใด                                                                                          |                  |                 |                  |      |              |
| 27.    | บรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวข้องต่อความต้องการในการเข้ารับการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของท่าน มากน้อยเพียงใด                                                                       |                  |                 |                  |      |              |
| 28.    | หน่วยงานของท่านมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการจัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานภายใน หรือหน่วยงานภายนอกอย่างสม่ำเสมอ หรือไม่เพียงใด                                        |                  |                 |                  |      |              |
| 29.    | หน่วยงานของท่านจัดสวัสดิการต่าง ๆ ไว้อำนวยความสะดวกในขณะจัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มากน้อยเพียงใด                                                                                    |                  |                 |                  |      |              |
| 30.    | หน่วยงานของท่านมีสถานที่ไว้สำหรับจัดการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะ                                                                                                                  |                  |                 |                  |      |              |

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือน้อย่างสูง  
นางสาวกฤษี เที่ยงดี  
(ผู้วิจัย)

**ภาคผนวก จ**  
**การตรวจสอบเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ**

## การตรวจสอบเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ

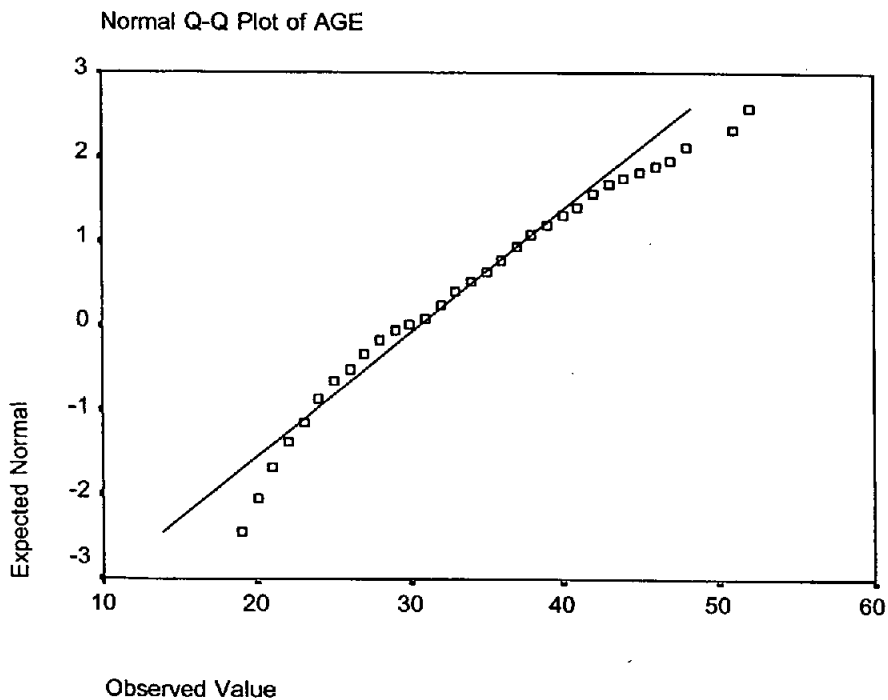
เงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ มีอยู่ 4 ข้อด้วยกัน คือ

1. การกระจายของข้อมูลต้องเป็นแบบปกติ
2. ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ
3. การไม่มีสัมพันธ์อัตโนมัติ (Autocorrelation)
4. การไม่มีความสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอิสระ (Muticollinearity)

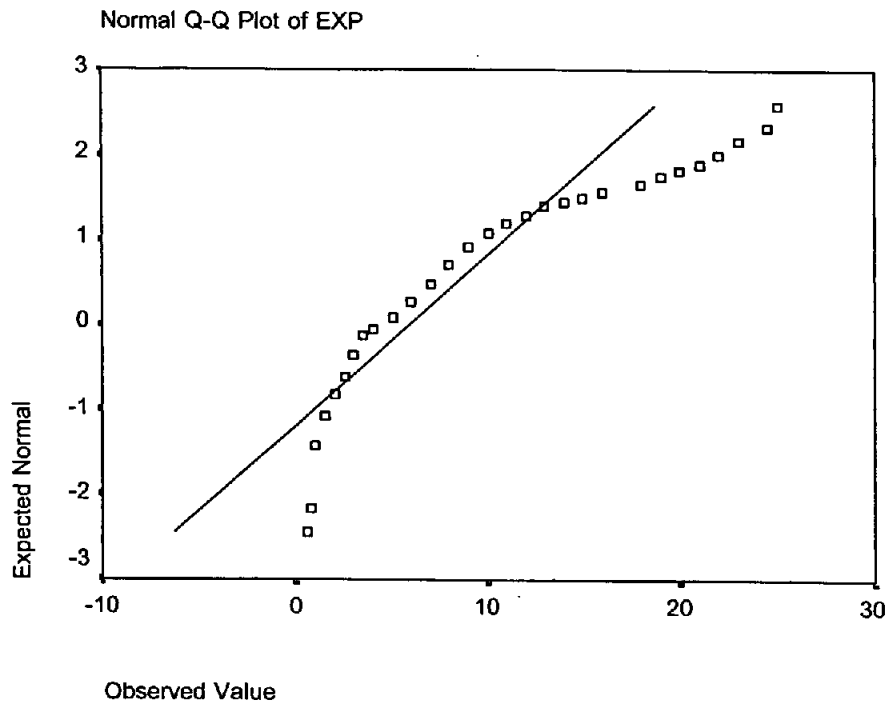
### 1. การกระจายของข้อมูลต้องเป็นแบบปกติ

การทดสอบการกระจายของข้อมูลสามารถตรวจสอบได้โดยพิจารณาจาก Normal Probability และ Histogram พบว่า มีการกระจายเป็นแบบปกติ ดังกราฟที่ 1 – 9

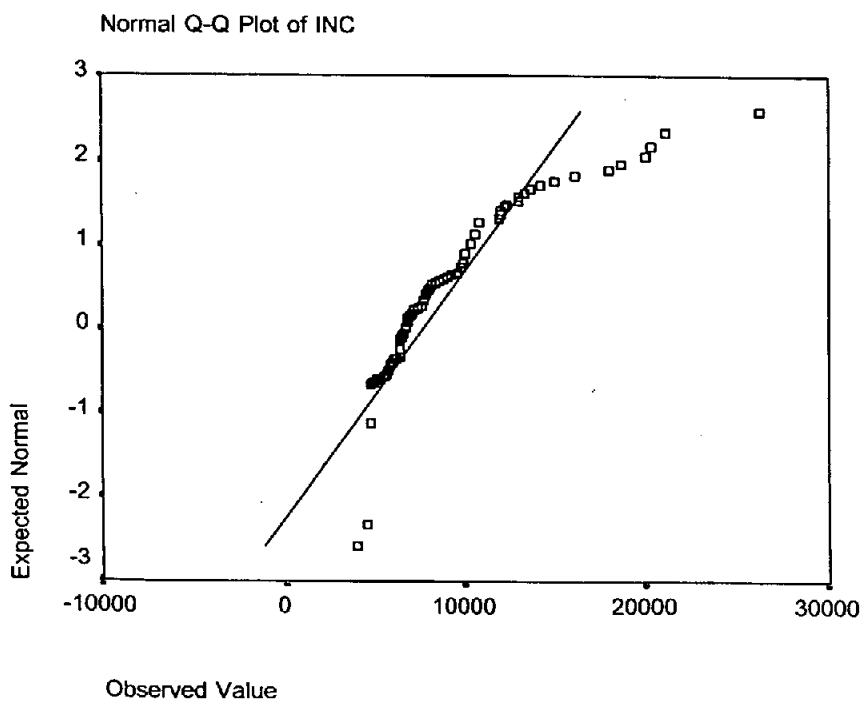
**แผนภูมิที่ 1** แสดงการกระจายข้อมูลของตัวแปรด้านอายุ



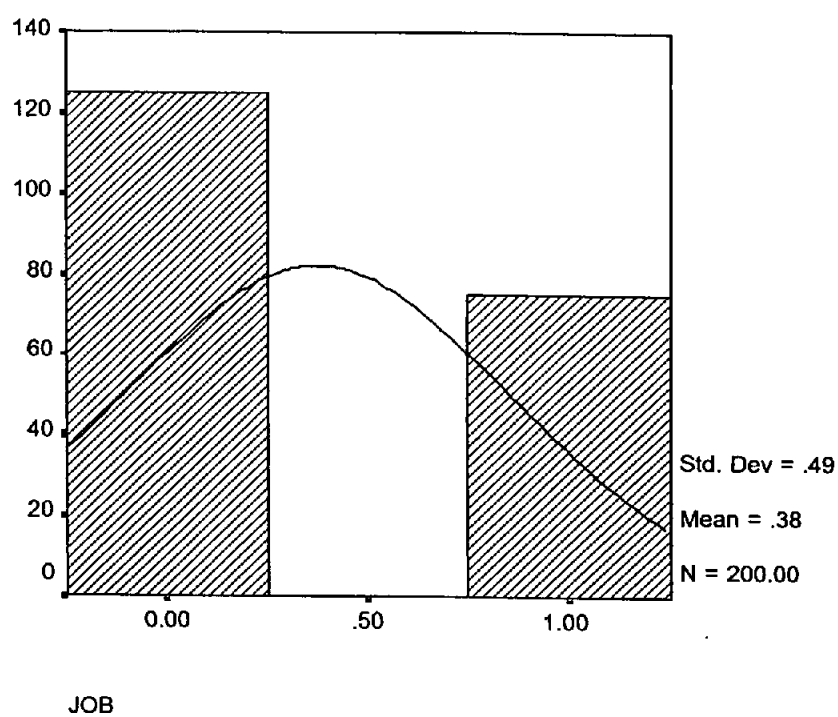
**แผนภูมิที่ 2** แสดงการกระจายข้อมูลของตัวแปรด้านประสบการณ์ทำงาน



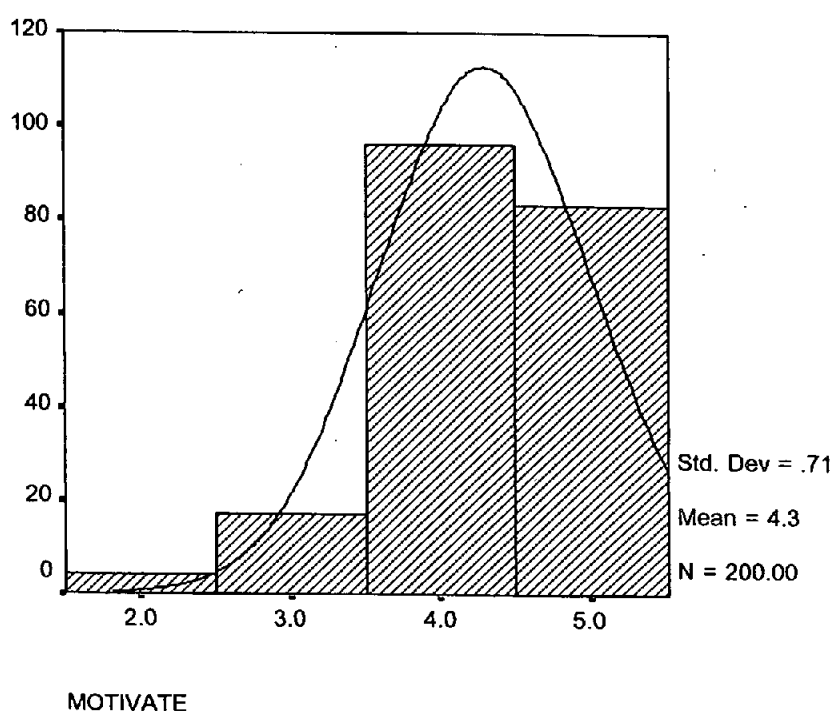
**แผนภูมิที่ 3** แสดงการกระจายข้อมูลของตัวแปรด้านรายได้



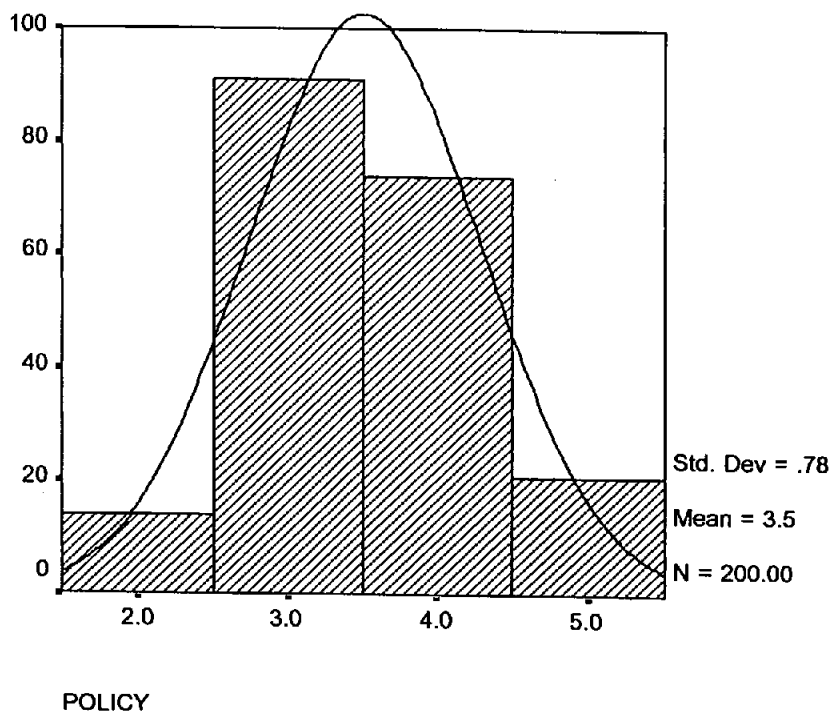
แผนภูมิที่ 4 แสดงการกระจายข้อมูลของตัวแปรด้านลักษณะงาน



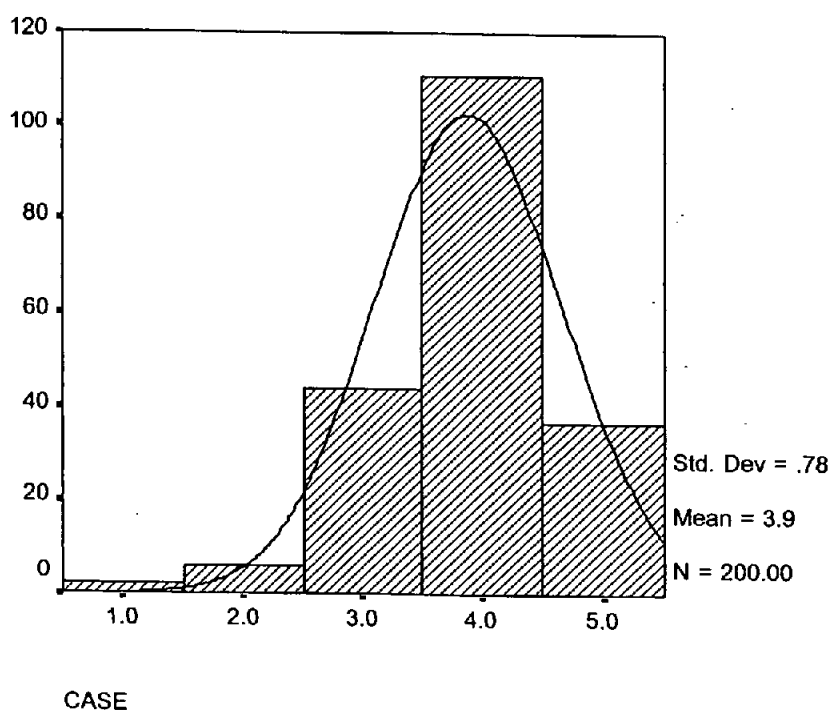
แผนภูมิที่ 5 แสดงการกระจายข้อมูลของตัวแปรด้านแรงจูงใจในการพัฒนา



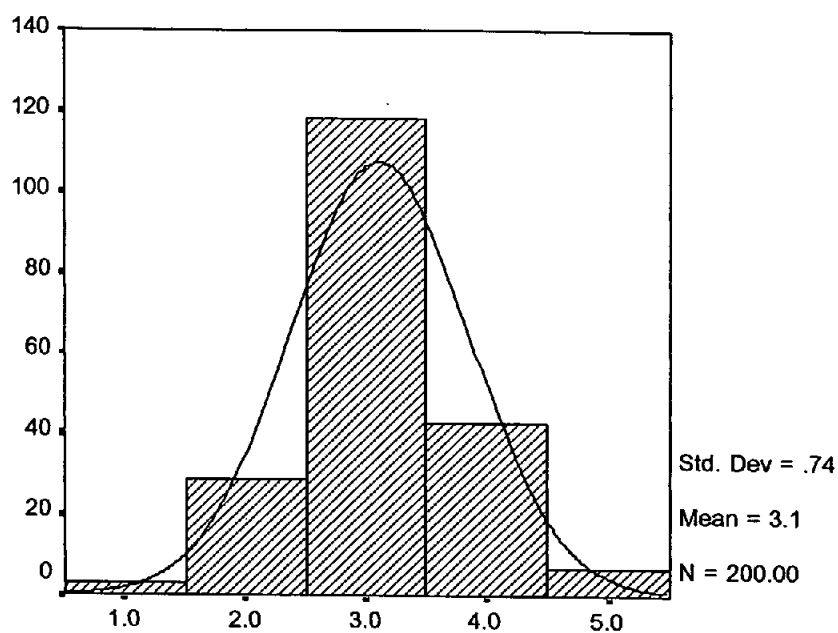
แผนภูมิที่ 6 แสดงการกระจายข้อมูลของตัวแปรด้านนโยบายขององค์กร



แผนภูมิที่ 7 แสดงการกระจายข้อมูลของตัวแปรด้านวิธีการพัฒนา

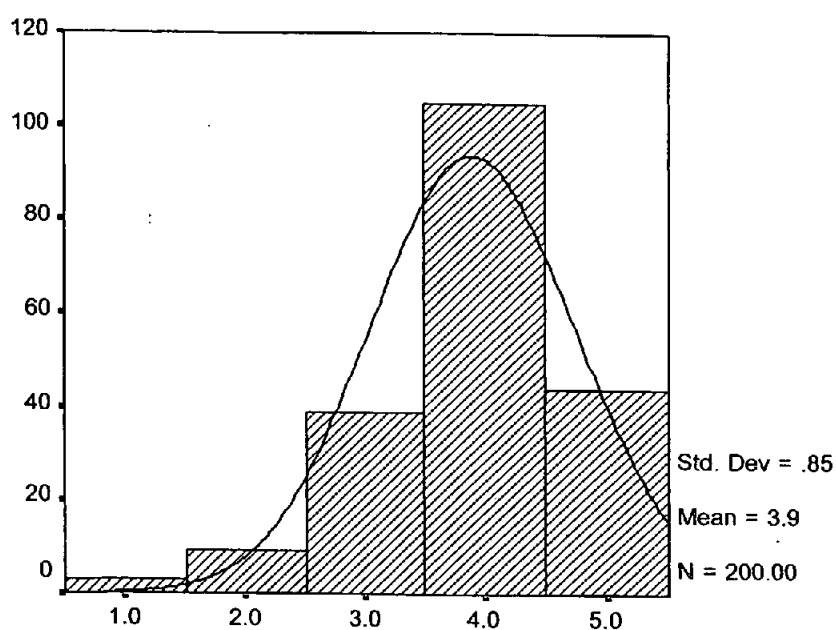


แผนภูมิที่ 8 แสดงการกระจายข้อมูลของตัวแปรด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



AUTO

แผนภูมิที่ 9 แสดงการกระจายข้อมูลของตัวแปรตาม คือ ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ



NEED

## 2. ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ

การทดสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ โดยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่าไม่มีการละเมิดข้อตกลง ดังตาราง 1 ดังนี้

**ตาราง 1** การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

| ตัวแปร                                                                                                                                                                                                                                                                  | R    | R <sup>2</sup> | Adj. R <sup>2</sup> | F       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------|---------------------|---------|
| อายุ (X <sub>1</sub> ), ประสบการณ์ทำงาน(X <sub>2</sub> ), รายได้ (X <sub>3</sub> ),<br>ลักษณะงาน (X <sub>4</sub> ), แรงจูงใจในการพัฒนา(X <sub>5</sub> ),<br>นโยบายขององค์กร (X <sub>6</sub> ), วิธีการพัฒนา (X <sub>7</sub> )<br>และสิ่งอำนวยความสะดวก(X <sub>8</sub> ) | .601 | .361           | .334                | 13.478* |

\* แสดงความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 1 จะพบว่า ตัวแปรอิสระสามารถร่วมกันพยากรณ์ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เท่ากับ .361 หรือสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 36.1 ซึ่งทำให้ทราบว่ามียปัจจัยอย่างน้อย 1 ปัจจัย ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม นั่นคือ ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปเชิงเส้น จึงสามารถนำผลการวิเคราะห์ที่ได้ไปทดสอบตามสมมติฐานต่อไปว่า มียปัจจัยตัวใดบ้างที่ส่งผลในสมการพยากรณ์ความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

## 3. การไม่มีความสัมพันธ์อัตโนมัติ (Autocorrelation)

การทดสอบการไม่มีความสัมพันธ์อัตโนมัติ (Autocorrelation) ซึ่งอาจเกิดขึ้นเมื่อมีการนำข้อมูลอนุกรมเวลา (ตัวแปรมีความผันไปตามเวลา) มาใช้ ซึ่งสามารถทดสอบโดยใช้ Durbin-Watson test ซึ่งเป็นค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความเป็นอิสระกันของค่าคลาดเคลื่อน ได้ค่าเท่ากับ 2.086 ซึ่งค่าปกติอยู่ในช่วง 1.5 – 2.5 แสดงว่าไม่มีอัตตะสัมพันธ์ในข้อมูล ดังแสดงในตาราง 2 (Model Summary) ดังนี้

ตาราง 2 แสดงค่าการทดสอบการไม่มีสัมพันธอัตโนมัติ (Autocorrelation)

| Model | R    | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1     | .523 | .273     | .270              | .7259                      | 2.086         |
| 2     | .560 | .314     | .307              | .7072                      |               |
| 3     | .585 | .343     | .333              | .6939                      |               |
| 4     | .598 | .358     | .345              | .6874                      |               |

a Predictors: (Constant), MOTIVATE

b Predictors: (Constant), MOTIVATE, CASE

c Predictors: (Constant), MOTIVATE, CASE, EXP1

d Predictors: (Constant), MOTIVATE, CASE, EXP1, POLICY

e Dependent Variable: NEED

#### 4. ความสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอิสระ (Muticollinearity)

การทดสอบความสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอิสระ (Muticollinearity) โดยดูจากค่า Simple Correlation ในรูปของ Correlation matrix ซึ่งค่า  $r^2$  ไม่ควรเกิน 0.55 พบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเองในระดับต่ำ ไม่มีค่าสูงเกินข้อตกลง ดังแสดงในตาราง 3 ดังนี้

ตาราง 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

| ตัวแปร<br>ที่ศึกษา | $X_1$   | $X_2$    | $X_3$   | $X_4$  | $X_5$   | $X_6$   | $X_7$   | $X_8$   | Y     |
|--------------------|---------|----------|---------|--------|---------|---------|---------|---------|-------|
| $X_1$              | 1.000   |          |         |        |         |         |         |         |       |
| $X_2$              | 0.638** | 1.000    |         |        |         |         |         |         |       |
| $X_3$              | 0.734** | 0.668**  | 1.000   |        |         |         |         |         |       |
| $X_4$              | 0.349** | 0.220**  | 0.325** | 1.000  |         |         |         |         |       |
| $X_5$              | -0.066  | 0.063    | 0.033   | -0.084 | 1.000   |         |         |         |       |
| $X_6$              | -0.158* | -0.076   | -0.090  | -0.123 | 0.141*  | 1.000   |         |         |       |
| $X_7$              | -0.101  | -0.105   | -0.080  | -0.062 | 0.259** | 0.190** | 1.000   |         |       |
| $X_8$              | -0.169* | -0.187** | -0.166* | -0.087 | 0.159*  | 0.539** | 0.233** | 1.000   |       |
| Y                  | -0.163* | -0.161*  | -0.095  | -0.107 | 0.523** | 0.238** | 0.330** | 0.243** | 1.000 |

\* แสดงความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

\*\* แสดงความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประวัติย่อผู้วิจัย

### ประวัติย่อผู้วิจัย

|                     |                                                              |
|---------------------|--------------------------------------------------------------|
| ชื่อ                | นางสาว กุญชรีย์ เชียงลี                                      |
| วันเดือนปีเกิด      | 1 สิงหาคม 2518                                               |
| สถานที่เกิด         | อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร                               |
| สถานที่อยู่ปัจจุบัน | 342 หมู่ 3 ตำบลท่าพุทรา อำเภอคลองขลุง จังหวัดกำแพงเพชร 62120 |
| ประวัติการศึกษา     |                                                              |
| พ.ศ. 2537           | มัธยมศึกษาปีที่ 6 จากโรงเรียนนครสวรรค์                       |
| พ.ศ. 2541           | บ.ธ.บ. (บริหารธุรกิจบัณฑิต) จากมหาวิทยาลัยนเรศวร             |
| พ.ศ. 2544           | ศ.ม. (เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ     |