

ความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงาน
บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซล จำกัด
ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย

สารนิพนธ์
ของ
นางวาสนา รัตนเมือง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา
มีนาคม 2548
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงาน

บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซล จำกัด

ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย

บทคัดย่อ

ของ

นางวาสนา รัตนเมือง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา

มีนาคม 2548

h 265364

วาสนา รัตนเมือง (2548) . ความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงาน บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย. สารนิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร. ถำรงค์ อุดมไพจิตรกุล.

การวิจัยเรื่องความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงาน บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงาน บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย พร้อมทั้งเปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงาน บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับตำแหน่ง รวมถึงรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของพนักงาน บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ประชากร ได้แก่ พนักงาน บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย จำนวนทั้งสิ้น 50 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติวิเคราะห์ ใช้ (t-test) , (F-test) และตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีนิวแมนคูลล์

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงาน บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย มีความต้องการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โปรแกรมที่พนักงานมีความต้องการในการฝึกอบรมมากที่สุด เป็นโปรแกรมเกี่ยวกับ Information Knowledge for development team คือ Web Technologies รองลงมาเป็นโปรแกรมเกี่ยวกับ Analysis & Business Analysis และ Object Oriented Design ตามลำดับ

2. พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อยที่มีเพศและวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซล จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคาร ลูกค้ารายย่อยที่มีอายุ ประสบการณ์ และระดับตำแหน่งต่างกันมีความต้องการในการฝึกอบรม คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. รวบรวมความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซล จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อยมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อความต้องการ ในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ในด้านการจัดการดังนี้ ควรมีการฝึกอบรม 3-4 ครั้งต่อปี การเลือกบุคคลเข้ารับการฝึกอบรม ให้ผู้ที่รับผิดชอบที่เกี่ยวกับหลักสูตรที่เปิดอบรมเป็นบุคคลที่ถูก คัดเลือกให้เข้ารับการอบรม วันเวลาในการฝึกอบรม ควรเป็นวันทำงานมากกว่าวันหยุด ระยะเวลาในการจัดฝึกอบรมต่อวัน ควรจัดทั้งวันมากกว่าการจัดเพียงครึ่งวัน ระยะเวลาในการ ฝึกอบรมต่อหนึ่งหลักสูตร ควรใช้ระยะเวลาประมาณ 5 วัน สถานที่ในการจัดการฝึกอบรม ควร ใช้สถานที่ภายในบริษัทเป็นสถานที่ในการจัดฝึกอบรมมากกว่าการไปจัดนอกสถานที่ จำนวนวันที่ ต้องการให้แจ้งหลักสูตรที่จะฝึกอบรมล่วงหน้า ควรแจ้งล่วงหน้าประมาณ 20 วัน ความต้องการ เอกสารประกอบการฝึกอบรมล่วงหน้า ควรแจกเอกสารล่วงหน้า 5 วัน การจัดลักษณะของผู้เข้า รับการอบรม ควรจัดในลักษณะเป็นทีมงานมากกว่าเป็นรายบุคคล และความต้องการวิทยากร ผู้ทำการฝึกอบรม ควรเป็นผู้ที่มีความสามารถและประสบการณ์เฉพาะด้านเท่านั้น

A STUDY OF STAFF'S NEEDS FOR COMPUTER SOFTWARE TRAINING,
DEVISION OF RETAIL BANKING SYSTEM DEVELOPMENT
KRUNG THAI COMPUTER SERVICES COMPANY LIMITED.

AN ABSTRACT

BY

MRS. WASSANA RATTANAMUANG

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

March 2005

Wassana Rattanamuang.(2005). *A study of staff's needs for computer software training, division of retail banking system development Krung Thai Computer services Co.,Ltd.* Master's Project,M.Econ.(Economics of Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Assoc. Prof. Dr.Tumrong Udompijikul.

The purpose of this research was to study of staff's needs for computer software training, division of retail banking system development Krung Thai computer services . Co.,Ltd. The population consisted of 50 staffs of retail banking system development Krung Thai computer service Co.,Ltd. The statistics used for data analysis was Kronbach's Alpha Coefficient, frequency, percentage, arithmetic mean ,standard deviation, t-test, F-test and Newman Clue.

The research result were as follows.

1. The high requirements of staffs in Retail Banking Department, Krung Thai Computer Services Co.,Ltd., to access the training in various software programs, which the most popular one was the program on "Information Knowledge for development team", They were Web technologies, then programs , "Analysis & Business Analysis", and "Object Oriented Design" respectively.
2. The difference of staff's sex and education needs for computer software training had no statistically significant different.
3. The difference of staff's age, working experiences and positions needs for computer software training with statistically significant different at 0.05
4. Krung Thai Computer Services' staff, in Retail Banking Department, suggest that the training held 3-4 courses per year, and the trainees should be ones who responsible for each program. According to the period of training, they preferred working days to holidays and the whole day to half of the day, about 5 days per 1 course and inform them in advance about 20 days. Moreover, the course should take place in the company area rather than the outdoor. The training document, the staff required to receive in advance about 5 days. Besides, the course design should be held in team rather than individual training and the trainers should be experts on each software only.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



(รองศาสตราจารย์ ดร. อังรงค์ อุดมไพจิตรกุล)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



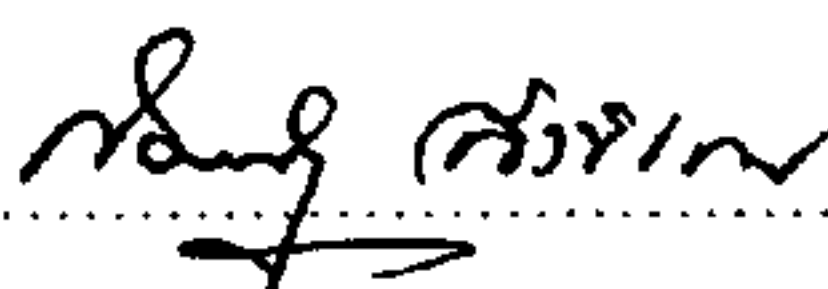
(รองศาสตราจารย์ ดร. พิชัย จารุจิตติพันธ์)

คณะกรรมการสอบ



ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร. อังรงค์ อุดมไพจิตรกุล)



กรรมการสอบสารนิพนธ์

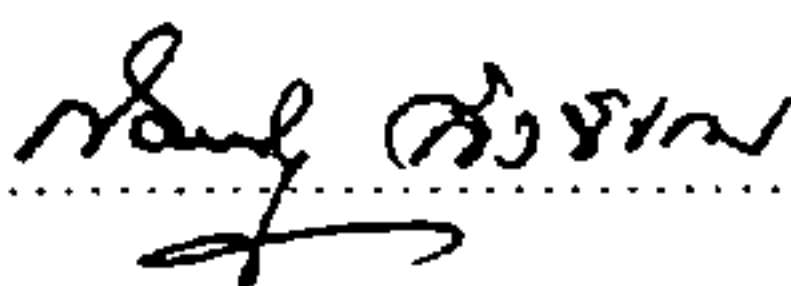
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)



กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์ ดร. รัชพันธุ์ เชยจิตร)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ ๗ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๔๘

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างสูงในการให้คำปรึกษาและ
เสนอแนะ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดม
ไพจิตรกุล อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ดร.กิตติมา สังข์เกษม และอาจารย์รัชพันธุ์ เขยจิตร กรรมการสอบสารนิพนธ์ รวมถึงอาจารย์
ไมตรี อภิพัฒนะมนตรี กรรมการสอบเค้าโครงสารนิพนธ์ อาจารย์วิพรรณ สาลีผล ผู้เชี่ยวชาญ
ตรวจสอบแบบสอบถาม อีกทั้งคณาจารย์ภาควิชาเศรษฐศาสตร์ทุกท่านที่ได้แนะแนวคิด ตลอดจน
ตรวจแก้ไขสิ่งต่างๆ จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็น
อย่างยิ่ง

ขอขอบคุณคุณคุณัญญณัฐ – คุณวิไลลักษณ์ พึ่งขจรบุญ และคุณเนติวุฒิ เวชสาร รวมถึง
เพื่อนพนักงานทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีในการเก็บข้อมูลตลอดจนให้ความอนุเคราะห์เป็น
ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี

ขอขอบคุณ พี่ๆ น้องๆ ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ทุกท่านที่ให้ความ
ช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจในการดำเนินงานวิจัยครั้งนี้

คุณค่าอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณสำหรับ คุณแม่สมทรง บุญพิลา
ผู้ล่วงลับไปแล้ว และคุณพ่อวิฑูร บุญพิลา ที่ได้อบรมสั่งสอน ปลูกฝังความมานะอดทน และให้
กำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา ตลอดจนคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันเป็น
พื้นฐานสำคัญทำให้เกิดผลสำเร็จในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

วาสนา รัตนเมือง

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิด	8
สมมุติฐานของการค้นคว้า.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
การบริหารงานของบริษัทกรุงไทยคอมพิวเตอรส์.....	9
ความรู้เกี่ยวกับสารเทศ.....	15
ความหมายของการฝึกอบรม.....	22
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการฝึกอบรม.....	23
หลักการพิจารณาความต้องการในการฝึกอบรม.....	23
กระบวนการฝึกอบรม.....	28
ประโยชน์ของการฝึกอบรม.....	29
อุปสงค์.....	30
ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์.....	31
ทฤษฎีการจูงใจของแอลเดอร์เฟอร์	33
ทฤษฎีจูงใจของเฮิร์ชเบิร์ก.....	34
ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคคลีแลนด์.....	35
แนวทางในการพัฒนาอาชีพ.....	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับต่างประเทศ.....	42

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....43
ประชากร.....	43
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	43
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	44
วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ.....	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....49
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....66
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
อภิปรายผล.....	74
ข้อเสนอแนะ.....	79
บรรณานุกรม.....	83
ภาคผนวก.....	88
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	103

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

- 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสภาพภาพของพนักงานบริษัทกรุงเทพคอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซล จำกัด
ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย.....50
- 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์
ของพนักงานบริษัทกรุงเทพคอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซล จำกัด
ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย.....52
- 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์
ของพนักงานบริษัทกรุงเทพคอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซล จำกัด
ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อยจำแนกตามเพศ.....55
- 4 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์
ของพนักงานบริษัท กรุงเทพ คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซล จำกัด
ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อยจำแนกตามอายุ.....56
- 5 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์
ของพนักงานบริษัท กรุงเทพ คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซล จำกัด
ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อยจำแนกตามวุฒิการศึกษา.....57
- 6 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์
ของพนักงาน บริษัท กรุงเทพ คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซล จำกัด
ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อยจำแนกตามประสบการณ์.....58
- 7 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์
ของพนักงาน บริษัท กรุงเทพ คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซล จำกัด
ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อยจำแนกตามระดับตำแหน่ง.....59
- 8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์
เกี่ยวกับ Programming technique / language ของพนักงาน บริษัท กรุงเทพ
คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซล จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย
จำแนกตามระดับตำแหน่ง.....61

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

- 9 แสดงความคิดเห็นในด้านการจัดการที่มีต่อความต้องการในการฝึกอบรม คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์
ของพนักงานบริษัทกรุงเทพคอมพิวเตอร์ เซอร์วิสเขต จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงาน
ธนาคารลูกค้ารายย่อย.....62

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

- | | | |
|---|--|----|
| 1 | แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย..... | 8 |
| 2 | แสดงความต่อเนื่องของกระบวนการฝึกอบรมบุคลากร..... | 28 |

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในสภาวะการณ์ปัจจุบัน สังคมได้มีการเปลี่ยนแปลงไปมากไม่ว่าจะเป็นในด้านการปฏิรูปนวัตกรรมทางเทคโนโลยี การนำคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ ตลอดจนข้อมูลสารสนเทศที่นำไปสู่การเป็นโลกาภิวัตน์และสร้างความเป็นเอกลักษณ์ให้กับองค์กรธุรกิจ ในขณะเดียวกัน บทบาทของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารที่เป็นความหวังขององค์กรก็ได้มีการเปลี่ยนแปลงพัฒนาไปด้วย จากกิจกรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นการปฏิรูปหรือการปฏิบัติตามหน้าที่อันเป็นการนำเสนอแนวความคิดใหม่ๆ ในการปฏิบัติงานจากรูปแบบที่เป็นการเน้นเฉพาะภายในองค์กร ไปสู่การเน้นภายนอกองค์กร เจ้าหน้าที่ระดับบริหารแต่ละคนเองก็ต้องแสดงความรู้ความสามารถของตนให้เต็มที่และพร้อมที่จะเป็นกำลังสำคัญในการปฏิรูปดังกล่าวด้วย (ชลลดา หลวงพิทักษ์. 2542 : 5)

แต่ในฐานะผู้บริหารก็ต้องไม่ลืมไปว่ากำลังรากฐานที่สำคัญในการพัฒนาองค์กรนั้นก็คือพนักงานที่ทำงานในองค์กร การทำงานในองค์กรจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุดเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน มีความสุขในการดำรงชีวิตอยู่ในองค์กร และได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนสมาชิก มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการดำเนินการอย่างเป็นระบบ ในด้านการประสานงานกับฝ่าย หรือแผนกต่างๆ ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้องค์กรยังต้องทำการฝึกอบรม เพราะการฝึกอบรมเป็นการลงทุนในการศึกษาเพื่อเพิ่มความรู้ (Knowledge) ความชำนาญ (Skills) และประสบการณ์ (Experiences) ซึ่งจะเป็นตัวเพิ่มทุนมนุษย์ (Increase in Human Capital) คือการเพิ่มพลังในการหารายได้ พลังในการเพิ่มผลผลิต ในตัวมนุษย์ (บุญคง หันจางสิทธิ์. 2541 : 183) เพื่อพัฒนาปรับปรุงให้พนักงานเหล่านี้มีความรู้ความสามารถทันสมัย ทันต่อสภาพสังคมที่แปรเปลี่ยนไป เช่น ในปัจจุบัน ระบบคอมพิวเตอร์และความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีต่างๆ ได้เข้ามาเกี่ยวข้องกับงานสำนักงาน มีการใช้เครื่องจักรแทนแรงงานคน จึงจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กรที่ต้องแสวงหาวิธีการอบรมพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถในบทบาทใหม่ของตน ปลุกฝังแนวความคิดและจิตสำนึกให้มองมนุษย์อย่างมีคุณค่า ที่สามารถสร้างสรรค์ประโยชน์อย่างมหาศาลต่อองค์กรทั้งยังต้องตระหนักถึงสภาพทางร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ด้วยการคำนึงถึงความปลอดภัย ความเหนื่อยล้า มีการพิจารณาเรื่องเงินทดแทนต่างๆ ทั้งขณะที่กำลังปฏิบัติงานและเมื่อพ้นจากการทำงานไปแล้ว ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก อันเป็นการเพิ่มพูนความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน ซึ่งผลสุดท้ายที่เกิดขึ้นคือการเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์กรนั้นๆ (พะยอม วงศ์สารศรี. 2530 : 5-7)

การพัฒนาคนโดยการฝึกอบรม เป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยป้องกันปัญหาการปฏิบัติงานที่ขาดคุณภาพ และช่วยปรับปรุงคุณภาพงานให้ดีขึ้น จุดประสงค์ของการฝึกอบรมทำเพื่อเพิ่มความรู้อาทิ ทักษะ และมีเจตคติที่ถูกต้องต่อองค์กร (ทองฟู ชินะโชติ. 2531 : 9) ถ้าพิจารณาอย่างกว้างๆ แล้ว การฝึกอบรมจะให้ประโยชน์ใน 3 ระดับ คือ ระดับพนักงานเป็นการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเพิ่มคุณค่าแก่ตนเอง เป็นการลดการทำงานที่ผิดพลาด การทบทวนแนวความคิดและทัศนคติและเสริมสร้างทักษะและความสามารถให้สูงขึ้น ระดับผู้บังคับบัญชาทำให้เกิดผลงานที่ดีขึ้น เป็นการลดปัญหาและแก้ไขงานที่ผิดพลาด ลดภาระในการปกครองบังคับบัญชาและเสริมสร้างภาวะ การเป็นผู้นำ และในระดับหน่วยงาน องค์กร ทำให้ลดค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน ลดความสูญเสียของวัสดุอุปกรณ์ และช่วยเพิ่มผลผลิตทั้งทางตรงและทางอ้อม (สมชาติ กิจยรรยง. 2537 : 11-12)

บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 3 มกราคม 2537 ทุนจดทะเบียน 10 ล้านบาท บมจ.ธนาคารกรุงไทย เข้าร่วมทุนเมื่อ 15 มีนาคม 2537 ในสัดส่วนการถือหุ้นร้อยละ 99.99 ปัจจุบันเพิ่มทุนเป็น 40 ล้านบาท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) และให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานแก่หน่วยงานต่างๆ ภายใน บมจ.ธนาคารกรุงไทยและบริษัทในเครือเป็นหลัก และอาจขายบริการให้แก่องค์กรภายนอกได้ ซึ่งบริการต่างๆ ประกอบด้วย

1. วางแผนระยะยาวในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในกิจการต่างๆ ของธนาคารฯ ได้แก่ การวางแผนกลยุทธ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่างๆ การวางแผนการพัฒนาระบบงาน และการวางแผนระบบโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ อันได้แก่ ระบบปฏิบัติการ (Computer Operation Plan) ทรัพยากรและส่วนสนับสนุนอื่นๆ (Resources and Facilities Plan)
2. ทำการศึกษาความเหมาะสม และความเป็นไปได้ของโครงการต่างๆ (Feasibility Study) ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในธุรกิจการของธนาคารฯ
3. พัฒนาหรือจัดหาระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศตลอดจนการดูแลรักษาระบบและปรับปรุงระบบให้ทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการของธนาคารฯ
4. วางแผนและร่วมจัดหาอุปกรณ์สื่อสารข้อมูลทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รวมทั้งการติดตั้งการปฏิบัติและการบำรุงรักษา

5. เป็นศูนย์กลางในการบริหารและการจัดเก็บ (Central Repository) ฐานข้อมูลและฐานความรู้ (Database & Knowledge base) รวมถึงการให้บริการในการนำข้อมูลและความรู้นี้ไปใช้

6. บริหารจัดการ/จัดหา/รวบรวม (System Integrator) ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และการให้คำปรึกษาจากผู้ขาย (Vendors) ต่างๆ เพื่อให้ได้ระบบงานคอมพิวเตอร์ที่ต้องการ

7. ให้บริการตรวจสอบคอมพิวเตอร์ (Computer Audit) อย่างครบวงจร

8. จัดการฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีต่างๆ

9. ให้คำปรึกษา (Consultancy) ถึงกรรมวิธีและเทคนิคที่เกี่ยวข้องในการนำคอมพิวเตอร์มาใช้งานโดยผู้ใช้ (End-user Computing)

10. ให้คำปรึกษาด้านการพัฒนาและปรับปรุงระบบงาน

จากการดำเนินงานของบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ที่เน้นการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานต่างๆ ให้กับหน่วยงานต่างๆ ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย และบริษัทในเครือซึ่งต้องใช้เทคโนโลยีเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาไปอย่างรวดเร็วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่พนักงานจะต้องมีความรู้ ความสามารถ และทักษะต่างๆ ในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของตนเอง และเพิ่มผลผลิต เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้กับองค์กรด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด เพื่อนำข้อมูลที่ได้เสนอต่อผู้บริหารเพื่อใช้เป็นแนวนโยบายของบริษัทฯ ในการกำหนดหลักสูตรในการฝึกอบรม

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับตำแหน่ง

3. เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของพนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการวิจัยครั้งนี้ ใช้เป็นข้อมูลกำหนดหลักสูตรจัดการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ให้ตรงกับความต้องการของพนักงาน บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อยในแต่ละระดับ รวมทั้งทราบถึงความคิดเห็นของพนักงานในการจัดฝึกอบรม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดสรรทรัพยากรในการฝึกอบรมให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย โดยมี

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ได้แก่ พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ประจำปี 2547 จำนวนทั้งสิ้น 50 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะของพนักงาน บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย จำแนกเป็น

2.1.1 เพศ

2.1.1.1 ชาย

2.1.1.2 หญิง

2.1.2 อายุ

2.1.2.1 ต่ำกว่า 30 ปี

2.1.2.2 ตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป

2.1.3 วุฒิการศึกษา

2.1.3.1 ปริญญาตรี

2.1.3.2 สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.4 ประสบการณ์ในการทำงาน

2.1.4.1 1 - 5 ปี

2.1.4.2 มากกว่า 5 ปี

2.1.5 ระดับตำแหน่ง

2.1.5.1 Project Manager

2.1.5.2 Project Leader

2.1.5.3 Senior Programmer

2.1.5.4 Programmer

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงาน บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซล จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความต้องการในการฝึกอบรม หมายถึง ความต้องการในการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ทักษะ และปรับปรุงพฤติกรรม เพื่อแก้ไขปัญหาและขจัดอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ (Software) หมายถึง ชุดคำสั่งที่เขียนขึ้นมาเพื่อให้คอมพิวเตอร์ ทำงานตามความต้องการ และเป็นโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซล จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย โดยจัดเป็น ประเภทโปรแกรมต่างๆ ได้ดังนี้

2.1 โปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับชุดเครื่องมือในการพัฒนาระบบ (Development tools) เป็น ซอฟต์แวร์ ที่ใช้ในการวิเคราะห์งาน ,สร้างระบบโปรแกรม หรือ แกะระบบคำสั่งของซอฟต์แวร์ ที่ได้รับการพัฒนาแล้ว (Application Software) เพื่อให้ได้ชุดโปรแกรมที่ทำงานได้เป็นระบบตาม ความต้องการของผู้ใช้

2.2 โปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับ โปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลหรือฐานความรู้ด้านต่างๆ ที่ จำเป็นสำหรับผู้ที่เป็นนักพัฒนาระบบ (Information Knowledge for Development Software) ทั้งนี้ความรู้ด้านเทคโนโลยีจะไม่หยุดนิ่ง มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา ดังนั้น ผู้ที่ จะทำงานด้านพัฒนาระบบซอฟต์แวร์ จึงจำเป็นต้องติดตามข่าวสารความรู้ที่เกี่ยวข้องในด้านต่างๆ เพื่อให้การวิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาระบบซอฟต์แวร์ มีความสอดคล้องกับฮาร์ดแวร์ ที่ เปลี่ยนไป

2.3 โปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับ องค์ความรู้เฉพาะทางในการวิเคราะห์ระบบงาน และ ออกแบบ (Analysis & Design) เพื่อผู้ที่จะทำงานด้านวิเคราะห์ และออกแบบ ซึ่งต้องการความรู้ ทั้งด้านเงื่อนไขของธุรกิจ เงื่อนไขของอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์, เงื่อนไขด้านการจัดการระบบฐานข้อมูล ทั้งหมดต้องสอดคล้องกัน เพื่อให้ซอฟต์แวร์ที่ได้รับการพัฒนาแล้ว (Application Software)

สามารถใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพและมีคุณภาพสูง เหมือนรถยนต์ที่ออกแบบมาให้ประหยัดน้ำมัน เป็นต้น

2.4 โปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับ ความรู้ด้านการจัดการธุรกิจ (Business Concept) ซึ่งแต่ละหมวดของธุรกิจ จะมีองค์ประกอบขั้นตอนการดำเนินงาน และเงื่อนไขแตกต่างกันออกไป ซึ่งผู้ที่จะเป็นนักออกแบบระบบซอฟต์แวร์ที่ได้รับการพัฒนาแล้ว (Application Software) จำเป็นต้องศึกษาให้เข้าใจก่อน เพื่อให้การสำรวจความต้องการของผู้ใช้งาน ทำได้อย่างครบถ้วน ครอบคลุมเงื่อนไขทั้งหมดของธุรกิจนั้น

2.5 โปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับทักษะเฉพาะตัวบุคคล (Personal Skill) ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ต่างๆ กัน

2.6 โปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับ ซอฟต์แวร์ที่ได้รับการพัฒนาไว้เรียบร้อยแล้ว (Application Software) มีการส่งมอบกับหน่วยงานและทีมงานจะต้องดูแลให้ระบบงานใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง แก้ปัญหาจากระบบได้ รวมทั้งปรับปรุงระบบให้สอดคล้องความต้องการของผู้ใช้ในอนาคตได้ จึงจำเป็นต้องมีการถ่ายทอดความรู้ของระบบงาน หรือ ซอฟต์แวร์ที่ได้รับการพัฒนาไว้เรียบร้อยแล้ว (Application Software) นั้นให้กับทีมงานที่รับงานต่อ

2.7 โปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับเทคนิคในการเขียนโปรแกรมโดยใช้ภาษาคอมพิวเตอร์ (Programming technique/language) เพื่อให้ได้ระบบโปรแกรมที่มีการใช้งานฮาร์ดแวร์ได้เต็มประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อการใช้งานอย่างรวดเร็วถูกต้องและแม่นยำ รวมทั้งใช้งานได้ง่าย เหล่านี้ ผู้พัฒนาระบบจำเป็นต้องหาความรู้เฉพาะด้านที่เกี่ยวกับฮาร์ดแวร์ และชุดคำสั่งที่จะนำมาประกอบกันเป็นซอฟต์แวร์ที่ได้รับการพัฒนาไว้เรียบร้อยแล้ว (Application Software)

2.8 โปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้ด้านองค์ประกอบต่างๆ ของเครื่องคอมพิวเตอร์ (Hardware System) การทำงานของอุปกรณ์แต่ละชิ้น รวมถึงซอฟต์แวร์ที่ควบคุมการทำงานของอุปกรณ์แต่ละชิ้น มีการทำงานอย่างไร เพื่อให้ผู้พัฒนาระบบสามารถจัดทำซอฟต์แวร์ ให้สอดคล้องกับเงื่อนไขด้านฮาร์ดแวร์ได้อย่างลงตัว

2.9 โปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับ การระบบปฏิบัติการเป็นซอฟต์แวร์ที่ทำหน้าที่ติดต่อกับผู้ใช้ จัดการระบบเพิ่มข้อมูล จัดการหน่วยความจำ จัดการทรัพยากรของระบบ เป็นหน่วยความจำเวลาในการใช้โปรเซสเซอร์ ที่ว่างบนดิสก์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง (Operating system)

2.10 โปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับ การจัดการฐานข้อมูลที่จัดเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระเบียบ และสามารถจะเก็บข้อมูลได้เกือบทุกชนิด (Database)

3. โปรแกรมเมอร์ (Programer) หมายถึง บุคลากรที่ทำหน้าที่ในการเขียนชุดคำสั่งด้วยภาษาคอมพิวเตอร์ภาษาใดภาษาหนึ่ง เพื่อให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานตามที่ต้องการ เป็นระดับตำแหน่งต่ำสุด

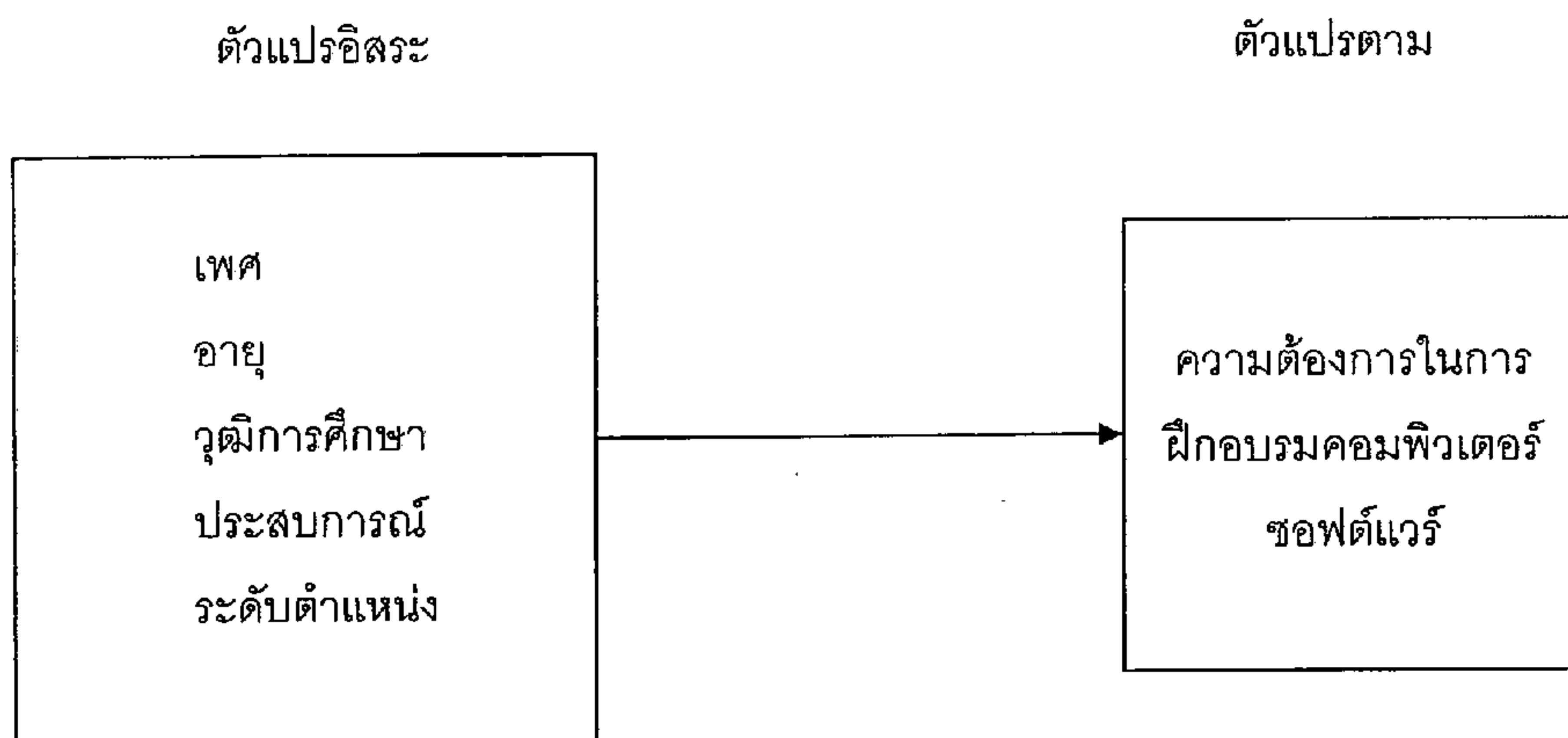
4. ซีเนียร์ โปรแกรมเมอร์ (Senior Programer) หมายถึง โปรแกรมเมอร์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด เป็นระยะเวลา 3-5 ปี เป็นระดับตำแหน่งที่สูงกว่าโปรแกรมเมอร์

5. โปรเจ็คลีดเดอร์ (Project Leader) หมายถึง หัวหน้าโครงการในงานแต่ละด้านที่รับผิดชอบและมีประสบการณ์ทำงานในแต่ละด้านเป็นระยะเวลา 5-8 ปี เป็นระดับตำแหน่งที่สูงกว่าซีเนียร์โปรแกรมเมอร์ (Senior Programer)

6. โปรเจ็คแมนเนเจอร์ (Project Manager) หมายถึง ผู้จัดการโครงการเป็นระดับผู้บริหาร และเป็นระดับตำแหน่งที่สูงที่สุดในฝ่ายงาน

7. ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง การทำงานเริ่มตั้งแต่เข้าทำงานที่บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด จนถึงปัจจุบัน

กรอบแนวคิด



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานของการค้นคว้า

1. พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซล จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคาร ลูกค้ารายย่อยที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์แตกต่างกัน
2. พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซล จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคาร ลูกค้ารายย่อยที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์แตกต่างกัน
3. พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซล จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคาร ลูกค้ารายย่อยที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์แตกต่างกัน
4. พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซล จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคาร ลูกค้ารายย่อยที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์แตกต่างกัน
5. พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซล จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคาร ลูกค้ารายย่อยที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงาน บริษัท
กรุงเทพ คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ในปี 2547
ผู้วิจัยได้ศึกษาสาระสำคัญตามลำดับหัวข้อดังนี้

1. การบริหารงานของบริษัท กรุงเทพ คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส จำกัด
2. ความรู้เกี่ยวกับสารสนเทศ
3. ความหมายของการฝึกอบรม
4. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการฝึกอบรม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การบริหารงานของบริษัท กรุงเทพ คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส จำกัด

ประวัติความเป็นมา

บริษัท กรุงเทพ คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส จำกัด

บริษัท กรุงเทพ คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส จำกัด จัดทะเบียนเป็นนิติบุคคล เมื่อ วันที่
3 มกราคม 2537 ทุนจดทะเบียนเริ่มต้น 40 ล้านบาท โดยมี บมจ.ธนาคารกรุงเทพ เป็นผู้ถือหุ้น
ใหญ่ 99.93 % จึงมีสถานภาพเป็นรัฐวิสาหกิจ บริษัทฯ เปิดดำเนินการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 1
มิถุนายน 2537 โดยมีสถานที่ดำเนินการอยู่ที่

เลขที่ 22 อาคารไผ่บรวาวน์ ซอยสุขุมวิท 1 ถนนสุขุมวิท

แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110

โทรศัพท์ 02-655-1921 ถึง 40 โทรสาร 02-655-6195

วันที่ 4 เมษายน 2546 ได้มีการจดทะเบียนเพิ่มทุนเป็น 800 ล้านบาท โดยแบ่งออกเป็น
8 ล้านหุ้น ละ 100 บาท

บริษัทฯ ได้มีการกำหนดฝ่ายงานต่างๆ เพื่อรับผิดชอบดูแลระบบงานดังนี้

1. ฝ่ายการเงินและบริหาร (Finance and Administration Department) รับผิดชอบ:
 - 1.1 ดูแลงานด้านการเงิน
 - 1.2 ดูแลงานด้านการบัญชี
 - 1.3 ดูแลงานด้านบริหารงานบุคคล

1.4 ดูผลงานด้านธุรการและการจัดการภายในของบริษัทฯ

2. ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย (Retail Banking System Development Department) รับผิดชอบด้านการพัฒนาระบบงานและดูแลรักษาระบบงานที่เกี่ยวข้องกับ Retail Banking ซึ่งครอบคลุมระบบงานต่างๆ ดังต่อไปนี้

- 2.1 บัญชีกระแสรายวัน (Current account)
- 2.2 บัญชีออมทรัพย์ (Saving account)
- 2.3 บัญชีฝากประจำ (Fixed deposit)
- 2.4 เงินกู้ยืมตราดอกเบี้ยคงที่ (Fixed Loan)
- 2.5 ระบบลูกค้ารายย่อย (Retail Customer Information System)
- 2.6 ระบบอิเล็กทรอนิกส์เคลียร์ริง (Electronic Clearing System) หรือ (ECS)
- 2.7 มีเดียเคลียร์ริง (Media clearing)
- 2.8 บาทเน็ต (Bahtnet)
- 2.9 พัฒนาระบบงานและดูแลรักษาระบบงานที่เกี่ยวข้องกับระบบงานบัตรเครดิต
- 2.10 พัฒนาระบบงานและดูแลรักษาระบบงานที่เกี่ยวข้องกับระบบงานบัตรเดบิตและระบบ Automatic Teller Machine (ATM)
- 2.11 ให้บริการในด้านการผลิตบัตรเอทีเอ็ม (ATM) และบัตรเครดิต
- 2.12 บันทึกข้อมูลและประมวลผลใบบันทึกค่าสินค้าและบริการ (Sales slip) และ Sales slip Electronic Draft Capture

3. ฝ่ายพัฒนาระบบงานสำนักงานใหญ่ (Head Office System Development Department) รับผิดชอบงานในด้านต่างๆ ดังนี้

- 3.1 การพัฒนาระบบงานและดูแลรักษาระบบงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบัญชีของธนาคารฯ อันประกอบด้วย บัญชีของสำนักงานใหญ่และสาขา
- 3.2 การพัฒนาระบบงานและดูแลรักษาระบบงานที่เกี่ยวข้องกับงาน Reconciliation ตลอดทั้งงบการเงินรวมของธนาคารฯ
- 3.3 การพัฒนาระบบงานและดูแลรักษาระบบงานที่เกี่ยวข้องกับรายงานให้กับธนาคารแห่งประเทศไทยและตลาดหลักทรัพย์
- 3.4 พัฒนาระบบสินเชื่อ
- 3.5 การพัฒนาระบบงานและดูแลรักษาระบบงานที่เกี่ยวข้องกับระบบกฎหมาย
- 3.6 การพัฒนาระบบงานและดูแลรักษาระบบงานที่เกี่ยวข้องกับระบบข้อมูลเพื่อผู้

บริหาร เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการบริหารงานของธนาคารฯ

4. ฝ่ายพัฒนาระบบงานต่างประเทศ (International Business System Development Department) รับผิดชอบงานในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 4.1 การพัฒนาระบบงานและดูแลรักษาระบบงานด้านต่างประเทศของธนาคารฯ เช่น ระบบงานด้านการค้าต่างประเทศ การโอนเงินระหว่างประเทศ
- 4.2 การพัฒนาระบบงานและดูแลรักษาระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการปริวรรตเงินตรา
- 4.3 ให้บริการแก่สำนักงานตัวแทนและสาขาของธนาคารฯ ที่ตั้งอยู่ต่างประเทศในการพัฒนา และจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสม รวมทั้งการให้คำแนะนำและการช่วยแก้ปัญหาด้วย
- 4.4 การพัฒนาระบบงานและดูแลรักษาระบบงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบุคคล งานฝึกอบรม
- 4.5 จัดทำสื่อเพื่อการฝึกอบรม (Computer Base Training)

5. ฝ่ายพัฒนาระบบเซิร์ฟเวอร์วิสเบงคิงส์ (Self-Service Banking System Development Department) รับผิดชอบงานในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 5.1 การพัฒนาระบบงานและดูแลรักษาระบบงานที่เกี่ยวข้องกับ Telebanking, Office Banking, Home Banking, Smart Phone
- 5.2 เป็นที่ปรึกษาในการกำหนดมาตรฐาน (Standand) กรรมวิธี (Method, Procedure) เทคนิค (Technique) และการออกแบบระบบ (Retail Banking Architecture)
- 5.3 การพัฒนาระบบงานและดูแลรักษาระบบงานที่เกี่ยวข้องกับ Internet
- 5.4 การพัฒนาระบบงานและดูแลรักษาระบบงานที่เกี่ยวข้องกับ Intranet

6. ฝ่ายสนับสนุนระบบคอมพิวเตอร์ (Technical Support Department) รับผิดชอบงานในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 6.1 ให้การสนับสนุนและเสนอแนะปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ธนาคารฯ ในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน
- 6.2 กำหนดระเบียบการปฏิบัติงานมาตรฐาน (Standard Procedure and Guideline)
- 6.3 การบริหารระบบงานคอมพิวเตอร์ (Systems Management)

- 6.4 จัดวางและออกแบบสถาปัตยกรรมของระบบข้อมูล (Data Architecture)
- 6.5 การศึกษาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ (Hardware & System Software) ที่เหมาะสมและมีประโยชน์สูงสุดให้กับธนาคารฯ
- 6.6 จัดการฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 6.7 เผยแพร่ข่าวสารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับพนักงานของบริษัทฯ และธนาคารฯ

7. ฝ่ายระบบสื่อสารข้อมูล (Data Communication Department) รับผิดชอบงานในด้านต่างๆ ดังนี้

- 7.1 คำแนะนำ วางแผน ออกแบบและพัฒนาระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล
- 7.2 ประสานงานการจัดหา ติดตั้งและซ่อมบำรุงรักษาระบบสื่อ (Media) และอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ บริหารและควบคุมการทำงานของระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลทั้งหมดทั่วประเทศ

หลักการบริหารงานและค่านิยม บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซล จำกัด

- มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ (Excellence)

ด้วยการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ โดยมุ่งหวังให้ผลงานออกมาดีที่สุด

- ให้บริการอย่างมีคุณภาพ (Quality)

มุ่งมั่นในการผลิตสินค้าหรือให้บริการอย่างมีคุณภาพในระดับที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า

- ทำงานอย่างมืออาชีพ (Professionalism)

มีความรู้ ความสามารถ และทักษะ (Competency) ที่สอดคล้องกับงาน มีความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Accountability) มีความกล้าหาญ (Courage) ในการคิด พูด และทำในสิ่งที่ควร มีความซื่อสัตย์และซื่อตรง (Honesty & Integrity) ยึดมั่นในพันธะสัญญา (Commitment) มุ่งมั่นต่อความสำเร็จ (Accomplishment) ด้วยการทำงานอย่างมีหลักการ ให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency & Effectiveness) ภายในระยะเวลา คุณภาพ และค่าใช้จ่ายที่กำหนด

- มีความแคล่วคล่องว่องไว (Agility)

ทำงานด้วยความรวดเร็ว ทันต่อเวลา สามารถมองเห็นปัญหาหรือโอกาสทางธุรกิจโดยคิดและทำล่วงหน้า (Proactiveness) หรือสามารถตอบสนองอย่างทันการณ (Responsiveness)

- มีการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง (Continuous Learning & Improvement)

มีการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง (Continuous Learning) เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ยอมรับการเปลี่ยนแปลง (Change Orientation) ที่ดี มีประโยชน์ และถูกต้อง มีความคิดสร้างสรรค์ พร้อมทั้งสร้างสรรค์นวัตกรรม (Creativity & Innovativeness) เพื่อให้ตนเองและองค์กรมีการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ

- มีการทำงานเป็นทีม (Teamwork)

มีการทำงานเป็นทีม มีการปรึกษาหารือ ประสานงาน และร่วมมือช่วยเหลือกัน (Collaboration, Coordination & Cooperation) รวมพลัง (Synergy) ให้ได้ประโยชน์ร่วมกัน (Win-Win) ยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน (Mutual Respect) เพื่อสัมพันธภาพที่ดี (Internal Relations) อันจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

ในการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์หลักขององค์กร บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซล จำกัด (Krung Thai Computer Services Co.,Ltd.) หรือ เรียกย่อ ๆ ว่า KCS ได้กำหนดกลยุทธ์ เพื่อให้สามารถตอบสนองให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงนโยบาย ความต้องการทางธุรกิจ และการปรับองค์กรของธนาคาร โดยกำหนดกลยุทธ์ด้านต่าง ๆ ดังนี้

กลยุทธ์ด้านการบริการ

กลยุทธ์ด้านการเงิน

กลยุทธ์ด้านการบริหารและการจัดการ

กลยุทธ์ด้านอื่น ๆ

แผนงานและวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งบริษัท

การจัดตั้งบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซล จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนา และปรับปรุงระบบงาน รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ในกิจการของ บมจ.ธนาคารกรุงไทยและบริษัทในเครือ เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า รวมทั้งสามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้รองรับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี เพื่อให้สามารถแข่งขันกับธนาคารและคู่แข่งอื่น ๆ ได้ ทั้งนี้ ในการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์หลักขององค์กร บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซล จำกัด (Krung Thai Computer Services Co.,Ltd.) (KCS) ได้แบ่งวัตถุประสงค์ออกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

ในด้านการบริการมีวัตถุประสงค์ดังนี้:

ให้บริการ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) อย่างครบวงจร

(พัฒนาระบบรักษา ให้คำปรึกษา ฝึกอบรม และปฏิบัติการ) ตามแผนงาน งบประมาณ ขอบเขตของงาน และระดับการให้บริการตามที่ได้ตกลงกันไว้ เพื่อให้ บมจ.ธนาคารกรุงไทย (Krung Thai Bank) KTB สามารถนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการให้บริการและการดำเนินการภายในอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพิ่มคุณภาพการให้บริการ สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า สร้างภาพลักษณ์ที่ดี สร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ ๆ เป็นต้น

ในด้านการเงินมีวัตถุประสงค์ดังนี้:

ช่วยให้ บมจ.ธนาคารกรุงไทย นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้เพื่อเพิ่มรายได้ ลดค่าใช้จ่าย เพิ่มคุณภาพของการให้บริการ และสร้างโอกาสทางธุรกิจ โดยบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด (KCS) สามารถหารายได้จากการขายบริการ ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ (ถ้าได้รับอนุญาต)

ในด้านการบริหารและการจัดการมีวัตถุประสงค์ดังนี้ :

นำระบบ IT และการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ตลอดจนการนำข้อมูลมาใช้ในการบริหารและการจัดการภายในของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย และ บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด โดยในส่วนของ บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด จะมุ่งเน้นในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลด้วย

ในด้านอื่นๆ มีวัตถุประสงค์ดังนี้:

จะดำเนินงาน ออกแบบ สถาปัตยกรรมและจัดวางโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อให้สามารถพัฒนาระบบได้รวดเร็วและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ด้านบริหารงานบุคคล

บริษัทฯ จะดำเนินการดึงดูด และสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มาร่วมงานกับบริษัทฯ จะพัฒนาขีดความสามารถให้เพิ่มมากขึ้น และมอบหมายงาน ตลอดจนการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพนี้ไว้ โดยบริษัทฯ จะมีโครงการด้านบุคลากรที่เหมาะสม เช่น โครงการฝึกอบรมพนักงาน โครงการข้อเสนอแนะของพนักงาน โครงการสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน โครงการสำรวจอัตราการจ่ายผลตอบแทนด้านเงินเดือนและสวัสดิการ เพื่อให้ผลตอบแทนของบริษัทเทียบเท่าบริษัทชั้นนำทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. กลยุทธ์ด้านการจัดหาบุคลากร : ทำการนำเสนอ (Presentation), ติดประกาศ และ/หรือปัจจุบันนี้เทศกัตามมหาวิทยาลัยร่วมกิจกรรมการทำงาน รวมทั้งลงโฆษณาใน ATM, WEB Site

2. กลยุทธ์ด้านการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ

ก. มีโครงการ Speak Up Program และ Open Door Policy

ข. รักษาบุคลากรที่มีคุณภาพโดยปรับโครงสร้างค่าตอบแทนการทำงาน และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

ค. ทำ Career Development Plan

ง. ให้โอกาสในการทำงานที่ท้าทาย และได้รับความสำเร็จในการทำงาน

3. จัดการฝึกอบรมให้บุคลากรได้มีความรู้ความสามารถ นำไปใช้ในงานที่รับผิดชอบได้ทันที และมีประสิทธิภาพมากที่สุด

4. บริษัทจะกำหนดวัฒนธรรมที่พึงประสงค์ และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสม

2. ความรู้เกี่ยวกับสารสนเทศ

ครรชิต มัลย์วงศ์ (2540:77) เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บ ประมวลผล และเผยแพร่สารสนเทศ ซึ่งรวมแล้วก็คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม หรือ Computer and Communications ที่นิยมเรียกย่อ ๆ ว่า C&C

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

บุญศรี เชียงลี (2545:18) เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม ซึ่งใช้ในการดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำสารสนเทศไว้ใช้งาน ตั้งแต่ การแสวงหา การวิเคราะห์ การจัดเก็บ การจัดการ การประมวลผล และการเผยแพร่สารสนเทศ โดยอาจจะอยู่ในรูปแบบของภาพ เสียง ตัวอักษร หรือภาพเคลื่อนไหว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็วทันต่อการนำมาใช้ประโยชน์ ตลอดจนสามารถเชื่อมต่อสารสนเทศถึงกันได้อย่างรวดเร็ว

ประเภทของเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วย เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม (ครรชิต มัลย์วงศ์. 2541:48)

1. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ หมายถึง อุปกรณ์ชนิดหนึ่งทำงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถจำข้อมูลและคำสั่งได้ ทำให้ทำงานไปได้อัตโนมัติ ด้วยอัตราความเร็วที่สูงมาก ใช้ประโยชน์ในการคำนวณ หรือการทำงานต่างได้เกือบทุกชนิด (ทักษิณา สนวนานนท์ 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) หมายถึง ส่วนที่ทำการประมวลผล สามารถแยกออกได้เป็น 3 หน่วย ได้แก่ หน่วยควบคุม (Control Unit), หน่วยความจำ (Memory Unit or Storage Unit) และหน่วยคำนวณตรรกวิทยา (Arithmetic and Logical Unit)

- อุปกรณ์ที่ใช้ในการบันทึกและจัดเตรียมข้อมูล (Data Entry Devices) หมายถึงอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูล เช่น เครื่องเจาะบัตร (Card Punch) เครื่องบันทึกข้อมูลเทป (key-to-tape) เครื่องบันทึกข้อมูลลงจานข้อมูล (key-to-disk) เป็นต้น

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

1.2 ซอฟต์แวร์ (Software) หมายถึง ชุดคำสั่งที่เขียนขึ้นมาเพื่อให้คอมพิวเตอร์ทำงานตามความต้องการ ซอฟต์แวร์แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

- ซอฟต์แวร์ระบบ คือ ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการควบคุมการทำงานของฮาร์ดแวร์ รวมถึงการจัดสรรอุปกรณ์และทรัพยากรให้กับงานต่างๆ ซอฟต์แวร์ระบบที่ถือว่ามีความสำคัญที่สุด ได้แก่ ระบบปฏิบัติการ (Operating System) หรือโอเอส (OS) เพราะมีหน้าที่ควบคุมดูแลฮาร์ดแวร์ รวมทั้งให้บริการต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างสะดวกขึ้น นอกจากนี้ยังมีระบบอย่างอื่นอีก เช่น คอมไพเลอร์ (Compiler)

- ซอฟต์แวร์ประยุกต์ คือ ชุดคำสั่งที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อแก้ปัญหาและใช้งานเฉพาะอย่าง ซอฟต์แวร์ประยุกต์ที่มีการใช้งานกันอยู่แพร่หลาย ได้แก่ ซอฟต์แวร์เกี่ยวกับระบบบัญชี การควบคุมสินค้าคงคลัง ระบบเงินเดือน และระบบบุคลากร เป็นต้น ซึ่ง

ซอฟต์แวร์ประเภทนี้จะถูกออกแบบขึ้นมาสำหรับแต่ละองค์กรโดยเฉพาะ เนื่องจากระบบงานและวัตถุประสงค์การใช้งานของแต่ละหน่วยงานจะแตกต่างกัน (ดวงแก้ว สวามิภักดิ์ 2540:37)

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

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

- การวิเคราะห์และออกแบบระบบงานที่ใช้คอมพิวเตอร์ประมวลผล เช่น เจ้าหน้าที่วิเคราะห์และออกแบบระบบงาน วิศวกรระบบ เจ้าหน้าที่จัดการฐานข้อมูล เป็นต้น
- การพัฒนาและบำรุงรักษาโปรแกรม เช่น เจ้าหน้าที่พัฒนาโปรแกรมประยุกต์ เจ้าหน้าที่พัฒนาโปรแกรมระบบ
- การดำเนินการกับเครื่องและอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น การบันทึกข้อมูลลงสื่อหรือการส่งข้อมูลเข้าประมวลผล หรือควบคุมการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ เช่น เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล
- การพัฒนาและบำรุงรักษาระบบทางฮาร์ดแวร์ เช่น เจ้าหน้าที่ควบคุมการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์
- การบริหารงานในหน่วยประมวลผลข้อมูล ผู้บริหารศูนย์ประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

การจะให้เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น องค์ประกอบ 3 ส่วนที่ได้กล่าวมานี้ ไม่มีสิ่งใดสำคัญที่สุด ล้วนแต่สำคัญทัดเทียมกัน ถ้าขาดส่วนใดส่วนหนึ่งไปก็จะทำให้ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน

2. เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารทางไกล โดยผ่านระบบการสื่อสารคมนาคมต่างๆ ได้แก่ โทรศัพท์ โทรเลข การสื่อสารผ่านระบบไมโครเวฟ (Microwave) การสื่อสารผ่านเส้นใยนำแสง (Fiber Optics) การสื่อสารผ่านดาวเทียม (Satellite and Broadcast) ฯลฯ เป็นต้น เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมนี้จะทำให้เกิดเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Network) ซึ่งทำให้คอมพิวเตอร์สามารถเชื่อมโยงกัน ทำให้สามารถทำงานร่วมกัน แลกเปลี่ยนข้อมูล รวมทั้งการส่งข้อมูลจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งได้โดยรวดเร็ว

(ครรชิต มัลลียงศ์. 2540 :18) เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม แบ่งได้เป็น 3 ประเภทได้แก่
(โกศล เพ็ชรสุวรรณ. 2540:56-63)

2.1 เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมประเภทเสียง ได้แก่

- วิทยุโทรคมนาคมใช้ติดต่อระหว่างผู้ใช้วิทยุโทรคมนาคมด้วยกัน หรือกับผู้ใช้โทรศัพท์ที่บ้าน ปัจจุบันมีโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบไร้สาย ใช้การรับส่งสัญญาณวิทยุได้ตลอดเวลา สามารถรับส่งสัญญาณได้พร้อมกันหลายๆ สัญญาณ
- โทรศัพท์ ขุมสายโทรศัพท์จะทำหน้าที่เชื่อมโทรศัพท์ โดยใช้เครื่อง Multiplex เป็นเครื่องที่สามารถส่งข่าวสารติดต่อได้พร้อมกันหลายเครื่องหลายหมายเลข
- วิทยุกระจายเสียง เป็นอุปกรณ์โทรคมนาคมที่สามารถรับและส่งคลื่นเสียงได้ในระยะไกลๆ โดยไม่ต้องใช้สายโดยส่งคลื่นไปในอากาศเพื่อส่งเข้าเครื่องรับวิทยุต่อไป

2.2 เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมประเภทตัวอักษร ได้แก่

- โทรเลข (Telegraph) เป็นวิธีหนึ่งของการโทรคมนาคม ซึ่งเป็นตัวอักษรตัวเลขและสัญลักษณ์ของรหัส เป็นสัญญาณไฟฟ้าและส่งไปยังจุดที่ห่างไกลออกไป ผ่านทางสายส่งสัญญาณที่จุดปลายทาง สัญญาณเหล่านี้จะถูกเปลี่ยนกลับรูปเดิมและบันทึกไว้
- โทรพิมพ์ (Teletype or Telewriter) มีลักษณะคล้ายพิมพ์ดีด สามารถติดต่อได้โดยอาศัยสายส่งสัญญาณไปยังปลายทาง และโต้ตอบกันได้ทันที เครื่องจะทำงานและหยุดเองถึงแม้ไม่มีผู้คอยรับข้อมูลอยู่ก็ตาม
- เทเล็กซ์ (Telex) เป็นการรวมระบบโทรศัพท์และโทรพิมพ์เข้าด้วยกัน จึงมีหมายเลขโทรศัพท์ประจำเครื่อง ใช้ในการติดต่อโดยใช้สัญญาณโทรศัพท์ ส่งข่าวสารที่เป็นตัวพิมพ์ติดต่อถึงกันได้โดยตรง
- เทเลเท็กซ์ (Teletex) เป็นวิวัฒนาการของเทเล็กซ์ใช้ร่วมกับคอมพิวเตอร์ส่งข้อมูลไปยังชุมสายผู้ต้องการข้อมูลสามารถใช้เครื่อง Word Processor หรือเครื่องพิมพ์ดีดไฟฟ้าสมัยใหม่ขอข้อมูลไปยังชุมสายได้
- โทรสาร (Faximile) หรือเรียกย่อว่า Fax ใช้เป็นระบบการทำงานโดยต้นทางเครื่องจะกวาดแสงไปบนข้อมูลในเอกสาร ซึ่งอาจจะเป็นข้อความหรือภาพก็ตาม แล้วเปลี่ยนเป็นสัญญาณไฟฟ้า ส่งไปทางสายโทรศัพท์ หรือเครื่องส่งวิทยุ เครื่องปลายทางจะเปลี่ยนสัญญาณไปที่ได้รับได้ให้เหมือนตามต้นฉบับที่ส่งมา ด้วยระบบการทำงานของ Fax จึงเหมือนเครื่องถ่ายเอกสารเพียงแต่ต้นฉบับนั้นส่งมาไกลจากต้นทาง

- อิเล็กทรอนิกส์-เมล (Electronic-Mail) หรือที่เรียกสั้น ๆ ว่า E-Mail เป็นการส่งข้อมูลโดยพิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์ ส่งผ่านโมเด็มเข้าสู่ศูนย์ข้อมูลสามารถรับข้อมูลได้ทันที หรืออาจจะปิดเครื่อง แต่เรียกดูข้อมูลตามเวลาที่ต้องการได้โดยการใช้รหัสประจำตัว ทำให้มีความสะดวกในการสื่อสารมากกว่าระบบไปรษณีย์ธรรมดา ตามปกติจะไม่ใช้กระดาษหากต้องการเก็บข้อมูลไว้เป็นเอกสารก็สามารถบันทึกลงบนกระดาษเก็บไว้ได้ นอกจากนี้อาจมีการขยายเครือข่ายเป็นการประชุมย่อยได้

2.3 เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมประเภทภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว

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

- โทรทัศน์ (Television) เป็นการส่งข้อมูลประเภทภาพเคลื่อนไหวและเสียงไปพร้อมกันไปยังกลุ่มเป้าหมายต่างๆ โดยมีสถานีส่งถ่ายทอดสัญญาณไปยังเครื่องรับโทรทัศน์ในที่ต่างๆ ถ้าเครื่องรับนั้นอยู่ไกลมาก อาจใช้วิธีการส่งด้วยคลื่นไมโครเวฟ หรือส่งสัญญาณผ่านดาวเทียมไปยังสถานีย่อย เพื่อส่งต่อไปยังเครื่องรับโทรทัศน์

- โทรศัพท์ภาพ (Picturephone, Videophone, Imagephone) เป็นเครื่องโทรศัพท์ที่สามารถพูดและรับภาพ ได้รับระหว่างสองจุดที่มีเครื่องชนิดเดียวกัน จะสามารถสื่อสารทั้งภาพและเสียงไปพร้อมๆ กันได้ อุปกรณ์ของโทรศัพท์ภาพประกอบด้วย โทรศัพท์แบบกดปุ่มจอภาพและกล้องวิดีโอทัศน์ สามารถส่งภาพได้พร้อมๆ กับการพูดและยังสามารถส่งภาพอื่นๆ ได้อีกปัจจุบันโทรศัพท์ภาพออกแบบให้มีแป้นพิมพ์อักษรติดอยู่กับเครื่องสามารถใช้เป็นเครื่องโทรสาร

- วิดีโอเท็กซ์ (Videotex) รูปแบบของการให้บริการอีกแบบหนึ่ง คือ วิดีโอเท็กซ์ ผู้ใช้บริการอาจเป็นเอกชนหรือรัฐบาลที่เก็บข้อมูลและข่าวสารหรือเหตุการณ์สำคัญต่างๆ ผู้ที่ต้องการทราบข้อมูลเพียงหมุนโทรศัพท์แล้วต่อสายโทรศัพท์เข้ากับระบบโทรทัศน์หรือคอมพิวเตอร์ที่บ้าน จะได้ภาพหรือตัวอักษรตามต้องการ

เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมจะทำให้เกิดเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นการทำให้สามารถเชื่อมโยงการทำงานคอมพิวเตอร์ร่วมกันได้ ซึ่งระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบ่งเป็นประเภทใหญ่ๆ ได้แก่ (ครรชิต มัลลียงศ์. 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)

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

วัตถุประสงค์หลักของการนำเอาสำนักงานอัตโนมัติมาช่วยงานในสำนักงานมีดังนี้คือ การลดภาระงานทางด้านธุรการให้แก่ผู้บริหาร การจัดหาข่าวสารที่มีประสิทธิภาพให้แก่หน่วยงาน และลดงานด้านธุรการให้แก่เลขานุการ (สุพัตรา บุญมาก. 2533:257) นอกจากนี้ยังมีวัตถุประสงค์อื่นๆ อีกดังนี้ (วิชุดา ไชยศิวิมมงคล. 2537:7-9)

1. เพื่อการแข่งขัน ซึ่งการแข่งขันนั้นเป็นปัจจัยสำคัญตัวหนึ่ง ที่ทำให้มีการพัฒนาระบบบริหารสำนักงาน เพราะจะสะท้อนให้เห็นสถานะของกิจการ โดยที่เมื่อมีการพัฒนาและนำระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ในสำนักงานแล้วควรจะลดต้นทุนของกิจการได้ด้วย

2. เพื่อชื่อเสียง การใช้เทคโนโลยีขั้นสูงจะทำให้สำนักงานเป็นที่น่าสนใจ น่าเชื่อถือและได้รับความไว้วางใจจากบุคคลภายนอก

3. เพื่อเป็นผู้นำในด้านเทคโนโลยี สำนักงานใดถ้าไม่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยี ย่อมเป็นสำนักงานล้าหลัง และขาดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน แต่การพัฒนาสำนักงานให้เป็นระบบสำนักงานอัตโนมัติ นั้น จะต้องมีการวางระบบที่เหมาะสม

4. เพื่อลดต้นทุนของกิจการ ต้นทุนเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ผู้บริหารคำนึงถึง ถ้าลดต้นทุนได้มากนั้นคือผลตอบแทนที่ได้รับจะเพิ่มขึ้น นอกจากนั้นต้องคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และความถูกต้อง

5. เพื่อสนองความต้องการของพนักงาน ระบบสำนักงานอัตโนมัตินั้นต้องอาศัยพนักงานอยู่ แต่พนักงานเหล่านั้นจะต้องมีประสิทธิภาพและความชำนาญเฉพาะด้านมากขึ้น เมื่อใดก็ตามที่พนักงานคุ้นเคยกับอุปกรณ์สำนักงานอัตโนมัติ และเห็นประโยชน์จากอุปกรณ์เหล่านี้แล้ว พนักงานจะมีความรู้สึกว่าเขาใช้อุปกรณ์เหล่านี้ไม่ได้

6. เพื่อพัฒนาคุณภาพในการทำงาน ปัจจุบันสำนักงานส่วนใหญ่จะใช้เครื่องประมวลในการจัดทำเอกสาร ถึงแม้ว่าเครื่องเหล่านี้จะไม่ช่วยลดต้นทุน แต่คุณภาพงานพิมพ์ที่ออกมาทำให้ผู้บริหารพอใจมาก เช่น วาดภาพ ทำตาราง จัดรูปเอกสาร เป็นต้น

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

8. เพื่อเป็นการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ในการดำเนินธุรกิจมักจะมีปัญหาเกิดขึ้นเสมอ เนื่องจากการทำงานขาดคุณภาพ ไม่ตรงต่อเวลา ข้อมูลสารสนเทศไม่ครบถ้วน หรือสูญหาย และการมองปัญหาเฉพาะหน้า ปัญหาเหล่านี้แก้ไขได้ โดยนำเอาระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลสารสนเทศเร็วทันต่อความต้องการ และถูกต้องครบถ้วน

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

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

2. ระบบงานคอมพิวเตอร์ส่วนสนับสนุนข้อมูลข่าวสาร จะช่วยเพิ่มความสะดวกและรวดเร็ว ในการเรียกใช้ข้อมูลข่าวสารในการบริหาร และดำเนินงานของหน่วยงาน การสรุปภาพรวมจากข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานและการตัดสินใจของผู้บริหาร นอกจากนั้นยังสามารถช่วยเพิ่มความสะดวกในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานสู่สาธารณะอีกด้วย ทั้งนี้ได้แก่ ระบบนำเสนอข้อมูลข่าวสารเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ, โปรแกรมสำหรับสร้างและแก้ไขเอกสาร, ระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์, ระบบเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภายในหน่วยงาน, ระบบงานประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และระบบทะเบียนที่อยู่ของข้อมูล

3. ระบบงานคอมพิวเตอร์ส่วนสนับสนุนงานบริหารสำนักงาน จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานทั่วไปของหน่วยงาน เช่น การทำแผนงานและการควบคุมและติดตามการใช้งบประมาณ การทำบัญชีของหน่วยงาน และระบบดูแลงานจัดซื้อ ได้แก่ ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล, ระบบ

บริหารนโยบายและแผนงานโครงการ, ระบบบริหารงบประมาณ การเงิน และการบัญชี , ระบบบริหารงานจัดซื้อ บริหารพัสดุ อาคารสถานที่ และยานพาหนะ, ระบบงานนิติการและระบบวิเทศสัมพันธ์

ดังนั้นสำนักงานยุคใหม่ไม่ใช่สำนักงานธรรมดาอีกต่อไป แต่เป็นสำนักงานที่มีเทคโนโลยีระดับสูงมาก สำนักงานระดับนี้จะประสบผลสำเร็จหรือไม่ บางทีอาจไม่ได้ขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีเอง แต่ขึ้นอยู่กับคนในสำนักงานว่าจะก้าวหน้าไปได้มากขนาดไหน ทั้งในด้านความสามารถ จินตนาการ และความพร้อมที่จะไปสู่ยุคไฮเทค (ครรชิต มัลย์วงศ์. 2537:14)

3. ความหมายของการฝึกอบรม

ได้มีผู้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้หลายท่านดังนี้

พะยอม วงศ์สารศรี (2530 : 195) การฝึกอบรมคือกระบวนการซึ่งบุคคลได้เรียนเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ซึ่งจะช่วยให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเป็นองค์ประกอบขององค์การให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ซึ่งสอดคล้องกับ เครือวัลย์ ลิมอภิชาติ (2531 : 2) ได้กล่าวว่าการฝึกอบรม คือกิจกรรมการเรียนรู้เฉพาะอย่างของบุคคลเพื่อปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ทักษะหรือความชำนาญการ และทัศนคติอันเหมาะสม เพื่อยกมาตรฐานการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับสูงขึ้นและทำให้บุคลากรมีความเจริญก้าวหน้าในงาน ซึ่งตรงกันกับ กิติ ยัคคานนท์ (2532 : 95) ได้กล่าวไว้ว่าการฝึกอบรมหมายถึงกิจกรรมการเรียนรู้ที่จัดขึ้นเพื่อให้คนเปลี่ยนแปลงการกระทำหรือพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน รุ่งระ ประวาลพฤกษ์ (2538 : 4) ได้กล่าวไว้เช่นกันว่าการฝึกอบรมหมายถึงกระบวนการเสริมสร้างสมรรถภาพบุคคลให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติ เพิ่มขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานในขอบเขตของการปฏิบัติงานเฉพาะด้าน อันมีผลต่อความสำเร็จขององค์กร ตรงกับแนวคิดของ เอ็ดวิน บี ฟลิปโป (1966 : 98) การฝึกอบรมหมายถึงกระบวนการของการสร้างเสริมเพิ่มพูนความรู้ และทักษะหรือความชำนาญให้แก่ผู้ปฏิบัติงานหรือคนงาน แต่ละคนในขอบเขตของการปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง เช่นเดียวกันกับ เลียนาว์ด แอนด์เลอร์ (1970 : 9) ได้ให้แนวคิดว่าการฝึกอบรมเป็นกิจกรรมทั้งหลายที่กำหนดขึ้นเพื่อปรับปรุงการทำงานของผู้ปฏิบัติงานหรือเจ้าหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้นในขณะดำรงตำแหน่งอยู่

สรุปความหมายของการฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการในการพัฒนาคนให้เป็นผู้มีศักยภาพอันพึงประสงค์ต่อการปฏิบัติงาน ในอันที่จะแก้ปัญหา และจัดอุปสรรคในการปฏิบัติงานให้หมดไป

4. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการฝึกอบรม

หลักการพิจารณาความต้องการในการฝึกอบรม

การพิจารณาความต้องการในการฝึกอบรม ต้องให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยใช้แบบแผน และแหล่งที่มาของปัญหา ดังนี้

1. การพิจารณาความต้องการฝึกอบรมให้สอดคล้องวัตถุประสงค์ขององค์กร

การวิเคราะห์การกระทำ เช่น ขบวนการการทำงาน และขั้นตอนการทำงานทางหนึ่งซึ่งสามารถนำไปสู่การผลิตสินค้าหรือบริการ ดังนั้นในทุกๆ ขั้นตอนจะถือจำนวนเวลาความพยายาม และด้านงบประมาณที่ใช้ พอยกตัวอย่างดังนี้

1.1 จัดลำดับขั้นตอนในการจัดลำดับการทำงานที่เกี่ยวข้อง หรือส่วนที่เกี่ยวข้อง

สำรวจความจำเป็นที่จะพยายามกำหนดข้อมูลโดยไม่มองข้ามงานหนึ่งงานใด อย่าคิดว่างานนั้นไม่จำเป็น ระดับนี้จำเป็น เนื่องจากการปฏิบัติงาน พนักงานทุกๆ แผนกมีผลต่อความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นไม่ควรมองข้ามความสำคัญของแต่ละแผนก แม้การขนส่ง และด้านคลังสินค้า ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้อย่างง่ายๆ

1.2 คำถามทุกๆ ขั้นตอนเป็นเพียงใดในแต่ละขั้นตอน สามารถจะถามกับส่วนอื่นๆ ได้ไหม สามารถทำให้ง่ายได้หรือไม่ เช่น มีเครื่องมือเพียงพอไหม หรือขาดประสิทธิภาพในเครื่องมือหรือไม่ หรือมีขบวนการใหม่ๆ หรือการผลิตที่ว่างเว้น ภายใต้ผลกระทบในการสร้างงานที่เกี่ยวข้องว่าการกระทำอะไรที่สามารถเปลี่ยนแปลงจากเวลาหนึ่งถึงอีกเวลาหนึ่ง การเปลี่ยนแปลงสามารถกำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรมอะไรที่เป็นความรู้ใหม่ๆ หรือเพิ่มเติมที่ปฏิบัติอยู่เดิม กำหนดเวลาและผู้เข้าอบรม

2. การวิเคราะห์การฝึกอบรมตามแหล่งที่มาของปัญหา

ซึ่งมีวิธีการวิเคราะห์ปัญหา เช่น การวิเคราะห์การปฏิบัติงาน การวิเคราะห์เครื่องมือ การวิเคราะห์ด้านองค์กร และการจัดการ

2.1 การวิเคราะห์ด้านการปฏิบัติงาน

- โดยพิจารณาความล่าช้าของงาน เวลาที่เสียไปในการทำงาน
- โดยดูลักษณะการทำงานที่ผิดวิธีการ
- โดยพิจารณามาตรฐานของงาน หรือผลผลิตตกต่ำลง
- มีการมาปฏิบัติงานไม่สม่ำเสมอขาดกำลังใจในการทำงาน
- ลากิจ ลาป่วยมากจนเกินไป

การวิเคราะห์การปฏิบัติงานนี้ต้องพิจารณาการปฏิบัติงาน ของพนักงานโดย

- ลำดับก่อนหลัง ในการทำงานอย่าลืมหรือมองข้ามขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่ง
- ตั้งคำถามในการทำงานในแต่ละระดับ
- หาปัญหา ณ จุดใดจุดหนึ่ง และหาวิธีแก้ไข

ในการปฏิบัติงานโดยสามารถใช้ในแต่ละการฝึกอบรม กลุ่มงานเพื่อให้เกิดความเหมาะสม เช่น กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มพนักงานระดับต่างๆ

2.2 การวิเคราะห์เครื่องมือ

เครื่องมือใหม่ที่พัฒนาขึ้นมาจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะและความรู้หรือความเข้าใจให้กับคนงานหรือฝ่ายดำเนินการ ดังนั้นคำตอบของคำถามมีดังนี้

- เสนอความแตกต่างของเครื่องมือได้โดยวิธีใด
- อะไรที่เป็นทักษะและความรู้ใหม่ที่จำเป็นต่อการทำงาน
- ใคร คือ ผู้ที่ต้องการฝึกอบรม แผนกใดตำแหน่งใด
- เมื่อไรที่จำเป็นต้องฝึกอบรม
- อะไรที่เป็นทัศนคติใหม่ที่ดึงดูดใจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม

(คำตอบจะเกี่ยวข้องกับคำถามที่จะนำไปสู่ความจำเป็นในการฝึกอบรมเหตุการณ์ เช่นนี้ คำตอบจากข้อมูลหลาย ๆ แหล่งไม่เพียงแต่ผู้บริหารเท่านั้น)

- พิจารณาความต้องการอะไรพิเศษในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการฝึกหัดเพิ่มประสบการณ์ได้ การวิเคราะห์ด้านเครื่องมือใหม่ ในกรณีที่วิทยากรก้าวหน้ากว่าความสามารถที่พนักงานมีอยู่ด้านเครื่องมือเครื่องจักร
- อบรมแผนใหม่ให้กับพนักงาน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ต่อการปฏิบัติงาน การจัดการฝึกอบรมด้านเครื่องมือผู้บริหารต้องพิจารณาผลที่จะได้รับโดยพิจารณา
- การเพิ่มทักษะหรือให้คำแนะนำ หรือการจัดการนโยบายเพื่อให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้
- เวลาใดจึงจะเหมาะสม และจำเป็นต่อการจัดการฝึกอบรม
- ดึงดูดใจเสริมสร้างทัศนคติ โดยพิจารณาส่วนเกี่ยวข้องทุกๆ ระดับเพื่อดูความจำเป็นแต่ละส่วน

2.3 การวิเคราะห์ด้านองค์การและการจัดการ

การจัดองค์กรที่ไม่เหมาะสมจะมีผลกระทบต่อพนักงาน ทั้งส่วนตัวและกลุ่มรวม

- หยุดงานบ่อย เช่น ลา กิจ ลาป่วย มาสาย จนผิดสังเกต
- ปล่อยปละละเลยงานที่ทำ ไม่ได้ให้ความสนใจเท่าที่เคยปฏิบัติมา
- ไม่รอบคอบ ทำงานผิดพลาดจนเกิดผลเสียหายหลายด้าน
- อุบัติเหตุ เกิดขึ้นบ่อยครั้ง
- อาการที่แสดงออก หงุดหงิด จุนเจียว แกร่งแหยง ซิงดีซิงเด่น
- อุปสรรคในการติดต่อสื่อสารโดยตรง ไม่พูดสั่งงานกันโดยตรง
- การต่อต้านต่อคำสั่งของหัวหน้างาน

อาการที่แสดงออกทางด้านพฤติกรรมนี้ สามารถแก้ไขปรับปรุงได้ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบางอย่าง ด้วยการฝึกอบรม ทั้งตัวผู้บริหาร และพนักงานโดยคำนึงถึงสาเหตุของปัญหาว่าเกิดจากความไม่เข้าใจกัน วิธีการตัดสินใจสั่งงานไม่ดีขาดการควบคุม การติดต่อสื่อสาร ภาวะความเป็นผู้นำ ขาดกำลังใจ ซึ่งการกระทำที่เฉื่อยชาไม่ยินดียินร้าย ปล่อยปละละเลย ขาดความระมัดระวังเป็นผลเสียต่อกิจการทั้งสิ้น

นอกจากนี้ บางลักษณะอาการสามารถสังเกตว่า เกิดปัญหาด้านพฤติกรรม เช่น การแสดงออกของกลุ่มพนักงานในด้านพฤติกรรมที่ปฏิบัติร่วมกัน ซึ่งจะส่งผลถึงประสิทธิภาพของการทำงานร่วมกัน เช่น

- ก้าวร้าว หรือไม่ก้าวร้าว
- กล้าแสดงออก หรือไม่กล้าแสดง

อาการที่แสดงออกในทางลบจะส่งผลให้ การปฏิบัติงานไม่ได้ประสิทธิภาพ ซึ่งอาการเหล่านี้สามารถที่จะแก้ไขได้ โดยการฝึกอบรม แต่ต้องพิจารณาความรุนแรงของปัญหาเพียงใด

2.5 การวิเคราะห์ปัญหาอื่นๆ

การวิเคราะห์ปัญหาอื่นๆ โดยพิจารณาจากปัญหาที่เกิดขึ้น ว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหาที่จะนำไปสู่ความจำเป็นของการฝึกอบรม มาจากการวิเคราะห์การกระทำของปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว เพราะว่ากลุ่มคน หรือเอกบุคคลไม่มีความรู้พอ และมีทักษะไม่เพียงพอหรือเป็นเรื่องจำเป็น ในด้านความเข้าใจ ที่จะนำส่วนเกี่ยวข้องในแต่ละตำแหน่ง

การวิเคราะห์ปัญหาแผนการฝึกอบรม จะต้องลองตอบคำถามดูระหว่างคำตอบที่ดี โดยตั้งคำถาม 4 W 1 H คืออะไร (What) ทำไม (Why) ใคร (Who) เมื่อใด (When) ที่ใด (Where) อย่างไร (How) โดยถามคำถามเหล่านั้นว่า อะไรคือปัญหาที่แท้จริง ทำไมถึงเกิดปัญหา ใครที่เกี่ยวข้อง เมื่อไรที่จะฝึกอบรม ชนิดของความรู้ใดที่ขาดไป ชนิดของทักษะ และอะไรที่ขาดไป หรือทัศนคติ อะไรสามารถที่จะกระทำ อะไรสามารถที่จะแก้ปัญห (หรือบางส่วน)

สามารถที่จะพัฒนาได้ ใครคือผู้ที่ได้รับพัฒนาทางด้านความรู้ทักษะ หรือภาพพจน์ที่ดี ใครจะเป็นวิทยากร สถานที่ใดที่เหมาะสม และจะทำการอบรมอย่างไร ชนิดของหลักสูตรประเภทใด เมื่อวิเคราะห์ปัญหาสำหรับวัตถุประสงค์ ในการฝึกอบรม ความคิดและการแนะนำของผู้อื่น สามารถให้ความช่วยเหลือ ซึ่งท่านสามารถที่จะเพิ่มค่าของคำตอบอย่างไรก็ตาม ต้องระวังในการเสนอความคิดเห็นสำหรับการฝึกอบรมอาจจะไม่ใช่คำตอบที่ถูกต้องในสถานการณ์นั้น ถึงแม้ว่าบุคคลที่เกี่ยวข้องจะรู้สึกเป็นแบบนั้นสำหรับผู้ปฏิบัติอยู่ผู้บริหารหน่วยงานนั้นๆ จะทราบลักษณะงาน และสิ่งที่ต้องการเสริมสร้างให้

ปัจจัยในการวิเคราะห์ปัญหาต้องพิจารณา ดังนี้

1. ปัญหาที่เกิดเนื่องจากความรู้ของคนแต่ละคนไม่เท่ากัน
2. ความสามารถต่างกัน
3. ความรวดเร็วในการรับรู้ปัญหาต่างกัน
4. ช่วงระยะเวลา และสถานการณ์ของปัญหา

ข้อคำถามที่ใช้พิจารณาวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

1. จะทำอะไร
2. ทำไปทำไม
3. เมื่อไร
4. ใครเกี่ยวข้อง
5. ใครควรนำไปพิจารณา
6. ทำไมเกิดปัญหา
7. ความรู้ด้านใดขาดไป

การพิจารณาด้านประเด็น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการหาข้อเท็จจริงของปัญหาที่เกิดขึ้นก่อนที่ จะกำหนดหาแนวทางแก้ไข การวิเคราะห์ประเด็นของปัญหาทำได้ดังนี้

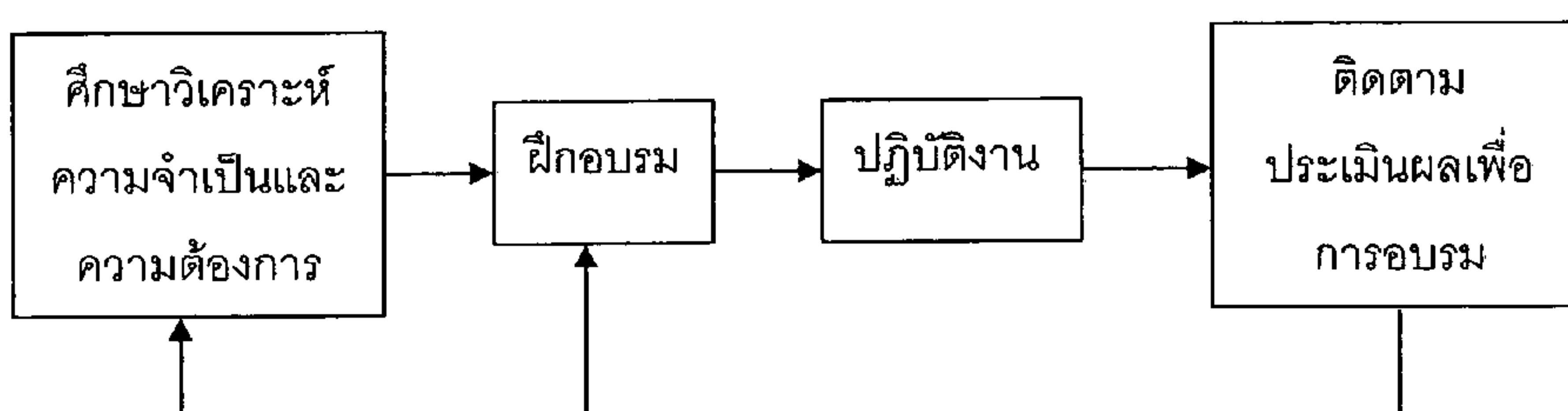
1. พิจารณาหาปัญหาที่แท้จริง
2. จุดเริ่มต้นเหตุของปัญหา
3. ใครบ้างที่มีส่วนเกี่ยวข้อง กับปัญหาระดับใดบ้าง
4. ทักษะใดที่สามารถแก้ไขได้ ที่บ่งบอกถึงปัญหา

อย่างไรก็ตามการแบ่งและการสร้าง ผลที่ออกมาเป็นดังนี้ ความต้องการของผู้ถูกประเมิน เพิ่มขึ้น บางส่วนของความต้องการใช้การฝึกอบรมช่วยได้ บุคคลสามารถเข้าใจการพัฒนาตนเอง ได้โดยอิสระ หรือเกิดจากทางองค์การส่งเสริมจัดทำซึ่งสามารถทำได้

บางครั้งการสำรวจในองค์การธุรกิจทั่วๆ ไป อาจร่างแบบสอบถามไปยังแผนกต่างๆ แล้วนำมาวิเคราะห์ความต้องการ และดูความจำเป็นทั่วๆ ไป ทั้งในด้านความต้องการ แต่ละบุคคล หรือผู้เป็นผู้บริหารตั้งแต่ขั้นต้นจนถึงผู้บริหารสูงสุด

กระบวนการฝึกอบรม

ฐิระ ประवालพฤษ. (2538 : 7) กระบวนการในการฝึกอบรมบุคลากรจะต้องทำอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องไม่มีวันจบสิ้น เพื่อป้องกันแก้ไขปัญหาและพัฒนาการทำงาน ลักษณะความต่อเนื่องจะมีดังนี้



ภาพประกอบ 2 แสดงความต่อเนื่องของกระบวนการฝึกอบรมบุคลากร

1. ศึกษาวิเคราะห์ความจำเป็น และความต้องการในการฝึกอบรม โดยพิจารณาจากความต้องการของหน่วยงานหรือองค์กร กับความต้องการของบุคคล และคำบรรยายลักษณะงาน (Job description) เพื่อกำหนดจุดมุ่งหมาย เนื้อหาและวิธีการฝึกอบรม
2. ฝึกอบรม โดยพิจารณาเลือกใช้วิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับหลักสูตร
3. ปฏิบัติงาน ผู้ผ่านการฝึกอบรมปฏิบัติงานตามความรู้ ทักษะ ที่ได้จากการอบรม
4. ติดตามประเมินผลเพื่อการอบรมครั้งต่อไป โดยพิจารณาผลงานและสังเกตการปฏิบัติงาน หลังจากที่ได้ผ่านการอบรมทำงานไปได้ระยะหนึ่ง เพื่อประเมินว่า มีความรู้และทักษะใดที่ต้องฝึกอบรมเพิ่มพร้อมทั้งตรวจสอบว่า ผลการอบรมสนองความจำเป็นและความต้องการเพียงใดในรอบปีหรือช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา มีความจำเป็นและความต้องการใหม่เกิดขึ้นหรือไม่ ในกรณีที่เป็นการเพิ่มความรู้ ทักษะต่อเนื่อง ก็ดำเนินการฝึกอบรมต่อเนื่องแล้วไปสู่การปฏิบัติงาน และติดตามผล

ปัทมา สุทธนารักษ์. (2538 : 13) กระบวนการฝึกอบรมต้องศึกษาและวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรมและระบุความสำคัญเร่งด่วนของความจำเป็นนั้นๆ เพื่อให้การฝึกอบรมนั้นสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบอยู่ในขณะนั้น และงานที่อาจถูก

มอบหมายเพิ่มในอนาคตต้องมีการตรวจสอบ วิเคราะห์สายการปฏิบัติงานและปรับปรุงตำแหน่งให้เกิดความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ ภารกิจในตำแหน่งของแต่ละสายงานควรได้รับการพัฒนา การประเมินความรู้ ความสามารถของบุคคลที่ควรได้รับการเพิ่มประสิทธิภาพ กำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม วิธีดำเนินการฝึกอบรม การประเมินผลการฝึกอบรม การติดตามผลการฝึกอบรม เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนา หลักสูตรการฝึกอบรมในครั้งต่อไป

สรุปกระบวนการฝึกอบรมมีอยู่ 4 ขั้นตอน คือ ขั้นแรกต้องหาความจำเป็นในการฝึกอบรม ขั้นที่สอง ต้องจัดทำหลักสูตร ขั้นที่สาม ดำเนินการฝึกอบรม ขั้นที่สี่ ประเมินและติดตามผล

ประโยชน์ของการฝึกอบรม

ทองฟู ชินะโชติ (2531 : 9) การฝึกอบรมเป็นกระบวนการเพิ่มความรู้ทักษะ และพัฒนาฝีมือในการทำงาน สมรรถนะของคนในสังคมใดสังคมหนึ่งตลอดจนเปลี่ยนแปลงทัศนคติของพนักงานในทางที่ดีขึ้น การฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีช่วยป้องกันปัญหาและปรับปรุงคุณภาพงานให้ดีขึ้น เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานในตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบันอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และใช้ขีดความสามารถอย่างเต็มที่ จึงต้องเข้าใจว่า การฝึกอบรมจะมีผลอย่างไรต่อองค์กร เป็นการเพิ่มความรู้ ความสามารถ และให้มีทัศนคติที่ถูกต้องต่อองค์กร ในองค์กรปัจจุบันเล็งเห็นว่า การฝึกอบรมมีความสำคัญและจำเป็น ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ในการป้องกันปัญหา ซึ่งจะเกิดในอนาคต และแก้ปัญหาบางประการในการปฏิบัติงานของการทำงาน เท่ากับเพิ่มพูนความรู้ สร้างขวัญ และกำลังใจในการทำงานของพนักงานเพื่อลดความสิ้นเปลือง ป้องกันอุบัติเหตุในการทำงาน เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน เป็นการสร้างความสามัคคี เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมต่อการทำงาน เพื่อจะนำไปปฏิบัติและเกิดประสิทธิภาพต่อไป

ฐิระ ประวาลพฤกษ์ (2538 : 7) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการฝึกอบรมไว้ดังนี้

1. การฝึกอบรมทำให้ระบบงานดีขึ้น ในการบริหารงานไม่ว่าจะเป็นหน่วยราชการ องค์กร การบริษัท ถ้าจัดให้มีการฝึกอบรมผู้บริหารฝ่ายต่างๆ ได้เข้าใจถึงการบริหารควบคุม การติดต่อประสานงานแล้วระบบการทำงานจะเกิดประสิทธิภาพ ความร่วมมือระหว่างฝ่ายต่างๆ ดีขึ้น การทำงานมีระบบมากขึ้น ถ้าเป็นฝ่ายปฏิบัติ เช่น เจ้าหน้าที่ธุรการ หากผ่านการฝึกอบรมแล้ว การรับ-ส่ง จัดเก็บและทำลายเอกสารจะมีระบบสามารถค้นหา ตรวจสอบได้ง่าย เป็นต้น
2. การฝึกอบรมทำให้ประหยัด เพราะงานธุรกิจถ้าได้จัดให้มีการอบรมพนักงานให้รู้วิธีการทำงานแล้ว การทำงานของพนักงานจะใช้เวลาน้อยลง บางงานสามารถลดขั้นตอนการทำงานลงได้ ซึ่งมีผลต่อการลดค่าใช้จ่ายในการลงทุน
3. การฝึกอบรมช่วยให้ย่นระยะเวลาเรียนรู้งาน ในกรณีที่รับพนักงานใหม่หรือเปลี่ยน

หน้าที่การงาน หากปล่อยให้เรียนรู้งานไปพร้อมกับการปฏิบัติงานแล้ว จะต้องใช้เวลามาก และอาจเกิดความเสียหายต่องาน การฝึกอบรมสามารถทำให้พนักงานปฏิบัติงานนั้นได้ทันทีหลังจากการฝึกอบรม

4. การฝึกอบรมช่วยให้แบ่งเบาภาระของผู้บริหาร เพราะผู้ผ่านการฝึกอบรมจะมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ไม่ต้องเสียเวลากับการให้คำแนะนำ และแก้ปัญหาจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด หรือป้องกันความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ผู้บริหารจะได้มีเวลาสำหรับการคิดเพื่อการพัฒนาในด้านอื่นๆ

5. การฝึกอบรมเป็นการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนา หากธุรกิจใดไม่ตระหนักและสนใจจัดอบรมบุคลากรแล้ว สภาพการทำงานจะเกิดความจำเจ ความเฉื่อยชา ในที่สุดประสิทธิภาพในการทำงานจะต่ำมีผลกระทบต่อผลผลิต การฝึกอบรมจะช่วยให้เกิดความกระตือรือร้นเพื่อการพัฒนาวิธีการและพัฒนาศักยภาพตนเองให้มีความก้าวหน้าในอาชีพ รวมทั้งช่วยให้บุคลากรมีความรู้เท่าทันวิทยาการและเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกิดจากความเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจและสังคม

6. การฝึกอบรมช่วยให้ขวัญของพนักงานดีขึ้น เพราะเป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานว่าสามารถทำงานได้ถูกต้องตามแนวทางที่ได้รับจากการฝึกอบรม

7. การฝึกอบรมส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับมีเจตคติที่ดีต่อองค์กร เพราะการฝึกอบรมช่วยสร้างความเข้าใจที่ดีต่อวัตถุประสงค์และแนวทางในการดำเนินงาน อันจะนำไปสู่การสนับสนุนและการให้ความร่วมมือ

สรุปการฝึกอบรมทำให้ได้พนักงานที่มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นในอันที่จะขจัดปัญหาและอุปสรรคให้หมดไป และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนำไปสู่ความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กร

อุปสงค์

ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล (2544 : 2-4) กล่าวว่า อุปสงค์ของการศึกษา หมายถึง ความต้องการของผู้เรียนที่จะพัฒนาคุณภาพของตนเองตามเป้าหมายที่วางไว้ หรือความต้องการของสังคมที่จะพัฒนาคุณภาพของประชาชนตามเป้าหมายที่วางไว้ เมื่ออุปสงค์ของการศึกษาเป็นความต้องการของบุคคล หรือสังคมที่หวังจะเรียนในสถานศึกษา เพื่อให้มีความรู้ในวิชาการด้านต่างๆ เพื่อประกอบอาชีพ และเพื่อเป็นที่ยอมรับนับถือของบุคคลอื่นและสังคมทั่วไป นี่คือนิสัยใจหรือปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์ของการศึกษา แต่สิ่งจูงใจอีกประการ คือ ความอยากรู้ ก็ไปศึกษา หรือเรียนเพื่อสนองความอยากรู้ ไม่ได้หวังจะนำไปใช้ประโยชน์อะไร เพราะฉะนั้นอุปสงค์ของการศึกษาจึงแบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ

1.อุปสงค์ของการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน การศึกษาจึงเป็นการลงทุน (Investment) เพื่อผลิตประชากรที่เรียกว่า ทุนมนุษย์ (Human Capital) เป็นอุปสงค์ต่อเนื่อง

2.อุปสงค์ของการศึกษาเพื่อตอบสนองความอยากรู้ของผู้เรียน การศึกษาจึงเป็นการบริโภค (Consumption) เพื่อตอบสนองความอยาก การศึกษาจึงเหมือนกับสินค้าเพื่อการบริโภค (Consumption Goods) เป็นอุปสงค์ปกติ คือ อยากรู้ ได้เรียน และทำให้รู้ ความอยากก็หมดไป เหมือนอยากดื่มน้ำได้ดื่มความอยากก็หมดไป

วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน (2544 : 31) กล่าวว่า อุปสงค์ (Demand) หมายถึง จำนวนต่างๆ ของสินค้าหรือบริการชนิดหนึ่งที่ผู้บริโภคต้องการซื้อในระยะเวลาหนึ่ง ณ ระดับราคาต่างๆ ของสินค้าชนิดนั้น หรือ ณ ระดับรายได้ต่างๆ ของผู้บริโภค หรือ ณ ระดับราคาต่างๆ ของสินค้าชนิดอื่นที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัย บุญนาค และสมคิด แก้วสนธิ (2534 : 43) กล่าวว่า อุปสงค์ หมายถึง จำนวนสินค้าหรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่งที่ผู้บริโภคต้องการซื้อภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ ณ ระดับราคาต่างๆ กันของสินค้าชนิดนั้นเอง หรือ ณ ระดับรายได้ต่างๆ กันของผู้บริโภค หรือ ณ ระดับราคาต่างๆ กันของสินค้าชนิดอื่นที่เกี่ยวข้อง คำว่า "ความต้องการซื้อ" แสดงให้เห็นว่าอุปสงค์ไม่ใช่ความต้องการธรรมดา (want) แต่เป็นความต้องการที่มีอำนาจซื้อของเงิน (purchasing power of money) หนุนหลังอยู่ คือ ผู้บริโภคมีเงินพอที่จะซื้อสินค้าหรือบริการนั้นๆ ได้

นราทิพย์ ชุตินวงศ์ (2544 : 25) กล่าวว่า อุปสงค์ หมายถึง ความต้องการซื้อสินค้าหรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่งของผู้บริโภคพร้อมกับความสามารถในการสนองความต้องการดังกล่าว หรืออุปสงค์ หมายถึง ความต้องการบวกด้วยอำนาจซื้อ ถ้าเป็นความต้องการที่เกินกว่าอำนาจซื้อ เราไม่เรียกว่า อุปสงค์

ดังนั้นสรุปได้ว่า อุปสงค์ หมายถึง ความต้องการสินค้าหรือบริการชนิดใดชนิดหนึ่งที่ผู้บริโภคมีความสามารถในการที่จะซื้อสินค้าหรือบริการนั้นมาได้ ความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ของพนักงานบริษัท กรุงเทพฯ คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซล จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ถือได้ว่าเป็นอุปสงค์อย่างหนึ่ง เนื่องจากเป็นบริการในการให้ความรู้ ซึ่งผู้บริโภค (พนักงาน) ต้องการซื้อ โดยเป็นความต้องการที่มีอำนาจซื้อด้วย เพราะองค์กรเป็นคนออกค่าใช้จ่ายในอันที่จะเพิ่มผลผลิต และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งกันได้

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow Hierachy of Needs)

นักจิตวิทยาากลุ่มมนุษยนิยม เป็นกลุ่มที่สร้างภาพพจน์ใหม่ของมนุษย์ขึ้นมา โดยยอมรับความจริงในเรื่องความต้องการของมนุษย์ในขั้นที่สูงกว่าเดิมแรงจูงใจที่สูงกว่าเดิมและสมรรถภาพ

ที่สูงกว่าเดิม โดยเฉพาะลักษณะที่มีอยู่ในตัวของแต่ละคน ถือว่าเป็นความสำคัญสุดยอดของมนุษย์ มาสโลว์ สนับสนุนให้คนทำงานเพราะเขาเชื่อว่า การทำงานจะช่วยให้บุคคล ค้นพบความสามารถที่แฝงอยู่ในตัว คนที่จะพัฒนาตนเองจึงต้องพัฒนามาจากภายในตัวเอง (อาภรณ์ พันธุ์ จันทร์สว่าง 2525:37)

มาสโลว์ ได้อุทิศเวลาเกือบตลอดชีวิตของเขา ศึกษาความต้องการของมนุษย์และสภาวะที่มนุษย์จะสามารถพัฒนาตนเองให้ถึงระดับสูงสุด คือ เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ มาสโลว์ เชื่อว่าคนเราจะมีความเป็นมนุษย์ได้อย่างสมบูรณ์ ก็ต่อเมื่อความต้องการที่เป็นลักษณะสืบทอดตามธรรมชาติของบุคคลได้รับการค้นพบ และทำความเข้าใจ เมื่อบุคคลสามารถค้นพบความเป็นมนุษย์ในระดับที่ลึกช้าเพียงพอแล้ว ก็จะค้นพบส่วนที่เป็นตัวของตัวเอง นั่นคือ การเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง คนที่มีความเป็นมนุษย์โดยสมบูรณ์จะต้องการพัฒนาตัวเอง จะไม่ปฏิเสธลักษณะความเป็นมนุษย์ตามเผ่าพันธุ์ของตน ขณะเดียวกันก็มุ่งที่จะให้ได้มาซึ่งความสามารถสูงสุดที่เกิดขึ้นได้เฉพาะในตัวของเขาเท่านั้น

มาสโลว์ แบ่งลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์เป็น 7 ชั้น โดยเรียงลำดับจากความต้องการทางร่างกาย ซึ่งเป็นความต้องการต่ำสุด ไปจนถึงความต้องการที่จะพัฒนาตนเอง ซึ่งอยู่ในลำดับสูงสุด ทั้งนี้ความต้องการในลำดับสูงสุดจะไม่เกิดขึ้นจนกว่าความต้องการในลำดับที่ต่ำกว่าจะได้รับการตอบสนองจนเป็นที่น่าพอใจ หรือเกิดขึ้นจนเป็นที่เพียงพอแล้ว

ความต้องการทั้ง 7 ชั้น มีดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ได้แก่ ความต้องการที่ถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต เช่น อาหาร น้ำ อากาศ เป็นต้น
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) บุคคลมักกลัวสิ่งที่แปลกไปจากเดิมสิ่งที่ไม่คุ้นเคยมาก่อน สิ่งที่เป็นอันตราย ดังนั้น บุคคลจึงต้องการความปลอดภัย
3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Love and Belonging Needs) อยากได้ความรัก อยากเป็นเจ้าของคนอื่น ขณะเดียวกันก็ต้องการให้ตนเป็นที่รักและเป็นของใครสักคน ถ้ารู้สึกว่ามีใครรัก จะเหงา ว้าเหว่และรู้สึกว้า "ขาด"
4. ความต้องการเห็นตนเองมีคุณค่า (Esteem Needs) เป็นความต้องการเห็นตนเองมีคุณค่าทั้งในสายตาของตนเองและของผู้อื่น ความต้องการนี้ จะควบคู่ไปกับความรู้สึกมั่นใจเข้มแข็ง และสามารถพึ่งตนเองได้ มีความก้าวหน้า มีชื่อเสียง ได้รับการยอมรับหรือความนิยมจากคนทั่วไป
5. ความต้องการที่จะทำความเข้าใจตนเอง (Needs for Self-actualization) เป็นความต้องการที่จะเข้าใจตนเองตรงตามสภาพที่ตนเองเป็นอยู่ เข้าใจถึงความสามารถ ความสนใจ

ความต้องการของตนเอง ยอมรับได้ในทั้งส่วนที่ดี และส่วนที่บกพร่องของตนเอง ซึ่งจะเป็นพื้นฐานของความสำเร็จทั้งปวงในชีวิต

6. ความต้องการที่จะเข้าใจ (Desire to Know and to Understand) เป็นความต้องการที่อยากจะศึกษาหาความรู้ ซึ่งเป็นความพึงพอใจและเป็นความต้องการของตนเองไม่เกี่ยวกับสิ่งที่มาล่อจากภายนอก

7. ความต้องการด้านสุนทรียะ (Aesthetic Needs) เป็นความต้องการในสิ่งสวยงาม ศิลปะ สิ่งจรรโลงใจต่างๆ

มาสโลว์ เรียกความต้องการขั้นที่ 1-4 ว่า Lower deficiency needs หรือ D.needs และเรียกความต้องการขั้นที่ 5-7 ว่า higher being needs หรือ B.needs โดยอธิบายว่า D.needs เป็นความต้องการที่ขาดไม่ได้ หากขาด มนุษย์จะแสวงหามา เพื่อตอบสนองความต้องการนั้นๆ เมื่อ D.needs ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะแสวงหา B.needs ต่อไป B.needs เป็นสิ่งที่มนุษย์เฝ้ามอง มิได้เกิดขึ้นเนื่องจากการขาด (บ๊องร เอี่ยมรอด 2528:77-78) อาจกล่าวได้ว่า B.needs เป็นความต้องการที่จะพัฒนาตนเอง แต่มาสโลว์เชื่อว่า ในสังคมปัจจุบันมี คนน้อยคนนัก ที่สามารถสนองความต้องการในลำดับสูงสุดได้ ทั้งนี้เพราะเขาเหล่านั้นยังไม่บรรลุ ความต้องการในลำดับต่ำ จึงไม่เกิดความต้องการที่จะพัฒนาตนเอง

ทฤษฎีการจูงใจของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfers ERG Theory)

นิพนธ์ กินาวงศ์ (2543:111-112) ได้อธิบายถึงทฤษฎีการจูงใจของแอลเดอร์เฟอร์ไว้ว่า ลำดับขั้นความต้องการของคนโดยอาศัยแนวคิดพื้นฐานจากทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ ได้แบ่ง ความต้องการของคนออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้

1. ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence Needs) ความต้องการในกลุ่มนี้คือความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกายและปัจจัยอื่นที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตเทียบได้กับความต้องการ 2 ลำดับแรกของทฤษฎีมาสโลว์

2. ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness Needs) เป็นความต้องการทางสังคมที่ ต้องการมีสัมพันธภาพกับคนอื่นเทียบได้กับความต้องการลำดับ 3 และลำดับ 4 ของทฤษฎีของ มาสโลว์

3. ความต้องการความก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุดของบุคคล เช่น ความต้องการได้รับการยกย่องชมเชย ความต้องการความสำเร็จในชีวิต

ทฤษฎีของแอลเดอร์เฟอร์เรียกว่า ERG Theory มีข้อแตกต่างกับทฤษฎีของมาสโลว์ อย่างเด่นชัด 2 ประการ คือ ERG Theory อธิบายว่าบุคคลอาจมีความต้องการมากกว่า 1

อย่างในเวลาเดียวกันและลำดับชั้นความต้องการอาจจะข้ามขั้นตอนไม่เป็นไปตามลำดับชั้น ตามทฤษฎีของ มาสโลว์ ERG Theory ลดลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์เหลือ 3 ชั้น ทำให้การจำแนกความต้องการของบุคคลกระทำได้ง่ายขึ้น

ทฤษฎี ERG นี้ จะมีข้อสมมติฐาน 3 ประการเป็นกลไกสำคัญ คือ

1. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง (Needs Satisfaction) นั่นคือ หากความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการประเภทนี้จะมีอยู่สูง ตัวอย่างเช่น ถ้าพนักงานได้รับการตอบสนองด้านเงินเดือนน้อยเกินไป ความต้องการด้านเงินเดือนก็จะมีอยู่สูง
2. ขนาดของความต้องการ (Desire Strength) ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำกว่า (เช่น ความต้องการด้านการอยู่รอด) ได้รับการตอบสนองมากพอแล้วก็จะยิ่งทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่สูงกว่า (เช่น ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต) มีมากยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้าหัวหน้างานได้รับการตอบสนองด้านค่าจ้างและอื่นๆ (ความต้องการอยู่รอด) มากพอแล้ว หัวหน้างานคนนั้นก็จะต้องการได้รับการยอมรับและนับถือจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน
3. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Need Frustration) ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่สูงมีอุปสรรคขัดขวางได้รับการตอบสนองน้อย ก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำลงไปมีความสำคัญมากขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้าหัวหน้างานไม่อาจมีโอกาที่จะได้เปลี่ยนไปทำงานใหม่ที่ท้าทายมากขึ้น (ความก้าวหน้าและเติบโต) กรณีเช่นนี้หัวหน้างานคนนี้ก็จะมีหันมาสนใจและต้องการที่จะได้รับความอบอุ่นสัมพันธ์ใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงานและลูกน้องในกลุ่ม (ความสัมพันธ์ทางสังคม)

ทฤษฎีจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Two-Factor Theory)

ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ (2542:25-26) ได้อธิบายไว้ว่า เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg) ได้เสนอทฤษฎีว่าด้วยเนื้อหาซึ่งเน้นถึงความเข้าใจปัจจัยที่อยู่ภายในบุคคล ที่เป็นสาเหตุทำให้คนปฏิบัติในแนวทางบางอย่าง เฮิร์ซเบิร์ก ได้สรุปเป็นแนวคิดว่า ปัจจัยที่ส่งผลถึงความพอใจในการทำงานกับปัจจัยที่ส่งผลถึงความไม่พอใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่แยกจากกัน ไม่เหมือนกันเป็นปัจจัยที่เกิดจากสิ่งสองพวก จึงเรียกว่าทฤษฎีสององค์ประกอบ (Two-Factor Theory) ดังนี้

1. ปัจจัยกระตุ้น (Motivators) เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในการทำงานอันเนื่องมาจากมีแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงาน และเกี่ยวข้องกับเรื่องของการโดยตรง เป็นปัจจัยที่นำไปสู่การพัฒนาเจตคติทางด้านบวกและการจูงใจที่แท้จริง ปัจจัยด้านนี้ได้แก่

- 1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement)

- 1.2 ความก้าวหน้า (Advancement)

1.3 การยอมรับนับถือ (Recognition)

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility)

1.5 ลักษณะของงาน (The Work itself)

ความสำเร็จของงานเป็นความสำเร็จที่ได้รับ เมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าเขาทำงานสำเร็จหรือมีความต้องการที่จะทำให้สำเร็จสิ่งจำเป็นนั้นก็คืองานนั้นเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ

ความก้าวหน้า การที่แต่ละคนจะได้รับความก้าวหน้าก็โดยการพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ๆ มีความสามารถและเต็มใจที่จะเพิ่มเติมความรู้

การยอมรับนับถือ เป็นผลมาจากความสำเร็จ การยอมรับนับถือมีหลายรูปแบบ เช่น จากคำพูดหรือการเขียน การให้การเสริมแรงบ่อยๆ เป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้เกิดการจูงใจต่อเนื่องกันไป

ความรับผิดชอบ เมื่อคนได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการตัดสินใจงานของเขาจะช่วยให้เกิดความผูกพันในงาน คนต้องการโอกาสที่จะได้รับความรับผิดชอบ ถ้าเกิดความรับผิดชอบขึ้นแล้วการควบคุมภายนอกก็จะลดลง

2. ปัจจัยคำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจและการปฏิบัติงานที่ไม่ดีเป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดจากสภาวะแวดล้อมของการทำงานหรือองค์ประกอบของงาน ปัจจัยด้านนี้ได้แก่

2.1 การนิเทศงาน (Supervision)

2.2 สภาพแวดล้อมของงาน (Working Condition)

2.3 นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration)

2.4 ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน (Interpersonal Relation)

2.5 รายได้ (Salary)

แนวคิดที่สำคัญในทฤษฎีสององค์ประกอบคือ คนมีแนวโน้มที่พบกับความพอใจในงานซึ่งเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบภายใน เช่น ความสำเร็จ งานที่ท้าทาย การยอมรับนับถือ ส่วนที่เกิดจากความไม่พอใจนั้นจะเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบภายนอก เช่น เงินเดือน การนิเทศ และเงื่อนไขของการทำงาน องค์ประกอบภายในก็คือ ปัจจัยกระตุ้น องค์ประกอบภายนอก ได้แก่ ปัจจัยคำจุน ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคคลีแลนด์ (Mc Clellands Acquired Needs)

ฉันทนา จันทน์บรรจง. (2542 : 50) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความต้องการความสำเร็จไว้ดังนี้ David Mc Clelland และเพื่อนนักวิจัย ได้ทำการวิจัยเชิงทดลองโดยใช้แบบทดสอบที่เรียกว่า Thematic Apperception Test (TAT) เพื่อทดสอบความต้องการของมนุษย์ว่ามีอะไรบ้าง โดยให้ผู้คนเหล่านั้นดูภาพต่างๆ แล้วเขียนเรื่องเล่าเกี่ยวกับเรื่องที่พวกเขามองเห็นในภาพ เรื่องราวที่

เล่าจะถูกนำไปวิเคราะห์เนื้อหาและสรุปเป็นหัวข้อ (Content Analyzed for Theme) ซึ่งแสดงออกถึงความต้องการของผู้คนเหล่านั้น ผลจากการวิจัยสรุปได้ว่า ความต้องการที่เป็นแหล่งที่มาของการจูงใจมี 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการที่จะทำบางสิ่งบางอย่างที่ดีกว่า มีประสิทธิภาพมากกว่า เพื่อที่จะแก้ปัญหาหรือทำงานที่ยากให้สำเร็จ
2. ความต้องการมีอำนาจ (Need for Power) เป็นความปรารถนาที่จะควบคุมบุคคลอื่นให้อยู่ภายใต้อำนาจของตน ต้องการสร้างอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้อื่น หรือต้องการรับผิดชอบบุคคลอื่น
3. ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for Affiliation) เป็นความปรารถนาที่จะสร้างมิตรสัมพันธ์และรักษาความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น

แมคคลีแลนด์ (Mc Clelland) อธิบายว่า บุคคลได้รับสิ่งที่ต้องการเหล่านี้หรือพัฒนาความต้องการทั้งสามประเภทนี้โดยอาศัยเวลาและประสบการณ์ในชีวิต เขาได้เชื่อมโยงความต้องการแต่ละรูปแบบเข้ากับความพึงพอใจที่แตกต่างกันในการทำงาน ตัวอย่างเช่น บุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จในระดับสูงจะชอบทำงานเต็มความสามารถ เสี่ยงในระดับปานกลางที่จะแข่งขันกับผู้อื่น เต็มใจที่จะทำงานตามลำพังมากกว่าและเชื่อว่าความสำเร็จของงานเป็นรางวัลอยู่ในตัวของมันเอง ส่วนบุคคลที่มีความต้องการอำนาจในระดับสูงจะพอใจในการทำงานภายใต้สถานการณ์ที่ถูกจำกัดและได้รับการยอมรับในความรับผิดชอบของเขา ชอบงานที่ตนเป็นผู้ควบคุมบุคคลอื่นงานที่มีผลกระทบต่อประชาชนทั่วไปและเหตุการณ์ต่างๆ งานที่ทำให้ได้รับความสนใจและการยอมรับจากสาธารณชน

แนวทางในการพัฒนาอาชีพ

ชูชัย สมิทธิไกร. (2540 : 298-305)

ได้กล่าวถึงประโยชน์และวิธีการพัฒนาอาชีพไว้ดังนี้

1. ช่วยรับประกันว่าบุคลากรที่มีความสามารถจะอยู่กับองค์กรต่อไป บุคลากรที่มีความสามารถ และประสบการณ์ ย่อมเป็นที่ต้องการขององค์กรทุกแห่งและบุคคลเหล่านี้สามารถที่จะหางานใหม่ได้อย่างรวดเร็วและง่ายดาย หากพวกเขาารู้สึกว่าองค์กรไม่ได้ให้ความสำคัญแก่พวกเขา และไม่ได้มีนโยบายหรือมาตรการใดๆ ที่จะส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพของพวกเขาแล้ว โอกาสที่พวกเขาจะลาออกจากงานก็มีสูงยิ่งขึ้น ดังนั้นโครงการด้านพัฒนาอาชีพก็จะเป็นสิ่งเหนี่ยวนำให้บุคลากรที่มีความสามารถเหล่านี้ออกจากองค์กรไป

2. ช่วยให้องค์กรสามารถดึงดูดบุคคลที่มีความสามารถสูงเข้ามาทำงานได้มากขึ้นบุคคลที่มีความสามารถสูง มักจะพิจารณาเลือกทำงานกับองค์กรซึ่งให้ความสำคัญต่ออนาคตและ

ความก้าวหน้าของบุคลากร ดังนั้น หากองค์กรใดที่มีโครงการพัฒนาการอาชีพก็ย่อมจะมีความได้เปรียบในการดึงดูดบุคคลเหล่านั้นเข้ามาทำงานกับตน

3. ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร องค์กรที่ให้ความสำคัญและความสนใจแก่อนาคตและความก้าวหน้าของบุคลากร ย่อมจะทำให้ทั้งบุคลากรภายในองค์กรและบุคลากรภายนอกองค์กรนั้นเกิดความรู้สึกที่ดี ซึ่งจะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์และชื่อเสียงให้องค์กรได้เป็นอย่างดี

4. ช่วยให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองและลดความล้าสมัย การทำงานในตำแหน่งหนึ่งๆ เป็นเวลานาน ย่อมทำให้เกิดความซ้ำซากจำเจ และไม่ได้รับประสบการณ์ใหม่ๆ อันจะทำให้บุคลากรล้าหลังต่อความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ดังนั้น การพัฒนาอาชีพจะช่วยให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เพราะบุคลากรเหล่านั้นจำเป็นต้องเพิ่มพูนความรู้ความสามารถต่างๆ ที่จะเป็นก่อนที่จะสามารถก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งงานอื่นๆ

วิธีการพัฒนาอาชีพ แบ่งได้เป็น 2 วิธี คือ

1. การพัฒนาอาชีพโดยองค์กร การพัฒนาอาชีพโดยองค์กร สามารถกระทำได้หลายรูปแบบและวิธีการ ทั้งนี้เพื่อให้เหมาะสมกับระดับชั้น ตำแหน่งงาน และอายุการทำงานของบุคลากร มีวิธีที่ได้รับความนิยมอยู่ 8 วิธีการ คือ

1.1 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับงานตามความเป็นจริง (Realistic Job Preview) คือ กิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น เพื่อให้ข้อมูลตามความเป็นจริงแก่ผู้สมัครงานในระหว่างสรรหาบุคลากร โดยกิจกรรมนี้อาจประกอบด้วย การแจกเอกสาร และเยี่ยมชมสถานที่ทำงาน

1.2 การจัดทำเส้นทางอาชีพ (Career Path) หมายถึง กระบวนการจัดวางลำดับขั้นของตำแหน่ง ซึ่งบุคลากรจะสามารถก้าวเดินไปในช่วงชีวิตการทำงานของเขาโดยทั่วไปแล้ว การจัดทำเส้นทางอาชีพสามารถกระทำได้ 2 แนวทาง คือ การวิเคราะห์แบบแผนการเลื่อนตำแหน่งในอดีต และการวิเคราะห์หมวดหมู่งาน

1.3 การมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถ (Challenging Assignment) การมอบหมายงานดังกล่าวอาจจะกระทำได้โดยมอบหมายให้บุคคลทำงานชนิดใหม่หลังจากที่เขาประสบความสำเร็จในการทำงานชิ้นหนึ่งไปแล้ว

1.4 การหมุนเวียนงาน (Job Rotation) คือ การจัดให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานในหน้าที่และความรับผิดชอบที่แตกต่างจากงานเดิม โดยงานใหม่นี้เป็นงานที่ต้องอาศัยทักษะความรู้ ความสามารถ ที่แตกต่างไปจากเดิม

1.5 การแจ้งผลการปฏิบัติงานและการสอนแนะ (Performance Feed Back and Coaching) โดยทั่วไปแล้ว บุคลากรทุกคนมีความต้องการที่ได้รับทราบผลการปฏิบัติงานของตน รวมทั้งการสอนแนะจากผู้บังคับบัญชา

1.6 การปรึกษาเชิงจิตวิทยาด้านอาชีพ (Career Counseling) คือ การช่วยเหลือบุคลากรในการกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และค้นหาวิธีการที่จะนำไปสู่ความก้าวหน้าในอาชีพ

1.7 การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาอาชีพ (Career Development Workshop) ผู้บริหารขององค์กรควรจะได้จัดให้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาอาชีพแก่บุคลากรทุกระดับชั้น การประชุมเชิงปฏิบัติการนี้จะทำให้พนักงาน หัวหน้างาน และผู้บริหารได้ร่วมอภิปรายแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและความเข้าใจผิดต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปสู่การแก้ไขที่เหมาะสมในที่สุด

1.8 การลาเพิ่มพูนความรู้ (Sabbaticals) หมายถึง การให้บุคลากรมีสิทธิลาหยุดงานชั่วคราวเพื่อไปศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม โดยที่ยังคงได้รับเงินเดือนหรือค่าจ้างจากองค์กร การลาเพื่อเพิ่มพูนความรู้จะทำให้พวกเขาได้รับการพัฒนาทั้งด้านความรู้และทักษะในการทำงาน และมีศักยภาพที่จะก้าวหน้าในอาชีพมากขึ้น

2. การพัฒนาอาชีพด้วยตนเอง (Individual's Career Development) การพัฒนาอาชีพนอกจากจะทำโดยองค์กรแล้ว บุคคลแต่ละคนก็ยังสามารถจะกระทำได้ด้วยตนเอง การพัฒนาอาชีพด้วยตนเองดังกล่าวประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

2.1 รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง อันได้แก่ การประเมินภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจ ความต้องการ และความสามารถของตนเอง โดยอาจใช้แบบประเมินตนเองสำหรับการพัฒนาอาชีพก็ได้

2.2 รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับโอกาสความก้าวหน้า ความเป็นไปได้ในการเลื่อนขั้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ทั้งภายในองค์กรที่สังกัดอยู่หรือองค์กรอื่นๆ

2.3 กำหนดเป้าหมายอาชีพ

2.4 กำหนดวิธีการที่จะไปสู่เป้าหมาย

2.5 ลงมือกระทำตามแผน

2.6 ประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาข้อมูลใหม่ๆ เพื่อใช้ประกอบการปรับปรุงแผนการให้ดีขึ้น

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จามีกร นิภากุล (2540 : 118) ที่ได้ทำการวิจัย เรื่องการศึกษาความต้องการความรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด พบว่า นักวิชาการศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีความต้องการความรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ น่าจะเป็นเพราะว่านโยบายด้านการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ได้มีการเปลี่ยนแปลงตามนโยบายของแต่ละรัฐบาล ซึ่งในรัฐบาลชุดปัจจุบันได้มีนโยบายในการปฏิรูปการศึกษา ของกระทรวงศึกษาธิการ ใน 4 ด้านคือ การปฏิรูปโรงเรียน และสถานศึกษา การปฏิรูปครูและบุคลากรทางการศึกษา การปฏิรูปหลักสูตร และกระบวนการเรียนการสอน และการปฏิรูประบบการบริหารการศึกษา ดังนั้นนักวิชาการศึกษาสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในระดับปฏิบัติ จึงมีความจำเป็นและมีความต้องการความรู้ทางด้านการปฏิรูปการศึกษา ของกระทรวงศึกษาธิการอย่างชัดเจน เพื่อจะได้นำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาความคิดริเริ่มในการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ตนดำรงอยู่ให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของนโยบายหลักของกระทรวงศึกษาธิการต่อไป จึงน่าจะเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้นักวิชาการศึกษาสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในระดับปฏิบัติที่มีกลุ่มวุฒิการศึกษาต่างกันมีความต้องการความรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

เจลาลักษณ์ ภูวะศรี (2546 : 68-71) ได้ศึกษาความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน พบว่าความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งโดยรวมและรายด้านทั้ง 2 ด้าน โดยทักษะด้านความรู้มีความต้องการมากที่สุด รองลงมาคือทักษะด้านการปฏิบัติงาน บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี และมากกว่า 10 ปี มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านความรู้สูงกว่าความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านปฏิบัติงาน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านความรู้ของบุคลากรที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 10 ปี มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูงกว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี และความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 10 ปี มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูงกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี และยังพบอีกว่า บุคลากรในกรมการจัดหางานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีความต้องการ

ฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน คือระดับ 3-5 และระดับ 6-7 มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาความต้องการฝึกอบรมโดยแยกเป็นรายด้าน จำแนกตัวแปรระดับตำแหน่งงานพบว่า บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งงาน 3-5 พบว่ามีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 5 ลำดับแรก คือ ด้านระบบแรงงานต่างด้าว ด้านระบบจัดงานในประเทศ ด้านซอฟต์แวร์ ด้านฮาร์ดแวร์ ตามลำดับ สำหรับบุคลากรที่มีระดับตำแหน่งงาน 6-7 พบว่ามีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 5 ลำดับแรกคือ ด้านซอฟต์แวร์ ด้านฮาร์ดแวร์ ด้านระบบจัดงานในประเทศ ด้านระบบบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ ด้านระบบแรงงานต่างด้าว ตามลำดับ

นงนุช ไชยคำมูล (2542 : 95) ได้ทำการศึกษาเรื่องความต้องการฝึกอบรมของพนักงานสินเชื่อของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานสินเชื่อเพศชาย และเพศหญิงมีความต้องการฝึกอบรมในทุกด้านไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อของธนาคารทั้งเพศชายและเพศหญิงไม่มีการแบ่งงานกันทำ

ประภาศรี อิมวณิช (2539 : 232) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองด้านความรู้ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่าข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการส่วนกลาง กลุ่มอายุต่ำกว่า 35 ปี 35 – 45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป มีความต้องการพัฒนาตนเองโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความรู้ทั่วไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านความรู้วิชาชีพเฉพาะทางแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อทดสอบเป็นรายคู่ พบว่า ค่าเฉลี่ยของกลุ่มอายุ ต่ำกว่า 35 ปี สูงกว่ากลุ่มอายุ 35 – 45 ปี และค่าเฉลี่ยของกลุ่มอายุ 35 – 45 ปี สูงกว่ากลุ่มอายุ 46 ปีขึ้นไป ในทั้งสองด้าน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าข้าราชการที่มีอายุน้อยกว่า อยู่ในวัยที่ยังมีอุดมการณ์ มีความกระตือรือร้นในการทำงานมากกว่า และต้องการเจริญก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในชีวิตหน้าที่การงาน จึงมีความต้องการพัฒนาตนเองด้านความรู้ในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการที่มีอายุสูงกว่า

พรทิพย์ ถวัลยวิชชจิต (2540 : 168 -171) ได้ทำการศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่สินเชื่อในเขตกรุงเทพมหานครของธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) ในด้านทักษะการบริหารทางสินเชื่อ 4 ด้าน ได้แก่ ทักษะในด้านการจัดการ ทักษะในด้านความคิด ทักษะในด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะในด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับ

เจ้าหน้าที่สินเชื่อ เพศ สังกัด อายุการทำงาน ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมในด้านสินเชื่อ ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อควรได้รับการฝึกอบรมทักษะการบริหารทางสินเชื่อทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความต้องการในการฝึกอบรมในทักษะด้านต่างๆ พบว่าความต้องการในการฝึกอบรมทุกข้อในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเทคนิค การปฏิบัติงาน เรื่องหลักการวิเคราะห์สินเชื่อ และความรู้ทางเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ในงานสินเชื่อ มีความต้องการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด และพบว่าเจ้าหน้าที่สินเชื่อเพศชาย และเพศหญิง ของธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมไม่แตกต่างกัน โดยให้เหตุผลว่าธรรมชาติของมนุษย์แล้วมีโอกาสเลือกเพศได้ และเพศไม่เป็นที่ที่จะกีดกันการเรียนรู้ เพราะการเรียนรู้เป็นกระบวนการของการปรับตัวพฤติกรรม

วังสิต ยี่ตัน (2546 : 71-75) ได้ศึกษาความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความต้องการฝึกอบรมด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีมีระดับมาก รองลงมาคือด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อ ด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ และด้านความรู้เกี่ยวกับงานนิติกรรมสัญญา พนักงานที่มีระดับศึกษาต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อมีความต้องการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศิริศศิเกษม สุโพธิ์ภาค (2545 : 48-50) ได้ศึกษาความต้องการหลักสูตรการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ของข้าราชการ สายสนับสนุนวิชาการ จากความคิดเห็นพบว่า ควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอกับจำนวนผู้เข้ารับการอบรม ควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการอบรม ต้องมีความพร้อมในทางด้านฮาร์ดแวร์และโปรแกรมสำเร็จรูป และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ฝึกปฏิบัติอยู่ในสภาพการพร้อมใช้ ด้านระยะเวลาและการประชาสัมพันธ์ในการจัดการอบรม จากความคิดเห็นแสดงให้เห็นว่าควรจัดอบรมสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ควรจัดอบรมในเวลาราชการ ควรจัดอบรมหลังเลิกงาน ควรมีการประชาสัมพันธ์การอบรมให้ทั่วถึง ควรจัดอบรมอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ควรกำหนดช่วงเวลาการอบรม ด้านเอกสารประกอบการอบรมจากความคิดเห็นแสดงให้เห็นว่า เนื้อหาหลักสูตรเป็นแบบพื้นฐาน เนื้อหาหลักสูตรควรนำขึ้นบน Web เพื่อนำมาศึกษาเอง ควรมีคู่มือและแผ่น CD ต่างๆ ให้ยืม ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ จากความคิดเห็นแสดงให้เห็นว่า ควรแบ่งกลุ่มอบรมตามระดับความสามารถ ควรจัดอบรมให้ข้าราชการทุกคน โดยไม่ระบุตำแหน่งหน้าที่อะไร ไม่ควรเก็บค่าธรรมเนียม ควรมีการติดตามประเมินผลหลังอบรม ในหน่วยงานควรมีเครื่อง

คอมพิวเตอร์ให้ใช้ในการปฏิบัติงาน หลังการอบรมแล้วควรส่งเจ้าหน้าที่แนะนำการใช้ตาม
หน่วยงานเพื่อเห็นปัญหาและสามารถแก้ไขได้จากการปฏิบัติจริง ส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมให้ที่
หน่วยงานเพื่อลดความไม่กล้าแสดงออกของข้าราชการสายสนับสนุนวิชาการ
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับต่างประเทศ

ไคลน์สตีฟเวอร์ (Kleinstiiver. 1987 : 3262-A) ได้วิจัยเรื่องความต้องการได้รับการฝึก
อบรมระหว่างปฏิบัติงานของสมาชิกกรรมการโรงเรียน และผู้อำนวยการ ผลการวิจัยพบว่า
กรรมการโรงเรียนต้องการฝึกอบรมที่สำคัญคือ ทักษะในบทบาทและความรับผิดชอบ สมาชิก
กรรมการโรงเรียน และ ผู้อำนวยการโรงเรียนมีความเห็นต่อไปว่า ทักษะการบริการบุคลากรและ
ธุรการ คือประสิทธิผลที่จำเป็นที่สุดของคณะกรรมการด้วยเหมือนกัน

การอบรมระดับท้องถิ่น ควรจัดโดยผู้อำนวยการโรงเรียน สมาคมกรรมการโรงเรียนของรัฐ
และตัวสมาชิกกรรมการโรงเรียนเอง วิธีการพัฒนาที่ชอบมากกว่า คือ การศึกษาด้วยตนเอง การ
ดำเนินงานฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติงาน รวมทั้งความต้องการในระดับท้องถิ่น ก็คือ กำหนดสถานที่
ฝึกงานด้วยการเน้นบทบาท และความรับผิดชอบของกรรมการโรงเรียน รองลงมาก็คือ ทักษะการ
บริการบุคลากรและธุรการ

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า ในยุคปัจจุบันคอมพิวเตอร์มีบทบาท
สำคัญต่อการปฏิบัติงาน และเพื่อให้ก้าวทันเทคโนโลยี องค์กรแต่ละองค์กรจึงให้ความสำคัญกับ
การฝึกอบรม เพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับพนักงาน เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การฝึกอบรม
นั้นจะมีประสิทธิภาพได้นั้น ก็ต้องมีการจัดสรรทรัพยากรในการฝึกอบรมให้เหมาะสมตรงกับความต้องการ
ให้ได้มากที่สุด ดังนั้นสิ่งจำเป็นก่อนที่จะทำการฝึกอบรมก็คือสำรวจความต้องการในการ
ฝึกอบรมก่อน เพื่อที่จะทำให้การฝึกอบรมสนองตอบความต้องการในการเรียนรู้ของพนักงานได้
ถูกต้อง เหมาะสมและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความต้องการในการฝึก
อบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงาน บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่าย
พัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ในอันที่จะช่วยขจัดปัญหา และลดอุปสรรคในการทำงาน
ลง นำพาไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ
4. วิธีหาคุณภาพเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากร

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซล จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ประจำปี 2547 จำนวน 50 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงาน บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซล จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งกำหนดคะแนนไว้ดังนี้

ระดับความต้องการมากที่สุด	5	คะแนน
ระดับความต้องการมาก	4	คะแนน
ระดับความต้องการปานกลาง	3	คะแนน
ระดับความต้องการน้อย	2	คะแนน
ระดับความต้องการน้อยที่สุด	1	คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านอื่นๆ เกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ของพนักงาน บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส- เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามปลายเปิดและเปิด

3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ นำมากำหนดเป็นกรอบและเนื้อหาในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมคำถามวิจัยและตัวแปรทุกตัว
3. นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบในขั้นแรก
4. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อปรับปรุงและแก้ไขในขั้นสุดท้าย

4. วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

1. นำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาและให้ผู้เชี่ยวชาญด้านวัดผลจำนวน 3 คน ตรวจสอบความครอบคลุมเนื้อหา
2. ปรับปรุงและแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา
3. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์- วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย โดยสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 20 คน เพื่อนำผลที่ได้มาตรวจสอบความเข้าใจการตอบแบบสอบถาม (ยุทธ ไกยวรรณ.2544 : 62) และนำผลที่ได้จากการทดลองใช้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้วิธีการของครอนบัทซ์ (Cronbach.1970 : 202-204) แบบสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ได้ค่า แอลฟาเท่ากับ 0.845
4. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วมาปรับปรุงแก้ไขเนื้อหา สำนวนภาษา และการใช้คำถามต่างๆ ให้ถูกต้อง และเหมาะสม เสนออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาตรวจสอบแบบสอบถามอีกครั้ง แล้วจึงจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอนหนังสือแนะนำผู้วิจัยและรับรองการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทร์วิโรฒถึงผู้จัดการฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้พนักงานในฝ่ายตอบแบบสอบถาม

2. ขอความร่วมมือจากพนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซล จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ในการตอบแบบสอบถาม
3. ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลด้วยตนเอง
4. รวบรวมข้อมูลและจัดระบบข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์เป็นค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละ
2. ข้อมูลเพื่อศึกษาความต้องการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ของพนักงาน บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซล จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละ เกณฑ์การพิจารณาตามมาตราส่วนประเมินค่า (Ration Scale) ชนิด 5 ระดับตามวิธีของ ไคเคิร์ท (Likert) โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่าคะแนน ดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	ระดับความต้องการมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	ระดับความต้องการมาก
คะแนน 3	หมายถึง	ระดับความต้องการปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	ระดับความต้องการน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	ระดับความต้องการน้อยที่สุด
การแปลความหมายคะแนน		
4.51-5.00	หมายถึง	ระดับความต้องการมากที่สุด
3.51-4.50	หมายถึง	ระดับความต้องการมาก
2.51-3.50	หมายถึง	ระดับความต้องการปานกลาง
1.51-2.50	หมายถึง	ระดับความต้องการน้อย
1.00-1.50	หมายถึง	ระดับความต้องการน้อยที่สุด

3. เปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซล จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับตำแหน่ง ใช้การทดสอบด้วยค่า (t-test) และ (F-test) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรม SPSS for Window Version 11 (Statistical Package for the Social Science) เมื่อพบความแตกต่างกัน ได้นำไป

ทดสอบค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของนิวแมน-คูลส์ (Newman-Keuls) (ยุทธ ไกยวรรณ .2544 : 153-154)

4. ในแบบสอบถามตอนที่ 3 ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายปิดและเปิด แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงานบริษัท กรุงเทพฯ คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ของคำตอบตามประเด็นสำคัญ

7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้คอมพิวเตอร์วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window Version 11 (Statistical Package for the Social Science) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ ได้แก่

1. ค่าความถี่ (Frequency) เป็นค่าที่แสดงให้เห็นถึงสถานภาพจากแบบสอบถามในตอนต้นที่ 1 และข้อเสนอแนะ แนวทางและวิธีการ จากคำถามปลายเปิด ในตอนที่ 3

2. ค่าร้อยละ (Percentage) เป็นค่าสถิติที่บอกถึงสัดส่วนจำนวนต่อร้อยละ

(กานดา พูนลาภทวี.2530 : 15)

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ f แทน ความถี่ที่ประชากรตอบแบบสอบถามเป็นรายข้อ
 N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมดของประชากร

3. ค่าเฉลี่ย (Mean) คือ ค่าคะแนนตัวหนึ่งซึ่งเกิดจากการเอาค่าคะแนนทุกตัวมารวมกันแล้วหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมด (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. 2528 : 59-60)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมดของประชากร

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) คือ ค่ารากที่สองของผลรวมของความแตกต่างระหว่างข้อมูลดิบกับค่าเฉลี่ยยกกำลังสองหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมด (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ . 2528 : 64)

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของค่ายกกำลังสองของข้อมูล
	N	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมดของประชากร
	$(\sum x)^2$	แทน	ค่าผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

5. สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐานใช้

(t-test) ใช้วิเคราะห์ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม (ชูศรี วงศ์รัตนะ.2541 : 165)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1, \bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	S_1^2, S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2
	n_1, n_2	แทน	ค่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2

(F-test) ใช้วิเคราะห์ทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป (One way Analysis of Variance) จากสูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 113)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติแสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม

MS_b แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

6. วิธีนิวแมนคูลส์ เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีนิวแมนคูลส์

คำนวณหาค่า $q \sqrt{\frac{MS_w}{n}}$

จากสูตร นำ q จากตาราง Studentized range คูณกับ

$$\sqrt{\frac{MS_w}{n}}$$

เมื่อ MS_w แทน Mean Square Within Groups

n แทน จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม

7. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของเครื่องมือ จากสูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 200)

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

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

n แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ

S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
SD.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน f-distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน
df	แทน	ระดับขั้นความเป็นอิสระ
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงาน บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย

ตอนที่ 2 ระดับความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงาน บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย จำแนกตามชนิดของโปรแกรมการใช้งาน 10 โปรแกรม

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบค่าความแตกต่างความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงาน บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับตำแหน่ง

ตอนที่ 4 รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงาน บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย โดยจำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับตำแหน่ง ดังปรากฏในตาราง 1

ตาราง 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงาน บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนคน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	15	30.0
1.2 หญิง	35	70.0
รวม	50	100.0
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 30 ปี	32	64.0
2.2 ตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป	18	36.0
รวม	50	100.0
3. วุฒิการศึกษา		
3.1 ปริญญาตรี	30	60.0
3.2 สูงกว่าปริญญาตรี	20	40.0
รวม	50	100.0
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
4.1 ระหว่าง 1 - 5 ปี	31	62.0
4.2 มากกว่า 5 ปี	19	38.0
รวม	50	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวนคน	ร้อยละ
5. ระดับตำแหน่ง			
5.1	Project Manager	4	8.0
5.2	Project Leader	11	22.0
5.3	Senior Programmer	11	22.0
5.4	Programmer	24	48.0
รวม		50	100.0

จากตาราง 1 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 70 ส่วนเพศชาย มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30 พนักงานส่วนใหญ่มีอายุในช่วงต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 64 พนักงานอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 36 วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 60 และสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 40 พนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน อยู่ในช่วง 1 - 5 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 62 ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 5 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 38 และในเรื่องของระดับตำแหน่งของพนักงาน มีตำแหน่งเป็น Programmer จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 48 และรองลงมา มีตำแหน่งเป็น Project Leader และ Senior Programmer จำนวนเท่ากัน คือ 11 คน คิดเป็นร้อยละ 22 ส่วนตำแหน่ง Project Manager จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8

ตอนที่ 2 ค่าสถิติพื้นฐานของความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงานบริษัทกรุงเทพ คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงาน บริษัท กรุงเทพ คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงาน ธนาคารลูกค้ารายย่อย โดยรวมและรายด้าน

โปรแกรมในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์	$\bar{X}$	SD.	ระดับความต้องการ
1. โปรแกรมเกี่ยวกับ Development tools			
1.1 Crystal report and Crystal Analysis	3.40	.97	ปานกลาง
1.2 Flash	3.44	.95	ปานกลาง
1.3 Microsoft . Net Technology Courses	4.06	.84	มาก
1.4 MQ Series	3.56	.91	มาก
1.5 Power Builder	3.64	.96	มาก
2. โปรแกรมเกี่ยวกับ Information Knowledge for Development team			
2.1 Database concept and Management Courses	4.02	.80	มาก
2.2 Software Engineering	4.04	.86	มาก
2.3 Web Technologies	4.44	.71	มาก
3. โปรแกรมเกี่ยวกับ Analysis & Design			
3.1 Banking Accounting & Business Analysis	4.24	.80	มาก
3.2 Object Oriented Design	4.22	.79	มาก
3.3 Requirement Analysis	4.20	.88	มาก
3.4 Unified Modeling Language (UML)	4.18	.83	มาก
4. โปรแกรมเกี่ยวกับ Business Concept			
4.1 Information Technology for Modern Business Strategy	4.00	.88	มาก
4.2 Modern Business Strategy	3.90	.95	มาก

ตาราง 2 (ต่อ)

โปรแกรมในการฝึกการอบรมคอมพิวเตอร์	$\bar{X}$	SD.	ระดับความต้องการ
5. โปรแกรมเกี่ยวกับ Personal Skill			
Customer Relationship Management	3.78	.86	มาก
6. โปรแกรมเกี่ยวกับ Application Software			
Data Warehouse	3.62	.75	มาก
7. โปรแกรมเกี่ยวกับ Programming technique / language			
7.1 Graphics and Multimedia	3.82	.94	มาก
7.2 Java Programming	4.06	.96	มาก
7.3 Java Serverlet + Java Server Page	4.02	.96	มาก
7.4 Java Technology Courses	4.08	.99	มาก
7.5 Object-Oriented Concept, Design and Programming	4.16	.89	มาก
7.6 Visual Basis (Basic & Advance)	3.70	.99	มาก
8. โปรแกรมเกี่ยวกับ Hardware System			
System/Networking and Security Professional	3.62	.86	มาก
9.โปรแกรมเกี่ยวกับ Opening System			
9.1 UNIX	3.66	.94	มาก
9.2 Win 2000 Server	3.64	.94	มาก
10. โปรแกรมเกี่ยวกับ Database			
10.1 Database Design Fundamental	3.90	.79	มาก
10.2 Oracle	4.16	.79	มาก
รวม	3.91	.52	มาก

จากตาราง 2 พบว่าในภาพรวมของความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.91$, S.D. = .52) และเมื่อพิจารณาราย

ด้านในแต่ละโปรแกรมประเภทต่าง ๆ พนักงานส่วนใหญ่มีความต้องการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์อยู่ในระดับมาก โดยโปรแกรมที่พนักงานมีความต้องการในการฝึกอบรมมากที่สุดเป็นโปรแกรมเกี่ยวกับ Information Knowledge for Development team คือ Web Technologies ($\bar{x} = 4.44$, S.D. = .71) รองลงมาเป็นโปรแกรมเกี่ยวกับ Analysis & Design คือ Banking Accounting & Business Analysis ($\bar{x} = 4.24$, S.D. = .80) และ Object Oriented Design ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = .79) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับตำแหน่ง

ตาราง 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงาน บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย จำแนกตามเพศโดยรวมและรายด้าน

โปรแกรมคอมพิวเตอร์	เพศชาย		เพศหญิง		t	p
	n = 15		n = 35			
	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.		
1. โปรแกรมเกี่ยวกับ Development tools	3.59	.85	3.63	.55	.201	.843
2. โปรแกรมเกี่ยวกับ Information Knowledge for Development team	4.18	.67	4.16	.67	-.077	.939
3. โปรแกรมเกี่ยวกับ Analysis & Design	4.30	.67	4.17	.62	-.654	.516
4. โปรแกรมเกี่ยวกับ Business Concept	3.80	1.08	4.01	.81	.774	.443
5. โปรแกรมเกี่ยวกับ Personal Skill	3.73	1.03	3.80	.79	.248	.805
6. โปรแกรมเกี่ยวกับ Application Software	3.47	.83	3.69	.72	.942	.351
7. โปรแกรมเกี่ยวกับ Programming technique / language	4.03	.78	3.95	.78	-.354	.725
8. โปรแกรมเกี่ยวกับ Hardware System	3.67	1.05	3.60	.77	-.250	.803
9. โปรแกรมเกี่ยวกับ Opening System	3.70	.96	3.63	.80	-.273	.786
10. โปรแกรมเกี่ยวกับ Database	3.90	.63	4.08	.71	.872	.387
รวม	3.90	.64	3.91	.47	.009	.993

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานชายและพนักงานหญิงของพนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย มีความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์เกี่ยวกับด้าน Analysis & Design มากที่สุด ($\bar{x} = 4.30$, S.D. = .67) และ ($\bar{x} = 4.17$, S.D. = .62) ตามลำดับ และจาก

ข้อมูลทั้งหมดพนักงานบริษัทกรุงเทพคอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อยที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ทั้งโดยรวมและรายด้านในแต่ละโปรแกรม แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$)

ตาราง 4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงาน บริษัท กรุงเทพ คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน

โปรแกรมคอมพิวเตอร์	ต่ำกว่า 30 ปี		ตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป		t	p
	n = 32		n = 18			
	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.		
1. โปรแกรมเกี่ยวกับ Development tools	3.74	.62	3.41	.64	1.75	.08
2. โปรแกรมเกี่ยวกับ Information Knowledge for Development team	4.25	.57	4.02	.79	1.19	.24
3. โปรแกรมเกี่ยวกับ Analysis & Design	4.23	.59	4.17	.71	.36	.72
4. โปรแกรมเกี่ยวกับ Business Concept	3.92	.85	4.00	.98	-.29	.77
5. โปรแกรมเกี่ยวกับ Personal Skill	3.78	.87	3.78	.88	.01	.99
6. โปรแกรมเกี่ยวกับ Application Software	3.78	.83	3.33	.48	2.09	.04*
7. โปรแกรมเกี่ยวกับ Programming technique / language	4.05	.82	3.83	.68	.96	.34
8. โปรแกรมเกี่ยวกับ Hardware System	3.59	.91	3.67	.77	-.29	.76
9. โปรแกรมเกี่ยวกับ Opening System	3.64	.83	3.67	.89	-.10	.92
10. โปรแกรมเกี่ยวกับ Database	4.15	.72	3.80	.57	1.77	.08
รวม	3.97	.51	3.80	.53	1.16	.25

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานบริษัท กรุงเทพ คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีความต้องการ

ในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ในโปรแกรมเกี่ยวกับ Application Software แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($P < 0.05$) ส่วนความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์โดยรวมและรายด้านในแต่ละโปรแกรมที่เหลือ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$)

ตาราง 5 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงาน บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย จำแนกตามระดับการศึกษาโดยรวมและรายด้าน

โปรแกรมคอมพิวเตอร์	ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี		t	p
	n = 30		n = 20			
	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.		
1. โปรแกรมเกี่ยวกับ Development tools	3.67	.69	3.54	.56	-.72	.477
2. โปรแกรมเกี่ยวกับ Information Knowledge for Development team	4.30	.55	3.97	.77	-1.79	.080
3. โปรแกรมเกี่ยวกับ Analysis & Design	4.16	.62	4.29	.66	.70	.486
4. โปรแกรมเกี่ยวกับ Business Concept	3.87	.89	4.05	.89	.81	.425
5. โปรแกรมเกี่ยวกับ Personal Skill	3.77	.97	3.80	.69	.13	.895
6. โปรแกรมเกี่ยวกับ Application Software	3.67	.80	3.55	.69	-.53	.597
7. โปรแกรมเกี่ยวกับ Programming technique / language	4.00	.84	3.93	.69	-.36	.723
8. โปรแกรมเกี่ยวกับ Hardware System	3.80	.92	3.35	.67	-.187	.068
9. โปรแกรมเกี่ยวกับ Opening System	3.62	.88	3.70	.67	.340	.735
10. โปรแกรมเกี่ยวกับ Database	4.03	.75	4.03	.59	-.04	.965
รวม	3.93	.53	3.87	.50	-.39	.695

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและจบการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์เกี่ยวกับ

ด้าน Information Knowledge for Development team และ Analysis & Design มากที่สุด ($\bar{x} = 4.30$, S.D. = .55) และ ($\bar{x} = 4.29$, S.D. = .66) ตามลำดับ และจากข้อมูลทั้งหมดพนักงานบริษัท กรุงเทพ คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อยที่มีวุฒิทางการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ทั้งโดยรวมและรายด้านแต่ละโปรแกรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$)

ตาราง 6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงาน บริษัท กรุงเทพ คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยรวมและรายด้าน

โปรแกรมคอมพิวเตอร์	1 - 5 ปี		มากกว่า 5 ปี		t	p
	n = 31		n = 19			
	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.		
1. โปรแกรมเกี่ยวกับ Development tools	3.70	.64	3.49	.64	1.08	.28
2. โปรแกรมเกี่ยวกับ Information Knowledge for Development team	4.20	.70	4.11	.59	.51	.61
3. โปรแกรมเกี่ยวกับ Analysis & Design	4.21	.64	4.21	.64	-.01	.99
4. โปรแกรมเกี่ยวกับ Business Concept	3.95	.89	3.94	.93	.02	.98
5. โปรแกรมเกี่ยวกับ Personal Skill	3.71	.86	3.89	.87	-.73	.47
6. โปรแกรมเกี่ยวกับ Application Software	3.74	.86	3.42	.51	1.48	.15
7. โปรแกรมเกี่ยวกับ Programming technique / language	3.98	.86	3.95	.64	.18	.85
8. โปรแกรมเกี่ยวกับ Hardware System	3.61	.92	3.63	.76	-.07	.94
9. โปรแกรมเกี่ยวกับ Opening System	3.64	.82	3.66	.89	-.05	.96
10. โปรแกรมเกี่ยวกับ Database	4.19	.69	3.76	.61	2.23	.03*
รวม	3.95	.54	3.85	.48	.62	.54

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ในโปรแกรมเกี่ยวกับ Database แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($P < 0.05$) ส่วนความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ทั้งโดยรวมและรายด้านแต่ละโปรแกรมที่เหลือ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$)

ตาราง 7 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของ พนักงาน บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคาร ลูกค้ารายย่อย จำแนกตามระดับตำแหน่ง โดยรวมและรายด้าน

โปรแกรมในการอบรม	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. โปรแกรมเกี่ยวกับ Development tools	ระหว่างกลุ่ม	3	.91	.30	.72	.544
	ภายในกลุ่ม	46	19.27	.42		
	รวม	49	20.18			
2. โปรแกรมเกี่ยวกับ Information Knowledge for Development team	ระหว่างกลุ่ม	3	2.24	.75	1.79	.162
	ภายในกลุ่ม	46	19.15	.42		
	รวม	49	21.39			
3. โปรแกรมเกี่ยวกับ Analysis & Design	ระหว่างกลุ่ม	3	2.26	.75	1.99	.129
	ภายในกลุ่ม	46	17.41	.38		
	รวม	49	19.67			
4. โปรแกรมเกี่ยวกับ Business Concept	ระหว่างกลุ่ม	3	.11	.04	.04	.987
	ภายในกลุ่ม	46	39.1	.85		
	รวม	49	39.13			
5. โปรแกรมเกี่ยวกับ Personal Skill	ระหว่างกลุ่ม	3	.26	.09	.11	.954
	ภายในกลุ่ม	46	36.32	.79		
	รวม	49	36.58			

ตาราง 7 (ต่อ)

โปรแกรมในการอบรม	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
6. โปรแกรมเกี่ยวกับ Application Software	ระหว่างกลุ่ม	3	1.55	.52	.91	.446
	ภายในกลุ่ม	46	26.23	.57		
	รวม	49	27.78			
7. โปรแกรมเกี่ยวกับ Programming technique / language	ระหว่างกลุ่ม	3	6.31	2.10	4.56	.011*
	ภายในกลุ่ม	46	23.27	.51		
	รวม	49	29.58			
8. โปรแกรมเกี่ยวกับ Hardware System	ระหว่างกลุ่ม	3	2.36	.79	1.08	.367
	ภายในกลุ่ม	46	33.42	.73		
	รวม	49	35.78			
9. โปรแกรมเกี่ยวกับ Opening System	ระหว่างกลุ่ม	3	.74	.25	.33	.802
	ภายในกลุ่ม	46	33.89	.74		
	รวม	49	34.63			
10. โปรแกรมเกี่ยวกับ Database	ระหว่างกลุ่ม	3	2.61	.87	1.94	.136
	ภายในกลุ่ม	46	20.60	.45		
	รวม	49	23.21			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.63	.54	2.19	.102
	ภายในกลุ่ม	46	11.43	.25		
	รวม	49	13.06			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงาน บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ที่มีระดับตำแหน่งในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ในโปรแกรมเกี่ยวกับ Programming technique / language แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความต้องการใน

การฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์พนักงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพ คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย โดยรวมและรายด้านโปรแกรมอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากในการทดสอบสมมติฐาน ด้วยการวิเคราะห์ แจกแจง F พบว่า มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน ดังนั้น จึงต้องทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ เพื่อตรวจสอบว่า กลุ่มใดบ้างที่มีความแตกต่างกัน ด้วยวิธีของนิวแมนคูลล์ ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตาราง 8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์เกี่ยวกับ Programming technique / language ของพนักงานบริษัท กรุงเทพ คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง		Project Manager	Project Leader	Senior Programmer	Programmer
	$\bar{X}$	2.92	3.95	3.82	4.23
Project Manager	2.92	-	1.03*	.90*	1.31**
Project Leader	3.95		-	-.13	.27
Senior Programmer	3.82			-	.41
Programmer	4.23				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานบริษัท กรุงเทพ คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย มีความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ในโปรแกรมเกี่ยวกับ Programming technique / language โดยระดับตำแหน่ง Programmer มีความต้องการฝึกอบรมมากที่สุด รองลงมาคือระดับตำแหน่ง Project Leader และระดับตำแหน่ง Senior Programmer ตามลำดับ ส่วนระดับตำแหน่ง Project Manager มีความต้องการในการฝึกอบรมน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคาร ลูกค้าย่อย

เป็นการรวบรวมความคิดเห็นที่มีต่อความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้าย่อย ทำการวิเคราะห์เนื้อหาโดยใช้วิธีจัดลำดับความถี่ ดังปรากฏในตาราง 9

ตาราง 9 ด้านความคิดเห็นที่มีต่อความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงาน บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้าย่อย

ข้อ	ความคิดเห็น	ความถี่
1	ใน 1 ปี ท่านคิดว่า ควรมีการฝึกอบรมกี่ครั้ง	
	1 - 2 ครั้ง	10
	3 - 4 ครั้ง	29
	มากกว่า 5 ครั้ง	11
2	ท่านคิดว่า การเลือกบุคคลเข้ารับการฝึกอบรม ควรเลือกจาก	
	ผู้ที่รับผิดชอบงานที่เกี่ยวกับหลักสูตรที่เปิดอบรม	28
	ผู้ที่สนใจในหลักสูตรที่เปิดอบรม	22
	ผู้ที่ไม่เคยได้รับการฝึกอบรมเลย	-
	ผู้ที่ผู้บังคับบัญชาเลือก	-
3	ท่านคิดว่าควรฝึกอบรมในวันใด	
	วันทำงาน	44
	วันหยุด	6
4	ระยะเวลาในการฝึกอบรมต่อวัน ท่านต้องการให้จัดฝึกอบรม	
	ครึ่งวัน	4
	ทั้งวัน	46

ตาราง 9 (ต่อ)

ข้อ	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่
5.	ในหนึ่งหลักสูตรท่านต้องการฝึกอบรบภายในระยะเวลาไม่เกิน	
	1 - 2 วัน	4
	3 - 4 วัน	16
	5 วัน	30
6	สถานที่ที่ท่านต้องการให้จัดการฝึกอบรบ	
	ในที่ทำงาน	34
	นอกสถานที่ทำงาน	16
7	ท่านต้องการให้แจ้งหลักสูตรการฝึกอบรบล่วงหน้ากี่วัน	
	10 วัน	12
	20 วัน	26
	30 วัน	12
8	ท่านต้องการเอกสารประกอบการฝึกอบรบล่วงหน้ากี่วัน	
	5 วัน	27
	10 วัน	15
	15 วัน	8
9	ในการฝึกอบบรมควรจัดให้ผู้เข้าอบรมเป็นลักษณะ	
	ทีมงาน	34
	รายบุคคล	15
	อื่นๆ	1
10	ท่านต้องการให้วิทยากรผู้ทำการฝึกอบบรมเป็น	
	อาจารย์มหาวิทยาลัย	12
	ผู้มีประสบการณ์เฉพาะด้านเท่านั้น	40
	อื่นๆ	4

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์พบว่าพนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ดังนี้

1. ใน 1 ปี ท่านคิดว่า ควรมีการฝึกอบรมกี่ครั้ง

พนักงานบริษัทกรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ควรมีการฝึกอบรมประมาณ 3 – 4 ครั้ง ต่อปี และรองลงมาคือ มีความคิดเห็นว่า ควรจัดให้มีการฝึกอบรม 1 – 2 ครั้ง และมากกว่า 5 ครั้ง เป็นจำนวนใกล้เคียงกัน

2. การเลือกบุคคลเข้ารับการฝึกอบรม

พนักงานบริษัทกรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าให้ผู้ที่รับผิดชอบงานที่เกี่ยวกับหลักสูตรที่เปิดอบรมเป็นบุคคลที่ถูกคัดเลือกให้เข้ารับการอบรม รองลงมาให้ผู้ที่มีความสนใจในหลักสูตรที่เปิดอบรมเป็นผู้เข้าร่วมใน การอบรม

3. วันเวลาในการฝึกอบรม

พนักงานบริษัทกรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า วันเวลาในการฝึกอบรมโปรแกรมคอมพิวเตอร์ควรเป็นวันทำงานมากกว่าวันหยุด

4. ระยะเวลาในการจัดฝึกอบรมต่อวัน

พนักงานบริษัทกรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ระยะเวลาในการจัดฝึกอบรมโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในแต่ละวันควรจัดทั้งวัน มากกว่าการจัดเพียงครึ่งวัน

5. ระยะเวลาในการอบรมต่อหนึ่งหลักสูตร

พนักงานบริษัทกรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ระยะเวลาในการฝึกอบรมโปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่อหนึ่งหลักสูตรควรใช้ระยะเวลาประมาณ 5 วัน รองลงมาคือ ใช้ระยะเวลาประมาณ 3 – 4 วัน

6. สถานที่ในการจัดฝึกอบรม

พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคาร ลูกค้าย่อย ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ควรใช้ภายในบริษัทเป็นสถานที่ในการจัดฝึกอบรม โปรแกรมคอมพิวเตอร์มากกว่า การไปจัดนอกสถานที่

7. จำนวนวันที่ต้องการให้แจ้งหลักสูตรที่จะอบรมล่วงหน้า

พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคาร ลูกค้าย่อย ส่วนใหญ่มีความต้องการให้แจ้งหลักสูตรที่จะทำการฝึกอบรมล่วงหน้าก่อน เป็นเวลาประมาณ 20 วัน รองลงมาต้องการให้แจ้งหลักสูตรที่จะทำการฝึกอบรมล่วงหน้าก่อน เป็นเวลา 10 วัน และ 30 วัน เป็นจำนวนความต้องการเท่ากัน

8. ความต้องการเอกสารประกอบการฝึกอบรมล่วงหน้า

พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคาร ลูกค้าย่อย ส่วนใหญ่มีความต้องการให้แจกเอกสารประกอบการฝึกอบรมล่วงหน้า เป็นเวลา 5 วัน รองลงมามีความต้องการให้แจกเอกสารประกอบการฝึกอบรมล่วงหน้า เป็นเวลา 10 วัน

9. การจัดลักษณะของผู้เข้ารับการอบรม

พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคาร ลูกค้าย่อย ส่วนใหญ่มีความต้องการให้จัดผู้เข้ารับการฝึกอบรมโปรแกรมคอมพิวเตอร์เป็นลักษณะทีมงาน ส่วนให้จัดผู้เข้าอบรมในลักษณะรายบุคคลมีเพียงส่วนน้อย

10. ความต้องการวิทยากรผู้ทำการฝึกอบรม

พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคาร ลูกค้าย่อย ส่วนใหญ่มีความต้องการให้วิทยากรผู้ทำการฝึกอบรม มีความสามารถและประสบการณ์เฉพาะด้านเท่านั้น ส่วนความต้องการให้วิทยากรผู้ทำการฝึกอบรม เป็นอาจารย์มหาวิทยาลัยมีเพียงส่วนน้อย

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงาน บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ซึ่งมีรายละเอียดของการศึกษาโดยสรุป ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงาน บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงาน บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับตำแหน่ง
3. เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของพนักงาน บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการวิจัยครั้งนี้ ใช้เป็นข้อมูลกำหนดหลักสูตรจัดการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ให้ตรงกับความต้องการของพนักงาน บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อยในแต่ละระดับ รวมทั้งทราบถึงความคิดเห็นของพนักงานในการจัดฝึกอบรม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดสรรทรัพยากรในการฝึกอบรมให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นพนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ประจำปี 2547 จำนวนทั้งสิ้น 50 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ของพนักงาน บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามปลายปิดและเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอนหนังสือแนะนำผู้วิจัยและรับรองการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒถึงผู้จัดการฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้พนักงานในฝ่ายตอบแบบสอบถาม
2. ขอความร่วมมือจากพนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อยในการตอบแบบสอบถาม
3. ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลด้วยตนเอง
4. รวบรวมข้อมูลและจัดระบบข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์เป็นค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละ
2. ข้อมูลเพื่อศึกษาความต้องการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ของพนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละ เกณฑ์การพิจารณาตามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับตามวิธีของ ไคเคิร์ต (Likert) โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่าคะแนน ดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	ระดับความต้องการมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	ระดับความต้องการมาก
คะแนน 3	หมายถึง	ระดับความต้องการปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	ระดับความต้องการน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	ระดับความต้องการน้อยที่สุด

การแปลความหมายคะแนน

4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับความต้องการมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับความต้องการมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับความต้องการปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับความต้องการน้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับความต้องการน้อยที่สุด

3. เปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงาน บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย จำแนกตาม ตัวแปร เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับตำแหน่ง ใช้การทดสอบด้วยค่าที (t - test) และค่าเอฟ (F - test) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรม SPSS for Window Version 11 (Statistical Package for the Social Science) เมื่อพบความแตกต่างกัน ได้นำไปทดสอบค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของนิวแมน – คูลล์

4. ในแบบสอบถามตอนที่ 3 ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายเปิดและปิด แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงาน บริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ของคำตอบตามประเด็นสำคัญ

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงาน บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับตำแหน่ง สรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส-เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย มีดังนี้

เพศ พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซล จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 70 ส่วนเพศชายคิดเป็นร้อยละ 30

อายุ พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซล จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ส่วนใหญ่มีอายุในช่วงต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 64 ส่วนพนักงานที่มีอายุ ตั้งแต่ 30 ปี ขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 36

วุฒิการศึกษา พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซล จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ส่วนใหญ่มีระดับวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60 ส่วนพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 40

ประสบการณ์การทำงาน พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซล จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน อยู่ในช่วง 1 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 62 ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 38

ระดับตำแหน่งของพนักงาน พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซล จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็น Programmer รองลงมา มีตำแหน่งเป็น Project Reader และ Senior Programmer จำนวนเท่ากัน

2. ความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซล จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย สรุปได้ดังนี้

2.1 ความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์โปรแกรมเกี่ยวกับ Development tools ได้แก่ โปรแกรม Crystal report and Crystal Analysis มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 , โปรแกรม Flash มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 , โปรแกรม Microsoft . Net Technology Courses มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 , โปรแกรม MQ Series มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และโปรแกรม Power Builder มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64

2.2 ความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์โปรแกรมเกี่ยวกับ Information Knowledge for Development team ได้แก่ โปรแกรม Database concept and Management Courses มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 , โปรแกรม Software Engineering มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 โปรแกรม Web Technologies มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44

2.3 ความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์โปรแกรมเกี่ยวกับ Analysis & Design ได้แก่ โปรแกรม Banking Accounting & Business Analysis มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 , โปรแกรม Object Oriented Design มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 , โปรแกรม Requirement Analysis มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และ โปรแกรม Unified Modeling Language (UML) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

2.4 ความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์โปรแกรมเกี่ยวกับ Business Concept ได้แก่ โปรแกรม Information Technology for Modern Business Strategy มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และโปรแกรม Modern Business Strategy มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

2.5 ความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์โปรแกรมเกี่ยวกับ Personal Skill ได้แก่ โปรแกรม Customer Relationship Management มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

2.6 ความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์โปรแกรมเกี่ยวกับ Application Software ได้แก่ โปรแกรม Data Warehouse มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

2.7 ความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์โปรแกรมเกี่ยวกับ Programming technique / language ได้แก่ โปรแกรม Graphics and Multimedia มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 โปรแกรม Java Programming มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06, โปรแกรม Java Servlet + Java Server Page มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02, โปรแกรม Java Technology Courses มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ,โปรแกรม Object-Oriented Concept, Design and Programming มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และโปรแกรม Visual Basis (Basic & Advance) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

2.8 ความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์โปรแกรมเกี่ยวกับ Hardware System ได้แก่ โปรแกรม System/Networking and Security Professional มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

2.9 ความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์โปรแกรมเกี่ยวกับ Operating System ได้แก่ โปรแกรม UNIX มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และโปรแกรม Win 2000 Server มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64

2.10 ความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์โปรแกรมเกี่ยวกับ Database ได้แก่ โปรแกรม Database Design Fundamental มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และโปรแกรม Oracle มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16

ในภาพรวมพบว่า ความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ของพนักงาน บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย มีความต้องการอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านในแต่ละโปรแกรมประเภทต่าง ๆ พนักงานส่วนใหญ่มีความต้องการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์อยู่ในระดับมาก โดยโปรแกรมที่พนักงานมีความต้องการในการฝึกอบรมมากที่สุดเป็นโปรแกรมเกี่ยวกับ Information Knowledge for Development team คือ Web Technologies รองลงมาเป็นโปรแกรมเกี่ยวกับ Analysis & Design คือ Banking Accounting & Business Analysis และ Object Oriented Design ตามลำดับ

3. จากผลการเปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับตำแหน่ง สรุปได้ดังนี้

3.1 พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อยที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ทั้งโดยรวมและรายด้านในแต่ละโปรแกรม แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ในโปรแกรมเกี่ยวกับ Application Software แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์โดยรวมและรายด้านในแต่ละโปรแกรมที่เหลือ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อยที่มีวุฒิทางการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ทั้งโดยรวมและรายด้านแต่ละโปรแกรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ในโปรแกรมเกี่ยวกับ Database แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ทั้งโดยรวมและรายด้านแต่ละโปรแกรมที่เหลือ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ที่มีระดับตำแหน่งในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ในโปรแกรมเกี่ยวกับ Programming technique / language แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงาน บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย โดยรวมและรายด้านโปรแกรมอื่นๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากในการทดสอบสมมติฐานพบว่ามีความแตกต่างกัน ดังนั้น จึงต้องทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธีของนิวแมนคูลส์ ซึ่งได้ผลสรุป ดังนี้ ระดับตำแหน่ง Project Manager และ Programmer มีความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ในโปรแกรมเกี่ยวกับ Programming technique / language แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ ระดับตำแหน่ง Project Manager กับ Project Leader , Project Manager กับ Senior Programmer มีความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ในโปรแกรมเกี่ยวกับ Programming technique / language แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่ที่เหลือมีความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ในโปรแกรมเกี่ยวกับ Programming technique / language แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ดังนี้

4.1 ใน 1 ปี ท่านคิดว่า ควรมีการฝึกอบรมกี่ครั้ง

พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ควรมีการฝึกอบรมประมาณ 3-4 ครั้ง ต่อปี และรองลงมาคือ มีความคิดเห็นว่า ควรจัดให้มีการฝึกอบรม 1-2 ครั้ง และมากกว่า 5 ครั้ง เป็นจำนวนที่ใกล้เคียงกัน

4.2 การเลือกบุคคลเข้ารับการฝึกอบรม

พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าให้ผู้รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องหลักสูตรที่เปิดอบรมเป็นบุคคลที่ถูกคัดเลือกให้เข้ารับการอบรม รองลงมาให้ผู้ที่มีความสนใจในหลักสูตรที่เปิดอบรมเป็นผู้เข้าร่วมในการอบรม

4.3 วันเวลาในการฝึกอบรม

พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนา ระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า วันเวลาในการฝึกอบรมโปรแกรม คอมพิวเตอร์ควรเป็นวันทำงานมากกว่าวันหยุด

4.4 ระยะเวลาในการจัดฝึกอบรมต่อวัน

พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนา ระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ระยะเวลาในการจัดฝึกอบรม โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในแต่ละวันควรจัดทั้งวัน มากกว่าการจัดเพียงครึ่งวัน

4.5 ระยะเวลาในการอบรมต่อหนึ่งหลักสูตร

พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนา ระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ระยะเวลาในการฝึกอบรม โปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่อหนึ่งหลักสูตรควรใช้ระยะเวลาประมาณ 5 วัน รองลงมาคือ ใช้ ระยะเวลาประมาณ 3 – 4 วัน

4.6 สถานที่ในการจัดฝึกอบรม

พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนา ระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ควรใช้ภายในบริษัทเป็นสถานที่ในการจัดฝึกอบรมโปรแกรมคอมพิวเตอร์มากกว่า การไปจัดนอกสถานที่

4.7 จำนวนวันที่ต้องการให้แจ้งหลักสูตรที่จะอบรมล่วงหน้า

พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนา ระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ส่วนใหญ่มีความต้องการให้แจ้งหลักสูตรที่จะทำการฝึกอบรม ล่วงหน้าก่อน เป็นเวลาประมาณ 20 วัน รองลงมาต้องการให้แจ้งหลักสูตรที่จะทำการฝึกอบรม ล่วงหน้าก่อน เป็นเวลา 10 วัน และ 30 วัน เป็นจำนวนความต้องการเท่ากัน

4.8 ความต้องการเอกสารประกอบการฝึกอบรมล่วงหน้า

พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนา ระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ส่วนใหญ่มีความต้องการให้แจกเอกสารประกอบการฝึกอบรม ล่วงหน้า เป็นเวลา 5 วัน รองลงมามีความต้องการให้แจกเอกสารประกอบการฝึกอบรม ล่วงหน้า เป็นเวลา 10 วัน

4.9 การจัดลักษณะของผู้เข้ารับการอบรม

พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ส่วนใหญ่มีความต้องการให้จัดผู้เข้ารับการฝึกอบรมโปรแกรมคอมพิวเตอร์เป็นลักษณะทีมงาน ส่วนให้จัดผู้เข้าอบรมในลักษณะรายบุคคลมีเพียงส่วนน้อย

4.10 ความต้องการวิทยากรผู้ทำการฝึกอบรม

พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ส่วนใหญ่มีความต้องการให้วิทยากรผู้ทำการฝึกอบรม มีความสามารถและประสบการณ์เฉพาะด้านเท่านั้น ส่วนความต้องการให้วิทยากรผู้ทำการฝึกอบรม เป็นอาจารย์มหาวิทยาลัยมีเพียงส่วนน้อย

อภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย อภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงานบริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ในภาพรวม นั้นพนักงาน บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย มีความต้องการในการจัดการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก เพราะว่าพนักงานในฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย มีความจำเป็นที่จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ค่อนข้างดี ถึงดีมาก ไม่ว่าจะเป็นการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หรือการเขียนโปรแกรมสำหรับการสร้างโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้สำหรับการตอบสนองความต้องการของงานในฝ่ายหรืองานฝ่ายอื่น ๆ ของบริษัท และเมื่อได้ศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์จำแนกตามชนิดของโปรแกรมการใช้งาน ได้แก่ Development tools, Information Knowledge for Development team, Analysis & Design, Business Concept, Personal Skill, Application Software, Programming technique / language, Hardware System, Opening System และ Database พบว่าโปรแกรมที่พนักงานบริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อยมีความต้องการในการฝึกอบรมมากที่สุดเป็นโปรแกรมเกี่ยวกับ Information Knowledge for Development team คือ Web Technologies ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็น Programmer ซึ่งต้องพัฒนางานในส่วนที่ได้รับมอบหมาย อาจเป็นการติดต่อสื่อสาร

ทางอินเทอร์เน็ต จึงมีความต้องการที่จะอบรมเกี่ยวกับโปรแกรมในการพัฒนาเว็บไซต์ของบริษัท รองลงมาเป็นโปรแกรมเกี่ยวกับ Analysis & Design คือ Banking Accounting & Business Analysis และ Object Oriented Design ตามลำดับ ซึ่งเป็นโปรแกรมเกี่ยวกับการวิเคราะห์ และออกแบบ คือ โปรแกรมเกี่ยวกับธนาคารและการวิเคราะห์ทางธุรกิจ และการออกแบบ ทั้งนี้เป็นเพราะว่า เป็นโปรแกรมที่มีความสำคัญในการทำงานของพนักงาน จึงทำให้เป็นโปรแกรมที่มีระดับความต้องการในการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

2. การศึกษาเปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของ พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับ ตำแหน่ง เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนี้

2.1 พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อยที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ทั้งโดยรวมและรายด้านในแต่ละโปรแกรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ระหว่างเพศชาย และเพศหญิงต้องการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ด้านคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์มาใช้ในการทำงาน เป็นอย่างมาก อีกทั้งยังปฏิบัติงานในลักษณะที่เหมือนกัน จึงทำให้มีความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นงนุช ไชยคำมูล. (2542 : 53) ที่ได้ ทำการศึกษาเรื่องความต้องการฝึกอบรมของพนักงานสินเชื่อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าพนักงานสินเชื่อเพศชาย และเพศหญิงมีความต้องการ ฝึกอบรมในทุกด้านไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงานสินเชื่อของธนาคารทั้ง เพศชายและเพศหญิงไม่มีการแบ่งงานกันทำ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรทิพย์ ถวัลยวิษขจิต. (2540 : 169) ที่ได้ผลการวิจัยว่า เจ้าหน้าที่สินเชื่อเพศชายและเพศหญิง ของ ธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) มีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมไม่แตกต่างกัน โดยให้เหตุผลว่า ธรรมชาติของมนุษย์แล้วมีอาจเลือกเพศได้ และเพศไม่เป็นที่กีดกันการเรียนรู้ เพราะการเรียนรู้เป็นกระบวนการของการปรับตัวพฤติกรรม

2.2 พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ในโปรแกรมเกี่ยวกับ Application Software แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์โดยรวมและรายด้านในแต่ละโปรแกรมที่เหลือ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า โปรแกรมเกี่ยวกับ Application Software เป็นโปรแกรมที่ได้รับการพัฒนาเรียบร้อยแล้วและมีการส่งมอบให้กับหน่วยงานผู้ใช้ และทีมงานต้องดูแลให้ระบบใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง ต้องแก้ไขปัญหาจากระบบได้ รวมถึงปรับปรุงระบบงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ในอนาคตได้ด้วย ทั้งนี้พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี อาจจะมีความรู้ในโปรแกรมนี้น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไปที่มีประสบการณ์จากการทำงานด้านนี้นานกว่าทำให้เข้าใจระบบงานที่จะนำมาปรับใช้ให้สอดคล้องกับการใช้โปรแกรมเกี่ยวกับ Application Software ได้มากกว่า จึงทำให้พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซล จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ที่มีช่วงอายุต่างกันมีความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ในโปรแกรมเกี่ยวกับ Application Software แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาศรี อิมวณิช (2539 : 232) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองด้านความรู้ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่าข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการส่วนกลาง กลุ่มอายุต่ำกว่า 35 ปี 35 – 45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป มีความต้องการพัฒนาตนเองโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความรู้ทั่วไปแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านความรู้วิชาชีพเฉพาะทางแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อทดสอบเป็นรายคู่ พบว่า ค่าเฉลี่ยของกลุ่มอายุ ต่ำกว่า 35 ปี สูงกว่ากลุ่มอายุ 35 – 45 ปี และค่าเฉลี่ยของกลุ่มอายุ 35 – 45 ปี สูงกว่ากลุ่มอายุ 46 ปีขึ้นไป ในทั้งสองด้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าข้าราชการที่มีอายุน้อยกว่า อยู่ในวัยที่ยังมีอุดมการณ์ มีความกระตือรือร้นในการทำงานมากกว่า และต้องการเจริญก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในชีวิตหน้าที่การงาน จึงมีความต้องการพัฒนาตนเองด้านความรู้ในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการที่มีอายุสูงกว่า

2.3 พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซล จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อยที่มีวุฒิทางการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ทั้งโดยรวมและรายด้านแต่ละโปรแกรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซล จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีวุฒิการศึกษาเกี่ยวกับทางด้านคอมพิวเตอร์ ในการเรียนอาจ

ศึกษาโปรแกรมมาบ้างไม่ว่าจะเป็นการเขียนโปรแกรม หรือการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป แต่อาจจะไม่ครอบคลุมทั้งหมดหรือไม่ตรงกับโปรแกรมในการปฏิบัติงาน ดังนั้นพนักงานจึงมีความต้องการในการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จามิกร นิภากุล (2540 : 118) ที่ได้ทำการวิจัย เรื่องการศึกษาความต้องการความรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด พบว่า นักวิชาการศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ที่มีวุฒิ การศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีความต้องการความรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานโดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ น่าจะเป็นเพราะว่านโยบายด้านการศึกษาของ กระทรวงศึกษาธิการ ได้มีการเปลี่ยนแปลงตามนโยบายของแต่ละรัฐบาล ซึ่งในรัฐบาลชุดปัจจุบันได้มี นโยบายในการปฏิรูปการศึกษา ของกระทรวงศึกษาธิการใน 4 ด้านคือ การปฏิรูปโรงเรียน และ สถานศึกษา การปฏิรูปครูและบุคลากรทางการศึกษา การปฏิรูปหลักสูตร และกระบวนการเรียนการสอน และการปฏิรูประบบการบริหารการศึกษา ดังนั้นนักวิชาการศึกษาสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดใน ระดับปฏิบัติ จึงมีความจำเป็นและมีความต้องการความรู้ทางด้านการปฏิรูปการศึกษา ของ กระทรวงศึกษาธิการอย่างชัดเจน เพื่อจะได้นำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาความคิดริเริ่มในการปรับปรุง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ตนดำรงอยู่ให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของนโยบายหลักของ กระทรวงศึกษาธิการต่อไป จึงน่าจะเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้นักวิชาการศึกษาสังกัดสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดในระดับปฏิบัติที่มีกลุ่มวุฒิการศึกษาต่างกันมีความต้องการความรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานไม่ แตกต่างกัน เช่นเดียวกับ วังสิต ยี่ตัน. (2546 : 74) ที่ได้ศึกษาความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค พบว่า พนักงานที่มี ระดับศึกษาต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์สินเชื่อมีความต้องการฝึกอบรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนา ระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความต้องการใน การฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ในโปรแกรมเกี่ยวกับ Database แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ทั้งโดยรวมและราย ด้านแต่ละโปรแกรมที่เหลือ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ในโปรแกรมเกี่ยวกับ Database เป็นโปรแกรมในการ จัดการฐานข้อมูลที่จัดเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระเบียบ และสามารถจะเก็บข้อมูลได้เกือบทุก ชนิด พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 5 ปี อาจจะเรียนรู้ในโปรแกรกดังกล่าวน้อย และ

เข้าใจระบบได้น้อยกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี ซึ่งรู้ถึงระบบการจัดเก็บว่าข้อมูลที่ต้องการใช้สามารถดึงได้มาจากที่ใด และสามารถจัดเก็บไว้ที่ใดถึงจะสะดวกกับผู้ใช้งาน จึงทำให้พนักงานบริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อยที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลาลักษณ์ ภูวศรี (2546 : 68-71) ได้ศึกษาความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน พบว่าความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งโดยรวมและรายด้านทั้ง 2 ด้าน โดยทักษะด้านความรู้มีความต้องการมากที่สุด รองลงมาคือทักษะด้านการปฏิบัติงาน บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี และมากกว่า 10 ปี มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านความรู้สูงกว่าความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านปฏิบัติงาน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านความรู้ของบุคลากรที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 10 ปี มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูงกว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี และความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 10 ปี มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูงกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี

2.5 พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ที่มีระดับตำแหน่งในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ในโปรแกรมเกี่ยวกับ Programming technique / language แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากในการทดสอบสมมติฐานพบว่ามีความแตกต่าง ดังนั้น จึงต้องทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธีของนิวแมนคูลล์ ซึ่งได้ผลสรุป ดังนี้ ระดับตำแหน่ง Project Manager และ Programmer มีความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ในโปรแกรมเกี่ยวกับ Programming technique / language แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และระดับตำแหน่ง Project Manager กับ Project Leader ; Project Manager กับ Senior Programmer มีความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ในโปรแกรมเกี่ยวกับ Programming technique / language แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่ที่เหลือมีความต้องการในการฝึกอบรม

คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ในโปรแกรมเกี่ยวกับ Programming technique / language แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อยที่มีระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน ในด้านโปรแกรม Programming technique / language ซึ่งเป็นโปรแกรมเทคนิคในการเขียนโปรแกรม หรือภาษาในการเขียนโปรแกรม สำหรับระดับตำแหน่ง Project Manager เป็นตำแหน่งของผู้จัดการโครงการระดับผู้บริหาร จึงไม่มีความต้องการในการฝึกอบรมด้านเทคนิคการเขียนโปรแกรม เหมือนกับระดับตำแหน่งอื่น ๆ ส่วนในตำแหน่ง Programmer, Project Leader และ Senior Programmer มีความต้องการในการฝึกอบรมโปรแกรมเกี่ยวกับ Programming technique / language ไม่แตกต่างกัน ส่วนความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงานบริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย โดยรวมและรายด้านโปรแกรมอื่น ๆ ที่เหลือแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน เห็นความสำคัญถึงการเรียนรู้ในโปรแกรมใหม่ ๆ สามารถนำไปใช้ในการพัฒนางานของตนเองได้ จึงมีความต้องการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลาลักษณ์ ภูวะศรี. (2546 : 66) ที่ได้ศึกษาถึงความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน พบว่า บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน คือระดับ 3-5 และระดับ 6-7 มีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาความต้องการฝึกอบรมโดยแยกเป็นรายด้าน จำแนกตัวแปรระดับตำแหน่งงาน พบว่า บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งงาน 3-5 พบว่ามีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 5 ลำดับแรก คือ ด้านระบบแรงงานต่างด้าว ด้านระบบจัดงานในประเทศ ด้านซอฟต์แวร์ ด้านฮาร์ดแวร์ ตามลำดับ สำหรับบุคลากรที่มีระดับตำแหน่งงาน 6-7 พบว่ามีความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 5 ลำดับแรกคือ ด้านซอฟต์แวร์ ด้านฮาร์ดแวร์ ด้านระบบจัดงานในประเทศ ด้านระบบบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ ด้านระบบแรงงานต่างด้าว ตามลำดับ

3. รวบรวมความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อยมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ในด้านการจัดการดังนี้ ควรมีการฝึกอบรม 3-4 ครั้งต่อปี

การเลือกบุคคลเข้ารับการฝึกอบรม ให้ผู้ที่รับผิดชอบที่เกี่ยวกับหลักสูตรที่เปิดอบรมเป็นบุคคลที่ถูกคัดเลือกให้เข้ารับการอบรม วันเวลาในการฝึกอบรม ควรเป็นวันทำงานมากกว่าวันหยุด ระยะเวลาในการจัดฝึกอบรมต่อวัน ควรจัดทั้งวันมากกว่าการจัดเพียงครึ่งวัน ระยะเวลาในการฝึกอบรมต่อหนึ่งหลักสูตร ควรใช้ระยะเวลาประมาณ 5 วัน สถานที่ในการจัดการฝึกอบรม ควรใช้สถานที่ภายในบริษัทเป็นสถานที่ในการจัดฝึกอบรมมากกว่าการไปจัดนอกสถานที่ จำนวนวันที่ต้องการให้แจ้งหลักสูตรที่จะฝึกอบรมล่วงหน้า ควรแจ้งล่วงหน้าประมาณ 20 วัน ความต้องการเอกสารประกอบการฝึกอบรมล่วงหน้า ควรแจกเอกสารล่วงหน้า 5 วัน การจัดลักษณะของผู้เข้ารับการอบรม ควรจัดในลักษณะเป็นทีมงานมากกว่าเป็นรายบุคคล และความต้องการวิทยากรผู้ทำการฝึกอบรม ควรเป็นผู้ที่มีความสามารถและประสบการณ์เฉพาะด้านเท่านั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริศศิเกษม สุโพธิ์ภาค. (2545 : 48-50) ได้ศึกษาความต้องการหลักสูตรการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ของข้าราชการ สายสนับสนุนวิชาการ ได้รวบรวมความคิดเห็นได้ดังนี้ ควรจัดอบรมสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ควรจัดอบรมในเวลาราชการหลังเลิกงาน ควรมีการประชาสัมพันธ์การอบรมให้ทั่วถึง ควรจัดอบรมอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ควรกำหนดช่วงเวลาอบรม เนื้อหาหลักสูตรเป็นแบบพื้นฐาน ควรมีคู่มือและแผ่นซีดี ต่าง ๆ ให้ยืม ควรแบ่งกลุ่มอบรมตามระดับความสามารถ ควรจัดอบรมให้ข้าราชการทุกคน โดยไม่ระบุว่าทำหน้าที่อะไร ไม่ควรเก็บค่าธรรมเนียม ควรมีการติดตามประเมินผลหลังอบรม .

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์อยู่ในระดับมาก และพนักงานมีความต้องการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ในโปรแกรมเกี่ยวกับ Information Knowledge for Development team คือ Web Technologies รองลงมาเป็นโปรแกรมเกี่ยวกับ Analysis & Design คือ Banking Accounting & Business Analysis ซึ่งแสดงถึงพนักงานมีความต้องการที่จะเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถของตนเองให้มากยิ่งขึ้น ดังนั้นบริษัทจึงควรมีการจัดฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ในหลักสูตรดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้แก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน และพัฒนาระบบงานให้ดียิ่งขึ้น
2. จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์แตกต่างกัน ในโปรแกรมเกี่ยวกับ Application ดังนั้นในการจัดฝึกอบรม

ในหลักสูตรดังกล่าวควรแบ่งกลุ่มในการฝึกอบรมตามระดับอายุ ทั้งนี้เพื่อพนักงานจะได้นำไปใช้แก้ปัญหาในการปฏิบัติงานให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

3. จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์แตกต่างกัน ในโปรแกรมเกี่ยวกับ Database ดังนั้นในการจัดฝึกอบรมในหลักสูตรดังกล่าวควรแบ่งกลุ่มในการฝึกอบรมตามประสบการณ์ในการทำงาน เพื่อพนักงานจะได้นำไปใช้แก้ปัญหาในการปฏิบัติงานให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

4. จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์แตกต่างกัน ในโปรแกรมเกี่ยวกับ Programming technique / language ดังนั้นในการจัดฝึกอบรมในหลักสูตรดังกล่าวควรแบ่งกลุ่มในการฝึกอบรมตามระดับตำแหน่งงาน 4 ระดับ คือ Programmer, Senior Programmer, Project Leader และ Project Manager ทั้งนี้เพื่อพนักงานจะได้นำไปใช้ให้ตรงตามระดับงานของแต่ละคน

5. จากการรวบรวมความคิดเห็นของพนักงานสรุปได้ดังนี้ ควรมีการฝึกอบรม 3-4 ครั้ง ต่อปีควรให้ผู้ที่มีคุณสมบัติเกี่ยวกับหลักสูตรที่เปิดอบรมเป็นบุคคลที่ถูกคัดเลือกให้เข้ารับการอบรม วันเวลาในการฝึกอบรมควรเป็นวันทำงานโดยจัดทั้งวัน ระยะเวลาในการฝึกอบรมต่อหนึ่งหลักสูตรไม่ควรเกิน 5 วัน ควรใช้สถานที่ภายในบริษัทเป็นสถานที่ในการจัดฝึกอบรม ควรแจ้งหลักสูตรที่จะฝึกอบรมล่วงหน้า 20 วัน ควรแจกเอกสารล่วงหน้า 5 วัน การจัดลักษณะของผู้เข้ารับการอบรม ควรจัดในลักษณะเป็นทีมงาน และวิทยากรผู้ทำการฝึกอบรม ควรเป็นผู้ที่มีความสามารถและประสบการณ์เฉพาะด้านเท่านั้น ดังนั้นในการจัดการฝึกอบรมบริษัทควรจัดให้ตรงตามความต้องการของผู้เข้าอบรมให้มากที่สุด ทั้งนี้เพื่อเป็นการช่วยในการจัดสรรทรัพยากรในการฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาต่อถึงผลในการฝึกอบรม โดยมีการประเมินผลการฝึกอบรมในทุก ๆ ครั้งเพื่อเป็นการปรับปรุงและพัฒนาการจัดฝึกอบรมในครั้งต่อไปให้ตรงตามความต้องการ และเหมาะสมกับการปฏิบัติงานมากที่สุด

2. ควรมีการศึกษาต่อถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องเพื่อจะได้นำมาพัฒนาหลักสูตรในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อจะทำได้ความสามารถในการแข่งขันของบริษัทกรุงเทพคอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซล จำกัด สูงขึ้น

3. ในแบบสอบถามที่เป็นส่วนของข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิด ควรมีคำถาม

นำเป็นรายด้านเพื่อจูงใจให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถามให้ได้มากที่สุด

4. เนื่องจากประชากรมีเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับตำแหน่งต่างกัน ขนาดของประชากรควรมีขนาดใหญ่ เพราะมีผลต่อการวิเคราะห์ ทำให้ได้ข้อสรุปตรงความจริงมากกว่าขนาดประชากรเล็กซึ่งให้ผลสรุปไม่ตรงความจริงได้

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิติ ยัคคานนท์.(2532).นักบริหารทันสมัย.กรุงเทพฯ : บัดเตอร์ฟลาย.
- กานดา วงศ์ทวีลาภ.(2530).สถิติเพื่อการวิจัย.กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ฟิลิกส์เซ็นเตอร์การพิมพ์.
- กุลยา นิมสกุล.(2534). ความรู้พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์.กรุงเทพฯ : ฟิลิกส์เซ็นเตอร์.
- บุญศรี เชียงลี. (2545). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคคลในกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม. ปรินูญานิพนธ์ ศ.ม.(เศรษฐศาสตร์การศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- โกศล เพ็ชรสุวรรณ.(2540). ไตรศมนามกับอนาคตของประเทศไทย.(เอกสารประกอบการสัมมนา) ในวันสื่อสารแห่งชาติ 4 สิงหาคม 2540. กรุงเทพฯ : วิสคอมเซนเตอร์.
- ครรชิต มัลย์วงศ์. (2537). ไอทีกับธุรกิจแนวคิดและแนวทาง. กรุงเทพฯ : ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.
- .(2540ก). การวิจัยและพัฒนาระบบ เครือข่ายสารสนเทศทางการศึกษา.กรุงเทพฯ : ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.
- .(2540ข). ทักษะไอที. กรุงเทพฯ : ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.
- .(2541). ข้าราชการกับไอทีเส้นทางที่จะต้องเลือกเดิน. กรุงเทพฯ : ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.
- เครือวัลย์ ลิมอภิชาติ.(2531). หลักและเทคนิคการจักรีการฝึกอบรมและพัฒนาแนวทางการวางแผน การเขียนโครงการ และการบริหารโครงการ.กรุงเทพฯ : ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.ถ่ายเอกสาร.
- จามีกร นิภากุล.(2540). การศึกษาความต้องการความรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของนักวิชาการ ศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด. ปรินูญานิพนธ์. กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร
- ฉันทนา จันทรบรรจง. (2543). รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาแนวทางการบริหารและการจัดการ ศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศญี่ปุ่น.กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- เฉลิมลักษณ์ ภูวะศรี. (2546). ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรใน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน,สารนิพนธ์ ศ.ม.(เศรษฐศาสตร์การศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.

- ชลลดา หลวงพิทักษ์ (ผู้แปล). (2540). *คู่มือการฝึกอบรมด้วยเทคนิค OJT เล่ม 1* (แปล). กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). *การวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาพื้นฐานของการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชูชัย สมितिไกร. (2542). *การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฐิระ ประवालพฤกษ์. (2538). *การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม*. กรุงเทพฯ : หน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานสภาพัฒนาฯ.
- ดวงแก้ว สวามิภักดิ์. (2540). *รู้จักกับคอมพิวเตอร์*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ทองคุณ หงส์พันธ์. (2526). *การศึกษากับการพัฒนา*. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์ทองฟู ชินะโชติ. (2531). *การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทักษิณา สนวนานนท์. (2536). *พจนานุกรมศัพท์คอมพิวเตอร์*. กรุงเทพฯ : ไฮเทค พรินติ้ง.
- ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล. (2544). *เศรษฐศาสตร์การศึกษา*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นราทิพย์ ชุตินวงศ์. (2544). *ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์จุลภาค*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิพนธ์ กินาวงศ์. (2542). *การพัฒนาที่ยั่งยืน : การพัฒนาเพื่ออนาคตของลูกหลานไทย*. ศึกษา ศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- นงนุช ไชยคำมูล. (2542). *ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานสินเชื่อของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์. วท.ม. (เศรษฐศาสตร์สหกรณ์) เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้. อุดลำนเา.
- บั้งอร เอี่ยมรอด. (2528). *ท่านถาม-เราตอบ*. กรุงเทพฯ : วารสารแนวเนาว. 97 (เมษายน-พฤษภาคม).
- บริษัทกรูไทยคอมพิวเตอร์ เซอร์วิส จำกัด. (2537). *ประวัติบริษัท*.
- บุญคง หันจางสิทธิ์. (2540). *เศรษฐศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : โอ.เอส พรินติ้ง เฮาส์.
- ประภาศรี อิมวณิช. (2539). *การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองด้านความรู้ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดลำนเา.

- ปัทมา สุทธนารักษ์.(2538).ความต้องการในการฝึกอบรมผู้บริหารระดับต้นศึกษาเฉพาะกรณี
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์.ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม.(การศึกษาผู้ใหญ่).กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.อัสสัมชัญ.
- ปัจจัย บุณนาค และสมคิด แก้วสนธิ.(2534).จุลเศรษฐศาสตร์,กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2530).การบริหารทรัพยากรมนุษย์,คณะวิชาการจัดการสถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ.(2542).เอกสารประกอบการสอนวิชาบริหาร 300 การบริหารและการนิเทศ
การศึกษาเบื้องต้น.กรุงเทพฯ : ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พรทิพย์ ถวัลย์วิชัยจิต. (2540). ความต้องการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่สินเชื่อในเขตกรุงเทพมหานคร
ของธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน),ปริญญาานิพนธ์.กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อัสสัมชัญ.
- มัลลีย์ เวชชาชีวะ. (2524).การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์,กรุงเทพฯ
- ยุทธ ไกยวรรณ.(2544). สถิติสำหรับการวิจัย ,กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือราชภัฏพระนคร
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2540).สถิติวิทยาการทางการวิจัย.กรุงเทพฯ : ภาควิชาวัด
ผลและวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วังสิต ยี่ตัน. (2546). ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ ธนาคารกรุงศรี
อยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขามุมิภาค,สารนิพนธ์ กศ.ม.(เศรษฐศาสตร์การศึกษา) กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.อัสสัมชัญ.
- วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน. (2544).หลักเศรษฐศาสตร์จุลภาค.กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช .
- วันฉก เจริญมัย.(2540).เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงาน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิชุดา ไชยศิวิมมงคล. (2537, พฤษภาคม-สิงหาคม). "สำนักงานอัตโนมัติ มิติใหม่ของการบริหาร
สำนักงาน,"วารสารศูนย์การศึกษาต่อเนื่อง. 2(4) : 5-14.
- วิเศษศักดิ์ โคตรอาษา และคณะ.(2542). เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้.กรุงเทพฯ : เจริญเว็บเอดดูเคชั่น
- ศรัณย์ โมต้า. (2542). การศึกษาสถานภาพ ปัญหา ความต้องการ และความคิดเห็นในการใช้
เทคโนโลยีสารสนเทศด้านสาธารณสุขของบุคลากรสาธารณสุข จังหวัดนครราชสีมา.วิทยา
นิพนธ์ ศษ.ม. (เทคโนโลยีการศึกษา).ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.(2540). การบริหารสำนักงานแบบใหม่.กรุงเทพฯ : วีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- .(2542). องค์การและการจัดการ.กรุงเทพฯ : วีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ .

- ศิริศิริเกษม สุโพธิ์ภาค.(2545). *ความต้องการหลักสูตรการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ของข้าราชการสายสนับสนุนวิชาการ.สารนิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.*
- สมชาติ กิจยรรยง. (2537). *เทคนิคการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ, กรุงเทพฯ : บริษัท เอช.เอ็น.กรุ๊ป จำกัด.*
- สุพัตรา บุญมาก. (2533). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และการประมวลผลข้อมูลทางธุรกิจด้วยคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*
- สำลี ทองธิว (ผู้แปล) . (2527). *คู่มือครูทางด้านจิตวิทยาเรียนเพื่อสำนึก : รู้ลึกที่จะเรียน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา.*
- สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ. (2542). (ร่าง) *ข้อกำหนดขั้นต่ำสำหรับ IT OFFICE.*(เอกสารประกอบการประชุม 29 กุมภาพันธ์ 2542). กรุงเทพฯ : ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.
- อาภรณ์พันธ์ จันทรสว่าง.(2525). *การพัฒนาบุคคล กลุ่ม และชุมชน. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- Cronbach, Lee Joseph. (1970). *Essentials of Psychological Testing. 3rd ed.* New York : John Wiley & Sons, Inc.
- Likert, R.A. (1932, April). *Arch. Psychological* . "Technique for the Measurement of Attitudes," : 1932(140) : 1-55.
- Kleinstiver, Louise. (1987, March). *"Inservice Training Needs of School Board Member as Perceived By School Board Members and School Superintendents," Dissertation Abstracts International. 47 (9). : 3263-A.*
- Leonard Nadler & Zeace Nadler"(1989). *Developing Human Resources. 3rd ed.* San Francisco : Jossey-Bess Publishers.
- Maslow, Abraham H. (1970). *Motivation and Personality. 2nd ed.* New York : Harper & Row, Publishers, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/๒๗๒4

วันที่ 13 กรกฎาคม 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

 เนื่องด้วย นางวาสนา รัตนเมือง นิติระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการในการฝึกอบรม
คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงานบริษัทกรุงเทพคอมพิวเตอร์เซอร์วิส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงาน
ธนาคารลูกค้ารายย่อย” โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์รัชพันธุ์ เชยจิตร และ อาจารย์วิพรรณ สาธิผล
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงาน บริษัท
กรุงเทพคอมพิวเตอร์เซอร์วิส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย

 จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจ
แบบสอบถามให้ นางวาสนา รัตนเมือง และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญสิริ จิระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



/ 3 กรกฎาคม 25๖7

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางวาสนา รัตนเมือง นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงานบริษัทกรุงไทยคอมพิวเตอร์เซอร์วิส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย” โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ นายเนติวุฒิ เวชสาร Project Leader เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงาน บริษัท กรุงไทยคอมพิวเตอร์เซอร์วิส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางวาสนา รัตนเมือง และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6551921-40 ต่อ 4948-9

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความร่วมมือเพื่อทดสอบแบบสอบถาม



13 กรกฎาคม 2547

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย.

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวนา รัตนเมือง นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงานบริษัทกรุงเทพคอมพิวเตอร์เซอร์วิส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย” โดยมี รองศาสตราจารย์ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงานบริษัท กรุงเทพคอมพิวเตอร์ เซอร์วิส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงาน ธนาคารลูกค้ารายย่อย เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงาน บริษัท กรุงเทพคอมพิวเตอร์เซอร์วิส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงาน ธนาคารลูกค้ารายย่อย ในระหว่างเดือนกรกฎาคม - สิงหาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาต ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนา รัตนเมือง ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

/๗๗๓—

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6551921-40 ต่อ 4948 ๑

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย



13 กรกฎาคม 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวนา รัตนเมือง นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงานบริษัทกรุงเทพคอมพิวเตอร์เซอร์วิส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย” โดยมี รองศาสตราจารย์อรรถ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานบริษัท กรุงเทพคอมพิวเตอร์ เซอร์วิส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงาน ธนาคารลูกค้ารายย่อย ตอบแบบสอบถามความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ของพนักงาน บริษัท กรุงเทพคอมพิวเตอร์เซอร์วิส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย ในระหว่างเดือนกรกฎาคม - สิงหาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนา รัตนเมือง ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จิระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6551921-40 ต่อ 4948-9

ภาคผนวก ง
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

1. อาจารย์รัชพันธุ์ เขยจิตร อาจารย์ประจำภาควิชาเศรษฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร
2. อาจารย์วิพรรณ สาลีผล อาจารย์ประจำภาควิชาเศรษฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร
3. นายเนติวุฒิ เวชสาร Project Leader ของบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส
จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย

ภาคผนวก จ
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์
ของพนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด
ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 3 ตอน มีจำนวน 5 หน้าดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ของพนักงาน
บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อความต้องการในการฝึกอบรม
คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ของพนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัดฝ่ายพัฒนา
ระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย

* โปรดตอบแบบสอบถามที่ตรงตามความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด *

โปรดอ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ _____ ปี (เศษของปีมากกว่า 6 เดือนคิดเป็น 1 ปี)

3. วุฒิการศึกษา

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์ในการทำงาน _____ ปี _____ เดือน (ตั้งแต่เริ่มทำงานที่บริษัท กรุงไทย
คอมพิวเตอร์ฯ)

5. ระดับตำแหน่ง

☐ Project Manager

☐ Project Leader

☐ Senior Programmer

☐ Programmer

ตอนที่ 2 ความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ของพนักงานบริษัท กรุงเทพฯ

คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แต่ละข้อแล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการในการฝึกอบรมของท่านมากที่สุด โดย

5 = มากที่สุด , 4 = มาก , 3 = ปานกลาง , 2 = น้อย , 1 = น้อยที่สุด

ข้อ	ความต้องการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์	ระดับความต้องการ				
		5	4	3	2	1
1.	โปรแกรมเกี่ยวกับ Development tools					
	1.1 Crystal Report and Crystal Analysis	...	...	...	...	...
	1.2 Flash	...	...	...	...	...
	1.3 Microsoft .Net Technology Courses	...	...	...	...	...
	1.4 MQ Series	...	...	...	...	...
	1.5 Power Builder	...	...	...	...	...
2.	โปรแกรมเกี่ยวกับ Information Knowledge for Development team					
	2.1 Database concepts and Management courses	...	...	...	...	...
	2.2 Software Engineering	...	...	...	...	...
	2.3 Web Technologies	...	...	...	...	...
3.	โปรแกรมเกี่ยวกับ Analysis & Design					
	3.1 Banking Accounting & Business Analysis	...	...	...	...	...
	3.2 Object Oriented Design	...	...	...	...	...
	3.3 Requirement Analysis	...	...	...	...	...
	3.4 Unified Modeling Language (UML)	...	...	...	...	...
4.	โปรแกรมเกี่ยวกับ Business Concept					
	4.1 Information Technology for Modern Business Strategy	...	...	...	...	...
	4.2 Modern Business Strategy	...	...	...	...	...

5.	โปรแกรมเกี่ยวกับ Personal Skill					
	5.1 Customer Relationship Management	...	...	...	...	...
6.	โปรแกรมเกี่ยวกับ Application Software					
	6.1 Data Warehouse	...	...	...	...	...
7.	โปรแกรมเกี่ยวกับ Programming technique/language					
	7.1 Graphics and Multimedia	...	...	...	...	...
	7.2 Java Programming	...	...	...	...	...
	7.3 Java Servlet + Java Server Page	...	...	...	...	...
	7.4 Java Technology Courses	...	...	...	...	...
	7.5 Object-Oriented Concept, Design and Programming	...	...	...	...	...
	7.6 Visual Basis (Basic & Advance)	...	...	...	...	...
8.	โปรแกรมเกี่ยวกับ Hardware System					
	8.1 System/Networking and security Professional	...	...	...	...	...
9.	โปรแกรมเกี่ยวกับ Operating System					
	9.1 UNIX	...	...	...	...	...
	9.2 Win 2000 Server	...	...	...	...	...
10.	โปรแกรมเกี่ยวกับ Database					
	10.1 Database Design Fundamental	...	...	...	...	...
	10.2 Oracle	...	...	...	...	...

ตอนที่ 3 ด้านความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ของพนักงานบริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ฯ ฝ่ายพัฒนาระบบงานธนาคารลูกค้ารายย่อย

โปรดอ่านข้อความในแบบสอบถามแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

1. ใน 1 ปี ท่านคิดว่าควรมีการฝึกอบรมกี่ครั้ง

☐ 1-2 ครั้ง

☐ 3-4 ครั้ง

☐ มากกว่า 5 ครั้ง ระบุ.....ครั้ง

2. ท่านคิดว่าการเลือกบุคคลเข้ารับการฝึกอบรม ควรเลือกจาก

☐ ผู้ที่รับผิดชอบงานที่เกี่ยวกับหลักสูตรที่เปิดอบรม

☐ ผู้ที่สนใจในหลักสูตรที่เปิดอบรม

☐ ผู้ที่ไม่เคยได้รับการฝึกอบรมเลย

☐ ผู้ที่ผู้บังคับบัญชาเลือก

3. ท่านคิดว่าควรฝึกอบรมในวันใด

☐ วันทำงาน

☐ วันหยุด

4. ระยะเวลาในการฝึกอบรมต่อวันท่านต้องการให้จัดฝึกอบรม

☐ ครึ่งวัน

☐ ทั้งวัน

5. ในหนึ่งหลักสูตรท่านต้องการฝึกอบรมภายในระยะเวลาไม่เกิน

☐ 1-2 วัน

☐ 3-4 วัน

☐ 5 วัน

6. สถานที่ที่ท่านต้องการให้จัดการฝึกอบรม

☐ ในที่ทำงาน

☐ นอกสถานที่ ระบุ.....

7. ท่านต้องการให้แจ้งหลักสูตรการฝึกอบรมล่วงหน้ากี่วัน

☐ 10 วัน

☐ 20 วัน

☐ 30 วัน

8. ท่านต้องการเอกสารประกอบการฝึกอบรมก่อนล่วงหน้ากี่วัน

☐ 5 วัน

☐ 10 วัน

☐ 15 วัน

9. ในการฝึกอบรมควรจัดให้ผู้เข้าอบรมเป็น

☐ ทีมงาน

☐ รายบุคคล

☐ อื่นๆ.....

10. ท่านต้องการให้วิทยากรผู้ทำการฝึกอบรมเป็น

☐ อาจารย์มหาวิทยาลัย

☐ ผู้มีประสบการณ์เฉพาะด้านนั้นๆ

☐ อื่นๆ.....

ข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณค่ะ.

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล

นางวาสนา รัตนเมือง

วันเดือนปีเกิด

16 สิงหาคม 2511

สถานที่เกิด

อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

552/4 หมู่บ้านแอนเน็กซ์ ซอย 28

ถนนพหลโยธิน 58 แขวงสายไหม

เขตสายไหม กทม. 10220

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2535

บ.ธ. (บริหารธุรกิจบัณฑิต)

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

พ.ศ. 2548

ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร