

บทคัดย่อ

ภายใต้วัตถุประสงค์ของการศึกษา คือเพื่อศึกษาความต้องการบุคลากร ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความต้องการบุคลากร ทักษะคิด ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศบนเครือข่ายตลอดจนศึกษาแนวทางผลิตบุคลากรด้านสารสนเทศในองค์กรภาครัฐและเอกชนที่เป็นกรณีศึกษาโดยกำหนดพื้นที่ศึกษารอบกลุ่ม 11 ตำบลที่อยู่ในเขตเทศบาล อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่และกำหนดกลุ่มประชากรในพื้นที่ศึกษาเป็น 2 กลุ่มจากการสุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Herbert Askin and Raymond R. colton โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ได้กลุ่มประชากรตัวอย่างทั้งหมด 313 รายปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐ 10 ราย ปฏิบัติงานในองค์กรภาคเอกชน 303 ราย โดยในภาคเอกชนอยู่ในองค์กรขนาดใหญ่ 9 รายและอยู่ในองค์กรขนาดเล็ก 294 ราย

จากแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากประชากรภาครัฐทั้งหมด 100% แต่สำหรับองค์กรภาคเอกชนขนาดใหญ่ได้รับคืน 55.56% ขนาดเล็กได้รับคืน 91.84% ของจำนวนผู้ตอบที่ปฏิบัติงานในภาคนี้แต่ละขนาดได้ผลการศึกษาดังนี้

- ในด้านที่เกี่ยวกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนส่วนใหญ่เป็นชายมากกว่าหญิงในองค์กรภาครัฐจะมีปฏิบัติงานอยู่ในงานสื่อสารมากที่สุด ส่วนในภาคเอกชนจะปฏิบัติงานประเภทพาณิชยกรรมมากที่สุด ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐส่วนใหญ่เป็นเวลานานมากกว่า 20 ปี ส่วนภาคเอกชนจะเป็นเวลาไม่ถึง 10 ปี ตำแหน่งงานที่ทำทั้งในภาครัฐและเอกชน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานทั่วไป ผู้ปฏิบัติงานภาครัฐส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 41-50 ปี ส่วนในภาคเอกชนส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี ตามลำดับในด้านการศึกษามากกว่า 90% ทั้งภาครัฐและเอกชน จบการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยสำหรับในองค์กรภาคเอกชนจะมีบุคลากรส่วนหนึ่งที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาจำนวน 68 รายหรือร้อยละ 22.00 ของบุคลากรในภาคเอกชนทั้งหมด โดยปฏิบัติงานอยู่ในธุรกิจประเภทพาณิชยกรรมการที่สุด สำหรับองค์กรภาครัฐไม่พบว่ามีบุคลากรที่มีความรู้ในระดับนี้

- ภาระงานในองค์กรบุคลากรที่ปฏิบัติงานในภาครัฐส่วนใหญ่ทำหน้าที่หาข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนผู้ตอบที่ปฏิบัติงานในภาคเอกชนส่วนใหญ่ทำหน้าที่เป็นผู้จัดซื้ออุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ผลการศึกษาระดับความพอใจที่องค์กรภาครัฐและเอกชนมีต่อจำนวนและคุณสมบัติของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านนี้ในหน่วยงานได้พบว่า ส่วนใหญ่มีความพอใจกับองค์กรภาครัฐประเภทการสื่อสารที่ยังมีความพอใจในระดับปานกลาง

สำหรับการศึกษาความต้องการบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศพบว่าร้อยละ 59.4 ไม่มี ความต้องการที่เหลืออีกร้อยละ 40.6 ของผู้ตอบทั้ง 313 ราย ยังมีความต้องการบุคลากรเพื่อ ปฏิบัติงานในบางด้านในบางหน่วยงาน โดยเฉพาะด้านการป้อนข้อมูลโปรแกรมเมอร์ นักวิเคราะห์ และดูแลเว็บนักพัฒนาและการดูแลเว็บพนักงานดูแลระบบฮาร์ดแวร์คอมพิวเตอร์และพนักงานใช้ โปรแกรมสำเร็จรูปซึ่งแต่หน่วยงานจะมีความต้องการพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน จำนวนไม่มากนัก

ปัจจัยภายในองค์กรที่มีส่วนทำให้เกิดความต้องการบุคลากรในด้านดังกล่าวมาปฏิบัติงานคือ

1. เพื่อให้เกิดการให้บริการที่รวดเร็วมีการไหลเวียนของงานที่เกิดความต่อเนื่องและคล่องตัว
2. เพื่อบริหารจัดการในการดำเนินงานเพื่อสร้างควมมีศักยภาพและความน่าเชื่อถือ
3. เพื่อติดตามตรวจสอบความผิดพลาดและเพื่อปรับเปลี่ยนข้อมูลให้ทันต่อความต้องการ ให้มากที่สุด

ปัจจัยภายนอกองค์กรที่มีส่วนทำให้เกิดความต้องการบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพิ่มขึ้นคือ

1. เพราะมีการแข่งขันด้านการให้บริการและความต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการ ให้บริการระหว่างองค์กรให้มากยิ่งขึ้น
2. เพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการติดต่อสื่อสารกับผู้ขายปัจจัยที่นำใช้ทำการ ผลิต
3. เพราะการพัฒนาองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ซื้อและผู้ให้บริการมีการ เปลี่ยนแปลง
4. เพราะมีความต้องการจัดระบบข้อมูล เอกสารรวบรวมข้อมูลให้เป็นระบบ
5. เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการปฏิบัติระบบการบริหารงาน
6. เพราะนโยบายของรัฐบาลด้านการส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศมีมากขึ้น

ข้อคิดเห็นและเสนอแนะโดยประชากรศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนในด้านต่าง ๆ พบว่า **มองด้านภาครัฐ**

1. ด้านการศึกษาและการผลิตบุคลากร ผู้ตอบเห็นว่าองค์กรและหน่วยงานที่ให้บริการควรมี บุคลากรที่มีความรู้เกี่ยวกับการจัดการข้อมูลเป็นอย่างดี ควรจัดให้มีสถานศึกษาที่ผลิตบุคลากรด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศให้มาก บุคลากรควรมีความรู้ตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปสำหรับมา ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะผู้ออกแบบและเขียนโปรแกรมทางด้านคอมพิวเตอร์
2. ด้านการฝึกอบรมเฉพาะทางตามความถนัดย่อมเป็นผลดีต่อหน่วยงานได้ ดังนั้นควรให้ โอกาสข้าราชการที่ปฏิบัติงานด้านนี้ได้ฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้โดยการสนับสนุนด้านงบประมาณ

ชุตินันท์ และคณะ. 2546. รายงานการวิจัยเรื่อง ความต้องการบุคลากรที่ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยองค์กรในภาครัฐและเอกชน ในเขตเทศบาลอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ : วิทยาลัย นอร์ท-เชียงใหม่.

3. ด้านการวางแผนที่จะนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในองค์กรในอนาคตเห็นว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในยุคของการเร่งรัดพัฒนา แข่งขันและข้อมูลข่าวสารมีความสำคัญต่อการสร้างภาวะได้เปรียบและเพิ่มศักยภาพในการทำงาน ซึ่งบางหน่วยงานแม้ได้มีการพัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ก็ยังประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญมาเป็นผู้ปฏิบัติ

4. ข้อเสนอแนะในด้านเกี่ยวกับการพัฒนาระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศเห็นว่าการพัฒนาระบบฐานข้อมูลได้ดีต้องมี การปรับเปลี่ยนทัศนคติของผู้บริหาร โดยให้ความสำคัญต่อการพัฒนาและสนับสนุนด้านเทคโนโลยีและระบบฐานข้อมูลให้มากขึ้น ควรมีหน่วยงานที่มีศักยภาพและมีความรับผิดชอบในการพัฒนาระบบฐานข้อมูล

มองด้านเอกชน

1. ด้านการศึกษาและการผลิตบุคลากรผู้ตอบในทุกธุรกิจเห็นว่าควรมีการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในงานในแต่ละธุรกิจให้มากขึ้น โดยเน้นความมีคุณภาพในงานมากกว่าปริมาณบุคลากรที่จะมาปฏิบัติงาน

2. ด้านการจัดฝึกอบรมเฉพาะทาง ควรจัดให้ได้อย่างสม่ำเสมอโดยนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ สำหรับแต่ละธุรกิจมาจัดฝึกอบรมพนักงานที่ปฏิบัติงานในแต่ละด้านให้ตรงกับงานที่รับผิดชอบปฏิบัติอยู่ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์และความต้องการทางการตลาด

3. ด้านการวางแผนที่จะนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับธุรกิจ สำหรับธุรกิจขนาดใหญ่วางแผนที่จะนำเอารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในธุรกิจขนาดเดียวกันมาปรับใช้ในธุรกิจขนาดใหญ่วางแผนที่จะนำเอารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในธุรกิจขนาดเดียวกันมาปรับใช้ในธุรกิจของตน โดยการส่งบุคลากรไปอบรมและมีโอกาสเข้าร่วมสัมมนา แต่สำหรับธุรกิจขนาดเล็กวางแผนเพียงการบริหารจัดการพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่แล้วให้เรียนรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ให้มากขึ้น

4. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศคือควรมีการรวบรวมข้อมูลที่ทันสมัยและใหม่ทันต่อเหตุการณ์มาจัดทำฐานข้อมูลเพื่อใช้ประโยชน์ในธุรกิจ โดยมีบุคลากรที่มีความรู้และความเข้าใจต่อการใช้ข้อมูล

ผลการทดสอบความน่าเชื่อถือของผลการศึกษาดัวยวิธีการ Chi - square test พบว่า ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 0.05 ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกมีส่วนกำหนดความต้องการบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนอย่างมีนัยสำคัญ