

สมรรถนะของบุคลากรทางคอมพิวเตอร์ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน ตามความต้องการ
ของสถานประกอบการ เขตอุตสาหกรรม จังหวัดชลบุรี

ณีนิตา อุบลวรรณ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต

สาขาวิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

พฤษภาคม 2548

ISBN 974-502-607-7

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ของ เณิกา อุบลวรรณ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา ของมหาวิทยาลัย
บูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.ฉลอง ทับศรี)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ถัฏดา สุขปรีดี)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ไพรัตน์ วงษ์นาม)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.ฉลอง ทับศรี)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ถัฏดา สุขปรีดี)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ไพรัตน์ วงษ์นาม)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.พงศ์ประเสริฐ หกสุวรรณ)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ชนะ ประณมศรี)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ม่วงมี)

วันที่...๒...เดือน...พฤษภาคม...พ.ศ. 2548

การวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนวิทยานิพนธ์ ระดับบัณฑิตศึกษา
จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
ประจำปีการศึกษา 2547

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ฉลอง ทับศรี
ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ลัดดา สุขปรีดี และรองศาสตราจารย์
ดร.ไพรัตน์ วงษ์นาม กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง
ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ และช่วยเหลืออย่างดียิ่ง ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบ
ขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ได้กรุณาตรวจสอบ และแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ใน
การวิจัยในครั้งนี้ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณผู้จัดการฝ่ายบุคคลในสถานประกอบการ
เขตอุตสาหกรรม จังหวัดชลบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ และทุก
ท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ
บิดา มารดา พี่ ๆ และเพื่อน ๆ ตลอดจนทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจสำคัญเรื่อยมา

คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นสิ่งตอบแทนพระคุณ
มารดา บิดา ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

ณีนศา อุบลวรรณ

42923738: สาขาวิชา: เทคโนโลยีทางการศึกษา; กศ.ม. (เทคโนโลยีทางการศึกษา)

คำสำคัญ: สมรรถนะ/ บุคลากรทางคอมพิวเตอร์

ณีนิตา อุบลวรรณ: สมรรถนะของบุคลากรทางคอมพิวเตอร์ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานตามความต้องการของสถานประกอบการ เขตอุตสาหกรรม จังหวัดชลบุรี (EXPECTED COMPETENCIES OF PERSONNEL WORKING AT THE FRONT OFFICE OF COMPANIES IN CHONBURI INDUSTRIAL AREAS) อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์: นลอง ทับศรี, Ed.D., ลัดดา สุขปรีดี, กศ.ม., ไพรัตน์ วงษ์นาม, ก.ค. 108 หน้า. ปี พ.ศ. 2548. ISBN 974-502-607-7

การศึกษาครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความต้องการสมรรถนะของบุคลากรทางคอมพิวเตอร์ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน ตามความต้องการของผู้จัดการฝ่ายบุคคล เขตอุตสาหกรรม จังหวัดชลบุรี รวมทั้งเปรียบเทียบความต้องการสมรรถนะของบุคลากรทางคอมพิวเตอร์ จำแนกตามลักษณะการถือหุ้นร่วมลงทุนของสถานประกอบการ และตามขนาดของโรงงานอุตสาหกรรม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้จัดการฝ่ายบุคคลในเขตอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี จำนวน 197 คนได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้จัดการฝ่ายบุคคลมีความต้องการสมรรถนะของบุคลากรทางคอมพิวเตอร์ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามอันดับความต้องการมากที่สุดได้ดังนี้ ด้านคุณสมบัติประจำตัว ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน และด้านความรู้ความสามารถเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์

2. เปรียบเทียบความต้องการ จำแนกตามลักษณะการถือหุ้นร่วมลงทุนของสถานประกอบการ พบว่า ผู้ถือหุ้นที่เป็นคนไทยมีความต้องการในสมรรถนะของบุคลากรด้านความรู้ความสามารถเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์ แตกต่างจากผู้ถือหุ้นที่เป็นต่างชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. เปรียบเทียบความต้องการ จำแนกตามขนาดของโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า โรงงานที่มีขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ มีความต้องการในสมรรถนะของบุคลากรทั้งสามด้านได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์ ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน และด้านคุณสมบัติประจำตัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

42923738: MAJOR: EDUCATIONAL TECHNOLOGY; M.Ed. (EDUCATIONAL TECHNOLOGY)

KEYWORDS: COMPETENCIES/ COMPUTER PERSONNEL

CHENISA UBONVAN: EXPECTED COMPETENCIES OF PERSONNEL WORKING AT THE FRONT OFFICE OF COMPANIES IN CHONBURI INDUSTRIAL AREAS. THESIS ADVISORS: CHALONG TUBSREE, Ed.D. LADDA SOOKPREEDEE, M.Ed., PAIRAT WONGNAM, Ph.D. 108 P. 2005. ISBN 974-502-607-7

The purposes of this study were to study the expected competency of personnel working at the front office of personnel managers in Chonburi Industrial Areas and to compare their need on the competencies as classified according to type of shareholders investment and factory sizes.

The samples were 197 personnel managers in industrial factories selected through the classified random sampling. The tools used for the data collection was a five-level rating scale questionnaire. The statistical methods applied for the data analysis are Means, Standard Deviation, One-Way ANOVA analysis and LSD method.

The results revealed as follows:

1. When considering as a whole and aspect the personnel managers needed the personnel by aspect, the computer competencies at with the high level. This could be ranked from more to less as follows: personal attributes, skills in computer application and specific knowledge in computer.
2. When compared the needs on the competencies of the managers as classified by type of shareholding it was found that the Thai shareholder needed the personnel with the competency in knowledge and computer differently from the foreign shareholder.
3. When compared the needs as classified according to the sizes of the companies, it was found that the small, medium and big companies needed three types of the personnel with competencies, namely the specific knowledge in computer, skills in computer application and personal attributes differently with statistical significance.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
คำถามเพื่อการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
ตัวแปรที่ศึกษา.....	6
กรอบความคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
การใช้งานคอมพิวเตอร์ในสำนักงาน.....	9
สมรรถนะของบุคลากรทางคอมพิวเตอร์.....	11
สภาพทั่วไปของเขตอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี.....	14
ความหมายและประเภทของอุตสาหกรรม.....	17
ขนาดของโรงงานอุตสาหกรรม.....	19
ความสำคัญของคอมพิวเตอร์ในโรงงานอุตสาหกรรม.....	20
การสรรหาและหลักการคัดเลือกบุคลากรทางคอมพิวเตอร์.....	22
ลักษณะงานของบุคลากรทางคอมพิวเตอร์.....	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	38
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	38
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย.....	40
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
การจัดกระทำข้อมูล.....	41
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	77
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	77
สรุปผลการวิจัย.....	77
อภิปรายผล.....	80
ข้อเสนอแนะ.....	84
บรรณานุกรม.....	86
ภาคผนวก.....	92
ภาคผนวก ก.....	93
ภาคผนวก ข.....	95
ภาคผนวก ค.....	100
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	108

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเขตอุตสาหกรรม.....	39
2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	44
3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....	45
4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	45
5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความรู้ และประสบการณ์ทางด้านคอมพิวเตอร์.....	46
6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์ทำงานในสถานประกอบการ.....	46
7	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่ง.....	47
8	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะการถือหุ้น/ ร่วมลงทุนของสถานประกอบการ.....	48
9	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามขนาดของโรงงานอุตสาหกรรม.....	48
10	คะแนนเฉลี่ย ความพึงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับสมรรถนะของบุคลากรทางคอมพิวเตอร์ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน ตามความต้องการของผู้จัดการฝ่ายบุคคล หรือผู้ทำหน้าที่คัดสรรบุคลากร โดยรวม และรายด้าน.....	49
11	คะแนนเฉลี่ย ความพึงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับสมรรถนะของบุคลากรทางคอมพิวเตอร์ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน ตามความต้องการของผู้จัดการฝ่ายบุคคล หรือผู้ทำหน้าที่คัดสรรบุคลากร ด้านคุณสมบัติประจำตัว.....	50
12	คะแนนเฉลี่ย ความพึงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับสมรรถนะของบุคลากรทางคอมพิวเตอร์ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน ตามความต้องการของผู้จัดการฝ่ายบุคคล หรือผู้ทำหน้าที่คัดสรรบุคลากร ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน.....	51
13	คะแนนเฉลี่ย ความพึงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับสมรรถนะของบุคลากรทางคอมพิวเตอร์ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน ตามความต้องการของผู้จัดการฝ่ายบุคคล หรือผู้ทำหน้าที่คัดสรรบุคลากร ด้านความรู้ความสามารถเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์.....	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
14	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการสมรรถนะของผู้จัดการฝ่ายบุคคล หรือผู้ทำหน้าที่คัดสรรบุคลากร โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามลักษณะการถือหุ้น/ ร่วมลงทุนของสถานประกอบการ..... 54
15	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการสมรรถนะของผู้จัดการฝ่ายบุคคล หรือผู้ทำหน้าที่คัดสรรบุคลากร ด้านคุณสมบัติประจำตัว จำแนกตามลักษณะการถือหุ้น/ ร่วมลงทุนของสถานประกอบการ..... 56
16	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของผู้จัดการฝ่ายบุคคล หรือผู้ทำหน้าที่คัดสรรบุคลากร ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะการถือหุ้น/ ร่วมลงทุนของสถานประกอบการ..... 58
17	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของผู้จัดการฝ่ายบุคคล หรือผู้ทำหน้าที่คัดสรรบุคลากร ด้านความรู้ความสามารถเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์ จำแนกตามลักษณะการถือหุ้น/ ร่วมลงทุนของสถานประกอบการ..... 60
18	วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความต้องการสมรรถนะของผู้จัดการฝ่ายบุคคล หรือผู้ทำหน้าที่คัดสรรบุคลากร จำแนกตามลักษณะการถือหุ้น/ ร่วมลงทุนของสถานประกอบการ โดยใช้สถิติการทดสอบค่า F-test..... 62
19	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการสมรรถนะของผู้จัดการฝ่ายบุคคล หรือผู้ทำหน้าที่คัดสรรบุคลากร ด้านความรู้ความสามารถเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์ จำแนกตามลักษณะการถือหุ้น/ ร่วมลงทุนของสถานประกอบการ ต่างกันเป็นรายคู่..... 63
20	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการสมรรถนะของผู้จัดการฝ่ายบุคคล หรือผู้ทำหน้าที่คัดสรรบุคลากร โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามขนาดของโรงงานอุตสาหกรรม..... 65
21	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการสมรรถนะของผู้จัดการฝ่ายบุคคล หรือผู้ทำหน้าที่คัดสรรบุคลากร ด้านคุณสมบัติประจำตัว จำแนกตามขนาดของโรงงานอุตสาหกรรม..... 67
22	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการสมรรถนะของผู้จัดการฝ่ายบุคคล หรือผู้ทำหน้าที่คัดสรรบุคลากร ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน จำแนกตามขนาดของโรงงานอุตสาหกรรม..... 69

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
23	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการสมรรถนะของผู้จัดการฝ่ายบุคคล หรือผู้ทำหน้าที่คัดสรรบุคลากร ด้านความรู้ความสามารถเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์ จำแนกตามขนาดของโรงงานอุตสาหกรรม..... 71
24	วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความต้องการสมรรถนะของผู้จัดการฝ่ายบุคคล หรือผู้ทำหน้าที่คัดสรรบุคลากร จำแนกตามขนาดของโรงงานอุตสาหกรรม โดยใช้สถิติการทดสอบค่า F-test 73
25	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการสมรรถนะของผู้จัดการฝ่ายบุคคล หรือผู้ทำหน้าที่คัดสรรบุคลากร ด้านความรู้ความสามารถเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์ จำแนกตามขนาดของโรงงานอุตสาหกรรม ต่างกันเป็นรายคู่..... 74
26	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการสมรรถนะของผู้จัดการฝ่ายบุคคล หรือผู้ทำหน้าที่คัดสรรบุคลากร ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน จำแนกตามขนาดของโรงงานอุตสาหกรรม ต่างกันเป็นรายคู่..... 75
27	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการสมรรถนะของผู้จัดการฝ่ายบุคคล หรือผู้ทำหน้าที่คัดสรรบุคลากร ด้านคุณสมบัติประจำตัว จำแนกตามขนาดของโรงงานอุตสาหกรรม ต่างกัน เป็นรายคู่..... 76
28	คำอธิบายจำแนกรายชื่อของแบบสอบถามสมรรถนะของบุคลากรทางคอมพิวเตอร์ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน ตามความต้องการของสถานประกอบการ เขตอุตสาหกรรม จังหวัดชลบุรี (ตามความต้องการของผู้จัดการฝ่ายบุคคล หรือผู้ทำหน้าที่คัดสรรบุคลากร) รายชื่อจำนวน 30 ชื่อ..... 99

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบความคิดในการศึกษากันคว้า.....	7
2	องค์ประกอบของสมรรถนะ 3 ด้าน.....	12
3	ระบบของการสรรหาและการคัดเลือก.....	22