

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ

การนำเสนอข้อมูลในบทนี้ ลำดับตามหัวข้อต่อไปนี้

- 1 สรุปผลการวิจัย
- 2 อภิปรายผลการวิจัยและทดสอบสมมุติฐาน
- 3 ข้อเสนอแนะ
- 4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการจ้างบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศในธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ ตั้งแต่ปี 2536-2538 ในด้านตำแหน่ง ลักษณะงานและหน้าที่ ความรับผิดชอบ ระดับการศึกษาและระดับเงินเดือน และเพื่อศึกษาคุณสมบัติบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศในธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ ในด้านความรู้ ความชำนาญ/ความสามารถ และบุคลิกลักษณะ ตามความคาดหวังของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ และตามความคาดหวังของผู้จัดการฝ่ายบุคคล และ/หรือ ผู้จัดการศูนย์ข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้จัดการฝ่ายบุคคลและ/หรือผู้จัดการศูนย์ข้อมูล และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ ในธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ จำนวน 14 แห่ง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 2 ชุด คือ แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้จัดการฝ่ายบุคคล และ/หรือผู้จัดการศูนย์ข้อมูล และแบบสอบถามสำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ ปรากฏว่าได้รับแบบสัมภาษณ์คืน 14 ฉบับ ส่วนแบบสอบถามได้รับคืน 175 ฉบับ

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปเป็นหัวข้อได้ 3 ข้อ ดังนี้

1. ตำแหน่ง ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศในปัจจุบัน

ตำแหน่งของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศในปัจจุบัน มีทั้งหมด 23 ตำแหน่ง ดังนี้ ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาระบบ นักวิเคราะห์ระบบ โปรแกรมเมอร์ ผู้จัดการฝ่ายข้อมูล บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ฐานข้อมูล พนักงานจัดเก็บข้อมูล ผู้จัดการแผนกวิจัย นักวิจัยอาวุโส นักวิจัย เจ้าหน้าที่วิจัย ผู้ช่วยนักวิจัย นักวิเคราะห์ ผู้ช่วยนักวิเคราะห์ เจ้าหน้าที่เรียบเรียงข่าว เจ้าหน้าที่แปลเอกสาร ผู้จัดการฝ่ายการตลาด เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด ผู้จัดการฝ่ายขาย เจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย พนักงานขาย ผู้ช่วยฝ่ายข่าว ผู้ช่วยฝ่ายภาพ นักข่าว ลูกค้าสัมพันธ์ วิศวกรระบบ Content Staff Content Manager นักเอกสารสนเทศ พนักงานไอศตัทศนูปกรณ์ พนักงานประจำกองบรรณาธิการ ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายผลิต

ตำแหน่งที่บริษัทจำนวนมากที่สุด (8 แห่ง) ได้ว่าจ้างคือ ผู้จัดการฝ่ายการตลาด รองลงมา (6 แห่ง) ในจำนวนเท่ากัน ได้แก่ ตำแหน่งโปรแกรมเมอร์ ผู้จัดการฝ่ายข้อมูล เจ้าหน้าที่การตลาด และเจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย

ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรในปัจจุบัน แบ่งได้ 7 งาน คือ งานบริหารงานสารสนเทศ งานวิเคราะห์หรือออกแบบระบบสารสนเทศ งานจัดหาคัดเลือกข้อมูล งานจัดเก็บสืบค้นข้อมูล งานตีความวิเคราะห์ข้อมูล (ขั้นต้น) งานวิจัยผลิตภัณฑ์และบริการสารสนเทศ และงานการตลาดส่งเสริมการขาย

ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบทั้งหมด 7 งาน มีตำแหน่งที่รับผิดชอบงานในลักษณะเดียวกัน 17 ตำแหน่ง และมีตำแหน่งที่รับผิดชอบงานต่างกัน 16 ตำแหน่ง

ลักษณะงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตำแหน่งต่าง ๆ จำนวนมากที่สุด คือ งานจัดเก็บสืบค้นข้อมูล (27 ตำแหน่ง) รองลงมาคืองานจัดหาคัดเลือกข้อมูล (26 ตำแหน่ง)

2 ตำแหน่ง ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ สาขาวิชา ระดับเงินเดือน ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศ ที่ได้รับการว่าจ้างในระหว่างปี 2536-2538

ตำแหน่งของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารนิเทศที่ได้รับการว่าจ้างในระหว่างปี 2536-2538 มีทั้งหมด 32 ตำแหน่ง เช่นเดียวกับตำแหน่งของบุคลากรที่ได้รับการว่าจ้างในปัจจุบัน ยกเว้นตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายผลิต

เมื่อพิจารณาจากจำนวนบริษัทมากที่สุดที่ได้ว่าจ้างบุคลากร (รวม 3 ปี) จะเห็นว่า บริษัทจำนวนมากที่สุด (16 แห่ง) ได้ว่าจ้างบุคลากรในตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายการตลาด รองลงมาได้ว่าจ้างในตำแหน่งโปรแกรมเมอร์ (15 แห่ง)

เมื่อพิจารณาจากจำนวนคนมากที่สุดที่ได้รับการว่าจ้าง (รวม 3 ปี) พบว่า ตำแหน่งที่ได้รับการว่าจ้างมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด (93 คน) รองลงมาได้รับการว่าจ้างในตำแหน่งวิศวกรระบบ (83 คน)

ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรที่ได้รับการว่าจ้าง ระหว่างปี 2536-2538 แบ่งได้ 7 งานเช่นเดียวกับลักษณะงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของบุคลากรที่ได้รับการว่าจ้างในปัจจุบัน

ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบทั้งหมด 7 งาน มีตำแหน่งที่รับผิดชอบงานในลักษณะเดียวกัน 20 ตำแหน่ง และมีตำแหน่งที่รับผิดชอบงานต่างกัน 12 ตำแหน่ง

เมื่อพิจารณาจากจำนวนรวมของตำแหน่งงาน จะพบว่า ลักษณะงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตำแหน่งต่าง ๆ จำนวนมากที่สุด คือ งานตีความวิเคราะห์ข้อมูล (ขั้นต้น) (15 ตำแหน่ง) รองลงมาคืองานจัดหาคัดเลือกข้อมูลและงานการตลาดส่งเสริมการขาย (งานละ 12 ตำแหน่ง)

2.2 สาขาวิชาของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสาขานิติศาสตร์ที่ได้รับการว่าจ้างในระหว่างปี 2536-2538

สาขาวิชาในระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโท ของบุคลากรที่ได้รับการว่าจ้างระหว่างปี 2536-2538 มีจำนวน 26 สาขาวิชา ดังนี้ การเงิน การจัดการ การตลาด ครุศาสตร์ คอมพิวเตอร์ เคหกรรมศาสตร์ นิเทศศาสตร์ บรรณารักษศาสตร์ บริหารธุรกิจ บริหารธุรกิจ (การเงิน) บริหารธุรกิจ (การตลาด) บริหารธุรกิจ (คอมพิวเตอร์) โบราณคดี ภาษาญี่ปุ่น ภาษาอังกฤษ ภูมิศาสตร์ รัฐศาสตร์ วารสาร วิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ สถิติ สังคมวิทยา สังคมศาสตร์ สื่อสารมวลชน เอ็มไอเอสและไม่จำกัดสาขา

เมื่อพิจารณาจากจำนวนรวมของตำแหน่ง พบว่า สาขาวิชาที่ได้รับการว่าจ้างมากที่สุดในระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโท คือ บริหารธุรกิจ (12 ตำแหน่ง) รองลงมาคือ เศรษฐศาสตร์ (9 ตำแหน่ง)

สาขาวิชาในระดับปริญญาตรีของบุคลากรที่ได้รับการว่าจ้างระหว่างปี 2536-2538 มีจำนวน 24 สาขาวิชา ดังนี้ การเงิน การจัดการ การตลาด ครุศาสตร์ คอมพิวเตอร์ นิเทศศาสตร์ บรรณารักษศาสตร์ บริหารธุรกิจ บริหารธุรกิจ (การเงิน) บริหารธุรกิจ (การตลาด) บริหารธุรกิจ (คอมพิวเตอร์) โบราณคดี ภาษาญี่ปุ่น ภาษาอังกฤษ ภูมิศาสตร์ รัฐศาสตร์ วารสารศาสตร์ วิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ สถิติ สังคมวิทยา สังคมศาสตร์ สื่อสารมวลชน และไม่จำกัดสาขา

เมื่อพิจารณาจากจำนวนรวมของทุกตำแหน่งงาน จะพบว่า สาขาวิชาในระดับปริญญาตรีที่ได้รับการว่าจ้างมากที่สุด คือ เศรษฐศาสตร์ (15 ตำแหน่ง) รองลงมาคือ บริหารธุรกิจ (14 ตำแหน่ง) และการตลาด (11 ตำแหน่ง)

สาขาวิชาในระดับปริญญาโทของบุคลากรที่ได้รับการว่าจ้างระหว่างปี 2536-2538 มีจำนวน 13 สาขาวิชา ดังนี้ การเงิน การตลาด คอมพิวเตอร์ เคหกรรมศาสตร์ นิเทศศาสตร์ บรรณารักษศาสตร์ บริหารธุรกิจ บริหารธุรกิจ (การตลาด) วารสารศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ สถิติ และเอ็มไอเอส

เมื่อพิจารณาจากจำนวนรวมของทุกตำแหน่งงาน จะพบว่า สาขาวิชาในระดับปริญญาโทที่ได้รับการว่าจ้างมากที่สุด คือ บริหารธุรกิจ (12 ตำแหน่ง) รองลงมาคือ เศรษฐศาสตร์ (9 ตำแหน่ง) และบริหารธุรกิจ (การตลาด) (5 ตำแหน่ง)

2.3 ระดับเงินเดือนของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสวนสาธารณะ ที่ได้รับการว่าจ้างในระหว่างปี 2536-2538¹

เมื่อเปรียบเทียบระดับเงินเดือนของบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรีและในระดับปริญญาโท ที่ได้รับการว่าจ้างระหว่างปี 2536-2538 พบว่า ปี 2538 เป็นปีที่ทุกตำแหน่ง ได้รับเงินเดือนสูงสุด โดยระดับเงินเดือนของบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท ที่ได้รับการว่าจ้างระหว่างปี 2536-2538 มีระดับเงินเดือนสูงสุดระหว่าง 21001-23000 บาท และระดับเงินเดือนต่ำสุดระหว่าง 7001-9000 บาท

สำหรับบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี เมื่อพิจารณาจากระดับเงินเดือนสูงสุดและต่ำสุดในแต่ละตำแหน่ง พบว่า ตำแหน่งที่ได้รับเงินเดือนสูงสุดคือ ผู้จัดการฝ่ายการตลาดและผู้จัดการฝ่ายขาย ได้รับการว่าจ้างในระดับเงินเดือนสูงสุด 23001-25000 บาท ตำแหน่งที่ได้รับเงินเดือนต่ำสุด คือ โปรแกรมเมอร์ ผู้จัดการฝ่ายข้อมูล บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ฐานข้อมูล พนักงานจัดเก็บข้อมูล นักวิจัย เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด ผู้จัดการฝ่ายขาย เจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย ลูกค้าสัมพันธ์ และพนักงานประจำกองบรรณาธิการ ได้รับการว่าจ้างในระดับเงินเดือนต่ำสุด 5000-7000 บาท

สำหรับบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท เมื่อพิจารณาจากระดับเงินเดือนสูงสุดและต่ำสุดในแต่ละตำแหน่ง พบว่า ตำแหน่งที่ได้รับเงินเดือนสูงสุดคือ ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาระบบ ได้รับการว่าจ้างในระดับเงินเดือนสูงสุด 59001-61000 บาท ตำแหน่งที่ได้รับเงินเดือนต่ำสุด คือ นักวิจัยอาวุโส ได้รับการว่าจ้างในระดับเงินเดือนต่ำสุด 7001-9000 บาท

3. เปรียบเทียบความคาดหวังของบุคลากร กับความคาดหวังของผู้จัดการฝ่ายบุคคล และ/หรือ ผู้จัดการศูนย์ข้อมูล ที่มีต่อคุณสมบัติบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสวนสาธารณะ ในด้านบุคลิกลักษณะ ความรู้ และความชำนาญ/ความสามารถ

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรวมความคาดหวังของบุคลากร กับความคาดหวังของผู้จัดการฝ่ายบุคคล และ/หรือผู้จัดการฝ่ายข้อมูลที่มีต่อคุณสมบัติบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสวนสาธารณะ ในด้านบุคลิกลักษณะ ความรู้ และความชำนาญ/ความสามารถ พบว่า

ในด้านบุคลิกลักษณะ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมจากทุกตำแหน่ง ระหว่างของความคาดหวังของบุคลากร กับความคาดหวังของผู้จัดการฯ พบว่า ในทุกตำแหน่ง บุคลากรมีความคาดหวังในระดับเดียวกับความคาดหวังของผู้จัดการฯ ยกเว้นตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด ที่บุคลากรมีความคาดหวังสูงกว่าความคาดหวังของผู้จัดการฯ

ในด้านความรู้ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมจากทุกตำแหน่ง ระหว่างความคาดหวังของบุคลากร กับความคาดหวังของผู้จัดการฯ พบว่า ในทุกตำแหน่ง บุคลากรมีความคาดหวังในระดับเดียวกับความคาดหวังของผู้จัดการฯ ยกเว้นตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด ที่บุคลากร มีความคาดหวังสูงกว่าความคาดหวังของผู้จัดการฯ

ในด้านความชำนาญ/ความสามารถ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมจากทุกตำแหน่ง ระหว่างความคาดหวังของบุคลากร กับความคาดหวังของผู้จัดการฯ พบว่า ในทุกตำแหน่ง บุคลากร มีความคาดหวังในระดับเดียวกับความคาดหวังของผู้จัดการฯ ยกเว้นตำแหน่งนักวิเคราะห์ระบบ ที่บุคลากรมีความคาดหวังสูงกว่าความคาดหวังของผู้จัดการฯ และตำแหน่งโปรแกรมเมอร์ ที่บุคลากรมีความคาดหวังต่ำกว่าความคาดหวังของผู้จัดการฯ

อภิปรายผลการวิจัยและทดสอบสมมุติฐาน

ผู้วิจัยตั้งสมมุติฐานไว้ 2 ข้อ คือ

1 ตำแหน่งสำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ ในธุรกิจบริการสุวรรณิเทศเชิงพาณิชย์มีหลายหลากหลาย บุคลากรแต่ละตำแหน่งมีลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบต่างกัน แต่งานส่วนใหญ่เกี่ยวกับการจัดเก็บและการค้นคืนสารสนเทศ

2 ผู้ว่าจ้างมีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณสมบัติของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ ในธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ สูงกว่าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเห็น

ในการอภิปรายผลการวิจัยแบ่งเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

1 ตำแหน่ง ลักษณะงาน ระดับเงินเดือนและสาขาวิชาของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน สारณิเทศที่ได้รับการว่าจ้างในปัจจุบันและที่ได้รับการว่าจ้างระหว่างปี 2536-2538

ผู้วิจัยตั้งสมมุติฐานไว้ว่า ตำแหน่งสำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารณิเทศมี หลายนหลาก บุคลากรแต่ละตำแหน่งมีลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบต่างกัน แต่งาน ส่วนใหญ่เกี่ยวกับการจัดเก็บและการคั่นคืนสารณิเทศ สมมุติฐานส่วนแรก บุคลากรแต่ละ ตำแหน่งมีลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐาน ผลการ วิจัยพบว่า ตำแหน่งของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารณิเทศในปัจจุบัน มีทั้งหมด 23 ตำแหน่ง (ดังตารางที่ 2) ขณะที่ตำแหน่งของบุคลากรที่ได้รับการว่าจ้าง ระหว่างปี 2536-2538 มีจำนวน 32 ตำแหน่ง (ดังตารางที่ 5)

ตำแหน่งที่บริษัทจำนวนมากที่สุด (8 แห่ง) ได้ว่าจ้างบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารณิเทศ ในปัจจุบัน คือ ผู้จัดการฝ่ายการตลาด เช่นเดียวกับตำแหน่งของบุคลากรที่ได้รับการว่าจ้าง ระหว่างปี 2536-2538 (รวม 3 ปี) และเมื่อพิจารณาจากจำนวนบุคลากรที่ได้รับการว่าจ้างมากที่สุด พบว่า ตำแหน่งที่ได้รับการว่าจ้างมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด (93 คน) ซึ่งเป็น ตำแหน่งทางด้านการตลาดเช่นกัน แสดงว่า ในธุรกิจบริการสารณิเทศเชิงพาณิชย์ ให้ความสำคัญกับการทำตลาด การขายบริการข้อมูลมากกว่างานอื่น สอดคล้องกับ ประดิษฐา ศิริพันธ์ (2533) ที่ให้ความเห็นว่างานบริการสารณิเทศเชิงพาณิชย์ เน้นความสำคัญของการบริการลูกค้า มากกว่างานเทคนิค เช่น งานจัดหา จัดเก็บข้อมูล เป็นต้น

การให้ความสำคัญกับงานบริการซึ่งเป็นส่วนงานที่ทำรายได้เข้าบริษัท จึงน่าจะมี ส่วนให้ตำแหน่งทางด้านการบริการเป็นตำแหน่งที่ได้รับเงินเดือนสูงกว่าตำแหน่งอื่น ซึ่งเมื่อ พิจารณาจากระดับเงินเดือนตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายการตลาด และผู้จัดการฝ่ายขายก็เป็น ตำแหน่งที่มีระดับเงินเดือนสูงสุด (23,000-25,000 บาท) ขณะที่ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด เป็นหนึ่งในตำแหน่งมีระดับเงินเดือนต่ำสุด แต่จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายบุคคลบางบริษัท ให้ความเห็นว่า ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาดและเจ้าหน้าที่ฝ่ายขายเป็นตำแหน่งที่ได้รับเงิน ค่านายหน้าจากการขายบริการให้ลูกค้า จึงทำให้ตำแหน่งนี้มีโอกาสได้รับเงินเดือนสูงกว่า ตำแหน่งอื่น

สมมุติฐานส่วนต่อมาก็คือ บุคลากรแต่ละตำแหน่งมีลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐาน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่ได้รับการว่าจ้างในปัจจุบัน จำนวนรวม 33 ตำแหน่ง รับผิดชอบงานในลักษณะเดียวกัน 17 ตำแหน่ง และ รับผิดชอบงานต่างกัน 16 ตำแหน่ง ขณะที่บุคลากรที่ได้รับการว่าจ้างระหว่างปี 2536-2538 (รวม 3 ปี) จำนวนรวม 32 ตำแหน่ง รับผิดชอบงานในลักษณะเดียวกัน 20 ตำแหน่ง และ รับผิดชอบงานต่างกัน 12 ตำแหน่ง

สมมุติฐานส่วนสุดท้าย คือ งานส่วนใหญ่เกี่ยวกับการจัดเก็บและการค้นคืนสารนิเทศ ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานในส่วนของบุคลากรที่ได้รับการว่าจ้างในปัจจุบัน แต่ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานในส่วนของบุคลากรที่ได้รับการว่าจ้างในระหว่างปี 2536-2538 ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะงานที่บุคลากรรับผิดชอบ 7 งาน บุคลากรที่ได้รับการว่าจ้างในปัจจุบัน (27 ตำแหน่ง) รับผิดชอบในงานจัดเก็บและการค้นคืนข้อมูล ใกล้เคียงกับงานที่รับผิดชอบรองลงมา คือ งานจัดหาคัดเลือกข้อมูล (26 ตำแหน่ง) ขณะที่ งานตีความวิเคราะห์ข้อมูล (ขั้นต้น) เป็นงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของบุคลากรที่ได้รับการว่าจ้างในระหว่างปี 2536-2538 (รวม 3 ปี) มากที่สุด (15 ตำแหน่ง) การทำงานจัดเก็บ ค้นคืนข้อมูล งานจัดหาคัดเลือกข้อมูล หรืองานตีความวิเคราะห์ข้อมูล (ขั้นต้น) เป็นงานส่วนใหญ่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของบุคลากรนั้น เนื่องจากบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลโดยตรง เป็นการนำเสนอข้อมูลแก่ลูกค้า (Broadbent & Kelson, 1984) งานในความรับผิดชอบของบุคลากรในแต่ละตำแหน่งจึงมีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการต่อข้อมูลด้วย

สำหรับสาขาวิชาในระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโท ของบุคลากรที่ได้รับการว่าจ้างระหว่างปี 2536-2538 รวม 26 สาขาวิชา เป็นสาขาวิชาในระดับปริญญาตรี 24 สาขาวิชา และในระดับปริญญาโท 13 สาขาวิชา สอดคล้องกับความเห็นของ Crawford (1988) และ Meadow (1982) ที่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์สำเร็จการศึกษาจากหลายสาขาวิชา ทำให้เป็นโอกาสสำหรับบุคลากรในสาขาวิชาต่าง ๆ สามารถเข้ามาปฏิบัติงานในธุรกิจบริการสารนิเทศเชิงพาณิชย์ได้

2. เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้จัดการฝ่ายบุคคล และ/หรือผู้จัดการศูนย์ข้อมูล กับความคาดหวังของบุคลากร ที่มีต่อคุณสมบัติของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศในธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์

ผู้วิจัยตั้งสมมุติฐานไว้ว่า ผู้ว่าจ้างในที่นี้คือผู้จัดการฝ่ายบุคคล และ/หรือผู้จัดการศูนย์ข้อมูลมีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณสมบัติของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศในธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ สูงกว่าความคาดหวังของบุคลากร ซึ่งส่วนใหญ่สอดคล้องกับสมมุติฐานในด้านความรู้ แต่ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานในด้านบุคลิกลักษณะ และความชำนาญ/ความสามารถ

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรวมของความคาดหวังของผู้จัดการฝ่ายบุคคล และ/หรือผู้จัดการฝ่ายข้อมูลที่มีต่อคุณสมบัติบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ ในด้านบุคลิกลักษณะ ความรู้ และความชำนาญ/ความสามารถ โดยพิจารณาจากทุกตำแหน่ง พบว่า

ในด้านบุคลิกลักษณะ พบว่า ในทุกตำแหน่ง ผู้จัดการฯ มีความคาดหวังในระดับเดียวกับความคาดหวังของบุคลากร ยกเว้นตำแหน่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด ที่ผู้จัดการฯ มีความคาดหวังต่ำกว่าความคาดหวังของบุคลากร (ดังตารางที่ 25)

ในด้านความรู้ พบว่า ผู้จัดการฯ มีความคาดหวังสูงกว่าความคาดหวังของบุคลากร ในตำแหน่งนักวิเคราะห์ระบบ โปรแกรมเมอร์ นักวิจัย เจ้าหน้าที่แปลเอกสาร และเจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด ยกเว้น ตำแหน่งบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ฐานข้อมูล และนักวิเคราะห์ที่ผู้จัดการฯ มีความคาดหวังในระดับเดียวกับความคาดหวังของบุคลากร (ดังตารางที่ 26)

ในด้านความชำนาญ/ความสามารถ พบว่า ในทุกตำแหน่งผู้จัดการฯ มีความคาดหวังในระดับเดียวกับความคาดหวังของบุคลากร ยกเว้นตำแหน่งนักวิเคราะห์ระบบ ที่ผู้จัดการฯ มีความคาดหวังต่ำกว่าความคาดหวังของบุคลากร และตำแหน่งโปรแกรมเมอร์ ที่ผู้จัดการฯ มีความคาดหวังสูงกว่าความคาดหวังของบุคลากร (ดังตารางที่ 27)

ข้อเสนอแนะ

ธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์ เป็นธุรกิจที่ต้องการบุคลากรในหลายตำแหน่ง ในบางตำแหน่งต้องการผู้รับผิดชอบงานในลักษณะเดียวกันโดยเฉพาะในงานเกี่ยวกับข้อมูล บางตำแหน่งต้องการผู้รับผิดชอบงานเฉพาะด้านซึ่งต้องอาศัยความรู้เฉพาะด้าน ในส่วนของงานเฉพาะด้านนั้น เหมาะสมกับบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญ/ความสามารถเฉพาะสาขา แต่ในลักษณะงานบางส่วนโดยเฉพาะงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูล ควรเป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่จัดให้มีการพัฒนาเพิ่มเติมความรู้ ความเข้าใจบุคลากรให้มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงานแต่ละตำแหน่ง อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- 1 ความคาดหวังของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศในตำแหน่งต่าง ๆ ที่มีต่อคุณสมบัติของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศในธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์
- 2 โครงสร้างตำแหน่งงาน ลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ สาขาวิชา และระดับเงินเดือน ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ ในตำแหน่งต่าง ๆ ในธุรกิจบริการสารสนเทศเชิงพาณิชย์

รายการข้างอิง