

แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านคอมพิวเตอร์ของบุคลากร ในองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดราชบุรี

GUIDELINES FOR DEVELOPING COMPUTER COMPETENCY OF PERSONNEL IN
SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATIONS IN RATCHABURI PROVINCE

ดร.วรรณนา ไชยบรรดาลสุข¹ รัชนิดา รอดอ้าว²

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้ เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้คอมพิวเตอร์ของบุคลากร วิเคราะห์หาความต้องการพัฒนาศักยภาพด้านคอมพิวเตอร์ของบุคลากร และสร้างแนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านคอมพิวเตอร์ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดราชบุรี วิธีวิจัยเป็นแบบผสม คือวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดราชบุรี จำนวน 293 คน และสนทนากลุ่มกับผู้มีส่วนร่วม 4 ครั้ง รวม 20 คน ผลการวิจัยพบว่าปัญหาและอุปสรรคด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ด้านการบริหารจัดการ และด้านระบบเครือข่าย ในภาพรวมมีปัญหายู้อยู่ระดับปานกลาง บุคลากรมีความต้องการจะพัฒนาความรู้ด้านเทคนิคการซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เบื้องต้น การใช้และปรับปรุงโปรแกรมป้องกันไวรัสอยู่ในระดับมาก สำหรับแนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านคอมพิวเตอร์ของบุคลากร จัดทำเป็นแผนพัฒนา 3 ระยะ คือ ระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว โดยรูปแบบของแผนพัฒนาจัดทำเป็น 2 ส่วน คือ แนวทางการบริหารจัดการและแผนการฝึกอบรมพัฒนา เช่น จัดทำโมเดลสมรรถนะบุคลากรด้านสารสนเทศ แผนพัฒนาระบบการจัดการความรู้ด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ แผนพัฒนาบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศในระยะยาว

คำสำคัญ: แผนพัฒนา ศักยภาพ คอมพิวเตอร์ องค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดราชบุรี

¹ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

²อาจารย์ประจำ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

Abstract

The purposes of this research were to investigate the problems and difficulties of personnel of Sub-district Administrative Organizations in Ratchaburi Province in using computers, to examine the need to develop their computer competence and to create guidelines for developing computer competence. Both qualitative and quantitative methods were used in this study. The quantitative research was conducted by using a questionnaire to collect data from 293 respondents. The qualitative research involved collecting data from 20 participants in 4 focus groups. It was found that problems and difficulties regarding computer hardware, software, management and network systems were generally at moderate levels. The personnel have a high need to develop their computer competence in basic maintenance of computer hardware, application and improvement of antivirus system programs. In the guidelines created for developing computer competence, a development plan comprised 3 phases: short-term, medium-term and long-term was proposed for management guidelines and training plans for development. Some suggested plans were the information technology competency model, the knowledge management plan in computers and information technology, and the long-term personnel development plan for competence in computers and information technology.

Keywords: Development Plan, Competency, Computer, Sub-district Administrative Organizations in Ratchaburi Province

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์การที่เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มาตรา 66 กำหนดให้ องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนา ตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม โดย องค์การบริหารส่วนตำบล ต้องมีการจัดระบบบริการ สาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ตามมาตรา 67 (ีระพล อรุณะกสิกร และคนอื่นๆ, 2549) เช่น จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่ สาธารณะ ฯลฯ

ปัจจุบันเป็นยุคของกระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) เป็นปรากฏการณ์ของโลกที่ไร้พรมแดน (Borderless World) การบริหารงานในองค์การต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์การภาครัฐหรือภาคเอกชน องค์การใน

เมืองหรือในท้องถิ่น องค์การขนาดใหญ่หรือขนาดเล็ก สามารถที่จะติดต่อเชื่อมโยงกันได้ทั่วทุกองค์การและได้ ตลอดเวลา (Real Time) หากมีการนำคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ องค์การด้านต่างๆ เช่น ระบบการจัดการสารสนเทศใน องค์การ การจัดทำฐานข้อมูลของส่วนงานต่างๆ และการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ เป็นต้น เทคโนโลยีเหล่านี้ จะทำให้้องค์การสามารถดำเนินงานและพัฒนาไปได้ อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

สำหรับองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น การดำเนินงานที่ผ่านมามักประสบปัญหาขาดการวางแผนด้านการ นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ บุคลากรขาดความรู้ และทักษะด้านการวิเคราะห์ระบบและการเขียน โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ไม่มีความรู้ในการจัดการ สารสนเทศ หน่วยงานขาดงบประมาณในการสนับสนุน อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และงบประมาณพัฒนาทักษะ

ความรู้ของบุคลากร มีน้อย ดังเช่นงานศึกษาของพิทยา สุนทราวาศ และคนอื่นๆ (2544) พบว่าบุคลากรไม่มีความรู้ที่จะนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดการสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในจังหวัดเชียงใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และงานศึกษาของ ชุตินา อินทรประเสริฐ (2544) พบว่า อบต. ส่วนใหญ่มีความพร้อมในเรื่องของฮาร์ดแวร์ แต่ซอฟต์แวร์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันยังไม่มีมาตรฐานเดียวกัน และ อบต. ต้องมีการเตรียมความพร้อมความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ให้กับบุคลากร ต้องมีการอบรมพัฒนาในแต่ละระดับตามความเหมาะสม

อีกทั้งงานศึกษาของวชิระ สิทธิหาโคตร (2549) พบว่าขาดแคลนบุคลากรด้านการเขียนโปรแกรมและวิเคราะห์ระบบ ขาดแคลนงบประมาณเพื่อการสนับสนุนเครื่องมืออุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศมีไม่เพียงพอ งบประมาณเพื่อการฝึกอบรมทักษะความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีค่อนข้างน้อย ตลอดจนขาดการวางแผนที่จะปรับปรุงการให้มีความเหมาะสมที่จะนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ได้อย่างสมบูรณ์ ส่วนงานศึกษาของปริญญ์ อุดมทรัพย์ (2541) พบว่าหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าได้ทันต่อเวลาและความเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อม เนื่องจากนโยบายแผนงานและโครงการไม่ชัดเจน พนักงานขาดความรู้ความสามารถขาดเทคนิควิชาการและเทคโนโลยี เป็นต้น

จังหวัดราชบุรีตั้งอยู่ในเขตภาคกลางด้านตะวันตกของประเทศไทย ปี พ.ศ.2550 มีผลิตภัณฑ์จังหวัด (GPP) มูลค่ารวม 105,955 ล้านบาท ประชากรมีรายได้เฉลี่ยต่อหัว 128,358 บาท (สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดราชบุรี, 2552) จังหวัดราชบุรีแบ่งการปกครองเป็น 10 อำเภอ 104 ตำบล 33 เทศบาล และ 935 หมู่บ้าน ส่วนราชการบริหารส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาลเมือง 3 แห่ง เทศบาลตำบล 30 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 78 แห่ง

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จังหวัดราชบุรี นับเป็นองค์การส่วนท้องถิ่นของรัฐที่มีบทบาทและหน้าที่สำคัญที่จะต้องพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญ

เติบโต การดำเนินงานต้องเชื่อมโยงกับหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนในท้องถิ่น อีกทั้งต้องนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มาช่วยสนับสนุนระบบการทำงานเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการทำงานภายในและเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องปรับตัวให้ทันกับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศใหม่ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลง อยู่ตลอดเวลา ดังนั้นบุคลากรควรที่จะได้รับการพัฒนาและส่งเสริมให้มีความรู้ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ที่ดีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน (ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ, 2544) ตลอดจนมีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน สามารถนำความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ไปพัฒนางานขององค์การให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2552-2556 ที่กล่าวว่า ในบริบทของการพัฒนา ICT นั้น การพัฒนาคนเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับรองรับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และยังเป็นการวางรากฐานสำหรับโครงสร้างพื้นฐานทางปัญญาของประเทศไทยในระยะยาว (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2552)

รัฐบาลได้จัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552) กำหนดยุทธศาสตร์หลักในการพัฒนาไว้ 5 ด้าน คือ ยุทธศาสตร์พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารท้องถิ่น พัฒนา ICT เพื่อการบริหารจัดการและการให้บริการ การยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชน การส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่น และพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อการทำงานภายใต้วัฒนธรรมอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจากยุทธศาสตร์ดังกล่าวมีการกำหนดแผนงานและโครงการต่างๆ เช่น มีโครงการพัฒนาระบบเครือข่าย อบต. โครงการระบบสำนักงานอัตโนมัติ และระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร โครงการพัฒนาระบบแผนที่ภาษีและการจัดเก็บรายได้ โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ อบต. พัฒนาระบบ E-Learning การฝึกอบรมบุคลากรด้านบริหารจัดการและด้าน

เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น จากแผนแม่บทเทคโนโลยีฯ ดังกล่าวทำให้ อบต. มีความจำเป็นที่จะต้องเตรียมความพร้อมความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้กับบุคลากรเพื่อรองรับแผนงานและโครงการต่างๆ ที่จะนำมาสู่การปฏิบัติงานใน อบต. ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญและจำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการใช้คอมพิวเตอร์ของบุคลากรในปัจจุบัน วิเคราะห์หาความต้องการที่จะพัฒนาความรู้และทักษะด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับนำมาช่วยกำหนดรูปแบบของการพัฒนาศักยภาพด้านคอมพิวเตอร์ของบุคลากร ในองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดราชบุรีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค ในการใช้คอมพิวเตอร์ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดราชบุรี
2. เพื่อวิเคราะห์หาความต้องการ ในการพัฒนาศักยภาพด้านคอมพิวเตอร์ของบุคลากร ในองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดราชบุรี
3. เพื่อสร้างแนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านคอมพิวเตอร์ของบุคลากร ในองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดราชบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณผสมกับเชิงคุณภาพ ด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดราชบุรี และใช้วิจัยเชิงคุณภาพสนับสนุนโดยการสัมภาษณ์กลุ่ม ((Focus Group) เก็บข้อมูลช่วงเดือนมีนาคม-พฤษภาคม พ.ศ. 2553

การทบทวนวรรณกรรมและแนวคิด

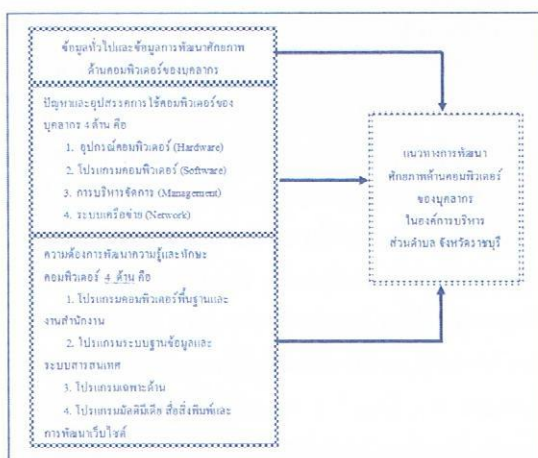
ผู้วิจัยศึกษาแนวคิด เรื่องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรซึ่งมีความสำคัญต่อทั้งองค์กรและต่อตัวบุคลากรเอง ดังที่ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ (2544) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อองค์กร

คือเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน องค์กรสามารถพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นระบบมีแบบแผน มีขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ อย่างเหมาะสมควบคู่ไปกับระบบคุณธรรม บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาจะมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ดี มีความผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่ออกจากรานหรือขาดงานโดยไม่จำเป็น อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มคุณค่าตัวบุคลากรเอง ภายหลังจากการได้รับการพัฒนามาแล้ว ส่วนแนวคิดของณัฐจริยา แสงสว่าง (2550) กล่าวว่าบุคลากรเมื่อปฏิบัติงานมาระยะหนึ่งแล้วองค์กรจะต้องจัดให้มีการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้และทักษะที่เป็นประโยชน์ เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะเพิ่มขึ้นนั้นทำได้โดยการฝึกอบรม 6 ประเภท (ลัดดา เตมียะ, 2550) คือการสอนงานขณะปฏิบัติงาน การจัดประชุมหรืออภิปราย การอบรมพนักงานใหม่ทั้งในหน้าที่งานและในชั้นเรียน การอบรมในห้องบรรยาย การอบรมในห้องทดลอง และการจัดแผนการศึกษา เป็นต้น

สำหรับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำหนดยุทธศาสตร์หลักการพัฒนาไว้ 5 ด้าน คือ 1) ยุทธศาสตร์พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารท้องถิ่น 2) พัฒนา ICT เพื่อการบริหารจัดการและการให้บริการ 3) พัฒนา ICT เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชนในท้องถิ่น 4) พัฒนา ICT เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่น และ 5) พัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อการทำงานภายใต้วัฒนธรรมอิเล็กทรอนิกส์ (สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552) จากยุทธศาสตร์ดังกล่าว มีการกำหนดแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้น เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรของ อบต. แต่ละแห่ง ซึ่งหากจะให้บรรลุผลตามยุทธศาสตร์ได้นั้น บุคลากรของหน่วยงานแต่ละแห่งจะต้องมีความรู้และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ เพื่อทำธุรกรรมต่างๆ มีระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหาร เพื่อการจัดการ และเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ ระบบสารสนเทศสำนักงานและการปฏิบัติงานด้านการสื่อสาร เป็นต้น (ประสิทธิ์ ทัพพุดิ และครุฑิต มาลัยวงศ์, 2549)

ในการทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมา อบต. หลายแห่งประสบปัญหาขาดบุคลากรที่มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ ขาดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ปฏิบัติงาน ขาดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูง ขาดข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน และการบริหารจัดการไม่มีความชัดเจน (อรกุล ร่มกลาง, 2547) รวมถึงบุคลากรไม่มีความรู้เกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศ และขาดงบประมาณในการดำเนินงาน (พิทยา สุนทรวงค์ และคนอื่น ๆ, 2544) ส่วนการศึกษาของวชิระ สิทธิหาโคตร (2549) และ ปริญญา อุดมทรัพย์ (2541) พบว่าหน่วยงานไม่มีการวางแผนในการปรับปรุงการให้เหมาะสมที่จะนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ นโยบายแผนงานและโครงการไม่ค่อยชัดเจน พนักงานขาดความรู้เทคนิควิชาการและเทคโนโลยี เป็นต้น

จากแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวจึงได้กรอบแนวคิดในการทำวิจัย ตามภาพ 1 คือ ศึกษาข้อมูลการพัฒนาศักยภาพด้านคอมพิวเตอร์ของบุคลากร ปัญหาและอุปสรรคในการใช้คอมพิวเตอร์ของบุคลากร 4 ด้าน วิเคราะห์หาความต้องการพัฒนาความรู้และทักษะทางคอมพิวเตอร์ 4 ด้าน จากนั้นนำสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นและความต้องการพัฒนาทักษะความรู้ด้านคอมพิวเตอร์มาสร้างเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะทางคอมพิวเตอร์เพิ่มมากขึ้น อันจะนำไปสู่การทำงานในองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดราชบุรีให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นวิธีวิจัยแบบผสม (Mixed Methods Research) คือ วิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเก็บข้อมูลกับบุคลากรที่เป็นข้าราชการ พนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดราชบุรี การวิจัยเชิงปริมาณ มีขั้นตอนการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

ประชากร (N) ที่ศึกษา คือ ข้าราชการ พนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบล 77 แห่ง ในจังหวัดราชบุรี ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Finite Population) มีจำนวน 1,097 คน การกำหนดขนาดของตัวอย่าง ใช้ตารางของ Yamane (1960) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จากจำนวนประชากร 1,097 คน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n) จำนวน 293 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) ดังนี้

1.1 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) กับพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบล 77 แห่งในจังหวัดราชบุรี แต่ละ 6 คน

1.2 ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยระบุให้ผู้ดำรงตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล แต่ละแห่ง จำนวน 1 คน เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

1.3 ใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) กับพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติงานอยู่ใน 5 ส่วนงาน มาส่วนงานละ 1 คน ได้แก่ 1. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล 2. ส่วนการคลัง 3. ส่วนโยธา 4. ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม 5. ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ซึ่งได้ตัวอย่างมา อบต. ละ 5 คน

2. เครื่องมือวิจัยและคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณเป็นแบบสอบถาม 1 ฉบับ สำหรับใช้สอบถามพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดราชบุรี

แบ่งออกเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลการพัฒนาบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ ตอนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้คอมพิวเตอร์ของบุคลากร ตอนที่ 3 ความต้องการพัฒนาศักยภาพด้านคอมพิวเตอร์ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดราชบุรี แบบสอบถามมีลักษณะให้เลือกตอบ และแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ (บุญธรรม กิจปริดา บริสุทธิ์, 2549) สำหรับ เกณฑ์การแปลความหมายพิจารณาตามเกณฑ์ค่าเฉลี่ย (Mean) ของเบสท์ (Best, 1986) ดังนี้

คะแนนมีค่าเฉลี่ย 4.50-5.00

มีความต้องการ / มีปัญหามากที่สุด

คะแนนมีค่าเฉลี่ย 3.50-4.49

มีความต้องการ / มีปัญหามาก

คะแนนมีค่าเฉลี่ย 2.50-3.49

มีความต้องการ / มีปัญหาปานกลาง

คะแนนมีค่าเฉลี่ย 1.50-2.49

มีความต้องการ / มีปัญหาน้อย

คะแนนมีค่าเฉลี่ย 1.00-1.49

มีความต้องการ / มีปัญหาน้อยที่สุด

2.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสำรวจข้อมูลเบื้องต้นจากกลุ่มประชากร และขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ

2. กำหนดกรอบแนวคิด และขอบเขตของเนื้อหาในการวิจัย

3. นิยามตัวแปรปฏิบัติการเพื่อสร้างแบบสอบถาม

4. สร้างแบบสอบถาม 1 ฉบับให้ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จากนั้นนำเสนอที่ปรึกษาทางวิจัย เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความตรงตามโครงสร้าง (Construct

Validity) และการใช้ภาษา

6. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้ว ไปทดสอบหาคุณภาพของความเที่ยง (Reliability) โดยนำไปทดลองสอบถาม (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่ศึกษาซึ่งไม่ใช่ประชากรที่ใช้จริง จำนวน 30 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบาช (Cronbach, 1960) ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ได้ค่าดังนี้ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้คอมพิวเตอร์ของบุคลากรมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.95 ระดับความรู้และทักษะด้านคอมพิวเตอร์ที่ใช้ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.98 ระดับความรู้และทักษะที่ต้องการจะพัฒนาเพิ่มขึ้น มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.97

7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงแล้ว ไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ในงานวิจัยนี้

2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมีนาคม-พฤษภาคม พ.ศ. 2553 โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ขอรายชื่อและที่อยู่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดราชบุรี จากสำนักงานท้องถิ่นจังหวัดราชบุรี แล้วทำหนังสือจากคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง ถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดราชบุรี เพื่อขออนุญาตสอบถาม

2. ส่งแบบสอบถามไปห้ององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดราชบุรี 77 แห่ง แห่งละ 6 ฉบับ รวม 462 ฉบับ โดยส่งไปทางไปรษณีย์ และให้ตอบกลับคืนทางไปรษณีย์

3. เนื่องจากแบบสอบถามมีการสูญหายระหว่างทาง อีกทั้งมีแบบสอบถามบางส่วน ที่ส่งกลับคืนมาแต่ขาดความสมบูรณ์ในการตอบ จึงมีแบบสอบถามเสียจำนวนมาก ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปครั้งที่ 2 โดยสอบถามไปยังหน่วยงานที่ไม่ได้รับแบบสอบถามในครั้งแรก ซึ่งผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด 345 ฉบับ และได้คัดเลือกฉบับที่มีความสมบูรณ์ไว้ 293

ฉบับ คิดเป็นแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์ ร้อยละ 63 (จากแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด 462 ฉบับ) จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ไปวิเคราะห์ข้อมูล

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ และวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิจัยเชิงคุณภาพ

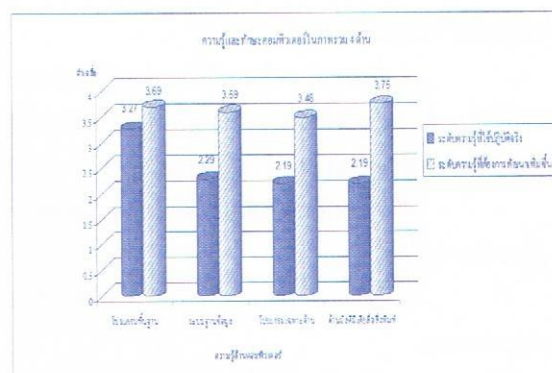
ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus Group) 4 ครั้ง กับบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล 4 แห่ง โดยทำการสัมภาษณ์กลุ่มละ 4-5 คน รวมทั้งหมด 20 คน ผู้วิจัยนัดหมายกับบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลที่จะทำการสัมภาษณ์กลุ่ม ให้ส่งตัวแทนแต่ละส่วนงานมาส่วนงานละ 1 คน ดังนั้นในการสัมภาษณ์กลุ่มแต่ละครั้งจะมีผู้มีส่วนร่วม (Participants) จำนวน 4-5 คนที่ปฏิบัติงานอยู่ใน อบต. เดียวกัน ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) โดยผู้วิจัยกำหนดแนวคำถามเอาไว้ล่วงหน้า ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการสนทนา (Moderator) ด้วยตนเอง และมีผู้ช่วยนักวิจัย (Notetaker) 1 คน ทำหน้าที่จดบันทึกข้อความที่แต่ละคนพูดตลอดการสนทนา โดยจดเฉพาะคำที่สำคัญที่แต่ละคนพูดเพื่อสะดวกต่อการถอดเทป การสอบถามจะถามผู้ถูกสัมภาษณ์ทีละคำถาม ซึ่งผู้ถูกสัมภาษณ์ทุกคนมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและโต้ตอบกันได้เต็มที่ ในระหว่างการสนทนากลุ่มเมื่อมีประเด็นที่น่าสนใจ ผู้ดำเนินการสนทนาจะซักถามต่อเนื่อง (Probes) เพื่อให้เกิดความเข้าใจและได้รายละเอียดมากขึ้น นอกจากนี้ ผู้ช่วยนักวิจัยยังช่วยจดบันทึกสิ่งที่สังเกตได้ ในระหว่างการสนทนาโดยทั่วไป เช่น สีหน้าท่าทาง พฤติกรรมของสมาชิกกลุ่ม และบรรยากาศของการสนทนา เพื่อประโยชน์ในการตีความของข้อความในการวิเคราะห์ข้อมูล (ชาย โพธิ์สิตา, 2552) หลังจากนั้นได้นำเทปที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มมาทำการถอดเทป จัดระเบียบเนื้อหาข้อมูล แล้วทำการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ปัญหาและอุปสรรคด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ด้านการบริหารจัดการและด้านระบบเครือข่าย ในภาพรวมมีปัญหายู่ระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อกับพบว่าทุกส่วนงานในองค์การบริหารส่วนตำบลมีปัญหาในระดับมาก ในเรื่องของโปรแกรมป้องกันไวรัสและคอมพิวเตอร์ไม่ทันสมัย ขาดระบบป้องกันการติดไวรัสบนเครือข่าย ขาดการบำรุงรักษาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ขาดแคลนบุคลากรด้านการเขียนโปรแกรม และวิเคราะห์ระบบงาน ขาดบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ที่จะมาสนับสนุนการทำงานของส่วนงานต่างๆ

2. ความต้องการจะพัฒนาศักยภาพด้านคอมพิวเตอร์ของบุคลากร ในองค์การบริหาร ส่วนตำบล จังหวัดราชบุรี 4 ด้าน ได้แก่ ความรู้ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานและงานสำนักงาน ความรู้ด้านระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ ความรู้ด้านมัลติมีเดียสื่อสิ่งพิมพ์และการพัฒนาเว็บไซต์ มีความต้องการจะพัฒนาระดับมาก ยกเว้นความรู้ด้านการใช้โปรแกรมเฉพาะด้านที่มีความต้องการจะพัฒนาระดับปานกลางเท่านั้น แสดงตามแผนภูมิ 1



แผนภูมิ 1 เปรียบเทียบระดับความรู้และทักษะด้านคอมพิวเตอร์ของบุคลากรที่ใช้ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันกับระดับความรู้และทักษะด้านคอมพิวเตอร์ที่บุคลากรต้องการจะพัฒนาเพิ่มขึ้นในอนาคต

จากแผนภูมิ 1 พบว่าปัจจุบันบุคลากรมีการใช้ความรู้ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานในการปฏิบัติงานด้วยค่าเฉลี่ย 3.27 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบกับระดับความปรารถนาในการพัฒนาศักยภาพด้านนี้มีค่าเฉลี่ย 3.69 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ในด้านของความรู้และทักษะระบบฐานข้อมูล ปัจจุบันบุคลากรมีการนำมาใช้ค่าเฉลี่ย 2.29 ซึ่งอยู่ในระดับน้อย แต่มีความต้องการที่จะพัฒนาความรู้ด้านนี้เพิ่มขึ้นด้วยค่าเฉลี่ย 3.59 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ในด้านของโปรแกรมเฉพาะด้าน ปัจจุบันบุคลากรมีการนำความรู้และทักษะมาใช้ด้วยค่าเฉลี่ย 2.19 ซึ่งอยู่ในระดับน้อย แต่บุคลากรมีความต้องการจะพัฒนาความรู้ด้านนี้ระดับปานกลางเท่านั้นด้วยค่าเฉลี่ย 3.48 ด้านสุดท้าย ความรู้ด้านมัลติมีเดียและสื่อสิ่งพิมพ์ บุคลากรมีการนำความรู้มาใช้ในปัจจุบันด้วยค่าเฉลี่ย 2.19 ซึ่งอยู่ในระดับน้อย แต่มีความต้องการพัฒนาความรู้ด้านนี้ด้วยค่าเฉลี่ย 3.75 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และสามารถสรุปในภาพรวมว่าปัจจุบันบุคลากรมีการนำความรู้และทักษะด้านคอมพิวเตอร์มาใช้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยถึงปานกลาง แต่มีความปรารถนาที่จะเพิ่มทักษะด้านคอมพิวเตอร์ในระดับสูงเพิ่มขึ้นในอนาคต

สำหรับแนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านคอมพิวเตอร์ของบุคลากร ใน อบต. จังหวัดราชบุรีนั้น ผู้วิจัยสังเคราะห์มาจากการสัมภาษณ์กลุ่ม จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม และการทบทวนทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร จึงจัดเป็นแผนพัฒนา 3 ระยะ คือ แผนพัฒนาระยะสั้น แผนพัฒนาระยะกลาง และแผนพัฒนาระยะยาว โดยรูปแบบของแผนพัฒนาแบ่งเป็น 2 ส่วน คือส่วนของแผนการบริหารจัดการ และส่วนของแผนการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร

1. แผนการบริหารจัดการพัฒนาบุคลากร และระบบสารสนเทศ ครมมี 3 ระยะ คือ

1.1 แผนพัฒนาระยะสั้น ได้แก่

1) จัดเวทีเสวนา ให้ผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับร่วมแสดงความคิดเห็น วิเคราะห์ปัญหาและร่วมหาแนวทางพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นรูปธรรม

2) จัดส่งบุคลากรในระดับต่างๆ ทั้งข้าราชการพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำและลูกจ้างทั่วไป ไปฝึกอบรม ณ แหล่งฝึกอบรมต่างๆ

3) จัดทำความร่วมมือกับสถาบันการศึกษา หรือสถาบันถ่ายทอดความรู้ในท้องถิ่น จัดอบรมถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคลากรในรูปแบบของการอบรมภายในหน่วยงาน หรือการจัดส่งบุคลากรไปอบรมภายนอก

1.2 แผนพัฒนาระยะกลาง ได้แก่

1) สร้างเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้บุคลากรสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันได้อย่างอิสระ

2) จัดทำ โมเดล สมรรถนะ (Competency Model) บุคลากรด้านสารสนเทศ เพื่อกำหนดคุณลักษณะทักษะความสามารถที่ควรมี ในด้านสารสนเทศของบุคลากรภายในองค์กร

3) สร้างระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) ด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ในระยะนี้อาจเริ่มจากเอกสารก่อนหรือใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในท้องตลาด เช่น ระบบ E-learning

1.3 แผนพัฒนาระยะยาว ได้แก่

1) จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น สนับสนุนทุนการศึกษาแก่บุคลากรและสมาชิกสภา อบต. ได้ศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโท ในสาขาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

2) จัดทำแผนพัฒนาระบบเครือข่ายและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของ อบต. แผนพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและเพื่อการบริหารสำหรับ อบต.

2. แนวทางการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร และระบบสารสนเทศ เป็นการนำแผนงานลงสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น แบ่งเป็น 3 ระยะ คือ

2.1 แผนพัฒนาระยะสั้น ได้แก่

1) จัดฝึกอบรมความรู้พื้นฐานทางด้านคอมพิวเตอร์ เช่น Antivirus , Internet

2) จัดอบรมโปรแกรมโอเพนซอสเพื่อเป็นทางเลือกหนึ่งให้กับองค์กร

3) จัดอบรมโปรแกรมพื้นฐานในสำนักงาน เช่น MS. Office

4) จัดอบรมกฎหมายและพระราชบัญญัติความผิดทางคอมพิวเตอร์

2.2 แผนพัฒนาระยะกลาง ได้แก่

1) จัดอบรมโปรแกรมเฉพาะด้านขั้นพื้นฐานและขั้นสูง เช่น โปรแกรมเขียนแบบสามมิติ Autodesk Rivet, Excel, Access

2) จัดอบรมระบบเครือข่ายและการรักษาความปลอดภัย เพื่อให้องค์กรมีระบบ

เครือข่ายที่มีความปลอดภัย พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลได้จากทุกที่ ถูกต้องและทันเวลา

3) จัดอบรมกลุ่มแกนนำการถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กร เพื่อให้สามารถเผยแพร่ความรู้ที่ได้จากการอบรมภายนอก ไปยังบุคลากรอื่นที่ไม่ได้รับการอบรมได้อย่างทั่วถึงทั้งองค์กร

4) จัดอบรมและทดสอบวัดศักยภาพด้านคอมพิวเตอร์ของบุคลากรให้เป็นไปตามโมเดลสมรรถนะที่กำหนดขึ้น

2.3 แผนพัฒนาระยะยาว ได้แก่

1) จัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศในระยะยาว

2) จัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อจัดทำแผนพัฒนาระบบเครือข่ายของ อบต. แผนพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ และเพื่อการบริหารสำหรับ อบต.

การอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยได้ข้อค้นพบที่น่าสนใจ ที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้คอมพิวเตอร์ของบุคลากร

ปัญหาและอุปสรรคด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในภาพรวมมีปัญหาาระดับปานกลาง แต่ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์และด้านระบบเครือข่าย พบว่ามีปัญหาในในเรื่องของโปรแกรมป้องกันไวรัสมีไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัย ขาดระบบป้องกันการติดไวรัสบนเครือข่าย และขาดการบำรุงรักษาระบบเครือข่ายซึ่งสอดคล้องกับงาน

ศึกษาของ ธาดา รัตนวิวัฒน์ (2547) ที่พบว่าบุคลากรขาดความรู้เรื่องการบำรุงรักษาและซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์มากที่สุด สำหรับปัญหาด้านการบริหารจัดการ พบว่าส่วนใหญ่มีปัญหาในเรื่องขาดบุคลากรด้านการเขียนโปรแกรมและวิเคราะห์ระบบงาน สอดคล้องกับงานศึกษาของ วชิระ สิทธิหาโคตร (2549) ที่พบว่าขาดบุคลากรด้านการเขียนโปรแกรมและวิเคราะห์ระบบ ตลอดจนการจัดตั้งงบประมาณเพื่อการฝึกอบรมทักษะความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีค่อนข้างน้อย ส่วนปัญหาขาดบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ที่จะมาสนับสนุนการทำงานของส่วนงานต่างๆ และการกำหนดผู้รับผิดชอบระบบงานด้านคอมพิวเตอร์ไม่ชัดเจน สอดคล้องกับงานศึกษาของ พิทยา สุนทรวงศ์ และคนอื่นๆ (2544) พบว่าการบริหารงานที่มีปัญหา คือ ขาดบุคลากรและหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงในการจัดการสารสนเทศ สอดคล้องกับงานศึกษาของ อรุณรัตน์ (2547) ที่พบว่าการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีความชัดเจนและไม่เป็นระบบ ซึ่งปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นดังกล่าวน่าจะมาจากสาเหตุเพราะหน่วยงาน อบต. ไม่มีอัตรากำลัง สำหรับบรรจุบุคลากรที่จบด้านคอมพิวเตอร์และสารสนเทศโดยตรง บุคลากรที่ทำงานอยู่ในปัจจุบันมีความรู้เฉพาะส่วนงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ เช่น งานบัญชี งานธุรการ แต่ไม่มีความรู้และทักษะคอมพิวเตอร์เพียงพอสำหรับการทำงานที่ต้องใช้คอมพิวเตอร์เพื่องานบัญชี งานธุรการ งานจัดเก็บฐานข้อมูลด้านต่างๆ อีกทั้งบุคลากรที่ไปเข้ารับการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์มาจากหน่วยงานภายนอก เมื่อกลับมายังหน่วยงานก็ไม่ได้มีการส่งเสริมให้มีการถ่ายทอดความรู้อย่างเป็นระบบ รวมทั้งบุคลากรบางคนไม่สามารถนำความรู้ที่ไปอบรมมาประยุกต์ใช้กับงานของตนเองปฏิบัติได้เพราะเป็นหัวหน้างาน การใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงานส่วนใหญ่จะให้ลูกน้องเป็นผู้ปฏิบัติ แต่ลูกน้องซึ่งเป็นลูกจ้างชั่วคราวหรือลูกจ้างทั่วไปจะไม่ได้มีการส่งเสริมให้ไปฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์แต่อย่างใด

2. การวิเคราะห์หาความต้องการพัฒนาศักยภาพด้านคอมพิวเตอร์ของบุคลากร

ปัจจุบันบุคลากรมีการใช้ความรู้ในเรื่องของการจัดการไฟล์เบื้องต้นอยู่ในระดับมาก เช่น การลบ คัดลอก

ย้ายไฟล์ ความรู้ด้านการสืบค้นข้อมูลและสารสนเทศ ตลอดจนการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารข้อมูล การใช้โปรแกรมประมวลผลคำ เช่น Microsoft Word การใช้โปรแกรมคำนวณ เช่น Microsoft Excel เนื่องจากความรู้เหล่านี้เป็นพื้นฐานที่สำคัญและจำเป็นสำหรับทุกส่วนงานที่จะนำมาใช้ในการสืบค้นข้อมูล การส่งข้อมูล รวมทั้งการจัดพิมพ์เอกสาร การคัดลอกและการย้ายไฟล์

ส่วนความรู้ที่นำมาใช้น้อย ได้แก่ ความรู้ด้านโปรแกรมเฉพาะด้าน เช่น โปรแกรมสำเร็จรูปด้านการเงินบัญชี โปรแกรมสำเร็จรูปด้านการจัดเก็บภาษี และการเขียนแบบอาคาร 3 มิติ ความรู้ด้านระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ เช่น การพัฒนาระบบขายสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ และการใช้ระบบสารสนเทศบำเพ็ญบำนาญข้าราชการ อบต. ส่วนความรู้ด้านมัลติมีเดียสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น การออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ ก็มีการนำมาใช้น้อยเช่นเดียวกัน เนื่องจากเป็นโปรแกรมเฉพาะด้านเฉพาะงานที่จะนำมาใช้กับบางส่วนงานของ อบต. เท่านั้น บุคลากรที่อยู่ส่วนงานอื่นๆ จะไม่ได้ใช้ความรู้เหล่านี้

ส่วนความรู้และทักษะด้านคอมพิวเตอร์ที่บุคลากรมีความต้องการจะพัฒนาเพิ่มขึ้นในระดับมากจะเป็นความรู้คอมพิวเตอร์พื้นฐาน เช่น เทคนิคการซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เบื้องต้น การใช้และปรับปรุงโปรแกรมป้องกันไวรัส และการติดตั้งระบบเครือข่ายของหน่วยงานนั้น เนื่องจากเป็นความรู้ที่จำเป็นสำหรับการดูแลคอมพิวเตอร์เบื้องต้นให้สามารถใช้งานได้ดี ทุกคนจึงให้ความสนใจที่จะพัฒนาเพิ่มขึ้น ส่วนความรู้ด้านระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศที่ต้องการพัฒนาเพิ่มขึ้นในระดับมาก เช่น การสร้างระบบฐานข้อมูลสำหรับงานสารบรรณ งานพัสดุ และ ระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์เพื่อการบริหารจัดการแผนที่ภาษี ความรู้ด้านการใช้โปรแกรมเฉพาะด้าน เช่น โปรแกรมสำเร็จรูปด้านงานสารบรรณ ก็เป็นความรู้ ที่สำคัญและจำเป็นที่จะช่วยสนับสนุนให้การทำงานมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานศึกษาของ รักษ์ศักดิ์ โชติชัยสถิต (2541) ที่พบว่าบุคลากรต้องการอบรมหลักสูตรพื้นฐานคอมพิวเตอร์สำหรับผู้ปฏิบัติงาน โปรแกรมฐานข้อมูลแรงงานและสวัสดิการสังคม และโปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ

สำหรับความรู้ด้านมัลติมีเดียสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น

การตกแต่งภาพจากกล้อง Digital การตกแต่งภาพ Graphic การออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์และการออกแบบพัฒนาเว็บไซต์ เป็นความรู้ที่บุคลากรต้องการพัฒนาอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน เนื่องจากความรู้เหล่านี้เป็นความรู้ที่จะช่วยให้คุณภาพของงานเอกสารหรืองานนำเสนอ มีความสวยงามและน่าสนใจยิ่งขึ้น จึงเป็นความรู้ที่บุคลากรส่วนใหญ่มีความต้องการที่จะพัฒนาเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดราชบุรี ควรนำแนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านคอมพิวเตอร์ของบุคลากรที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปทดลองใช้ โดยปรับใช้ให้สอดคล้องกับปัจจัยพื้นฐานและศักยภาพด้านงบประมาณและบุคลากรของแต่ละ อบต.
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้ ไปจัดทำแผนพัฒนาระยะยาวด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศให้แก่ อบต. เพราะเป็นข้อมูล ที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาที่บุคลากรมีอยู่ในปัจจุบัน และความต้องการที่จะพัฒนาเพิ่มขึ้น
3. สถาบันการศึกษา และหน่วยงานที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ในจังหวัดราชบุรี ควรนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้ไปจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้นด้านคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ ตลอดจนปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอนด้านคอมพิวเตอร์ให้สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านอื่นๆ ที่มีความสำคัญและจำเป็น ซึ่งเป็นความรู้และทักษะเฉพาะทางที่ควรจะต้องได้รับการพัฒนาสำหรับหน่วยงานนั้นๆ
2. ศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านคอมพิวเตอร์ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในภาคเอกชน ทั้งภาคอุตสาหกรรมและธุรกิจ
3. ศึกษาวิเคราะห์ศักยภาพหรือสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน อบต.
4. ทำการวิจัยในลักษณะการวิจัยปฏิบัติการเพื่อพัฒนาศักยภาพที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน อบต.

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2552). แผนการดำเนินงาน ของคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551-2554. ค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2552, จาก <http://www.mict.go.th/>
- ชาย โพธิ์สิตา. (2552). ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้ง.
- ชุติมา อินทรประเสริฐ. (2544). แนวทางการบริหารงานให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ต : ศึกษาเฉพาะกรณีขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ. (2544). ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ณัฐจริยา แสงสว่าง. (2550). บันไดสู่ความสำเร็จในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรภาครัฐ. มติชนสุดสัปดาห์. 27 (1386) มีนาคม หน้า 37.
- ธาดา รัตนวิวัฒน์. (2547). สภาพปัจจุบัน ปัญหาและความพร้อมที่มีต่อการใช้อินเทอร์เน็ตในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ. รายงานการศึกษาอิสระ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธีระพล อรุณกลสิกร และคนอื่น ๆ. (2549). พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546 พร้อมกฎกระทรวง. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2549). เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ: จามจุรี.
- ประสิทธิ์ ทิฆัมภ์ และครรชิต มัลลวงค์. (2549). การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้ากรู๊ป.
- ปริญญา อุดมทรัพย์. (2541). การปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537. สุราษฎร์ธานี: อุดมลาภ.
- พิทยา สุนทรวงค์ และคนอื่น ๆ. (2544). รายงานการวิจัยเรื่องการจัดการสารสนเทศสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลของจังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- รักษศักดิ์ โชติชัยสถิตย์. (2541). กลยุทธ์การพัฒนาข้าราชการภายใต้วิกฤตการณ์ขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ลัดดา เตมีย์. (2550). แบบฟอร์มและรายงานในการบริหารงานทรัพยากรบุคคล. กรุงเทพฯ: HR Center.
- วชิระ สิทธิหาโคตร. (2549). สภาพและปัญหาการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ จังหวัดมหาสารคาม. การศึกษาค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สำนักงานท้องถิ่นจังหวัดราชบุรี. (2552). ผลิตภัณฑ์ภาคและจังหวัดตามราคาประจำปีจำแนกเป็นรายภาค และจังหวัด พ.ศ. 2550. ค้นเมื่อ 28 กรกฎาคม 2552, จาก <http://www.ratchaburi.go.th/>
- สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2552). แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ค้นเมื่อ 23 กันยายน 2552, จาก http://www.thailocaladmin.go.th/work/e_book/eb8/eb8.htm
- อรุณ ร่มกลาง. (2547). การบริหารจัดการการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนารายได้ของเทศบาลนครปฐม จังหวัดนครปฐม. รายงานการวิจัย: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Best, J. W. (1986). *Research in Education*. New Jersey: Prentice Hall.
- Cronbach, L. J. (1960). *Essentials of Psychological Testing*. New York: Harper & Row.
- Yamane, T. (1960). *Statistic: An Introductory Analysis*. Singapore: Harper International.