

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มีบทบาทต่อมนุษย์เป็นอย่างมาก เพราะมีการใช้งานกันอย่างแพร่หลาย ทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน ซึ่งใน ภู่วรรณ (2543, หน้า 38) และเกียรติศักดิ์ ศรีวิไล (2540, หน้า 36) กล่าวว่าสาเหตุที่หน่วยงานต่าง ๆ ใช้คอมพิวเตอร์กันอย่างแพร่หลายเนื่องจากคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือช่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยประหยัดเวลา มีความแม่นยำถูกต้องสูง ไม่ว่าจะเป็นงานบันทึกข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล ค้นหาข้อมูล และการติดต่อสื่อสารเป็นต้น

ครรชิต มัลลียงส์ (2539, หน้า 9) กล่าวว่า ในยุคแรก ๆ การใช้งานคอมพิวเตอร์ ใช้เฉพาะหน่วยงานราชการและงานธุรกิจขนาดใหญ่ เนื่องจากต้นทุนในการจัดซื้อจัดหาเครื่อง ระบบปฏิบัติการ ค่าดำเนินการ และค่าบำรุงรักษาสูง ต่อมาคอมพิวเตอร์มีการพัฒนาให้มีขนาดเล็กลง ทำให้ราคาถูกลง แต่มีประสิทธิภาพสูง ส่งผลให้เกิดการตื่นตัวในการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในหน่วยงานต่าง ๆ มากขึ้น

จากแผนปฏิรูปการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (กรมการศึกษานอกโรงเรียน, 2538, หน้า 11) ได้มีนโยบายสนับสนุน และส่งเสริมให้กรมในสังกัดนำคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยงานเพื่อพัฒนาระบบการศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้รวมถึงกรมการศึกษานอกโรงเรียนด้วย

สมชาย ทิปกร (2527, หน้า 7) กล่าวว่า ในปี พ.ศ. 2524 กรมการศึกษานอกโรงเรียนได้รับบริจาคคอมพิวเตอร์จากรัฐบาลญี่ปุ่นจำนวน 5 ชุด แต่การใช้งานไม่เกิดผล เพราะมีปัญหาด้านโปรแกรม ด้านบุคลากร และสมรรถนะของเครื่อง

อุไรพร คงนิยม (2533, หน้า 86) กล่าวว่า ในปีงบประมาณ 2531-2532 กรมการศึกษานอกโรงเรียนได้พัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้งานระบบเงินเดือนข้อมูลศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนภาค ทั้ง 5 ภาค

อดิศักดิ์ กัมภิระ (2542, หน้า 33) กล่าวว่า ในปีงบประมาณ 2535-2536 ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนภาคต่าง ๆ ได้รับการฝึกอบรมและใช้โปรแกรม Student สำหรับงานการศึกษาสามัญ โปรแกรม Salary สำหรับงานเงินเดือน โปรแกรม Store สำหรับงานทะเบียนครุภัณฑ์ โปรแกรม Stang สำหรับงานบริหารงบประมาณ และโปรแกรมสถิติข้อมูล และในปีเดียวกันนี้

กรมการศึกษานอกโรงเรียนได้สนองนโยบายของรัฐบาลที่จะขยายงานการศึกษานอกโรงเรียนให้กว้างขวาง และตอบสนองความต้องการของประชาชนในระดับท้องถิ่นอย่างแท้จริง โดยการปรับปรุงระบบการบริหารและบทบาทหน้าที่ของ ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดใหม่ และประกาศตั้งศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอขึ้นทั่วประเทศ และมีนโยบายให้ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอทั่วประเทศนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้งาน

เสนอ เลขไสย (2538, หน้า 106) กล่าวว่า ในปีงบประมาณ 2537-2538 ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดและศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอทั่วประเทศ ได้ใช้โปรแกรมที่กรมการศึกษานอกโรงเรียนพัฒนา โดยใช้เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับงานจัดการศึกษาสาขาสามัญเป็นหลัก

จากข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ เป็นสถานศึกษาที่จัดตั้งขึ้นใหม่ ยังมีบุคลากรน้อย งบประมาณจำกัดส่งผลให้เกิดปัญหาในการใช้คอมพิวเตอร์ตามนโยบายของกรมการศึกษานอกโรงเรียน จากรายงานวิจัยของ เสนอ เลขไสย (2538, หน้า 72) พบปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คือ สภาพการณ์ใช้งานยังไม่พัฒนาเท่าที่ควร จะใช้คอมพิวเตอร์เฉพาะงานทะเบียนนักศึกษาสายสามัญเท่านั้น และบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ยังมีจำนวนน้อย เครื่องมีไม่เพียงพอต่อการใช้งานและจากรายงานวิจัยของ อติศักดิ์ คัมภีระ (2542, บทคัดย่อ) พบปัญหางบประมาณเพราะศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอเป็นหน่วยงานการศึกษาเล็ก ๆ ไม่สามารถจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยเงินบำรุงการศึกษา ตามนโยบายที่กรมการศึกษานอกโรงเรียนได้ ซึ่งย่อมจะส่งให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านเครื่องและอุปกรณ์ที่ไม่เพียงพอต่อการใช้งานประการหนึ่ง ปัญหาความไม่พร้อมของบุคลากรที่จะใช้งานดูแลรักษาเครื่องและอุปกรณ์ความผิดปกติประการหนึ่ง ปัญหาระบบซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมเพื่อการใช้งานในหน่วยงานประการหนึ่ง และประการสุดท้ายซึ่งน่าจะเป็นประเด็นปัญหาสำคัญที่สุดคือปัญหาด้านงบประมาณ

จากเหตุผลและปัญหาตามที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง ปัญหาและแนวทางการจัดการการใช้คอมพิวเตอร์ของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อทราบถึงระดับปัญหา และแนวทางการจัดการปัญหาที่เกิดจากการใช้คอมพิวเตอร์ของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อนำผลวิจัยนี้เป็นข้อมูลนำเสนอให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงและจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ของข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออก
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ของข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออก จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่และประสบการณ์การทำงาน
3. เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ของข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออก

คำถามในการวิจัย

1. ปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ของข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออกอยู่ในระดับใด
2. ปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ของข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออกที่มีตำแหน่งหน้าที่และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ต่างกันหรือไม่
3. แนวทางการจัดการปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ของข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออก มีอะไรบ้าง

สมมติฐานการวิจัย

1. ข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออก ที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน มีปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ต่างกัน
2. ข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออก ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลของการวิจัยจะทำให้รู้ปัญหาและแนวทางการจัดการปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ของข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออก
2. เพื่อเป็นข้อสนเทศในการใช้คอมพิวเตอร์ของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน-

อำเภอ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่จะปรับปรุง แก้ไข วางแผน หรือเป็นแนวทางการพัฒนาบุคลากร เพื่อการใช้คอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ขอบเขตของเนื้อหา เพื่อศึกษาความคิดเห็นของข้าราชการ เกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการจัดการปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ จำแนกดังนี้

3.1.1 ตำแหน่งหน้าที่ แบ่งเป็น 2 ระดับ ได้แก่

3.1.1.1 ผู้บริหาร

3.1.1.2 ผู้ปฏิบัติการ

3.1.2 ประสบการณ์การทำงาน แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

3.1.2.1 ต่ำกว่า 5 ปี

3.1.2.2 5 -10 ปี

3.1.2.3 มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ 5 ด้าน คือ ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร ด้านเครื่องและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ด้านโปรแกรม และด้านอื่น ๆ

นิยามศัพท์เฉพาะ

คอมพิวเตอร์ หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer : PC) ที่มีไมโครโพรเซสเซอร์ เป็นหน่วยประมวลผล ประกอบด้วย ตัวเครื่องโปรแกรมปฏิบัติการ หรือชุดคำสั่งปฏิบัติการของคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงชนิดอื่น ๆ เช่น โมเด็ม สแกนเนอร์ เป็นต้น

ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ นับตั้งแต่การได้รับการบรรจุเป็นข้าราชการ จนถึงปัจจุบัน (พ.ศ. 2545) แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ

ประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี หมายถึง ระยะเวลาที่ได้รับอนุญาตให้เข้าปฏิบัติ-

งานในตำแหน่งหน้าที่ ตั้งแต่วันแรกที่ได้รับตำแหน่งจนถึงปัจจุบัน (พ.ศ. 2545) นับได้น้อยกว่า 5 ปี

ประสบการณ์การทำงาน 5 ถึง 10 ปี หมายถึง ระยะเวลาที่ได้รับอนุญาตให้เข้าปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ตั้งแต่วันแรกที่ได้รับตำแหน่งจนถึงปัจจุบัน (พ.ศ. 2545) นับได้ 5-10 ปี

ประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 10 ปี หมายถึง ระยะเวลาที่ได้รับอนุญาตให้เข้าปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ตั้งแต่วันแรกที่ได้รับตำแหน่งจนถึงปัจจุบัน (พ.ศ. 2545) นับได้ มากกว่า 10 ปี

ผู้บริหาร หมายถึง ข้าราชการที่ได้รับการบรรจุ และแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน หรือรักษาการผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน หัวหน้าผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน หรือรักษาการหัวหน้าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออก

ผู้ปฏิบัติการ หมายถึง ข้าราชการครู ข้าราชการพลเรือน ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ในศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในภาคตะวันออก

โปรแกรมประยุกต์ หมายถึง กลุ่มโปรแกรมที่เขียนขึ้นมาเพื่อใช้งานเฉพาะอย่าง เช่น โปรแกรมทางด้านธุรกิจ ด้านการศึกษา ด้านวิศวกรรม เป็นต้น โปรแกรมเหล่านี้จะเขียนขึ้นด้วยภาษาคอมพิวเตอร์ ตามความเหมาะสมกับงานนั้น ๆ เช่น ภาษา Basic Fortran Cobol Clipper เป็นต้น

โปรแกรมสำเร็จรูป หมายถึง โปรแกรมที่ผู้ใช้สามารถนำมาใช้งานได้โดยไม่ต้องมีการออกแบบซ้ำ หรือจัดระบบข้อมูลใหม่ มีแบบฟอร์มสำเร็จที่มีการวางจำหน่ายในท้องตลาดทั่ว ๆ ไป

ปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ หมายถึง ความขัดข้องต่อการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ 5 ด้าน คือ ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้านโปรแกรม และด้านอื่น ๆ ของข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออก แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ปัญหาระดับมากที่สุด หมายถึง ความขัดข้องต่อการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ที่ท่านประสบโดยไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ด้วยตัวท่านเอง และไม่มีผู้ร่วมงานหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานเอกชน และบุคคลต่าง ๆ ช่วยแก้ไขปัญหานั้นได้

ปัญหาระดับมาก หมายถึง ความขัดข้องต่อการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ที่ท่านประสบโดยไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ด้วยตัวท่านเอง แต่สามารถขอคำแนะนำ ขอความร่วมมือจากผู้ร่วมงาน หรือขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานเอกชน และบุคคลต่าง ๆ ได้บ้างบางปัญหา

ปัญหาระดับปานกลาง หมายถึง ความขัดข้องต่อการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ที่ท่านประสบโดยสามารถแก้ไขบางปัญหา ที่เกิดขึ้นด้วยตัวท่านเอง

ปัญหาระดับน้อย หมายถึงความขัดข้องต่อการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ที่ท่านประสบโดยสามารถแก้ไขได้บ้างบางปัญหา โดยผู้ร่วมให้คำแนะนำ ร่วมมือ หรือได้รับความอนุเคราะห์จากหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานเอกชน และบุคคลต่าง ๆ

ปัญหาระดับน้อยที่สุด หมายถึงความขัดข้องต่อการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ ที่ท่านประสบโดยท่านและผู้ร่วมงาน สามารถแก้ไขได้เกือบทุกปัญหา

แนวทางการจัดการการใช้คอมพิวเตอร์ หมายถึง การบริหาร การกำกับดูแล การจัดการ-แก้ไขปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ทั้ง 5 ด้าน คือด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้านโปรแกรม และด้านอื่น ๆ เพื่อให้การใช้คอมพิวเตอร์เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานสูงสุด

ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาควะวันออก หมายถึง ศูนย์ที่ให้บริการ-การศึกษานอกระบบโรงเรียนในระดับอำเภอ ในจังหวัดจันทบุรี ฉะเชิงเทรา ชลบุรี ปราจีนบุรี ระยอง นครนายก ตราด สมุทรปราการและสระแก้ว ตามเขตการจัดการศึกษาของกรมการศึกษานอกเรียน ภาควะวันออก