

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการจัดการการใช้คอมพิวเตอร์ของข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สรุปและอภิปรายผลดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าและแนวทางการจัดการการใช้คอมพิวเตอร์ของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ ประการที่หนึ่ง เพื่อศึกษาปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ของข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งนี้เพื่อทราบระดับปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ของข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ว่าอยู่ในระดับใด ประการที่สอง เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ของข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์การทำงาน ทั้งนี้เพื่อทราบปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ของข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือแตกต่างกันหรือไม่ และประการที่สาม เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ของข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งนี้เพื่อทราบว่า แนวทางการจัดการปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ของข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีอะไรบ้าง กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ดำรงตำแหน่งหน้าที่ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติการ จำนวน 267 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรม SPSS นำเสนอข้อมูลแบบตาราง โดยใช้สถิติแบบร้อยละ T-test และ F-test วิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการของ Student Newman Keuls Test สรุปผลวิจัยได้ดังนี้

1. ปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ของข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวม มีความขัดข้องต่อการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ โดยสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้บ้างบางปัญหา

1.1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1.1 ด้านงบประมาณ ข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความขัดข้องต่อการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ โดยไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง แต่สามารถขอคำแนะนำ ขอความร่วมมือจากผู้ร่วมงาน หรือขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานเอกชน และบุคคลต่างๆ ได้บ้างบางปัญหา

1.1.2 ด้านบุคลากร ข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความขัดข้องต่อการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ โดยไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง แต่สามารถขอคำแนะนำ ขอความร่วมมือจากผู้ร่วมงาน หรือขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานเอกชน และบุคคลต่างๆ ได้บ้างบางปัญหา

1.1.3 ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ ข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความขัดข้องต่อการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ โดยไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง แต่สามารถขอคำแนะนำ ขอความร่วมมือจากผู้ร่วมงาน หรือขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานเอกชน และบุคคลต่างๆ ได้บ้างบางปัญหา

1.1.4 ส่วนด้านโปรแกรมและด้านอื่นๆ ข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความขัดข้องต่อการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ โดยสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยตัวเองได้บ้างบางปัญหา

1.2 เมื่อพิจารณาตามตำแหน่งหน้าที่ พบว่า

1.2.1 ตำแหน่งหน้าที่ผู้บริหาร ข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความขัดข้องต่อการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ โดยสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยตัวเองได้บ้างบางปัญหา

1.2.2 ตำแหน่งผู้ปฏิบัติการ ข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความขัดข้องต่อการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ โดยสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยตัวเองได้บ้างบางปัญหา

1.3 เมื่อพิจารณาตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า

1.3.1 ข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีประสบการณ์ น้อยกว่า 5 ปี มีความขัดข้องต่อการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ โดยสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยตัวเองได้บ้างบางปัญหา

1.3.2 ข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออก ที่มีประสบการณ์ 5-10 ปี มีความขัดข้องต่อการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ โดยสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยตัวเองได้บ้างบางปัญหา

1.3.3 ข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออก ที่มีประสบการณ์ มากกว่า 10 ปี มีความขัดข้องต่อการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ โดยสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยตัวเองได้บ้างบางปัญหา

2. เปรียบเทียบปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ของข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออก ปรากฏผลดังนี้

2.1 จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ โดยรวมพบว่า ข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออก มีปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านงบประมาณ ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านบุคลากร ด้านโปรแกรม และด้านอื่นๆ มีปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยรวมพบว่า ข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออก มีปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ และด้านโปรแกรม ข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออก มีปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านอื่นๆ ข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออก มีปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ทดสอบรายคู่ โดยวิธีการของ Student Newman Keuls Test พบว่า ข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออก ที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ยของปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ทั้ง 5 ด้าน สูงกว่าข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออก ที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปี และ สูงกว่าข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออก ที่มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออก ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยของปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ทั้ง 5 ด้าน สูงกว่า ข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออก ที่มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. แนวทางจัดการปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ของข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออก มีแนวทางแก้ไขปัญาแบ่งเป็นแต่ละด้านดังนี้

3.1 ด้านงบประมาณ

3.1.1 ของบประมาณจากส่วนกลาง

3.1.2 ใช้เงินบำรุงการศึกษาซึ่งมีแหล่งที่มา 2 ส่วน ส่วนแรกได้จากเงินค่าลงทะเบียนเรียนและค่าห้องสมุด ส่วนที่สอง ได้จากเงินงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงานการศึกษาสายสามัญ

3.1.3 ขอรับบริจาคจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล บริษัทห้างร้าน สมาชิกรัฐสภาผู้แทนราษฎร และผู้นำท้องถิ่น

3.2 ด้านบุคลากร

3.2.1 จัดฝึกอบรมให้แก่บุคลากรในศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ โดยให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการดูแลรักษาและซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ เมื่อเกิดปัญหาแล้วสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้

3.2.2 ส่งเสริมให้บุคลากรได้ฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ทั้งการใช้งานการดูแลรักษาอย่างจริงจัง โดยทางหน่วยงานออกค่าใช้จ่ายให้

3.2.3 เน้นนโยบายให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจและให้ใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์แบบฟอร์มต่างๆ ให้บรรจุลงในคอมพิวเตอร์ เน้นความสะดวก รวดเร็วในการบริการพยายามให้บุคลากรสามารถแก้ไขข้อติดขัดในการใช้คอมพิวเตอร์ด้วยตนเองก่อนที่จะให้ช่างมาเป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบ

3.3 ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์

3.3.1 ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอทำเรื่องขอยืมวัสดุครุภัณฑ์ จากศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด

3.3.2 แยกการใช้งานระหว่างระบบโปรแกรมที่กรมการศึกษานอกโรงเรียนพัฒนาขึ้นมา ซึ่งเป็น โปรแกรมที่เกี่ยวกับประวัตินักศึกษา การลงทะเบียนและการประมวลผล กับการใช้พิมพ์งานเอกสารทั่วไป

3.3.3 นำเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีความล้าสมัย มีสมรรถนะต่ำ ไปอัปเกรด

3.4 ด้านโปรแกรม

3.4.1 การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ของศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ใช้ตามนโยบายของกรมการศึกษานอกโรงเรียนที่ได้พัฒนาโปรแกรมขึ้น หากใช้แล้วมีปัญหา จะนำ

เสนอในที่ประชุมส่วนกลางให้พิจารณาแก้ไขปรับปรุง หรือให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้และการพัฒนาโปรแกรมไปยังกรมการศึกษานอกโรงเรียน

3.4.2 มอบหมายให้บุคลากรดูแลและระมัดระวังเกี่ยวกับการนำเอาแผ่นดิสก์มาใช้งานที่อาจติดไวรัสมาได้ โดยให้พยายามช่วยกันกำจัดไวรัส

3.4.3 จัดหาโปรแกรมสำเร็จรูปตรงต่อหน่วยงานที่ปฏิบัติ จัดหางบประมาณเพิ่มเติมในการจัดซื้อโปรแกรม

3.5 ด้านอื่นๆ

3.5.1 ให้นำบุคลากรโทรศัพท์ปรึกษาระหว่างอำเภอ หรือต้นสังกัดซึ่งเป็นผู้ให้ใช้โปรแกรม หรือหน่วยงานที่พัฒนาโปรแกรม เมื่อเกิดปัญหาจากการใช้โปรแกรม

3.5.2 งานทุกงานที่ใช้ระบบคอมพิวเตอร์เข้าช่วย มีความจำเป็นต้องมีชิ้นงานที่เป็นเอกสาร เก็บสำรอง โดยเฉพาะโปรแกรมทะเบียนนักศึกษาสายสามัญ เพราะส่งผลให้เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้อง

อภิปรายผล

1. ปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ของข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน-อำเภอ ภาคตะวันออก พบว่า มีปัญหาการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ ในด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยตนเองได้ แต่สามารถขอคำแนะนำ ขอความร่วมมือจากผู้ร่วมงาน ขอความอนุเคราะห์จากหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานเอกชนและบุคคลต่างๆ เช่น สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร นักการเมืองท้องถิ่น ผู้นำชุมชน เป็นต้น ได้บ้างบางปัญหา โดยแต่ละด้านมีปัญหาดังนี้

1.1 ด้านงบประมาณ พบว่า ข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน-อำเภอ ภาคตะวันออก มีปัญหาการปฏิบัติงานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เนื่องจากศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออก มีงบประมาณไม่เพียงพอที่จะจัดซื้อที่จะบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ไม่มีงบประมาณสำหรับการจัดทำระบบเครือข่าย ไม่มีงบประมาณสำหรับการฝึกอบรมบุคลากรและการว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญทางด้านคอมพิวเตอร์เพื่อดูแลโดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับรายงานวิจัยของ อติศักดิ์ คัมภีระ (2542, บทคัดย่อ) ซึ่งพบว่า ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด ขาดงบประมาณสนับสนุนการใช้คอมพิวเตอร์และขาดงบประมาณในการฝึกอบรมผู้บริหารให้เข้าใจเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ พิลาวรรณ โพธิ์นรินทร์ (2542, หน้า 95) พบว่า สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล มีปัญหาขาดงบประมาณในการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์

และโปรแกรม และของ อำเภอ สงวนศิริธรรม (2543, หน้า 40) พบว่า สภาพการใช้งานคอมพิวเตอร์ของโรงเรียนในปัจจุบัน มีปัญหาด้านงบประมาณในการจัดซื้อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์

1.2 ด้านบุคลากร พบว่า ข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีปัญหาการปฏิบัติงานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เนื่องจากปัญหามูลค่าสูงเกินไป ไม่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ และไม่ได้รับการสนับสนุนให้ฝึกอบรม ขาดบุคลากรที่สามารถซ่อมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ และไม่มีบุคลากรที่รับผิดชอบด้านนี้โดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับรายงานวิจัยของ ศิริมาลย์ รัตนวาทย์ (2545, ออนไลน์) พบว่า บุคลากรผู้บริหารไม่ให้การสนับสนุนอย่างจริงจัง เนื่องจากไม่เข้าใจเทคโนโลยีสารสนเทศมีประโยชน์ในการตัดสินใจอย่างไร บุคลากรผู้ปฏิบัติไม่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะเคยชินกับการปฏิบัติงานแบบเดิม และบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีน้อย พิลาวรรณ โพธิ์รินทร์ (2542, หน้า 96) พบว่า มีปัญหาการขาดบุคลากรในการดูแลรักษาและซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์โดยตรง

1.3 ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์พบว่า ข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีปัญหาการปฏิบัติงานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เนื่องจากปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน เครื่องที่มีอยู่ส่วนใหญ่เป็นเครื่องที่มีสมรรถนะต่ำ ไม่มีคอมพิวเตอร์ที่เป็นระบบเครือข่าย ซึ่งสอดคล้องกับรายงานวิจัยของ อติศักดิ์ กัมภีระ (2542, หน้า 77) ที่ได้สำรวจข้อมูลการใช้คอมพิวเตอร์ของศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดทั่วประเทศ พบว่า ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดมีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้งานจำนวน 506 เครื่อง เป็นรุ่นต่ำกว่า เพนเทียม (80586) 358 เครื่อง จำนวนเครื่องที่เชื่อมโยงระบบเครือข่ายมีเพียงร้อยละ 18.67 และเกียรติศักดิ์ ศรีวิไล (2540, หน้า 112) พบว่า ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ 27.30 ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้งาน

2. เปรียบเทียบปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ของข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตามตำแหน่งหน้าที่และประสบการณ์การทำงาน พบว่า

2.1 ข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีตำแหน่งหน้าที่บริหาร และตำแหน่งหน้าที่ปฏิบัติการ มีปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์แตกต่างกัน ด้านงบประมาณ ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารมีความรับผิดชอบศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอโดยตรง ได้รับทราบปัญหาโดยรวมสูงกว่าผู้ปฏิบัติการ ผู้บริหารบางส่วนได้พยายามแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อให้ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอที่ตนบริหารอยู่เป็นประโยชน์ต่อประชากรกลุ่มเป้าหมายสูงสุด การบริหารองค์กรปัจจุบันต้องอาศัยเทคโนโลยีเพื่อช่วยบริหารจัดการด้านต่างๆ เมื่อส่วนใดส่วนหนึ่งขัดข้องย่อมส่งผลให้ผู้บริหารต้องใส่ใจ และตามแก้ปัญหาเหล่านั้น ส่วนผู้ปฏิบัติการอาจมีมุมมองไปอีกด้านหนึ่ง จากคำตอบแบบสอบถามปลาย

เปิดที่ผู้ปฏิบัติการได้ตอบกลับมา จะมองประเด็นปัญหาเหล่านี้ให้ค่าเฉลี่ยออกมาค่อนข้างระดับมาก ไปถึงปานกลาง และมองว่าประเด็นปัญหาเหล่านี้สามารถแก้ไขได้ถ้าส่วนกลางให้งบประมาณอย่างเพียงพอ ซึ่งความเป็นจริงแล้ว ส่วนกลางเองก็มีงบประมาณจำกัด ในส่วนนี้ ผู้ปฏิบัติการอาจไม่ทราบข้อมูลเรื่องงบประมาณของกรมการศึกษานอกโรงเรียนอย่างแท้จริง ซึ่งตรงข้ามกับผู้บริหารที่เข้าใจปัญหาเหล่านี้เป็นอย่างดี ซึ่งส่งผลให้ระดับปัญหาด้านงบประมาณ ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้มีตำแหน่งหน้าที่บริหารและผู้มีตำแหน่งหน้าที่ปฏิบัติการแตกต่างกัน

2.2 ปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ของข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออก ที่มีประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 5 ปี มีปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์แตกต่างจากผู้มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี และผู้มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้มีประสบการณ์การทำงานในศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออก น้อยกว่า 5 ปี ยังอยู่ในช่วงการปฏิบัติงานใหม่ หรือเริ่มงานใหม่ การเรียนรู้งานในสำนักงาน ยังไม่ครอบคลุม หรือยังไม่เข้าใจระบบงานที่ปฏิบัติอยู่ เพราะเวลาในการปฏิบัติงานย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน จึงทำให้ค่าเฉลี่ยของระดับปัญหาสูงกว่าผู้มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี และผู้มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี ซึ่งสอดคล้องกับ กรมวิชาการ (2541, หน้า 64) ที่กล่าวว่า ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง มีความสำคัญต่อการพัฒนางานวิชาการ ผู้มีประสบการณ์มากย่อมมีการพัฒนาทางด้านงานวิชาการมากกว่าผู้มีประสบการณ์น้อย ส่วนผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี มีค่าเฉลี่ยปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์สูงกว่าผู้มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนโยบายการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้งานในศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ในเบื้องต้นผู้บริหารจะเป็นตัวเลือกอันดับแรกที่จะเข้ารับการฝึกอบรมจากกรมการศึกษานอกโรงเรียน ซึ่ง อติศักดิ์ คัมภีระ (2542, หน้า 33) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมการใช้โปรแกรมที่กรมการศึกษานอกโรงเรียนพัฒนามานั้น ในเบื้องต้นได้ให้ผู้บริหารเข้ารับการฝึกอบรม ทั้งนี้เพื่อทราบแนวนโยบาย ในการปรับปรุงระบบงานบริหาร และโครงสร้างการบริหารงานใหม่ จากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามพบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้บริหาร โดยปกติผู้บริหารนั้นจะไม่ค่อยมีเวลาในการใช้คอมพิวเตอร์ จึงทำให้มีความยุ่งยากในการเรียกดูข้อมูล การดูรายการต่างๆ และการป้อนข้อมูลหรือใส่ข้อมูลเข้าไป หรือแม้แต่การประมวลผลเพื่อการตัดสินใจ ส่วนใหญ่แล้วผู้บริหารมักจะ ไม่ลงมือปฏิบัติงานในส่วนนี้ แต่จะให้ผู้ได้บังคับบัญชาเป็นผู้ปฏิบัติ เพราะเป็นงานของผู้ปฏิบัติ ไม่ใช่งานของผู้บริหาร เมื่อจะลงมือปฏิบัติ อาจเกิดปัญหาตามที่กล่าวมาจึงส่งผลให้ค่าเฉลี่ยปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์แตกต่างจากผู้มีประสบการณ์ 5-10 ปี ซึ่งสอดคล้องกับรายงานวิจัยของ อำนวย ไมยฤทธิ์ (2542, หน้า 112) พบว่า ผู้บริหารที่มีประสบการณ์การทำงาน ต่ำกว่า 10 ปีมีปัญหาการบริหารงานแตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับรายงานวิจัยของ

อดิศักดิ์ คัมภีระ (2542, หน้า 79)พบว่า ผู้มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ไม่แตกต่างกัน

3. แนวทางการจัดการปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ ของข้าราชการสังกัดศูนย์บริการ-
การศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออก ส่วนใหญ่ได้ปฏิบัติ ดังนี้

3.1 ด้านงบประมาณ ขอบริจาค จากหน่วยงานของรัฐ เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล
เทศบาล จากหน่วยงานเอกชน เช่น บริษัท ห้างร้าน จากสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จากนักการเมือง
ท้องถิ่น หรือผู้นำท้องถิ่น เช่น สมาชิกสภาจังหวัด สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล กำนัน ผู้ใหญ่
บ้าน ส่วนรายได้จากเงินค่าลงทะเบียน ค่าบริการห้องสมุด และงบประมาณค่าดำเนินงานการศึกษา
สายสามัญ นั้นน่าจะทำได้เฉพาะศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอที่อยู่ในเขตความเจริญ
เป็นหลัก และการของบประมาณจากส่วนกลางก็คงเป็นเรื่องลำบาก เนื่องจากกรมการศึกษานอก-
โรงเรียนได้งบประมาณไม่มาก และต้องเฉลี่ยงบประมาณให้กับหน่วยงานในสังกัดทั่วประเทศ

3.2 ด้านบุคลากร การจัดฝึกอบรมให้และส่งเสริมให้ได้รับการฝึกอบรมความรู้เกี่ยว
กับการดูแลรักษาและซ่อมบำรุง หรือให้บุคลากรแก้ไขปัญหาด้วยตนเองก่อนที่จะเรียกช่างมา
ดำเนินการซ่อม ทั้งนี้เนื่องจากศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนมีงบประมาณไม่เพียงพอ

3.3 ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ เมื่อมีความจำเป็นการทำเรื่องขอยืมจากศูนย์การศึกษา
นอกโรงเรียนจังหวัด ก็เป็นทางแก้ปัญหาประการหนึ่งที่จะทำให้ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน
อำเภอ ภาคตะวันออก มีเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้งานบ้าง และแยกการใช้งานระหว่างเครื่องที่มี
โปรแกรมของกรมการศึกษานอกโรงเรียน และเครื่องที่ใช้พิมพ์งานทั่วไป เพื่อให้งานบริหารดำเนิน
ไปได้ สุดท้ายเมื่อไม่สามารถจะใช้งานอย่างคล่องตัว จำเป็นต้องนำเครื่องที่มีสมรรถนะต่ำไป
อัพเกรด ซึ่งก็จะใช้งบประมาณไม่สูงมากเมื่อเทียบกับการจัดซื้อ

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การใช้คอมพิวเตอร์ของข้าราชการสังกัดศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ
ภาคตะวันออก มีปัญหาน้อยลง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ปัญหาที่เกิดจากการขาดงบประมาณในการจัดซื้อและงบประมาณในการซ่อมบำรุง
รักษาคอมพิวเตอร์นั้นศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนควรเร่งประชาสัมพันธ์โครงการฝึกวิชาชีพ
ให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายเข้ามาสู่ระบบให้มากขึ้น จะทำให้
สามารถจัดเก็บรายได้มาเป็นส่วนหนึ่งในการจัดซื้อหรือซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ และจาก
การค้นพบ การแก้ปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ คือการขอรับบริจาค นับว่าเป็นแนวทางที่ผู้บริหาร
ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ควรศึกษาวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนโดยเฉพาะ

สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ผู้นำท้องถิ่นหรือนักการเมืองท้องถิ่น โดยเฉพาะสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อขอความช่วยเหลือ

2. ปัญหาที่เกิดจากบุคลากร ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน ควรเร่งส่งบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ หรือพอมีความรู้ไปฝึกอบรม โดยให้ความสนใจเป็นพิเศษทั้งบุคลากรที่เป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว คนใดคนหนึ่ง ซึ่งเมื่อไปฝึกอบรมแล้วสามารถนำความรู้เข้ามาช่วยเหลือศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนได้ โดยส่งไปฝึกอบรมเกี่ยวกับการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์โดยตรง ซึ่งปัจจุบันมีให้บริการทั่วไป ค่าใช้จ่ายไม่สูง จะเป็นของหน่วยงานรัฐ เช่น สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน และแรงงานจังหวัด หรือ สถาบันของเอกชน เพียงเท่านี้ก็จะสามารถลดปัญหาทั้งด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้านบุคลากร และด้านงบประมาณ โดยผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมมาแล้ว จะสามารถทำหน้าที่ในการดูแลรักษาและซ่อมบำรุง สามารถอัพเกรดคอมพิวเตอร์ให้มีสมรรถนะสูงขึ้น โดยใช้งบประมาณต่ำกว่าครั้งหนึ่งที่จะต้องจ่ายให้กับการเรียกช่างมาบริการ

3. ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ควรกำหนดคุณสมบัติอัตราจ้าง ให้มีความรู้ ความสามารถทางด้านคอมพิวเตอร์ เพราะนักศึกษาปัจจุบันที่จบมาส่วนใหญ่มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ จัดเป็นความรู้ความสามารถพิเศษในการปฏิบัติหน้าที่ บุคลากรส่วนนี้จะสามารถเข้ามาช่วยงานและลดปัญหาที่เกิดจากการใช้งานคอมพิวเตอร์ได้ส่วนหนึ่ง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขเฉพาะด้าน เช่นด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร ลักษณะเชิงคุณภาพ ในศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือหรือภาคอื่นๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ในโอกาสต่อไป

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับระบบเครือข่ายการใช้งานคอมพิวเตอร์ในศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือหรือภาคอื่นๆ