

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสังคมโลกยุคปัจจุบันถือได้ว่าเป็นสังคมแห่งข้อมูลข่าวสารที่มีความเชื่อมโยงกันทั่วโลก ซึ่งการติดต่อสื่อสารนับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่ง และในปัจจุบันความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญเป็นอย่างมาก รวมถึงการดำเนินงานขององค์กรต่างๆ ต้องอาศัยความรู้ทางด้านเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดทำฐานข้อมูล ดังนั้นเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology: IT) จึงเป็นที่ยอมรับกันในปัจจุบันว่ามีบทบาทที่สำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์อยู่หลายประการ เช่นเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้สังคมเปลี่ยนจากสังคมอุตสาหกรรมมาเป็นสังคมสารสนเทศ และเปลี่ยนวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในประเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ระบบเศรษฐกิจเปลี่ยนจากระบบแห่งชาติไปเป็นเศรษฐกิจโลกที่ทำให้ระบบเศรษฐกิจของโลกผูกพันกับทุกประเทศ ความเชื่อมโยงของเครือข่ายสารสนเทศทำให้เกิดสังคมโลกาภิวัตน์ และเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้องค์กรมีการบังคับบัญชาแบบแนวราบมากขึ้น หน่วยธุรกิจมีขนาดเล็กและเชื่อมโยงกันกับหน่วยธุรกิจอื่นเป็นเครือข่าย การดำเนินธุรกิจมีการแข่งขันกันในด้านความเร็วโดยอาศัยการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสารโทรคมนาคมเป็นตัวสนับสนุน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น (วนิดา บุตตะมา, 2555, หน้า 1)

นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทยประกาศใช้ครั้งแรกในปี พ.ศ. 2539 (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2554, หน้า 2-12) ด้วยเล็งเห็นว่า สังคมจะต้องเตรียมการเพื่อรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในยุคข่าวสารข้อมูล จึงมีการตั้งคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติเพื่อร่วมกันเสนอแนะนโยบายและแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งในเรื่องของการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การสร้างบรรยากาศให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีใช้ในการดำเนินงานต่างๆ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคม การปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจสมัยใหม่โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การส่งเสริมการผลิต การบริการ การวิจัย และการพัฒนาให้มีเทคโนโลยีด้านสารสนเทศขึ้นในประเทศไทย นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ เสนอมาตรการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศต่อคณะรัฐมนตรีและได้มีการพัฒนา

เมื่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมในระดับนานาชาติเป็นไปอย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศไปสู่เศรษฐกิจและสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ (Knowledge based economy/ Society: KBE/KBS) คณะกรรมการฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญที่จะต้องมีนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทั้งในและต่างประเทศดังกล่าว จึงได้จัดทำกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศในระยะที่ 2 หรือ IT2010 ขึ้น ครอบคลุมเป็นเวลา 10 ปี พ.ศ. 2544-2553

(แยกเป็นแผนแม่บท ICT ฉบับที่ 1 และฉบับที่ 2) (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ, 2545, หน้า 7-33) โดยให้ความสำคัญกับบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศในฐานะเป็นเครื่องมือขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม และเน้นการประยุกต์ใช้ในสาขาหลักที่เป็นเป้าหมายของการพัฒนา โดยคำนึงถึงความสมดุลระหว่างภาคเศรษฐกิจและภาคสังคม ในขณะเดียวกันเพื่อให้ประชาชนในสังคมมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความเหลื่อมล้ำน้อยที่สุด ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ

1. ลงทุนในการเสริมสร้างทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้เป็นพื้นฐานสำคัญ (Build human capital)
2. ส่งเสริมให้มีความนวัตกรรมในระบบเศรษฐกิจและสังคม (Promote innovation)
3. ลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศและส่งเสริมอุตสาหกรรมสารสนเทศ (Strengthen information infrastructure & Industry)

ต่อมาได้พัฒนารอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศ หรือ ICT2020 (พ.ศ. 2554-2563) โดยนำแนวคิดกรอบนโยบายเดิมมาเป็นส่วนประกอบในการพัฒนาด้วยซึ่งมีประเด็นหลักๆ ดังนี้

1. การพัฒนาอย่างยั่งยืนใน 3 มิติคือ มิติสังคม มิติเศรษฐกิจ และมิติสิ่งแวดล้อม
2. เปิดโอกาสให้ประชาชนรับประโยชน์จาก ICT ได้อย่างเท่าเทียมกัน เพื่อลดความเหลื่อมล้ำ
3. ยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียง โดยพัฒนาให้ประเทศก้าวทันโลกอย่างรู้เท่าทัน ด้วยความมีเหตุผลและรู้ความจำเป็นที่จะใช้อย่างพอประมาณ
4. ผลักดันกรอบนโยบายก่อนหน้านี้ให้พัฒนาไปอย่างต่อเนื่อง
5. ส่งเสริมให้ภาคเอกชนและประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาด้าน ICT

กรอบนโยบาย ICT 2020 จะเป็นแนวทางสู่ยุคดิจิทัลและการสื่อสารที่รวดเร็ว เช่น ให้ประชาชนเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐาน ICT ความเร็วสูง (broadband) ได้อย่างเท่าเทียมเสมือนกับสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานทั่วไป เป็นการยกระดับความพร้อมด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร นำพาไปสู่การสร้างรายได้และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของคนในประเทศ (วิโรจน์ ชัยมูล และสุพรรณษา ยวงทอง, 2558, หน้า 226-228)

กระทรวงคมนาคมจึงได้จัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงคมนาคมโดยปรับให้สอดคล้องกับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย ปัจจุบันได้จัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงคมนาคม ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2557-2561) เพื่อเป็นกรอบและทิศทางในการบริหารจัดการและการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม และเพื่อให้การดำเนินงานตามแผนบรรลุเป้าประสงค์ตามที่กำหนดไว้ จึงได้จัดทำแผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงคมนาคม ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2557-2561) ขึ้นเพื่อให้หน่วยงานในสังกัดนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงาน และเพื่อให้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนกระทรวงคมนาคม โดยมีการพัฒนาบุคลากร กระบวนการ เทคโนโลยี และวัฒนธรรมของกระทรวง

คมนาคม ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแบบบูรณาการ และเป็นระบบ ตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ของกระทรวงคมนาคม รวมทั้งสอดคล้อง สนับสนุนเป้าหมายของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2557-2561) กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะเวลา พ.ศ. 2554-2563 ของประเทศไทย (ICT2020) รวมทั้งนโยบายรัฐบาลด้วย จึงมีการแจ้งเวียนให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงคมนาคมนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อไป (กระทรวงคมนาคม, 2558, หน้า 2)

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม แบ่งหน่วยงานภายนอกเป็นเขตการเดินรถ 8 เขต และสำนักงานใหญ่ ได้ดำเนินการตามยุทธศาสตร์การพัฒนางานพนักงานให้มีสมรรถนะตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงคมนาคม ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2557-2561) ซึ่งได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เป็นการประหยัดเวลาในการติดต่อสื่อสารงาน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และเป็นการประหยัดทรัพยากรต่างๆ หน่วยงานเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่ปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงคมนาคม ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2557-2561) แต่ก็ยังพบว่า มีปัญหาในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ยังขาดทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งพนักงานเหล่านี้เป็นพนักงานที่ได้มีความรู้ในเรื่องของเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง แต่เป็นพนักงานที่ได้รับการโอนย้ายหรือแต่งตั้งเข้าปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ทำให้ขาดสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และเกิดผลเสียต่อการปฏิบัติงาน เช่น ทำให้ข้อมูลมีโอกาสถูกทำให้เสียหายหรือถูกทำลาย เนื่องจากผู้ใช้ขาดความรู้ในการป้องกันข้อมูล รวมทั้งเกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน จึงควรต้องมีการพัฒนางานพนักงานให้มีความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาและช่วยเพิ่มพูนศักยภาพ ทำให้พนักงานมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย รวมทั้งพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องตามแผนปฏิบัติการภายใต้แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงคมนาคม ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2557-2561)

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ประโยชน์เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ได้อย่างเหมาะสมกับการทำงาน รวมทั้งพนักงานสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพได้อย่างเต็มศักยภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษารั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ซึ่งมีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือพนักงานเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ แบ่งเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน ระดับ 2 ระดับ 3 ระดับ 4 ระดับ 5 รวมจำนวน 134 คน และผู้บริหารเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำนวน 5 คน (องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เขตการเดินรถที่ 5, 2560, หน้า 1-2)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variable) คือ ข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- ตำแหน่งงาน
- อายุงาน

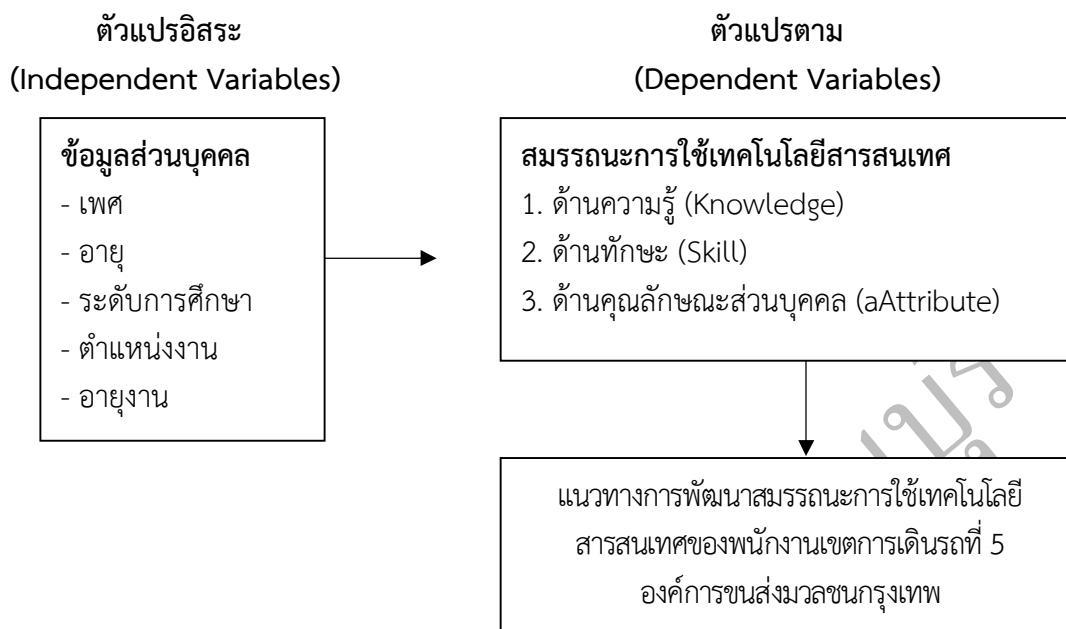
2.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ สมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

- ด้านความรู้ (Knowledge)
- ด้านทักษะ (Skill)
- ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attribute)

3. ขอบเขตด้านเวลา

ระหว่างเดือนกันยายน 2560 ถึงตุลาคม 2561

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานในงานที่ตนรับผิดชอบให้สูงกว่าหรือเหนือกว่าเกณฑ์/เป้าหมายที่กำหนดไว้

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดหา จัดเก็บ การบันทึก การประมวลผล และแปลงข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ รวมถึงการกระจาย หรือเผยแพร่สารสนเทศนั้นด้วยระบบหรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

สมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้การทำงานนั้นประสบความสำเร็จตามมาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้ ประกอบด้วยความสามารถด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ดังนี้

ด้านความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความรู้ในองค์ประกอบของระบบ กระบวนการทำงาน การใช้งาน และการบำรุงรักษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้านทักษะ (Skill) หมายถึง ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การใช้ อุปกรณ์ โปรแกรมสำเร็จรูป การควบคุมดูแลและบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่างๆ

ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attribute) หมายถึง หมายถึง ความคิด ลักษณะนิสัย มุมมอง และการรับรู้ของพนักงานแต่ละคน

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะ หมายถึง กิจกรรมหรือวิธีการที่จะนำมาพัฒนาสมรรถนะของพนักงานในแต่ละด้าน เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลในการปฏิบัติงานให้ เป็นไปในทางที่ดีขึ้น บรรลุตามเป้าหมาย

พนักงานเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ หมายถึง บุคคลซึ่งปฏิบัติงานในสำนักงาน เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ประกอบด้วยพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน และหัวหน้างาน

ผู้บริหารเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ หมายถึง หัวหน้ากลุ่มงานระดับ 6

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้บริหารองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพทราบถึงผลการประเมินระดับสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานเขตการเดินรถที่ 5
2. ผู้บริหารใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ