

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรต้องตระหนักและช่วยผลักดันพัฒนาในด้านต่างๆ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถในทักษะด้านต่างๆ ตามสายงานและภารกิจ ซึ่งบุคลากรเป็นตัวขับเคลื่อนให้องค์กรสามารถดำเนินงานไปสู่จุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามนโยบายและแผนบริหารงานขององค์กร ที่ตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่งการปฏิบัติงานต่างๆ ของบุคลากรตามภารกิจขององค์กรนั้น จะต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายและเกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในยุค Thailand 4.0” ซึ่งเป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย ดังนั้นองค์กรจะต้องมีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในด้านต่างๆ ไม่โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ทุกองค์กรให้มีความเชี่ยวชาญเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เป็นคนมีคุณภาพพร้อมปฏิบัติงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

ในช่วง 10 กว่าปีที่ผ่านมา คอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตมนุษย์มากขึ้น ในทุกวงการต่างได้นำเอาประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ไปประยุกต์ใช้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานของตนให้มากที่สุด และคอมพิวเตอร์ก็ได้แสดงให้เห็นว่ามันสามารถทำประโยชน์ และเพิ่มคุณค่าคุณภาพของผลงานได้อย่างดีเยี่ยมคอมพิวเตอร์ได้ถูกพัฒนาขึ้น เพื่อให้มีความสามารถในการทำงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ เก็บข้อมูลได้มากมายมหาศาล และทำงานได้โดยอัตโนมัติ คอมพิวเตอร์ถูกนำมาใช้สำหรับงานที่ต้องมีการประมวลผลการทำงานที่ซับซ้อนเกินกว่าความสามารถของมนุษย์ที่จะทำได้ หรือมนุษย์สามารถทำได้ แต่ก็จำเป็นต้องอาศัยระยะเวลาที่ยาวนานมาก และอาจก่อให้เกิดข้อผิดพลาดได้อย่างง่ายดาย เช่น การคำนวณตัวเลขหลายหลักภายในเวลาอันรวดเร็ว การทำงานในแบบเดียวกันซ้ำๆ กันหลายครั้ง การจดจำข้อมูลตัวเลขและตัวอักษรจำนวนมาก เป็นต้น ซึ่งงานที่น่าเบื่อและยุ่งยากเหล่านี้คอมพิวเตอร์สามารถทำงานแทนมนุษย์ โดยที่มนุษย์มีหน้าที่เพียงเป็นผู้สั่งการเท่านั้น ดังนั้นทั้งหน่วยงานราชการและหน่วยงานเอกชนจึงมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้งานกันอย่างกว้างขวาง แม้แต่องค์กรขนาดเล็ก ก็ยังต้องนำคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้แก่บุคลากรภายในองค์กร ถึงแม้ว่าปัจจุบันเทคโนโลยีจะมีความก้าวหน้าเครื่องคอมพิวเตอร์ได้มีการนำมาใช้งานภายในองค์กรแต่ในปัจจุบันหลายๆ องค์กรยังประสบปัญหาในเรื่องของบุคลากรที่ขาดทักษะด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์เพื่อการสนับสนุนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพภายในองค์กรองค์กรจึงพยายามที่จะหาแนวทางในการฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ในหลักสูตรต่างๆ เพื่อให้บุคลากรภายในหน่วยงานมีทักษะและความชำนาญที่จำเป็นสำหรับการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน

ศูนย์คอมพิวเตอร์ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี เป็นหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มีหน้าที่สนับสนุนการให้บริการด้านคอมพิวเตอร์แก่หน่วยงานต่างภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้แก่ การให้บริการคอมพิวเตอร์แก่นักศึกษา และบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี การซ่อมบำรุงดูแลรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ การฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ การดูแลระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีและงานให้บริการด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ และปัจจุบันมหาวิทยาลัยได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อสนองภารกิจของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อสนับสนุนงานด้านวิชาการและงานด้านการบริหารในมหาวิทยาลัย แต่ปรากฏว่าในการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการกิจของมหาวิทยาลัยนั้น มีปัญหาที่เกิดขึ้นตามมาคือบุคลากรที่ยังไม่มีความพร้อมที่จะใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ และทักษะการใช้เทคโนโลยียังมีน้อยขาดความรู้ความชำนาญในการใช้ทักษะคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานหลายๆด้าน เนื่องจากขาดทักษะในการฝึกอบรมการใช้งานคอมพิวเตอร์ ซึ่งในแต่ละปีการจัดการฝึกอบรมการใช้งานคอมพิวเตอร์ในหลักสูตรต่างๆ ให้แก่บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มีจำนวนน้อยมาก เช่น ในปีที่ผ่านมา มีจำนวนไม่ถึงหลักสูตร 5 หลักสูตร ได้แก่ การอบรมการใช้สื่อประชาสัมพันธ์โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการสร้าง Info graphic เพื่อการประชาสัมพันธ์ซึ่งหลักสูตรต่างๆ เหล่านี้ ยังไม่ครอบคลุมการพัฒนาทักษะด้านการใช้คอมพิวเตอร์ของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ภายในมหาวิทยาลัย จึงทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานอาจปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับทักษะที่ต้องใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานได้ไม่เต็มที่ส่งผลการปฏิบัติงานมีความล่าช้าในหลายๆ ด้านโดยเฉพาะด้านที่ต้องใช้ระบบสารสนเทศในการทำงานต่างๆ การได้เติมเต็มความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ในทักษะที่จำเป็นจะส่งเสริมให้บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีมีความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย และจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้บุคลากรมากยิ่งขึ้น

จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการศึกษาความต้องการฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีเพื่อศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมของบุคลากรในแต่ละกลุ่มงานสายงานไม่ว่าจะเป็นสายวิชาการหรือสายสนับสนุนวิชาการเพื่อให้การฝึกอบรมได้ตรงตามความต้องการและความรู้ในการนำไปใช้งานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาปฏิบัติงาน หน่วยงานและประสบการณ์ในการฝึกอบรม
3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์และเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรในการจัดฝึกอบรมคอมพิวเตอร์

ขอบเขตของการวิจัย

วิธีการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งเป็นกระบวนการเสาะแสวงหาความรู้เพื่อตอบคำถาม หรือ ปัญหาที่มีอยู่อย่างเป็นระบบ และมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน โดยมีการกำหนดคำถามวิจัยซึ่งอาจได้มาจากการศึกษาเอกสารและ/หรือประสบการณ์ตรง มีการวางแผนการวิจัย หรือเขียนโครงการวิจัย สร้างเครื่องมือเพื่อรวบรวมข้อมูลในการวิจัย รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงานการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในวิจัย เรื่องการศึกษาความต้องการฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้แก่ ผู้บริหารและอาจารย์ จำนวน 290 คน บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 242 คน รวมทั้งสิ้น 532 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรต้น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาปฏิบัติงาน หน่วยงาน และประสบการณ์ทำงาน

ตัวแปรตาม ความต้องการฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี 4 ด้าน

1. ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และระบบปฏิบัติการ Microsoft Window (การใช้คอมพิวเตอร์อย่างถูกวิธี การทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ฯลฯ)

2. ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์(ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป เช่น งานพิมพ์เอกสารงานบัญชี ซอฟต์แวร์จัดพิมพ์เอกสารปรับแต่งข้อความ เช่น Microsoft Word ซอฟต์แวร์สำหรับงานคำนวณ เช่น Microsoft EXCEL ซอฟต์แวร์สำหรับนำเสนอเช่น Microsoft PowerPoint)

3. ด้านส่วนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์การติดตั้งอุปกรณ์การดูแลบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์เบื้องต้น ฯลฯ

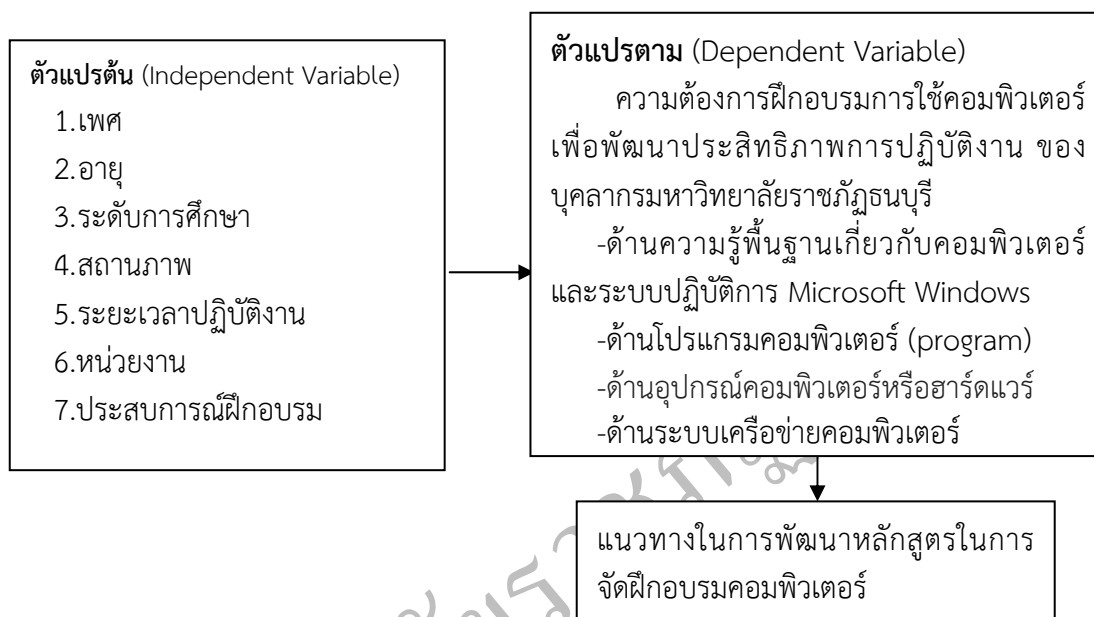
4. ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์(การใช้งานอินเทอร์เน็ต การแก้ปัญหาอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

มีระยะเวลาในการศึกษาวิจัย 1 ปี เริ่มตั้งแต่วันที่ 21 สิงหาคม 2562 ถึงวันที่ 20 สิงหาคม พ.ศ. 2563

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำวิจัย ในเรื่องการศึกษาความต้องการฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ซึ่งมีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ตารางที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานการวิจัย

1. บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีที่มีเพศต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมการใช้งานคอมพิวเตอร์แตกต่างกัน
2. บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีที่มีอายุต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมการใช้งานคอมพิวเตอร์แตกต่างกัน
3. บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมการใช้งาน คอมพิวเตอร์แตกต่างกัน
4. บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีที่มีสถานภาพต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมการใช้งานคอมพิวเตอร์แตกต่างกัน
5. บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมการใช้งาน คอมพิวเตอร์แตกต่างกัน
6. บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีที่หน่วยงานต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมการใช้งานคอมพิวเตอร์แตกต่างกัน
7. บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีที่มีประสบการณ์ฝึกอบรมแตกต่างกันมีความต้องการฝึกอบรมการใช้งาน คอมพิวเตอร์แตกต่างกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความหมายของศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ไว้ดังนี้

1. การฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ หมายถึง การนำเอาระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นในด้านจัดการเรียนการสอน การทำงานในหน่วยงานต่างๆเพื่อช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถเรียนรู้ด้วยตนเอง

2. ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความสามารถและทักษะในการใช้งานคอมพิวเตอร์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการในงาน และหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ

3. บุคลากร หมายถึง บุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ

4. โปรแกรมคอมพิวเตอร์ หมายถึง คำสั่งหรือชุดคำสั่ง ที่เขียนขึ้นมาเพื่อสั่งให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานตามที่เราต้องการ เราจะให้คอมพิวเตอร์ทำอะไรก็เขียนเป็นคำสั่ง ซึ่งต้องสั่งเป็นขั้นตอนและแต่ละขั้นตอนต้องทำอย่างละเอียดและครบถ้วน ซึ่งจะเกิดเป็นงานชิ้นหนึ่งขึ้นมา มีชื่อเรียกว่า "โปรแกรม"

5. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ หมายถึง ชุดขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่ประกอบรวมกันเป็นระบบคอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์คอมพิวเตอร์ เป็นส่วนประกอบกายภาพ เช่น จอภาพ เม้าส์ คีย์บอร์ด แหล่งเก็บข้อมูลคอมพิวเตอร์ ฮาร์ดดิสก์ การ์ดจอ การ์ดเสียง หน่วยความจำแรม (Random Access Memory : RAM) แผงวงจรหลัก

6. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หมายถึง เครือข่ายการสื่อสารโทรคมนาคมระหว่างคอมพิวเตอร์จำนวนตั้งแต่สองเครื่องขึ้นไปสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้ การเชื่อมต่อระหว่างอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ต่างๆในเครือข่าย (โหนดเครือข่าย) จะใช้สื่อที่เป็นสายเคเบิลหรือสื่อไร้สาย เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่รู้จักกันดีคือ อินเทอร์เน็ต

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้ทราบถึงความต้องการฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

2. ได้ข้อมูลให้ผู้บริหารพิจารณาประกอบการจัดฝึกอบรมให้แก่บุคลากรในมหาวิทยาลัย

3. ได้แนวทางในการพัฒนาหลักสูตรการจัดฝึกอบรมคอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี