

## บทความการวิจัย

### สภาพและปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

#### State and Problems on Computer Work Performance of Personnel at Nakhon Ratchasima Administrative Organization

ขวัญเรือน ชาญจอหอ

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

#### บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา และเพื่อเปรียบเทียบปัญหาของบุคลากรต่อปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมาจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) การรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 10 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยภาพรวมและรายด้าน มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก และ ปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง

การวิเคราะห์เปรียบเทียบ สภาพการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามเพศ และ ระดับการศึกษา พบว่า สภาพการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านงานวิชาการ ด้านงานธุรการ และด้านงานบริหารงานทั่วไป แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านงานบุคลากร ไม่แตกต่างกัน

## ภูมิหลัง

ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT: Information Technology) ที่มีเครือข่ายโยงใยถึงกันทั่วโลก ทำให้วิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของมนุษย์โลกเปลี่ยนแปลงไป เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวันของมนุษย์ และเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในหลายรูปแบบการจัดการสารสนเทศเพื่อให้เกิดสารสนเทศที่มีคุณภาพและมีการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างเหมาะสม ย่อมทำให้สังคมเกิดการเรียนรู้ ได้รับการตอบสนองและการพัฒนาการก้าวให้ทันเทคโนโลยีสารสนเทศและการใช้สารสนเทศให้เกิดประโยชน์จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง (น้ำทิพย์ วิภาวิน 2542 : 1) สิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการนำพาประเทศให้ก้าวไปอย่างมั่นคงท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก คือ การเร่งพัฒนาคนในชาติให้เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นถือเป็นกระบวนการที่สำคัญที่จะช่วยให้คนสามารถปรับตัวและพัฒนาตนเองอย่างมีคุณภาพ (อังคณา ตุงคะสมิต 2547 : 116)

ในปัจจุบันโลกได้ก้าวเข้าสู่ยุคสารสนเทศ องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชน ต่างเห็นความสำคัญและความจำเป็นของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการดำเนินการ และปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานทุกด้าน เพราะเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลกระทบต่อชีวิตประจำวันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (กิดานันท์ มลิทอง. 2548: 49, 95; ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. 2548: 6-7) เทคโนโลยีจะเป็นปัจจัยผลักดันสำคัญที่ทำให้โลกไร้พรมแดน และประชากรในโลกจะมีการติดต่อสัมพันธ์กันได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น นำไปสู่การพัฒนาการขั้นต่อไป คือ การกำเนิดและการแพร่ของรูปแบบสากลทางเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา และวัฒนธรรม หรือที่เรียกใหม่ว่า กระแสโลกาภิวัตน์ ซึ่งจะส่งผลต่อทุกชาติทุกภาษารวมทั้งประเทศไทยด้วย โดยเฉพาะในปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และวิทยาการด้านต่างๆ ได้ย่อโลกให้เล็กลงจนเรียกกันติดปากว่า ยุคโลกาภิวัตน์ คือ เป็นยุคที่กระแสไร้พรมแดนทำให้ประเทศไทยต้องเผชิญกับคลื่นสังคมถึงสามลูกในเวลาเดียวกัน คือ คลื่นสังคม ยุคเกษตรกรรม คลื่นสังคมยุคอุตสาหกรรม และคลื่นสังคมยุคสารสนเทศ แต่ไม่ว่าจะเป็นคลื่นสังคมในยุคใด ก็เป็นที่ยอมรับกันว่าทิศทางของคลื่นได้ทำให้เกิดการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศหลายประการ เช่น เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสื่อสาร โทรคมนาคม ซึ่งคอมพิวเตอร์เป็นเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพสูงอย่างหนึ่งที่ช่วยให้มนุษย์มีศักยภาพ และมีความสามารถเพิ่มขึ้นในทุกด้าน เช่น ทำให้มนุษย์สามารถบันทึกเหตุการณ์ต่างๆ เอาไว้เป็นจำนวนมาก และสามารถนำข้อมูลเหล่านั้นมาจัดประมวลผลให้เป็นสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ และนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้อย่างกว้างขวาง คอมพิวเตอร์จึงกลายเป็นสิ่งจำเป็นในชีวิตประจำวันที่มีใช้กันอย่างแพร่หลาย และเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายไปทั่วโลก ภายใต้ระบบที่เรา รู้จักกันดีว่าอินเทอร์เน็ต (ประจักษ์ บุญอารีย์ 2542:2)

การผลิตและพัฒนาบุคลากรโดยมุ่งเน้นให้บุคลากรสามารถออกแบบการเรียนรู้ จัดการเรียนรู้อ และประเมินผล ที่สอดคล้องกับภาวะการณ์ของโลกที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่มาใช้ใน เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรทั้งความรู้ ทักษะ และ คุณลักษณะ อันพึงประสงค์ที่จำเป็น รู้จักนำเทคโนโลยีที่มีอยู่มาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ เช่น การสืบค้น หรือ เหตุการณ์ที่เกี่ยวข้อง การพัฒนาสื่อสารสนเทศ และต้องมีความกระตือรือร้นที่จะ พัฒนาคความรู้ และทักษะของตนอยู่เสมอ โดยอาศัยเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือช่วยในการพัฒนาตนเอง เรียนรู้ เทคนิค รูปแบบ และวิธีการที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับลักษณะของงาน

ปัจจุบันมีการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัด นครราชสีมา ที่ทำให้สามารถปฏิบัติงาน และบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพผลมากกว่า และสามารถครอบคลุมส่วนงานต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ได้อย่างครบวงจร

ในศตวรรษแห่งภูมิปัญญา มีการนำเทคโนโลยีและการสื่อสาร หรือ ICT: Information Communication and Technology มาประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอนหลายรูปแบบ เช่น การสอนโดยใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน (Computer Assisted Instruction) การเรียนในรูปแบบ อิเลคทรอนิกส์ (e-Learning) การเรียนโดยใช้สื่อทางไกล (Distance Learning) ภายใต้วความเชื่อเกี่ยวกับศักยภาพของเทคโนโลยีในปัจจุบันที่จะให้ผู้เรียนเข้าถึงแหล่งการเรียนรู้ที่มีอยู่มากมาย หรือในโลกแห่งความรู้ ซึ่งผู้เรียนมีความสามารถที่จะเรียนเวลาใด สถานที่ใด หรือแม้กระทั่งจะเรียนรู้กับใครก็ได้ตามความสนใจของแต่ละคน จึงเกิดความยืดหยุ่นในการเรียนรู้มากขึ้น (สันติ จักขณาถัญญ์, 2547 : 63)

จะเห็นได้ว่าการประยุกต์ใช้ ICT โดยเฉพาะการใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์มาเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาบุคลากรในองค์กร เพื่อพัฒนาตนเอง ให้ทันกับเหตุการณ์และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาท เพื่อที่จะให้เป็นไปตามเป้าหมายและได้มาตรฐานที่ต้องการ ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรคนหนึ่งในองค์กร ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ จึงได้ศึกษาปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา เพื่อให้ได้ซึ่งข้อมูลในการส่งเสริม สนับสนุน ให้บุคลากรในองค์กร ได้ใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

2. เพื่อเปรียบเทียบเกี่ยวกับ ปัญหาของบุคลากรต่อการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

## การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัด นครราชสีมา จำนวน 424 คน (ข้อมูล ฝ่ายบริหารงานบุคคลองค์การบริหารส่วนจังหวัด นครราชสีมา, 2555) โดยใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) (กาสิ๊ก เต๊ะขันหมาก 2553: 98) ได้จำนวน 200 คน ประมาณค่าสัดส่วนของประชากรโดยกำหนดให้ ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95%

## การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎีและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ

2. กำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการของตัวแปร

3. ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม

4. ปรับปรุงผู้วิจัยดำเนินการปรับปรุงตามคำแนะนำของคณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์

5. ตรวจสอบหาความแม่นยำตรงเชิงเนื้อหา โดยอาศัยความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญสำหรับ พิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อความถามกับนิยามเชิงปฏิบัติการ

6. ตรวจสอบคุณภาพรายข้อ นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ มาทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 30 คน จากนั้น ตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำข้อความที่คัดเลือกไว้มาหาค่าความเชื่อถือได้ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์ Alpha ของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ .98

## สรุปผล

**ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 58 เป็นเพศชาย 85 คน คิดเป็นร้อยละ 42 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 63 รองลงมาคือ มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 37 มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปีน้อยกว่า 10 ปีจำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 65 รองลงมา มีระยะเวลาปฏิบัติงาน มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ตามลำดับ

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ สภาพการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ด้านงานวิชาการ ด้านงานธุรการ ด้านงานบุคลากร และด้านการบริหารงานทั่วไป

สภาพการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.85$ , S.D. =.90) เรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านงานวิชาการ ( $\bar{x}=4.04$ , S.D.=.86) รองลงมาคือ ด้านงานธุรการ ( $\bar{x}=3.90$ , S.D.=.96) ด้านงานบริหารงานทั่วไป ( $\bar{x}=3.81$ , S.D.=.89) และ ด้านงานบุคลากร ( $\bar{x}=3.66$ , S.D.=.91) สำหรับค่าเฉลี่ย ที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ ( $\bar{x}=3.38$ , S.D.=.92) ตามลำดับ

ด้านงานวิชาการ พบว่า สภาพการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=4.04$ , S.D.=.86) เรียงจากมากไปหาน้อย คือ ใช้ในการจัดพิมพ์เอกสารข้อมูลต่าง ๆ ( $\bar{x}=4.35$ , S.D.=.82) รองลงมาคือ ใช้ในการบันทึกผลสัมฤทธิ์ทางการปฏิบัติงาน ( $\bar{x}=4.16$ , S.D.=.81) ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรในองค์กร ( $\bar{x}=4.15$ , S.D.=.88) จัดทำเอกสารคู่มือ วัตถุประสงค์/ประเมินผล การปฏิบัติงาน ( $\bar{x}=4.12$ , S.D.=.80) จัดทำรายงานการประเมินผล ( $\bar{x}=4.01$ , S.D.=.87) ใช้ในการสืบค้นข้อมูลต่างๆ ( $\bar{x}=4.01$ , S.D.=.89) จัดทำระบบสารสนเทศทางด้านวิชาการ ( $\bar{x}=3.98$ , S.D.=.91) เป็นสื่อนำเสนอโปรแกรมสำเร็จรูป ( $\bar{x}=3.96$ , S.D.=.90) ใช้ในการวางแผนงาน จัดทำปฏิทินปฏิบัติงาน ( $\bar{x}=3.95$ , S.D.=.84) ใช้ในการผลิต พัฒนา สื่อ และนวัตกรรมงานวิชาการ ( $\bar{x}=3.93$ , S.D.=.89) และ ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับงานต่างๆ ( $\bar{x}=3.91$ , S.D.=1.04) ตามลำดับ

ด้านงานธุรการ พบว่า สภาพการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.90$ , S.D.=.96) เรียงจากมากไปหาน้อย คือ ใช้ในการพิมพ์เอกสารหรือรายงาน ต่างๆ ของทางราชการ ( $\bar{x}=4.35$ , S.D.=.77) รองลงมาคือ เพื่อจัดซื้อจัดจ้างงานพัสดุ ( $\bar{x}=4.08$ , S.D.=.89) ใช้ในการรวบรวมเอกสารต่างๆ เกี่ยวกับทางราชการ ( $\bar{x}=4.07$ , S.D.=.78) จัดทำเอกสาร งานธุรการที่เป็นปัจจุบัน ( $\bar{x}=4.05$ , S.D.=.84) จัดทำรายงาน/ข้อมูลส่งให้หน่วยงานต้นสังกัด ( $\bar{x}=3.99$ , S.D.=.71) มีระบบการจัดเก็บ ค้นหาเอกสาร ( $\bar{x}=3.94$ , S.D.=.93) จัดทำสำมะโนประชากร

( $\bar{x}$ =3.88, S.D.=.92) จัดทำเอกสารระบบการควบคุมภายใน ( $\bar{x}$ =3.82, S.D.=.93) และประเมินผล กำกับ ติดตามการปฏิบัติงานตามภารกิจ ( $\bar{x}$ =3.81, S.D.=.73) สำหรับค่าเฉลี่ยปัญหาการใช้ คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน ที่อยู่ในระดับปานกลาง คือเพื่อการควบคุม ดูแล บำรุงรักษา ตรวจสอบ และจำหน่ายพัสดุ ( $\bar{x}$ =3.01, S.D.=.96) ตามลำดับ

ด้านงานบุคลากร พบว่า สภาพการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ =3.66, S.D.=.91) เรียงจากมากไปหาน้อย คือ ใช้ในการรายงานการปฏิบัติงาน ประจำปี ( $\bar{x}$ =3.90, S.D.=.81) รองลงมาคือ จัดทำเอกสารแนะนำตนเอง / แฟ้มประวัติ / แฟ้มสะสม ผลงาน ( $\bar{x}$ =3.90, S.D.=1.02) ใช้ในการประเมินผลงานเพื่อปรับปรุงการกำหนด ตำแหน่ง ( $\bar{x}$ =3.79, S.D.=.95) กำหนดกิจกรรมในการพัฒนาบุคลากร ( $\bar{x}$ =3.78, S.D.=.98) จัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ขององค์กร ( $\bar{x}$ =3.77, S.D.=.93) จัดทำแผนอัตรากำลัง และภาระงานของบุคลากร ( $\bar{x}$ =3.76, S.D.=.93) ใช้ในการบันทึกข้อมูลเพื่อจัดทำ ทะเบียนประวัติ ( $\bar{x}$ =3.68, S.D.=1.09) ใช้ในการบันทึก และประมวลผลข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ ความสามารถ รวมทั้งประสบการณ์ในการ ปฏิบัติงาน ( $\bar{x}$ = 3.58, S.D.=1.03) จัดทำทะเบียนคุม ข้อมูลความผิดด้านการรักษาวินัย ( $\bar{x}$ =3.53, S.D.=1.14) ใช้ใน การบันทึกข้อมูล สถิติเกี่ยวกับการมาปฏิบัติงาน ( $\bar{x}$ =3.46, S.D.=1.19) ใช้ในการวิเคราะห์ผลการ ปฏิบัติงานเพื่อพิจารณา ความดี ความชอบ ( $\bar{x}$ =3.40, S.D.=1.13) และ ใช้ในการวิเคราะห์ปริมาณ งานของบุคลากร ( $\bar{x}$ =3.39, S.D.=1.06) ตามลำดับ

ด้านการบริหารงานทั่วไป พบว่า สภาพการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร มี ค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$ =3.81, S.D.=.89) เรียงจากมากไปหาน้อย คือ เพื่อจัดระบบการบริหาร และพัฒนาองค์กร ( $\bar{x}$ =3.98, S.D.=.91) รองลงมาคือ เพื่อการรับส่งข้อมูล ข่าวสารทางระบบ E-office ( $\bar{x}$ =3.95, S.D.=.84) เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ( $\bar{x}$ =3.90, S.D.=.85) การ ประเมินผล กำกับ ติดตามการปฏิบัติงานตามภารกิจ ( $\bar{x}$ =3.86, S.D.=.86) จัดทำเอกสารเผยแพร่ ข้อมูลสารสนเทศ ( $\bar{x}$ =3.83, S.D.=.88) จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์งานขององค์กร ( $\bar{x}$ =3.78, S.D.=1.00) จัดทำระบบฐานข้อมูลขององค์กร ( $\bar{x}$ =3.77, S.D.=.99) จัดทำเอกสารเพื่อประสานความ ร่วมมือบุคลากรกับองค์กร ( $\bar{x}$ =3.72, S.D.=.95) เพื่อสนับสนุนบริการงานขององค์กร ( $\bar{x}$ =3.67, S.D.=1.01) และ นำเสนอและเผยแพร่ข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย และสื่อต่างๆ ( $\bar{x}$ =3.61, S.D.=1.02) ตามลำดับ

**ตอนที่ 3** เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

ปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ โดยภาพรวม พบว่า ปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}$ =3.38, S.D.=.92) เรียงจากมากไปหาน้อย คือ ขาด

การฝึกอบรมในการใช้คอมพิวเตอร์ ( $\bar{x}=3.50, S.D.=.98$ ) รองลงมาคือ ขาดความรู้ในการใช้ Software ( $\bar{x}=3.46, S.D.=.97$ ) การฝึกอบรมระยะเวลาไม่เพียงพอ ( $\bar{x}=3.35, S.D.=.88$ ) โปรแกรมที่ใช้งานไม่เหมาะสมกับคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ในปัจจุบัน ( $\bar{x}=3.31, S.D.=.93$ ) มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการใช้คอมพิวเตอร์ ( $\bar{x}=3.31, S.D.=1.04$ ) ขาดฐานข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ( $\bar{x}=3.13, S.D.=1.04$ ) ขาดโอกาส/วางแผน ในการใช้คอมพิวเตอร์ ( $\bar{x}=3.12, S.D.=1.11$ ) ไม่มีความรู้ในการใช้คอมพิวเตอร์ ( $\bar{x}=2.72, S.D.=1.01$ ) สำหรับปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ ไม่มีห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ( $\bar{x}=3.83, S.D.=.95$ ) รองลงมาคือ มีไวรัสในโปรแกรม ( $\bar{x}=3.79, S.D.=1.01$ ) คอมพิวเตอร์ที่มีอยู่เป็นรุ่นเก่า ทำให้ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ( $\bar{x}=3.73, S.D.=.96$ ) ขาดบุคลากรที่มีความสามารถในการซ่อมแซมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ ( $\bar{x}=3.70, S.D.=1.14$ ) จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอกับการใช้งาน ( $\bar{x}=3.58, S.D.=1.06$ ) อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีอยู่มีคุณภาพไม่ดี ( $\bar{x}=3.54, S.D.=1.09$ ) ขาดคู่มือแนะนำในการใช้คอมพิวเตอร์ ( $\bar{x}=3.53, S.D.=1.07$ ) และเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีขีดจำกัดในการติดต่อสื่อสาร ( $\bar{x}=3.52, S.D.=.99$ ) ส่วนไม่ได้รับการส่งเสริมจากหน่วยงานต้นสังกัดในการส่งเสริมให้เข้ารับการอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ ( $\bar{x}=2.39, S.D.=1.08$ ) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

**ตอนที่ 4** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ สภาพการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า t

การวิเคราะห์เปรียบเทียบ สภาพการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามเพศ และ ระดับการศึกษา พบว่า สภาพการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านงานวิชาการ ด้านงานธุรการ และด้านงานบริหารงานทั่วไป แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านงานบุคลากร ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน พบว่า ปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ไม่แตกต่างกัน

## อภิปรายผล

ในการอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และตามผลการตรวจสอบสมมุติฐานการวิจัยแต่ละข้อ ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า สภาพการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม และรายด้าน อยู่ในระดับมาก ทุกด้าน และปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของชลอ คชาประดิษฐ์ (2544: 76) ที่ได้ศึกษาสภาพและปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ ในการจัดการเรียนการสอนของ โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า สภาพและปัญหาการใช้ คอมพิวเตอร์ในการจัดการเรียนการสอนของ โรงเรียนในภาพรวมพบว่า มีการใช้ในด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการผลิตสื่อการเรียนการสอน ด้านการวางแผนการสอน และด้านการวัดผล และประเมินผลการเรียนการสอน เรียงตามลำดับ ปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดการเรียนการสอนของ โรงเรียนที่พบสูงที่สุดคือ ด้านการบำรุงรักษาและการควบคุมดูแล รองลงมา ด้านการประเมินผลการใช้ ด้านการสนับสนุนการใช้ ด้านที่เป็นปัญหาต่ำที่สุดคือ ด้านการใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เปรมจิตต์ ภารศิริจิรา (2546 : 76-79) ได้ศึกษาสภาพและปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ ในการบริหาร โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษา พบว่า โรงเรียนมีการนำคอมพิวเตอร์เข้าใช้ในงานบริหารโรงเรียนทั้ง 6 งาน งานที่ใช้มากที่สุด คือ การกิจการนักเรียน และงานที่ใช้น้อยที่สุดคืองานอาคารสถานที่ ปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ที่พบคือ จำนวนเครื่อง ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน โปรแกรมที่ใช้กับงานบริหารมีน้อยเกินไป และบุคลากรขาดความรู้ ความสามารถในการพัฒนาโปรแกรม ขึ้นใช้เอง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิวิชญ์ จันทป (2553) ที่ศึกษาเรื่อง สภาพและปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของบุคลากรครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเทศบาลนครอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า (1) สภาพการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของบุคลากรครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเทศบาลนครอุบลราชธานี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก (2) ปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของบุคลากรครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเทศบาลนครอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

สภาพการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามเพศ และระดับการศึกษา โดยภาพรวม และรายด้าน ทุกด้านไม่แตกต่างกัน สำหรับ จำแนกตาม ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม และรายด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านงานวิชาการ ด้านงานธุรการ และ



ด้านงานบริหารงานทั่วไป แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านงานบุคลากร ไม่แตกต่างกัน และผลการทดสอบสมมติฐานปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของ บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ ในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอภิวิชญ์ จันทป (2553) ที่ศึกษาเรื่อง สภาพและปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของ บุคลากรครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเทศบาลนครอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า การ เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรครูต่อสภาพและปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน ในหน้าที่ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเทศบาลนครอุบลราชธานี จำแนกตามเพศประสบการณ์ใน การปฏิบัติงาน และระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรครูที่มีเพศต่างกัน มีสภาพการใช้คอมพิวเตอร์ใน การปฏิบัติงานในหน้าที่ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเทศบาลนครอุบลราชธานี ในภาพรวมและ ทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน (3.1) บุคลากรครูที่มีประสบการณ์ ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีสภาพการใช้ คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเทศบาลนครอุบลราชธานีใน ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านงาน วิชาการ ด้านงานธุรการ และด้านงานบริหารงานทั่วไปแตกต่างกัน ส่วนด้านงานบุคลากรแตกต่าง กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (3.2) บุคลากรครูที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีสภาพการใช้ คอมพิวเตอร์ ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเทศบาลนครอุบลราชธานี ในภาพรวมและทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (3.3) ผลการเปรียบเทียบความ คิดเห็นของบุคลากรครูต่อปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเทศบาลนครอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และ ระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรครูที่มีเพศต่างกัน มีปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานใน หน้าที่ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเทศบาลนครอุบลราชธานี แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทาง สถิติ บุคลากรครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ในการ ปฏิบัติงานในหน้าที่ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเทศบาลนครอุบลราชธานีแตกต่างกันอย่างไม่มี นัยสำคัญทางสถิติ บุคลากรครูที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ ในการ ปฏิบัติงานในหน้าที่ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเทศบาลนครอุบลราชธานี แตกต่างกันอย่างไม่มี นัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Van (1992 : 776-A) ได้ศึกษาเรื่อง “การจัดระบบ สารสนเทศ ในโรงเรียนประถมศึกษา” เป็นการศึกษาถึงความจำเป็นของระบบข้อมูลข่าวสารของ ครูใหญ่ ใน โรงเรียนประถมศึกษาเพื่อการวางแผนการจัดระเบียบความเป็นผู้นำโดยศึกษาจาก คุณลักษณะทั่วไปของผู้บริหาร พบว่าความแตกต่างของระดับผู้บริหาร ข้อมูลด้านอายุ เพศและ ประสบการณ์ ไม่มีความสัมพันธ์ กับการตัดสินใจสั่งการ วางแผน ในการบริหารการศึกษางาน

วิชาการ งานบุคลากร การเงิน การบริหารสำนักงานทั่วไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเรณู ศรีบัวจันทร์ (2545 : 80) ที่ได้ศึกษาปัญหา และแนวทางการพัฒนาการจัดระบบสารสนเทศใน โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาการจัดระบบสารสนเทศใน โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชลบุรี จำแนกตามประสบการณ์ของครู โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนสมใจ วงศ์ชาติ และคณะ (2548 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาสภาพและปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ในการบริหารงานวิชาการ โรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาใน จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของครู และผู้บริหารด้านสภาพและปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ในการบริหารงานวิชาการ โรงเรียน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 โดยครูผู้สอนเห็นว่าโรงเรียน มีปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์มากกว่าผู้บริหาร ความคิดเห็นของผู้บริหารที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน พบว่า ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-10 ปี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 11-20 ปี และ 21 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็น อยู่ในระดับ ปานกลางเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นทั้ง 3 กลุ่มแล้ว พบว่าไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านปัญหานั้นทั้ง 3 กลุ่ม ประสบการณ์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม พบว่าไม่แตกต่างกัน ความคิดเห็นของครูที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน พบว่า กลุ่ม 11-20 ปี มีความคิดเห็นอยู่ ระดับมาก กลุ่ม 1-10 ปี และ 21 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นแล้ว พบว่า ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านปัญหาทั้ง 3 กลุ่มประสบการณ์มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มประสบการณ์ 1-10 ปี เห็นว่าโรงเรียน มีปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ในการบริหารงานวิชาการ มากกว่ากลุ่มประสบการณ์ 11-20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป ความคิดเห็นของผู้บริหาร โรงเรียน ประถมศึกษาและมัธยมศึกษา พบว่า ผู้บริหารระดับประถมศึกษามีความคิดเห็นอยู่ในระดับปาน กลาง ผู้บริหารมัศึกษามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบแล้วพบว่า ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านปัญหาทั้งสองระดับมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นแล้ว พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษาเห็นว่า โรงเรียนมีปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ในการบริหารงานวิชาการมากกว่า และความคิดเห็นของครู โรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษา พบว่า ครูประถมศึกษามีความคิดเห็น อยู่ในระดับปานกลาง ครูมัศึกษามีความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นแล้วพบว่า ไม่แตกต่าง กัน ส่วนด้านปัญหาครูผู้สอนทั้งสองระดับมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบ ความคิดเห็นแล้วพบว่า ไม่แตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้

ด้านงานบุคลากร ควรมีการเพิ่มเติมส่งเสริมการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับสภาพการใช้งานในการวิเคราะห์ปริมาณงานของบุคลากรและวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาความดีความชอบให้ดียิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานนำปัญหานั้นมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อจะได้พัฒนาต่อไป
2. ควรมีการศึกษารูปแบบที่เหมาะสมของการใช้คอมพิวเตอร์ในการบริหารงาน
3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสภาพและปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ในการบริหารงาน
4. ควรมีศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลของการใช้คอมพิวเตอร์ในการบริหารงานองค์กร