

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของหัวข้อการวิจัย

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วและมีบทบาทสำคัญต่อการทำงานของทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านการศึกษา การที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต้องมีความรู้ความเข้าใจและความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี ซึ่งวิธีการเรียนรู้เพื่อเพิ่มพูนความรู้ มีหลากหลายวิธี การอบรมเป็นอีกแนวทางหนึ่งในการเรียนรู้ซึ่งจะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้และมีทักษะเฉพาะด้าน

ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีนโยบายในการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศแก่นักศึกษา บุคลากร และชุมชน ซึ่งกิจกรรมที่สำคัญกิจกรรมหนึ่งในหลาย ๆ กิจกรรมคือการฝึกอบรมให้นักศึกษา บุคลากร และประชาชนที่สนใจมีความรู้และมีทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยกิจกรรมดังกล่าวอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายฝึกอบรม

ในการดำเนินงานของฝ่ายฝึกอบรม ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จะมีลูกค้ากลุ่มเป้าหมายหลัก 3 กลุ่มคือ นักศึกษา บุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์และบุคลากรจากหน่วยงานทั่วไป ทั้งภาครัฐและเอกชน โดยมีเป้าหมายในการอบรมแตกต่างกันไปตามกลุ่มลูกค้า เช่นกลุ่มนักศึกษาเพื่อเพิ่มพูนความรู้และเสริมสร้างทักษะด้านคอมพิวเตอร์สนับสนุนภารกิจด้านการเรียน กลุ่มบุคลากร เพื่อให้สามารถนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล กลุ่มหน่วยงานทั่วไป เพื่อเป็นการบริการวิชาการแก่สังคม รวมทั้งเป็นการหารายได้สำหรับบางโครงการด้วย เป็นต้น

อย่างไรก็ตามจากการดำเนินงานที่ผ่านมาฝ่ายฝึกอบรมยังไม่ได้ดำเนินงานในเชิงรุก เนื่องจากจำนวนเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีจำกัด ทำได้แต่เพียงเชิงรับ กล่าวคือจัดตามความต้องการของลูกค้าที่มีการแจ้งความต้องการเข้ามาเท่านั้น ไม่ได้ทำการตลาดเพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้า รวมทั้งขาดข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการอบรมของลูกค้าทั้งในเรื่องหลักสูตร และวิธีการอบรม ส่งผลให้การจัดอบรมในแต่ละโครงการมีจำนวนคนเข้าอบรมไม่เพียงพอกับจุดคุ้มทุน ที่สำคัญบางโครงการก็ไม่ได้รับการตอบรับจากลูกค้าจนเป็นเหตุให้ไม่สามารถเปิดอบรมได้ ส่งผลกระทบต่อผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานทำให้ไม่บรรลุดัชนีชี้วัดที่ผู้บริหารกำหนด ดังจะเห็นได้จากข้อมูลผลการดำเนินงานด้านจำนวนผู้เข้ารับการอบรมที่เป็นลูกค้ารายบุคคล ของกลุ่มเป้าหมายที่เป็นหน่วยงานทั่วไป ซึ่งเป็นโครงการที่คาดหวังรายได้จากการดำเนินการ ระหว่างปีงบประมาณ 2547-2549 ที่มีผู้เข้าอบรม จำนวน 313 คน 293 คน และ 246 คน ตามลำดับ จะเห็นได้ว่ามีจำนวนลดลงจากปีที่ผ่านมา

เพื่อให้การดำเนินงานของฝ่ายฝึกอบรม ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและความคุ้มค่าอันจะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อผู้จัดและผู้เข้าร่วมอบรม การศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์สำหรับโครงการเชิงพาณิชย์ของศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ จะทำให้ทราบข้อมูลความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ ผลการดำเนินงานรวมทั้งปัญหา อุปสรรคในการฝึกอบรมที่ผ่านมา เพื่อนำผลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการฝึกอบรมต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาความต้องการในการฝึกอบรม
- 1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความต้องการรูปแบบการฝึกอบรม จำแนกตามหน่วยงาน และตำแหน่ง
- 1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการจัดฝึกอบรม
- 1.2.4 เพื่อประเมินผลการดำเนินงาน รวมถึงปัญหา อุปสรรคการให้บริการฝึกอบรม

1.3 วิธีการดำเนินงาน

- 1.3.1 กำหนดประเด็นที่จะสำรวจความต้องการในลักษณะความจำเป็นที่ต้องรับการฝึกอบรม
- 1.3.2 ออกแบบสำรวจ
- 1.3.3 นำแบบสำรวจ ไปทดสอบก่อนนำไปใช้ (pre-test questionnaire) จำนวน 30 ชุด
- 1.3.4 นำแบบสำรวจไปปรับปรุงให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น
- 1.3.5 กำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการเก็บข้อมูล
- 1.3.6 เก็บข้อมูล ทั้งนี้ศูนย์คอมพิวเตอร์ มีการให้รางวัลตอบแทนสำหรับผู้ที่ตอบแบบสอบถาม เพื่อจูงใจในการให้ข้อมูล และคาดว่าจะทำให้ได้รับข้อมูลกลับมาได้ตามจำนวนที่ต้องการ
- 1.3.7 วิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงาน

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

- 1.4.1 ทราบข้อมูลปัจจุบันของลูกค้า และนำไปปรับปรุงฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการบริการอบรม
- 1.4.2 สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรอบรมให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ
- 1.4.3 สามารถพัฒนารูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ
- 1.4.4 สามารถนำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์

1.5 นิยามศัพท์

โครงการอบรมเชิงพาณิชย์ หมายถึง โครงการอบรมคอมพิวเตอร์ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ได้จัดขึ้น โดยศูนย์คอมพิวเตอร์เป็นผู้ออกแบบหลักสูตร กำหนดรูปแบบการจัดอบรมเอง และมีการเก็บค่าลงทะเบียนจากผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อให้สามารถดำเนินโครงการฝึกอบรมให้บรรลุจุดคุ้มทุนได้

ศูนย์คอมพิวเตอร์ หมายถึง ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่ประกอบด้วย องค์กรบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล องค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.) และการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และพัทยา

ตำแหน่งที่ต้องใช้ความรู้เฉพาะสาขา หมายถึง ตำแหน่งงานที่ผู้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ ต้องมีความรู้เฉพาะทางเท่านั้น เช่น แพทย์ พยาบาล วิศวกร นักบัญชี เป็นต้น

ตำแหน่งผู้บริหาร หมายถึง ตำแหน่งที่ทำหน้าที่บริหารงานตั้งแต่ระดับหัวหน้างานขึ้นไป

โปรแกรมประเภท Word Processing หมายถึง โปรแกรมสำหรับงานประมวลผลคำระบบภาษาไทย-ภาษาอังกฤษ โดยมีความสามารถด้านการพิมพ์ และความสามารถอื่น ๆ ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านการพิมพ์ให้สูงขึ้น เช่น โปรแกรม Microsoft Word

โปรแกรมประเภท spread sheet หมายถึง โปรแกรมกระดาษคำนวณ เป็นโปรแกรมช่วยในการคำนวณ บันทึกข้อมูลในลักษณะของตารางที่สามารถคำนวณค่าต่าง ๆ ได้ง่ายและรวดเร็ว เช่น โปรแกรม Microsoft Excel

โปรแกรมประเภทการนำเสนอ หมายถึง โปรแกรมที่ใช้สร้างสไลด์ทั้งข้อความ ภาพนิ่ง โดอะแกรม ภาพเคลื่อนไหว เสียงผ่านจอคอมพิวเตอร์ เช่น โปรแกรม Microsoft PowerPoint

โปรแกรมประเภทการจัดการฐานข้อมูล หมายถึง โปรแกรมที่ใช้จัดเก็บ ดูแล และจัดการกับข้อมูลไว้อย่างเป็นระบบในแหล่งจัดเก็บที่เรียกว่า "ฐานข้อมูล" ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลที่ต้องการได้โดยไม่ต้องเขียนคำสั่งเอง เช่น โปรแกรม Microsoft Access

โปรแกรมประเภทการประมวลผลทางสถิติ หมายถึง โปรแกรมที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่องานด้านวิจัย ที่นิยมใช้งานอยู่ในปัจจุบัน เช่น โปรแกรม SPSS

โปรแกรมประเภทกราฟิก หมายถึง โปรแกรมที่ใช้ในการทำงานด้านกราฟิก เช่น โปรแกรม Photoshop เพื่อใช้กับงานตกแต่งรูปภาพ โปรแกรม Flash เพื่อใช้ในการทำภาพเคลื่อนไหว

โปรแกรมประเภทการทำเว็บไซต์ หมายถึง โปรแกรมที่ใช้ในการจัดทำเว็บไซต์ เพื่อเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต เช่น โปรแกรม Dreamweaver

โปรแกรมประเภทการดูแลเครื่อง หมายถึง โปรแกรมที่ใช้ในการบำรุงรักษาดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์ในระดับเบื้องต้น เช่น โปรแกรมการกำจัดไวรัส โปรแกรม/วิธีการติดตั้งอุปกรณ์ใหม่ ๆ ลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ เช่นติดตั้งเครื่องพิมพ์ ติดตั้ง Font