

สารสนเทศสนับสนุนการตัดสินใจการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการบริการของพนักงานเทศบาล

เพ็ญธิดา หงษ์ยนต์^{1*} วีระชัย คอนจจอหอ² ปานจิตร หลงประดิษฐ์³

บทคัดย่อ

การศึกษาความต้องการสารสนเทศสนับสนุนการตัดสินใจการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการบริการของพนักงานเทศบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาความต้องการสารสนเทศสนับสนุนการตัดสินใจการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการบริการของพนักงานเทศบาล 2. ศึกษาเปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศสนับสนุนการตัดสินใจการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการบริการของพนักงานเทศบาลระหว่างเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลของผู้บริหารแต่ละระดับ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความต้องการสารสนเทศสนับสนุนการตัดสินใจการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการบริการของพนักงานเทศบาล ประชากรที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมด 270 คน เป็นผู้บริหารระดับสูง 15 คน ผู้บริหารระดับกลาง 90 คน และผู้บริหารระดับล่าง 165 คน จากเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลในจังหวัดเพชรบุรีรวม 15 แห่ง โดยเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการบริการของพนักงานเทศบาล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ไค-สแควร์ และค่าความเชื่อมั่น

ผลการศึกษาพบว่า 1. ความต้องการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการบริการของพนักงานเทศบาล สารสนเทศที่ผู้บริหารทั้ง 3 ระดับต้องการ ได้แก่ 1.1 ระดับพัฒนาการภาษาอังกฤษ 1.2 งบประมาณสนับสนุนทักษะภาษาอังกฤษ 1.3 ระดับความพึงพอใจของชาวต่างชาติที่มีต่อการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงาน 1.4 โครงการหรือหลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษ 1.5 ประวัติการจัดส่งพนักงานไปอบรมภาษาอังกฤษ 1.6 รายงานการเบิกวัสดุอุปกรณ์สนับสนุนด้านภาษาอังกฤษของพนักงาน 1.7 ประวัติวิทยากรหรือผู้สอนภาษาอังกฤษ 1.8 ข่าวกิจกรรมด้านภาษาอังกฤษของเทศบาล 1.9 ข้อความคิดเห็นด้านการพัฒนาภาษาอังกฤษ และ 1.10 ประวัติพนักงาน 2. ผลการเปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศสนับสนุนการตัดสินใจการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการบริการของพนักงานเทศบาลระหว่างเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05

คำสำคัญ : เทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพ พนักงานเทศบาล สารสนเทศสนับสนุนการตัดสินใจ

¹ หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี e-mail: nicky_phentida@hotmail.com

² คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี e-mail: e-mail: vekhon@gmail.com

³ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี e-mail: e-mail: panchit@pbru.ac.th

*ผู้นิพนธ์หลัก e-mail: nicky_phentida@hotmail.com

INFORMATION TO SUPPORT DECISION OF ENGLISH FOR SERVICE IN MUNICIPAL OFFICERS

Phentida Hongyont^{1*} Verachai Khonchoho² Panchit Longpradit³**Abstract**

Studying the requirement of Information to Support Decision of English for Service in Municipal Officers aimed to 1. study the information requirement in Information to Support Decision of English for Service in Municipal Officers 2. compare the requirement levels in Information to Support Decision of English for Service in Municipal Officers between each level of management in city municipalities and sub-district municipalities. Research data was collected as a questionnaire of Information to Support Decision of English for Service in Municipal Officers, from 270 populations who were 15 people in high level of management, 90 people in middle level of management and 165 people in low level of management. The sample groups were from 15 municipalities in Phetchaburi province, Thailand. They all were involved making a decision about English for service in municipal officers. Statistics used for data analysis were Means, S.D. (standard deviation), Chi-square and reliability technique.

The results of the research found that 1. each level of management required the information of 1.1 English development levels 1.2 budget to support English learning of officers 1.3 satisfaction of foreigners in English communication of officers 1.4 English projects/courses 1.5 records of providing officers to join English projects/course 1.6 records of using government equipment to support English learning 1.7 profile of English teachers 1.8 English activity news municipalities 1.9 opinion to develop English and 1.10 officer profiles 2. the comparison of requirement levels in Information to Support Decision of English for Service in Municipal Officers between city municipalities and sub-district municipalities were not different with the statistical significance at .05 level.

Keywords : Quality of Information Technology, municipal officers, information to support decision

¹ Doctor of Philosophy in Quality Information Technology, Faculty of Technology Phetchaburi Rajabhat University e-mail: nicky_phentida@hotmail.com

² Faculty of Technology Phetchaburi Rajabhat University e-mail: vekhon@gmail.com

³ Faculty of Technology Phetchaburi Rajabhat University e-mail: panchit@pbru.ac.th

*Corresponding author, e-mail : nicky_phentida@hotmail.com

บทนำ

ปัจจุบันองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนต่างเตรียมพร้อมรับมือเป็นประชาคมอาเซียน เนื่องจากตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ.2558 ประเทศไทยได้เข้าสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนอย่างเป็นทางการ จึงทำให้หลายภาคส่วนต้องเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านภาษาอังกฤษซึ่งนับเป็นภาษาสากลที่ชาวต่างชาติส่วนใหญ่ใช้สื่อสาร ด้วยเหตุนี้แต่ละองค์การจึงตื่นตัวที่จะเพิ่มทักษะภาษาอังกฤษให้กับบุคลากรในหน่วยงานของตน

เนื่องจากมีชาวต่างชาติจำนวนมากเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศแล้วเกิดความประทับใจจึงตัดสินใจอาศัยอยู่ในระยะยาวหรือถาวร จึงทำให้ต้องมีการแจ้งชื่อและที่อยู่อาศัยเพื่อเข้าระบบทะเบียนราษฎรของเทศบาลในเขตพื้นที่ แต่เนื่องจากการให้บริการชาวต่างชาติของเจ้าหน้าที่ในเทศบาลประสบปัญหาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ ผู้บริหารจึงมีนโยบายในการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษให้กับพนักงานเทศบาลในงานทะเบียนราษฎร ทำให้เกิดโครงการต่าง ๆ ขึ้นเพื่อพัฒนาภาษาอังกฤษของพนักงาน แต่เมื่อโครงการสิ้นสุดลง กลับไม่มีการติดตามผล ไม่มีการนำผลประเมินความรู้จากการเข้าอบรมไปดำเนินการหรือบริหารจัดการให้เกิดความต่อเนื่องแต่อย่างใด จึงทำให้พนักงานไม่ได้นำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการทำงานของตน ด้วยเหตุนี้การจัดอบรมหรือในโครงการต่าง ๆ เพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้กับพนักงานจึงเป็นการเสียเวลา เสียงบประมาณโดยไม่เกิดประโยชน์อันใด

ระบบสนับสนุนการตัดสินใจมีกระบวนการพื้นฐานในการรวบรวม ประมวลผล จัดเก็บ และแจกจ่ายสารสนเทศ เพื่อช่วยในการตัดสินใจและควบคุมสารสนเทศองค์การโดยสามารถเป็นเครื่องมือจัดการสารสนเทศให้ผู้บริหารในองค์การสามารถนำสารสนเทศต่าง ๆ ไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการทำงานของตน ช่วยให้องค์การสามารถวางแผน กำกับ ควบคุม ติดตามการดำเนินงานได้ตามแผนให้กับผู้บริหาร หัวหน้างาน และพนักงานอย่างมีระบบ

ระเบียบวิธีคุณภาพซิกซ์ซิกมาเป็นกระบวนการจัดการองค์การเพื่อช่วยลดปัญหาที่เกิดขึ้น ก่อให้เกิดแนวทางการทำงานใหม่เพื่อไม่เกิดปัญหาเดิมเกิดขึ้นซ้ำ ซึ่งซิกซ์ซิกมามีขั้นตอนวิธีการเพื่อนำมาใช้จัดการการทำงานเดิมที่องค์การมีอยู่แล้ว นั่นคือการนำกระบวนการเดิมอีกเข้ามาใช้ดำเนินการ ดีเมอิกมี 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ขั้นตอนกำหนด (D : Define) 2) ขั้นตอนวัด (M : Measure) 3) ขั้นตอนวิเคราะห์ (A : Analyze) 4) ขั้นตอนปรับปรุง (I : Improve) และ 5) ขั้นตอนควบคุม (C : Control)

ผู้วิจัยจึงเกิดแนวคิดในการจัดการสารสนเทศเกี่ยวกับกระบวนการบริหารจัดการการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการบริการของพนักงานเทศบาล เพื่อให้เทศบาลสามารถดำเนินการวางแผน กำกับ ติดตาม และควบคุมกระบวนการดำเนินงานเพื่อบริหารจัดการความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานเทศบาลให้ประสบความสำเร็จสามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติผู้ใช้บริการได้ทันที ลดความล่าช้าในการให้บริการและได้รับความพึงพอใจในการให้บริการจากชาวต่างชาติ

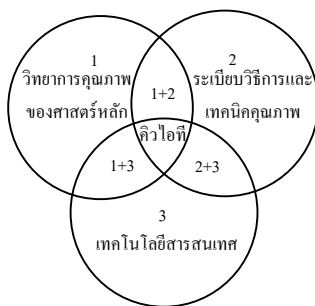
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการสารสนเทศสนับสนุนการตัดสินใจการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการบริการของพนักงานเทศบาล
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศสนับสนุนการตัดสินใจการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการบริการของพนักงานเทศบาลในเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลของผู้บริหารแต่ละระดับ

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ปรัชญาเทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพ

เทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพ (Quality Information Technology) หรือคิวไอที (QIT) เป็นเทคโนโลยีเป็นวิทยาการคุณภาพที่บูรณาการให้เข้ากับเทคโนโลยีขั้นสูงหรือคอมพิวเตอร์ ซึ่งก่อให้เกิดเครื่องมือชิ้นใหม่คือ เทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพ ที่มีคุณลักษณะเป็นเทคโนโลยีขั้นสูง เนื่องจากบูรณาการเข้ากับเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ โดยเป็นการประยุกต์ระเบียบวิธีคุณภาพให้มีประสิทธิภาพ เกิดคุณภาพสูงสุดในการนำไปพัฒนาองค์การองค์ประกอบของคิวไอที แสดงดังภาพที่ 1

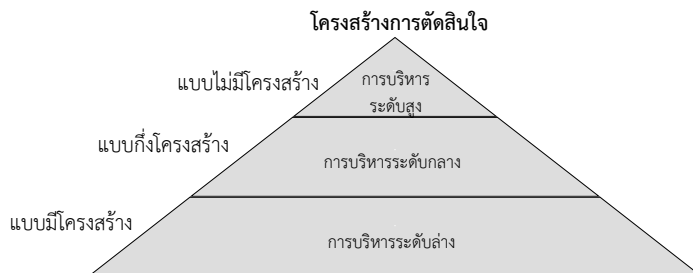


ภาพที่ 1 ปรัชญาเทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพ

จากภาพที่ 1 แสดงให้เห็นว่าองค์ความรู้ของเทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพและศาสตร์ที่เป็นแหล่งทรัพยากรความรู้ ประกอบด้วย 1. วิทยาการคุณภาพของศาสตร์หลัก 2. ระเบียบวิธีการและเทคนิคคุณภาพ 3. เทคโนโลยีสารสนเทศ และเห็นได้ว่าส่วนตรงกลาง คือ คิวไอที ซึ่งเป็นการบูรณาการทั้ง 3 สิ่งเข้าด้วยกันให้เกิดเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพ โดยงานวิจัยที่นำวิธีคุณภาพมาใช้ในการบูรณาการสารสนเทศที่น่าสนใจ คือ ชัยวุฒิ จุฑาพันธ์สวัสดิ์ ใช้วัฏจักรเดมมิง ส่วนชำนาญ สุขแสงอร่าม ใช้บาลานสกอร์การ์ด และทกลชัย อุตตรนที ใช้ซิกซ์ซิกมา ซึ่งเป็นการวิจัยเพื่อศึกษาสารสนเทศคุณภาพ ทั้งนี้ สารสนเทศที่มีคุณภาพนั้นต้องเป็นที่ต้องการต่อการใช้งานขององค์กรหรือกระบวนการทำงานนั้น ๆ สารสนเทศเหล่านั้นต้องทำให้องค์การนำไปใช้ดำเนินงานอื่น ๆ ต่อไปได้ ดังนั้น เมื่อสารสนเทศเป็นที่ต้องการต่อองค์กร สารสนเทศเหล่านั้นก็นับได้ว่าเป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อองค์กร สามารถช่วยให้องค์การดำเนินงานต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นได้

2. ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ

ระบบสนับสนุนการตัดสินใจทำหน้าที่อำนวยความสะดวกในการจัดรูปแบบข้อมูลการนำมาใช้และการรายงานข้อมูลเพื่อที่จะใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจของผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ระบบสามารถใช้ได้ในทุกชั้นของการตัดสินใจ ช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจได้ภายใต้ผลสรุปหรือเปรียบเทียบข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ได้ไม่ว่าจะจากภายในหรือภายนอกองค์กร โครงสร้างการตัดสินใจในองค์กรของผู้บริหารแต่ละระดับ แสดงดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ระดับการตัดสินใจในองค์กร

เมื่อนำโครงสร้างดังภาพที่ 3 มาใช้ในการบริหารงานสำหรับเทศบาล โดยเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ การใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของพนักงานเทศบาล และสามารถแบ่งระดับการบริหารงานที่จำแนกออกเป็นตำแหน่งงานได้ดังนี้

1. ผู้บริหารระดับสูง ได้แก่ นายกเทศมนตรี
2. ผู้บริหารระดับกลาง ได้แก่ ปลัดเทศบาล รองปลัด เทศบาล หัวหน้าสำนักปลัด ผู้อำนวยการกองการศึกษา ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน ผู้อำนวยการกองคลัง
3. ผู้บริหารระดับล่าง ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายบริหารการศึกษา หัวหน้าฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ หัวหน้างานการเจ้าหน้าที่ หัวหน้างานบุคลากร หัวหน้างานสวัสดิการและทะเบียนประวัติ หัวหน้างานทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน หัวหน้างานแผนงานและโครงการ หัวหน้างานการเงินและบัญชีกองการศึกษา หัวหน้างานการเงินและบัญชีกองคลัง หัวหน้างานพัสดุกองการศึกษา และหัวหน้างานบริการและเผยแพร่วิชาการ

3. ระเบียบวิธีคุณภาพซิกซ์ซิกม่า

ซิกซ์ซิกม่า (Six Sigma) คือ ระเบียบวิธีคุณภาพที่ใช้หลักวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการเพื่อเพิ่มสมรรถนะทางธุรกิจและความพึงพอใจแก่ลูกค้า ด้วยการลดข้อบกพร่อง ซิกซ์ซิกม่ายอมรับการเกิดข้อบกพร่องหรือข้อผิดพลาดในกระบวนการทำงานหรือการผลิตได้ที่ 3.4 ล้านครั้ง/ชิ้น ต่อกระบวนการทำงานหรือการผลิต 1 ล้านครั้ง/ชิ้น หรือเรียกว่า ระดับซิกม่าที่ 6 เมื่อระดับซิกม่าอยู่ที่ระดับ 6 จะนับว่าเป็นระดับที่ดีที่สุด

ดีเมอิก (DMAIC) คือ กระบวนการปฏิบัติการหนึ่งของซิกซ์ซิกม่า เป็นกระบวนการหาและขจัดสาเหตุข้อผิดพลาด เพื่อลดระยะเวลา ต้นทุนการผลิต เพิ่มความพึงพอใจจากลูกค้าหรือผู้ใช้ ดีเมอิกมี 5 ขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นการกำหนด (Define phase: D) เป็นการระบุปัญหาในกระบวนการที่ต้องการแก้ไข จัดลำดับความสำคัญของปัญหา คัดเลือกปัญหา กำหนดการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหา
2. ขั้นการวัด (Measure phase: M) เป็นการวัดระดับข้อผิดพลาดของกระบวนการที่เป็นอยู่ โดยกำหนดสิ่งที่ต้องการวัดแล้ววัดตามแนวทางของซิกซ์ซิกม่าว่า ระดับข้อผิดพลาดอยู่ที่ 3.4 ครั้งหรือชิ้น ในการให้บริการหรือผลผลิตที่ 1 ล้านครั้งหรือชิ้น ยกตัวอย่าง การให้บริการของพนักงานต้อนรับจำนวน 1 ล้านครั้ง มีการให้ข้อมูลผิดพลาด ไม่ครบถ้วน หรือลูกค้าไม่พึงพอใจ จำนวน 3.4 หรือ 4 ครั้ง จึงเรียกได้ว่า การให้บริการของพนักงานต้อนรับมีระดับซิกม่าที่ 6 เนื่องจากการบริการ 1 ล้านครั้ง ผิดพลาดเพียง 4 ครั้ง ซึ่งถือว่าโอกาสน้อยครั้งมากที่จะผิดพลาด

3. ขั้นการวิเคราะห์ (Analyze phase: A) เป็นขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากการวัดเพื่อระบุความห่างระหว่างค่าของกระบวนการที่เป็นอยู่กับค่าของกระบวนการที่คาดหวัง และหาวิธีกำจัดหรือลดความห่างดังกล่าว เป็นการวิเคราะห์หนทางแก้ไขปัญหาที่เป็นอยู่ เพื่อได้ระดับซิกมาที่สูงขึ้นนั่นเอง

4. ขั้นการปรับปรุง (Improve phase: I) เป็นการปรับปรุง แก้ไข และจัดการกับปัญหาตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยหาแนวทางใหม่ในการจัดการกับปัญหาเหล่านั้น เพื่อให้ได้วิธีที่เหมาะสมตรงตามเป้าหมายขององค์กร โดยอยู่บนพื้นฐานการที่ว่าด้วยการลดค่าใช้จ่าย ลดเวลาการทำงานหรือการผลิต และสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า

5. ขั้นการควบคุม (Control: C) เป็นการควบคุมกระบวนการที่ปรับปรุง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเดิมอีก ในขั้นนี้สามารถจัดทำเอกสารขั้นตอนการทำงานของกระบวนการไว้ กำหนดเป็นนโยบาย ขั้นตอนหรือคำสั่งเพื่อควบคุม รวมทั้งยังสามารถค้นหาโอกาสในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการให้ดียิ่งขึ้นต่อไปได้อีกด้วย

จากกระบวนการทำงานทั้ง 5 ขั้นของดีเมอิก ในการศึกษาความต้องการสารสนเทศสนับสนุนการตัดสินใจการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการบริการของพนักงานเทศบาลนั้น เพื่อให้ได้สารสนเทศตรงตามความต้องการของผู้ใช้หรือผู้บริหารทั้ง 3 ระดับขององค์กร ดำเนินการตามขั้นตอนที่ 1 ของดีเมอิก นั่นคือ ขั้นการกำหนดเพื่อเป็นการศึกษาปัญหาความต้องการที่จะส่งผลในการดำเนินงานบริหารจัดการความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานเทศบาลที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยจัดลำดับความสำคัญให้ได้แนวทางดำเนินการแก้ไขต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

1. สัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายจำนวน 10 คน เพื่อหาแนวทางการสร้างแบบสอบถามความต้องการสารสนเทศสนับสนุนการตัดสินใจการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานเทศบาล

2. วิเคราะห์เพื่อสร้างข้อคำถาม

3. ตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข

4. นำไปทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมายจำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

5. เก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา รวมจำนวนทั้งหมด 270 คน ของเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลในจังหวัดเพชรบุรี 15 แห่ง แบ่งเป็นผู้บริหาร 3 ระดับ ดังนี้

5.1 ผู้บริหารระดับสูง ได้แก่ นายกเทศมนตรี รวม 15 คน

5.2 ผู้บริหารระดับกลาง ได้แก่ ปลัดเทศบาล รองปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนักปลัด ผู้อำนวยการกองการศึกษา ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน ผู้อำนวยการกองคลัง รวม 90 คน

5.3 ผู้บริหารระดับล่าง ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ หัวหน้าฝ่ายบริหารการศึกษา หัวหน้างานเจ้าหน้าที่ หัวหน้างานบุคลากร หัวหน้างานสวัสดิการและทะเบียนประวัติ หัวหน้างานบัตรประชาชนและทะเบียนประวัติ หัวหน้างานแผนงานและโครงการ หัวหน้างานการเงินและบัญชีกองการศึกษา หัวหน้างานการเงินและบัญชีกองคลัง หัวหน้างานพัสดุ และหัวหน้างานบริการและเผยแพร่วิชาการ รวม 165 คน

6. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และไค-สแควร์

7. รายงานผล

ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยเพื่อศึกษาความต้องการสารสนเทศสนับสนุนการตัดสินใจการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานเทศบาล แสดงดังตารางที่ 1-3 ดังนี้

1.1 ผู้บริหารระดับสูง ต้องการสารสนเทศ 7 สารสนเทศ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความต้องการสารสนเทศของผู้บริหารระดับสูง

สารสนเทศที่ต้องการ	ระดับความต้องการ	\bar{X}	S.D.
โครงการ/หลักสูตรอบรมทักษะภาษาอังกฤษที่จัดขึ้นโดยเทศบาลของตน	มาก	4.33	.72
โครงการ/หลักสูตรอบรมทักษะภาษาอังกฤษที่จัดขึ้นโดยองค์กรภายนอก	มาก	4.48	.35
ประวัติการจัดส่งพนักงานไปอบรมภาษาอังกฤษ	มาก	4.46	.51
ระดับพัฒนาการภาษาอังกฤษ	มากที่สุด	4.73	.45
งบประมาณสนับสนุนทักษะภาษาอังกฤษ	มากที่สุด	4.66	.48
ระดับความพึงพอใจของชาวต่างชาติที่มีต่อการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงาน	มากที่สุด	4.60	.50
รายงานการเบิกวัสดุอุปกรณ์สนับสนุนด้านภาษาอังกฤษของพนักงาน	มาก	4.26	.45

1.2 ผู้บริหารระดับกลาง ต้องการสารสนเทศ 9 สารสนเทศ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความต้องการสารสนเทศของผู้บริหารระดับกลาง

สารสนเทศที่ต้องการ	ระดับความต้องการ	\bar{X}	S.D.
โครงการ/หลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษที่จัดขึ้นโดยเทศบาลของตน	มากที่สุด	4.56	.49
โครงการ/หลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษที่จัดขึ้นโดยองค์กรภายนอก	มากที่สุด	4.60	.51
ข่าวเผยแพร่กิจกรรมด้านภาษาอังกฤษของเทศบาล	มาก	4.34	.56
ระดับความพึงพอใจของชาวต่างชาติที่มีต่อการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงาน	มากที่สุด	4.60	.49
ข้อความคิดเห็นด้านการพัฒนาภาษาอังกฤษ	มาก	4.38	.57
ประวัติวิทยากร/ผู้สอนภาษาอังกฤษ	มากที่สุด	4.57	.52
งบประมาณสนับสนุนทักษะภาษาอังกฤษ	มากที่สุด	4.63	.48
รายงานการเบิกวัสดุอุปกรณ์สนับสนุนทักษะภาษาอังกฤษ	มาก	4.43	.52

1.3 ผู้บริหารระดับล่าง ต้องการสารสนเทศ 9 สารสนเทศ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความต้องการสารสนเทศของผู้บริหารระดับล่าง

สารสนเทศที่ต้องการ	ระดับความต้องการ	\bar{X}	S.D.
โครงการ/หลักสูตรอบรมทักษะภาษาอังกฤษ	มากที่สุด	4.60	.49
ประวัติวิทยากร/ผู้สอนภาษาอังกฤษ	มาก	4.48	.50
พัฒนาการทักษะภาษาอังกฤษของพนักงาน	มากที่สุด	4.57	.50
ระดับความพึงพอใจของชาวต่างชาติที่มีต่อการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงาน	มากที่สุด	4.54	.49
รายการเบิกวัสดุอุปกรณ์สนับสนุนทักษะภาษาอังกฤษ	มาก	4.45	.61
ประวัติอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานเทศบาล	มาก	4.34	.61
ทะเบียนประวัติพนักงาน	มาก	4.21	.61
งบประมาณสนับสนุนทักษะภาษาอังกฤษ	มากที่สุด	4.52	.52
รายการเบิกจ่ายเงินสนับสนุนทักษะภาษาอังกฤษ	มาก	4.27	.64

2. ผลเปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศสนับสนุนการตัดสินใจการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการบริการของพนักงานเทศบาลระหว่างเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลของผู้บริหารแต่ละระดับไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญที่ .05

H_0 : ผู้บริหารแต่ละระดับในเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลมีความต้องการสารสนเทศแตกต่างกัน

H_1 : ผู้บริหารแต่ละระดับในเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลมีความต้องการสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบความต้องการของผู้บริหารแต่ละระดับระหว่างเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลแสดงดังตารางที่ 4-6

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศของผู้บริหารระดับสูงในเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบล

สารสนเทศ	Pearson Chi-Square Asymp.Sig. (2-sided)	ผลที่ระดับ นัยสำคัญ .05
โครงการ/หลักสูตรอบรมทักษะภาษาอังกฤษที่จัดขึ้นโดยเทศบาลของตน	.267	ไม่แตกต่าง
โครงการ/หลักสูตรอบรมทักษะภาษาอังกฤษที่จัดขึ้นโดยองค์กรภายนอก	.551	ไม่แตกต่าง
ประวัติการจัดส่งพนักงานไปอบรมภาษาอังกฤษ	.919	ไม่แตกต่าง
ระดับพัฒนาการภาษาอังกฤษ	.360	ไม่แตกต่าง
งบประมาณสนับสนุนทักษะภาษาอังกฤษ	.283	ไม่แตกต่าง
ระดับความพึงพอใจของชาวต่างชาติที่มีต่อการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงาน	.215	ไม่แตกต่าง
รายงานการเบิกวัสดุอุปกรณ์สนับสนุนด้านภาษาอังกฤษของพนักงาน	.423	ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศของผู้บริหารระดับกลางในเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบล

สารสนเทศ	Pearson Chi-Square Asymp.Sig. (2-sided)	ที่ระดับ นัยสำคัญ .05
โครงการ/หลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษที่จัดขึ้นโดยเทศบาลของตน	.442	ไม่แตกต่าง
โครงการ/หลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษที่จัดขึ้นโดยองค์กรภายนอก	.886	ไม่แตกต่าง
ข่าวประชาสัมพันธ์กิจกรรมด้านภาษาอังกฤษของเทศบาล	.302	ไม่แตกต่าง
ระดับความพึงพอใจของชาวต่างชาติที่มีต่อการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงาน	.611	ไม่แตกต่าง
ข้อความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาภาษาอังกฤษ	.392	ไม่แตกต่าง
ประวัติวิทยากร/ผู้สอนภาษาอังกฤษ	.456	ไม่แตกต่าง
งบประมาณสนับสนุนทักษะภาษาอังกฤษ	.293	ไม่แตกต่าง
รายงานการเบิกวัสดุอุปกรณ์สนับสนุนทักษะภาษาอังกฤษ	.243	ไม่แตกต่าง
พัฒนาการภาษาอังกฤษของพนักงานเทศบาล	.129	ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศของผู้บริหารระดับล่างในเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบล

สารสนเทศ	Pearson Chi-Square Asymp.Sig. (2-sided)	ผลที่ระดับ นัยสำคัญ .05
โครงการ/หลักสูตรอบรมทักษะภาษาอังกฤษ	.204	ไม่แตกต่าง
ประวัติวิทยากร/ผู้สอนภาษาอังกฤษ	.476	ไม่แตกต่าง
พัฒนาการทักษะภาษาอังกฤษของพนักงาน	.912	ไม่แตกต่าง
ระดับความพึงพอใจของชาวต่างชาติที่มีต่อการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงาน	.670	ไม่แตกต่าง
รายการเบิกวัสดุอุปกรณ์สนับสนุนทักษะภาษาอังกฤษ	.412	ไม่แตกต่าง
ประวัติอบรมภาษาอังกฤษของพนักงานเทศบาล	.335	ไม่แตกต่าง
ทะเบียนประวัติพนักงาน	.592	ไม่แตกต่าง
งบประมาณสนับสนุนทักษะภาษาอังกฤษ	.320	ไม่แตกต่าง
รายการเบิกจ่ายเงินสนับสนุนทักษะภาษาอังกฤษ	.211	ไม่แตกต่าง

ผลค่าไค-สแควร์ที่คำนวณได้จากความต้องการสารสนเทศของผู้บริหารแต่ละระดับในเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลนั้นมีค่าสูงกว่า .05 ผลจึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 ที่ว่าผู้บริหารแต่ละระดับในเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลมีความต้องการสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. สารสนเทศสนับสนุนการตัดสินใจการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของพนักงานเทศบาลผู้บริหารมีความต้องการสารสนเทศสรุปได้ดังต่อไปนี้ 1.1 ระดับพัฒนาการภาษาอังกฤษ 1.2 งบประมาณสนับสนุนทักษะภาษาอังกฤษ 1.3 ระดับความพึงพอใจของชาวต่างชาติที่มีต่อการสื่อสารภาษาอังกฤษของพนักงาน 1.4 โครงการหรือหลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษ 1.5 ประวัติการจัดส่งพนักงานไปอบรมภาษาอังกฤษ 1.6 รายงานการเบิกวัสดุอุปกรณ์สนับสนุนด้านภาษาอังกฤษของพนักงาน 1.7 ประวัติวิทยากรหรือผู้สอนภาษาอังกฤษ 1.8 ข่าวกิจกรรมด้านภาษาอังกฤษของเทศบาล 1.9 ข้อความคิดเห็นด้านการพัฒนาภาษาอังกฤษ และ 1.10 ประวัติพนักงาน

2. ผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และระดับล่าง ของเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลมีระดับความต้องการสารสนเทศสนับสนุนการตัดสินใจการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการบริการของพนักงานเทศบาลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาความต้องการสารสนเทศสนับสนุนการตัดสินใจการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับการบริการของพนักงานเทศบาล และผลการเปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศดังกล่าวระหว่างเทศบาลเมืองและเทศบาลตำบลที่ได้นี้ ทำให้ได้แนวทางในการนำสารสนเทศต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้สร้างระบบ

สนับสนุนการตัดสินใจการใช้ภาษาอังกฤษสำหรับบริการของพนักงานเทศบาล เพื่อใช้ในการวางแผน กำกับ ติดตาม และจัดลำดับความสำคัญของการบริหารจัดการความรู้ภาษาอังกฤษของพนักงานเทศบาลต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

นำขั้นการกำหนด (Define phase) ของซิกซ์ซิกม่าดีเมอิกไปใช้ศึกษาความต้องการสารสนเทศด้านอื่น ๆ ขององค์กร เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ตรงตามความต้องการขององค์กร ผู้บริหารมีสารสนเทศเพื่อใช้สนับสนุนการทำงาน ผู้บริหารสามารถใช้ตัดสินใจเพื่อบริหารงานตามบทบาทหน้าที่ของตนได้

เอกสารอ้างอิง

- กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2556). สรุปลสถานการณ์นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มกราคม - ธันวาคม 2556. กรุงเทพมหานคร: กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- กรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2555). รายงานการสำรวจสัดส่วนพฤติกรรมการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศปี พ.ศ. 2555 (มกราคมถึงธันวาคม) บทที่ 3. กรุงเทพมหานคร: กรมการท่องเที่ยวกระทรวง การท่องเที่ยวและกีฬา.
- จารึก ชุกิตติกุล. (2553). วารสารคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีขั้นสูง ฉบับที่ 11. เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- จารึก ชุกิตติกุล. (2555). วารสารคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีขั้นสูง ฉบับที่ 13. เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- ชัยวุฒิ จุฑาพันธ์สวัสดิ์. (2555). การวิเคราะห์และออกแบบสารสนเทศคุณภาพเต็มมิ่งสนับสนุนการ บริหารการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน. ดุษฎีนิพนธ์ ปรัชญาดุสิตบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- ชำนาญ สุขแสงอร่าม. (2555). ตัวแบบสารสนเทศคุณภาพบาลานซ์สกอ์คาร์ดเพื่อความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจอุตสาหกรรมยานยนต์. ดุษฎีนิพนธ์ ปรัชญาดุสิตบัณฑิตสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- ทกลชัย อุตตรนที. (2556). ตัวแบบสารสนเทศคุณภาพซิกซ์ซิกม่าสนับสนุนการจัดจ้างพัฒนาระบบสารสนเทศในหน่วยงานของรัฐที่ออกแบบให้เป็นไปตามมาตรฐานการจัดจ้าง. ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- พนิดา อนันต์รัตนสุข. (2555). เรียนรู้เรื่องอาเซียน. กรุงเทพมหานคร: ริงค์ ปียอนด์ บุ๊คส์.
- เทศบาลเมืองชะอำ. (2556). รายงานสรุปผู้ใช้บริการงาน ทะเบียนราษฎรและบัตรประชาชน ประจำปี 2556. เพชรบุรี: เทศบาลเมืองชะอำ.
- เทศบาลเมืองชะอำ. (2556). โครงการอบรมภาษาอังกฤษ สำหรับพนักงานเทศบาลเพื่อต้อนรับเศรษฐกิจประชาคมอาเซียน เลขที่หนังสือ 509/142. เพชรบุรี: เทศบาลเมืองชะอำ.
- สิทธิศักดิ์ พลฤษพิติกุล. (2546). การพัฒนาคุณภาพแบบก้าวกระโดดด้วยวิธี Six Sigma. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- Baged, V. S. (2009). Management Information Systems. Pune: Technical Publications Pune.
- Bidgoil, Hossein. (1989). Decision Support System: Principles and Practice. New Jersey: West Publishing.

- Brussee, Warren. (2006). *Statistics for Six Sigma Mad Easy*. Academic Internet Publisher (30 October 2006).
- Cavanagh, R. R., Neuman, R. P. & Pande, P. S. (2005). *What is Design For Six Sigma?*. New York: McGraw-Hill.
- Evan, J.R. & Lindsay, W.M. (2005). *Introduction to Six Sigma & Process Improvement*. US: Thomson Southwestern.
- Gitlow, H. S. & Levine. D. M., & Popovice, Edward A. (2006). *Design for Six Sigma for Green Belts and Champions: Applications for Service Operations Foundations, Tools, DMADV, Cases, and Certification*. Upper Saddle River: Pearson Education.
- Gupta, Hitesh. (2001). *Management Information System*. New Delhi: International Book House.
- Laudon, Kenneth C. and Laudon, Jane P. (2006). *Management Information Systems : Managing the Digital Firm*. Second Edition. New Jersey: Pearson Education.
- Little, J. D. C. (1970). *Models and Managers: The Concept of a Decision Calculus*. Management Science. New York: Springer.
- Pande, Pete and Holpp, Larry. (2002). *What is Six Sigma?*. New York: McGraw-Hill.
- Pyzdek, T., & Keller, P. (2009) *The Sigma Handbook: A Complete Guide for Green Belts, Black Belts, and Managers at all levels* 3rd Edition. New York: McGraw-Hill.