

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เรื่อง การศึกษาสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษา บุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ข้อมูลการส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และข้อมูลสมรรถนะส่วนบุคคลของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จากการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยผู้ศึกษาได้สรุปผล อภิปรายผล และเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.2 การอภิปรายผลการศึกษา

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ผลการศึกษาข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 35 ปี ขึ้นไป มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาโทขึ้นไป มีตำแหน่งสายสนับสนุน มีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป และมีหน่วยงานที่สังกัดวิทยาลัยเทคนิคราชสีห์

5.1.2 ผลการศึกษาการส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาออกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ หากจำแนกเป็นรายด้าน มีดังนี้

5.1.2.1 ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับเรื่อง ท่านทราบว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลในปริมาณมาก ๆ และมีประโยชน์ต่อการทำงาน และท่านทราบว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 4.84, SD = 0.37) และท่านทราบว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (Mean = 4.77, SD = 0.44)

5.1.2.2 ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับเรื่อง ท่านรู้สึกว่าการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานจะช่วยประเมินศักยภาพในการทำงานได้มี

ค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 4.79, SD = 0.46) และท่านรู้สึกว่าการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาในการทำงานจะทำให้มีผลงานที่โดดเด่นมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (Mean = 4.69, SD = 0.51)

5.1.2.3 ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับเรื่อง ท่านทราบว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นระบบที่สามารถใช้งานได้สะดวกมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 4.68, SD = 0.48) และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในที่ทำงานของท่านเรียนรู้้ง่ายมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (Mean = 4.40, SD = 0.66)

5.1.2.4 ด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับเรื่อง ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารของท่านมีนโยบายในการส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในทุกรูปแบบมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 4.48, SD = 0.56) และผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารของท่านมีส่วนร่วมในการช่วยให้พนักงานเกิดทักษะการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (Mean = 4.19, SD = 0.77)

5.1.2.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับเรื่อง หน่วยงานของท่านมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 4.41, SD = 0.67) และหน่วยงานของท่านมีความพร้อมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการทำงานของบุคลากรทุกด้านมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (Mean = 4.11, SD = 0.77)

5.1.3 ผลการศึกษาสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาออกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การเสริมทักษะเดิม (Upskill) และการสร้างทักษะใหม่ (Reskill) ตามลำดับ หากจำแนกเป็นรายด้าน มีดังนี้

5.1.3.1 การเสริมทักษะเดิม (Upskill) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับเรื่อง ท่านสามารถแนะนำวิธีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการทำงานให้เพื่อนร่วมงานได้มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 4.57, SD = 0.49) และท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาทักษะด้านการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (Mean = 4.20, SD = 0.69)

5.1.3.2 การสร้างทักษะใหม่ (Reskill) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับเรื่อง ท่านสามารถเรียนรู้และเพิ่มเติมทักษะการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างสรรค์ผลงานให้เป็นไปตามนโยบาย ที่มหาวิทยาลัยกำหนด (Mean = 4.44, SD = 0.51) และท่านพยายามทบทวนความรู้และฝึกฝนทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (Mean = 4.38, SD = 0.58)

5.1.4 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่ง อายุการทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และตำแหน่งที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุการทำงานและหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันส่งผล

ต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานไม่แตกต่างกัน

5.1.5 ผลการศึกษาอิทธิพลของส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พบว่า การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ส่งผลเชิงลบต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ส่วนทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และสิ่งอำนวยความสะดวกส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ส่วนการรับรู้ความง่ายในการใช้งานไม่ส่งผลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

5.2 การอภิปรายผลการศึกษา

5.2.1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

5.2.1.1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ ผลการศึกษาพบว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วสิน ชูชาติ (2559); ศศิจันทร์ ปัญจทวี (2560) โดยผลการศึกษาพบว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะแตกต่างกัน

5.2.1.2 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ผลการศึกษาพบว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วสิน ชูชาติ (2559); พัทธักษ์ แก้วสืบ (2560); ศศิจันทร์ ปัญจทวี (2560); พิชญ์ญกร ปรวิเชียรสุดตา (2563) โดยผลการศึกษาพบว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะแตกต่างกัน

5.2.1.3 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาสูงสุด ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วสิน ชูชาติ (2559); พัทธักษ์ แก้วสืบ (2560); ศศิจันทร์ ปัญจทวี (2560); พิชญ์ญกร ปรวิเชียรสุดตา (2563) โดยผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะแตกต่างกัน

5.2.1.4 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่ง ผลการศึกษาพบว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วสิน ชูชาติ (2559); พิชญ์ญกร ปรวิเชียรสุดตา (2563) โดยผลการศึกษาพบว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะแตกต่างกัน

5.2.1.5 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า อายุการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร

สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุตติกาญจน์ ฉลาดสกุล และคณะ (2563); จุฑามาศ เจริญสุข และกฤษฎา มุฮัมหมัด (2564) โดยผลการศึกษาพบว่า อายุการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะไม่แตกต่างกัน เนื่องจากบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของบุคลากรอยู่แล้ว แม้จะมีอายุการปฏิบัติงานแตกต่างกัน หากเมื่อเข้ามาปฏิบัติงานภายในองค์กร บุคลากรทุกคนต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาตนเองตามสมรรถนะที่องค์กรกำหนดไว้ โดยอายุการปฏิบัติงานไม่ได้เป็นสิ่งสำคัญในการพิจารณาสมรรถนะ หากแต่พิจารณาในความสามารถของการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง

5.2.1.6 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลด้านหน่วยงานที่สังกัด ผลการศึกษาพบว่า หน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิชาติ ศิริบุญญกุล และคณะ (2561); พิชญ์ภร ปรวิเชียรสุดตา (2563); วิษณุ กิตติพิงศ์วรการ (2563) โดยผลการศึกษาพบว่า หน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะไม่แตกต่างกัน เนื่องจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานมีนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นไปตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องเพื่อรองรับภารกิจตามแผนการปฏิรูปประเทศและยุทธศาสตร์ชาติ แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน แผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน รวมถึงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) ซึ่งทำให้การบริหารทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัยฯ เป็นไปในรูปแบบเดียวกันทุกวิทยาเขต ดังนั้น การส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรให้เกิดการพัฒนาในด้านต่าง ๆ รวมถึงการให้สิทธิแก่บุคลากรแต่ละวิทยาเขตจึงมีความเท่าเทียมกัน ซึ่งทำให้บุคลากรมีสมรรถนะที่ไม่แตกต่างกัน

5.2.2 การส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการทดสอบพบว่า การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ทักษะที่มีต่อการใช้งาน และสิ่งอำนวยความสะดวก มีอิทธิพลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน โดยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้บางส่วน มีเพียงหนึ่งตัวแปรที่ได้ผลไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่งสามารถโดยจำแนกได้ดังนี้

5.2.2.1 การส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ผลการศึกษาพบว่า การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วศิน ชูชาติ (2559); ศศิจันทร์ ปัญจทวี (2560); ปิยะภรณ์ สุจริตตานันท์ (2563) โดยผลการศึกษาพบว่า การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อสมรรถนะในการจัดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมทักษะ และส่งผลต่อความสำเร็จของการใช้งาน

5.2.2.2 การส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานไม่แตกต่างกัน

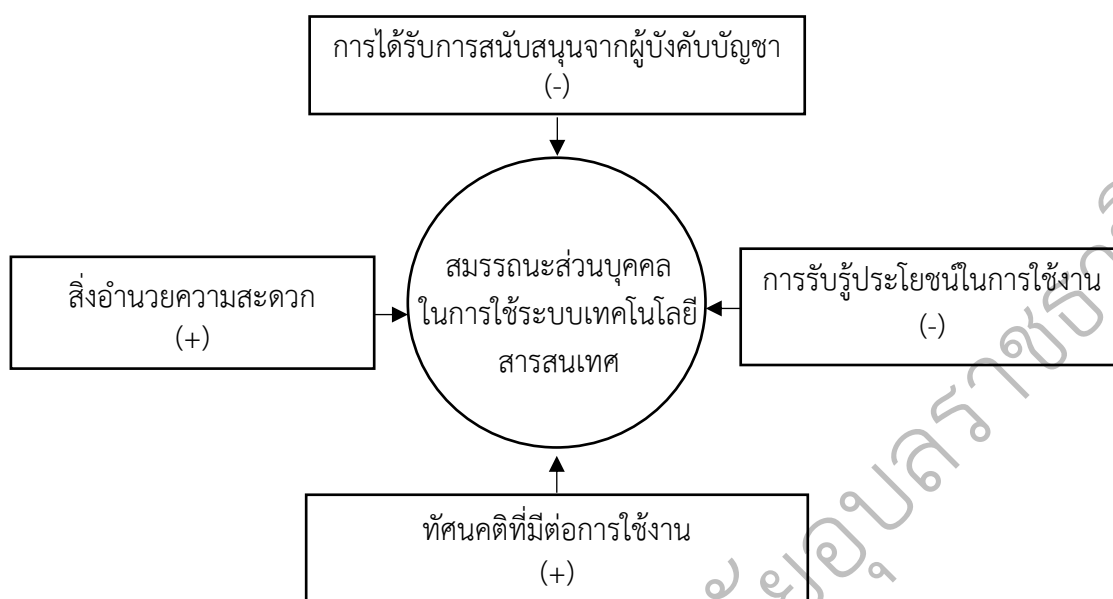
ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิจันทร์ ปัญจทวี (2560) โดยผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานไม่ส่งผลต่อสมรรถนะ เนื่องจากในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่อยู่รอบตัวของกลุ่มเป้าหมาย จึงทำให้สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองจากความง่ายของเทคโนโลยีที่มีอยู่แล้ว ทำให้การรับรู้ความง่ายในการใช้งานดังกล่าว ไม่มีความสำคัญในการเรียนรู้ อย่างไรก็ตาม หากมีเทคโนโลยีที่ไม่ปรากฏในการใช้งานโดยทั่วไป และมีความยุ่งยากซับซ้อนกว่าเทคโนโลยีที่มีอยู่แล้ว จึงเป็นจำต้องมีการฝึกอบรมเพิ่มเติม

5.2.2.3 การส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานส่งผลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิจันทร์ ปัญจทวี (2560); ปิยะภรณ์ สุจริตตานันท์ (2563); สุพรรณิรัตน์ รอดโรจน์มงคล (2563); Dogan, Dogan and Celik (2020) โดยผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานส่งผลต่อสมรรถนะ

5.2.2.4 การส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานส่งผลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2558); สุพรรณิรัตน์ รอดโรจน์มงคล (2563) โดยผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานส่งผลต่อสมรรถนะ

5.2.2.5 การส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกส่งผลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เดชา วงศ์ปัสสะ และคณะ (2559); อุษา ส่งศรี และคณะ (2560); ภาดา ไทยทองแสง และจันทน์ วงษ์ชาชม (2561); สุพรรณิรัตน์ รอดโรจน์มงคล (2563) โดยผลการศึกษาพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกส่งผลต่อสมรรถนะ

5.2.3 โมเดลรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ



ภาพที่ 5.1 รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง การศึกษาสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษา บุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารมหาวิทยาลัยฯ สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้มีสมรรถนะในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และสามารถนำไปวางนโยบายเพื่อส่งเสริมบุคลากรให้มีสมรรถนะที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และกำหนดทิศทางการพัฒนามหาวิทยาลัยฯ ได้ ดังนี้

5.3.1.1 ด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีอิทธิพลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับทั้ง 4 ด้าน ซึ่งได้เรียงลำดับตามตัวแปรที่สำคัญ ดังนี้

1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มหาวิทยาลัยฯ ควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ส่งเสริมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย จัดเตรียมหรือจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ สนับสนุนการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการทำงาน สนับสนุนงบประมาณเพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความพร้อม เพื่อรองรับการทำงานของบุคลากรทุกด้าน

2) ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน มหาวิทยาลัยฯ ควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน เช่น ส่งเสริมให้บุคลากรได้

รู้สึกว่าการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานจะช่วยประเมินศักยภาพในการทำงานได้ ช่วยลดระยะเวลาการทำงานได้ ช่วยให้ได้รับความไว้วางใจในการทำงาน มีวิธีคิดที่เป็นวิทยาศาสตร์ และเห็นความสำคัญของการใช้เทคโนโลยี และจะทำให้มีผลงานที่โดดเด่น

3) ด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มหาวิทยาลัยฯ ควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เช่น ผู้บังคับบัญชาควรมีนโยบายเกี่ยวกับส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทุกรูปแบบการสนับสนุนงบประมาณ วัสดุ และอุปกรณ์ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์สำหรับการทำงานในอนาคต การสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาตนเองในหัวข้อหรือประเด็นที่มีความสนใจ โดยการสำรวจหรือพูดคุยกับบุคลากรที่มีความต้องการอย่างแท้จริง ซึ่งอาจจะส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในการปฏิบัติงานมากขึ้น ทั้งนี้หากไม่มีการสำรวจอาจจะทำให้ได้บุคลากรที่ยังไม่พร้อมจะเรียนรู้ และเกิดค่าใช้จ่ายหรือผลลัพธ์ที่ไม่เป็นตามวัตถุประสงค์เท่าที่ควร นอกจากนี้ ควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรได้ต่อยอดองค์ความรู้ที่ได้จากการอบรมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการผลักดันให้บุคลากรมีสมรรถนะในการใช้งานมากขึ้น ทั้งนี้อาจจะระบุไว้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นการสะสมผลงาน เพื่อป้องกันในกรณีที่สำรวจแล้วไม่มีบุคลากรตอบรับ ซึ่งอาจจะเป็นการสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองให้เหมาะสม และตรงตามความต้องการของมหาวิทยาลัย มากยิ่งขึ้น ดังนั้น การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา จึงเป็นสิ่งที่มีมหาวิทยาลัยฯ ควรให้ความสำคัญ เนื่องจากเป็นสถานศึกษาซึ่งทำหน้าที่ถ่ายทอดองค์ความรู้ และต้องมีบุคลากรที่มีสมรรถนะและสารสนเทศสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบใหม่ อย่างไรก็ตาม การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่บุคลากรทราบอยู่แล้ว ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาไม่ควรบังคับหรือเน้นย้ำเกินไป เนื่องจากอาจจะเป็นการกดดันที่ทำให้บุคลากรปิดกั้นและไม่เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง

4) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน มหาวิทยาลัยฯ ควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน เช่น สร้างการรับรู้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเก็บรวบรวมข้อมูลในปริมาณมาก ๆ และมีประโยชน์ต่อการทำงาน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและสมรรถนะของบุคลากรในการทำงานมากขึ้น ทำให้ได้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา อย่างไรก็ตาม หากมหาวิทยาลัยฯ สร้างการรับรู้ประโยชน์เยอะเกินไปหรือเกินความจำเป็น อาจจะทำให้ผู้ใช้งานไม่สนใจที่จะรับรู้ประโยชน์อีก และจะปฏิบัติงานเพียงเพราะเป็นหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งอาจจะไม่นำไปใช้เพื่อพัฒนาตนเองให้มีสมรรถนะที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง ดังนั้น มหาวิทยาลัยฯ จึงควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสมรรถนะของบุคลากรในระดับที่บุคลากรยอมรับได้ เช่น การกำหนดการรับรู้ประโยชน์ในด้านที่บุคลากรจะนำไปใช้เพื่อการจัดการเรียนการสอน การประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมถึงความปลอดภัยของข้อมูลการใช้งาน ซึ่งอาจจะทำให้บุคลากรได้มีการรับรู้ประโยชน์และนำไปใช้ได้อย่างแท้จริง

5.3.1.2 การรับรู้ความง่ายในการใช้งานไม่ส่งผลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดังนั้น มหาวิทยาลัยฯ จึงควรพิจารณาปรับปรุง การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย เช่น ระบบที่มีความยุ่งยากซับซ้อนควรจัดทำคู่มือขั้นตอนการเข้าใช้งานให้มีความกระชับและเข้าใจง่าย

เพื่อให้บุคลากรได้เกิดการเรียนรู้ได้ง่าย โดยเน้นประโยชน์ที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อการจัดการเรียนการสอน และการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพที่จะสามารถยกระดับสมรรถนะของบุคลากรที่นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 จากการศึกษาพบว่า ยังมีตัวแปรต้นอื่น ๆ ที่ยังไม่ศึกษา ควรนำมาใช้เพื่อศึกษาสมรรถนะในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น เช่น ความรู้ ความใหม่ด้านนวัตกรรม เป็นต้น

5.3.2.2 ในการศึกษาครั้งต่อไป เพื่อให้งานวิจัยสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ควรมีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น ซึ่งจะนำไปใช้เพื่อการพัฒนา ปรับปรุง รวมถึงการสร้างกลยุทธ์บริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ