

ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
Relationship between Information Technology Skills
and Job Performance of General Administration
Officer, King Mongkut's University of
Technology North Bangkok
อาลิษา หุ่นไทย¹
Alisa Hunthai²

Received: 15 ก.ย. 2565

Revised: 10 ธ.ค. 2565

Accepted: 21 ธ.ค. 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ 2) ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปใน

¹เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ คณะวิทยาศาสตร์ ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, E-Mail: alisa.h@sci.kmutnb.ac.th

²General Administration Officer, Department of Computer and Information Science, Faculty of Applied Science, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ประชากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 177 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 123 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูป Krejcie and Morgan และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และ (3) ทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($r=.570$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ, ประสิทธิภาพการทำงาน, เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

Abstract

The objectives of this research were study to (1) information technology skills of general administration officer, King Mongkut's University of Technology North Bangkok (KMUTNB) (2) job performance of general administration officer, KMUTNB and (3) relationship between information technology skills and job performance of general administration officer, KMUTNB. The population consisted of 177 staff of general administration officer, KMUTNB. The sample consisted of 123

staff of general administration officer, KMUTNB. Using Krejcie and Morgan's table for determining sample size and the sampling technique was purposive sampling. Data was collected using structured questionnaires. Descriptive statistics and correlation analysis approaches were employed in data analysis. Results were that: (1) opinions on information technology skills of general administration officer, KMUTNB were at high level, (2) opinions on job performance of general administration officer, KMUTNB were at highest level and (3) there are moderate positive relationship between information technology skills and job performance ($r=.570$, $p=0.01$)

Keywords: Information Technology Skills, Job Performance, General Administration Officer

บทนำ

ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรเป็นหัวใจของการนำองค์การไปสู่การบรรลุผลสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการมีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและแก่บุคลากรขององค์กร (สมใจ ลักษณะ, 2552) ประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วยทักษะและความเชี่ยวชาญที่นำไปใช้ในบริบทของงานในการปฏิบัติหน้าที่ หรือวิธีการที่แต่ละบุคคลกระทำในแง่ของประสิทธิภาพและประสิทธิผล คือจุดสูงสุดของการบรรลุผลลัพธ์ขององค์กร อย่างไรก็ตามประสิทธิภาพการทำงานเป็นพฤติกรรมของบุคคลในบริบทของการทำงานแต่ก็ไม่ใช่ชัดเจนเสมอไปว่าพฤติกรรมใดจะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของประสิทธิภาพ (Fogaça, et.al., 2018) ขอบเขตของประสิทธิภาพหมายรวมถึงพฤติกรรมที่อาจมีผลในเชิงบวกและพฤติกรรมที่มีผลเสียต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นพฤติกรรมในขอบเขตประสิทธิภาพสำหรับแต่ละบุคคลอาจมีค่าที่คาดหวังแตกต่างกัน (Motowidlo & Kell, 2012)

งานบริหารงานทั่วไป ต้องใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาการในการทำงาน ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการภายในสำนักงานหรือการบริหารงานทั่วไป ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย ในส่วนของด้านการปฏิบัติกรนั้นมีหน้าที่ดังนี้ (1) ปฏิบัติการเกี่ยวกับการบริหารจัดการงานทั่วไป ในสำนักงาน เช่น ธุรการ งานบริหารงานทรัพยากรบุคคล งานจัดระบบงาน งานการเงิน และบัญชี งานพัสดุ งานบริหารอาคารสถานที่ งานจัดพิมพ์และแจกจ่ายเอกสาร งานรวบรวมข้อมูลและสถิติ งานระเบียบแบบแผน งานสัญญา เป็นต้น เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ในหน่วยงานที่รับผิดชอบ (2) ศึกษารวบรวมข้อมูล สถิติ สรุปรายงาน เพื่อสนับสนุนการบริหารสำนักงานในด้านต่าง ๆ เช่น งานบริหารทรัพยากรบุคคล งานบริหารงบประมาณ งานบริหารแผนปฏิบัติการ งานบริหารอาคารสถานที่ งานสัญญาต่าง ๆ เป็นต้น (3) ปฏิบัติงานเลขานุการ เช่น ร่างโต้ตอบหนังสือ แลกเอกสาร เตรียมเรื่องและเตรียมการสำหรับการประชุม บันทึกเรื่องเสนอที่ประชุม ทำรายงานการประชุม และรายงานอื่น ๆ เพื่อให้การดำเนินการประชุมและการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องสำเร็จลุล่วงด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ (4) ทำเรื่องติดต่อกับหน่วยงานและบุคคลต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่ออำนวยความสะดวกและเกิดความร่วมมือ (5) ให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ เช่น ให้คำปรึกษา แนะนำ ในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ระดับรองลงมา และแก่นักศึกษาที่มาฝึกปฏิบัติงาน ตอบปัญหา และชี้แจงเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังมีงานด้านการวางแผนการทำงานของหน่วยงานหรือโครงการ ด้านการประสานงานระหว่างทีมงานทั้งในและนอกหน่วยงาน และด้านการบริการทั้งบุคลากรภายใน บุคลากรภายนอก นักศึกษา ตลอดจนผู้บริการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

การปฏิบัติงานบริหารงานทั่วไป ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำเป็นจะต้องใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็น เทคโนโลยีฮาร์ดแวร์ หรือเทคโนโลยีซอฟต์แวร์ เพื่อช่วยในการทำงานหรือการแก้ปัญหาต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการรวบรวม จัดเก็บ ใช้งาน ส่งต่อ หรือสื่อสารระหว่างกัน ซึ่งในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริหารงานทั่วไปทั้งด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการเป็นแหล่งข้อมูลความรู้ และอื่น ๆ โดยเฉพาะในช่วงการ

แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ได้มีมาตรการให้บุคลากรในสังกัดปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) เป็นระยะๆ ยิ่งเป็นปัจจัยเร่งให้เกิดการใช้งานเทคโนโลยีมากขึ้น ดังนั้นทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่เพียงแต่จะเป็นเรื่องของการอยู่รอดในระดับปัจเจกบุคคลเท่านั้น แต่ยังเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการขับเคลื่อนองค์กรหรือหน่วยงานอีกด้วย

ทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Skills) เป็นทักษะหรือความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เกิดการปรับเปลี่ยนการกระทำวิธีการที่จะทำสิ่งต่างๆให้เหมาะสมกับสถานการณ์ใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นทักษะที่จะเป็นประโยชน์ในการทำงาน สามารถนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาช่วยสร้างองค์ความรู้สารสนเทศ หรือแก้ปัญหาการทำงานให้ดีขึ้นได้อย่างเหมาะสม ผู้วิจัยมองว่าทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถนำไปสู่ประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้นของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ซึ่งการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการแบ่งปันความรู้ว่าทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานหรือไม่

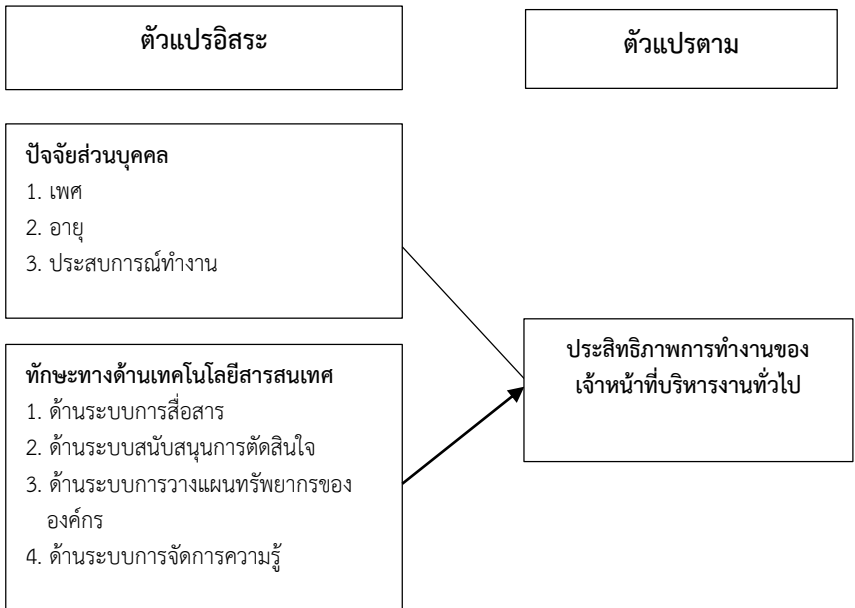
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ภาพที่ 1

กรอบแนวคิดการวิจัย



ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือมีขอบเขตด้านเนื้อหาดังนี้

ทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ประกอบขึ้นด้วยระบบจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลระบบสื่อสารโทรคมนาคม และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่มีการวางแผน จัดการ และใช้งานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ (ไพบูลย์ เกียรติโกมล และณัฏฐพันธ์ เขจรนันท์, 2551) ซึ่งทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น เป็นการนำความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน ซึ่งการมีทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยเพิ่มคุณภาพให้กับงาน และยังช่วยให้ผู้บริหารสามารถใช้สารสนเทศนั้นๆ ในการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว โดยมีกิจกรรมหรือกระบวนการทำงานที่ต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ (ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และเจษฎาพร ยุทธนวิบูลย์ชัย, 2549 อ้างถึงในพรพิรัตน์ ลือขานิติโพธิ์, 2557)

1. ด้านระบบการสื่อสาร (Communication System) เป็นการส่งข้อความหรือข้อมูลใด ๆ จากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง ซึ่งเป้าหมายของการส่งนั้นไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารในรูปแบบใดก็ตาม จะต้องประกอบด้วยแหล่งกำเนิด ซึ่งเป็นแหล่งสร้างหรือให้ข้อมูลข่าวสาร จากนั้นจะต้องส่งผ่านเข้าไปยัง ตัวกลาง ซึ่งทำหน้าที่เป็นพาหนะนำเอาข้อมูลหรือข่าวสารนั้นไปยังผู้รับ

2. ด้านระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System: DSS) คือ การรวบรวมกลุ่มคน ขั้นตอนการทำงาน ซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูล และอุปกรณ์ที่นำมาช่วยใช้สำหรับการตัดสินใจเพื่อแก้ไขปัญหาอย่างมีแบบแผน (โสภาส เอี่ยมสิริวงศ์, 2554)

3. ด้านระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning System) คือ การมุ่งเน้นที่จะปรับปรุงระบบการดำเนินงานและการพัฒนา

บุคลากรขององค์กร เพื่อให้องค์กรมีขีดความสามารถในการแข่งขันซึ่งเป็นการผสมผสานกลยุทธ์ทางธุรกิจ เทคโนโลยี และบุคลากรเข้าด้วยกันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน

4. ด้านระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management System) เป็นเรื่องของเครื่องมือ เทคนิควิธี และยุทธศาสตร์ในการที่จะช่วยกันรักษา วิเคราะห์ จัดการ ปรับปรุง และแลกเปลี่ยนความเชี่ยวชาญในการทำธุรกิจร่วมกัน การจัดการองค์ความรู้ควรเน้นไปที่การใช้วิธีการใหม่ๆที่จะทำให้ข้อมูลดิบพัฒนาไปเป็น สารสนเทศ (Information) ที่มีความหมายและหวังเป็นที่สุดว่าจะพัฒนาไปเป็นองค์ความรู้

ประสิทธิภาพของพนักงานจะส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร ผลงานที่ดีของพนักงานสะท้อนถึงความสามารถในการมีส่วนร่วมผ่านการทำงานเพื่อบรรลุพฤติกรรมที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ขององค์กร (Fatmah, 2020) การวัดประสิทธิภาพจะวัดตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบ ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เป็นต้น

2. ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 177 คน

3. ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษานี้กำหนดระยะเวลาในการศึกษา ระหว่างเดือน ตุลาคม 2564 – กันยายน 2565

4. ขอบเขตด้านตัวแปร

1) ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน หน่วยงาน

1.2 ทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย ด้านระบบการสื่อสาร ด้านระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ด้านระบบการวางแผนทรัพยากรขององค์กร ด้านระบบการจัดการความรู้

2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 177 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 123 คน ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2556) และการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน เป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ประยุกต์มาจากการงานวิจัยของพรพิรัตน์ ลือชานิติโพธิ์ (2557)

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ประยุกต์มาจากงานวิจัยของ Dordunu, et al. (2020)

3. การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านเพื่อตรวจสอบเนื้อหาและ ความเหมาะสมในการใช้ภาษา

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 30 ชุด หลังจากนั้นนำคำตอบมาคำนวณค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถาม ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ Cronbach ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายดังกล่าวมีค่าสูง คือ 0.70 ขึ้นไป ก็นับว่ามีความเชื่อมั่น สามารถนำไปทดสอบ สมมติฐานและนำไปใช้ในกระบวนการวิจัยต่อไปได้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2556) เมื่อผู้วิจัยทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม พบว่า ทักษะทางด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.954 และประสิทธิภาพการทำงาน ได้ค่าความ เชื่อมั่นเท่ากับ .909 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นสูง หลังจากนั้นปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการ วิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิจัยศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 90.24 อายุระหว่าง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.71 มีประสบการณ์ทำงานด้านการเงินและบัญชีในมหาวิทยาลัย มากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.28

2. ผลการวิจัยศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ตารางที่ 1

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านระบบการสื่อสาร	4.18	0.69	มาก
2. ด้านระบบสนับสนุนการตัดสินใจ	4.20	0.71	มาก
3. ด้านระบบการวางแผนทรัพยากรขององค์กร	4.01	0.78	มาก
4. ด้านระบบการจัดการความรู้	4.14	0.75	มาก
รวม	4.13	0.73	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ด้านระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ($\bar{X}=4.20$)

รองลงมา ด้านระบบการสื่อสาร ($\bar{X}=4.18$) ด้านระบบการจัดการความรู้ ($\bar{X}=4.14$) และด้านระบบการวางแผนทรัพยากรขององค์กร ($\bar{X}=4.01$) ตามลำดับ

3. ผลการวิจัยศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.57$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ได้แก่ ฉันรู้สึกรับผิดชอบต่องานที่ฉันทำรวมทั้งรับผิดชอบต่อผลที่ตามมา ($\bar{X}=4.71$) รองลงมา ฉันปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ และหลักการบริหารงานของหน่วยงาน และมหาวิทยาลัย ($\bar{X}=4.70$) และฉันทำงานด้วยความเอาใจใส่ และฉันพยายามทำมันให้มีคุณภาพที่เหมาะสมที่สุด, ฉันติดตามงานที่ฉันทำเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดี ($\bar{X}=4.67$) ตามลำดับ

4. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ตารางที่ 2

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ประสิทธิภาพการทำงาน	
	r	p
1. ด้านระบบการสื่อสาร	.519	.000**
2. ด้านระบบสนับสนุนการตัดสินใจ	.552	.000**
3. ด้านระบบการวางแผนทรัพยากรขององค์กร	.414	.000**
4. ด้านระบบการจัดการความรู้	.530	.000**
ภาพรวม	.570	.000**

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 2 พบว่า ทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($r=.570$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการสื่อสาร มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($r=.519$) กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบสนับสนุนการตัดสินใจ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($r=.552$) กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการวางแผนทรัพยากรขององค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ ($r=.414$) กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการจัดการความรู้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($r=.530$) กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ สามารถนำประเด็นสำคัญ ๆ มาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ระดับความคิดเห็นต่อทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก จากผลการศึกษาข้างต้นแสดงให้เห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือส่วนใหญ่มีทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งถือเป็นทักษะที่พนักงานทุกคนและทุกช่วงอายุจำเป็นต้องมี ไม่ว่าจะเป็น โปรแกรมสำเร็จรูปที่ช่วยในการทำงานได้สะดวกขึ้น รวดเร็วขึ้น ลดข้อผิดพลาด และลดระยะเวลา ในการทำงานลง สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการดำเนินงาน และการตัดสินใจได้ทันเวลา และเป็นปัจจุบัน และสอดคล้องกับแนวคิดของวรวิรัชมี นนทะชัย (2559) ได้สรุปไว้ว่า ความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น ความสามารถในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลความสามารถในการส่งหรือการสื่อสารข้อมูลได้เพิ่มขึ้นอย่างมาก ด้วยวิวัฒนาการด้านการสื่อสารโทรคมนาคม และคอมพิวเตอร์ และความสามารถในการสื่อสารโต้ตอบและส่งภาพถึงกันได้แม้ว่าจะอยู่คนละสถานที่ห่างไกลกันมาก หรือการส่งข่าวสารในระบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเนื้อความ ภาพ เสียง ไปให้ผู้อื่นได้ และสื่อสารโต้ตอบกันได้ในเวลาปัจจุบัน รวมทั้งสามารถจัดเก็บข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว บันทึกข้อมูลในจำนวนมากไว้ใช้งานและคำนวณผลลัพธ์ต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีความจำเป็นในชีวิตประจำวันและยังเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาองค์กรอีกด้วย นอกจากนี้ ผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้นสอดคล้องกับงานวิจัยของวรวิรัตน์ ลือชานิติโพธิ์ (2557) ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออก ผลการศึกษา พบว่า ผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออกมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับงานวิจัยของวรวิรัชมี นนทะชัย (2559) ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจผลิตและประกอบคอมพิวเตอร์ในประเทศไทย ผลการศึกษพบว่า ผู้บริหารฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก

ผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือส่วนใหญ่มีทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบสนับสนุนการตัดสินใจ มากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปสามารถใช้อุปกรณ์ในการประมวลผลได้เป็นอย่างดี เช่น คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล หรือซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ทำให้ทักษะในการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศดีขึ้น อย่างไรก็ตามระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System: DSS) เป็นระบบที่นำมาใช้สำหรับการช่วยตัดสินใจในระดับของการจัดการชั้นกลาง และชั้นสูง ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารในชั้นดังกล่าวสามารถตัดสินใจได้ง่ายมากยิ่งขึ้น (วศิน เพิ่มทรัพย์ และวิโรจน์ ชัยมูล, 2548) ซึ่งระบบสนับสนุนการตัดสินใจยังเป็นการประสานการทำงานระหว่างบุคลากรกับเทคโนโลยีทางด้านซอฟต์แวร์ โดยเป็นการกระทำโต้ตอบกันเพื่อแก้ปัญหาแบบไม่มีโครงสร้างและอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้ใช้ตั้งแต่เริ่มต้นถึงสิ้นสุดขั้นตอน หรืออาจกล่าวได้ว่า ระบบสนับสนุนการตัดสินใจนั้นเป็นระบบที่ได้ตอบกันโดยใช้คอมพิวเตอร์ เพื่อหาคำตอบที่ง่าย สะดวก รวดเร็วจากปัญหาที่ไม่มีโครงสร้างแน่นอน จึงเป็นเครื่องมือที่จำเป็นแก่ผู้บริหารในการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีรูปแบบซับซ้อน แต่มีวิธีการปฏิบัติที่ยืดหยุ่นและระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ถูกออกแบบมาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่เพียงแต่การตอบสนองในเรื่องความต้องการของข้อมูลเท่านั้น (ทวีศักดิ์ นาคม่วง, 2547)

2. ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้แสดงให้เห็นได้ว่า เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปสามารถใช้ความรู้ ความสามารถทางวิชาการในการทำงาน หรือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการภายในสำนักงาน หรือการบริหารงานทั่วไป ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย ได้เป็นอย่างดี ซึ่งมหาวิทยาลัยฯ ได้กำหนดมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการโดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติการ ด้านการวางแผน ด้านการประสานงาน และด้านการบริการ นอกจากนี้ผู้วิจัยเชื่อว่าองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปมีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเกิดมาจากสภาพแวดล้อมภายใน

มหาวิทยาลัย ซึ่งได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ การกำหนดทิศทางการทำงานขององค์กร หน่วยงาน รวมทั้งการจัดบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมผลลัพธ์ในการทำงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสิริอร วิชชาวุธ (2554) อธิบายไว้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ (1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน เช่น อาคาร ห้องปฏิบัติงาน อากาศ อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน เป็นต้น (2) สภาพแวดล้อมด้านจิตใจในการทำงาน ซึ่งได้แก่ ลักษณะของงานที่ทำ เพื่อนร่วมงาน วัฒนธรรมในองค์กร เหล่านี้ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันออกไป และ (3) สภาพแวดล้อมด้านเวลาในการทำงาน ซึ่งเวลาเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถกำหนดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยหน่วยงานหรือองค์กรภายในมหาวิทยาลัยมีความยืดหยุ่นด้านทางเวลาทำงานและเวลาพัก เป็นต้น เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Nguyen et al. (2020) ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน ผลการศึกษาค้นพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมความสะดวก โครงสร้างพื้นฐาน ตลอดจนสภาพแวดล้อมทางสังคมที่สนับสนุนคนงานในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน อย่างไรก็ตามบทบาทของสภาพแวดล้อมการทำงานที่ คือ การเป็นผู้สร้างแรงบันดาลใจให้กับบุคลากร เพื่อให้บุคลากรรู้สึกสบายใจในการทำงาน มีความกระตือรือร้นมากขึ้น และในที่สุดสามารถทำงานได้อย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ ซึ่งหากบุคลากรมีมาตรฐานการครองชีพที่ดีเพิ่มขึ้นบุคลากรมักจะต้องการบรรยากาศที่สนับสนุนการทำงานของพวกเขาดูด้วยเช่นกัน (Pringgabayu, et al., 2021) ผลการศึกษายังแสดงให้เห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปไม่มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ และหลักการบริหารงานของหน่วยงาน และมหาวิทยาลัย ซึ่ง Arfan (2021) อธิบายไว้ว่า ทุกหน่วยงานมีบรรทัดฐานความประพฤติที่บุคลากรจะต้องปฏิบัติตามอย่างไม่ต้องสงสัย ทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษรและไม่ได้เป็นลายลักษณ์อักษร หากต้องการให้บุคลากรปฏิบัติตามสิ่งแวดล้อมองค์กรทั้งสองสิ่งก็ต้องส่งเสริมขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร บุคลากรมักจะมีข้อบกพร่องบ้าง เช่น การไม่เชื่อฟัง จึงต้องมีระเบียบ กฎเกณฑ์ให้บุคลากรปฏิบัติตาม อาจใช้สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อไม่ให้ฝ่าฝืนระเบียบที่จัดตั้งขึ้น จากการศึกษาข้างต้นสอดคล้องกับงานวิจัย

ของนฤมล เทียวไพบูลย์ และกัลยกิตต์ กิระติงกูร (2565) ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ กรณีศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแล้วนั้น พบว่า โดยส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก เช่น งานวิจัยของทัศนีย์ มนูญเจริญ (2558) ศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก งานวิจัยของปาหนัน ทรัพย์ธำรง (2559) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกันกับงานวิจัยของจุฑารัตน์ จตุกุล (2564) ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

จากผลการศึกษา พบว่า ทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่มีทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพราะเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการทำงานให้มีความรวดเร็ว ถูกต้องและน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของไพบูลย์เกียรติโกมล และณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551) อธิบายไว้ว่า การประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรส่งผลให้บุคคลมีคุณภาพเพิ่มขึ้นทั้งด้านศักยภาพส่วนตัวและจาก

สารสนเทศที่เขาได้รับ ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานและการตอบสนองต่อสิ่งเร้าภายนอกดำเนินไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง ซึ่งสุพล พรหมมาพันธุ์ (2554) อธิบายไว้ว่า เทคโนโลยีถูกนำเข้ามาใช้ภายในองค์กรเพื่อให้การทำงานคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ เช่น การออกเอกสารต่าง ๆ โดยใช้คอมพิวเตอร์ ซึ่งจะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีสามารถที่จะนำมาประยุกต์ในหลาย ๆ ด้าน โดยเทคโนโลยีจะช่วยเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงคุณภาพของการทำงานให้ดีขึ้น หรือแม้กระทั่งช่วยลดค่าใช้จ่ายในเรื่องของแรงงาน และวัสดุสิ้นเปลืองต่าง ๆ แต่ยังคงรักษาหรือเพิ่มคุณภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เช่นเดียวกับแนวคิดของนิคาร์ตัน เชวร์ปรีชา (2556) อธิบายไว้เช่นกันว่า เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการวางแผนการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ช่วยในการตัดสินใจ ช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยพิจารณาได้จากหลายทางเลือกช่วยประหยัดเวลาในบริหารงานเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานในองค์กรซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศมีหน้าที่ในระบบการทำงาน ดังนี้ (1) ช่วยในการจัดระบบข่าวสารจำนวนมหาศาลของแต่ละวัน (2) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสารสนเทศ (3) ช่วยให้สามารถเก็บสารสนเทศไว้ในรูปที่สามารถเรียกใช้ได้ทุกครั้งอย่างสะดวก (4) ช่วยให้สามารถจัดระบบอัตโนมัติเพื่อการจัดเก็บประมวลผล (5) ช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากขึ้น และ (6) ช่วยในการสื่อสารระหว่างกันได้อย่างสะดวกรวดเร็ว อย่างไรก็ตามในปัจจุบันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีบทบาทที่สำคัญต่อวิถีชีวิตของมนุษย์ เทคโนโลยีสารสนเทศได้สร้างการเปลี่ยนแปลงและโอกาสให้ทั้งองค์กรและบุคลากร เช่น การปรับโครงสร้างการดำเนินงานขององค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นต้น เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศก่อให้เกิดรูปแบบใหม่ในการติดต่อสื่อสารและมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทำให้มีการพัฒนาและกระจายตัวของภูมิปัญญา ต้องอาศัยบุคคลที่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานเทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ (สุพล พรหมมาพันธุ์, 2554) จากผลการศึกษาข้างต้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ Okpokwasili (2018) ศึกษาเกี่ยวกับทักษะการใช้ระบบสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับงานเลขานุการเพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า ทักษะการใช้ระบบสารสนเทศของเลขานุการมีความจำเป็นอย่างมากต่อประสิทธิภาพการทำงาน เช่นเดียวกับกับงานวิจัยของ Pitoyo (2019) ศึกษาเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ความรู้ และทักษะ และผลกระทบต่อการทำงานของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปร

เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศ ความรู้และทักษะ มีผลอย่างมากต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน และงานวิจัยของ Oyedipe & Popoola (2019) ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของอายุ สถานะการทำงาน ทักษะการรู้จักเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT Literacy Skills) และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในหน้าที่ของบุคลากรห้องสมุดในมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างอายุ สถานะของงาน และทักษะการรู้จักเทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในหน้าที่ของบุคลากรห้องสมุดในมหาวิทยาลัยของรัฐ ในขณะทำงานวิจัยของ Abubakar & Saka (2021) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรม ICT การได้มาซึ่งทักษะ การใช้และประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในมหาวิทยาลัยทางตะวันตกเฉียงเหนือของประเทศไนจีเรีย ผลการศึกษาค้นพบความสัมพันธ์ที่สำคัญระหว่างทักษะ ICT กับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดในมหาวิทยาลัยทางตะวันตกเฉียงเหนือของประเทศไนจีเรีย

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ สรุปเป็นข้อเสนอแนะดังนี้

1. มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานต้นสังกัดควรส่งเสริม สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปพัฒนาทักษะเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะด้านระบบการวางแผนทรัพยากรขององค์กร มุ่งเน้นการเรียนรู้ พัฒนาระบบการวางแผนทรัพยากรองค์รวม คลาวด์เทคโนโลยี (Cloud Technology) ซึ่งเป็นการใช้ทรัพยากรคอมพิวเตอร์ร่วมกัน และการเข้าถึงบริการต่าง ๆ กับผู้อื่นผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน ทำให้ผู้ใช้งานสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานต้นสังกัดจำเป็นต้องจัดให้มีการพัฒนาตนเองเพิ่มเติม โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับการเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศและสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน

3. มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานต้นสังกัดควรส่งเสริม สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปได้มีโอกาสในการพัฒนาความรู้ทางวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง และหน่วยงานเองควรพัฒนาโปรแกรมที่จะช่วยให้เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปรับปรุงและพัฒนาทักษะความรู้ทางวิชาชีพได้อย่างเหมาะสมกับหน้าที่ได้รับมอบหมาย

4. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปควรมีความพยายามในการพัฒนาทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ให้เกิดความชำนาญ และเชี่ยวชาญ เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2557). *หลักสถิติ* (พิมพ์ครั้งที่ 14). สามลดา.
- จุฑารัตน์ จตุกุล. (2564). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์].
- ทัศนีย์ มนุเจริญ. (2558). *บรรยากาศองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา*. [งานนิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยบูรพา]. http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/57930141.pdf
- ทวีศักดิ์ นาคม่วง. (2547). *ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support Systems)*. http://www.siriltdam.egat.com/WEB_MIS/107/index.html.
- นฤมล เตียวไพบูลย์ และกัลยจิตต์ กิรติอังกูร. (2565). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ กรณีศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*, 19(1), 124-137
- นิศารัตน์ เชาว์ปรีชา. (2556). *การพัฒนาการบริหารระบบสารสนเทศของโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต 1*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย].
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การวิจัยเบื้องต้น ฉบับปรับปรุงใหม่*. สุวีริยาสาส์น.

- ปาหนัน ทรัพย์อำรง. (2559). ปัจจัยภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครเหนือ].
- ไพบุลย์ เกียรติโกมล และณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- รพีรัตน์ ลือขานดีโพธ. (2557). ผลกระทบของทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของผู้ทำบัญชีในเขตภาคตะวันออก. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม].
- วศิน เพิ่มทรัพย์ และ วิโรจน์ ชัยมูล. (2548). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ. โปรวิชั่น.
- สมใจ ลักษณะ. (2552). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.
- สิริอร วิชชาวุธ. (2554). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุพล พรหมมาพันธุ์. (2554). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการธุรกิจ. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- Abubakar, L. (2021). Relationships among ICT Training, Skills Acquisition, Use and Job Performance of Library Personnel in Universities in North-West Nigeria. *Library Philosophy and Practice [e-journal]*, 1-23.
- Arfan, H. H. (2021). Motivation and Work Environment on Employee Performance. *Journal of Indonesian Scholars for Social Research*, 1(1), 15-19.
- Fatmah, D. (2020). Mastery of Information Technology and Organizational Learning Culture Impact on Job Performance in Education Institute Sabilillah East java. *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 10(1), 1-12.
- Fogaça, N., Rego, M. C. B., Melo, M. C. C., Armond, L. P., & Coelho Jr, F. A. (2018). Job Performance Analysis: Scientific Studies in the Main Journals of Management and Psychology from 2006 to 2015. *Performance Improvement Quarterly*, 30(4), 231-247.

- Motowidlo, S. J., & Kell, H. J. (2012). Job Performance. *Handbook of Psychology* (2nd ed).
- Nguyen, P. T., Yandi, A., & Mahaputra, M. R. (2020). Factors that Influence Employee Performance: Motivation, Leadership, Environment, Culture Organization, Work Achievement, Competence and Compensation (A study of Human Resource Management Literature Studies). *Dinasti International Journal of Digital Business Management*, 1(4), 645-662.
- Okpokwasili, N. P. (2018). Information Systems Application Skills Required of Secretaries for Job Performance in E-World Parastatals in Rivers State. *International Journal of Innovative Information Systems & Technology Research*, 6(3), 16-24.
- Oyedipe, W. J., & Popoola, S. O. (2019). Influence of Age, Job Status, ICT Literacy Skills and ICT Use on Task Performance of Library Personnel in Public Universities. *International Journal of Knowledge Content Development & Technology*, 9(3), 43-61.
- Pearson, L. C. & Hall, B. W. (1993). Initial Construct Validation of the Teaching Autonomy Scale. *Journal of Educational Research*, 86(3), 172-177.
- Pitoyo, D. (2019, October). *The Application of Information Technology, Knowledge and Skill and the Impacts to Employee Performance*. In 2019 IEEE 13th International Conference on Telecommunication Systems, Services, and Applications (TSSA) (82-88). IEEE.
- Pringabayu, D., Hutahean, E., & de Keizer, H. (2021). How Motivation, Competency and Working Environment Affect Employee Performance in Indonesian Private University. *Journal of Economics, Finance and Management Studies*, 4(1), 1706-1710.