

การศึกษาสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ :  
กรณีศึกษา บุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน  
A Study of Personnel Capability In Utilizing Information Technology System :  
A Case Study of Personnel At Rajamangala University Of Technology Isan

อัฉรญา บัวหอม<sup>1\*</sup> ธรรมวิมล สุขเสริม<sup>2</sup> และ ดุสิต จักรศิลป์<sup>3</sup>  
Atchara Buahom<sup>1\*</sup> Thumwimon Sukserm<sup>2</sup> and Dusit Jaksil<sup>3</sup>  
\*Corresponding author, e-mail: atchara.bu.61@ubu.ac.th

Received: October 6<sup>th</sup>, 2023; Revised: January 8<sup>th</sup>, 2024; Accepted: January 24<sup>th</sup>, 2024

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน 2) เพื่อเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อสมรรถนะส่วนบุคคลของบุคลากร สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน และ 3) เพื่อศึกษาการส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที ทดสอบเอฟ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษา พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และตำแหน่งที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอายุการทำงาน และหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร ไม่แตกต่างกัน ส่วนการส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ทักษะที่มีต่อการใช้งาน และสิ่งอำนวยความสะดวกส่งผลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานไม่ส่งผลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร

**คำสำคัญ:** การส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สมรรถนะส่วนบุคคล การสร้างทักษะใหม่  
การเสริมทักษะเดิม

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

Student in Master of Business Administration, Faculty of Management Science, Ubon Ratchathani University

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

Lecturer in Master of Business Administration, Faculty of Management Science, Ubon Ratchathani University

<sup>3</sup> อาจารย์ประจำคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

Lecturer Faculty of Management Science, Ubon Ratchathani University

## Abstract

The objectives of this research were 1) to study general information related to the use of information technology systems of personnel under Rajamangala University of Technology Isan; 2) to compare personal characteristics on personal competencies of personnel under Rajamangala University of Technology Isan; and 3) to study the promotion of the use of information technology systems that affect personal competency in the use of information technology systems of personnel under Rajamangala University of Technology Isan. The sample used in the study was 400 personnel under Rajamangala University of Technology Isan. The tool used was a questionnaire. The statistics used were frequency, percentage, average, standard deviation. T test, F test, and multiple regression analysis The study found that gender, age, highest education level, and position differences averaged a statistically significant difference in personal performance in the use of information technology systems, statistically significant at the 0.05 level. The working age and different affiliation agencies have an average of personal competency in the use of information technology systems of personnel, no difference. As for promoting the use of information technology systems, it was found that receiving support from supervisors Perceived benefits of use Attitudes towards usage and facilities have a statistically significant impact on the personnel's personal performance in using information technology systems, statistically significant at the 0.05 level. While the perception of benefits does not affect the personal competency of the personnel's use of the information technology system.

**Keywords :** Promoting the use of information technology, Personal performance, Reskill, Upskill

## บทนำ

สมรรถนะส่วนบุคคลมีความสำคัญต่อการพัฒนาตนเองและองค์กร ในยุคปัจจุบัน พบว่า สมรรถนะที่มีความจำเป็นในด้านเทคโนโลยีมักเป็นสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับการสร้างทักษะใหม่ (Reskill) และการเสริมทักษะเดิม (Upskill) (น้ำทิพย์ วิชาวิน และคณะ, 2564 : 47) อย่างไรก็ตาม สมรรถนะเหล่านี้ล้วนมีความสำคัญต่อการพัฒนาตนเองของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ซึ่งสมรรถนะด้านการสร้างทักษะใหม่ (Reskill) เป็นการพัฒนาทักษะหรือการสร้างทักษะใหม่ที่จำเป็นสำหรับการทำงาน เป็นกระบวนการเรียนรู้และฝึกฝนทักษะให้สามารถปฏิบัติงานในรูปแบบที่ทันสมัย ตามกระแสการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ส่วนการเสริมทักษะเดิม (Upskill) เป็นการยกระดับทักษะเดิมที่มีอยู่ด้วยองค์ความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของตนเองให้มีความเชี่ยวชาญในการทำงาน ในสถานการณ์ปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (กัญญา เอี่ยมพญา และคณะ, 2564 : 352)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน (มทร.อีสาน) เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มุ่งพัฒนาทักษะแรงงาน โดยการสร้างทักษะใหม่ที่จำเป็นในการทำงานและเสริมทักษะเดิมให้สามารถทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และจากข้อมูลการวิเคราะห์สถานการณ์ด้านการพัฒนาบุคลากร ของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พบว่า จุดอ่อนของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ขาดการส่งเสริมและการพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง และจากการวิเคราะห์แผนยุทธศาสตร์การพัฒนากองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เมื่อ พ.ศ. 2562 ได้เสนอ

ว่า อุปสรรคที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยยังขาดความเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลของหน่วยงาน ทำให้ไม่สามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มความสามารถ

อย่างไรก็ตาม จากสถิติการให้บริการงานเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เมื่อปี พ.ศ. 2564 พบว่า สถิติการเข้าใช้บริการระบบ RMUTI LMS, Microsoft Teams และ Microsoft 365 เพิ่มขึ้น โดยการเปรียบเทียบการเข้าใช้งานระหว่างเดือนธันวาคม 2563 และเดือนมกราคม 2564 พบว่าระบบ RMUTI LMS มีอัตราการเข้าเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 297.56 ซอฟต์แวร์ Microsoft Teams มีอัตราการเข้าเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 545.92 และการเข้าใช้งาน Microsoft Office มีอัตราการเข้าเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 69.36 จากสถิติการเข้าใช้งานระบบ RMUTI LMS โปรแกรม Microsoft Teams และการเข้าใช้งาน Microsoft Office ที่เพิ่มขึ้น ทำให้มหาวิทยาลัยมุ่งมั่นในการพัฒนาแอปพลิเคชันและรูปแบบแพลตฟอร์มใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองชีวิตวิถีใหม่และสอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอนรูปแบบผสมผสาน ดังนั้น เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งมหาวิทยาลัยฯ ได้ตระหนักถึงแนวทางการพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศ ผู้ศึกษาจึงเล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาสมรรถนะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน โดยมุ่งศึกษาว่าลักษณะส่วนบุคคลและการส่งเสริมการใช้ระบบสารสนเทศใดบ้างที่ส่งผลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งแสดงถึงขีดความสามารถในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและวางแผนการเพื่อพัฒนาบุคลากรต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะได้ถูกไปใช้ในการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานราชการและองค์การภาคเอกชนหลายแห่งจนได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายและรวดเร็ว สำหรับประเทศไทยได้มีการนำแนวความคิดสมรรถนะมาใช้ในองค์กรทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน เพื่อพัฒนาระบบสมรรถนะของบุคคลในหน่วยงานมากขึ้น โดยมีนักวิชาการได้ให้คำนิยามไว้มากมาย ซึ่งแตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ที่นำไปใช้ ซึ่งสรุปได้ว่า สมรรถนะหมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคคลที่ส่งผลทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย ซึ่งเป็นผลมาจากความรู้ ความสามารถ ทักษะ และแรงจูงใจ ที่ทำให้แสดงพฤติกรรมการทำงานให้สำเร็จอย่างดีเยี่ยม และการสร้างทักษะใหม่และเสริมทักษะเดิมเพื่อให้มีการจ้างงานจึงเป็นสมรรถนะส่วนบุคคลที่ตลาดแรงงานทั่วโลกต้องการภายใต้สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และองค์กรต้องสร้างการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อเสริมศักยภาพการทำงานในรูปแบบใหม่ให้กับบุคลากร ซึ่งสิ่งสำคัญที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ คือ การสร้างทักษะใหม่ (Reskill) และการเสริมทักษะเดิม (Upskill) (บังอร เบ็ญจาธิกุล, 2564) ซึ่งมีนักวิชาการได้กล่าวไว้มากมาย โดยสรุปได้ว่าการสร้างทักษะใหม่ (Reskill) คือ การพัฒนาทักษะหรือการสร้างทักษะใหม่ที่เป็นจำเป็นสำหรับการทำงานเป็นกระบวนการเรียนรู้และฝึกฝนทักษะให้สามารถปฏิบัติงานในรูปแบบที่ทันสมัย ตามกระแสการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และการเสริมทักษะเดิม (Upskill) หมายถึง การยกระดับทักษะเดิมที่มีอยู่ด้วยองค์ความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของตนเองให้มีความเชี่ยวชาญในการทำงาน ในสถานการณ์ปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

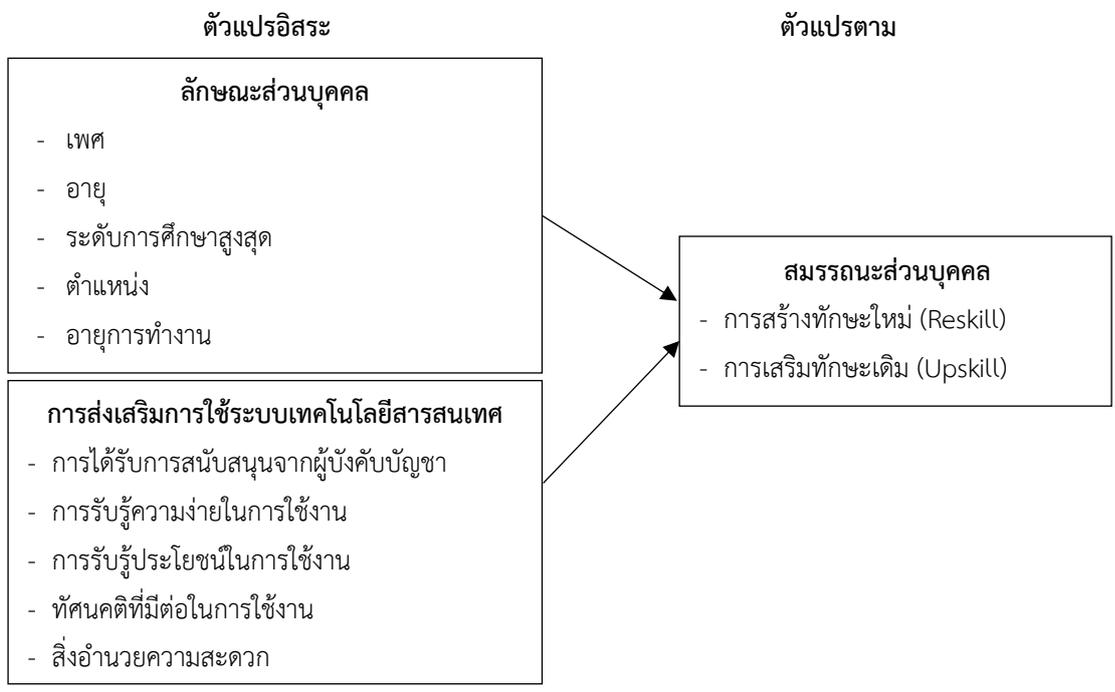
ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทอย่างมากต่อการดำรงชีวิต การพัฒนาคิดค้นให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ เป็นไปอย่างรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์มากขึ้น ซึ่งในองค์กรภาครัฐและเอกชนได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาปรับใช้เพื่อการบริหารจัดการภายในหน่วยงานในทุกระดับชั้นขององค์กร เพื่อประโยชน์ที่คุ้มค่าและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน นอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ยังเป็นปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม และสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่มาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นที่ทำให้บุคคลสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศ

และการสื่อสาร มาใช้เพื่อสร้างงานที่มีประสิทธิภาพ และเพื่อเตรียมความพร้อมให้รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยการเลือกรับและปรับใช้ ข้อมูลสารสนเทศอย่างเหมาะสม และการวิจัยในครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาสมรรถนะด้านการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยบูรณาการจากกรอบสมรรถนะที่พึงประสงค์สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรภาครัฐในยุคประเทศไทย 4.0 และกรอบสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของครูไทยในศตวรรษที่ 21 (นทีธีรัตน์ พิระพันธ์, 2561) โดยกำหนดสมมติฐานที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานแตกต่างกัน และสมมติฐานที่ 2 การส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

**วัตถุประสงค์ของงานวิจัย**

1. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
2. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลที่มีต่อสมรรถนะส่วนบุคคลของบุคลากร สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
3. เพื่อศึกษาการส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

**กรอบแนวคิดในการวิจัย**



**รูปที่ 1** กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ระเบียบวิธีวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เนื่องจากยังไม่มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของประชากรกลุ่มนี้ โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 2,479 คน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 1,373 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 1,106 คน (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2565-2569), 2564)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จำนวน 400 คน โดยจำแนกเป็น บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 222 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 178 คน ตามแนวคิดของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ซึ่งมีระดับของความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ หากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนของแต่ละวิทยาเขต ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละวิทยาเขต

วิทยาเขต	ประชากร		กลุ่มตัวอย่าง	
	สายวิชาการ	สายสนับสนุน	สายวิชาการ	สายสนับสนุน
นครราชสีมา	579	528	94	85
ขอนแก่น	359	212	58	34
สุรินทร์	193	184	31	30
สกลนคร	242	182	39	29
รวม	1,373	1,106	222	178

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม สร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร หนังสือ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการส่งเสริมการใช้ระบบสารสนเทศใบบ้างที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษา : บุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ซึ่งลักษณะของข้อคำถามแบบปลายปิดที่กำหนดไว้ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ และแบบสอบถามปลายเปิดที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่ง อายุการทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับการส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สร้างขึ้นจากแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยการใช้แบบมาตรวัดความคิดเห็นแบบมาตรประมาณค่า (Rating Scales) ตามแบบของ ลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน จำนวน 25 ข้อ กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นแบ่งเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สร้างขึ้นจากแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยการใช้แบบมาตรวัดความคิดเห็นแบบมาตรประมาณค่า (Rating Scales) ตามแบบของ ลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งประกอบด้วย 2 ด้าน จำนวน 10 ข้อ กำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นแบ่งเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบปลายเปิดเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแนวทางเพื่อศึกษาการพัฒนาสมรรถนะในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานได้

คุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และประเมินความสอดคล้องของข้อคำถามและนิยามศัพท์เฉพาะ (Index of Item-Objective Congruence : IOC) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๓ ท่าน ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่าข้อคำถามส่วนใหญ่มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 มีคำถามเพียง 3 ข้อ ที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.33 ผู้ศึกษาจึงได้นำข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จากนั้นนำข้อคำถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 30 ชุด เพื่อทำการตรวจสอบและแก้ไขจุดบกพร่อง โดยการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของข้อคำถามทั้งฉบับ ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาคซึ่งข้อคำถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.93 ซึ่งมากกว่า 0.7 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ข้อคำถาม	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
ส่วนที่ 2 การส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ		
การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	5	0.88
การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	5	0.96
การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน	5	0.95
ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน	5	0.88
สิ่งอำนวยความสะดวก	5	0.94
ส่วนที่ 3 สมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ		
การสร้างทักษะใหม่ (Reskill)	5	0.99
การเสริมทักษะเดิม (Upskill)	5	0.90
รวมข้อคำถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3	35	0.93

### การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ยังไม่เคยมีการเก็บมาก่อน ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1.1 ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบในการศึกษานำมาสร้างข้อคำถามเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

1.2 ตรวจสอบข้อคำถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อคำถามที่ได้รับจากผู้ตอบข้อคำถามก่อนที่จะนำมาประมวลผลในระบบ

1.3 นำข้อคำถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว นำมาลงรหัสตัวเลขในแบบลงรหัสสำหรับการประมวลผลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ตามเกณฑ์ของเครื่องมือในแต่ละส่วนแล้วจึงนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากหนังสือ ตำรา บทความทางวิชาการ วารสารวิชาการ งานวิจัยที่มีการศึกษามาก่อนแล้ว รวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตที่สามารถสืบค้นได้ โดยเกี่ยวข้องกับสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร เพื่อใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย และสามารถใช้อ้างอิงในการเขียนรายงานผลการวิจัยได้

### การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) คือ การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยแปลความหมายของค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยยึดเกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 103)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

การหาค่าความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคล โดยลักษณะส่วนบุคคลที่มี 2 กลุ่ม จะใช้การทดสอบที (t-test) ส่วนลักษณะส่วนบุคคลที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม จะใช้สถิติทดสอบแบบเอฟ (F-test) และการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยวิธีตัวแปรเข้าทั้งหมด (Enter Regression) เพื่อศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

### ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 400 คน โดยผลการศึกษา ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษานี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 35 ปี ขึ้นไป มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาโทขึ้นไป มีตำแหน่งสายสนับสนุน มีอายุการทำงาน มากกว่า 10 ปีขึ้นไป และมีหน่วยงานที่สังกัด วิทยาเขตนครราชสีมา ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ลักษณะส่วนบุคคล	จำแนกกลุ่ม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	106	26.50
	หญิง	294	73.50
อายุ	น้อยกว่า 35 ปี	187	46.80
	35 ปี ขึ้นไป	213	53.30
ระดับการศึกษาสูงสุด	ระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับปริญญาตรี	164	41.00
	ระดับปริญญาโทขึ้นไป	236	59.00
ตำแหน่ง	สายวิชาการ	198	49.50
	สายสนับสนุน	202	50.50
อายุการทำงาน	น้อยกว่า 10 ปี	192	48.00
	มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	208	52.00
หน่วยงานที่สังกัด	วิทยาเขตนครราชสีมา	178	44.50
	วิทยาเขตสุรินทร์	69	17.30
	วิทยาเขตขอนแก่น	86	21.50
	วิทยาเขตสกลนคร	67	16.80

2. ผลการศึกษาการส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาออกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวม

การส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	แปลผล
การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	4.35	0.59	มาก
การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	4.54	0.53	มากที่สุด
การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน	4.82	0.37	มากที่สุด
ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน	4.74	0.45	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.25	0.71	มาก
รวม	4.54	0.42	มากที่สุด

3. ผลการศึกษาสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ

มาก เมื่อพิจารณาออกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การสร้างทักษะใหม่ (Reskill) และการเสริมทักษะเดิม (Upskill) ดังตารางที่ 5

**ตารางที่ 5** สมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน โดยรวม

สมรรถนะส่วนบุคคล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	แปลผล
การสร้างทักษะใหม่ (Reskill)	4.42	0.54	มาก
การเสริมทักษะเดิม (Upskill)	4.47	0.52	มาก
รวม	4.44	0.49	มาก

4. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และตำแหน่งที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 6 ส่วนอายุการทำงานและหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 7

**ตารางที่ 6** ผลการทดสอบ t-test จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่ง และอายุการทำงาน

ลักษณะส่วนบุคคล	t	Sig
เพศ	6.07	0.00*
อายุ	3.34	0.00*
ระดับการศึกษาสูงสุด	-7.93	0.00*
ตำแหน่ง	9.32	0.00*
อายุการทำงาน	0.98	0.33

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 7** ผลการทดสอบ F-test จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ลักษณะส่วนบุคคล	F	Sig
หน่วยงานที่สังกัด	1.70	0.17

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการศึกษาอิทธิพลของส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ส่งผลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พบว่า การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ส่งผลเชิงลบต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ส่วนทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่งผลเชิงบวกต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ส่วนการรับรู้ความง่ายในการใช้งานไม่ส่งผลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน โดย การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ทักษะคนที่มีการใช้งาน และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.20-0.63 ซึ่งมีความมากกว่า 0.19 ส่วนค่า VIF มีค่าอยู่ระหว่าง 0.159-5.10 ซึ่งมีความน้อยกว่า 5.30 แสดงว่า ตัวแปรต้นที่ใช้ในการศึกษามีความเป็นอิสระต่อกัน และมีความสัมพันธ์กันเองไม่สูงมากเกินไป เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด จึงยอมรับตัวแปรอิสระเหล่านี้

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า มีค่า F เท่ากับ 251.81 และค่า Sig เท่ากับ 0.00 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งแสดงว่า ความแปรปรวนของข้อมูล มีความแปรปรวนเท่ากัน โดยค่าความแปรปรวนของสมรรถนะส่วนบุคคลของบุคลากรจะพิจารณาได้จากค่า Adjusted R<sup>2</sup> แสดงว่า อิทธิพลของการส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่อสมรรถนะส่วนบุคคลของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน มีค่าเท่ากับร้อยละ 76 หมายความว่า ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษานี้ สามารถนำไปพยากรณ์ต่อสมรรถนะส่วนบุคคลของบุคลากรได้ ร้อยละ 76 ส่วนอีกร้อยละ 24 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น

ตารางที่ 7 ผลการผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

	b	SE b	Beta	t	Sig	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	2.04	0.16		12.60	0.00*		
การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	-0.11	0.03	-0.13	-4.03	0.00*	0.62	1.61
การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	0.02	0.03	0.02	0.66	0.51	0.50	2.02
การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน	-0.16	0.07	-0.12	-2.22	0.03*	0.21	4.86
ทักษะคนที่มีการใช้งาน	0.21	0.06	0.19	3.41	0.00*	0.20	5.10
สิ่งอำนวยความสะดวก	0.60	0.02	0.86	27.61	0.00*	0.63	1.59

R<sup>2</sup> = 0.76, Adj R<sup>2</sup> = 0.76; F = 251.81, Sig = 0.00\*

### สรุปและอภิปรายผล

#### 1. อภิปรายผลการศึกษาข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

เพศ อายุ และระดับการศึกษาสูงสุดที่ต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัทธ์ชัย แก้วสีบ (2560 : 69-70) โดยผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษาสูงสุดที่ต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแตกต่างกัน

ตำแหน่งที่ต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒิชัย อารักษ์โพชนงค์ และคณะ (2561 : 209) โดยผลการศึกษาพบว่า ตำแหน่งที่ต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐที่สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครแตกต่างกัน

อายุการทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ เจริญสุข และกฤษฎา มุขัมหมัด (2564 : 1699) โดยผลการศึกษาพบว่า อายุการทำงานที่แตกต่างกัน

ส่งผลต่อสมรรถนะไม่แตกต่างกัน เนื่องจากบุคลากรปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของบุคลากรอยู่แล้ว แม้จะมีอายุการปฏิบัติงานแตกต่างกัน หากเมื่อเข้ามาปฏิบัติงานภายในองค์กร บุคลากรทุกคนต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาตนเองตามสมรรถนะที่องค์กรกำหนดไว้ โดยอายุการปฏิบัติงานไม่ได้เป็นสิ่งสำคัญในการพิจารณาสมรรถนะ หากแต่พิจารณาในความสามารถของการปฏิบัติงานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง

หน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของพิชญ์ภรณ์ ปรวิเชียรสุดตา (2563 : 133); วิชญ์ กิตติพิงศ์วรการ (2563 : 135) โดยผลการศึกษาพบว่า หน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะไม่แตกต่างกัน เนื่องจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานมีนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นไปตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องเพื่อรองรับภารกิจตามแผนการปฏิรูปประเทศและยุทธศาสตร์ชาติ แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน แผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน รวมถึงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ซึ่งทำให้การบริหารทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัยฯ เป็นไปในรูปแบบเดียวกันทุกวิทยาเขต ดังนั้น การส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรให้เกิดการพัฒนาในด้านต่าง ๆ รวมถึงการให้สิทธิ์แก่บุคลากรแต่ละวิทยาเขตจึงมีความเท่าเทียมกัน ซึ่งทำให้บุคลากรมีสมรรถนะที่ไม่แตกต่างกัน

2. อภิปรายผลการศึกษากการส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการทดสอบพบว่า การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ทักษะที่มีต่อการใช้งาน และสิ่งอำนวยความสะดวก มีอิทธิพลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน โดยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้บางส่วน มีเพียงหนึ่งตัวแปรที่ได้ผลไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ดังนี้

การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ผลการศึกษาพบว่า การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลเชิงลบต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะภรณ์ สุจริตตานันท์ (2563 : 52) โดยผลการศึกษาพบว่า การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อสมรรถนะในการจัดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมทักษะและส่งผลต่อความสำเร็จของการใช้งาน ซึ่งอธิบายได้ว่า มหาวิทยาลัยฯ เป็นสถานศึกษาซึ่งทำหน้าที่ถ่ายทอดองค์ความรู้ และต้องมีบุคลากรที่มีสมรรถนะและสารสนเทศสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบใหม่ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มหาวิทยาลัยฯ สนับสนุนเป็นสิ่งทีบุคลากรทราบและต้องนำมาประยุกต์ใช้กับการทำงาน ซึ่งเป็นประกาศหรือนโยบายของผู้บังคับบัญชาอยู่แล้ว ดังนั้น บังคับหรือเน้นย้ำเกินไปอาจจะเป็นการกดดันที่ทำให้บุคลากรปิดกั้นและไม่เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง

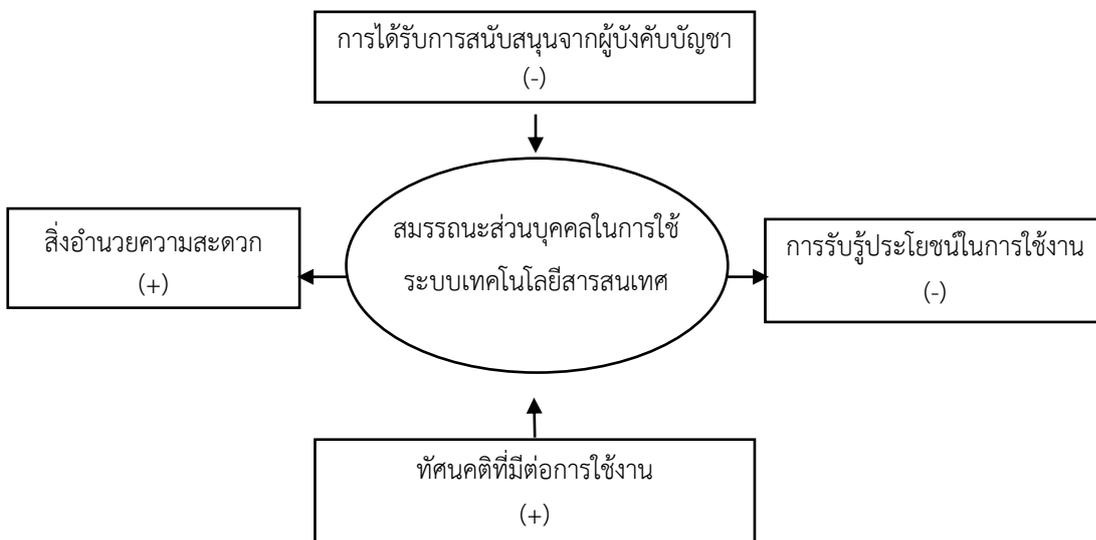
การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานไม่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิจันทร์ ปัญจทวี (2560 : 72) โดยผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้งานไม่ส่งผลต่อสมรรถนะ เนื่องจากในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่อยู่รอบตัวของกลุ่มเป้าหมาย จึงทำให้สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองจากความง่ายของเทคโนโลยีที่มีอยู่แล้ว ทำให้การรับรู้ความง่ายในการใช้งานดังกล่าว ไม่มีความสำคัญในการเรียนรู้ อย่างไรก็ตาม หากมีเทคโนโลยีที่ไม่ปรากฏในการใช้งานโดยทั่วไป และมีความยุ่งยากซับซ้อนกว่าเทคโนโลยีที่มีอยู่แล้ว จึงเป็นจำต้องมีการฝึกอบรมเพิ่มเติม

การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมีอิทธิพลเชิงลบต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Subhasish et al. (2002) โดยผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานจะผลเชิงลบต่อสมรรถนะการใช้งานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอธิบายได้ว่า มีช่องทางการเข้าถึงข้อมูลเพื่อรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการทำงานที่หลากหลายในสื่อสังคมออนไลน์ทั่วไป และหากมหาวิทยาลัยสร้างการรับรู้ประโยชน์เยอะเกินไปหรือเกินความจำเป็น อาจจะทำให้ผู้ใช้งานไม่สนใจที่จะรับรู้ประโยชน์อีก ซึ่งอาจจะส่งผลให้มีการใช้ระบบเทคโนโลยีเฉพาะงานที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น ซึ่งอาจจะไม่นำไปใช้เพื่อพัฒนาให้เกิดสมรรถนะที่สอดคล้องต่อการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง

ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานส่งผลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2558 : 1051); สุพรรณิรัตน์ รันโรจน์มงคล (2563 : 53) โดยผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานส่งผลต่อสมรรถนะ

สิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานส่งผลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติศักดิ์ ชัยสุพรรณ (2565 : 204) โดยผลการศึกษาพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกส่งผลต่อสมรรถนะในการทำงานให้มีประสิทธิภาพได้

**โมเดลรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ**



**รูปที่ 2** รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่มา: จากผลการศึกษาของ อัจฉรา บัวหอม (2565 : 88)

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารมหาวิทยาลัยฯ สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้มีสมรรถนะในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และสามารถนำไปวางนโยบายเพื่อส่งเสริมบุคลากรให้มีสมรรถนะที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และกำหนดทิศทางการพัฒนามหาวิทยาลัยฯ ได้ ดังนี้

1. ด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีอิทธิพลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับทั้ง 4 ด้าน ซึ่งได้เรียงลำดับตามตัวแปรที่สำคัญ ดังนี้

1.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มหาวิทยาลัยฯ ควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ส่งเสริมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย จัดเตรียมหรือจัดหาวัสดุ อุปกรณ์สนับสนุนการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการทำงาน รวมทั้งสนับสนุนงบประมาณเพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความพร้อม เพื่อรองรับการทำงานของบุคลากรทุกด้าน

1.2 ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน มหาวิทยาลัยฯ ควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน เช่น ส่งเสริมให้บุคลากรได้รู้สึกว่าการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานจะช่วยประเมินศักยภาพในการทำงานได้ ช่วยลดระยะเวลาการทำงานได้ ช่วยให้ได้รับความไว้วางใจในการทำงาน มีวิธีคิดที่เป็นวิทยาศาสตร์และเห็นความสำคัญของการใช้เทคโนโลยี และจะทำให้มีผลงานที่โดดเด่น เป็นต้น

1.3 ด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มหาวิทยาลัยฯ ควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เช่น ผู้บังคับบัญชาควรมีนโยบายเกี่ยวกับส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทุกรูปแบบ การสนับสนุนงบประมาณ วัสดุ และอุปกรณ์ที่ก่อให้เกิดประโยชน์สำหรับการทำงานในอนาคต การสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาตนเองในหัวข้อหรือประเด็นที่มีความสนใจ โดยการสำรวจหรือพูดคุยกับบุคลากรที่มีความต้องการอย่างแท้จริง ซึ่งอาจจะส่งผลต่อสมรรถนะของบุคลากรในการปฏิบัติงานมากขึ้น ทั้งนี้ หากไม่มีการสำรวจอาจจะทำให้ได้บุคลากรที่ยังไม่พร้อมจะเรียนรู้ และเกิดค่าใช้จ่ายหรือผลลัพธ์ที่ไม่เป็นตามวัตถุประสงค์เท่าที่ควร นอกจากนี้ ควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรได้ต่อยอดองค์ความรู้ที่ได้จากการอบรมด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการผลักดันให้บุคลากรมีสมรรถนะในการใช้งานมากขึ้น ทั้งนี้ อาจจะระบุไว้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นการสะสมผลงาน เพื่อป้องกันในกรณีที่สำรวจแล้วไม่มีบุคลากรตอบรับ ซึ่งอาจจะเป็นการสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองให้เหมาะสม และตรงตามความต้องการของมหาวิทยาลัยฯ มากยิ่งขึ้น ดังนั้น การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา จึงเป็นสิ่งที่มีมหาวิทยาลัยฯ ควรให้ความสำคัญ เนื่องจากเป็นสถานศึกษาซึ่งทำหน้าที่ถ่ายทอดองค์ความรู้ และต้องมีบุคลากรที่มีสมรรถนะและสารสนเทศสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบใหม่ อย่างไรก็ตาม การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่บุคลากรทราบอยู่แล้ว ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาไม่ควรบังคับหรือเน้นย้ำเกินไป เนื่องจากอาจจะเป็นการกดดันที่ทำให้บุคลากรปิดกั้นและไม่เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง

1.4 การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน มหาวิทยาลัยฯ ควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน เช่น สร้างการรับรู้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเก็บรวบรวมข้อมูลในปริมาณมาก ๆ และมีประโยชน์ต่อการทำงาน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและสมรรถนะของบุคลากรในการทำงานมาก

ขึ้น ทำให้ได้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา อย่างไรก็ตาม หากมหาวิทยาลัยฯ สร้างการรับรู้ประโยชน์เยอะเกินไปหรือเกินความจำเป็น อาจจะทำให้ผู้ใช้งานไม่สนใจที่จะรับรู้ประโยชน์อีก และจะปฏิบัติงานเพียงเพราะเป็นหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งอาจจะไม่นำไปใช้เพื่อพัฒนาตนเองให้มีสมรรถนะที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง ดังนั้น มหาวิทยาลัยฯ จึงควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสมรรถนะของบุคลากรในระดับที่บุคลากรยอมรับได้ เช่น การกำหนดการรับรู้ประโยชน์ในด้านที่บุคลากรจะนำไปใช้เพื่อการจัดการเรียนการสอน การประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมถึงความปลอดภัยของข้อมูลการใช้งาน ซึ่งอาจจะทำให้บุคลากรได้มีการรับรู้ประโยชน์และนำไปใช้ได้อย่างแท้จริง เป็นต้น

2. การรับรู้ความง่ายในการใช้งานไม่ส่งผลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ดังนั้น มหาวิทยาลัยฯ จึงควรพิจารณาปรับปรุง การรับรู้ความง่ายในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย เช่น ระบบที่มีความยุ่งยากซับซ้อนควรจัดทำคู่มือขั้นตอนการเข้าใช้งานให้มีความกระชับและเข้าใจง่าย เพื่อให้บุคลากรได้เกิดการเรียนรู้ได้ง่าย โดยเน้นประโยชน์ที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อการจัดการเรียนการสอน และการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพที่จะสามารถยกระดับสมรรถนะของบุคลากรที่นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อการปฏิบัติงาน เป็นต้น

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการศึกษาพบว่า ยังมีตัวแปรต้นอื่น ๆ ที่ยังไม่ศึกษา ควรนำมาใช้เพื่อศึกษาสมรรถนะในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น เช่น ความรู้ ความใหม่ด้านนวัตกรรม เป็นต้น

2. ในการศึกษาครั้งต่อไป เพื่อให้งานวิจัยสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ควรมีการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น ซึ่งจะนำไปใช้เพื่อการพัฒนา ปรับปรุง รวมถึงการสร้างกลยุทธ์บริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### เอกสารอ้างอิง

- กัญญา เอี่ยมพญา, นิวัตต์ น้อยมณี, อภิชาติ อนุกุลเวช และดาวประกาย ระโส. (2564). การจัดการศึกษาในยุคโลกาภิวัตน์. *วารสารครุศาสตร์ปริทรรศน์*, 8(1), 352-360.
- กิตติศักดิ์ ชัยสุพรรณ. (2565). ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศงขลา เขต 1. *วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์มหาบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- จุฑามาศ เจริญสุข และกฤษฎา มุฮัมหมัด. (2564). สมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร : กรณีศึกษา กองบัญชาการ หน่วยบัญชาการทหารพัฒนา กองบัญชาการกองทัพไทย”, ใน *การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติครั้งที่ 16*, 19 สิงหาคม 2564. 1699-1710. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยรังสิต.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน, ทรงลักษณ์ สุกุลจิตรสินธุ์, ปุณณชรีย์ สันติสุภาพร, จิรสิริ เกษมสิทธ์ วิเวกเมธากร และลักษมีนวม ถนอม คีมูระ. (2564). ความต้องการในการเสริมทักษะใหม่ของบุคลากรเครือข่ายห้องสมุดกรุงเทพมหานครในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19). *วารสารการอ่านสมาคมการอ่านแห่งประเทศไทย*, 25(2), 47-65.
- นัทธีรัตน์ พิระพันธ์, อิทธิพัทธ์ สุวทันพรกุล และแจ่มจันทร์ ศรีอรุณรัตน์. (2561). การกำหนดกรอบสมรรถนะและนำเสนอแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของครูในศตวรรษที่ 21. *Veridian E-Journal Silpakorn University*, 11(2), 745-762.

- บังอร เบ็ญจาธิกุล. (2564). ไฮบริด (Hybrid) การทำงานแบบผสมผสาน: มาตรฐานใหม่สำหรับการทำงานในอนาคต. *วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์*, 6(3), 47-61.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น 2545. 103 หน้า.
- ปิยะภรณ์ สุจริตตานันท์. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานประกันคุณภาพการฝึกอบรมทางทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย. การค้นคว้าอิสระปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. (2564). *แผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2565-2569)* [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 24 กุมภาพันธ์ 2564, จาก : <https://www.rmuti.ac.th/main/wp-content/files/ita/65/O25-3.pdf>.
- พิทักษ์ แก้วสีบ. (2560). *สมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของครูในสถานศึกษา สังกัดเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิชญ์ภรณ์ ปรวิเชียรสุดตา. (2563). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย*. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วุฒิชัย อารักษ์โพชนงค์, โยธิตา ผลาเลิศ, พรทิพย์ คำฟัก, พัชรพร นิลน้อยศรี, พีรวิชญ์ สุนทรนันท์. (2561). การประเมินสมรรถนะหลักของบุคลากรภาครัฐที่สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร. *วารสาร สังคมศาสตร์บูรณาการ*, 5(1), 208-239.
- วิษณุ กิตติพิงศ์วรการ. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง. (2558). ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 8(3), 1051-1062.
- ศศิจันทร์ ปัญจทวี. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา สถาบันการพลศึกษาวิทยาเขตเชียงใหม่*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- สุพรรณิรัตน์ โรจน์มงคล. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานธนาคารของรัฐขนาดใหญ่ ABC*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัจฉรา บัวหอม. (2565). *การศึกษาสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ: กรณีศึกษา บุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์. มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- Subhasish, D., Mary G., Nina M. (2002). User acceptance of E-Collaboration technology: an extension of the technology acceptance model. *Group Decision and Negotiation*, 11, 87-100.