

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ได้ผลักดันการใช้ประโยชน์จากการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสร้างโอกาสในการทำงาน และเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการให้หน่วยงานมีความทันสมัย เกิดการแพร่กระจาย การรับรู้ และการเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น (นภดล เลื่อนนักรบ และคณะ, 2560; เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ, 2563) เทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ปัจจุบันมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการพัฒนานวัตกรรมเพื่อใช้ประโยชน์ในรูปแบบต่าง ๆ ส่งผลให้วิถีชีวิตและการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในหลากหลายมิติ (Oghogho, 2013; Jin and Cho, 2015)

ในสถานการณ์ปัจจุบันเกิดการแพร่ระบาดของโรคติดต่อทางระบบทางเดินหายใจที่เป็นไวรัสสายพันธุ์ใหม่ 2019 หรือ โควิด-19 (Covid-2019) ทำให้ทั่วโลกออกมาตรการต่าง ๆ เพื่อหยุดกิจกรรมการรวมกลุ่มกัน เป็นการป้องกันการกระจายเชื้อ โควิด-19 จึงเป็นตัวเร่งให้เกิดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น เพราะทุกภาคส่วนต่างให้ความสำคัญต่อการบูรณาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการให้เกิดความต่อเนื่อง และในสถาบันอุดมศึกษาได้รับผลกระทบอย่างมากในด้านการจัดการเรียนการสอน โดยกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) มีนโยบายให้จัดการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์เพื่อหาทางรอดในระยะยาว (ธนชาติ นุ่มนนท์, 2563: เว็บไซต์) และพัฒนาแพลตฟอร์มการเรียนรู้เพื่อรองรับบริการในรูปแบบใหม่ เป็นการยกระดับการศึกษาไทยสู่ยุคดิจิทัล ซึ่งทำให้การขยายตัวของเทคโนโลยีทางการศึกษาเพิ่มขึ้น (กฤษฎา เสกตระกูล, 2563: เว็บไซต์)

ในยุคของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว องค์กรจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะในการทำงาน เพื่อรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ดังพระราชดำรัสของสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ว่า ทุกคนต้องเรียนรู้และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ฝึกทักษะอื่นแทนทักษะเดิม พัฒนาทักษะเดิมให้ก้าวหน้าขึ้น และสร้างหรือฝึกทักษะงานใหม่ที่ไม่เคยมีมาก่อนให้สามารถทำงานใหม่ ๆ ได้เสมอ การทำงานทุกอย่างต้องขับเคลื่อนในรูปแบบออนไลน์ โดยผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ และบุคลากรต้องได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการเสริมทักษะเดิม และการสร้างทักษะใหม่ ๆ ที่ตอบรับกับโลกในปัจจุบันมากขึ้น เพื่อให้บุคลากรมีทักษะทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบันและที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (คณินันต์ กอนแสง, 2564: เว็บไซต์)

สมรรถนะส่วนบุคคลที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาตนเองและองค์กร ในยุคปัจจุบันพบว่าสมรรถนะที่มีความจำเป็นในด้านเทคโนโลยีมักเป็นสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับการสร้างทักษะใหม่ (Reskill) และการเสริมทักษะเดิม (Upskill) อย่างไรก็ตาม สมรรถนะเหล่านี้ล้วนมีความสำคัญต่อการพัฒนาตนเองของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ซึ่งสมรรถนะด้านการสร้างทักษะใหม่ (Reskill) เป็นการพัฒนาทักษะหรือการสร้างทักษะใหม่ที่สำคัญสำหรับการทำงาน เป็นกระบวนการ

เรียนรู้และฝึกฝนทักษะให้สามารถปฏิบัติงานในรูปแบบที่ทันสมัย ตามกระแสการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ส่วนการเสริมทักษะเดิม (Upskill) เป็นการยกระดับทักษะเดิมที่มีอยู่ด้วยองค์ความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของตนเองให้มีความเชี่ยวชาญในการทำงาน ในสถานการณ์ปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (วสันต์ เต็งกวน และกิตติชัย สุชาลีโนบล, 2563; กัญญา เอี่ยมพญา และคณะ, 2564; สุวรรณิ ประดิษฐ์, 2562; น้ำทิพย์ วิภาวิน และคณะ, 2564)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน (มทร.อีสาน) เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มุ่งพัฒนาทักษะแรงงาน โดยการสร้างทักษะใหม่ที่เป็นในการทำงานและเสริมทักษะเดิมให้สามารถทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อตอบโจทย์การพัฒนาประเทศ และจากข้อมูลการวิเคราะห์สถานการณ์ด้านการพัฒนาบุคลากร ของกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พบว่า จุดอ่อนของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ขาดการส่งเสริมและการพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง (แผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ระยะ 4 ปี, 2560) นอกจากนี้ ยังพบว่า จากการวิเคราะห์แผนยุทธศาสตร์การพัฒนากองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน (2562) ได้เสนอว่า อุปสรรคที่สำคัญประการหนึ่งคือ ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยยังขาดความเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลของหน่วยงานทำให้ไม่สามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มความสามารถ

อย่างไรก็ตาม จากรายงานสถิติการให้บริการงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (2564) พบว่า สถิติการเข้าใช้บริการ ระบบ RMUTI LMS, Microsoft Teams และ Microsoft 365 เพิ่มขึ้น โดยการเปรียบเทียบการเข้าใช้งานระหว่างเดือนธันวาคม 2563 และเดือนมกราคม 2564 พบว่า ระบบ RMUTI LMS ในเดือนธันวาคม 2563 มีผู้เข้าใช้งาน จำนวน 161,326 ครั้ง และในเดือนมกราคม 2564 มีผู้เข้าใช้งาน จำนวน 641,009 ครั้ง มีอัตราการใช้เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 297.56 ทั้งนี้ ในส่วนของซอฟต์แวร์ Microsoft Teams นั้น พบว่า ในเดือนธันวาคม 2563 มีผู้เข้าใช้งาน จำนวน 1,213 ครั้ง และในเดือนมกราคม 2564 มีผู้เข้าใช้งาน จำนวน 7,835 ครั้ง มีอัตราการใช้เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 545.92 และการเข้าใช้งาน Microsoft Office ในเดือนธันวาคม 2563 มีผู้เข้าใช้งาน จำนวน 14,800 ครั้ง และในเดือนมกราคม 2564 มีผู้เข้าใช้งาน จำนวนถึง 25,066 ครั้ง มีอัตราการใช้เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 69.36 จากสถิติการเข้าใช้งาน ระบบ RMUTI LMS โปรแกรม Microsoft Teams และการเข้าใช้งาน Microsoft Office ที่เพิ่มขึ้นทำให้มหาวิทยาลัยมุ่งมั่นในการพัฒนาแอปพลิเคชัน และรูปแบบแพลตฟอร์มใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองวิถีวิถีใหม่ (New Normal) และสอดคล้องกับการจัดการเรียนการสอนรูปแบบผสมผสาน (Hybrid Learning)

ดังนั้น เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพด้วยเทคโนโลยี อีกทั้งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ได้ตระหนักถึงแนวทางการพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศ ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาสมรรถนะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน โดยมุ่งศึกษาว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งแสดงถึงขีดความสามารถในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและวางแผนการเพื่อพัฒนาบุคลากรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

1.2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

1.2.3 เพื่อศึกษาการส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

1.3 สมมติฐานงานวิจัย

1.3.1 ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานแตกต่างกัน

1.3.2 การส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.4.1.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน (กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ข้อมูล ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2564)

1.4.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จำนวน 400 คน โดยจำแนกเป็น บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 222 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 178 คน ตามแนวคิดของ Taro Yamane (1967) ซึ่งมีระดับของความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95

1.4.2 ด้านเนื้อหา

การศึกษาสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษา บุคลากร สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะส่วนบุคคลในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยศึกษาจากปัจจัยการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยี 5 ด้าน ได้แก่ การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ทักษะที่มีต่อในการใช้งาน สิ่งอำนวยความสะดวก

1.4.3 ด้านพื้นที่

ขอบเขตด้านพื้นที่ในการวิจัย ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ประกอบด้วย วิทยาเขตนครราชสีมา วิทยาเขตสุรินทร์ วิทยาเขตขอนแก่น และวิทยาเขตสกลนคร

1.5 ตัวแปรที่ศึกษา

1.5.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งได้ดังนี้

1.5.1.1 ลักษณะส่วนบุคคล

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษาสูงสุด
- 4) ตำแหน่ง
- 5) อายุการทำงาน
- 6) หน่วยงานที่สังกัด

1.5.1.2 การส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

- 1) การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา
- 2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน
- 3) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน
- 4) ทักษะที่มีต่อการใช้งาน
- 5) สิ่งอำนวยความสะดวก

1.5.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ สมรรถนะส่วนบุคคล ประกอบด้วย

1.5.2.1 การสร้างทักษะใหม่ (Reskill)

1.5.2.2 การเสริมทักษะเดิม (Upskill)

1.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย โดยใช้การพัฒนามาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแสดงได้ดังภาพที่ 1.1

1.8.3 สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ที่ส่งผลทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย ซึ่งเป็นผลมาจากความรู้ ความสามารถ ทักษะ และแรงจูงใจ ที่ทำให้แสดงพฤติกรรมการทำงานให้สำเร็จอย่างดียิ่ง

1.8.4 เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การประยุกต์ความรู้และกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ ในการจัดทำสารสนเทศต่าง ๆ โดยอาศัยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารจัดการสารสนเทศด้วยความรวดเร็วและแม่นยำโดยเชื่อมต่อเป็นระบบเครือข่าย ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

1.8.5 ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่ง อายุการทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด

1.8.6 การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานที่เกิดจากการรับรู้ถึงความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การให้คำปรึกษา การสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

1.8.7 การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน หมายถึง หมายถึง การรับรู้ของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบเทคโนโลยีของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ซึ่งไม่ต้องใช้ความพยายามในการเรียนรู้สามารถเข้าใจการใช้งานได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และสะดวก

1.8.8 การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน หมายถึง การรับรู้ของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบเทคโนโลยีของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ที่นำมาใช้งานว่าก่อให้เกิดประโยชน์ ช่วยเพิ่มสมรรถนะและประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ซึ่งส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีนั้น

1.8.9 ทักษะที่มีต่อในการใช้งาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน และแสดงออกทางพฤติกรรมในเชิงบวกหรือเชิงลบ

1.8.10 สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จัดเตรียมหรือจัดหาไว้เพื่อสนับสนุน ส่งเสริม และอำนวยความสะดวกในการใช้งานให้บรรลุเป้าหมาย เช่น ระบบซอฟต์แวร์ ตลอดจนผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น

1.8.11 การสร้างทักษะใหม่ (Reskill) หมายถึง การพัฒนาทักษะหรือการสร้างทักษะใหม่ที่เป็นจำเป็นสำหรับการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เป็นกระบวนการเรียนรู้และฝึกฝนทักษะด้านการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถปฏิบัติงานในรูปแบบที่ทันสมัย ตามกระแสการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

1.8.12 การเสริมทักษะเดิม (Upskill) หมายถึง การยกระดับทักษะเดิมที่มีอยู่ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ด้วยองค์ความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของตนเองให้มีความเชี่ยวชาญในการทำงานในสถานการณ์ปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น