

การพัฒนาโมเดลเสริมสร้างสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรสายสนับสนุน ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน*

Development of a Model for Enhancing the Competencies in Information Technology of Staff in Private Higher Education Institution

คุณापพร โคมจิตร และกฤษมนต์ วัฒนานรงค์

Kunaporn Chomjit and Krismant Whattananarong

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

King Mongkut's University of Technology North Bangkok, Thailand

Corresponding Author, E-mail: kunapornc@ptu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการในการเสริมสร้างสมรรถนะเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรสายสนับสนุน ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เพื่อพัฒนาโมเดลเสริมสร้างสมรรถนะ และเพื่อศึกษาผลการใช้โมเดลที่พัฒนาขึ้นกลุ่มตัวอย่างเลือกมาจากบุคลากรของมหาวิทยาลัยปทุมธานี จำนวน 32 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบประเมินสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ t-test ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Correlation)

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุน ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ต้องการพัฒนาสมรรถนะทั้งด้านความรู้ ทักษะ และเจตคติ โมเดลเสริมสร้างสมรรถนะที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น ได้รับการประเมินความเหมาะสมโดยผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้เชี่ยวชาญด้านสมรรถนะ จำนวน 7 คน โดยการจัดประชุมกลุ่ม (Focus Group) เมื่อวันที่ 30 สิงหาคม พ.ศ. 2561 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากการฝึกอบรมที่พัฒนาจากโมเดลเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะพบว่า มีประสิทธิภาพ 84.37/88.38 ตามการคำนวณด้วยวิธี KW#2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยก่อนและหลังการเสริมสร้างสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า สมรรถนะเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความรู้ ทักษะ และเจตคติ หลังการเสริมสร้างสมรรถนะสูงกว่าก่อนการเสริมสร้างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หลังจากการฝึกอบรม

*ได้รับบทความ: 23 พฤศจิกายน 2561; แก้ไขบทความ: 21 เมษายน 2562; ตอรับตีพิมพ์: 19 กันยายน 2562

Received: November 23, 2018; Revised: April 21, 2019; Accepted: September 19, 2019



60 วัน มีการประเมินสมรรถนะโดยหัวหน้างานพบว่า ผลการประเมินสมรรถนะของหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคะแนนสมรรถนะของบุคลากร และบุคลากรประเมินความพึงพอใจการฝึกอบรมในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: โมเดล; เสริมสร้างสมรรถนะ; เทคโนโลยีสารสนเทศ; บุคลากรสายสนับสนุน; สถาบันอุดมศึกษาเอกชน

Abstract

The purposes of this study were to investigate the needs in enhancing the information technology (IT) competencies of staff in private higher education institution, to develop a model for IT competency enhancing, and to implement the developed model. The samples were 32 persons selected from the staff of Pathumthani University. The research instrument was an IT competency evaluation form. Data were analyzed by using a t-test statistic, mean, standard deviation, and correlations.

The results found that: the staff of private higher education institution needed enhancing IT competencies in knowledge, skills, and attitudes, the model in which it was developed by the researcher was evaluated at a much appropriate level by a panel of 7 experts using focus group method on the 30th of August, 2018. The efficiency of training which administered according to the model was validated the efficiency at 84.37/88.38 by using the KW#2 approach. The comparison analysis between the mean scores before and after training found that there was a significant difference at .05 levels; the after training mean score was higher than before training mean score. After 60 days of training, the IT competencies of staff were evaluated by their superiors and found that there was a positive correlation of staff competencies and it competency scores. The staff rated their satisfactions of training at a very much level.

Keywords: Model; Enhancing Competency; Information Technology; Staff in Private Higher Education Institution

1. บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาใน

ทุกด้านไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และการศึกษา และไม่อาจปฏิเสธได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ถือได้ว่าเป็นปัจจัยลำดับต้นๆ ที่นำ



มาใช้ในการขับเคลื่อนองค์กร รวมถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการปฏิบัติต่างๆ ทั้งนี้นโยบายสารสนเทศแห่งชาติมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศไทยให้ก้าวสู่สังคมสารสนเทศ โดยสิ่งสำคัญในการพัฒนาคือทรัพยากรบุคคล การเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศจึงเน้นไปที่การให้การศึกษาเป็นลำดับแรก นั่นคือการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างน้อยในขั้นพื้นฐาน แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2545-2551) มีเป้าหมายการพัฒนาเพื่อยกระดับเศรษฐกิจของประเทศ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ยกย่องขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยเพิ่มการประยุกต์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Ministry of Information and Communication Technology, 2009) และฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2552-2556) นโยบายหลักที่ต้องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับการพัฒนาประเทศสู่สังคมฐานความรู้และนวัตกรรม การให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพของเด็กวัยเรียน รวมถึงเยาวชน ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ และประชาชนทุกระดับ ให้มีความรู้ทางวิชาการ ทักษะ และสติปัญญา ที่สามารถศึกษาหาความรู้และต่อยอดองค์ความรู้ได้ด้วยตนเอง รวมถึงสามารถปรับตัวให้รู้เท่าทันกับข่าวสาร ภายใต้บริบทแห่งการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่รวดเร็วให้มีความรู้ ความสามารถในการสร้างสรรค์ ผลิตและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

ในการจัดการศึกษาทุกระดับ สิ่งที่สำคัญประการหนึ่งคือ สมรรถนะ (Competency) โดยสมรรถนะนี้ เป็นความสามารถในการทำงานหรือเป็นคุณลักษณะที่อยู่ภายในตัวบุคคลที่นำไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ (Srimaungkun, 2015 : 2) โดยสมรรถนะนี้ จะหมายถึงความสามารถที่เป็นคุณลักษณะพฤติกรรมของผู้เรียนในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในการทำงานหรือการประกอบอาชีพนั้น ต้องใช้ความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคคล เพื่อจะทำภารกิจของงานนั้นให้สำเร็จ ถ้าบุคคลใดมีความสามารถในการทำงานได้ เรียกว่าเป็นคนที่มีสมรรถนะในการทำงาน และในทางตรงข้าม ถ้าบุคคลใดไม่สามารถทำงานได้ก็เรียกว่าเป็นคนไม่มีสมรรถนะ การสร้างเสริมให้คนมีความสามารถ เป็นการเสริมสร้างสมรรถนะให้เกิดขึ้นในตัวบุคคล เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานด้านการศึกษาดำเนินส่งเสริมสมรรถนะที่สังเกตได้หรือเห็นได้ (Visible) ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) ซึ่งเป็นสมรรถนะที่มีโอกาสพัฒนาได้โดยง่ายและสมรรถนะที่อยู่ลึกลงไปหรือซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล (Hidden) ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) เจตคติ (Attitude)

ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในแวดวงอุดมศึกษาของไทยที่มีการขยายตัวและเปลี่ยนแปลงมากตลอดระยะเวลา 2 ทศวรรษที่ผ่านมาสถาบันอุดมศึกษาเอกชนจึงต้องมีวิธีการบริหารจัดการให้เกิดความพร้อมที่จะปรับตัวอยู่ตลอดเวลาภายใต้นโยบายการบริหารจัดการอย่างหนึ่งที่สถาบันอุดมศึกษาเอกชนให้ความสำคัญคือ การนำ



เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการงานในส่วนต่างๆ เพื่อรองรับการพัฒนาคุณภาพทางด้านวิชาการ งานวิจัย คุณภาพด้านการศึกษา รวมถึงการบริหารจัดการและการบริการ (Association Of Private Higher Education Institutions of Thailand Under the Patronage of Her Royal Highness Princess Maha Chakri Sirindhorn, 2015) แต่เทคโนโลยีสารสนเทศเหล่านั้นจำเป็นต้องอาศัยบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในการใช้งานบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนควรได้เรียนรู้ และได้รับการเสริมสร้างสมรรถนะในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้มีความรู้ ทักษะ ความเข้าใจ ที่จะสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับมหาวิทยาลัยสวนดุสิต (Suan Dusit University, 2013) ที่ได้กล่าวว่าในสังคมสารสนเทศนั้น เทคโนโลยีสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก คนในสังคมต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง โดยในตัวบุคคลเองนั้น มีความต้องการสารสนเทศอยู่ตลอดเวลา รวมไปถึงจะมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเหล่านั้นอยู่แล้ว ทั้งทางตรงและทางอ้อม

บุคลากรสายสนับสนุนเป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร โดยในระบบการศึกษา บุคลากรสายสนับสนุน และบุคลากรสายวิชาการ มีความสำคัญมิได้ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน แต่ด้วยหน้าที่ความรับผิดชอบลักษณะงานที่ปฏิบัติการเสริมสร้างศักยภาพการปฏิบัติงานจึงแตกต่างกันออกไป โดยในการที่จะทำให้บุคลากรสายสนับสนุนสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมี

การเสริมสร้างสมรรถนะของบุคลากร โดยมุ่งเน้นที่จะพัฒนาในด้านของความรู้ ทักษะ และเจตคติที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการเสริมสร้างและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ให้มีความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และสมรรถนะด้านเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพสำหรับดำรงชีพในสังคมแห่งความเปลี่ยนแปลง (Mishra and Kereluik, 2011) ซึ่งสอดคล้องกับ Smithikrai (2009) ที่กล่าวว่า สมรรถนะของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานและการแข่งขัน ที่จะช่วยพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กร การบรรลุซึ่งวัตถุประสงค์และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กร ซึ่งเรียกว่า การพัฒนาสมรรถนะเป็นฐาน (Competency base Development) โดยสมรรถนะ (Competency) หมายถึง การที่บุคลากรกระทำทำสิ่งใดก็ตาม โดยผลลัพธ์ของการแสดงออกทางพฤติกรรมนั้น ต้องสามารถวัดและประเมินได้

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น เห็นได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้ามามีบทบาทในทุกระดับ โดยเฉพาะด้านการเสริมสร้างสมรรถนะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุน และยังไม่มีกระบวนการใดที่จะช่วยเสริมสร้างสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุน จึงได้พัฒนาโมเดลเพื่อนำมาใช้เสริมสร้างสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุน ในสถาบันอุดมศึกษาดังกล่าว



2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุน ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
2. เพื่อพัฒนาโมเดลเสริมสร้างสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุน ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
3. เพื่อศึกษาผลการใช้โมเดลเสริมสร้างสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุน ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

3. วิธีดำเนินการวิจัย

ในกระบวนการพัฒนาโมเดลเสริมสร้างสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรสายสนับสนุน ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร และงานวิจัยวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุน รวมถึงกระบวนการเสริมสร้างสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แหล่งข้อมูลคือ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เป็นตารางการวิเคราะห์เนื้อหาและวิเคราะห์ข้อมูล
2. ศึกษาความต้องการเสริมสร้างสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรสายสนับสนุน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนจาก 3 กลุ่มสถาบันฯ ละ 10 คน รวมทั้งสิ้น 30 คน (Association of Private Higher Education Institutions of Thailand under the Patronage of Her Royal

Highness Princess Maha Chakri Sirindhorn, 2015) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการเสริมสร้างสมรรถนะ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การวิเคราะห์ข้อมูล คำนวณค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. การศึกษาแนวทางการเสริมสร้างสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรสายสนับสนุน เป็นการให้ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยและพัฒนาหลักสูตร ผู้เชี่ยวชาญด้านสมรรถนะ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญทั้งสองกลุ่ม ต้องมีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) จำนวน 7 คน โดยใช้การประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) เมื่อวันที่ 30 สิงหาคม พ.ศ. 2561 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งสมรรถนะที่ได้จากการสังเคราะห์ประกอบด้วย 7 ด้าน 57 ตัวแปร และมีการบูรณาการกับกิจกรรมการเรียนรู้แบบ MIAP คือ ขั้นการนำเข้าสู่บทเรียน (Motivation) ขั้นการให้เนื้อหา (Information) ขั้นการนำไปใช้ (Application) และขั้นสำเร็จผล (Progress) เข้ามาร่วมในการเสริมสร้างสมรรถนะ

4. นำโมเดลเสริมสร้างสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เสนอผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้เชี่ยวชาญด้านสมรรถนะ จำนวนรวมทั้งสิ้น 7 คน เพื่อทำการประเมินความเหมาะสม

5. การวิเคราะห์หาประสิทธิภาพของระบบจัดการฝึกอบรม โดยกำหนดเกณฑ์



การประเมินไว้ที่ 70/80 ตามวิธีการคำนวณแบบ KW#2 (Whattananarong, 2013)

6. การวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยก่อนและหลังการเสริมสร้างสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้สถิติ t-test

7. การประเมินของหัวหน้าทำการประเมินสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หลังจากได้รับการเสริมสร้างแล้ว 60 วัน เพื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหลังรับการเสริมสร้างกับผลการประเมินโดยหัวหน้างาน

8. การประเมินความพึงพอใจต่อระบบจัดการฝึกอบรม การเสริมสร้างสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรสายสนับสนุน ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยใช้แบบประเมินที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับและคำนวณหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาการศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาโมเดลเสริมสร้างสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรสายสนับสนุน ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนนี้ ผู้วิจัยมุ่งพัฒนาโมเดลเพื่อใช้สำหรับการเสริมสร้างสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรสายสนับสนุน ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเท่านั้น โดยเป็นการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ขอบเขตด้านผู้เชี่ยวชาญและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการวิจัยและพัฒนาหลักสูตรที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก ดำรงตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำกว่า

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ และมีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่น้อยกว่า 5 ปี และผู้เชี่ยวชาญด้านสมรรถนะที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับด้านสมรรถนะเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวนรวมทั้งสิ้น 7 คน โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยปทุมธานี จำนวนรวม 32 คน

4. สรุปผลการวิจัย

จากการดำเนินการวิจัย สามารถนำเสนอผลได้เป็น 3 ส่วนดังนี้

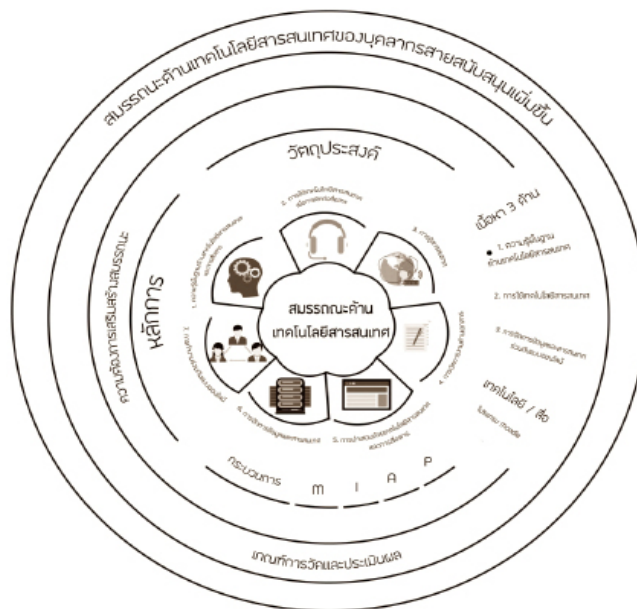
1. การวิเคราะห์ความต้องการในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรสายสนับสนุน ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ประกอบด้วยสมรรถนะที่จำเป็น 7 รายการ ได้แก่ 1) ความรู้พื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร 2) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเพื่อการติดต่อสื่อสาร 3) การรู้สารสนเทศ 4) การจัดการงานด้านเอกสาร 5) การนำเสนอด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 6) การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ 7) การทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ โดยมีระดับของความต้องการเสริมสร้าง พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน มีความต้องการเสริมสร้างสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบไปด้วยความรู้ ทักษะ และเจตคติ โดยสามารถกำหนดได้เป็น 7 ประเด็นหลัก ทั้งนี้ภาพรวมของความต้องการเสริมสร้างสมรรถนะด้านเทคโนโลยี



สารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 อยู่ในระดับมากที่สุด การนำเสนอด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 อยู่ในระดับมากที่สุด และการจัดการข้อมูลและสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ตามลำดับ

2. โมเดลเสริมสร้างสมรรถนะด้าน

เทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรสายสนับสนุน ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนคือ 1) หลักการของโมเดล 2) วัตถุประสงค์ของโมเดล 3) กระบวนการ/ขั้นตอน และ 4) การวัดประเมินผล บูรณาการกับกิจกรรมการเรียนรู้แบบ MIAP คือ ขั้นการนำเข้าสู่บทเรียน ขั้นการให้เนื้อหา (Information) ขั้นการนำไปใช้และขั้นสำเร็จผล (Progress) เข้าร่วมในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 โมเดลเสริมสร้างสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรสายสนับสนุน ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

3. ความเหมาะสมของโมเดลเสริมสร้างสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรสายสนับสนุน ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่ประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ผู้เชี่ยวชาญประเมินความเหมาะสมของโมเดลเสริมสร้างสมรรถนะ

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรสายสนับสนุน ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเหมาะสมของขั้นตอนการจัดกิจกรรม มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด



($\bar{x} = 4.67$) รองลงมาคือ ด้านความเหมาะสมของกระบวนการทั้ง 5 ขั้นตอน ($\bar{x} = 4.59$) ด้านความเหมาะสมของกระบวนการในภาพรวม ($\bar{x} = 4.57$) และด้านความเหมาะสมของสื่อในการพัฒนาระบบและเนื้อหาในการเสริมสร้าง ($\bar{x} = 4.52$) ตามลำดับ โดยมีการบูรณาการการเรียนรู้แบบ MIAP คือ ขั้นการนำเข้าสู่บทเรียน (Motivation) ขั้นการให้เนื้อหา (Information) ขั้นการนำไปใช้ (Application) และขั้นสำเร็จผล (Progress) เข้ามาร่วมในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

4. ประสิทธิภาพของระบบจัดการฝึกอบรมการเสริมสร้างสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุน ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่า ประสิทธิภาพที่ได้คือ 84.37/88.38 ซึ่งผลที่ได้ สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ 70/80 ตามสูตรการคำนวณ $KW\#2$ โดยตัวเลขชุดแรกมีค่าเท่ากับ 84.37 คือประสิทธิภาพของกระบวนการ เป็นผลมาจากการหาร้อยละของจำนวนผู้ที่ผ่านเกณฑ์ของแบบฝึกหัดหรือกิจกรรมระหว่างเรียน และตัวเลขชุดหลังมีค่าเท่ากับ 88.38 คือ ประสิทธิภาพของผลลัพธ์ เป็นผลมาจากการคำนวณหาร้อยละของคะแนนเฉลี่ยจากแบบทดสอบจากจำนวนผู้ที่ผ่านเกณฑ์กิจกรรมหรือแบบฝึกหัดที่ทำได้

5. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยก่อนและหลังการเสริมสร้างสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยก่อนและหลัง การเสริมสร้างสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของ

บุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ด้านความรู้ ทักษะ และเจตคติ หลังการเสริมสร้างสมรรถนะสูงกว่าก่อนการเสริมสร้างสมรรถนะอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

6. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของผลการประเมินโดยหัวหน้างานกับสมรรถนะ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่า ความคิดเห็นของหัวหน้า ที่ทำการประเมินสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา โดยการหาค่าความสัมพันธ์ Person พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .07 ค่า significant level มีค่าเท่ากับ .691 ซึ่งมากกว่า .05 ($.691 > .05$) แสดงว่า คะแนนความคิดเห็นของหัวหน้าที่ทำการประเมินสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีความสัมพันธ์กันทางบวก กับคะแนนแบบทดสอบหลังการเสริมสร้างสมรรถนะ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

7. การประเมินความพึงพอใจต่อระบบจัดการฝึกอบรม พบว่า บุคลากรประเมินความพึงพอใจต่อเนื้อหาการเสริมสร้างสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจต่อกิจกรรมการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 อยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับด้านความพึงพอใจต่อระบบจัดการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 อยู่ในระดับมาก



5. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย มีประเด็นในการอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญพบว่า โมเดลเสริมสร้างสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรสายสนับสนุน ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของปณิตา วรรณพิรุณ (Wannapiroon, 2008) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบของรูปแบบประกอบด้วย 4 องค์ประกอบสำคัญ คือ 1) หลักการของโมเดล 2) วัตถุประสงค์ของการพัฒนาโมเดล 3) กระบวนการ/ขั้นตอน และ 4) การวัดประเมินผล โดยมีการนำกิจกรรมการเรียนรู้แบบ MIAP คือ ขั้นการนำเข้าสู่บทเรียน (Motivation) ขั้นการให้เนื้อหา (Information) ขั้นการนำไปใช้ (Application) ขั้นสำเร็จผล (Progress) เข้ามา ร่วมในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. ผลการประเมินความเหมาะสมของโมเดลเสริมสร้างสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่า โดยรวมแต่ละด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งประกอบด้วยด้านความเหมาะสมของขั้นตอนการจัดกิจกรรม ($\bar{x} = 4.67$) ด้านความเหมาะสมของกระบวนการทั้ง 5 ขั้นตอน ($\bar{x} = 4.59$) ด้านความเหมาะสมของสื่อในการพัฒนาระบบและเนื้อหาในการเสริมสร้าง ($\bar{x} = 4.52$) ด้านความเหมาะสมของกระบวนการในภาพรวม ($\bar{x} = 4.57$) ขั้นตอนการเสริมสร้างสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมการเรียนรู้

แบบ MIAP 4 ขั้น คือ ขั้นการนำเข้าสู่บทเรียน (Motivation) ขั้นการให้เนื้อหา (Information) ขั้นการนำไปใช้ (Application) และขั้นสำเร็จผล (Progress) ภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับประสิทธิ์ชัย มั่งมี (Mangmee, 2014 : 58-66) ที่ได้พัฒนาเว็บฝึกอบรบแบบผสมผสานด้วยกระบวนการเรียนการสอนรูปแบบ MIAP พบว่า ผลการประเมินคุณภาพเว็บฝึกอบรบแบบผสมผสานด้วยกระบวนการเรียนการสอนรูปแบบ MIAP ที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.75$, S.D. = .43)

6. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 หน่วยงานต้นสังกัดของบุคลากรสายสนับสนุน ควรจัดสรรเวลาเพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุนได้มีเวลาเสริมสร้างสมรรถนะด้านเทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.2 ระบบจัดการฝึกอบรบที่พัฒนาขึ้น สามารถนำไปใช้ฝึกอบรบกับบุคลากรในสถาบันในเครือรวมถึงนักศึกษาในทุกระดับของสถาบัน ทั้งนี้เพราะหลักสูตรที่ออกแบบสามารถนำไปปรับใช้กับการปฏิบัติงานได้

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการทำวิจัยและพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับบุคลากรสายวิชาการ ที่จำเป็นต่อการจัดการเรียนการสอน เนื่องด้วยบุคลากรสายวิชาการกว่า 60%



มีอายุเกิน 60 ปี

2.2 ควรมีการทำวิจัยการเสริมสร้าง
สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หลากหลาย

รูปแบบและมีหลายระดับเช่นขั้นต้นขั้นกลางและ
ขั้นสูง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เข้ารับการ
เสริมสร้างในทุกระดับ

References

- Association of Private Higher Education Institutions of Thailand Under the Patronage of Her Royal Highness Princess Maha Chakri Sirindhorn. (2015). *Annual Report*. Bangkok : Bangkok University Press
- Mangmee, P. (2014). web based training for blended training by using MIAP process in a topic of Creating Online Tutorial. *Technical Education Journal King Mongkut's University of Technology North Bangkok*, 5(2), 58-66.
- Ministry of Information and Communication Technology. (2009). *The Second Thailand Information and Communication Technology (ICT) Master Plan (2009-2013)*. Bangkok : Office of the Permanent Secretary of MICT.
- Mishra, P. & Kereluik, K. (2011). "What 21st Century Learning? A review and a synthesis. In M. Koehler & P. Mishra (Eds.)". *Proceeding of Society for Information Technology & Teacher Education International Conference Chesapeake, VA: AACE*.
- Smithikrai, C. (2009). *Personnel Training in Organization*. (4th ed). Bangkok : Chulalongkorn University Press.
- Srimaungkun, J. (2015). *The Development of Information Technology Competency for Mattayomsuksa 2 Primary Education Service Area Office 4*. Kanchanaburi : Kanchanaburi Rajabhat University.
- Suan Dusit University. (2013). *Information Technology*. <http://dusithost.dusit.ac.th/libraian/it107/c2.htm> (Accessed 29 September 2016).
- Wannapiroon, P. (2008). *Development of a Problem-Based Blended Learning Model to develop Undergraduate Students' Critical Thinking*. Bangkok : Chulalongkorn University.
- Whattananarong, K. (2013). *Innovation and Technical Education Technology*. Bangkok : King Mongkut's University of Technology North Bangkok Press.