



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11
The 11th STOU National Research Conference

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสถานประกอบการประเภท
ธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

Guidelines for Competency Development of Employees Working in Information Technology in Business
Establishments, Logistics Services in Bangkok

กฤษณูชา สรรเสริญ (Kritsanucha Sunsoen)¹ สารีพันธุ์ ศุภวรรณ (Sareepan Supawan)²

ชนกนารถ บุญวัฒนะกุล (Chanoknart Boonwatthanakul)³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร (2) พัฒนาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานของสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 500 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน 2) แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารเกี่ยวกับความต้องการสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน 3) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน และ 4) แนวทางการสนทนากลุ่มเกี่ยวกับการประเมินความเหมาะสมของแนวทาง วิธีดำเนินการวิจัย แบ่งเป็น 2 ระยะ ระยะที่ 1 ศึกษาความต้องการของผู้บริหารและพนักงานเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ระยะที่ 2 สร้างแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) ความต้องการสมรรถนะในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย สมรรถนะด้านความรู้ ประกอบด้วย ความรู้ในธุรกิจองค์กร ความเข้าใจพื้นฐานทางเครื่องมือทางดิจิทัล ความรู้ในการปกป้องข้อมูล การนำไปใช้ในเชิงธุรกิจ สมรรถนะด้านทักษะ ประกอบด้วย การใช้ฮาร์ดแวร์ และอินเทอร์เน็ต การใช้โปรแกรมและแอปพลิเคชัน การใช้แผนที่ออนไลน์ การติดต่อสื่อสารผ่านสมาร์ตโฟน การสืบค้นข้อมูลผ่านสมาร์ตโฟน กฎหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและนโยบายการให้บริการ สมรรถนะด้านคุณลักษณะ ประกอบด้วย การเห็นคุณค่าและประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ การเคารพและปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ การยึดมั่นในจรรยาบรรณการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีแรงจูงใจศึกษาเทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอ มีความอดทนในการทำงาน มีความมุ่งมั่นที่จะไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน และมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน และ 2) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะ ประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน การหาความต้องการสมรรถนะของพนักงาน และกระบวนการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน

คำสำคัญ สมรรถนะ เทคโนโลยีสารสนเทศ ธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ขนส่ง พนักงาน

¹ นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช E-mail: inoomok@gmail.com

² รองศาสตราจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช E-mail: sareepan.sup@gmail.com

³ รองศาสตราจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช E-mail: chanokkool9@gmail.com



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11

The 11th STOU National Research Conference

Abstract

The objectives of this research were: (1) to study the need for the development of competency in information technology work of employees in the logistics service business establishment in Bangkok (2) to develop guidelines for improving the competence in information technology work of employees in the logistics service business establishment in Bangkok. The populations used in the research were executives and employees regarding the competency of employees working in information technology. Sample are 500 employees of enterprises in the logistics service business category. In Bangkok, were selected by simple random sampling. The research instruments were 1) a questionnaire on information technology competency requirements, 2) an interview form for executives on information technology competency needs of employees, 3) a guideline for employee competency development, and 4) a group discussion guideline on employee information technology competency requirements with the assessment of the appropriateness of the guidelines. The research methodology was divided into 2 phases. Phase 1 studied the needs of executives and employees regarding the competency of employees working in information technology. In the establishment of logistics service business in Bangkok. Phase 2 created guidelines for improving information technology competency of employees working in information technology in an establishment in the type of logistics service business in Bangkok. The statistics used in the data analysis were percentage, mean, standard deviation. and content analysis The results of the research were as follows: 1) The need for competency in information technology work of employees in the logistics service business establishment in Bangkok are at a high level consisting of (1) knowledge competence consists of knowledge in business organizations (2) professional competencies include hardware and the Internet. Using programs and applications using online maps communication via smartphone Searching information via smartphones Information technology law and service policy (3) characteristic competence consists of appreciating the value and benefits of information technology. Respecting and complying with information technology laws adherence to the code of ethics in the use of Information technology always motivated to study new technologies, have patience in work. Have a commitment to success in work and have a good attitude towards work; and 2) The guidelines for competency development consist of setting the goals of the agency. Finding employee competency needs and the process of developing employee competency.

Keywords: Competence, Information technology logistics service business, Employees



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11

The 11th STOU National Research Conference

บทนำ

ในยุคศตวรรษที่ 21 เทคโนโลยีสารสนเทศได้ถูกพัฒนาต่อยอดให้มีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นกว่ายุคที่ผ่านมา ซึ่งถือได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาโลก พัฒนาประเทศ และสังคมมนุษย์ รวมทั้งประเทศไทย โดยเฉพาะการพัฒนาในด้านธุรกิจการค้าของสถานประกอบการในประเทศไทย ที่ต่างมุ่งนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบการเพื่อช่วยส่งเสริมกลยุทธ์ในการแข่งขัน และสร้างความเป็นเลิศในธุรกิจของตนเอง และด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ธุรกิจการค้าขาย การให้บริการ การชำระเงิน และการขนส่งเปลี่ยนไปสู่การค้าขาย การให้บริการ ผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งเป็นวิธีการใหม่ในสังคมปัจจุบัน เพราะเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ชีวิตของผู้คนสะดวก ง่าย และรวดเร็ว โดยเฉพาะงานด้านโลจิสติกส์การขนส่ง ที่มีความสำคัญต่อการค้า และการให้บริการในยุคปัจจุบัน โลจิสติกส์จึงเป็นหนึ่งในองค์ประกอบที่จะทำให้การค้าขายทางออนไลน์สมบูรณ์ และประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี และทำให้การเติบโตของสถานประกอบการให้บริการด้านโลจิสติกส์ในกรุงเทพมหานคร เกิดขึ้นและเป็นธุรกิจใหม่ที่เกิดขึ้นจำนวนมาก และแต่ละสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ต่างๆ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่สร้างขึ้น หรือจัดหา โปรแกรม หรือ แอปพลิเคชันมาใช้ในการขับเคลื่อนงานบริการ เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ให้สามารถตอบสนองการให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในด้านคุณภาพและบริการ

ปัจจุบัน การพัฒนางานด้านโลจิสติกส์ ภายใต้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพสูง ที่ได้นำมาใช้เป็นเครื่องมือปฏิบัติงาน จะก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจ หากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ก้าวหน้าขึ้น แต่ในด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานยังขาดความรู้ ขาดทักษะ ไม่มีสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้ผลการดำเนินธุรกิจของสถานประกอบการ และคุณภาพงานบริการไม่ประสบความสำเร็จ (สัมภาษณ์วสันต์ ผาสุก ผู้บริหารสถานประกอบการ, 2564) ดังนั้นการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ จึงต้องมีความสอดคล้องกับการพัฒนาเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศที่ นำมาใช้อย่างสอดคล้องกัน จึงจะส่งผลให้การดำเนินธุรกิจมีผลเป็นไปในทางที่ดี (เจริญวิทย์ สมพงษ์ธรรม, 2553) และการพัฒนาสมรรถนะเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีความสำคัญทั้งในสถานะปัจจุบัน และในอนาคต โดยที่สถานประกอบการและพนักงานต้องพร้อมเสมอในการรองรับในความเป็นพลวัตของเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่จะมีความก้าวหน้าและพัฒนาไปข้างหน้าอย่างไม่หยุดนิ่ง ผู้ประกอบการและพนักงานต้องเรียนรู้ และปรับตัวให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ การให้ความรู้และการสร้างทักษะ เพื่อการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในงานบริการด้านโลจิสติกส์ให้กับพนักงาน จึงเป็นกิจกรรมที่สำคัญที่จะทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสอดคล้องกับสภาพของการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ตลอดเวลา และเนื่องด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศมีความเป็นพลวัต ย่อมทำให้องค์ความรู้เปลี่ยนไปในทางก้าวหน้ามากกว่าเดิมตลอดเวลา เป็นเหตุให้บุคลากร และพนักงานของสถานประกอบการต้องมีการฝึกอบรม เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง หากพนักงานขาดการพัฒนาความรู้ให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง ก็อาจทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ โดยเฉพาะพนักงานของสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ ในตำแหน่งงานผู้ขนส่ง จำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในรูปแบบโปรแกรม หรือ แอปพลิเคชัน ใช้ฮาร์ดแวร์คอมพิวเตอร์ประเภทสมาร์ทโฟน หรือแท็บเล็ต เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารผ่านโครงข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อให้บริการกับลูกค้า



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11

The 11th STOU National Research Conference

ปัจจุบันพนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการในสถานประกอบการด้านโลจิสติกส์ มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไม่เท่ากัน เนื่องจากกลุ่มสถานประกอบการดังกล่าว มิได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะสมัครเข้าเป็นพนักงานนั้นจะต้องมีวุฒิการศึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง หรือมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีส่วนเป็นองค์ประกอบในวุฒิการศึกษา หรือมีประสบการณ์การทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาก่อน แต่ก็สามารถสมัครเข้าทำงานได้ โดยมีเงื่อนไขเพียงแค่ว่าบุคคลมีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป ไม่จำกัดวุฒิการศึกษา ก็สามารถเป็นพนักงานได้ (สัมภาษณ์สุขเกษม หัสสินทร ณ ออยุธยา หัวหน้าสถานประกอบการ, 2564) ซึ่งพนักงานเหล่านี้ขาดสมรรถนะการทำงานด้านโลจิสติกส์ ทำให้ในการทำงานพบปัญหาทั้งด้านการขาดสมรรถนะที่เหมาะสมของพนักงาน ปัญหาสมรรถนะด้านความรู้ พบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศที่ผู้ประกอบการนำมาใช้ในการให้บริการ เป็นความรู้เฉพาะทาง ไม่มีในหลักสูตรสถานศึกษาทั่วไป ทำให้ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้เพียงบางประการ ด้านสมรรถนะด้านทักษะของพนักงาน พบว่า มีปัญหาด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่ไม่เท่ากัน พนักงานบางคนไม่มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเลย ในขณะที่บางคนมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการทำงานเพียงบางประเภท เป็นต้น ดังนั้น การทำให้พนักงานมีความรู้และประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทางโลจิสติกส์ จึงมีความจำเป็น เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้องและต่อเนื่อง เพราะหากพนักงานขาดความรู้ดังกล่าว อาจจะทำให้พนักงานด้อยประสิทธิภาพในการทำงาน หรืออาจส่งผลทำให้ผลของงานไม่สำเร็จตรงเป้าหมาย (สัมภาษณ์นัฐพล อนุชาผัด พนักงานฝ่ายขนส่งสินค้า, 2564)

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาและพัฒนาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะให้กับพนักงานของสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมในการพัฒนาสมรรถนะการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในสถานประกอบการ โดยคาดว่าจากผลการวิจัย จะได้แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานของสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อพัฒนาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการศึกษาตลอดชีวิต ของ สุมาลี สังข์ศรี (2558) แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของ David Clarence McClelland (1993) Spencer, L. M. & Spencer, S. M. (1993). สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2548) และแนวคิดด้านโลจิสติกส์ด้านการขนส่ง ของ คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2551) มาสร้างเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11
The 11th STOU National Research Conference

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม

สมรรถนะด้านความรู้

- 1) ด้านความรู้ในธุรกิจองค์กร
- 2) ความเข้าใจพื้นฐานทางเครื่องมือทางดิจิทัล
- 3) ความรู้ในการปกป้องข้อมูลตนเอง

สมรรถนะด้านทักษะ

- 1) ด้านฮาร์ดแวร์ และอินเทอร์เน็ต
- 2) ด้านการใช้โปรแกรมและแอปพลิเคชันในเครื่องสมาร์ทโฟน
- 3) ด้านการใช้แผนที่ออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน
- 4) ด้านการติดต่อสื่อสารผ่านสมาร์ทโฟน
- 5) ด้านการสืบค้นข้อมูลผ่านสมาร์ทโฟน
- 6) ด้านกฎหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบายการให้บริการ

สมรรถนะด้านคุณลักษณะ

- 1) การเห็นคุณค่าและประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2) การเคารพและปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 3) การยึดมั่นในจรรยาบรรณการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 4) มีแรงจูงใจศึกษาเทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอ
- 5) มีความอดทนในการทำงาน
- 6) มีความมุ่งมั่นที่จะไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน
- 7) มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะ

ประกอบด้วย

1. การกำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน
2. การหาความต้องการสมรรถนะของพนักงาน
3. กระบวนการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน
4. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ แบ่งเป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การศึกษาสภาพปัจจุบันและความต้องการสมรรถนะของพนักงานของสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ประชากร ได้แก่ พนักงานของสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 103,300 คน และ ผู้บริหารสถานประกอบการด้านโลจิสติกส์ จาก 10 บริษัท จำนวน 10 คน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงานของสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 500 คนได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) แบบสอบถามพนักงานเกี่ยวกับความต้องการสมรรถนะของพนักงานของสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร และความต้องการแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11

The 11th STOU National Research Conference

ด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร 2) แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานประกอบการเกี่ยวกับความต้องการแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.91

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือถึงสาขาวิชาศึกษาศาสตร์เพื่อให้ทำหนังสือขออนุญาตในการเก็บข้อมูล
2. ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างในสถานประกอบการจำนวน 10 แห่ง ปรากฏว่าได้แบบสอบถามกลับมา 500 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100
3. ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานประกอบการจำนวน 10 คน และนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ต่อไป

ระยะที่ 2 พัฒนาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานครผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

ผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญที่เป็นอาจารย์ด้านการศึกษานอกระบบ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้บริหารสถานประกอบการด้านโลจิสติกส์ และพนักงานของสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 7 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานครที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ผู้วิจัยสร้างแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยรายละเอียดด้านสมรรถนะ 3 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้ 2) ด้านทักษะ 3) ด้านคุณลักษณะ จากนั้นนำไปตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือจากผู้ทรงคุณวุฒิ และนำมาปรับปรุงแก้ไข จากนั้นนำแนวทางการพัฒนาสมรรถนะไปทดลองหาประสิทธิภาพ พบว่า มีค่าความเที่ยง เท่ากับ .91 และค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .60 - .85

2. ผู้วิจัยสร้างแนวทางการสนทนากลุ่มเกี่ยวกับการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานครไปใช้ โดยสร้างเป็นข้อคำถามปลายเปิดจำนวน 9 ข้อ จากนั้นนำไปตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือจากผู้ทรงคุณวุฒิ และนำมาปรับปรุงแก้ไข

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำหนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หัวหน้าฝ่าย และพนักงานของ สถานประกอบการ จำนวน 7 คน มาสนทนากลุ่ม
2. เมื่อถึงวันสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้
 - 2.1 ผู้วิจัยกล่าวแนะนำตัวและผู้ร่วมสนทนากลุ่ม



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11

The 11th STOU National Research Conference

2.2 ผู้วิจัยดำเนินการสนทนากลุ่ม ในประเด็นที่กำหนดไว้ โดยเปิดโอกาสให้ผู้เชี่ยวชาญได้แสดงความคิดเห็น โดยผู้วิจัยได้ขออนุญาตบันทึกเสียงการสนทนากลุ่มดังกล่าว และเมื่อการสนทนากลุ่มสิ้นสุดลง ผู้วิจัยได้กล่าวขอบคุณและปิดการสนทนากลุ่ม

2.3 ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสนทนากลุ่มและนำข้อมูลส่งไปให้ผู้สนทนากลุ่มรับรองความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม มาวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามข้อมูลทั่วไป และวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าเป็นเพศชาย จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 50.80 และเป็นเพศหญิง จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 49.20 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 วุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ระยะเวลาในตำแหน่งงานจนถึงปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในตำแหน่งงาน 2 ปีขึ้นไป – 3 ปี จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00

1.2 ความต้องการเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 2 ข้อ ดังนี้

1.2.1 ความต้องการสมรรถนะของพนักงาน ในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตารางที่ 1



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11
The 11th STOU National Research Conference

ตารางที่ 1 ความต้องการสมรรถนะของพนักงานในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

n = 500

รายการ	M	SD	แปลความ
1. ความต้องการด้านความรู้	4.36	1.13	มาก
2. ความต้องการด้านทักษะ	4.30	0.83	มาก
3. ความต้องการด้านคุณลักษณะ	4.40	1.61	มาก
รวม	4.37	1.13	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานมีความต้องการแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 4.37$) เมื่อพิจารณารายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ความต้องการด้านคุณลักษณะ ($M = 4.40$) รองลงมา ได้แก่ ความต้องการด้านความรู้ ($M = 4.36$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ความต้องการด้านทักษะ ($M = 4.30$)

1.2.2 ความต้องการของผู้บริหารสถานประกอบการเกี่ยวกับ สมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานประกอบการเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ามีความมีความต้องการโดยสรุปดังนี้

ด้านความรู้ ประกอบด้วย 1) ต้องการพัฒนาพนักงานให้รู้เท่าทันเทคโนโลยีตลอดเวลา 2) ต้องการให้มีการบูรณาการการทำงานระหว่างผู้บริหารและปฏิบัติให้เรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศร่วมกันเพื่อที่จะสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) ต้องการให้มีการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง

ด้านทักษะ ประกอบด้วย การมุ่งเน้นการฝึกปฏิบัติให้มีทักษะก่อนปฏิบัติงานจริง ควรพัฒนาทักษะการทำงานในทุก 6 เดือน หรือไม่เกิน 1 ปี การพัฒนาสมรรถนะของพนักงานควรแบ่งตามความเชี่ยวชาญในแต่ละตามระดับ เพื่อความสะดวกในการจัดการความรู้ ควรพัฒนาทักษะและคุณลักษณะไปพร้อมๆ กัน ฝึกคิดแก้ปัญหาจากการใช้งานจริง และควรส่งเสริมการพัฒนาโดยสร้างแรงจูงใจภายนอกเช่นขึ้นเงินเดือน

ด้านคุณลักษณะ ประกอบด้วย ความต้องการสมรรถนะ การเคารพและปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ การมีแรงจูงใจศึกษาเทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอ การมีความอดทนในการทำงาน มีความมุ่งมั่นที่จะไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน และมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน

1.3 แนวทางการในการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร

แนวทางการในการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบดังนี้



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11
The 11th STOU National Research Conference

องค์ประกอบที่ 1 สมรรถนะด้านความรู้ ด้านทักษะ และ ด้านคุณลักษณะ ประกอบด้วย

1.1 สมรรถนะด้านความรู้ มีดังนี้ 1) ความรู้ในธุรกิจองค์กร 2) ความเข้าใจพื้นฐานทางเครื่องมือทางดิจิทัลเช่น การใช้คอมพิวเตอร์, การใช้แท็บเล็ต, การใช้อีเมล 3) ความรู้ในการปกป้องข้อมูลตนเอง เช่น การเก็บรักษาชื่อผู้ใช้งาน รหัสผ่าน ในการเข้าระบบ

1.2 สมรรถนะด้านทักษะ มีดังนี้ 1) สมรรถนะด้านฮาร์ดแวร์ และอินเทอร์เน็ต 2) สมรรถนะด้านการใช้โปรแกรม และแอปพลิเคชันในเครื่องสมาร์ทโฟน ประกอบด้วย 2.1) การใช้โปรแกรมระบบปฏิบัติการเครื่องสมาร์ทโฟน และการใช้แอปสโตร์ (App Store) 2.2) การใช้แอปพลิเคชันสำหรับงานให้บริการขนส่ง 3) สมรรถนะด้านการใช้แผนที่ออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน 4) สมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารผ่านสมาร์ทโฟน 5) สมรรถนะด้านการสืบค้นข้อมูลผ่านสมาร์ทโฟน 6) สมรรถนะด้านกฎหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบายการให้บริการ

1.3 สมรรถนะด้านคุณลักษณะ 1) เห็นคุณค่าและ ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) คารพและปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ยึดมั่นในจรรยาบรรณการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 4) มีแรงจูงใจศึกษาเทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอ 5) มีความอดทนในการทำงาน 6) มีความมุ่งมั่นที่จะไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน 7) มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน

องค์ประกอบที่ 2 แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะ มีดังนี้

ในการพัฒนาแนวทาง ควรมีการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมอย่างเป็นขั้นตอน ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน การหาความต้องการสมรรถนะของพนักงาน และกระบวนการพัฒนาสมรรถนะพนักงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การกำหนดเป้าหมายของหน่วยงาน ควรมีการกำหนดเป้าหมายในการทำงานว่า สถานประกอบการต้องการเป้าหมายใดเป็นเป้าหมายหลัก เป้าหมายใดเป็นเป้าหมายรอง เพื่อที่จะเป็นจุดเริ่มต้นในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานให้ตรงตามเป้าหมายที่ได้วางไว้

2. การหาความต้องการแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน นอกจากการวิเคราะห์ปัจจัยภายในองค์กร ซึ่งได้แก่ ภารกิจ ยุทธศาสตร์ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร ชัดความสามารถของพนักงานในด้านต่างๆ แล้ว ควรมีการวิเคราะห์ในประเด็น มิติอื่นๆ ด้วย เช่น ประเด็นท้าทายต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต แนวโน้มกำลังคนในอนาคต เช่น ชีวิตการทำงานในยุคดิจิทัล สังคมผู้สูงอายุ และอาจรวมถึงความสามารถ อัจฉริยะทางเทคโนโลยีดิจิทัล

3. กระบวนการในการพัฒนาแนวทาง ควรกำหนดวิธีการให้ความรู้ให้สอดคล้องกับการเรียนรู้ในยุคปัจจุบัน กล่าวคือควรเปลี่ยนจากระบบการบรรยายจากวิทยากร มาเป็นการเรียนรู้ โดยนำวิธีการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง และวิธีการการเรียนรู้จากประสบการณ์ โดยใช้วิธีการบูรณาการความรู้ ทักษะและคุณลักษณะไปพร้อมๆ กัน เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจ และมีความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

4. การมีส่วนร่วมในการพัฒนาสมรรถนะ ควรให้ ผู้บริหาร หัวหน้างาน และพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาแนวทางในลักษณะของการร่วมคิดร่วมทำ เพื่อที่จะได้ทำงานประสานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11
The 11th STOU National Research Conference

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัย สามารถอภิปรายผลในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ผลการศึกษาเพื่อหาความต้องการในการการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานครโดยด้านสมรรถนะ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับงานบริการด้านโลจิสติกส์โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกรายสมรรถนะในแต่ละด้านส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ทำให้พบว่า พนักงานควรต้องได้รับการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับงานบริการด้านโลจิสติกส์ จากระดับปานกลางให้ไปสู่ระดับที่มาก และมากที่สุด เพื่อให้มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดี สอดคล้องกับการวิจัยของ ขงวิมาน กระริอุณะ (2560) วิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำหรับครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก โดยการที่ผู้วิจัยได้ออกแบบพัฒนาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะ ได้สร้างจากความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย เพราะจะได้แนวทางการพัฒนาสมรรถนะให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งตรงกับแนวทางในการพัฒนาโปรแกรมการศึกษาตลอดชีวิต ที่มีขั้นตอนการหาความต้องการ เป็นขั้นตอนสำคัญในการพัฒนาแนวทาง เพื่อที่จะได้จัดแนวทางให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ทำให้เกิดการเรียนรู้มีประสิทธิภาพ

2. แนวทางพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยองค์ประกอบด้านความรู้ ทักษะและคุณลักษณะ องค์ประกอบสอดคล้องงานวิจัยของ อลิศรา เปี่ยมถาวร (2560) ที่วิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของบุคลากรในสายวิชาชีพด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ปฏิบัติงานในภาคเอกชนกรณีศึกษาบริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า แนวทางพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน ประกอบด้วยองค์ประกอบด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ นอกจากนั้นจากผลการสนทนากลุ่มของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อประเมินการนำแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานครไปใช้ พบว่า มีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานได้ เนื่องจากแนวทางดังกล่าวพัฒนาจากความต้องการที่แท้จริงของผู้บริหารและพนักงาน

ส่วนสมรรถนะด้านวิชาชีพ พบว่าสมรรถนะดังกล่าวประกอบด้วยสมรรถนะด้านฮาร์ดแวร์ และอินเทอร์เน็ต สมรรถนะด้านการใช้โปรแกรม และแอปพลิเคชันในเครื่องสมาร์ทโฟน สมรรถนะด้านการใช้แผนที่ออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน สมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสารผ่านสมาร์ทโฟน สมรรถนะด้านการสืบค้นข้อมูลผ่านสมาร์ทโฟน สมรรถนะด้านกฎหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบายการให้บริการ ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ สอดคล้องกับผลการวิจัยของชุลีกร นวลสมศรี และสุทธิศักดิ์ จันทวงษ์โส (2563) และอารียา จารุภูมิ (2559) ที่ทำการเกี่ยวกับสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พึงประสงค์สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กร ที่พบว่า สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พึงประสงค์สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กร ควรเป็นสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ได้แก่ สมรรถนะความรู้พื้นฐานด้านเทคโนโลยี สมรรถนะการใช้เทคโนโลยีเพื่อการติดต่อสื่อสาร การเข้าถึงและประเมินสารสนเทศการจัดการสารสนเทศ และการผลิตและการสร้างสรรค์สื่อสารสนเทศ



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11

The 11th STOU National Research Conference

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสถานประกอบการประเภทธุรกิจงานบริการด้านโลจิสติกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานในสถานประกอบการ ควรคำนึงถึงการสร้างแรงจูงใจในการทำงานทั้งแรงจูงใจภายในและภายนอก แรงจูงใจภายใน เช่น เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องที่ตนเองปฏิบัติงาน หรือสถานประกอบการควรมีแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน พัฒนางองค์กร เพื่อให้บุคลากรมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาตนเองและองค์กร ส่วนแรงจูงใจภายนอก เช่น ผลประโยชน์ต่างๆ การขึ้นเงินเดือน การให้โบนัส การจัดท่องเที่ยวพักผ่อน หรือการสร้างเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานอย่างชัดเจน เป็นต้น

2. สถานประกอบการควรกำหนดคุณสมบัติของผู้เข้าเป็นพนักงาน หากมีการกำหนดคุณสมบัติที่เหมาะสม กับบริบทของเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ตั้งแต่ต้น ก็จะทำให้พนักงานมีสมรรถนะที่เหมาะสมกับงาน แต่ถ้าไม่มีหน่วยงานก็จะต้องถือเป็นเรื่องสำคัญในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานให้ตรงกับวัตถุประสงค์ เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้ตามสมรรถนะที่หน่วยงานกำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของทั้งองค์กร ในระดับหน่วยงาน และระดับบุคคล เพื่อเปรียบเทียบถึงวิธีการพัฒนาของบุคลากรในแต่ละด้าน

2. ควรมีการนำแนวทางพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ไปพัฒนาเป็นหลักสูตรพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน เพื่อเป็นการประยุกต์ในทางปฏิบัติต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค. (2546). *การพัฒนาความสามารถเชิงสมรรถนะ*. กรุงเทพมหานคร: โกบอล คอนเซิร์น.
- เจริญวิทย์ สมพงษ์ธรรม. (2553). *การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน สมรรถนะหลัก*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชุลีกร นวลสมศรี และสุทธิศักดิ์ จันทวงษ์โส. (2563). สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พึงประสงค์สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรภาครัฐในยุคประเทศไทย 4.0. *วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์*, 12 (2).
- ธำรงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. (2549). *Competency ภาวะปฏิบัติเขาทำอย่างไร?!*. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วิมาน กะริอุณะ. (2560). รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำหรับครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กรุงเทพมหานคร (ดุชนิพนธ์ปรัชญาการศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, กรุงเทพมหานคร.
- นัฐพล อนุชาผด. พนักงานฝ่ายขนส่งสินค้า บริษัท แพนด้า โลจิสติกส์ จำกัด. (22 มกราคม พ.ศ.2564). สัมภาษณ์.
- วสันต์ ผาสุก. หัวหน้างานสายส่ง บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน). (22 มกราคม พ.ศ.2564). สัมภาษณ์.
- สุขเกษม หัสดินทร ณ อยุธยา. หัวหน้างานสายส่ง บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน). (22 มกราคม



การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 11
The 11th STOU National Research Conference

-
- พ.ศ.2564). สัมภาษณ์.
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2548). *แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย COMPETENCY BASED LEARNING*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้น.
- สมาลี สังข์ศรี. (2558). *แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาตลอดชีวิตและการศึกษานอกระบบ ใน เอกสารการสอนประกอบชุดวิชา การศึกษาตลอดชีวิตและการศึกษานอกระบบหน่วยที่ 1 เล่มที่ 1 (หน่วยที่1-7) นนทบุรี : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.*
- อลิศรา เปี่ยมถาวร. (2560). *แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของบุคลากรในสายวิชาชีพด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ปฏิบัติงานในภาคเอกชน กรณีศึกษา บริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศ (การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต).* มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- อารียา จารุภูมิ (2559). *การศึกษาสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลของหน่วยงานราชการ : กรณีศึกษาศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง (การค้นคว้าอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.*
- McClelland, David C. (1999). (Online). "Identifying Competencies with Behavioral-event interviews". *Psychological Science*, 9(5). [Retrieved December 11, 2005].
www.eiconsortium.org/research/business_case_for_ei.htm.
- Spencer, L M. & Spencer, SM. (1993). (Online). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. Retrieved December 11, 2020. from www.joe.org/joe/1999december/iw4.html.