

การศึกษาความต้องการและการสร้างแรงจูงใจของบุคลากร ในการใช้เทคโนโลยีระบบสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษา

กรณีศึกษา : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

The Study of Needs and Motivations of Employees
for Using Information Technology in Higher Education.
Case Study: Chulalongkorn University

ดวงกมล ศรีประเสริฐ และ วันชัย อัครวลาภสกุล

หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษา พันโท ดร. สรรพชัย หุวะนันทน์

ปัจจุบัน เทคโนโลยีระบบสารสนเทศ มีความสำคัญและมีบทบาทต่อสังคมเป็นอย่างมาก โดยเทคโนโลยีระบบสารสนเทศมีบทบาทเข้ามาช่วยในการบริหารและจัดการ รวมถึง การช่วยในการตัดสินใจ และ การดำเนินกิจกรรมภายในองค์กร เพื่อบริหารจัดการกับแหล่งข้อมูลต่าง ๆ การเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่ถูกต้อง และครบถ้วน ในรูปแบบของฐานข้อมูลส่งผลให้องค์กรมีข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในหลาย ๆ ด้าน

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยเฉพาะกรณีฉบับนี้ เป็นการศึกษาความต้องการ และการสร้างแรงจูงใจของบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีระบบสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษากรณีศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการที่จะนำเทคโนโลยีระบบสารสนเทศเข้ามาใช้และพัฒนาในสถาบันอุดมศึกษา จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรในแต่ละหน่วยงานของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 380 คน ทำการเก็บข้อมูลโดยอาศัยการแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างแบบ Multistage Random Sampling ข้อมูลที่ได้จะถูกนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ

กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรในแต่ละหน่วยงานของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งแบ่งตามสายงานได้ 3 ลักษณะ คือ สายวิทยาศาสตร์ สายศิลปศาสตร์ และสายงานบริการ จำนวน 207 113 และ 60 คน ซึ่งคิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 54.5 29.7 และ 15.8 ตามลำดับ โดยมีตำแหน่งงานเป็นอาจารย์ จำนวน 145 คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน 235 คน ซึ่งคิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 38.2 และ 61.8 ตามลำดับ โดยมีลักษณะงานที่รับผิดชอบแตกต่างกัน

ได้แก่ งานบริการการศึกษา งานวิจัยและพัฒนา งานธุรการ งานบุคคล งานบัญชีและการเงิน งานเครือข่ายการเรียนรู้ งานฝึกอบรม งานหลักสูตร และงานพัสดุ และอาคาร กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 73.7 ส่วนเพศชายร้อยละ 26.3 ซึ่งมีอายุงานที่แตกต่างกัน ซึ่งอายุการทำงานที่สูงที่สุด คือต่ำกว่า 5 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 36.1 รองลงมาได้แก่ อายุการทำงานในช่วง 5-10 ปี และ อายุงาน 20 ปีขึ้นไป ตามลำดับ โดยคิดเป็นร้อยละ 22.9 และ 16.1 ตามลำดับ ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง 3 อันดับแรก คือ การศึกษาระดับปริญญาตรี สายศิลป์ ต่ำกว่าปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาโท สายวิทย์ ตามลำดับ โดยคิดเป็นร้อยละ 31.6 17.9 และ 12.9 ตามลำดับ ระบบสารสนเทศที่กลุ่มตัวอย่างในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยใช้เป็นประจำ 3 อันดับแรก ได้แก่ ระบบบริหารการเรียนการสอน ระบบทะเบียน และ ระบบบริหารงานบุคคล นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างประชากรมีความเกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ จำนวน 351 คน จากกลุ่มตัวอย่าง 380 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 92.4 เมื่อทำการสอบถามกลุ่มตัวอย่างว่าหากมีระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลภายในหน่วยงาน โดยใช้อินเทอร์เน็ต ว่ามีความต้องการที่จะใช้ระบบสารสนเทศนั้นหรือไม่ พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 368 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 96.8 มีความต้องการที่จะใช้ระบบสารสนเทศ

สำหรับการทดสอบสมมติฐานการวิจัย เกี่ยวกับการศึกษาความต้องการ และการสร้างแรงจูงใจของบุคลากรใน

การใช้เทคโนโลยีระบบสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษา
กรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยอาศัยข้อมูลที่ได้จาก
การสอบถามความคิดเห็นของพนักงาน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ
95 ผลการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน
ยกเว้น อายุ มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความต้องการในการใช้
ระบบสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษาที่แตกต่างกัน (ที่ระดับ
นัยสำคัญ 0.05)

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน
ยกเว้น เพศ และ อายุ มีผลต่อแรงจูงใจ ในการใช้ระบบ
สารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษาที่แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญ
0.05)

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านองค์ประกอบของเทคโนโลยี
ระบบสารสนเทศที่แตกต่างกัน ยกเว้น ปัจจัยการได้รับการอบรม มี
ผลต่อความต้องการในการใช้ระบบสารสนเทศของ
สถาบันอุดมศึกษาที่แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05)

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านองค์ประกอบของเทคโนโลยี
ระบบสารสนเทศที่แตกต่างกัน มีผลต่อแรงจูงใจ ในการใช้ระบบ
เทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษาที่แตกต่างกัน (ที่
ระดับนัยสำคัญ 0.05)

การศึกษาความต้องการ และแรงจูงใจในการใช้ระบบ
สารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษา กรณีศึกษา จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย ข้อมูลที่เป็นภาพรวมของบุคลากรที่อยู่ภายใน
สถาบันอุดมศึกษาเพียงแห่งเดียว ในงานวิจัยต่อเนื่องควรมี
การศึกษาถึงความต้องการ และแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยี
ระบบสารสนเทศที่สถาบันอุดมศึกษาอื่นเพิ่มเติม อย่างไรก็ตาม
ข้อมูลที่ได้มาจากการวิจัยนี้ เป็นข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ สามารถ
ที่ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเทคโนโลยีระบบสารสนเทศภายใน
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และสถาบันอุดมศึกษาอื่นต่อไปได้ใน
อนาคตได้ สำหรับงานวิจัยต่อเนื่อง ถ้าเป็นกรณีศึกษาภายใน
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยน่าจะเป็นการศึกษาเพิ่มเติมในระบบการ
ทำงาน หรือแยกตามลักษณะงานแต่ละระดับหน่วยงาน ให้
ละเอียดมากขึ้น โดยศึกษาถึงความต้องการต่าง ๆ ทางเทคโนโลยี
ระบบสารสนเทศอย่างแท้จริง และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ถึงขั้น
ปฏิบัติการได้ ซึ่งข้อมูลที่เกิดขึ้นสามารถนำมาเป็นพื้นฐานใน
การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ และสามารถ
ใช้งานได้อย่างแท้จริงภายในหน่วยงานนั้น ๆ โดยจะเกิด
ประโยชน์สูงสุด