

การพัฒนาสมรรถนะของผู้บริหารระดับต้นในอุตสาหกรรม  
เทคโนโลยีสารสนเทศ

Competency Development of First Line Administrators in the  
Information Technology Industry

ธนิตรา คฤหาณิช<sup>1</sup>, อนันต์ ธรรมชาลัย<sup>2</sup> และ เกียรติชัย วีระญาณนท์<sup>3</sup>

Thanitra Karuhawanitch<sup>1</sup>, Anun Thamchalai<sup>2</sup> and Kietchai Veerayannont<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

<sup>1,2,3</sup>Faculty of Political Science, North Bangkok University, Thailand

E-mail: <sup>1</sup>thanitra@commservsiam.com; <sup>2</sup>anan.th@northbkk.ac; <sup>3</sup>kietchai.ve@gmail.com

Received May 5, 2023; Revised May 30, 2023; Accepted June 7, 2023

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพปัจจุบัน ปัญหา และการพัฒนาสมรรถนะของผู้บริหารระดับต้นในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของผู้บริหารระดับต้นในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้วิธีดำเนินการวิจัยแบบผสมประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพโดยทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 18 คน และทำการวิเคราะห์เนื้อหา ในการวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง คือ อุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 380 องค์กร โดยใช้แบบสอบถามสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพปัจจุบันของอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศมีการเติบโตอย่างรวดเร็วตามพลวัตการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ มีปัญหาสมรรถนะเกี่ยวกับงานที่ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีความล่าช้าในการปรับตัว มีปัญหาทักษะการบริหารคน การสื่อสารและจูงใจทีมงาน 2) ปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อสมรรถนะผู้บริหารระดับต้นในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ดังนั้น การพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารระดับต้นในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรเริ่มจากการพัฒนาบุคลากรด้านการสอนในสถาบันการศึกษาให้มุ่งเน้นผลิตนักศึกษาให้มีความรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

สารสนเทศ ประสานงานกับภาคอุตสาหกรรมเพื่อผลิตบุคลากรให้ตรงกับความต้องการ การพัฒนาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องใช้วิธีการฝึก การสอนงาน และการฝึกอบรม

**คำสำคัญ:** การพัฒนาสมรรถนะ; ผู้บริหารระดับต้น; อุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

## Abstract

This Article aimed to study (1) current conditions, problems and development of competency of first line manager in information technology industry and (2) factors affecting competency of first line administrators in information technology industry. Used mixed research method consisted of qualitative research by in-depth interviews with 18 key informants and content analysis. This quantitative research was conducted with a sample group of 380 organizations in information technology industry in Bangkok and its vicinity, using a questionnaire as a research tool. Data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and multiple regression analysis.

The research results were found as follows; 1) the current state of the information technology industry is growing rapidly according to the dynamics of information technology changes. There are performance problems related to tasks that are not keeping pace with change, there is a delay in adjusting people management skill problems communicating and motivating the team. 2) The human resource development factors affecting the competency of the first line administrators in the information technology industry statistically significant at the .01 and .05 level. Therefore, the development of competency of the first line administrators in the information technology industry it should start with the development of teaching personnel in educational institutions to strive to produce students who are knowledgeable and up-to-date with changes in information technology. Coordinate with the industry to produce personnel to meet the needs, keeping pace with the changes in information technology requires training, on-the-job training and training.

**Keywords:** Competency Development; First Line Manager; Information Technology Industry

## บทนำ

อุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาตามพลวัตของเทคโนโลยีและความต้องการของผู้บริโภค เมื่อปี พ.ศ. 2564 อุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอุตสาหกรรมที่ได้รับความสนใจจากนักลงทุนจำนวนมาก เนื่องจากการแพร่ระบาดของ

โรคโควิด-19 ที่มีผลกระทบอย่างมากต่อการดำเนินชีวิตและพฤติกรรมของผู้บริโภค รวมถึงการปฏิบัติงานขององค์กรต่าง ๆ ที่ต้องนำเทคโนโลยีเข้ามาเชื่อมต่อการทำงาน จนทำให้เกิดการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพิ่มขึ้น เกิดการขยายตัวและความต้องการสินค้าประเภทอุปกรณ์พกพาในกลุ่มสมาร์ทดีไวซ์ ส่งผลให้หลายองค์กรได้นำอุปกรณ์ใหม่ ๆ เข้ามาใช้งานและมีระบบการทำงานที่ซับซ้อนมากขึ้น รัฐบาลให้ความสำคัญกับอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและกำหนดเป็นอุตสาหกรรมเป้าหมาย ด้วยศักยภาพทางการตลาดทั้งในประเทศและนโยบายของรัฐบาล การตลาดของอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งออกเป็น 1) คอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ 2) คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล 3) ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป 4) อุปกรณ์เครือข่ายเน็ตเวิร์ค และ 5) บริการต่าง ๆ เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (The Thai Chamber of Commerce, 2021)

การดำเนินการขององค์กรโดยทั่วไปจะต้องประกอบด้วย คน (Man) คนในองค์กรนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะคนที่ปฏิบัติงานในองค์กรจะต้องมีสมรรถนะที่ตรงกับความต้องการขององค์กร ซึ่งตามโครงสร้างของการบริหารองค์กรในระดับผู้บริหารระดับต่าง ๆ ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูง (Top Manager) ซึ่งอยู่ในตำแหน่งสูงสุดขององค์กร รองลงมา คือ ผู้บริหารระดับกลาง (Middle Manager) ได้แก่ ผู้บริหารโรงงาน ผู้บริหารฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งผู้บริหารระดับนี้จะมีหน้าที่ประสานงานระหว่างผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารระดับต้น ซึ่งผู้บริหารระดับต้น (First Line Manager) จะเป็นผู้บริหารที่อยู่ส่วนล่างสุดขององค์กร ทำงานเกี่ยวข้องโดยตรงกับพนักงานในระดับปฏิบัติการ จะต้องมีทักษะด้านเทคนิคเพราะต้องให้คำแนะนำกับพนักงานระดับปฏิบัติอยู่เสมอ และยังต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น มีความสามารถจูงใจผู้อื่น สามารถสร้างความรู้สึกที่ดีและสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรให้เกิดขึ้นกับพนักงาน นอกจากนี้ต้องมีทักษะด้านความคิดในการเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว รู้และเข้าใจขอบข่ายของงานอย่างแท้จริง และเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาในการทำงานก็ต้องใช้ความรู้ความสามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาทางนั้นได้อย่างถูกต้อง (Mintzberg, 1994)

ปัญหาของผู้บริหารระดับต้นในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่พบบ่อย ได้แก่ ไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่อย่างแท้จริง ไม่นำนโยบายของบริษัทไปถ่ายทอดให้กับพนักงานระดับปฏิบัติ ขาดทักษะด้านการบริหารงาน การประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ในองค์กรไม่ดีเท่าที่ควร มีการตัดสินใจผิดพลาด ไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มักจะใช้เทคนิคนำสถานการณ์ ปัญหาดังกล่าวอาจเกิดจากบริษัทได้ทำการคัดเลือกพนักงานในระดับปฏิบัติขึ้นเป็นผู้บริหารระดับต้น หรือหัวหน้างาน เมื่อมีการยกระดับพนักงานระดับปฏิบัติมาเป็นผู้บริหารระดับต้น ยังยึดติดกับวิธีการทำงานแบบเดิม ให้ความสนใจกับงานด้านเทคนิคมากกว่างานด้านบริหาร ถึงแม้ว่าบางคนได้รับการอบรมความรู้ด้านการบริหารมาก็ยังไม่มีความเข้าใจในเรื่องการบริหารจึงไม่นำมาใช้อย่างเต็มที่ ซึ่งการบริหารงานเป็นศาสตร์ที่ต้องใช้เวลาในการปรับตัวที่ต้องใช้เวลานานกว่าจะมีทักษะการบริหาร ซึ่งสอดคล้องกับ Doyle (2021) ที่พบว่า ทักษะพื้นฐานของงานด้าน

เทคโนโลยีสารสนเทศที่นายจ้างต้องการ คือ ทักษะด้านการสื่อสาร มีทักษะด้านการทำงานเป็นทีม มีความสามารถด้านการสร้างทีมและส่งเสริมการทำงานร่วมกัน

ผลการศึกษาในอดีตที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ อาทิ Sirkema (2010); Nuzrath (2012) พบว่า บุคลากรในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญอย่างมากต่อองค์กร เป็นพลังขับเคลื่อนให้งานต่าง ๆ บรรลุวัตถุประสงค์ และผลักดันให้องค์กรมีรายได้และเติบโตอย่างต่อเนื่อง บุคลากรจึงจำเป็นต้องมีสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และลักษณะส่วนบุคคล โดยเฉพาะสมรรถนะเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะต้องมีความสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ และต้องได้รับการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง จึงจะส่งผลดีต่อการดำเนินงานของอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะการขับเคลื่อนให้องค์กรประสบความสำเร็จนั้น บุคลากรทุกระดับมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะส่งเสริมให้องค์กรก้าวสู่การเป็นผู้นำท่ามกลางการแข่งขันทางธุรกิจ ดังนั้น สมรรถนะของบุคลากรจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ผู้บริหารระดับต้นในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งเป็นตำแหน่งงานที่อยู่ใกล้ชิดกับพนักงานระดับปฏิบัติ จะต้องเป็นผู้ที่มีสมรรถนะหลายด้าน มีความรอบรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Connor, 2011) การพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้สามารถทำงานได้โดยการนำหลักสมรรถนะมาใช้ในองค์กร ด้วยการหาทักษะที่ซ่อนอยู่ภายในบุคคล ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง บุคลิกลักษณะประจำตัว แรงจูงใจ เจตคติ ที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมไปสู่เป้าหมายความสำเร็จ สมรรถนะเป็นคุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล จะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลนั้นสร้างผลงานที่ตนเองรับผิดชอบสูงขึ้น หรือเหนือกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (McClelland, 1993)

จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของผู้บริหารระดับต้นในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งข้อค้นพบของการวิจัยจะนำไปสู่การพัฒนาสมรรถนะของผู้บริหารระดับต้นในภาคอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และการพัฒนาสมรรถนะของผู้บริหารระดับต้นในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของผู้บริหารระดับต้นในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

## สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ส่งผลต่อสมรรถนะของผู้บริหารระดับต้นในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

## การทบทวนวรรณกรรม

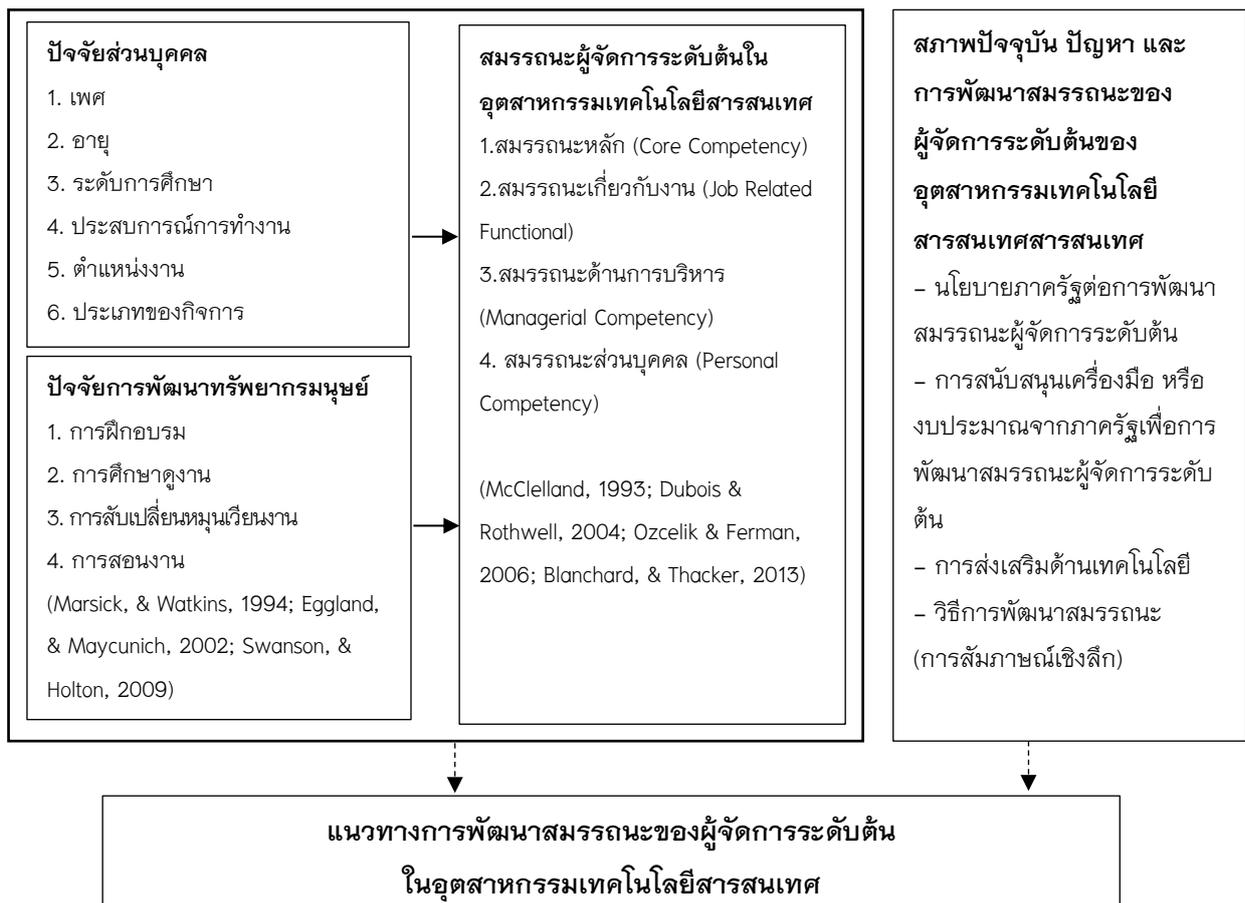
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการหรือวิธีการที่ใช้สำหรับพัฒนา ส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การมีความรู้ความสามารถ และมีทักษะในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น มีจุดมุ่งหมายให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การ แก้ไขข้อบกพร่องในการทำงาน ทำให้บุคลากรมีความก้าวหน้า ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังทำให้บุคลากรมีความภักดีต่อองค์การ เป็นเครื่องมือในการธำรงรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์การในระยะยาว ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มาใช้ 4 รูปแบบ คือ 1) การฝึกอบรม หมายถึง การถ่ายทอดความรู้ ทักษะ ความชำนาญ ความสามารถ และทัศนคติในทางที่ถูกต้อง 2) การศึกษาดูงาน หมายถึง การศึกษาเรียนรู้และแสวงหาประสบการณ์การทำงาน โดยใช้วิธีการเดินทางไปแหล่งหรือสถานที่ที่สามารถสร้างความรู้ความเข้าใจเพื่อให้พนักงานเห็นกับตา และสามารถสัมผัสสัมผัสของจริงได้ 3) การสลับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน หมายถึง วิธีการพัฒนาที่เน้นให้พนักงานสามารถเรียนรู้งานใหม่ ๆ ที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน โดยให้ทดลองทำงานจริงก่อนที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งใหม่ เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สู่การปฏิบัติระหว่างกันในแต่ละช่วงเวลา และ 4) การสอนงาน หมายถึง การเรียนรู้เกี่ยวกับงานโดยมีผู้บังคับบัญชาหรือผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้เลี้ยงสอนงานอย่างเป็นขั้นตอน แล้วให้ผู้รับการสอนงานลงมือทำ และมีการติดตามประเมินผล (Marsick & Watkins, 1994; Rojanasang, 2012; Ukrathitipong, 2013)

สมรรถนะเป็นลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล ที่ผลักดันให้สามารถสร้างผลการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบอยู่ให้สูงขึ้น ดีกว่าคนอื่น หรือเหนือกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ สมรรถนะที่แสดงออกมาอันมีผลมาจากความรู้ ความสามารถ ทักษะ และอุปนิสัยหรือคุณลักษณะที่ส่งผลให้บุคคลนั้น ๆ ทำงานได้ดีมีคุณภาพ มีประสิทธิภาพสูง สมรรถนะจะเป็นกลุ่มมิติของผลการปฏิบัติงานที่สังเกตเห็นได้ สมรรถนะจึงเป็นสิ่งที่ต้องลงมือทำ และทำให้เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดการบรรลุผลและวัตถุประสงค์ต่าง ๆ เป็นตัวขับเคลื่อนให้เกิดความรู้ ทักษะ เจตคติ ลักษณะนิสัย และบุคลิกภาพต่าง ๆ ที่ช่วยให้สามารถเผชิญและแก้ไขสถานการณ์รวมถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจริง (McClelland, 1993; Dales & Hes, 1995) องค์ประกอบของสมรรถนะ ได้แก่ 1) ความรู้ (Knowledge) เป็นความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ มีสาระสำคัญ 2) ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่บุคคลต้องการทำให้งานมีประสิทธิภาพ 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self – concept) หมายถึง ทัศนคติ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง 4) บุคลิกลักษณะเฉพาะตัวบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงบุคคล เป็นทั้งลักษณะภายในและภายนอกของบุคคล และ 5) แรงจูงใจ (Motive) เป็นแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน ที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ สมรรถนะของแต่ละบุคคลที่อาจเกิดขึ้นมาจากพรสวรรค์ ประสบการณ์ (Wutthirong, 2016; Sangthong, 2017) โดย McClelland (1993) แบ่งสมรรถนะออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) สมรรถนะขั้นพื้นฐาน (Threshold competencies) หมายถึง ความรู้ หรือทักษะพื้นฐานที่บุคคลจำเป็นต้องมีในการทำงาน และ 2) สมรรถนะที่ทำให้บุคคลแตกต่างจากผู้อื่น (Differentiating

competencies) หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีผลการทำงานสูงกว่ามาตรฐาน หรือดีกว่าคนอื่น ประกอบด้วย 1) สมรรถนะหลัก เป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคลากรแต่ละคนที่แสดงออกมา เช่น บุคลิกภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ในงานที่รับผิดชอบ บุคลิกภาพส่วนบุคคล ได้แก่ อุปนิสัย ทัศนคติ ความเชื่อ และมนุษยสัมพันธ์ 2) สมรรถนะเกี่ยวกับงาน หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคลากรแต่ละคนที่แสดงออกให้เห็น เช่น ทักษะการสื่อสาร ทักษะการปฏิบัติงาน และทักษะด้านเทคนิค 3) สมรรถนะด้านการบริหาร หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคลากรในด้านการบริหาร เช่น การมีความรู้ในการใช้ศิลปะและหลักการบริหารจัดการ มีภาวะผู้นำ การสั่งการ การมอบหมายงาน การสอนงาน การสร้างทีมงาน การประสานงาน และการจูงใจ และ 4) สมรรถนะส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของแต่ละคน และคนอื่นไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ เช่น ความมีน้ำใจ มีทัศนคติที่ดีต่องานและองค์กร มีความรับผิดชอบ และรู้บทบาทหน้าที่ (Phuwittayaphan, 2014)

### กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิด/ทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ Marsick, & Watkins (1994); Egglund, & Maycunich (2002); Swanson, & Holton (2009) แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะของ McClelland (1993); Dubois & Rothwell (2004); Ozelik & Ferman (2006); Blanchard, & Thacker (2013) โดยมีกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบผสมผสาน ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ พื้นที่วิจัย คือ อุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประชากร คือ ผู้บริหารระดับสูง หรือผู้บริหารระดับกลางที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 10,792 แห่ง กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารระดับสูง หรือผู้บริหารระดับกลางที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 385 คน เก็บรวบรวมข้อมูลบริษัทละ 1 คน ใช้วิธีการคัดเลือกแบบแบ่งชั้น โดยแบ่งเป็นกรุงเทพมหานคร 290 คน และจังหวัดในเขตปริมณฑล 95 คนตามสัดส่วนของประชากร ประกอบด้วย นนทบุรี 45 คน ปทุมธานี 24 คน สมุทรปราการ 20 คน นครปฐม 3 คน และสมุทรสาคร 3 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายด้วยการจับสลากรายชื่อบริษัทที่ประกอบธุรกิจในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเป็นตัวแทนบริษัทที่ดำเนินธุรกิจในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มี 2 ชนิด ได้แก่ 1) แบบสอบถาม ใช้ศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และสมรรถนะของผู้บริหารระดับต้น ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ปัจจัยคุณลักษณะและประเภทของกิจการของผู้บริหารระดับสูง/ผู้บริหารระดับกลาง เป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ (Check List) ส่วนที่ 2 ปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ส่วนที่ 3 สมรรถนะของผู้บริหารระดับต้นในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนที่ 2 และ 3 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามวิธีการของลิเคิร์ท ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยแบบสอบถามปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีค่าความเชื่อมั่น 0.908 และแบบสอบถามสมรรถนะผู้บริหารระดับต้นมีค่าความเชื่อมั่น 0.928 และส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นแบบสอบถามปลายเปิด และ 2) แบบสัมภาษณ์เชิงลึก สร้างขึ้นจากการศึกษาทบทวนแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง กำหนดขอบเขตเนื้อหาการสัมภาษณ์ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและตัวแปรที่ศึกษา ใช้ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และการพัฒนาสมรรถนะของผู้บริหารระดับต้นในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ รวบรวมข้อมูลโดย ทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 18 คน ประกอบด้วย ข้าราชการที่กำกับดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นักวิชาการที่มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศตำแหน่งกรรมการผู้บริหาร ผู้บริหารระดับสูง หรือผู้บริหารระดับกลาง ระหว่างเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2566 ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติเชิงพรรณนา สำหรับบรรยายคุณลักษณะส่วนบุคคลและประเภทของกิจการระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และสมรรถนะของผู้บริหารระดับต้นในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอ้างอิง โดยวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย และข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์และสรุปเนื้อหา

## ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 สภาพปัจจุบัน ปัญหา และการพัฒนาสมรรถนะของผู้บริหารระดับต้นในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาสมรรถนะผู้บริหารระดับต้นในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ มีความรอบรู้เกี่ยวกับงานไม่ลึกซึ้งพอ และไม่ทันต่อพลวัตการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวมต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ปัญหาสมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนหนึ่งมาจากความรู้ที่ได้รับจากสถาบันการศึกษา อันมีผลมาจากความล้าหลังหลักสูตรการเรียนรู้อะไรและองค์ความรู้ของอาจารย์ผู้สอนที่ยังไม่ทันต่อวิวัฒนาการของโลกเทคโนโลยี ปัญหาดังกล่าวทำให้ต้องเร่งพัฒนาบุคลากรด้านการสอนให้มีจิตใจตั้งมั่นในการผลิตนักศึกษาให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลง โดยภาครัฐทำการประสานงานโดยตรงกับภาคอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสำรวจความต้องการคุณสมบัติของบุคลากรในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากผู้บริหารระดับต้นจะต้องมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงาน มีความชำนาญด้านเทคนิค ทำให้การทำงานขาดการวางแผน ชอบทำงานตามความเคยชิน นอกจากนี้จะต้องมีความสามารถในการสอนงานหรือเป็นที่ปรึกษาให้กับพนักงานในระดับปฏิบัติการ ควรได้รับการพัฒนาทักษะด้านการบริหารและให้โอกาสในการเรียนรู้

การพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของภาคเอกชนยังต้องใช้งบประมาณของตนเอง ซึ่งทางภาครัฐมีส่วนสนับสนุนเพียงนำค่าใช้จ่ายในส่วนของการพัฒนาบุคลากรมาลดหย่อนภาษี ทำให้ภาครัฐกิจเอกชนต้องใช้งบประมาณขององค์การมาพัฒนาบุคลากร สำหรับปัญหาสมรรถนะของผู้บริหารระดับต้นในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ รัฐบาลได้สนับสนุนเครื่องมือสำหรับการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้วยการสร้างแพลตฟอร์มบริการเรียนรู้ออนไลน์ด้วยตนเอง (e-learning) ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ digital literacy และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูล การบริหารจัดการข้อมูล ฯลฯ ซึ่งบุคคลทั่วไปที่มีความสนใจที่จะพัฒนาความรู้ก็สามารถเข้าไปศึกษาพัฒนาความรู้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของผู้บริหารระดับต้นในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการศึกษามีดังนี้

**ตารางที่ 1** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (n = 380)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. การฝึกอบรม	3.66	0.78	มาก
2. การศึกษาดูงาน	3.14	0.92	ปานกลาง
3. การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน	3.04	0.95	ปานกลาง
4. การสอนงาน	3.61	0.83	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.36</b>	<b>0.72</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยสูงลำดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.66 รองลงมา คือ ด้านการสอนงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.61 ด้านการศึกษาดูงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.14 และด้านการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.04 ตามลำดับ

**ตารางที่ 2** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะผู้บริหารระดับต้น ในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ (n = 380)

สมรรถนะผู้บริหารระดับต้น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. สมรรถนะหลัก	3.81	0.65	มาก
2. สมรรถนะเกี่ยวกับงาน	3.53	0.74	มาก
3. สมรรถนะด้านการบริหาร	3.75	0.71	มาก
4. สมรรถนะส่วนบุคคล	3.52	0.56	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.65</b>	<b>0.59</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะของผู้บริหารระดับต้นในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.65 เมื่อพิจารณารายด้าน สมรรถนะหลัก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับแรก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.81 รองลงมา สมรรถนะด้านการบริหาร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.75 สมรรถนะเกี่ยวกับงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.53 และสมรรถนะส่วนบุคคล อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.52 ตามลำดับ

**ตารางที่ 3** การวิเคราะห์ปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อสมรรถนะของผู้บริหารระดับต้นในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวม (n=380)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	Unstandardized		Standardized	t	p-value
	Coefficients		Coefficients		
	B	SE	Beta		
ค่าคงที่	1.762	.114		15.011	.000
การฝึกอบรม	.149	.043	.196	3.469**	.001
การศึกษาดูงาน	.092	.036	.144	2.532*	.012
การปรับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน	.077	.033	.123	2.332*	.020
การสอนงาน	.242	.039	.340	6.174**	.000

R = .683, R<sup>2</sup> = .466, Adjusted R<sup>2</sup> = .460, F= 81.842, p-value = .000

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อสมรรถนะของผู้บริหารระดับต้นในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวม พบว่า ปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การปรับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน

และการสอนงาน สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงสมรรถนะของผู้บริหารระดับต้นในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมได้ร้อยละ 46.0 ( $Adjusted R^2 = 0.460$ ) โดยมีการฝึกอบรม การสอนงาน และการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน ที่ส่งผลสมรรถนะของผู้บริหารระดับต้นในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

โดยสามารถอธิบายได้ว่า การเปลี่ยนแปลงของการฝึกอบรมที่เปลี่ยนไป 1 หน่วยวิเคราะห์จะส่งผลต่อสมรรถนะของผู้บริหารระดับต้นในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวม เปลี่ยนไป .149 หน่วยวิเคราะห์ ( $B=.149, p\text{-value}<.001$ ) การเปลี่ยนแปลงของการสอนงาน ที่เปลี่ยนไป 1 หน่วยวิเคราะห์จะส่งผลต่อสมรรถนะของผู้บริหารระดับต้นในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวม เปลี่ยนไป .242 หน่วยวิเคราะห์ ( $B=.242, p\text{-value}<.001$ ) การเปลี่ยนแปลงของการศึกษาดูงาน ที่เปลี่ยนไป 1 หน่วยวิเคราะห์จะส่งผลต่อสมรรถนะของผู้บริหารระดับต้นในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวม เปลี่ยนไป .092 หน่วยวิเคราะห์ ( $B=.092, p\text{-value}<.05$ ) และการเปลี่ยนแปลงของการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน ที่เปลี่ยนไป 1 หน่วยวิเคราะห์จะส่งผลต่อสมรรถนะของผู้บริหารระดับต้นในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวม เปลี่ยนไป .077 หน่วยวิเคราะห์ ( $B=.077, p\text{-value}<.05$ )

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อสมรรถนะของผู้บริหารระดับต้นในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวม พบว่า การสอนงาน มีค่าน้ำหนักมากที่สุด ( $Beta = .340$ ) รองลงมา การฝึกอบรม ( $Beta = .196$ ) และน้อยที่สุด คือ การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน ( $Beta = .123$ )

### อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า สภาพปัจจุบันของอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศมีเติบโตอย่างรวดเร็ว มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เป็นที่ต้องการขององค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาเป็นจุดเชื่อมต่อบริษัทและประชาชนทั่วไปไปใช้ประโยชน์ในการประกอบอาชีพและดำเนินชีวิตประจำวัน หลายองค์กรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพให้กับองค์กรและสามารถแข่งขันกับองค์กรด้วยการจัดการฝึกอบรมทักษะความรู้ใหม่ ๆ การทดลองปฏิบัติงาน การศึกษาดูงาน ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้การฝึกอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญที่มีอยู่ในองค์กรหรือเชิญบุคคลภายนอกมาอบรมให้ความรู้ และให้พนักงานได้ลงมือปฏิบัติงานจริง จัดทำหลักสูตรพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีวิทยากรที่เป็นผู้ที่มีความรู้ความชำนาญงานในหลักสูตรนั้น จัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ลงมือปฏิบัติจริง

สำหรับปัญหาสมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศยังมีความรอบรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่ลึกซึ้งและไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ส่งผลต่อสมรรถนะผู้บริหารระดับต้นใน

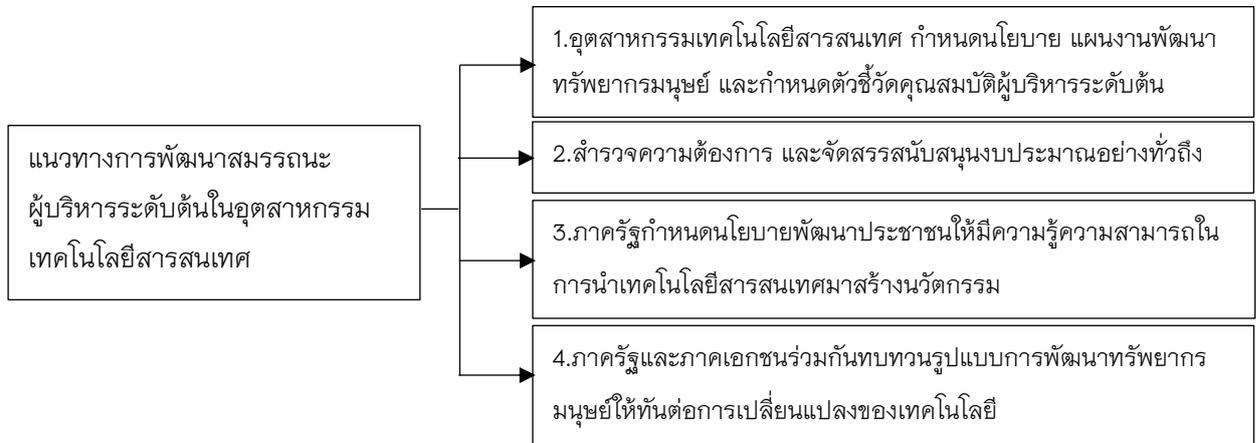
อุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งบุคคลในตำแหน่งนี้มักจะได้รับการแต่งตั้งขึ้นมาจากพนักงานระดับปฏิบัติ จึงทำให้ในภาพรวมต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ปัญหาสมรรถนะบุคลากรส่วนหนึ่งมาจากความรู้ที่ได้รับจากสถาบันการศึกษาที่มีความล้าหลังไม่มีองค์ความรู้ใหม่ ๆ หลักสูตรไม่ทันสมัย และการพัฒนาสมรรถนะมีความล่าช้าถ้าจะต้องประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ สถาบันการศึกษาจึงต้องประสานงานกับภาคอุตสาหกรรมเพื่อผลิตบุคลากรให้ตรงกับความต้องการของตลาดมากที่สุด แต่ก็ยังมีความต้องการได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานต้นสังกัดในการกำหนดนโยบายให้เป็นทิศทางเดียวกับสถาบันการศึกษาด้วย และยังต้องการได้รับการสนับสนุนเครื่องมือ และงบประมาณสำหรับการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับ Rojanasang, C. (2012) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มุ่งเพิ่มประสิทธิภาพด้วยการฝึกอบรมและการพัฒนาทำให้บุคลากรได้เรียนรู้ การฝึกอบรมจะเน้นพัฒนางานปัจจุบัน เพื่อให้เกิดทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานมากขึ้น และการสอนงาน เป็นวิธีการที่ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่มีประสบการณ์ในงานมาก่อนทำหน้าที่เป็นที่เลี้ยงสอนวิธีการทำงานในตำแหน่งนั้นทีละขั้นตอน แล้วให้ผู้รับการสอนงานลงมือปฏิบัติ การเลียนแบบกัน การสอนงานจะใช้วิธีการสองอย่างรวมเข้าด้วยกัน คือ การสังเกต และการสอนแนะ จากนั้นทำการติดตามประเมินผล เพื่อให้ทราบพัฒนาการและความก้าวหน้าในการทำงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Jarupoom (2016) พบว่า สมรรถนะบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านความรู้ที่จำเป็นในงาน เช่น ทักษะการคำนวณ ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ และสมรรถนะหลักในงาน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรจะต้องพัฒนาให้มีสมรรถนะสูงขึ้น และงานวิจัยของ Chuchartpong (2018) พบว่า สมรรถนะทั่วไปที่โปรแกรมเมอร์จำเป็นต้องมี ได้แก่ สมรรถนะตามสายงาน ที่กำหนดจากขอบเขตการทำงาน มีมาตรฐานการทำงาน ทักษะ ความรู้ และคุณลักษณะส่วนบุคคลตามความต้องการของผู้บริหาร

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าส่วนใหญ่ใช้วิธีการฝึกอบรมโดยองค์กรจะกำหนดนโยบายด้านการฝึกอบรมพัฒนาผู้บริหารระดับต้นเพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและการทำงาน รองลงมา คือ การสอนงาน โดยให้ผู้บริหารระดับต้นลงมือปฏิบัติงานจริง มีผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ให้คำปรึกษาปัญหาต่าง ๆ ผู้บริหารระดับต้นจะมีสมรรถนะหลักมากที่สุด สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารระดับต้นในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าปัจจัยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การปรับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน และการสอนงาน ส่งผลต่อสมรรถนะเกี่ยวกับงานของผู้บริหารระดับต้นในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ แสดงให้เห็นว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะต้องนำวิธีการต่าง ๆ มาใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ทักษะ ทัศนคติ และพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร สอดคล้องกับ Chucherd (2021) พบว่า การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรภายในองค์กรและองค์กรนำกิจกรรมต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ เช่น การฝึกอบรม การสอนงาน การเปลี่ยนงาน หรือแม้กระทั่งการให้บุคลากรไปศึกษาต่อทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากร

สามารถปฏิบัติงานได้ตามที่องค์การกำหนดและมีประสิทธิภาพมากขึ้น งานวิจัยของ Sanongkhun (2021) เสนอขั้นตอนการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อรองรับอุตสาหกรรมดิจิทัล ประกอบด้วย การสำรวจความต้องการบุคลากรในสถานประกอบการ จัดเตรียมหลักสูตรฝึกอบรมที่พัฒนาหลักสูตรด้าน Certification ด้านคอมพิวเตอร์และการร่วมพัฒนากับภาคเอกชน เตรียมความพร้อมของวิทยากร ดำเนินการฝึกอบรมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ทดสอบและประเมินผลสัมฤทธิ์และความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และติดตามการนำไปใช้ และงานวิจัยของ Kaewkhao (2018) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง ขนาดและความซับซ้อนขององค์กร และการรับรู้ข้อมูลทางพฤติกรรมศาสตร์ โดยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ส่วนใหญ่จะเน้นการฝึกอบรม การสัมมนา และการศึกษาดูงาน

### องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารระดับต้นในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศมีดังนี้



ภาพที่ 2 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารระดับต้นในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากภาพที่ 2 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารระดับต้นในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ มีดังนี้

1. อุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ กำหนดนโยบาย เป้าหมาย แผนงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความชัดเจน เพื่อสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างยั่งยืน และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ

2. อุตสาหกรรมเทคโนโลยี กำหนดมาตรฐานสมรรถนะของผู้บริหารระดับต้น สำรวจความต้องการของบุคลากรในการพัฒนาสมรรถนะ สนับสนุนงบประมาณและเปิดโอกาสให้บุคลากรมีการปรับตัว

3. ภาครัฐสนับสนุนงบประมาณ เครื่องมือเครื่องใช้ สำหรับพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในภาคเอกชน เพื่อเสริมสร้างความรู้ความสามารถ สร้างความเข้มแข็งให้กับอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

4. องค์กรภาครัฐและภาคเอกชนร่วมกันทบทวนรูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้มีความรู้และทักษะการทำงานที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

## สรุป

อุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศมีการเติบโตและเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศอย่างมาก แต่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศยังมีความรู้ในเชิงลึกและเชิงกว้างไม่มากพอ จึงต้องได้รับการพัฒนาสมรรถนะในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้อง ประสานความร่วมมือกันพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างทั่วถึง มีหลักสูตรที่ทันสมัย มีแหล่งเรียนรู้ที่เปิดกว้าง มีคู่มือสำหรับการพัฒนาสมรรถนะในองค์กร และใช้วิธีการพัฒนาสมรรถนะที่หลากหลายโดยบูรณาการร่วมกัน

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 อุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรอย่างจริงจัง โดยใช้วิธีการพัฒนาที่หลากหลาย ได้แก่ การฝึกอบรม การหมุนเวียนสับเปลี่ยนงาน การสอนงานและให้คำปรึกษาแนะนำ การศึกษาดูงาน การให้บุคลากรศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น และมีการติดตาม ประเมินผลและวัดผลของการพัฒนาสมรรถนะ

1.2 จัดทำคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานในภารกิจของแต่ละตำแหน่งงาน เพื่อเป็นองค์ความรู้ที่เป็นผลจากการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งมีข้อสังเกตที่ควรระวังในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

1.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างสมรรถนะ เช่น สถาบันการศึกษาควรเร่งพัฒนาบุคลากรด้านการสอน และหลักสูตรให้สอดคล้องกับพลวัตการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ

### 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำการศึกษารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในขอบเขตที่กว้างขึ้นโดยไม่จำกัดแต่เพียงกลุ่มของผู้บริหารระดับต้น

## References

- Blanchard, P. N. & Thacker, J. W. (2013). *Effective Training Systems Strategies and Practices*. (5th ed.). England: Pearson Education Limited.
- Chalofsky, N. (1992). A unifying definition for the human resource development professional. *Human Resource Development, Quaterly*, 3(2), 175–182.
- Chuchartpong, T. (2018). The Identification of a Competency for Programmers at Fusion Solution Company Limited. *MUT Journal of Business Administration*, 15(2), 72–88.
- Chucherd, S. (2021). The Development of Personnel Competency in Working More Efficiency. *Valaya Alongkorn Review (Humanites and Social Science)*, 12(1), 223–238.
- Connor, O. B. (2011). *A Report of the International ICT Literacy Panel, Digital Transformation: a Framework for ICT Literacy*. U.S.A.: Educational Testing service (ETS).
- Dales, M. & Hes, K. (1995). *Creating Training Miracles*. Sydney, Australia: Prentice–Hall.
- Doyle, A. (2021). *Information and Communications Technology (ICT)*. The Balance Careers.
- Dubois, D. & Rothwell, W.J. (2004). *Competency–Based Human Resource Management*. California: Davies–Black Publishing.
- Eggland, S. A. & Maycunich, A. M. (2002). *Principles of human resource development*. (2<sup>nd</sup> ed.) Cambridge: Perseus.
- Kaewkhao, S. (2018). Factors Influencing Human Resource Development of Department of Agricultural Extension, Ministry of Agriculture and Cooperatives. *Journal of Thonburi University*, 12(27), 111–121.
- Jaropoom, A. (2016). *A Study of Information Technology Competency for Government Readiness on Dojital Economy: Case Study at Information and Communication Technology Centre–Office of the Permanent Secretaty, Ministry of Finance* (An Independent Study for the Degree of Master of Political Science). Thammasat University.
- Marsick, V. J., & Watkins, K. E. (1994). *Facilitating Learning in Organization: Making Learning Count*. United Kingdom: Gower Publishing.
- McClelland, D. C. (1993). Intelligence is not the best predictor of job performance. *Current Directions in Psychological Science*, 2(1), 5–6.
- Mintzberg, H. (1994). *The Structuring of Organizations*. Englewood Cliff, New Jersey: Printice–Hall.
- Nuzrath, M. (2012). *Business Skills for E–Commerce*. Retrieved August 26, 2021, from <http://www.isguk.org/courses-docs/Business%20Skills%20for%20E-commerce.pdf>

- Ozcelik, G.; & Ferman, M. (2006). Competency Approach to Human Resource Management: Outcomes and Contributions in a Turkish Cultural Context. *Human Resource Development Review*, 5(72), 72–91.
- Phuwittayaphan, A. (2014). *Competency Dictionary*. Bangkok: HR Center.
- Rojanasang, C. (2012). *Human Resource Management of Information Organization* (2<sup>nd</sup>ed.). Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat University.
- Sangthong, N. (2017). *Let's get to know competency*. Bangkok: HR Center.
- Sirkemaa, S. J. (2010). *Critical Skills and Knowledge in Development of e-commerce Infrastructure*. Retrieved August 26, 2021, from <http://www.internetjournals.net/journals/tir/2005/January/Paper10.pdf>.
- Swanson, R. A. & Holton, E. F. (2009). *Foundations of Human Resource Development* (2<sup>nd</sup> ed.). San Francisco: Barrett-Koehler Publishers, Inc.
- The Thai Chamber of Commerce. (2021). *Industry Conditions IT*. Retrieved August 26, 2021, from <https://www.thaichamber.org/>
- Ukrathitipong, J. (2013). *Human Resource Development*. Phranakhon Si Ayutthaya: Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University.
- Wutthirong, P. (2016). *Human Resource Management in the Next Decade*. Bangkok: Chulalongkorn University.