

พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาศักยภาพตามโครงการ

“Joint KPI D” : กรณีศึกษาบุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 4

BEHAVIORS OF USING TECHNOLOGY ASSOCIATING THE
DEVELOPMENT OF POTENTIAL IN ACCORDANCE WITH THE
‘JOINT KPT D PROGRAM’: A CASE STUDY OF THE REVENUE
REGIONAL 4 PERSONNEL

สุกัญญา โพธิ์งาม¹

รศ.ดร.ศิริภัสสรศรี วงศ์ทองดี²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรสำนักงานสรรพากรภาค 4 ที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาศักยภาพตามโครงการ “Joint KPI D” โดยศึกษาจากประชากรซึ่งเป็นบุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 4 จำนวน 112 คน มีรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ด้วย Pearson Correlation

ผลการวิจัยพบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุเฉลี่ยของประชากรคือ 42 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อายุงานเฉลี่ยคือ 17 ปี ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนส่วนกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง ในส่วนการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ประชากรมีความคิดเห็นด้านพฤติกรรมยอมรับเทคโนโลยีและการพัฒนาศักยภาพตามโครงการ “Joint KPI D: เก่ง ดี มีสุข” อยู่ในระดับมาก และผลการวิเคราะห์ค่า Pearson Correlation เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามพบว่า ตัวแปรทุกคู่มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ โดยระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

² อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

และปานกลาง สำหรับความสัมพันธ์ที่ไม่ได้อยู่ในระดับสูงเป็นตัวแปรเกี่ยวกับเจตคติและความตั้งใจใช้งาน เนื่องจากใช้ปฏิบัติงานนอกสถานที่หรือ work from home ได้ไม่เต็มศักยภาพจึงส่งผลต่อเจตคติและความตั้งใจใช้งาน ดังนั้นจึงอนุมานได้ว่า การศึกษานี้ยอมรับสมมติฐาน กล่าวคือ พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรสำนักงานสรรพากรภาค 4 มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาศักยภาพตามโครงการ “Joint KPI D: เก่ง ดี มีสุข” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

บทนำ

สำนักงานสรรพากรภาค 4 เป็นองค์กรหนึ่งของภาครัฐที่มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างกำลังคนทางด้านดิจิทัลเป็นงานต่อเนื่องระยะยาว เมื่อพิจารณาจากอำนาจหน้าที่ที่รับผิดชอบ อาทิ การบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน และเป้าหมายของกรมและสำนักงานสรรพากรภาค การกำกับดูแลผู้เสียภาษีที่อยู่ในความรับผิดชอบ ทั้งการเร่งรัดภาษีอากรค้างและดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษี รวมทั้งตอบข้อหารือทางภาษีอากร การพิจารณาคืนเงินภาษีอากร ตลอดจนการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร เป็นต้น จะเห็นได้ว่าเป็นงานที่มีเรื่องของ การสื่อสารเข้ามาเกี่ยวข้องที่จะต้องใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา บุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 4 จึงต้องได้รับการเสริมสร้างทักษะด้านดิจิทัลที่มีมาตรฐานสากล และเป็นที่ยอมรับ บุคลากรส่วนมากจึงควรเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องของเทคโนโลยีดิจิทัล หรือเป็นบุคคลที่มีทักษะทั่วไปที่สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในปีงบประมาณ 2565 กรมสรรพากรมีแผนปฏิบัติราชการ ชื่อแผนงานตัวชี้วัดร่วม Joint KPI D: เก่ง ดี มีสุข เป็นการจัดทำเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายและผลลัพธ์หลักของกรมสรรพากร ซึ่งปรากฏอยู่ในวิสัยทัศน์ของกรมสรรพากรในการกำหนดทิศทางและเป้าหมายในการทำงานของบุคลากร ซึ่งจะช่วยให้การบริหารจัดการจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งบุคลากรจะมีสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความรู้สึกเป็นหุ้นส่วนทางยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและความรักความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเห็นได้ชัดว่าเน้นไปที่การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเป็นหลักควบคู่ไปกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ กล่าวคือ บุคลากรต้องมีศักยภาพในการปฏิบัติงานให้เท่าทันต่อยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลง ต้องมีทักษะ แก้ปัญหาเป็น และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในระดับที่สูงขึ้นได้ โดยสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองและมีการปรับตัวและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สามารถเรียนรู้และปรับตัวเข้า

กับสิ่งใหม่ได้ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการทำงานที่ต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพตามโครงการ “Joint KPI D: เก่ง ดี มีสุข” : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรภาค 4 เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่ต้องปฏิบัติงานท่ามกลางเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างไม่มีที่สิ้นสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรสำนักงานสรรพากรภาค 4 ที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาศักยภาพตามโครงการ “Joint KPI D: เก่ง ดี มีสุข”

แนวคิดทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยีเป็นระดับความเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีใหม่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลได้ โดยที่ผู้ใช้ไม่ต้องใช้ความพยายามมากในการเรียนรู้ โดยที่การรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานนั้นจะส่งผลต่อพฤติกรรมยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี [1] เนื่องจากบุคลากรเป็นแรงขับเคลื่อนในการดำเนินงานของทุกองค์กรในทุกภาคส่วน เทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาและยกระดับศักยภาพบุคลากรอันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หากบุคลากรไม่มีความรู้และความเชี่ยวชาญ หรือขาดทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่ต้องอาศัยนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ๆ จะทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นบุคลากรจึงเป็นทรัพยากรหลักที่องค์กรจะต้องตระหนักถึงการพัฒนาศักยภาพให้เกิดศักยภาพที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนองค์กรเพื่อก้าวไปสู่การเป็นองค์กรในยุคดิจิทัล

จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยีอันแสดงออกทางพฤติกรรมมาประยุกต์เป็นตัวแปรอิสระในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากผู้วิจัยมีความเห็นว่าพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี ได้แก่ 1) การรับรู้ถึงประโยชน์ 2) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน 3) เจตคติต่อการใช้งาน 4) ความตั้งใจใช้งาน และ 5) พฤติกรรมการใช้งาน เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานตามโครงการ Joint KPI D: เก่ง ดี มีสุข ซึ่งเป็นตัวแปรตาม ซึ่งสอดคล้องวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล

สมรรถนะเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาความสามารถของบุคคล อันได้แก่ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นของบุคคลในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้หากได้รับการพัฒนาจะทำให้บุคลากรสามารถสร้างผลงานได้ตามเกณฑ์หรือได้สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด [2] ซึ่งการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในปัจจุบัน ประเทศไทยโดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้มีแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เป็นกรอบเพื่อให้วิสัยทัศน์และเป้าหมายในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลเกี่ยวกับเรื่องพัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล คือการให้ความสำคัญกับการพัฒนากำลังคน วัยทำงานทุกสาขาอาชีพ ทั้งบุคลากรภาครัฐและภาคเอกชนให้มีความสามารถในการสร้างสรรค์และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างชาญฉลาดในการประกอบอาชีพ รวมทั้งพัฒนากุศลกรในสาขาเทคโนโลยีดิจิทัลโดยตรง ให้มีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในระดับมาตรฐานสากล เพื่อนำไปสู่การสร้างและจ้างงานที่มีคุณค่าสูงในยุคเศรษฐกิจและสังคมที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อน

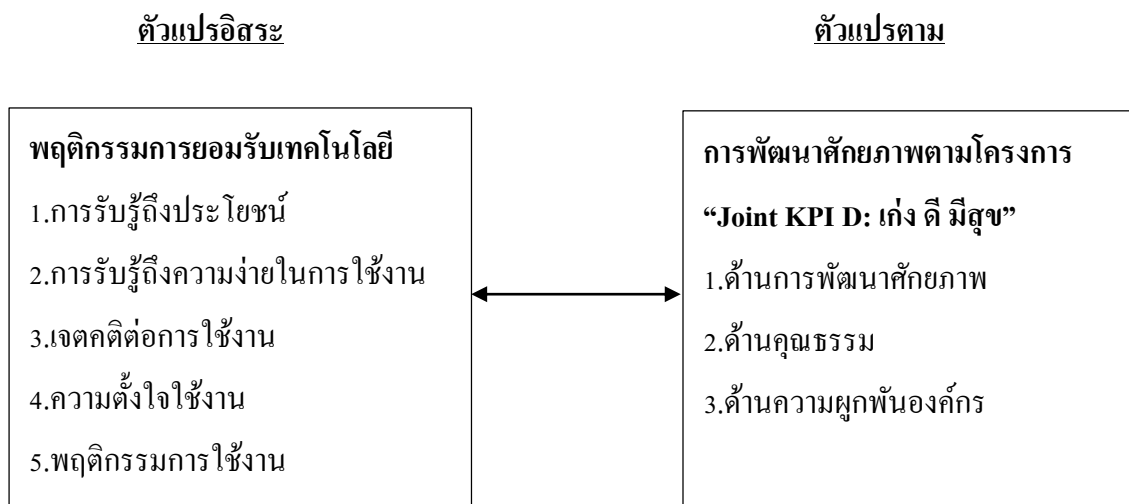
จะเห็นได้ว่าองค์กรต่างๆ โดยเฉพาะองค์กรภาครัฐได้นำแนวคิดสมรรถนะไปใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานมากขึ้น และยอมรับว่าเป็นเครื่องมือสมัยใหม่ที่ต้องได้รับการพึงพอใจอยู่ในระดับต้นๆ แสดงว่า Core competency มีบทบาทสำคัญที่จะเข้าไปช่วยให้งานบริหารประสบความสำเร็จ ผู้วิจัยจึงสนใจนำแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะมาปรับใช้เป็นตัวแปรในการวิจัย โดยได้กำหนดให้ตัวแปรตาม คือ การพัฒนาศักยภาพตามโครงการ “Joint KPI D: เก่ง ดี มีสุข” ได้แก่ 1) ด้านการพัฒนาศักยภาพ 2) ด้านคุณธรรม 3) ด้านความผูกพันองค์กร ซึ่งประยุกต์จากแผนงานและวิสัยทัศน์ของกรมสรรพากร

3. โครงการ “Joint KPI D: เก่ง ดี มีสุข

กรมสรรพากรเป็นองค์กรภาครัฐที่มีหน้าที่หลักในการจัดเก็บภาษีอากรให้ได้ตามประมาณการและเสนอนโยบายทางภาษีอากรต่อกระทรวงการคลัง ในปี 2565 กรมสรรพากรมีแผนปฏิบัติราชการชื่อแผนงานตัวชี้วัดร่วม Joint KPI D: เก่ง ดี มีสุข เป็นการจัดทำเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายและผลลัพธ์หลักของกรมสรรพากร ซึ่งปรากฏอยู่ในวิสัยทัศน์ของกรมสรรพากรในการกำหนดทิศทางและ

เป้าหมายในการทำงานของบุคลากร ซึ่งจะช่วยให้การบริหารการจัดเก็บภาษีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวมทั้งบุคลากรจะมีสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบ มีความรู้สึกเป็นหุ้นส่วนทาง ยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและความรักความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเน้นไปที่การพัฒนาศักยภาพของ บุคลากรเป็นหลักควบคู่ไปกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ กล่าวคือ บุคลากรต้องมีศักยภาพในการ ปฏิบัติงานให้เท่าทันต่อยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลง ต้องมีทักษะ แก้ปัญหาเป็น และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าใน ระดับที่สูงขึ้นได้โดยสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองและมีการปรับตัวและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สามารถ เรียนรู้และปรับตัวเข้ากับสิ่งใหม่ได้ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการทำงานที่ต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ ประชากรมีจำนวนน้อยและเป็นกลุ่มที่มีความเฉพาะเจาะจง ผู้วิจัยจึงศึกษาจากประชากรทั้งหมดโดยไม่ทำการกลุ่มตัวอย่าง กล่าวคือ ศึกษาจากบุคลากรของสำนักงานสรรพากร ภาค 4 จำนวน 112 คน แสดงจำนวนคนตามตำแหน่งงานดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนบุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 4

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)
ข้าราชการพลเรือนสามัญตำแหน่งประเภทวิชาการ	84
ข้าราชการพลเรือนสามัญตำแหน่งประเภททั่วไป	23
ลูกจ้างในสำนักงานสรรพากรภาค 4	5
รวมทั้งสิ้น	112

สรุปผลการศึกษาวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล (จำนวน 112 คน)

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	41	36.6
	หญิง	71	63.4
ระดับการศึกษา	ม.6/ ปวช./ เทียบเท่า	5	4.5
	อนุปริญญา/ ปวส./ เทียบเท่า	15	13.4
	ปริญญาตรี	62	55.4
	สูงกว่าปริญญาตรี	30	26.8
ส่วนงาน	บริหารงานทั่วไป	27	24.1
	กฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง	30	26.8
	วางแผนและประเมินผล	26	23.2
	เทคโนโลยีสารสนเทศ	29	25.9
ปัจจัยส่วนบุคคล		ค่าเฉลี่ย	
อายุ	ประชากรจำนวน 112 คน มีอายุเฉลี่ย	42	ปี
	ประชากรมีอายุน้อยที่สุด คือ	23	ปี
	ประชากรมีอายุมากที่สุด คือ	59	ปี

อายุงาน	ประชากรจำนวน 112 คน มีอายุงานเฉลี่ย	17	ปี
	ประชากรมีอายุงานน้อยที่สุด คือ	0	ปี
	ประชากรมีอายุงานมากที่สุด คือ	40	ปี

2. การวิเคราะห์พฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า ลำดับ 1 คือด้านเจตคติต่อการใช้งานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.11 รองลงมา คือด้านความตั้งใจใช้งาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.07, ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.05, ด้านพฤติกรรมการใช้งานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.93 และด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.81 ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 พฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี

พฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี	Mean	S.D.	อันดับ	ระดับ
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์	4.05	0.76	3	มาก
ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	3.81	0.73	5	มาก
ด้านเจตคติต่อการใช้งาน	4.11	0.70	1	มาก
ด้านความตั้งใจใช้งาน	4.07	0.74	2	มาก
ด้านพฤติกรรมการใช้งาน	3.93	0.68	4	มาก
รวม	3.99	0.58		มาก

3. การวิเคราะห์การพัฒนาศักยภาพตามโครงการ “Joint KPI D: เก่ง ดี มีสุข”

ผลการวิเคราะห์การพัฒนาศักยภาพตามโครงการ “Joint KPI D: เก่ง ดี มีสุข” ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 เมื่อพิจารณารายข้อแล้วพบว่า ลำดับ 1 คือด้านการพัฒนาศักยภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.94 รองลงมา คือด้าน

ความผูกพันองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.89 และด้านคุณธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.87 ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การพัฒนาศักยภาพตามโครงการ “Joint KPI D: เก่ง ดี มีสุข”

การพัฒนาศักยภาพ	Mean	S.D.	อันดับ	ระดับ
ด้านการพัฒนาศักยภาพ	3.94	0.66	1	มาก
ด้านคุณธรรม	3.87	0.81	3	มาก
ด้านความผูกพันองค์กร	3.89	0.78	2	มาก
รวม	3.90	0.69		มาก

4. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานของการวิจัยนี้ คือ พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรสำนักงานสรรพากรภาค 4 มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาศักยภาพตามโครงการ “Joint KPI D: เก่ง ดี มีสุข”

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) ของพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี (ตัวแปรอิสระ : X) กับการพัฒนาศักยภาพ (ตัวแปรตาม : Y) พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) ของตัวแปรทุกคู่เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือยอมรับสมมติฐาน และตัวแปรทุกคู่มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับดังนี้

ลำดับ 1 พฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน (ตัวแปรอิสระ) มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาศักยภาพ (ตัวแปรตาม) ในระดับสูง ($r = .712$)

ลำดับ 2 พฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (ตัวแปรอิสระ) มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาศักยภาพ (ตัวแปรตาม) ในระดับสูง ($r = .654$)

ลำดับ 3 พฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความตั้งใจใช้งาน (ตัวแปรอิสระ) มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาศักยภาพ (ตัวแปรตาม) ในระดับสูง ($r = .623$)

ลำดับ 4 พฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี ด้านเจตคติต่อการใช้งาน (ตัวแปรอิสระ) มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาศักยภาพ (ตัวแปรตาม) ในระดับปานกลาง ($r = .547$)

ลำดับ 5 พฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี ด้านพฤติกรรมการใช้งาน (ตัวแปรอิสระ) มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาศักยภาพ (ตัวแปรตาม) ในระดับปานกลาง ($r = .520$)

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การศึกษาครั้งนี้ยอมรับสมมติฐาน กล่าวคือ พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรสำนักงานสรรพากรภาค 4 มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาศักยภาพตามโครงการ “Joint KPI D: เก่ง ดี มีสุข” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) ของพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี (ตัวแปรอิสระ : X) กับการพัฒนาศักยภาพ (ตัวแปรตาม : Y)

Pearson Correlations			การพัฒนาศักยภาพ (ตัวแปรตาม)	ระดับความสัมพันธ์ (ลำดับ)
พฤติกรรม การยอมรับ เทคโนโลยี (ตัวแปรอิสระ)	การรับรู้ถึงประโยชน์	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.654** .000	สูง (2)
	การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.712** .000	สูง (1)
	เจตคติต่อการใช้งาน	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.547** .000	ปานกลาง (4)
	ความตั้งใจใช้งาน	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.623** .000	สูง (3)
	พฤติกรรมการใช้งาน	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.520** .000	ปานกลาง (5)

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

1. อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพตามโครงการ “Joint KPI D: เก่ง ดี มีสุข” : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพากรภาค 4 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยี ด้านเจตคติต่อการใช้งาน และด้านพฤติกรรมการใช้งาน (ตัวแปรอิสระ) กับการพัฒนาศักยภาพ (ตัวแปรตาม) มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งไม่ตรงตาม

ความคาดหวังของผู้วิจัยที่คาดหวังผลความสัมพันธในระดับสูงหรือสูงมาก ทั้งนี้เป็นเพราะในสถานการณ์ปัจจุบันที่มีโรคระบาดอย่างโควิด-19 ทำให้รูปแบบการปฏิบัติงานมีทั้งการปฏิบัติงานในสำนักงานและการปฏิบัติงานนอกสถานที่ (work from home) ซึ่งเทคโนโลยีบางอย่างเหมาะกับการปฏิบัติงานในสำนักงานเท่านั้น ทำให้เกิดความไม่สะดวกแก่บุคลากรบางคนหรืองานบางประเภท อาจกล่าวได้ว่ายังไม่สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 100% ยกตัวอย่างเช่นการ work from home หัวหน้าหน่วยงานไม่สามารถอนุมัติงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ ยังไม่มีการเสนองานผ่านระบบได้ เมื่อมีงานที่ต้องแก้ไขต้องเข้าสำนักงานเท่านั้น ทำให้จุดประสงค์ของการ work from home ไม่บรรลุเป้าหมายที่แท้จริง นอกจากนี้บางครั้งยังเกิดการเข้าใจผิดในการสื่อสาร ตลอดจนเกิดความล่าช้า แม้แผนปฏิบัติการตามโครงการ “Joint KPI D: เก่ง ดี มีสุข” จะช่วยจัดระบบงานภายในองค์กรให้มีความสอดคล้องกัน การสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพ ลดความซับซ้อนของงาน ลดการเข้าใจผิด ส่งเสริมความสัมพันธ์ของบุคลากรในการทำงานร่วมกันก็ตาม แต่ก็ให้ผลน้อยในสถานการณ์เช่นนี้ ทำให้บุคลากรส่วนมากเกิดความรู้สึกไม่สะดวก ต้องแบกภาระมากขึ้น เนื่องจากปริมาณงานเท่าเดิมแต่อุปสรรคในการปฏิบัติงานนั้นมีมากขึ้น จึงให้ความสนใจและเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีของสำนักงานที่เป็นการเสริมทักษะความสามารถและเพิ่มองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานน้อยลง กลับเน้นไปที่การประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นแต่ก็มีโอกาสผิดพลาดในการส่งสาร รับสาร และการตีความ ส่งผลต่อเป้าประสงค์ของโครงการ “Joint KPI D: เก่ง ดี มีสุข” ที่มุ่งหวังในการพัฒนาศักยภาพนั้นน้อยลง

นอกจากนี้ยังพบปัญหาการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เทคโนโลยีบางอย่างไม่ได้ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกว่าไม่มีประสิทธิภาพในการใช้งาน เช่น ระบบปฏิบัติการส่วนมากต้องเชื่อมต่อกับสัญญาณอินเทอร์เน็ต แต่สัญญาณติดขัดอยู่บ่อยครั้งทำให้การปฏิบัติงานไม่ราบรื่น ล่าช้า รวมถึงอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีบางอย่างเป็นของเก่าที่ใช้งานไม่ได้ไม่ดีเท่าที่ควรหรือเป็นเทคโนโลยีที่เข้ามาใหม่แต่อุปกรณ์ไม่ครบ ผลคือสิ้นเปลืองงบประมาณแต่บุคลากรยังคงต้องแบกภาระงานเช่นเคย ทั้งที่ความเป็นจริงแล้ว งบประมาณที่เสียไปนั้นสามารถนำไปพัฒนาระบบงานที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรและลดความซับซ้อนของงานได้อีกมาก บางกรณีก็เป็นเรื่องของกรมมีเทคโนโลยีเข้ามาให้ใช้งานแต่ไม่ได้เปิดโอกาสให้เรียนรู้หรือทำความเข้าใจก่อนจึงเกิดความไม่ชำนาญและทำให้ไม่อยากใช้เทคโนโลยีนั้นๆ

แต่อย่างไรก็ดี ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีกับการพัฒนาศักยภาพก็ไม่ได้อยู่ในระดับต่ำจนน่าเป็นห่วง หากพ้นช่วงสถานการณ์โรคระบาดอย่างโควิด-19 นี้ไปได้ ประกอบกับการแก้ไขปัญหาระบบเทคโนโลยีภายในสำนักงานอย่างจริงจังอาจทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีกับการพัฒนาศักยภาพอยู่ในระดับที่สูงขึ้น พิจารณาได้จากความคิดเห็นของบุคลากรทั้ง 112 คนที่มีต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีและความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาศักยภาพตามโครงการ “Joint KPI D: เก่ง ดี มีสุข” ที่อยู่ในระดับมากทั้งสองตัวแปร แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะเพิ่มพูนทักษะเรียนรู้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

(1) ควรวางแผนการจัดสรรงบประมาณในส่วนที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานอย่างถี่ถ้วน รอบคอบ โดยต้องอาศัยความรู้จากผู้ชำนาญในการวางแผนดังกล่าว

(2) ควรพัฒนาเทคโนโลยีและระบบต่างๆ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงดูแลอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัย และใช้งานได้จริง

(3) ควรให้ความรู้ อบรม หรือให้เวลาในการทดลองใช้งานเมื่อมีเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาเพื่อให้บุคลากรเกิดความชำนาญและใช้งานเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมนั้นอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนให้ความสำคัญในการวางแผนกำลังคนด้านเทคโนโลยีอยู่เสมอ

2) ข้อเสนอแนะจากการทำวิจัยครั้งนี้

ควรนำข้อมูลจากโครงการ “Joint KPI D: เก่ง ดี มีสุข” อันได้แก่ ผลลัพธ์หลักที่คาดหวัง เป้าหมาย เป้าประสงค์ และตัวชี้วัดของโครงการในแต่ละแผนงาน กล่าวคือ แผนพัฒนาคนเก่ง แผนพัฒนาคนดี และแผนพัฒนาคนมีความสุข นำไปใช้ในการตั้งคำถามในมาตรวัดให้เจาะจงให้มากขึ้น เช่น การเจาะจงเทคโนโลยีที่ใช้ปฏิบัติงาน การให้ความหมายที่ชัดเจนของตัวชี้วัดคนเก่ง คนดี และคนมีความสุข ผลลัพธ์และผลกระทบเฉพาะจุด รวมถึงปัจจัยร่วมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตามเกณฑ์มาตรฐานของโครงการ เพราะจะทำให้ทราบถึงความคิดเห็นและความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามในเชิงลึก ผลการวิจัยที่ได้จะมีความเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น สามารถนำไปปรับใช้ในการบริหารงานที่มีความ

ซับซ้อน หรือใช้ในการวางแผนงานที่ต้องการปรับเปลี่ยนทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร

3) ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

(1) ควรเพิ่มตัวแปรในการวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลจากการศึกษาในเชิงลึกมากขึ้น เช่น คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจต่อโครงการหรือแผนงานขององค์กร เป็นต้น เพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูลไปใช้วางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หรือเพื่อประโยชน์ในการจัดทำแผนงานหรือโครงการที่เสริมศักยภาพและตอบสนองต่อความต้องการ/ความพึงพอใจของบุคลากร ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นสนใจในโครงการหรือแผนงานนั้นๆ ซึ่งจะส่งผลต่อสัมพันธภาพภายในองค์กรและทำให้สภาพแวดล้อมภายในองค์กรส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้น

(2) จากขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้ที่ได้ศึกษาเฉพาะบุคลากรของสำนักงานสรรพากรภาค 4 ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นตลอดจนความต้องการของบุคลากรเพียงแค่องค์กรเดียวเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปจึงควรเปลี่ยนองค์กร และ/หรือเพิ่มขนาดประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น เพราะบุคลากรแต่ละองค์กรแม้จะอยู่ภายใต้สังกัดเดียวกันก็มีความแตกต่างกันในเรื่องของความรู้สึก ความถนัด ความพึงพอใจ และความต้องการที่แตกต่างกัน การศึกษาในวงกว้างจะทำให้สามารถจำแนกประเภทของบุคลากรได้ง่ายขึ้นส่งผลให้วางแผนพัฒนาได้อย่างตรงเป้าหมาย

บรรณานุกรม

ศิริรัตน์ ชุณหคล้าย. (2549). การบริหารจัดการสมรรถนะในองค์กร. วารสารดำรงราชานุภาพ. 6(20), 20-50. [2]

อักรเดช ปิ่นสุข, และนิธนา ฐานิธรนกร. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. ในการประชุมวิชาการระดับชาติสหวิทยาการเอเชียอาคเนย์ 2559 ครั้งที่ 3 (น.7). โรงแรมริชมอนด์สไตลิส คอนเวนชัน.[1]