

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ แบ่งเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานระดับ 2 ระดับ 3 ระดับ 4 ระดับ 5 รวมจำนวน 134 คน และผู้บริหารเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำนวน 5 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

การวิจัยความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ โดยการใช้แบบสอบถามสรุปได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 49 ปี ระดับการศึกษาอนุปริญญา หรือ ปวส. ตำแหน่งงาน ระดับ 2 อายุงาน 21-30 ปี

ตอนที่ 2 ระดับสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ผลการวิจัยพบว่า ระดับสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สมรรถนะระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attribute) ด้านทักษะ (Skill) และด้านความรู้ (Knowledge) เมื่อพิจารณารายข้อในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านความรู้ (Knowledge) พนักงานมีระดับสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 11 ข้อ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรู้เกี่ยวกับการสืบค้นข้อมูลทาง Internet ด้วยโปรแกรมช่วยในการสืบค้น เช่น Google, Sanook, Yahoo เป็นต้น ส่วนสมรรถนะ

ระดับน้อยมีจำนวน 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากน้อยไปมากดังนี้ ความรู้ในการใช้โปรแกรมการจัดการภาพ (Photoshop) สร้างและปรับเปลี่ยนรูปภาพ ความรู้ในการใช้โปรแกรมเขียน/บันทึกข้อมูลลงแผ่น CD/DVD เช่น โปรแกรม Nero Burning Rom และความรู้ในด้านการป้องกันระบบจากไวรัสคอมพิวเตอร์

ด้านทักษะ (Skill) พนักงานมีระดับสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 12 ข้อ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างถูกวิธี เช่น การใช้ Menu, Icon หรือหน้าต่างการทำงานต่างๆ ส่วนสมรรถนะระดับน้อย มีจำนวน 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากน้อยไปมากดังนี้ ความสามารถในการใช้โปรแกรมการจัดการภาพ (Photoshop) สร้างและปรับเปลี่ยนรูปภาพได้ ความสามารถในการใช้โปรแกรมเขียน/บันทึกข้อมูลลงแผ่น CD/DVD เช่น โปรแกรม Nero Burning Rom และความสามารถในการใช้โปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) เข้าถึงและแสดงข้อมูลในเว็บไซต์ (Web Site) ได้

ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attribute) พนักงานมีระดับสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การยอมรับว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหาที่เร็ว ถูกต้องแม่นยำ และทันการณ์ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความรับผิดชอบต่อข้อมูลที่นำมาใช้ มีการอ้างอิงแหล่งที่มา รวมทั้งไม่ทำการอันใดที่เป็นการละเมิดลิขสิทธิ์ต่างๆ

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า

1. เพศ

ด้านความรู้ (Knowledge) ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยของระดับสมรรถนะสูงที่สุดคือ ความรู้เกี่ยวกับการสืบค้นข้อมูลทาง Internet ด้วยโปรแกรมช่วยในการสืบค้น เช่น Google, Sanook, Yahoo เป็นต้น แต่มีสมรรถนะในระดับน้อย คือ ความรู้ในการใช้โปรแกรมเขียน/บันทึกข้อมูลลงแผ่น CD/DVD เช่น โปรแกรม Nero Burning Rom และความรู้ในการใช้โปรแกรมการจัดการภาพ (Photoshop) สร้างและปรับเปลี่ยนรูปภาพ และเฉพาะเพศชายมีสมรรถนะในระดับน้อย โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากน้อยไปมากคือ ความรู้ในด้านการป้องกันระบบจากไวรัสคอมพิวเตอร์ และความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้านทักษะ (Skill) ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยของระดับสมรรถนะสูงที่สุดคือ ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างถูกวิธี เช่น การใช้ Menu, Icon หรือหน้าต่างการทำงานต่างๆ แต่มีสมรรถนะในระดับน้อย คือ ความสามารถในการใช้โปรแกรมการจัดการภาพ (Photoshop) สร้างและปรับเปลี่ยนรูปภาพ ความสามารถในการใช้โปรแกรมเขียน/บันทึกข้อมูลลงแผ่น CD/DVD เช่น โปรแกรม Nero Burning Rom และเฉพาะเพศหญิงมีสมรรถนะระดับน้อยในเรื่องความสามารถในการใช้โปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) เข้าถึงและแสดงข้อมูลในเว็บไซต์ (Web Site) ได้

ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attribute) ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยของระดับสมรรถนะสูงที่สุดคือ การยอมรับว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหาที่เร็ว ถูกต้องแม่นยำ และทันการณ์ และมีค่าเฉลี่ยของระดับสมรรถนะน้อยที่สุดคือ ความรับผิดชอบต่อข้อมูลที่นำมาใช้ มีการอ้างอิงแหล่งที่มา รวมทั้งไม่ทำการอันใดที่เป็นการละเมิดลิขสิทธิ์ต่างๆ

2. อายุ

ด้านความรู้ (Knowledge) ทุกอายุมีสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 31 ปี มีสมรรถนะระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ความรู้เกี่ยวกับการสืบค้นข้อมูลทาง Internet ด้วยโปรแกรมช่วยในการสืบค้น เช่น Google, Sanook, Yahoo เป็นต้น ส่วนสมรรถนะระดับน้อยคือ ความรู้ในการใช้โปรแกรมการจัดการภาพ (Photoshop) สร้างและปรับเปลี่ยนรูปภาพ ผู้ที่มีอายุ 41-49 ปี มีระดับสมรรถนะน้อย โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากน้อยไปมากคือ ความรู้ในการใช้โปรแกรมการจัดการภาพ (Photoshop) สร้างและปรับเปลี่ยนรูปภาพ ความรู้ในการใช้โปรแกรมเขียน/บันทึกข้อมูลลงแผ่น CD/DVD เช่น โปรแกรม Nero Burning Rom และความรู้ในด้านการป้องกันระบบจากไวรัสคอมพิวเตอร์ ผู้ที่มีอายุมากกว่า 49 ปี มีสมรรถนะระดับน้อย โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากน้อยไปมากคือ ความรู้ในการใช้โปรแกรมการจัดการภาพ (Photoshop) สร้างและปรับเปลี่ยนรูปภาพ ความรู้ในการใช้โปรแกรมเขียน/บันทึกข้อมูลลงแผ่น CD/DVD เช่น โปรแกรม Nero Burning Rom ความรู้ในด้านการป้องกันระบบจากไวรัสคอมพิวเตอร์ และความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ นอกนั้นมีสมรรถนะระดับปานกลาง

ด้านทักษะ (Skill) ทุกอายุมีสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 31 ปี มีสมรรถนะระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ความสามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างถูกวิธี เช่น การใช้ Menu, Icon หรือหน้าต่างการทำงานต่างๆ ความสามารถใช้งานโปรแกรมประมวลผลคำ (Microsoft Word) สร้างงานเอกสารได้ ความสามารถใช้โปรแกรมตารางคำนวณ (Microsoft Excel) ในงานคำนวณได้ ความสามารถจัดการข้อมูลภายในเครื่องคอมพิวเตอร์ (ไฟล์และโฟลเดอร์) อย่างเป็นระบบ และความสามารถเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์กับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ แต่มีสมรรถนะระดับน้อยคือ ความสามารถใช้โปรแกรมการจัดการภาพ (Photoshop) สร้างและปรับเปลี่ยนรูปภาพได้ ผู้ที่มีอายุ 41-49 ปี มีสมรรถนะระดับน้อย โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากน้อยไปมากคือ ความสามารถใช้โปรแกรมการจัดการภาพ (Photoshop) สร้างและปรับเปลี่ยนรูปภาพได้ ความสามารถใช้โปรแกรมเขียน/บันทึกข้อมูลลงแผ่น CD/DVD เช่น โปรแกรม Nero Burning Rom ความสามารถใช้โปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) เข้าถึงและแสดงข้อมูลในเว็บไซต์ (Web Site) ได้ และความสามารถใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ติดต่อสื่อสารและเผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศได้ นอกนั้นมีสมรรถนะระดับปานกลาง

ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attribute) ทุกอายุมีสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 31 ปี และ

มากกว่า 49 ปี มีสมรรถนะระดับมากคือ การยอมรับว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหาที่เร็ว ถูกต้องแม่นยำ และทันการณ์ ผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี มีสมรรถนะระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ การยอมรับว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหาที่เร็วถูกต้องแม่นยำ และทันการณ์ และความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง นอกนั้นมีสมรรถนะระดับปานกลาง

3. ระดับการศึกษา

ด้านความรู้ (Knowledge) ทุกระดับการศึกษามีสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกระดับการศึกษามีสมรรถนะระดับน้อยคือ ความรู้ในการใช้โปรแกรมการจัดการภาพ (Photoshop) สร้างและปรับเปลี่ยนรูปภาพ ความรู้ในการใช้โปรแกรมเขียน/บันทึกข้อมูลลงแผ่น CD/DVD เช่น โปรแกรม Nero Burning Rom และความรู้ในด้านการป้องกันระบบจากไวรัสคอมพิวเตอร์ ส่วนการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. มีสมรรถนะระดับน้อยคือ ความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสมรรถนะระดับน้อยคือ ความรู้ในการใช้โปรแกรมนำเสนองาน (Presentation Software) เช่น Microsoft PowerPoint นอกนั้นมีสมรรถนะระดับปานกลาง

ด้านทักษะ (Skill) ทุกระดับการศึกษามีสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การศึกษาระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีสมรรถนะระดับน้อยคือ ความสามารถในการจัดการภาพ (Photoshop) สร้างและปรับเปลี่ยนรูปภาพได้ ความสามารถในการใช้โปรแกรมเขียน/บันทึกข้อมูลลงแผ่น CD/DVD เช่น โปรแกรม Nero Burning Rom ส่วนการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. และสูงกว่าปริญญาตรี มีสมรรถนะระดับน้อยคือ ความสามารถในการใช้โปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) เข้าถึงและแสดงข้อมูลในเว็บไซต์ (Web Site) ได้ และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีสมรรถนะระดับน้อยคือ ความสามารถในการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ติดต่อสื่อสารและเผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศได้ นอกนั้นมีสมรรถนะระดับปานกลาง

ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attribute) ทุกระดับการศึกษามีสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้มีการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. และปริญญาตรี มีสมรรถนะระดับมากคือ การยอมรับว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหาที่เร็ว ถูกต้องแม่นยำ และทันการณ์ และผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสมรรถนะระดับมากคือ ความตระหนักถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในทางที่ถูกต้องตามพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ นอกนั้นมีสมรรถนะระดับปานกลาง

4. ตำแหน่งงาน

ด้านความรู้ (Knowledge) ทุกตำแหน่งงานมีสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ที่มีตำแหน่งงานระดับ 2, 3 และ 5 มีสมรรถนะระดับน้อยคือ ความรู้ในการใช้โปรแกรมการจัดการภาพ (Photoshop) สร้างและปรับเปลี่ยนรูปภาพ ความรู้ในการใช้โปรแกรมเขียน/บันทึกข้อมูลลงแผ่น CD/DVD เช่น โปรแกรม Nero Burning Rom และความรู้ในด้านการป้องกันระบบจากไวรัสคอมพิวเตอร์ ส่วนผู้ที่มีตำแหน่งระดับ 3 และ 5 มีสมรรถนะระดับน้อยคือ ความรู้ในการใช้โปรแกรมนำเสนองาน (Presentation

Software) เช่น Microsoft PowerPoint และความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ นอกนั้นสมรรถนะระดับปานกลาง

ด้านทักษะ (Skill) ทุกตำแหน่งงานมีสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ที่มีตำแหน่งงานระดับ 2, 3 และ 5 มีสมรรถนะระดับน้อยคือ ความสามารถใช้โปรแกรมเขียน/บันทึกข้อมูลลงแผ่น CD/DVD เช่น โปรแกรม Nero Burning Rom ผู้ที่มีตำแหน่งงานระดับ 3 และ 5 มีสมรรถนะระดับน้อย คือ ความสามารถใช้โปรแกรมนำเสนองาน (Presentation Software) เช่น Microsoft PowerPoint สร้างงานนำเสนอได้ ความสามารถใช้โปรแกรมการจัดการภาพ (Photoshop) สร้างและปรับเปลี่ยนรูปภาพได้ และความสามารถใช้โปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) เข้าถึงและแสดงข้อมูลในเว็บไซต์ (Web Site) ได้ และผู้ที่มีตำแหน่งงานระดับ 5 มีสมรรถนะระดับน้อยคือ ความสามารถเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์กับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ ความสามารถใช้งานอีเมลอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ติดต่อสื่อสารและเผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศได้ ความสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นที่เกิดขึ้นกับเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ นอกนั้นสมรรถนะระดับปานกลาง

ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attribute) ทุกตำแหน่งงานมีสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ที่มีตำแหน่งงานระดับ 2 และ 3 มีสมรรถนะระดับมากคือ การยอมรับว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหาที่เร็ว ถูกต้องแม่นยำ และทันการณ์ ส่วนผู้ที่มีตำแหน่งงานระดับ 5 มีสมรรถนะระดับมากคือ ความตระหนักถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศตามพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ นอกนั้นสมรรถนะระดับปานกลาง

5. อายุงาน

ด้านความรู้ (Knowledge) ทุกอายุงานมีสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ที่มีอายุงาน 21-30 ปี และมากกว่า 30 ปี มีสมรรถนะระดับน้อยคือ ความรู้ในการใช้โปรแกรมการจัดการภาพ (Photoshop) สร้างและปรับเปลี่ยนรูปภาพ ผู้ที่มีอายุงาน 10-20 ปี และ 21-30 ปี มีสมรรถนะระดับน้อยคือ ความรู้ในการป้องกันระบบจากไวรัสคอมพิวเตอร์ ส่วนผู้ที่มีอายุงานมากกว่า 30 ปี มีสมรรถนะระดับน้อยคือ ความรู้ในการใช้โปรแกรมการจัดการภาพ (Photoshop) สร้างและปรับเปลี่ยนรูปภาพ นอกนั้นสมรรถนะระดับปานกลาง

ด้านทักษะ (Skill) ทุกอายุงานมีสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ที่มีอายุงาน 21-30 ปี และมากกว่า 30 ปี มีสมรรถนะระดับน้อยคือ ความสามารถใช้โปรแกรมการจัดการภาพ (Photoshop) สร้างและปรับเปลี่ยนรูปภาพได้ ความสามารถใช้โปรแกรมเขียน/บันทึกข้อมูลลงแผ่น CD/DVD เช่น โปรแกรม Nero Burning Rom และความสามารถใช้โปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) เข้าถึงและแสดงข้อมูลในเว็บไซต์ (Web Site) ได้ นอกนั้นสมรรถนะระดับปานกลาง

ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attribute) ทุกอายุงานมีสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ที่มีอายุงาน 10-20 ปี มีสมรรถนะระดับมากคือ ความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง

การยอมรับว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหาที่เร็ว ถูกต้องแม่นยำ และทันการณ์ ความตระหนักถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในทางที่ถูกต้องตามพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การแลกเปลี่ยนความรู้/แนะนำ ช่วยเหลือผู้อื่นในด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่เสมอ ส่วนผู้ที่มีอายุงานมากกว่า 30 ปี มีสมรรถนะระดับมาก คือ การยอมรับว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหาที่เร็ว ถูกต้องแม่นยำ และทันการณ์ นอกนั้น มีสมรรถนะระดับปานกลาง

2. แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารเขตการเดินรถที่ 5 ได้แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน ดังนี้

2.1 ด้านความรู้ (Knowledge)

พนักงานที่ปฏิบัติงานและมีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะมีความรู้ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์, โทรศัพท์มือถือ และระบบงานอยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานขั้นสูงได้ เนื่องจากยังขาดความรู้ในการใช้งาน

ดังนั้นควรมีการพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มมากขึ้น โดยจัดให้มีการอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ และส่งเสริมให้มีการอบรมเกี่ยวกับระบบ GPS, E-ticket และพนักงานควรมีความตั้งใจ มุ่งมั่นที่จะเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน และเป็นการพัฒนาศักยภาพของตนเองก่อนที่จะมีการโอนย้ายหรือแต่งตั้งเข้าปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น รวมทั้งในการปฏิบัติงานของพนักงานควรมีการสลับหมุนเวียนเปลี่ยนหน้าที่ในการทำงาน เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และสามารถทำงานทดแทนกันได้ในกรณีที่ผู้รับผิดชอบในหน้าที่ประจำติดภารกิจ

2.2 ด้านทักษะ (Skill)

พนักงานที่ปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์จะมีทักษะในการใช้งานอยู่ในระดับน้อยหรือใช้แค่พอเป็นเท่านั้น

ดังนั้นควรให้มีการจัดอบรมพนักงานเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพที่มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลางอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความชำนาญมากยิ่งขึ้น ส่วนพนักงานที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์จะมีทักษะในการใช้งานอยู่ในระดับน้อยหรือใช้แค่พอเป็น ควรได้รับการสอนงานเบื้องต้นจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงานที่มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ใช้งานเป็นทุกคน และควรให้มีการติดตามผลการนำไปใช้งานด้วย

2.3 ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attribute)

พนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งทางตรงและทางอ้อมจะมีการพัฒนาตนเองในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง ส่วนพนักงานที่มีอายุมากกว่า 49 ปี จะมีความสนใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศค่อนข้างน้อย และไม่ค่อยให้ความสำคัญ

ดังนั้นพนักงานควรปรับเปลี่ยนทัศนคติ ความคิด มุมมอง ต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและใส่ใจ เรียนรู้ และฝึกฝนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเองเพิ่มขึ้น หากพบปัญหาจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศควรปรึกษาผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศหรือแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้วยกัน ทั้งนี้เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพควรส่งเสริมพนักงานให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงาน

สำหรับสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมของพนักงานเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพควรให้มีการจัดอบรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้กับพนักงาน และควรสนับสนุนการนำอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งสนับสนุนให้พนักงานเขตการเดินรถที่ 5 ได้รับการพัฒนาตนเองทั้งด้านการปฏิบัติงานและด้านทัศนคติเพิ่มมากขึ้น

อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. การอภิปรายผลระดับสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ผลการวิจัยระดับสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สมรรถนะระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attribute) ด้านทักษะ (Skill) และด้านความรู้ (Knowledge)

1.1 ด้านความรู้ (Knowledge) พนักงานมีระดับสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรู้เกี่ยวกับการสืบค้นข้อมูลทาง Internet ด้วยโปรแกรมช่วยในการสืบค้น เช่น Google, Sanook, Yahoo เป็นต้น ส่วนสมรรถนะระดับน้อยมีจำนวน 3 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากน้อยไปมากดังนี้ ความรู้ในการใช้โปรแกรมการจัดการภาพ (Photoshop) สร้างและปรับเปลี่ยนรูปภาพ ความรู้ในการใช้โปรแกรมเขียน/บันทึกข้อมูลลงแผ่น CD/DVD เช่น โปรแกรม Nero Burning Rom และความรู้ในด้านการป้องกันระบบจากไวรัสคอมพิวเตอร์ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานในการสืบค้นข้อมูลจากช่องทางต่างๆ เช่น Google, Sanook, Yahoo เป็นต้น จึงทำให้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด และพนักงานไม่มีความจำเป็นในการใช้โปรแกรมการจัดการภาพ (Photoshop) สร้างและปรับเปลี่ยนรูปภาพ และโปรแกรมเขียน/บันทึกข้อมูลลงแผ่น CD/DVD ซึ่งอาจใช้เป็นส่วนน้อยหรือไม่มีความจำเป็นต้องใช้โปรแกรมเหล่านี้เลย ทำให้พนักงานไม่เห็นความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านนี้มากนัก จึงทำให้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาวดี เชื้อวงศ์ (2557, หน้า 91-96) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1)

ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ทักษะเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี 3) พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ 4) ความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี

1.2 ด้านทักษะ (Skill) พนักงานมีระดับสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างถูกต้องวิธี เช่น การใช้ Menu, Icon หรือหน้าต่างการทำงานต่างๆ ส่วนสมรรถนะระดับน้อย มีจำนวน 3 ข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากน้อยไปมากดังนี้ ความสามารถใช้โปรแกรมการจัดการภาพ (Photoshop) สร้างและปรับเปลี่ยนรูปภาพได้ ความสามารถใช้โปรแกรมเขียน/บันทึกข้อมูลลงแผ่น CD/DVD เช่น โปรแกรม Nero Burning Rom และความสามารถใช้โปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) เข้าถึงและแสดงข้อมูลในเว็บไซต์ (Web Site) ได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีทักษะในการใช้งานคอมพิวเตอร์ จึงทำให้มีความเข้าใจในการใช้ Menu หรือ Icon ต่างๆ ในการทำงาน แต่ยังคงขาดทักษะในเรื่องการใช้โปรแกรมการจัดการภาพ (Photoshop) สร้างและปรับเปลี่ยนรูปภาพได้ การใช้โปรแกรมเขียน/บันทึกข้อมูลลงแผ่น CD/DVD และการใช้โปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) เข้าถึงและแสดงข้อมูลในเว็บไซต์ (Web Site) จึงทำให้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกอุดม จ้ายอห์น (2558, หน้า 59-70) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารกับการจัดระบบสารสนเทศในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารกับการจัดระบบสารสนเทศในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 อยู่ในระดับมาก อันดับแรก ด้านเจตคติ พบว่า ผู้บริหารส่งเสริมการเรียนรู้แก่ผู้ที่สนใจในเทคโนโลยีสารสนเทศ รองลงมา ด้านความรู้ พบว่า ผู้บริหารมีความรู้เกี่ยวกับการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตด้วยโปรแกรมช่วยในการสืบค้น เช่น Google, Yahoo, Sanook เป็นต้น และด้านทักษะ พบว่า ผู้บริหารสามารถสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตด้วยโปรแกรมการสืบค้น เช่น Google, Yahoo, Sanook เป็นต้น 2) การจัดระบบสารสนเทศของผู้บริหารกับการจัดระบบสารสนเทศในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า ในภาพรวมการจัดระบบสารสนเทศในสถานศึกษาอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานศึกษาได้มอบหมายให้บุคคลที่มีความเหมาะสมดำเนินการรวบรวมข้อมูล สถานศึกษามีการรวบรวมข้อมูลโดยการจัดกลุ่มและจำแนกข้อมูลเป็นระบบ และสถานศึกษามีการชี้แจงวิธีการใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแก่ผู้ให้ข้อมูลได้ทราบทุกครั้ง ด้านการตรวจสอบข้อมูล พบว่า ในภาพรวมการจัดระบบสารสนเทศในสถานศึกษาอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานศึกษาจัดบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินการตรวจสอบข้อมูล สถานศึกษามี

การดำเนินการตรวจสอบข้อมูลให้สมบูรณ์ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล และสถานศึกษา กำหนดวิธีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ด้านการประมวลผลข้อมูล ในภาพรวมการจัดระบบสารสนเทศในสถานศึกษาอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานศึกษามีการจัดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมาดำเนินการประมวลผลข้อมูล สถานศึกษามีเครื่องมือที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูลที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้ค่าสถิติหรือผลการวิเคราะห์ที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และสถานศึกษามีเครื่องมือที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูลเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน 3) สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารกับการจัดระบบสารสนเทศในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

1.3 ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attribute) พนักงานมีระดับสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การยอมรับว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหาที่เร็ว ถูกต้องแม่นยำ และทันการณ์ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความรับผิดชอบต่อข้อมูลที่นำมาใช้ มีการอ้างอิงแหล่งที่มา รวมทั้งไม่ทำการอันใดที่เป็นการละเมิดลิขสิทธิ์ต่างๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานแต่ละคนมีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จึงทำให้ขาดความตระหนักในความรับผิดชอบต่อข้อมูลที่นำมาใช้ มีการอ้างอิงแหล่งที่มา รวมทั้งไม่ทำการอันใดที่เป็นการละเมิดลิขสิทธิ์ต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เขมนิจ ปรีเปรม (2554, หน้า 86-93) ศึกษาวิจัยเรื่อง สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารระบบสารสนเทศของผู้บริหาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 1 โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน ดังนี้ ด้านสมรรถนะด้านเจตคติ ด้านสมรรถนะด้านความรู้ และด้านสมรรถนะด้านทักษะ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า 1) ด้านความรู้ ผู้บริหารมีความรู้เกี่ยวกับการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตด้วยโปรแกรมช่วยในการสืบค้น เช่น Google, Yahoo, Sanook ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และผู้บริหารมีความรู้ในด้านการป้องกันระบบจากไวรัสคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 2) ด้านทักษะ ผู้บริหารมีความรู้เกี่ยวกับการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตด้วยโปรแกรมช่วยในการสืบค้น เช่น Google, Yahoo, Sanook ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และผู้บริหารสามารถแก้ปัญหาเบื้องต้นที่เกิดขึ้นกับเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3) ด้านเจตคติ ผู้บริหารเปิดใจยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสมัยใหม่ในแบบต่างๆ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และผู้บริหารมีความประสงค์จะถ่ายทอดความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้ร่วมงานและบุคคลที่สนใจ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ผลการวิจัย พบว่า

1) เพศ ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความรู้ ความสามารถในเรื่องของเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน แต่ก็มีคามมุ่งมั่นในการแสวงหาความรู้ และพัฒนาความสามารถในเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เต็มศักยภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถพล กิตติธนาชัย (2555, หน้า 80-91) ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่สัมพันธ์ต่อสมรรถนะของนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสาน

มิตร (ฝ่ายมัธยม) ผลการวิจัยพบว่า เพศมีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร (ฝ่ายมัธยม) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 7) ระดับชั้นมีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร (ฝ่ายมัธยม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 8) ผลการเรียนรู้มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร (ฝ่ายมัธยม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 9) ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับสมรรถนะด้านความรู้ด้านเจตคติ และด้านการปฏิบัติ พบว่า มีความสัมพันธ์กันในทางบวกทุกค่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

2) อายุ ทุกอายุมีสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานมีความรู้และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกันไปตามอายุ เช่น ผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 31 ปี จะมีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีมากกว่าผู้ที่มีอายุเกิน 30 ปี เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาและนำเข้ามาใช้ในเขตการเดินรถที่ 5 ในระยะหลังๆ ทำให้การรับรู้และการจดจำในการใช้เทคโนโลยีเป็นเรื่องที่ยุงยากและเป็นปัญหาสำหรับผู้ที่มีอายุมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาวดี เชื้อวงษ์ (2557, หน้า 91-96) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ

3) ระดับการศึกษา ทุกระดับการศึกษามีสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่ทำงานมานาน และมีระดับการศึกษาที่ไม่สูงมาก เนื่องจากการรับสมัครพนักงานในสมัยก่อนไม่จำเป็นต้องมีวุฒิการศึกษาที่สูง และไม่จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากนัก จึงทำให้มีสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาวดี เชื้อวงษ์ (2557, หน้า 91-96) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

4) ตำแหน่งงาน ทุกตำแหน่งงานมีสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ มีพนักงานในตำแหน่งงานทุกระดับที่เป็นพนักงานทั้งยุคเก่าและยุคใหม่ และมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเฉพาะบางหน่วยงาน จึงทำให้พนักงานที่ใช้งานมีความรู้ ความสามารถ และมีความทันสมัยในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานแต่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานแต่ละคนที่แตกต่างกัน ทำให้ความสามารถของแต่ละบุคคลไม่เท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารียา จารุภูมิ (2559, หน้า 108-114) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลของหน่วยงาน

ราชการ : กรณีศึกษาศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการสมรรถนะของบุคลากรในสังกัดศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลในปัจจุบันนั้นต้องการได้รับการพัฒนาในหลายๆ ด้าน เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ด้านความรู้ที่จำเป็นในกฎหมายเป็นด้านที่มีความต้องการพัฒนาสูงที่สุด ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ เป็นด้านที่มีความต้องการพัฒนารองลงมา ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์เป็นทักษะที่มีความต้องการพัฒนาน้อยที่สุด ทักษะในการจัดการข้อมูลเป็นทักษะที่มีความจำเป็นในการพัฒนาเป็นอย่างมาก การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บุคลากรขาดการประสานงาน และการถ่ายทอดความรู้ระหว่างกันในองค์กร ทำให้บางครั้งงานที่มุ่งหวังไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

5) อายุงาน ทุกอายุงานมีสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานที่มีอายุงาน 21-30 ปีขึ้นไป เป็นพนักงานที่อยู่ในช่วงระยะเวลาที่ยังไม่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในหน่วยงาน หรืออาจมีการนำเข้ามาใช้ในบางส่วนงานเท่านั้น ทำให้มีความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่มากนัก รวมทั้งผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้วย จึงทำให้มีสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาวดี เชื้อวงษ์ (2557, หน้า 91-96) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรเทศบาลตำบลดอนหัวฝ้อ อำเภอเมืองชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ทักษะเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรเทศบาลตำบลดอนหัวฝ้อ อำเภอเมืองชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรเทศบาลตำบลดอนหัวฝ้อ อำเภอเมืองชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำ และความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรเทศบาลตำบลดอนหัวฝ้อ อำเภอเมืองชลบุรี ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรเทศบาลตำบลดอนหัวฝ้อ อำเภอเมืองชลบุรี

2. การอภิปรายผลแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารเขตการเดินรถที่ 5 ได้แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน ดังนี้

2.1 ด้านความรู้ (Knowledge) พนักงานที่ปฏิบัติงานและมีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะมีความรู้ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ และระบบงานอยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานขั้นสูงได้ เนื่องจากยังขาดความรู้ในการใช้งาน ทั้งนี้ควรมีการพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มมากขึ้น โดยให้มีการจัดอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ และส่งเสริมให้มีการอบรมเกี่ยวกับระบบ GPS, E-ticket รวมทั้งพนักงานควรมีความตั้งใจ มุ่งมั่นที่จะเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน และเป็นการพัฒนาศักยภาพของตนเองก่อนที่จะมีการโอนย้ายหรือแต่งตั้งเข้าปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น รวมทั้งในการปฏิบัติงานของพนักงานควรมีการสลับหมุนเวียนเปลี่ยนหน้าที่ในการทำงาน เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และสามารถทำงานทดแทนกันได้ กรณีที่ผู้รับผิดชอบในหน้าที่ประจำติดภารกิจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ

อรรถพล กิตติธนาชัย (2555, หน้า 80-91) ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่สัมพันธ์ต่อสมรรถนะของนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร (ฝ่ายมัธยม) ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักเรียน พบว่า นักเรียนส่วนใหญ่เป็นนักเรียนหญิง มีผลการเรียนอยู่ในระดับดี มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ระดับมาก โดยมีพฤติกรรมการใช้ระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านความรู้ และด้านเจตคติ 2) ด้านความรู้ของนักเรียน พบว่า มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านความรู้อยู่ในระดับมาก โดยมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านความรู้ ลำดับแรกคือ ขั้นการวิเคราะห์ ลำดับสุดท้ายคือ ขั้นความเข้าใจ 3) ด้านเจตคติของนักเรียน พบว่า มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านเจตคติอยู่ในระดับมาก โดยมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านเจตคติ ลำดับแรกคือ ขั้นการรับหรือการให้ความสนใจ รองลงมาคือ ขั้นการให้คำนิยม และลำดับสุดท้ายอยู่ในระดับปานกลางคือ ขั้นการตอบสนอง 4) ด้านการปฏิบัติของนักเรียน พบว่า มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการปฏิบัติของนักเรียนอยู่ในระดับมาก โดยมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการปฏิบัติของนักเรียน ลำดับแรกคือ ขั้นเลียนแบบ รองลงมาคือ ขั้นการทำโดยยึดแบบ และลำดับสุดท้ายอยู่ในระดับปานกลางคือ ขั้นทำในสถานการณ์ต่างๆ 5) สมรรถนะของนักเรียนพบว่า นักเรียนส่วนใหญ่มีสมรรถนะเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก โดยมีสมรรถนะลำดับแรกคือ สมรรถนะในการสื่อสาร รองลงมาคือ สมรรถนะความสามารถในการคิด และลำดับสุดท้ายคือ สมรรถนะความสามารถในการแก้ปัญหา 6) เพศกับสมรรถนะของนักเรียนพบว่า เพศมีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร (ฝ่ายมัธยม) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 7) ระดับชั้นมีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร (ฝ่ายมัธยม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 8) ผลการเรียนมีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร (ฝ่ายมัธยม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 9) ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับสมรรถนะ ด้านความรู้ ด้านเจตคติ และด้านการปฏิบัติพบว่า มีความสัมพันธ์กันในทางบวกทุกค่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

2.2 ด้านทักษะ (Skill) พนักงานที่ปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์จะมีทักษะในการใช้งานอยู่ในระดับน้อยหรือใช้แค่พอเป็นเท่านั้น ดังนั้นควรให้มีการจัดอบรมพนักงานที่มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลางอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความชำนาญมากยิ่งขึ้น ส่วนพนักงานที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์จะมีทักษะในการใช้งานอยู่ในระดับน้อยหรือใช้แค่พอเป็น ควรได้รับการสอนงานเบื้องต้นจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงานที่มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ใช้งานเป็นทุกคน และควรให้มีการติดตามผลการนำไปใช้งานด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอารียา จารุภูมิ (2559, หน้า 108-114) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลของหน่วยงานราชการ : กรณีศึกษาศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สังกัดศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า สมรรถนะปัจจุบันของบุคลากรอยู่ในระดับสูงกว่าสมรรถนะที่กำหนดไว้ตาม

มาตรฐาน ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นในแต่ละตำแหน่งงานของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการในทุกด้าน ได้แก่ ด้านสมรรถนะที่จำเป็นในงาน ด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านทักษะ และด้านความรู้ตามลำดับ 2) ความต้องการสมรรถนะของบุคลากรในสังกัดศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล พบว่า สมรรถนะปัจจุบันของบุคลากรของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังในปัจจุบันนั้นต้องการได้รับการพัฒนาในหลายๆ ด้าน เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ ด้านความรู้ที่จำเป็นในกฎหมายเป็นด้านที่มีความต้องการพัฒนาสูงที่สุด ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ เป็นด้านที่มีความต้องการพัฒนารองลงมา ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์เป็นทักษะที่มีความต้องการพัฒนาน้อยที่สุด ทักษะในการจัดการข้อมูลเป็นทักษะที่มีความจำเป็นในการพัฒนาเป็นอย่างมาก การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บุคลากรขาดการประสานงาน และการถ่ายทอดความรู้ระหว่างกันในองค์กร ทำให้บางครั้งงานที่มุ่งหวังไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ 3) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเตรียมพร้อมรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลพบว่า การพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะที่สามารถรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลได้นั้น ควรมีการเสริมสร้างศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลเป็นอย่างมาก

2.3 ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attribute) พนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งทางตรงและทางอ้อมจะมีการพัฒนาตนเองในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง ส่วนพนักงานที่มีอายุมากกว่า 49 ปี จะมีความสนใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศค่อนข้างน้อยและไม่ค่อยให้ความสำคัญ ดังนั้น พนักงานควรปรับเปลี่ยนทัศนคติ ความคิด มุมมองต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและใส่ใจ เรียนรู้ และฝึกฝนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเองเพิ่มขึ้น หากพบปัญหาจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ควรปรึกษาผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้วยกัน ทั้งนี้เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ควรส่งเสริมพนักงานให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เขมนิจ ปรีเปรม (2554, หน้า 86-93) ศึกษาวิจัยเรื่อง สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารระบบสารสนเทศของผู้บริหาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน ดังนี้ ด้านสมรรถนะด้านเจตคติ ด้านสมรรถนะด้านความรู้ และด้านสมรรถนะด้านทักษะ ตามลำดับ ดังรายละเอียดต่อไปนี้ 1) สมรรถนะด้านความรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยผู้บริหารมีความรู้เกี่ยวกับการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตด้วยโปรแกรมช่วยในการสืบค้น เช่น Google, Yahoo, Sanook ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้บริหารมีความรู้เกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์การบันทึกข้อมูลต่างๆ เช่น CD, Flash Drive, External Hard Disk ฯลฯ จากการศึกษาด้วยตนเอง และผู้บริหารมีความรู้ในด้านการป้องกันระบบจากไวรัสคอมพิวเตอร์มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 2) สมรรถนะด้านทักษะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยผู้บริหารมีความรู้เกี่ยวกับการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตด้วยโปรแกรมช่วยในการสืบค้น เช่น Google, Yahoo, Sanook ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้บริหารสามารถนำระบบเทคโนโลยี

สารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการพัฒนางาน และผู้บริหารสามารถแก้ปัญหาเบื้องต้นที่เกิดขึ้นกับเครื่องคอมพิวเตอร์ได้มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 3) สมรรถนะด้านเจตคติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยผู้บริหารเปิดใจยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสมัยใหม่ในแบบต่างๆ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้บริหารเห็นประโยชน์ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการด้านการบริหาร และผู้บริหารมีความประสงค์จะถ่ายทอดความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้ร่วมงานและบุคคลที่สนใจมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ควรพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานทุกคนให้มีสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับสูงขึ้นจนถึงขั้นสมรรถนะระดับดีมาก เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานในทุกตำแหน่งงานอย่างมาก หากพนักงานมีสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับดีมาก จะช่วยให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ควรพัฒนาสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่พนักงานอย่างเร่งด่วน คือ ด้านความรู้ (Knowledge) ด้านทักษะ (Skill) และด้านลักษณะส่วนบุคคล (Attribute) ดังนี้

1.2.1 ด้านความรู้ (Knowledge) ที่ควรพัฒนา ดังนี้

- พัฒนาความรู้ในการใช้โปรแกรมการจัดการภาพ (Photoshop) สร้างและปรับเปลี่ยนรูปภาพให้แก่พนักงานระดับ 3 ระดับ 4 ระดับ 5 เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตามขอบเขตหน้าที่ของตำแหน่งงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น งานประชาสัมพันธ์ รายงานผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น

- พัฒนาความรู้ในการใช้โปรแกรมเขียน/บันทึกข้อมูลลงแผ่น CD/DVD เช่น โปรแกรม Nero Burning Rom ให้แก่พนักงานทุกคน เพื่อให้พนักงานสามารถบันทึกงานของตนเองเก็บไว้ได้

- พัฒนาความรู้ในด้านการป้องกันระบบจากไวรัสคอมพิวเตอร์ให้แก่พนักงานทุกคน เพื่อให้พนักงานสามารถป้องกันความเสียหายของข้อมูลในงานของตนเองได้

1.2.2 ด้านทักษะ (Skill) ที่ควรพัฒนาได้แก่

- พัฒนาความสามารถในการใช้โปรแกรมการจัดการภาพ (Photoshop) สร้างและปรับเปลี่ยนรูปภาพได้ให้แก่พนักงาน เพื่อเพิ่มความสามารถให้มากขึ้นจนเกิดความชำนาญ และควรให้ความสำคัญในการจัดฝึกอบรมระบบสารสนเทศใหม่ๆ รวมทั้งส่งเสริมให้มีทักษะเกี่ยวกับระบบ E-ticket ที่ใช้ในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความรู้ความชำนาญในการใช้งาน โดยจัดอบรมอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อทบทวนความรู้ความเข้าใจ และเป็นการเน้นย้ำให้ผู้ใช้งานระบบอยู่แล้วสามารถใช้งานได้ง่ายขึ้น

- พัฒนาความสามารถใช้โปรแกรมเขียน/บันทึกข้อมูลลงแผ่น CD/DVD เช่น โปรแกรม Nero Burning Rom เพื่อให้มีความสามารถในการเก็บรักษาข้อมูลของหน่วยงานให้เป็นระบบและปลอดภัย

- พัฒนาความสามารถใช้โปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) เข้าถึงและแสดงข้อมูลในเว็บไซต์ (Web Site) ได้ ให้แก่พนักงานที่มีอายุ 41-49 ปี พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ 3 และ 5 และพนักงานที่มีอายุงาน 21 ปีขึ้นไป เพื่อให้พนักงานเหล่านี้สามารถค้นคว้าและเผยแพร่ข้อมูลเพื่อการสื่อสาร และสามารถให้คำแนะนำแก่พนักงานที่อยู่ในการดูแลได้

1.2.3 ด้านลักษณะส่วนบุคคล (Attribute) ที่ควรพัฒนา ได้แก่

- พัฒนาในเรื่องของความรับผิดชอบต่อข้อมูลที่นำมาใช้ มีการอ้างอิงแหล่งที่มา รวมทั้งไม่ทำการอันใดที่เป็นการละเมิดลิขสิทธิ์ต่างๆ ให้แก่พนักงานทุกคน

- พัฒนาพนักงานให้มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งกระตุ้นให้พนักงานมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้/แนะนำ ช่วยเหลือผู้อื่นในด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่เสมอ และทำให้พนักงานทุกคนยอมรับว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหาที่เร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และทันการณ์

1.3 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ควรจัดให้พนักงานสลับหมุนเวียนเปลี่ยนหน้าที่ในการทำงาน เพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นพัฒนาสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่หลากหลายได้

1.4 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้พนักงานเห็นคุณค่าในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน และติดตามผลการพัฒนาสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานเป็นระยะๆ

1.5 เขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ควรนำสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงานของพนักงานในระดับที่สูงขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสมรรถนะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

2.2 ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริการจัดการในเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

2.3 ควรศึกษาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในหน่วยงานเขตการเดินรถที่ 5 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

2.4 ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในเขตการเดินรถอื่นๆ

2.5 ควรศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของพนักงานระหว่างเขตการเดินรถต่างๆ