



ปีที่ 15 ฉบับที่ 3 เดือนมกราคม-มีนาคม 2562

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
และการสื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย
FACTORS INFLUENCING THE ACHIEVEMENT OF ADMINISTRATION
INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY SYSTEM
FOR THE RAJABHAT UNIVERSITY IN THAILAND

อลงกรณ์ สถาปัตยานนท์*
Alongkon Sthapattayanon
วรเดช จันทรศร**
Voradej Chandarasorn

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับผลสัมฤทธิ์การบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย และเพื่อเป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจากมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มรัตนโกสินทร์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด

ผลการวิจัยพบว่า ผลสัมฤทธิ์การบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพในการให้บริการและการบริหารได้ ต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยดังนี้ 1) ความชัดเจนของวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบายการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) การให้ความสำคัญของการใช้งบประมาณในหน่วยงาน 3) ความสนับสนุนของผู้นำในหน่วยงาน/องค์กร 4) ความสนับสนุนจากภาครัฐ 5) การให้สิ่งจูงใจให้บุคลากรในองค์กรใช้เทคโนโลยี วัสดุอุปกรณ์ และตัวเงิน ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กร 6) ปัจจัยประสิทธิผลของการสื่อสาร 7) ความสนับสนุนจากภาคเอกชน และ 8) การให้สิ่งจูงใจให้บุคลากรในองค์กรใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำให้มีโอกาสก้าวหน้าตามลำดับ ข้อเสนอแนะในการวิจัยคือ ผู้นำ/ผู้บริหารมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยจะต้องมีแผนปฏิบัติการประจำปีที่ชัดเจน ในการทำแผนแม่บททั้งระยะสั้นและระยะยาว ในแต่ละปีต้องมีแผนงบประมาณรายปีที่ชัดเจน จากผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า งบประมาณมีผลต่อ

* รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยชินวัตร ปีการศึกษา 2560

** ศาสตราจารย์ประจำคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



ผลสัมฤทธิ์ จึงต้องมีการจัดทำแผนงบประมาณให้พ้องกับนโยบาย และต้องมีสัดส่วน 1:0.45 และผู้บริหารควรสนับสนุน ให้นโยบายการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสรรหาอธิการบดี มหาวิทยาลัยควรให้แสดงวิสัยทัศน์ในการกำหนดนโยบายการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย

คำสำคัญ: ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยราชภัฏ, ผลสัมฤทธิ์การบริหาร

ABSTRACT

This research purpose was to investigate the level of achievement of communicative technological systematic administration, examine the factors that is influencing the achievement, and provide the recommendation contributing to the improvement of communicative technological systems. This is a quantitative research using random method to acquire 400 informants-managerial staffs, lecturers, and officers- as the target group from Rajabhat Universities in Ratanakosin group. The close and open ended questionnaire was used as a research tool.

It is found that the factors influencing the achievement of communicative technological systematic administration can be prioritized as followed: 1) The clarity of objectives and goals of communicative technological systematic policy, 2) Priority of budget spending, 3) Degree of supportive level from top management, 4) Degree of supportive level from government, 5) Subsidy of electronic devices and budget to motivate staff to improve their job performance through those devices, 6) Efficiency of communication, 7) Degree of supportive level from private sectors, and 8) Career path motivation concerning the use of electronic devices. The researcher suggested that executive management should play a crucial role in the improvement of communicative technological systematic administration and the universities need to scaffold the precise master operational plan aligning with short and long term goals based on effective annual budgeting plan. Also, budgeting spending has influenced the level of achievement, so the proportion between the budget and communicative technological systematic policy should be 1:0.45. The executive management should enhance the improvement of communicative technological systematic policy, and the candidates of dean election should deliver their visions considering communicative technological systematic policy.

Keywords: communicative technological system, Rajabhat Universities, achievement of administration.



บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีบทบาทสำคัญต่อการบริหารการพัฒนาในองค์กรภาครัฐและภาคเอกชน โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการกระบวนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลของสถาบันการศึกษา เพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศ เป็นเครื่องมือเพิ่มความสามารถในการบริหารเชิงกลยุทธ์และสนับสนุนการดำเนินการในองค์กรอย่างมีธรรมาภิบาล พัฒนาการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เผยแพร่ข้อมูลไปสู่บุคลากรภายในและภายนอกหลากหลายช่องทาง และเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานและการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ (Bourgeois, 2014, p. 33) หากพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ผู้บริหารระดับสูงมีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานตามพันธกิจ การพัฒนาการบริหารและการบริการ รวมทั้งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ ขาดแคลนบุคลากรที่มีความชำนาญงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะสูงหรือเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ขาดความคล่องตัวในการจัดหาครุภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการลงทุนจัดซื้อค่อนข้างสูง มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ไม่เหมาะสม เช่น เพื่อความบันเทิงและการเข้าถึงเนื้อหาที่ไม่พึงประสงค์ ไม่มีระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบเครือข่ายและระบบสารสนเทศที่ดีพอ ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรไม่ทันต่อการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีการบุกรุกโจมตีระบบเครือข่ายและระบบสารสนเทศทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ภาวะชะลอตัวทางเศรษฐกิจของประเทศซึ่งมีผลต่อการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมทั้งอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ หากพิจารณาจากสภาพแวดล้อมภายนอกจะเห็นได้ว่า การบริหารงานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษาและโอกาสที่จะต้องได้รับการสนับสนุนการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพื่อการศึกษา การเข้าถึงแหล่งข้อมูล และการประยุกต์ใช้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Briggs & Kassner, 2016, p. 21)

ด้วยเหตุนี้ การบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาจึงมีความสำคัญ เพื่อลดช่องว่างในการบริหารระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารระหว่างภารกิจหลักตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าวและให้ความสำคัญกับการประเมินกระบวนการและการประเมินผลสัมฤทธิ์การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และระบบข้อมูลสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏ จึงวิจัยเรื่องดังกล่าว



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับผลสัมฤทธิ์การบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย
3. เพื่อเป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยด้านลักษณะของบุคคลที่แตกต่างกัน จะมีผลสัมฤทธิ์ทางการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน
2. ปัจจัย ได้แก่ ความชัดเจนของวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ ประสิทธิภาพของการสื่อสาร การให้สิ่งจูงใจแก่บุคลากรในองค์กรสำหรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ประสิทธิภาพของการพัฒนาบุคลากรในองค์กร การสนับสนุนของผู้นำในหน่วยงาน การสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายนอก การให้ความสำคัญของการใช้งบประมาณในหน่วยงาน จะมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งเน้นระดับประสิทธิผลในการบริหารระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย

ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาเฉพาะมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพราะเป็นพื้นที่เศรษฐกิจ มีระบบการคมนาคมสะดวก รวมทั้งมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้อย่างเป็นรูปธรรม

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ผู้สอน และเจ้าหน้าที่จากมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มรัตนโกสินทร์ จำนวน 400 คน ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (มร.สส.) จำนวน 140 คน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (มสด.) จำนวน 90 คน มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม (มจษ.) จำนวน 49 คน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร (มรภ.พระนคร) จำนวน 62 คน มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (มรธ.) จำนวน 20 คน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา (มบส.) จำนวน 39 คน และเพื่อหาคำตอบของปัญหาและอุปสรรคโดยวิธีการ



สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การหาค่าความถี่และค่าร้อยละ 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย ใช้การหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3) ทดสอบสมมติฐาน ใช้การทดสอบค่าทีและการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย เรียงตามลำดับ ได้แก่ 1) ความชัดเจนของวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบายการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) การให้ความสำคัญกับการใช้งบประมาณในหน่วยงาน 3) ได้รับการสนับสนุนจากผู้นำในหน่วยงาน/องค์กร 4) ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ 5) การให้สิ่งจูงใจ (ให้บุคลากรในองค์กรใช้เทคโนโลยี วัสดุอุปกรณ์ และตัวเงินในการพัฒนา) 6) ประสิทธิภาพของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กร 7) ประสิทธิภาพของการสื่อสาร 8) ได้รับความสนับสนุนจากภาคเอกชน 9) การให้สิ่งจูงใจ (ให้บุคลากรในองค์กรที่ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมีโอกาสก้าวหน้า)

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทย พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความชัดเจนของวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบายการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมากที่สุด รองลงมาคือ การให้ความสำคัญกับการใช้งบประมาณในหน่วยงาน ซึ่งการจัดสรรงบประมาณจะมีความสัมพันธ์กับระดับความสนับสนุนของผู้นำ



ในหน่วยงาน จากการศึกษาคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์การบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเทศไทยมากที่สุดคือ ความชัดเจนของวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบายการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รองลงมาคือ การให้ความสำคัญของการใช้งบประมาณในหน่วยงาน การสนับสนุนของผู้นำในหน่วยงาน/องค์กร การสนับสนุนจากภาครัฐ การให้สิ่งจูงใจ (ให้บุคลากรในองค์กรใช้เทคโนโลยี วัสดุอุปกรณ์ และตัวเงินในการพัฒนา) ประสิทธิภาพของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กร ประสิทธิภาพของการสื่อสาร การสนับสนุนจากภาคเอกชน และการให้สิ่งจูงใจ (ให้บุคลากรในองค์กรที่ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมีโอกาสก้าวหน้า) และพบว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวก ทำให้เกิดความรวดเร็วในการทำงานและทำงานได้ตามแผนที่กำหนด โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการสื่อสารมีเฉพาะส่วน ไม่กระจายออกไปในทุกหน่วยงาน และจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานยังไม่เพียงพอ

นอกจากนี้ ปัจจัยด้านความชัดเจนของวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบายการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เฉลี่ยแล้วจัดอยู่ในระดับมาก โดยพบว่ามีความชัดเจนในวัตถุประสงค์อยู่ในอันดับสูงสุด รองลงมาคือ มีเป้าหมายที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน สามารถถ่ายทอดนโยบายไปสู่ผู้ปฏิบัติได้ วัตถุประสงค์ของนโยบายสามารถเข้าใจโดยผู้ปฏิบัติงาน แผนงาน/โครงการและกิจกรรมที่หน่วยงานนำไปปฏิบัติมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของนโยบาย และนโยบายเป็นปัจจุบันและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของการสื่อสาร พบว่ามหาวิทยาลัยมีการสื่อสารให้พนักงาน อาจารย์ และ/หรือนักศึกษา (บุคลากรในองค์กร/สมาชิกในองค์กร) ได้เข้าถึงนโยบายของมหาวิทยาลัยในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในอันดับสูงสุด รองลงมาคือ มหาวิทยาลัยเปิดโอกาสให้มีการสื่อสาร มีการรับแจ้งจากพนักงาน อาจารย์ และ/หรือนักศึกษา (บุคลากรในองค์กร/สมาชิกในองค์กร) เพื่อทราบถึงความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และมหาวิทยาลัยมีการณรงค์ให้พนักงาน อาจารย์ และ/หรือนักศึกษา (บุคลากรในองค์กร) ได้ทราบข้อมูลสารสนเทศและข่าวสารต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยด้านการให้สิ่งจูงใจให้บุคลากรในองค์กรใช้เทคโนโลยี วัสดุอุปกรณ์ และตัวเงินในการพัฒนา พบว่ามหาวิทยาลัยให้เงินอุดหนุนหรือวัสดุและอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรในองค์กร (สมาชิกในองค์กร) มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานอยู่ในอันดับสูงสุด รองลงมาคือ มีการให้ผ่อนค่าใช้จ่ายอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศแก่บุคลากรในองค์กร (สมาชิกในองค์กร) มีการจัดตัวเงินเป็นค่าตอบแทนให้พนักงานในองค์กรที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจัยด้านการให้สิ่งจูงใจให้บุคลากรในองค์กรที่ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมีโอกาสก้าวหน้า พบว่ามหาวิทยาลัยมีการประเมินผลความก้าวหน้าในหน้าที่การงานจากผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ



ในการปฏิบัติงาน อยู่ในอันดับสูงสุด รองลงมาคือ มหาวิทยาลัยสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรที่ปฏิบัติงานโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมีโอกาสก้าวหน้า

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กร พบว่ามีการส่งเสริมการเรียนรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการส่งไปพัฒนา ฝึกอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน อยู่ในอันดับสูงสุด รองลงมาคือ มีนโยบายพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องทางด้านการเขียนโปรแกรมขั้นสูงมาใช้พัฒนาระบบฐานข้อมูล มีความตระหนักถึงการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศไปในทิศทางที่ถูกต้อง ไม่ขัดต่อศีลธรรมและจรรยาบรรณ มีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความทันสมัยและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ และผู้รับการฝึกอบรมได้รับความรู้จากการฝึกอบรม สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้นำในหน่วยงาน พบว่าผู้บริหารหน่วยงานมีการสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ อยู่ในอันดับสูงสุด รองลงมาคือ สร้างทิศทางการทำงาน กำหนดวิสัยทัศน์ในอนาคต และสร้างกลยุทธ์การจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการใช้การจูงใจและจุดประกายให้บุคคลในองค์กรเกิดพลังฝ่าฟันอุปสรรคที่ขัดขวางการเปลี่ยนแปลง เอาใจใส่ต่อการทำงาน และจัดให้มีการสื่อสารของบุคลากรในองค์กร (สมาชิกในองค์กร) ให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สร้างความร่วมมือและใช้การโน้มนำให้เกิดการทำงานเป็นทีม

ปัจจัยด้านการสนับสนุนของสภาพแวดล้อมภายนอกที่มาจากหน่วยงานภาครัฐ พบว่านโยบายของสำนักคณะกรรมการการอุดมศึกษาเอื้อต่อการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ อยู่ในอันดับสูงสุดและอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การจัดซื้อจัดจ้างเทคโนโลยีสารสนเทศจากหน่วยงานเอกชนทำได้ในราคาถูกลง

ปัจจัยด้านการสนับสนุนของสภาพแวดล้อมภายนอกที่มาจากภาคเอกชน พบว่าหน่วยงานเอกชนมีส่วนร่วมในการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในอันดับสูงสุด รองลงมาคือ การจัดซื้อจัดจ้างเทคโนโลยีสารสนเทศจากหน่วยงานเอกชนทำได้ในราคาถูกลง

ปัจจัยด้านการให้ความสำคัญของการใช้งบประมาณในหน่วยงาน พบว่ามหาวิทยาลัยให้ความสำคัญในการจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาระบบเมื่อเปรียบเทียบกับภารกิจอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย เช่น ด้านการวิจัย ด้านการบริการสังคม ด้านการทะนุบำรุงศาสนา และด้านการกีฬา เป็นต้น จัดอยู่ในระดับมาก

อภิปรายผล

1. ระดับผลสัมฤทธิ์การบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีประสิทธิภาพ พบว่า ผลสัมฤทธิ์ด้านความรวดเร็วอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความคุ้มค่า อยู่ในระดับมาก และ



มีความประหยัดในการใช้ทรัพยากรในระยะยาว อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ Shin et al. (Online, 2008) ที่ร่วมกันวิจัยการใช้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศในอุตสาหกรรม การสร้างบ้านในประเทศเกาหลีใต้ พบว่าผลสัมฤทธิ์การบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีคุณภาพในการให้บริการและมีความถูกต้องอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ มีคุณภาพในการให้บริการและมีความทันสมัย อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับแนวคิดของ Bowden et al. (2006) ที่ศึกษาการนำ Mobile ICT มาช่วยสนับสนุนการปรับปรุงกระบวนการก่อสร้าง (Mobile ICT support for construction process improvement) พบว่ามีประโยชน์ต่อส่วนรวมและมีระดับความสามารถในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

2. ความสัมพันธ์ระหว่างความชัดเจน วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด รองลงมาคือระดับการให้ความสำคัญของการใช้งบประมาณในหน่วยงานมีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งการจัดสรรงบประมาณจะมีความสัมพันธ์กับระดับการสนับสนุนของผู้บริหารในหน่วยงาน ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ กรกฤษณ์ กระแจะ (2547); Makido, Kimura and Mour (2003); Beheshti (2004) และ Laudon and Laudon (2006)

ข้อเสนอแนะ

1. มหาวิทยาลัยควรมีแผนปฏิบัติการประจำปีที่ชัดเจน ทั้งเรื่องการวางแผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ในการทำแผนแม่บททั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยแต่ละปีต้องมีแผนงบประมาณรายปีที่ชัดเจน และควรนำนโยบายไปปฏิบัติให้เป็นรูปธรรม สามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรในองค์กร

2. การค้นพบเชิงปริมาณพบว่า งบประมาณมีผลต่อผลสัมฤทธิ์ จึงต้องมีการจัดทำแผนงบประมาณให้สอดคล้องกับนโยบาย และต้องมีสัดส่วนไม่น้อยกว่าร้อยละ 1:0.45 โดยควรมีนโยบายพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ในอัตราส่วนที่ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 45 ของงบประมาณทั้งหมด

3. ผู้บริหารควรจัดสรรสิ่งจูงใจให้บุคลากรในองค์กรที่ใช้เทคโนโลยีมีโอกาสดำเนินงานในอาชีพ ด้วยการประเมินผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน และสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรที่ปฏิบัติงานโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมีโอกาสดำเนินงานในอนาคต ในการสร้างสิ่งจูงใจมหาวิทยาลัยควรมีการออกแบบสิ่งจูงใจให้บุคลากรรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น มีการสอนออนไลน์ 80% เข้าห้องเรียน 20% และให้อาจารย์มีภาระงานลดลง และมีค่าตอบแทน ค่าลิขสิทธิ์ การพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าเทคโนโลยี ควรพัฒนาทรัพยากรบุคคลในทุกระยะ ให้มีการอบรมด้าน IT แก่บุคลากรตลอดเวลาเพื่อให้เกิดความมั่นคงและยั่งยืน และควรปรับปรุงระบบการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตภายในองค์กรให้รวดเร็วขึ้น



4. ในการคัดเลือกผู้บริหารในองค์กร เช่น อธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี ฯลฯ ควรเป็นผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ด้านการพัฒนา IT มีความทันสมัย และในการสรรหาอธิการบดีควรให้แสดงวิสัยทัศน์ในการกำหนดนโยบายการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

5. ด้านการสนับสนุนจากภาครัฐนั้น ผู้บริหาร/ผู้นำควรประสานงานกับภาครัฐอย่างเป็นระบบ มีโครงสร้างที่ชัดเจนเพื่อให้ได้รับความร่วมมือ การสนับสนุน และงบประมาณ

บรรณานุกรม

- กรกฤษณ์ กระแจะ. (2547). *การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาวิทยาศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- Beheshti, Hooshang M. (2004). The impact of IT on SMEs in the United States. *Information Management & Computer Security*, 12(4), pp. 318-327.
- Bourgeois, David T. (2014). *Information systems for business and beyond*. Washington, DC: The Saylor Academy.
- Bowden, S., et al. (2006). Mobile ICT support for construction process improvement. *Automation in Construction*, 15(5), pp. 664-676.
- Briggs, Barry, & Kassner, Eduardo. (2016). *Enterprise cloud strategy*. London, UK: Microsoft & Pearson.
- Laudon, Kenneth C., & Laudon, Jane P. (2006). *Management information systems: Managing the digital firm* (9th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Makido, T., Kimura, S., & Mour dourkoutas, P. (2003). IT and competitive advantage: The case of Japanese manufacturing companies. *European Business Review*, 15(5), pp. 307-311.
- Shin, Yoonseok, et al. (2008). *Application of information technology for mass customization in the housing construction industry in Korea* (Online). Available: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0926580508000253> [2017, February 1].