

บทที่ 1

บทนำ

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and communication technology; ICT) ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมของโลกหลายด้าน โดยประสิทธิภาพของเทคโนโลยีทำให้ประเทศต่าง ๆ ในโลกสามารถติดต่อสื่อสารกันได้รวดเร็วแบบไร้ข้อจำกัดของเวลา และสถานที่ซึ่งเกิดเศรษฐกิจไร้พรมแดนหรือโลกาภิวัตน์ (วิทยากร เชียงกูล, 2545) ส่วนระบบการผลิตที่ใช้ศักยภาพของเทคโนโลยีทำให้สามารถผลิตสินค้าได้เป็นจำนวนมากและมีราคาถูกลง แต่สินค้ามีคุณภาพมากขึ้นหรือมีผลิตภาพ (Productivity) สูง (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ, 2545) ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากเศรษฐกิจแบบพึ่งตนเองไปสู่เศรษฐกิจเพื่อขายหรือระบบทุนนิยม (วิทยากร เชียงกูล, 2545) นอกจากนี้กระบวนการผลิตที่ใช้สินทรัพย์ทางกายภาพ (Tangible assets) เน้นการใช้แรงงานและเครื่องจักรหรือวัตถุดิบได้เปลี่ยนเป็นการผลิตที่ไม่ใช่ทรัพย์สินทางกายภาพ (Intangible assets) เน้นการใช้องค์ความรู้ใหม่ ทักษะและเทคโนโลยี และผลกำไรจากการจัดการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเปลี่ยนแปลงไปสู่เศรษฐกิจใหม่ (New economy) ที่มีการเปลี่ยนรูปแบบการแข่งขันจากความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ (Comparative advantage) เป็นการแข่งขันที่มุ่งเน้นความได้เปรียบเชิงแข่งขัน (Competitive advantage) ที่ให้ความสำคัญกับมูลค่าเพิ่มในตัวสินค้า (Gordon and Gordon, 2002; ทรงชัย วงศ์ชัยสุวรรณ, 2546) ดังนั้นการขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจในยุคโลกาภิวัตน์จึงต้องอาศัยองค์ความรู้ในการสร้างศักยภาพในการแข่งขันโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมฐานความรู้

โลกาภิวัตน์ทางเศรษฐกิจในปัจจุบันพบว่าประเทศที่เป็นมหาอำนาจทางเศรษฐกิจที่มีศักยภาพสูงในการแข่งขันกดดันให้ประเทศที่ยากจนกว่าเปิดเสรีทางการค้า โดยผลักดันให้เกิดข้อตกลงด้านการค้าและบริการ (General agreement on trade in service: GATS) ภายใต้องค์การการค้าโลก (World trade organization-WTO) การบริการด้านการศึกษาเป็นหนึ่งใน 12 สาขาของข้อตกลงดังกล่าว ความรู้หรือการจัดการศึกษาได้กลายเป็นสินค้าที่ขายได้ การจัดการศึกษาจึงกลายเป็นธุรกิจอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเกิดเป็นธุรกิจอุดมศึกษา (จรัส สุวรรณเวลา, 2545) ประเทศที่พัฒนาแล้วได้มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในด้านการศึกษาทางไกล ซึ่งเป็นการลงทุนที่ต่ำแต่สามารถให้บริการได้มากและ

มีความก้าวหน้าสูง จึงอยู่ในฐานะที่ได้เปรียบในการแข่งขันและสร้างรายได้ให้แก่ประเทศเหล่านี้เป็นจำนวนมาก เช่น ในปี 1997 ประเทศสหรัฐอเมริกามีรายได้จากการให้บริการด้านอุดมศึกษาประมาณ 8.5 ล้านเหรียญ ทำให้ประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นเจ้าแห่งการให้บริการด้านอุดมศึกษาตามด้วยประเทศสหราชอาณาจักรและประเทศออสเตรเลีย (สุชาติ ต้นธนะเคชา, 2548) ด้วยระบบเศรษฐกิจทุนนิยม ส่งผลให้การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษามีภาวะการแข่งขันสูง จึงเป็นภาวะกดดันแก่สถาบันอุดมศึกษาในประเทศที่มีศักยภาพด้อยกว่า ดังนั้นสถาบันอุดมศึกษาที่มีคุณภาพการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพในการจัดการและมีต้นทุนในการจัดการศึกษาค่ำ จึงจะสามารถอยู่รอด และแข่งขันได้ ผลกระทบดังกล่าวเกิดขึ้นกับสถาบันอุดมศึกษาของไทยเช่นกันเพราะประเทศไทยดำเนินการภายใต้ระบบทางเศรษฐกิจแบบเปิดจึงต้องเข้าสู่ภาวะการแข่งขันด้วย

สถานการณ์ที่เกิดขึ้นจึงส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษาไทยต้องปรับตัวเพื่อรองรับการแข่งขัน สถาบันอุดมศึกษาในฐานะของผู้จัดการศึกษาระดับสูงของประเทศจึงต้องสร้างศักยภาพในการกิจหลักของสถาบัน ให้อยู่ในระดับแนวหน้า ได้แก่ 1) การกิจด้านการบัณฑิตผลิตตามความต้องการของประเทศให้เพียงพอ ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพที่มีสติปัญญา ความรู้ ฝีมือ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีความสามารถในการวิเคราะห์และสังเคราะห์ ตลอดจนมีความสามารถในการสื่อสารในระดับสากลและความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 2) การกิจด้านการสร้างองค์ความรู้ใหม่ ที่สามารถเพิ่มผลผลิตและเพิ่มคุณภาพให้สามารถก้าวกระโดดไปแข่งขันกับสังคมนานาชาติได้ (จรัส สุวรรณเวลา, 2545) 3) การกิจในการบริการวิชาการ ได้แก่ การให้ความรู้และเผยแพร่วิชาการและการถ่ายทอดเทคโนโลยี เพื่อนำความรู้ไปสู่การพัฒนาประเทศในทุกด้าน 4) การกิจในด้านการบริหารจัดการ เป็นการสร้างประสิทธิภาพให้แก่สถาบัน และวางแผน และกำหนดทิศทางของสถาบัน ไปสู่ความสำเร็จ ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด และควบคุมให้การดำเนินการ โดยภาพรวมของสถาบัน ไปสู่ความสำเร็จ และสร้างชื่อเสียงแก่สถาบัน

จากการวิเคราะห์อุดมศึกษาไทยในปัจจุบันพบว่า สถาบันอุดมศึกษายังมีปัญหาหลายด้าน ความอ่อนแอด้าน ได้แก่ ปัญหาด้านคุณภาพบัณฑิตต่ำกว่ามาตรฐานสากล ผลงานวิชาการและงานวิจัยมีน้อยทั้งในแง่ของปริมาณ คุณภาพ การเรียนการสอนและการบริหารจัดการของสถาบันอุดมศึกษาที่ยังด้อยประสิทธิภาพ ส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษาของไทยไม่สามารถพัฒนาตัวเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงไม่สามารถตอบสนองต่อการแข่งขันกับต่างประเทศ (จรัส สุวรรณเวลา, 2545; สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2552) จากการจัดอันดับของนิตยสาร The Times Higher Education Supplement เมื่อเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2551 พบว่ามีมหาวิทยาลัยของไทยเพียง 3 แห่งที่ติดอันดับ 400 มหาวิทยาลัยที่ดีที่สุดในโลก (World University Rankings, 2008) คือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยติดอันดับที่ 166 มหาวิทยาลัยมหิดลติดอันดับที่ 251 และ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ติดอันดับที่ 400 โดยเกณฑ์ที่ใช้ในการจัดอันดับ ได้แก่ คุณภาพด้านการวิจัย คุณภาพการทำงานของบัณฑิต ด้านความเป็นนานาชาติ รวมถึงคุณภาพการเรียนการสอน ผลการจัดอันดับจึงสะท้อนถึงศักยภาพในการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ที่เป็นภาวะกดดันต่อสถาบันอุดมศึกษาไทยที่ต้องแข่งขันกับนานาชาติ และส่งผลถึงการแข่งขันภายในประเทศอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

นอกจากนั้นความเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นขุมความรู้ในระดับสูงของประเทศยังต้องตอบสนองต่อความต้องการของสังคม (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2552) ซึ่งเป็นภาวะกดดันภายในประเทศที่มีผลสำคัญต่อการบริหารสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่ได้ระบุถึงการที่บุคคลมีสิทธิและความเสมอภาคในการได้รับการศึกษา การจัดการศึกษาต้องเป็นกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เป็นการศึกษาตลอดชีวิตสำหรับปวงชนในการจัดการศึกษาให้ขีดผู้เรียนเป็นสำคัญภายใต้หลักการว่าผู้เรียนทุกคนสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ โดยการจัดการศึกษาสามารถดำเนินได้อย่างกว้างขวางและหลากหลาย ทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย โดยรัฐจะต้องส่งเสริม และสนับสนุน สังคม ชุมชน ให้มีความสำคัญต่อสถาบันอุดมศึกษามากขึ้น โดยเฉพาะในหมวด 5 มาตรา 36 ที่กำหนดให้สถานศึกษาของรัฐที่จัดการศึกษาระดับปริญญาเป็นนิติบุคคล (กระทรวงศึกษาธิการ, 2545) ทำให้สถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งต้องศึกษาหาแนวทางหรือรูปแบบที่เป็นนวัตกรรมของการบริหารเพื่อให้สามารถพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่เป็นของตนเองให้มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ และมีกรกระจายโอกาสทางการศึกษาในระดับอุดมศึกษาอย่างทั่วถึง โดยมีความคล่องตัว มีเสรีภาพทางวิชาการ มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และยกระดับมาตรฐานของมหาวิทยาลัยสู่ระดับสากลมากขึ้น (มานิต บุญประเสริฐ, สุชาติ ต้นธนะเชธา, ผุสดี พลสารัมย์ และ Yeager, John, 2546) การดำเนินการด้านการศึกษาดำเนินการตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ทำให้จำนวนนักศึกษาที่พร้อมที่จะเข้าสู่การศึกษาในระดับอุดมศึกษามีจำนวนมาก และเพิ่มขึ้นทุกปี ในขณะที่งบประมาณที่ได้รับจากรัฐมีอย่างจำกัด ในขณะที่รัฐบาลลดงบประมาณเกือบทุกประเทศสำหรับสถาบันอุดมศึกษามีจำนวนลดลง (บวรศิลป์ เชาว์ชื่น, 2551) ซึ่งรวมถึงประเทศไทยด้วย แต่ค่าใช้จ่ายคงที่หรือมีแนวโน้มมากขึ้น (มานิต บุญประเสริฐ และคณะ, 2546) ซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพและประสิทธิภาพของการจัดการศึกษา

จากภาวะความกดดันในด้านการแข่งขันการเปิดการค้าเสรีที่เป็นสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วและมีการคาดการณ์ว่าจะทวีความรุนแรงมากขึ้น ผนวกกับแรงผลักดันภายในประเทศจากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 รวมทั้งข้อจำกัดด้านงบประมาณที่เป็นอยู่ หากสถาบันอุดมศึกษาไทยไม่ปรับกลยุทธ์ในการบริหารจัดการจะทำให้คุณภาพทางการ

ศึกษาค้อยลงไม่สามารถรองรับความต้องการภายในประเทศได้จะส่งผลให้ศักยภาพการแข่งขันของประเทศลดลงและจะถูกคุกคามจากการศึกษาข้ามชาติ ปัญหาที่เกิดขึ้นจะทวีความรุนแรงยิ่งกว่าที่เป็นอยู่ในที่สุดอาจจะไม่สามารถอยู่รอดได้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2548) ภาวะคุกคามต่อสถาบันอุดมศึกษาไทยจะมีมากน้อยเพียงใดจึงขึ้นอยู่กับความสามารถในการปรับกลยุทธ์ว่าจะทำได้ดีเพียงใด (ธีระพร วีระถาวร, 2548) สถาบันอุดมศึกษาของไทยจะต้องค้นหาแนวทางในการบริหารจัดการแนวใหม่ในการปรับรูปแบบการบริหารจัดการการศึกษาใหม่เพื่อให้เกิดคุณภาพประสิทธิภาพ เพื่อสร้างศักยภาพในการแข่งขัน ในขณะที่เดียวกันสถาบันอุดมศึกษาที่มีความหลากหลายจะต้องวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสถาบันเอง ให้สามารถตอบสนองการศึกษาอย่างทั่วถึง ภายใต้งบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด ซึ่งนโยบายของรัฐ โดยเฉพาะสถาบันอุดมศึกษาในกลุ่มมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งชาติได้รับการจัดสรรงบประมาณตามการจัดอันดับของมหาวิทยาลัยของโลก (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2552) จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาไทยในการปรับตัวเพื่อรองรับกับศักยภาพของการแข่งขัน และการแก้ไขแก้ ปัญหาให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือหลักทั้งในองค์การของรัฐและเอกชนเพื่อตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาและการสร้างโอกาสแก่องค์การ (Drucker, 1995) สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (Derouze, 1997; Turban, 1999; ฌูพันธ์ เขจรนันท์ และไพบูลย์ เกียรติโกมล, 2547; คณาจารย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548) ซึ่งรวมถึงสถาบันอุดมศึกษาด้วย (Ely, 1996; Green and Gilgert, 1996; Lujan and Dolence, 1997; สุถัดดา ลอยฟ้า, อรุณศรี ปรีเปรม, ศุภวิทย์ อนุวัฒน์, วัลลภา อารีรัตน์ และอารมย์ ตัตะวะศาสตร์, 2545) ด้วยความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ช่วยให้ค่าใช้จ่ายลดลงแต่ทำให้เข้าถึงนักศึกษาได้มากขึ้น ประกอบกับศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Derouze, 1997; Turban, 1999; ฌูพันธ์ เขจรนันท์ และไพบูลย์ เกียรติโกมล, 2547; คณาจารย์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2548) เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจึงถูกนำมาใช้ในสถาบันอุดมศึกษาในหลายด้าน ทั้งในด้านการเรียนการสอน และการบริหารจัดการซึ่งครอบคลุมถึงการสร้างกลยุทธ์ การพัฒนากระบวนการดำเนินการ การพัฒนาทักษะทางเทคนิค การสนับสนุนการบริหารการเงินและการตลาด งานด้านเอกสารต่าง ๆ (Sevenkerud, 1990 ; Tveramo ,1992; Bate, 2000; Fallshaw, 2000; Case, 2003; Stensaker, Maassen, Borgan, Oftebro, and Karseth, 2006; มานิต บุญประเสริฐและคณะ, 2546) และจากการวิจัยของมานิต บุญประเสริฐ และคณะ (2546) ที่ได้ศึกษาการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารจัดการสถาบันอุดมศึกษาของประเทศสหรัฐอเมริกา ออสเตเรีย อังกฤษ มาเลเซีย และมองโกเลีย พบว่าประเทศเหล่านี้มีนวัตกรรมการบริหารจัดการ

ที่คล้ายคลึงกันในด้านหนึ่ง คือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทั้งในการบริหารวิชาการ และการดำเนินการ

อย่างไรก็ตามการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในสถาบันอุดมศึกษาไม่ได้หมายถึงว่าสถาบันอุดมศึกษานั้นจะประสบความสำเร็จกับความราบรื่น หรือจะสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันเสมอไป เพราะการนำเข้ามาประยุกต์ใช้โดยขาดการวางแผนอาจจะไม่เหมาะสมกับโครงสร้างขององค์กรเดิมจะส่งผลกระทบต่อบุคลากรและการดำเนินการของสถาบัน ทำให้บุคลากรปรับตัวไม่ทัน เกิดความไม่สมดุล อาจจะขาดงบประมาณที่เพียงพอต่อการสร้างเครือข่ายที่เหมาะสม จะทำให้เสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการสูง และเสียเวลามาก (Huff, 1999; ฌูพันธ์ เจริญนันท์ และไพบุลย์ เกียรติโกมล, 2547) การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจึงมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรที่นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ (Morton, 1991) ดังนั้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในสถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องมีโครงสร้างรองรับ และต้องมีความสอดคล้องกับกลยุทธ์ของสถาบันอุดมศึกษา บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาจะต้องมีทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างดีจึงจะทำให้กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรเกิดประสิทธิภาพ (Holt and Thompson, 1998; Bulchand and Rodriguez, 1998; Yetton, 1997)

สถาบันอุดมศึกษาไทยได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้วแต่ก็ยังไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย คณะรัฐมนตรีได้ประกาศแผนและมาตรการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในปี พ.ศ. 2537 และในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 ได้ระบุให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการบริหารภาครัฐมีประสิทธิภาพมากขึ้น (จิตตภัทร เครือวรรณ, ชนม์ชนก วีรวรรณ และเลอสรร ธนสุกาญจน์, 2543) แต่จากงานวิจัยในระยะเวลาที่ผ่านมาที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในสถาบันอุดมศึกษาของไทยพบว่าประสบกับปัญหาหลายด้านในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีอยู่แล้วไม่คุ้มค่า ไม่ได้เพิ่มประสิทธิภาพให้แก่สถาบัน (จิตตภัทร เครือวรรณ และคณะ, 2543) พบปัญหาด้านการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (นพรัตน์ วรรณคำ, 2540; เสถียร แสงแถวทิม, 2542; สุณิสรา ศิลปะสร, 2543; Thitasiri 2000) การขาดงบประมาณสนับสนุน (นพรัตน์ วรรณคำ, 2540; Thitasiri 2000) ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ซอฟต์แวร์ (เสถียร แสงแถวทิม, 2542) ปัญหาด้านโครงสร้างที่ไม่มีผู้รับผิดชอบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ชัดเจน (อรฤดี เขียรสุกรพงษ์, 2546) ปัญหาดังกล่าวได้สะท้อนถึงการขาดการวางแผนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (นพรัตน์ วรรณคำ, 2540; Thitasiri, 2000) ปัจจัยหลักคือ การขาดความเข้าใจว่าจะพัฒนาแผนกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างไร

ก็ตาม (Thitasiri, 2000) งานวิจัยที่พบส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยที่มุ่งค้นหาปัญหาในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในสถาบันอุดมศึกษาแต่ไม่มีงานวิจัยใดที่เสนอแนวทางในการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสถาบันอุดมศึกษาไทยในยุคการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจ

แม้ว่าจะมีงานวิจัยที่นำเสนอรูปแบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับสถาบันอุดมศึกษาของต่างประเทศ (Holt and Thompson, 1998; Yetton, 1997) แต่การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในสถาบันอุดมศึกษาไทยย่อมน่าจะมีการแตกต่างจากรูปแบบของต่างประเทศ จึงควรพิจารณารูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมกับบริบททางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ในการสร้างมูลค่าเพิ่มจากทรัพยากรการศึกษาที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด (รุ่ง แก้วแดง, 2544) ดังนั้นเพื่อให้ทราบถึงสภาพการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐเพื่อใช้เป็นกรอบในการกำหนดรูปแบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ผู้วิจัยจึงเห็นความจำเป็นในการทำวิจัยเรื่องดังกล่าวโดยคาดหวังว่าผลการวิจัยจะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสถาบันอุดมศึกษาไทยให้บรรลุถึงคุณภาพ ประสิทธิภาพสามารถสร้างศักยภาพในการแข่งขันกับนานาชาติได้ และตอบสนองความวัตถุประสงค์ของสถาบันอุดมศึกษาศึกษาแต่ละประเภทได้

2. คำถามของการวิจัย

2.1 การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสถาบันอุดมศึกษาไทยที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันเป็นอย่างไร

2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสถาบันอุดมศึกษามีอะไรบ้าง

2.3 รูปแบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับสถาบันอุดมศึกษาไทยควรเป็นอย่างไร

3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.1 เพื่อศึกษาการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสถาบันอุดมศึกษาไทย

3.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสถาบันอุดมศึกษาไทย

3.3 เพื่อศึกษารูปแบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับสถาบันอุดมศึกษาไทย

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 จะทำให้ทราบถึงการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสถาบันอุดมศึกษาไทย ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญที่แสดงถึงสถานภาพของสถาบันอุดมศึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบและนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงพัฒนาของสถาบัน แต่ละแห่งได้

4.2 ผลการศึกษาจะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสถาบันอุดมศึกษาไทย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปเป็นแนวทางของสถาบันอุดมศึกษาไทยสู่การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของแต่ละสถาบัน

4.3 จะทำให้ได้รูปแบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับสถาบันอุดมศึกษาไทย ซึ่งจะเป็นองค์ความรู้ที่สามารถนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายและวางแผนการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสถาบันอุดมศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

5. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษารั้งนี้เป็นการศึกษาถึงรูปแบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับสถาบันอุดมศึกษาไทย โดยศึกษาเฉพาะสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ทั้งหมด 20 แห่ง ทั้งนี้ไม่รวมสถาบันอุดมศึกษาที่พัฒนามาจากสถาบันราชภัฏ และเทคโนโลยีราชมงคล

6. นิยามศัพท์เฉพาะในการวิจัย

6.1 การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology Management) หมายถึง กระบวนการในการ 1) วางแผนกลยุทธ์ ICT 2) การจัดการองค์การ ICT 3) การบูรณาการ ICT เข้ากับกิจกรรมขององค์การ และ 4) การควบคุม ICT เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ

6.2 การวางแผน ICT ของสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ 4 ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผนกลยุทธ์ ICT การวิเคราะห์ความต้องการ ICT การวางแผนจัดสรรทรัพยากร ICT และการวางแผนโครงการ

6.3 การจัดองค์การด้าน ICT ของสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ 5 ขั้นตอน ได้แก่ การออกแบบงาน การจัดกลุ่มงาน การกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างงานการกระจายอำนาจ และการประสานงาน

6.4 การบูรณาการ ICT ของสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ 3 ขั้นตอน ได้แก่ การค้นหา ICT ใหม่ ๆ การค้นหาโอกาสและข้อจำกัดจาก ICT ใหม่ ๆ นั้น การบูรณาการ ICT และการสื่อสารใหม่ โอกาสและข้อจำกัดจากเทคโนโลยีนั้น เข้ากับกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ ICT ของสถาบันอุดมศึกษา

6.5 การควบคุม ICT ของสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ 5 ขั้นตอน ได้แก่ การกำหนดสิ่งที่จะวัดของการปฏิบัติงาน การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน การวัดผลการปฏิบัติงาน การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจริงกับมาตรฐาน และการแก้ไขให้ถูกต้อง

6.6 ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง ปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งการวิจัยนี้ยึดตามแนวคิดรูปแบบการบริหาร ICT ของ MIT90 Model ของ Scott Morton (1991) และรูปแบบการบริหารองค์การตามกรอบงาน 7 S ของ McKinsey (Peter and Waterman, 1982) ประกอบด้วย 1) ICT ของสถาบันอุดมศึกษา 2) โครงสร้างการบริหาร ICT ของสถาบันอุดมศึกษา 3) บทบาทของบุคลากรด้าน ICT ของสถาบันอุดมศึกษา 4) กลยุทธ์ ICT ของสถาบันอุดมศึกษา 5) วัฒนธรรมองค์การ และ 6) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร

6.7 สถาบันอุดมศึกษาไทย หมายถึง สถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่สังกัดคณะกรรมการการอุดมศึกษา ทั้งหมด 20 แห่ง ทั้งนี้ไม่รวมสถาบันอุดมศึกษาที่พัฒนามาจากสถาบันราชภัฏ

6.8 ผู้บริหารระดับสูงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง ผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งอาจเป็นรองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี หรือมีชื่อเรียกเป็นอย่างอื่นตามที่อธิการบดีแต่ละสถาบันได้มอบหมาย

6.9 ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานระดับคณะ หมายถึง ผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของคณะในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งอาจเป็นรองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี หรือมีชื่อเรียกอย่างอื่นตามที่คณบดีมอบหมาย

6.10 ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานเทียบเท่าคณะ หมายถึง ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานที่มีฐานะเทียบเท่าคณะของสถาบันอุดมศึกษา ที่สนับสนุนงานภารกิจหลัก 5 ด้านของสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ ด้านการบริการห้องสมุด การบริการระบบทะเบียน การบริการคอมพิวเตอร์ การบริการงานวิจัย และการบริการวิชาการ