

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์ มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้คนสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อวิถีชีวิตและสังคมของมนุษย์ เป็นยุคแห่งการติดต่อสื่อสารไร้พรมแดน มีความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีการคิดค้นและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการดำเนินชีวิต ทำให้เทคโนโลยีเข้ามาเสริมปัจจัยพื้นฐานการดำรงชีวิตได้เป็นอย่างดี พัฒนาการของเทคโนโลยีทำให้ชีวิตความเป็นอยู่เปลี่ยนไปมีผลเกี่ยวข้องกับทุกเรื่องในชีวิตประจำวัน บทบาทเหล่านี้มีแนวโน้มที่สำคัญในการพัฒนาประเทศองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและสร้างโอกาสใหม่ ๆ ให้แก่องค์กร เช่น การปรับเปลี่ยนโครงสร้าง การดำเนินงานขององค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและบริการ สร้างความสัมพันธ์และการแข่งขันในอุตสาหกรรม เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศก่อให้เกิดรูปแบบใหม่ในการติดต่อสื่อสารและมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ต้องอาศัยบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถและความเข้าใจในการใช้งานเทคโนโลยีเยาวชนรุ่นใหม่ควรเรียนรู้ และเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยี เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้ก้าวหน้าและเกิดประโยชน์

นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (2549) ได้สรุปว่า ในสังคมสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก คนในสังคมมีการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง คนทุกระดับอายุ เกือบทุกอาชีพ มีความต้องการสารสนเทศอยู่ตลอดเวลา มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทั้งทางตรงและทางอ้อม เทคโนโลยีที่มีการพัฒนาและเริ่มนำมาประยุกต์ใช้ไม่ว่าจะเป็นระบบปัญญาประดิษฐ์ การเรียนผ่าน

สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการบริหารประเทศมีการตั้งโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ พวกเราที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคมสารสนเทศจึงควรเตรียมความพร้อมในการปรับตัว เพื่อให้สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิตประจำวัน การศึกษาหาความรู้ การประกอบธุรกิจ การบริหารจัดการ การพักผ่อนและบันเทิง รวมทั้งการสร้างโอกาสใหม่ ๆ ให้กับชีวิตของตนเอง

การศึกษามีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะในโลกยุคใหม่ ถือว่าทรัพยากรที่สำคัญที่สุดคือ ทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ ดังนั้น ความสามารถและศักยภาพในการพัฒนาประเทศขึ้นอยู่กับองค์ความรู้ของคนในชาติ ประเทศที่พลเมืองมีการศึกษาดีได้เปรียบในการแข่งขันเสมอ ในโลกปัจจุบันและอนาคต การศึกษาไม่จำกัดอยู่เพียงในโรงเรียนเท่านั้น แต่เป็นการศึกษาตลอดชีวิต คนทุกคนจะมีโอกาสได้เรียนรู้ตั้งแต่ก่อนเกิดจนตาย การที่จะช่วยให้ผู้เรียนได้รับการศึกษาอย่างดีนั้นจำเป็นต้องนำนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการเรียนการสอน เมื่อการศึกษามีหลายมิติ การใช้นวัตกรรมทางการศึกษาก็ยังมีความจำเป็นมากขึ้น

การศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นการศึกษาขั้นสูงของประเทศ เพื่อเป็นกำลังในการพัฒนาบุคลากรในประเทศ สถาบันอุดมศึกษาเอกชนถือเป็นสถาบันการศึกษานานาชาติทัดเทียมกับสถาบันการศึกษาของรัฐในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2535 มีสภาพเป็นนิติบุคคล มีวัตถุประสงค์ในการจัดการศึกษา ทำการวิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ทบวงมหาวิทยาลัยมีหน้าที่กำกับดูแลคุณภาพการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ตั้งแต่การอนุญาตให้จัดตั้ง เปิดสอนหลักสูตรสาขาวิชาต่าง ๆ การให้การรับรองมาตรฐานการศึกษา และติดตามให้สถาบันอุดมศึกษาเอกชนจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพและมาตรฐาน สอดคล้องตามเกณฑ์ที่ทบวงกำหนด เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้หากพบว่าสถาบันใดมีข้อควรปรับปรุงแก้ไขจะให้การรับรองมาตรฐานการศึกษาเฉพาะรุ่น โดยมีเงื่อนไขให้สถาบันนั้นปรับปรุงแก้ไขตามระยะเวลาที่กำหนดเพื่อให้มีคุณภาพมาตรฐานโดยทบวงฯ จะได้ให้การรับรองมาตรฐานการศึกษาต่อไป หลักสูตรที่ได้รับอนุญาตให้เปิดสอน

ทั้งหลักสูตร ภาษาไทย ภาษาอังกฤษและนานาชาติ เมื่อทบวงให้การรับรองมาตรฐานการศึกษาแล้ว จะส่งหลักสูตรดังกล่าวให้สำนักงาน ก.พ. พิจารณารับรองคุณวุฒิ เพื่อให้ผู้สำเร็จการศึกษาสามารถบรรจุเข้ารับราชการในอัตราเงินเดือนเทียบเท่ากับสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (สำนักประธานและส่งเสริมกิจการอุดมศึกษา, 2549)

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวด 9 ได้กล่าวถึงเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาไว้ดังนี้ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546, หน้า 31)

มาตรา 63 รัฐต้องจัดสรรคลื่นความถี่ สื่อตัวนำและโครงสร้างพื้นฐานอื่นที่จำเป็นต่อการส่งวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ วิทยุโทรคมนาคม และการสื่อสารในรูปแบบอื่น เพื่อใช้ประโยชน์สำหรับการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ การศึกษาตามอัธยาศัย การทะนุบำรุงศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรมตามความจำเป็น

มาตรา 64 รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการผลิตและพัฒนาแบบเรียน ตำรา หนังสือทางวิชาการ สื่อสิ่งพิมพ์อื่น โดยเร่งรัดพัฒนาขีดความสามารถในการผลิต จัดให้มีเงินสนับสนุนการผลิต และมีการให้แรงจูงใจแก่ผู้ผลิต และพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ทั้งนี้โดยเปิดให้มีการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม

มาตรา 65 ให้มีการพัฒนาบุคลากรทั้งด้านผู้ผลิตและผู้ใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถและทักษะการผลิต รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

มาตรา 66 ผู้เรียนมีสิทธิได้รับการพัฒนาขีดความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาในโอกาสแรกที่ทำได้ เพื่อให้มีความรู้และทักษะที่เพียงพอที่จะใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษาในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

มาตรา 67 รัฐต้องส่งเสริมให้มีการวิจัยและพัฒนาการผลิตและการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา รวมทั้งการ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา เพื่อให้เกิดการใช้ที่คุ้มค่าและเหมาะสมกับกระบวนการเรียนรู้ของคนไทย

มาตรา 68 ให้มีการระดมทุนเพื่อจัดตั้งกองทุนพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาจากเงินอุดหนุนของรัฐ ค่าสัมปทาน และผลกำไรที่ได้จากการดำเนินกิจการด้านสื่อสารมวลชน เทคโนโลยีสารสนเทศและโทรคมนาคม จากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรประชาชน รวมทั้งให้มีการลดอัตราค่าบริการเป็นพิเศษในการใช้เทคโนโลยีดังกล่าวเพื่อการพัฒนาคนและสังคม

หลักเกณฑ์และวิธีการจัดสรรเงินกองทุนเพื่อการผลิต การวิจัยและการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาให้เป็นไปตามกำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 69 รัฐต้องจัดให้มีหน่วยงานกลางทำหน้าที่พิจารณาเสนอนโยบาย แผนส่งเสริมและประสานการวิจัย การพัฒนาและการใช้ รวมทั้งการประเมินคุณภาพ และประสิทธิภาพของการผลิตและการใช้เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา

เทคโนโลยีสารสนเทศกลายเป็นเครื่องมือสำคัญในกระบวนการเรียนรู้และรูปแบบการเรียนการสอน ซึ่งผู้เรียนมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ความแตกต่างระหว่างบุคคลส่งผลให้ผู้เรียนมีวิธีการของตนเอง เกิดจากสภาวะแวดล้อมและสังคมของแต่ละบุคคล สิ่งที่ผู้เรียนได้รับการถ่ายทอดอย่างเป็นระบบ เป็นขั้นตอนอย่างต่อเนื่องทั้งในห้องเรียนและในชีวิตประจำวัน ทำให้ผู้เรียนเกิดกระบวนการในการเรียนรู้ด้วยตนเอง นำไปสู่การเรียนรู้ที่มีความหมาย คิดเป็น ทำเป็น และแก้ปัญหาได้ สามารถเชื่อมโยงการเรียนรู้ไปสู่ชีวิตประจำวันในที่สุด องค์กรที่เจริญเติบโตในอนาคตต้องสามารถประยุกต์เทคโนโลยีเข้าไปในโครงสร้างการบริหารงาน และการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร แรงกดดันสำคัญที่ทำให้องค์กรต่าง ๆ ต้องปรับตัวจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ สภาวะทางสังคมที่ปรับเปลี่ยนไปมีการใช้ข้อมูลแบบอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อสังคมเปลี่ยนแปลงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนระบบ ระเบียบทางสังคม มีกลไกการทำงานแบบโลกาภิวัตน์มากขึ้น มีกฎหมายทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเกิดขึ้นใหม่อีกมาก พฤติกรรมและการดำเนินชีวิตของคนในยุคสมัยใหม่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมาก ด้วยสภาพแรงกดดันต่าง ๆ เหล่านี้ ทำให้ทุกองค์กรต้องปรับปรุงตนเองเพื่อก้าวเข้าสู่การแข่งขัน เน้นในเรื่องการเพิ่มผลผลิต การเพิ่มคุณภาพ ทั้งรูปแบบสินค้าและบริการ มีระบบและสร้างประสิทธิภาพในการผลิตด้านต่าง ๆ ทั้งทางด้านอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม เพื่อลดต้นทุนการผลิต ดังนั้น การพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสาร เป็นการพัฒนาองค์ความรู้ให้สามารถนำความรู้ และข้อมูลเหล่านั้นไปใช้ได้ทันที ทำให้ผู้ที่รับรู้ข้อมูลข่าวสารได้พัฒนารอบแนวคิดและระบบการคิดให้สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ทำให้เทคโนโลยีสารสนเทศมี

บทบาทสำคัญต่อองค์กรเปรียบเสมือนเส้นประสาทของธุรกิจ ส่งผลต่อการดำเนินงานมากกว่าการเพิ่มประสิทธิภาพ หรือการลดขั้นตอนในการทำงาน การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องกับจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ทุกองค์กรควรให้ความสำคัญและนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ แต่ในขณะเดียวกันองค์กรส่วนใหญ่ไม่ได้มีสายการผลิตหรือเป้าหมายหลักที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศซึ่งเป็นงานที่ซับซ้อน มีราคาแพง มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น การสร้างความสามารถในการพัฒนาระบบงานจึงต้องทำโดยองค์กรที่มีความรู้เท่าทันเทคโนโลยี

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัญหา และความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร ผลจากความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้องค์กรต่าง ๆ เห็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารงานขององค์กร เพื่อความสะดวกรวดเร็วและทันสมัย มีการส่งเสริมการเรียนรู้ พัฒนาความรู้ ความสามารถให้ทันยุคทันสมัย เหตุการณ์ ซึ่งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ทำให้ผู้ใช้เกิดความรู้สึกไม่คุ้นเคย กลัวการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต จำเป็นต้องศึกษาความต้องการ และประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งปัญหา และผลกระทบที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้เต็มประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน และลดขั้นตอนในการทำงาน ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับปัญหา และความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานครโดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

3. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

สมมติฐานของการวิจัย

เนื่องจากสถานภาพบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร มีความแตกต่างกันอาจส่งผลกระทบต่อปัญหา และความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยสำหรับตัวแปรต่าง ๆ ที่สนใจศึกษาไว้ ดังต่อไปนี้

1. บุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. บุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยโดยเลือกศึกษาเฉพาะปัญหา และความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในขอบเขตของการวิจัย คือ

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด จำนวน 21 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเกริก มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มหาวิทยาลัย
สยาม มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต วิทยาลัยสุติธธานี วิทยาลัยเซนต์หลุยส์ วิทยาลัยมิชชัน
วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก วิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ วิทยาลัยทองสุข วิทยาลัยรัชต์ภาคย์
วิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี และวิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรี จำนวน 6,161 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา
เอกชนเขตกรุงเทพมหานคร มีขั้นตอนการสุ่มดังนี้

2.1 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane¹ ที่ระดับ
ความเชื่อมั่น 95% และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ $\pm 5\%$ กลุ่มตัวอย่างมีขนาด
376 คน แต่ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะให้กลุ่มตัวอย่าง 380 คน (ความคลาดเคลื่อน
จะน้อยกว่าที่กำหนด)

2.2 การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (purposive
sampling) โดยเลือกสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครที่ให้ความร่วมมือ
จำนวน 5 สถาบัน ได้แก่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัย
หอการค้าไทย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ และมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับปัญหา และความต้องการใช้เทคโนโลยี
สารสนเทศของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร มีดังนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. เพศ แบ่งออกเป็น
 - 1) ชาย
 - 2) หญิง
2. อายุของบุคลากร แบ่งออกเป็น
 - 1) ต่ำกว่า 25 ปี
 - 2) 25-34 ปี

- 3) 35-44 ปี
- 4) 45 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา แบ่งออกเป็น
 - 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 2) ปริญญาตรี
 - 3) สูงกว่าปริญญาตรี
4. ประสบการณ์ในการทำงาน แบ่งออกเป็น
 - 1) ต่ำกว่า 10 ปี
 - 2) 10-19 ปี
 - 3) 20-29 ปี
 - 4) 30 ปี ขึ้นไป

ตัวแปรตาม ได้แก่

1. ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
เขตกรุงเทพมหานคร
2. ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา
เอกชนเขตกรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำวิทยาการที่ก้าวหน้าด้านคอมพิวเตอร์ และการสื่อสาร มาสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสารสนเทศ เป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ การรวบรวม การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผล การพิมพ์ การสร้างรายงาน การสื่อสาร ข้อมูลทำให้สารสนเทศมีประโยชน์และใช้งานได้กว้างขวางมากขึ้น รวมถึงเทคโนโลยีที่ทำให้เกิดระบบการให้บริการ การใช้ และการดูแลข้อมูล เกี่ยวข้องโดยตรงกับเครื่องมือ เครื่องใช้ในการจัดการสารสนเทศ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์รอบข้าง ขั้นตอนวิธีการดำเนินการซึ่งเกี่ยวข้องกับซอฟต์แวร์ ข้อมูล บุคลากร และกรรมวิธี ดำเนินงานเพื่อให้ข้อมูลเกิดประโยชน์สูงสุด

2. ระบบสารสนเทศ คือ ระบบที่ใช้ในการดำเนินการจัดการข้อมูลข่าวสาร ขบวนการประมวลผลข่าวสารที่มีอยู่ในรูปของข่าวสารที่ประโยชน์สูงสุด เพื่อเป็น ข้อสรุปที่ใช้สนับสนุนการบริหารและการตัดสินใจ ทั้งในระดับปฏิบัติการ ระดับกลาง และระดับสูง

3. ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง สิ่งที่ทำให้การดำเนินงานไม่สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ โดยแสดงความรู้สึกรุนแรงของปัญหา เป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด แบ่งเป็นปัญหา 3 ด้าน คือ

3.1 ปัญหาด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ หมายถึง คุณภาพและความเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

3.2 ปัญหาด้านผู้ใช้ หมายถึง ความสามารถและทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร

3.3 ปัญหาด้านการพัฒนาความรู้ หมายถึง การส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาความรู้เพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

4. ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยแสดงความต้องการเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด แบ่งเป็นความต้องการ 3 ด้าน คือ

4.1 ความต้องการด้านการจัดการ หมายถึง ความต้องการในการวางแผนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

4.2 ความต้องการด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ หมายถึง ความต้องการในการนำความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้เพื่อส่งเสริม และพัฒนาให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานช่วยให้การดำเนินงานสะดวกและรวดเร็วขึ้น

4.3 ด้านทักษะการใช้ หมายถึง ความเชี่ยวชาญ และความชำนาญ เกิดขึ้นจากการนำเอาความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

5. สถาบันอุดมศึกษาเอกชน หมายถึง สถานศึกษาของเอกชนที่ให้การศึกษาแก่นักศึกษา ตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป

6. บุคลากร หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

7. อายุของบุคลากร หมายถึง อายุจริงของบุคลากร แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ อายุต่ำกว่า 25 ปี, 25-34 ปี, 35-44 ปี, และ 45 ปีขึ้นไป

8. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของบุคลากร แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี, สูงกว่าปริญญาตรี

9. ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงานร่วมกับสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ตั้งแต่เริ่มทำงานจนถึงปัจจุบัน แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ ต่ำกว่า 10 ปี, 10-19 ปี, 20-29 ปี และ 30 ปีขึ้นไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ใช้เป็นข้อมูลเสนอผู้บริหารสถาบันในการวางแผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการและความจำเป็น เพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงาน