

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัญหา และความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านผู้ใช้ และด้านการพัฒนาความรู้ และศึกษาความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการจัดการ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านทักษะการใช้ รวมทั้งเปรียบเทียบปัญหา และความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรที่มีสถานภาพต่างกัน โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อใช้เป็นข้อมูลเสนอผู้บริหารสถาบันในการวางแผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการและความจำเป็น เพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงาน ส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 380 คน โดยเลือกสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่ให้ความร่วมมือ ได้แก่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ และมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามจากการศึกษาเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปรับปรุง และพัฒนาขึ้นใหม่เพื่อให้เหมาะสมและสอดคล้องกับเรื่องที่ศึกษาและสภาพปัจจุบัน โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และลักษณะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานครในด้านต่าง ๆ 3 ด้าน คือ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านผู้ใช้ และด้านการพัฒนาความรู้

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านต่าง ๆ 3 ด้าน คือ ด้านการจัดการ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านทักษะการใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS (statistical package for the social sciences) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ค่าที (t-test) ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way ANOVA) และทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe')

## สรุปผลการวิจัย

*การศึกษาเกี่ยวกับปัญหา และความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร สรุปผลได้ดังนี้*

1. ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร มีปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า บุคลากรมีปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์ ด้านการพัฒนาความรู้ และด้านผู้ใช้ ตามลำดับ ซึ่งแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์ บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร มีปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า บุคลากรมีปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงตามลำดับได้แก่ ความทันสมัยของวัสดุ-อุปกรณ์ คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ ความเหมาะสมของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้กับลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ ความเหมาะสมของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้กับลักษณะงาน ความเพียงพอของหน่วยงานที่ควบคุมดูแลการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ และการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์

1.2 ด้านผู้ใช้ บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร มีปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านผู้ใช้ อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า บุคลากรมีปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ทุกข้อ เรียงตามลำดับได้แก่ ทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ การพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถในการแก้ปัญหาเบื้องต้นในการใช้คอมพิวเตอร์ และความกระตือรือร้นในการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.3 ด้านการพัฒนาความรู้ บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร มีปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการพัฒนาความรู้ อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า บุคลากรมีปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงตามลำดับได้แก่ การส่งเสริมบุคลากรให้ได้รับความรู้และประสบการณ์ใหม่ ๆ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย การจัดหลักสูตรที่ใช้ในการฝึกอบรมให้ตรงกับความต้องการของบุคลากร การจัดอบรมเพิ่มความรู้และทักษะด้านการใช้คอมพิวเตอร์ให้กับบุคลากร การสำรวจความต้องการการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนางานในหน้าที่

2. ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร มีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า บุคลากรมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านการจัดการ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านทักษะการใช้ ซึ่งแต่ละด้านมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ด้านการจัดการ บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร มีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการจัดการ อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า บุคลากรมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก ทุกข้อเรียงตามลำดับ ได้แก่ มีความต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ต้องการให้มหาวิทยาลัยมีนโยบายส่งเสริมและสนับสนุน

การใช้เทคโนโลยี ต้องการให้มีการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างบุคลากรและผู้บริหารในการสร้างสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย ต้องการให้มีการมีโปรแกรมสำเร็จรูปใช้ในการปฏิบัติงาน มีบุคลากรปฏิบัติหน้าที่และรับผิดชอบการพัฒนา ปรับปรุงระบบสารสนเทศ การสนับสนุนให้บุคลากรมีคอมพิวเตอร์ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ และต้องการให้มีการวางแผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ

## 2.2 ด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์ บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

เขตกรุงเทพมหานคร มีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า บุคลากรมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมากทุกข้อเรียงตามลำดับ ได้แก่ ต้องการให้มีการมีโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยเหมาะกับการใช้งาน และต้องการให้มีการมีเทคโนโลยีที่สามารถช่วยให้การติดต่อสื่อสาร และรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็ว อยู่ในระดับเท่ากัน การสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตช่วยให้ได้รับสารสนเทศมากขึ้น ต้องการให้มีการเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์เข้ากับระบบข้อมูลต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ต้องการให้มีการมีห้องปฏิบัติการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศพร้อมวัสดุ ครุภัณฑ์สำนักงานอย่างเพียงพอ ต้องการให้มีการมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย ต้องการคอมพิวเตอร์ที่มีความสามารถตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ต้องการโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่สามารถอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน ต้องการให้มีการมีโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์และเครื่องคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้งาน และต้องการเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพ

## 2.3 ด้านทักษะการใช้ บุคลากรสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร

มีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านทักษะการใช้ อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า บุคลากรมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมากทุกข้อเรียงตามลำดับ ได้แก่ ต้องการให้มีการส่งเสริมการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ ต้องการให้มหาวิทยาลัยเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างทั่วถึง ต้องการให้มหาวิทยาลัยเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประเมินผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรมีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ ทักษะการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต และทักษะการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปอยู่ในระดับมาก

**ผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา  
เอกชนเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน สรุปผลได้ดังนี้**

1. ผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรเพศชายและเพศหญิง มีปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรมีปัญหาใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน

2. ผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรมีปัญหาใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน

3. ผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรมีปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน

4. ผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรมีปัญหาใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน

**ผลการเปรียบเทียบความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสถาบันอุดมศึกษา  
เอกชนเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน สรุปผลได้ดังนี้**

1. ผลการเปรียบเทียบความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรเพศชายและเพศหญิง มีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน

2. ผลการเปรียบเทียบความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกันมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่าบุคลากรมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการเปรียบเทียบความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการเปรียบเทียบความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน

## อภิปรายผล

### **ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และเปรียบเทียบปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร**

บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร มีปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานครมีปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่

1. ด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์ พบว่า บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร มีปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-34 ปี และมีประสบการณ์ทำงาน 10-19 ปี ค่อนข้างกับการปฏิบัติงานในรูปแบบเดิม ๆ และยังไม่เข้าใจนโยบายใหม่ ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งเป็นผลจากการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงานอาจทำให้เกิดปัญหาบ้าง แต่ไม่เป็นอุปสรรคในการทำงานมากนักเนื่องจากสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ได้มีการเตรียมความพร้อมด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ รวมทั้งมีการส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ๆ เพื่อให้มีความพร้อมในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อำนวยความสะดวกในการทำงาน ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีบทบาทอย่างกว้างขวางในทุกวงการ และกลายเป็นเครื่องมือสำคัญของการทำงานในทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับ Hellywell and Founler (อ้างถึงใน วันทนา หลงประดิษฐ์, 2540, หน้า 53) ได้ศึกษา พบว่า ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ไม่เคยใช้คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่เชื่อกันว่าการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น คือ สามารถจัดการงานต่าง ๆ ได้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และ Butler and Gray (2006) พบว่า ในโลกของเทคโนโลยีที่ทั้งสำคัญและยังไม่สมบูรณ์แบบองค์กรและผู้ใช้ต้องเผชิญกับการตัดสินใจนำเทคโนโลยีเหล่านี้มาใช้เพื่อให้เกิดผลสูงสุดขณะที่ความเชื่อถือได้ของระบบสารสนเทศซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญ ก็ยังมีข้อจำกัดเกี่ยวกับ

ผู้รอบรู้เกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

2. ด้านผู้ใช้ พบว่า บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร มีปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านผู้ใช้ อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทำให้ผู้ใช้เทคโนโลยีต้องเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้น มหาวิทยาลัยต่าง ๆ จึงมีนโยบายส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ และทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน โดยได้กำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และสามารถแก้ปัญหาเบื้องต้นในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ โดยการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ศึกษาหาความรู้จากแหล่งความรู้ต่าง ๆ และจัดหลักสูตรฝึกอบรมตามความต้องการของบุคลากร ทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและมีการพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่เสมอ รวมทั้งการรับสมัครบุคลากรเข้าทำงานในปัจจุบันได้มีการระบุนคุณสมบัติของผู้เข้าทำงานใหม่ต้องมีความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้บุคลากรมีความรู้พื้นฐานและสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองส่งผลให้บุคลากรมีศักยภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Leavitt (อ้างถึงใน สมบูรณ์วัลย์ สัตยารักษ์วิทย์, 2542, หน้า 6) ว่าการใช้เทคโนโลยีในองค์กรจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงลักษณะงานที่บุคคลในองค์กรปฏิบัติอยู่ และการเปลี่ยนแปลงลักษณะงานอาจจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงคุณสมบัติและความรู้ความสามารถของบุคลากรที่จะปฏิบัติงานในลักษณะงานใหม่ และปรับเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่าง ๆ ซึ่งหมายถึงโครงสร้างการบริหารงาน ดังนั้นส่วนประกอบ 4 ส่วน คือ เทคโนโลยีงาน คน และโครงสร้างต้องปรับเปลี่ยนไปด้วยกัน มิฉะนั้นการใช้เทคโนโลยีไม่เกิดประโยชน์และไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

3. ด้านการพัฒนาความรู้ พบว่า บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร มีปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการพัฒนาความรู้ อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ มีการส่งเสริมบุคลากรให้ได้รับความรู้ และประสบการณ์ใหม่ ๆ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของอยู่เสมอ มีการสำรวจความต้องการของบุคลากรในการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อจัดทำ



โครงการ และหลักสูตรที่ใช้ในการฝึกอบรมให้ตรงกับความต้องการของบุคลากร ส่งผลให้บุคลากรสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนางานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ นันทิยา ฐปัญญา (2541) ได้ศึกษาความต้องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 9 พบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่มีความต้องการพัฒนาความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศทั้งในด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีโทรคมนาคม และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับงานห้องสมุดในระดับมากที่สุด

การเปรียบเทียบปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา เอกชนเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพของบุคลากร อภิปรายผลได้ดังนี้

1. เพศ บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน มีปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวม และรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากในปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างกว้างขวาง ไม่ว่าเพศชายและเพศหญิงต่างให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับ อัญญา บุญเรือง (2540) พบว่า ผู้หญิง ผู้ชายมีปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

2. อายุ บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน มีปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศบุคลากรในภาพรวมและรายได้ทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้มีการเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรในการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในองค์กร และนอกจากนี้ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีความสำคัญและจำเป็นที่จะทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ เนตยา วิจิฉัยกุล (2548) พบว่า พนักงานการประสานครหลวง ที่มีอายุต่างกัน มีปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

3. ระดับการศึกษา บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่มี

การศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ในจำนวนใกล้เคียงกัน มีลักษณะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการค้นคว้า และการพิมพ์เอกสารเพื่อการทำงาน ซึ่งเป็นลักษณะการทำงานที่ไม่มีความซับซ้อนมากนัก นอกจากนี้มหาวิทยาลัยยังเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ฝึกอบรม และเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ทันสมัยจากภายนอกองค์กร เพื่อให้สามารถนำความรู้ที่ได้มาปรับใช้ในการทำงาน และนำข้อมูลที่ได้รับจากการฝึกอบรมมาเสนอให้ผู้บริหารมหาวิทยาลัยทราบความต้องการด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่

#### 4. ประสบการณ์ในการทำงาน บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขต

กรุงเทพมหานคร มีปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่นับสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากสถาบันต่าง ๆ ได้มีการดำเนินการบริหารงานอย่างเป็นระบบและมีรูปแบบที่ชัดเจนมาเป็นเวลานาน และมีการกำหนดคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้เข้าทำงานใหม่ต้องมีความรู้ ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ จึงส่งผลให้บุคลากรทุกคนมีความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ และมีการจัดหลักสูตรฝึกอบรมทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่องทำให้ไม่เกิดความแตกต่างในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีคอมพิวเตอร์ และ โปรแกรมสำเร็จรูปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอตามความจำเป็น แตกต่างจาก ศิริศักดิ์ สุขชื่น (2543) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติไปปฏิบัติในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน พบว่า ประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำคัญต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติไปปฏิบัติ

#### **ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และเปรียบเทียบความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร**

บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร มีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพิจารณาในรายละเอียด พบว่า บุคลากรมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่

1. ด้านการจัดการ พบว่า บุคลากรสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร

มีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านการจัดการ อยู่ในระดับมากทุกด้าน เนื่องจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในมหาวิทยาลัย ส่งผลบุคลากรมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานมากขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการจัดการของมหาวิทยาลัย และเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน ดังนั้น บุคลากรทุกคนจำเป็นต้องปรับตัวเองให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลาเพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ซึ่งปัจจุบันสถาบันการศึกษาเอกชนต่าง ๆ มีการแข่งขันสูงทั้งด้านการจัดการ และด้านการเรียนการสอน ทุกมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องมีการพัฒนาตนเองให้เท่าเทียม หรือสูงกว่าคู่แข่ง เพื่อความอยู่รอดทั้งองค์กรและบุคลากรในองค์กร ดังนั้น มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ทั้งในด้านการจัดการ และการเรียนการสอนอย่างกว้างขวาง มีนโยบายส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ และเสริมสร้างทักษะด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่อยู่เสมอ รวมทั้งมีการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างบุคลากรและผู้บริหารในการสร้างสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย และสนับสนุนให้บุคลากรมีคอมพิวเตอร์ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอกับความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ สมบูรณ์วัลย์ สัตยรักษ์วิทย์ (2542, หน้า 25) ศึกษาพบว่า องค์กรของไทยส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งถือเป็นการใช้ในระดับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงาน มิใช่ในระดับที่จะทำให้มีการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารและระบบการตัดสินใจ นอกจากนี้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรยังมีข้อจำกัดหลายประการ เช่น ต้องการการลงทุนที่สูง รวมทั้งต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่จะมาพัฒนาและบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ รวมทั้งความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการใช้ของผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเต็มที่

2. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ พบว่า บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร มีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ อยู่ในระดับมากทุกด้าน เนื่องจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปแทนที่ระบบการทำงานด้วยมือ ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีเครื่องมือ และอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อความต้องการ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวก และรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ซึ่งในปัจจุบันมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้มี

การเตรียมความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพ โดยบุคลากรส่วนใหญ่ต้องการให้มีโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยเหมาะกับการใช้งาน เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วย รวมทั้งต้องการให้มีการเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์เข้ากับระบบข้อมูลต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย เพื่อช่วยให้การติดต่อสื่อสาร และรับ-ส่งข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ได้สะดวกรวดเร็ว และมีการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการติดต่อสื่อสาร และรับส่งข่าวสารภายในมหาวิทยาลัย ทำให้การสื่อสารรวดเร็วขึ้น และสามารถลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานลงได้ สอดคล้องกับ ธรรมบุญ ลิ้มจิระจรัส (2539) พบว่า เหตุผลในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการผลิตงานโฆษณา โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการผลิตงานโฆษณาโดยตรงมากกว่าใช้เพื่อพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการผลิตงานโฆษณา ซึ่งการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการผลิตงานโฆษณาทำให้สามารถพัฒนาการผลิตงานโฆษณาได้ดีขึ้น

3. ด้านทักษะการใช้ พบว่า บุคลากรสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานครมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านทักษะการใช้ อยู่ในระดับมากทุกด้าน เนื่องจากเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ทำให้บุคลากรต้องมีทักษะ และการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้มีความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งมหาวิทยาลัยได้ส่งเสริมให้บุคลากรมีการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ และเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างทั่วถึง จัดหลักสูตรการฝึกอบรมตามความต้องการของบุคลากร รวมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประเมินผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อปรับปรุง และพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ และยังสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาความรู้ด้วยตนเองผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อประโยชน์ในการค้นคว้าหาความรู้ ส่งผลให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับ Butler and Gray (2006) พบว่า ในโลกของเทคโนโลยีที่ทั้งสำคัญและยังไม่สมบูรณ์แบบองค์กรและผู้ใช้ต้องเผชิญกับการตัดสินใจนำเทคโนโลยีเหล่านี้มาใช้เพื่อให้เกิดผลสูงสุดขณะที่ความเชื่อถือได้ของระบบสารสนเทศซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญ ก็ยังมีข้อจำกัดเกี่ยวกับผู้รอบรู้เกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

การเปรียบเทียบความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศบุคลากรสถาบันอุดมศึกษา เอกชนเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพของบุคลากร อภิปรายผลได้ดังนี้

1. เพศ บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร เพศชาย และ เพศหญิง มีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามาเสริมปัจจัยพื้นฐานทำให้มนุษย์มีวิถีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการดำเนินชีวิตประจำวัน ดังนั้น คนในสังคมทุกเพศ ทุกวัย และทุกอาชีพ จึงมีความต้องการสารสนเทศทั้งทางตรง และทางอ้อม จำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะส่งผลประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศชาติ หากผู้ใดไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้ จะกลายเป็นคนที่ล้าหลัง ซึ่งสอดคล้องกับ อัญชนา บุญเรือง (2540) ได้ศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้หญิงและผู้ชายในองค์กรธุรกิจ พบว่า ผู้หญิง ผู้ชายมีความต้องการข่าวสารข้อมูลจากเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

2. อายุ บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากบุคลากรทุกคนมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อให้การติดต่อสื่อสารรวดเร็ว ซึ่งพัฒนาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยลดขั้นตอนการทำงานโดยไม่จำเป็นต้องมีการตรวจสอบและควบคุมการทำงานเป็นลำดับขั้น ช่วยให้การตัดสินใจ การประสานงานระหว่างหน่วยงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้การทำงานมีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรมีอายุต่างกันมีความต้องการด้านการจัดการแตกต่างกัน เนื่องจากบุคลากรที่มีอายุน้อยมีความต้องการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และมีโอกาสรับรู้ข่าวสารมากกว่าบุคลากรที่มีอายุมาก นอกจากนี้บุคลากรรุ่นใหม่ยังมีความรู้และทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสูงกว่าในอดีตจึงพร้อมที่จะรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของตน และกลุ่มมากขึ้น

3. ระดับการศึกษา บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านทักษะการใช้แตกต่างกัน กล่าวคือ บุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีความต้องการใช้เทคโนโลยีมากกว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า เนื่องจากบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามีโอกาสที่จะเข้าถึงเทคโนโลยีที่ทันสมัยกว่า ดังนั้น การที่มหาวิทยาลัยต่าง ๆ มีนโยบายในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการดำเนินงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีและไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้นั้น ควรมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีให้มีความเหมาะสมกับการใช้งานซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องการมีการวางแผนและเตรียมการให้พร้อม ทั้งด้านวัสดุอุปกรณ์ งบประมาณและบุคลากรให้มีความพร้อมในการเรียนรู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง โครงสร้างพื้นฐานองค์ความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ตลอดจนแนวทางปฏิบัติสามารถให้ดำเนินการได้จริง ซึ่งสอดคล้องกับ สภาฯ แถลงจันทึก (2543) ได้ศึกษาความรู้และทักษะของพยาบาลในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนเขตภาคกลาง พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทักษะ ได้แก่ ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ ประสบการณ์การเรียนหรืออบรม การใช้คอมพิวเตอร์ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในโรงพยาบาล จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ ในจุดงานที่ปฏิบัติ ระดับการศึกษา และการมีเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัว

4. ประสบการณ์ในการทำงาน บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ได้มีการสำรวจความต้องการเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ โดยการจัดหาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยและเหมาะสมกับการใช้งาน เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน รวมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับ นันทิยา ฐิติปัญญา (2541) ได้ศึกษาความต้องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียน

มัธยมศึกษา เขตการศึกษา 9 พบว่า ความต้องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของ บรรณารักษ์ ไม่แตกต่างกัน ตามขนาดโรงเรียน วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

จากการวิจัยปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรใน สถาบันอุดมศึกษาเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้มาเป็น พื้นฐาน และนำมาสังเคราะห์กับหลักวิชาการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการ พัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมกับองค์กร เพื่อองค์กรสามารถปรับตัวเอง และใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

เนื่องจากองค์กรมีลักษณะเป็นสถาบันการศึกษาที่สร้างเยาวชนของประเทศให้มีความรู้ สามารถเรียนรู้เพื่อให้สามารถอยู่ในสังคมได้ ซึ่งปัจจุบันสถาบันการศึกษาหลาย แห่ง ล้วนมีความต้องการในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติ ดังนั้น ควร ศึกษาลักษณะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในหลาย ๆ รูปแบบ เพื่อให้เหมาะสมกับ ลักษณะการใช้งานทั้งงานด้านการบริหาร และด้านการเรียนการสอน นำเทคโนโลยีที่ ทันสมัยมาช่วยในการดำเนินงาน จากการศึกษาปัญหาและความต้องการการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศในด้านต่าง ๆ ทำให้ทราบถึงข้อดี ข้อเสียในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

### ข้อเสนอแนะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

1. บุคลากรทุกคนควรมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองให้ทันต่อ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา โดยการเข้ารับการฝึกอบรม เพิ่มทักษะใน การทำงานในด้านต่าง ๆ ซึ่งสถาบันการศึกษาควรจัดโปรแกรมการฝึกอบรมในระดับที่ สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้ เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากร และ จะนำไปสู่ประสิทธิผลที่ดีต่อองค์กรต่อไป โดยรูปแบบการอบรมควรมีการฝึกปฏิบัติ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ สามารถนำไปใช้ได้ในอนาคต

2. ควรสร้างบรรยากาศในองค์กรให้เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ เพื่อบุคลากรจะได้สามารถศึกษางานที่รับผิดชอบอยู่ตลอดเวลา และก่อให้เกิดการปรับปรุงงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเองให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังทำให้บุคลากรสามารถปรับเปลี่ยนการทำงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี

3. สถาบันการศึกษาควรมีการติดตาม ประเมินผลการฝึกอบรม หลังจบหลักสูตร การฝึกอบรมเพื่อให้ทราบว่าบรรลุตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรหรือไม่ เพื่อนำมาพัฒนาหลักสูตรการอบรมต่อไปในอนาคต

### **ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป**

1. จากการวิจัยเรื่องปัญหาและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในสถาบันการศึกษาเขตกรุงเทพมหานคร ครั้งนี้เป็นการศึกษาภาพกว้าง ๆ รายละเอียดยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์เพียงพอต่อการนำรูปแบบไปใช้ทันที และสามารถนำผลการวิจัยนี้ เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมกับลักษณะการใช้งาน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาค้นคว้าวิจัยในเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคไร้พรมแดน ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรให้มั่นคงและมีคุณภาพ

2. ควรทำวิจัยเชิงประเมินผลเพื่อติดตามผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อดูว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร และนำมาพัฒนาให้เหมาะสมกับความต้องการขององค์กร

3. ควรทำวิจัยเชิงประเมินผลเพื่อติดตามประเมินผลการฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ในแต่ละรุ่น แต่ละหลักสูตร เพื่อให้ทราบถึงผลที่ได้รับ และสามารถตรวจสอบได้ว่าควรจัดหลักสูตรใดเพิ่มเติมให้ตรงกับความต้องการของบุคลากร