

รูปแบบการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร  
เพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ

ชลิต วนิชยานันต์

คู่มือนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยี  
ปีการศึกษา 2558  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา


**INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY  
SYSTEM MANAGEMENT MODEL FOR RAJABHAT  
UNIVERSITIES DEVELOPMENT**

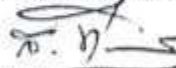
**CHALIT WANICHAYANAN**

**A dissertation submitted in partial fulfillment of the requirements  
for Doctor of Philosophy in Technology Management  
Academic Year 2015  
Copyright of Bansomdejchaopraya Rajabhat University**


ชื่อเรื่องคู่มือพิมพ์ รูปแบบการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ  
ชื่อนักศึกษา นายชลิต วัฒนชานันต์  
คณะกรรมการที่ปรึกษาคู่มือพิมพ์


  
.....ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทรีวิภา ดิลกสัมพันธ์)

  
.....กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปณใจ อารัตินวงศ์)

  
.....กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ ทิฆมทรัพย์)

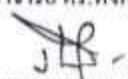
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาอนุมัติให้คู่มือพิมพ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตร  
ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการเทคโนโลยี

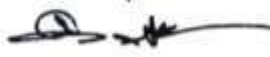
  
.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีวรรณ เอี่ยมสะอาด)

  
.....รักษาการแทนอธิการบดี  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สินดา เกณฑ์มา)


คณะกรรมการสอบคู่มือพิมพ์


  
.....ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ทงศ์ ทรคต)

  
.....กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยะบุตร วานิชพงษ์พันธุ์)

  
.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิรินุช เทียนรุ่งโรจน์)

  
.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ กอบัวแก้ว)

  
.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไสว พักขาว)

  
.....กรรมการ ผู้แทนจากคณะกรรมการบริหาร  
(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญมี กวินเสกสรรค์) โครงการปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

ชื่อเรื่องคู่มือวิทยานิพนธ์	รูปแบบการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ
ชื่อผู้วิจัย	ชลิต วณิชยานันต์
สาขาวิชา	การจัดการเทคโนโลยี
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทร์วิภา ดิลกสัมพันธ์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารทัศนวงศ์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ ทิฆมทรัพย์
ปีการศึกษา	2558

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงบูรณาการมีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษารูปแบบการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ และ 2) ประเมินความเป็นไปได้และการนำรูปแบบการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้บริหารไอซีทีระดับสูง จำนวน 6 คน 2) กลุ่มผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านไอซีที จำนวน 23 คน และ 3) กลุ่มผู้ใช้งานด้านไอซีที จำนวน 1,112 คน รวม 1,141 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. รูปแบบการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ ทั้ง 6 แห่งในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวม ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ 1) ส่วนของการกำกับดูแล และ 2) ส่วนของการบริหารจัดการ โดยในส่วนของการบริหารจัดการ มีกระบวนการตามหลักการวัดผลแบบสมดุลทั้ง 4 มิติ ได้แก่ มิติการลงทุนและการเงิน 5 กระบวนการ มิติการให้บริการ 5 กระบวนการ มิติการบริหารจัดการภายใน 5 กระบวนการ และมิติการเรียนรู้และพัฒนา 2 กระบวนการ รวมทั้งหมด 17 กระบวนการ แต่กระบวนการในการดำเนินการตามลำดับความสำคัญก่อนหลังแตกต่างกันขึ้นกับปัจจัยพื้นฐานด้านทรัพยากร สภาพแวดล้อม ต่างๆ ของแต่ละมหาวิทยาลัยราชภัฏที่แตกต่างกัน

2. ผลการประเมิน ความเป็นไปได้และการนำรูปแบบการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ ผู้บริหารไอซีทีระดับสูงของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่งประเมินว่าสามารถนำกระบวนการบริหารจัดการทั้งหมด 17 กระบวนการ มาใช้ในการบริหารจัดการไอซีทีของมหาวิทยาลัยราชภัฏได้ โดยการประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับนโยบาย แผนกลยุทธ์ ประเด็นความต้องการของผู้มีส่วนร่วมทุกภาคส่วนและความจำเป็นเร่งด่วนของแต่ละมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดตามหลักธรรมาภิบาล

**คำสำคัญ:** รูปแบบการบริหารจัดการ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ราชภัฏไอซีที (R-ICT)

<b>Title</b>	<b>Information and Communication Technology System Management Model for Rajabhat Universities Development</b>
<b>Author</b>	<b>Chalit Wanichayanan</b>
<b>Program</b>	<b>Technology Management</b>
<b>Major Advisor</b>	<b>Assistant Professor Dr. Chanvipa Diloksamandh</b>
<b>Co-advisor</b>	<b>Associate Professor Dr. Panjai Tantatsanawong</b>
<b>Co-advisor</b>	<b>Associate Professor Dr. Sombat Teekasap</b>
<b>Academic Year</b>	<b>2015</b>

### **ABSTRACT**

The purposes of this integrated research were 1) to investigate the management models of information technology and communication for Rajabhat Universities development and 2) to assess the possibility and the implementation of the management models of information and communication technology for Rajabhat Universities development. The samples included a total of 1,141 participants from six Rajabhat Universities in Bangkok divided into three groups, i.e., 1) six ICT chief executives 2) twenty-three ICT staff and 3) 1,112 ICT users. Data were collected using questionnaire and interview protocol, and were statistically analyzed in mean and standard deviation.

The findings revealed as follows.

1. The management models of information technology and communication for development of six Rajabhat Universities in Bangkok involved two components: 1) monitoring and 2) managing. The latter was composed of four dimensions of seventeen balanced scorecard processes, i.e., five processes of investment and finance, five processes of service, five processes of internal management, and two processes of learning and development. The differences in implementation priority of each process depended on the particular resources and environments of each university.

2. According to the possibility assessment results of management models of information technology and communication for development of six Rajabhat Universities in Bangkok, the present study implied such a possibility of the implementation of the seventeen processes of management through applying them to the policy, strategy plan, stakeholders' needs, and institutions' necessities for the optimal efficiency and effectiveness in line with good governance principle.

**Keywords:** Management Models, Information Technology and Communication, R-ICT

## กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศนวงศ์ รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ ทิมทรัพย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทร์วิภา ดิลกสัมพันธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาคุณุฎินิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการทำวิจัยทุกขั้นตอนในการทำวิจัย ตั้งแต่เริ่มต้นการทำวิจัยจนการวิจัยสำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญ รองศาสตราจารย์ สุรศักดิ์ สงวนพงษ์ รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยบุตร วานิชพงษ์พันธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิรินุช เทียนรุ่งโรจน์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐาปนีย์ ธรรมเมธา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐศแก้ว ศรีสศ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ กอบัวแก้ว ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไสว พักขาว ที่กรุณาให้คำปรึกษาตรวจทานเครื่องมือทุกท่าน

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.พงศ์ หรดาล ประธานคณะกรรมการสอบคุณุฎินิพนธ์และกรรมการสอบทุกท่าน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ประธานสาขาการจัดการเทคโนโลยี ที่กรุณาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขคุณุฎินิพนธ์

ขอกราบขอบพระคุณ อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์ คณาจารย์ บุคลากร นิสิต นักศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 7 แห่งที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ อำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.สุพล วุฒิสาน และรองศาสตราจารย์ ดร.ดิลก บุญเรืองรอด อดีตอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้งสองด้วยความเคารพอย่างสูงสุดท่านทั้งสอง ได้สั่งสอนประสิทธิประสาทวิชา ให้คำปรึกษา แนะนำการทำงาน การเรียน ให้กับผู้วิจัยทำให้ผู้วิจัยมีความตั้งใจที่จะศึกษาในระดับปริญญาเอกตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งก่อนถึงวาระสุดท้ายที่ท่านได้เสียชีวิต

ขอกราบขอบพระคุณ พ่อ แม่ ครอบครัว ครู อาจารย์ พี่ๆ เพื่อนๆ และน้องๆทุกท่าน ที่ได้ให้กำลังใจ สนับสนุนและมีส่วนร่วมในการเรียนและการทำงานวิจัยนี้จนสำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี

ชลิต วณิชยานันต์



# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	ค
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ณ
สารบัญภาพ .....	ฐ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b> .....	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b> .....	<b>7</b>
พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547.....	8
กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551-2565).....	9
แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559) .....	10
กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ.2554-2563 (ICT 2020) ...	11
แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารฉบับที่ 3 ของประเทศไทย 2557- 2561 กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับร่าง).....	12
แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2557-2559.....	20
ความสำคัญของไอซีทีและการพัฒนาระบบไอซีทีสำหรับองค์กร .....	22
หลักธรรมาภิบาล.....	23

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 2 (ต่อ)</b>	
การบริหารแบบการวัดผลองค์กรแบบสมดุล .....	27
กรอบมาตรฐานและเครื่องมือการบริหารจัดการด้านไอซีที .....	29
กรอบแนวคิดสำหรับการกำกับดูแลและการบริหารจัดการไอซีทีระดับองค์กร (โคบิท 5).....	31
องค์ประกอบของกรอบแนวคิดธรรมมาภิบาลด้านไอซีที .....	43
การทำวิจัยเกี่ยวกับธรรมมาภิบาลด้านไอซีทีและการวิเคราะห์แนวโน้มในอนาคต .....	45
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	48
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....</b>	<b>52</b>
ประชากร และ กลุ่มตัวอย่าง.....	56
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	59
การหาความเชื่อมั่นและการทดสอบเครื่องมือ.....	60
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	61
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	61
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>63</b>
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่งและการวิเคราะห์ ข้อมูลของมหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่ง .....	63
ส่วนที่ 2 การประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำกระบวนการกำกับ ดูแลและการบริหารจัดการในโคบิท 5 มาใช้กับมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่ง .....	138
<b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>142</b>
สรุปผลการวิจัย .....	144
อภิปรายผลการวิจัย .....	150
ข้อเสนอแนะ.....	151
<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>153</b>

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก.....	156
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญ .....	157
ภาคผนวก ข หนังสือราชการ .....	159
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์เครื่องมือ.....	180
ภาคผนวก ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	194
ภาคผนวก จ วุฒิบัตรการอบรมภาษาอังกฤษ.....	254
ภาคผนวก ฉ หนังสือตอบรับการลงบทความที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ .....	258
ประวัติผู้วิจัย.....	287

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงการเปรียบเทียบมุมมองตามกรอบการวัดผลแบบสมดุลกับมุมมองตามระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.....	28
2	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายระดับองค์กรกับมิติการวัดผลแบบสมดุลและความเชื่อมโยงของวัตถุประสงค์ในการกำกับดูแลของโคบิท 5.....	38
3	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายของไอซีทีกับมิติการวัดผลแบบสมดุล.....	39
4	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับไอซีทีกับกระบวนการของโคบิท 5.....	40
5	แสดงจำนวนประชากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่ง.....	57
6	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่ง.....	59
7	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่ง ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการลงทุนและการเงิน....	63
8	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่ง ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการให้บริการ.....	64
9	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่งต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการบริหารภายใน.....	65
10	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่ง ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา.....	66
11	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่ง ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีทีในมิติการวัดผลแบบสมดุล 4 มิติ.....	67
12	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ จันทรเกษมต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้าน ไอซีทีในมิติด้านการลงทุนและการเงิน.....	71
13	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ จันทรเกษม ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการให้บริการ.....	73

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
14	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ จันทระต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการบริหาร ภายใน.....	76
15	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ จันทระต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการเรียนรู้ และการพัฒนา.....	79
16	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ จันทระต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการลงทุนและการเงิน...	81
17	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ จันทระ ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการให้บริการ.....	83
18	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ จันทระต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการบริหารภายใน.....	86
19	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ จันทระต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้าน ไอซีที ในมิติด้านการเรียนรู้และ การพัฒนา.....	89
20	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ บ้านสมเด็จเจ้าพระยาต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการ ลงทุนและการเงิน .....	91
21	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ บ้านสมเด็จเจ้าพระยาต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการ ให้บริการ.....	93
22	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ บ้านสมเด็จเจ้าพระยาต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการ บริหารภายใน.....	96
23	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ บ้านสมเด็จเจ้าพระยาต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการ เรียนรู้และการพัฒนา.....	99

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
24	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยาต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการลงทุน และการเงิน.....	101
25	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยาต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการให้บริการ.....	103
26	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยาต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการบริหารภายใน....	106
27	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยาต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการเรียนรู้ และการพัฒนา.....	109
28	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนดุสิตต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการลงทุน และการเงิน.....	111
29	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนดุสิตต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการให้บริการ.....	113
30	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนดุสิตต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการบริหารภายใน....	116
31	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนดุสิตต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการเรียนรู้ และการพัฒนา.....	119
32	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทาต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีทีในมิติด้านการลงทุน และการเงิน.....	121
33	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทาต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการให้บริการ.....	123

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
34	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทาต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการบริหาร ภายใน.....	126
35	ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทาต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการเรียนรู้ และการพัฒนา.....	129
36	การประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้การนำกระบวนการควบคุม กำกับดูแลและการบริหารจัดการไอซีทีมาใช้ในมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่ง มิติต่างๆ.....	140

## สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	6
2	แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11(พ.ศ.2555-2559) .....	11
3	กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ.2554-2563 (ICT 2020) .....	12
4	ยุทธศาสตร์ของแผนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2557-2559.....	21
5	แสดงขั้นตอนการพัฒนาระบบไอซีทีสำหรับองค์กร.....	22
6	แสดงหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework).....	25
7	แสดงหลักการพื้นฐานของการสร้างธรรมาภิบาล.....	26
8	การพัฒนาของโคบิทรุ่นต่างๆ.....	31
9	ความสัมพันธ์ของกรอบโคบิทกับการบริหารจัดการไอซีทีอื่นๆ.....	31
10	หลักการสำคัญของโคบิท 5 .....	32
11	ปัจจัยเอื้อ 7 ประเภทของโคบิท 5 .....	34
12	กระบวนการต่างๆสำหรับการกำกับดูแลและบริหารจัดการไอซีทีระดับองค์กร...	36
13	ความสัมพันธ์ของกระบวนการต่างๆของโคบิท 5 กับของรูปแบบมาตรฐานอื่นๆ.....	37
14	กระบวนการสร้างคุณค่าและการส่งทอดเป้าหมายของโคบิท 5.....	37
15	แสดงองค์ประกอบของกรอบแนวคิดธรรมาภิบาลด้านไอซีที.....	43
16	แสดงกรอบแนวคิดธรรมาภิบาลด้านไอซีที สำหรับมหาวิทยาลัยในประเทศอังกฤษ.....	45
17	แสดงขั้นตอนการดำเนินการวิจัย.....	53
18	แสดง (ร่าง) รูปแบบ ราชภัฏ - ไอซีที (R – ICT Model).....	62
19	แสดงรูปแบบราชภัฏ-ไอซีที (R-ICT Model) ในภาพรวมสำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่งการจัดลำดับกระบวนการตามมิติต่าง ๆ ทั้ง 4 มิติ เป็นไปตามผลการประเมินสภาพปัจจุบันของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่ง.....	69



## สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่		หน้า
20	แสดงรูปแบบ ราชภัฏ - ไอซีที (R - ICT Model) สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏ จันทระเกษมการจัดลำดับกระบวนการตามมิติต่าง ๆ ทั้ง 4 มิติ เป็นไปตามผล การประเมินสภาพปัจจุบันของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทระเกษม.....	133
21	แสดงรูปแบบ ราชภัฏ - ไอซีที (R - ICT Model) สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏ ธนบุรีการจัดลำดับกระบวนการตามมิติต่าง ๆ ทั้ง 4 มิติ เป็นไปตามผล การประเมินสภาพปัจจุบันของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.....	134
22	แสดงรูปแบบ ราชภัฏ - ไอซีที (R - ICT Model) สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏ บ้านสมเด็จเจ้าพระยาการจัดลำดับกระบวนการตามมิติต่าง ๆ ทั้ง 4 มิติ เป็นไปตามผลการประเมินสภาพปัจจุบันของมหาวิทยาลัยราชภัฏ บ้านสมเด็จเจ้าพระยา.....	135
23	แสดงรูปแบบ ราชภัฏ - ไอซีที (R - ICT Model) สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครการจัดลำดับกระบวนการตามมิติต่าง ๆ ทั้ง 4 มิติ เป็นไปตามผล การประเมินสภาพปัจจุบันของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.....	136
24	แสดงรูปแบบ ราชภัฏ - ไอซีที (R - ICT Model) สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนดุสิตการจัดลำดับกระบวนการตามมิติต่าง ๆ ทั้ง 4 มิติ เป็นไปตามผล การประเมินสภาพปัจจุบันของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.....	137
25	แสดงรูปแบบ ราชภัฏ - ไอซีที (R - ICT Model) สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทาการจัดลำดับกระบวนการตามมิติต่าง ๆ ทั้ง 4 มิติ เป็นไปตามผล การประเมินสภาพปัจจุบันของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.....	138

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นสถาบันการศึกษาที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 มีลักษณะเฉพาะที่กำหนดไว้ในมาตรา 7 กำหนดให้เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน วิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุงถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยี ทะนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู(สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2555: น2) ปัจจุบันทุกมหาวิทยาลัยราชภัฏได้นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารหรือเรียกโดยย่อว่าไอซีที (ICT) มาใช้ในการจัดการเรียนการสอนและการบริหารจัดการตามลักษณะและภารกิจของแต่ละมหาวิทยาลัยทั้งทางตรงและทางอ้อมมากขึ้นทุกวัน เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารถือว่าเป็นปัจจัยและทรัพยากรที่สำคัญอย่างยิ่งขององค์กรที่จะช่วยทำให้การบริหารจัดการมหาวิทยาลัยเป็นไปตามเป้าหมายหรือเป้าประสงค์ตามภารกิจ วัตถุประสงค์ และแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางแผนไว้ เนื่องจากมหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่งจะมีลักษณะของภารกิจ สถานะและบริบทและปัจจัยสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันได้แก่ สถานที่ตั้ง บุคลากรรวมทั้งปัจจัยพื้นฐานอื่นๆที่แตกต่างกัน ทำให้มหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่งต้องพยายามหาวิธีในการบริหารจัดการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์และวัตถุประสงค์ตามแผนกลยุทธ์ ผู้บริหารทุกระดับพยายามนำไอซีทีมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการหน่วยงานและองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลซึ่งการบริหารจัดการด้านไอซีทีจำเป็นที่จะต้องสอดคล้องกับการบริหารจัดการองค์กร กล่าวคือกลยุทธ์ในการบริหารจัดการด้านไอซีทีจะต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายเดียวกันโดยหลักการที่นิยมนำมากำหนดกลยุทธ์ในการบริหารจัดการองค์กร คือ มิติการวัดผลแบบสมดุลหรือ บาลานซ์ สกอร์การ์ด (Balance scorecard : BSC) ที่มีหลักการจัดสมดุลระหว่างตัววัดผล (โอสซ์, นิลส์-โกราน, รอย จัน และเวทเตอร์ แมกนัส , 2547:น31) รูปแบบของการนำเอากรอบและวิธีการบริหารจัดการไอซีทีที่มีหลายหลักการและหลายรูปแบบ ได้แก่ ITIL COSO VAL IT ISO และ COBIT และปัญหาขององค์กรที่นำไอซีทีมาใช้ที่พบแบ่งออกเป็น 7 ประเภทใหญ่ๆ ได้แก่

ความพร้อมใช้และความต่อเนื่อง ความมีคุณค่ากับความคุ้มค่า ต้นทุนและการลงทุน ช่องว่างและความซับซ้อน ความไม่สอดคล้องกับความต้องการ การเป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย ผลกระทบและความมั่นคงปลอดภัย (ปริญญา หอมอนเก, 2553) ปัจจุบันมีการนำเอาหลักการกรอบการดำเนินงานและมาตรฐาน ต่างๆ ทั้ง ITIL COBIT COSO VAL IT RISK IT ISO มาประยุกต์แนวปฏิบัติหลายวิธีร่วมกัน โดยเฉพาะ ที่มีจุดมุ่งหมายที่จะให้มีการกำกับดูแลและการบริหารจัดการไอซีทีในองค์กร โดยเฉพาะเพื่อให้เป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาลด้านไอซีที นำเอาหลักธรรมาภิบาลมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการการสร้างธรรมาภิบาลด้านไอซีทีในองค์กรทุกองค์กร จะช่วยให้องค์กรได้รับคุณค่าอย่างเต็มที่จากไอซีทีที่มีอยู่ในองค์กร ด้วยการสร้างสมดุลระหว่างประโยชน์และความเสี่ยงกับทรัพยากรที่จัดสรรให้ นอกจากนี้จะช่วยให้องค์กรสามารถจัดการกับระบบสารสนเทศเทคโนโลยีและการสื่อสารในแบบองค์รวมทั้งองค์กร ได้คือครอบคลุมทุกฝ่ายงานและคำนึงถึงความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร (ครรชิต มาลัยวงศ์, 2557) การมีธรรมาภิบาลไอซีทีเนื่องจาก ไอซีทีที่ก้าวหน้าและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีการพัฒนาหลักการและอุปกรณ์ใหม่ๆ ตลอดเวลา องค์กรและหน่วยงานต่างๆ ต้องจัดสรรและใช้งบประมาณด้านไอซีทีจำนวนมากในการลงทุนเพื่อนำไอซีทีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลให้คุ้มค่าสูงสุดตามหลักธรรมาภิบาลไอซีทีและองค์กรธรรมาภิบาล

### คำถามการวิจัย

1. รูปแบบการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏควรจะเป็นอย่างไร
2. ความเป็นไปได้และนำรูปแบบการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏได้หรือไม่

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษารูปแบบการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ
2. เพื่อประเมินความเป็นไปได้และนำรูปแบบการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ

## ขอบเขตของการวิจัย

### ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่การศึกษารูปแบบการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (ปัจจุบันเป็นมหาวิทยาลัยสวนดุสิต ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสวนดุสิต พ.ศ.2558)

### ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบบูรณาการที่เป็นการวิจัยแบบปริมาณและการวิจัยแบบคุณภาพ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ เป็นประชากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่งในเขตกรุงเทพมหานครที่กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงและแบบสุ่มประกอบด้วย

1.ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารระดับสูงของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่ง มหาวิทยาลัยราชภัฏละ 1 คน ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 6 คน

2.ผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทุกคนของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่ง ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 23 คน

3.ผู้ใช้งานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่ง ได้แก่ คณาจารย์ บุคลากรและนักศึกษา ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่ม จำนวนทั้งสิ้น 1,112 คน

มีผู้เชี่ยวชาญที่ เป็นผู้ตรวจสอบให้คำแนะนำการสร้างเครื่องมือจำนวน 7 คน โดยกำหนดเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการ 3 คนและผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 4 คน

### ขอบเขตเนื้อหา

รูปแบบการบริหารจัดการเทคโนโลยีระบบสารสนเทศและการสื่อสาร ใช้กรอบรูปแบบหลักการและการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ขององค์กรตามกรอบและหลักการในแนวของมาตรฐานสากลคือ โคบิท 5.0 (COBIT 5.0) และหลักการวัดผลแบบสมดุล (BSC) มาประยุกต์เป็นกรอบกระบวนการบริหารจัดการไอซีทีสำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏ (R-ICT)

### ขอบเขตด้านเวลา

กำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2557 ถึง เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558

### ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ นโยบายการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร งบประมาณเพื่อการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรตาม ได้แก่ รูปแบบที่เป็นกระบวนการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อได้รูปแบบการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อนำรูปแบบการบริหารจัดการระบบสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏไปนำเสนอผู้บริหารไอซีทีระดับสูงของมหาวิทยาลัยใช้เป็นแนวทางในการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
3. เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติให้มหาวิทยาลัยราชภัฏอื่นๆใช้รูปแบบการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัย

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**รูปแบบ** หมายถึงสิ่งที่สร้างหรือพัฒนาขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎีที่ได้จากการศึกษาของผู้สร้างเองเพื่อถ่ายทอดความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ โดยใช้สื่อที่ทำให้เข้าใจได้ง่ายและกระชับถูกต้อง และสามารถตรวจสอบเปรียบเทียบกับปรากฏการณ์จริงได้ เพื่อช่วยให้ตนเองและคนอื่นสามารถเข้าใจได้ชัดเจนขึ้น ในการวิจัยนี้ รูปแบบหมายถึงกลุ่มของกระบวนการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏหรือรูปแบบราชภัฏ-ไอซีที (R-ICT Model)

**การกำกับดูแล** หมายถึง การกำกับดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ความต้องการ เงื่อนไขและทางเลือกต่างๆของผู้มีส่วนได้เสียหรือผู้มีส่วนร่วมทุกหน่วยงานและทุกภาคส่วนในมหาวิทยาลัย โดยกำหนดให้เป็นหน้าที่ของผู้บริหารมหาวิทยาลัยในระดับสูงได้แก่ คณะกรรมการอำนวยการมหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่ง

**การบริหารจัดการ** หมายถึง การบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ให้เป็นไปตามเป้าหมายและบรรลุมิติวัตถุประสงค์ที่วางไว้ตามนโยบาย และแผนกลยุทธ์ โดยกำหนดให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยตรงได้แก่ สำนักคอมพิวเตอร์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น โดยมีผู้อำนวยการสำนักและบุคลากรเป็นผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และบริหารจัดการเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่ง

**ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ไอซีที)** หมายถึง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้งหมดที่ประกอบด้วยส่วนที่เป็นฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ บุคลากรและส่วนอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

**มหาวิทยาลัยราชภัฏ** หมายถึง มหาวิทยาลัยราชภัฏ ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 ทั้ง 6 แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ 1.มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม 2.มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี 3.มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา 4.มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร 5.มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และ 6.มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ตาม พรบ.มหาวิทยาลัยสวนดุสิต พ.ศ.2558)

**การวัดผลแบบสมดุล** หมายถึง การวัดผลตามหลักการจัดสมดุลระหว่างตัววัดผล(Balance Scorecard:BSC) ในมิติด้านต่างๆที่กำหนดทั้ง 4 มิติ ได้แก่ 1.มิติด้านการลงทุนและการเงิน 2.มิติด้านผู้รับบริการ 3.มิติด้านการบริหารภายในและ 4.มิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

**รูปแบบราชภัฏ-ไอซีที (R-ICT Model)** หมายถึง รูปแบบกระบวนการการกำกับดูแลและการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำงานวิจัยให้สอดคล้องกับการบริหารจัดการตามกฎหมายที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ในมาตรา 7 กำหนดให้เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน วิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี ทะนุบำรุง ศิลปะ และวัฒนธรรม ผลิตครู และส่งเสริมวิทยฐานะครู (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2555: น.2) โดยได้ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551-2565) แผนพัฒนาการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559) กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ.2554-2563 (ICT 2020) แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา พ.ศ.2557-2559 ของกระทรวงศึกษาธิการ การพัฒนาระบบไอซีทีสำหรับองค์กร กรอบแนวคิดของ ธรรมาภิบาลด้านไอซีที กรอบมาตรฐานและเครื่องมือการบริหารจัดการต่างๆด้านไอซีที ได้แก่ COSO ISO ITIL COBIT เป็นต้นและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547
2. กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551-2565)
3. แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559)
4. กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ.2554-2563 (ICT 2020)
5. แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2557-2561(ฉบับร่าง)
6. แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2557-2559
7. ความสำคัญของไอซีทีและการพัฒนาระบบไอซีทีสำหรับองค์กร
8. หลักธรรมาภิบาลและธรรมาภิบาลในองค์กร
9. การบริหารแบบการวัดผลองค์กรแบบสมดุล
10. กรอบมาตรฐานและเครื่องมือการบริหารจัดการด้านไอซีที
11. กรอบแนวคิดการดำเนินงานสำหรับการกำกับดูแลและการบริหารจัดการไอซีทีระดับองค์กร (โคบิท 5)



12. องค์ประกอบของกรอบแนวคิดธรรมาภิบาลด้านไอซีที
13. การทำวิจัยเกี่ยวกับธรรมาภิบาลด้านไอซีทีและการวิเคราะห์แนวโน้มในอนาคต
14. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547

มหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นสถาบันการศึกษาที่มีพัฒนาการมาจากวิทยาลัยครู ต่อมา มีการจัดตั้งเป็นสถาบันราชภัฏตามพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ.2538 เพื่อจัดการศึกษาในสาขาต่างๆ มากขึ้นนอกจากการผลิตครู ต่อมาจึงจัดตั้งเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 โดยการเปลี่ยนฐานะจากสถาบันราชภัฏทุกแห่งทั่วประเทศ มาเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏที่มีชื่อเรียกเหมือนกับชื่อสถาบันราชภัฏเดิม เป็นนิติบุคคลและเป็นส่วนราชการ ตามกฎหมาย สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ตามพระราชบัญญัติ ในมาตรา 7 กำหนดให้มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่ เสริมสร้างพลัง ปัญญาของแผ่นดิน พื้นฟูพลังการเรียนรู้ เชิดชูภูมิปัญญาของท้องถิ่น สร้างสรรค์ ศิลปวิทยา เพื่อความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนของปวงชน มีส่วนร่วมในการจัดการ การ บำรุงรักษา การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน โดยมี วัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน วิจัย ให้บริการทาง วิชาการแก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี ทะนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม ผลิตครู และส่งเสริมวิทย์ ฐานะครู และตามมาตรา 8 ให้กำหนดภาระหน้าที่ ของมหาวิทยาลัยดังต่อไปนี้ (1) แสวงหาความจริงเพื่อสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ บนพื้นฐานของภูมิปัญญา ท้องถิ่น ภูมิปัญญาไทย และภูมิปัญญาสากล (2) ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้คู่คุณธรรม สำนึกในความเป็นไทย มีความรักและ ผูกพันต่อ ท้องถิ่น อีกทั้งส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตในชุมชน เพื่อช่วยให้คนในท้องถิ่นรู้เท่าทัน การ เปลี่ยนแปลง การผลิตบัณฑิตดังกล่าว จะต้องให้มีจำนวนและคุณภาพสอดคล้องกับแผนการ ผลิต บัณฑิตของประเทศ (3) เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในคุณค่า ความสำนึก และความภูมิใจใน วัฒนธรรม ของท้องถิ่นและของชาติ (4) เรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของผู้นำชุมชน ผู้นำ ศาสนาและนักการเมือง ท้องถิ่นให้มีจิตสำนึกประชาธิปไตย คุณธรรม จริยธรรม และความสามารถ ในการบริหารงานพัฒนา ชุมชนและท้องถิ่นเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม (5) เสริมสร้าง ความเข้ม แข็งของวิชาชีพครู ผลิตและพัฒนาครูและบุคลากรทางการ ศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานที่ เหมาะสมกับการเป็นวิชาชีพชั้นสูง (6) ประสานความร่วมมือและช่วยเหลือเกื้อกูลกันระหว่าง มหาวิทยาลัย ชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและองค์กรอื่นทั้งในและต่างประเทศ เพื่อการ พัฒนาท้องถิ่น (7) ศึกษาและแสวงหาแนวทางพัฒนาเทคโนโลยีพื้นบ้านและเทคโนโลยีสมัยใหม่ให้

เหมาะสมกับการดำรงชีวิต และการประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่น รวมถึงการแสวงหาแนวทาง เพื่อส่งเสริมให้เกิดการจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน (8) ศึกษา วิจัย ส่งเสริมและสืบสาน โครงการอันเนื่องมาจากแนว พระราชดำริในการ ปฏิบัติภารกิจของมหาวิทยาลัย เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

## กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551-2565)

ตามกรอบแผนอุดมศึกษาได้กำหนดว่าเมื่อสิ้นสุดแผนในปี 2565 มีเป้าหมายคือ การยกระดับคุณภาพอุดมศึกษาเพื่อผลิตและพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพสามารถปรับตัวสำหรับงานที่ เกิดขึ้นตลอดชีวิต พัฒนาศักยภาพอุดมศึกษาในการสร้างความรู้และนวัตกรรมเพื่อเพิ่มขีด ความสามารถในการแข่งขันของประเทศในโลกาภิวัตน์ สนับสนุนการพัฒนาที่ยั่งยืนของท้องถิ่น ไทย โดยใช้กลไกของธรรมาภิบาล การเงิน การกำกับมาตรฐานและเครือข่ายอุดมศึกษา บนพื้นฐาน ของเสรีภาพทางวิชาการ ความหลากหลายและเอกภาพเชิงระบบ ซึ่งกรอบนี้มีการออกแบบโดย คำนึงถึงมิติบูรณาการและองค์รวมของการพัฒนา โดยพิจารณาภาพฉายปัจจุบันและอนาคตและ ปัจจัยภายในในระบบอุดมศึกษา ซึ่งปัจจัยภายในมี 9 ประเด็นได้แก่รอยต่อกับการศึกษาระดับอื่น การ แก้ปัญหาอุดมศึกษาในปัจจุบัน ธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการ การพัฒนาขีดความสามารถใน การแข่งขันของประเทศ การเงินอุดมศึกษา การพัฒนาบุคลากรในอุดมศึกษา เครือข่ายอุดมศึกษา การพัฒนาอุดมศึกษาในเขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ และ โครงสร้างพื้นฐาน การเรียนรู้ สำหรับประเด็นธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการช่วยในการกำหนดทิศทางการ พัฒนามหาวิทยาลัยได้เร็ว อุดมศึกษาไทยต้องปรับปรุงเรื่องนี้ตั้งแต่ระดับองค์กรกำหนดและกำกับ นโยบายคือสภามหาวิทยาลัย ผู้บริหารทุกระดับ ประเด็นเครือข่ายอุดมศึกษาเป็นสิ่งที่ควรสนับสนุน ผลักดันด้วยนโยบายและกลไกงบประมาณ การลงทุน โครงสร้างพื้นฐานร่วมกัน ส่วนประเด็น โครงสร้างพื้นฐานการเรียนรู้ของอุดมศึกษา เป็นปัจจัยสำคัญของอุดมศึกษาได้แก่สังคมสารสนเทศ สังคมฐานความรู้ ทรัพยากรการเรียนรู้ระบบการเรียนรู้ตลอดชีวิต ควรส่งเสริมให้อุดมศึกษาพัฒนา และใช้ศักยภาพทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อรองรับนโยบายด้านนี้ของชาติ โดยเฉพาะยุทธศาสตร์ด้าน e-Society, e-Industry, e-Commerce, e-Education, e-Government กำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาจัดเก็บข้อมูลให้มีความถูกต้องและทันสมัยอยู่เสมอ จัดระบบการ คຸ້ມครองผู้บริโภครายการให้บริการข้อมูลสารสนเทศของมหาวิทยาลัย โดยให้ผู้เรียนและผู้ปกครอง สามารถเข้าถึงและลดช่องว่างเพื่อการเรียนรู้เฉพาะตัวจนถึงการเรียนรู้ของมวลชน ให้อุดมศึกษา เป็นแหล่งการเรียนรู้ วิจัย ทดลองและสาธิตจัดทำสื่อการเรียนรู้สู่สาธารณะ เครือข่ายห้องสมุดและ แหล่งเรียนรู้ เตรียมการรองรับผลกระทบเชิงลบเนื่องจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการ

สื่อสาร จัดทำกรอบนโยบายพัฒนาระบบการเรียนรู้ตลอดชีวิต วางระบบธรรมาภิบาลของการเรียนรู้ตลอดชีวิต ประสานหลากหลาย การบริหารจัดการ โดยยึดหลักผู้เรียนเป็นสำคัญ จัดสร้างกรอบประกันคุณภาพการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อให้อุดมศึกษาสร้างสังคมไทยให้เป็นสังคมความรู้ สังคมอุดมปัญญา

### **แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559)**

ตามแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559) ให้มีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดด เพื่อเป็นแหล่งความรู้ที่ตอบสนองการแก้ปัญหาวิกฤตและชี้้นำการพัฒนาอย่างยั่งยืนของชาติและท้องถิ่น โดยเร่งสร้างภูมิคุ้มกันในประเทศให้เข้มแข็งขึ้นภายใต้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและต้องส่งเสริมการพัฒนาประเทศให้สามารถแข่งขันได้ในประชาคมอาเซียนและประชาคมโลก โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนและสังคมไทยให้มีคุณภาพ ผลิดกำลังคนที่มีศักยภาพตรงตามความต้องการของตลาดงาน โดยมีวิสัยทัศน์ปี 2559 ให้อุดมศึกษาเป็นแหล่งองค์ความรู้และพัฒนากำลังคนระดับสูงที่มีคุณภาพเพื่อการพัฒนาชาติอย่างยั่งยืน สร้างสังคมการเรียนรู้ตลอดชีวิตตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ บนพื้นฐานปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มีบทบาทสูงในประชาคมอาเซียนและมุ่งสู่คุณภาพอุดมศึกษาระดับนานาชาติ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2556) ที่กำหนดยุทธศาสตร์ต่างๆ 4 ยุทธศาสตร์ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 เปลี่ยนระบบการนำองค์กรให้ขับเคลื่อนอุดมศึกษาแบบองค์รวม

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาอาจารย์ให้เป็นมืออาชีพและพัฒนาผู้เชี่ยวชาญมืออาชีพให้เป็นอาจารย์

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยกระดับคุณภาพบัณฑิตอย่างก้าวกระโดด

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปฏิรูปการบริหารการเงินอุดมศึกษา เพื่อขับเคลื่อนสถาบันอุดมศึกษาสู่ความเป็นเลิศ



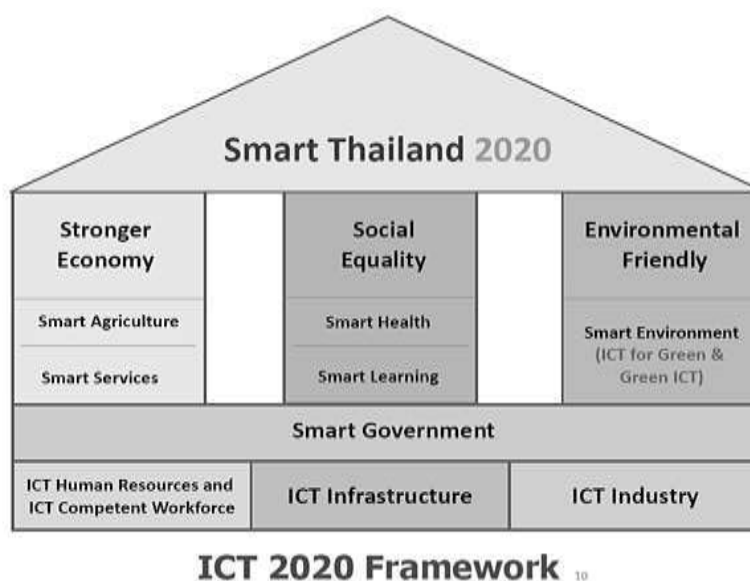
ภาพที่ 2 แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11(พ.ศ.2555-2559)  
(สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2554)

โดยเฉพาะยุทธศาสตร์ที่ 1 กลยุทธ์ที่ 1.5 ให้มีการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน(Hardware, Software, Peopeware) ของสารสนเทศอุดมศึกษา ที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างข้อมูลสารสนเทศ การศึกษาขั้นพื้นฐาน อาชีวศึกษาและอุดมศึกษา เพื่อใช้ในการบริหารจัดการและพัฒนา สถาบันอุดมศึกษาทั้งในสังกัดและนอกสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยคำนึงถึงความเสี่ยงใน ประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อการแก้ไขปัญหาและการพัฒนาประเทศ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และเพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาได้เตรียมความพร้อมให้ดำรงอยู่ได้ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลง

**กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ.2554-2563 (ICT 2020)**

ในการพัฒนาด้านระบบไอซีทีของมหาวิทยาลัยราชภัฏทุกแห่งได้ดำเนินการตามกรอบ นโยบายตามกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ.2554-2563 (ICT 2020) ที่ ประกอบด้วย 7 ยุทธศาสตร์หลัก คือ (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2554)

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศและการสื่อสารแห่งชาติ  
 ยุทธศาสตร์ที่ 2 ICT เพื่อสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ  
 ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาทุนมนุษย์ ICT สำหรับปี 2020  
 ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาอุตสาหกรรม ICT  
 ยุทธศาสตร์ที่ 5 ICT เพื่อการให้บริการของภาครัฐ (Public Service)  
 ยุทธศาสตร์ที่ 6 ICT เพื่อความเท่าเทียมทางสังคม (Social Equality)  
 ยุทธศาสตร์ที่ 7 ICT เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม



ภาพที่ 3 กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ.2554-2563 (ICT 2020)  
 (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2554)

### แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารฉบับที่ 3 ของประเทศไทย 2557-2561 กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับร่าง)

เนื่องจากแผนแม่บทไอซีที (ฉบับที่ 2) ของประเทศไทย พ.ศ.2552-2556 สิ้นสุดในปี พ.ศ. 2556 กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ร่วมมือกับสถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ดำเนินการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ 3) ของประเทศไทย พ.ศ.2557-2561 มีกรอบระยะเวลา 5 ปี และให้มีการปรับแผนแม่บทไอซีที ฉบับนี้ทุก 3 ปี หรือตามความเหมาะสมของสถานการณ์ มีการกำหนดวิสัยทัศน์คือ “พัฒนาสังคมอุดมปัญญาด้วยไอซีที เพื่อก้าวสู่สังคมดิจิทัลอย่างยั่งยืน โดยทั่วถึง เท่าเทียม และมั่นคงปลอดภัย ในทุกชุมชนและท้องถิ่น” (Shape-up Smart Thailand toward Digital Society) โดยมี

เป้าหมายในการเตรียมความพร้อมของประเทศไทยสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล อย่างยั่งยืน ทั้งถึง และเท่าเทียม ด้วยความมั่นคงปลอดภัย โดยให้ความสำคัญกับการนำไอซีที มาใช้พัฒนาประเทศด้วยยุทธศาสตร์หลัก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทุนมนุษย์ ด้านโครงสร้างพื้นฐานไอซีที ด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และด้านธุรกิจและอุตสาหกรรม โดยดำเนินการต่อเนื่องจากแผนแม่บทไอซีที ฉบับที่ 2 ในประเด็นของการพัฒนาเพื่อยกระดับสู่ธรรมาภิบาลที่ดี ในบริบทของการยกระดับบริการอิเล็กทรอนิกส์ และบริบทของการยกระดับธรรมาภิบาลให้กับทรัพยากรด้านไอซีที (ICT Governance) การจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ 3) ของประเทศไทย พ.ศ.2557-2561 ประกอบด้วย กระบวนการในการจัดทำ และกระบวนการดำเนินงาน คือ 1. กำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศไทยมุ่งสู่ Smart Thailand ใน พ.ศ.2563 โดยมียุทธศาสตร์ด้านไอซีที ในการพัฒนาใน 7 เรื่องสำคัญ ได้แก่โครงสร้างพื้นฐาน อุตสาหกรรม เศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม รัฐบาล และทุนมนุษย์ 2. ดำเนินงานต่อออกจากแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ 2) ในประเด็นของการพัฒนาเพื่อยกระดับสู่ธรรมาภิบาลที่ดี 3.เป็นแผนที่เข้าใจง่ายและนำไปปฏิบัติได้เพื่อให้ภาคส่วนต่างๆ สามารถนำไปปฏิบัติได้ 4.ยกระดับสู่การบูรณาการสมบูรณแบบ เพื่อการพัฒนาแบบยั่งยืนและสามารถตอบโจทย์ในเรื่องธรรมาภิบาลที่ดี เป็นการแสดงวุฒิภาวะการพัฒนาในระดับสูงสุด เช่นรูปแบบ e-Government Maturity Level ซึ่งในระดับสูงสุดที่กำหนดไว้โดยองค์การสหประชาชาติ คือ ระดับการบูรณาการ 5.ยกระดับสู่สังคม ชุมชน ท้องถิ่นเข้มแข็ง ปลอดภัย เศรษฐกิจเติบโตยั่งยืน ให้ชุมชนและท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการพัฒนา 6.ยกระดับสู่ความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน เป็นการเข้าสู่โลกไอซีที ที่หลากหลายวิธีคิด วิธีปฏิบัติ มาตรฐาน และความหลากหลายทางเทคนิค รวมทั้งในด้านข้อมูลและเนื้อหาสาระ 7.ยกระดับการพัฒนา ไอซีที ในภาพรวมของประเทศตามดัชนีวัดสำคัญในเวทีโลก โดยเปรียบเทียบอันดับของประเทศไทยกับประเทศเป้าหมายที่ทำการเทียบเคียง (Benchmarking) จำนวน 10 ประเทศ ได้แก่ สิงคโปร์ มาเลเซีย เกาหลี ญี่ปุ่น จีน อินเดีย สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร สวีเดน และออสเตรเลีย

ยุทธศาสตร์หลักของ การพัฒนาตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ 3) ของประเทศไทย พ.ศ.2557-2561 ได้มุ่งพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่มีความคุ้มค่าและพอเพียง ทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐและเอกชน สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ด้วยความเท่าเทียมและเป็นธรรม มีความน่าเชื่อถือ และมีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม จะอำนวยให้ภาครัฐและภาคธุรกิจ ดำเนินการพัฒนาด้าน ไอซีทีให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนในทุกชุมชนและท้องถิ่น และในภาพรวมจะเป็นกุญแจสำคัญในการพัฒนาประเทศในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมในการก้าวสู่เศรษฐกิจดิจิทัล รวมทั้ง การสร้างความพร้อมในการเข้าสู่การรวมกลุ่มในภูมิภาคและในเวทีสากล โดยประกอบด้วย 4 ยุทธศาสตร์ดังนี้

- 1.การพัฒนาทุนมนุษย์ให้เป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาไอซีที ของประเทศ และมีความพร้อมในการมีส่วนร่วมในการพัฒนา (Participatory People)
- 2.การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่คุ้มค่าและพอเพียง (Optimal Infrastructure)
- 3.การพัฒนากระบวนการบริการของภาครัฐอย่างฉลาด (Smart Government)
- 4.การพัฒนาภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมไอซีที ให้เติบโตสดใส (Vibrant Business)

โดยมีเป้าหมายหลักของยุทธศาสตร์ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ 3)ของประเทศไทย พ.ศ.2557-2561 ดังนี้คือ

- 1.เยาวชน ประชาชน ชุมชน และท้องถิ่น มีทักษะในการประยุกต์ใช้ไอซีที ในการศึกษาเรียนรู้เพื่อการดำรงชีวิตและการประกอบอาชีพอย่างพอเพียงด้วยแนวคิดเชิงนวัตกรรมในระดับประเทศและระดับสากล
- 2.มีโครงสร้างพื้นฐานไอซีทีความเร็วสูงที่กระจายอย่างทั่วถึงและคุ้มค่าต่อการลงทุน ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียมกันเสมือนการเข้าถึงบริการสาธารณสุขไปทุกชั้นพื้นฐานทั่วไปในราคาที่เหมาะสมและเป็นธรรม
- 3.บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐไว้ตะเข้บรอยต่อและเป็นทีพึ่งพอใจของผู้ใช้บริการทุกภาคส่วน
- 4.เพิ่มบทบาทและความสำคัญของการใช้ไอซีทีในการเสริมสร้างประสิทธิภาพและพัฒนาศักยภาพที่เกี่ยวข้องกับไอซีที ให้กับธุรกิจ อุตสาหกรรม และบริการ ต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศอย่างสร้างสรรค์และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- 5.ยกระดับความพร้อมด้านไอซีที โดยรวมของประเทศไทยในการประเมินวัดระดับระหว่างประเทศ

และมีแผนที่นำทาง (Roadmap) เพื่อมุ่งสู่ Smart Thailand 2020 ในระดับยุทธศาสตร์หลักในการขับเคลื่อนแผน เพื่อการจัดลำดับความสำคัญของกลยุทธ์ มาตรการ โครงการ และกิจกรรมที่กำหนดไว้ในแต่ยุทธศาสตร์หลักจำนวน 4 ยุทธศาสตร์ของแผนแม่บทฯ โดยมีตัวอย่างรูปแบบของฉากทัศน์(Scenarios) และโครงการเร่งด่วนเป็นรายยุทธศาสตร์ ตามหลักการและเหตุผลได้แก่

1. ปีที่ 1-2 พ.ศ.2557-2558 : การวางรากฐานไอซีที สู่ความฉลาด (Smart Foundation)
2. ปีที่ 3 พ.ศ.2559 : การร่วมดำเนินธุรกรรมในกลุ่ม AEC อย่างฉลาด (Smart AEC Collaboration)
3. ปีที่ 4 พ.ศ.2560 : การพัฒนาสู่ชุมชนฉลาด (Smart Community)

4. ปีที่ 5 พ.ศ.2561: การก้าวสู่บริการอิเล็กทรอนิกส์อย่างฉลาดในระดับภูมิภาคสากล (Smart Global Services)

5. ปีที่ 6-7 พ.ศ.2562-2563 : การก้าวสู่สังคมอุดมปัญญา (Smart Thailand)

### ทิศทางการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในประเทศไทย

การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ เพื่อการพัฒนาในประเทศไทย นอกจากจะปรากฏในแผนแม่บทไอซีทีทั้ง 3 ฉบับ แล้วที่ผ่านมายังปรากฏอยู่ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 แผนการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2554-2558 และยุทธศาสตร์ประเทศไทย พ.ศ. 2556 ดังนี้

1. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 การพัฒนาประเทศในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) แผนนี้ได้กำหนดให้ไอซีทีเป็นเครื่องมือสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินยุทธศาสตร์หลักในด้านต่างๆ เช่น ใช้ไอซีทีในการพัฒนาและกระจายข้อมูลข่าวสารเพื่อการพัฒนาอาชีพ และการพัฒนาระบบฐานข้อมูลสุขภาพของประเทศไทย มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศด้านอาหารและพลังงาน ตั้งแต่การผลิต การตลาด ไปจนถึงการบริโภค เพื่อปรับระบบบริหารจัดการภาครัฐในการสร้างความมั่นคงด้านอาหารและพลังงาน รวมถึงการใช้ไอซีที เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และใช้ไอซีทีเป็นเครื่องมือเตรียมความพร้อมรองรับกับภัยพิบัติทางธรรมชาติ

2. แผนการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2554-2558 มีหลักการบนพื้นฐานที่ส่งเสริมการดำเนินการตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล ในส่วนของนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้กำหนดบทบาท และด้านไอซีทีมีเป้าหมายที่นำเอาไอซีทีมาช่วยในการขับเคลื่อนนโยบายด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านที่ดิน ด้านทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม และด้านการบริหารบ้านเมืองที่ดี เช่น การมีศูนย์บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสาธารณะที่ได้มาตรฐานครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่เอื้อต่อความเชื่อมั่น ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน การส่งเสริมให้ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาสสามารถใช้ไอซีที เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีช่องรายการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน ด้านการศึกษา การสาธารณสุข แรงงาน การเกษตร วัฒนธรรม และการประชาสัมพันธ์ด้วยระบบดิจิทัลของภาครัฐ ช่วยลดต้นทุนการผลิต และ การดำเนินการให้ภาครัฐกิจอุตสาหกรรมและบริการด้านไอซีที และผู้ใช้ในกลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมาย ผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้านไอซีทีในภูมิภาค และรวมไปถึงการนำไอซีที ที่ทันสมัย



มาใช้ในการควบคุมอาชญากรรมให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารราชการแผ่นดิน

3.แผนยุทธศาสตร์ประเทศไทย เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน โดยมีวิสัยทัศน์ในการที่จะพัฒนาให้ประเทศไทยมีขีดความสามารถในการแข่งขัน คนไทยอยู่ดีกินดี มีความเสมอภาคและเป็นธรรมโดยมียุทธศาสตร์หลัก 4 ด้าน ซึ่งมีการกำหนดแนวทางการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับไอซีทีไว้ในแต่ละยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาระบบโลจิสติกส์และโครงสร้างพื้นฐาน ยุทธศาสตร์ที่ 2 การลดความเหลื่อมล้ำ โดยใช้ไอซีที เพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ได้แก่ การปฏิรูปการศึกษา ที่มุ่งเน้น ครู หลักสูตรเทคโนโลยีการดูแลเด็กก่อนวัยเรียน และการใช้ ไอซีทีในระบบการศึกษา เช่น แท็บเล็ตและอินเทอร์เน็ตไร้สาย ยุทธศาสตร์ที่ 3 การใช้ไอซีทีในการป้องกันและบรรเทาภัยพิบัติธรรมชาติ และยุทธศาสตร์ที่ 4 เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนด้วยระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service)

### สถานการณ์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทยในปัจจุบัน

ในช่วงเวลาที่ผ่านมามีประเทศไทยต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกในหลายด้าน ซึ่งมีผลกระทบต่อการพัฒนาสามารถสรุปสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับด้านไอซีที 8 ด้านหลัก ได้แก่

1.การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย ระยะ พ.ศ.2554–2563 กำหนดการพัฒนาโครงข่ายโทรคมนาคมขั้นพื้นฐานให้ครอบคลุมทั่วประเทศ และสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการของประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน เปรียบเสมือนการเข้าถึงสาธารณูปโภคพื้นฐานที่มีคุณภาพและความมั่นคงปลอดภัยเทียบเท่ากับมาตรฐานสากล โดยกำหนดเป้าหมายไว้ร้อยละ 80 ของประชากรทั่วประเทศจะสามารถเข้าถึงโครงข่ายโทรคมนาคมและอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้ จากผลการสำรวจการมีการใช้ไอซีทีทั้งในครัวเรือนและในสถานประกอบการ ปี พ.ศ.2556 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประชากรที่ใช้อินเทอร์เน็ตมีเพียงร้อยละ 28.97 และส่วนใหญ่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและเมืองใหญ่ และยังเป็นรองประเทศในอาเซียน 3 ประเทศ คือ สิงคโปร์ บรูไน และมาเลเซีย ด้านของกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาด้านไอซีที พบว่ากฎหมายและระเบียบต่างๆยังกระจัดกระจาย โดยเฉพาะกฎหมายและระเบียบที่จำเป็นในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายเฉพาะในเรื่องของการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินทางปัญญา ซึ่งยังต้องการการแก้ไขให้ทันสมัยและเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

2.การพัฒนาทุนมนุษย์ด้านไอซีที ซึ่งกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารระยะ พ.ศ.2554-2563 ของประเทศไทยได้กล่าวถึงที่จะต้องพัฒนาทุนมนุษย์ที่มีความสามารถในการสร้างสรรค์และการใช้ไอซีทีอย่างมีประสิทธิภาพ มีวิจรณ์ญาณและรู้เท่าทัน รวมถึงพัฒนาบุคลากร ไอซีทีที่มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญระดับมาตรฐานสากล ที่ผ่านมพบว่า ประเทศไทยประสบปัญหาคุณภาพการศึกษา จำเป็นต้องพัฒนาอย่างเร่งด่วน และอาจพัฒนาด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิรูปการเรียนรู้ เพื่อยกระดับองค์ความรู้และคุณภาพการศึกษาของประชาชนคนไทย สำหรับในด้านอุตสาหกรรมจำเป็นต้องเพิ่มกำลังคนด้านไอซีที ยกกระดับมาตรฐานความรู้ความสามารถของบุคลากรด้านไอซีที และการเพิ่มความสามารถในการเข้าถึงไอซีที ผู้ที่จบการศึกษาด้านไอซีทีมีจำนวนน้อยและมีเพียงร้อยละ 1.15 ของผู้ที่จบการศึกษา ซึ่งไอซีทีที่สามารถที่จะมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทุนมนุษย์ พัฒนาคุณภาพของการศึกษา และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนเพื่อเพิ่มศักยภาพในการเรียนรู้ได้

3.การพัฒนาด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) มีการนำระบบไอซีทีมาใช้ ผลการสำรวจสถานภาพการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2555 โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติพบว่าหน่วยงานภาครัฐตั้งแต่ระดับกรมขึ้นไปมีเว็บครบทุกหน่วยงาน แต่การให้บริการออนไลน์ภาครัฐยังไม่ครบ มีร้อยละ 5.6 ของหน่วยงานภาครัฐเท่านั้นที่มีการจัดทำมาตรฐาน ISO 270019 และการเชื่อมโยงข้อมูลและธุรกรรมออนไลน์ข้ามหน่วยงาน มีความก้าวหน้าโดยเฉลี่ยเพียงร้อยละ 22 ส่วนลำดับของประเทศไทยในการจัดลำดับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ขององค์การสหประชาชาติ ใน ค.ศ.2012 ประเทศไทยได้อันดับที่ 92 ซึ่งการจัดอันดับของประเทศไทยตั้งแต่ ค.ศ.2005-2012 โดย ค.ศ.2008 อยู่อันดับที่ 64 ค.ศ.2010 อยู่อันดับที่ 76 และ ค.ศ.2012 อยู่อันดับที่ 92

4.การใช้ไอซีทีเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจ เนื่องจาก เศรษฐกิจในประเทศไทยพึ่งพาการส่งออกเป็นหลัก การจัดอันดับในการแข่งขันด้านเศรษฐกิจระดับโลกจากการจัดลำดับโดย Global Competitive Index (GCI) ของ World Economic Forum (WEF) ใน พ.ศ.2556-2557 ประเทศไทยถือเป็นประเทศที่ได้รับการจัดลำดับอยู่ในกลุ่ม Efficiency-driven Economy และจัดอันดับที่ 37 จาก 144 ประเทศ และเป็นอันดับที่ 4 ในอาเซียนรองจากสิงคโปร์ มาเลเซีย และบรูไน โดย WEF วิเคราะห์ว่า ความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยยังคงมีความน่ากังวล โดยเฉพาะเรื่องความไม่มีเสถียรภาพทางการเมือง การแก้ปัญหาแบบเฉพาะหน้าปัญหา การคอร์รัปชั่น ความกังวลเรื่องความปลอดภัย และความไม่แน่นอนในเรื่องของการปกป้องทรัพย์สิน นอกจากนี้ประเทศไทยยังคงมีปัญหาในเรื่องของบริการด้านสาธารณสุข และการศึกษาขั้นพื้นฐาน

5.การใช้ไอซีทีกับการพัฒนาสังคม ประเทศไทยมีปัญหาเชิงโครงสร้างหลายอย่าง ได้แก่ ด้านรายได้ ด้านสิทธิ ด้านโอกาส ด้านอำนาจ และด้านศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ การ

พัฒนาโดยนำระบบไอซีทีมาใช้ในการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐต่างๆในการให้บริการ ตามแผนต่างๆให้ความสำคัญกับการแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำ มีความพยายามใช้ไอซีที เพื่อสร้างความเป็นธรรมในสังคมและลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคมหลายด้าน เช่น ในด้านสาธารณสุข ด้านสังคมผู้สูงอายุ ด้านการเรียนรู้ โดยการสร้างระบบการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ ด้านการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยไอซีที และการสร้างความเสมอภาคในการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง

6.การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการรักษาสิ่งแวดล้อม กรมควบคุมมลพิษได้ทำการศึกษาพบว่าประเทศไทยผลิตขยะอิเล็กทรอนิกส์ ประมาณ 300,000 ตันใน พ.ศ.2550 และคาดว่าจะมีปริมาณ 400,000 ตันในปี 2560 ภาคส่วนต่างๆ ให้ความสนใจทั้งในเรื่อง Green ICT และ ICT for Green มีหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนนำไอซีทีมาช่วยในการปรับปรุงสิ่งแวดล้อม เพื่อลดการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ การลดการใช้พลังงานและทรัพยากรธรรมชาติ รวมทั้งเวลาในการเดินทาง แต่ยังไม่มีการกำหนดเป็นนโยบายสำคัญของหน่วยงานและของประเทศ

7.อุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ใน พ.ศ.2554 ตลาดไอซีทีในประเทศไทย ส่วนใหญ่ร้อยละ 76.9 เป็นมูลค่าตลาดการสื่อสาร รองลงมาได้แก่ ตลาดคอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ และตลาดซอฟต์แวร์และบริการซอฟต์แวร์ และคาดว่าตลาดไอซีทีจะมีการเติบโตไปในทิศทางที่ดีขึ้น เนื่องจากแนวโน้มการใช้งานอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ ทั้งแบบใช้สายและแบบไร้สายขยายตัวมากขึ้น สำหรับตลาดดิจิทัลคอนเทนต์ของประเทศไทย ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมแอนิเมชัน เกม และการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2554 มีมูลค่ารวมประมาณ 16,467 ล้านบาท โดยเป็นตลาดเกมประมาณ 8,806 ล้านบาทตลาดแอนิเมชัน 5,623 ล้านบาท และตลาดการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ 2,038 ล้านบาท จากรายงานการจัดอันดับความได้เปรียบทางการแข่งขันในภาคอุตสาหกรรมไอซีที จำนวน 66 ประเทศทั่วโลก ของ Economist Intelligence Unit ค.ศ.2011 พบว่าประเทศไทยอยู่ในลำดับที่ 50 โดยประเทศไทยได้คะแนนต่ำในด้านสภาพแวดล้อมทางด้านวิจัยและพัฒนา และโครงสร้างพื้นฐานด้านไอซีที ยังขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณภาพทุกแขนง หลักสูตรของสถาบันการศึกษาไม่สอดคล้องกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรม พนักงานรุ่นใหม่นิยมเปลี่ยนงานบ่อย ผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็กประสบปัญหาขาดแหล่งทุน และขาดการสนับสนุนด้านการวิจัยและพัฒนาทั้งภาครัฐและภาคเอกชนอย่างจริงจัง

8.สถานการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ทุกประเทศในระดับนานาชาติต่างเห็นว่า ปัญหาความมั่นคงปลอดภัยในระบบไอซีทีในปัจจุบันนั้น มีแนวโน้มมากขึ้น มีการจารกรรมทางอุตสาหกรรม การก่อการร้ายต่อรัฐ การสอดแนมเพื่อล้วงความลับของชาติ การ

โจมตีเครือข่ายของสถาบันทางการเงิน และการโจมตีระบบสารสนเทศและสื่อสารของธุรกิจ รัฐบาลและหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ในประเทศไทยได้ให้ความสำคัญต่อความมั่นคงปลอดภัยทางไอซีที โดยการจัดตั้งองค์กร กรรมการ ทั้งในระดับชาติและในระดับหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง เช่น คณะกรรมการความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์ประสานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบคอมพิวเตอร์ประเทศไทย (ThaiCERT) และเครือข่ายความร่วมมือด้านความปลอดภัยในระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ (Cloud Security Alliance Thailand Chapter) เป็นต้น ตลอดจนมีการประกาศใช้กฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2550 ภาพรวมสถานการณ์การพัฒนาความมั่นคงปลอดภัยทางไอซีทีของประเทศไทยยังขาดการประสานงานกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ จะต้องมีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างจริงจังต่อไป

### **แนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในประเทศไทย**

ความพยายามในการพัฒนาไอซีทีของประเทศและแต่ละภาคส่วนเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติการและบริการอย่างรวดเร็วและแพร่กระจายมากขึ้น แต่ก็ยังประสบปัญหาการพัฒนาเทคโนโลยีที่ล่าช้าไม่ทันต่อความต้องการและการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์อย่างรวดเร็ว เพราะวิกฤตการณ์ด้านต่างๆ การให้บริการยังไม่ทั่วถึงและยังมีประชาชนที่ไม่เข้าใจวิธีการใช้งานอีกมาก เป็นความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสารสนเทศและความรู้ ของกลุ่มคนที่อยู่ในภูมิภาคหรือท้องถิ่น ประเทศไทยต้องมีกระจายโอกาสในการเข้าถึงไอซีทีให้ทั่วถึงมาก ประเทศไทยกำลังปรับไปสู่การสื่อสารยุคดิจิทัลทีวี ซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์และลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของประชาชนในเขตภูมิภาคหรือในชนบทห่างไกลได้ ปัญหาในส่วนของบุคลากรด้านไอซีที ก็ยังขาดแคลนบุคลากรด้านไอซีทีอีกมาก ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยเฉพาะบุคลากรที่มีทักษะสูง หรือทักษะเฉพาะด้านต่างๆ ในด้านอุตสาหกรรมไอซีทีที่ประเทศไทยอยู่ในฐานะผู้ใช้เทคโนโลยีมากกว่าในฐานะผู้ผลิต อย่างไรก็ตามนโยบายรัฐควรส่งเสริมให้สังคมเป็นผู้ผลิตสนับสนุนอุตสาหกรรมไอซีที ในด้านต่างๆ เพื่อสร้างความแข็งแกร่งทางเศรษฐกิจ สำหรับปัญหาในการควบคุมกำกับดูแลไอซีที พบว่ายังมีการใช้ไอซีทีอย่างไม่เหมาะสมอีกหลายประเด็น เช่น การใช้ไอซีทีเพื่อความบันเทิงมากกว่าเพื่อการศึกษาหาความรู้ การเผยแพร่เนื้อหาไม่เหมาะสม และการก่ออาชญากรรมทางอินเทอร์เน็ตต่างๆ ซึ่งก็ยังไม่มียุทธศาสตร์ที่แน่ชัดในการควบคุมการแพร่กระจายเนื้อหาข่าวสารสารสนเทศ ในส่วนของภาครัฐ ส่วนใหญ่ยังคงขาดบุคลากรที่มีความรู้ด้านไอซีที ไม่มีทักษะด้านเทคโนโลยี เมื่อเกิดปัญหาอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ในพื้นที่ต่างจังหวัด เจ้าหน้าที่ไม่

สามารถให้ความช่วยเหลือได้ การที่หน่วยงานภาครัฐประสบปัญหาเรื่องการขาดแคลนบุคลากรด้านไอซีที เนื่องจากผลตอบแทนต่ำและขาดมาตรการจูงใจที่เหมาะสมในเรื่องของการบริหารจัดการ นอกจากนี้ปัญหาเรื่องลิขสิทธิ์ทางปัญญาในคอมพิวเตอร์ก็เป็นเรื่องจำเป็นที่ต้องรีบแก้ไข เพราะกฎหมายที่ดูแลในด้านนี้ยังมีทิศทางไม่ชัดเจน และเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่มีความรู้เรื่องนี้มีน้อย และสิ่งที่สำคัญที่สุดคือ การกำกับดูแล การบริหารจัดการ และการประเมินผลอย่างมีมาตรฐานเป็นสากล อีกประการหนึ่งที่แผนแม่บทของประเทศไทยยังขาดคือการบริหารความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากเทคโนโลยี การเตรียมพร้อมรับกับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นทั้งในแง่พฤติกรรมและสังคม การที่สังคมไทยเปิดกว้างรับเทคโนโลยีใหม่เข้ามาได้อย่างรวดเร็ว จนบางครั้งไม่เชื่อมโยงกับหลักของสังคม ก็อาจทำให้เกิดความเสียหายในระดับต่าง ๆ ต่อประเด็นคุณธรรมจริยธรรม ต่อเวลาที่เสียไปการบริโภคสื่อของเยาวชน ที่มีเนื้อหาด้านลบมากกว่าด้านบวก คำนึงถึงผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจแต่เพียงอย่างเดียวมากกว่าคุณภาพและอนาคตของ การแก้ปัญหาที่มีความยุ่งยากซับซ้อนและต้องใช้เวลาในการนำระบบเทคโนโลยีและนวัตกรรมด้านไอซีทีมาใช้ในการพัฒนาในด้านต่างๆที่เกี่ยวข้องจำเป็นที่จะต้องเพิ่มการศึกษาวิจัยถึงผลกระทบของเทคโนโลยีในมิติทางด้านสังคมให้มากขึ้น โดยคำนึงถึงการบริหารจัดการระบบไอซีทีตามหลักไอซีทีธรรมาภิบาล

## แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

### พ.ศ.2557-2559

แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา พ.ศ.2557-2559 ของกระทรวงศึกษาธิการ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ว่า ประชาชนได้รับโอกาสในการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างมีคุณภาพด้วยการใช้ ICT เพื่อการศึกษา และกำหนดยุทธศาสตร์ 5 ประการได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับความสามารถของผู้สอนและบุคลากรทางการศึกษาในการใช้ ICT เพื่อการศึกษา

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ส่งเสริมสนับสนุนระบบการเรียนการสอนแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อพัฒนาผู้เรียน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ICT เพื่อขยายโอกาสการเข้าถึงบริการทางการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบ ICT เพื่อการบริหารจัดการและการบริการ

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ส่งเสริมการวิจัยพัฒนาองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อการศึกษา

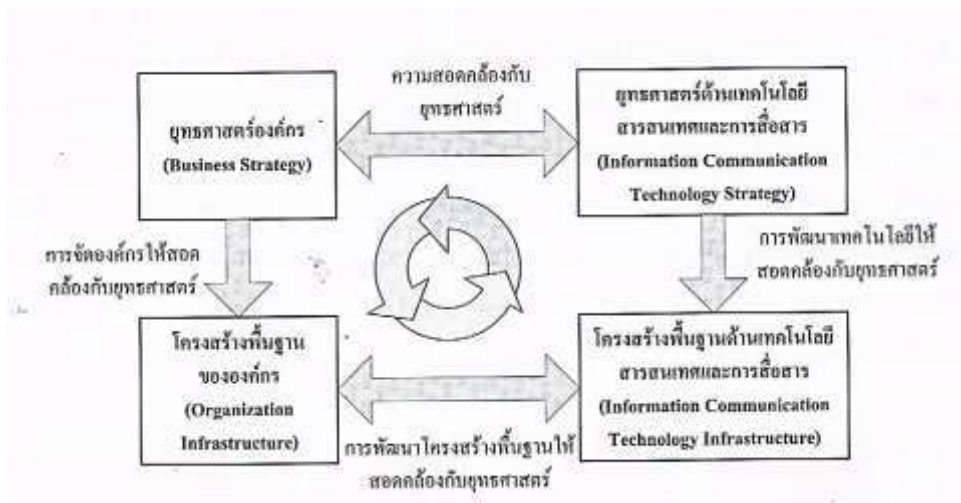


ภาพที่ 4 ยุทธศาสตร์ของแผนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา  
กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2557-2559  
(กระทรวงศึกษาธิการ, 2557)

แผนแม่บทฉบับนี้มีเป้าหมายของการเรียนรู้แบบหลากหลาย ที่ผู้เรียนสามารถเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ โดยเพิ่มศักยภาพการศึกษาคั่นคว้าและการเข้าถึงแหล่งเรียนรู้แบบออนไลน์ สามารถในการเรียนรู้ทุกที่ทุกเวลา โดยเพิ่มประสบการณ์การเรียนรู้โดยไม่ขาดความต่อเนื่องด้วยการใช้อุปกรณ์ส่วนตัวที่ทันสมัย และมีความหลากหลายของการเรียนรู้ โดยเพิ่มความสามารถและอิสระในการเลือกวิธีการและสื่อการเรียนรู้ในหลากหลายรูปแบบในห้องเรียนแห่งอนาคต โดยกำหนดให้มีการบูรณาการของโครงการต่างๆดังนี้ 1. โครงการจัดทำมาตรฐานข้อมูลด้านการศึกษา 2. โครงการพัฒนาเว็บพอร์ทัล 3. โครงการศึกษาและพัฒนาโครงสร้างคลังข้อมูล 4. โครงการพัฒนาระบบรับสมัครและรายงานตัวผู้เรียนผ่านระบบเครือข่าย 5. โครงการพัฒนาระบบสืบค้นข้อมูลผู้สำเร็จการศึกษา 6. โครงการจัดตั้งสำนักทะเบียนกลางของผู้เรียน 7. โครงการพัฒนาระบบบริหารจัดการการเรียนรู้ 8. โครงการพัฒนาระบบบริหารงานวิจัย 9. โครงการพัฒนาสื่อการเรียนรู้แบบอิเล็กทรอนิกส์ 10. โครงการจัดอบรมความรู้ด้านไอซีที 11. โครงการรักษาความปลอดภัยในระบบไอซีที และจัดให้ดำเนินการต่อเนื่องเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานด้านเครือข่ายความเร็วสูง การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์การบริหารจัดการระบบเครือข่าย และแนวทางการบูรณาการระบบเครือข่ายการศึกษาแห่งชาติ (NEdNet) ที่จะเกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสถาบันการศึกษาทั้งระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา ระดับอาชีวศึกษาและระดับอุดมศึกษาทั่วประเทศ

### ความสำคัญของไอซีทีและการพัฒนาระบบไอซีทีสำหรับองค์กร

มหาวิทยาลัยทุกมหาวิทยาลัยมีความจำเป็นจะต้องนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในองค์กรเพราะทำให้ลดระยะเวลา ค่าใช้จ่ายและความถูกต้อง สามารถที่จะแข่งขันกับมหาวิทยาลัยอื่นได้ ทุกมหาวิทยาลัยราชภัฏได้นำเอาไอซีทีมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนและการบริหารจัดการองค์กรมาโดยมีการพัฒนาระบบไอซีที มาอย่างต่อเนื่อง ซึ่ง ไอซีทีเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการในการเพิ่มมูลค่าของกิจกรรมต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคบริการ ซึ่งไอซีทีได้เข้ามามีบทบาทในหลายๆขั้นตอนของการดำเนินกิจกรรม โดยใช้ในการพัฒนาและการเจริญเติบโตขององค์กร รวมทั้งการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การพัฒนาไอซีทีต้องเริ่มต้นโดยการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอก ร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และตัวชี้วัด เมื่อได้ยุทธศาสตร์แล้วนำไปสู่การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านต่างๆขององค์กรและใช้ยุทธศาสตร์นี้ในการกำหนดยุทธศาสตร์ด้านไอซีที โดยมีการปรับยุทธศาสตร์ และ โครงสร้างพื้นฐานด้านไอซีทีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และ โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร (ปานใจ ธารทัศน์วงศ์, 2554, น.18) ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 5 แสดงขั้นตอนการพัฒนาระบบไอซีทีสำหรับองค์กร (ปานใจ ธารทัศน์วงศ์, 2554, น.18)

เนื่องจากการพัฒนาระบบไอซีทีของมหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่งจะมีลักษณะที่แตกต่างกันตามนโยบาย กลยุทธ์ บริบท ปัจจัย ความพร้อมและสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ที่แตกต่างกัน รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของปัจจัยสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีด้านไอซีทีด้วย ทำให้แต่ละแห่งมีการนำเอากรอบมาตรฐานในการกำกับดูแลและการบริหารจัดการที่แตกต่างกัน ได้แก่ ISO ITIL COSO และ COBIT เป็นต้น

## หลักธรรมาภิบาล

ธรรมาภิบาล หมายถึง การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เป็นแนวทาง สำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมรัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมถึง ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการ และฝ่ายธุรกิจ สามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้รักสามัคคีและร่วมกันเป็นพลัง ก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริม ความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศ เพื่อบรรเทาป้องกันหรือแก้ไขเยียวยาภาวะ วิกฤติ ภัยอันตรายที่หากจะมีมาในอนาคต เพราะสังคมจะรู้สึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใส และความมีส่วนร่วม อันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และการปกครอง แบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นพระประมุข สอดคล้องกับความเป็นไทย รัฐธรรมนูญ และกระแสโลกยุคปัจจุบัน (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบ บริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542) หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามคู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2554) ที่เหมาะสมจะนำมาปรับใช้ในองค์กรต่างๆของภาครัฐ ดังแสดงในภาพที่ 6 ควรจะมี 10 องค์ประกอบ ดังนี้

1.หลักประสิทธิผล ( Effectiveness ) : ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการ ตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ ร ว ม ถึง ส า ม า ร ถ เทียบเคียงกับส่วน ราชการหรือหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน และมีผล การ ปฏิบัติงาน ในระดับชั้นนำของประเทศ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน โดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทางยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ที่ ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงาน และระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และเป็นระบบ

2.หลักประสิทธิภาพ ( Efficiency ) : การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการ ปฏิบัติงานโดยการใช้เทคนิคและเครื่องมือการ บริหาร จัด การ ที่เหมาะสมให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงานและระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถ ในการปฏิบัติราชการตามภารกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

3.หลักการตอบสนอง ( Responsiveness ) : การให้บริการที่สามารถดำเนิน การได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดและสร้างความเชื่อมั่นความไว้วางใจ รวมถึงตอบสนอง ตามความคาดหวัง / ความต้องการของ ประชาชนผู้รับบริการและผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีความ หลากหลายและมีความแตกต่าง



4.หลักภาระรับผิดชอบ ( Accountability ) : การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวัง ของสาธารณะรวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับ รับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

5.หลักความโปร่งใส โปร่งใส ( Transparency ) : กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชัดเจนได้ เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรีโดย ประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆและสามารถ ตรวจสอบได้

6.หลักการมีส่วนร่วม ( Participation ) : กระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชนและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาส ได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียน รู้ทำความเข้าใจร่วมแสดงทัศนะร่วมเสนอ ปัญหา/ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทางร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการ ตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนา ในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

7.หลักการกระจายอำนาจ ( Decentralization ) : การถ่าย โอน อำนาจ การ ตัด สิ้น ใจ ทรัพยากรและภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่น หน่วยราชการบริหาร ส่วนท้องถิ่น)และ ภาคประชาชนดำเนินการแทน โดย มีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจ และความรับผิดชอบในการ ตัดสินใจ และการดำเนินการให้แก่บุคลากรโดยมุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจ ในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้ มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการและ เพิ่มประสิทธิภาพ เพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ

8.หลักนิติธรรม ( Rule of Law ) : การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับใน การบริหารราชการด้วยความเป็นธรรมไม่เลือก ปฏิบัติและคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วน ได้ส่วน เสีย

9.หลักความเสมอภาค ( Equity ) : การได้รับการปฏิบัติ และได้รับบริการอย่างเท่าเทียม กันโดยไม่มี การแบ่งแยกด้านชาย/หญิงถิ่นกำเนิดเชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกาย หรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะ ทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การ ฝึ กอบรม และอื่นๆ

10.หลักมุ่งเน้นฉันทามติ ( Consensus Oriented ) : การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่ม บุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงซึ่งต้องไม่มี ข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญโดยฉันทามติไม่จำเป็นต้องหมายความว่า เป็นความเห็น พ้องโดยเอกฉันท์



ภาพที่ 6 แสดงหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework)  
(สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2554)

สำหรับหลักธรรมาภิบาลในองค์กรตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542 กำหนดให้การบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาลต้องประกอบด้วยหลักการพื้นฐาน 6 หลักการ ที่แสดงในภาพที่ 7 ดังนี้

1.หลักคุณธรรม เป็นการยึดมั่น ถิ่นมั่นในคุณธรรมความดีงาม ความถูกต้องตามท านองคลอง ธรรมรวมถึงมีความซื่อสัตย์จริงใจ และยึดมั่นในความสุจริตคุณธรรมเป็นแนวทางที่ถูกต้องในการดำเนินชีวิตทั้ง ความประพฤติและจิตใจซึ่งแต่ละสังคมกำหนดและยอมรับปฏิบัติกัน

2.หลักนิติธรรมเป็น การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบต่างๆ การไม่ เลือกปฏิบัติ การไม่ละเมิดกฎหมาย และการ ไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น

3.หลักความโปร่งใส เป็นความถูกต้อง ชัดเจน ปฏิบัติตามหลักการที่ควรจะเป็น รวมถึง การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องได้ รวมทั้งการให้และรับข้อมูลที่เป็นจริงตรงไปตรงมา ทันเวลาในระดับกิจการ อาจแปลความหมายของ “Accountability” ว่าเป็น “ความ รับผิดชอบที่อธิบายได้” ซึ่งเป็นภาระบทบาทของผู้บริหารในแง่ข้อผูกพันหรือความเต็มใจที่จะยอมรับความ รับผิดชอบ รวมทั้งความสามารถในการรายงานชี้แจงให้เหตุผลเพื่ออธิบายการกระทำของตนเองและสามารถ ตอบคำถามของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ในทุกที่ทุกโอกาส เพื่อแจกแจงอธิบายการกระทำทั้งหมดที่ตนรับผิดชอบ

4. หลักการมีส่วนร่วม เป็นการให้โอกาสบุคคลที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ที่สำคัญรวมทั้งการเปิดรับฟังความคิดเห็น เพื่อรับคำแนะนำมาร่วมวางแผน และปฏิบัติให้บรรลุ วัตถุประสงค์ในระดับสังคม ซึ่งประกอบด้วยบุคคลหลากหลายและมีความคิดเห็นที่แตกต่างหลักการมีส่วนร่วม จะช่วยประสานความคิดเห็นหรือความต้องการที่แตกต่าง เพื่ออยู่บนพื้นฐานโดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมใน ระดับกิจการ บริษัทจะกำหนดให้มีคณะกรรมการ ซึ่งประกอบด้วยบุคคลที่มีประสบการณ์หลากหลายช่วย บริหารงานขององค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์

5. หลักความรับผิดชอบ เป็นความรับผิดชอบในงานของตน ความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง รวมถึงการตระหนัก และสำนึกในสิทธิ และหน้าที่

6. หลักความคุ้มค่า เป็นการบริหารจัดการให้เกิดประโยชน์สูงสุดใน ระดับบุคคล ความคุ้มค่าเทียบเคียงได้กับความประหยัดไม่ฟุ่มเฟือย และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่าในระดับกิจการ คือ การบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดหรือเกิดมูลค่ามากที่สุด เช่น การใช้พลังงานอย่างคุ้มค่า และรักษาทรัพยากรธรรมชาติให้ยั่งยืน



ภาพที่ 7 แสดงหลักการพื้นฐานของการสร้างธรรมาภิบาล

(ศิลปพร ศรีจันทเพชร, 2553)

## การบริหารแบบการวัดผลองค์กรแบบสมดุล

การวัดผลองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) เป็นระบบหรือกระบวนการในการบริหารจัดการที่อาศัยการกำหนดตัวชี้วัดเป็นกลไกสำคัญ พัฒนาโดย Prof. Robert S.Kaplan และ Dr. David P. Norton แห่ง Harvard Business School พัฒนาขึ้นในปี ค.ศ. 1992 เพื่อให้ผู้บริหารใช้ในการบริหารกลยุทธ์ขององค์กรด้วยการวัดผลการปฏิบัติงานในมุมมอง 4 ด้าน ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process) และมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth) มุมมองด้านการเงินเป็นการวัดผลโดยใช้ประเด็นของผลตอบแทนทางการเงินเป็นหลัก เช่น กำไร ผลตอบแทนของผู้ถือหุ้น เป็นต้น มุมมองด้านลูกค้า เป็นการวัดผลโดยใช้ประเด็นของลูกค้าเป็นหลัก เช่น ความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับจากการใช้สินค้ารวมทั้งบริการ ซึ่งจะสะท้อนคุณภาพของสินค้าและบริการขององค์กรนั่นเอง มุมมองด้านกระบวนการภายในเป็นการวัดผลโดยใช้ประเด็นของประสิทธิภาพ ในการดำเนินงานภายใน เช่น เวลาในการดำเนินงานต่าง ๆ เป็นต้น มุมมองสุดท้ายคือ มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนาเป็นการวัดผลโดยใช้ประเด็นของบุคลากรภายในเป็นหลัก เช่น ประสิทธิภาพ ความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กร เป็นต้น มุมมองเหล่านี้จะเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดความเชื่อมโยงในระหว่างมุมมอง ทั้งนี้ในแต่ละมุมมองจะประกอบไปด้วย จุดประสงค์ ตัวชี้วัด และเป้าหมายที่ส่งผลต่อกันทำให้สามารถประเมินผลด้วยแผนภาพ แสดงเหตุและผลได้ง่าย (นภคด ร่มโพธิ์, 2553 และ Kaplan and Norton, 1996a, 1996b) เนื่องจากกรอบแนวคิดของการวัดผลองค์กรแบบสมดุล ใช้กับการประเมินองค์กรทุกองค์กรได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีการลงทุนเกี่ยวกับทางด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศค่อนข้างมาก จึงมีความจำเป็นจะต้องมีการประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและความคุ้มค่าในการลงทุนดังกล่าว เมื่อนำแนวคิดเกี่ยวกับการวัดผลองค์กรแบบสมดุลมาใช้ในการประเมินระบบสารสนเทศที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จำเป็นต้องมีการประยุกต์นิยามของมุมมองต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับบริบทของการเป็นระบบสารสนเทศ เริ่มตั้งแต่แรงจูงใจในการใช้ระบบสารสนเทศเทียบเคียงได้กับวิสัยทัศน์ ขององค์กรแนวทางต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อให้ได้มาซึ่งระบบสารสนเทศเทียบเคียงได้กับกลยุทธ์ขององค์กร (Rosemann and Wiese, 1999) ในส่วนของมุมมองต่าง ๆ มีความเห็นของนักวิชาการระบุไว้ 2 แนวทางคือ 1) ยังคงเรียกชื่อมุมมองต่าง ๆ ทั้ง 4 มุมมอง แต่มีการนิยามความหมายให้สอดคล้องกับบริบทของการเป็นระบบสารสนเทศ หรือ 2) มีการปรับชื่อมุมมองเพื่อให้สะท้อนสิ่งที่จะต้องประเมินได้อย่างชัดเจนสามารถเทียบเคียงกับมุมมองเดิมทั้ง 4 มุมมอง (Martinsons et al. 1999; Saull, 2000; Stewart and Mohamed, 2001) รศ.ศรีสมรรัก อินทุจันทร์ยง ประจำภาควิชาระบบ

สารสนเทศเพื่อการจัดการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้สรุปในการประเมินระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้เปรียบเทียบกับมุมมองตามกรอบการประเมินผลแบบสมดุลกับมุมมองตามระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ ดังตาราง นี้

**ตารางที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบมุมมองตามกรอบการวัดผลแบบสมดุลกับมุมมองตามระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร**

มุมมองตามกรอบการวัดผลแบบสมดุล	มุมมองตามระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective)	มุมมองด้านคุณค่าต่อธุรกิจ (Business Value Perspective) หรือมุมมองด้านการตอบแทนองค์กร(Corporate Contribution Perspective) หรือมุมมองด้านประโยชน์ (Benefits Perspective) มุมมองนี้ยังเป็นการประเมินผลตอบแทนทางการเงินเช่นเดิม แต่ขยายขอบเขตการพิจารณาให้รวมถึงผลประโยชน์หรือผลตอบแทนที่เกิดจากระบบสารสนเทศทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ เช่น กำไร ยอดขายที่เพิ่มขึ้นหรือเวลาในการดำเนินงาน ค่าใช้จ่ายที่ลดลง
มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective)	มุมมองด้านผู้ใช้ (User Orientation Perspective) หรือมุมมองด้านลูกค้า (Customer Orientation Perspective) มุมมองนี้มองลูกค้าคือ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศซึ่งประกอบไปด้วยผู้ใช้งานระบบเป็นหลักและอาจจะรวมถึงผู้พัฒนาระบบ สำหรับระบบสารสนเทศบางประเภท มุมมองนี้เป็นการพิจารณาเกี่ยวกับความสามารถของระบบในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process)	มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) หรือมุมมองด้านการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Operational Excellence Perspective) มุมมองนี้พิจารณาการทำงานของระบบสารสนเทศที่มีต่อกระบวนการภายในขององค์กร ความสามารถในการปรับปรุงกระบวนการภายใน ปรับปรุงการปฏิบัติงานภายในขององค์กรที่ดีขึ้น การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ช่วยคลี่คลายปัญหาจากกระบวนการทำงานภายใน รวมถึงประสิทธิภาพการทำงานของระบบสารสนเทศ
มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth)	มุมมองด้านความพร้อมในอนาคต (Future Readiness Perspective) หรือมุมมองด้านอนาคต(Future Orientation Perspective) หรือมุมมองด้านการแข่งขันเชิงกลยุทธ์ (Strategic Competitiveness Perspective) มุมมองนี้มองการเรียนรู้และการพัฒนาคือความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดความยืดหยุ่นสำหรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมถึงพัฒนาการในการใช้ระบบสารสนเทศที่ดีขึ้น

## กรอบมาตรฐานและเครื่องมือการบริหารจัดการด้านไอซีที

Michael Holm Larsen และคณะ (อ้างถึงใน กัลยา ใจรักษ์และประสงค์ ปรานิตพลกรัง, 2554) ได้ศึกษามาตรฐานหรือเครื่องมือด้านธรรมาภิบาลไอซีที เพื่อวิเคราะห์และประเมินความสามารถของมาตรฐานและเครื่องมือต่างๆ ได้ทำการศึกษารวบรวมมาตรฐานและเครื่องมือมีจำนวน 17 ตัวแบบได้แก่ ITIL, COBIT, ASL, CMM/CMMI, Six sigma, IT service CMM, ISO 17799, SOX, SAS70, Systrust, Prince2, IT Audit, IT Due Diligence, IT Governance Review, IT Governance Assessment, IT Governance Checklist, IT Governance Assessment Process Model ต่อมา Mehdi Fasanghari และคณะ (อ้างถึงใน กัลยา ใจรักษ์และประสงค์ ปรานิตพลกรัง, 2554) ได้ศึกษาเพื่อเปรียบเทียบมาตรฐานด้านธรรมาภิบาลไอซีทีและสร้างวิธีการแก้ปัญหาเพื่อให้องค์กรสามารถเลือกมาตรฐานที่เหมาะสมที่สุดสำหรับโครงสร้างขององค์กร โดยได้รวบรวมมาตรฐานจากการสำรวจเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีแตกต่างเพิ่มเติมอีก 5 ตัวแบบได้แก่ COSO, ISO/IEC 17799:20000, ISO/IEC TR 13335, TickIT, NIST 800-14 และในปัจจุบันมีมาตรฐานเกี่ยวข้องเพิ่มเติมเพื่อใช้เป็นมาตรฐานของธรรมาภิบาลด้านไอซีทีโดยตรงคือ ISO/IEC 38500 โดยสรุปจากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในส่วนของมาตรฐานและเครื่องมือด้านธรรมาภิบาลด้านไอซีทีพบว่ามีมาตรฐานและเครื่องมือรวม 24 ตัวแบบ ตัวอย่างกรอบมาตรฐานและเครื่องมือการบริหารจัดการด้านธรรมาภิบาลไอซีที ที่ได้รับการยอมรับและนำมาใช้อย่างแพร่หลาย (กัลยา ใจรักษ์และประสงค์ ปรานิต พลกรัง, 2554) ได้แก่

1. โคบิท (COBIT: Control Objectives for Information and Related Technology) ถูกพัฒนาขึ้นตั้งแต่ปี 1996 โดยสถาบัน IT Governance (IT Governance Institute :ITGI) ปัจจุบัน COBIT พัฒนามาถึงรุ่น 5.0 มีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการบริหารจัดการร่วมกับตัวแบบ ธรรมาภิบาลด้านไอซีที ซึ่งสามารถช่วยควบคุมและจัดการสารสนเทศและความสัมพันธ์ของเทคโนโลยี เป็นมาตรฐานหนึ่งที่ได้รับการยอมรับและใช้กันอย่างแพร่หลาย (กัลยา ใจรักษ์และประสงค์ ปรานิต พลกรัง, 2554 อ้างถึงใน ISO/IEC 38500, 2008, online) โคบิทเป็นกรอบของกระบวนการการกำกับดูแลและการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีขอบเขตกว้างที่คำนึงถึงองค์กรทั้งระบบที่ด้องมีและใช้ปัจจัยพื้นฐานเหมือนกันทั้งองค์กร โดยแบ่งแยกกระบวนการการกำกับดูแลออกจากกระบวนการบริหารจัดการ มีการเปรียบเทียบเป้าประสงค์ขององค์กรกับเป้าประสงค์ด้านไอซีทีและมิติด้านต่างๆของการบริหารการวัดผลแบบสมดุล โดยใช้เป้าหมายหรือเป้าประสงค์หรือความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกองค์กรเป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินการตามกระบวนการตามขั้นตอนของโคบิท ในมุมมองของการดำเนินการ โคบิทจะเป็นในลักษณะการตรวจสอบกระบวนการของระบบไอซีที

2. ไอทิล (ITIL: Information Technology Infrastructure Library) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่น่าเน้นด้านการจัดการบริการ (Service Management) โดยมีลักษณะเด่นคือให้ความสำคัญกับกระบวนการทางธุรกิจ และคุณภาพของการบริการ ไอทิลได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายว่าเป็นรูปแบบการปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) (กัลยา ใจรักษ์และประสงค์ ประณีต พลกรัง, 2554 อ้างถึงใน Niessink and Vliet, 2001, p.617-628) ไอทิลเป็นมาตรฐานของรูปแบบขั้นตอนและวิธีการที่มุ่งเน้นการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากที่สุดตามมาตรฐานที่กำหนด ประกอบด้วยชุดปฏิบัติการต่างๆขององค์กรที่นำไปใช้จัดการให้บริการพื้นฐานด้านไอซีทีในองค์กร สามารถเลือกทำหรือจัดการและให้บริการได้เป็นส่วนๆ ในมุมมองของการดำเนินการ ไอทิลเป็นการจัดการเกี่ยวกับระดับการให้บริการ

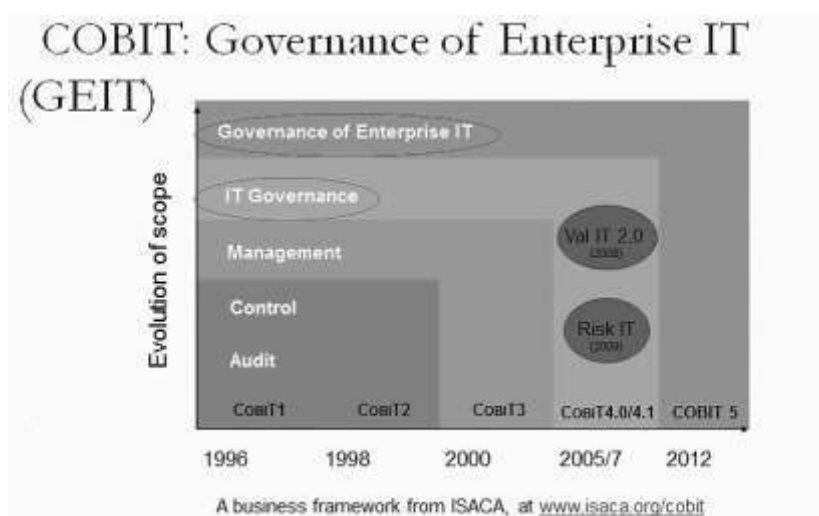
3. โคโซ (COSO: Committee of Sponsoring Organizations) เป็นหน่วยงานที่ได้เผยแพร่วิธีการและกรอบแนวคิดของการควบคุมภายในขององค์กร ได้กำหนดการควบคุมภายในอย่างเป็นระบบ โดยเริ่มพัฒนาตั้งแต่ปี 1992 โดยคณะกรรมการสถาบันวิชาชีพ 5 สถาบันในประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นกระบวนการที่คณะผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรกำหนดขึ้น เป็นการออกแบบในระดับที่สมเหตุสมผลเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการบรรลุวัตถุประสงค์ในเรื่อง ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงาน ความเชื่อถือได้ของข้อมูลและรายงานทางการเงิน การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ (กัลยา ใจรักษ์และประสงค์ ปราณีตพลกรัง, 2554 อ้างถึงใน Grembergen, 2004) โคโซ มีจุดประสงค์เพื่อ ติดตามดูแลองค์กร การจัดการเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร การจัดการกิจกรรมควบคุม การประเมินความเสี่ยง และการควบคุมสภาพแวดล้อมขององค์กร

4. ไอโซ 27000 (ISO 27000) เป็นมาตรฐานการในการกำหนดระบบจัดการและการควบคุมเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กร และมีแนวทาง คำแนะนำ แนวการปฏิบัติที่ดีในการจัดการเกี่ยวกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางด้านไอซีทีขององค์กร มีลักษณะเฉพาะลึกกว่าโคบิทและไอทิล การดำเนินการต้องทำทั้งระบบพร้อมๆกันทุกภาคส่วนและเป็นมุมมองขนาดใหญ่ทั้งองค์กรเหมือนกับโคบิท เป็นการปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

5. ไอโซ 38500 (ISO/IEC 38500) เป็นมาตรฐานการกำกับดูแลธรรมาภิบาลด้านไอซีทีขององค์กร มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกรอบและทิศทางในการประเมิน ทิศทางและการตรวจสอบการใช้งานด้านไอซีที มีหลักการ 6 หลักการได้แก่ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ กลยุทธ์ การได้มา จัดความสามารถ ความสอดคล้องและพฤติกรรมมนุษย์ (กัลยา ใจรักษ์และประสงค์ ปราณีตพลกรัง, 2554 อ้างถึงใน ISO/IEC 38500, 2008, online)

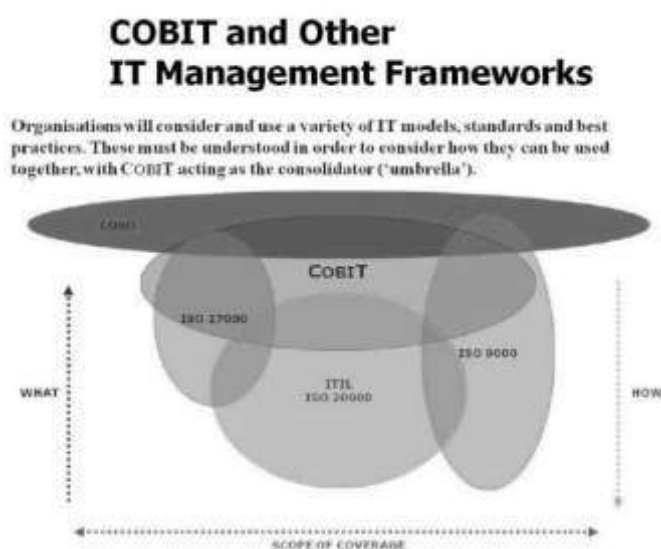
## กรอบแนวคิดสำหรับการกำกับดูแลและการบริหารจัดการไอซีทีระดับองค์กร (โคบิท 5)

โคบิท 5 (Control Objective for Information and Related Technology 5 : COBIT 5) (ISACA, 2012) เป็นกรอบการดำเนินงานสำหรับการกำกับดูแลและการบริหารจัดการไอซีทีระดับองค์กร ที่มีการพัฒนารูปแบบมาโดยตลอดอย่างต่อเนื่องตั้งแต่รุ่น 1 ถึงรุ่น 5 ตามภาพที่ 8 ซึ่งได้รวมเอากรอบของ มาตรฐานหลายๆกรอบมาบูรณาการ ได้แก่ ISO Risk IT Val IT เพื่อให้ครอบคลุมกระบวนการกำกับดูแลและการบริหารจัดการไอซีที



ภาพที่ 8 การพัฒนาของโคบิทรุ่นต่างๆ

(ISACA, 2013: p15)



ภาพที่ 9 ความสัมพันธ์ของกรอบโคบิทกับการบริหารจัดการไอซีทีอื่นๆ

(ISACA, 2013: p15)



โคบิท 5 มีหลักการที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่ 1.สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้เสีย 2.มีความครอบคลุมทั่วทั้งองค์กรอย่างครบวงจร 3.มีการประยุกต์ใช้กรอบดำเนินการที่บูรณาการเป็นกรอบเดียวกัน 4.มีการเอื้อให้วิธีปฏิบัติแบบองค์รวมสัมฤทธิ์ผล 5.มีการแบ่งแยกการกำกับดูแลออกจากการบริหารจัดการ (ตามภาพที่ 10)



ภาพที่ 10 หลักการสำคัญของโคบิท 5

(ISACA, 2013: p18)

หลักการที่ 1 การตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียหรือผู้มีส่วนร่วม เนื่องจากองค์กรทุกองค์กรตั้งขึ้นเพื่อเพิ่มหรือสร้างคุณค่า โดยรักษาสสมดุลระหว่างผลประโยชน์ที่จะได้รับกับความเสี่ยงและการใช้ทรัพยากรที่จะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด โคบิท 5 มีขอบหน้าที่จำเป็นทั้งหมดและปัจจัยเอื้อที่ใช้สนับสนุนการสร้างคุณค่าโดยใช้ไอซีทีและทุกองค์กรมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน จึงสามารถปรับแต่งโคบิท 5 ให้เหมาะกับบริบทตามเป้าหมายและแปลงเป้าหมายขององค์กรในภาพรวมไปสู่เป้าหมายในระดับที่สามารถจัดการได้

หลักการที่ 2 มีความครอบคลุมทั่วทั้งองค์กรอย่างครบวงจร โคบิท 5 บูรณาการการกำกับดูแลไอซีทีระดับองค์กรเข้าไปในการกำกับดูแลองค์กร โดยครอบคลุมทุกหน้าที่และทุกหน่วยงานและถือว่าสารสนเทศและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องเป็นทรัพย์สินที่บุคลากรทุกคนจำเป็นต้องดูแลรักษาเหมือนทรัพย์สินอื่นๆ พิจารณาการกำกับดูแลและบริหารปัจจัยเอื้อที่เกี่ยวข้องกับไอซีทีทั้งหมดเพื่อให้ครอบคลุมทั้งบุคคลและทุกสิ่งทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลและบริหารจัดการสารสนเทศและไอซีทีที่เกี่ยวข้อง

หลักการที่ 3 มีการประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานที่บูรณาการเป็นหนึ่งเดียว โคบิท 5 ได้นำมาตรฐานและกรอบการดำเนินงานของมาตรฐานและแนวปฏิบัติที่ดีต่างๆมาจัดให้สอดคล้องใน

ภาพรวม จึงสามารถนำมาใช้เป็นกรอบการดำเนินงานที่ครอบคลุมกรอบมาตรฐานอื่นๆ เพื่อใช้ในการกำกับดูแลและบริหารจัดการไอซีทีขององค์กร

หลักการที่ 4 มีการเอื้อให้วิธีปฏิบัติแบบองค์รวมสัมฤทธิ์ผล ในการกำกับดูแลและบริหารจัดการไอซีทีระดับองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลจำเป็นต้องใช้วิธีปฏิบัติแบบองค์รวมที่ต้องพิจารณาองค์ประกอบหลายอย่างซึ่งมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน โคบิท 5 ได้กำหนดปัจจัยเอื้อไว้ 7 ประเภท ไว้ดังนี้คือ 1. หลักการ นโยบายและกรอบการดำเนินงาน 2. กระบวนการ 3. โครงสร้างองค์กร 4. วัฒนธรรม จริยธรรมและพฤติกรรม 5. สารสนเทศ 6. บริการ โครงสร้างพื้นฐานและระบบงาน 7. บุคลากร ทักษะและศักยภาพ (ตามภาพ ที่ 10)

หลักการที่ 5 มีการแบ่งแยกการกำกับดูแลออกจากการบริหาร โคบิท 5 ได้ระบุความแตกต่างระหว่างการกำกับดูแลกับการบริหารไว้อย่างชัดเจน ดังนี้

การกำกับดูแล (Governance) จะทำให้มั่นใจได้ว่า ความต้องการ เงื่อนไขและทางเลือกของผู้มีส่วนได้เสียหรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับการประเมิน เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ที่องค์กรต้องการให้บรรลุ มีความสมดุลและเห็นชอบร่วมกัน มีการกำหนดทิศทางผ่านการจัดลำดับความสำคัญและการตัดสินใจ และการเฝ้าติดตามผลการดำเนินงานและการปฏิบัติตามทิศทางและวัตถุประสงค์ที่ได้ตกลงร่วมกัน องค์กรส่วนใหญ่ คณะกรรมการบริหารจะเป็นผู้รับผิดชอบการกำกับดูแล โดยรวมภายใต้การชี้นำของประธานกรรมการ ส่วนในองค์กรขนาดใหญ่และมีความซับซ้อน อาจจะมีการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อมอบหมายให้เป็นหน่วยงานพิเศษในการกำกับดูแลในระดับที่เหมาะสม

การบริหารจัดการ (Management) โดยผู้บริหารวางแผน สร้าง ดำเนินงานและเฝ้าติดตามกิจกรรมต่างๆ ให้สอดคล้องกับทิศทางที่กำหนดโดยหน่วยงานที่กำกับดูแล เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ในองค์กรส่วนใหญ่ การบริหารจัดการจะรับผิดชอบโดยผู้บริหารระดับสูงภายใต้การชี้นำของประธานผู้บริหาร

โคบิท 5 ได้นำหลักการทั้ง 5 มาดำเนินการรวมกันจะทำให้องค์กรสามารถสร้างกรอบแนวทางการดำเนินงานสำหรับการกำกับดูแลและบริหารจัดการไอซีทีที่มีประสิทธิผล ส่งผลให้การใช้สารสนเทศและการลงทุนด้านไอซีทีเกิดประโยชน์สูงสุด



ภาพที่ 11 ปัจจัยเอื้อ 7 ประเภทของโคบิท 5

(ISACA, 2013: p20)

ปัจจัยเอื้อขององค์กรในโคบิท 5 ที่จะทำให้อิทธิพลของกรอบการดำเนินงานแบ่งออกเป็น 7 ประเภทที่ประกอบด้วย 1. หลักการ นโยบายและกรอบการดำเนินงาน 2. กระบวนการ 3. โครงสร้างองค์กร 4. วัฒนธรรม จริยธรรมและพฤติกรรม 5. สารสนเทศ 6. บริการ โครงสร้างพื้นฐานและระบบงาน 7. บุคลากร ทักษะและศักยภาพ ทุกปัจจัยเอื้อจะมีลักษณะหรือมิติที่เหมือนกัน กล่าวคือจะมีวิธีที่เหมือนกันในการจัดการปัจจัยเอื้อ ช่วยให้แต่ละหน่วยงานในองค์กรสามารถบริหารจัดการปฏิสัมพันธ์ภายในหน่วยงานได้และทำให้ปัจจัยเอื้อทำงานสำเร็จ ซึ่งมีมิติต่างๆของปัจจัยเอื้อมีอยู่ 4 ด้าน ได้แก่ 1. มิติด้านผู้มีส่วนได้เสียหรือผู้มีส่วนร่วมที่จะต้องแปลงมาเป็นเป้าหมายหรือเป้าประสงค์ขององค์กรและจะถูกแปลงมาเป็นเป้าหมายหรือเป้าประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับไอซีที มิติของเป้าหมาย มิติของวัฏจักร 2. มิติด้านเป้าหมายของแต่ละปัจจัยเอื้อที่อาจจะมีลักษณะของผลลัพธ์ที่คาดหวังจากปัจจัยเอื้อหรือระบบงานหรือการปฏิบัติของปัจจัยเอื้อที่จะมีคุณภาพในตัวเองในการทำงานให้ถูกต้อง เทียบตรง แม่นยำและเชื่อถือได้ มีคุณภาพเชิงบริบทคือมีความเหมาะสม สม่่าเสมอ เข้าใจได้และใช้งานง่าย 3. มิติด้านวัฏจักรที่มีการดำเนินงานดังนี้ มีการวางแผน การออกแบบ การสร้าง การจัดซื้อจัดหา การจัดทำ การนำไปใช้ การดำเนินการ การประเมิน การเฝ้าติดตาม การปรับให้เป็นปัจจุบันและการจำหน่ายออก 4. มิติด้านแนวปฏิบัติที่ดี ซึ่งแนวปฏิบัติที่ดีจะสนับสนุนให้ปัจจัยเอื้อสามารถบรรลุเป้าหมายได้ สามารถใช้แนวทางจากมาตรฐานและกรอบการดำเนินงานอื่นๆมาใช้เป็นแนวปฏิบัติได้ ในการบริหารจัดการประสิทธิภาพของปัจจัยเอื้อต้องมีคำตอบจากการวัดอย่างสม่ำเสมอของดัชนีตาม(lag indicators)ที่ใช้วัดว่ามีการระบุความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียหรือไม่ มีการบรรลุเป้าหมายของปัจจัยเอื้อหรือไม่ รวมทั้งการวัดตามดัชนีชี้นำ(lead indicators)ที่ใช้วัดว่าวัฏจักรของปัจจัยเอื้อได้รับการจัดการหรือไม่และมีการประยุกต์ใช้แนวปฏิบัติที่ดีหรือไม่

โคบิท 5 มีกระบวนการต่างๆที่ใช้ในการควบคุมกำกับดูแลไอซีทีระดับองค์กรทั้งหมด 37 กระบวนการ (ตามภาพที่ 3) ที่แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นกระบวนการกำกับดูแล และส่วนที่ 2 เป็นกระบวนการบริหารจัดการ ที่แยกจากกันอย่างชัดเจน

ส่วนที่ 1 กระบวนการหลักของกระบวนการกำกับดูแล เป็นกระบวนการประเมิน สั่งการและ ฝ้าติดตาม (Evaluate Direct Monitor: EDM) มีทั้งหมด 5 กระบวนการ ได้แก่ EDM01 เป็น กระบวนการที่ทำให้มีมั่นใจเกี่ยวกับการกำหนดกรอบในการดำเนินงานการกำกับดูแลและการ บำรุงรักษา EDM02 เป็นกระบวนการที่ทำให้มีมั่นใจเกี่ยวกับการส่งมอบผลประโยชน์ EDM03 เป็น กระบวนการที่ทำให้มีมั่นใจเกี่ยวกับความเสี่ยงที่เหมาะสม EDM04 เป็นกระบวนการที่ทำให้มี มั่นใจเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด EDM05 เป็นกระบวนการที่ทำให้มีมั่นใจ เกี่ยวกับความโปร่งใสต่อผู้มีส่วนได้เสีย

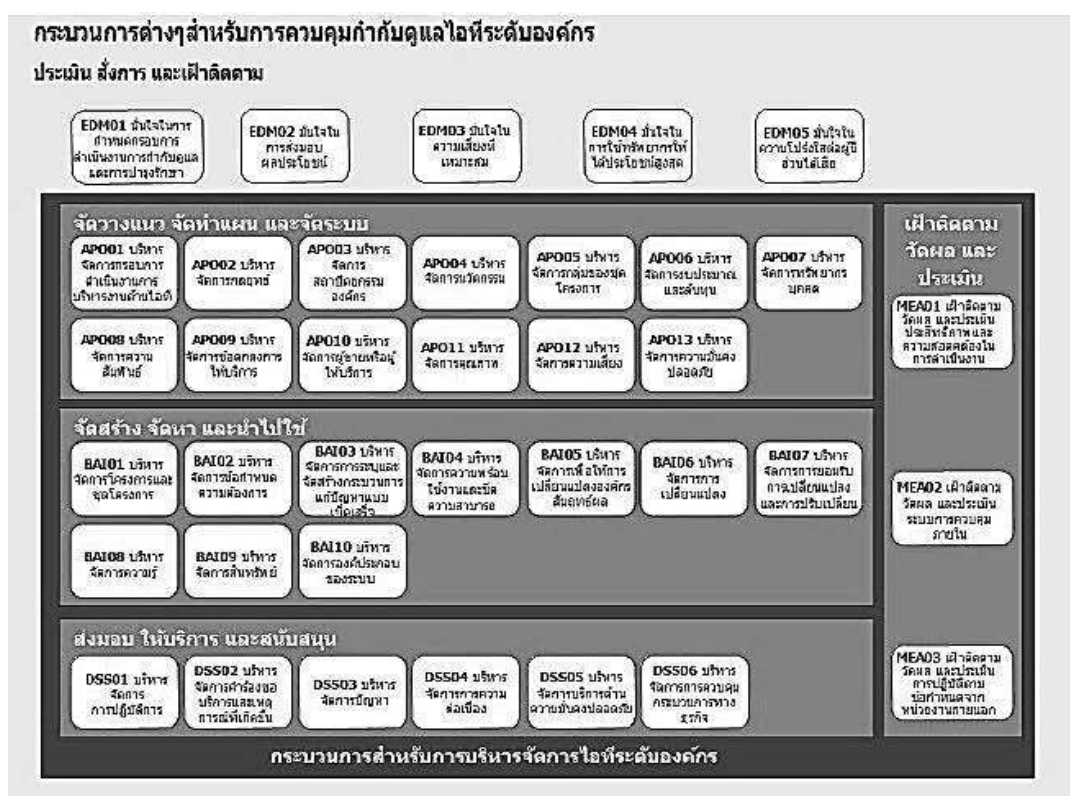
ส่วนที่ 2 กระบวนการหลักของกระบวนการบริหารจัดการ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 เป็นกระบวนการจัดวางแผน จัดทำแผน และจัดระบบ (Access Plan Organise :APO) มีทั้งหมด 13 กระบวนการ ได้แก่ APO01เป็นกระบวนการบริหารจัดการกรอบ ดำเนินงานการบริหารงานด้านไอซีที APO02 เป็นกระบวนการบริหารจัดการกลยุทธ์ APO03 เป็น กระบวนการบริหารจัดการสถาปัตยกรรมองค์กร APO04 เป็นกระบวนการจัดการนวัตกรรม APO05 เป็นกระบวนการจัดการกลุ่มของชุดโครงการ APO06 เป็นกระบวนการบริหาร จัดการงบประมาณและต้นทุน APO07 เป็นกระบวนการจัดการทรัพยากรบุคคล APO08 เป็น กระบวนการจัดการความสัมพันธ์ APO09 เป็นกระบวนการจัดการข้อตกลงการ ให้บริการ APO10 เป็นกระบวนการจัดการผู้ขายหรือผู้ให้บริการ APO11 เป็นกระบวนการ บริหารจัดการคุณภาพ APO12 เป็นกระบวนการจัดการความเสี่ยง APO13 เป็นกระบวนการ บริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัย

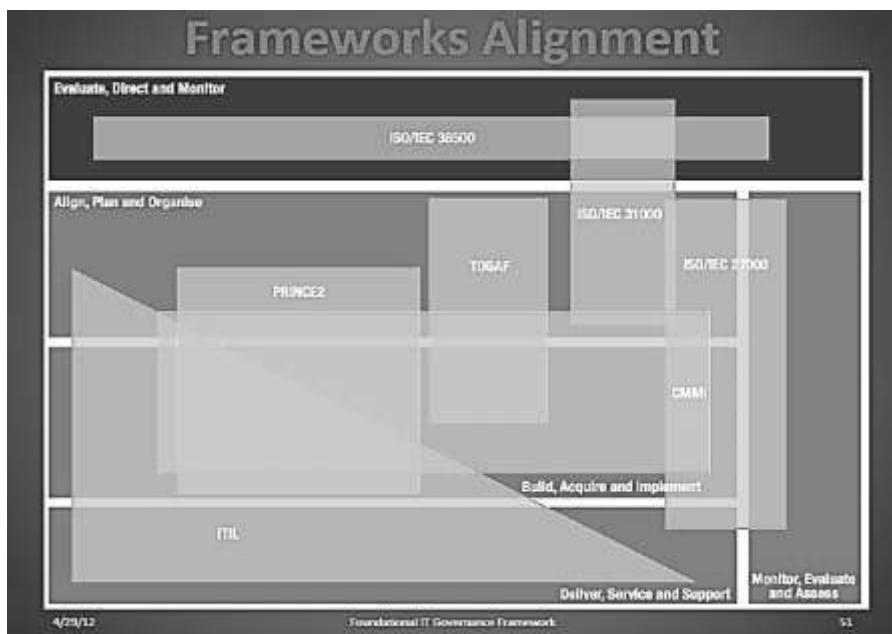
ด้านที่ 2 เป็นกระบวนการจัดสร้าง จัดหาและนำไปใช้ (Build Access Inquiry :BAI) มีทั้งหมด 10 กระบวนการ ได้แก่ BAI01 เป็นกระบวนการจัดการโครงการ และชุดโครงการ BAI02 เป็นกระบวนการจัดการข้อกำหนดความต้องการ BAI03 เป็น กระบวนการจัดการการระบุและจัดสร้างกระบวนการแก้ไขปัญหาแบบเบ็ดเสร็จ BAI04 เป็นกระบวนการจัดการความพร้อมใช้งานและขีดความสามารถ BAI05 เป็นกระบวนการ บริหารจัดการเพื่อการเปลี่ยนแปลงองค์กรสัมฤทธิ์ผล BAI06 เป็นกระบวนการจัดการการ เปลี่ยนแปลง BAI07 เป็นกระบวนการจัดการการยอมรับการเปลี่ยนแปลงและการ ปรับเปลี่ยน BAI08 เป็นกระบวนการจัดการความรู้ BAI09 เป็นกระบวนการจัดการ ทรัพย์สิน BAI10 เป็นกระบวนการจัดการองค์ประกอบของระบบ

ด้านที่ 3 เป็นกระบวนการส่งมอบ ให้บริการและสนับสนุน (Delivery Support Service :DSS) มีทั้งหมด 6 กระบวนการ ได้แก่ DSS01 เป็นกระบวนการบริหารจัดการการปฏิบัติการ DSS02 เป็นกระบวนการบริหารจัดการคำร้องขอบริการและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น DSS03 เป็นกระบวนการบริหารจัดการปัญหาDSS04 เป็นกระบวนการบริหารจัดการความต่อเนื่อง DSS05 เป็นกระบวนการบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัย DSS06เป็นกระบวนการบริหารจัดการการควบคุมกระบวนการทางธุรกิจ

ด้านที่ 4 เป็นกระบวนการเฝ้าติดตาม วัดผล และประเมินผล (Measure Evalute Access :MEA) มีทั้งหมด 3 กระบวนการ ได้แก่ MEA01 เป็นกระบวนการเฝ้าติดตามวัดผล และประเมินประสิทธิภาพและความสอดคล้องในการดำเนินการ MEA02 เป็นกระบวนการเฝ้าติดตามวัดผลและประเมินระบบการควบคุมภายใน MEA 03 เป็นกระบวนการเฝ้าติดตามวัดผลและประเมินการปฏิบัติตามข้อกำหนดจากหน่วยงานภายนอก



ภาพที่ 12 กระบวนการต่างๆสำหรับการกำกับดูแลและบริหารจัดการไอทีที่ระดับองค์กร (ISACA, 2013, P23)



ภาพที่ 13 ความสัมพันธ์ของกระบวนการต่างๆของโคบิท 5 กับของรูปแบบมาตรฐานอื่นๆ (ISACA, 2013, p24)

จากภาพที่ 13 แสดงความสัมพันธ์ของกระบวนการต่างๆของโคบิท 5 กับของรูปแบบมาตรฐานอื่นๆได้แก่ กระบวนการในกลุ่ม EDM จะสอดคล้องกับมาตรฐานของ ISO/IEC 38500 กระบวนการในกลุ่ม APO BAI DSS จะสอดคล้องกับมาตรฐานของ ITIL PRINCE2 TOGAF CMMI ISO/IEC 27000 และกระบวนการในกลุ่ม MEA จะสอดคล้องกับมาตรฐานของ ISO/IEC 27000



ภาพที่ 14 กระบวนการสร้างคุณค่าและการส่งทอดเป้าหมายของโคบิท 5 (ISACA, 2013, p29)

กระบวนการสร้างคุณค่าและการส่งทอดเป้าหมายหรือเป้าประสงค์ของโคบิท 5 ทำได้ โดยการสำรวจความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมดภายในองค์กร โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์หลักของการกำกับดูแล 3 ประการคือ 1.การได้รับผลประโยชน์ 2.ความเสี่ยงที่เหมาะสมที่สุด 3.การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และส่งทอดไปสู่เป้าหมายต่างๆ ตามลำดับ ซึ่งโคบิท 5 ได้กำหนดเป้าหมายหรือเป้าประสงค์ระดับองค์กร ไว้ทั้งหมด 17 ข้อ และได้กำหนดเป้าหมายหรือเป้าประสงค์ของเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องไว้ 17 ข้อ ที่มีความสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับมิติของการวัดผลแบบสมดุล (BSC) โดยกำหนดให้ P หมายถึงความสัมพันธ์หลัก และ S หมายถึงความสัมพันธ์รอง ดังตารางที่ 2 เมื่อได้ความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องแล้วนำไปเปรียบเทียบกับเป้าหมายขององค์กรและเป้าหมายของสารสนเทศและเทคโนโลยีด้านไอซีทีที่เกี่ยวข้องตามตารางที่ 3 แล้วนำไปเปรียบเทียบกับกระบวนการกำกับดูแลและการบริหารจัดการของโคบิท 5 ที่จำเป็นต้องจัดดำเนินการ ตามกลุ่มต่างๆซึ่งจะมีทั้งปัจจัยสนับสนุนหลัก (P) และปัจจัยสนับสนุนรอง (S) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือเป้าประสงค์ด้านไอซีที ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายระดับองค์กรกับมิติการวัดผลแบบสมดุลและความเชื่อมโยงของวัตถุประสงค์ในการกำกับดูแลของโคบิท 5 (ISACA, 2013, p 33)

มิติการวัดผลแบบสมดุล	เป้าหมายระดับองค์กร	ความเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ในการกำกับดูแล		
		การได้รับผลประโยชน์	ความเสี่ยงที่เหมาะสม	ทรัพยากรที่ให้ประโยชน์สูงสุด
ด้านการเงิน	1. คุณค่าจากการลงทุนในธุรกิจของผู้มีส่วนได้เสีย	P		S
	2. กลุ่ม (Portfolio)ของผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความสามารถในการแข่งขัน	P	P	S
	3. ความเสี่ยงทางธุรกิจที่ได้รับการจัดการ (การปกป้องคุ้มครองสินทรัพย์)		P	S
	4. การปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับจากภายนอก		P	
	5. ความโปร่งใสทางการเงิน	P	S	S
ด้านลูกค้า	6. วัฒนธรรมที่เน้นการบริการลูกค้า	P		S
	7. บริการของธุรกิจมีความต่อเนื่องและความพร้อมให้บริการ		P	
	8. การตอบสนองอย่างฉับไวต่อการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ	P		S
	9. การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์บนพื้นฐานของสารสนเทศ	P	P	P
	10. ต้นทุนในการส่งมอบบริการที่ให้ประโยชน์สูงสุด	P		P
ด้านกระบวนการภายใน	11. หน้าที่งานในกระบวนการทางธุรกิจที่ให้ประโยชน์สูงสุด	P		P
	12. ต้นทุนของกระบวนการทางธุรกิจที่ให้ประโยชน์สูงสุด	P		P
	13. ชุดโครงการเพื่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่ได้รับการบริหารจัดการ	P	P	S
	14. การปฏิบัติงานและบุคคลากรที่มีประสิทธิภาพ	P		P
	15. การปฏิบัติตามนโยบายภายในองค์กร		P	
ด้านการเรียนรู้และเติบโต	16. บุคคลากรที่มีทักษะและแรงจูงใจ	S	P	P
	17. วัฒนธรรมที่ส่งเสริมวัดกรรมสำหรับผลิตภัณฑ์และการดำเนินธุรกิจ	P		

### ตารางที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายของไอซีทีกับมิติการวัดผลแบบสมดุล

(ISACA, 2013, p 34)

มิติการวัดผลแบบสมดุลด้านไอซีที	เป้าหมายของสารสนเทศและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง
ด้านการเงิน	01 กลยุทธ์ด้านไอซีทีสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกับกลยุทธ์ด้านธุรกิจ
	02 ไอซีทีเอื้ออำนวยและสนับสนุนให้ธุรกิจสามารถปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานภายนอก
	03 ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญในการตัดสินใจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับไอซีที
	04 ความเสี่ยงของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับไอซีทีสามารถบริหารจัดการได้
	05 ประโยชน์ที่ได้รับจริงจากกลุ่มของการลงทุนและการให้บริการในด้านต่างๆ ที่มีไอซีทีเป็นปัจจัยเอื้อ
	06 ต้นทุน ประโยชน์ และความเสี่ยงทางด้านไอซีทีมีความโปร่งใส
ด้านลูกค้า	07 การส่งมอบบริการด้านไอซีทีเป็นไปตามความต้องการของธุรกิจ
	08 การใช้ระบบงาน สารสนเทศและเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม
ด้านกระบวนการภายใน	09 ความคล่องตัวทางด้านไอซีที
	10 ความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ โครงสร้างพื้นฐานในการประมวลผล และระบบงาน
	11 การใช้สินทรัพย์ ทรัพยากร และสมรรถนะทางด้านไอซีทีให้ได้ประโยชน์สูงสุด
	12 การเอื้ออำนวยและสนับสนุนการทำงานของกระบวนการทางธุรกิจโดยบูรณาการระบบงานและเทคโนโลยีเข้าไปใช้ในกระบวนการทางธุรกิจ
	13 การส่งมอบชุดโครงการต่างๆ ก่อให้เกิดประโยชน์ ตรงเวลา ตามงบประมาณที่ตั้งไว้ และตามความต้องการและมาตรฐานด้านคุณภาพ
	14 ความพร้อมใช้ของสารสนเทศที่เชื่อถือได้ และมีประโยชน์ในการตัดสินใจ
	15 ไอซีทีที่ปฏิบัติตามนโยบายภายในขององค์กร
ด้านการเรียนรู้และเติบโต	16 บุคลากรทั้งทางด้านไอซีทีและด้านธุรกิจที่มีความสามารถและมีแรงจูงใจ
	17 ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และการริเริ่มดำเนินการเพื่อนวัตกรรมทางธุรกิจ



ตารางที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับไอซีทีกับกระบวนการของโคบิท 5 (ISACA, 2013, p 54-55) P เป็นปัจจัยที่สนับสนุนหลัก และ S เป็นปัจจัยที่สนับสนุนรอง

		เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับไอที																	
		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	
		กลยุทธ์ด้านไอทีสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับกลยุทธ์ทางธุรกิจ	ไอทีมีอำนาจและสนับสนุนให้ธุรกิจสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่ามากที่สุดซึ่งสนับสนุนความน่าเชื่อถือ	ผู้บริหารระดับสูงใช้ไอทีในการตัดสินใจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับไอที	ความเชี่ยวชาญของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับไอทีสามารถบริหารจัดการได้	ประโยชน์ที่ได้รับมีมากกว่าต้นทุนของการลงทุนและการจัดซื้อบริการในด้านต่างๆ ทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพ	ต้นทุน และประโยชน์และความสำเร็จทางด้านไอทีมีความโปร่งใส	การสนับสนุนบริการด้านไอทีมีแนวโน้มไปในด้านความคุ้มค่า ประสิทธิภาพ การใช้งาน และการปฏิบัติตาม	การใช้ระบบงานสารสนเทศและเทคนิคไอทีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	ความสำเร็จด้านไอที	ตัวชี้วัดของไอทีสอดคล้องกับเป้าหมายที่ธุรกิจตั้งไว้ในการบรรลุผล และระบบงาน	การใช้สินทรัพย์ ทรัพย์สินทางปัญญา และสิทธิบัตรของไอทีได้มีประสิทธิภาพสูงสุด	การเก็บรักษาและปกป้องสารสนเทศของระบบสารสนเทศที่จัดไว้โดยบุคลากรระบบงานไอทีได้เป็นอย่างดี	การเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ที่ใช้กับไอทีได้มีประสิทธิภาพดีเยี่ยม	การเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ที่ใช้กับไอทีได้มีประสิทธิภาพดีเยี่ยม	ความพร้อมของสารสนเทศที่เชื่อถือได้ และมีการใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ	ไอทีมีปฏิสัมพันธ์กับภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ	บุคลากรที่ทำงานด้านไอทีและด้านธุรกิจที่มีความสามารถและมีแรงจูงใจ	ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับไอที และความรู้ที่สนับสนุนด้านไอทีของระบบงาน
		กระบวนการใน COBIT 5					ด้านการเงิน			ด้านลูกค้า	ด้านกระบวนการภายใน						ด้านการเรียนรู้และเติบโต		
ประเมิน สิ่งการ และเป้าหมายติดตาม	EDM01	P	S	P	S	S	P	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	
	EDM02	P	S	S	S	P	P	P	S	S	S	S	S	S	S	S	S	P	
	EDM03	S	S	S	P	S	P	S	S	S	P	S	S	S	S	P	S	S	
	EDM04	S	S	S	S	S	S	S	S	P	P	S	S	S	S	S	P	S	
	EDM05	S	S	P	S	S	P	P	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	
จัดวางแผน จัดทำแผน และจัดระบบ	APC001	P	P	S	S	S	S	S	P	S	P	S	S	S	S	P	P	P	
	APC002	P	S	S	S	S	S	P	S	S	S	S	S	S	S	S	S	P	
	APC003	P	S	S	S	S	S	S	P	S	P	S	S	S	S	S	S	S	
	APC004	S	S	S	P	S	S	P	P	S	P	S	S	S	S	S	S	P	
	APC005	P	S	S	P	S	S	S	S	S	S	S	S	P	S	S	S	S	
	APC006	S	S	S	P	P	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	
	APC007	P	S	S	S	S	S	S	S	S	P	S	P	S	S	S	P	P	
	APC008	P	S	S	S	S	S	P	S	S	S	P	S	S	S	S	S	P	
	APC009	S	S	S	S	S	S	P	S	S	S	S	S	S	P	S	S	S	
	APC010	S	S	P	S	S	P	S	P	S	S	S	S	S	S	S	S	S	
	APC011	S	S	S	P	S	P	S	S	S	S	S	P	S	S	S	S	S	
	APC012	S	P	S	P	S	P	S	S	S	P	S	S	P	S	S	S	S	
	APC013	S	P	S	P	S	P	S	S	S	P	S	S	S	P	S	S	S	

ตารางที่ 4 (ต่อ) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับไอซีทีกับกระบวนการของโคบิท 5

		เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับไอซีที																		
		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17		
		การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของพนักงานและลูกค้า	เว็บไซต์ของหน่วยงานและเว็บไซต์ที่ใช้ร่วมกันโดยหน่วยงานและคู่ค้าที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน	มีพื้นที่สำหรับเข้าถึงบริการคลาวด์ในโอกาสที่จำเป็น	การเข้าถึงของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับไอซีที	ประวัติของไอซีที ซึ่งรวมถึงข้อมูลของเหตุการณ์และเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องในแผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	ประวัติของไอซีที ซึ่งรวมถึงข้อมูลของเหตุการณ์และเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องในแผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	การประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานไอซีที	การประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับไอซีที	การประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับไอซีที	การประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับไอซีที	การประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับไอซีที	การประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับไอซีที	การประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับไอซีที	การประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับไอซีที	การประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับไอซีที	การประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับไอซีที	การประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับไอซีที	การประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับไอซีที	
		กระบวนการใน COBIT 5	ด้านการเงิน				ด้านลูกค้า	ด้านกระบวนการภายใน							ด้านการเรียนรู้และเติบโต					
จัดสร้าง จัดทำ และไปใช้	BAI01	บริหารจัดการโครงการและชุดโครงการ	P		S	P	P	S	S	S									S	S
	BAI02	บริหารจัดการวัฏจักรเหตุการณ์	P	S	S	S	S			P	S	S	S	S						S
	BAI03	บริหารจัดการระบบและจัดสร้างกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	S			S	S			P	S									S
	BAI04	บริหารจัดการความปลอดภัยของข้อมูลและติดตามสถานะ				S	S			P	S	S			P					S
	BAI05	บริหารจัดการเพื่อให้บริการเปลี่ยนแปลงองค์กรที่มีอยู่	S			S				S	P	S			S	S				P
	BAI06	บริหารจัดการตามเป้าหมาย			S	P	S			P	S	S	P	S	S	S	S	S	S	S
	BAI07	บริหารจัดการกลยุทธ์และการเปลี่ยนแปลงและการปรับเปลี่ยน				S	S			S	P	S			P	S	S	S	S	S
	BAI08	บริหารจัดการความรู้	S				S			S	S	P	S	S			S		S	P
	BAI09	บริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน		S		S		P	S		S	S	P	S			S	S		
	BAI10	บริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานของระบบ	P			S		S			S	S	S	P			P	S		
ส่งเสริมบริการ และสนับสนุน	DS501	บริหารจัดการการปฏิบัติงาน	S			P	S			P	S	S	S	P			S	S	S	S
	DS502	บริหารจัดการทรัพยากรของบริการและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง				P				P	S		S				S	S	S	S
	DS503	บริหารจัดการปัญหา		S		P	S			P	S	S		P	S		P	S		S
	DS504	บริหารจัดการความต่อเนื่อง	S	S		P	S			P	S	S	S	S	S		P	S	S	S
	DS505	บริหารจัดการในโครงการด้านความมั่นคงปลอดภัย	S	P		P				S	S			P	S	S		S	S	
	DS506	บริหารจัดการตามคุณธรรมและการทวงสิทธิ์		S		P				P	S			S	S	S		S	S	S
เฝ้าติดตาม วัดผล และประเมิน	MEA01	เฝ้าติดตาม วัดผล และประเมินประสิทธิภาพและความสอดคล้องในการดำเนินงาน	S	S	S	P	S	S	P	S	S	S	P			S	S	P	S	S
	MEA02	เฝ้าติดตาม วัดผล และประเมินการควบคุมภายใน		P		P		S	S	S			S			S		P		S
	MEA03	เฝ้าติดตาม วัดผล และประเมินการปฏิบัติตามข้อกำหนดของหน่วยงานภายนอก	P			P	S			S			S				S			S

P เป็นปัจจัยที่สนับสนุนหลัก และ S เป็นปัจจัยที่สนับสนุนรองที่จะช่วยทำให้บรรลุเป้าหมาย

จากตารางที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายระดับองค์กรกับเป้าหมายไอซีทีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการต่างๆของโคบิท 5

กระบวนการในกลุ่ม EDM จะเป็นกระบวนการในการให้แนวทางในการกำกับดูแลการกำหนดกรอบการลงทุนด้านไอซีที การส่งมอบผลประโยชน์หรือคุณค่า มั่นใจในความเสี่ยงที่เหมาะสม การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดและความโปร่งใสในการลงทุน

กระบวนการในกลุ่ม APO จะเป็นกระบวนการในการให้แนวทางบริหารจัดการสำหรับการวางแผนในการจัดซื้อจัดจ้าง รวมทั้งการวางแผนการลงทุน การบริหารความเสี่ยง การวางแผนชุดโครงการและโครงการ และการวางแผนด้านคุณภาพ

กระบวนการในกลุ่ม BAI จะเป็นกระบวนการในการให้แนวทางบริหารจัดการสำหรับกระบวนการที่จำเป็นในการจัดซื้อจัดหาและการนำกระบวนการแก้ปัญหาแบบเบ็ดเสร็จด้านไอซีทีไปใช้งาน ซึ่งจะครอบคลุมถึงการระบุความต้องการ การระบุการแก้ปัญหาแบบเบ็ดเสร็จที่เป็นไปได้ การจัดเตรียมเอกสาร การฝึกอบรมและการเอื้อให้ผู้ใช้งานและการปฏิบัติการในการใช้ระบบใหม่ และสามารถให้ความมั่นใจว่ากระบวนการแก้ปัญหาแบบเบ็ดเสร็จนี้จะได้รับการทดสอบและควบคุมอย่างเหมาะสมเมื่อการเปลี่ยนแปลงได้รับมาในสภาพแวดล้อมของการดำเนินงานจริงทั้งด้านธุรกิจและด้านไอซีที

กระบวนการในกลุ่ม DSS จะเป็นกระบวนการในการให้แนวทางบริหารจัดการเกี่ยวกับการส่งมอบงานและการสนับสนุนการให้บริการ

กระบวนการในกลุ่ม MEA เป็นกระบวนการที่ได้รวมแนวทางสำหรับกรรมการให้สามารถเฝ้าติดตามและประเมินกระบวนการจัดซื้อจัดหาและการควบคุมภายใน ที่จะทำให้มั่นใจว่าการจัดซื้อจัดหาได้รับการบริหารจัดการและดำเนินการอย่างเหมาะสม

โคบิตเป็นกรอบการดำเนินงานสำหรับการกำกับดูแลและบริหารจัดการระบบไอซีทีในระดับองค์กร ที่มีแนวปฏิบัติที่เน้นให้องค์กรที่ปฏิบัติตามกรอบที่ประกอบด้วยกระบวนการต่างๆ จะมีธรรมาภิบาลด้านไอซีทีที่ดี องค์กรที่ต้องการประสบผลสำเร็จในการเป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาลด้านไอซีทีที่ดีสามารถนำกรอบแนวคิดของโคบิตไปประยุกต์และปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบท กลยุทธ์ เป้าหมายหรือเป้าประสงค์และสภาพแวดล้อมในการบริหารงานขององค์กร โดยโคบิต 5.0 มีการจัดเตรียมกรอบวิธีปฏิบัติ กระบวนการต่างๆ ทั้งในส่วนกำกับดูแลและส่วนบริหารจัดการได้แก่ เครื่องมือที่ใช้ในการวัดและจัดระดับความสามารถของกระบวนการด้านไอซีที เครื่องมือที่ช่วยในการระบุให้ทราบว่ามีการกระทำหรือควบคุมที่สำคัญ เครื่องมือที่ช่วยกำหนดเป้าหมายด้านประสิทธิภาพของไอซีทีในปัจจุบัน และเครื่องมือช่วยในการวัดการควบคุมด้านไอซีทีตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เพื่อให้แน่ใจว่าไอซีทีที่นำมาใช้เป็นไปในทิศทางเดียวกับองค์กรสามารถสนับสนุนความต้องการขององค์กรได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ทรัพยากรด้านไอซีทีถูกใช้อย่างเหมาะสม และสามารถจัดการความเสี่ยงด้านไอซีทีได้อย่างเหมาะสมและยอมรับได้

### องค์ประกอบของกรอบแนวคิดธรรมาภิบาลด้านไอซีที

Van Grembergen, W. และ De Haes S. (อ้างถึง กัลยา ใจรักษ์และประสงค์ ปราณีตพลกรัง, 2554) ได้นำเสนอองค์ประกอบที่จำเป็นสำหรับกรอบแนวคิดของธรรมาภิบาลด้านไอซีทีและถูกนำไปใช้อย่างแพร่หลาย ประกอบด้วยโครงสร้าง กระบวนการและกลไกความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้เสียหลักรวมถึงการทำงานร่วมกันระหว่างด้านธุรกิจและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศดังภาพที่ 15



ภาพที่ 15 แสดงองค์ประกอบของกรอบแนวคิดธรรมาภิบาลด้านไอซีที (กัลยา ใจรักษ์และประสงค์ ปราณีตพลกรัง, 2554)

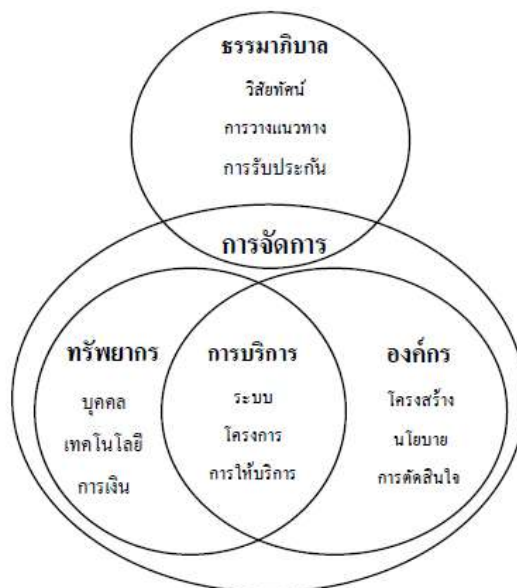
### การวัดและการประเมินประสิทธิภาพธรรมาภิบาลด้านไอซีที

การวัดประสิทธิภาพของการดำเนินการบริหารจัดการไอซีทีด้านต่างๆ จะประกอบด้วยตัวชี้วัดในแต่ละด้าน เพื่อให้ทราบถึงระดับของประสิทธิภาพในส่วนต่างๆ ในการวัดและประเมินประสิทธิภาพธรรมาภิบาลด้านไอซีที โดยมีเป้าหมายของธรรมาภิบาลด้านไอซีทีคือทำให้เกิดความสอดคล้องกันของกลยุทธ์ระหว่างด้านธุรกิจและด้านไอซีที (กัลยา ใจรักษ์และประสงค์ ปราณีตพลกรัง, 2554) Wim Van Gembergen and Steven De Haes (กัลยา ใจรักษ์ และประสงค์ ปราณีตพลกรัง, 2554 อ้างจาก ISO/IEC 38500,2008) มีแนวคิดการวัดโดยใช้หลักการวัดผลแบบสมดุล (Balanced Scorecard) เป็นเครื่องมือในการวัดความสำเร็จของความสำเร็จของกลยุทธ์ มีมุมมองทั้งหมด 4 ด้านหรือมิติ ได้แก่ มิติการเงิน มิติผู้มีส่วนได้เสีย มิติการบริหารจัดการ และมิติการเรียนรู้และพัฒนา และ Van Grembergen et al., 2003 (กัลยา ใจรักษ์ และประสงค์ ประณีต พลกรัง, 2554)

ได้กำหนดการประเมินทั้งหมด 4 มิติ ได้แก่ มิติการมีส่วนร่วม จะประเมินความสามารถของ องค์กร ไอซีที จากมุมมองของผู้บริหาร มิติผู้รับบริการ จะประเมินความสามารถของไอซีที ในมุมมองของผู้ใช้งาน ภายในธุรกิจ มิติด้านการบริหารจัดการ วัดความสามารถของกระบวนการทางด้านไอซีที จาก มุมมองของการจัดการไอซีที และมิตินาคต เป็นมุมมองที่แสดงถึงความพร้อมของความท้าทายที่จะเกิดขึ้นในอนาคต การใช้หลักการวัดผลแบบสมดุล สามารถประยุกต์ใช้ได้ทั้งกับหน้าที่ของ ฝ่าย ไอซีที และ หน้าที่ของผู้บริหาร การประยุกต์หลักการวัดผลแบบสมดุล ของธรรมาภิบาลด้าน ไอซีที สามารถทำให้ผู้บริหารด้านไอซีที (CIO) และ คณะกรรมการบริหารระดับสูงขององค์กร สามารถ กำกับดูแลกระบวนการด้านธรรมาภิบาลด้านไอซีทีได้ว่าจะทำอะไรจึงจะดีหรือทำให้ดีขึ้นได้ เป้าหมายสูงสุดของการพัฒนาและปรับใช้กระบวนการธรรมาภิบาลด้านไอซีทีคือ การบรรลุ ความสำเร็จในการหลอมรวมเป้าหมายขององค์กรและไอซีทีเข้าด้วยกัน หรือการมีกลยุทธ์ใน ทิศทางเดียวกันและทำให้ผลประกอบการดีขึ้น งานวิจัยของ Ahmad A. Abu-Musa (กัลยา ใจรักษ์ และประสงค์ ปราณิตพลกรัง, 2554 อ้างถึงใน ISO/IEC 38500,2008) ได้นำ รูปแบบหลักการวัดผล แบบสมดุล มาใช้ในการวัดผลความสามารถของธรรมาภิบาลด้านไอซีที จากงานวิจัยทำให้เห็นว่า หลักการวัดผลแบบสมดุล เป็นหนึ่งในเครื่องมือที่สามารถช่วยประเมินขีดความสามารถ ของธรร มาภิบาลด้าน ไอซีทีได้หลายมุมมอง (กัลยา ใจรักษ์และประสงค์ ปราณิตพลกรัง, 2554)

#### **การนำกรอบแนวคิดธรรมาภิบาลด้านไอซีทีไปใช้ในองค์กร**

องค์ประกอบของแนวคิดจะพิจารณาจาก โครงสร้าง กระบวนการบริหารจัดการ และ ความสัมพันธ์ของการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะภาพรวมของ การบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยโดยเน้นด้านบริการเป็นหลัก แสดงดังภาพที่ 16 เป็นกรอบ แนวคิดที่เป็นการออกแบบ กรอบแนวคิดด้านธรรมาภิบาลด้านไอซีที ที่สร้างขึ้นสำหรับ มหาวิทยาลัยออกแบบโดย Joint Information System Committee: JISC เมื่อปี ค.ศ. 2007 และมีการ สร้างเครื่องมือสำหรับการประเมินวุฒิภาวะความเป็นธรรมาภิบาลด้านไอซีที ที่เรียกว่า JISC2007B กรอบแนวคิดนี้ มีความยืดหยุ่นสูงสามารถนำไปปรับใช้กับมหาวิทยาลัยที่มีความแตกต่างกันได้ หลายประเภททั้งขนาดใหญ่และเล็ก ประกอบไปด้วย 5 มุมมอง ได้แก่ ความเป็นธรรมาภิบาล การ จัดการ ทรัพยากร การบริการ และองค์กร (กัลยา ใจรักษ์และประสงค์ ปราณิตพลกรัง, 2554 อ้างถึง ใน ISO/IEC 38500, 2008)



ภาพที่ 16 แสดงกรอบแนวคิดธรรมาภิบาลด้านไอซีที สำหรับมหาวิทยาลัยในประเทศไทย  
(กัลยา ใจรักษ์ และประสงค์ ปราณิตพลกรัง, 2554)

### การทำวิจัยเกี่ยวกับธรรมาภิบาลด้านไอซีทีและการวิเคราะห์แนวโน้มในอนาคต

กัลยา ใจรักษ์และประสงค์ ปราณิตพลกรัง(2554) ได้ศึกษาและรวบรวมหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธรรมาภิบาลด้านไอซีที ตั้งแต่ปี 2001 พบว่า Peterson R.R. ศึกษาถึงความซับซ้อนของการออกแบบธรรมาภิบาลด้านไอซีที ปี 2002 Amrik S. Sahal, Paul Fitzpatrick ศึกษาถึงการนำธรรมาภิบาลด้านไอทีไปใช้ในองค์กรขนาดใหญ่ ปี 2003 Van Grembergen W. นำเสนอแนวคิดกลไกธรรมาภิบาลด้านไอที ในหัวข้อ “IT governance and Its mechanisms” Petel, N.V. และ Suomi R., Tahkapaa j. ศึกษาธรรมาภิบาลด้านไอทีในด้านระบบและสารสนเทศการดูแลสุขภาพ A. Schwarz และ R Hirschheim มีการขยายแนวคิดของธรรมาภิบาลด้านไอทีโดยเน้นด้านการรับรู้ (Perception) ของการบริหารจัดการและกิจกรรมทางด้านไอที Peterson R.R และ Fairchild A.M ศึกษาในประเด็นด้านธรรมาภิบาลด้านไอซีที ในด้านความพร้อม และความสามารถของการเป็นผู้นำ ปี 2004 Fairchild A.M ศึกษาธรรมาภิบาลด้านไอซีทีกับการบริหารจัดการแบบจัดจ้าง (Outsourcing) และมีนักวิจัยหลายท่านได้ศึกษากรอบแนวคิดในมุมมองด้านการรักษาความปลอดภัยของสารสนเทศ (Information Security) โดยกล่าวถึงกรอบแนวคิด ของ โคบิท (COBIT) และมีงานวิจัยที่แสดงถึงบทบาทความสำคัญของธรรมาภิบาลด้านไอที โดยชี้ให้เห็นว่าธรรมาภิบาล

ด้านไอซีทีมีส่วนสนับสนุน และ ช่วยขยายขอบเขตกลยุทธ์ขององค์กรปี 2005 Basie von Solms และ Hussain S.J. และ Siddiqui M.S. ศึกษาด้านกรอบแนวคิดธรรมาภิบาลด้านไอซีที S.H. (Basie) von Solms และ Van Grembergen W. นำเสนอทิศทางการบริหารธรรมาภิบาลด้านไอซีที ปี 2006 Larsen M.H. และคณะ ศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติที่ดีตามหลักการธรรมาภิบาลด้านไอซีที ในประเด็นด้านการตัดสินใจ และดำเนินงานโครงการทางด้านไอซีที รวมถึงศึกษาผลกระทบจากการใช้ตัวแบบธรรมาภิบาลด้านไอซีทีที่มีต่อนโยบายบริหารจัดการด้านไอที มีการศึกษารอบแนวคิดในเชิงลึกด้านความเหมาะสมและการเปรียบเทียบของเครื่องมือ มาตรฐาน รวมถึงผลกระทบในการปรับปรุงมาตรฐานด้านไอซีทีในบริบทของธรรมาภิบาลทางด้านไอซีที และงานวิจัยของ Dahlberg T. และ Kivijarvi H. มีการผสมผสานกรอบแนวคิดธรรมาภิบาลด้านไอซีที รวมถึงมีการพัฒนาเครื่องมือในการตรวจสอบและประเมิน ปี 2007 ประเด็นของการศึกษา คือ การริเริ่ม การนำไปใช้ และผลกระทบจากการนำไปใช้ ของกรอบแนวคิดธรรมาภิบาลด้านไอซีทีในแต่ละประเทศและองค์กรต่าง ๆ เช่น ออสเตรเลีย อินเดีย บังกลาเทศ เนปาล เกาหลี กลุ่มประเทศกำลังพัฒนา องค์กรเอกชนที่เน้นด้านการบริการ โรงเรียนระดับมัธยมศึกษาและมหาวิทยาลัย Cornelia Gellings ศึกษาเกี่ยวกับประเด็นความสัมพันธ์ของการจัดจ้าง (Outsourcing) กับธรรมาภิบาลด้านไอซีที Wei Tu ศึกษาประเด็นปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจด้านธรรมาภิบาลด้านไอซีที ปี 2008 Zhuang Chen และ Taige Wang ศึกษาเกี่ยวกับกรอบแนวคิดธรรมาภิบาลด้านไอซีทีของระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) Wei Tu และ Jinlong Zhang ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบและการปฏิบัติตามหลักของธรรมาภิบาลด้านไอซีที มีการศึกษามาตรฐานกรอบแนวคิดของไอทีล (ITIL รุ่น3) ที่ได้นำมาพิจารณาใช้สร้างธรรมาภิบาลด้านไอซีที รวมถึงมีการศึกษาในมุมมองของ service-oriented architecture (SOA) และมีประเด็นที่โดดเด่นอีก 3 ด้าน ได้แก่ (1) การศึกษาและพัฒนาตัวแบบ และระบบเกี่ยวกับการตัดสินใจด้านธรรมาภิบาลด้านไอซีที (2) การพัฒนาตัวแบบเพื่อช่วยพยากรณ์ขีดความสามารถของธรรมาภิบาลทางด้านไอซีที (3) ประเด็นวิจัยธรรมาภิบาลด้านไอซีทีกับการบริหารจัดการให้เป็นไปตามแนวของธุรกิจ ปี 2009 Rosalvo Ermes Streit และ Denis Borenstein พัฒนาตัวแบบและพัฒนาตัวแทน (Agent) เพื่อช่วยวิเคราะห์ความเป็นธรรมาภิบาลของระบบการเงิน และมีการนำเสนอวิธีการใหม่สำหรับธรรมาภิบาลด้านไอซีทีในมุมมองของนักปฏิบัติ และเริ่มมีการศึกษาการนำธรรมาภิบาลด้านไอซีทีไปใช้กับองค์กรขนาดเล็กและขนาดกลาง ปี 2010 มีประเด็นของการศึกษาเรื่องของการนำธรรมาภิบาลด้านไอซีที ไปปฏิบัติจริงในองค์กร ผลกระทบหลังจากที่มีการนำไปใช้ และการวัดประสิทธิภาพของธรรมาภิบาลเชิงลึก

ถัดมา ไจรัทซ์และประสงค์ ประณีตพลกรัง ได้วิเคราะห์และสรุปประเด็นแนวโน้มการวิจัยธรรมาภิบาลด้านไอซีที ในเบื้องต้นแนวโน้มการทำวิจัยด้านธรรมาภิบาลด้านไอซีทีนั้น มีประเด็น

ต่อไปนี้เป็น (1) กรอบแนวคิด (Framework) เนื่องจากแต่ละองค์กรมีบริบทที่แตกต่างกัน ยังเป็นช่องว่างให้นักวิจัยสามารถพัฒนากรอบแนวคิดให้เหมาะสมกับองค์กรนั้น ๆ ได้ (2) การนำไปปฏิบัติ (Implementation) (3) การศึกษาผลกระทบของการนำไปใช้ (Impact and Effect) (4) การหาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการด้านไอซีทีกับธุรกิจ (ICT Business Alignment) ศึกษาช่องว่างระหว่างการบริหารจัดการไอซีทีและการจัดการองค์กร เพื่อหาวิธีการปิดช่องว่างทำให้เกิดความสมดุลและสอดคล้องและเกิดธรรมาภิบาลด้านไอซีที (5) การพัฒนาระบบการตัดสินใจ (Decision Support System) ยังคงเป็นประเด็นที่น่าสนใจเนื่องจากธรรมาภิบาลด้านไอซีที ผู้บริหารทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมและมีบทบาทที่สำคัญในการตัดสินใจ จึงเป็นส่วนที่นักวิจัยยังคงสามารถต่อยอดพัฒนาตัวแบบและพัฒนาเป็นระบบช่วยสนับสนุนการตัดสินใจบนพื้นฐานของทฤษฎีหรือหลักการของธรรมาภิบาลด้านไอซีทีที่มีอยู่ (6) ตัวแบบการพยากรณ์ธรรมาภิบาลด้านไอซีที (Prediction) เช่น การตัดสินใจปฏิบัติตามกรอบแนวคิดหรือมาตรฐานต่าง ๆ ที่นำมาใช้สำหรับองค์กรของตนเอง ถ้าสามารถพยากรณ์ได้ว่าหากปฏิบัติแล้ว จะมีขีดความสามารถของธรรมาภิบาลด้านไอซีที เพิ่มขึ้นในระดับใด จะทำให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรอย่างมากทั้งในแง่ค่าใช้จ่ายในการทดลองปฏิบัติจริงตามกรอบแนวคิดต่าง ๆ และระยะเวลาในการปฏิบัติจริงซึ่งต้องใช้เวลากว่าจะเห็นผลที่เกิดขึ้นจริง ถ้าสามารถพยากรณ์ก็จะสามารถช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (7) วิธีการและทฤษฎีใหม่ (New Approach and Theory) ยังคงเป็นประเด็นที่นักวิจัยสามารถต่อยอดเพื่อค้นหาวิธีการหรือเทคนิคเพื่อให้เกิดธรรมาภิบาลไอทีในรูปแบบต่าง ๆ หรือพัฒนาเป็นทฤษฎีแนวคิดใหม่ให้กับวงการวิชาการ (Academic) หรือผู้ปฏิบัติ (Practitioner) (8) การวัดและประเมินประสิทธิภาพธรรมาภิบาลด้านไอซีที (Measurement and Evaluation) เป็นกลุ่มสุดท้ายที่ผู้ศึกษาได้นำเสนอเนื่องจากยังคงเป็นประเด็นที่มีการทำวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพราะตัวแบบการประเมินที่เหมาะสมมีความสำคัญช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการมีธรรมาภิบาลด้านไอซีทีของแต่ละองค์กร เนื่องจากตัวแบบการประเมินแบบเดียวกันอาจไม่สามารถใช้ร่วมได้กับทุกองค์กรจึงต้องมีการศึกษาเพื่อค้นหาตัวแบบการวัดที่เหมาะสมต่อไป โดยสรุปจะเห็นว่าแต่ละกลุ่มยังคงมีประเด็นในการต่อยอดเพื่อพัฒนาเป็นงานวิจัยต่อไปได้ในอนาคต (กัลยา ใจรัักษ์ และประสงค์ ปราณิตพลกรัง, 2554)



## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นางลักษณ์ กอศรีลบุตร(2549) ได้วิจัยเกี่ยวกับการนำมาตรฐาน โคบีท 4.1 มาประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบระบบสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการตรวจสอบระบบสารสนเทศขององค์กรที่นำมาเป็นกรณีศึกษาขาดการควบคุมภายในตามมาตรฐาน โคบีท กรณีโครงการใหม่ได้แก่ ขาดการจัดตั้งทีมงาน โครงการ ขาดการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน ขาดการมีส่วนร่วมในการริเริ่ม โครงการของผู้ใช้งาน ขาดการวางแผนการทดสอบและการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้กรรมการตรวจสอบด้านไอซีทีตรวจสอบความถูกต้อง กรณีปัญหาผลผลิตได้แก่ ขาดการกำหนดเจ้าของระบบงานและข้อมูล ขาดการกำหนดให้กรรมการประเมินผลหลังจากนาระบบมาใช้งานจริง จึงนำเสนอแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานได้แก่ การเซ็นปิดตามข้อตกลงของของผู้ใช้และการสร้างตัวต้นแบบนำเสนอเจ้าของระบบและผู้ใช้งาน มีการจัดตั้งทีมงานของโครงการ กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายอย่างชัดเจน มีการกำหนดการตรวจสอบและการแก้ปัญหา กำหนดให้ผู้ใช้งานต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนกลยุทธ์และเงื่อนไขในการตรวจสอบและกำหนดบทบาทความรับผิดชอบที่เป็นอิสระของกรรมการตรวจสอบ ส่วนกรณีปัญหาผลผลิตได้แก่ ให้มีการกำหนดเจ้าของระบบงานและข้อมูล และกำหนดให้กรรมการประเมินผลหลังจากนาระบบมาใช้งานจริง

วิเชียร ชุตินาสกุลและวิฑิตา จงสุขชัยสิทธิ์ (2551) สรุปว่าสารสนเทศเป็นองค์ประกอบสำคัญยิ่งของระบบสารสนเทศ สารสนเทศที่ดีสามารถนำไปสู่การบริหารจัดการองค์กรและบริการที่ดี โคบีท 4.1 ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของคุณภาพสารสนเทศที่พึงประสงค์ซึ่งประกอบด้วย ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล การรักษาความลับ บุรณภาพ สภาพความพร้อมใช้งาน ความสอดคล้องกับกฎเกณฑ์และความเชื่อถือได้ ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพของสารสนเทศด้านการศึกษาสามารถกระทำได้โดยอาศัยความร่วมมือของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง การใช้ระเบียบวิธีในการพัฒนา การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมไปถึงความตระหนักถึงสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนการพัฒนา เพื่อเป็นที่มาของการสร้างกรอบแนวคิดในการพัฒนาคุณภาพสารสนเทศด้านการศึกษาที่ยั่งยืน

สุวัฒน์ หลายเจริญทรัพย์ (2557) สรุปในการประชุมวิชาการระดับชาติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศครั้งที่ 6 ที่จัดโดย คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ว่า การสร้างธรรมาภิบาลไอซีที คือการควบคุมกำกับดูแลการใช้ไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์กร สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกมีการบริหารความเสี่ยงที่เหมาะสมและใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้เกิดประโยชน์สูงสุด โคบีท 5 เป็นนวัตกรรมรุ่นล่าสุดของ ISACA เป็นที่ยอมรับในทุกภาคส่วนว่าเป็นโครงการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ใน

การควบคุมกำกับดูแลการใช้ไอซีทีในทุกองค์กร ทุกภาคส่วนจะได้ประโยชน์จากการนำโครงการ  
ของโคบิทไปใช้ในการควบคุมกำกับดูแลการใช้ไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรเพื่อ  
ประสิทธิผล ประสิทธิภาพ มีการบริหารความเสี่ยงในระดับที่เหมาะสม มีการใช้ทรัพยากรด้านไอซี  
ทีให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตอบสนองความต้องการในทุกหน่วยงานขององค์กร

กาห์นึลและอับดุลลาห์ (Khanyile & Abdullah, 2014, Online) ได้ศึกษาวิจัยวิวัฒนาการ  
และกรอบการกำกับดูแลการบริหารจัดการไอซีทีขององค์กรพบว่า หลักการ กรอบและ  
กระบวนการของโคบิท 5 กลายเป็นกรอบมาตรฐานที่ยอมรับกันทั่วโลก กระบวนการกำกับดูแล  
และการบริหารจัดการของโคบิท 5 ถูกออกแบบมาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วน  
เสียหรือผู้มีส่วนร่วมขององค์กรมีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง มีความใหม่ ทันสมัยและม  
ีความสำคัญช่วยในการปรับปรุงกลยุทธ์ขององค์กร

มังครราช สิงห์ และ ทานีจา (Mangalaraj, Singh, & Taneja, 2014, p 1-10) ได้ศึกษา  
เกี่ยวกับโคบิทและกรอบการกำกับดูแลด้านไอซีที โดยการศึกษาจากเอกสารและวรรณกรรม พบว่า  
โคบิทเป็นกรอบการกำกับดูแลที่มีผู้บริหารด้านไอซีทีนิยมนำมาใช้ในการกำกับดูแลด้านไอซีที  
เนื่องจากมีลักษณะครบวงจร ผลจากการตรวจสอบ เปรียบเทียบและสำรวจหลายด้านพบว่ามีส่วนที่  
น่าสนใจหลายด้านเช่น ด้านการรักษาความปลอดภัย ด้านการบริหารความเสี่ยง ด้านการพัฒนาระบบ  
ด้านความมีประสิทธิภาพและด้านการควบคุมภายใน การนำโคบิทมาศึกษาวิจัยด้านการ  
กำกับดูแลและบริหารจัดการเนื่องจากไอซีทีจะเป็นศูนย์กลางในการดำเนินงานขององค์กร การ  
กำกับดูแลองค์กร (Wilkin และ Chenhall 2010) การบริหารจัดการองค์กรจะยังไม่เป็นที่ยอมรับถ้า  
การควบคุมด้านไอซีทียังไม่เพียงพอ (Hardy 2006) มีภัยคุกคามรวมทั้งการระเมิดจากภายนอกด้าน  
ไอซีที มีอาชญากรรม การทุจริตจากข้อผิดพลาดและข้อละเว้นด้านไอซีที (De Haes et al. 2013)  
ความต้องการในระดับสูงของกระบวนการปฏิบัติการที่มีความหลากหลายเพื่อตอบสนองความ  
ต้องการของผู้บริหารองค์กร ความมั่นใจระบบไอซีทีขององค์กรที่จะสอดคล้องกับนโยบาย กฎ  
ระเบียบ กฎหมาย (Elgammal et al. 2014) ผลที่ร้ายแรงจากการระเมิดกฎหมาย (Tran et al, 2012)  
โครงสร้างขององค์กรตนเอง (Schwarz และ Hirschheim 2003) ช่องว่างและการเจริญเติบโตการ  
วิจัยทางวิชาการ และการปฏิบัติการร่วมในการกำกับดูแลด้านไอซีที (Sambamurthy และ Zmud  
2000) สรุปว่าผู้เชี่ยวชาญจะใช้กรอบของโคบิทเป็นกรอบอ้างอิงในการกำกับดูแลและการบริหาร  
จัดการด้านไอซีทีในองค์กรต่างๆ สามารถนำมาใช้ในการประเมิน การพัฒนาอีกทั้งยังสามารถ  
นำมาใช้เพื่อการศึกษาด้านการการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีทีทุกประเภทอย่างมีนัยสำคัญ  
และมีแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด ผู้บริหารสามารถดูแบบของค์รวมขององค์กรในขณะที่พนักงานสามารถดู  
รายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับตนเองได้ จากการศึกษาตามกรอบและแนวคิดทำให้ทราบถึงทิศทางและ

ความลึกของการวิจัยใน โคบิท และ โคบิทจึงเป็นกรอบแนวคิดที่สำคัญสำหรับการกำกับดูแลและการบริหารจัดการไอซีทีในองค์กร

พาสควินีและกาลิ (Pasquini & Galie, 2013, Online) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ รูปแบบความสามารถในปรับปรุงกระบวนการเพื่อการกำกับดูแลด้าน ไอซีทีของ โคบิท 5 และวิวัฒนาการของ โคบิท พบว่า โคบิท 5 เป็นกรอบของเครื่องมือที่ได้รับการปรับปรุงรุ่นหลังสุดจาก โคบิท 4.1 เป็นกระบวนการที่ให้ความสำคัญและคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับของผู้มีส่วนได้เสียหรือผู้มีส่วนร่วมกับในองค์กร โดยศึกษาในภาพรวมทุกปัจจัยและทุกภาคส่วนทั้งองค์กร มีความสามารถในการวิเคราะห์ห้รายละเอียดของกระบวนการต่างๆมากกว่ารุ่นก่อนๆ มีกระบวนการประเมินผลเพื่อที่จะสามารถบริหารจัดการกระบวนการต่างๆในตำแหน่งที่ดีและเหมาะสมเป็นแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดเหมือนกับ ITIL และ TOGAF การประเมินใน โคบิท 5 อยู่บนพื้นฐานอย่างเข้มงวดตามมาตรฐาน ISO / IEC 15504 ที่จัดว่าเป็นมาตรฐานของการปฏิบัติที่ดีและได้รับการรับรองมากที่สุด ซึ่งได้ข้อสรุปว่า ISACA ได้นำเสนอ โคบิท 5 เป็นเครื่องมือที่มีหลักการ กรอบและกระบวนการวิธีใหม่ในการกำกับดูแลและการบริหารจัดการมีความสำคัญมากในการสร้างผลประโยชน์ ความคุ้มค่าและมีกระบวนการจัดการความเสี่ยงที่ยอมรับได้ให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เฮสส์และแกรมเบอร์เกน (Haes & Grembergen, 2013, p 307-324) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ โคบิท 5 การกำกับดูแลไอซีทีขององค์กร:การติดตั้ง ข้อจำกัดและการวิจัยพบว่า โคบิทเป็นกรอบและแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับการกำกับดูแลและการจัดการขององค์กรที่มีข้อจำกัดด้าน ไอซีทีที่จะนำ โคบิทมาประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือใน โครงการวิจัยต่างๆในองค์กรเพื่อหาข้อมูลเชิงลึกทางด้าน ไอซีทีและส่วนที่เกี่ยวข้องอื่นๆ โคบิท เป็นชุดของเครื่องมือที่มีความพร้อมที่ให้แก่แนะนำ มีวัฏจักรในการบริหารจัดการที่ครบวงจรในการลงทุน สรุปได้ว่าการเปลี่ยนแปลงบทบาทของ ไอซีทีในองค์กร จากบทบาทที่ใช้ในการสนับสนุนในการธุรกรรมมาเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการเชิงกลยุทธ์ขององค์กร ความสามารถในการแข่งขัน การดำรงอยู่และช่วยลดความเสี่ยงขององค์กรในการดำเนินกิจกรรมและการลงทุน การสร้างระบบโลกเครือข่าย การสร้างชื่อเสียงและมูลค่าและเอกลักษณ์ขององค์กร โคบิท 5 มีการปรับปรุงและพัฒนาเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงปัจจัยและสภาพแวดล้อมภายนอก มีการแยกแยะระหว่างการกำกับดูแลและการบริหารจัดการ มีการรวมกระบวนการการบริหารคุณค่า (Val IT) และการบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk IT) การทำให้ ไอซีทีเป็นศูนย์กลางเป้าหมายที่สำคัญของความสำเร็จขององค์กร มีการกำหนดใช้ตัวชี้วัดหลักในกระบวนการ โคบิทตอบสนองและการยอมรับสอดคล้องกับมาตรฐานสากล โคบิทจึงเป็นกรอบเครื่องมือที่มีประโยชน์ในการบริหารจัดการและการกำกับดูแลที่ครอบคลุมที่สมบูรณ์ด้าน ไอซีทีที่มีความสอดคล้องกับกรอบมาตรฐานอื่นๆและยังใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยเพื่อหาและจัดการข้อมูล

ทางด้านไอซีทีเชิงลึกขององค์กร ทำให้เห็นกรอบการทำงานภายในองค์กรเพื่อส่งเสริมการแข่งขัน และใช้ในการตรวจสอบการเฝ้าระวังปฏิบัติงานและการกำกับดูแล

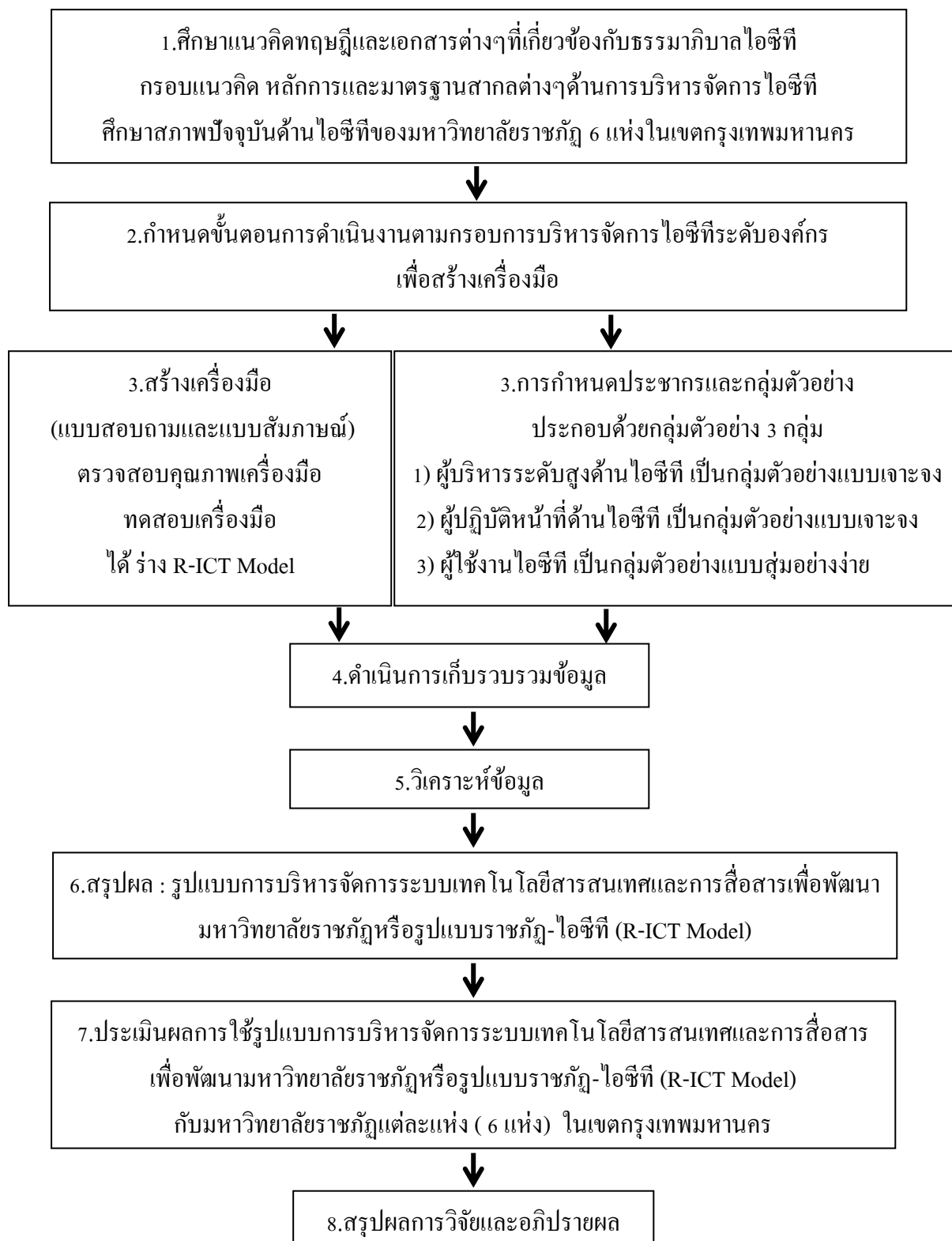
มินเกย์ สปาฟฟอร์ดและวิลเลอร์ (Mingay, Spafford , & Wheeler, 2012) ได้เขียนสรุปว่าการปรับปรุงในโคบิท 5 มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่ความสัมพันธ์ภายในองค์กรมากขึ้น เป็นการรวบรวมการกำกับดูแลและกรอบการบริหารจัดการไอซีทีของ ISACA โดยมีเป้าหมายหรือเป้าหมายประสงค์อยู่ที่ความต้องการหรือผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้มีส่วนร่วมขององค์กร แต่อย่างไรก็ตามโคบิท 5 ไม่มีลักษณะที่เป็นเครื่องมือแบบสำเร็จรูปหรือสมบูรณ์อยู่ภายในตัวมันเอง ทุกองค์กรที่จะนำหลักการและกรอบโคบิท 5 มาใช้เป็นเครื่องมือในการกำกับดูแลและการบริหารจัดการไอซีทีขององค์กรจะต้องนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบท ปัจจัยเอื้อด้านต่างๆและสิ่งแวดล้อมขององค์กรของตนเอง ตามขั้นตอนและกระบวนการต่างๆต้นแบบตามลักษณะตัวอย่างที่เป็นคู่มือต่างๆของโคบิท 5

จิระ จิตสุภา ปรัชญนันท์ นิลสุข และพัลลภ พิริยะสุวรรณค์ (2555, น.69-76)ได้ทำการศึกษาสังเคราะห์เนื้อหาความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศตามมาตรฐานสากลต่างๆ เนื่องจากมาตรฐานมีหลายมาตรฐานแต่ละมาตรฐานมีจุดเน้นหรือการให้ความสำคัญที่แตกต่างกันจากการสังเคราะห์ดังกล่าวทำให้เห็นแนวทางการปฏิบัติของแต่ละมาตรฐานที่แต่ละองค์กรสามารถนำไปเลือกประยุกต์ใช้ในการดำเนินการขององค์กรหรือหน่วยงานของตนเองได้อย่างเหมาะสมโดยมีมาตรฐานที่ใช้ในการศึกษาสังเคราะห์ คือ ISO/IEC 27001 COBIT COSO ITIL FIPSPUB200 NIST800-14 และ IT-BMP

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการวิจัยเรื่องรูปแบบการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและศึกษาความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาใช้ในการบริหารจัดการไอซีทีของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร จากการสำรวจระดับความคิดเห็นและกระบวนการกำกับดูแลและการบริหารจัดการไอซีทีโดยการประยุกต์ใช้ตามหลักการของโคบิท 5.0และการวัดผลแบบสมดุล เพื่อให้ได้รูปแบบราชภัฏ-ไอซีทีที่เป็นกระบวนการ สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่จะสามารถนำรูปแบบดังกล่าวมาใช้ในการบริหารจัดการไอซีทีในภาพรวมและของแต่ละมหาวิทยาลัย การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาแบบบูรณาการ (Integrated Approach) ที่มีการวิจัยเชิงปริมาณซึ่งเป็นการรวบรวมข้อมูลผ่านการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่งในกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ 1.ผู้บริหาร ไอซีทีระดับสูง 2.ผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านไอซีที 3.ผู้ใช้ไอซีที ได้แก่ คณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา และการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพซึ่งเป็นการศึกษาข้อมูลจากการระดมความคิด (Focus Group) ของผู้เชี่ยวชาญทางด้านการบริหารจัดการและด้านไอซีที และข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก(In-depth Interview) เกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของการบริหารจัดการด้านไอซีทีของแต่ละมหาวิทยาลัยราชภัฏ แนวโน้มและทิศทางในการบริหารจัดการไอซีทีในระยะเวลาต่อไป รวมทั้งความเหมาะสมและเป็นไปได้ในการนำรูปแบบของราชภัฏไอซีทีมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการไอซีทีของแต่ละมหาวิทยาลัย ในกลุ่มผู้บริหาร ไอซีทีระดับสูงของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่ง



ภาพที่ 17 แสดงขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 8 ขั้นตอน ซึ่งแสดงดังภาพที่ 6 ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การจัดทำกรอบแนวคิดการทำวิจัยโดยการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551-2565) แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559) กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ.2554-2563 (ICT 2020) แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2557-2559 การพัฒนาระบบไอซีทีสำหรับองค์กร กรอบมาตรฐานและเครื่องมือการบริหารจัดการด้านธรรมาภิบาลไอซีที องค์ประกอบของกรอบแนวคิดธรรมาภิบาลด้านไอซีที การวัดและการประเมินประสิทธิภาพธรรมาภิบาลด้านไอซีที การนำกรอบแนวคิดธรรมาภิบาลด้านไอซีทีไปใช้ในองค์กร และกรอบการกำกับดูแลและการบริหารจัดการไอซีทีของมาตรฐานอื่นๆ ได้แก่ หลักการวัดผลแบบสมดุลตามมิติต่างๆ ทั้ง 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านการลงทุนและการเงิน มิติการให้บริการ มิติด้านบริหารภายในและมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ประกอบกับ หลักการบริหารจัดการตามมาตรฐานสากลเกี่ยวกับการบริหารจัดการไอซีทีตามกรอบและแนวการบริหารจัดการโดยพิจารณาให้ครอบคลุมการบริหารจัดการไอซีทีตามหลักธรรมาภิบาลไอซีที และศึกษาสถานภาพปัจจุบัน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำกับดูแลและการบริหารจัดการและความพร้อมเกี่ยวกับด้านไอซีทีของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงด้านไอซีทีของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่ง

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานตามกรอบการบริหารจัดการระบบไอซีทีในระดับองค์กรตามกรอบและมาตรฐานสากลต่างๆ โดยการประยุกต์หลักการและกรอบการดำเนินการที่เป็นกระบวนการต่างๆ ในการบริหารจัดการไอซีทีให้เป็นไปตามหลักและมาตรฐานสากล โคบีท 5.0 และการวัดผลแบบสมดุลและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลด้านไอซีที

ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนารูปแบบการประเมินความคิดเห็นการกำกับดูแลและการบริหารจัดการไอซีทีจัดทำเครื่องมือ ที่ออกแบบโดยใช้กรอบ หลักการตามแนวกระบวนการที่มีขั้นตอนประเด็นข้อคำถามในมิติการประเมินด้านต่างๆ ของการวัดผลแบบสมดุล ได้แก่ มิติด้านการลงทุนและการเงิน มิติด้านการให้บริการ มิติด้านการบริหารจัดการ และมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา เป็นเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ที่จะใช้กับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 ส่วน และเครื่องมือที่เป็นแบบสัมภาษณ์ ที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงด้านไอซีทีเชิงลึกเกี่ยวกับการบริหารจัดการแนวโน้มและทิศทางในการบริหารจัดการไอซีทีและดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ทดสอบเครื่องมือ ทำการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ของเครื่องมือได้แก่ แบบสอบถามวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง โดยผู้เชี่ยวชาญทางด้านการบริหารและทางด้านไอซีที จำนวน 7 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา วิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง กำหนดค่าของความ

สอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปเป็นเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (สมชาย วรภิรมย์กุล, 2554: 266-270) ส่วนแบบสัมภาษณ์ ทดสอบหาความเที่ยงตรงโดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญพิจารณาข้อคำถามในการสัมภาษณ์ มีความถูกต้องเหมาะสม ตรงตามโครงสร้าง ทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างในมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคกลาง 1 แห่งที่ไม่ใช่มหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มตัวอย่าง ในที่นี้ได้เลือกเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ เนื่องจากมีบริบท และจำนวนประชากรที่ใกล้เคียงกับมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามกับตัวอย่างของประชากรทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงด้านไอซีทีจำนวน 1 คน ผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านไอซีทีจำนวน 2 คน และกลุ่มผู้ใช้งานไอซีทีได้แก่ อาจารย์จำนวน 30 คน บุคลากรจำนวน 30 คน นักศึกษาจำนวน 30 คน รวมทั้งสิ้น 94 คน นำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient Reliability) ทั้งชุดแบบสอบถามต้องมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค มากกว่า 0.8 (สิน พันธุ์พินิจ, 2553, น 191-192) ขึ้นไปเป็นเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ในส่วนของแบบสัมภาษณ์ทำการทดสอบด้วยวิธีสัมภาษณ์ซ้ำ โดยนำข้อมูลที่ได้นำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้แก่ผู้บริหารระดับสูงด้านไอซีทีที่ยืนยันคำตอบที่ได้สัมภาษณ์ไปอีกครั้งหนึ่ง ขั้นตอนนี้จะได้ร่างรูปแบบการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหรือร่างราชภัฏ-ไอซีที (R-ICT Model)

ขั้นตอนที่ 4 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างของประชากรทั้ง 3 กลุ่ม ของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร สำหรับแบบสอบถามประสานงานกับหน่วยงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่ง ได้แก่ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักคอมพิวเตอร์ สำนักงานอธิการบดี สถาบันวิจัยและพัฒนา และคณะต่างๆ เพื่อขอความอนุเคราะห์และความร่วมมือในการเก็บข้อมูลในส่วนของผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านไอซีทีและผู้ใช้งานไอซีทีของแต่ละแห่งจนครบจำนวนที่กำหนดด้วยตัวผู้วิจัยเอง สำหรับแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับผู้บริหารสูงสุดด้านไอซีทีเพื่อขอเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ด้วยตัวผู้วิจัยเอง

ขั้นตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยโดยปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อหาข้อสรุปความคิดเห็น ความต้องการเกี่ยวกับไอซีที และแนวทางในการปฏิบัติสำหรับการปรับปรุงและการพัฒนาเกี่ยวกับการกำกับดูแลและการบริหารจัดการด้านไอซีทีตามกรอบและ กระบวนการ แนวทางที่จะนำหลักการและกระบวนการบริหารจัดการไอซีที มาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็น บริบทและสถานภาพของแต่ละมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร ขั้นตอนนี้จะได้รูปแบบการบริหารจัดการ



ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหรือราชภัฏ-ไอซีที (R-ICT Model) ในภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ขั้นตอนที่ 6 สรุปผล เพื่อสร้างรูปแบบการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ เป็นรูปแบบที่เป็นกระบวนการสำหรับใช้ในการบริหารจัดการในภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏหรือรูปแบบราชภัฏ-ไอซีที (R-ICT Model) ทั้ง 6 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

ขั้นตอนที่ 7 นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล มาดำเนินการประเมินรูปแบบที่ได้ตามกรอบแนวทางและกระบวนการการบริหารจัดการตามรูปแบบของราชภัฏไอซีที เพื่อนำไปใช้ในการสอบถามกับผู้บริหารสูงสุดทางด้านไอซีทีถึงความเป็นไปได้ และความเหมาะสมในการนำมาใช้เป็นกรอบกระบวนการและแนวทางสำหรับการกำกับดูแลและการบริหารจัดการไอซีทีของมหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่ง ซึ่งจะได้เป็นรูปแบบที่เป็นกระบวนการสำหรับใช้ในการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยราชภัฏหรือรูปแบบราชภัฏ-ไอซีที (R-ICT Model) แต่ละแห่งทั้ง 6 แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

ขั้นตอนที่ 8 เป็นขั้นตอนสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและการเสนอแนะผลจากการวิจัย

ในการวิจัยนี้ ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินแบบสอบถาม โดยกำหนดระดับความคิดเห็น ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

### ประชากร

การวิจัยนี้เป็นการเป็นการวิจัยแบบบูรณาการ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ประชากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่เป็นผู้บริหารไอซีทีระดับสูงของมหาวิทยาลัยราชภัฏ เป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัยให้เป็นผู้บริหารสูงสุดด้านไอซีทีของมหาวิทยาลัย 1 คน ผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านไอซีที เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่หรือได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ดูแล

รับผิดชอบและปฏิบัติหน้าที่ด้านไอซีทีโดยเฉพาะ อาจจะมีจำนวนที่ไม่เท่ากันตามความจำเป็นและความเหมาะสมของแต่ละมหาวิทยาลัยราชภัฏที่มีในการปฏิบัติหน้าที่และผู้ใช้งานเกี่ยวกับไอซีทีที่จะแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มได้แก่ 1.กลุ่มอาจารย์ที่ทำหน้าที่ปฏิบัติการสอน สังกัดตามคณะ วิทยาลัย หรือสถาบันต่างๆ 2.กลุ่มบุคลากรที่ทำหน้าที่สายสนับสนุน สังกัดตามหน่วยงานต่างๆของทุกภาคส่วน และ 3.กลุ่มนักศึกษา สังกัดตามตามคณะ วิทยาลัย หรือสถาบันต่างๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ทั้ง 6 แห่ง

ข้อมูลประชากรที่ได้จากการสำรวจและรวบรวมข้อมูลของประชากร ของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่งในปีการศึกษา 2555-2556 (รายงานการเผยแพร่ สกอ. 2556) แยกเป็นแต่ละมหาวิทยาลัยได้ตามตารางที่ 5 ดังนี้

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนประชากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่ง

มหาวิทยาลัยราชภัฏ	จำนวนประชากร (คน)				
	ผู้บริหารไอซีทีระดับสูง	ผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านไอซีที	อาจารย์	บุคลากร	นักศึกษา
จันทเกษม	1	2	393	391	16,901
ธนบุรี	1	2	230	213	6,372
บ้านสมเด็จเจ้าพระยา	1	5	442	250	31,530
พระนคร	1	5	393	405	9,537
สวนดุสิต	1	4	872	1601	12,161
สวนสุนันทา	1	5	565	759	31,069

### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่งในเขตกรุงเทพมหานครทั้งสิ้น 1,141 คนแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. ผู้บริหารไอซีทีระดับสูงของทุกมหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่ง ได้แก่ รองอธิการบดีหรือผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศหรือผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์ ที่ได้รับมอบหมายและแต่งตั้งให้เป็นผู้บริหารสูงสุดด้านไอซีทีของแต่ละมหาวิทยาลัยราชภัฏ ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง มหาวิทยาลัยราชภัฏละ 1 คน รวมผู้บริหารไอซีทีระดับสูงของทุกมหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่ง ทั้งหมด 6 คน

2. ผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้าน ไอซีทีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ด้าน ไอซีทีของทุกมหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่ง ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ได้แก่ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้าน ไอซีทีของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม 2 คน ผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้าน ไอซีทีของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี 2 คน ผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้าน ไอซีทีของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา 5 คน ผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้าน ไอซีทีของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร 5 คน ผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้าน ไอซีทีของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 4 คน และผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้าน ไอซีทีของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 5 คน รวมในกลุ่มปฏิบัติหน้าที่ด้าน ไอซีทีของทุกมหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่งทั้งหมด 23 คน

3. ผู้ใช้งาน ไอซีที ได้แก่ อาจารย์ บุคลากรและนักศึกษา ของทุกมหาวิทยาลัย ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่ม โดยการกำหนดจำนวนแต่ละกลุ่มแต่ละมหาวิทยาลัยโดยใช้หลักและวิธีการของยามานะ โดยใช้การคำนวณจากสูตรของ Yamane (อ้างถึงใน ลิน พันธุ์พินิจ, 2553) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ  $n$  = จำนวนตัวอย่าง

$N$  = จำนวนประชากร

$e$  = ค่าคลาดเคลื่อนของการประมาณค่า ร้อยละ 5

(หรือ 0.05)

จากการคำนวณได้เป็นกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้งานด้าน ไอซีทีของมหาวิทยาลัยทั้ง 6 แห่งดังนี้

3.1 กลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม 150 คน (อาจารย์ 48 คน บุคลากร 39 คน นักศึกษา 63 คน)

3.2 กลุ่มตัวอย่างของ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี 73 คน (อาจารย์ 28 คน บุคลากร 21 คน นักศึกษา 24 คน)

3.3 กลุ่มตัวอย่างของ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา 196 คน (อาจารย์ 54 คน บุคลากร 25 คน นักศึกษา 117 คน)

3.4 กลุ่มตัวอย่างของ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร 123 คน (อาจารย์ 48 คน บุคลากร 40 คน นักศึกษา 35 คน)

3.5 กลุ่มตัวอย่างของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 310 คน (อาจารย์ 106 คน บุคลากร 159 คน นักศึกษา 45 คน)

3.6 กลุ่มตัวอย่างของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 260 คน (อาจารย์ 69 คน บุคลากร 76 คน นักศึกษา 115 คน)

รวมกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้งาน ไอซีทีของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่งทั้งสิ้น 1,112 คน

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่ง

มหาวิทยาลัยราชภัฏ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)					รวม
	ผู้บริหาร ไอซีที ระดับสูง	ผู้ปฏิบัติ หน้าที่ด้าน ไอซีที	ผู้ใช้งานไอซีที			
			อาจารย์	บุคลากร	นักศึกษา	
จันทระเกษม	1	2	48	39	63	153
ธนบุรี	1	2	28	21	24	76
บ้านสมเด็จเจ้าพระยา	1	5	54	25	117	202
พระนคร	1	5	48	40	35	129
สวนดุสิต	1	4	106	159	45	315
สวนสุนันทา	1	5	69	76	115	266
รวมทั้งสิ้น	6	23	353	360	399	1,141

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย เครื่องมือ 2 แบบ

#### 1. เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน

1.1 ส่วนแรกใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนผู้บริหารไอซีทีระดับสูง ส่วนผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านไอซีทีและส่วนผู้ใช้งานไอซีที เกี่ยวกับความต้องการด้านไอซีทีของผู้มีส่วนร่วมในองค์กรที่สัมพันธ์กับเป้าประสงค์ขององค์กรและเป้าประสงค์ของไอซีทีตามกรอบแนวมาตรฐานของ R-ICT Model

1.2 ส่วนที่สองใช้ในการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำการหลักการ แนวทางตามขั้นตอนและกระบวนการของ R-ICT Model มาใช้ในเป็นแนวทางการบริหารจัดการไอซีทีของมหาวิทยาลัย

2. เครื่องมือที่เป็นแบบสัมภาษณ์ ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในส่วนของผู้บริหารไอซีทีระดับสูง ของแต่ละมหาวิทยาลัย ที่เกี่ยวข้อง กับสภาพปัจจุบันด้านไอซีที การบริหารจัดการไอซีทีตามหลักการของ R-ICT Model และรูปแบบแนวทางการบริหารจัดการไอซีทีของมหาวิทยาลัย

### การหาความเชื่อมั่นและการทดสอบเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือตามหลักและกรอบแนวคิดโคบิท 5 ได้จัดทำและได้ปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาและได้นำเครื่องมือดังกล่าวให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์โดยตรงทางด้านการบริหารมหาวิทยาลัย 3 คนและทางด้านไอซีที 4 คนจำนวนทั้งสิ้น 7 คน เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสมและปรับแก้ไขประเด็นคำถามต่างๆทั้งแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) มาวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence :IOC) ซึ่งกำหนดคะแนนของการประเมินเป็นดังนี้

- +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
- 1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

$$IOC = \frac{\sum R}{N} \dots\dots\dots(1)$$

เมื่อ IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$  หมายถึง ผลรวมของคะแนนที่ประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ

$N$  หมายถึงจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

จากการทดสอบหาความเชื่อมั่น โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามที่เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.571-1.000 โดยกำหนดค่าความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปเป็นเกณฑ์ที่ยอมรับได้

เมื่อทำการปรับแก้ข้อคำถามในแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วนำไปทดสอบเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเลือกไว้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ทดสอบเครื่องมือจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม เนื่องจากเป็นกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคกลางที่มีบริบทใกล้เคียงกับมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครทั้ง 6 แห่ง โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 63 คนเป็นผู้บริหารไอซีทีระดับสูง 1 คน ผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านไอซีที 2 คน ผู้ใช้งานไอซีที 60 คนแบ่งเป็นกลุ่มอาจารย์ 20 คน กลุ่มบุคลากร 20 คน และกลุ่มนักศึกษา 20 คน ทำการเก็บข้อมูลและได้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient Reliability) ทั้งชุดแบบสอบถาม จากการวิเคราะห์ข้อมูลได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค เท่ากับ 0.985 โดยกำหนดค่าสัมประสิทธิ์ตั้งแต่ 0.80 ขึ้นไปเป็นเกณฑ์ที่ยอมรับได้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็นสองส่วน ส่วนที่เป็นแบบสอบถาม สำหรับกลุ่มผู้บริหารระดับสูงด้าน ไอซีทีและกลุ่มผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้าน ไอซีที ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบเจาะจงโดยการเก็บจากผู้บริหารระดับสูงด้าน ไอซีทีและผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้าน ไอซีทีของแต่ละมหาวิทยาลัยราชภัฏทุกคนด้วยตัวผู้วิจัยเอง สำหรับกลุ่มผู้ใช้งานด้าน ไอซีทีได้แก่ อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาทำการเก็บรวบรวมโดยการแบ่งแบบสอบถามตามหน่วยงานต่างๆของแต่ละมหาวิทยาลัยได้แก่ คณะต่างๆ และหน่วยงานเทียบเท่าคณะ ตามสัดส่วนเท่าๆกัน

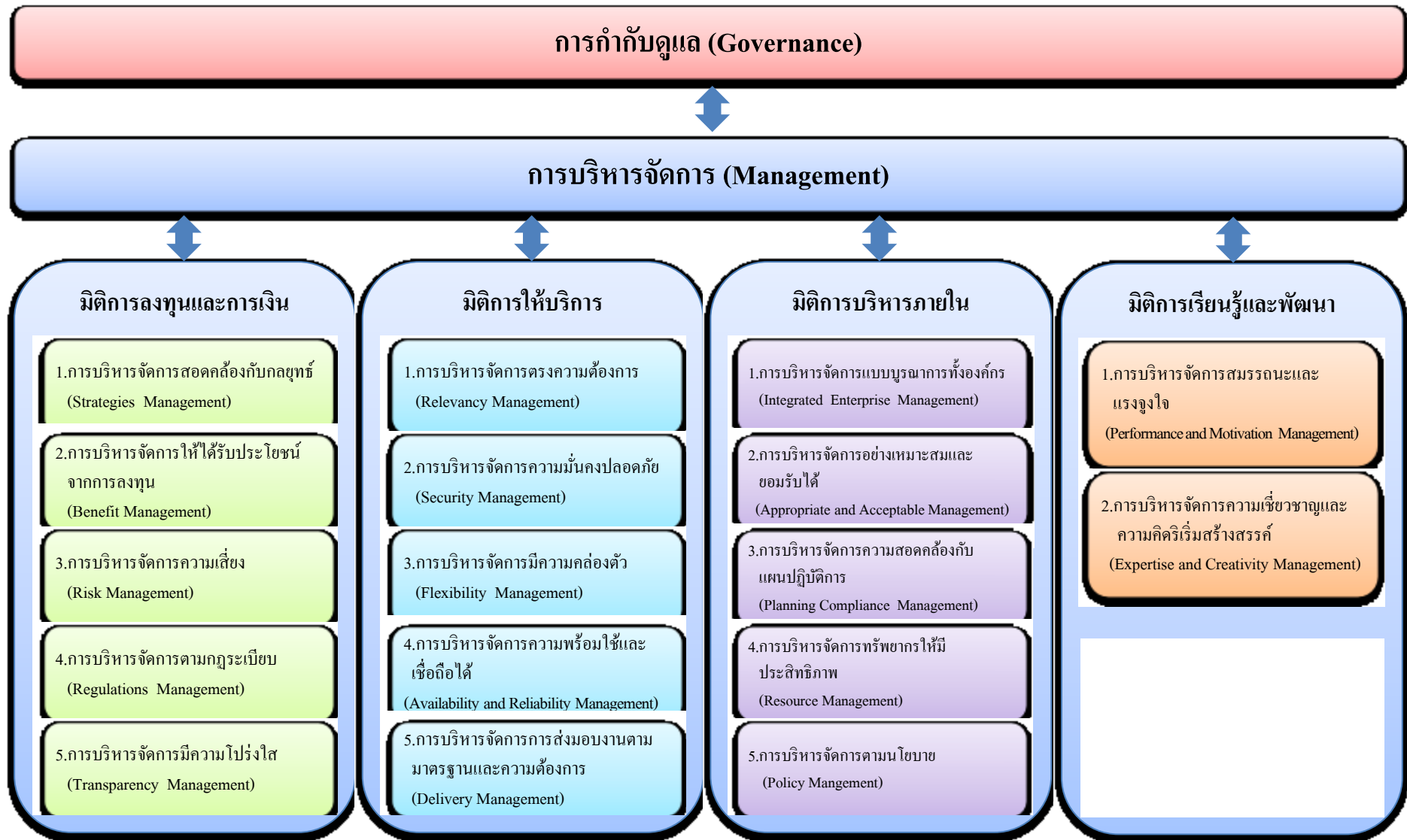
### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ในแต่ละข้อคำถามและข้อคิดเห็นจะใช้เป็นค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)  $\bar{x}$  และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard deviation) S.D. จากสมการ (1) และ (2)

$$\text{mean } (\bar{x}) = \frac{\sum x}{n} \dots\dots\dots(2)$$

$$\text{S.D.} = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n-1}} \dots\dots\dots(3)$$

## (ร่าง) รูปแบบ ราชภัฏ - ไอซีที (R – ICT)



ภาพที่ 18 แสดง (ร่าง) รูปแบบ ราชภัฏ - ไอซีที (R – ICT Model)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย และการวิเคราะห์ค่าระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้าน ไอซีทีและมิติการวัดผลแบบสมดุล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่ง และการวิเคราะห์ข้อมูลของมหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่ง ส่วนที่ 2 ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของการนำรูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ

#### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่งและการวิเคราะห์ข้อมูลของมหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่ง

ส่วนที่ 1.1 ส่วนของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่งในภาพรวม ในการเก็บข้อมูลระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจากมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่ง โดยใช้ร่างรูปแบบราชภัฏ-ไอซีที นำมาวิเคราะห์สรุป ในมิติทั้ง 4 ได้แก่ มิติด้านการลงทุนและการเงิน มิติด้านการให้บริการ มิติด้านการบริหารภายในและมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา สรุปได้ตามตาราง ที่ 7 - 10

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่ง

ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการลงทุนและการเงิน

ประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ผู้บริหารไอซีทีระดับสูง (n=6)			ผู้ปฏิบัติงานด้านไอซีที (n=23)			ผู้ใช้งานไอซีที (n=1112)			ค่าเฉลี่ยรวม (n=1141)		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การปรับ ไอซีที ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์	3.99	0.26	มาก	3.70	0.36	มาก	3.48	0.92	ปานกลาง	3.49	0.92	ปานกลาง
2.การได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที	3.96	0.27	มาก	3.73	0.40	มาก	3.51	0.90	มาก	3.60	0.90	มาก
3. การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที	3.52	0.40	มาก	3.39	0.37	ปานกลาง	3.12	0.93	ปานกลาง	3.13	0.93	ปานกลาง
4.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที	4.09	0.24	มาก	3.86	0.57	มาก	3.63	0.77	มาก	3.63	0.77	มาก
5. ความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที	3.58	0.29	มาก	3.48	0.36	ปานกลาง	3.40	0.85	ปานกลาง	3.40	0.85	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.88	0.20	มาก	3.66	0.35	มาก	3.45	0.36	ปานกลาง	3.46	0.89	ปานกลาง



มิติด้านการลงทุนและการเงิน ตามตารางที่ 7 พบว่า ในภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ทั้ง 6 แห่ง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับปานกลางและค่าเฉลี่ยตามประเด็นต่างๆ 5 ประเด็น มีค่าเฉลี่ยจากค่าน้อยไปค่ามากตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที 2. ความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที 3.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ 4.การได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที 5.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที ทุกมหาวิทยาลัยจึงควรปรับปรุงการบริหารจัดการความเสี่ยงเป็นอันดับแรก เนื่องจากมีค่าระดับปานกลางค่าต่ำที่สุดเหมือนกันทุกมหาวิทยาลัยเป็นอันดับแรก ปรับปรุงการบริหารจัดการ การจัดซื้อจัดจ้าง ความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที และการปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยตามลำดับ และสนับสนุนให้มีการพัฒนาการได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที และการปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที ในด้านการเงินผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญมากโดยมีระดับความเห็นสูงสุด รองลงไปเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้าน ไอซีทีและผู้ใช้งานด้านไอซีทีตามลำดับ

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่ง ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการให้บริการ

ประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ผู้บริหารไอซีทีระดับสูง (n=6)			ผู้ปฏิบัติงานด้านไอซีที (n=23)			ผู้ใช้งานไอซีที (n=1112)			ค่าเฉลี่ยรวม (n=1141)		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการด้านไอซีทีสอดคล้องกับความต้องการ	3.92	0.49	มาก	3.72	0.54	มาก	3.61	0.80	มาก	3.61	0.80	มาก
2. ความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล	3.90	0.42	มาก	3.58	0.41	มาก	3.47	1.03	ปานกลาง	3.47	1.02	ปานกลาง
3. การบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว	3.58	0.23	มาก	3.31	0.36	ปานกลาง	3.21	0.92	ปานกลาง	3.21	0.91	ปานกลาง
4. ความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีที ในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ	3.83	0.41	มาก	3.67	0.46	มาก	3.61	0.76	มาก	3.61	0.76	มาก
5. การจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลาอยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ	3.68	0.17	มาก	3.54	0.39	มาก	3.44	0.85	ปานกลาง	3.45	0.85	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.74	0.26	มาก	3.53	0.37	มาก	3.43	0.41	ปานกลาง	3.43	0.90	ปานกลาง

มิติด้านการให้บริการ ตามตารางที่ 8 พบว่า ในภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่ง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางและค่าเฉลี่ยตามประเด็นต่างๆ 5 ประเด็น โดยมีค่าเฉลี่ยจากค่าน้อยไปค่ามากตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว 2.การจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ 3.ความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล 4.การให้บริการด้านไอซีทีที่สอดคล้องกับความต้องการ 5. ความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ ทุกมหาวิทยาลัย ควรปรับปรุงการบริหารจัดการด้าน ไอซีทีให้มีความคล่องตัว เนื่องจากมีค่าในระดับปานกลางค่าต่ำที่สุดเหมือนกันทุกมหาวิทยาลัยเป็นอันดับแรก ควรจะปรับปรุงในส่วนประเด็นอื่นๆอีก ได้แก่ ประเด็นการจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ และประเด็นความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล และควรจะส่งเสริมให้มีการพัฒนาประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้าน ไอซีทีที่สอดคล้องกับความต้องการ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ ในด้านผู้รับบริการผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญมากโดยมีระดับความเห็นสูงสุด รองลงไปเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้าน ไอซีทีและผู้ใช้งานด้าน ไอซีทีตามลำดับ

#### ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่ง

##### ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการบริหารภายใน

ประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ผู้บริหารไอซีทีระดับสูง (n=6)			ผู้ปฏิบัติงานด้านไอซีที (n=23)			ผู้ใช้งานไอซีที (n=1112)			ค่าเฉลี่ยรวม (n=1141)		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน	3.97	0.19	มาก	3.69	0.44	มาก	3.49	0.88	ปานกลาง	3.50	0.87	ปานกลาง
2. ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	3.75	0.26	มาก	3.49	0.40	ปานกลาง	3.36	0.92	ปานกลาง	3.36	0.91	ปานกลาง
3. การบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ	3.81	0.37	มาก	3.63	0.40	มาก	3.46	1.09	ปานกลาง	3.47	1.08	ปานกลาง
4. ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา	3.67	0.19	มาก	3.49	0.39	ปานกลาง	3.43	1.02	ปานกลาง	3.43	1.01	ปานกลาง
5. การปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัย	3.71	0.38	มาก	3.58	0.43	มาก	3.45	0.84	ปานกลาง	3.47	0.84	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.77	0.19	มาก	3.55	0.37	มาก	3.42	0.38	ปานกลาง	3.43	0.95	ปานกลาง

มิติด้านการบริหารภายใน ตามตารางที่ 9 พบว่า ในภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่งมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางและค่าเฉลี่ย 5 ประเด็น ตามลำดับดังนี้ 1.ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 2.ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา 3.การบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ 4.การปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย 5.การบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ดังนั้นควรปรับปรุง ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เนื่องจากมีค่าระดับปานกลางค่าต่ำที่สุดเหมือนกันทุกมหาวิทยาลัยเป็นอันดับแรก และควรปรับปรุงอีก 4 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา ประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ ประเด็นการปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย และประเด็นการบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ในด้านการบริหารจัดการ ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญมาก โดยมีระดับความเห็นสูงสุด รองลงไปเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านไอซีที และผู้ใช้งานด้านไอซีทีตามลำดับ

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่ง  
ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ผู้บริหารไอซีทีระดับสูง (n=6)			ผู้ปฏิบัติงานด้านไอซีที (n=23)			ผู้ใช้งานไอซีที (n=1112)			ค่าเฉลี่ยรวม (n=1141)		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน	3.88	0.37	มาก	3.73	0.59	มาก	3.65	0.78	มาก	3.67	0.78	มาก
2. การมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรม ในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร	3.92	0.19	มาก	3.66	0.57	มาก	3.65	0.82	มาก	3.66	0.82	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.90	0.26	มาก	3.69	0.53	มาก	3.65	0.60	มาก	3.66	0.80	มาก

มิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ตามตารางที่ 10 พบว่า ในภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่ง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากและค่าเฉลี่ยตามประเด็น 2 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นการพัฒนาทักษะและแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงานและประเด็นการมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร

อยู่ในระดับมาก ในด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญมาก โดยมีระดับความเห็นสูงที่สุด รองลงไปเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านไอซีทีและผู้ใช้งานด้านไอซีทีตามลำดับ ทุกมหาวิทยาลัยจึงควรส่งเสริมและจัดให้มีการพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทั้งสองดังกล่าว

**ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ  
6 แห่ง ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีทีในมิติการวัดผลแบบสมดุล 4 มิติ**

ประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม						
	มหาวิทยาลัยราชภัฏ						
	จันทระเกษม (n=153)	ธนบุรี (n=76)	บ้านสมเด็จ เจ้าพระยา (n=202)	พระนคร (n=129)	สวนดุสิต (n=315)	สวนสุนันทา (n=266)	
1. มิติด้านการลงทุนและการเงิน	$\bar{x}$ S.D. แปลผล	3.53 0.31 มาก	3.56 0.28 มาก	3.42 0.35 ปานกลาง	3.38 0.35 ปานกลาง	3.49 0.41 ปานกลาง	3.42 0.36 ปานกลาง
2. มิติด้านการให้บริการ	$\bar{x}$ S.D. แปลผล	3.41 0.41 ปานกลาง	3.54 0.36 มาก	3.35 0.41 ปานกลาง	3.34 0.42 ปานกลาง	3.48 0.44 ปานกลาง	3.46 0.37 ปานกลาง
3. มิติด้านการบริหารภายใน	$\bar{x}$ S.D. แปลผล	3.44 0.39 ปานกลาง	3.53 0.35 มาก	3.34 0.38 ปานกลาง	3.34 0.34 ปานกลาง	3.47 0.40 ปานกลาง	3.44 0.40 ปานกลาง
4. มิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	$\bar{x}$ S.D. แปลผล	3.71 0.59 มาก	3.77 0.55 มาก	3.52 0.61 มาก	3.58 0.52 มาก	3.71 0.61 มาก	3.67 0.62 มาก
ค่าเฉลี่ย 4 มิติ	$\bar{x}$ S.D. แปลผล	3.52 0.43 มาก	3.61 0.37 มาก	3.41 0.44 ปานกลาง	3.41 0.41 ปานกลาง	3.54 0.46 มาก	3.50 0.44 ปานกลาง

จากข้อมูลค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่งตามตารางที่ 11 พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมากทั้ง 4 มิติ ในมิติด้านการบริหารภายในมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 4 มหาวิทยาลัย มิติด้านการให้บริการกับมิติด้านการลงทุนและการเงินมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดด้านละ 1 มหาวิทยาลัย และในมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนามีค่าเฉลี่ยสูงสุดทั้ง 6 มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทระเกษมควรจะมีการปรับปรุงในมิติด้านการให้บริการกับมิติด้านการบริหารภายในเนื่องจากมีระดับความเห็นเฉลี่ยในระดับปานกลางและ ควรจะพัฒนาในมิติด้านการลงทุนและการเงินกับมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนาเนื่องจากมีระดับความเห็นในระดับ

มาก มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีควรจะทำให้มีการพัฒนามิติด้านการบริหารภายใน มิติด้านการให้บริการ มิติด้านการลงทุนและการเงิน และมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนาเนื่องจากมีระดับความเห็นเฉลี่ยในระดับมากที่สุดตามลำดับ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตทั้ง 3 มหาวิทยาลัยควรจะมีการปรับปรุงในมิติด้านการบริหารภายใน มิติด้านการให้บริการ มิติด้านการลงทุนและการเงินเนื่องจากมีระดับความเห็นเฉลี่ยในระดับปานกลาง ตามลำดับ และควรจะทำให้มีการพัฒนาในมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนาเนื่องจากมีระดับความเห็นเฉลี่ยในระดับมาก มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาควรจะมีการปรับปรุงในมิติด้านการลงทุนและการเงิน มิติด้านการบริหารภายใน มิติด้านการให้บริการตามลำดับเนื่องจากมีความเห็นเฉลี่ยในระดับปานกลางและควรพัฒนาในมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนาในลำดับสุดท้าย

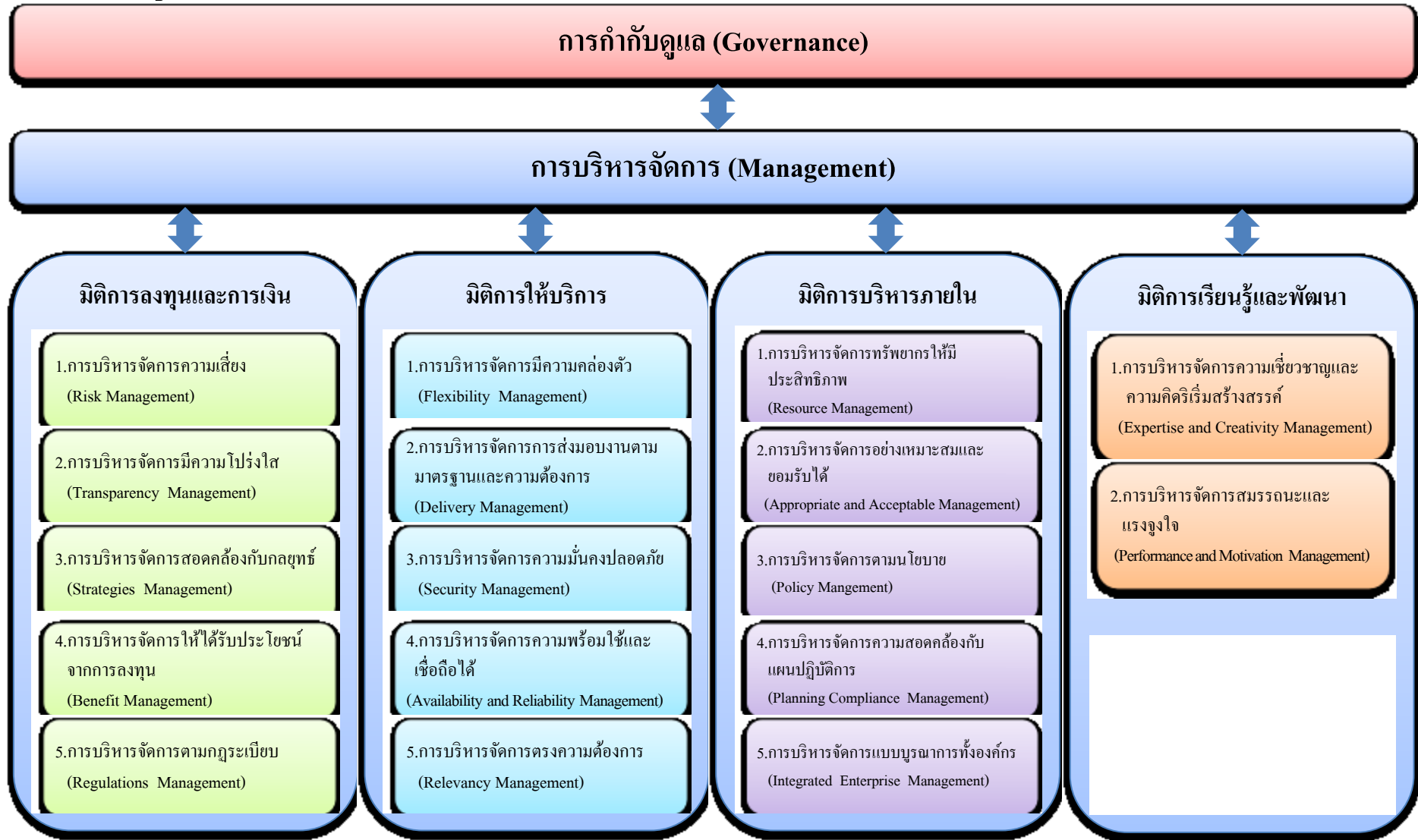
ซึ่งจะได้รูปแบบของราชภัฏ-ไอซีที (R-ICT) ที่เป็นกระบวนการในภาพรวม เมื่อพิจารณาจากเป้าประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับ ไอซีที ของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่งมีเป้าประสงค์หรือเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้าน ไอซีทีในมหาวิทยาลัย 17 ข้อ ที่สามารถสรุปเป็นกระบวนการต่างๆตามกรอบของรูปแบบ ราชภัฏ-ไอซีทีได้เป็นกระบวนการใหญ่ 2 ส่วน ดังภาพที่ 18 ดังนี้

1. ส่วนการกำกับดูแล ที่อาจจะแบ่งการกำกับดูแลโดยคณะกรรมการกลุ่มย่อยๆเฉพาะ
2. ส่วนการบริหารจัดการ เป็นส่วนที่ประกอบด้วยกระบวนการย่อยตามมิติต่างๆ ได้แก่
  - 1) กระบวนการย่อย ในมิติการลงทุนและการเงิน จำนวน 5 กระบวนการ
  - 2) กระบวนการย่อย ในมิติการให้บริการ จำนวน 5 กระบวนการ
  - 3) กระบวนการย่อย ในมิติด้านการบริหารภายใน จำนวน 5 กระบวนการ
  - 4) กระบวนการย่อย ในมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา จำนวน 2 กระบวนการ

ส่วนกำกับดูแล เป็นกระบวนการที่กำหนดให้ผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยได้แก่ อธิการบดี หรือรองอธิการบดีหรือผู้ช่วยอธิการบดี ที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่และให้รายงานผลการกำกับดูแลด้าน ไอซีทีต่อสภามหาวิทยาลัย และคณะกรรมการอำนวยการมหาวิทยาลัย

ส่วนการบริหารจัดการด้าน ไอซีทีในมิติต่างๆมีทั้งหมด 17 กระบวนการ เป็นกระบวนการที่กำหนดให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับด้าน ไอซีที โดยตรงหรือมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบได้แก่ สำนักคอมพิวเตอร์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และบุคลากรเป็นผู้ที่บริหารจัดการด้าน ไอซีทีของมหาวิทยาลัยให้ เป็นไปตามเป้าประสงค์ด้าน ไอซีทีและเป้าประสงค์ตามแผนและนโยบายของมหาวิทยาลัยที่ตั้งไว้ และให้รายงานผลการปฏิบัติหน้าที่ต่อคณะกรรมการอำนวยการมหาวิทยาลัยและสภามหาวิทยาลัย ที่เป็นส่วนของการกำกับดูแลเพื่อให้เป็นไปตามเป้าประสงค์ของนโยบายและแผนกลยุทธ์ต่อไป

# รูปแบบ ราชภัฏ - ไอซีที (R - ICT Model) ในภาพรวมสำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่ง



ภาพที่ 19 แสดงรูปแบบ ราชภัฏ - ไอซีที (R - ICT Model) ในภาพรวมสำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่ง  
การจัดลำดับกระบวนการตามมิติต่าง ๆ ทั้ง 4 มิติ เป็นไปตามผลการประเมินสภาพปัจจุบันของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่ง

## ส่วนที่ 1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลของมหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่ง

ในการเก็บข้อมูลระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจากมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่ง ตามประเด็นของร่างรูปแบบราชภัฏ-ไอซีที โดยใช้ข้อมูลของมหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่งนำมาวิเคราะห์สรุปเป็นตาราง ในมิติทั้ง 4 ได้แก่ มิติด้านการลงทุนและการเงิน มิติด้านการให้บริการ มิติด้านการบริหารภายในและมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่ง ตามลำดับดังต่อไปนี้

1.มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม	ตามตารางที่ 12 – 15
2.มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี	ตามตารางที่ 16 – 19
3.มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา	ตามตารางที่ 20 – 23
4.มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	ตามตารางที่ 24 – 27
5.มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	ตามตารางที่ 28 – 31
6.มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	ตามตารางที่ 32 – 35

หมายเหตุ ระดับ	4.51 – 5.00	หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
	3.51 – 4.50	หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
	2.51 – 3.50	หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
	1.51 – 2.50	หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
	1.00 – 1.50	หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของมหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่งทั้ง 6 แห่ง จะได้รูปแบบการบริหารจัดการไอซีที (R- ICT) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่ง ที่เป็นกระบวนการในการบริหารจัดการไอซีที ที่ตามลำดับความสำคัญในมิติด้านต่างๆทั้ง 4 มิติ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่ง

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ  
จันทระกรมต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีทีในมิติด้านการลงทุนและการเงิน

ประเด็นตามเป้าประสงค์ ด้านไอซีที	ผู้บริหารไอซีที ระดับสูง (n=1)		ผู้ปฏิบัติงาน ด้านไอซีที (n=2)			ผู้ใช้งานไอซีที (n=150)			ค่าเฉลี่ยรวม (n=153)		
	x	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับ กลยุทธ์	4.08	มาก	4.00	0.44	มาก	3.57	0.39	มาก	3.58	0.39	มาก
2.การได้ประโยชน์จากการลงทุน ด้านไอซีที	3.93	มาก	3.73	0.09	มาก	3.60	0.35	มาก	3.61	0.34	มาก
3.การบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ไอซีที	3.43	ปาน กลาง	3.50	0.51	ปาน กลาง	3.13	0.30	ปาน กลาง	3.14	0.30	ปาน กลาง
4.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับ กฎหมายด้านไอซีที	4.00	มาก	4.00	0.00	มาก	3.69	0.56	มาก	3.70	0.56	มาก
5.ความโปร่งใสในการบริหาร จัดการด้านไอซีที	3.88	มาก	3.75	0.00	มาก	3.47	0.41	ปาน กลาง	3.48	0.41	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ย	3.90	มาก	3.81	0.20	มาก	3.53	0.31	มาก	3.53	0.31	มาก

จากตารางที่ 12 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มทั้งหมดจำนวน 153 คน ได้แก่ ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงจำนวน 1 คน ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 2 คน และผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 150 คน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทระกรม ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการลงทุนและการเงิน พบว่า

พิจารณาในภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทระกรม กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับมากและค่าเฉลี่ยตามประเด็นต่างๆ 5 ประเด็น ได้แก่ การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ การได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที และความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปค่ามากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที 2.ความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที 3.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ 4.การได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที 5.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที ดังนั้นมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทระกรม จึงควรปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการบริหารจัดการความเสี่ยงและประเด็นการบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้างด้านไอซีที เนื่องจากมีค่าระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง



ค่าต่ำที่สุดเหมือนกันทุกกลุ่มเป็นอันดับแรกและประเด็นเกี่ยวกับความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีทีเป็นอันดับรองลงมา และควรจะพัฒนาในประเด็นอื่นๆอีก 3 ประเด็นเพื่อจะสามารถบริหารจัดการไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ส่วนของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูงของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม (n=1) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับมากและในประเด็นต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆ ตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที 2.ความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที 3.การได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที 4.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที 5.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ ดังนั้นในส่วนของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง มีความเห็นว่าควรจะให้มีความสำคัญในการปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการบริหารจัดการความเสี่ยง เป็นอันดับแรก และให้การสนับสนุนพัฒนาการดำเนินการในส่วนประเด็นการบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้างด้านไอซีที ประเด็นการได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที ประเด็นการปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที และประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย ตามลำดับ

ส่วนของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม (n=2) มีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าความคิดเห็นเฉลี่ยในประเด็นต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆ ตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที 2.การได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที 3.ความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที 4.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ 5.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที ดังนั้นในกลุ่มของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเห็นว่าควรจะให้มีความสำคัญในการปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความเสี่ยง เป็นอันดับแรก หลังจากนั้นจึงควรจะให้พัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที ประเด็นการบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้างด้านไอซีที ประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย และประเด็นการปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที ตามลำดับ

ส่วนของกลุ่มผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ได้แก่ กลุ่มคณาจารย์ที่ปฏิบัติการสอนและวิจัย กลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่สายสนับสนุน และกลุ่มนักศึกษา (n=150) มีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที 2.ความโปร่งใสในการ

บริหารจัดการด้านไอซีที 3.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ 4.การได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที 5.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที ดังนั้นในกลุ่มของผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเห็นว่าควรจะให้มีความสำคัญในการปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการบริหารจัดการความเสี่ยงและประเด็นการบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้างด้านไอซีทีเป็นอันดับแรกๆ และหลังจากนั้นจึงควรจะพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย ประเด็นการได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที และประเด็นการปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ  
จันทระเกษม ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการให้บริการ

ประเด็นตามเป้าประสงค์ ด้านไอซีที	ผู้บริหารไอซีที ระดับสูง (n=1)		ผู้ปฏิบัติงาน ด้านไอซีที (n=2)			ผู้ใช้งานไอซีที (n=150)			ค่าเฉลี่ยรวม (n=153)		
	x	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการด้านไอซีที สอดคล้องกับความต้องการ	4.50	มาก	4.00	0.00	มาก	3.69	0.76	มาก	3.70	0.75	มาก
2. ความมั่นคงปลอดภัยของ ระบบไอซีทีและข้อมูล	4.00	มาก	3.75	0.00	มาก	3.51	0.45	มาก	3.52	0.44	มาก
3. การบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มี ความคล่องตัว	3.67	มาก	3.42	0.12	ปาน กลาง	3.18	0.31	ปาน กลาง	3.18	0.31	ปาน กลาง
4. ความพร้อมใช้งานและเชื่อถือ ได้ของข้อมูลด้านไอซีที ใน การ นำมาใช้ในการตัดสินใจ	4.00	มาก	4.00	0.00	มาก	3.57	0.74	มาก	3.58	0.73	มาก
5. การจัดการโปรแกรมด้านไอซี ทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ใน งบประมาณ ตรงความต้องการ และมีคุณภาพ	3.80	มาก	3.80	0.09	มาก	3.44	0.45	ปาน กลาง	3.44	0.45	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ย	3.88	มาก	3.75	0.62	มาก	3.43	0.41	ปาน กลาง	3.44	0.41	ปาน กลาง

จากตารางที่ 13 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มทั้งหมดจำนวน 153 คน ได้แก่ ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงจำนวน 1 คน ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 2 คน และผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 150 คน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทระเกษม ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการให้บริการ พบว่า

พิจารณาในภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับปานกลางและค่าเฉลี่ยตามประเด็นต่างๆ 5 ประเด็น ได้แก่ การให้บริการด้านไอซีทีที่สอดคล้องกับความต้องการ ความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล การบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว ความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ และการจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปค่ามากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว 2.การจัดการ โปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ 3.ความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล 4.ความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ 5.การให้บริการด้านไอซีทีที่สอดคล้องกับความต้องการ ดังนั้นมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จึงควรปรับปรุงในประเด็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว และประเด็นการจัดการ โปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ เนื่องจากมีค่าระดับความคิดเห็นในระดับปานกลางค่าต่ำที่สุดเหมือนกันทุกกลุ่มเป็นอันดับแรก ๆ และให้มีการพัฒนาในส่วนอีก 3 ประเด็น เพื่อจะสามารถบริหารจัดการไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุดและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ส่วนของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูงของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม (n=1) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็น ต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปค่ามากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความ คล่องตัว 2.การจัดการ โปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ 3.ความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล 4.ความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ 5.การให้บริการด้านไอซีทีที่สอดคล้องกับความต้องการ ดังนั้นในกลุ่มของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง มีความเห็นว่าควรจะให้คำสำคัญใน การปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ ประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว ประเด็นการจัดการ โปรแกรม ด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ ประเด็นความมั่นคง ปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล ประเด็นความพร้อม ใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้าน ไอซีทีในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ และประเด็นการให้บริการด้าน ไอซีทีที่สอดคล้องกับความต้องการ ตามลำดับ

ส่วนของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม (n=2) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความ คล่องตัว 2.ความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล 3.การจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ 4.ความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการ ตัดสินใจ 5.การให้บริการด้านไอซีทีที่สอดคล้องกับความต้องการ ดังนั้นในกลุ่มของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเห็นว่าควรจะทำให้ ความสำคัญใน การปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความ คล่องตัว เป็นอันดับแรก และควรสนับสนุนให้มีการพัฒนาการบริหารจัดการเกี่ยวกับประเด็น ความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล ประเด็น การจัดการ โปรแกรม ด้านไอซีทีที่เป็น ประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ ประเด็นความพร้อมใช้งาน และเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ และประเด็นการให้บริการด้าน ไอซีทีที่สอดคล้องกับความต้องการ ตามลำดับ

ส่วนของกลุ่มผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ได้แก่ กลุ่มคณาจารย์ที่ปฏิบัติการสอนและวิจัย กลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่สายสนับสนุน และ กลุ่มนักศึกษา (n=150) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลาง และมี ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็น ต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการด้าน ไอซีทีมี ความคล่องตัว 2.การจัดการ โปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรง ความต้องการและมีคุณภาพ 3.ความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล 4.ความพร้อมใช้ งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการ ตัดสินใจ 5.การให้บริการด้านไอซีที สอดคล้องกับความต้องการ ดังนั้นในกลุ่มของผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเห็นว่า ควรจะให้ความสำคัญใน การปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการบริหารจัดการด้าน ไอซีทีมี ความคล่องตัว ประเด็นการจัดการโปรแกรม ด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ใน งบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ เป็นอันดับแรก และสนับสนุนให้มีการพัฒนาในส่วน ของประเด็นความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล ประเด็นความพร้อม ใช้งานและ เชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ และประเด็นการให้บริการด้านไอซี ทีที่สอดคล้องกับความต้องการ ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

จันทระเกษมต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีทีในมิติด้านการบริหารภายใน

ประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ผู้บริหาร ไอซีทีระดับสูง (n=1)		ผู้ปฏิบัติงาน ด้านไอซีที (n=2)			ผู้ใช้งานไอซีที (n=150)			ค่าเฉลี่ยรวม (n=153)		
	x	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน	4.00	มาก	3.75	0.12	มาก	3.45	0.47	ปานกลาง	3.46	0.47	ปานกลาง
2. ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	3.88	มาก	3.59	0.08	มาก	3.36	0.35	ปานกลาง	3.36	0.35	ปานกลาง
3. การบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ	4.13	มาก	3.81	0.09	มาก	3.52	0.89	มาก	3.53	0.88	มาก
4. ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา	3.70	มาก	3.60	0.00	มาก	3.45	0.41	ปานกลาง	3.45	0.40	ปานกลาง
5. การปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัย	3.88	มาก	3.69	0.09	มาก	3.47	0.47	ปานกลาง	3.48	0.46	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.90	มาก	3.66	0.43	มาก	3.43	0.39	ปานกลาง	3.44	0.39	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มทั้งหมดจำนวน 153 คน ได้แก่ ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงจำนวน 1 คน ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 2 คน และผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 150 คน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทระเกษม ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการบริหารภายใน พบว่า

พิจารณาในภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทระเกษม กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับปานกลางและค่าเฉลี่ยตามประเด็นต่างๆ 5 ประเด็น ได้แก่ การบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา และการปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปค่ามากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 2.ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการ

ใช้งานและแก้ปัญหา 3.การบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน 4. การปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย 5.การบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ ดังนั้นมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จึงควรปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประเด็นความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา ประเด็นการบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ประเด็นการปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย และประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ เนื่องจากมีค่าระดับความคิดเห็นในระดับปานกลางค่าต่ำที่สุดเหมือนกันทุกกลุ่มตามลำดับเพื่อจะสามารถบริหารจัดการไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุดและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ส่วนของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูงของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม (n=1) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆ ตามลำดับดังนี้ 1.ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 2.การปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย 3.ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา 4. การบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน 5.การบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ ดังนั้นในส่วนของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง มีความเห็นว่าควรจะให้ความสำคัญในการพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็น ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประเด็นการปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ประเด็นความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา ประเด็นการบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน และประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการตามลำดับ

ส่วนของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม (n=2) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 2.ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา 3.การปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย 4. การบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน 5.การบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ ดังนั้น

ในส่วนของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสารสนเทศ มีความเห็นว่าควรจะให้มีความสำคัญ สนับสนุนให้มีการพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้าน ไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประเด็นความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและ แก้ปัญหา ประเด็นการปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ประเด็น การบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน และประเด็น การบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ ตามลำดับ

ส่วนของกลุ่มผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ได้แก่ กลุ่มคณาจารย์ที่ปฏิบัติการสอนและวิจัย กลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่สายสนับสนุน และ กลุ่มนักศึกษา (n=150) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลางและมี ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในประเด็น ต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยมี ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.ความเหมาะสมในการใช้ ทรัพยากรด้าน ไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 2.ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการ ใช้ งานและแก้ปัญหา 3.การบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการ ปฏิบัติงาน 4.การปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย 5.การบริหารจัดการ ด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ ดังนั้นในส่วนของผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสารสนเทศ มี ความเห็นว่าควรจะให้มีความสำคัญให้มีการปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความเหมาะสม ในการใช้ทรัพยากรด้าน ไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประเด็นความเพียงพอของระบบ ไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา ประเด็นการบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งาน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ประเด็นการปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของ มหาวิทยาลัย และประเด็นด้านการบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

จันทระเกษมต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ผู้บริหารไอซีที ระดับสูง (n=1)		ผู้ปฏิบัติงาน ด้านไอซีที (n=2)			ผู้ใช้งานไอซีที (n=150)			ค่าเฉลี่ยรวม (n=153)		
	x	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน	4.00	มาก	4.00	0.00	มาก	3.69	0.62	มาก	3.70	0.61	มาก
2. การมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร	4.00	มาก	4.00	0.00	มาก	3.71	0.64	มาก	3.72	0.64	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.00	มาก	4.00	0.00	มาก	3.70	0.60	มาก	3.71	0.59	มาก

จากตารางที่ 15 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มทั้งหมดจำนวน 153 คน ได้แก่ ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงจำนวน 1 คน ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 2 คน และผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 150 คน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทระเกษม ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา พบว่า

พิจารณาในภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทระเกษม กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มของมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับมากและค่าเฉลี่ยตามประเด็นต่างๆ 2 ประเด็น ได้แก่ การพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน และประเด็นการมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปค่ามากในประเด็นต่างๆ ตามลำดับดังนี้ 1.การพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน 2.การมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร ดังนั้นมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทระเกษม จึงควรส่งเสริมให้พัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร และประเด็นการพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากร



ด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีค่าระดับความคิดเห็นในระดับมาก เพื่อจะสามารถบริหารจัดการ ไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุดและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ส่วนของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูงของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม (n=1) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 2 ประเด็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ 2 ประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆ ตามลำดับดังนี้ 1.การพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน 2.การมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร ดังนั้นในส่วนของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง มีความเห็นว่าควรให้ความสำคัญในการพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้าน ไอซีทีในการปฏิบัติงาน และประเด็นการมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร

ส่วนของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยจันทรเกษม (n=2) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 2 ประเด็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ 2 ประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆ ตามลำดับดังนี้ 1.การพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน 2.การมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร ดังนั้นส่วนของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจึงควรส่งเสริมให้พัฒนาปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร และประเด็นการพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน

ส่วนของกลุ่มผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ได้แก่ กลุ่มคณาจารย์ที่ปฏิบัติการสอนและวิจัย กลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่สายสนับสนุน และกลุ่มนักศึกษา (n=150) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 2 ประเด็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็น ต่างๆ 2 ประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน 2.การมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร ดังนั้นส่วนของกลุ่มผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจึงควรส่งเสริมให้พัฒนาปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร และประเด็นการพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี  
ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการลงทุนและการเงิน

ประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ผู้บริหารไอซีที ระดับสูง (n=1)		ผู้ปฏิบัติงานด้านไอซีที (n=2)			ผู้ใช้งานไอซีที (n=73)			ค่าเฉลี่ยรวม (n=76)		
	x	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์	4.15	มาก	3.65	0.05	มาก	3.54	0.38	มาก	3.55	0.38	มาก
2. การได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที	4.14	มาก	3.67	0.19	มาก	3.62	0.41	มาก	3.63	0.40	มาก
3. การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที	3.14	มาก	3.43	0.40	ปานกลาง	3.11	0.20	ปานกลาง	3.12	0.20	ปานกลาง
4. การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที	3.89	มาก	4.22	0.63	มาก	3.75	0.55	มาก	3.77	0.55	มาก
5. ความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที	3.63	มาก	3.44	0.27	ปานกลาง	3.59	0.38	มาก	3.59	0.38	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.88	มาก	3.69	0.05	มาก	3.55	0.28	มาก	3.56	0.28	มาก

จากตารางที่ 16 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มทั้งหมดจำนวน 76 คน ได้แก่ ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงจำนวน 1 คน ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 2 คน และผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 73 คน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการลงทุนและการเงิน พบว่า

พิจารณาในภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับมากและค่าเฉลี่ยตามประเด็นต่างๆ 5 ประเด็น ได้แก่ การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ การได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที และความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที อยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปค่ามากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที 2.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ 3.ความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที 4.การได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที 5.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที ดังนั้นมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จึงควรปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที

เนื่องจากมีค่าระดับความคิดเห็นในระดับปานกลางค่าต่ำที่สุดเหมือนกันทุกกลุ่มเป็นอันดับแรก และควรจะพัฒนาในประเด็นอื่นๆอีก 4 ประเด็นเพื่อจะสามารถบริหารจัดการไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุดและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ส่วนของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูงของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (n=1) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ในประเด็นต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับ ดังนี้ 1.การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที 2.ความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที 3. การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที 4.การได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที 5. การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ ดังนั้นในส่วนของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง มีความเห็นว่าควรจะให้มีความสำคัญในการพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการบริหารจัดการ ความเสี่ยง ประเด็นการบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้างด้านไอซีที ประเด็นการปรับไอซีทีให้ สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที ประเด็นการได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที และประเด็น การบริหารจัดการด้านไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย ตามลำดับ

ส่วนของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (n=2) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าความคิดเห็นเฉลี่ยในประเด็น ต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากใน ประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที 2.ความโปร่งใสในการ บริหารจัดการด้านไอซีที 3.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ 4.การได้ประโยชน์จากการ ลงทุนด้าน ไอซีที 5.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที ดังนั้นในกลุ่มของ ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเห็นว่าควรจะให้มีความสำคัญในการปรับปรุงใน ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความเสี่ยง เป็นอันดับแรก และประเด็นการบริหารจัดการการ จัดซื้อจัดจ้างด้าน ไอซีที เป็นอันดับสอง หลังจากนั้นจึงควรจะให้พัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ ประเด็นการบริหารจัดการด้าน ไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย ประเด็นการได้ ประโยชน์จากการลงทุนด้าน ไอซีที และประเด็นการปรับ ไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้าน ไอซี ที ตามลำดับ

ส่วนของกลุ่มผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้แก่ กลุ่มคณาจารย์ที่ปฏิบัติการสอนและวิจัย กลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่สายสนับสนุน และกลุ่ม นักศึกษา (n=73) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับมาก และ มีค่าเฉลี่ยความ คิดเห็นในประเด็นต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่า น้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที 2.การปรับ

ไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ 3.ความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที 4.การได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที 5.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที ดังนั้นในกลุ่มของผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเห็นว่าควรจะให้ความสำคัญในการปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการบริหารจัดการความเสี่ยง เป็นอันดับแรก และหลังจากนั้นจึงควรจะพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย ประเด็นการบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้างด้านไอซีที ประเด็นการได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที และประเด็นการปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที ตามลำดับ

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการให้บริการ

ประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ผู้บริหารไอซีทีระดับสูง (n=1)		ผู้ปฏิบัติงานด้านไอซีที (n=2)			ผู้ใช้งานไอซีที (n=73)			ค่าเฉลี่ยรวม (n=76)		
	x	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการด้านไอซีทีสอดคล้องกับความต้องการ	4.00	มาก	4.00	0.00	มาก	3.76	0.59	มาก	3.77	0.58	มาก
2. ความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล	4.13	มาก	3.69	0.09	มาก	3.55	0.42	มาก	3.56	0.42	มาก
3. การบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว	3.67	มาก	3.25	0.12	ปานกลาง	3.26	0.30	ปานกลาง	3.26	0.30	ปานกลาง
4. ความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีที ในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ	4.00	มาก	4.00	0.00	มาก	3.71	0.58	มาก	3.72	0.57	มาก
5. การจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ	3.73	มาก	3.40	0.28	ปานกลาง	3.58	0.45	มาก	3.58	0.45	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.85	มาก	3.53	0.12	มาก	3.54	0.36	มาก	3.54	0.36	มาก

จากตารางที่ 17 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มทั้งหมดจำนวน 76 คน ได้แก่ ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงจำนวน 1 คน ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 2 คน และผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 73 คน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการให้บริการ พบว่า

พิจารณาในภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยตามประเด็นต่างๆ 5 ประเด็น ได้แก่ การให้บริการด้านไอซีทีที่สอดคล้องกับความต้องการ ความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล การบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว ความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ และการจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปค่ามากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว 2.ความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล 3.การจัดการ โปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ 4.ความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ 5.การให้บริการด้านไอซีทีที่สอดคล้องกับความต้องการ ดังนั้นมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จึงควรปรับปรุงในประเด็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว เนื่องจากมีค่าระดับความคิดเห็นในระดับปานกลางค่าต่ำที่สุดเหมือนกันทุกกลุ่มเป็นอันดับแรก และให้มีการพัฒนาในส่วนอีก 4 ประเด็นเพื่อจะสามารถบริหารจัดการ ไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุดและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ส่วนของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูงของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (n=1) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็น ต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปค่ามากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว 2.การจัดการ โปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ใน งบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ 3.ความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการ ตัดสินใจ 4.การให้บริการด้านไอซีทีที่สอดคล้องกับความต้องการ 5.ความมั่นคง ปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล ดังนั้นในกลุ่มของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง มีความเห็นว่าควรจะให้ความสำคัญใน การพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความ คล่องตัว ประเด็นการจัดการ โปรแกรม ด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ ประเด็นความพร้อม ใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการ นำมาใช้ในการตัดสินใจ ประเด็นการให้บริการด้านไอซีทีที่สอดคล้องกับความต้องการ และประเด็น ความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูลตามลำดับ

ส่วนของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (n=2) มีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับมาก และ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ 5 ประเด็น

อยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆ ตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว 2.การจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ 3.ความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล 4.ความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ 5.การให้บริการด้านไอซีทีที่สอดคล้องกับความต้องการ ดังนั้นในกลุ่มของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเห็นว่าควรจะให้มีความสำคัญใน การปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว เป็นอันดับแรก ประเด็นการจัดการ โปรแกรม ด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ เป็นอันดับสอง และควรสนับสนุนให้มีการพัฒนาการบริหารจัดการเกี่ยวกับประเด็นความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล ประเด็นความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ และประเด็นการให้บริการด้านไอซีทีที่สอดคล้องกับความต้องการ ตามลำดับ

ส่วนของกลุ่มผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้แก่ กลุ่มคณาจารย์ที่ปฏิบัติการสอนและวิจัย กลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่สายสนับสนุน และกลุ่มนักศึกษา (n=73) มีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็น ต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว 2.ความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล 3.การจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ 4.ความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ 5.การให้บริการด้านไอซีทีที่สอดคล้องกับความต้องการ ดังนั้นในกลุ่มของผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเห็นว่าควรจะให้มีความสำคัญใน การปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว เป็นอันดับแรก และสนับสนุนให้มีการพัฒนาในส่วนของประเด็นความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล ประเด็นการจัดการ โปรแกรม ด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพประเด็นความพร้อม ใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ และประเด็นการให้บริการด้านไอซีทีที่สอดคล้องกับความต้องการ ตามลำดับ

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี  
ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการบริหารภายใน

ประเด็นตามเป้าประสงค์ ด้านไอซีที	ผู้บริหาร ไอซีทีระดับสูง (n=1)		ผู้ปฏิบัติงานด้าน ไอซีที (n=2)			ผู้ใช้งาน ไอซีที (n=73)			ค่าเฉลี่ยรวม (n=76)		
	x	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน	4.17	มาก	3.58	0.35	มาก	3.62	0.47	มาก	3.62	0.47	มาก
2. ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	4.06	มาก	3.29	0.50	ปานกลาง	3.43	0.41	ปานกลาง	3.43	0.41	ปานกลาง
3. การบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ	3.75	มาก	3.50	0.35	ปานกลาง	3.51	0.49	มาก	3.52	0.48	มาก
4. ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา	3.40	ปานกลาง	3.45	0.21	ปานกลาง	3.58	0.61	มาก	3.58	0.60	มาก
5. การปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัย	3.88	มาก	3.50	0.35	ปานกลาง	3.61	0.38	มาก	3.61	0.38	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.86	มาก	3.43	0.38	ปานกลาง	3.53	0.36	มาก	3.53	0.35	มาก

จากตารางที่ 18 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มทั้งหมดจำนวน 76 คน ได้แก่ ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงจำนวน 1 คน ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 2 คน และผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 73 คน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการบริหารภายใน พบว่า

พิจารณาในภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับมากและค่าเฉลี่ยตามประเด็นต่างๆ 5 ประเด็น ได้แก่ การบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา และการปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย

ความคิดเห็นจากค่าน้อยไปค่ามากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 2.การบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ 3.ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา 4. การปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย 5.การบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ดังนั้นมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จึงควรปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เนื่องจากมีค่าระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และควรพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ ประเด็นความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา ประเด็นการปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยและประเด็นการบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามลำดับ เพื่อจะสามารถบริหารจัดการไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุดและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ส่วนของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูงของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (n=1) มีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็น ต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา 2.การบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ 3.การปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย 4.ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 5. การบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ดังนั้นในส่วนของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง มีความเห็นว่าควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงเกี่ยวกับ ประเด็นความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา เป็นอันดับแรก และควรสนับสนุน การพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็น อีก 4 ประเด็นได้แก่ ประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ ประเด็นการปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ประเด็นความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และประเด็นการบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ส่วนของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (n=2) มีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 2.ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา 3.การบริหารจัดการ



ด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ 4.การปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย 5. การบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ดังนั้นใน ส่วนของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสารสนเทศ มีความเห็นว่าควรจะให้มีความสำคัญในการปรับปรุงประเด็นเกี่ยวกับความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ ประเด็นความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา ประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ และประเด็นการปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยตามลำดับ และสนับสนุนให้มีการพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็น การบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน

ส่วนของกลุ่มผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้แก่ กลุ่มคณาจารย์ที่ปฏิบัติการสอนและวิจัย กลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่สายสนับสนุน และกลุ่ม นักศึกษา (n=73) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยระดับ ความคิดเห็นในประเด็น ต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความ คิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากร ด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 2.การบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ 3.ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา 4.การปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้อง กับนโยบายของมหาวิทยาลัย 5.การบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อ สนับสนุนการปฏิบัติงานดังนั้นในส่วนของผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเห็นว่าควรจะให้มีความสำคัญให้มีการปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความเหมาะสม ในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นอันดับแรก และให้การ สนับสนุนพัฒนาในด้านที่เกี่ยวข้องกับ ประเด็นด้านการบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติ การ ประเด็นความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา ประเด็นการปรับระบบ ไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย และ ประเด็นการบูรณาการไอซีทีและโปรแกรม ประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี  
ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ประเด็นตามเป้าประสงค์ ด้านไอซีที	ผู้บริหาร ไอซีทีระดับสูง (n=1)		ผู้ปฏิบัติงาน ด้านไอซีที (n=2)			ผู้ใช้งาน ไอซีที (n=73)			ค่าเฉลี่ยรวม (n=76)		
	x	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การพัฒนาทักษะและสร้าง แรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีใน การปฏิบัติงาน	4.00	มาก	3.93	0.10	มาก	3.81	0.52	มาก	3.81	0.51	มาก
2. การมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรม ใน การเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของ นักศึกษาและบุคลากร	4.00	มาก	3.94	0.09	มาก	3.73	0.71	มาก	3.74	0.70	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.00	มาก	3.93	0.09	มาก	3.77	0.56	มาก	3.77	0.55	มาก

จากตารางที่ 19 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มทั้งหมดจำนวน 76 คน ได้แก่ ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงจำนวน 1 คน ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 2 คน และผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 73 คน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้าน ไอซีที ในมิติด้านการเรียนรู้ และการพัฒนา พบว่า

พิจารณาในภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มของมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับมากและค่าเฉลี่ยตามประเด็นต่างๆ 2 ประเด็น ได้แก่ การพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน และประเด็นการมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปค่ามากในประเด็นต่างๆ ตามลำดับดังนี้ 1.การมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร 2.การพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน ดังนั้นมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จึงควรส่งเสริมให้พัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร และประเด็นการพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีค่าระดับความคิดเห็นในระดับมาก เพื่อจะสามารถบริหารจัดการ ไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุดและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ส่วนของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูงของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (n=1) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 2 ประเด็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็น ต่างๆ 2 ประเด็นอยู่ในระดับมากเท่ากันทั้งสองประเด็นได้แก่ 1.การพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน 2.การมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร ดังนั้นในส่วนของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง มีความเห็นว่าจะให้ความสำคัญในการพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน และประเด็นการมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร

ส่วนของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (n=2) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 2 ประเด็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็น ต่างๆ 2 ประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆ ตามลำดับดังนี้ 1.การพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน 2.การมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร ดังนั้นส่วนของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความคิดเห็นว่าจะส่งเสริมให้พัฒนาปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร และประเด็นการพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน

ส่วนของกลุ่มผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้แก่ กลุ่มคณาจารย์ที่ปฏิบัติการสอนและวิจัย กลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่สายสนับสนุน และกลุ่มนักศึกษา (n=73) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 2 ประเด็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็น ต่างๆ 2 ประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร 2.การพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน ดังนั้นส่วนของกลุ่มผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีความคิดเห็นว่าจะส่งเสริมให้พัฒนาปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร และประเด็นการพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ  
บ้านสมเด็จเจ้าพระยาต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการลงทุน  
และการเงิน

ประเด็นตามเป้าประสงค์ ด้านไอซีที	ผู้บริหาร ไอซีที ระดับสูง (n=1)		ผู้ปฏิบัติงาน ด้านไอซีที (n=5)			ผู้ใช้งาน ไอซีที (n=196)			ค่าเฉลี่ยรวม (n=202)		
	x	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การปรับไอซีทีให้สอดคล้อง กับกลยุทธ์	4.00	มาก	3.58	0.29	มาก	3.47	0.39	ปาน กลาง	3.48	0.39	ปาน กลาง
2. การได้ประโยชน์จากการ ลงทุนด้านไอซีที	3.64	มาก	3.89	0.39	มาก	3.49	0.38	ปาน กลาง	3.50	0.38	ปาน กลาง
3. การบริหารจัดการความเสี่ยง ด้านไอซีที	3.71	มาก	3.37	0.34	ปาน กลาง	3.09	0.30	ปาน กลาง	3.10	0.31	ปาน กลาง
4. การปรับไอซีทีให้สอดคล้อง กับกฎหมายด้านไอซีที	4.00	มาก	3.80	0.53	มาก	3.53	0.58	มาก	3.54	0.58	มาก
5. ความโปร่งใสในการบริหาร จัดการด้านไอซีที	3.38	ปาน กลาง	3.40	0.53	ปาน กลาง	3.35	0.48	ปาน กลาง	3.35	0.48	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ย	3.77	มาก	3.65	0.35	มาก	3.41	0.35	ปาน กลาง	3.42	0.35	ปาน กลาง

จากตารางที่ 20 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มทั้งหมดจำนวน 202 คน ได้แก่ ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงจำนวน 1 คน ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 5 คน และผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 196 คน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการลงทุนและการเงิน พบว่า

พิจารณาในภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยตามประเด็นต่างๆ 5 ประเด็น ได้แก่ การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ การได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที และความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที อยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปค่ามากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที 2.ความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที 3.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ 4.การได้

ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที 5.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที ดังนั้นมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จึงควรที่จะปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที ประเด็นความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที ประเด็นการปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ และประเด็นการได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที ตามลำดับ เนื่องจากมีค่าระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง และควรที่จะพัฒนาใน ประเด็นการปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที เพื่อจะสามารถบริหารจัดการไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุดและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ส่วนของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูงของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา (n=1) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ในประเด็นต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.ความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที 2.การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที 3.การได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที 4.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ 5.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที ดังนั้นในส่วนของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง มีความเห็นว่าควรที่จะให้ความสำคัญในการปรับปรุงเกี่ยวกับประเด็นการบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้างด้านไอซีที ความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที และให้การพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการบริหารจัดการความเสี่ยง ประเด็นการได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที ประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย และ ประเด็นการปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที ตามลำดับ

ส่วนของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา (n=5) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าความคิดเห็นเฉลี่ยในประเด็นต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที 2.ความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที 3.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ 4.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที 5.การได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที ดังนั้นในกลุ่มของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเห็นว่าควรที่จะให้ความสำคัญในการปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการบริหารจัดการความเสี่ยง เป็นอันดับแรก และประเด็นการบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้างด้านไอซีที เป็นอันดับสอง หลังจากนั้นจึงควรที่จะให้พัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย ประเด็นการปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที และประเด็นการได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที ตามลำดับ

ส่วนของกลุ่มผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้แก่ กลุ่มคณาจารย์ที่ปฏิบัติการสอนและวิจัย กลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่สายสนับสนุน และกลุ่มนักศึกษา (n=196) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากน้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที 2.ความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที 3.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ 4.การได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที 5.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที ดังนั้นในกลุ่มของผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเห็นว่าควรจะให้มีความสำคัญในการปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการบริหารจัดการความเสี่ยง ประเด็นความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีทีตามลำดับ หลังจากนั้นจึงควรจะพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที ตามลำดับ

#### ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

##### บ้านสมเด็จเจ้าพระยาต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีทีในมิติด้านการให้บริการ

ประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ผู้บริหารไอซีทีระดับสูง (n=1)		ผู้ปฏิบัติงานด้านไอซีที (n=5)			ผู้ใช้งานไอซีที (n=196)			ค่าเฉลี่ยรวม (n=202)		
	x	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการด้านไอซีทีสอดคล้องกับความต้องการ	4.00	มาก	3.40	0.42	ปานกลาง	3.51	0.84	มาก	3.51	0.83	มาก
2. ความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล	4.50	มาก	3.38	0.27	ปานกลาง	3.36	0.47	ปานกลาง	3.37	0.47	ปานกลาง
3. การบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว	3.67	มาก	3.27	0.37	ปานกลาง	3.15	0.37	ปานกลาง	3.16	0.37	ปานกลาง
4. ความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีที ในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ	4.00	มาก	3.53	0.38	มาก	3.50	0.76	ปานกลาง	3.51	0.75	มาก
5. การจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ	3.73	มาก	3.51	0.32	มาก	3.35	0.44	ปานกลาง	3.36	0.43	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.94	มาก	3.43	0.29	ปานกลาง	3.34	0.41	ปานกลาง	3.35	0.41	ปานกลาง

จากตารางที่ 21 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มทั้งหมดจำนวน 202 คน ได้แก่ ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงจำนวน 1 คน ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 5 คน และผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 196 คน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการให้บริการ พบว่า

พิจารณาในภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยตามประเด็นต่างๆ 5 ประเด็น ได้แก่ การให้บริการด้านไอซีทีสอดคล้องกับความต้องการ ความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล การบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว ความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูล ด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ และการจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปค่ามากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว 2.การจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ 3.ความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล 4.ความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ 5.การให้บริการด้านไอซีทีสอดคล้องกับความต้องการ ดังนั้นมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จึงควรปรับปรุงในประเด็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว ประเด็นการจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ และประเด็นความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล เนื่องจากมีค่าระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง และให้มีการพัฒนาในส่วนอีก 2 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ และประเด็นการให้บริการด้านไอซีทีสอดคล้องกับความต้องการ เพื่อจะสามารถบริหารจัดการไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุดและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ส่วนของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูงของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ( $n=1$ ) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็น ต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปค่ามากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว 2.การจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ใน งบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ 3.ความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการ ตัดสินใจ 4.การให้บริการด้านไอซีทีสอดคล้องกับความต้องการ 5.ความมั่นคง ปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล ดังนั้นในกลุ่ม

ของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง มีความเห็นว่าควรจะให้มีความสำคัญใน การพัฒนาในส่วนที่ เกี่ยวข้องกับประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความ คล่องตัว ประเด็นการจัดการ โปรแกรม ด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ ประเด็น ความพร้อม ใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการ นำมาใช้ในการตัดสินใจ ประเด็นการ ให้บริการด้านไอซีทีสอดคล้องกับความต้องการ และประเด็น ความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีที และข้อมูลตามลำดับ

ส่วนของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จ เจ้าพระยา (n=5) มีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นใน ประเด็นต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อย ไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความ คล่องตัว 2.ความ มั่นคงปลอดภัยของระบบ ไอซีทีและข้อมูล 3.การให้บริการด้านไอซีทีสอดคล้องกับความต้องการ 4.การจัดการ โปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการ และมีคุณภาพ 5.ความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการ ตัดสินใจ ดังนั้นในกลุ่มของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเห็นว่าควรจะให้ ความสำคัญใน การปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความ คล่องตัว ประเด็นความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล ประเด็นการให้บริการด้าน ไอซีทีสอดคล้องกับความต้องการ และควรสนับสนุนให้มีการพัฒนาการบริหารจัดการเกี่ยวกับประเด็นการ จัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมี คุณภาพ และประเด็นความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้าน ไอซีทีในการนำมาใช้ในการ ตัดสินใจ ตามลำดับ

ส่วนของกลุ่มผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จ เจ้าพระยา ได้แก่ กลุ่มคณาจารย์ที่ปฏิบัติการสอนและวิจัย กลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่สาย สนับสนุน และกลุ่มนักศึกษา (n=196) มีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลาง และมี ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็น ต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มี ความคล่องตัว 2.การจัดการ โปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรง ความต้องการและมีคุณภาพ 3.ความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล 4.ความพร้อมใช้ งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการ ตัดสินใจ 5.การให้บริการด้านไอซีที สอดคล้องกับความต้องการ ดังนั้นในกลุ่มของผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเห็นว่า ควรจะให้มีความสำคัญใน การปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มี



ความคล่องตัว ประเด็นการจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ ประเด็นความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล ประเด็นความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการ ตัดสินใจ ตามลำดับ และสนับสนุนให้มีการพัฒนาในส่วนของประเด็นการให้บริการด้านไอซีทีที่สอดคล้องกับ ความต้องการ

## ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

บ้านสมเด็จพระเจ้าพระยาต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการบริหารภายใน

ประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ผู้บริหารไอซีทีระดับสูง (n=1)		ผู้ปฏิบัติงานด้านไอซีที (n=5)			ผู้ใช้งานไอซีที (n=196)			ค่าเฉลี่ยรวม (n=202)		
	x	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อ สนับสนุนการปฏิบัติงาน	3.67	มาก	3.70	0.59	มาก	3.39	0.47	ปานกลาง	3.40	0.48	ปานกลาง
2. ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	3.41	ปานกลาง	3.44	0.48	ปานกลาง	3.29	0.36	ปานกลาง	3.29	0.36	ปานกลาง
3. การบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ	3.88	มาก	3.30	0.31	ปานกลาง	3.40	0.48	ปานกลาง	3.40	0.48	ปานกลาง
4. ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา	3.70	มาก	3.36	0.34	ปานกลาง	3.31	0.45	ปานกลาง	3.31	0.45	ปานกลาง
5. การปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัย	4.13	มาก	3.55	0.53	มาก	3.37	0.47	ปานกลาง	3.38	0.48	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.69	มาก	3.45	0.40	ปานกลาง	3.34	0.38	ปานกลาง	3.34	0.38	ปานกลาง

จากตารางที่ 22 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มทั้งหมดจำนวน 202 คน ได้แก่ ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงจำนวน 1 คน ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 5 คน และผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน

196 คน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการบริหารภายใน พบว่า

พิจารณาในภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับปานกลางและค่าเฉลี่ยตามประเด็นต่างๆ 5 ประเด็น ได้แก่ การบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา และการปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปค่ามากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 2.ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา 3. การปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย 4.การบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน 5.การบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ ดังนั้นมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จึงควรปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็น ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประเด็นความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา ประเด็นการปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ประเด็นการบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน และประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ เนื่องจากมีค่าระดับความคิดเห็นทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ เพื่อจะสามารถบริหารจัดการไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุดและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ส่วนของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูงของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา (n=1) มีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็น ต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 2. การบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน 3.ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา 4.การบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ 5.การปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ดังนั้นในส่วนของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง มีความเห็นว่าควรจะให้ความสำคัญในการปรับปรุงเกี่ยวกับ ประเด็นความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นอันดับแรก และควรสนับสนุน การพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็น อีก 4 ประเด็นได้แก่

ประเด็นการบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ประเด็นความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา ประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ และประเด็นการปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยตามลำดับ

ส่วนของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา (n=5) มีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ 2.ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา 3.ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 4.การปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย 5. การบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ดังนั้นในส่วนของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสารสนเทศ มีความเห็นว่าจะให้ความสำคัญในการปรับปรุงประเด็นเกี่ยวกับประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ ประเด็นความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา ประเด็นความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามลำดับ และสนับสนุนให้มีการพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยและประเด็นการบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน

ส่วนของกลุ่มผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ได้แก่ กลุ่มคณาจารย์ที่ปฏิบัติการสอนและวิจัย กลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่สายสนับสนุน และกลุ่มนักศึกษา (n=196) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในประเด็น ต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 2.ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา 3.การปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย 4.การบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน 5.การบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ ดังนั้นในส่วนของผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสารสนเทศ มีความเห็นว่าจะให้ความสำคัญให้มีการปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประเด็นความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา ประเด็นการปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของ

มหาวิทยาลัย ประเด็นการบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน และประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการตามลำดับ

### ตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

#### บ้านสมเด็จพระยาต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ประเด็นตามเป้าประสงค์ ด้านไอซีที	ผู้บริหาร ไอซีทีระดับสูง (n=1)		ผู้ปฏิบัติงาน ด้านไอซีที (n=5)			ผู้ใช้งานไอซีที (n=196)			ค่าเฉลี่ยรวม (n=202)		
	x	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้าน ไอซีทีในการปฏิบัติงาน	4.14	มาก	3.74	0.88	มาก	3.53	0.66	มาก	3.53	0.66	มาก
2. การมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรม ในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร	4.13	มาก	3.25	0.77	ปานกลาง	3.51	0.64	มาก	3.50	0.64	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	4.13	มาก	3.48	0.73	ปานกลาง	3.51	0.61	มาก	3.52	0.61	มาก

จากตารางที่ 23 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มทั้งหมดจำนวน 202 คน ได้แก่ ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงจำนวน 1 คน ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 5 คน และผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 196 คน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา พบว่า

พิจารณาในภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มของมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับมากและค่าเฉลี่ยตามประเด็นต่างๆ 2 ประเด็น ได้แก่ การพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้าน ไอซีทีในการปฏิบัติงาน และประเด็นการมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร อยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปค่ามากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร 2.การพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้าน ไอซีทีในการปฏิบัติงาน ดังนั้นมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จึงควรส่งเสริมให้พัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร และประเด็นการ

พัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีค่าระดับความคิดเห็นในระดับมาก เพื่อจะสามารถบริหารจัดการไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุดและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ส่วนของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูงของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา (n=1) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 2 ประเด็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ 2 ประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปค่ามากในประเด็นต่างๆ ตามลำดับดังนี้ 1.การมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร 2.การพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน ดังนั้นในส่วนของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง มีความเห็นว่าควรให้ความสำคัญใน ประเด็นการมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร และประเด็นการพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน

ส่วนของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา (n=5) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 2 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ 2 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1 .การมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร 2.การพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน ดังนั้นส่วนของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความคิดเห็นว่าควรส่งเสริมให้พัฒนาปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร และประเด็นการพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน

ส่วนของกลุ่มผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยาได้แก่ กลุ่มคณาจารย์ที่ปฏิบัติการสอนและวิจัย กลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่สายสนับสนุน และกลุ่มนักศึกษา (n=196) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 2 ประเด็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็น ต่างๆ 2 ประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร 2.การพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน ดังนั้นส่วนของกลุ่มผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีความคิดเห็นว่าควรส่งเสริมให้พัฒนาปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการ

มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร และประเด็นการพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน

**ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการลงทุนและการเงิน**

ประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ผู้บริหารไอซีทีระดับสูง (n=1)		ผู้ปฏิบัติงานด้านไอซีที (n=5)			ผู้ใช้งานไอซีที (n=123)			ค่าเฉลี่ยรวม (n=129)		
	x	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์	3.46	ปานกลาง	3.63	0.57	มาก	3.44	0.42	ปานกลาง	3.44	0.43	ปานกลาง
2. การได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที	4.00	มาก	3.48	0.37	ปานกลาง	3.43	0.35	ปานกลาง	3.44	0.35	ปานกลาง
3. การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที	3.00	ปานกลาง	3.11	0.19	ปานกลาง	3.08	0.26	ปานกลาง	3.08	0.26	ปานกลาง
4. การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที	4.00	มาก	3.47	0.55	ปานกลาง	3.48	0.59	ปานกลาง	3.48	0.59	ปานกลาง
5. ความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที	3.12	ปานกลาง	3.40	0.37	ปานกลาง	3.34	0.51	ปานกลาง	3.34	0.51	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.60	มาก	3.45	0.40	ปานกลาง	3.38	0.36	ปานกลาง	3.38	0.35	ปานกลาง

จากตารางที่ 24 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มทั้งหมดจำนวน 129 คน ได้แก่ ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงจำนวน 1 คน ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 5 คน และผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 123 คน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการลงทุนการเงิน พบว่า

พิจารณาในภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยตามประเด็นต่างๆ 5 ประเด็น ได้แก่ การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ การได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที และความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปค่ามากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที 2.ความโปร่งใสในการ

บริหารจัดการด้านไอซีที 3.การได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที 4.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ 5.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที ดังนั้นมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จึงควรปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที ประเด็นความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที ประเด็นการได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที ประเด็นการปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ และประเด็นการปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที ตามลำดับ เนื่องจากมีค่าระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง เพื่อจะสามารถบริหารจัดการไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุดและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ส่วนของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูงของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร (n=1) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ในประเด็นต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที 2.ความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที 3.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ 4.การได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที 5.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที ดังนั้นในส่วนของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง มีความเห็นว่าควรจะให้ความสำคัญในการปรับปรุงเกี่ยวกับประเด็นการบริหารจัดการความเสี่ยง ประเด็นการบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้างด้านไอซีที ความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที ประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย และให้การพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที ประเด็นการปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที ตามลำดับ

ส่วนของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร (n=5) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าความคิดเห็นเฉลี่ยในประเด็นต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที 2.ความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที 3.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที 4.การได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที 5.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ ดังนั้นในกลุ่มของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเห็นว่าควรจะให้ความสำคัญในการปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที ประเด็นความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที ประเด็นการปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที และการได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที เนื่องจากมีค่าระดับความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ตามลำดับ และควรจะให้พัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ เนื่องจากได้ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ส่วนของกลุ่มผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ได้แก่ กลุ่มคณาจารย์ที่ปฏิบัติการสอนและวิจัย กลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่สายสนับสนุน และกลุ่มนักศึกษา (n=123) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที 2.ความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที 3.การได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที 4.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ 5.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที ดังนั้นในกลุ่มของผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเห็นว่าควรจะให้มีความสำคัญในการปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที ประเด็นความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที ประเด็นการได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที ประเด็นการปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ และประเด็นการปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที เนื่องจากได้ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

#### ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

##### ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการให้บริการ

ประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ผู้บริหารไอซีทีระดับสูง (n=1)		ผู้ปฏิบัติงานด้านไอซีที (n=5)			ผู้ใช้งานไอซีที (n=123)			ค่าเฉลี่ยรวม (n=129)		
	x	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการด้านไอซีทีที่สอดคล้องกับความต้องการ	3.00	ปานกลาง	3.40	0.42	ปานกลาง	3.54	0.65	มาก	3.53	0.64	มาก
2. ความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล	3.25	ปานกลาง	3.38	0.39	ปานกลาง	3.43	0.74	ปานกลาง	3.43	0.73	ปานกลาง
3. การบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว	3.17	ปานกลาง	3.00	0.35	ปานกลาง	3.12	0.31	ปานกลาง	3.12	0.31	ปานกลาง
4. ความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีที ในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ	3.00	ปานกลาง	3.40	0.43	ปานกลาง	3.51	0.71	มาก	3.50	0.70	ปานกลาง
5. การจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลาอยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ	3.33	ปานกลาง	3.33	0.42	ปานกลาง	3.34	0.44	ปานกลาง	3.34	0.43	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.24	ปานกลาง	3.29	0.32	ปานกลาง	3.35	0.43	ปานกลาง	3.34	0.42	ปานกลาง



จากตารางที่ 25 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มทั้งหมดจำนวน 129 คน ได้แก่ ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงจำนวน 1 คน ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 5 คน และผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 123 คน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการให้บริการ พบว่า

พิจารณาในภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยตามประเด็นต่างๆ 5 ประเด็น ได้แก่ การให้บริการด้านไอซีทีสอดคล้องกับความต้องการ ความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล การบริหารจัดการด้านไอซีทีมีความคล่องตัว ความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีที ในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ และการจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปค่ามากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว 2.การจัดการ โปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ 3.ความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล 4.ความพร้อมใช้งาน และเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ 5.การให้บริการด้านไอซีที สอดคล้องกับความต้องการ ดังนั้นมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จึงควรปรับปรุงในประเด็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว ประเด็นการจัดการ โปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ ประเด็นความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล และ ประเด็นความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการตัดสินใจเนื่องจากมีค่าระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง และให้มีการพัฒนาในส่วนการให้บริการด้านไอซีทีสอดคล้องกับความต้องการ เพื่อจะสามารถบริหารจัดการ ไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุดและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ส่วนของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูงของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร (n=1) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปค่ามากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.ความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ 2.การให้บริการด้านไอซีทีสอดคล้องกับความต้องการ 3.การบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว 4.ความมั่นคง ปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล 5.การจัดการ โปรแกรมด้านไอซี

ที่ที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ใน งบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ ดังนั้นในกลุ่มของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง มีความเห็นว่าควรจะให้มีความสำคัญใน การปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ ประเด็นการให้บริการด้าน ไอซีทีสอดคล้องกับความต้องการ ประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว ประเด็นความมั่นคง ปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล และประเด็นการจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ใน งบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ เนื่องจากมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับปานกลางตามลำดับ

ส่วนของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร (n=5) มีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลาง และ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆ ตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความ คล่องตัว 2.การจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ 3.ความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล 4.ความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการ ตัดสินใจ 5.การให้บริการด้าน ไอซีทีสอดคล้องกับความต้องการ ดังนั้นในกลุ่มของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเห็นว่าควรจะให้มีความสำคัญในการปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว ประเด็นการจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ ประเด็นความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล ประเด็นความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ และประเด็นการให้บริการด้านไอซีทีสอดคล้องกับความต้องการ เนื่องจากมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับปานกลางตามลำดับ

ส่วนของกลุ่มผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ได้แก่ กลุ่มคณาจารย์ที่ปฏิบัติการสอนและวิจัย กลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่สายสนับสนุน และกลุ่มนักศึกษา (n=123) มีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นใน ประเด็น ต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว 2.การจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ 3.ความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล 4.ความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการ ตัดสินใจ 5.การให้บริการด้านไอซีทีสอดคล้องกับความต้องการ ดังนั้นในกลุ่มของผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเห็นว่าควรจะให้ ความสำคัญใน การปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความ

คล่องตัว ประเด็นการจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ ประเด็นความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล และสนับสนุนให้มีการพัฒนาในส่วนของประเด็นความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ และประเด็นการให้บริการด้านไอซีทีที่สอดคล้องกับความต้องการตามลำดับ

ตารางที่ 26 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร  
ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการบริหารภายใน

ประเด็นตามเป้าประสงค์ ด้านไอซีที	ผู้บริหาร ไอซีทีระดับสูง (n=1)		ผู้ปฏิบัติงาน ด้านไอซีที (n=5)			ผู้ใช้งาน ไอซีที (n=123)			ค่าเฉลี่ยรวม (n=129)		
	x	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน	4.00	มาก	3.43	0.47	ปานกลาง	3.44	0.39	ปานกลาง	3.44	0.40	ปานกลาง
2. ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	3.47	ปานกลาง	3.29	0.34	ปานกลาง	3.26	0.35	ปานกลาง	3.26	0.35	ปานกลาง
3. การบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ	4.13	มาก	3.53	0.49	มาก	3.36	0.50	ปานกลาง	3.37	0.50	ปานกลาง
4. ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา	3.50	ปานกลาง	3.24	0.26	ปานกลาง	3.38	0.37	ปานกลาง	3.38	0.37	ปานกลาง
5. การปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัย	3.00	ปานกลาง	3.45	0.58	ปานกลาง	3.37	0.48	ปานกลาง	3.37	0.48	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.41	ปานกลาง	3.36	0.37	ปานกลาง	3.34	0.34	ปานกลาง	3.34	0.34	ปานกลาง

จากตารางที่ 26 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มทั้งหมดจำนวน 129 คน ได้แก่ ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงจำนวน 1 คน ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 5 คน และผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 123 คน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการบริหารภายใน พบว่า

พิจารณาในภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับปานกลางและค่าเฉลี่ยตามประเด็นต่างๆ 5 ประเด็น ได้แก่ การบูรณา

การไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา และการปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปค่ามากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 2.การบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ 3. การปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย 4.ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา 5.การบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ดังนั้นมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จึงควรปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ ประเด็นการปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ประเด็นความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา และประเด็นการบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีค่าระดับความคิดเห็นทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ เพื่อจะสามารถบริหารจัดการไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุดและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ส่วนของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูงของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา (n=1) มีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย 2.ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 3.ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา 4. การบูรณาการไอซีทีและ โปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน 5.การบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ ดังนั้นในส่วนของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง มีความเห็นว่าควรจะให้ความสำคัญในการปรับปรุงเกี่ยวกับ ประเด็นการปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ประเด็นความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประเด็นความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา และควรสนับสนุนการพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็น อีก 2 ประเด็นได้แก่ ประเด็นการบูรณาการไอซีทีและ โปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน และประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ ตามลำดับ

ส่วนของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร (n=5) มีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา 2.ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 3. การบูรณาการ ไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน 4.การปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย 5.การบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ ดังนั้นในส่วนของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสารสนเทศ มีความเห็นว่าควรจะให้มีความสำคัญในการปรับปรุงประเด็นความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา ประเด็นความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประเด็นการบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน และ ประเด็นการปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย เนื่องจากมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับปานกลางตามลำดับ และสนับสนุนให้มีการพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นเกี่ยวกับประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ เนื่องจากมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับมาก

ส่วนของกลุ่มผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ได้แก่ กลุ่มคณาจารย์ที่ปฏิบัติการสอนและวิจัย กลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่สายสนับสนุน และกลุ่มนักศึกษา (n=123) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในประเด็น ต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 2.การบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ 3.การปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย 4.ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา 5.การบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ดังนั้นในส่วนของผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสารสนเทศ มีความเห็นว่าควรจะให้มีความสำคัญให้มีการปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ ประเด็นการปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ประเด็นความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา และประเด็นการบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับปานกลางตามลำดับ

ตารางที่ 27 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร  
ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ประเด็นตามเป้าประสงค์ ด้านไอซีที	ผู้บริหาร ไอซีทีระดับสูง (n=1)		ผู้ปฏิบัติงาน ด้านไอซีที (n=5)			ผู้ใช้งาน ไอซีที (n=123)			ค่าเฉลี่ยรวม (n=129)		
	x	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน	3.14	ปานกลาง	3.26	0.43	ปานกลาง	3.58	0.54	มาก	3.56	0.54	มาก
2. การมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร	3.63	มาก	3.53	0.49	มาก	3.60	0.60	มาก	3.60	0.59	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.40	ปานกลาง	3.40	0.42	ปานกลาง	3.59	0.53	มาก	3.58	0.52	มาก

จากตารางที่ 27 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มทั้งหมดจำนวน 129 คน ได้แก่ ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงจำนวน 1 คน ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 5 คน และผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 123 คน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา พบว่า

พิจารณาในภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มของมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับมากและค่าเฉลี่ยตามประเด็นต่างๆ 2 ประเด็น ได้แก่ การพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน และประเด็นการมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปค่ามากในประเด็นต่างๆ ตามลำดับดังนี้ 1.การพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน 2.การมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร ดังนั้นมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จึงควรส่งเสริมให้พัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน และ ประเด็นการมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร เนื่องจากมีค่าระดับความคิดเห็นในระดับมาก เพื่อจะสามารถบริหารจัดการไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุดและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ส่วนของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูงของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร (n=1) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 2 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ 2 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปค่ามากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน 2.การมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร ดังนั้นในส่วนของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง มีความเห็นว่าจะให้ความสำคัญในการปรับปรุงส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน และให้มีการพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร

ส่วนของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร (n=5) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 2 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ 2 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปค่ามากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน 2.การมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร ดังนั้นในส่วนของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเห็นว่าจะให้ความสำคัญในการปรับปรุงส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน และให้มีการพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร

ส่วนของกลุ่มผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ได้แก่ กลุ่มคณาจารย์ที่ปฏิบัติการสอนและวิจัย กลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่สายสนับสนุน และกลุ่มนักศึกษา (n=123) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 2 ประเด็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็น ต่างๆ 2 ประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปค่ามากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน 2.การมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร ดังนั้นส่วนของกลุ่มผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีความคิดเห็นว่าจะส่งเสริมให้พัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน และประเด็นการมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร

ตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ  
สวนดุสิตต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการลงทุนและการเงิน

ประเด็นตามเป้าประสงค์ ด้านไอซีที	ผู้บริหาร ไอซีทีระดับสูง (n=1)		ผู้ปฏิบัติงาน ด้านไอซีที (n=4)			ผู้ใช้งาน ไอซีที (n=310)			ค่าเฉลี่ยรวม (n=315)		
	x	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์	4.15	มาก	3.85	0.23	มาก	3.47	0.41	ปานกลาง	3.47	0.41	ปานกลาง
2. การได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที	4.36	มาก	3.97	0.62	มาก	3.55	0.51	มาก	3.56	0.51	มาก
3. การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที	4.00	มาก	3.61	0.44	มาก	3.18	0.27	ปานกลาง	3.19	0.28	ปานกลาง
4. การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที	4.56	มาก	4.11	0.85	มาก	3.70	0.66	มาก	3.71	0.66	มาก
5. ความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที	3.88	มาก	3.59	0.45	มาก	3.41	0.48	ปานกลาง	3.41	0.48	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	4.21	มาก	3.86	0.47	มาก	3.48	0.41	ปานกลาง	3.49	0.41	ปานกลาง

จากตารางที่ 28 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มทั้งหมดจำนวน 315 คน ได้แก่ ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงจำนวน 1 คน ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 4 คน และผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 310 คน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการลงทุนและการเงิน พบว่า

พิจารณาในภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยตามประเด็นต่างๆ 5 ประเด็น ได้แก่ การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ การได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที และความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที อยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปค่ามากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที 2.ความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที 3.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ 4.การได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที 5.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที ดังนั้นมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จึงควรปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการบริหารจัดการ



ความเสี่ยงด้านไอซีที ประเด็นความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที ประเด็นการปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ ตามลำดับ เนื่องจากมีค่าระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง และควรพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที และประเด็นการปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีทีเพื่อจะสามารถบริหารจัดการไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุดและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ส่วนของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูงของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (n=1) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ในประเด็นต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับ ดังนี้ 1.ความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที 2.การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที 3. การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ 4.การได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที 5.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที ดังนั้นในส่วนของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง มีความเห็นว่าควรจะให้มีความสำคัญในการพัฒนาเกี่ยวกับประเด็นการบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้างด้านไอซีที ความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที ประเด็นการบริหารจัดการความเสี่ยง ประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย ประเด็นการได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที และประเด็นการปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที ตามลำดับ

ส่วนของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (n=4) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าความคิดเห็นเฉลี่ยในประเด็นต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.ความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที 2.การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที 3.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ 4.การได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที 5.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที ดังนั้นในกลุ่มของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเห็นว่าควรจะให้มีความสำคัญในการพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที ประเด็นการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที ประเด็นการปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ ประเด็นการได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที และประเด็นการปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที เนื่องจากมีค่าระดับความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับมากทั้งหมดตามลำดับ

ส่วนของกลุ่มผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้แก่ กลุ่มคณาจารย์ที่ปฏิบัติการสอนและวิจัย กลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่สายสนับสนุน และกลุ่มนักศึกษา (n=310) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลาง และ มีค่าเฉลี่ย

ความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที 2.ความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที 3.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ 4.การได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที 5.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที ดังนั้นในกลุ่มของผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเห็นว่าจะให้ความสำคัญในการปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที ประเด็นความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที ประเด็นการปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ เนื่องจากได้ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ และพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที และประเด็นการปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที เนื่องจากได้ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

#### ตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

##### สวนดุสิตต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการให้บริการ

ประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ผู้บริหารไอซีทีระดับสูง (n=1)		ผู้ปฏิบัติงานด้านไอซีที (n=4)			ผู้ใช้งานไอซีที (n=310)			ค่าเฉลี่ยรวม (n=315)		
	x	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการด้านไอซีทีสอดคล้องกับความต้องการ	4.00	มาก	4.13	0.85	มาก	3.60	0.71	มาก	3.61	0.72	มาก
2. ความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล	3.75	มาก	3.94	0.68	มาก	3.50	0.51	ปานกลาง	3.50	0.51	ปานกลาง
3. การบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว	3.50	ปานกลาง	3.42	0.29	ปานกลาง	3.25	0.34	ปานกลาง	3.26	0.34	ปานกลาง
4. ความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีที ในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ	4.00	มาก	3.92	0.69	มาก	3.67	0.66	มาก	3.68	0.66	มาก
5. การจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ	3.73	มาก	3.77	0.56	มาก	3.50	0.47	ปานกลาง	3.50	0.47	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.74	มาก	3.78	0.56	มาก	3.47	0.44	ปานกลาง	3.48	0.44	ปานกลาง

จากตารางที่ 29 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มทั้งหมดจำนวน 315 คน ได้แก่ ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงจำนวน 1 คน

ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 4 คน และผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 310 คน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการให้บริการ พบว่า

พิจารณาในภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยตามประเด็นต่างๆ 5 ประเด็น ได้แก่ การให้บริการด้านไอซีทีสอดคล้องกับความต้องการ ความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล การบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว ความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีที ในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ และการจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ระยะเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปค่ามากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว 2.การจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ระยะเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ 3.ความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล 4.การให้บริการด้านไอซีทีสอดคล้องกับความต้องการ 5.ความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ ดังนั้นมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จึงควรปรับปรุงในประเด็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว ประเด็นการจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ระยะเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ ประเด็นความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล เนื่องจากมีค่าระดับความคิดเห็นในระดับปานกลางตามลำดับ และให้มีการพัฒนาในส่วนประเด็นการให้บริการด้านไอซีทีสอดคล้องกับความต้องการ และ ประเด็นความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ เพื่อจะสามารถบริหารจัดการไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุดและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ส่วนของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูงของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร (n=1) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว 2.การจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ระยะเวลา อยู่ใน งบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ 3.ความมั่นคง ปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล 4.การให้บริการด้านไอซีทีสอดคล้องกับความต้องการ 5.ความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการ ตัดสินใจ ดังนั้นในกลุ่มของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง มีความเห็นว่าควรจะให้มีความสำคัญใน การปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว เป็นอันดับแรก

เนื่องจากมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับปานกลาง และให้มีการพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับอีก 4 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นการจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ ประเด็นความมั่นคง ปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล ประเด็นการให้บริการด้านไอซีทีสอดคล้องกับความต้องการ และประเด็นความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการ ตัดสินใจ เนื่องจากได้ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากตามลำดับ

ส่วนของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (n=4) มีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆ ตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว 2.การจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ 3.ความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการ ตัดสินใจ 4.ความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล 5.การให้บริการด้านไอซีทีสอดคล้องกับความต้องการ ดังนั้นในกลุ่มของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเห็นว่าควรจะให้ความสำคัญในการปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว เป็นอันดับแรกเนื่องจากมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และให้มีการพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ ประเด็นความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการ ตัดสินใจ ประเด็นความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล และประเด็นการให้บริการด้านไอซีทีสอดคล้องกับความต้องการ เนื่องจากมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับปานกลางตามลำดับ

ส่วนของกลุ่มผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ได้แก่ กลุ่มคณาจารย์ที่ปฏิบัติการสอนและวิจัย กลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่สายสนับสนุน และกลุ่มนักศึกษา (n=310) มีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็น ต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว 2.การจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ 3.ความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล 4.การให้บริการด้านไอซีทีสอดคล้องกับความต้องการ 5.ความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการ ตัดสินใจ ดังนั้นในกลุ่มของผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเห็นว่าควรจะให้ ความสำคัญใน การปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความ

คล่องตัว ประเด็นการจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ ประเด็นความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล และสนับสนุนให้มีการพัฒนาในส่วนของประเด็นการให้บริการด้านไอซีทีที่สอดคล้องกับความต้องการ และประเด็นความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการตัดสินใจตามลำดับ

ตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการบริหารภายใน

ประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ผู้บริหารไอซีทีระดับสูง (n=1)		ผู้ปฏิบัติงานด้านไอซีที (n=4)			ผู้ใช้งานไอซีที (n=310)			ค่าเฉลี่ยรวม (n=315)		
	x	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน	3.83	มาก	3.79	0.53	มาก	3.55	0.51	มาก	3.55	0.51	มาก
2. ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	3.76	มาก	3.71	0.48	มาก	3.41	0.37	ปานกลาง	3.41	0.37	ปานกลาง
3. การบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ	3.88	มาก	3.72	0.50	มาก	3.53	0.52	มาก	3.54	0.52	มาก
4. ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา	3.90	มาก	3.80	0.63	มาก	3.50	0.49	ปานกลาง	3.50	0.49	ปานกลาง
5. การปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัย	3.63	มาก	3.72	0.52	มาก	3.44	0.47	ปานกลาง	3.44	0.47	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.80	มาก	3.74	0.51	มาก	3.47	0.40	ปานกลาง	3.47	0.40	ปานกลาง

จากตารางที่ 30 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มทั้งหมดจำนวน 315 คน ได้แก่ ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงจำนวน 1 คน ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 4 คน และผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 310 คน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการบริหารภายใน พบว่า

พิจารณาในภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับปานกลางและค่าเฉลี่ยตามประเด็นต่างๆ 5 ประเด็น ได้แก่ การบูรณา

การไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้าน ไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การบริหารจัดการด้าน ไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา และการปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปค่ามากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้าน ไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 3. การปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย 3.ความเพียงพอของระบบ ไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา 2.การบริหารจัดการด้าน ไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ 5.การบูรณาการ ไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ดังนั้นมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จึงควรปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้าน ไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประเด็นการปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย และประเด็นความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา เนื่องจากมีค่าระดับความคิดเห็นทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ และควรจะพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการบริหารจัดการด้าน ไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ และประเด็นการบูรณาการ ไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อจะสามารถบริหารจัดการไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุดและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ส่วนของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูงของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (n=1) มีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็น ต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปค่ามากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย 2.ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้าน ไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 3. การบูรณาการ ไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน 4.การบริหารจัดการด้าน ไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ 5.ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา ดังนั้นในส่วนของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง มีความเห็นว่าควรจะให้มีความสำคัญในการพัฒนาเกี่ยวกับ ประเด็นการปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ประเด็นความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้าน ไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประเด็นการบูรณาการ ไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ประเด็นการบริหารจัดการด้าน ไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ และประเด็นความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา ตามลำดับ

ส่วนของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (n=4) มีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นใน

ประเด็นต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 2.การปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย 3.การบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ 4. การบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน 5.ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา ดังนั้นในส่วนของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสารสนเทศ มีความเห็นว่าควรจะให้มีความสำคัญในการพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประเด็นการปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ ประเด็นการบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน และประเด็นความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา เนื่องจากมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับมากตามลำดับ

ส่วนของกลุ่มผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตได้แก่ กลุ่มคณาจารย์ที่ปฏิบัติการสอนและวิจัย กลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่สายสนับสนุน และกลุ่มนักศึกษา (n=310) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในประเด็น ต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 2.การปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย 3.ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา 4.การบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ 5.การบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ดังนั้นในส่วนของผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเห็นว่าควรจะให้มีความสำคัญให้มีการปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประเด็นการปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ประเด็นความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา เนื่องจากมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับปานกลางตามลำดับ และให้มีการพัฒนา ประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ และประเด็นการบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 31 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

สวนดุสิตต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีทีในมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ประเด็นตามเป้าประสงค์ ด้านไอซีที	ผู้บริหาร ไอซีทีระดับสูง (n=1)		ผู้ปฏิบัติงาน ด้านไอซีที (n=4)			ผู้ใช้งาน ไอซีที (n=310)			ค่าเฉลี่ยรวม (n=315)		
	x	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การพัฒนาทักษะและสร้าง แรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีใน การปฏิบัติงาน	4.00	มาก	3.86	0.61	มาก	3.68	0.61	มาก	3.68	0.61	มาก
2. การมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรม ในการเรียนและการปฏิบัติ หน้าที่ของนักศึกษาและ บุคลากร	3.75	มาก	3.97	0.68	มาก	3.73	0.69	มาก	3.73	0.69	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.87	มาก	3.92	0.64	มาก	3.71	0.61	มาก	3.71	0.61	มาก

จากตารางที่ 31 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มทั้งหมดจำนวน 315 คน ได้แก่ ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงจำนวน 1 คน ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 4 คน และผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 310 คน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ตามหลักการวัดผลแบบสมมูล ในมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา พบว่า

พิจารณาในภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มของมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับมากและค่าเฉลี่ยตามประเด็นต่างๆ 2 ประเด็น ได้แก่ การพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน และประเด็นการมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปค่ามากในประเด็นต่างๆ ตามลำดับดังนี้ 1.การพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน 2.การมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร ดังนั้นมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จึงควรส่งเสริมให้พัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน และ ประเด็นการมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร เนื่องจากมีค่าระดับความคิดเห็นในระดับมาก เพื่อจะสามารถบริหารจัดการไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุดและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล



ส่วนของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูงของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (n=1) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 2 ประเด็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ 2 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปค่ามากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร 2.การพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน ดังนั้นในส่วนของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง มีความเห็นว่าควรให้ความสำคัญในการการพัฒนาส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร และประเด็นการพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้าน ไอซีทีในการปฏิบัติงาน

ส่วนของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (n=4) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 2 ประเด็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ 2 ประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน 2.การมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร ดังนั้นในส่วนของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเห็นว่าควรให้ความสำคัญในการการพัฒนาส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน และ ประเด็นการมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร

ส่วนของกลุ่มผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตได้แก่ กลุ่มคณาจารย์ที่ปฏิบัติการสอนและวิจัย กลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่สายสนับสนุน และกลุ่มนักศึกษา (n=310) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 2 ประเด็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ 2 ประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน 2.การมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร ดังนั้นส่วนของกลุ่มผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีความคิดเห็นว่าควรส่งเสริมให้พัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน และประเด็นการมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร

ตารางที่ 32 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

สวนสุนันทาต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการลงทุนและการเงิน

ประเด็นตามเป้าประสงค์ ด้านไอซีที	ผู้บริหาร ไอซีทีระดับสูง (n=1)		ผู้ปฏิบัติงาน ด้านไอซีที (n=5)			ผู้ใช้งาน ไอซีที (n=260)			ค่าเฉลี่ยรวม (n=266)		
	x	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์	4.08	มาก	3.68	0.34	มาก	3.45	0.45	ปานกลาง	3.46	0.45	ปานกลาง
2. การได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที	3.71	มาก	3.64	0.33	มาก	3.43	0.50	ปานกลาง	3.44	0.49	ปานกลาง
3. การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที	3.85	มาก	3.46	0.43	ปานกลาง	3.10	0.30	ปานกลาง	3.11	0.31	ปานกลาง
4. การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที	4.11	มาก	3.89	0.50	มาก	3.61	0.57	มาก	3.62	0.57	มาก
5. ความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที	3.63	มาก	3.45	0.27	ปานกลาง	3.38	0.44	ปานกลาง	3.38	0.44	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.88	มาก	3.64	0.34	มาก	3.41	0.36	ปานกลาง	3.42	0.36	ปานกลาง

จากตารางที่ 32 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มทั้งหมดจำนวน 266 คน ได้แก่ ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงจำนวน 1 คน ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 5 คน และผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 260 คน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการลงทุนและการเงิน พบว่า

พิจารณาในภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยตามประเด็นต่างๆ 5 ประเด็น ได้แก่ การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ การได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที และความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที อยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปค่ามากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที 2.ความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที 3.การได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที 4.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ 5.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที ดังนั้นมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จึงควรจะปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที ประเด็นความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที ประเด็นการได้

ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที ประเด็นการปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ ตามลำดับ เนื่องจากมีค่าระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง และควรพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็น การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที เนื่องจากมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เพื่อจะสามารถบริหารจัดการ ไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุดและเป็นไปตาม หลักธรรมาภิบาล

ส่วนของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูงของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (n=1) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ในประเด็น ต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากใน ประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.ความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที 2.การได้ประโยชน์ จากการลงทุนด้านไอซีที 3.การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที 4.การปรับไอซีทีให้ สอดคล้องกับกลยุทธ์ 5.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที ดังนั้นในส่วนของ ผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง มีความเห็นว่าควรจะให้มีความสำคัญในการพัฒนาเกี่ยวกับประเด็นการ บริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้างด้านไอซีที ความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที ประเด็น การได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที ประเด็นการบริหารจัดการความเสี่ยง ประเด็นการ บริหารจัดการด้านไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย และประเด็นการปรับไอซีทีให้ สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที เนื่องจากมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับมากตามลำดับ

ส่วนของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (n=5) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าความคิดเห็นเฉลี่ยในประเด็น ต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากใน ประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.ความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที 2.การบริหารจัดการความ เสี่ยงด้านไอซีที 3.การได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที 4.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ 5.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที ดังนั้นในกลุ่มของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ มีความเห็นว่าควรจะให้มีความสำคัญในการปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความ โปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที และประเด็นการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที เนื่องจากมี ระดับความคิดเห็นในระดับปานกลาง และให้การพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ ประเด็นการได้ประโยชน์ จากการลงทุนด้านไอซีที ประเด็นการปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ และประเด็นการปรับไอซีทีให้ สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที เนื่องจากมีค่าระดับความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับปานกลางตามลำดับ

ส่วนของกลุ่มผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้แก่ กลุ่มคณาจารย์ที่ปฏิบัติการสอนและวิจัย กลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่สายสนับสนุน และกลุ่มนักศึกษา (n=260) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลาง และ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นใน

ประเด็นต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมาก ในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที 2.ความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที 3.การได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที 4.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ 5.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที ดังนั้นในกลุ่มของผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเห็นว่าควรจะให้มีความสำคัญในการปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที ประเด็นความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที ประเด็นการได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที และประเด็นการปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์เนื่องจากได้ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ และสนับสนุนให้มีการพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที เนื่องจากได้ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

**ตารางที่ 33 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ  
สวนสุนันทาต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการให้บริการ**

ประเด็นตามเป้าประสงค์ ด้านไอซีที	ผู้บริหาร ไอซีทีระดับสูง (n=1)		ผู้ปฏิบัติงาน ด้านไอซีที (n=5)			ผู้ใช้งาน ไอซีที (n=260)			ค่าเฉลี่ยรวม (n=266)		
	x	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการด้านไอซีทีสอดคล้อง กับความต้องการ	4.00	มาก	3.80	0.45	มาก	3.63	0.77	มาก	3.63	0.76	มาก
2. ความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซี ทีและข้อมูล	3.75	มาก	3.60	0.34	มาก	3.48	0.41	ปาน กลาง	3.49	0.41	ปาน กลาง
3. การบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มี คล่องตัว	3.83	มาก	3.57	0.38	มาก	3.23	0.31	ปาน กลาง	3.24	0.31	ปาน กลาง
4. ความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ ของข้อมูลด้านไอซีที ในการนำมาใช้ ในการตัดสินใจ	4.00	มาก	3.60	0.43	มาก	3.67	0.64	มาก	3.67	0.64	มาก
5. การจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่ เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ใน งบประมาณ ตรงความต้องการและมี คุณภาพ	3.73	มาก	3.53	0.39	มาก	3.46	0.43	ปาน กลาง	3.46	0.42	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ย	3.79	มาก	3.58	0.37	มาก	3.45	0.37	ปาน กลาง	3.46	0.37	ปาน กลาง

จากตารางที่ 33 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มทั้งหมดจำนวน 266 คน ได้แก่ ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงจำนวน 1 คน ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 5 คน และผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน

260 คน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้าน ไอซีที ในมิติด้านการให้บริการ พบว่า

พิจารณาในภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยตามประเด็นต่างๆ 5 ประเด็น ได้แก่ การให้บริการด้าน ไอซีที สอดคล้องกับความต้องการ ความมั่นคงปลอดภัยของระบบ ไอซีที และข้อมูล การบริหารจัดการด้าน ไอซีทีที่มีความคล่องตัว ความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้าน ไอซีที ในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ และการจัดการ โปรแกรมด้าน ไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปค่ามากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการด้าน ไอซีทีที่มีความคล่องตัว 2.การจัดการ โปรแกรมด้าน ไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ 3.ความมั่นคงปลอดภัยของระบบ ไอซีทีและข้อมูล 4.การให้บริการด้าน ไอซีที สอดคล้องกับความต้องการ 5.ความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้าน ไอซีทีในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ ดังนั้นมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จึงควรปรับปรุงในประเด็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการบริหารจัดการด้าน ไอซีทีที่มีความคล่องตัว ประเด็นการจัดการ โปรแกรมด้าน ไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ ประเด็นความมั่นคงปลอดภัยของระบบ ไอซีทีและข้อมูล เนื่องจากมีค่าระดับความคิดเห็นในระดับปานกลางตามลำดับ และให้มีการพัฒนาในส่วนประเด็นการให้บริการด้าน ไอซีที สอดคล้องกับความต้องการ และประเด็นความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้าน ไอซีทีในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ เพื่อจะสามารถบริหารจัดการ ไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุดและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ส่วนของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูงของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (n=1) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปค่ามากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การจัดการ โปรแกรมด้าน ไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ใน งบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ 2.ความมั่นคง ปลอดภัยของระบบ ไอซีทีและข้อมูล 3.การบริหารจัดการด้าน ไอซีทีที่มีความคล่องตัว 4.การให้บริการด้าน ไอซีที สอดคล้องกับความต้องการ 5.ความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้าน ไอซีทีในการนำมาใช้ในการ ตัดสินใจ ดังนั้นในกลุ่มของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง มีความเห็นว่าควรจะให้มีความสำคัญในการพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการจัดการ โปรแกรมด้าน ไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ใน งบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ ประเด็นความมั่นคง ปลอดภัยของระบบ ไอซีทีและข้อมูล ประเด็นการ

บริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว ประเด็นการให้บริการด้านไอซีทีสอดคล้องกับความต้องการ และประเด็นความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ เนื่องจากได้ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากตามลำดับ

ส่วนของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (n=5) มีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับ ดังนี้ 1.การจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ 2.การบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว 3.ความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล 4.ความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ 5.การให้บริการด้านไอซีทีสอดคล้องกับความต้องการ ดังนั้นในกลุ่มของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเห็นว่าควรให้ความสำคัญในการพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ ประเด็นการจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ ประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว ประเด็นความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล ประเด็นความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ และประเด็นการให้บริการด้านไอซีทีสอดคล้องกับความต้องการ เนื่องจากมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับมากตามลำดับ

ส่วนของกลุ่มผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้แก่ กลุ่มคณาจารย์ที่ปฏิบัติการสอนและวิจัย กลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่สายสนับสนุน และกลุ่มนักศึกษา (n=260) มีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็น ต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว 2.การจัดการ โปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ 3.ความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล 4.การให้บริการด้านไอซีทีสอดคล้องกับความต้องการ 5.ความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ ดังนั้นในกลุ่มของผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเห็นว่าควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว ประเด็นการจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ ประเด็นความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล และสนับสนุนให้มีการพัฒนาในส่วนของประเด็นการให้บริการด้านไอซีทีสอดคล้องกับความต้องการ

และประเด็นความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ เนื่องจากมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากตามลำดับ

### ตารางที่ 34 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

#### สวนสุนันทาต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการบริหารภายใน

ประเด็นตามเป้าประสงค์ ด้านไอซีที	ผู้บริหารไอซีที ระดับสูง (n=1)		ผู้ปฏิบัติงาน ด้านไอซีที (n=5)			ผู้ใช้งาน ไอซีที (n=260)			ค่าเฉลี่ยรวม (n=266)		
	x	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน	4.17	มาก	3.87	0.36	มาก	3.51	0.46	มาก	3.52	0.46	มาก
2. ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	3.94	มาก	3.60	0.40	มาก	3.37	0.34	ปานกลาง	3.38	0.34	ปานกลาง
3. การบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ	4.13	มาก	3.95	0.14	มาก	3.42	0.48	ปานกลาง	3.43	0.48	ปานกลาง
4. ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา	3.80	มาก	3.60	0.34	มาก	3.41	0.37	ปานกลาง	3.42	0.37	ปานกลาง
5. การปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบาย มหาวิทยาลัย	3.75	มาก	3.60	0.35	มาก	3.52	0.48	มาก	3.52	0.48	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.94	มาก	3.69	0.31	มาก	3.43	0.34	ปานกลาง	3.44	0.34	ปานกลาง

จากตารางที่ 34 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มทั้งหมดจำนวน 266 คน ได้แก่ ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงจำนวน 1 คน ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 5 คน และผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 260 คน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการบริหารภายใน พบว่า

พิจารณาในภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับปานกลางและค่าเฉลี่ยตามประเด็นต่างๆ 5 ประเด็น ได้แก่ การบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา และการปรับ

ระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปค่ามากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 2.ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา 3.การบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ 4. การปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย 5.การบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งาน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ดังนั้นมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จึงควรปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประเด็นความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา และประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ เนื่องจากมีค่าระดับความคิดเห็นทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ และควรจะพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ ประเด็นการปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย และประเด็นการบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อจะสามารถบริหารจัดการไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุดและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ส่วนของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูงของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (n=1) มีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็น ต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปค่ามากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย 2.ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา 3.ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 4.การบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ 5. การบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ดังนั้นในส่วนของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง มีความเห็นว่าควรจะให้มีความสำคัญในการพัฒนาเกี่ยวกับประเด็นการปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ประเด็นความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา ประเด็นความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ และประเด็นการบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากตามลำดับ

ส่วนของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา(n=5) มีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปค่ามากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและ



ประสิทธิผล 2.การปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย 3.ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา 4. การบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน 5.การบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ ดังนั้นในส่วนของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสารสนเทศ มีความเห็นว่าควรจะให้ความสำคัญในการพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประเด็นการปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ประเด็นความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา ประเด็นการบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน และประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ เนื่องจากมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับมากตามลำดับ

ส่วนของกลุ่มผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้แก่ กลุ่ม คณาจารย์ที่ปฏิบัติการสอนและวิจัย กลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่สายสนับสนุน และกลุ่มนักศึกษา (n=260) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในประเด็น ต่างๆ 5 ประเด็นอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้าน ไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 2.ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา 3.การบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ 4.การบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน 5.การปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ดังนั้นในส่วนของผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสารสนเทศ มีความเห็นว่าควรจะให้ความสำคัญให้มีการปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประเด็นความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา และประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ เนื่องจากมีระดับความคิดเห็นเฉลี่ยในระดับปานกลางตามลำดับ และให้มีการพัฒนาประเด็นการบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน และประเด็นการปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย เนื่องจากมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

### ตารางที่ 35 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

#### สวนสุนันทาต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ประเด็นตามเป้าประสงค์ ด้านไอซีที	ผู้บริหาร ไอซีทีระดับสูง (n=1)		ผู้ปฏิบัติงาน ด้านไอซีที (n=5)			ผู้ใช้งาน ไอซีที (n=260)			ค่าเฉลี่ยรวม (n=266)		
	x	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน	4.00	มาก	3.89	0.53	มาก	3.69	0.64	มาก	3.69	0.64	มาก
2. การมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร	4.00	มาก	3.70	0.42	มาก	3.65	0.70	มาก	3.65	0.69	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.00	มาก	3.79	0.44	มาก	3.67	0.63	มาก	3.67	0.62	มาก

จากตารางที่ 35 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มทั้งหมดจำนวน 266 คน ได้แก่ ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงจำนวน 1 คน ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 5 คน และผู้ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 260 คน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา พบว่า

พิจารณาในภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มของมหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับมากและค่าเฉลี่ยตามประเด็นต่างๆ 2 ประเด็น ได้แก่ การพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน และประเด็นการมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปค่ามากในประเด็นต่างๆ ตามลำดับดังนี้ 1.การมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร 2.การพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน ดังนั้นมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จึงควรส่งเสริมให้พัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร และประเด็นการพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีค่าระดับความคิดเห็นในระดับมาก เพื่อจะสามารถบริหารจัดการไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุดและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

ส่วนของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูงของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (n=1) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 2 ประเด็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ 2 ประเด็นอยู่ในระดับมากทั้ง 2 ประเด็นได้แก่ 1.การมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร 2.การพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน ดังนั้นในส่วนของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง มีความเห็นว่าจะให้ความสำคัญในการการพัฒนาส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร และประเด็นการพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน

ส่วนของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (n=5) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 2 ประเด็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ 2 ประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร 2.การพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน ดังนั้นในส่วนของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเห็นว่าจะให้ความสำคัญในการการพัฒนาส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร และประเด็นการพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน

ส่วนของกลุ่มผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้แก่ กลุ่มคณาจารย์ที่ปฏิบัติการสอนและวิจัย กลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่สายสนับสนุน และกลุ่มนักศึกษา (n=260) มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมทั้ง 2 ประเด็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ 2 ประเด็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นจากค่าน้อยไปมากในประเด็นต่างๆตามลำดับดังนี้ 1.การมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร 2.การพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน ดังนั้นส่วนของกลุ่มผู้ใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีความคิดเห็นว่าจะส่งเสริมให้พัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ ประเด็นการมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร และประเด็นการพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน

จากข้อมูลระดับความเห็นของกลุ่มตัวอย่างของแต่ละมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่ง เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างเป้าประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กรกับเป้าประสงค์ด้านไอซีทีของมหาวิทยาลัยทั้ง 6 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาลำดับ และจากตารางดังกล่าวจะเห็นได้ว่ามหาวิทยาลัยทั้ง 6 แห่งจะมีเป้าประสงค์ทางด้านไอซีทีทั้ง 17 ประเด็นที่จะต้องดำเนินการและเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับความสัมพันธ์ระหว่างเป้าประสงค์ทางด้านไอซีทีกับกระบวนการของราชภัฏ-ไอซีที ทั้ง 17 กระบวนการ จะพบว่าทุกมหาวิทยาลัยจะต้องปรับเป้าประสงค์ด้านไอซีทีให้สอดคล้องกับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยในแต่ละมิติซึ่งมีทั้งส่วนที่เป็นกระบวนการที่จะต้องปรับปรุงเร่งด่วนตามลำดับของระดับความคิดเห็นที่มีค่าอยู่ในระดับปานกลาง และกระบวนการที่ต้องมีการพัฒนาตามลำดับของระดับความคิดเห็นที่มีค่าในระดับมาก ในกระบวนการที่แตกต่างกัน แต่ทุกมหาวิทยาลัยจะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาในส่วนที่เป็นกระบวนการเร่งด่วนที่แตกต่างกัน โดยแต่ละมหาวิทยาลัยจะเริ่มดำเนินการกระบวนการที่แต่ละมหาวิทยาลัยมีความเห็นหรือข้อสรุปร่วมกันของสภามหาวิทยาลัย คณะกรรมการอำนวยการมหาวิทยาลัย ผู้บริหารมหาวิทยาลัยและผู้บริหารระดับสูงด้านไอซีทีว่าควรจะต้องปรับปรุงและพัฒนาในกระบวนการหลัก กระบวนการรองที่มีความจำเป็นเร่งด่วนในด้านหรือมิติใดก่อน โดยพิจารณาตามด้านที่มีความจำเป็นก่อนหลังต่างๆกัน และตามระดับความเห็นที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ระดับปานกลางถึงระดับมากตามลำดับ

รูปแบบการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏ หรือรูปแบบราชภัฏ-ไอซีที (R-ICT Model) จะประกอบด้วย กระบวนการ ทั้งหมด 2 ส่วนของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่ง (ตามภาพที่ 15) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ส่วนการกำกับดูแลด้านไอซีที เรียกว่า ส่วน ประเมิน สั่งการและเฝ้าติดตาม โดยผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย ได้แก่ คณะกรรมการอำนวยการมหาวิทยาลัย เป็นการกำหนดกรอบการดำเนินงานการกำกับดูแลและการบำรุงรักษา กำหนดการส่งมอบผลประโยชน์หรือผลตอบแทนผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง กำหนดการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสมและยอมรับได้ กำหนดให้มีการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และกำหนดให้มีความมั่นใจในความโปร่งใสต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

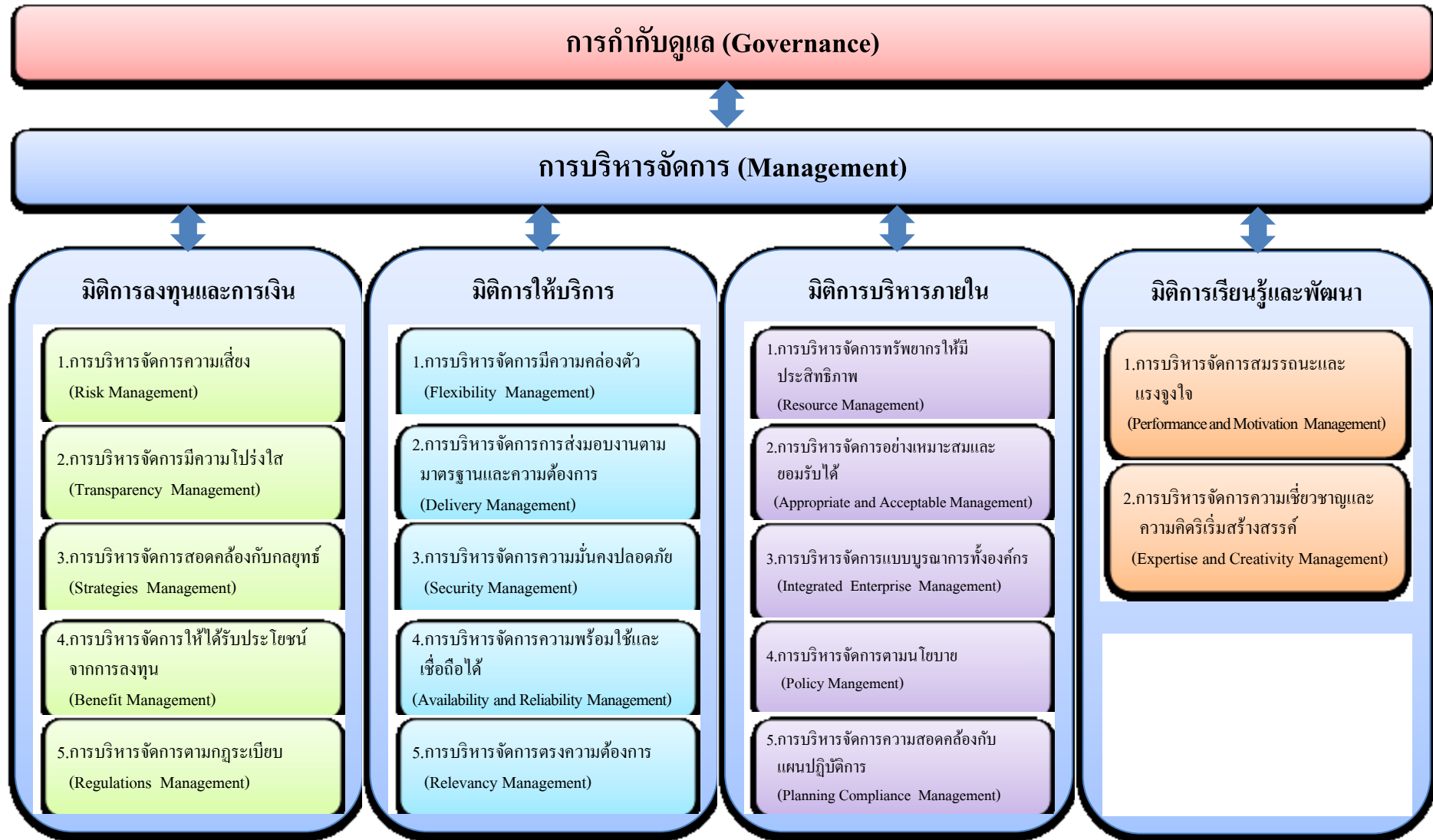
2. ส่วนการบริหารจัดการด้านไอซีที ที่ดำเนินการโดยหน่วยที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารจัดการและรับผิดชอบการดำเนินการเกี่ยวกับด้านไอซีทีใน

มหาวิทยาลัยโดยเฉพาะ จะประกอบด้วยกระบวนการใน 4 ด้าน มีกระบวนการทั้งหมด 17 กระบวนการซึ่งเป็นกระบวนการสำหรับใช้เป็นต้นแบบในการบริหารจัดการไอซีทีในมหาวิทยาลัย แบ่งออกเป็น 4 มิติ หรือ 4 ด้านดังนี้

- 2.1. ด้านการลงทุนและการเงิน มีกระบวนการทั้งหมด 5 กระบวนการ ได้แก่
  - 2.1.1. กระบวนการบริหารจัดการสอดคล้องกับกลยุทธ์
  - 2.1.2. กระบวนการบริหารจัดการให้ได้รับประโยชน์จากการลงทุน
  - 2.1.3. กระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยง
  - 2.1.4. กระบวนการบริหารจัดการตามกฎระเบียบ
  - 2.1.5. กระบวนการบริหารจัดการมีความโปร่งใส
- 2.2. ด้านการให้บริการ มีกระบวนการทั้งหมด 5 กระบวนการ ได้แก่
  - 2.2.1. กระบวนการบริหารจัดการตรงความต้องการ
  - 2.2.2. กระบวนการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัย
  - 2.2.3. กระบวนการบริหารจัดการมีความคล่องตัว
  - 2.2.4. กระบวนการบริหารจัดการความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้
  - 2.2.5. กระบวนการบริหารจัดการการส่งมอบงานตามมาตรฐานและความต้องการ
- 2.3. ด้านการการบริหารภายใน มีกระบวนการทั้งหมด 5 กระบวนการ ได้แก่
  - 2.3.1. กระบวนการบริหารจัดการแบบบูรณาการทั้งองค์กร
  - 2.3.2. กระบวนการบริหารจัดการอย่างเหมาะสมและยอมรับได้
  - 2.3.3. กระบวนการบริหารจัดการความสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการ
  - 2.3.4. กระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ
  - 2.3.5. กระบวนการบริหารจัดการตามนโยบาย
- 2.4. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีกระบวนการทั้งหมด 2 กระบวนการ ได้แก่
  - 2.4.1. กระบวนการบริหารจัดการสมรรถนะและแรงจูงใจ
  - 2.4.2. กระบวนการความเชี่ยวชาญและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

รูปแบบกระบวนการการกำกับดูแลและการบริหารจัดการไอซีที (R-ICT Model) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่ง ได้แก่ ภาพที่ 20 คือ ภาพที่แสดงรูปแบบ R-ICT สำหรับ มรภ.จันทระเกษม ภาพที่ 21 คือภาพที่แสดงรูปแบบ R-ICT สำหรับ มรภ.ธนบุรี ภาพที่ 22 คือ ภาพที่แสดงรูปแบบ R-ICT สำหรับ มรภ.บ้านสมเด็จเจ้าพระยา ภาพที่ 23 คือ ภาพที่แสดงรูปแบบ R-ICT สำหรับ มรภ.พระนคร ภาพที่ 24 คือ ภาพที่แสดงรูปแบบ R-ICT สำหรับ มรภ.สวนดุสิต และภาพที่ 25 คือ ภาพที่แสดงรูปแบบ R-ICT สำหรับ มรภ.สวนสุนันทา ที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ

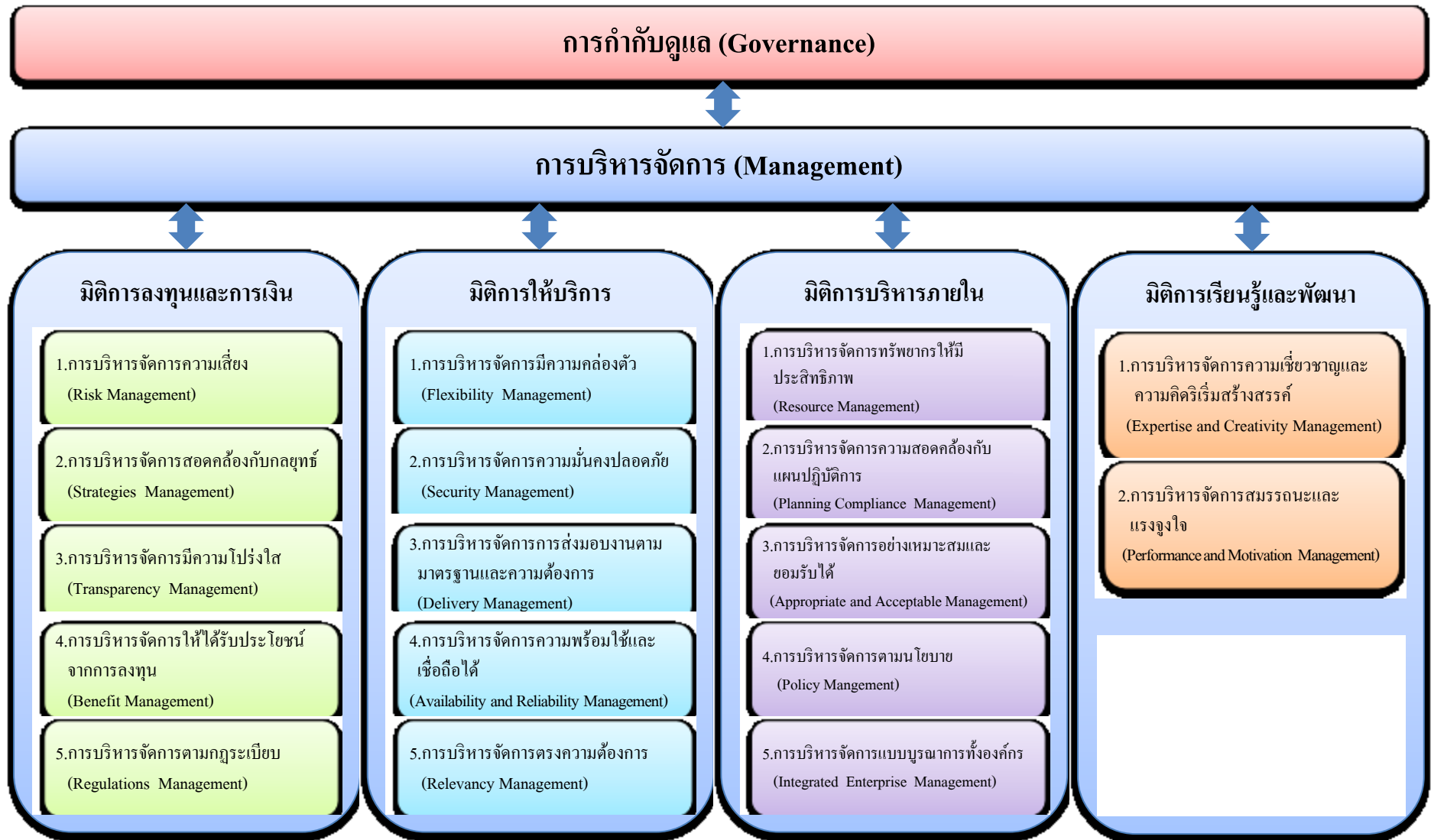
## รูปแบบ ราชภัฏ - ไอซีที (R - ICT Model) สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม



ภาพที่ 20 แสดงรูปแบบ ราชภัฏ - ไอซีที (R - ICT Model) สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

การจัดลำดับกระบวนการตามมิติต่าง ๆ ทั้ง 4 มิติ เป็นไปตามผลการประเมินสภาพปัจจุบันของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

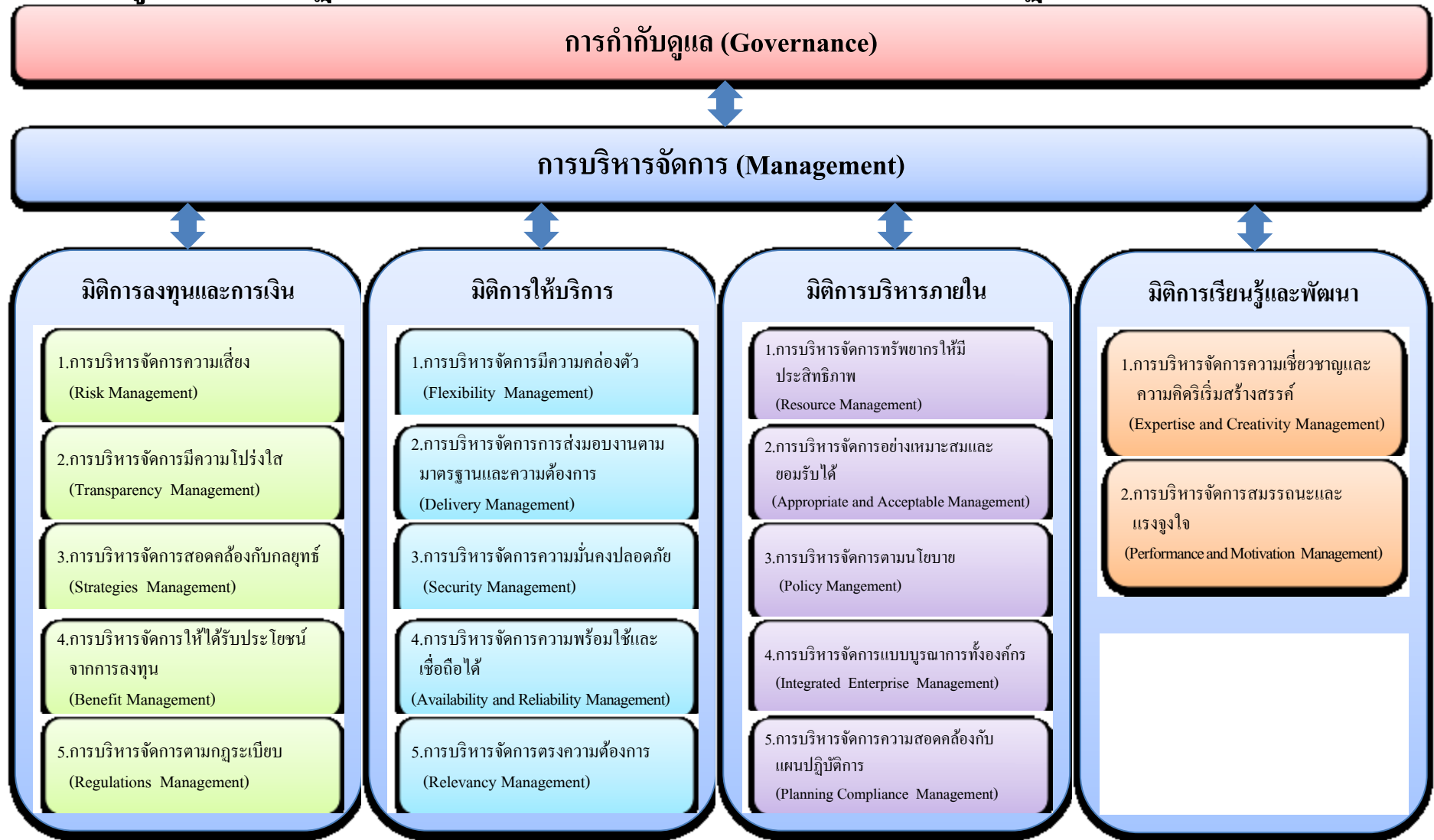
## รูปแบบ ราชภัฏ - ไอซีที (R - ICT Model) สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี



ภาพที่ 21 แสดงรูปแบบ ราชภัฏ - ไอซีที (R - ICT Model) สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

การจัดลำดับกระบวนการตามมิติต่าง ๆ ทั้ง 4 มิติ เป็นไปตามผลการประเมินสภาพปัจจุบันของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

# รูปแบบ ราชภัฏ - ไอซีที (R - ICT Model) สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

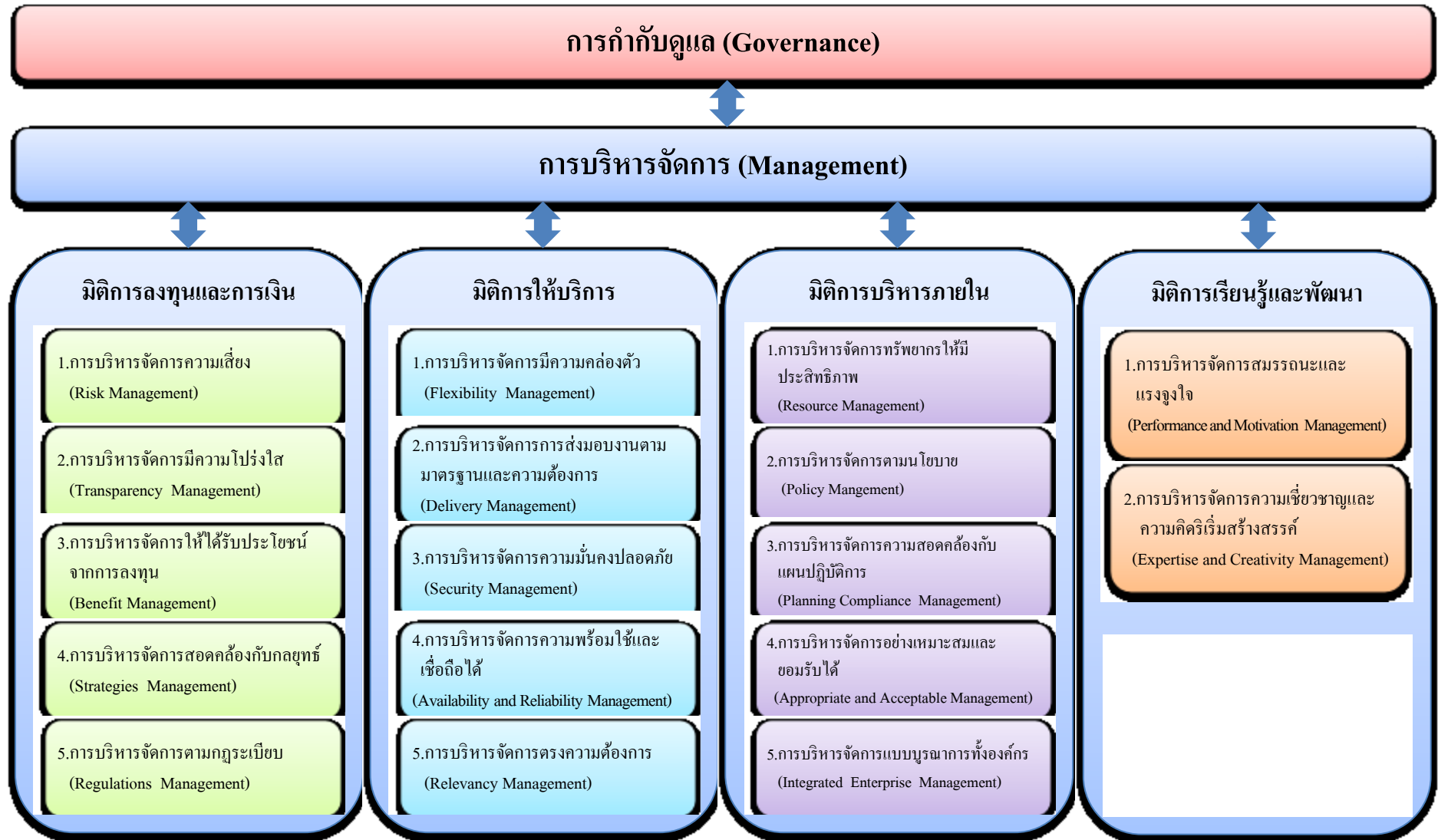


ภาพที่ 22 แสดงรูปแบบ ราชภัฏ - ไอซีที (R - ICT Model) สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

การจัดลำดับกระบวนการตามมิติต่าง ๆ ทั้ง 4 มิติ เป็นไปตามผลการประเมินสภาพปัจจุบันของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา



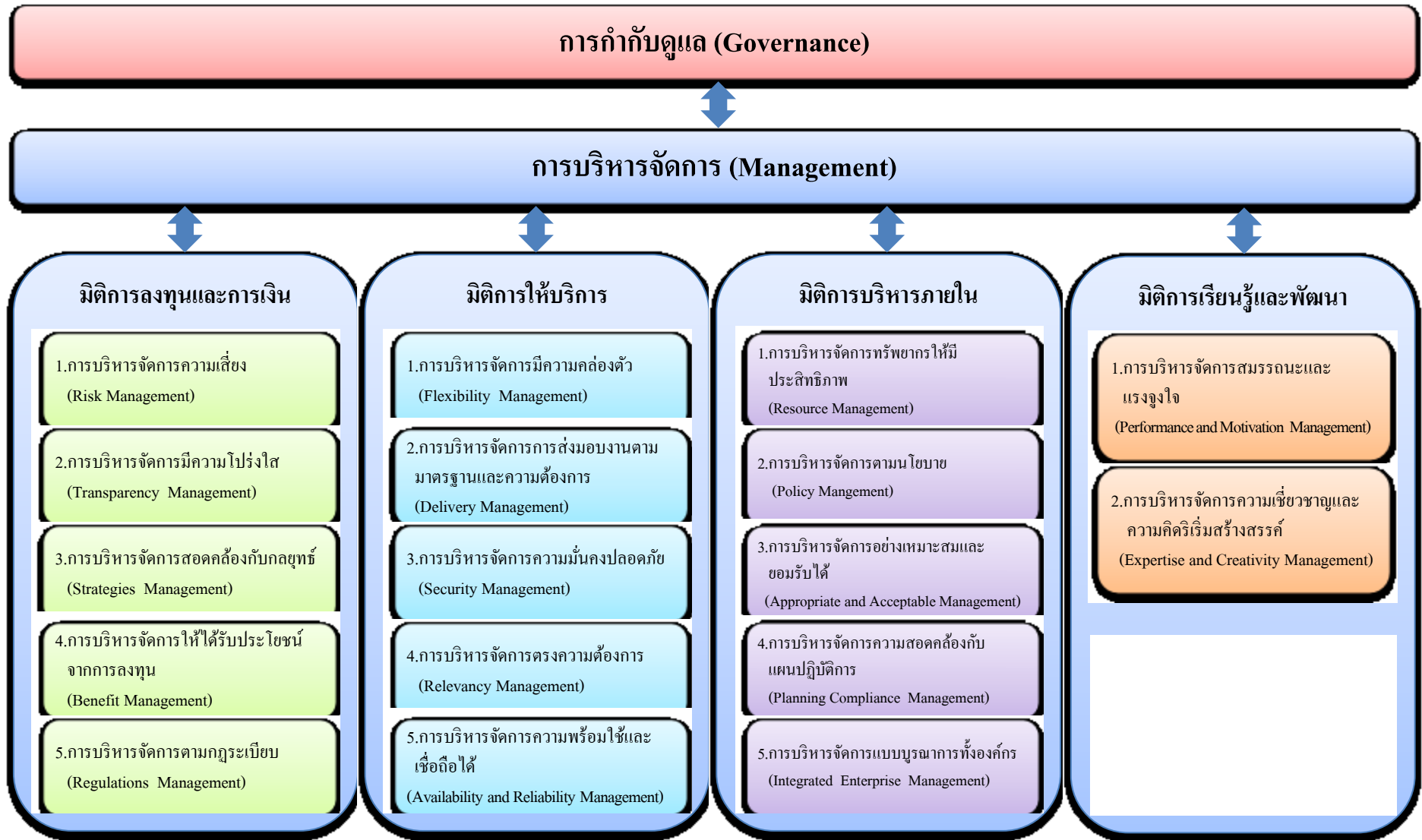
## รูปแบบ ราชภัฏ - ไอซีที (R - ICT Model) สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร



ภาพที่ 23 แสดงรูปแบบ ราชภัฏ - ไอซีที (R - ICT Model) สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

การจัดลำดับกระบวนการตามมิติต่าง ๆ ทั้ง 4 มิติ เป็นไปตามผลการประเมินสภาพปัจจุบันของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

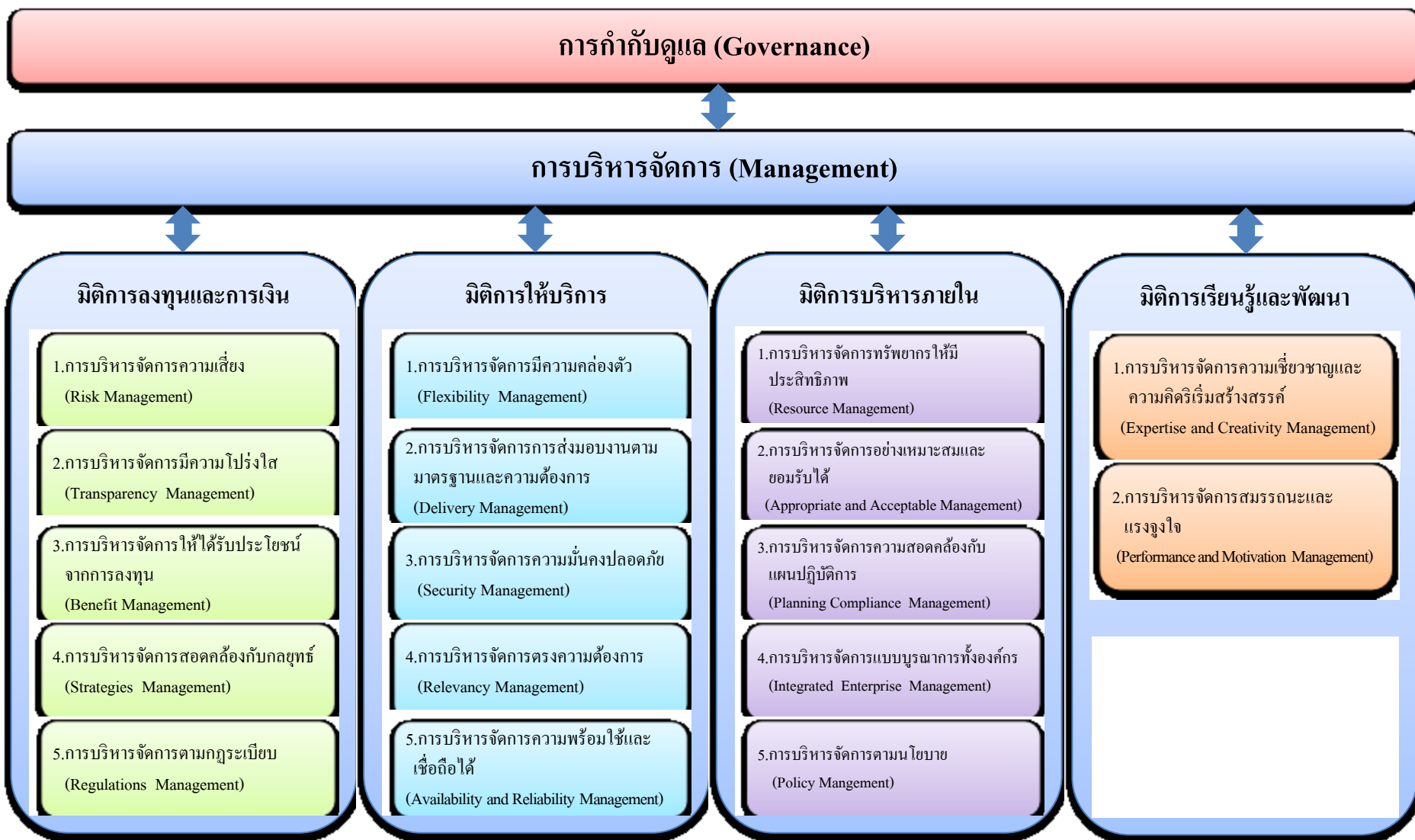
## รูปแบบ ราชภัฏ - ไอซีที (R - ICT Model) สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต



ภาพที่ 24 แสดงรูปแบบ ราชภัฏ - ไอซีที (R - ICT Model) สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

การจัดลำดับกระบวนการตามมิติต่าง ๆ ทั้ง 4 มิติ เป็นไปตามผลการประเมินสภาพปัจจุบันของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

## รูปแบบ ราชภัฏ - ไอซีที (R - ICT Model) สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



ภาพที่ 25 แสดงรูปแบบ ราชภัฏ - ไอซีที (R - ICT Model) สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

การจัดลำดับกระบวนการตามมิติต่าง ๆ ทั้ง 4 มิติ เป็นไปตามผลการประเมินสภาพปัจจุบันของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

## ส่วนที่ 2 การประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำกระบวนการกำกับดูแลและการบริหารจัดการ ของรูปแบบราชภัฏ-ไอซีที (R-ICT) มาใช้กับมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่ง

จากการนำข้อมูลที่วิเคราะห์ได้จากการวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่ง เมื่อนำมาดำเนินการตามขั้นตอนและกระบวนการ เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร และเป้าหมายด้านไอซีทีตามกระบวนการของรูปแบบราชภัฏ-ไอซีที ได้แยกเป็นข้อมูลความเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหารด้านไอซีที ผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านไอซีที และผู้ใช้งานไอซีที นำไปเก็บข้อมูลและสัมภาษณ์ผู้บริหารด้านไอซีทีของแต่ละมหาวิทยาลัยราชภัฏในประเด็นของความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำกระบวนการกำกับดูแลและการบริหารจัดการของรูปแบบราชภัฏ-ไอซีทีมาใช้กับมหาวิทยาลัยราชภัฏของแต่ละแห่ง

ผลการเก็บข้อมูลโดยการให้ผู้บริหารระดับสูงด้านไอซีทีของแต่ละมหาวิทยาลัยราชภัฏ ประเมินและการสัมภาษณ์สรุปรวมได้ตามตารางที่ 36 รายละเอียดดังนี้

จากการเก็บข้อมูลและนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ในภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่งและของมหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่ง ได้นำข้อมูลความคิดเห็นเฉลี่ยของผู้ที่เกี่ยวข้องที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดไปสอบถามและสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงด้านไอซีทีของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่ง โดยแบ่งเป็นประเด็น ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำรูปแบบราชภัฏ-ไอซีที (R-ICT Model) ที่ประกอบด้วย กระบวนการบริหารจัดการด้านไอซีทีในมิติด้านต่างๆทั้งหมด 4 ด้าน ทั้ง 17 กระบวนการ ไปใช้ในมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่ง พบว่า ผู้บริหารระดับสูงด้านไอซีทีของทุกมหาวิทยาลัยราชภัฏเห็นว่ามี ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ ในการนำมาประยุกต์ใช้ตามความจำเป็นของแต่ละมหาวิทยาลัยราชภัฏเอง โดยผู้บริหารระดับสูงด้านไอซีทีสามารถนำมาประยุกต์และปรับใช้ให้เหมาะสมกับปัจจัยพื้นฐาน บริบท สภาพแวดล้อม สถานการณ์ แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยในการกำกับดูแลและบริหารจัดการด้าน ไอซีทีในมหาวิทยาลัยของตนเอง เนื่องจากเป็นกระบวนการที่จะช่วยให้มีการปรับปรุงและพัฒนาการกำกับดูแลและการบริหารจัดการด้าน ไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดช่วยให้มหาวิทยาลัยของตนเองบรรลุเป้าหมายและมุ่งสู่เป็นองค์กรหรือมหาวิทยาลัยธรรมภิบาลได้อย่างครบถ้วนเต็มรูปแบบ

ตารางที่ 36 การประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้การนำกระบวนการควบคุมกำกับดูแลและการบริหารจัดการไอซีทีมาใช้ในมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่งมิติต่างๆ

กระบวนการบริหารจัดการ ของรูปแบบราชภัฏ-ไอซีที	ผลการประเมิน (แห่ง)	
	ความเหมาะสม	ความเป็นไปได้
<b>มิติการลงทุนและการเงิน</b>		
1.กระบวนการบริหารจัดการสอดคล้องกับกลยุทธ์	6	6
2.กระบวนการบริหารจัดการให้ได้รับประโยชน์จากการลงทุน	6	6
3.กระบวนการบริหารจัดการความเสี่ยง	6	6
4.กระบวนการบริหารจัดการตามกฎระเบียบ	6	6
5.กระบวนการบริหารจัดการมีความโปร่งใส	6	6
<b>มิติการให้บริการ</b>		
1.กระบวนการบริหารจัดการตรงความต้องการ	6	6
2. กระบวนการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัย	6	6
3. กระบวนการบริหารจัดการมีความคล่องตัว	6	6
4. กระบวนการบริหารจัดการความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้	6	6
5. กระบวนการบริหารจัดการการส่งมอบงานตามมาตรฐานและความต้องการ	6	6
<b>มิติการบริหารภายใน</b>		
1.กระบวนการบริหารจัดการแบบบูรณาการทั้งองค์กร	6	6
2.กระบวนการบริหารจัดการอย่างเหมาะสมและยอมรับได้	6	6
3.กระบวนการบริหารจัดการความสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการ	6	6
4.กระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ	6	6
5. กระบวนการบริหารจัดการตามนโยบาย	6	6
<b>มิติการเรียนรู้และพัฒนา</b>		
1.กระบวนการบริหารจัดการสมรรถนะและแรงจูงใจ	6	6
2.กระบวนการความเชี่ยวชาญและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	6	6

นอกจากนี้ผู้บริหารระดับสูงด้าน ไอซีทีจากทุกมหาวิทยาลัยราชภัฏ มีข้อเสนอแนะจากการตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ที่สรุปในภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่งได้ดังต่อไปนี้

- ให้มีการกำหนดรายละเอียดชัดเจนและดำเนินการตามกรอบอย่างเคร่งครัด
- ให้มีการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ มีการรายงานข้อผิดพลาดอย่างรวดเร็ว
- ให้มีการส่งดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์
- ให้การกำหนดราคามีการเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นๆ
- ให้มีการดำเนินการในรูปกรรมการเพื่อให้เกิดความมั่นใจทุกระดับ
- ให้มีการปรับแผนการดำเนินงานด้าน ไอซีทีให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์
- ให้มีการปรับแผนการดำเนินงานด้าน ไอซีทีตามแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย
- ให้มีการจัดมีงบประมาณสนับสนุนการดำเนินการ โดยคำนึงถึงความจำเป็น ความเร่งด่วน
- ให้มีการมีการจัดสรรอัตราบุคลากรด้าน ไอซีทีเพื่อรองรับการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ
- ให้มีการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้กับบุคลากรที่รับผิดชอบด้าน ไอซีที
- ให้มีการจัดค่าจ้างและค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ
- ให้มีการศึกษาจากหน่วยงานหรือองค์กรอื่นที่ใช้หรือดำเนินการมาก่อนเป็นกรณีศึกษา
- ให้มีการมีการกำหนดเป็นนโยบายการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการใช้ ไอซีทีให้กับบุคลากร
- ให้มีการมีกระบวนการแก้ปัญหาแบบเบ็ดเสร็จ รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์
- ให้มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและทันสมัยเพื่อให้เกิดความมั่นใจในการเลือกใช้
- ให้มีการจัดทำข้อมูลมีความพร้อมใช้ พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงและการดำเนินงาน
- ให้มีการตรวจสอบหรือสอบทวนระบบและข้อมูลอย่างเคร่งครัดและสม่ำเสมอ
- ให้มีระบบเฝ้าติดตามการทำงานระบบแบบออนไลน์และแบบออฟไลน์
- ให้มีคณะกรรมการดำเนินงานกำหนดเป็นข้อตกลง แนวปฏิบัติและกฎระเบียบร่วมกัน รวมทั้งกับผู้ให้บริการจากภายนอกตามข้อตกลงและสัญญา
- ให้มีคณะกรรมการตรวจสอบและติดตาม ข้อกำหนดและข้อตกลงจากภายนอกอย่างน้อย ปีละ 2 ครั้ง และให้มีการรายงานให้คณะกรรมการอำนวยการมหาวิทยาลัยทุกระยะ

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ ได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ดังนี้

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.ศึกษารูปแบบการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ
- 2.เพื่อประเมินความเป็นไปได้และนำรูปแบบการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการดำเนินการวิจัยแบบบูรณาการที่เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพและเป็นการวิจัยที่มีรูปแบบการวิจัยและพัฒนา ที่มีขั้นตอนพอสังเขปดังต่อไปนี้

1. ขั้นตอนวิจัย โดยการศึกษาขั้นตอน การนำเอาหลักการและขั้นตอนของมาตรฐานสากลของโคบิท 5.0 และหลักการวัดผลแบบสมดุลในการบริหารจัดการไอซีที มาประยุกต์ใช้เพื่อหากรอบของกระบวนการในการบริหารจัดการไอซีทีที่เหมาะสมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏในภาพรวมและของมหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการหาข้อมูลจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยจากการสำรวจและจากการสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่างของประชากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร

2. ขั้นตอนพัฒนา โดยการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารจัดการและการใช้งานเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยการเปรียบเทียบความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเกี่ยวกับเป้าประสงค์หรือเป้าหมายทางด้านไอซีที และเป้าประสงค์และเป้าหมายของมหาวิทยาลัย ใช้กรอบและแนวทางของรูปแบบกระบวนการบริหารจัดการไอซีที และการมิติวัดผลแบบสมดุล ได้เป็นร่างรูปแบบกระบวนการ

บริหารจัดการไอซีทีของราชภัฏ-ไอซีที (ร่าง R-ICT Model) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยและทางการบริหารจัดการด้านไอซีทีเป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือ พบว่ามีความเที่ยงตรงมีค่าความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.571 – 1.000 และนำมาปรับปรุงเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ก่อนนำไปทดลองเก็บข้อมูล

3. ขั้นตอนวิจัยโดยการนำเครื่องมือ(ร่าง R-ICT Model) ที่ได้ไปทดลองเก็บข้อมูลจากมหาวิทยาลัยราชภัฏที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือในที่นี่ได้ไปทดลองเก็บข้อมูลที่มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ พบว่ามีความเชื่อมั่นของเครื่องมือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.985

4. ขั้นตอนพัฒนาโดยการนำค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่นำไปใช้ทดลองเก็บข้อมูลมาปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อแก้ไขและปรับปรุงเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

5. ขั้นตอนวิจัยโดยการนำเครื่องมือไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการและการใช้งานไอซีทีของมหาวิทยาลัยทั้ง 6 แห่งซึ่งได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่มได้แก่ กลุ่มผู้บริหารสูงสุดด้านไอซีที กลุ่มผู้ปฏิบัติงานและรับผิดชอบด้านไอซีที และกลุ่มผู้ใช้งานไอซีที โดยที่ในกลุ่มผู้ใช้งานไอซีทีจะประกอบด้วย คณาจารย์ บุคลากรและนักศึกษา

6. ขั้นตอนพัฒนาโดยการนำค่าเฉลี่ยความต้องการมาใช้ในการกำหนดเป็นแนวทางและกระบวนการของรูปแบบที่นำมาใช้ในการกำกับดูแลและการดำเนินการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏในภาพรวมของทั้ง 6 แห่งและของแต่ละแห่งตามกรอบกระบวนการตามต้นแบบและแนวทางของรูปแบบราชภัฏ-ไอซีที (R-ICT Model)

7. ขั้นตอนวิจัยโดยนำรูปแบบราชภัฏ-ไอซีทีที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลและได้พัฒนาเป็นรูปแบบของราชภัฏ-ไอซีที ที่เป็นรูปแบบกระบวนการในการบริหารจัดการไอซีทีในภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่งในเขตกรุงเทพมหานครและรูปแบบของราชภัฏ-ไอซีที ที่เป็นรูปแบบเฉพาะของราชภัฏ-ไอซีทีของแต่ละมหาวิทยาลัยราชภัฏ ไปประเมินความเป็นไปได้และความเหมาะสมที่จะนำเอารูปแบบราชภัฏ-ไอซีทีของแต่ละแห่งโดยผู้บริหารระดับสูงด้านไอซีทีของแต่ละมหาวิทยาลัยราชภัฏ

8. ขั้นสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล โดยนำผลที่ได้จากการประเมินความเป็นไปได้และความเหมาะสมของผู้บริหารระดับสูงด้านไอซีทีของแต่ละมหาวิทยาลัยราชภัฏรวมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆในการบริหารไอซีทีของแต่ละมหาวิทยาลัยราชภัฏมาสรุปในภาพรวมเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการไอซีทีของแต่ละมหาวิทยาลัยราชภัฏให้เกิดประโยชน์ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลไอซีทีต่อไป



## สรุปผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ สรุปตามวัตถุประสงค์พบว่า

พิจารณาข้อมูลของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่ง จากข้อมูลระดับความคิดเห็นตามประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในประเด็นตามกรอบการบริหารจัดการไอซีทีของ ราชภัฏ-ไอซีที และมิติการวัดผลแบบสมดุล จะได้รูปแบบของการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัย (R-ICT Model) ในภาพรวมของทุกมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่งในเขตกรุงเทพมหานครและรูปแบบของการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการพัฒนาวิทยาลัย (R-ICT Model) ของทุกมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่ง โดยพิจารณาจากระดับความคิดเห็นและความต้องการออกเป็นสองส่วน คือส่วนที่ให้มีการปรับปรุงจะพิจารณาจากระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางและส่วนที่ให้มีการพัฒนา จะพิจารณาจากระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

1. ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 รูปแบบของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการพัฒนาวิทยาลัย ตามกรอบของรูปแบบกระบวนการบริหารจัดการระบบไอซีทีของราชภัฏ-ไอซีที (R-ICT Model) ในภาพรวมมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่ง ดังภาพที่ 20 ควรจะมีการปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวกับประเด็นในมิติการวัดผลแบบสมดุลที่เกี่ยวข้องกับ ด้านการให้บริการ ด้านการบริหารภายใน และด้านการลงทุนและการเงิน ตามลำดับ โดยเน้น กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลและการบริหารจัดการต่างๆ ในมิติทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ กระบวนการต่างๆ ดังนี้ 1.การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที 2.การบริหารจัดการความคล่องตัวด้านไอซีที 3. ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 4.ความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที 5.ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา 6.การจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงตามความต้องการและมีคุณภาพ 7.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบาย 8.ความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล 9.การบริหารจัดการไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ 10.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย และ 11.การบูรณาการไอซีทีและ โปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ตามลำดับ และควรจะให้มีการพัฒนาเกี่ยวกับด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ในกระบวนการพัฒนาบุคลากรและนักศึกษาให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการปฏิบัติหน้าที่และการเรียนรู้ รวมทั้งให้มีการพัฒนาทักษะด้านไอซีทีและกระบวนการสร้างแรงจูงใจให้กับกับบุคลากรตามกรอบและการบริหารจัดการของราชภัฏ-ไอซีที เพื่อสามารถบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดเป็นไปตามการวัดผลมิติแบบสมดุลและหลักธรรมาภิบาล ไอซีที

สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม รูปแบบของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อการพัฒนาวิทยาลัยตามกรอบรูปแบบกระบวนการบริหารจัดการของราชภัฏ-ไอซีที (R-ICT Model) ดังภาพที่ 21 ควรจะมีการปรับปรุงกระบวนการ ที่เกี่ยวกับประเด็นในมิติการวัดผลแบบ สมดุลที่เกี่ยวข้องกับ ด้านการบริหารภายใน ด้านการให้บริการ และด้านการลงทุนและการเงิน ตามลำดับโดยเน้นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการต่างๆ ในมิติต่างๆ ได้แก่ 1.การบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ไอซีที 2.การบริหารจัดการความคล่องตัวด้าน ไอซีที 3.ความเหมาะสม ในการใช้ทรัพยากรด้าน ไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 4.การจัดการโปรแกรมด้าน ไอซีที ที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงตามความต้องการและมีคุณภาพ 5.ความเพียงพอ ของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา 6.การบูรณาการ ไอซีทีและ โปรแกรมประยุกต์การใ้ งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน 7.ความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้าน ไอซีที และ 8.การปรับ ระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบาย ตามลำดับ ให้มีการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการตาม รูปแบบของราชภัฏ-ไอซีที ที่เกี่ยวกับ 1.ความมั่นคงปลอดภัยของระบบ ไอซีทีและข้อมูล 2.การ บริหารจัดการ ไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ 3.การปรับ ไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย 4.ความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้าน ไอซีทีในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ 5.การได้ ประโยชน์จากการลงทุนด้าน ไอซีที 6.การปรับ ไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้าน ไอซีที 7.การ ให้บริการด้าน ไอซีทีสอดคล้องกับความต้องการ ตามลำดับและควรจะให้มีการพัฒนาเกี่ยวกับด้าน การเรียนรู้และการพัฒนา ในกระบวนการพัฒนาบุคลากรและนักศึกษาให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการปฏิบัติหน้าที่และการเรียนรู้ รวมทั้งให้มีการพัฒนาทักษะด้าน ไอซีทีและกระบวนการสร้างแรงจูงใจให้กับกับบุคลากรตามกรอบและกระบวนการบริหารจัดการ ของราชภัฏ-ไอซีที เพื่อจะสามารถบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลไอซีที

สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี รูปแบบของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อ การพัฒนาวิทยาลัยตามกรอบของรูปแบบกระบวนการของราชภัฏ-ไอซีที (R-ICT Model) ดัง ภาพที่ 22 ควรจะมีการปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวกับประเด็นในมิติการวัดผลแบบสมดุลที่ เกี่ยวข้องกับ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการ และด้านการลงทุนและการเงิน โดยเน้น กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลและการบริหารจัดการต่างๆ ในมิติต่างๆ ได้แก่ 1.การ บริหารจัดการความเสี่ยงด้าน ไอซีที 2.การบริหารจัดการความคล่องตัวด้าน ไอซีที 3.ความเหมาะสม ในการใช้ทรัพยากรด้าน ไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามลำดับ ให้มีการพัฒนา กระบวนการต่างๆเกี่ยวกับ 1.การบริหารจัดการ ไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ 2.การปรับ ไอซีทีให้ สอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย 3.ความมั่นคงปลอดภัยของระบบ ไอซีทีและข้อมูล 4.การ

จัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงตามความต้องการและมีคุณภาพ 5.ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา 6.ความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที 7.การปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบาย 8.การบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน 9.การได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที 10.ความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ 11.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที และ 12.การให้บริการด้านไอซีทีที่สอดคล้องกับความต้องการตามลำดับ ให้มีการพัฒนากระบวนการต่างๆที่เกี่ยวกับ และควรจะให้มีการพัฒนาเกี่ยวกับด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ในกระบวนการพัฒนาบุคลากรและนักศึกษาให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการปฏิบัติหน้าที่และการเรียนรู้ รวมทั้งให้มีการพัฒนาทักษะด้านไอซีทีและกระบวนการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรตามกรอบและกระบวนการกำกับดูแลและการบริหารจัดการของราชภัฏ-ไอซีที เพื่อจะสามารถบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลไอซีที

สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา รูปแบบของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยตามกรอบของรูปแบบกระบวนการของราชภัฏ-ไอซีที (R-ICT Model) ดังภาพที่ 22 ควรจะมีการปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวกับประเด็นในมิติการวัดผลแบบสมดุลที่เกี่ยวข้องกับ ด้านการบริหารภายใน ด้านการให้บริการ และด้านการลงทุนและการเงิน ตามลำดับโดยเน้นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลและการบริหารจัดการต่างๆในมิติต่างๆ ได้แก่ 1.การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที 2.การบริหารจัดการความคล่องตัวด้านไอซีที 3.ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 4.ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา 5.ความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที 6.การจัดการ โปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงตามความต้องการและมีคุณภาพ 7.ความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล 8.การปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบาย 9.การบูรณาการไอซีทีและ โปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน 10.การบริหารจัดการไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ 11.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย และ 12.การได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที ตามลำดับ ให้มีการพัฒนากระบวนการต่างๆที่เกี่ยวกับ 1.ความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ 2.การให้บริการด้านไอซีทีที่สอดคล้องกับความต้องการ 3.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที ตามลำดับและเกี่ยวกับด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ควรจะให้มีการปรับปรุงกระบวนการพัฒนาบุคลากรและนักศึกษาให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่ม

สร้างนวัตกรรมในการปฏิบัติหน้าที่และการเรียนรู้และพัฒนาทักษะด้านไอซีทีและกระบวนการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรตามกรอบและกระบวนการการกำกับดูแลและการบริหารจัดการของราชภัฏ-ไอซีที เพื่อจะสามารถบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลไอซีที

สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร รูปแบบของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัยตามกรอบของรูปแบบกระบวนการของราชภัฏ-ไอซีที (R-ICT Model) ดังภาพที่ 22 ควรจะมีการปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวกับประเด็นในมิติการวัดผลแบบสมดุลที่เกี่ยวข้องกับ ด้านการบริหารภายใน ด้านการให้บริการ และด้านการลงทุนและการเงิน ตามลำดับ โดยเน้นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลและการบริหารจัดการต่างๆ ในมิติต่างๆ ได้แก่ 1. การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที 2. การบริหารจัดการความคล่องตัวด้านไอซีที 3. ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 4. การจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงตามความต้องการและมีคุณภาพ 5. ความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที 6. การปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบาย 7. การบริหารจัดการไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ 8. ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา 9. ความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล 10. การได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที 11. การบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน 12. การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย 13. การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที และ 14. ความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการตัดสินใจตามลำดับ ให้มีการพัฒนากระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการด้านไอซีที สอดคล้องกับความต้องการ และเกี่ยวกับด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ควรจะให้มีการปรับปรุงกระบวนการพัฒนาบุคลากรและนักศึกษาให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการปฏิบัติหน้าที่และการเรียนรู้และพัฒนาทักษะด้านไอซีทีและกระบวนการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรตามกรอบและกระบวนการการกำกับดูแลและการบริหารจัดการของราชภัฏ-ไอซีที เพื่อจะสามารถบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลไอซีที

สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต รูปแบบของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัยตามกรอบของรูปแบบกระบวนการของราชภัฏ-ไอซีที (R-ICT Model) ดังภาพที่ 22 ควรจะมีการปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวกับประเด็นในมิติการวัดผลแบบสมดุลที่เกี่ยวข้องกับ ด้านการบริหารภายใน ด้านการให้บริการ และด้านการลงทุนและการเงิน ตามลำดับ โดยเน้นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลและการบริหารจัดการต่างๆ ในมิติต่างๆ ได้แก่

1.การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที 2.การบริหารจัดการความคล่องตัวด้านไอซีที 3.ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 4.ความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที 5.การปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบาย 6.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย 7.การจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงตามความต้องการและมี คุณภาพ 8.ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา และ 9.ความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล ตามลำดับ ให้มีการพัฒนากระบวนการต่างๆที่เกี่ยวกับ 1.การบริหารจัดการไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ 2.การบูรณาการไอซีทีและ โปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน 3.การได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที 4.การให้บริการด้าน ไอซีทีสอดคล้องกับความต้องการ 5.ความพร้อมใช้งานและ เชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ 6.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับ กฎหมายด้าน ไอซีที ตามลำดับและควรจะทำให้มีการพัฒนาเกี่ยวกับด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ใน กระบวนการพัฒนาบุคลากรและนักศึกษาให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรม ในการปฏิบัติหน้าที่และการเรียนรู้ รวมทั้งให้มีการพัฒนาทักษะด้านไอซีทีและกระบวนการสร้าง แรงจูงใจให้กับบุคลากรตามกรอบและกระบวนการกำกับดูแลและการบริหารจัดการของ ราชภัฏ-ไอซีที เพื่อจะสามารถบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลไอซีที

สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา รูปแบบของเทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสารเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยตามกรอบของรูปแบบกระบวนการของราชภัฏ-ไอซีที (R-ICT Model) ดังภาพที่ 22 ควรจะมีการปรับปรุงกระบวนการที่เกี่ยวกับประเด็นในมิติการวัดผลแบบ สมดุลที่เกี่ยวข้องกับ ด้านการลงทุนและการเงิน ด้านการบริหารภายใน และด้านการให้บริการ ตามลำดับโดยเน้นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการกำกับ ดูแลและการบริหารจัดการต่างๆ ในมิติด้าน ต่างๆ ได้แก่ 1.การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที 2.การบริหารจัดการความคล่องตัวด้านไอซีที 3.ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 4.ความโปร่งใส ในการบริหารจัดการด้านไอซีที 5.ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา 6.การ บริหารจัดการไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ 7.การได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที 8.การจัดการ โปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงตามความต้องการและมี คุณภาพ 9.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย และ 10.ความมั่นคงปลอดภัย ของระบบไอซีทีและข้อมูล ตามลำดับ ให้มีการพัฒนากระบวนการต่างๆที่เกี่ยวกับ 1.การบูรณา การไอซีทีและ โปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน 2.การปรับระบบไอซีที ให้สอดคล้องกับนโยบาย 3.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที 4.การให้บริการ

ด้าน ไอซีทีสอดคล้องกับความต้องการ 5. ความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้าน ไอซีทีในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ ตามลำดับและควรจะทำให้มีการพัฒนาเกี่ยวกับด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ในกระบวนการพัฒนาบุคลากรและนักศึกษาให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการปฏิบัติหน้าที่และการเรียนรู้ รวมทั้งให้มีการพัฒนาทักษะด้าน ไอซีทีและกระบวนการสร้างแรงจูงใจให้กับกับบุคลากรตามกรอบและกระบวนการกำกับดูแลและการบริหารจัดการของราชภัฏ-ไอซีที เพื่อจะสามารถบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลไอซีที

2. ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ของการวิจัย จากการสำรวจข้อมูลความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียหรือผู้มีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในองค์กรในแต่ละมหาวิทยาลัยราชภัฏ ได้นำมาให้ผู้บริหารสูงสุดด้านไอซีทีของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่งพิจารณาประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในการนำใช้เป็นแนวในการดำเนินงานการกำกับดูแลและการบริหารจัดการระบบไอซีทีของแต่ละมหาวิทยาลัย พบว่าผู้บริหารระดับสูงด้านไอซีทีของทุกมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่งมีข้อสรุปและความเห็นว่าสามารถนำหลักการและกรอบกระบวนการกำกับดูแลและการบริหารจัดการไอซีทีของรูปแบบการบริหารจัดการไอซีทีของราชภัฏ-ไอซีที (R-ICT Model) มาใช้ทุกกระบวนการ ซึ่งแต่ละมหาวิทยาลัยราชภัฏอาจจะจัดทำกระบวนการบริหารจัดการไอซีทีด้านต่างๆ ตามลำดับก่อนหลัง ไม่เหมือนกัน บางกระบวนการจะต้องจัดทำเป็นอันดับแรกๆ และจัดทำบางกระบวนการตามลำดับต่อมาตามความจำเป็นเร่งด่วน โดยอาจจะต้องจัดทำตามการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมของมหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่ง ซึ่งบางกระบวนการสามารถจัดทำร่วมกัน บางกระบวนการอาจจะจัดทำพร้อมกัน บางกระบวนการอาจจะต้องจัดทำร่วมกันหลายหน่วยงาน โดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงด้านไอซีทีได้แก่ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักคอมพิวเตอร์ สำนักงานอธิการบดี คณะ ศูนย์ หรือหน่วยงานอื่นๆ โดยให้จัดทำเป็นวาระของมหาวิทยาลัย ตามความจำเป็น ความเหมาะสมตามลำดับความเร่งด่วน ให้มีการกำหนดแนวทางการนำไอซีทีไปใช้งาน โดยร่วมกันกำหนดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ร่วมกันอธิบายถึงปัจจัยเอื้อด้านต่างๆที่ต้องการ ร่วมกันกำหนดจุดที่มีปัญหา และเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดปัญหา มีแนวทางการดำเนินงานและกำหนดบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายให้ชัดเจนเหมาะสม มีการปรับกระบวนการกำกับดูแลและการบริหารจัดการระบบไอซีทีให้สอดคล้องแผนกลยุทธ์ นโยบาย แนวปฏิบัติ ข้อกำหนดและข้อตกลงของผู้มีส่วนร่วมหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละมหาวิทยาลัยราชภัฏ

## อภิปรายผลการวิจัย

จากข้อมูลและข้อสรุปผลการวิจัยจะพบว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครทั้ง 6 แห่งสามารถนำเอาหลักการ กรอบแนวทางและกระบวนการกำกับดูแลและการบริหารจัดการของ ราชภัฏ-ไอซีที (R-ICT Model) มาใช้ในการกำกับดูแลและบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารได้ทุกมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับกรอบการดำเนินงานสำหรับการกำกับดูแลและ การบริหารจัดการไอซีทีระดับองค์กร โคบิท 5.0 โดยรูปแบบที่ได้ของราชภัฏ-ไอซีที ของแต่ละ มหาวิทยาลัยเป็นการกำหนดกระบวนการที่แต่ละมหาวิทยาลัยราชภัฏจะดำเนินการก่อนหลัง แยกต่างหากตามข้อมูลที่วิเคราะห์ได้จากการนำเครื่องมือไปเก็บได้จากแต่ละแห่งรวมทั้งความจำเป็น เร่งด่วนของมหาวิทยาลัยแต่ละแห่ง กระบวนการบริหารจัดการตามรูปแบบของราชภัฏ-ไอซีที ได้ กำหนดเป็นกรอบที่ครอบคลุมไว้กว้างๆทั้งหมด 17 กระบวนการ เมื่อนำไปดำเนินการเฉพาะด้าน ตามกรอบการดำเนินการของโคบิท 5.0 สามารถแยกเป็นกระบวนการย่อยๆของโคบิท 5.0 ได้ ทั้งหมด 37 กระบวนการ โดยอาศัยหลักการการวัดผลแบบสมดุลทั้ง 4 ด้าน ปัจจัยพื้นฐานสากล 7 ด้าน และแนวคิดการดำเนินการสอดคล้องกัน การนำรูปแบบที่เป็นกระบวนการบริหารจัดการ ไอซีทีที่สามารถนำมาใช้โดยการปรับปรุงประยุกต์ให้เหมาะสมกับบริบทและเป้าหมายหรือ เป้าประสงค์ของแต่ละมหาวิทยาลัย ตามสถานการณ์ และสภาพแวดล้อมของแต่ละมหาวิทยาลัยโดย ต้องคำนึงถึงปัจจัยพื้นฐานตามมาตรฐานสากลที่กำหนดไว้ 7 อย่างของแต่ละมหาวิทยาลัย ได้แก่ 1. หลักการ นโยบายและกรอบการดำเนินการ ที่จะใช้เป็นแนวการปฏิบัติของบุคลากรทุกคนในแต่ละ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย 2. กระบวนการ เป็นการปฏิบัติหน้าที่ หรือกิจกรรมเพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์หรือผลลัพธ์โดยภาพรวมของไอซีที 3. โครงสร้างการจัดองค์กรของมหาวิทยาลัย เป็น หน่วยงานหลักต่างๆที่มีส่วนในการตัดสินใจภายในมหาวิทยาลัย 4. วัฒนธรรม จริยธรรมและ พฤติกรรม ของทั้งบุคลากรและหน่วยงานหลักในมหาวิทยาลัยที่จะมีผลต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จของ กิจกรรมในการกำกับดูแลและการบริหารจัดการด้านไอซีที 5.สารสนเทศ เป็นสิ่งที่จำเป็นที่ใช้ใน มหาวิทยาลัยเพื่อการปฏิบัติงานและดำเนินกิจกรรมต่างๆ 6.การบริการ โครงสร้างพื้นฐานและ ระบบงานเป็นระบบงาน เทคโนโลยี และ โครงสร้างพื้นฐานทั้งหมดที่ใช้ในการปฏิบัติงานและการ บริการต่างๆของมหาวิทยาลัย 7.บุคลากร ทักษะและศักยภาพที่เป็นตัวเชื่อมโยงเข้ากับตัวบุคลากรที่ จะเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้กิจกรรมต่างๆสำเร็จรวมทั้งช่วยให้มีการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง และ ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามหลักการ 5 ด้านเช่นเดียวกับมาตรฐานสากลอื่นๆ ได้แก่ 1.สามารถตอบสนอง ความต้องการของผู้มีส่วนร่วมหรือผู้มีส่วนได้เสียหรือที่เป็นส่วนการสร้างความคุ้มค่าให้กับผู้มีส่วนได้ เสียที่คำนึงถึงการได้รับผลประโยชน์ โดยมีระดับความเสี่ยงที่เหมาะสมยอมรับได้และมีการใช้ ทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด 2.ต้องครอบคลุมทั่วทั้งองค์กรอย่างครบวงจร มี

การบูรณาการการกำกับดูแลด้านไอซีทีเข้ากับการกำกับดูแลการบริหารจัดการองค์กร ทั้งการปฏิบัติงานและกระบวนการทั้งหมด 3.ต้องมีการประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานที่มีการบูรณาการเป็นหนึ่งเดียว โดยใช้กรอบการดำเนินงาน มาตรฐานเหมือนกัน 4.สามารถเอื้อให้วิธีแบบองค์รวมสัมฤทธิ์ผล โดยมีองค์ประกอบปัจจัยเอื้อ 7 ประเภทในองค์กรที่เชื่อมโยงกัน 5.มีการแบ่งแยกการกำกับดูแลออกจากการบริหารจัดการซึ่งจะทำให้มีความมั่นใจว่ามีการประเมินความต้องการตามเงื่อนไข ผ่านการจัดลำดับความสำคัญและการตัดสินใจ มีการเฝ้าติดตามประสิทธิภาพการทำงานและการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับตามทิศทางและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ร่วมกัน ส่วนการบริหารจัดการจะทำให้ผู้บริหารมีการวางแผน จัดสร้างดำเนินการและเฝ้าติดตามกิจกรรมการดำเนินการให้สอดคล้องกับทิศทางที่กำหนดโดยหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบและกำกับดูแล เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร จึงจะสามารถสร้างคุณค่าผ่านการใช้ไอซีทีในมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล การสร้างสรรค์ และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลไอซีที

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ

ในการนำกรอบ หลักการและกระบวนการของรูปแบบการบริหารจัดการไอซีทีตามรูปแบบราชภัฏ-ไอซีที มาใช้เป็นแนวการกำกับดูแลและการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลของมหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่งนั้น เนื่องจากแต่ละสถาบันหรือแต่ละมหาวิทยาลัยราชภัฏมีระดับความคิดเห็นหรือความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือผู้มีส่วนได้เสีย ในแต่ละแห่ง ตามเวลา สถานการณ์ บริบทและปัจจัยพื้นฐานที่แตกต่างกัน ดังนั้นในการนำหลักการ กรอบแนวทางและกระบวนการต่างๆของราชภัฏ-ไอซีที มาใช้ แต่ละองค์กรหรือมหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่งต้องนำรูปแบบและวิธีการของราชภัฏ-ไอซีที มาประยุกต์ ใช้ตามบริบท สถานการณ์ เวลา กลยุทธ์ การเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะตามความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องของทุกหน่วยงานภายใน ให้ทุกภาคส่วนในองค์กรของมหาวิทยาลัยรวมทั้งวิทยาเขตหรือส่วนขยายตามพื้นที่ต่างๆที่จัดให้บริการให้การศึกษาให้ความร่วมมือ การปฏิบัติใช้ทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารร่วมกัน โดยการปรับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการด้านไอซีที ให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย จึงจะได้รูปแบบของกรอบแนวทางการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของแต่ละแห่งได้ดีและเหมาะสมที่สุด ในส่วนที่มีประเด็นความต้องการที่เหมือนกัน ควรจะมีการเสนอให้ผู้บริหารไอซีทีของแต่ละมหาวิทยาลัยราชภัฏมาร่วมประชุมวางแผนและกำหนดแนวทางของมหาวิทยาลัยราชภัฏของตนเอง ในการพัฒนาและ



การใช้ทรัพยากรและข้อมูลด้านไอซีทีร่วมกัน หรือมีการนำข้อมูลระบบไอซีที ของมหาวิทยาลัย ราชภัฏที่ใช้แต่ละแห่งและที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมีการจัดดำเนินการก่อนแล้วมาใช้เป็น กรณีศึกษา มีการทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับด้านการบริหารจัดการ ไอซีทีร่วมกัน เพื่อจะได้นำมาใช้เป็น แนวทางการดำเนินการต่อไปจะเป็นการประหยัดงบประมาณ เวลา และบุคลากร และเพื่อจะ สามารถนำทรัพยากร ไอซีทีที่มีอยู่มาใช้ร่วมกันให้คุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุดและเป็นไปตามหลัก ธรรมภิบาล

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

สำหรับการทำวิจัยโดยนำกรอบมาตรฐานหรือหลักการของราชภัฏ-ไอซีทีมาประยุกต์ใช้ เพื่อหารูปแบบการกำกับดูแลและการบริหารจัดการที่เหมาะสมสำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏต่าง ๆ นั้น ในครั้งต่อไปควรจะให้มีการดำเนินการวิจัยทุกมหาวิทยาลัยราชภัฏหรืออาจจะทำการวิจัยร่วมกัน เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านไอซีที มาตรฐานการบริหารจัดการและการให้บริการต่างๆ โดย อาจจะจัดทำโดยแบ่งเป็นภาคหรือเป็นกลุ่มได้แก่ กลุ่มภาคเหนือ กลุ่มภาคกลาง กลุ่มภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ และกลุ่มภาคใต้ มีการวิจัยเพื่อหาดัชนีตัวชี้วัดที่เหมาะสมเพื่อนำมาใช้เป็น มาตรฐานของการกำกับดูแลและการบริหารจัดการด้าน ไอซีทีของมหาวิทยาลัยราชภัฏที่มีบริบท และภารกิจในการเป็นมหาวิทยาลัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นและเป็นแนวทางการพัฒนาเพื่อเป็น สถาบันอุดมศึกษาในอนาคตต่อไป

## บรรณานุกรม

- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2554). กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและ  
การสื่อสาร ระยะ พ.ศ.2554-2563 ของประเทศไทย (ICT 2020). กรุงเทพฯ: กระทรวง  
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.
- กฤษณ์ มหาวิรุฬห์. (2546, พฤศจิกายน). แนวคิดการบริหารแบบ Balanced Scorecard. วารสารจดหมาย  
ข่าว สป.มท. 16 (155), 28 – 33.
- จิระ จิตสุภา. ปรัชญนันท์ นิลสุข และ พัลลภ พิริยะสุวรรณศ์. (2555, มิถุนายน). การสังเคราะห์  
เนื้อหาความมั่นคงปลอดภัยทางเทคโนโลยีสารสนเทศตามมาตรฐานสากล. วารสาร  
เทคโนโลยีสารสนเทศ, 8 (1) , 69-76.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การแปลผลเมื่อใช้เครื่องมือรวบรวมข้อมูลแบบมาตราส่วนประมาณค่า.  
เข้าถึงได้จาก <http://www.watpon.com/boonchom/trans.pdf>
- บุรินทร์ อรุณโรจน์ และสุทธิศักดิ์ ณีภูสสุกุล. (2548). รู้จักตัวเองให้ครบ 4 ด้าน กับ **Balanced  
Scorecard**. ค้นเมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2557. จาก [http://www.songkhla.go.th/  
songkhla52/km/km2000002.pdf](http://www.songkhla.go.th/songkhla52/km/km2000002.pdf).
- ปริญญา หอมเอนก.(2553). “เจาะลึก IT Governance Implementation และบทวิเคราะห์ COBIT 5.0  
“Enterprise Governance of IT Framework” และ IT Governance Implementation  
Guide.” **จุลสาร สดท.** ปีที่ 2553, ฉบับที่ 56 (เมษายน-มิถุนายน 2553)
- ปานใจ ชารัทศวงศ์. (2554). การวิเคราะห์และออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในมุมมองด้าน  
การบริหาร. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.. สันทวีการพิมพ์.
- วรรณรัตน์ วัฒนานิมิตกุล. (2003). การใช้ **Balanced Scorecard** ในการบริหารงานเพื่อการพัฒนา  
มหาวิทยาลัย. ค้นเมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2557. จาก [http:// www.siam.edu/siamedu\\_  
thai\\_mainpage/ images/stories/article/ba1.doc](http://www.siam.edu/siamedu_thai_mainpage/images/stories/article/ba1.doc)
- ศิลปพร ศรีจันเพชร. (2553). **หลักการพื้นฐานของธรรมาภิบาล**. ค้นเมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2557. จาก  
<http://km.citu.tu.ac.th/km/wp-content/uploads/2011/12/CorporateGovernance2.pdf>
- สมชาย วรกิจเกษมสกุล (2554). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. มปท.  
สิน พันธุ์พินิจ. (2553). **เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2555). **หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี**. ค้นเมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2557. จาก [http://www.opdc.go.th/content.php?menu\\_id=5&content\\_id=2442](http://www.opdc.go.th/content.php?menu_id=5&content_id=2442)
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2555). **พระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547**. เข้าถึงได้จาก <http://web.krisdika.go.th/data/law/law2/%c134/%c134-20-2547-a0001.pdf>
- โอลซ์, นิลส์-โกราน, รอย จัน และเวทเตอร์ แมกนัส. (2547). **การใช้ระบบ Balanced Scorecard**. แปลจาก Performance Drivers: A Practice Guide to Using the Balances Scorecard. แปลโดย วีรวิฑูร มาฆะศิริรานนท์ และณัฐพันธ์ เขจรนันท์. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- Alfajara , J. F. (n.d.). **Overview of Frameworks: Cobit, COSO ITIL ISO COSO, ITIL, ISO, and more**. Retrieved 11 May 2015. From <https://www.resourcenter.net/images/AHIA/Files/2009/AnnMtg/Handouts/C3.pdf>.
- Chege, S. M. (2015, June). IT Process Practices in Kenya. **International Journal of Management Science and Business Administration**. 1 (7), 48-59.
- Haes, S.D. & Grembergen, W. V. (2013, Spring). COBIT 5 and enterprise governance of information technology: Building blocks and research opportunities. **JOURNAL OF INFORMATION SYSTEMS**, 2013 (27), 307-324.
- ISACA. (2013). **COBIT 5 : A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT**. Retrieved 05 April 2014. From <http://www.isaca.org/COBIT/Pages/COBIT-5-Thai.aspx>
- ISACA. (2013). **COBIT 5 : FOR RISK**. Retrieved 05 April 2014. From <http://www.isaca.org/COBIT/Pages/COBIT-5.aspx>
- ISACA. (2013). **COBIT 5 Uses Balanced Scorecard to Drive and Demonstrate Performance Improvement, COBIT Focus**. Retrieved 05 April 2014. From <http://www.isaca.org/COBIT/Pages/COBIT-5.aspx>
- ISACA. (2014). **Strategic Planning Using COBIT 5 , COBIT Focus**. Retrieved 10 september 2014. From <http://www.isaca.org/COBIT/Pages/COBIT-5.aspx>
- Khanyile, S. & Abdullah, H. (2014). **COBIT 5: an evolutionary framework and only framework to address the governance and management of enterprise IT**. Retrieved 10 september 2014. From <http://osprey.unisa.ac.za/TechnicalReports/Cobit5.pdf>

- Mangalaraj, G., Singh, A. & Taneja, A. (2014). IT Governance Frameworks and COBIT - A Literature Review. **Twentieth Americas Conference on Information Systems, Savannah, 2014**. 1-10.
- Mingay, S. Spafford, G. & Wheeler, J. A. (2012, April). **Updates in COBIT 5 Aim for Greater Relevance to Wider Business Audience**. Retrieved 10 september 2014.  
From <https://www.gartner.com/doc/1982323/updates-cobit--aim-greater>.
- Pasquini, A. & Galiè, E. (2013). **COBIT 5 and the Process Capability Model Improvements Provided for IT Governance Process**. Proceedings of FIKUSZ '13 Symposium for Young Researchers, 2013, 67-76 pp Retrieved 10 september 2014.  
From [http://kgk.uni-obuda.hu/sites/default/files/06\\_Pasquini\\_Galie.pdf](http://kgk.uni-obuda.hu/sites/default/files/06_Pasquini_Galie.pdf)
- Preittigun, A. Chantatub, W. & Vatanasakdakul, S. (2012, December). A Comparison between IT Governance Research and Concepts in COBIT 5. **IRACST- International Journal of Research in Management & Technology (IJRMT)**, 2012 (2), 581 – 590.
- Zhang, D. & Zhou, C. (2014). **Adoption of COBIT 5 and ITIL in Small and Medium Size Enterprises in China**. Master of Science programme School of Engineering in Jönköping .

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

## รายนามผู้เชี่ยวชาญประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามวัตถุประสงค์

### (Index of item objective Congruence: IOC)

1.	รองศาสตราจารย์สุรศักดิ์	สงวนพงศ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2.	รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยะบุตร	วานิชพงษ์พันธุ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
3.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรินทร์ช	เทียนรุ่งโรจน์	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
4.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐาปนี	ธรรมเมธา	มหาวิทยาลัยศิลปากร
5.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐศแก้ว	ศรีสด	มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
6.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไสว	พักขาว	มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
7.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ	กอบัวแก้ว	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



ที่ ศธ ๐๕๖๔.๑๔/๕๑๕

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา  
๑๐๖๑ ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี  
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ๑๐๖๐๐

๗ ตุลาคม ๒๕๕๖

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาเครื่องมือในการทำคุษณินพณ์

เรียน รองศาสตราจารย์สุรศักดิ์ สงวนพงษ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายชลิต วณิชยานันต์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตรปรัชญาคุษณินพณ์ติต สาขาการจัดการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำคุษณินพณ์เรื่อง “ความเป็นไปได้ของรูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ” โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาคุษณินพณ์ ดังนี้

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทศนวงศ์ ที่ปรึกษาหลัก
๒. รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ ทิมทรัพย์ ที่ปรึกษาร่วม
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทรวีภา คิลกสัมพันธ์ ที่ปรึกษาร่วม

ในการทำคุษณินพณ์ครั้งนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของเครื่องมือ เพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์ที่สุด ทางบัณฑิตวิทยาลัยได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความรู้ความสามารถทางด้านการทำวิจัยเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยจะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีวรรณ เอี่ยมสะอาด)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๒๔๗๓-๗๐๐๐ ต่อ ๑๘๑๐





ที่ ศธ ๐๕๖๔.๑๔/๕๑๖

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา  
๑๐๖๑ ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี  
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ๑๐๖๐๐

๓ ตุลาคม ๒๕๕๖

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาเครื่องมือในการทำคุษณินพณ์

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐาปนีย์ ธรรมเมธา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายชลิต วณิชยานันต์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตรปรัชญาคุษณินพณ์ สาขา  
การจัดการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำคุษณินพณ์เรื่อง “ความ  
เป็นไปได้ของรูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ”  
โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาคุษณินพณ์ ดังนี้

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารทศนวงศ์ ที่ปรึกษาหลัก
๒. รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ ทิมทรัพย์ ที่ปรึกษาร่วม
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทร์วิภา ดิลกสัมพันธ์ ที่ปรึกษาร่วม

ในการทำคุษณินพณ์ครั้งนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content  
Validity) ของเครื่องมือ เพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์ที่สุด ทางบัณฑิตวิทยาลัยได้พิจารณาเห็นว่าท่าน  
เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความรู้ความสามารถทางด้านการทำวิจัยเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็น  
ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาคด้วยจะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีวรรณ เอี่ยมสะอาด)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๒๔๔๓๓-๓๐๐๐ ต่อ ๑๘๑๐



ที่ ศธ ๐๕๖๔.๑๔/๕๑๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา  
๑๐๖๑ ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี  
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ๑๐๖๐๐

๓ ตุลาคม ๒๕๕๖

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาเครื่องมือในการทำคุษฎีนิพนธ์

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ กอบัวแก้ว

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายชลิต วณิชยานันต์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตรปรัชญาคุษฎีบัณฑิต สาขา  
การจัดการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำคุษฎีนิพนธ์เรื่อง “ความ  
เป็นไปได้ของรูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ”  
โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาคุษฎีนิพนธ์ ดังนี้

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารัทศนวงศ์ ที่ปรึกษาหลัก
๒. รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ ทิมทรัพย์ ที่ปรึกษาร่วม
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทร์วิภา ดิลกสัมพันธ์ ที่ปรึกษาร่วม

ในการทำคุษฎีนิพนธ์ครั้งนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content  
Validity) ของเครื่องมือ เพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์ที่สุด ทางบัณฑิตวิทยาลัยได้พิจารณาเห็นว่าท่าน  
เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความรู้ความสามารถทางด้านการทำวิจัยเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็น  
ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยจะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีวรรณ เอี่ยมสะอาด)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๒๔๓๓-๓๐๐๐ ต่อ ๑๘๑๐



ที่ ศธ ๐๕๖๔.๑๔/๕๑๕

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา  
๑๐๖๑ ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี  
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ๑๐๖๐๐

๓ ตุลาคม ๒๕๕๖

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาเครื่องมือในการทำคุษฎีนิพนธ์

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไสว พักขาว

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายชลิต วณิชยานันต์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตรปรัชญาคุษฎีบัณฑิต สาขา  
การจัดการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำคุษฎีนิพนธ์เรื่อง “ความ  
เป็นไปได้ของรูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ”  
โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาคุษฎีนิพนธ์ ดังนี้

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารัทศนวงศ์ ที่ปรึกษาหลัก
๒. รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ ทิมทรัพย์ ที่ปรึกษาร่วม
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทร์วิภา คิลกสัมพันธ์ ที่ปรึกษาร่วม

ในการทำคุษฎีนิพนธ์ครั้งนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content  
Validity) ของเครื่องมือ เพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์ที่สุด ทางบัณฑิตวิทยาลัยได้พิจารณาเห็นว่าท่าน  
เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความรู้ความสามารถทางด้านการทำวิจัยเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็น  
ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยจะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีวรรณ เอี่ยมสะอาด)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๒๔๓๗๓-๗๐๐๐ ต่อ ๑๘๑๐





ที่ ศธ ๐๕๖๔.๑๔/๖๘๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา  
๑๐๖๑ ถนนอิสรภาพ แขวงทิวสุกรี  
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ๑๐๖๐๐

๑๖ ธันวาคม ๒๕๕๖

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาเครื่องมือในการทำคุณนิพนธ์

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัฐแก้ว ศรีสศ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายชลิต วัฒนยานันต์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตรปรัชญาคุษณิบัณฑิต สาขาการจัดการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำคุณนิพนธ์เรื่อง “ความเป็นไปได้ของรูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ” โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาคุณนิพนธ์ ดังนี้

- |  |               |
|--|---------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารทัศนวงศ์       | ที่ปรึกษาหลัก |
| ๒. รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ ทิมทรัพย์            | ที่ปรึกษาร่วม |
| ๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทร์วิภา ดิลกสัมพันธ์ | ที่ปรึกษาร่วม |

ในการทำคุณนิพนธ์ครั้งนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของเครื่องมือ เพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์ที่สุด ทางบัณฑิตวิทยาลัยได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความรู้ความสามารถทางด้านการทำวิจัยเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยจะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีวรรณ เอี่ยมสะอาด)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร.๐-๒๔๗๓-๗๐๐๐ ต่อ ๑๘๑๐



ที่ ศร ๐๕๖๔.๑๔/๖๘๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา  
๑๐๖๑ ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี  
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ๑๐๖๐๐

๑๖ ธันวาคม ๒๕๕๖

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาเครื่องมือในการทำคุษฎีนิพนธ์

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยะบุตร วานิชพงษ์พันธุ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายชลิต วัฒนชานันต์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ สาขา  
การจัดการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำคุษฎีนิพนธ์เรื่อง “ความเป็นไปได้  
ของรูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ” โดยมี  
คณะกรรมการที่ปรึกษาคุษฎีนิพนธ์ ดังนี้

- |  |               |
|--|---------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารัตนวงศ์        | ที่ปรึกษาหลัก |
| ๒. รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ ทิมทรัพย์            | ที่ปรึกษาร่วม |
| ๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทร์วิภา คิลกสัมพันธ์ | ที่ปรึกษาร่วม |

ในการทำคุษฎีนิพนธ์ครั้งนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)  
ของเครื่องมือ เพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์ที่สุด ทางบัณฑิตวิทยาลัยได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็น  
ผู้ทรงคุณวุฒิ มีความรู้ความสามารถทางด้านการทำงานวิจัยเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญใน  
การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาคือจะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีวรรณ เอี่ยมสะอาด)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร.๐-๒๔๓๓-๓๐๐๐ ต่อ ๑๘๑๐



ที่ ศธ ๐๕๖๔.๑๔/๖๘๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา  
๑๐๖๑ ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี  
เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร ๑๐๖๐๐

๑๖ ธันวาคม ๒๕๕๖

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาเครื่องมือในการทำคุษฎินิพนธ์

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริบุษ เทียนรุ่งโรจน์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายชลิต วณิชขานันต์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาหลักสูตรปรัชญาคุษฎินิพนธ์ สาขา  
การจัดการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำคุษฎินิพนธ์เรื่อง “ความเป็นไปได้  
ของรูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ” โดยมี  
คณะกรรมการที่ปรึกษาคุษฎินิพนธ์ ดังนี้

- |  |               |
|--|---------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารัทสนวงศ์       | ที่ปรึกษาหลัก |
| ๒. รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ ทิมทรัพย์            | ที่ปรึกษาร่วม |
| ๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทร์วิภา คิลกสัมพันธ์ | ที่ปรึกษาร่วม |

ในการทำคุษฎินิพนธ์ครั้งนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)  
ของเครื่องมือ เพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์ที่สุด ทางบัณฑิตวิทยาลัยได้พิจารณาเห็นว่าท่านเป็น  
ผู้ทรงคุณวุฒิ มีความรู้ความสามารถทางด้านการทำวิจัยเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญใน  
การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยจะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีวรรณ เอี่ยมสะอาด)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร.๐-๒๔๓๗-๗๐๐๐ ต่อ ๑๘๑๐



ที่ ศธ ๐๕๖๔.๑๔/๕๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา  
๑๐๖๑ ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี  
เขตธนบุรี กรุงเทพฯ ๑๐๖๐๐

๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถามสำหรับผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง จำนวน ๒ ชุด  
๒. แบบสอบถามสำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ  
และการสื่อสาร จำนวน ๒ ชุด

ด้วย นายชลิต วณิชยานันต์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขา  
การจัดการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำดุษฎีนิพนธ์เรื่อง “รูปแบบระบบ  
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ” ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่ม  
ตัวอย่างในการทดลองใช้เครื่องมือ คือ ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้าน  
การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร นั้น

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านให้นักศึกษาเข้าทำการทดลองใช้  
เครื่องมือการวิจัยในหน่วยงานของท่าน เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้ในการวิจัยกลุ่มตัวอย่าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยจะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีวรรณ เอี่ยมสะอาด)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๒๔๗๓-๗๐๐๐ ต่อ ๑๘๑๐





ที่ ศธ ๐๕๖๔.๑๔/๕๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา  
๑๐๖๑ ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี  
เขตธนบุรี กรุงเทพฯ ๑๐๖๐๐

๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย

เรียน ประธานสภาคณาจารย์และข้าราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์

ด้วย นายชลิต วณิชยานันต์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “รูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ” ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการทดลองใช้เครื่องมือ คือ คณาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัย และนักศึกษา นั้น

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้ประสานงานให้นักศึกษาเข้าทำการทดลองใช้เครื่องมือการวิจัยในมหาวิทยาลัย เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้ในการวิจัยกลุ่มตัวอย่าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาด้วยจะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีวรรณ เอี่ยมสะอาด)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๒๔๗๓-๗๐๐๐ ต่อ ๑๘๑๐





ที่ ศธ ๐๕๖๔.๑๔/

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา  
๑๐๖๑ ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี  
เขตธนบุรี กรุงเทพฯ ๑๐๖๐๐

มีนาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดัชนีพันธ

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ด้วย นายชลิต วณิชยานันต์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขา  
การจัดการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำดัชนีพันธเรื่อง “รูปแบบระบบ  
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ” มีความประสงค์ขอเข้าเก็บรวบรวม  
ข้อมูลจาก ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยี  
สารสนเทศและการสื่อสาร คณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา เพื่อประกอบการทำดัชนีพันธ นั้น

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จึงใคร่ขอความ  
อนุเคราะห์ให้นักศึกษาผู้ทำดัชนีพันธเข้าเก็บข้อมูล และขออนุญาตประสานงานกับคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนของหน่วยงาน  
ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีวรรณ เอี่ยมสะอาด)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศธ ๐๕๖๔.๑๔/

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา  
๑๐๖๑ ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี  
เขตธนบุรี กรุงเทพฯ ๑๐๖๐๐

มีนาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดัชนีพันธ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ด้วย นายชลิต วณิชยานันต์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำดัชนีพันธเรื่อง “รูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ” มีความประสงค์ขอเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา เพื่อประกอบการทำดัชนีพันธ นั้น

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาผู้ทำดัชนีพันธเข้าเก็บข้อมูล และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง และผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีวรรณ เอี่ยมสะอาด)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศธ ๐๕๖๔.๑๔/

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา  
๑๐๖๑ ถนนอิสรภาพ แขวงศิริบุญชัย  
เขตธนบุรี กรุงเทพฯ ๑๐๖๐๐

มีนาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดัชนีพันธ

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ด้วย นายชลิต วณิชยานันต์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขา  
การจัดการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำดัชนีพันธเรื่อง “รูปแบบระบบ  
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ” มีความประสงค์ขอเข้าเก็บรวบรวม  
ข้อมูลจาก ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยี  
สารสนเทศและการสื่อสาร คณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา เพื่อประกอบการทำดัชนีพันธ นั้น

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จึงใคร่ขอความ  
อนุเคราะห์ให้นักศึกษาผู้ทำดัชนีพันธเข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่าน และขอความอนุเคราะห์ท่านกรุณา  
ประสานงานกับหน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม เพื่อขอความร่วมมือในการตอบ  
แบบสอบถามจากคณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีวรรณ เอี่ยมสะอาด)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศธ ๐๕๖๔.๑๔/

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา  
๑๐๖๑ ถนนอิสรภาพ แขวงทิวพระยา  
เขตธนบุรี กรุงเทพฯ ๑๐๖๐๐

มีนาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดัชนีพันธ

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ด้วย นายชลิต วณิชยานันต์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขา  
การจัดการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำดัชนีพันธเรื่อง “รูปแบบระบบ  
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ” มีความประสงค์ขอเข้าเก็บรวบรวม  
ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหาร  
จัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา เพื่อประกอบการทำดัชนี  
พันธ นั้น

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จึงใคร่ขอความ  
อนุเคราะห์ให้นักศึกษาผู้ทำดัชนีพันธเข้าเก็บข้อมูล ทั้งนี้ นักศึกษาได้ประสานงานในเบื้องต้นแล้วกับ  
รองอธิการบดี อาจารย์เอกรัตน์ สุขะสุนธร เพื่อขอเก็บข้อมูลจากคณะและหน่วยงานภายใน และประสานงาน  
ในเบื้องต้นแล้วกับผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัฐแก้ว ศรีสด เพื่อขอเก็บข้อมูลจากผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ระดับสูง และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีวรรณ เอี่ยมสะอาด)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย





ที่ ศธ ๐๕๖๔.๑๔/

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา  
๑๐๖๑ ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี  
เขตธนบุรี กรุงเทพฯ ๑๐๖๐๐

มีนาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดัชนีพันธ

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ด้วย นายชลิต วณิชยานันต์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขา  
การจัดการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำดัชนีพันธเรื่อง “รูปแบบระบบ  
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ” มีความประสงค์ขอเข้าเก็บรวบรวม  
ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหาร  
จัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา เพื่อประกอบการทำดัชนีพันธ นั้น

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จึงใคร่ขอความ  
อนุเคราะห์ให้นักศึกษาผู้ทำดัชนีพันธเข้าเก็บข้อมูล ทั้งนี้ นักศึกษาได้ประสานงานในเบื้องต้นแล้วกับ  
ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษาเพื่อขอเก็บข้อมูลจากคณะและหน่วยงานภายใน และประสานงานในเบื้องต้น  
แล้วกับผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อขอเก็บข้อมูลจากผู้บริหารเทคโนโลยี  
สารสนเทศระดับสูง และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีวรรณ เอี่ยมสะอาด)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศธ ๐๕๖๔.๑๔/

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา  
๑๐๖๑ ถนนอิสรภาพ แขวงทิวรุจิ  
เขตธนบุรี กรุงเทพฯ ๑๐๖๐๐

มีนาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดัชนีนิพนธ์

เรียน ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ด้วย นายชลิต วณิชยานันต์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำดัชนีนิพนธ์เรื่อง “รูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ” มีความประสงค์ขอเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา เพื่อประกอบการทำดัชนีนิพนธ์ นั้น

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาผู้ทำดัชนีนิพนธ์เข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่าน และขอความอนุเคราะห์ท่านกรุณาประสานงานกับหน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากคณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีวรรณ เอี่ยมสะอาด)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศธ ๐๕๖๔.๑๔/

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา  
๑๐๖๑ ถนนอิสรภาพ แขวงหิรัญรูจี  
เขตธนบุรี กรุงเทพฯ ๑๐๖๐๐

มีนาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดัชนีนิพนธ์

เรียน ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ด้วย นายชลิต วณิชยานันต์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำดัชนีนิพนธ์เรื่อง “รูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการพัฒนาวิทยาลัยราชภัฏ” มีความประสงค์ขอเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา เพื่อประกอบการทำดัชนีนิพนธ์ นั้น

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาผู้ทำดัชนีนิพนธ์เข้าเก็บข้อมูล และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง และผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีวรรณ เอี่ยมสะอาด)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศธ ๐๕๖๔.๑๔/

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา  
๑๐๖๑ ถนนอิสรภาพ แขวงทริฎฐูจี  
เขตธนบุรี กรุงเทพฯ ๑๐๖๐๐

มีนาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดัชนีพันธ

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ด้วย นายชลิต วณิชยานันต์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขา  
การจัดการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำดัชนีพันธเรื่อง “รูปแบบระบบ  
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏ” มีความประสงค์ขอเข้าเก็บรวบรวม  
ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหาร  
จัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา เพื่อประกอบการทำดัชนีพันธ นั้น

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จึงใคร่ขอความ  
อนุเคราะห์ให้นักศึกษาผู้ทำดัชนีพันธเข้าเก็บข้อมูล ทั้งนี้ นักศึกษาได้ประสานงานในเบื้องต้นแล้วกับ  
ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาเพื่อขอเก็บข้อมูลจากคณะและหน่วยงานภายใน และประสานงานใน  
เบื้องต้นแล้วกับผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อขอเก็บข้อมูลจากผู้บริหาร  
เทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการ  
สื่อสาร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีวรรณ เอี่ยมสะอาด)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย





ที่ ศธ ๐๕๖๔.๑๔/

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา  
๑๐๖๑ ถนนอิสรภาพ แขวงทรีอู่รุจี  
เขตธนบุรี กรุงเทพฯ ๑๐๖๐๐

มีนาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดัชนีพันธ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ด้วย นายชลิต วณิชยานันต์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขา  
การจัดการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำดัชนีพันธเรื่อง “รูปแบบระบบ  
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ” มีความประสงค์ขอเข้าเก็บรวบรวม  
ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหาร  
จัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา เพื่อประกอบการทำดัชนี  
พันธ นั้น

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จึงใคร่ขอความ  
อนุเคราะห์ให้นักศึกษาผู้ทำดัชนีพันธเข้าเก็บข้อมูล และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจาก  
ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง และผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีวรรณ เอี่ยมสะอาด)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศธ ๐๕๖๔.๑๔/ทีเฟผ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา  
๑๐๖๑ ถนนอิสรภาพ แขวงทรีเจริญ  
เขตธนบุรี กรุงเทพฯ ๑๐๖๐๐

๖ มีนาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดัชนีพันธ

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ด้วย นายชลิต วณิชยานันต์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขา  
การจัดการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำดัชนีพันธเรื่อง “รูปแบบระบบ  
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ” มีความประสงค์ขอเข้าเก็บรวบรวม  
ข้อมูลจาก ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยี  
สารสนเทศและการสื่อสาร คณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา เพื่อประกอบการทำดัชนีพันธ นั้น

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จึงใคร่ขอความ  
อนุเคราะห์ให้นักศึกษาผู้ทำดัชนีพันธเข้าประสานงานกับผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี  
สารสนเทศ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลแบบสอบถามของนักศึกษาผู้ทำดัชนีพันธข้างต้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีวรรณ เอี่ยมสะอาด)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๒๕๗๓-๗๐๐๐ ต่อ ๑๘๑๐



ที่ ศธ ๐๕๖๔.๑๔/ว.พิเศษ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา  
๑๐๖๑ ถนนอิสรภาพ แขวงทึร์ญูรจี  
เขตธนบุรี กรุงเทพฯ ๑๐๖๐๐

๖ มีนาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดัชนีพันธ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ด้วย นายชลิต วณิชยานันต์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา กำลังทำดัชนีพันธเรื่อง “รูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ” มีความประสงค์ขอเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา เพื่อประกอบการทำดัชนีพันธ นั้น

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาผู้ทำดัชนีพันธเข้าเก็บข้อมูล และขอความอนุเคราะห์จากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นผู้ประสานงานในการเก็บข้อมูลแบบสอบถามของนักศึกษาผู้ทำดัชนีพันธข้างต้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีวรรณ เอี่ยมสะอาด)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ผลการวิเคราะห์ค่า IOC โดยผู้เชี่ยวชาญ ประเมินความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ไอซีที) ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที

	ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที)กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย และ เป้าประสงค์ด้านไอซีที	การให้คะแนนโดยผู้เชี่ยวชาญ							คะแนน IOC	สรุปผล
		1	2	3	4	5	6	7		
	<b>มิติด้านการเงิน</b>									
	1. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของเงินและงบประมาณ ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีการปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์									
1.1	ท่านคิดว่าท่านได้ประโยชน์จากการใช้ไอซีที อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
1.2	ท่านมีความพึงพอใจในการใช้ไอซีที อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	0	0.857	ผ่าน
1.3	ท่านคิดว่าท่านสามารถใช้ประโยชน์จากการนำไอซีทีใหม่ๆมาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ได้ อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	1	1	1	0.857	ผ่าน
1.4	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยสามารถปรับปรุงการบริหารจัดการด้านไอซีทีได้อย่างคล่องตัวและยืดหยุ่นกับสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
1.5	ท่านคิดว่าโครงการทางด้านไอซีทีของมหาวิทยาลัย มีความล้มเหลวหรือไม่ประสบความสำเร็จในการส่งมอบงาน อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	0	1	1	0.714	ผ่าน
1.6	ท่านคิดว่าการบริหารงานด้านไอซีทีมีสอดคล้องตามกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
1.7	ท่านคิดว่าระบบไอซีทีมีอิทธิพลต่อความยั่งยืนของมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	1	1	1	0.857	ผ่าน
1.8	ท่านคิดว่าถ้าระบบไอซีทีของมหาวิทยาลัยไม่สามารถใช้งานได้ จะมีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	0	1	0.857	ผ่าน
1.9	ท่านคิดว่ากระบวนการในการจัดการเรียนการสอนมีความจำเป็นต้องใช้ไอซีที อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
1.1	ท่านคิดว่ากระบวนการในการวิจัยมีความจำเป็นต้องใช้ไอซีที อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
1.11	ท่านคิดว่ากระบวนการในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมมีความจำเป็นต้องใช้ไอซีที อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
1.12	ท่านคิดว่ากระบวนการในการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยมีความจำเป็นต้องใช้ไอซีที อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
1.13	ท่านคิดว่าในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการทางด้านไอซีที ควรใช้เวลา อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	1	0	0	0.571	ผ่าน
	2. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีผลงานของผลิตภัณฑ์ที่สามารถแข่งขันและบริการ ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - ได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที									
2.1	ท่านคิดว่านิสิตนักศึกษาโดยส่วนรวมมีทักษะด้านไอซีที อยู่ในระดับใด	1	0	1	1	1	1	1	0.857	ผ่าน
2.2	ท่านคิดว่าตัวท่านสามารถใช้ไอซีที อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
2.3	ท่านคิดว่าไอซีทีของมหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพในการใช้งานหรือการให้บริการ อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
2.4	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยสามารถนำไอซีทีใหม่ๆมาใช้ในการผลิตบัณฑิตหรือการให้บริการได้ อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
2.5	ท่านคิดว่าโครงการทางด้านไอซีที มีความล้มเหลวหรือไม่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	0	1	0	0.571	ผ่าน

ผลการวิเคราะห์ค่า IOC โดยผู้เชี่ยวชาญ ประเมินความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ไอซีที) ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที

	ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที)กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย และ เป้าประสงค์ด้านไอซีที	การให้คะแนนโดยผู้เชี่ยวชาญ							คะแนน IOC	สรุปผล
		1	2	3	4	5	6	7		
2.6	ท่านคิดว่าการบริหารงานไอซีที สอดคล้องกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยในการให้บริการ อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	1	1	1	0.857	ผ่าน
2.7	ท่านคิดว่าไอซีทีมีอิทธิพลต่อความยั่งยืนของมหาวิทยาลัยในการให้บริการ อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	1	1	1	0.857	ผ่าน
2.8	ท่านคิดว่าถ้าระบบไอซีทีไม่สามารถใช้งานได้จะมีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยในการให้บริการ อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
2.9	ท่านคิดว่ากระบวนการในการบริการทางวิชาการมีความจำเป็นต้องใช้ไอซีที อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	1	1	1	0.857	ผ่าน
2.10	ท่านคิดว่ากระบวนการในการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการให้บริการมีความจำเป็นต้องใช้ไอซีที อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
2.11	ท่านคิดว่าไอซีทีจะทำให้เกิดปัญหามากกว่าที่จะช่วยในการปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	0	0	1	0.571	ผ่าน
2.12	(1) ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีทรัพยากรด้านไอซีทีที่สามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ในการให้บริการเชิงกลยุทธ์ อยู่ในระดับใด	1	0	1	1	1	0	1	0.714	ผ่าน
	(2) ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีโครงสร้างพื้นฐานด้านไอซีทีที่สามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ในการให้บริการเชิงกลยุทธ์ อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
2.13	ท่านคิดว่าในการตัดสินใจในการให้บริการทางด้านไอซีที ควรจะใช้เวลา อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	0	1	0	0.571	ผ่าน
2.14	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยได้ลงทุนด้านไอซีที ในการให้บริการมีความโปร่งใส อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	1	1	1	0.857	ผ่าน
	3. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีการจัดการความเสี่ยงทางธุรกิจ การปกป้องทรัพย์สิน ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที									
3.1	ท่านคิดว่าระบบไอซีทีของมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องใช้ผู้ให้บริการจากภายนอก อยู่ในระดับใด	1	0	1	1	1	1	0	0.714	ผ่าน
3.2	ท่านคิดว่าระบบไอซีทีของมหาวิทยาลัยมีการกำหนดให้ผู้ให้บริการจากภายนอกให้ปฏิบัติตามข้อตกลงหรือสัญญาอยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	0	1	0.857	ผ่าน
3.3	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีหลักประกันความเสี่ยงทางด้านไอซีที อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	0	1	0.857	ผ่าน
3.4	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีความเสี่ยงเกี่ยวกับไอซีที อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	0	1	0.857	ผ่าน
3.5	ท่านคิดว่าโครงการทางด้านไอซีที มีความล้มเหลวหรือไม่ประสบความสำเร็จในการบริหารความเสี่ยง อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	0	1	1	0.714	ผ่าน
3.6	ท่านคิดว่าการบริหารงานด้านไอซีที สอดคล้องกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย ในการบริหารความเสี่ยง อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
3.7	ท่านคิดว่าไอซีที จะทำให้เกิดปัญหามากกว่าที่จะช่วยในการปรับปรุงการบริหารจัดการความเสี่ยง อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	0	1	0	0.571	ผ่าน
	4. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบภายนอก ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีการปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายและกฎระเบียบภายนอก มหาวิทยาลัย									
4.1	ท่านคิดว่าระบบไอซีทีของมหาวิทยาลัยมีการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบภายนอกมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
4.2	ท่านคิดว่าระบบไอซีทีของมหาวิทยาลัยมีการกำหนดให้ผู้ให้บริการจากภายนอกให้ปฏิบัติตามข้อตกลงหรือสัญญาในการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ ภายนอกมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับใด	1	0	1	1	1	1	1	0.857	ผ่าน

ผลการวิเคราะห์ค่า IOC โดยผู้เชี่ยวชาญ ประเมินความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ไอซีที) ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที

	ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที)กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย และ เป้าประสงค์ด้านไอซีที	การให้คะแนนโดยผู้เชี่ยวชาญ							คะแนน IOC	สรุปผล
		1	2	3	4	5	6	7		
4.3	ท่านคิดว่าระบบไอซีทีของมหาวิทยาลัยมีหลักประกันในการปฏิบัติตามข้อตกลงหรือสัญญา ตามกฎหมายและกฎระเบียบภายนอกมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	1	1	1	0.857	ผ่าน
4.4	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีการควบคุมการใช้ข้อมูลไอซีที ให้เป็นไปตามกฎหมายและกฎระเบียบภายนอกมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	0	1	1	0.857	ผ่าน
4.5	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีการประกันคุณภาพด้านไอซีที ในการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบภายนอกมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	0	1	1	0.857	ผ่าน
4.6	ท่านคิดว่าข้อมูลทางด้านไอซีที มีความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบภายนอกมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
4.7	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยพยายามรวมการลงทุนด้านไอซีที ในการให้บริการและการปฏิบัติตามกฎระเบียบภายนอกมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	0	1	0.857	ผ่าน
4.8	ท่านคิดว่าระบบไอซีที สนับสนุนมหาวิทยาลัยในการให้บริการและการปฏิบัติตามกฎระเบียบภายนอกมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	0	1	0.857	ผ่าน
4.9	ท่านคิดว่าส่วนต่างๆในมหาวิทยาลัยมีความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการและการปฏิบัติเกี่ยวกับระบบไอซีทีตามกฎระเบียบภายนอกมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	0	1	0.857	ผ่าน
5.	ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีความโปร่งใสทางการเงิน ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีความโปร่งใสในการลงทุนด้านไอซีทีเกี่ยวกับความเสี่ยงและประโยชน์ที่ได้รับ									
5.1	ท่านคิดว่าการบริหารจัดการเกี่ยวกับไอซีที มีความโปร่งใส อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
5.2	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและมีความยืดหยุ่นในการดำเนินการ อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	0	1	1	0.857	ผ่าน
5.3	ท่านคิดว่าถ้าใช้งบประมาณทางด้านไอซีที เกินจากราคากลาง จะมีผลต่อความโปร่งใส อยู่ในระดับใด	1	0	1	1	1	1	1	0.857	ผ่าน
5.4	ท่านคิดว่าการใช้เงินงบประมาณทางด้านไอซีที เกินค่าที่ตั้งไว้มีผลต่อความโปร่งใส อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	1	1	1	0.857	ผ่าน
5.5	(1) ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีทรัพยากรด้านไอซีที ที่สามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ เพื่อการบริหารเชิงกลยุทธ์อย่างโปร่งใส อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
	(2) ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีทรัพยากรด้านไอซีที และโครงสร้างพื้นฐานที่สามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ เพื่อการบริหารเชิงกลยุทธ์อย่างโปร่งใส อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
5.6	ท่านคิดว่าการใช้เวลาในการตัดสินใจในการลงทุนอย่างโปร่งใส ทางด้านไอซีที ควรอยู่ในระดับใด	0	0	1	1	1	0	1	0.571	ผ่าน
5.7	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยพยายามรวมการลงทุนด้านไอซีที มีความโปร่งใส อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
	<b>มิติด้านผู้รับบริการ</b>									
6.	ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีวัฒนธรรมการให้บริการมุ่งเน้นผู้รับบริการ ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีการให้บริการด้านไอซีทีสอดคล้องกับความต้องการ									
6.1	การให้บริการด้านไอซีทีของมหาวิทยาลัยตรงตามวัตถุประสงค์การใช้งานของท่าน อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน

ผลการวิเคราะห์ค่า IOC โดยผู้เชี่ยวชาญ ประเมินความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ไอซีที) ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที

	ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที)กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย และ เป้าประสงค์ด้านไอซีที	การให้คะแนนโดยผู้เชี่ยวชาญ							คะแนน	สรุปผล
		1	2	3	4	5	6	7	IOC	
6.2	ท่านคิดว่าไอซีทีของมหาวิทยาลัย สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
	7. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีความพร้อมและการบริการธุรกิจที่ต่อเนื่อง ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีความมั่นคงปลอดภัยของโครงสร้างพื้นฐาน และข้อมูล									
7.1	ท่านคิดว่าระบบไอซีทีของมหาวิทยาลัยมีความพร้อมให้ใช้งานอยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
7.2	ท่านคิดว่าไอซีทีของมหาวิทยาลัยที่ให้บริการการใช้งานอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับใด	1	0	1	1	1	1	1	0.857	ผ่าน
7.3	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีความเสี่ยงเกี่ยวกับความพร้อมของไอซีทีเพื่อใช้ในการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	1	1	0	0.714	ผ่าน
7.4	(1) ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและมีความยืดหยุ่นในการดำเนินการ อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
	(2) ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีความพร้อมในการให้บริการด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและมีความยืดหยุ่นในการดำเนินการ อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	0	1	1	0.857	ผ่าน
7.5	ท่านคิดว่าข้อมูลทางด้านไอซีทีของมหาวิทยาลัยมีความมั่นคงปลอดภัยในการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
7.6	ท่านคิดว่าไอซีทีมีอิทธิพลต่อความยั่งยืนของมหาวิทยาลัยในการพร้อมใช้ในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
7.7	ท่านคิดว่าถ้าระบบไอซีทีไม่สามารถใช้งานได้จะมีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	1	1	1	0.857	ผ่าน
	8. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีการตอบสนองคล่องตัวในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีความคล่องตัวการบริหารจัดการด้านไอซีที									
8.1	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีความคล่องตัวในการนำระบบไอซีทีใหม่ๆมาใช้ อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
8.2	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีโครงสร้างทางด้านไอซีที ที่มีความคล่องตัวในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
8.3	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยสามารถปรับปรุงการจัดการศึกษาให้มีความคล่องตัวในสภาพปัจจัยแวดล้อมของไอซีทีที่มีการเปลี่ยนแปลง อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
8.4	ท่านคิดว่าโครงการทางด้านไอซีทีที่มีความล้มเหลวหรือไม่ประสบความสำเร็จ สำหรับความคล่องตัวในการบริหารจัดการในสภาพแวดล้อมของไอซีทีที่มีความ ยืดหยุ่นได้ อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
8.5	ท่านคิดว่าการบริหารงานด้านไอซีทีเป็นไปตามกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยสำหรับความคล่องตัวในการบริหารจัดการในสภาพแวดล้อมของไอซีทีที่มีความ ยืดหยุ่นได้ อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	1	1	1	0.857	ผ่าน
8.6	ท่านคิดว่าการใช้เวลาในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ในสภาวะการเปลี่ยนแปลงทางด้านไอซีที ควรอยู่ในระดับใด	0	1	1	1	1	0	0	0.571	ผ่าน
	9. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีข้อมูลด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์เชื่อถือได้ พร้อมใช้งาน สำหรับนำมาใช้ใน การตัดสินใจ									
9.1	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีการใช้ไอซีทีมาช่วยในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ อยู่ในระดับใด	1	0	1	1	1	1	1	0.857	ผ่าน



ผลการวิเคราะห์ค่า IOC โดยผู้เชี่ยวชาญ ประเมินความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ไอซีที) ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที

	ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที)กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย และ เป้าประสงค์ด้านไอซีที	การให้คะแนนโดยผู้เชี่ยวชาญ							คะแนน IOC	สรุปผล
		1	2	3	4	5	6	7		
9.2	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีการใช้ข้อมูลไอซีที ในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ อยู่ในระดับใด	1	0	1	1	1	1	1	0.857	ผ่าน
9.3	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีความเสี่ยงเกี่ยวกับการนำไอซีที มาใช้ในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	1	1	1	0.857	ผ่าน
	10. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีการเพิ่มประสิทธิภาพของค่าใช้จ่ายในการส่งมอบบริการ ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีการส่งมอบโปรแกรมด้านไอซีที ที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณที่ตรงความต้องการและได้คุณภาพ									
10.1	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยนำไอซีที มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการตามพันธกิจ อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	0	0.857	ผ่าน
10.2	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีโครงสร้างทางด้านไอซีที ที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการตามพันธกิจ อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	0	0.857	ผ่าน
10.3	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยใช้ผู้ให้บริการจากภายนอก มาจัดทำระบบไอซีทีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	0	0.857	ผ่าน
10.4	ท่านคิดว่าระบบไอซีทีของมหาวิทยาลัยมีการกำหนดผู้ให้บริการจากภายนอกในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	0	0.857	ผ่าน
10.5	ท่านคิดว่าระบบไอซีทีของมหาวิทยาลัยมีหลักประกันในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	0	0.857	ผ่าน
10.6	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีการควบคุมค่าใช้จ่ายทางด้านไอซีทีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
10.7	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีการใช้ทรัพยากรทางด้านไอซีทีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
10.8	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีปัจจัยในการจัดหาระบบไอซีที เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
10.9	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีบุคลากรด้านไอซีที เพื่อเพิ่มศักยภาพการให้บริการตามพันธกิจ อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
10.10	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีการพัฒนาทักษะบุคลากรด้านไอซีที เพื่อเพิ่มศักยภาพการให้บริการตามพันธกิจ อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
10.11	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีวิธีการบริหารจัดการสมรรถนะบุคลากรด้านไอซีที เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
10.12	ท่านคิดว่าถ้าใช้งบประมาณทางด้านไอซีทีเกินจากราคากลาง จะมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	1	0	1	0.714	ผ่าน
10.13	ท่านคิดว่าการใช้เงินงบประมาณทางด้านไอซีทีเกินค่าที่ตั้งไว้มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	1	0	1	0.714	ผ่าน
10.14	(1) ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีทรัพยากรด้านไอซีที ที่สามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ เพื่อการบริหารเชิงกลยุทธ์ตามหลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	1	1	1	0.857	ผ่าน
	(2) ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีโครงสร้างพื้นฐานด้านไอซีที ที่สามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการเพื่อการบริหารเชิงกลยุทธ์ตามหลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	1	1	1	0.857	ผ่าน
	<b>มิติด้านการบริหารจัดการภายใน</b>									
	11. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานในกระบวนการทำงาน ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีการบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน									



ผลการวิเคราะห์ค่า IOC โดยผู้เชี่ยวชาญ ประเมินความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ไอซีที) ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที

	ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที)กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย และ เป้าประสงค์ด้านไอซีที	การให้คะแนนโดยผู้เชี่ยวชาญ							คะแนน IOC	สรุปผล
		1	2	3	4	5	6	7		
11.1	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยนำไอซีที มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนการสอน อยู่ในระดับใด	1	1	0	1	1	1	1	0.857	ผ่าน
11.2	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีโครงสร้างทางด้านไอซีทีที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอน อยู่ในระดับใด	1	1	0	1	1	1	1	0.857	ผ่าน
11.3	ท่านคิดว่าโครงการทางด้านไอซีที มีความล้มเหลวหรือไม่ประสบผลสำเร็จในการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	1	0	1	0.714	ผ่าน
11.4	ท่านคิดว่าการบริหารงานด้านไอซีที สอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยในการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
11.5	ท่านคิดว่าไอซีทีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอนได้ อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
11.6	ท่านคิดว่ากระบวนการในการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานมีความจำเป็นต้องใช้ไอซีที อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
	12. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย- มีการเพิ่มประสิทธิภาพของค่าใช้จ่ายในกระบวนการทางธุรกิจ ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที – มีความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพมากขึ้น									
12.1	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยนำไอซีทีมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
12.2	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีโครงสร้างทางด้านไอซีทีที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการได้ อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
12.3	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีการควบคุมการใช้ทรัพยากรทางด้านไอซีทีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการลงทุน อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	1	1	1	0.857	ผ่าน
12.4	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีการใช้ทรัพยากรทางด้านไอซีที ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
12.5	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีปัจจัยในการจัดหาระบบไอซีที เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล อยู่ในระดับใด	1	1	0	1	1	1	1	0.857	ผ่าน
12.6	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีบุคลากรด้านไอซีที ในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
12.7	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีการพัฒนาทักษะบุคลากรด้านไอซีที ในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
12.8	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีวิธีการบริหารจัดการสมรรถนะบุคลากรด้านไอซีที ในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
12.9	ท่านคิดว่าโครงการทางด้านไอซีที มีความล้มเหลวหรือไม่ประสบผลสำเร็จ ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	0	1	1	0.714	ผ่าน
12.10	ท่านคิดว่าการบริหารงานด้านไอซีที สอดคล้องกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	1	1	1	0.857	ผ่าน
12.11	ท่านคิดว่าไอซีทีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่ ได้ อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
12.12	ท่านคิดว่ากระบวนการในการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่ มีความจำเป็นต้องใช้ไอซีที อยู่ใน ระดับใด	1	1	1	1	0	1	1	0.857	ผ่าน
12.13	ท่านคิดว่าถ้าใช้งบประมาณทางด้านไอซีทีเกินจากราคากลาง จะมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	1	0	1	0.714	ผ่าน
12.14	ท่านคิดว่าการใช้เงินงบประมาณทางด้านไอซีที เกินค่าที่ตั้งไว้ มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	1	0	1	0.714	ผ่าน
12.15	ท่านคิดว่าไอซีทีทำให้เกิดปัญหามากกว่าการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่ อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	0	1	0.857	ผ่าน

ผลการวิเคราะห์ค่า IOC โดยผู้เชี่ยวชาญ ประเมินความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ไอซีที) ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที

	ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที)กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย และ เป้าประสงค์ด้านไอซีที	การให้คะแนนโดยผู้เชี่ยวชาญ							คะแนน IOC	สรุปผล
		1	2	3	4	5	6	7		
12.16	(1) ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีทรัพยากรด้านไอซีที ที่ตอบสนองวัตถุประสงค์ ในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่ ในการบริหารเชิงกลยุทธ์ตามหลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
	(2) ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีโครงสร้างพื้นฐานด้านไอซีที ที่ตอบสนองวัตถุประสงค์ ในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อบริหารเชิงกลยุทธ์ตามหลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
	13. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีโปรแกรมการจัดการธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีข้อตกลงและการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านไอซีที									
13.1	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีระบบไอซีที ที่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของพันธกิจ อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
13.2	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีระบบไอซีที ที่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในการจัดการศึกษา อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
13.3	ท่านพอใจกับการใช้ระบบไอซีที ที่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของพันธกิจ อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
13.4	ท่านพอใจกับการใช้ระบบไอซีที ที่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในการจัดการศึกษา อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	1	1	1	0.857	ผ่าน
13.5	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยสามารถนำระบบไอซีทีใหม่ ๆ มาใช้ตามพันธกิจที่เปลี่ยนแปลง อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	1	1	1	0.857	ผ่าน
13.6	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยสามารถนำระบบไอซีทีใหม่ ๆ มาใช้ในการจัดการเรียนการสอนที่เปลี่ยนแปลง อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	1	1	1	0.857	ผ่าน
13.7	ท่านคิดว่าโครงการทางด้านไอซีที มีความล้มเหลวหรือไม่ประสบความสำเร็จในสภาวะหรือปัจจัยสภาพแวดล้อม ที่เปลี่ยนแปลง อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	0	1	1	0.714	ผ่าน
13.8	ท่านคิดว่าการบริหารงานด้านไอซีที เป็นไปตามกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยในสภาวะหรือปัจจัยสภาพแวดล้อม ที่เปลี่ยนแปลง อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
	14. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีการปฏิบัติงานและผลผลิตของบุคลากรตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีระบบไอซีทีเพียงพอในการใช้งานและการนำมาใช้แก้ปัญหา									
14.1	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยนำระบบไอซีที มาใช้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
14.2	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีโครงสร้างทางด้านไอซีที ที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
14.3	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีการควบคุมการใช้ทรัพยากรทางด้านไอซีที เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรและนักศึกษา อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	1	1	1	0.857	ผ่าน
14.4	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีการใช้ทรัพยากรทางด้านไอซีที เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรและนักศึกษา อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	1	1	1	0.857	ผ่าน
14.5	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีปัจจัยในการจัดหาระบบไอซีที เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรและนักศึกษา อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
14.6	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีบุคลากรด้านไอซีที ในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรและนักศึกษา อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	0	1	1	0.857	ผ่าน
14.7	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีการพัฒนาทักษะบุคลากรด้านไอซีที ในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรและนักศึกษา อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	1	1	1	0.857	ผ่าน

ผลการวิเคราะห์ค่า IOC โดยผู้เชี่ยวชาญ ประเมินความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ไอซีที) ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที

	ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที)กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย และ เป้าประสงค์ด้านไอซีที	การให้คะแนนโดยผู้เชี่ยวชาญ							คะแนน IOC	สรุปผล
		1	2	3	4	5	6	7		
14.8	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีวิธีการบริหารจัดการสมรรถนะบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากร และนักศึกษา อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	1	1	1	0.857	ผ่าน
14.9	ท่านคิดว่าถ้าใช้งบประมาณทางด้านไอซีทีเกินจากราคากลาง จะมีผลต่อการการปฏิบัติหน้าที่ ของบุคลากรและการผลิตบัณฑิต อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	1	0	1	0.714	ผ่าน
14.10	ท่านคิดว่าการใช้เงินงบประมาณทางด้านไอซีที เกินค่าที่ตั้งไว้ จะมีผลการการปฏิบัติหน้าที่ ของบุคลากรและการผลิตบัณฑิต อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	1	1	1	0.857	ผ่าน
15.	ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีการปฏิบัติตามนโยบายภายใน ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีการปรับระบบไอซีทีที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับนโยบายภายในมหาวิทยาลัย									
15.1	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีโครงสร้างทางด้านไอซีที ที่สามารถนำมาใช้ได้ตามนโยบายของมหาวิทยาลัยได้ อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
15.2	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีการควบคุมการใช้ข้อมูลด้านไอซีที ให้เป็นไปนโยบายภายใน อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
15.3	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีความเสี่ยงเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลด้านไอซีที ให้เป็นไปนโยบายภายใน อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
15.4	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีการประกันด้านไอซีที ในการปฏิบัติตามนโยบายภายในมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
15.5	ท่านคิดว่าข้อมูลทางด้านไอซีที มีความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติตามนโยบายภายในมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
15.6	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยพยายามรวมการลงทุนด้านไอซีที เพื่อการให้บริการและการปฏิบัติตามกฎระเบียบภายใน อยู่ในระดับใด	1	1	0	1	1	1	1	0.857	ผ่าน
15.7	ท่านคิดว่าระบบไอซีที สนับสนุนมหาวิทยาลัยในการให้บริการและการปฏิบัติตามกฎระเบียบภายใน มหาวิทยาลัย อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	0	1	0.857	ผ่าน
15.8	ท่านคิดว่าส่วนต่างๆในมหาวิทยาลัยมีความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการและการปฏิบัติด้านไอซีที ตามกฎระเบียบภายในมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
	<b>มิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนาทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>									
16.	ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีบุคลากรมีการพัฒนาทักษะและมีแรงจูงใจ ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - บุคลากรด้านไอซีที มีการพัฒนาทักษะและแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่									
16.1	ท่านมีทักษะทางด้านไอซีที อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
16.2	ท่านมีความต้องการพัฒนาทักษะทางด้านไอซีที อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
16.3	ท่านพึงพอใจกับการมีทักษะทางด้านไอซีที อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	1	1	1	0.857	ผ่าน
16.4	ท่านพึงพอใจกับการให้การสนับสนุนในการพัฒนาทักษะด้านไอซีที อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
16.5	ท่านคิดว่าสามารถนำไอซีทีใหม่ มาใช้ในการพัฒนาให้บุคลากรมีทักษะและแรงจูงใจได้อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	1	1	1	0.857	ผ่าน
16.6	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยมีโครงสร้างทางด้านไอซีที ที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะและแรงจูงใจ อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน

ผลการวิเคราะห์ค่า IOC โดยผู้เชี่ยวชาญ ประเมินความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ไอซีที) ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที

	ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที)กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย และเป้าประสงค์ด้านไอซีที	การให้คะแนนโดยผู้เชี่ยวชาญ							คะแนน IOC	สรุปผล
		1	2	3	4	5	6	7		
16.7	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยสามารถปรับปรุงการพัฒนาทักษะของบุคลากรให้มีความคล่องตัว ในสภาพแวดล้อมของไอซีที มีการเปลี่ยนแปลง อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	1	1	1	0.857	ผ่าน
	17.ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีสินค้าและวัฒนธรรม นวัตกรรมทางธุรกิจ ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - นักศึกษาและบุคลากรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญและ ความคิดริเริ่มการสร้าง นวัตกรรมในการเรียน และการปฏิบัติหน้าที่									
17.1	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยนำระบบไอซีทีมาใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอน อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
17.2	ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยนำระบบไอซีที มาใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อให้นักศึกษาและบุคลากรมีความรู้และความเชี่ยวชาญ ด้านไอซีทีอยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
17.3	ท่านพึงพอใจกับการที่มหาวิทยาลัยนำระบบไอซีที มาใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอน อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
17.4	ท่านพึงพอใจกับการที่มหาวิทยาลัยนำระบบไอซีที มาใช้ในการบริหารจัดการ อยู่ในระดับใด	0	1	1	1	1	1	1	0.857	ผ่าน
17.5	(1) ท่านคิดว่าตัวท่านสามารถนำระบบไอซีทีใหม่ๆมาใช้ในการบริหารมหาวิทยาลัยให้มีวัฒนธรรมในการทำงานที่ดี อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
	(2) ท่านคิดว่าตัวท่านสามารถนำระบบไอซีทีใหม่ๆมาใช้ในการบริหารมหาวิทยาลัยให้มีการสร้างนวัตกรรม อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
17.6	(1) ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยสามารถปรับปรุงการมีวัฒนธรรมการทำงาน ในสภาพและปัจจัยแวดล้อมของไอซีทีที่มีการเปลี่ยนแปลง อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน
	(2)ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยสามารถสร้างนวัตกรรมในการปฏิบัติงานในสภาพและปัจจัยแวดล้อมของไอซีทีที่มีการเปลี่ยนแปลง อยู่ในระดับใด	1	1	1	1	1	1	1	1	ผ่าน

ภาคผนวก ง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย  
เรื่อง รูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ

.....

**ผู้วิจัย**

นายชลิต วณิชยานันต์ โทร 081-8877598  
นิสิตปรัชญาคุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

**อาจารย์ที่ปรึกษา**

รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ	ธารัทศนวงศ์
รองศาสตราจารย์ ดร. สมบัติ	ชัชวาทย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทร์วิภา	ดิลกสัมพันธ์

**วัตถุประสงค์**

1. เพื่อศึกษารูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏตามเป้าประสงค์ขององค์กร โดยใช้หลักการของโคบิท 5.0\*
2. เพื่อประเมินความเป็นไปได้ของรูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามที่จัดทำขึ้นเพื่อสอบถาม ผู้ที่เกี่ยวข้อง กับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ไอซีที) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ 5 กลุ่ม คือ
  - 1.1. กลุ่มผู้บริหาร ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี คณบดี หรือผู้อำนวยการสำนัก ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัย
  - 1.2. กลุ่มบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่และรับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ที่สำนัก/ศูนย์คอมพิวเตอร์ หรือสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของมหาวิทยาลัย
  - 1.3. กลุ่มผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อใช้สนับสนุนการทำงาน การจัดการเรียนการสอน และการค้นคว้าวิจัยได้แก่ คณาจารย์ที่ปฏิบัติการสอนและวิจัย สังกัดตามคณะต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

1.4. กลุ่มผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่สายสนับสนุนในหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

1.5. กลุ่มผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีและการสื่อสารเพื่อการศึกษาเรียนรู้และการค้นคว้าวิจัย ได้แก่ นักศึกษาของมหาวิทยาลัย

## 2. แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที

ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นของดัชนีชี้วัดตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที ตามหลักการบาลานซ์สกอร์การ์ด และหลักการโคบิท5.0\*

*\*โคบิท 5.0 ( COBIT 5.0 : Control Objectives for Information and Related Technology 5.0 )* เป็นกรอบแนวการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ที่มุ่งเน้นการบริหารจัดการ และการกำกับดูแลองค์กรที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล มีหลักในการดำเนินการ 5 ประการ คือ

1. ให้เป็นความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งองค์กร
2. ให้ใช้ครอบคลุมทุกหน่วยงานในองค์กร
3. ให้ใช้กรอบการบริหารจัดการเหมือนกันทั้งองค์กร
4. ให้ใช้ปัจจัยร่วมกันทั้งองค์กร 7 ปัจจัย
5. ให้แยกการกำกับดูแลออกจากการบริหารองค์กร

ปัจจัยที่ต้องใช้ร่วมกันทั้งองค์กรทั้งหมด 7 ปัจจัยได้แก่ 1.กระบวนการบริหารจัดการ 2.วัฒนธรรม จริยธรรมและความประพฤติ 3.โครงสร้างบุคลากร 4.ข้อมูล 5.หลักการและนโยบาย 6.ทักษะ ความรู้และความสามารถของบุคลากร และ 7.โครงสร้างพื้นฐานของการบริการสารสนเทศ ใช้หลักของ**บาลานซ์สกอร์การ์ด (Balance scorecard)** เป็นเค้าโครงหลายมิติที่ใช้สำหรับการกำหนดเป็นแนวการบริหารจัดการองค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ขององค์กร ตามแผนกลยุทธ์ มีกรอบการพิจารณาความสมดุลด้านต่างๆ โดยมีมุมมองแบ่งออกเป็นมิติต่างๆ 4 มิติ ได้แก่ 1.มิติด้านการเงิน 2.มิติด้านผู้รับบริการ 3.มิติการบริหารจัดการภายใน และ 4.มิติการเรียนรู้และการพัฒนา

2. คำถามนี้สำหรับใช้สอบถาม ผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ทั้ง 5 กลุ่ม โดยข้อคำถามได้แบ่งออกเป็นมิติ 4 มิติ ตามหลักการบาลานซ์สกอ์การ์ด และมีเป้าประสงค์ 17 เป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที ตามหลักการโคบิท 5.0 มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 143 ข้อ และมีดัชนีชี้วัด 18 ตัวชี้วัด ได้แก่

1. มิติด้านการเงิน ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที 5 เป้าประสงค์ มี จำนวนคำถาม 50 ข้อและมีดัชนีชี้วัด 5 ตัวชี้วัด

2. มิติด้านผู้รับบริการ ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที 5 เป้าประสงค์ มี จำนวนคำถาม 32 ข้อ และมีดัชนีชี้วัด 5 ตัวชี้วัด

3. มิติด้านการบริหารจัดการภายใน ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที 5 เป้าประสงค์ มีจำนวนคำถาม 48 ข้อ และมีดัชนีชี้วัด 5 ตัวชี้วัด

4. มิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนาตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที 2 เป้าประสงค์ มีจำนวนคำถาม 13 ข้อ และมีดัชนีชี้วัด 3 ตัวชี้วัด

\*\*\*\*\*

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้



ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หรือกรอกข้อมูลลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1.1 เพศ  ชาย  หญิง

1.2 อายุ.....ปี

1.3 มหาวิทยาลัย  มรภ.ราชนครินทร์  มรภ.พระนคร  มรภ.จันทระเกษม  
 มรภ.สวนดุสิต  มรภ.สวนสุนันทา  
 มรภ.ธนบุรี  มรภ.บ้านสมเด็จพระเจ้าพระยา

1.4 สถานภาพในมหาวิทยาลัย

ผู้บริหาร ตำแหน่ง..... ด้าน

ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตำแหน่ง..... หน่วยงาน.....

คณาจารย์ คณะ..... สาขาวิชา.....

บุคลากรสายสนับสนุน หน่วยงาน.....

นิสิต / นักศึกษา ชั้นปีที่.....คณะ.....สาขาวิชา.....

1.5 หน้าที่ความรับผิดชอบของท่านมีความเกี่ยวข้องกับนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในระดับใด

มากที่สุด

มาก

ปานกลาง

น้อย

น้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ(ไอซีที) และการสื่อสารตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที  
 คำชี้แจง      กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
<b>มิติด้านการเงิน</b>						
<b>1. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของเงินและงบประมาณตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีการปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์</b>						
1.1 ท่านได้ประโยชน์จากการใช้ไอซีที จากการใช้เงินและงบประมาณในปัจจุบัน						
1.2 ท่านมีความพึงพอใจในการใช้ไอซีที ในการทำงานในปัจจุบัน						
1.3 ท่านสามารถนำไอซีทีใหม่ๆมาใช้ประโยชน์ในการกำหนดกลยุทธ์ได้						
1.4 มหาวิทยาลัยสามารถบริหารจัดการด้านไอซีทีได้อย่างคล่องตัวและยืดหยุ่นสอดคล้องกับกลยุทธ์						
1.5 มหาวิทยาลัย ไม่ประสบผลสำเร็จในการรับมอบงานตามโครงการจัดซื้อ/จัดจ้างด้านไอซีที						
1.6 การบริหารงานด้านไอซีทีมีสอดคล้องตามกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย						
1.7 ระบบไอซีทีมีอิทธิพลต่อความยั่งยืนของมหาวิทยาลัย						
1.8 ถ้าระบบไอซีทีของมหาวิทยาลัยไม่สามารถใช้งานได้ จะมีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัย						
1.9 กระบวนการในการจัดการเรียนการสอนมีความจำเป็นต้องใช้ไอซีที						
1.10 กระบวนการในการวิจัยมีความจำเป็นต้องใช้ไอซีที						
1.11 กระบวนการในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมมีความจำเป็นต้องใช้ไอซีที						
1.12 กระบวนการในการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยมีความจำเป็นต้องใช้ไอซีที						
1.13 ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการทางด้านไอซีที ควรใช้เวลาอย่างน้อยเพียงใด						

ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
<b>2. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีผลงานของผลิตภัณฑ์ที่สามารถแข่งขันและการบริการตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - ได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที</b>						
2.1 นักศึกษาของมหาวิทยาลัยโดยส่วนรวม มีทักษะด้านไอซีที ในระดับที่ดี						
2.2 ท่านสามารถใช้ไอซีที ในการปฏิบัติงานประจำได้เป็นอย่างดี						
2.3 มหาวิทยาลัยมีไอซีทีที่มีประสิทธิภาพในการใช้งานและการให้บริการ						
2.4 มหาวิทยาลัยมีการกำหนดแผนการบริการด้านไอซีทีใหม่ๆที่สามารถแข่งขันได้และเป็นประโยชน์						
2.5 มหาวิทยาลัย ไม่ประสบผลสำเร็จที่นำโครงการทางด้านไอซี ทีมาให้บริการ						
2.6 การบริหารงานไอซีที สอดคล้องกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยในการให้บริการ						
2.7 การให้บริการด้าน ไอซีทีมีอิทธิพลต่อความยั่งยืนของมหาวิทยาลัย						
2.8 ถ้าระบบไอซีทีไม่สามารถใช้งานได้จะมีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยในการให้บริการ						
2.9 กระบวนการในการบริการทางวิชาการมีความจำเป็นต้องใช้ไอซีที						
2.10 กระบวนการในการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการให้บริการมีความจำเป็นต้องใช้ไอซีที						
2.11 ไอซีทีของมหาวิทยาลัยจะช่วยในการปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการให้บริการ						
2.12 (1) มหาวิทยาลัยมีทรัพยากรข้อมูลด้านไอซีทีที่ตอบสนองวัตถุประสงค์ในการให้บริการเชิงกลยุทธ์						
(2) มหาวิทยาลัยมีโครงสร้างพื้นฐานด้านไอซีที ที่ตอบสนองวัตถุประสงค์ในการให้บริการเชิงกลยุทธ์						
2.13 ในการตัดสินใจในการให้บริการทางด้านไอซีที ควรจะใช้เวลาอย่างน้อยเพียงใด						
2.14 มหาวิทยาลัยมีความโปร่งใส ในการลงทุนการให้บริการ ด้านไอซีที						

ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
<b>3. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีการจัดการความเสี่ยงทางธุรกิจ การปกป้องทรัพย์สิน ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที</b>						
3.1 มหาวิทยาลัยมีความจำเป็นต้องใช้ผู้ให้บริการจากภายนอก ด้านไอซีทีที่มากน้อยเพียงใด						
3.2 มหาวิทยาลัยมีการกำหนดให้ผู้ให้บริการจากภายนอกด้านระบบไอซีที ให้ปฏิบัติตามข้อตกลงหรือสัญญา						
3.3 มหาวิทยาลัยมีการกำหนดแผนการจัดการความเสี่ยงทางด้านไอซีที						
3.4 มหาวิทยาลัยมีความเสี่ยงเกี่ยวกับด้านไอซีที มากน้อยเพียงใด						
3.5 มหาวิทยาลัย ไม่ประสบผลสำเร็จในการบริหารความเสี่ยง โครงการทางด้านไอซีที						
3.6 การบริหารงานด้านไอซีที สอดคล้องกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย ในการบริหารความเสี่ยง						
3.7 ไอซีที ของมหาวิทยาลัยจะช่วยในการปรับปรุงการบริหารจัดการความเสี่ยง						
<b>4. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีการปฏิบัติตามกฎหมายด้านไอซีที ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีการปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที</b>						
4.1 ระบบไอซีทีของมหาวิทยาลัยมีการปฏิบัติตามกฎหมายด้านไอซีที						
4.2 มหาวิทยาลัยกำหนดให้ผู้ให้บริการจากภายนอกปฏิบัติตามข้อตกลงหรือสัญญา ตามกฎหมายด้านไอซีที						
4.3 ระบบไอซีทีของมหาวิทยาลัยมีหลักประกันในการปฏิบัติตามข้อตกลงหรือสัญญา ตามกฎหมายด้านไอซีที						
4.4 มหาวิทยาลัยมีการควบคุมการใช้ข้อมูลไอซีที ให้เป็นไปตามกฎหมายด้านไอซีที						

ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
4.5 มหาวิทยาลัยมีการประกันคุณภาพด้านไอซีที ในการปฏิบัติตามกฎหมายด้านไอซีที						
4.6 ข้อมูลทางด้านไอซีที มีความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติตามกฎหมายด้านไอซีที						
4.7 มหาวิทยาลัยพยายามรวมการลงทุนด้านไอซีที ในการให้บริการและการปฏิบัติตามกฎหมายด้านไอซีที						
4.8 ระบบไอซีที สนับสนุนมหาวิทยาลัยในการให้บริการและการปฏิบัติตามกฎระเบียบภายนอกมหาวิทยาลัย						
4.9 ทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยมีความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการและแนวปฏิบัติตามกฎหมายด้านไอซีที						
<b>5. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีความโปร่งใสทางการเงิน ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีความโปร่งใสในการลงทุนด้านไอซีที</b>						
5.1 การบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับด้านไอซีที มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้						
5.2 มหาวิทยาลัยมีความยืดหยุ่นในการดำเนินการบริหารจัดการด้านไอซีที ให้มีความโปร่งใสมากน้อยเพียงใด						
5.3 ถ้าใช้งบประมาณทางด้านไอซีที เกินจากราคากลาง จะมีผลต่อความโปร่งใส มากน้อยเพียงใด						
5.4 การใช้เงินงบประมาณทางด้านไอซีที เกินงบประมาณที่ตั้งไว้มีผลต่อความโปร่งใส มากน้อยเพียงใด						
5.5 (1) มหาวิทยาลัยมีข้อมูลด้านไอซีที ที่ตอบสนองวัตถุประสงค์ เพื่อการบริหารจัดการอย่างโปร่งใส						
(2) มหาวิทยาลัยมีโครงสร้างพื้นฐานด้านไอซีที ที่ตอบสนองวัตถุประสงค์ เพื่อการบริหารจัดการอย่างโปร่งใส						

ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
5.6 การใช้เวลาในการตัดสินใจในการลงทุนอย่างโปร่งใส ทางด้านไอซีที ควรใช้เวลาอย่างน้อยเพียงใด						
5.7 มหาวิทยาลัยมีความโปร่งใส ในการรวมการลงทุนด้านไอซีที มากน้อยเพียงใด						
<b>มิติด้านผู้รับบริการ</b>						
<b>6. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีวัฒนธรรมการให้บริการมุ่งเน้นผู้รับบริการ ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีการให้บริการด้านไอซีทีที่สอดคล้องกับความต้องการ</b>						
6.1 การให้บริการมุ่งเน้นผู้รับบริการด้านไอซีทีของมหาวิทยาลัยตรงตามวัตถุประสงค์การใช้งาน						
6.2 ไอซีทีของมหาวิทยาลัย สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ						
<b>7. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีความพร้อมและการบริการธุรกิจที่ต่อเนื่อง ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีความมั่นคงปลอดภัยของโครงสร้างพื้นฐาน และข้อมูล</b>						
7.1 ระบบและข้อมูลด้านไอซีทีของมหาวิทยาลัยมีความพร้อมที่ให้อำนาจการใช้งาน						
7.2 ระบบและข้อมูลด้านไอซีทีของมหาวิทยาลัยสามารถให้บริการการใช้งานอย่างต่อเนื่อง						
7.3 มหาวิทยาลัยมีความเสี่ยงเกี่ยวกับความพร้อมของไอซีทีเพื่อใช้ในการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง						
7.4 (1) มหาวิทยาลัยมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและความยืดหยุ่น ในการดำเนินการ						
(2) มหาวิทยาลัยมีความพร้อมในการให้บริการด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและความยืดหยุ่นใน การดำเนินการ						
7.5 ข้อมูลทางด้านไอซีทีของมหาวิทยาลัยมีความมั่นคงปลอดภัยในการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง						
7.6 ไอซีทีมีอิทธิพลต่อความยั่งยืนของมหาวิทยาลัยในการพร้อมใช้ ในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง						

ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
7.7 ถ้าระบบไอซีทีไม่สามารถใช้งานได้จะมีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง						
<b>8. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีการตอบสนองช่องทางตัวในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีความคล่องตัวการบริหารจัดการด้านไอซีที</b>						
8.1 มหาวิทยาลัยมีความคล่องตัวในการนำระบบไอซีทีใหม่ๆมาใช้						
8.2 มหาวิทยาลัยมีโครงสร้างทางด้านไอซีที ที่มีความคล่องตัวในการปฏิบัติหน้าที่						
8.3 มหาวิทยาลัยสามารถปรับปรุงการจัดการศึกษาให้มีความคล่องตัวได้ตามสภาพปัจจัยแวดล้อมของไอซีทีที่มีการเปลี่ยนแปลง						
8.4 โครงการทางด้านไอซีทีไม่ประสบผลสำเร็จ เกี่ยวกับความคล่องตัวในการบริหารจัดการในสภาพแวดล้อมของไอซีทีที่มีความยืดหยุ่นได้						
8.5 การบริหารงานด้านไอซีทีเป็นไปตามกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย เกี่ยวกับความคล่องตัวในการบริหารจัดการในสภาพแวดล้อมของไอซีทีที่มีความยืดหยุ่นได้						
8.6 การใช้เวลาในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ในสภาวะการเปลี่ยนแปลงทางด้านไอซีที ต้องใช้เวลาน้อยเพียงใด						
<b>9. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีข้อมูลด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์เชื่อถือได้ พร้อมใช้งานสำหรับนำมาใช้ในการตัดสินใจ</b>						
9.1 มหาวิทยาลัยมีระบบโครงสร้างพื้นฐานไอซีทีที่พร้อมใช้งาน มาช่วยในการตัดสินใจปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์						

ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	5	4	3	2	1		
9.2	มหาวิทยาลัยมีการใช้ข้อมูลไอซีที ที่เป็นประโยชน์เชื่อถือได้มาใช้ในการตัดสินใจปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์						
9.3	มหาวิทยาลัยมีความน่าเชื่อถือในการนำไอซีที มาใช้ในการตัดสินใจปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์						
<b>10. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีการเพิ่มประสิทธิภาพของค่าใช้จ่ายในการส่งมอบบริการตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีการส่งมอบโปรแกรมด้านไอซีที ที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณที่ตรงความต้องการและได้คุณภาพ</b>							
10.1	มหาวิทยาลัยนำไอซีที มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการตามพันธกิจ						
10.2	มหาวิทยาลัยมีโครงสร้างทางด้านไอซีที ที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการตามพันธกิจ						
10.3	มหาวิทยาลัยจัดหาผู้ให้บริการจากภายนอก มาจัดทำระบบไอซีทีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน						
10.4	ระบบไอซีทีของมหาวิทยาลัยมีการกำหนดให้ผู้ให้บริการจากภายนอกมาดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน						
10.5	ระบบไอซีทีของมหาวิทยาลัยมีการกำหนดตามแผนการประกันคุณภาพเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน						
10.6	มหาวิทยาลัยมีการควบคุมค่าใช้จ่ายทางด้านไอซีทีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน						
10.7	มหาวิทยาลัยมีการใช้ทรัพยากรทางด้านไอซีทีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน						
10.8	มหาวิทยาลัยมีแผนในการจัดการระบบไอซีที เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน						
10.9	มหาวิทยาลัยมีบุคลากรด้านไอซีที เพื่อเพิ่มศักยภาพการให้บริการตามพันธกิจ						
10.10	มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาทักษะบุคลากรด้านไอซีที เพื่อเพิ่มศักยภาพการให้บริการตามพันธกิจ						



ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
10.11 มหาวิทยาลัยมีวิธีการบริหารจัดการสมรรถนะบุคลากรด้านไอซีที เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการ						
10.12 ถ้าใช้งบประมาณทางด้านไอซีทีเกินจากราคากลาง จะมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ						
10.13 การใช้งบประมาณทางด้านไอซีทีเกินงบประมาณที่ตั้งไว้มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ						
10.14 (1) มหาวิทยาลัยมีทรัพยากรด้านไอซีที ที่สามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ เพื่อการบริหารเชิงกลยุทธ์ตามหลักธรรมาภิบาล						
(2) มหาวิทยาลัยมีโครงสร้างพื้นฐานด้านไอซีที ที่สามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการเพื่อการบริหารเชิงกลยุทธ์ตามหลักธรรมาภิบาล						
<b>มิติด้านการบริหารจัดการภายใน</b>						
<b>11. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานในทำงานตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีการบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน</b>						
11.1 มหาวิทยาลัยมีการบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน						
11.2 มหาวิทยาลัยมีโครงสร้างทางด้านไอซีทีที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและกระบวนการทำงาน						
11.3 โครงการทางด้านไอซีที ไม่ประสบผลสำเร็จ ในการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน						

ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
11.4 การบริหารงานด้านไอซีที สอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยในการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน						
11.5 ไอซีทีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอนได้มากน้อยเพียงใด						
11.6 กระบวนการในการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานมีความจำเป็นต้องใช้ไอซีที						
<b>12. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย- มีการเพิ่มประสิทธิภาพของค่าใช้จ่ายในกระบวนการทางธุรกิจตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที – มีความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น</b>						
12.1 มหาวิทยาลัยนำไอซีทีมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ						
12.2 มหาวิทยาลัยมีโครงสร้างทางด้านไอซีทีที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการได้						
12.3 มหาวิทยาลัยมีการควบคุมการใช้ทรัพยากรทางด้านไอซีทีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการลงทุน						
12.4 มหาวิทยาลัยมีการใช้ทรัพยากรทางด้านไอซีทีให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล						
12.5 มหาวิทยาลัยมีงบประมาณ ในการจัดหาระบบไอซีที เพื่อนำมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล						
12.6 มหาวิทยาลัยมีบุคลากรด้านไอซีที ในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล						
12.7 มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาทักษะบุคลากรด้านไอซีที ในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล						

ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
12.8 มหาวิทยาลัยมีวิธีการบริหารจัดการสมรรถนะบุคลากรด้านไอซีที ในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล						
12.9 โครงการทางด้านไอซีที ไม่ประสบผลสำเร็จ ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล						
12.10 การบริหารงานด้านไอซีที สอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล						
12.11 ไอซีทีของมหาวิทยาลัยช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่ ได้						
12.12 กระบวนการในการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยมีความจำเป็นต้องใช้ไอซีที เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่						
12.13 ถ้าใช้งบประมาณทางด้านไอซีทีเกินจากราคากลาง จะมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่						
12.14 การใช้เงินงบประมาณทางด้านไอซีที เกินงบประมาณที่ตั้งไว้ มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่						
12.15 ไอซีทีทำให้เกิดปัญหามากกว่าการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่						
12.16 (1) มหาวิทยาลัยมีทรัพยากรข้อมูลด้านไอซีที ที่ตอบสนองวัตถุประสงค์ ในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่ ในการบริหารเชิงกลยุทธ์ตามหลักธรรมาภิบาล						
(2) มหาวิทยาลัยมีโครงสร้างพื้นฐานด้านไอซีที ที่ตอบสนองวัตถุประสงค์ ในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อการบริหาร เชิงกลยุทธ์ตามหลักธรรมาภิบาล						

ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
<b>13. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีโปรแกรมการจัดการธุรกิจที่เปลี่ยนแปลง ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีข้อตกลงและการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านไอซีที</b>						
13.1 มหาวิทยาลัยมีระบบไอซีที ที่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของพันธกิจ						
13.2 มหาวิทยาลัยมีระบบไอซีที ที่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในการจัดการศึกษา						
13.3 ท่านพอใจกับการใช้ระบบไอซีที ที่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของพันธกิจของมหาวิทยาลัย						
13.4 ท่านพอใจกับการใช้ระบบไอซีที ที่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในการจัดการศึกษา						
13.5 มหาวิทยาลัยสามารถนำระบบไอซีทีใหม่ ๆ มาใช้ตามพันธกิจที่มีการเปลี่ยนแปลง						
13.6 มหาวิทยาลัยสามารถนำระบบไอซีทีใหม่ ๆ มาใช้ในสภาวะการจัดการเรียนการสอนที่เปลี่ยนแปลง						
13.7 โครงการทางด้านไอซีที ไม่ประสบผลสำเร็จ ในสภาวะ/สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงปัจจัยต่างๆของมหาวิทยาลัย						
13.8 การบริหารงานด้านไอซีที เป็นไปตามกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยในสภาวะ/สภาพแวดล้อม ที่เปลี่ยนแปลง						
<b>14. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีการปฏิบัติงานและผลผลิตของบุคลากร ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีระบบไอซีทีเพียงพอในการใช้งานและการนำมาใช้แก้ปัญหา</b>						
14.1 มหาวิทยาลัยนำระบบไอซีที มาใช้ในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรและนักศึกษา						

ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที		ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
		5	4	3	2	1	
14.2	มหาวิทยาลัยมีโครงสร้างทางด้านไอซีที ที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรและนักศึกษา						
14.3	มหาวิทยาลัยมีการควบคุมการใช้ทรัพยากรทางด้านไอซีที เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรและนักศึกษา						
14.4	มหาวิทยาลัยมีการใช้ทรัพยากรทางด้านไอซีที เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรและนักศึกษา						
14.5	มหาวิทยาลัยมีแผนในการจัดหาระบบไอซีที เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรและนักศึกษา						
14.6	มหาวิทยาลัยมีบุคลากรด้านไอซีที ในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรและนักศึกษา						
14.7	มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาทักษะบุคลากรด้านไอซีที ในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรและนักศึกษา						
14.8	มหาวิทยาลัยมีวิธีการบริหารจัดการสมรรถนะบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากร และนักศึกษา						
14.9	การใช้งบประมาณเกินจากราคากลาง ทางด้านไอซีที จะมีผลต่อการการปฏิบัติหน้าที่ ของบุคลากรและการผลิตบัณฑิต						
14.10	การใช้งบประมาณ เกินบที่ต้งไว้ที่ตั้งไว้ ด้านไอซีทีจะมีผลการการปฏิบัติหน้าที่ ของบุคลากรและการผลิตบัณฑิต						

ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
<b>15. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย – มีการปฏิบัติตามนโยบายภายใน ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีการปรับระบบไอซีทีที่มีให้สอดคล้องกับนโยบายภายในมหาวิทยาลัย</b>						
15.1 มหาวิทยาลัยมีโครงสร้างทางด้านไอซีทีที่สามารถนำมาใช้ได้ตามนโยบายของมหาวิทยาลัย						
15.2 มหาวิทยาลัยมีการควบคุมการใช้ข้อมูลด้านไอซีทีให้เป็นไปนโยบายภายใน มหาวิทยาลัย						
15.3 มหาวิทยาลัยมีความเสี่ยงเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลด้านไอซีที ตามนโยบายภายใน มหาวิทยาลัย						
15.4 มหาวิทยาลัยมีการประกันคุณภาพด้านไอซีที ในการปฏิบัติตามนโยบายภายในมหาวิทยาลัย						
15.5 ข้อมูลทางด้านไอซีที มีความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติตามนโยบายภายในมหาวิทยาลัย						
15.6 มหาวิทยาลัยพยายามรวมการลงทุนด้านไอซีที เพื่อการให้บริการและการปฏิบัติตามกฎระเบียบภายใน						
15.7 ระบบไอซีที สนับสนุนมหาวิทยาลัยในการให้บริการและการปฏิบัติตามกฎระเบียบภายในมหาวิทยาลัย						
15.8 หน่วยงานต่างๆในมหาวิทยาลัยมีความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการและการปฏิบัติด้านไอซีที ตามกฎระเบียบภายในมหาวิทยาลัย						
<b>มิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนาทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>						
<b>16. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีบุคลากรมีการพัฒนาทักษะและมีแรงจูงใจ ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - บุคลากรด้านไอซีที มีการพัฒนาทักษะและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน</b>						
16.1 ท่านมีทักษะทางด้านไอซีที เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่						
16.2 ท่านมีความต้องการพัฒนาทักษะทางด้านไอซีที เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น						

ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
16.3 ท่านพึงพอใจกับการมีทักษะทางด้านไอซีที ที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่						
16.4 ท่านพึงพอใจกับการให้การสนับสนุนให้มีการพัฒนาทักษะด้านไอซีที						
16.5 มหาวิทยาลัยสามารถนำไอซีทีใหม่ๆ มาใช้ในการพัฒนาให้บุคลากรมีทักษะและแรงจูงใจได้						
16.6 มหาวิทยาลัยมีโครงสร้างทางด้านไอซีที ที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะและแรงจูงใจ						
16.7 มหาวิทยาลัยสามารถปรับปรุงการพัฒนาทักษะของบุคลากรให้มีความคล่องตัว ในสภาพแวดล้อมของไอซีที มีการเปลี่ยนแปลง						
<b>17.ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีสินค้าและวัฒนธรรม นวัตกรรมทางธุรกิจ ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - นักศึกษาและบุคลากรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญและ ความคิดริเริ่ม การสร้างนวัตกรรมในการเรียน และการปฏิบัติหน้าที่</b>						
17.1 มหาวิทยาลัยนำระบบไอซีทีมาใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอน						
17.2 มหาวิทยาลัยนำระบบไอซีที มาใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อให้ให้นักศึกษาและบุคลากรมีความรู้และความเชี่ยวชาญ ด้านไอซีที						
17.3 ท่านพึงพอใจกับการที่มหาวิทยาลัยนำระบบไอซีที มาใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอน						
17.4 ท่านพึงพอใจกับการที่มหาวิทยาลัยนำระบบไอซีที มาใช้ในการบริหารจัดการ						
17.5 (1) ตัวท่านสามารถนำระบบไอซีทีใหม่ๆมาใช้สร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่ดี (2) ตัวท่านสามารถนำระบบไอซีทีใหม่ๆมาใช้สร้างนวัตกรรม ในการทำงาน						

ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที		ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
		5	4	3	2	1	
17.6	(1) มหาวิทยาลัยสามารถปรับปรุงการมีวัฒนธรรมการทำงาน ในสภาพและปัจจัยแวดล้อมของไอซีทีที่มีการเปลี่ยนแปลง						
	(2)มหาวิทยาลัยสามารถสร้างนวัตกรรมในการปฏิบัติงานในสภาพและปัจจัยแวดล้อมของไอซีทีที่มีการเปลี่ยนแปลง						

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

---



---



---



---



ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นของดัชนีชี้วัดตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

เป้าประสงค์มหาวิทยาลัย	เป้าประสงค์ด้านไอซีที	ดัชนีชี้วัด	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
			5	4	3	2	1	
<b>มิติด้านการเงิน</b>								
1. มีการกำหนดกลยุทธ์โดยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการเงินและงบประมาณ	1. มีการปรับใช้และการลงทุนด้านไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย	1. ความคุ้มค่าการลงทุนด้านไอซีทีสอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย						
2. มีผลผลิตที่สามารถให้บริการและแข่งขันได้	2. ได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีทีที่นำมาใช้งานและการให้บริการ	2. ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานและการบริการด้วยระบบไอซีที						
3. มีการจัดการความเสี่ยงและการปกป้องทรัพย์สิน	3. มีการบริหารจัดการความเสี่ยงและการรักษาความปลอดภัยด้านไอซีที	3. การจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที						
4. มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบและกฎหมายภายนอก	4. มีการปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบและกฎหมายภายนอก	4. การรักษาความมั่นคงปลอดภัย ด้านไอซีทีให้เป็นไปตามมาตรฐาน						
5. มีความโปร่งใสทางการเงิน	5. มีความโปร่งใสในการลงทุนด้านไอซีทีเกี่ยวกับความเสี่ยงและประโยชน์ที่ได้รับ	5. การตรวจการจัดซื้อจัดจ้างระบบและครุภัณฑ์ไอซีทีให้เป็นไปตามระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง						

เป้าประสงค์มหาวิทยาลัย	เป้าประสงค์ด้านไอซีที	ดัชนีชี้วัด	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
			5	4	3	2	1	
<b>มิติด้านลูกค้า/ผู้รับบริการ</b>								
6. มีวัฒนธรรมการให้บริการมุ่งเน้นที่ผู้รับบริการ	6. มีการให้บริการด้านไอซีทีสอดคล้องกับความต้องการ	6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบไอซีทีที่จัดไว้บริการและการบริการ						
7. มีความพร้อมและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	7. มีความมั่นคงปลอดภัยของโครงสร้างพื้นฐานด้านไอซีที ข้อมูลและการประยุกต์ใช้ด้านอื่นๆ	7. การยอมรับของผู้รับในด้านความพร้อมใช้ของระบบไอซีที						
8. มีการตอบสนองความคล่องตัวในสถานะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง	8. มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการด้านไอซีที	8. ความพอเพียงและครอบคลุมของระบบไอซีทีเพื่อการจัดการเรียนการสอน						
9. มีการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์	9. มีข้อมูลด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์เชื่อถือได้พร้อมใช้งานสำหรับนำมาใช้ในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์	9. ความพอเพียงและครอบคลุมของข้อมูลด้านไอซีทีเพื่อการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์						
10. มีการเพิ่มประสิทธิภาพของค่าใช้จ่ายในการให้บริการ	10. มีการส่งมอบโปรแกรมด้านไอซีทีที่มีประโยชน์ มีคุณภาพ ตรงเวลา ตรงความต้องการ และอยู่ในงบประมาณ	10. ความพอเพียงและครอบคลุมของโปรแกรมตามความต้องการ						

เป้าประสงค์มหาวิทยาลัย	เป้าประสงค์ด้านไอซีที	ดัชนีชี้วัด	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
			5	4	3	2	1	
<b>มิติด้านการบริหารจัดการภายใน</b>								
11. มีการเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน	11. มีการบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน	11. ระยะเวลาหรือขั้นตอนในการปฏิบัติงานลดลงจากการใช้ไอซีที						
12. มีการเพิ่มประสิทธิภาพของค่าใช้จ่ายในกระบวนการทำงาน	12. มีความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	12. ค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการลดลง						
13. มีโปรแกรมการบริหารจัดการธุรกิจที่เปลี่ยนแปลง	13. มีข้อตกลงและการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านไอซีที	13. การพัฒนาระบบไอซีทีที่เป็นไปตามข้อตกลงหรือแผนที่กำหนดไว้						
14. มีการปฏิบัติงานและผลผลิตของบุคลากร	14. มีระบบด้านไอซีทีเพียงพอในการใช้งานและการนำมาใช้แก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน	14. ความพอเพียงและครอบคลุมของระบบไอซีทีเพื่อการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน						
15. มีการปฏิบัติตามนโยบายภายใน	15. มีการปรับระบบไอซีทีที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับนโยบายภายในมหาวิทยาลัย	15. ความพึงพอใจของผู้บริหารที่มีต่อระบบไอซีทีที่ใช้ในการปฏิบัติงานตามนโยบาย						



**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**เรื่อง รูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ**

.....

IT-ADMIN

**ผู้วิจัย** นายชลิต วณิชยานันต์ โทร 081-8877598  
นิสิตปรัชญาคุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศนวงศ์  
รองศาสตราจารย์ ดร. สมบัติ ชีมทรัพย์  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทร์วิภา ดิลกสัมพันธ์

**วัตถุประสงค์**

1. เพื่อศึกษารูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏตามเป้าประสงค์ขององค์กร โดยใช้หลักการของโคบิท 5.0\*
2. เพื่อประเมินความเป็นไปได้ของรูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามที่จัดทำขึ้นเพื่อสอบถาม ผู้ที่เกี่ยวข้อง กับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ไอซีที) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ 5 กลุ่ม คือ
  - 1.1. กลุ่มผู้บริหาร ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี คณบดี หรือผู้อำนวยการสำนัก ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัย
  - 1.2. กลุ่มบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่และรับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ที่สำนัก/ศูนย์คอมพิวเตอร์ หรือสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของมหาวิทยาลัย
  - 1.3. กลุ่มผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อใช้สนับสนุนการทำงาน การจัดการเรียนการสอน และการค้นคว้าวิจัยได้แก่ คณาจารย์ที่ปฏิบัติการสอนและวิจัย สังกัดตามคณะต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

1.4. กลุ่มผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่สายสนับสนุนในหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

1.5. กลุ่มผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีและการสื่อสารเพื่อการศึกษาเรียนรู้และการค้นคว้าวิจัย ได้แก่ นักศึกษาของมหาวิทยาลัย

2. แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที

#### หมายเหตุ

**โคบิท 5.0 ( COBIT 5.0 : Control Objectives for Information and Related Technology 5.0 )** เป็นกรอบแนวการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ที่มุ่งเน้นการบริหารจัดการ และการกำกับดูแลองค์กรที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล มีหลักในการดำเนินการ 5 ประการ คือ

1. ให้เป็นความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งองค์กร
2. ให้ใช้ครอบคลุมทุกหน่วยงานในองค์กร
3. ให้ใช้กรอบการบริหารจัดการเหมือนกันทั้งองค์กร
4. ให้ใช้ปัจจัยร่วมกันทั้งองค์กร 7 ปัจจัย
5. ให้แยกการกำกับดูแลออกจากการบริหารองค์กร

ปัจจัยที่ต้องใช้ร่วมกันทั้งองค์กรทั้งหมด 7 ปัจจัยได้แก่ 1.กระบวนการบริหารจัดการ 2.วัฒนธรรม จริยธรรมและความประพฤติ 3.โครงสร้างบุคลากร 4.ข้อมูล 5.หลักการและนโยบาย 6.ทักษะ ความรู้และความสามารถของบุคลากร และ 7.โครงสร้างพื้นฐานของการบริการสารสนเทศ ใช้หลักของ**บาลานซ์สกอร์การ์ด (Balance scorecard)** เป็นเค้าโครงหลายมิติที่ใช้สำหรับการกำหนดเป็นแนวการบริหารจัดการองค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ขององค์กร ตามแผนกลยุทธ์ มีกรอบการพิจารณาความสมดุลด้านต่างๆ โดยมีมุมมองแบ่งออกเป็นมิติต่างๆ 4 มิติ ได้แก่ 1.มิติด้านการเงิน 2.มิติด้านผู้รับบริการ 3.มิติการบริหารจัดการภายใน และ 4.มิติการเรียนรู้และการพัฒนา

\*\*\*\*\*

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  หรือกรอกข้อมูลลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1.1 เพศ  ชาย  หญิง

1.2 อายุ.....ปี

1.3 มหาวิทยาลัย  มรภ.ราชนครินทร์  มรภ.พระนคร  มรภ.จันทระเกษม  
 มรภ.สวนดุสิต  มรภ.สวนสุนันทา  
 มรภ.ธนบุรี  มรภ.บ้านสมเด็จพระเจ้าพระยา

1.4 สถานภาพในมหาวิทยาลัย

ผู้บริหาร ตำแหน่ง..... ด้าน

ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตำแหน่ง.....หน่วยงาน.....

คณาจารย์ คณะ..... สาขาวิชา.....

บุคลากรสายสนับสนุน หน่วยงาน.....

นิสิต / นักศึกษา ชั้นปีที่.....คณะ.....สาขาวิชา.....

1.5 หน้าที่ความรับผิดชอบของท่านมีความเกี่ยวข้องกับนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในระดับใด

มากที่สุด

มาก

ปานกลาง

น้อย

น้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ(ไอซีที) และการสื่อสารตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที  
 คำชี้แจง      กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
<b>มิติด้านการเงิน</b>						
<b>1. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของเงินและงบประมาณตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีการปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์</b>						
1.1 ท่านได้ประโยชน์จากการใช้ไอซีที จากการใช้เงินและงบประมาณในปัจจุบัน						
1.2 ท่านมีความพึงพอใจในการใช้ไอซีที ในการทำงานในปัจจุบัน						
1.3 ท่านสามารถนำไอซีทีใหม่ๆมาใช้ประโยชน์ในการกำหนดกลยุทธ์ได้						
1.4 มหาวิทยาลัยสามารถบริหารจัดการด้านไอซีทีได้อย่างคล่องตัวและยืดหยุ่นสอดคล้องกับกลยุทธ์						
1.5 มหาวิทยาลัย ไม่ประสบผลสำเร็จในการรับมอบงานตามโครงการจัดซื้อ/จัดจ้างด้านไอซีที						
1.6 การบริหารงานด้านไอซีทีมีสอดคล้องตามกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย						
1.7 ระบบไอซีทีมีอิทธิพลต่อความยั่งยืนของมหาวิทยาลัย						
1.8 ถ้าระบบไอซีทีของมหาวิทยาลัยไม่สามารถใช้งานได้ จะมีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัย						
1.9 กระบวนการในการจัดการเรียนการสอนมีความจำเป็นต้องใช้ไอซีที						
1.10 กระบวนการในการวิจัยมีความจำเป็นต้องใช้ไอซีที						
1.11 กระบวนการในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมมีความจำเป็นต้องใช้ไอซีที						
1.12 กระบวนการในการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยมีความจำเป็นต้องใช้ไอซีที						
1.13 ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการทางด้านไอซีที ควรใช้เวลาอย่างน้อยเพียงใด						



ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
<b>2. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีผลงานของผลิตภัณฑ์ที่สามารถแข่งขันและการบริการตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - ได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที</b>						
2.1 นักศึกษาของมหาวิทยาลัยโดยส่วนรวม มีทักษะด้านไอซีที ในระดับที่ดี						
2.2 ท่านมีความสามารถใช้ไอซีที ในการปฏิบัติงานประจำได้เป็นอย่างดี						
2.3 มหาวิทยาลัยมีไอซีทีที่มีประสิทธิภาพในการใช้งานและการให้บริการ						
2.4 มหาวิทยาลัยมีการกำหนดแผนการบริการด้านไอซีทีใหม่ๆที่สามารถแข่งขันได้และเป็นประโยชน์						
2.5 มหาวิทยาลัย ไม่ประสบผลสำเร็จที่ นำโครงการทางด้านไอซีที มาให้บริการ						
2.6 การบริหารงานไอซีที สอดคล้องกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยในการให้บริการ						
2.7 การให้บริการด้าน ไอซีทีมีอิทธิพลต่อความยั่งยืนของมหาวิทยาลัย						
2.8 ถ้าระบบไอซีทีไม่สามารถใช้งานได้จะมีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยในการให้บริการ						
2.9 กระบวนการในการบริการทางวิชาการมีความจำเป็นต้องใช้ไอซีที						
2.10 กระบวนการในการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการให้บริการมีความจำเป็นต้องใช้ไอซีที						
2.11 ไอซีทีของมหาวิทยาลัยจะช่วยในการปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการให้บริการ						
2.12 (1) มหาวิทยาลัยมีทรัพยากรข้อมูลด้านไอซีทีที่ตอบสนองวัตถุประสงค์ในการให้บริการเชิงกลยุทธ์						
(2) มหาวิทยาลัยมีโครงสร้างพื้นฐานด้านไอซีที ที่ตอบสนองวัตถุประสงค์ในการให้บริการเชิงกลยุทธ์						
2.13 ในการตัดสินใจในการให้บริการทางด้านไอซีที ควรจะใช้เวลานานเพียงใด						
2.14 มหาวิทยาลัยมีความโปร่งใส ในการลงทุนการให้บริการ ด้านไอซีที						

ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
<b>3. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีการจัดการความเสี่ยงทางธุรกิจ การปกป้องทรัพย์สินตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที</b>						
3.1 มหาวิทยาลัยมีความจำเป็นต้องใช้ผู้ให้บริการจากภายนอก ด้านไอซีทีอย่างน้อยเพียงใด						
3.2 มหาวิทยาลัยมีการกำหนดให้ผู้ให้บริการจากภายนอกด้านระบบไอซีที ให้ปฏิบัติตามข้อตกลงหรือสัญญา						
3.3 มหาวิทยาลัยมีการกำหนดแผนการจัดการความเสี่ยงทางด้านไอซีที						
3.4 มหาวิทยาลัยมีความเสี่ยงเกี่ยวกับด้านไอซีที มากน้อยเพียงใด						
3.5 มหาวิทยาลัย ไม่ประสบผลสำเร็จในการบริหารความเสี่ยง โครงการทางด้านไอซีที						
3.6 การบริหารงานด้านไอซีที สอดคล้องกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย ในการบริหารความเสี่ยง						
3.7 ไอซีที ของมหาวิทยาลัยจะช่วยในการปรับปรุงการบริหารจัดการความเสี่ยง						
<b>4. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีการปฏิบัติตามกฎหมายด้านไอซีทีตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีการปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที</b>						
4.1 ระบบไอซีทีของมหาวิทยาลัยมีการปฏิบัติตามกฎหมายด้านไอซีที						
4.2 มหาวิทยาลัยกำหนดให้ผู้ให้บริการจากภายนอกปฏิบัติตามข้อตกลงหรือสัญญา ตามกฎหมายด้านไอซีที						
4.3 ระบบไอซีทีของมหาวิทยาลัยมีหลักประกันในการปฏิบัติตามข้อตกลงหรือสัญญา ตามกฎหมายด้านไอซีที						
4.4 มหาวิทยาลัยมีการควบคุมการใช้ข้อมูลไอซีที ให้เป็นไปตามกฎหมายด้านไอซีที						

ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
4.5 มหาวิทยาลัยมีการประกันคุณภาพด้านไอซีที ในการปฏิบัติตามกฎหมายด้านไอซีที						
4.6 ข้อมูลทางด้านไอซีที มีความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติตามกฎหมายด้านไอซีที						
4.7 มหาวิทยาลัยพยายามรวมการลงทุนด้านไอซีที ในการให้บริการและการปฏิบัติตามกฎหมายด้านไอซีที						
4.8 ระบบไอซีที สนับสนุนมหาวิทยาลัยในการให้บริการและการปฏิบัติตามกฎระเบียบภายนอกมหาวิทยาลัย						
4.9 ทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยมีความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการและแนวปฏิบัติตามกฎหมายด้านไอซีที						
<b>5. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีความโปร่งใสทางการเงิน ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีความโปร่งใสในการลงทุนด้านไอซีที</b>						
5.1 การบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับด้านไอซีที มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้						
5.2 มหาวิทยาลัยมีความยืดหยุ่นในการดำเนินการบริหารจัดการด้านไอซีที ให้มีความโปร่งใสมากน้อยเพียงใด						
5.3 ถ้าใช้งบประมาณทางด้านไอซีที เกินจากราคากลาง จะมีผลต่อความโปร่งใส มากน้อยเพียงใด						
5.4 การใช้เงินงบประมาณทางด้านไอซีที เกินงบประมาณที่ตั้งไว้มีผลต่อความโปร่งใส มากน้อยเพียงใด						
5.5 (1) มหาวิทยาลัยมีข้อมูลด้านไอซีที ที่ตอบสนองวัตถุประสงค์ เพื่อการบริหารจัดการอย่างโปร่งใส						
(2) มหาวิทยาลัยมีโครงสร้างพื้นฐานด้านไอซีที ที่ตอบสนองวัตถุประสงค์ เพื่อการบริหารจัดการอย่างโปร่งใส						

ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
5.6	การใช้เวลาในการตัดสินใจในการลงทุนอย่างโปร่งใส ทางด้านไอซีที ควรใช้เวลามากน้อยเพียงใด					
5.7	มหาวิทยาลัยมีความโปร่งใส ในการรวมการลงทุนด้านไอซีที มากน้อยเพียงใด					
<b>มิติด้านผู้รับบริการ</b>						
<b>6. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีวัฒนธรรมการให้บริการมุ่งเน้นผู้รับบริการ ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีการให้บริการด้านไอซีทีสอดคล้องกับความต้องการ</b>						
6.1	การให้บริการมุ่งเน้นผู้รับบริการด้านไอซีทีของมหาวิทยาลัยตรงตามวัตถุประสงค์ใช้งาน					
6.2	ไอซีทีของมหาวิทยาลัย สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ					
<b>7. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีความพร้อมและการบริการธุรกิจที่ต่อเนื่อง ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีความมั่นคงปลอดภัยของโครงสร้างพื้นฐาน และข้อมูล</b>						
7.1	ระบบและข้อมูลด้านไอซีทีของมหาวิทยาลัยมีความพร้อมที่สามารถใช้งาน					
7.2	ระบบและข้อมูลด้านไอซีทีของมหาวิทยาลัยสามารถให้บริการการใช้งานอย่างต่อเนื่อง					
7.3	มหาวิทยาลัยมีความเสี่ยงเกี่ยวกับความพร้อมของไอซีทีเพื่อใช้ในการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง					
7.4	(1) มหาวิทยาลัยมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและมีความยืดหยุ่นในการดำเนินการ					
	(2) มหาวิทยาลัยมีความพร้อมในการให้บริการด้านไอซีทีที่มีประสิทธิภาพและมีความยืดหยุ่นในการดำเนินการ					
7.5	ข้อมูลทางด้านไอซีทีของมหาวิทยาลัยมีความมั่นคงปลอดภัยในการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง					
7.6	ไอซีทีมีอิทธิพลต่อความยั่งยืนของมหาวิทยาลัยในการพร้อมใช้ในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					

ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
7.7 ถ้าระบบไอซีทีไม่สามารถใช้งานได้จะมีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง						
<b>8. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีการตอบสนองคล่องตัวในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีความคล่องตัวการบริหารจัดการด้านไอซีที</b>						
8.1 มหาวิทยาลัยมีความคล่องตัวในการนำระบบไอซีทีใหม่ๆมาใช้						
8.2 มหาวิทยาลัยมีโครงสร้างทางด้านไอซีที ที่มีความคล่องตัวในการปฏิบัติหน้าที่						
8.3 มหาวิทยาลัยสามารถปรับปรุงการจัดการศึกษาให้มีความคล่องตัวได้ตามสภาพปัจจัยแวดล้อมของไอซีทีที่มีการเปลี่ยนแปลง						
8.4 โครงการทางด้านไอซีทีไม่ประสบผลสำเร็จ เกี่ยวกับความคล่องตัวในการบริหารจัดการในสภาพแวดล้อมของไอซีทีที่มีความยืดหยุ่นได้						
8.5 การบริหารงานด้านไอซีทีเป็นไปตามกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย เกี่ยวกับความคล่องตัวในการบริหารจัดการในสภาพแวดล้อมของไอซีทีที่มีความยืดหยุ่นได้						
8.6 การใช้เวลาในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ในสภาวะการเปลี่ยนแปลงทางด้านไอซีที ต้องใช้เวลาน้อยเพียงใด						
<b>9. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีข้อมูลด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์เชื่อถือได้ พร้อมใช้งานสำหรับนำมาใช้ในการตัดสินใจ</b>						
9.1 มหาวิทยาลัยมีระบบโครงสร้างพื้นฐานไอซีทีที่พร้อมใช้งาน มาช่วยในการตัดสินใจปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์						

ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
9.2	มหาวิทยาลัยมีการใช้ข้อมูลไอซีที ที่เป็นประโยชน์เชื่อถือได้มาใช้ในการตัดสินใจปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์					
9.3	มหาวิทยาลัยมีความน่าเชื่อถือในการนำไอซีที มาใช้ในการตัดสินใจปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์					
<b>10. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีการเพิ่มประสิทธิภาพของค่าใช้จ่ายในการส่งมอบบริการตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีการส่งมอบโปรแกรมด้านไอซีที ที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณที่ตรงความต้องการและได้คุณภาพ</b>						
10.1	มหาวิทยาลัยนำไอซีที มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการตามพันธกิจ					
10.2	มหาวิทยาลัยมีโครงสร้างทางด้านไอซีที ที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการตามพันธกิจ					
10.3	มหาวิทยาลัยจัดหาผู้ให้บริการจากภายนอก มาจัดทำระบบไอซีทีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน					
10.4	ระบบไอซีทีของมหาวิทยาลัยมีการกำหนดให้ผู้ให้บริการจากภายนอกมาดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน					
10.5	ระบบไอซีทีของมหาวิทยาลัยมีการกำหนดตามแผนการประกันคุณภาพเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน					
10.6	มหาวิทยาลัยมีการควบคุมค่าใช้จ่ายทางด้านไอซีทีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน					
10.7	มหาวิทยาลัยมีการใช้ทรัพยากรทางด้านไอซีทีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน					
10.8	มหาวิทยาลัยมีแผนในการจัดการระบบไอซีที เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน					
10.9	มหาวิทยาลัยมีบุคลากรด้านไอซีที เพื่อเพิ่มศักยภาพการให้บริการตามพันธกิจ					
10.10	มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาทักษะบุคลากรด้านไอซีที เพื่อเพิ่มศักยภาพการให้บริการตามพันธกิจ					

ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
10.11 มหาวิทยาลัยมีวิธีการบริหารจัดการสมรรถนะบุคลากรด้านไอซีที เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการ						
10.12 ถ้าใช้งบประมาณทางด้านไอซีทีเกินจากราคากลาง จะมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ						
10.13 การใช้เงินงบประมาณทางด้านไอซีทีเกินงบประมาณที่ตั้งไว้มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ						
10.14 (1) มหาวิทยาลัยมีทรัพยากรด้านไอซีที ที่สามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ เพื่อการบริหารเชิงกลยุทธ์ตามหลักธรรมาภิบาล						
(2) มหาวิทยาลัยมีโครงสร้างพื้นฐานด้านไอซีที ที่สามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการเพื่อการบริหารเชิงกลยุทธ์ตามหลักธรรมาภิบาล						
<b>มิติด้านการบริหารจัดการภายใน</b>						
<b>11. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานในกระบวนการทำงานตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีการบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน</b>						
11.1 มหาวิทยาลัยมีการบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน						
11.2 มหาวิทยาลัยมีโครงสร้างทางด้านไอซีทีที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและกระบวนการทำงาน						
11.3 โครงการทางด้านไอซีที ไม่ประสบผลสำเร็จในการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน						

ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
11.4 การบริหารงานด้านไอซีที สอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยในการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน						
11.5 ไอซีทีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอนได้ มากน้อยเพียงใด						
11.6 กระบวนการในการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานมีความจำเป็นต้องใช้ไอซีที						
<b>12. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย- มีการเพิ่มประสิทธิภาพของค่าใช้จ่ายในกระบวนการทางธุรกิจตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น</b>						
12.1 มหาวิทยาลัยนำไอซีทีมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ						
12.2 มหาวิทยาลัยมีโครงสร้างทางด้านไอซีทีที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการได้						
12.3 มหาวิทยาลัยมีการควบคุมการใช้ทรัพยากรทางด้านไอซีทีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการลงทุน						
12.4 มหาวิทยาลัยมีการใช้ทรัพยากรทางด้านไอซีที ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล						
12.5 มหาวิทยาลัยมีงบประมาณ ในการจัดหาระบบไอซีที เพื่อนำมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล						
12.6 มหาวิทยาลัยมีบุคลากรด้านไอซีที ในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล						
12.7 มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาทักษะบุคลากรด้านไอซีที ในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล						



ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที		ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
		5	4	3	2	1	
12.8	มหาวิทยาลัยมีวิธีการบริหารจัดการสมรรถนะบุคลากรด้านไอซีที ในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล						
12.9	โครงการทางด้านไอซีที ไม่ประสบผลสำเร็จ ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล						
12.10	การบริหารงานด้านไอซีที สอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล						
12.11	ไอซีทีของมหาวิทยาลัยช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่ ได้						
12.12	กระบวนการในการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยมีความจำเป็นต้องใช้ไอซีที เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่						
12.13	ถ้าใช้งบประมาณทางด้านไอซีทีเกินจากราคากลาง จะมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่						
12.14	การใช้เงินงบประมาณทางด้านไอซีที เกินงบประมาณที่ตั้งไว้ มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่						
12.15	ไอซีทีทำให้เกิดปัญหามากกว่าการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่						
12.16	(1) มหาวิทยาลัยมีทรัพยากรข้อมูลด้านไอซีที ที่ตอบสนองวัตถุประสงค์ ในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่ ในการบริหารเชิงกลยุทธ์ตามหลักธรรมาภิบาล						
	(2) มหาวิทยาลัยมีโครงสร้างพื้นฐานด้านไอซีที ที่ตอบสนองวัตถุประสงค์ ในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อการบริหาร เชิงกลยุทธ์ตามหลักธรรมาภิบาล						

ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
<b>13. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีโปรแกรมการจัดการธุรกิจที่เปลี่ยนแปลง ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีข้อตกลงและการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านไอซีที</b>						
13.1 มหาวิทยาลัยมีระบบไอซีที ที่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของพันธกิจ						
13.2 มหาวิทยาลัยมีระบบไอซีที ที่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในการจัดการศึกษา						
13.3 ท่านพอใจกับการใช้ระบบไอซีที ที่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของพันธกิจของมหาวิทยาลัย						
13.4 ท่านพอใจกับการใช้ระบบไอซีที ที่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในการจัดการศึกษา						
13.5 มหาวิทยาลัยสามารถนำระบบไอซีทีใหม่ๆมาใช้ตามพันธกิจที่มีการเปลี่ยนแปลง						
13.6 มหาวิทยาลัยสามารถนำระบบไอซีทีใหม่ๆมาใช้ในสภาวะการจัดการเรียนการสอนที่เปลี่ยนแปลง						
13.7 โครงการทางด้านไอซีที ไม่ประสบความสำเร็จ ในสภาวะ/สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงปัจจัยต่างๆของมหาวิทยาลัย						
13.8 การบริหารงานด้านไอซีที เป็นไปตามกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยในสภาวะ/สภาพแวดล้อม ที่เปลี่ยนแปลง						
<b>14. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีการปฏิบัติงานและผลผลิตของบุคลากร ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีระบบไอซีทีเพียงพอในการใช้งานและการนำมาใช้แก้ปัญหา</b>						
14.1 มหาวิทยาลัยนำระบบไอซีที มาใช้ในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรและนักศึกษา						

ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที		ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
		5	4	3	2	1	
14.2	มหาวิทยาลัยมีโครงสร้างทางด้านไอซีทีที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรและนักศึกษา						
14.3	มหาวิทยาลัยมีการควบคุมการใช้ทรัพยากรทางด้านไอซีที เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรและนักศึกษา						
14.4	มหาวิทยาลัยมีการใช้ทรัพยากรทางด้านไอซีที เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรและนักศึกษา						
14.5	มหาวิทยาลัยมีแผนในการจัดหาระบบไอซีที เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรและนักศึกษา						
14.6	มหาวิทยาลัยมีบุคลากรด้านไอซีที ในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรและนักศึกษา						
14.7	มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาทักษะบุคลากรด้านไอซีที ในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรและนักศึกษา						
14.8	มหาวิทยาลัยมีวิธีการบริหารจัดการสมรรถนะบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากร และนักศึกษา						
14.9	การใช้งบประมาณเกินจากราคากลาง ทางด้านไอซีที จะมีผลต่อการการปฏิบัติหน้าที่ ของบุคลากรและการผลิตบัณฑิต						
14.10	การใช้งบประมาณ เกินงบที่ตั้งไว้ที่ตั้งไว้ ด้านไอซีทีจะมีผลการการปฏิบัติหน้าที่ ของบุคลากรและการผลิตบัณฑิต						

ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
<b>15. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีการปฏิบัติตามนโยบายภายใน ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีการปรับระบบไอซีทีที่มีให้สอดคล้องกับนโยบายภายในมหาวิทยาลัย</b>						
15.1 มหาวิทยาลัยมีโครงสร้างทางด้านไอซีที ที่สามารถนำมาใช้ได้ตามนโยบายของมหาวิทยาลัย						
15.2 มหาวิทยาลัยมีการควบคุมการใช้ข้อมูลด้านไอซีที ให้เป็นไปนโยบายภายใน มหาวิทยาลัย						
15.3 มหาวิทยาลัยมีความเสี่ยงเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลด้านไอซีที ตามนโยบายภายใน มหาวิทยาลัย						
15.4 มหาวิทยาลัยมีการประกันคุณภาพด้านไอซีที ในการปฏิบัติตามนโยบายภายในมหาวิทยาลัย						
15.5 ข้อมูลทางด้านไอซีที มีความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติตามนโยบายภายในมหาวิทยาลัย						
15.6 มหาวิทยาลัยพยายามรวมการลงทุนด้านไอซีที เพื่อการให้บริการและการปฏิบัติตามกฎระเบียบภายใน						
15.7 ระบบไอซีที สนับสนุนมหาวิทยาลัยในการให้บริการและการปฏิบัติตามกฎระเบียบภายในมหาวิทยาลัย						
15.8 หน่วยงานต่างๆในมหาวิทยาลัยมีความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการและการปฏิบัติด้านไอซีที ตามกฎระเบียบภายในมหาวิทยาลัย						
<b>มิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนาทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>						
<b>16. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีบุคลากรมีการพัฒนาทักษะและมีแรงจูงใจ ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - บุคลากรด้านไอซีที มีการพัฒนาทักษะและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน</b>						
16.1 ท่านมีทักษะทางด้านไอซีที เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่						
16.2 ท่านมีความต้องการพัฒนาทักษะทางด้านไอซีที เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น						

ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
16.3	ท่านพึงพอใจกับการมีทักษะทางด้านไอซีที ที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่					
16.4	ท่านพึงพอใจกับการให้การสนับสนุนให้มีการพัฒนาทักษะด้านไอซีที					
16.5	มหาวิทยาลัยสามารถนำไอซีทีใหม่ๆ มาใช้ในการพัฒนาให้บุคลากรมีทักษะและแรงจูงใจได้					
16.6	มหาวิทยาลัยมีโครงสร้างทางด้านไอซีที ที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะและแรงจูงใจ					
16.7	มหาวิทยาลัยสามารถปรับปรุงการพัฒนาทักษะของบุคลากรให้มีความคล่องตัว ในสภาพแวดล้อมของไอซีที มีการเปลี่ยนแปลง					
<b>17.ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีสินค้าและวัฒนธรรม นวัตกรรมทางธุรกิจ</b> <b>ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - นักศึกษาและบุคลากรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญและ ความคิดริเริ่ม</b> <b>การสร้างนวัตกรรมในการเรียน และการปฏิบัติหน้าที่</b>						
17.1	มหาวิทยาลัยนำระบบไอซีทีมาใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอน					
17.2	มหาวิทยาลัยนำระบบไอซีที มาใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อให้ นักศึกษาและบุคลากรมีความรู้และความเชี่ยวชาญ ด้านไอซีที					
17.3	ท่านพึงพอใจกับการที่มหาวิทยาลัยนำระบบไอซีที มาใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอน					
17.4	ท่านพึงพอใจกับการที่มหาวิทยาลัยนำระบบไอซีที มาใช้ในการบริหารจัดการ					
17.5	(1) ตัวท่านสามารถนำระบบไอซีทีใหม่ๆมาใช้สร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่ดี					
	(2) ตัวท่านสามารถนำระบบไอซีทีใหม่ๆมาใช้สร้างนวัตกรรม ในการทำงาน					



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย  
เรื่อง รูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ

.....

**ผู้วิจัย** นายชลิต วณิชยานันต์ โทร 081-8877598  
นิสิตปรัชญาคุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศนวงศ์  
รองศาสตราจารย์ ดร. สมบัติ ชีมทรัพย์  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทร์วิภา ดิลกสัมพันธ์

**วัตถุประสงค์**

1. เพื่อศึกษารูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏตามเป้าประสงค์ขององค์กร โดยใช้หลักการของโคบิท 5.0\*
2. เพื่อประเมินความเป็นไปได้ของรูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามที่จัดทำขึ้นเพื่อสอบถาม ผู้ที่เกี่ยวข้อง กับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ไอซีที) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ 5 กลุ่ม คือ
  - 1.1. กลุ่มผู้บริหาร ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี คณบดี หรือผู้อำนวยการสำนัก ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัย
  - 1.2. กลุ่มบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่และรับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ที่สำนัก/ศูนย์คอมพิวเตอร์ หรือสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของมหาวิทยาลัย
  - 1.3. กลุ่มผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อใช้สนับสนุนการทำงาน การจัดการเรียนการสอน และการค้นคว้าวิจัยได้แก่ คณาจารย์ที่ปฏิบัติการสอนและวิจัย สังกัดตามคณะต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

1.4. กลุ่มผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่สายสนับสนุนในหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

1.5. กลุ่มผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีและการสื่อสารเพื่อการศึกษาเรียนรู้และการค้นคว้าวิจัย ได้แก่ นักศึกษาของมหาวิทยาลัย

2. แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที

#### หมายเหตุ

**โคบิท 5.0 ( COBIT 5.0 : Control Objectives for Information and Related Technology 5.0 )** เป็นกรอบแนวการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ที่มุ่งเน้นการบริหารจัดการ และการกำกับดูแลองค์กรที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล มีหลักในการดำเนินการ 5 ประการ คือ

1. ให้เป็นความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งองค์กร
2. ให้ใช้ครอบคลุมทุกหน่วยงานในองค์กร
3. ให้ใช้กรอบการบริหารจัดการเหมือนกันทั้งองค์กร
4. ให้ใช้ปัจจัยร่วมกันทั้งองค์กร 7 ปัจจัย
5. ให้แยกการกำกับดูแลออกจากการบริหารองค์กร

ปัจจัยที่ต้องใช้ร่วมกันทั้งองค์กรทั้งหมด 7 ปัจจัยได้แก่ 1.กระบวนการบริหารจัดการ 2.วัฒนธรรม จริยธรรมและความประพฤติ 3.โครงสร้างบุคลากร 4.ข้อมูล 5.หลักการและนโยบาย 6.ทักษะ ความรู้และความสามารถของบุคลากร และ 7.โครงสร้างพื้นฐานของการบริการสารสนเทศ ใช้หลักของ**บาลานซ์สกอร์การ์ด (Balance scorecard)** เป็นเค้าโครงหลายมิติที่ใช้สำหรับการกำหนดเป็นแนวการบริหารจัดการองค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ขององค์กร ตามแผนกลยุทธ์ มีกรอบการพิจารณาความสมดุลด้านต่างๆ โดยมีมุมมองแบ่งออกเป็นมิติต่างๆ 4 มิติ ได้แก่ 1.มิติด้านการเงิน 2.มิติด้านผู้รับบริการ 3.มิติการบริหารจัดการภายใน และ 4.มิติการเรียนรู้และการพัฒนา

\*\*\*\*\*

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้



ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  หรือกรอกข้อมูลลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1.1 เพศ  ชาย  หญิง

1.2 อายุ.....ปี

1.3 มหาวิทยาลัย  มรภ.ราชนครินทร์  มรภ.พระนคร  มรภ.จันทระเกษม  
 มรภ.สวนดุสิต  มรภ.สวนสุนันทา  
 มรภ.ธนบุรี  มรภ.บ้านสมเด็จพระเจ้าพระยา

1.4 สถานภาพในมหาวิทยาลัย

ผู้บริหาร ตำแหน่ง..... ด้าน

ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตำแหน่ง..... หน่วยงาน.....

คณาจารย์ คณะ..... สาขาวิชา.....

บุคลากรสายสนับสนุน หน่วยงาน.....

นิสิต / นักศึกษา ชั้นปีที่..... คณะ..... สาขาวิชา

1.5 หน้าที่ความรับผิดชอบของท่านมีความเกี่ยวข้องกับนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในระดับใด

มากที่สุด

มาก

ปานกลาง

น้อย

น้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ(ไอซีที) และการสื่อสารตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที  
 คำชี้แจง      กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
<b>มิติด้านการเงิน</b>						
<b>1. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของเงินและงบประมาณตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีการปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์</b>						
1.1 ท่านได้ประโยชน์จากการใช้ไอซีที จากการใช้เงินและงบประมาณในปัจจุบัน						
1.2 ท่านมีความพึงพอใจในการใช้ไอซีที ในการทำงานในปัจจุบัน						
1.3 ท่านสามารถนำไอซีทีใหม่ๆมาใช้ประโยชน์ในการกำหนดกลยุทธ์ได้						
1.4 มหาวิทยาลัยสามารถบริหารจัดการด้านไอซีทีได้อย่างคล่องตัวและยืดหยุ่นสอดคล้องกับกลยุทธ์						
1.5 มหาวิทยาลัย ไม่ประสบผลสำเร็จในการรับมอบงานตามโครงการจัดซื้อ/จัดจ้างด้านไอซีที						
1.6 การบริหารงานด้านไอซีทีมีสอดคล้องตามกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย						
1.7 ระบบไอซีทีมีอิทธิพลต่อความยั่งยืนของมหาวิทยาลัย						
1.8 ถ้าระบบไอซีทีของมหาวิทยาลัยไม่สามารถใช้งานได้ จะมีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัย						
1.9 กระบวนการในการจัดการเรียนการสอนมีความจำเป็นต้องใช้ไอซีที						
1.10 กระบวนการในการวิจัยมีความจำเป็นต้องใช้ไอซีที						
1.11 กระบวนการในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมมีความจำเป็นต้องใช้ไอซีที						
1.12 กระบวนการในการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยมีความจำเป็นต้องใช้ไอซีที						
1.13 ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการทางด้านไอซีที ควรใช้เวลาอย่างน้อยเพียงใด						

ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
<b>2. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีผลงานของผลิตภัณฑ์ที่สามารถแข่งขันและการบริการตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - ได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที</b>						
2.1 นักศึกษาของมหาวิทยาลัยโดยส่วนรวม มีทักษะด้านไอซีที ในระดับที่ดี						
2.2 ท่านมีความสามารถใช้ไอซีที ในการปฏิบัติงานประจำได้เป็นอย่างดี						
2.3 มหาวิทยาลัยมีไอซีทีที่มีประสิทธิภาพในการใช้งานและการให้บริการ						
2.4 มหาวิทยาลัยมีการกำหนดแผนการบริการด้านไอซีทีใหม่ๆที่สามารถแข่งขันได้และเป็นประโยชน์						
2.5 มหาวิทยาลัย ไม่ประสบผลสำเร็จที่ นำโครงการทางด้านไอซีที มาให้บริการ						
2.6 การบริหารงานไอซีที สอดคล้องกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยในการให้บริการ						
2.7 การให้บริการด้าน ไอซีทีมีอิทธิพลต่อความยั่งยืนของมหาวิทยาลัย						
2.8 ถ้าระบบไอซีทีไม่สามารถใช้งานได้จะมีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยในการให้บริการ						
2.9 กระบวนการในการบริการทางวิชาการมีความจำเป็นต้องใช้ไอซีที						
2.10 กระบวนการในการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการให้บริการมีความจำเป็นต้องใช้ไอซีที						
2.11 ไอซีทีของมหาวิทยาลัยจะช่วยในการปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในการให้บริการ						
2.12 (1) มหาวิทยาลัยมีทรัพยากรข้อมูลด้านไอซีทีที่ตอบสนองวัตถุประสงค์ในการให้บริการเชิงกลยุทธ์						
(2) มหาวิทยาลัยมีโครงสร้างพื้นฐานด้านไอซีที ที่ตอบสนองวัตถุประสงค์ในการให้บริการเชิงกลยุทธ์						
2.13 ในการตัดสินใจในการให้บริการทางด้านไอซีที ควรจะใช้เวลานานน้อยเพียงใด						
2.14 มหาวิทยาลัยมีความโปร่งใส ในการลงทุนการให้บริการ ด้านไอซีที						

ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
<b>3. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีการจัดการความเสี่ยงทางธุรกิจ การปกป้องทรัพย์สิน ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที</b>						
3.1 มหาวิทยาลัยมีความจำเป็นต้องใช้ผู้ให้บริการจากภายนอก ด้านไอซีทีอย่างน้อยเพียงใด						
3.2 มหาวิทยาลัยมีการกำหนดให้ผู้ให้บริการจากภายนอกด้านระบบไอซีที ให้ปฏิบัติตามข้อตกลงหรือสัญญา						
3.3 มหาวิทยาลัยมีการกำหนดแผนการจัดการความเสี่ยงทางด้านไอซีที						
3.4 มหาวิทยาลัยมีความเสี่ยงเกี่ยวกับด้านไอซีที มากน้อยเพียงใด						
3.5 มหาวิทยาลัย ไม่ประสบผลสำเร็จในการบริหารความเสี่ยง โครงการทางด้านไอซีที						
3.6 การบริหารงานด้านไอซีที สอดคล้องกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย ในการบริหารความเสี่ยง						
3.7 ไอซีที ของมหาวิทยาลัยจะช่วยในการปรับปรุงการบริหารจัดการความเสี่ยง						
<b>4. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีการปฏิบัติตามกฎหมายด้านไอซีที ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีการปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที</b>						
4.1 ระบบไอซีทีของมหาวิทยาลัยมีการปฏิบัติตามกฎหมายด้านไอซีที						
4.2 มหาวิทยาลัยกำหนดให้ผู้ให้บริการจากภายนอกปฏิบัติตามข้อตกลงหรือสัญญา ตามกฎหมายด้านไอซีที						
4.3 ระบบไอซีทีของมหาวิทยาลัยมีหลักประกันในการปฏิบัติตามข้อตกลงหรือสัญญา ตามกฎหมายด้านไอซีที						
4.4 มหาวิทยาลัยมีการควบคุมการใช้ข้อมูลไอซีที ให้เป็นไปตามกฎหมายด้านไอซีที						

ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
4.5 มหาวิทยาลัยมีการประกันคุณภาพด้านไอซีที ในการปฏิบัติตามกฎหมายด้านไอซีที						
4.6 ข้อมูลทางด้านไอซีที มีความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติตามกฎหมายด้านไอซีที						
4.7 มหาวิทยาลัยพยายามรวมการลงทุนด้านไอซีที ในการให้บริการและการปฏิบัติตามกฎหมายด้านไอซีที						
4.8 ระบบไอซีที สนับสนุนมหาวิทยาลัยในการให้บริการและการปฏิบัติตามกฎระเบียบภายนอกมหาวิทยาลัย						
4.9 ทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยมีความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการและแนวปฏิบัติตามกฎหมายด้านไอซีที						
<b>5. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีความโปร่งใสทางการเงิน ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีความโปร่งใสในการลงทุนด้านไอซีที</b>						
5.1 การบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับด้านไอซีที มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้						
5.2 มหาวิทยาลัยมีความยืดหยุ่นในการดำเนินการบริหารจัดการด้านไอซีที ให้มีความโปร่งใสมากน้อยเพียงใด						
5.3 ถ้าใช้งบประมาณทางด้านไอซีที เกินจากราคากลาง จะมีผลต่อความโปร่งใส มากน้อยเพียงใด						
5.4 การใช้เงินงบประมาณทางด้านไอซีที เกินงบประมาณที่ตั้งไว้มีผลต่อความโปร่งใส มากน้อยเพียงใด						
5.5 (1) มหาวิทยาลัยมีข้อมูลด้านไอซีที ที่ตอบสนองวัตถุประสงค์ เพื่อการบริหารจัดการอย่างโปร่งใส						
(2) มหาวิทยาลัยมีโครงสร้างพื้นฐานด้านไอซีที ที่ตอบสนองวัตถุประสงค์ เพื่อการบริหารจัดการอย่างโปร่งใส						

ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที		ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
		5	4	3	2	1	
5.6	การใช้เวลาในการตัดสินใจในการลงทุนอย่างโปร่งใส ทางด้านไอซีที ควรใช้เวลามากน้อยเพียงใด						
5.7	มหาวิทยาลัยมีความโปร่งใส ในการรวมการลงทุนด้านไอซีที มากน้อยเพียงใด						
<b>มิติด้านผู้รับบริการ</b>							
<b>6. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีวัฒนธรรมการให้บริการมุ่งเน้นผู้รับบริการ ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีการให้บริการด้านไอซีทีสอดคล้องกับความต้องการ</b>							
6.1	การให้บริการมุ่งเน้นผู้รับบริการด้านไอซีทีของมหาวิทยาลัยตรงตามวัตถุประสงค์ใช้งาน						
6.2	ไอซีทีของมหาวิทยาลัย สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ						
<b>7. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีความพร้อมและการบริการธุรกิจที่ต่อเนื่อง ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีความมั่นคงปลอดภัยของโครงสร้างพื้นฐาน และข้อมูล</b>							
7.1	ระบบและข้อมูลด้านไอซีทีของมหาวิทยาลัยมีความพร้อมที่ให้อำนาจใช้งาน						
7.2	ระบบและข้อมูลด้านไอซีทีของมหาวิทยาลัยสามารถให้บริการการใช้งานอย่างต่อเนื่อง						
7.3	มหาวิทยาลัยมีความเสี่ยงเกี่ยวกับความพร้อมของไอซีทีเพื่อใช้ในการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง						
7.4	(1) มหาวิทยาลัยมีความพร้อมในการบริหารจัดการด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและมีความยืดหยุ่นในการดำเนินการ						
	(2) มหาวิทยาลัยมีความพร้อมในการให้บริการด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและมีความยืดหยุ่นในการดำเนินการ						
7.5	ข้อมูลทางด้านไอซีทีของมหาวิทยาลัยมีความมั่นคงปลอดภัยในการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง						
7.6	ไอซีทีมีอิทธิพลต่อความยั่งยืนของมหาวิทยาลัยในการพร้อมใช้ในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง						

ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
7.7 ถ้าระบบไอซีทีไม่สามารถใช้งานได้จะมีผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง						
<b>8. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีการตอบสนองคล่องตัวในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีความคล่องตัวการบริหารจัดการด้านไอซีที</b>						
8.1 มหาวิทยาลัยมีความคล่องตัวในการนำระบบไอซีทีใหม่ๆมาใช้						
8.2 มหาวิทยาลัยมีโครงสร้างทางด้านไอซีที ที่มีความคล่องตัวในการปฏิบัติหน้าที่						
8.3 มหาวิทยาลัยสามารถปรับปรุงการจัดการศึกษาให้มีความคล่องตัวได้ตามสภาพปัจจัยแวดล้อมของไอซีทีที่มีการเปลี่ยนแปลง						
8.4 โครงการทางด้านไอซีทีไม่ประสบผลสำเร็จ เกี่ยวกับความคล่องตัวในการบริหารจัดการในสภาพแวดล้อมของไอซีทีที่มีความยืดหยุ่นได้						
8.5 การบริหารงานด้านไอซีทีเป็นไปตามกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย เกี่ยวกับความคล่องตัวในการบริหารจัดการในสภาพแวดล้อมของไอซีทีที่มีความยืดหยุ่นได้						
8.6 การใช้เวลาในการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ในสภาวะการเปลี่ยนแปลงทางด้านไอซีที ต้องใช้เวลาน้อยเพียงใด						
<b>9. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีข้อมูลด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์เชื่อถือได้ พร้อมใช้งานสำหรับนำมาใช้ในการตัดสินใจ</b>						
9.1 มหาวิทยาลัยมีระบบโครงสร้างพื้นฐานไอซีทีที่พร้อมใช้งาน มาช่วยในการตัดสินใจปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์						

ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
9.2	มหาวิทยาลัยมีการใช้ข้อมูลไอซีที ที่เป็นประโยชน์เชื่อถือได้มาใช้ในการตัดสินใจปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์					
9.3	มหาวิทยาลัยมีความน่าเชื่อถือในการนำไอซีที มาใช้ในการตัดสินใจปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์					
<b>10. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีการเพิ่มประสิทธิภาพของค่าใช้จ่ายในการส่งมอบบริการตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีการส่งมอบโปรแกรมด้านไอซีที ที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณที่ตรงความต้องการและได้คุณภาพ</b>						
10.1	มหาวิทยาลัยนำไอซีที มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการตามพันธกิจ					
10.2	มหาวิทยาลัยมีโครงสร้างทางด้านไอซีที ที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการตามพันธกิจ					
10.3	มหาวิทยาลัยจัดหาผู้ให้บริการจากภายนอก มาจัดทำระบบไอซีทีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน					
10.4	ระบบไอซีทีของมหาวิทยาลัยมีการกำหนดให้ผู้ให้บริการจากภายนอกมาดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน					
10.5	ระบบไอซีทีของมหาวิทยาลัยมีการกำหนดตามแผนการประกันคุณภาพเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน					
10.6	มหาวิทยาลัยมีการควบคุมค่าใช้จ่ายทางด้านไอซีทีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน					
10.7	มหาวิทยาลัยมีการใช้ทรัพยากรทางด้านไอซีทีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน					
10.8	มหาวิทยาลัยมีแผนในการจัดการระบบไอซีที เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน					
10.9	มหาวิทยาลัยมีบุคลากรด้านไอซีที เพื่อเพิ่มศักยภาพการให้บริการตามพันธกิจ					
10.10	มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาทักษะบุคลากรด้านไอซีที เพื่อเพิ่มศักยภาพการให้บริการตามพันธกิจ					



ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
10.11 มหาวิทยาลัยมีวิธีการบริหารจัดการสมรรถนะบุคลากรด้านไอซีที เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการ						
10.12 ถ้าใช้งบประมาณทางด้านไอซีทีเกินจากราคากลาง จะมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ						
10.13 การใช้เงินงบประมาณทางด้านไอซีทีเกินงบประมาณที่ตั้งไว้มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ						
10.14 (1) มหาวิทยาลัยมีทรัพยากรด้านไอซีที ที่สามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ เพื่อการบริหารเชิงกลยุทธ์ตามหลักธรรมาภิบาล						
(2) มหาวิทยาลัยมีโครงสร้างพื้นฐานด้านไอซีที ที่สามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการเพื่อการบริหารเชิงกลยุทธ์ตามหลักธรรมาภิบาล						
<b>มิติด้านการบริหารจัดการภายใน</b>						
<b>11. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย – มีการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานในกระบวนการทำงานตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที – มีการบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน</b>						
11.1 มหาวิทยาลัยมีการบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน						
11.2 มหาวิทยาลัยมีโครงสร้างทางด้านไอซีทีที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและกระบวนการทำงาน						
11.3 โครงการทางด้านไอซีที ไม่ประสบผลสำเร็จในการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน						

ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
11.4 การบริหารงานด้านไอซีที สอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยในการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน						
11.5 ไอซีทีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอนได้ มากน้อยเพียงใด						
11.6 กระบวนการในการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานมีความจำเป็นต้องใช้ไอซีที						
<b>12. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย- มีการเพิ่มประสิทธิภาพของค่าใช้จ่ายในกระบวนการทางธุรกิจตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น</b>						
12.1 มหาวิทยาลัยนำไอซีทีมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ						
12.2 มหาวิทยาลัยมีโครงสร้างทางด้านไอซีทีที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการได้						
12.3 มหาวิทยาลัยมีการควบคุมการใช้ทรัพยากรทางด้านไอซีทีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการลงทุน						
12.4 มหาวิทยาลัยมีการใช้ทรัพยากรทางด้านไอซีทีให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล						
12.5 มหาวิทยาลัยมีงบประมาณ ในการจัดหาระบบไอซีที เพื่อนำมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล						
12.6 มหาวิทยาลัยมีบุคลากรด้านไอซีที ในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล						
12.7 มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาทักษะบุคลากรด้านไอซีที ในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล						

ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที		ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
		5	4	3	2	1	
12.8	มหาวิทยาลัยมีวิธีการบริหารจัดการสมรรถนะบุคลากรด้านไอซีที ในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล						
12.9	โครงการทางด้านไอซีที ไม่ประสบผลสำเร็จ ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล						
12.10	การบริหารงานด้านไอซีที สอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล						
12.11	ไอซีทีของมหาวิทยาลัยช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่ ได้						
12.12	กระบวนการในการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยมีความจำเป็นต้องใช้ไอซีที เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่						
12.13	ถ้าใช้งบประมาณทางด้านไอซีทีเกินจากราคากลาง จะมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่						
12.14	การใช้เงินงบประมาณทางด้านไอซีที เกินงบประมาณที่ตั้งไว้ มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่						
12.15	ไอซีทีทำให้เกิดปัญหามากกว่าการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่						
12.16	(1) มหาวิทยาลัยมีทรัพยากรข้อมูลด้านไอซีที ที่ตอบสนองวัตถุประสงค์ ในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่ ในการบริหารเชิงกลยุทธ์ตามหลักธรรมาภิบาล						
	(2) มหาวิทยาลัยมีโครงสร้างพื้นฐานด้านไอซีที ที่ตอบสนองวัตถุประสงค์ ในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อการบริหาร เชิงกลยุทธ์ตามหลักธรรมาภิบาล						

ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
<b>13. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีโปรแกรมการจัดการธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีข้อตกลงและการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านไอซีที</b>						
13.1 มหาวิทยาลัยมีระบบไอซีที ที่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของพันธกิจ						
13.2 มหาวิทยาลัยมีระบบไอซีที ที่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในการจัดการศึกษา						
13.3 ท่านพอใจกับการใช้ระบบไอซีที ที่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของพันธกิจของมหาวิทยาลัย						
13.4 ท่านพอใจกับการใช้ระบบไอซีที ที่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในการจัดการศึกษา						
13.5 มหาวิทยาลัยสามารถนำระบบไอซีทีใหม่ๆมาใช้ตามพันธกิจที่มีการเปลี่ยนแปลง						
13.6 มหาวิทยาลัยสามารถนำระบบไอซีทีใหม่ๆมาใช้ในสภาวะการจัดการเรียนการสอนที่เปลี่ยนแปลง						
13.7 โครงการทางด้านไอซีที ไม่ประสบความสำเร็จ ในสภาวะ/สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงปัจจัยต่างๆของมหาวิทยาลัย						
13.8 การบริหารงานด้านไอซีที เป็นไปตามกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยในสภาวะ/สภาพแวดล้อม ที่เปลี่ยนแปลง						
<b>14. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีการปฏิบัติงานและผลผลิตของบุคลากรตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีระบบไอซีทีเพียงพอในการใช้งานและการนำมาใช้แก้ปัญหา</b>						
14.1 มหาวิทยาลัยนำระบบไอซีที มาใช้ในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรและนักศึกษา						

ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที		ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
		5	4	3	2	1	
14.2	มหาวิทยาลัยมีโครงสร้างทางด้านไอซีทีที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรและนักศึกษา						
14.3	มหาวิทยาลัยมีการควบคุมการใช้ทรัพยากรทางด้านไอซีที เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรและนักศึกษา						
14.4	มหาวิทยาลัยมีการใช้ทรัพยากรทางด้านไอซีที เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรและนักศึกษา						
14.5	มหาวิทยาลัยมีแผนในการจัดหาระบบไอซีที เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรและนักศึกษา						
14.6	มหาวิทยาลัยมีบุคลากรด้านไอซีที ในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรและนักศึกษา						
14.7	มหาวิทยาลัยมีการพัฒนาทักษะบุคลากรด้านไอซีที ในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรและนักศึกษา						
14.8	มหาวิทยาลัยมีวิธีการบริหารจัดการสมรรถนะบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากร และนักศึกษา						
14.9	การใช้งบประมาณเกินจากราคากลาง ทางด้านไอซีที จะมีผลต่อการการปฏิบัติหน้าที่ ของบุคลากรและการผลิตบัณฑิต						
14.10	การใช้งบประมาณ เกินงบที่ตั้งไว้ที่ตั้งไว้ ด้านไอซีทีจะมีผลการการปฏิบัติหน้าที่ ของบุคลากรและการผลิตบัณฑิต						

ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
<b>15. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีการปฏิบัติตามนโยบายภายใน ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - มีการปรับระบบไอซีทีที่มีให้สอดคล้องกับนโยบายภายในมหาวิทยาลัย</b>						
15.1 มหาวิทยาลัยมีโครงสร้างทางด้านไอซีที ที่สามารถนำมาใช้ได้ตามนโยบายของมหาวิทยาลัย						
15.2 มหาวิทยาลัยมีการควบคุมการใช้ข้อมูลด้านไอซีที ให้เป็นไปนโยบายภายใน มหาวิทยาลัย						
15.3 มหาวิทยาลัยมีความเสี่ยงเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลด้านไอซีที ตามนโยบายภายใน มหาวิทยาลัย						
15.4 มหาวิทยาลัยมีการประกันคุณภาพด้านไอซีที ในการปฏิบัติตามนโยบายภายในมหาวิทยาลัย						
15.5 ข้อมูลทางด้านไอซีที มีความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติตามนโยบายภายในมหาวิทยาลัย						
15.6 มหาวิทยาลัยพยายามรวมการลงทุนด้านไอซีที เพื่อการให้บริการและการปฏิบัติตามกฎระเบียบภายใน						
15.7 ระบบไอซีที สนับสนุนมหาวิทยาลัยในการให้บริการและการปฏิบัติตามกฎระเบียบภายในมหาวิทยาลัย						
15.8 หน่วยงานต่างๆในมหาวิทยาลัยมีความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการและการปฏิบัติด้านไอซีที ตามกฎระเบียบภายในมหาวิทยาลัย						
<b>มิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนาทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>						
<b>16. ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีบุคลากรมีการพัฒนาทักษะและมีแรงจูงใจ ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - บุคลากรด้านไอซีที มีการพัฒนาทักษะและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน</b>						
16.1 ท่านมีทักษะทางด้านไอซีที เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่						
16.2 ท่านมีความต้องการพัฒนาทักษะทางด้านไอซีที เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น						

ความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ไอซีที) กับเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัยและเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ระดับความคิดเห็น					หมายเหตุ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	5	4	3	2	1	
16.3	ท่านพึงพอใจกับการมีทักษะทางด้านไอซีที ที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่					
16.4	ท่านพึงพอใจกับการให้การสนับสนุนให้มีการพัฒนาทักษะด้านไอซีที					
16.5	มหาวิทยาลัยสามารถนำไอซีทีใหม่ๆ มาใช้ในการพัฒนาให้บุคลากรมีทักษะและแรงจูงใจได้					
16.6	มหาวิทยาลัยมีโครงสร้างทางด้านไอซีที ที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะและแรงจูงใจ					
16.7	มหาวิทยาลัยสามารถปรับปรุงการพัฒนาทักษะของบุคลากรให้มีความคล่องตัว ในสภาพแวดล้อมของไอซีที มีการเปลี่ยนแปลง					
<b>17.ตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย - มีสินค้าและวัฒนธรรม นวัตกรรมทางธุรกิจ</b>						
<b>ตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที - นักศึกษาและบุคลากรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญและ ความคิดริเริ่ม</b>						
<b>การสร้างนวัตกรรมในการเรียน และการปฏิบัติหน้าที่</b>						
17.1	มหาวิทยาลัยนำระบบไอซีทีมาใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอน					
17.2	มหาวิทยาลัยนำระบบไอซีที มาใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อให้ นักศึกษาและบุคลากรมีความรู้และความเชี่ยวชาญ ด้านไอซีที					
17.3	ท่านพึงพอใจกับการที่มหาวิทยาลัยนำระบบไอซีที มาใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอน					
17.4	ท่านพึงพอใจกับการที่มหาวิทยาลัยนำระบบไอซีที มาใช้ในการบริหารจัดการ					
17.5	(1) ตัวท่านสามารถนำระบบไอซีทีใหม่ๆมาใช้สร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่ดี					
	(2) ตัวท่านสามารถนำระบบไอซีทีใหม่ๆมาใช้สร้างนวัตกรรม ในการทำงาน					





*This is to certify that*

**Chalit Wanichayanan**

*Attended*

*Academic English for Technology Management*

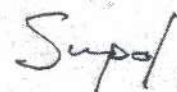
*Short Course*

*From*

*6<sup>th</sup> April 2006 – 19<sup>th</sup> April 2006*



Associate Professor Jim Cross  
Associate Dean  
International & Commercial  
Edith Cowan University



Dr Supol Wuthisen  
President  
Bansomdejchaopraya  
Rajabhat University



This is to certify that

**Chalit Wanichayanan**

Attended

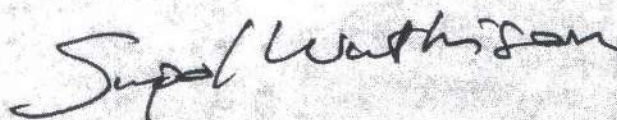
**University English for Postgraduate  
Study Course**

***16-27<sup>th</sup> October, 2006***

and is awarded this

***Certificate of Attendance***

This course was delivered and assessed by  
Edith Cowan University

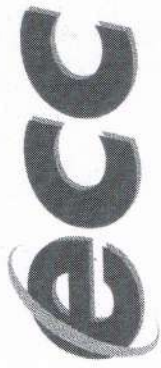


.....  
A/Professor Supol Wuthisen  
President  
Bansomdejchaopraya Rajabhat University  
Thailand



.....  
A/Professor Jim Cross  
Associate Dean, International  
Edith Cowan University  
Australia





# Certificate of Achievement

This is to certify that

**Assistant Professor Chalit Wanichayanan**

has completed a course of instruction and passed the exam in

The English Communication Skill Development for Executives (Pre- Intermediate)

Date of Issue: 27/5/2015

Centre Name: Siam Paragon Branch

*Kamrin Couette*  
Head Teacher

*Sunisa A.*  
Principal

ที่ ศธ 0520.107 (นฐ.) / 1532



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
 วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์  
 อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม 73000

12 มีนาคม 2558

เรื่อง แจ้งผลการพิจารณาบทความเพื่อจัดพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการ Veridian E - Journal  
 มหาวิทยาลัยศิลปากร ฉบับ Veridian E-Journal Science and Technology  
 Silpakorn University ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม - มิถุนายน 2558

เรียน อาจารย์ ชลิต วณิชยานันต์

ตามที่ท่านได้ส่งบทความเรื่อง “การศึกษารูปแบบการบริหารจัดการไอซีทีโดยใช้หลักการโคบิท  
 สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏ” เพื่อพิจารณาจัดพิมพ์เผยแพร่ในวารสารวิชาการ Veridian E-Journal  
 มหาวิทยาลัยศิลปากร ฉบับ Veridian E-Journal Science and Technology Silpakorn University  
 ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม - มิถุนายน 2558 นั้น

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ขอเรียนให้ทราบว่าผู้ทรงคุณวุฒิได้พิจารณา  
 บทความของท่านแล้ว เห็นสมควรให้ตีพิมพ์เผยแพร่บทความดังกล่าวในวารสารวิชาการ Veridian  
 E - Journal ฉบับ Veridian E-Journal Science and Technology Silpakorn University ปีที่ 2  
 ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม - มิถุนายน 2558 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม)  
 รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายวิชาการและวิจัย  
 รักษาการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



สำนักงานเลขานุการ

โทรศัพท์ 034 - 218789 โทรสาร 034 - 243435

เว็บไซต์เผยแพร่ [http://mis.graduate.su.ac.th/newgrad/science\\_58/index.html](http://mis.graduate.su.ac.th/newgrad/science_58/index.html)

## การศึกษาารูปแบบการบริหารจัดการไอซีทีโดยใช้หลักการโคบิท สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏ\*

### Study of ICT Management Model by COBIT's Principle for Rajabhat Universities

ชลิต วณิชยานันต์\*\*

#### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงบูรณาการมีวัตถุประสงค์เพื่อหากระบวนการกำกับดูแลและการบริหารจัดการไอซีทีโดยใช้หลักการโคบิทสำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏ การศึกษาทำโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้กรอบแนวทางการจัดการไอซีทีของโคบิท 5 กลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารไอซีทีระดับสูง กลุ่มผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านไอซีทีและกลุ่มผู้ใช้งานด้านไอซีที ทั้งหมดจำนวน 1,141 คน ที่พิจารณาตามประเด็นต่างๆตามเป้าประสงค์ขององค์กร เป้าประสงค์ด้านไอซีทีที่ตามกรอบของโคบิท 5 และมีผลการวัดผลแบบสมมูล ผลจากการวิจัยพบว่า ในมิติตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ด้านการเงิน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}=3.46$ , S.D.=0.89) ในมิติด้านผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}=3.43$ , S.D.=0.90) ในมิติด้านการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}=3.43$ , S.D.=0.95) และในมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.66$ , S.D.=0.80) การกำกับดูแลและการบริหารจัดการเพื่อในการพัฒนาไอซีทีของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครในภาพรวม ควรจะเน้นกระบวนการในประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านผู้รับบริการ และด้านการบริหารจัดการเป็นอันดับแรก ต่อจากนั้นควรจะเป็นประเด็นเกี่ยวกับด้านการเงิน และควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาประเด็นที่เกี่ยวข้องกับด้านการเรียนรู้และการพัฒนา โดยนำมาประยุกต์ใช้ตามกรอบแนวทางกระบวนการหลักและกระบวนการรองตามหลักการของโคบิท 5 เพื่อนำไอซีทีมาใช้ในการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดตามหลักธรรมาภิบาล

**คำสำคัญ :** การบริหารจัดการไอซีที, โคบิท, มหาวิทยาลัยราชภัฏ

\* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของคุณฉวีนิพนธ์ เรื่อง รูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ สาขาการจัดการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

\*\* นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา email: scchalit@gmail.com อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก: รองศาสตราจารย์ ดร. ปานใจ ธารทัศน์วงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม: รองศาสตราจารย์ ดร. สมบัติ ทีฆทรัพย์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จันทรีวิภา ดิลกสัมพันธ์



## Abstract

This integrated research aims to investigate the process of supervising and managing the ICT by using COBIT principles with Rajabhat Universities. The study derived from data collected from 6 specific samples of Rajabhat Universities in Bangkok under the framework COBIT 5's ICT management. The 1,141 samples are divided into 3 groups : the chief information officers , the ICT administrators, and users. These samples are categorized by the organization's objectives, ICT's objectives are accordance with COBIT 5 principle and Balance scorecard. The research's result agrees with the ICT objective and financial perspectives with the medium average ( $\bar{x}=3.46$ , S.D.=0.89). In the users and managerial perspectives, the research reveals the same result of medium average of  $\bar{x}=3.43$ , S.D.=0.90 and  $\bar{x}=3.43$ , S.D.=0.95, respectively. The result in growth and development perspectives show the high average of  $\bar{x}=3.66$ , S.D.=0.80. The holistic supervision and administration of ICT development for Rajabhat Universities in Bangkok should be emphasized primarity on process in users' objectives and managerial perspectives; then focusing on financial perspectives. Moreover, the growth and development dimension should be promoted under COBIT 5's major and minor principles. This is to make use of ICT in effective and most efficient university's administrative strategies according to the good governance.

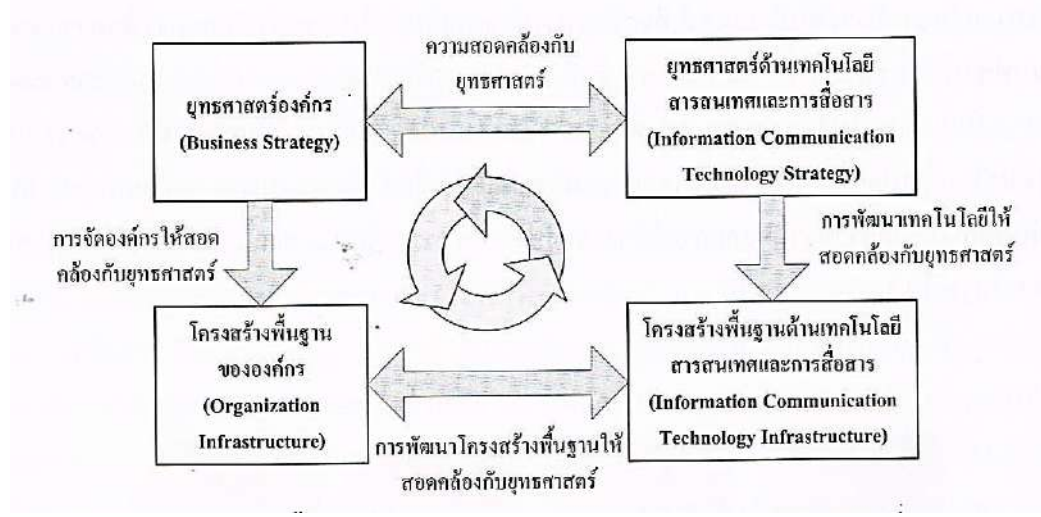
**Keyword :** ICT management , COBIT, Rajabhat University

## บทนำ

มหาวิทยาลัยทุกแห่งมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารหรือเรียกโดยย่อว่า ไอซีที (ICT) มาใช้ในการจัดการเรียนการสอนและการบริหารจัดการ โดยที่มหาวิทยาลัยแต่ละแห่งจะมีลักษณะของภารกิจ สถานะ บริบทและปัจจัยสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน ทำให้มหาวิทยาลัยต้องพยายามหาวิธีในการบริหารจัดการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือเป้าประสงค์ ตามยุทธศาสตร์และวัตถุประสงค์ตามแผนกลยุทธ์ที่ได้กำหนดขึ้น ไอซีที เป็นปัจจัยหลักที่สำคัญอย่างมากที่ผู้บริหารทุกระดับนำมาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อใช้ในการ บริหารจัดการองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดและให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ดังนั้นการบริหารจัดการไอซีที จำเป็นจะต้องสอดคล้องกับการบริหารจัดการองค์กร กล่าวคือ กลยุทธ์ในการบริหาร จัดการไอซีที ต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์ในการบริหารจัดการองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน โดย หลักการที่นิยมนำมากำหนดกลยุทธ์ในการบริหารจัดการองค์กร คือ มิติการวัดผลแบบสมดุลหรือบาลานซ์ สกอร์การ์ด (Balance scorecard : BSC) ที่มีหลักการจัดสมดุลระหว่างตัววัดผล (โอล์ช, นิลส์-โกราน, รอย จัน และเวทเตอร์ แมกนัส. , 2547:31) ซึ่งรูปแบบของการนำเอากรอบและวิธีการบริหารจัดการไอซีทีมีหลายหลักการและหลายรูปแบบ ได้แก่ ITIL COSO VAL IT ISO COBIT เป็นต้น ซึ่ง COBIT มีการพัฒนาและปรับปรุงมาจนถึงรุ่น 5 โดยได้หลอมรวมหลักการและกรอบแนวปฏิบัติที่ดีของกรอบมาตรฐานการบริหารจัดการไอซีทีและส่วนที่เกี่ยวข้องไว้ด้วยกัน (Simpson,

2015) ปัญหาขององค์กรที่นำไอซีทีมาใช้ที่พบแบ่งออกเป็น 7 ประเภทใหญ่ๆ ได้แก่ ความพร้อมใช้และความต่อเนื่อง ความมีคุณค่ากับความคุ้มค่า ต้นทุนและการลงทุน ช่องว่างและความซับซ้อน ความไม่สอดคล้องกับความต้องการ การเป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับและ กฎหมาย ผลกระทบและความมั่นคงปลอดภัย (ปริญญา หอมอนเก, 2553)

มหาวิทยาลัยราชภัฏ เป็นมหาวิทยาลัยที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ในมาตรา 7 กำหนดให้เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นโดยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน วิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี ทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู (สำนักงานคณะกรรมการ กฤษฎีกา, 2555: 2) ทุกมหาวิทยาลัยราชภัฏได้นำเอาไอซีทีมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนและการบริหารจัดการองค์กรมาโดยมีการพัฒนาระบบไอซีที มาอย่างต่อเนื่อง ซึ่ง ไอซีทีเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเพิ่มมูลค่าของกิจกรรมต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคบริการ ซึ่งไอซีทีได้เข้ามามีบทบาทในหลายๆขั้นตอนของการดำเนินกิจกรรม โดยใช้ในการพัฒนาและการเจริญเติบโตขององค์กร รวมทั้งการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน การพัฒนาไอซีทีที่ต้องเริ่มต้นโดยการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอก ร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และตัวชี้วัด เมื่อได้ยุทธศาสตร์แล้วนำไปสู่การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านต่างๆขององค์กรและใช้ยุทธศาสตร์นี้ในการกำหนดยุทธศาสตร์ด้านไอซีที โดยมีการปรับยุทธศาสตร์ และโครงสร้างพื้นฐานด้านไอซีทีให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร (ปานใจ ธารทัศนวงศ์, 2554:18) ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงขั้นตอนการพัฒนาระบบไอซีทีสำหรับองค์กร (ที่มา ปานใจ ธารทัศนวงศ์, 2554: 18)

ในการพัฒนาด้านระบบไอซีทีของมหาวิทยาลัยราชภัฏทุกแห่งได้ดำเนินการตามกรอบนโยบายตามกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ.2554-2563 (ICT 2020) ที่ ประกอบด้วย 7 ยุทธศาสตร์หลัก คือ (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2554)

1. ยุทธศาสตร์ “การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศและการสื่อสารแห่งชาติ”
2. ยุทธศาสตร์ “ICT เพื่อสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ”
3. ยุทธศาสตร์ “การพัฒนาทุนมนุษย์ ICT สำหรับปี 2020”
4. ยุทธศาสตร์ “การพัฒนาอุตสาหกรรม ICT”
5. ยุทธศาสตร์ “ICT เพื่อการให้บริการของภาครัฐ (Public Service)”
6. ยุทธศาสตร์ “ICT เพื่อความเท่าเทียมทางสังคม (Social Equality)”
7. ยุทธศาสตร์ “ICT เพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม”

เนื่องจากการพัฒนาระบบไอซีทีของมหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่งจะมีลักษณะที่แตกต่างกันตามนโยบาย กลยุทธ์ บริบท ปัจจัยความพร้อมและสภาพแวดล้อมอื่นๆที่แตกต่างกัน รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของปัจจัยสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีด้านไอซีทีด้วย ทำให้แต่ละแห่งมีการนำเอากรอบมาตรฐานในการกำกับดูแลและการบริหารจัดการที่แตกต่างกัน ได้แก่ ISO 27000 ITIL COBIT เป็นต้น โดยที่ ISO 27000 เป็นระบบเกี่ยวกับการจัดการความปลอดภัยด้านไอซีที ITIL เป็นกระบวนการที่เน้นเกี่ยวกับการนำไอซีทีมาใช้ในการให้บริการ และ COBIT เป็นกรอบแนวปฏิบัติที่ครอบคลุมการกำกับดูแลและการบริหารจัดการด้านไอซีทีที่ครอบคลุมหลัก (Domain) ของ ISO27000 และ ITIL (IT Governance Institute, 2015)

โคบิท 5(Control Objective for Information and Related Technology 5 : COBIT 5) (ISACA 2012) เป็นกรอบการดำเนินงานสำหรับการกำกับดูแลและการบริหารจัดการไอซีทีระดับองค์กร ที่มีการพัฒนารูปแบบมาโดยตลอดอย่างต่อเนื่อง ซึ่งได้รวมเอากรอบของ มาตรฐานหลายๆกรอบมาบูรณาการ ได้แก่ ISO Risk IT Val IT เพื่อให้ครอบคลุมกระบวนการกำกับดูแลและการบริหารจัดการมากที่สุด โดยมีหลักการที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่ 1.สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้เสีย 2.มีความครอบคลุมทั่วทั้งองค์กรอย่างครบวงจร 3.มีการประยุกต์ใช้กรอบดำเนินการที่บูรณาการเป็นกรอบเดียวกัน 4.มีการเอื้อให้วิธีปฏิบัติแบบองค์กรรวมสัมฤทธิ์ผล 5.มีการแบ่งแยกการกำกับดูแลออกจากการบริหารจัดการ (ตามภาพที่ 2) โดยที่มีกระบวนการต่างๆที่ใช้ในการควบคุมกำกับดูแลไอซีทีระดับองค์กรทั้งหมด 37 กระบวนการ ที่แบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนที่หนึ่งเป็นกระบวนการกำกับดูแล ได้แก่ กระบวนการประเมิน สังการและเฝ้าติดตาม 5 กระบวนการ ส่วนที่สองแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ด้านที่ 1 เป็นกระบวนการจัดวางแผน จัดทำแผน และจัดระบบ 13 กระบวนการ ด้านที่ 2 เป็นกระบวนการจัดสร้าง จัดหาและนำไปใช้ 10 กระบวนการ ด้านที่ 3 เป็นกระบวนการส่งมอบ ให้บริการและสนับสนุน 6 กระบวนการ ด้านที่ 4 เป็นกระบวนการเฝ้าติดตาม วัดผล และประเมินผล (ตามภาพที่ 3)

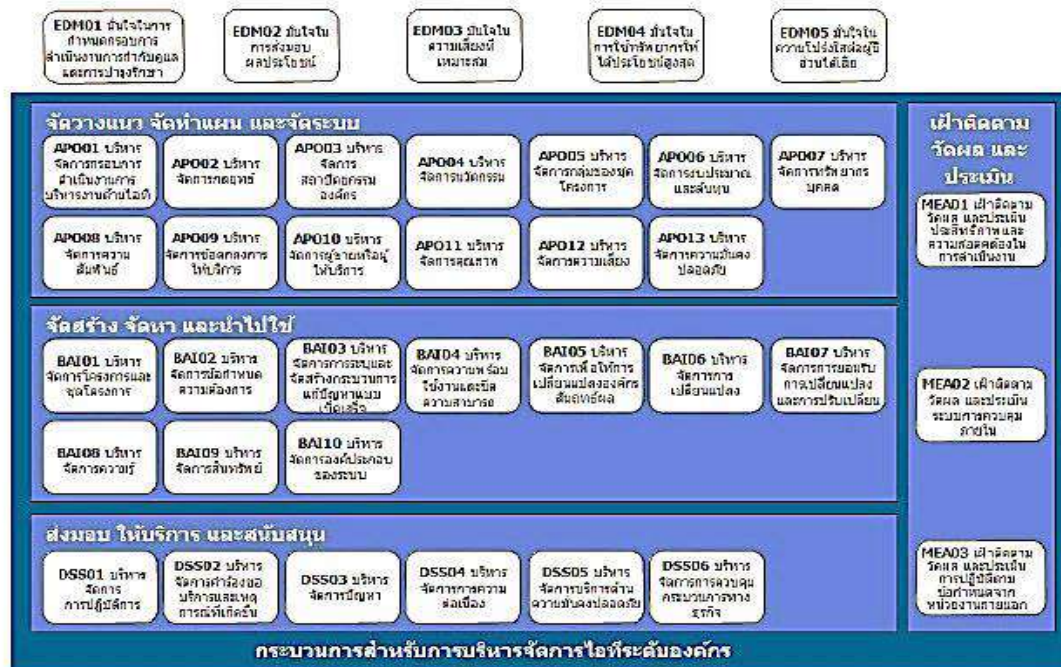




ภาพที่ 2 หลักการสำคัญของโคบิท 5  
ที่มา : ISACA, 2013: 15

**กระบวนการต่างๆสำหรับการควบคุมกำกับดูแลไอทีระดับองค์กร**

ประเมิน สังการ และเฝ้าติดตาม



ภาพที่ 3 กระบวนการต่างๆสำหรับการควบคุมกำกับดูแลไอทีระดับองค์กร  
ที่มา : ISACA, 2013: 35

## วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นและกระบวนการกำกับดูแลและการบริหารจัดการไอซีทีโดยใช้หลักการโคพิท สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาแบบบูรณาการ (Integrated Approach) ที่มีการวิจัยเชิงปริมาณซึ่งเป็นการรวบรวมข้อมูลผ่านการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่งในกรุงเทพมหานครจากกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ 1.ผู้บริหารไอซีทีระดับสูง 2.ผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านไอซีที 3.ผู้ใช้ไอซีที ได้แก่ คณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษา และการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพซึ่งเป็นการศึกษาข้อมูลจากการระดมความคิด (Focus Group) ของผู้เชี่ยวชาญทางด้านการบริหารจัดการและด้านไอซีที และข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก(In-depth Interview) ในกลุ่มผู้บริหารไอซีทีระดับสูงของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่ง

การดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 7 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เป็นขั้นตอนในการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับโคพิท 5

ขั้นตอนที่ 2 เป็นขั้นตอนจัดทำเครื่องมือได้แก่ เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม ที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 ส่วน และเครื่องมือที่เป็นแบบสัมภาษณ์ ที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการบริหารจัดการ แนวโน้มและทิศทางในการบริหารจัดการ

ขั้นตอนที่ 3 เป็นขั้นตอนในการทดสอบเครื่องมือ ทำการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ของเครื่องมือได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง โดยผู้เชี่ยวชาญทางด้านการบริหารและทางด้านไอซีที จำนวน 5 ท่าน และกำหนดค่าของความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปเป็นเกณฑ์ที่ยอมรับได้(สมชาย วรภิจเกษม กุล, 2554: 266-270)

ขั้นตอนที่ 4 ทำการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างในมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตภาคกลาง 1 แห่งที่ไม่ใช่มหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มตัวอย่าง นำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient Reliability) ทั้งชุดแบบสอบถามต้องมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค มากกว่า 0.8 (สิน พันธุ์พินิจ, 2553 : 191-192) ขึ้นไปเป็นเกณฑ์ที่ยอมรับได้

ขั้นตอนที่ 5 ดำเนินการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างของประชากรทั้ง 3 กลุ่ม ของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

ขั้นตอนที่ 6 ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เพื่อหาข้อสรุปความคิดเห็นความต้องการเกี่ยวกับไอซีที ของแต่ละมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ในการวิจัยนี้ ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินระดับความคิดเห็นดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ขั้นตอนที่ 7 เป็นขั้นตอนสรุปผลและการเสนอแนะผลจากการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย ได้แก่ ประชากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2556 แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. ผู้บริหารไอซีทีระดับสูงของทุกมหาวิทยาลัย ได้แก่ อธิการบดีหรือรองอธิการบดีหรือผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศหรือผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์ ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง มหาวิทยาลัยละ 1 คน รวมทั้งหมด 6 คน

2. ผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านไอซีทีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ด้านไอซีทีของทุกมหาวิทยาลัย ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ทุกคนของทุกมหาวิทยาลัย รวมทั้งหมด 23 คน

3. ผู้ใช้งานไอซีที ได้แก่ อาจารย์ บุคลากรและนักศึกษา ของทุกมหาวิทยาลัย ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างแบบสุ่ม โดยการกำหนดจำนวนแต่ละกลุ่มแต่ละมหาวิทยาลัยโดยใช้หลักและวิธีการของยามาเน่ (Yamane อ้างใน บุญธรรม จิตต์อนันต์ 2540:70) ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างของ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม 150 คน (อาจารย์ 48 คน บุคลากร 39 คน นักศึกษา 63 คน) กลุ่มตัวอย่างของ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี 73 คน (อาจารย์ 28 คน บุคลากร 21 คน นักศึกษา 24 คน) กลุ่มตัวอย่างของ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา 196 คน (อาจารย์ 54 คน บุคลากร 25 คน นักศึกษา 117 คน) กลุ่มตัวอย่างของ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร 123 คน (อาจารย์ 48 คน บุคลากร 40 คน นักศึกษา 35 คน) กลุ่มตัวอย่างของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต 310 คน (อาจารย์ 106 คน บุคลากร 159 คน นักศึกษา 45 คน) และกลุ่มตัวอย่างของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 260 คน (อาจารย์ 69 คน บุคลากร 76 คน นักศึกษา 115 คน) รวมทั้งสิ้น 1,112 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนผู้บริหารไอซีทีระดับสูง ส่วนผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านไอซีทีและส่วนผู้ใช้งานไอซีที และเครื่องมือที่เป็นแบบสัมภาษณ์ ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นส่วนผู้บริหารไอซีทีระดับสูง

### ผลการวิจัย

ผลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย และการวิเคราะห์ค่าระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่มต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีทีตามหลักการของโคบิท 5 และมีผลการวัดผลแบบสมดุลง มีดังนี้

**ตารางที่ 1** ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่ง ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการเงิน

ประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ผู้บริหารไอซีทีระดับสูง (n=6)			ผู้ปฏิบัติงานด้านไอซีที (n=23)			ผู้ใช้งานไอซีที (n=1112)			ค่าเฉลี่ยรวม (n=1141)		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์	3.99	0.26	มาก	3.70	0.36	มาก	3.48	0.92	ปานกลาง	3.49	0.92	ปานกลาง
2.การได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที	3.96	0.27	มาก	3.73	0.40	มาก	3.51	0.90	มาก	3.60	0.90	มาก
3.การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที	3.52	0.40	มาก	3.39	0.37	ปานกลาง	3.12	0.93	ปานกลาง	3.13	0.93	ปานกลาง
4.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที	4.09	0.24	มาก	3.86	0.57	มาก	3.63	0.77	มาก	3.63	0.77	มาก
5.ความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที	3.58	0.29	มาก	3.48	0.36	ปานกลาง	3.40	0.85	ปานกลาง	3.40	0.85	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.88	0.20	มาก	3.66	0.35	มาก	3.45	0.36	ปานกลาง	3.46	0.89	ปานกลาง

มิติด้านการเงิน ตามตารางที่ 1 พบว่า ในภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่ง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นรวมอยู่ในระดับปานกลางและค่าเฉลี่ยตามประเด็นต่างๆ 5 ประเด็น มีค่าเฉลี่ยจากค่าน้อยไปค่ามากตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที 2.ความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที 3.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ 4.การได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที 5.การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที ทุกมหาวิทยาลัยจึงควรปรับปรุงการบริหารจัดการความเสี่ยงเป็นอันดับแรก เนื่องจากมีค่าระดับปานกลางค่าต่ำที่สุดเหมือนกันทุกมหาวิทยาลัยเป็นอันดับแรก ปรับปรุงการบริหารจัดการ การจัดซื้อจัดจ้าง ความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที และการปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยตามลำดับ และสนับสนุนให้มีการพัฒนาการได้ประโยชน์จากการลงทุนด้านไอซีที และการปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับกฎหมายด้านไอซีที

**ตารางที่ 2** ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่ง ต่อประเด็นตาม  
เป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านผู้รับบริการ

ประเด็นตาม เป้าประสงค์ด้านไอซีที	ผู้บริหารไอซีที ระดับสูง (n=6)			ผู้ปฏิบัติงานด้านไอซีที (n=23)			ผู้ใช้งานไอซีที (n=1112)			ค่าเฉลี่ยรวม (n=1141)		
	$\bar{x}$	S.D.	แปล ผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปล ผล	$\bar{x}$	S.D.	แปล ผล
1. การให้บริการด้านไอซีทีสอดคล้องกับความต้องการ	3.92	0.49	มาก	3.72	0.54	มาก	3.61	0.80	มาก	3.61	0.80	มาก
2. ความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล	3.90	0.42	มาก	3.58	0.41	มาก	3.47	1.03	ปานกลาง	3.47	1.02	ปานกลาง
3. การบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว	3.58	0.23	มาก	3.31	0.36	ปานกลาง	3.21	0.92	ปานกลาง	3.21	0.91	ปานกลาง
4. ความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ	3.83	0.41	มาก	3.67	0.46	มาก	3.61	0.76	มาก	3.61	0.76	มาก
5. การจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการ และมีคุณภาพ	3.68	0.17	มาก	3.54	0.39	มาก	3.44	0.85	ปานกลาง	3.45	0.85	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.74	0.26	มาก	3.53	0.37	มาก	3.43	0.41	ปานกลาง	3.43	0.90	ปานกลาง

มิติด้านผู้รับบริการ ตามตารางที่ 2 พบว่า ในภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่ง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางและค่าเฉลี่ยตามประเด็นต่างๆ 5 ประเด็น โดยมีค่าเฉลี่ยจากค่าน้อยไปค่ามากตามลำดับดังนี้ 1.การบริหารจัดการด้านไอซีทีที่มีความคล่องตัว 2.การจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ 3.ความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล 4.การให้บริการด้านไอซีทีสอดคล้องกับความต้องการ 5. ความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ ทุกมหาวิทยาลัย ควรปรับปรุงการบริหารจัดการด้านไอซีทีให้มีความคล่องตัว

เนื่องจากมีค่าในระดับปานกลางค่าต่ำที่สุดเหมือนกันทุกมหาวิทยาลัยเป็นอันดับแรก ควรจะปรับปรุงในส่วนอื่นๆ อีก ประเด็น ได้แก่ ประเด็นการจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงความต้องการและมีคุณภาพ และประเด็นความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล และควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านไอซีทีสอดคล้องกับความต้องการ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความพร้อมใช้งานและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้านไอซีทีในการนำมาใช้ในการตัดสินใจ

**ตารางที่ 3** ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่ง ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการบริหารจัดการ

ประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ผู้บริหารไอซีทีระดับสูง (n=6)			ผู้ปฏิบัติงานด้านไอซีที (n=23)			ผู้ใช้งานไอซีที (n=1112)			ค่าเฉลี่ยรวม (n=1141)		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน	3.97	0.19	มาก	3.69	0.44	มาก	3.49	0.88	ปานกลาง	3.50	0.87	ปานกลาง
2. ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	3.75	0.26	มาก	3.49	0.40	ปานกลาง	3.36	0.92	ปานกลาง	3.36	0.91	ปานกลาง
3. การบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ	3.81	0.37	มาก	3.63	0.40	มาก	3.46	1.09	ปานกลาง	3.47	1.08	ปานกลาง
4. ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา	3.67	0.19	มาก	3.49	0.39	ปานกลาง	3.43	1.02	ปานกลาง	3.43	1.01	ปานกลาง
5. การปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัย	3.71	0.38	มาก	3.58	0.43	มาก	3.45	0.84	ปานกลาง	3.47	0.84	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.77	0.19	มาก	3.55	0.37	มาก	3.42	0.38	ปานกลาง	3.43	0.95	ปานกลาง

มิติด้านการบริหารจัดการ ตามตารางที่ 3 พบว่า ในภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่งมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลางและค่าเฉลี่ย 5 ประเด็น ตามลำดับดังนี้ 1.ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 2.ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา 3.การบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ 4.การปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย 5. การบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ดังนั้นควรปรับปรุง ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีทีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เนื่องจากมีค่าระดับปานกลางค่าต่ำที่สุดเหมือนกันทุกมหาวิทยาลัยเป็นอันดับแรก และควรปรับปรุงอีก 4 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา ประเด็นการบริหารจัดการด้านไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ ประเด็นการปรับระบบไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย และประเด็นการบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

**ตารางที่ 4** ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่ง ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

ประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ผู้บริหารไอซีทีระดับสูง (n=6)			ผู้ปฏิบัติงานด้านไอซีที (n=23)			ผู้ใช้งานไอซีที (n=1112)			ค่าเฉลี่ยรวม (n=1141)		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การพัฒนาทักษะและสร้างแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงาน	3.88	0.37	มาก	3.73	0.59	มาก	3.65	0.78	มาก	3.67	0.78	มาก
2. การมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรม ในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร	3.92	0.19	มาก	3.66	0.57	มาก	3.65	0.82	มาก	3.66	0.82	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.90	0.26	มาก	3.69	0.53	มาก	3.65	0.60	มาก	3.66	0.80	มาก



มิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ตามตารางที่ 4 พบว่า ในภาพรวมของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่ง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากและค่าเฉลี่ยตามประเด็น 2 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นการพัฒนาทักษะและแรงจูงใจบุคลากรด้านไอซีทีในการปฏิบัติงานและประเด็นการมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความคิดริเริ่มสร้างนวัตกรรมในการเรียนและการปฏิบัติหน้าที่ของนักศึกษาและบุคลากร อยู่ในระดับมาก ดังนั้นทุกมหาวิทยาลัยจึงควรส่งเสริมและจัดให้มีการพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทั้งสองดังกล่าว

เมื่อนำประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีทีทั้ง 4 ด้าน มาเปรียบเทียบกับเป้าประสงค์ขององค์กรตามกรอบของโคบิท 5 จะได้ความสัมพันธ์ของเป้าหมายหรือเป้าประสงค์ขององค์กรกับเป้าประสงค์ด้านไอซีทีที่เป็นเป้าหมายหลัก (P) และเป้าหมายรอง (S) ตามตารางที่ 6 ในการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาด้านไอซีทีควรจะเน้นที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายที่เป็นเป้าหมายหลักก่อนเป้าหมายที่เป็นเป้าหมายรองในแต่ละด้าน เช่น ทางด้านการเงินที่เกี่ยวข้องกับเป้าประสงค์ไอซีทีกับเป้าประสงค์ขององค์กร ควรจะเน้นที่เกี่ยวข้องกับความเสถียรที่ไอซีทีสามารถจัดการได้เกี่ยวกับการปกป้องคุ้มครองทรัพย์สินทางด้านไอซีที ความพร้อมในการให้บริการไอซีทีและการให้บริการไอซีทีอย่างต่อเนื่อง และการคำนึงถึงการให้บริการที่เกิดประโยชน์สูงสุด เนื่องจากเป็นเป้าหมายหลัก ส่วนที่เป็นเป้าหมายรองเป็นการตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ มีการบริหารจัดการชุดโครงการเพื่อการเปลี่ยนแปลงและมีการปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร เป็นต้น

**ตารางที่ 5** ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่ง ต่อประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีทีในมิติการวัดผลแบบสมดุลง 4 มิติ

ประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที	ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม						
	มหาวิทยาลัยราชภัฏ						
	จันทระเกษม (n=153)	ธนบุรี (n=76)	บ้านสมเด็จพระยา (n=202)	พระนคร (n=129)	สวนดุสิต (n=315)	สวนสุนันทา (n=266)	
1. มิติด้านการเงิน	$\bar{x}$ S.D. แปลผล	3.53 0.31 มาก	3.56 0.28 มาก	3.42 0.35 ปานกลาง	3.38 0.35 ปานกลาง	3.49 0.41 ปานกลาง	3.42 0.36 ปานกลาง
2. มิติด้านผู้รับบริการ	$\bar{x}$ S.D. แปลผล	3.41 0.41 ปานกลาง	3.54 0.36 มาก	3.35 0.41 ปานกลาง	3.34 0.42 ปานกลาง	3.48 0.44 ปานกลาง	3.46 0.37 ปานกลาง
3. มิติด้านการบริหารจัดการ	$\bar{x}$ S.D. แปลผล	3.44 0.39 ปานกลาง	3.53 0.35 มาก	3.34 0.38 ปานกลาง	3.34 0.34 ปานกลาง	3.47 0.40 ปานกลาง	3.44 0.40 ปานกลาง
4. มิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	$\bar{x}$ S.D. แปลผล	3.71 0.59 มาก	3.77 0.55 มาก	3.52 0.61 มาก	3.58 0.52 มาก	3.71 0.61 มาก	3.67 0.62 มาก
ค่าเฉลี่ย 4 มิติ	$\bar{x}$ S.D. แปลผล	3.52 0.43 มาก	3.61 0.37 มาก	3.41 0.44 ปานกลาง	3.41 0.41 ปานกลาง	3.54 0.46 มาก	3.50 0.44 ปานกลาง



จากข้อมูลค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่งตามตารางที่ 5 พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมากทั้ง 4 มิติ ในมิติด้านการบริหารจัดการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 4 มหาวิทยาลัย มิติด้านผู้รับบริการกับมิติด้านการเงินมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดด้านละ 1 มหาวิทยาลัย และในมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนามีค่าเฉลี่ยสูงสุดทั้ง 6 มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมควรจะมีการปรับปรุงในมิติด้านผู้รับบริการกับมิติด้านการบริหารจัดการเนื่องจากมีระดับความเห็นเฉลี่ยในระดับปานกลางและควรจะพัฒนาในมิติด้านการเงินกับมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนาเนื่องจากมีระดับความเห็นในระดับมาก มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีควรจะทำให้มีการพัฒนามิติด้านการบริหารจัดการ มิติด้านผู้รับบริการ มิติด้านการเงิน และมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนาเนื่องจากมีระดับความเห็นเฉลี่ยในระดับมากทั้งหมดตามลำดับ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตทั้ง 3 มหาวิทยาลัยควรจะมีการปรับปรุงในมิติด้านการบริหารจัดการ มิติด้านผู้รับบริการ มิติด้านการเงินเนื่องจากมีระดับความเห็นเฉลี่ยในระดับปานกลาง ตามลำดับ และควรจะทำให้มีการพัฒนาในมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนาเนื่องจากมีระดับความเห็นเฉลี่ยในระดับมาก มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาควรจะมีการปรับปรุงในมิติด้านการเงิน มิติด้านการบริหารจัดการ มิติด้านผู้รับบริการตามลำดับเนื่องจากมีความเห็นเฉลี่ยในระดับปานกลางและควรพัฒนาในมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนาในลำดับสุดท้าย

ตารางที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างเป้าประสงค์ขององค์กรใน COBIT 5 กับเป้าประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับไอซีทีของมหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่ง

		เป้าประสงค์ระดับองค์กร															จำนวนเป้าหมายหลัก (P)	จำนวนเป้าหมายรอง (S)												
		คุณค่าจากการลงทุนในธุรกิจของผู้มีส่วนได้เสีย	กลุ่มของผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความสามารถในการแข่งขัน	ความเสี่ยงทางธุรกิจที่ได้รับการจัดการ (การปกป้องสิ่งคงของทรัพย์สิน)	การปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับจากภายนอก	ความโปร่งใสทางการเงิน	วัฒนธรรมที่เน้นการบริการลูกค้า	บริการของธุรกิจมีความต่อเนื่องและความพร้อมให้บริการ	การตอบสนองอย่างฉับไพลต่อการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ	การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์บนพื้นฐานของสารสนเทศ	ต้นทุนในการดำเนินงานบริการที่ให้ประโยชน์สูงสุด	หน้าที่งานในกระบวนการทางธุรกิจที่ให้ประโยชน์สูงสุด	ต้นทุนของกระบวนการทางธุรกิจที่ให้ประโยชน์สูงสุด	ชุดโครงการเพื่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่ได้รับการบริหารจัดการ	การปฏิบัติงานและบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ	การปฏิบัติตามนโยบายภายในองค์กร			บุคลากรที่มีทักษะและแรงจูงใจ	วัฒนธรรมที่ส่งเสริมวัฒนธรรมสัมพันธ์กับผลิตภัณฑ์และภาคีในธุรกิจ										
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15			16	17										
		✓		✓		✓		✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓															
	เป้าประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับไอซีที	ด้านการเงิน					ด้านลูกค้า					ด้านกระบวนการภายใน					ด้านการเรียนรู้													
ด้านการเงิน	01 กลยุทธ์ด้านไอซีทีสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับกลยุทธ์ด้านธุรกิจ	P	S					S	P	S	P	S	P													4	4			
	02 ไอซีทีที่เอื้ออำนวยและสนับสนุนให้ธุรกิจสามารถปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานภายนอก		S													P											1	1		
	03 ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญในการตัดสินใจต่างๆที่เกี่ยวข้องกับไอซีที	P	S						S						P													2	3	
	04 ความเสี่ยงของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับไอซีทีสามารถบริหารจัดการได้			P					P	S		P			S		S											3	3	
	05 ประโยชน์ที่ได้รับจริงจากกลุ่มของการลงทุนและการให้บริการในด้านต่างๆที่มีไอซีทีเป็นปัจจัยเอื้อ	P							S		S	S	P		S														2	4
	06 ต้นทุน ประโยชน์ และความเสี่ยงทางด้านไอซีทีมีความโปร่งใส	S	S		P							P	P																3	2
ด้านลูกค้า	07 การส่งมอบบริการด้านไอซีทีที่เป็นไปตามความต้องการของธุรกิจ	P	S					S	P			P	S	S														3	4	
	08 การใช้ระบบงานสารสนเทศและเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม	S	S					S		S	P	S		P														2	5	
ด้านกระบวนการภายใน	09 ความคล่องตัวทางด้านไอซีที	S	S						P			P	S	S														2	4	
	10 ความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศ โครงสร้างพื้นฐานในการประมวลผลและระบบงาน			P				P							P													3		
	11 การใช้สินทรัพย์ ทรัพยากรและสมรรถนะทางด้านไอซีทีให้ได้ประโยชน์สูงสุด	P							S		P	S	P	S	S														3	4
	12 การเอื้ออำนวยและสนับสนุนการทำงานของกระบวนการทางธุรกิจโดยบุคลากรระบบงานและเทคโนโลยีเข้าไปใช้ในกระบวนการทางธุรกิจ	S	S						S		S	P	S	S	S														1	7
	13 การส่งมอบชุดโครงการต่างๆก่อให้เกิดประโยชน์ ตรงเวลาตามประมาณที่ตั้งไว้ และตามความต้องการและมาตรฐานด้านคุณภาพ	P	S								S		S	P															2	3
	14 ความพร้อมใช้ของสารสนเทศที่เชื่อถือได้และมีประโยชน์การตัดสินใจ	S	S						P			S																	1	3
ด้านการมีส่วนได้เป็นต้น	15 ไอซีทีที่ปฏิบัติตามนโยบายภายในขององค์กร		S												P														1	1
	16 บุคลากรทั้งทางด้านไอซีทีและด้านธุรกิจที่มีความสามารถและมีแรงจูงใจ	S	P						S						P														2	2
	17 ความรู้ความเชี่ยวชาญ และการริเริ่มดำเนินการเพื่อนวัตกรรมทางธุรกิจ	S							P		S		S																1	3

การนำกรอบแนวทางของกระบวนการในโคบิท 5 มาใช้เมื่อพิจารณาจากเป้าประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับไอซีที ของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่งมีเป้าประสงค์หรือเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับไอซีทีทั้ง 17 ข้อ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการตามกรอบของโคบิท 5 ทั้ง 37 กระบวนการ ตามตารางที่ 7 ด้านการกำกับดูแล ที่มีกระบวนการประเมิน สิ่งการและเฝ้าติดตาม (EDM) ด้านการบริหารจัดการ ที่มีกระบวนการจัดวางแนว จัดทำแผน และจัดระบบ (APO) กระบวนการจัดสร้าง จัดหาและนำไปใช้ (BAI) กระบวนการการส่งมอบบริการและการสนับสนุน จัดหาและนำไปใช้ (DSS) และกระบวนการการเฝ้าติดตาม การวัดผลและการประเมินผล (MEA)

ตารางที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างเป้าประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับไอซีทีกับกระบวนการใน COBIT 5 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่ง

กระบวนการใน COBIT 5		เป้าประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับไอซีที																	จำนวนกระบวนการหลัก (P) จำนวนกระบวนการรอง (S)		
		ด้านการเงิน					ด้านลูกค้า		ด้านกระบวนการภายใน												ด้านการเรียนรู้และเติบโต
		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17			
		กลยุทธ์ด้านไอซีทีสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกับกลยุทธ์ด้านธุรกิจ ไอซีทีที่เอื้ออำนวยและสนับสนุนให้ธุรกิจสามารถปฏิบัติงานตามเป้าหมายและแผนระยะมีเป้าหมายและมีแผนงานที่ชัดเจน ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญในการตัดสินใจทางที่เกี่ยวข้องกับไอซีที ประโยชน์ของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับไอซีทีที่สามารถบริหารจัดการได้ ไอซีทีที่มีประสิทธิภาพ ไอซีทีที่มีนวัตกรรม ไอซีทีที่เชื่อมโยงกับไอซีทีที่มีคุณภาพ การส่งมอบบริการด้านไอซีทีที่เป็นไปตามความต้องการธุรกิจ การใช้ระบบงานสารสนเทศและเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม ความมั่นคงด้านไอซีที ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ โครงสร้างพื้นฐานในการประมวลผลและระบบงาน การใช้ผลิตภัณฑ์ ทรัพยากร และสถานะทางไอซีทีที่ได้ประโยชน์สูงสุด การเอื้ออำนวยและสนับสนุนการทำงานของระบบการทางธุรกิจโดยบูรณาการ การส่งมอบชุดโครงการที่ไม่ได้ใช้ไปไม่กระทบต่อระบบงานที่มีอยู่ การส่งมอบชุดโครงการที่มีคุณภาพและตรงตามความต้องการ ไม่มีความล่าช้าในการดำเนินงาน ไอซีทีที่ปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร บุคลากรที่ทำงานด้านไอซีทีและด้านธุรกิจที่มีความสามารถและเรียนรู้เร็ว มีความพร้อมใช้ของสารสนเทศที่เชื่อถือได้และมีประสิทธิภาพ ไอซีทีที่ปฏิบัติตามนโยบายภายในขององค์กร บุคลากรที่ทำงานด้านไอซีทีและด้านธุรกิจที่มีความสามารถและเรียนรู้เร็ว มีความพร้อมใช้ของเทคโนโลยี และมีการปรับปรุงดำเนินการเพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ																			
ประเมิน สิ่งการ และเฝ้าติดตาม	EDM01	มุ่งเน้นในการกำหนดกรอบการดำเนินงานการกำกับดูแลและการ	P	S	P	S	S	S	P	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	3	13
	EDM02	มุ่งเน้นในการส่งมอบผลประโยชน์	P		S	P	P	P	S		S	S	S	S	S	S	S	P	S	5	7
	EDM03	มุ่งเน้นในความเสี่ยงที่เหมาะสม	S	S	S	P		P	S	S		P		S	S	P	S	S	S	4	8
	EDM04	มุ่งเน้นในการใช้ทรัพยากรให้ได้ ประโยชน์	S		S	S	S	S	S	S	P		P		S			P	S	3	9
	EDM05	มุ่งเน้นในความโปร่งใสต่อผู้มีส่วนได้เสีย	S	S	P			P	P					S	S	S		S	S	3	6
	จัดวางแนว จัดทำแผน และจัดระบบ	APO01	บริหารจัดการกรอบการดำเนินงานการบริหารงานด้านไอซีที	P	P	S	S		S		P	S	P	S	S	S	P	P	P	7	7
APO02		บริหารจัดการกลยุทธ์	P		S	S	S	P	S	S		S	S	S	S	S	S	P	3	11	
APO03		บริหารจัดการสถาปัตยกรรมองค์กร	P		S	S	S	S	S	P	S	P	S		S			S	3	10	
APO04		บริหารจัดการนวัตกรรม	S		S	P			P	P		P	S		S			P	5	4	
APO05		บริหารจัดการกลุ่มของชุดโครงการ	P		S	S	P	S	S	S	S	S	S		P			S	3	8	
APO06		บริหารจัดการงบประมาณและต้นทุน	S		S	S	P	P	S	S		S		S						2	7
APO07		บริหารจัดการทรัพยากรบุคคล	P	S	S	S		S	S	S	P		P		S		S	P	5	7	
APO08		บริหารจัดการความสัมพันธ์	P		S	S	S	P	S		S	S	P		S		S	S	P	4	9
APO09		บริหารจัดการข้อตกลงการให้บริการ	S		S	S	S	P	S	S	S	S	S		S	P	S			2	10
APO10		บริหารจัดการผู้ขายหรือผู้ให้บริการ		S	P	S	S	P	S	P	S	S		S	S	S		S	3	10	
APO11		บริหารจัดการคุณภาพ	S	S	S	P		P	S	S	S	S		P	S	S	S	S	3	10	
APO12		บริหารจัดการความเสี่ยง		P	P			P	S	S	S	P		P	S	S	S	S	4	8	
APO13		บริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัย	P		P			P	S	S		P			P					4	3



ความสัมพันธ์ระหว่างเป้าประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการกำกับดูแลและการบริหารจัดการในโคบิท 5 ตามตารางที่ 7 พบว่าจะเกี่ยวข้องกับกระบวนการทั้งสองด้าน ดังนี้คือ

ด้านที่ 1 ด้านการกำกับดูแลมีกระบวนการประเมิน สังการและเฝ้าติดตามโดยผู้บริหารระดับสูงขององค์กรซึ่งได้แก่ผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย 5 กระบวนการ ได้แก่ 1.การสร้างความมั่นใจในการกำหนดกรอบการดำเนินงาน การกำกับดูแลและการบำรุงรักษา 2.การสร้างความมั่นใจในการส่งมอบผลประโยชน์ 3.การสร้างความมั่นใจในความเสี่ยงที่เหมาะสม 4.การสร้างความมั่นใจในการใช้ทรัพยากรให้ได้ประโยชน์สูงสุด และ 5. การสร้างความมั่นใจในความโปร่งใสต่อผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งมีทั้งกระบวนการหลัก (P) และกระบวนการรอง (S)

ด้านที่ 2 คือด้านการบริหารจัดการโดยผู้บริหารระดับการสังการและส่วนปฏิบัติการโดยตรงที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่แบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดวางแนว จัดทำแผน และจัดระบบ มีทั้งหมด 13 กระบวนการ ได้แก่ 1.การบริหารจัดการกรอบการดำเนินงานการบริหารจัดการไอซีที 2.การบริหารจัดการกลยุทธ์ 3.การจัดการสถาปัตยกรรมองค์กร 4.การบริหารจัดการนวัตกรรม 5.การจัดการกลุ่มชุดของโครงการ 6.การบริหารจัดการงบประมาณและต้นทุน 7.การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล 8.การบริหารจัดการความสัมพันธ์ 9.การบริหารจัดการข้อตกลงการให้บริการ 10.การบริหารจัดการผู้ขายหรือผู้ให้บริการ 11.การบริหารจัดการคุณภาพ 12.การบริหารจัดการความเสี่ยง และ 13.การบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งมีทั้งที่เป็นกระบวนการหลัก (P) และกระบวนการรอง (S)

ส่วนที่ 2 เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดสร้าง จัดหาและนำไปใช้ มีทั้งหมด 10 กระบวนการ ได้แก่ 1.การบริหารจัดการโครงการและชุดของโครงการ 2.การบริหารจัดการข้อกำหนดความต้องการ 3.การจัดการระบบและจัดสร้าง การแก้ปัญหาแบบเบ็ดเสร็จ 4.การบริหารจัดการความพร้อมใช้งานและขีดความสามารถ 5.การจัดการเพื่อการเปลี่ยนแปลงองค์กรแบบสัมฤทธิ์ผล 6.การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง 7.การบริหารจัดการการยอมรับการเปลี่ยนแปลงและการปรับเปลี่ยน 8.การบริหารจัดการความรู้ 9.การบริหารจัดการสินทรัพย์ และ 10.การบริหารจัดการองค์ประกอบของระบบ มีทั้งที่เป็นกระบวนการหลัก (P) และกระบวนการรอง (S)

ส่วนที่ 3 เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการการส่งมอบบริการและการสนับสนุน จัดหาและนำไปใช้ มีทั้งหมด 6 กระบวนการ ได้แก่ 1.การบริหารจัดการการปฏิบัติการ 2.การบริหารจัดการคำร้องขอบริการและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น 3.การจัดการปัญหา 4.การบริหารจัดการความต่อเนื่อง 5.การจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัย และ 6.การบริหารจัดการการควบคุมกระบวนการทางธุรกิจ มีทั้งที่เป็นกระบวนการหลัก (P) และกระบวนการรอง (S)

ส่วนที่ 4 เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการการเฝ้าติดตาม การวัดผล และการประเมินผล มีทั้งหมด 3 กระบวนการ ได้แก่ 1.การเฝ้าติดตาม วัดผล และประเมินประสิทธิภาพและความสอดคล้องในการดำเนินงาน 2.การเฝ้าติดตาม วัดผลและประเมินระบบการควบคุมภายใน และ 3.การเฝ้าติดตาม วัดผลและประเมินการปฏิบัติตามข้อกำหนดจากหน่วยงานภายนอก มีทั้งที่เป็นกระบวนการหลัก (P) และกระบวนการรอง (S)

## สรุปผล

จากข้อมูลระดับความคิดเห็นตามประเด็นตามเป้าประสงค์ด้านไอซีที ในมิติด้านการเงิน มีค่าเฉลี่ยรวมของระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.46, S.D. = 0.89$ ) ในมิติด้านผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยรวมของระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.43, S.D. = 0.90$ ) ในมิติด้านการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยรวมของระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.43, S.D. = 0.95$ ) และในมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา มีค่าเฉลี่ยรวมของระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.66, S.D. = 0.80$ ) ดังนั้นในภาพรวมมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 6 แห่ง ควรจะมีการปรับปรุงประเด็นในมิติที่เกี่ยวข้องกับด้านการเงิน ด้านผู้รับบริการ ด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ การบริหารจัดการความเสี่ยงด้านไอซีที การบริหารจัดการความคล่องตัวด้านไอซีที ความเหมาะสมในการใช้ทรัพยากรด้านไอซีที ความโปร่งใสในการบริหารจัดการด้านไอซีที ความเพียงพอของระบบไอซีทีในการใช้งานและแก้ปัญหา การจัดการโปรแกรมด้านไอซีทีที่เป็นประโยชน์ ตรงเวลา อยู่ในงบประมาณ ตรงตามความต้องการและมีคุณภาพ ความมั่นคงปลอดภัยของระบบไอซีทีและข้อมูล การบริหารจัดการไอซีทีตามแผนปฏิบัติการ การปรับไอซีทีให้สอดคล้องกับนโยบายและกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย และการบูรณาการไอซีทีและโปรแกรมประยุกต์การใช้งานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ตามลำดับ และควรจะให้มีการพัฒนาเกี่ยวกับด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ตามกรอบและกระบวนการกำกับดูแลและการบริหารจัดการของโคบิท 5 เพื่อจะสามารถบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลและการวัดผลมิติแบบสมดุล ในการนำกรอบและหลักการของโคบิท 5 มาใช้เป็นแนวการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลนั้น เนื่องจากแต่ละมหาวิทยาลัยมีระดับความคิดเห็นหรือความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือผู้มีส่วนได้เสีย ในแต่ละแห่ง ตามเวลา สถานการณ์ บริบทและปัจจัยพื้นฐานที่แตกต่างกัน ดังนั้นในการนำหลักการและกรอบแนวทางของโคบิท 5 มาใช้ มหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่งต้องนำวิธีการของโคบิท 5 มาประยุกต์ ใช้ตามบริบท สถานการณ์ เวลา กลยุทธ์ การเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้อง จึงจะได้รูปแบบของกรอบแนวทางการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของแต่ละแห่งได้ดีและเหมาะสมที่สุด จากข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพอสรุปได้ว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมควรจะมีการปรับปรุงในมิติด้านผู้รับบริการกับมิติด้านการบริหารจัดการและควรพัฒนาในมิติด้านการเงินกับมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีควรจะให้มีการพัฒนามิติด้านการบริหารจัดการ มิติด้านผู้รับบริการ มิติด้านการเงิน และมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนาตามลำดับ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตทั้ง 3 มหาวิทยาลัยควรจะมีการปรับปรุงในมิติด้านการบริหารจัดการ มิติด้านผู้รับบริการ มิติด้านการเงิน ตามลำดับ และควรจะให้มีการพัฒนาในมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ส่วนมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาควรจะมีการปรับปรุงในมิติด้านการเงิน มิติด้านการบริหารจัดการ มิติด้านผู้รับบริการตามลำดับและควรพัฒนาในมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนาในลำดับสุดท้าย ในส่วนที่มีประเด็นความต้องการที่เหมือนกัน ควรจะมีการเสนอให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านไอซีทีมาจัดวางแผนในการปรับปรุง พัฒนาและการใช้ไอซีทีร่วมกันตามประเด็นในมิติด้านต่างๆที่เหมือนกันหรือต่างกันตามตารางที่ 5 เพื่อการประหยัดงบประมาณเวลา และบุคลากร และเพื่อสามารถใช้ทรัพยากรไอซีทีร่วมกันให้คุ้มค่าเกิดประโยชน์สูงสุด

## เอกสารอ้างอิง

### ภาษาไทย

- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2554) . **กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ.2554-2563 ของประเทศไทย (ICT 2020)**. กรุงเทพฯ: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). **การแปลผลเมื่อใช้เครื่องมือรวบรวมข้อมูลแบบมาตราส่วนประมาณค่า**. เข้าถึงเมื่อ 31 ตุลาคม 2555. เข้าถึงได้จาก <http://www.watpon.com/boonchom/trans.pdf>.
- ปริญญา หอมเอนก.(2553). “เจาะลึก IT Governance Implementation และบทวิเคราะห์ COBIT 5.0 “Enterprise Governance of IT Framework” และ IT Governance Implementation Guide.” **จุลสาร สดท.** ปีที่ 2553, ฉบับที่ 56 (เมษายน-มิถุนายน 2553)
- ปานใจ ธารทศวงศ์. (2554). **การวิเคราะห์และออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในมุมมองด้านการบริหาร**. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.. สิ้นทวิการพิมพ์.
- สมชาย วรภิเกษมสกุล (2554). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. มปท.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2555). **พระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547**. เข้าถึงเมื่อ 7 มิถุนายน. เข้าถึงได้จาก <http://web.krisdika.go.th/data/law/law2/%c134/%c134-20-2547-a0001.pdf>.
- สิน พันธุ์พินิจ. (2553). **เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒน์.
- โอลส์, นิลส์-โกราณ, รอย จัน และเวทเตอร์ แมกนัส. (2547). **การใช้ระบบ Balanced Scorecard**. แปลจาก Performance Drivers: A Practice Guide to Using the Balances Scorecard. แปลโดย วีรุช มาฆะศิริรานนท์ และณัฐรพันธ์ เขจรนันท์. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

### ภาษาต่างประเทศ

- Ian Simpson. (2015). **Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) Overview January 31, 2008**. Accessed February Available from <http://www.vpit.ualberta.ca/frameworks/>.
- ISACA. (2013). **COBIT 5 : A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT**. Accessed December Available from <http://www.isaca.org/COBIT/Pages/COBIT-5-Thai.aspx>
- IT Governance Institute. (2015). **Introductory COBIT Presentation : Overview of IT Governance and the COBIT Framework**. Accessed February Available from [http://www.vpit.ualberta.ca/frameworks/ppt/cobit\\_introduction.ppt](http://www.vpit.ualberta.ca/frameworks/ppt/cobit_introduction.ppt).



Theme: Innovation and Technology for sustainable development  
(to be continued)

<b>Friday 25<sup>th</sup> March 2011</b>	
<b>Oral Presentation ROOM A (9<sup>th</sup> Floor)</b>	
<b>Time</b>	<b>Titles/Researchers</b>
15.00 – 15.15	54042 The Development of Knowledge Management Model for Practice Situation in Business Administration of Bansomdejchaopraya Rajabhat University <u>Ms. Panna Poonpin</u>
15.15 – 15.30	54049 Sustaining Meaningful Learning in Open Distance Learning (ODL) <u>Assoc.Prof. Dr.Hisham Dzakiria</u>
<b>Saturday 26<sup>th</sup> March 2011</b>	
<b>Oral Presentation ROOM A(9<sup>th</sup> Floor)</b>	
<b>Time</b>	<b>Titles/Researchers</b>
10.15 – 10.30	54025 The Acceptance of Technology Information Innovation in a Public Sector Organization in Indonesia <u>Asst.Prof.Dr. Indrawati Yuhertiana</u>
10.30 – 10.45	54032 Appropriate Key Performance Index for Thai Universities <u>Ms.Smatti Nilwiset</u>
10.45 – 11.00	54041 Appropriate Information Technology Model for Strategic Management in Higher Education <u>Asst.Prof. Chalit Wanichayanan</u>
11.00 – 11.15	54033 Development of a Total Quality Management (TQM) Process for The Academic Resources and Information Technology Center at Bansomdejchaopraya Rajabhat University <u>Mrs. Sirigarn Phokheaw</u>
11.15 – 11.30	54013 Study on Broadband Mobile Network for Remote Areas in Thailand <u>Dr.Seri Asvruk</u>
11.30 – 11.45	54038 The Production Technology Management Model for Small and Medium Garment Industries in Thailand <u>Mr. Nukul Sarawong</u>
11.45 – 12.00	54047 A Model of Strategic Management for Human Capital Potential Development of Overseas Thai Workers Through Sufficient Economy Philosophy. <u>Assoc.Prof. Dr. Aeumporn Dhienhirun</u>
12.00	<b>Lunch (2nd floor)</b>



54041

## Appropriate Information Technology Model for Strategic Management in Higher Education

Chalit Wanichayanan<sup>1</sup> Asst.Prof.Dr.Panjai Tantasanawong<sup>2</sup> Assoc.Prof.Dr.Dilok  
Bunruangrod<sup>3</sup> and Asst.Prof. Dr. Chanvipa Diloksambandh<sup>4</sup>.

- 1.Faculty of Science and Technology, Bansomdejchaopraya Rajabhat University
- 2.Graduate School, Silpakorn University
- 3.The University's Council, Bansomdejchaopraya Rajabhat University
- 4.Faculty of Science and Technology, Bansomdejchaopraya Rajabhat University

### Abstract

Information technology plays a significant role in strategic management of higher education institutions. This study aimed to provide appropriate information technology model for the strategic management in higher education institutions. Bansomdejchaopraya Rajabhat University was selected as a case study because this university employed strategic management called TRENDS-Model, a guide for managing academic focus for both local and international. Such management was for adequate and sustainable development and it was practical for the management in accordance with Rajabhat University Act, B.E. 2547. The data on 3-5 years trends in policy direction and university management was collected by in-depth interview with the university administrators, students, and the experts from three areas: the university administration, educational management, and information technology. Then, appropriate information technology model arising from data analysis for strategic management was developed and the questionnaire was used to collect data from the sample. The data gained was then analyzed and formulated into a suitable information technology form for the strategic management in Bansomdejchaopraya Rajabhat University. And, the developed model can be applied to other higher education institutions by modifying the parameters according to the status of each institution.

**Keywords:** information technology / strategic management. / Higher Education

### Introduction

Presently, the higher education institutions are finely adjusted and highly developed in order to empower education to become more qualified and efficient. This is not only to respond to the people's need to continue their study in every region without the age of consent but also to enhance lifelong learning. It is now necessary that each higher education institution create her identity that is unique



and outstanding. Also, each has to seek for the administrative management that enhances the development, the fame, the institution link, and the quality of the institution. More importantly, the administrative management should be designed to root the institution with sustainability and stability.

Bansomdejchaopraya Rajabhat University is a higher education institution established with the philosophy – university for local development. This university has a long history and a lot of components to become “Somdejchaopraya”, or the leader. In addition, this university has employed 'specific' administrative management – TRENDS-Model – making her identity very exceptional.

TRENDS-Model is used as a guideline for the university administrative management which essentially involves the exploitation of both local and international knowledge (BSRU,2008). The international knowledge is transmitted via technology and innovation that the core divisions in the university have applied in their work. Another crucial device is the information technology system which is exploited in both direct and indirect management (Chinodom,2009). The information technology system is considered as a system that can support the change of many factors efficiently (Malaiwong,2009). The study is on the analysis of the relationship of Thailand Information and Communication Technology (ICT) master plan version 2 (2009-2013), the ICT master plan for education of Ministry of Education(2011-2013), the strategic plan for the administration of Bansomdejchaopraya Rajabhat University (2009-2013) and the policy of Thailand Information and Communication Technology 2011-2020. The contents of these plans are analyzed for the conceptual framework of the study. The aim of the study is twofold:

1. To examine the factual information about the information technology system at Bansomdejchaopraya Rajabhat University.
2. To find out the boundary and direction of the strategic administration on the information technology at Bansomdejchaopraya Rajabhat University

#### **Material and Method of the Study**

This research study is a qualitative. The research instruments are the in-depth interview, questionnaire and focus group. The population was a group of 3 different people positions: 1) administrative people including the representatives of the university council, directing people, administrators; 2) staff representatives of the working person in the offices; and 3) student representatives are including the chair of student council, the chair of student administration, and the chair of student clubs. The data collected from the administrative people was carried out by the in-depth interview, from the personnel and the students by the questionnaire.

The focus group was performed and the subscription was analyzed for the construction of the research instrument. After this, the content was validated by consulting the experts of each field. There were 3 experts in higher education management, 3 experts in education management, and 3 experts in information and communication technology. The total was 9 experts altogether. The

conceptual framework was formulated by the analysis of the relationship of Thailand information and communication technology (ICT) master plan version 2 (2009-2013), the ICT master plan for education of the Ministry of Education (2011-2013) and the strategic plan of Bansomdejchaopraya Rajabhat University (2009-2013). The analysis of the relationship of the plans resulted in the framework for constructing the research instrument – in-depth interview questionnaire – and for making the framework of the policy for Thailand Information and communication technology (2011-2020). It also resulted in the framework for collecting the data about the direction and the trend of the policy and the administrative management in the university by 3-5 years. In this study, the independent variable was, therefore, the policy and the administrative management of Bansomdejchaopraya Rajabhat University. In addition, the major factors in the information and communication technology – the dependent variables – that could be influenced by the policy and administrative management were the hardware, software, peopleware, budget and other related factors. Then, the data gained was carried out by the gap analysis in order to construct the model of the information technology suitable for the strategic administrative management and to evaluate by using the questionnaire with the university's personnel and students. The result of evaluation would be made into the information technology model for the strategic administrative management suitable for Bansomdejchaopraya Rajabhat University. This model would, in fact, be the research-based information and research study that was the requirement mentioned in the basic principle and followed the form of TRENDS-Model.

The TRENDS-Model, which showed in Figure 1, used as a guideline to direct the administrative work for the achievement of the university's goals and objectives consisted of the following components (BSRU, 2008) :

**T: Transmitting of International Knowledge** is a way to transmit and educate the international knowledge about information and communication technology skill to the students and staff in the university.

**R: Research / Recovery of data** are the work on research study which is conducted on basis on local information within the university context.

**E: Experiment in Local Situation** is the process of practical application of the results and knowledge gained from the research studies into real target situation.

**N: Newly Appropriate Knowledge** is the summary of the research methodology which is experimented and tried out to see whether it fits well with the local context or community.



D: Distribution of Knowledge to Development is a distribution of knowledge or new method development.

S: Service to Locality is an application of discovered knowledge and technology responding the need of organizations and local communities as required by the higher education institution in each particular community.

## TRENDS Model

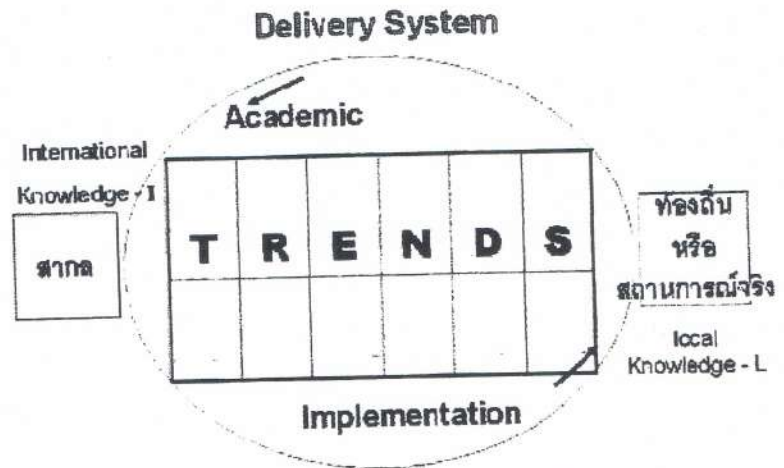


Figure 1. Stages and Guideline for administrative management by TRENDS model ( BSRU, 2008 )

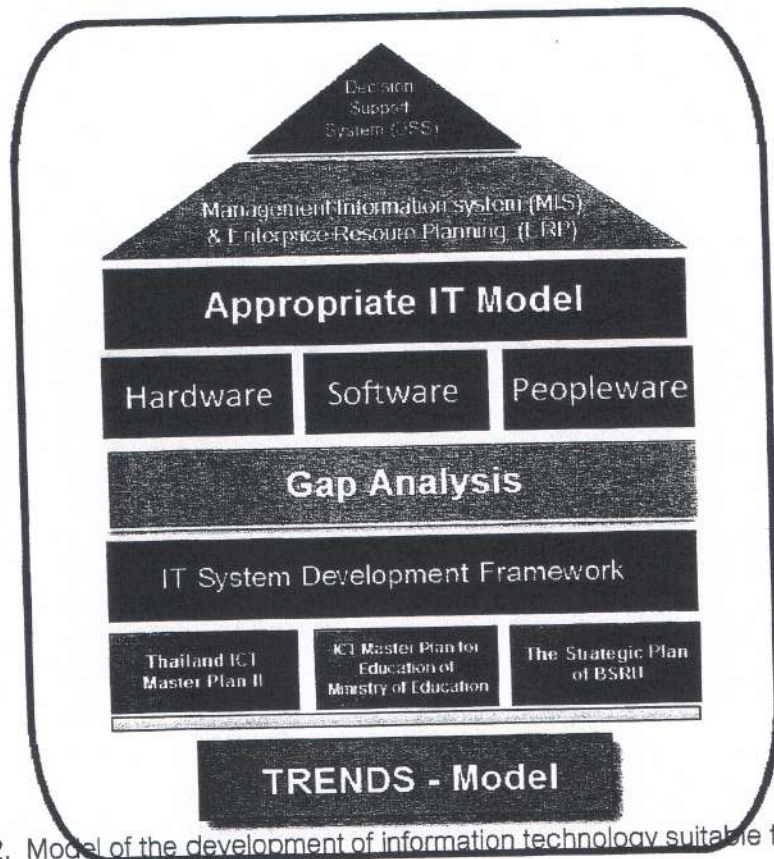


Figure 2. Model of the development of information technology suitable for strategic administrative management



By Following the propose model of the development, which showed in Figure 2, the model implementation was divided into 4 main stages of the methodology:

Stage 1: an analysis of the relationship between the Thailand ICT master plan 2 (2009-2013), the ICT master plan for Education of the Ministry of Education (2011-2013), the strategic plan of the Bansomdejchaopraya Rajabhat University (2011-2013)

Stage 2: a focus group meeting of the experts for making a guideline of the IT development and constructing the research instrument used to collect data from the sample of the study.

Stage 3: a gap analysis between the target goals and future direction following model of information technology as stated in the strategic master plans and then the present situation of the university was compared with regards to 3 aspects of the information technology: hardware, software and people. The comparison was done in order to find out the demands which were greatly related to the time and budget available.

Stage 4: a road map is modeled from the required components to the implementation. This was to acquire the most suitable model for constructing the information system for the resources management, for the administrative work, and for mutual decision making of the university under the form and principle of TRENDS-Model. This model was used as a reinforceable drive over the related offices including the computer office and other core offices such as faculties, centers and divisions in the university.

## Results

This study gained the fundamental information about the university's present situation of the information and communication technology system, and the results of the analysis of the present situation. When the results of the questionnaire validation were obtained from the experts, the questionnaire was used to collect data of the study. The data then was analyzed to see the model of the information technology system suitable for Bansomdejchaopraya Rajabhat University. The analysis predicted that model could hopefully be able to frame and direct the administrative management that could drive and develop the university so that the goals stated in the strategic plan would be achieved. Then the university can be moved forwards with stability continuously, which become a higher education institution for local development and has identity with uniqueness. That is to say, it is a university with "Rajabhat" and "Bansomdejchaopraya" under the reinforcement of the information technology gearing towards the goals of the strategic plan and the road map to success. All in all, the model was composed of: 1) the framework and guideline for the development of the fundamental



structure of ICT in order to be ready for the change and support the learning methods, and to different information systems; 2) the framework and guideline of the information system for learning and teaching; 3) the framework and guideline of the information system for the administrative management; 4) the framework and guideline of the information system for academic service of knowledge to community and society; 5) the framework and guideline of staff development of ICT knowledge and skill; and 6) the framework and guideline for the development of the main information technology system in compliance with the goals in the strategic plan. Each component also has framework and guideline for handling the action plan and developmental plan for the information and technology in order that the administrative management of the core offices in the university would be efficient.

### **Discussion**

The primary information about the information technology was that some higher education institutions already had information system for their administrative management. Some institutions were on the stage of budget procurement, so more time is needed to launch the system, and more consideration of change in certain factors is needed, such as environmental factors, change in technology about ICT because they would change very rapidly, and the need to respond the users and service provider who need a timely service and to respond the instant change of technology. So, each institution has to possess the specific structure and guideline of the information technology most suitable for the institution and situational context. Bansomdejchaopraya Rajabhat University is in the stage of procurement of information technology for the administrative management on 2 systems: the resource management and administrative management. The next stage is planning for the system for the decision making.

### **Conclusion and Recommendation**

The information technology system most suitable for the strategic administrative management in Bansomdejchaopraya Rajabhat University was feasible in that it can be used as a guideline for the university's management to achieve the goals stated in the strategic plan. The action plan was launched and the core offices were asked to use the same information system – as a one resource for every office. The Computing and Network Center is used as a liaison for the core offices in the university, such as the faculties, the office centers. The Computing and Network Center also takes care of the network system in the university and to set the plan and projects for the development of the ICT in consecutive times as needed. Those are for the support of environmental change in the

changing time. The model and guideline arising from this study could be applied with the other higher educational institution as said in the strategic master plan, condition and detailed information of the environmental context and the changing situation. 286

### Acknowledgements

The researcher would like to thank the administrators of Bansomdejchaopraya Rajabhat University, students, personnel, experts and the thesis advisors who spent their valuable time in involving in the interview, completing the questionnaire and giving their opinions and suggestions. Many thanks are also forwards to everybody who took part in the completion of this research study and the results of the study could be practically applied in the real situation and very significant as stated in the objectives of the study.

### References

- BSRU. Official action plan 2008-2010. Bansomdejchaopraya Rajabhat University. Division of Policy and plan, page 20.
- \_\_\_\_\_, Guidelines to indicate the university with the academic development of "university", "Rajabhat" and "Bansomdejchaopraya". Meeting report. 15 May 2008, page 221.
- \_\_\_\_\_, Academic management Bansomdejchaopraya Rajabhat University 2008-2011. Office of the President, 20 November 2551: 22 pp.
- \_\_\_\_\_, Strategic Administration Bansomdejchaopraya Rajabhat University 2009-2012. Division of Policy and Plan, Office of the President: 50 pp.
- Chinodom, S. (2009). Information system for management of educational institutions. Lecture paper. 17 October 2009.
- Malaiwong, K. (2009). Effective Information management [On line] Retrieved on 28 January 2009. Available at [http://www.drkanchit.com/ict\\_management/articles/itmanage.pdf](http://www.drkanchit.com/ict_management/articles/itmanage.pdf).
- Office of Higher Education Commission. (2008). Project report on follow-up and evaluation of the enforcement of Rajabhat University Act B.E.2547. Office of Law (Copied): page 86.
- Office of Permanent Secretary ICT.(2009). Thailand master plan 2 2009-2013. Ministry of Information and Communication Technology. September.

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล	นายชลิต วนิชยานันต์
วัน เดือน ปีเกิด	7 มิถุนายน พ.ศ.2502
ที่อยู่	1013 ตำบลสลกบาตร อำเภอขามเฒ่าบุรี จังหวัดกำแพงเพชร 62140
สถานที่ทำงาน	สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์อิเล็กทรอนิกส์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ระดับ 8
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ.2526-2536	โรงเรียนไทรงามพิทยาคม จังหวัดกำแพงเพชร
พ.ศ.2537-2538	โรงเรียนวัชรวิทยา จังหวัดกำแพงเพชร
พ.ศ.2538-2539	มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
พ.ศ.2540-ปัจจุบัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2525	วิทยาศาสตร์บัณฑิต (ฟิสิกส์) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
พ.ศ.2528	ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ.2532	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การสอนฟิสิกส์) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
พ.ศ.2537	Diploma (Teacher Trainee) Kobe University, Japan
พ.ศ.2559	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (การจัดการเทคโนโลยี) มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา