

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่าในสภาวะสังคมโลกปัจจุบันนั้น นวัตกรรมเทคโนโลยีเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ (Information) มีความสำคัญและมีบทบาทต่อสังคมเป็นอย่างมาก ดังจะเห็นได้จากการที่องค์กรต่างๆ ทั้งในภาครัฐและเอกชนทั้งหลายต่างต้องอาศัยข้อมูลสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการ ช่วยในการตัดสินใจที่สำคัญการตัดสินใจจะต้องถูกต้องและรวดเร็ว ทันต่อเวลา จึงได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการดำเนินกิจกรรมขององค์กรต่างๆ อย่างกว้างขวาง เพื่อบริหารจัดการกับแหล่งข้อมูลต่างๆ ซึ่งมีอยู่อย่างมากมาย และเป็นเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกสบายในชีวิตประจำวันของทุกคนและองค์กร

สำหรับหน่วยงานกองบัญชาการทหารสูงสุด ได้มีการพิจารณาเห็นถึงความสำคัญ จึงได้ดำเนินการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศกองบัญชาการทหารสูงสุด โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ ภายในกองบัญชาการทหารสูงสุด ซึ่งทำให้ผู้บังคับบัญชาสะดวกในการเข้าถึงภารกิจในความรับผิดชอบ ระดมความคิด จัดทำข้อพิจารณา ตกลงใจอย่างถูกต้องและสั่งการได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น เป็นการประหยัดเวลาและทรัพยากรผ่านทางระบบสารสนเทศ โดยดำเนินการสั่งการจากห้องปฏิบัติการรบ (Operation War Room) ได้ เทคโนโลยีสารสนเทศเหล่านี้ นับว่าเป็นประโยชน์ต่อผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างมาก ทำให้กองบัญชาการทหารสูงสุดได้จัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ ภายในกองบัญชาการทหารสูงสุด สามารถตอบสนองภารกิจบรรลุผลสำเร็จได้ในระดับหนึ่ง แต่ผู้วิจัยยังเห็นว่าระบบสารสนเทศที่นำมาใช้ในกองบัญชาการทหารสูงสุดยังไม่เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน ตามการจัดการสารสนเทศที่ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ บุคคล ข้อมูลและระเบียบปฏิบัติ และเนื่องจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นนวัตกรรมร่วมสมัยประกอบกับข้าราชการกองบัญชาการทหารสูงสุด ซึ่งเป็นผู้ใช้งานในระบบสารสนเทศมีความหลากหลายในประเภท ระดับของบุคคลรวมถึงการใช้งาน ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้อาจส่งผลต่อการบรรลุความสำเร็จ

ดังนั้นหากได้ทราบถึงปัญหาที่แท้จริงอันจะนำไปสู่การแก้ไขปัจจัยเหล่านี้แล้ว อาจทำให้ผลที่ได้จากการใช้งานในระบบสารสนเทศของกองบัญชาการทหารสูงสุด เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดได้

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบ ต่อการยอมรับระบบสารสนเทศของข้าราชการสังกัดกองบัญชาการทหารสูงสุด
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประชากรศาสตร์และสภาพภูมิหลัง กับปัจจัยการยอมรับระบบสารสนเทศ
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขการใช้ระบบสารสนเทศของข้าราชการสังกัดกองบัญชาการทหารสูงสุด

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยทำการ ศึกษาจากข้อมูลของประชากร คือ ข้าราชการทหารสังกัดกองบัญชาการทหารสูงสุด เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใน 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนเสนาธิการร่วม ส่วนกิจการพิเศษ และส่วนการศึกษา ทั้งที่เป็นข้าราชการทหารชั้นสัญญาบัตรและข้าราชการทหารชั้นต่ำกว่าสัญญาบัตร โดยขอบเขตของระบบสารสนเทศได้แก่ งานด้านกำลังพล ออกรการ ข่าย ยุทธการ ส่งกำลัง ซ่อมบำรุง กิจการพลเรือน สื่อสารโทรคมนาคม เครือข่าย งบประมาณ การเงิน สารบรรณ การศึกษา วิทยาการ ภูมิศาสตร์สารสนเทศประชาสัมพันธ์ อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต ติดตามการปฏิบัติราชการของหน่วย

ซึ่งในการศึกษาวิจัยจะมุ่งศึกษาถึงการยอมรับและไม่ยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศว่าเกิดจากสาเหตุหรือปัจจัยที่สำคัญอะไรบ้าง

1.4 นิยามศัพท์

1. ข้าราชการสังกัดกองบัญชาการทหารสูงสุด หมายถึง ข้าราชการทหารสังกัดกองบัญชาการทหารสูงสุดที่ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนเสนาธิการร่วม ส่วนกิจการพิเศษ และส่วนการศึกษา ที่เป็นข้าราชการทหารชั้นสัญญาบัตรและข้าราชการทหารชั้นต่ำกว่าสัญญาบัตร

2. ระดับชั้นยศ หมายถึง กลุ่มของข้าราชการทหารสังกัดกองบัญชาการทหารสูงสุดที่ประกอบไปด้วยกลุ่มหลัก 2 กลุ่ม กลุ่มแรก คือ ข้าราชการทหารชั้นสัญญาบัตรประกอบด้วยทหารชั้นยศตั้งแต่ ร้อยตรี เรือตรี เรืออากาศตรี ถึงชั้นยศพลเอก พลเรือเอก พลอากาศเอก กลุ่มที่ 2 คือ ข้าราชการทหารชั้นต่ำกว่าสัญญาบัตรประกอบด้วย ประกอบด้วยทหารชั้นยศตั้งแต่สิบตรี จ่าตรี จ่าอากาศตรี ถึงชั้นยศจ่าสิบเอก(พิเศษ) พันจ่าเอก(พิเศษ) พันจ่าอากาศเอก(พิเศษ)

3. นวัตกรรม หมายถึง สิ่งใหม่ไม่ว่าจะเป็นหลักปฏิบัติ แนวคิด วิธีการใหม่ๆ ซึ่งอาจเคยใช้ในสังคมหนึ่ง หรือพัฒนาดัดแปลงมาจากของเดิม ให้ทันสมัยและนำมาใช้ได้ แต่ถ้านำมาใช้ในสังคมใหม่ในระยะแรกก็จะถือว่าเป็นนวัตกรรม ซึ่งจะช่วยปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสิ่งที่เคยปฏิบัติมาแต่เดิมให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นกว่าเดิม ทั้งยังช่วยประหยัดเวลาและแรงงานได้มากยิ่งขึ้นด้วย

4. เทคโนโลยี หมายถึง เทคโนโลยีหลายกลุ่มรวมกัน ที่สำคัญ ได้แก่ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสื่อสาร โทรคมนาคม ซึ่งเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการจัดทำสารสนเทศไว้ใช้ในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการติดต่อเชื่อมโยงหรือการจัดหา การวิเคราะห์ การประมวลผล การจัดเก็บ การจัดการ การเผยแพร่และการใช้สารสนเทศให้เกิดประโยชน์ในรูปแบบสื่อต่าง ๆ ทั้งภาพ เสียงและตัวอักษร ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์รวมทั้งการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ

5. ระบบสารสนเทศของกองบัญชาการทหารสูงสุด หมายถึง ระบบข้อมูลข่าวสารของกองบัญชาการทหารสูงสุด ที่ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูล บุคลากรและระเบียบวิธีปฏิบัติ โดยนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนในการจัดการข้อมูลให้เป็นไปอย่างมีระเบียบแบบแผนเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่นำมาใช้งานได้อย่างสะดวก รวดเร็วในการแก้ปัญหาและการดำเนินการของกองบัญชาการทหารสูงสุด เพื่อให้เกิดคุณภาพและใช้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6. กระบวนการยอมรับ หมายถึง ขั้นตอนที่จะก่อให้เกิดการยอมรับซึ่งเกิดขึ้นภายในจิตใจของแต่ละบุคคล จึงเป็นสิ่งที่มีส่วนผลักดัน และส่งผลให้มีการยอมรับหรือปฏิเสธต่อระบบสารสนเทศที่ใช้อยู่ในที่สุด

7. คุณลักษณะของนวัตกรรม หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เป็นคุณสมบัติที่มีอยู่เฉพาะในลักษณะของนวัตกรรมนั้นๆ ตามสายตาของผู้ใช้ มีอิทธิพลสามารถเข้าถึงจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่เอื้อต่อการตัดสินใจอันจะนำไปสู่การยอมรับระบบสารสนเทศที่แตกต่างกันไป

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการยอมรับต่อระบบสารสนเทศของข้าราชการสังกัดกองบัญชาการทหารสูงสุด
2. ได้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างประชากรศาสตร์และสภาพภูมิหลังกับปัจจัยการยอมรับระบบสารสนเทศ
3. ได้ทราบถึงปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขการใช้ระบบสารสนเทศของข้าราชการสังกัดกองบัญชาการทหารสูงสุด
4. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ สามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบแนวทางการวางแผนเพื่อส่งเสริมและพัฒนาการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กรและการทำงานของข้าราชการในกองทัพให้เป็นที่แพร่หลายมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศของกองทัพ หรือระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารอื่นๆ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตในโอกาสต่อไป