

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง “ การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบสารสนเทศของข้าราชการสังกัดกองบัญชาการทหารสูงสุด” เป็นการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อการยอมรับต่อระบบสารสนเทศ ตามความเห็นของข้าราชการสังกัดกองบัญชาการทหารสูงสุด รวมทั้งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศกับความเห็นของข้าราชการสังกัดกองบัญชาการทหารสูงสุด โดยแยกออกเป็น

ตัวแปรอิสระ คือ ประชากรศาสตร์และสภาพภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เป็นข้อมูลทั่วไป ประสิทธิภาพการใช้และความคิดเห็นทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่

1) ด้านข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ ระดับชั้นยศ อายุ วุฒิการศึกษา สาขาที่เรียน และส่วนงานที่ปฏิบัติอยู่

2) ด้านประสิทธิภาพการใช้ ได้แก่ ระดับความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ และระยะเวลาที่ใช้งานระบบสารสนเทศ

3) ด้านความคิดเห็นทั่วไป ได้แก่ ระดับการยอมรับระบบสารสนเทศมาใช้อย่างปฏิบัติงาน และระดับการประสพผลสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศกองบัญชาการทหารสูงสุด

4) การแสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ และแนวทางการแก้ไขปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ

ตัวแปรตาม คือ การยอมรับระบบสารสนเทศของข้าราชการสังกัดกองบัญชาการทหารสูงสุด ตามปัจจัยดังนี้

1) ปัจจัยด้านต่างๆ ทางกระบวนการยอมรับที่มีผลต่อการยอมรับระบบสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ขั้นรับรู้ ขั้นสนใจ ขั้นประเมินค่า ขั้นทดลอง ขั้นยอมรับ

2) ปัจจัยด้านต่างๆ ทางคุณลักษณะของนวัตกรรมที่มีผลต่อการยอมรับระบบสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ความสอดคล้องต้องกัน ความยุ่งยากซับซ้อน ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ ความสามารถสังเกตเห็นผลได้

เป็นการทำการศึกษาวิจัยข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยทำการศึกษาจากข้อมูลของประชากร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง คือข้าราชการทหารสังกัดกองบัญชาการทหารสูงสุด ที่เป็นข้าราชการทหารชั้นสัญญาบัตร และข้าราชการทหารชั้นต่ำกว่าสัญญาบัตร ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ใช้ระบบสารสนเทศ 3 ส่วน ได้แก่ กรมเสนาธิการร่วม ส่วนกิจการพิเศษและส่วนการศึกษาตามโครงสร้างของกองบัญชาการทหารสูงสุด มีกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 380 นาย ด้วยวิธีการใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น จากกรอบแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ได้แบบสอบถามกลับคืนมา 380 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาทำการประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรมวิเคราะห์สถิติ SPSS สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายถึงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและการทดสอบสมมติฐานใช้ One-way ANOVA ทั้งนี้เพื่อจะได้ทราบว่าสาเหตุเกิดจากปัจจัยสำคัญใดบ้างที่ส่งผลให้เกิดปัญหาและอุปสรรค เป็นผลกระทบต่อยอมรับเพื่อนำไปสู่การหาแนวทางในการแก้ไข อันจะก่อให้เกิดการพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุดต่อกองทัพในอนาคต

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาถึงลักษณะประชากรศาสตร์และสภาพภูมิหลังของข้าราชการสังกัดกองบัญชาการทหารสูงสุดซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 380 คน จากการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า

ข้าราชการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นข้าราชการทหารชั้นสัญญาบัตร ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มข้าราชการทหารที่มีระดับชั้นยศ ร.ต. – ร.อ. (หรือเทียบเท่า) ระดับชั้นยศ พ.ต. – พ.ท. (หรือเทียบเท่า) ระดับชั้นยศ พ.อ. (หรือเทียบเท่า) ขึ้นไป อายุ 46 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สำเร็จการศึกษาสาขาที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยี เช่น อักษรศาสตร์ นิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ โดยความสามารถด้านการใช้คอมพิวเตอร์อยู่ในระดับพอใช้งานได้ หนทางในการได้มาซึ่งความรู้ด้านคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีเป็นการเรียนรู้ด้วยตนเอง ปฏิบัติงานอยู่ในส่วนกิจการพิเศษ ซึ่งประเภทงานระบบสารสนเทศที่ใช้งานเป็นส่วนใหญ่ ได้แก่ อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต รองลงมาเป็นด้านกำลังพล ธุรการ งานสารบรรณ โดยเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาการใช้ระบบสารสนเทศตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

และจากค่าทางสถิติในภาพรวมต่อระดับการยอมรับระบบสารสนเทศมาใช้ปฏิบัติงานพบว่าข้าราชการสังกัดกองบัญชาการทหารสูงสุดส่วนใหญ่ ยอมรับการนำระบบสารสนเทศมาใช้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับยอมรับมาก ในขณะที่ระดับความคิดเห็นต่อผลสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศกองบัญชาการทหารสูงสุด ข้าราชการสังกัดกองบัญชาการทหารสูงสุดส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่าเป็นผลสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการศึกษาวิจัยรายละเอียดต่างๆ ดังต่อไปนี้

5.1.1 ปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อการยอมรับระบบสารสนเทศของข้าราชการสังกัดกองบัญชาการทหารสูงสุด โดยศึกษาในปัจจัยด้านต่างๆ ทางกระบวนการยอมรับและปัจจัยด้านต่างๆ ทางคุณลักษณะของนวัตกรรมที่มีผลต่อการยอมรับระบบสารสนเทศ

ผลการศึกษาพบว่า ระดับการยอมรับปัจจัยด้านต่างๆ ทางกระบวนการยอมรับที่มีผลต่อการยอมรับระบบสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับยอมรับมากที่สุด ส่วนระดับการยอมรับปัจจัยด้านต่างๆ ทางคุณลักษณะของนวัตกรรมที่มีผลต่อการยอมรับระบบสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับยอมรับมาก

5.1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างประชากรศาสตร์และสภาพภูมิหลัง กับปัจจัยการยอมรับระบบสารสนเทศจากการทดสอบสมมติฐาน โดยแบ่งตามปัจจัยหลัก 2 ปัจจัย ดังนี้

1) ประชากรศาสตร์และสภาพภูมิหลังของข้าราชการสังกัดกองบัญชาการทหารสูงสุด มีผลต่อปัจจัยด้านต่างๆ ทางกระบวนการการยอมรับระบบสารสนเทศ

ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยมองปัจจัยดังกล่าวในภาพรวมพบว่า ประชากรศาสตร์และสภาพภูมิหลังข้าราชการสังกัดกองบัญชาการทหารสูงสุดที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อการยอมรับระบบสารสนเทศที่แตกต่างกัน ในปัจจัยด้านระดับชั้นยศ อายุ วุฒิการศึกษา สาขาที่เรียน ระดับความสามารถด้านคอมพิวเตอร์และระยะเวลาที่ใช้งาน ส่วนปัจจัยด้านเพศและส่วนงานที่ปฏิบัติอยู่ไม่มีความแตกต่าง

2) ประชากรศาสตร์และสภาพภูมิหลังของข้าราชการสังกัดกองบัญชาการทหารสูงสุด มีผลต่อปัจจัยด้านต่างๆ ทางคุณลักษณะของนวัตกรรมในการยอมรับระบบสารสนเทศ

ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยมองปัจจัยดังกล่าวในภาพรวมพบว่า ประชากรศาสตร์และสภาพภูมิหลังข้าราชการสังกัดกองบัญชาการทหารสูงสุดที่แตกต่างกัน

จะมีผลต่อการยอมรับระบบสารสนเทศที่แตกต่างกัน ในปัจจัยด้านระดับชั้นยศ อายุ วุฒิการศึกษา สาขาที่เรียนและระดับความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ ส่วนปัจจัยด้านเพศ ส่วนงานที่ปฏิบัติอยู่ และระยะเวลาที่ใช้งาน ไม่มีความแตกต่าง

5.1.3 ปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขการใช้ระบบสารสนเทศของข้าราชการสังกัด กองบัญชาการทหารสูงสุด

สรุปผลการศึกษาจำแนกได้ออกเป็นด้านต่างๆ 5 ด้าน ดังนี้

5.1.3.1 ด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware)

1) การพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพและความสามารถฮาร์ดแวร์ให้ต่อเนื่อง และรวดเร็ว ทันสมัยตามสภาวการณ์การใช้เทคโนโลยีในปัจจุบัน ต้องใช้งบประมาณสูงมาก ส่งผลให้การเสนอปรับปรุงฮาร์ดแวร์มักไม่ได้รับการตอบสนองมากเท่าที่ควร กองบัญชาการทหารสูงสุด จึงควรให้ความสำคัญและพิจารณาจัดสรรงบประมาณด้านเทคโนโลยีให้เพิ่มมากขึ้น อันนำมาซึ่งการพัฒนาเครื่องมือในการรับทราบสารสนเทศให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว และกว้างขวาง ต่อการเสริมสร้างการพัฒนาศักยภาพของกองทัพต่อไป

2) ควรมีการเปรียบเทียบงบประมาณรายปีในการจัดซื้อ ซ่อมบำรุง รวมทั้ง การปรับปรุงฮาร์ดแวร์เพื่อรองรับซอฟต์แวร์ใหม่ๆ ระหว่างระบบเข้าเครื่องกับการซื้อขาด เพื่อศึกษา ความคุ้มค่าในการจัดหาฮาร์ดแวร์มาใช้ในกองบัญชาการทหารสูงสุด

3) อายุการใช้งานของฮาร์ดแวร์บางชนิดมีขีดจำกัดประกอบกับพัฒนา ที่รวดเร็วมาก ทำให้การบริหารงบประมาณในการสนับสนุน และบำรุงรักษาไม่ทันต่อ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

4) การจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ควรเน้นประสิทธิภาพและประหยัดการใช้ พลังงานประกอบกับคุณสมบัติที่เหมาะสมกับประเภทงานที่ใช้ เช่นงานธุรการอย่างเดียวน ประสิทธิภาพก็อาจจะน้อยกว่าส่วนที่ใช้พัฒนาระบบสารสนเทศโดยตรง

5) ฮาร์ดแวร์ส่วนใหญ่ที่ใช้ปฏิบัติงานอยู่ในกองบัญชาการทหารสูงสุด จะมีขีด ความสามารถค่อนข้างต่ำ ควรมีการปรับปรุงให้ทันสมัยหรือปรับเปลี่ยนเป็นรุ่นใหม่ เพื่อให้สามารถ รองรับเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศใหม่ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต รวมถึงการเพิ่มจำนวน

ให้เพียงพอและสอดคล้องกับความต้องการที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน อีกทั้งควรมีระบบเครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมศูนย์เทคนิคที่ทันสมัย

6) หน่วยต้องควบคุมกำกับดูแลฮาร์ดแวร์ให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา มีการวางแผน การบำรุงรักษาที่เป็นระบบและควรมีแผนการใช้งาน ตรวจสอบอายุการใช้งาน เพื่อเสนอความต้องการด้านงบประมาณในการปรับปรุงการทำงานของระบบในการได้มาซึ่งสารสนเทศตามกำลังงบประมาณของหน่วย

5.1.3.2 ด้านซอฟต์แวร์ (Software)

1) ระบบราชการไม่เอื้ออำนาจให้ทุกส่วนราชการจัดหาซอฟต์แวร์โปรแกรมมาเป็นของหน่วยเอง จึงทำให้ต้องให้การสำเนาซอฟต์แวร์มาใช้งาน ส่งผลให้ประสบปัญหาในการปฏิบัติงานของเครื่อง

2) ควรจัดงบประมาณด้านซอฟต์แวร์ไว้ให้มาก เนื่องจากต้องสนับสนุนกำลังพลเพื่อศึกษาเรียนรู้และพัฒนา อีกทั้งต้องใช้เงินในการจัดซื้อและปรับปรุงด้านซอฟต์แวร์อย่างต่อเนื่อง

3) ควรจัดหาซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพมาใช้งาน โดยก่อนนำมาใช้ควรมีการทดสอบปรับปรุงให้ดีขึ้นเนื่องจากซอฟต์แวร์บางตัวขาดสมบูรณ์ในการนำมาใช้งาน ซึ่งอาจทำให้หน่วยงานไม่สามารถใช้งานตามภารกิจได้เต็มรูปแบบ

4) ควรมีซอฟต์แวร์ที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน เพื่อให้กำลังพลที่มีพื้นฐานด้านระบบสารสนเทศน้อย เกิดความง่ายต่อการเรียนรู้เกิดแรงจูงใจไม่รู้สึกเบื่อหน่ายที่จะใช้งาน ประกอบกับจัดให้มีการอบรมด้านซอฟต์แวร์ที่มีความหลากหลายมากขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และอาจนำมาซึ่งการต่อยอดความคิดของกำลังพลในการนำเอาซอฟต์แวร์ต่างๆ มาประยุกต์ใช้งานในหน่วยงานของตน

5) มีการพัฒนาซอฟต์แวร์ด้วยตัวเองน้อยมาก ส่วนใหญ่ใช้โปรแกรมทั่วไปในท้องตลาดมากกว่า จึงควรมุ่งเน้นงานพัฒนากำลังพลที่มีความสามารถในการเขียนซอฟต์แวร์ สนับสนุนระบบงานและมีค่าตอบแทนให้เป็นพิเศษ รวมถึงการพัฒนาซอฟต์แวร์ของกองบัญชาการทหารสูงสุดที่ควรมีทีมงานวิจัยและพัฒนา เพื่อพิจารณาทิศทางหรือแนวโน้มในการกำหนดแนวทางให้ผู้พัฒนาระบบ

5.1.3.3 ด้านข้อมูล (Data)

1) ข้อมูลที่มาจากระบบสารสนเทศของกองบัญชาการทหารสูงสุด มีความทันสมัยอยู่บ้าง แต่บางครั้งไม่ต่อเนื่องหรือขาดการปรับปรุงข้อมูล ขณะที่ความคิดเห็นของกำลังพลบางส่วนมองสารสนเทศในภาพรวมถือว่าดี แต่ควรเน้นการจัดทำฐานข้อมูลให้มากขึ้น และนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่กองทัพอย่างจริงจัง

2) ยังไม่มีหน่วยงานใดสามารถรับประกันได้ทั้งหมดว่า จะป้องกันการถูกโจรกรรมข้อมูลได้ เพราะฉะนั้นควรมีการรักษาความปลอดภัยเพิ่มความระมัดระวัง ในการป้องกันข้อมูลที่เป็นความลับลงในระบบเครือข่ายให้น้อยที่สุด และควรมีการเปิดเผยข้อมูลที่สามารถเปิดเผยได้ มิใช่ปิดข้อมูลทุกอย่าง เช่น ข้อมูลส่วนบุคคลของตนเองควรเรียกดูด้วยตนเองได้

3) ข้อมูลมีหลากหลายรูปแบบเกินไป ควรจะจัดให้มีรูปแบบเดียวกันเพื่ออำนวยความสะดวกดูแลรักษาและแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน

4) ส่วนราชการในกองบัญชาการทหารสูงสุด ควรวิเคราะห์ระบบงานในความรับผิดชอบ หากสามารถพัฒนาใช้การจัดเก็บในระบบฐานข้อมูลได้ ควรดำเนินการภายใต้แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของกองบัญชาการทหารสูงสุด เพื่อเชื่อมโยงระบบงานต่างๆ ให้มีมาตรฐานที่สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้เป็นอย่างดี

5) สิ่งที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การนำระบบสารสนเทศมาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการดำเนินงานของกองบัญชาการทหารสูงสุด ควรทำความเข้าใจกับดูแลให้ผู้เกี่ยวข้องทุกระดับตระหนักถึงความสำคัญ รับผิดชอบต่อหน้าที่และมีส่วนร่วมในการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลให้มากขึ้น เพื่อทำให้เกิดสารสนเทศที่ทันสมัยและมีความถูกต้องตลอดเวลา

5.1.3.4 ด้านบุคลากร (People ware)

1) กำลังพลที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ควรเรียนรู้ที่จะใช้งานให้ในส่วนที่ตนปฏิบัติงานอยู่ให้ได้มากที่สุด รวมทั้งมีความรู้ในการซ่อมบำรุงเบื้องต้นด้วย เพราะคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เป็นเครื่องมือในการทำงานไม่ใช่เพื่อส่งเสริมการทำงานเหมือนที่ผ่านมา

2) กำลังพลของกองบัญชาการทหารสูงสุด ปัจจุบันมีความสามารถมากขึ้น แต่บางครั้งยังไม่ได้บรรจุหรือปรับชั้นยศ ต้องรอการสอบแข่งขันทำให้ต้องลาออก สูญเสียบุคลากร

ที่มีประสบการณ์และความชำนาญไป อีกทั้งความสามารถกำลังพลบางคนกลับได้รับบรรจุในตำแหน่งที่ไม่ใช่ความรู้ที่เรียนมา ฉะนั้น แนวทางหนึ่งในการเลื่อนตำแหน่ง ควรพิจารณาระดับประสบการณ์การใช้หรือเคยมีการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ หรือด้านสารสนเทศ มาพิจารณาในการเลื่อนลด ปลด ย้าย เพื่อให้กำลังพลแต่ละชั้นยศเกิดแรงจูงใจ มีความกระตือรือร้นที่จะใช้และพร้อมที่จะร่วมพัฒนาระบบสารสนเทศของกองบัญชาการทหารสูงสุดให้รู้दหน้าต่อไป

3) บุคลากรน้อยรวมถึงขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ อีกทั้งการได้ปฏิบัติงานที่ไม่ตรงกับความสามารถ ทำให้การพัฒนาทรัพยากรบุคคลทางด้านสารสนเทศเป็นไปอย่างล่าช้ากว่าที่ควรจะเป็น จึงควรเพิ่มการสรรหาบุคลากรที่เรียนรู้ทางสายวิทยาการที่ขาดแคลนเฉพาะด้าน มาเพื่อถ่ายทอดความรู้เบื้องต้นให้กับกำลังพลที่ไม่ได้จบทางสายวิทยาการให้รับรู้ พร้อมแก้ไขปัญหางานที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศด้วยตนเองได้

4) การพัฒนากำลังพลเป็นปัจจัยสำคัญ อันจะนำมาซึ่งความเกี่ยวเนื่องกับการพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีอยู่ให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ กำลังพลในกองบัญชาการทหารสูงสุดควรมีพื้นฐานในการใช้ระบบสารสนเทศทุกคนมากบ้างน้อยบ้าง และควรมีการฝึกปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพให้มีความขึ้นอย่างต่อเนื่อง หรือสนับสนุนให้เข้ารับการศึกษาอบรม สัมมนาทั้งในภาครัฐและเอกชน พร้อมประเมินผลกำลังพลในการใช้งานระบบสารสนเทศตามห้วงเวลา เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งต่อตนเองและหน่วยงาน และถ้ากำลังพลสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของตนเองได้อย่างสม่ำเสมอ เห็นควรให้มีการพิจารณาให้บำเหน็จความชอบแก่กำลังพลผู้นั้น

5) กำลังพลที่ได้เข้ารับการศึกษาอบรมบางส่วน ไม่ได้นำไปปฏิบัติงานอย่างจริงจัง เพราะผู้บังคับบัญชาอาจยังยึดติดระบบเดิม ไม่สนับสนุนกับระบบใหม่ ทำให้การพัฒนา กำลังพลและข้อมูลขาดความต่อเนื่อง

6) ขาดการอบรมความรู้และจิตสำนึกแก่กำลังพลในการใช้งานระบบสารสนเทศ จึงควรจัดอบรมปลูกจิตสำนึกการใช้งานระบบสารสนเทศแก่กำลังพลทุกระดับ เพื่อให้เห็นประโยชน์และความสำคัญของสารสนเทศ ตลอดจนทราบถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการละเลย เพิกเฉยของตนเองเมื่อฝ่าฝืนกฎระเบียบและข้อห้ามขององค์กร

5.1.3.5 ด้านระเบียบปฏิบัติ (Procedure)

1) มีการออกระเบียบปฏิบัติและข้อห้าม แต่ขาดบทลงโทษ ทำให้มีผู้ทำผิดระเบียบสารสนเทศ กองบัญชาการทหารสูงสุดอยู่เสมอ จึงควรมีการกำหนดบทลงโทษเมื่อมีผู้กระทำผิดและฝ่าฝืนกฎระเบียบ

2) ควรมีระเบียบปฏิบัติประจำสำหรับการบริหารจัดการระบบสารสนเทศทุกหน่วย เพื่อเป็นการรักษาความปลอดภัยระบบ และกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้ภายในหน่วย

3) การที่ส่วนราชการมีแนวความคิดที่จะใช้ระบบสารสนเทศที่มีเทคโนโลยีทัดเทียมกับเอกชนเป็นสิ่งที่ดีมาก แต่ข้อจำกัดของการดำเนินงานทางราชการต้องใช้งบประมาณรายจ่ายจากภาษีอากร ทำให้การกำหนดระเบียบในการปฏิบัติมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก หากสามารถแก้ไขระเบียบที่เกี่ยวข้องได้จะลดขั้นตอนในการปฏิบัติเจ้าหน้าที่สามารถดำเนินงานได้รวดเร็วและเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

4) เพิ่มมาตรการและระเบียบปฏิบัติ ที่จะนำไปสู่การส่งเสริมให้กำลังพลใช้ประโยชน์กับปฏิบัติการกับข่าวสารทางระบบสารสนเทศเพิ่มมากกว่านี้ และยึดถือประโยชน์ของส่วนรวมเป็นสำคัญ

5) ควรมีการจัดทำระเบียบและคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ เพื่อให้กำลังพลที่ได้รับการปรับเปลี่ยนตำแหน่งใหม่ สามารถใช้ศึกษาเพิ่มเติมควบคู่กับการปฏิบัติหน้าที่ได้ทันทีเมื่อมีการปรับเปลี่ยนตำแหน่ง พร้อมสร้างจิตสำนึกในการคำนึงถึงผลเสียที่จะตามมาในปฏิบัติตนหากเกิดข้อผิดพลาด อันเนื่องมาจากความประมาทหรือขาดความรอบคอบ

6) มีคู่มือประกอบการใช้งานเทคโนโลยีระบบต่างๆ ให้กำลังพลได้ศึกษา ระเบียบทำความเข้าใจก่อนนำไปใช้ปฏิบัติงานจริง เพื่อให้มีความชัดเจนไม่ส่งผลกระทบที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยงจนกลายเป็นภัยคุกคามขององค์กรได้

5.2 อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบสารสนเทศของข้าราชการสังกัดกองบัญชาการทหารสูงสุด สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1) การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการยอมรับระบบสารสนเทศของข้าราชการสังกัดกองบัญชาการทหารสูงสุด โดยแบ่งตามปัจจัยหลัก 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านต่างๆ ทางกระบวนการยอมรับและปัจจัยด้านต่างๆ ทางคุณลักษณะของนวัตกรรม ผลการวิจัยจากการศึกษาในครั้งนี้ สามารถอธิบายผลได้ดังนี้

เพศและส่วนงานที่ปฏิบัติอยู่ ไม่มีผลต่อปัจจัยด้านต่างๆ ทางกระบวนการยอมรับและปัจจัยด้านต่างๆ ทางคุณลักษณะของนวัตกรรม อาจเนื่องมาจากวัฒนธรรมองค์กรมิได้มีการแบ่งแยกเพศในการใช้ระบบสารสนเทศของหน่วยงาน เพราะข้าราชการทุกนายในหน่วยงานมีสิทธิใช้ระบบสารสนเทศด้วยกันทั้งสิ้น อีกทั้งระบบสารสนเทศมีส่วนช่วยในการปฏิบัติงานของหน่วยได้หลากหลายประเภทงาน รวมทั้งเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจนองค์กรชั้นนำส่วนใหญ่ให้การยอมรับว่าระบบสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานไปแล้ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ร้อยตำรวจโท วิฑูร พานทอง (2540) และอัญชลี เจนวิธิสุข (2540) ที่พบว่า เพศและลักษณะงาน ที่รับผิดชอบมีผลต่อการยอมรับไม่แตกต่างกัน

ส่วนระดับชั้นยศ อายุ ระยะเวลาการใช้งานระบบสารสนเทศที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน เนื่องจากแต่ละกลุ่มชั้นยศมีความรับผิดชอบหน้าที่ในระดับต่างกันไป เช่น จ่าสิบเอกพิเศษลงมา (หรือเทียบเท่า) รับผิดชอบในระดับปฏิบัติขั้นต้น กลุ่มชั้นยศพันตรี – พันโท (หรือเทียบเท่า) รับผิดชอบในระดับผู้บริหารระดับกลาง กลุ่มชั้นยศพันเอกขึ้นไป (หรือเทียบเท่า) รับผิดชอบในระดับผู้บริหารระดับสูง สอดคล้องกับงานค้นคว้าของ นาวาอากาศตรี ณพรพร ปาลี (2548) พบว่าชั้นยศที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศแตกต่างกัน อีกทั้งปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับของกลุ่มข้าราชการที่มีอายุระหว่าง 18 – 25 ปี จะมีปัจจัยในการยอมรับระบบสารสนเทศแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อาจเนื่องมาจากเป็นข้าราชการที่อายุน้อย ส่วนใหญ่จะเป็นเจ้าหน้าที่ในระดับปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านคอมพิวเตอร์โดยตรง เนื่องจากนำระบบมาช่วยอำนวยความสะดวกสบายประหยัดเวลา สนับสนุนงานในหน้าที่ที่ตนต้องปฏิบัติได้เป็นอย่างดี อีกทั้งมีความสนใจ ชอบและมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้พร้อมทดลองในเทคโนโลยีใหม่อยู่แล้ว จึงมิได้ให้ความสนใจต่อปัจจัยในชั้นสูงใจมากนักส่วนข้าราชการที่สูงอายุ ส่วนมากจะขึ้นสู่ระดับผู้บริหารไปแล้ว อาจมีการ

ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานน้อยกว่า และเป็นผู้ที่ไม่ได้ใช้โดยตรง อีกทั้งข้าราชการที่สูงอายุอาจต้องการความมั่นคงในสภาพเดิมที่เคยชิน ไม่คิดสนใจที่จะทดลองใช้ จนเมื่อเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงบทบาทการปฏิบัติงานอย่างมากในสังคมปัจจุบันหรือในชีวิตประจำวันจึงทำให้ต้องปรับสภาพต่อการก้าวตามให้ทัน แต่ก็ขาดสิ่งที่นำมาซึ่งแรงจูงใจของบุคคล

วุฒิการศึกษา สาขาการเรียนที่สำเร็จการศึกษาและระดับความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ จากการศึกษ พบว่ามีผลต่อการยอมรับระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ทั้งนี้มีข้อน่าสังเกตว่าข้าราชการกลุ่มที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี จะมีการยอมรับในเรื่องการนำเทคโนโลยีด้านสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกับข้าราชการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาจเนื่องมาจากข้าราชการที่มีระดับการศึกษาสูงและสำเร็จการศึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาการคอมพิวเตอร์ โทรมนาคม หรือสาขาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยี ส่วนใหญ่จึงตระหนักถึงความจำเป็น ข้อดี ข้อเสียของเทคโนโลยีด้านสารสนเทศที่นำเอาศาสตร์ต่างๆ รวมทั้งเอาแนวความคิด หลักการ เทคนิคมาประยุกต์ใช้ปฏิบัติกับงานที่รับผิดชอบ รวมทั้งการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อการบูรณาการการใช้ระบบสารสนเทศเข้าด้วยกัน เพื่ออำนวยความสะดวกและถูกต้องของงานอย่างเป็นระบบ ทำให้เกิดความรวดเร็วได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพจากการปฏิบัติงานโดยผ่านเทคโนโลยีด้านสารสนเทศ เนื่องจากมีความเข้าใจและชำนาญมาก่อนแล้ว อีกทั้งการสร้างความพร้อมด้านความสามารถในการใช้ระบบสารสนเทศจำเป็นต้องมีการฝึกฝน ฝึกปฏิบัติจริงได้รับการทบทวนบ่อย ๆ เพื่อสร้างความคุ้นเคยให้มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติที่ถูกต้อง เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการได้มาซึ่งสารสนเทศที่รวดเร็ว แม่นยำ พร้อมทั้งความปลอดภัยทางข้อมูลที่สูง เนื่องจากเป็นหน่วยงานด้านความมั่นคง ซึ่งสอดคล้องกับพัชราภรณ์ ผางสระน้อย (2540) ที่พบว่า วุฒิการศึกษาและประสบการณ์ทางการสอน ลักษณะงานที่รับผิดชอบเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ในการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของครู เช่นเดียวกับกัทธนา ลิ้มขวลิต (2539) ที่พบว่าระดับการศึกษา อายุการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการยอมรับคอมพิวเตอร์ในการบริหาร และนาวาอากาศตรี ณพพรช ปาลี (2539) พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศแตกต่างกัน

2) ประชากรศาสตร์และสภาพภูมิหลังต่อการยอมรับระบบสารสนเทศ กับระดับความคิดเห็นที่มีต่อการยอมรับการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน และระดับผลสำเร็จ

ในการนำระบบสารสนเทศกองบัญชาการทหารสูงสุดมาใช้ตามความเห็นของข้าราชการสังกัดกองบัญชาการทหารสูงสุด

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ระดับการยอมรับระบบสารสนเทศของข้าราชการสังกัดกองบัญชาการทหารสูงสุดในการปฏิบัติงานนั้น ข้าราชการมีการยอมรับการนำระบบสารสนเทศมาใช้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 69.7 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากข้าราชการส่วนใหญ่มีความเข้าใจและทราบถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีระบบสารสนเทศด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีผ่านระบบเครือข่ายเป็นอย่างดี ดังเห็นได้จากการสนใจที่จะเข้าใช้งานระบบสารสนเทศ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต ที่มีถึงร้อยละ 56.9 ซึ่งในปัจจุบัน ได้มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในหน่วยงานต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้กับหน่วยมากขึ้น จึงถือได้ว่าเทคโนโลยีด้านสารสนเทศ เป็นนวัตกรรมที่ข้าราชการสังกัดกองบัญชาการทหารสูงสุดให้การยอมรับ

ส่วนระดับความคิดเห็นที่มีผลสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศกองบัญชาการทหารสูงสุด พบว่าข้าราชการสังกัดกองบัญชาการทหารสูงสุด มีความเห็นว่าผลสำเร็จในการใช้อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 59.7 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากข้าราชการส่วนใหญ่เห็นว่ากองบัญชาการทหารสูงสุด ยังมีข้อจำกัดในการจัดหาและพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพของเครื่องมือทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ให้ต่อเนื่องรวดเร็ว และทันสมัยตามสภาพการณ์การใช้เทคโนโลยีในปัจจุบัน เพียงสามารถตอบสนองความต้องการของหน่วยได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น เนื่องจากกองทัพบกจัดเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ มีหน่วยงานขึ้นตรงอยู่ทั่วประเทศ ทำให้การบริหารจัดการสารสนเทศมิได้เป็นไปอย่างรวดเร็วและกว้างขวาง โดยเฉพาะปัญหาการถูกจำกัดในด้านงบประมาณและการจัดซื้อจัดหาที่มีขั้นตอนที่ยุ่งยากใช้เวลานาน จนอุปกรณ์ต่างๆ ที่ได้มาไม่สามารถใช้งานได้ทันเทียมเท่าภาคเอกชนหรือรัฐวิสาหกิจที่มีความคล่องตัว ประกอบกับการที่หน่วยงานเหล่านี้มีงบประมาณที่พร้อมให้การสนับสนุนตลอด นอกจากนั้นหากวิเคราะห์จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะพบว่า ข้าราชการสายวิทยาการที่มีความรู้เฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศยังมีไม่เพียงพอ ดังเห็นได้จากระดับความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอใช้งานได้เท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 47.1 ซึ่งอาจเกิดจากเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่สนับสนุนระบบสารสนเทศ มีลักษณะการเติบโตแบบก้าวกระโดดจนทำให้ข้าราชการไม่ยากศึกษาวิทยาการใหม่ๆ ตาม ประกอบกับกำลังพลขาดแรงจูงใจและความกระตือรือร้น ที่พร้อมจะร่วมพัฒนาระบบสารสนเทศของกองบัญชาการทหารสูงสุดให้รู้दหน้าต่อไป เพราะเห็นว่าการ

ปฏิบัติงานด้านสารสนเทศในยุคปัจจุบัน มิได้ส่งผลให้ได้รับการพิจารณาความดีความชอบ และมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่ในลักษณะโดดเด่นมากนัก

5.3 ข้อเสนอแนะของการศึกษาวิจัย

การศึกษาพัฒนาระบบสารสนเทศของกองทัพ ควรมีการขยายขอบเขตไปยังประเด็นอื่นๆ ที่อาจส่งผลที่มีความเกี่ยวเนื่องในทางตรง หรือโดยทางอ้อมต่อระบบสารสนเทศได้ ผู้วิจัยจึงเห็นว่าหัวข้อที่ควรศึกษาวิจัยต่อเนื่องในหลายๆ ปัญหา อาทิ

1) ศึกษาแนวทางที่จะนำไปสู่การเพิ่มผลสำเร็จ ในการใช้ระบบสารสนเทศของกองบัญชาการทหารสูงสุดให้มากขึ้น

2) ควรมีการศึกษาสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับค่านิยม ทัศนคติและการแสดงออก ในเชิงพฤติกรรมของกำลังพลแต่ละเหล่าทัพที่มีต่อระบบสารสนเทศของกองบัญชาการทหารสูงสุด ซึ่งมีความคล้ายและแตกต่างกันในแต่ละเหล่าทัพ

3) หนทางปฏิบัติอันจะนำไปสู่การทำให้กำลังพลด้านเทคโนโลยีส่วนใหญ่ของกองทัพ มีขีดความสามารถสูงอย่างชัดเจน จนทำให้มองเห็นได้ว่าการกำลังพลด้านคอมพิวเตอร์ของกองทัพ มีความสำคัญต่อภารกิจของกองทัพเทียบเท่าความรู้ด้านการทหาร การสงคราม การใช้อาวุธ และยุทธวิธีในรูปแบบต่างๆ