

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันระบบสารสนเทศจัดว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงานด้านองค์กร ระบบสารสนเทศซึ่งเป็นตัวเชื่อมโยงส่วนต่าง ๆ ขององค์กรเข้าด้วยกันเพื่อให้การดำเนินงานและการติดต่อประสานกันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังที่ อัลวิน ทอฟเฟลเลอร์ (Alvin Toffler) ได้กล่าวว่า โลกปัจจุบันอยู่ในช่วงคลื่นลูกที่สามคือโลกก้าวหมุนไปด้วยวิทยาการความรู้ และสารสนเทศ หลังจากผ่านคลื่นลูกที่หนึ่ง คือก้าวหมุนไปด้วยพลังงานเกษตรจากทรัพยากรธรรมชาติ และคลื่นลูกที่สองก้าวหมุนไปด้วยพลังงานของอุตสาหกรรมจากเครื่องจักร และในปัจจุบัน คือยุคของพลังงานแห่งสารสนเทศ (ธนพันธ์ุ หรรยเจริญ, 2548, หน้า 1)

ยุคแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศเมื่อหลายปีที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน สังคมในประเทศส่วนใหญ่เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ แม้แต่ในองค์กรเองได้มีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมภายในให้กลายเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นพื้นฐานสำคัญ การได้รับข่าวสารสารสนเทศ และองค์ความรู้รวดเร็วก่อนใครย่อมเกิดความได้เปรียบในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะงานด้านองค์กร องค์ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศได้กลายเป็นตัวชี้วัดความก้าวหน้าขององค์กรไปแล้ว ปัจจุบันบุคลากรส่วนใหญ่จึงเป็นผู้มีความสามารถในการใช้ และคุ้นเคยกับเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างดี และบุคลากรบางองค์กรกำลังปรับตัวให้เข้ากับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ซึ่งกัน และกันองค์กรที่ดีจะต้องก้าวทันเทคโนโลยีสมัยใหม่อยู่เสมอ จึงเป็นการหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องทำความรู้จักกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (พนิดา พานิชกุล, 2548, หน้า 1)

ระบบสารสนเทศ (information system) เป็นระบบที่มีส่วนประกอบได้แก่คน เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทำงานประสานกัน เพื่อจัดทำสารสนเทศสำหรับสนับสนุนการปฏิบัติงาน การจัดการ และการตัดสินใจในหน่วยงาน โดยทั่วไปอาจกล่าวได้ว่าหน่วยงานต่าง ๆ ล้วนแต่มีระบบสารสนเทศอยู่แล้ว เพราะถ้าผู้บริหารจัดการไม่มีข้อมูล และข่าวสารแล้วนั้นจะพัฒนาหน่วยงานให้เจริญก้าวหน้าไม่ได้ อย่างไรก็ตามระบบที่มีอยู่โดยทั่วไปเป็นระบบเอกสาร ซึ่งทำงานล่าช้า และมักไม่สามารถบริการสารสนเทศได้ทันกับความต้องการของผู้ใช้ และผู้บริหารได้ จึงอาจกล่าวได้ว่าระบบสารสนเทศเป็นระบบที่ใช้คอมพิวเตอร์เก็บบันทึก และประมวลผลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ ระบบสารสนเทศมีผู้นำไปใช้งานกันอย่างกว้างขวาง แต่กล่าวโดยสรุปอาจจำแนกระบบสารสนเทศได้เป็นสองประเภทใหญ่ ๆ คือ ระบบที่ไม่ได้นำไปใช้กับงานด้านใดด้านหนึ่งโดยเฉพาะ และระบบที่จัดทำขึ้นสำหรับใช้งานประยุกต์โดยตรงแต่ในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะระบบสารสนเทศที่ไม่ได้นำไปใช้กับงานด้านใดด้านหนึ่งโดยเฉพาะ ซึ่งระบบนี้เป็นระบบสารสนเทศที่ขยายมาจากระบบประมวลผลธรรมดา โดยมุ่งเน้นที่จะจัดทำรายงาน

สารสนเทศเพื่อให้ผู้บริหารกับปฏิบัติงานได้ใช้ประโยชน์ และสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้ ระบบนี้จำแนกเป็นระบบสารสนเทศทั่วไปสร้างขึ้นให้มีความสามารถในการประมวลผล และจัดทำรายงานให้ผู้บริหาร และปฏิบัติงานตามความต้องการได้ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (management information system) เป็นระบบสารสนเทศที่มุ่งเน้นการผลิตเอกสารรายงานสำหรับผู้บริหาร และมีความสามารถในการค้นหาทำรายงานบางอย่างในแบบออนไลน์ ระบบสารสนเทศสำนักงาน (office information system) เป็นระบบสารสนเทศสำหรับเก็บข้อมูลเอกสารภายในสำนักงาน และอำนวยความสะดวกในด้านการ รับ-ส่ง ข้อมูลเอกสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บริหารเรียกว่าระบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (decision support system) เป็นระบบสารสนเทศสำหรับช่วยผู้บริหารในการทดสอบแนวทางเลือกในการตัดสินใจ และทำให้ทราบว่าการเลือกแนวทางใดได้ผลตอบแทนมากที่สุด และสุดท้ายคือ ระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหาร (executive information system) เป็นระบบสารสนเทศที่ช่วยให้ผู้บริหารค้นหาข้อมูลที่สำคัญมาใช้งานได้เมื่อถึงเวลาจำเป็น และอำนวยความสะดวกในการติดตามหารายละเอียดของข้อมูลบางรายการที่มีปัญหาได้ (ทักษิณ เปี่ยมแสง, 2541, หน้า 3-4)

แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของประเทศไทย เมื่อระยะปี พ.ศ. 2544–2553 เปิดประเด็นกรอบของนโยบาย ๙ สามเรื่องคือ ความท้าทายในยุคโลกาภิวัตน์ สังคมแห่งภูมิปัญญา และการเรียนรู้ ประเทศไทยในทศวรรษที่ 21 ซึ่งได้เสนอเป้าหมายยุทธศาสตร์ และความเชื่อมโยงระหว่างยุทธศาสตร์กับการพัฒนาประเทศไทยในสังคมแห่งภูมิปัญญา และการเรียนรู้ ดังนั้นเพื่อใช้ และสร้างภูมิปัญญาของคนไทยที่จะทำให้ประเทศไทยมีความแข็งแกร่ง และความสามารถรับการท้าทายการแข่งขันในระบบเศรษฐกิจใหม่ของสังคมโลกาภิวัตน์ได้อย่างเต็มที่ นโยบายฯ นี้มีสาระสำคัญว่าเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่รวมคอมพิวเตอร์ สารสนเทศ และการสื่อสาร (โทรคมนาคม) เรียกว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร (information and communications technology : ICT) รวมถึงเทคโนโลยีชีวภาพ และพันธุวิศวกรรมศาสตร์ได้ก่อให้เกิดกิจกรรมใหม่ในทางเศรษฐกิจ และสังคม ส่งผลต่อการดำรงอยู่ และการพัฒนาประเทศต่าง ๆ ในโลกที่แตกต่างจากอดีตอย่างมาก จนเป็นที่ยอมรับกันว่าในศตวรรษที่ 21 หรือเริ่มจาก พ.ศ. 2544 เป็นต้นไป จะเกิดเศรษฐกิจใหม่ที่เรียกว่า เศรษฐกิจแห่งภูมิปัญญา และการเรียนรู้ และจะมีผลต่อการทำให้ประเทศไทยซึ่งมีทรัพยากรบุคคลอันมีความรู้เป็นพื้นฐานสามารถพัฒนา ล้ำหน้าประเทศอื่นที่ด้อยพัฒนามากว่าได้เนื่องจากสาระโดยรวมของนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร เมื่อ พ.ศ. 2544–2553 มีขอบเขตครอบคลุมยุทธศาสตร์สำคัญ 5 ด้าน คือ การบริหารรัฐบาล พาณิชยกรรม อุตสาหกรรม การศึกษา รวมทั้งสังคม เป็นเวลาถึง 10 ปี เพื่อให้ นโยบายเหล่านี้สามารถแปรไปสู่ภาคปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม และมีความเป็นไปได้ จึงนำกรอบ ยุทธศาสตร์สำคัญ 3 เรื่องมาพิจารณาเป็นอันดับเร่งด่วนก่อน และถือเป็นประเด็นหลักของแผนแม่บทฯ ดังกล่าวมาเมื่อพ.ศ. 2544–2549 ได้แก่การพัฒนาส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ของไทย การพัฒนาด้านบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศ และการบริหารงาน ซึ่งเน้นความสำคัญทาง

ด้านการนำระบบสารสนเทศมาใช้พัฒนาภายในองค์กรให้เกิดประโยชน์ และมีความก้าวหน้าอย่างมีประสิทธิภาพอันสูงสุด (สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศทหารอากาศ, 2547, หน้า 10-12)

กองทัพอากาศได้เล็งเห็นความสำคัญในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ประยุกต์ในการปฏิบัติการกิจ และได้ตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงด้านทางยุทธศาสตร์ทางการทหาร และสถานะเศรษฐกิจ รวมทั้งนโยบายของประเทศ ดังนั้นจึงได้ดำเนินการปฏิรูปกิจการทหาร โดยมีแนวคิดในการปรับโครงสร้างของกองทัพอากาศ ตลอดจนการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติการกิจในการป้องกันประเทศ การพัฒนาระบบสารสนเทศในหน่วยงานเพื่อให้สอดคล้องกับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารแห่งประเทศไทย ในส่วนระบบสารสนเทศของกองทัพอากาศที่ผ่านมา กองทัพอากาศได้จัดทำแผนการพัฒนาระบบสารสนเทศขึ้นครั้งแรกโดยประกาศใช้เมื่อ 10 เมษายน 2535 และจัดทำโครงการจัดตั้งระบบสารสนเทศของกองทัพอากาศเพื่อใช้ในการบังคับบัญชา และการบริหารงานทั่วไปเพื่อให้เกิดการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเหมาะสมกับสภาพการปัจจุบัน ดังนั้นในการจัดรูปแบบมาตรฐานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกองบินหลัก จึงเป็นการดำเนินการตามแผนแม่บทฉบับปัจจุบันซึ่งกำหนดให้มีการกระจายการพัฒนาทั้งกองทัพ โดยให้พัฒนานั้นอยู่ในรูปแบบเดียวกัน กองบินหลักซึ่งมีภารกิจหน้าที่เหมือนกันต้องมีระบบสารสนเทศที่เหมือนกัน (กองทัพอากาศ, 2545, หน้า 1-2)

หากพิจารณาจากการดำเนินงานตามสภาพความเป็นจริงในหน่วยงานของกองทัพอากาศพบว่า ในแต่ละวันมีการใช้เอกสารกันเป็นจำนวนมาก และส่วนหนึ่งของเอกสารมาจากภายนอกกองทัพอากาศ เอกสารที่มาจากภายนอกจะได้รับการลงที่รับเอกสาร จากนั้นจะจำแนกและส่งต่อ เอกสารหลายชิ้นจะต้องทำการคัดลอกถ่ายสำเนา แล้วส่งต่อโดยเฉพาะการส่งกระจายเพื่อการรับรู้หรือแจ้งเพื่อทราบ และเมื่อหน่วยงานนั้นได้รับเอกสารจะต้องส่งเอกสารนั้น ๆ ไปยังหน่วยงานต่างๆ โดยเฉพาะหน่วยงานที่อยู่กระจาย หรืออยู่ที่ห่างไกลย่อมต้องใช้เวลามากในการนำส่งเอกสาร ขณะเดียวกันเอกสารจำนวนมากมีลักษณะการเดินทางแบบทางเดียว โดยมีลักษณะแจ้งให้ทราบ นอกจากนี้ยังมีเอกสารที่กระจายแบบหนึ่งต่อหนึ่ง หรือหนึ่งไปหลายๆ หน่วยงาน ทุกหน่วยงานในกองทัพอากาศนั้นจะทำงานในลักษณะเป็นผู้รับข่าวสาร และผู้สร้างข่าวสารเพื่อทำการกระจายต่อออกไป การดำเนินการเป็นการกระทำที่เชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ ดังนั้นการใช้เอกสารในสำนักงานสามารถนำระบบเครือข่ายมาใช้ประโยชน์ได้โดยทำเป็นกระดานอิเล็กทรอนิกส์แทน นั่นคือการจัดทำระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์กองทัพอากาศ (กองทัพอากาศ, 2545, หน้า 5)

กองบิน 4 ได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เมื่อปี พ.ศ. 2546 เพื่อเป็นพื้นฐานของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร โดยสามารถเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในหน่วยงานต่าง ๆ ของกองบินให้สามารถกระจายข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึงเพื่อใช้ในการบังคับบัญชาและการบริหารให้เป็นไปตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของกองทัพอากาศ พ.ศ. 2545

ปัจจุบันกองบิน 4 ได้จัดทำระบบสารสนเทศเพื่อการบังคับบัญชา และการบริหาร ซึ่งเป็นระบบสื่อสารที่สามารถรับส่งหนังสือราชการในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นสิทธิประโยชน์ด้านสวัสดิการแก่ส่วนรวม เช่น เงินเบี้ยเลี้ยง เงินค่าตอบแทน เงินค่ารักษาพยาบาล เงินค่าเล่าเรียนบุตร ชำนาญเงินเดือนประจำปี และข่าวกิจกรรมต่าง ๆ ภายในกองบิน รวมไปถึงการแจ้งสภาพอากาศบริเวณสนามบินเพื่อเป็นการสนับสนุนการบินผ่านระบบเครือข่ายภายใน (intranet) ซึ่งมีข้าราชการใช้งานในระบบ ๙ มีจำนวน 696 คน (เฉพาะหน่วยงานที่อยู่ในระบบเครือข่าย) ปัญหาที่พบจากการนำระบบ ๙ มาใช้งาน คือความไม่อ่อนตัวของโปรแกรม เช่น รูปแบบของโปรแกรมเข้าใจยากทำให้ข้าราชการไม่เข้ามาใช้งาน ประโยชน์ของเนื้อหาที่ได้รับบางอย่างไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ผู้ใช้งานขาดความรู้เมื่อไม่มีความรู้ก็ไม่เข้ามาใช้งาน ผู้ใช้งานไม่เข้าใจในประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบ ๙ ผู้ใช้งานไม่เชื่อถือข้อมูลที่ได้รับจากระบบ ๙ และผู้ใช้งานไม่มีความมั่นใจในวิธีการจัดเก็บข้อมูลของระบบ ๙ ในการปฏิบัติงานใด ๆ ก็ตามความพึงพอใจของผู้ใช้งานในระบบ ๙ ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้งานนั้นประสบความสำเร็จ ถ้าผู้ใช้งานไม่มีความพึงพอใจในระบบ ๙ ไม่ว่าจะเป็นในด้านใดก็ตาม ระบบ ๙ จะไม่สามารถพัฒนาองค์กรให้มีความก้าวหน้า และมีประสิทธิภาพอย่างสูงสุดได้ ในการพัฒนาระบบ ๙ จะต้องอาศัยการดำเนินงานควบคู่กันไประหว่างระบบ ๙ กับผู้ใช้งาน (สุรพงษ์ เอกาทศ, 2548, หน้า 3-4)

ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นผู้ดูแลระบบได้เล็งเห็นความสำคัญของปัญหา ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการต่อระบบสารสนเทศกองบิน 4 ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศของกองบิน 4 ให้สอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการของข้าราชการที่เข้ามาใช้งาน อันจะส่งผลให้ระบบบรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศกองทัพอากาศ อีกทั้งยังช่วยให้ข้าราชการที่เข้ามาใช้งานมีความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และนำเสนอเอกสาร โดยสามารถบริหารจัดการเอกสาร และประหยัดงบประมาณค่าใช้จ่ายซึ่งมีอยู่จำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการต่อระบบสารสนเทศกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้าราชการต่อระบบสารสนเทศกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะของงาน และประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์

ความสำคัญของการวิจัย

ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ จะนำไปเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือองค์กรรวมถึงผู้บริหาร สามารถนำไปใช้ในการวางแผนลดการใช้จ่ายงบประมาณ ใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาระบบที่ใช้อยู่ในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพอย่างสูงสุด เพื่อให้สอดคล้อง และเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้งาน อีกทั้งผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปประเมินผลความสำเร็จของระบบ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายแผนแม่บทกองทัพอากาศ และยังประโยชน์กับข้าราชการที่เข้ามาใช้งานในด้านค้นหาเอกสารได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และสามารถลดระยะเวลาในการนำเสนอเอกสาร อีกทั้งได้นำผลการวิจัยที่ได้ไปประยุกต์ให้เป็นประโยชน์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ ข้าราชการที่ใช้งานระบบสารสนเทศ กองบิน 4 จำนวน 13 หน่วยงาน รวม 696 คน (สุรพงษ์ เอกาทศ, 2548, หน้า 3)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ได้แก่ ข้าราชการที่ใช้งานระบบสารสนเทศ กองบิน 4 ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้โดยใช้การคำนวณจากสูตรยามาเน ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 255 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

ในการศึกษานี้ เพื่อมุ่งศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการต่อระบบสารสนเทศ กองบิน 4 โดยศึกษาตัวแปรดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของข้าราชการที่ใช้งานในระบบ ฯ แบ่งเป็น

2.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

2.1.2 อายุ

- 1) ต่ำกว่า 35 ปี
- 2) 35-40 ปี
- 3) 41-50 ปี
- 4) มากกว่า 50 ปี

2.1.3 ระดับการศึกษา

- 1) มัธยมศึกษา/ปวช.
- 2) อนุปริญญา/ปวส.
- 3)ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

2.1.4 ลักษณะของงาน

- 1) ด้านเอกสาร/ธุรการ
- 2) ด้านทำการยุทธวิธีทางอากาศ
- 3) ด้านซ่อมบำรุงอากาศยาน
- 4) ด้านป้องกันฐานบิน
- 5) อื่น ๆ (ระบุ)

2.1.5 ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์

- 1) ไม่มีประสบการณ์
- 2) มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี
- 3) มีประสบการณ์มากกว่า 1 ปี

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของข้าราชการต่อระบบสารสนเทศกองบิน 4 ตามกรอบคุณลักษณะของระบบสารสนเทศที่ดี และมีคุณภาพ (สุภาณี อวยพร, 2546, หน้า 27-28)

2.2.1 ความแม่นยำถูกต้อง

2.2.2 ความสมบูรณ์

2.2.3 ใช้ได้ทันเวลา

2.2.4 สะดวกต่อการใช้งาน

2.2.5 สามารถตรวจสอบได้

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ระบบสารสนเทศ หมายถึง โปรแกรมที่ใช้ในระบบเครือข่ายภายใน เพื่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของข้าราชการรวมถึงการรับส่งหนังสือราชการในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่มีชื่อเรียกว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการบังคับบัญชา และการบริหารกองบิน 4

2. ข้าราชการ หมายถึง บุคลากรในหน่วยงาน 13 หน่วยงาน มีจำนวน 696 คน ที่ใช้ระบบสารสนเทศ กองบิน 4

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางบวก เป็นกลางหรือทางลบที่มีต่อการทำงานหรือผลของงานใดงานหนึ่งหรือในเรื่องใดเรื่องหนึ่งซึ่งแสดงออกด้วยการกระทำ อารมณ์ความรู้สึก และความคิดทางใดทางหนึ่งหรือหลาย ๆ ทางก็ได้ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อการใช้งานในระบบ

4. แผนแม่บท หมายถึง เป็นนโยบายแนวทางการพัฒนาหน่วยงานให้สอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

5. ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบที่มีการนำสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ในรูปแบบต่าง ๆ ที่ใช้กันอย่างกว้างขวางเช่น การนำเสนอข้อมูลด้านข่าวสาร การตัดสินใจ การทำรายงาน และการวางแผน ทำให้การทำงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น

6. ลักษณะของงาน หมายถึง หน้าที่ของผู้ใช้งานที่ปฏิบัติเป็นประจำในหน่วยงาน

7. ยุคดิจิทัล หมายถึง เป็นยุคที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานอย่างแพร่หลายหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติงานใด ๆ ล้วนแต่นำเทคโนโลยีมาใช้เกี่ยวข้องในทุก ๆ ด้าน

8. ระบบเครือข่ายภายใน (intranet) หมายถึง ระบบที่ใช้หลักการ และมาตรฐานเดียวกันกับการทำงานของอินเทอร์เน็ต (internet) มาใช้เป็นเครือข่ายภายในองค์กรโดยใช้งานจำกัดเฉพาะบุคลากรภายในองค์กรเท่านั้น

9. ความแม่นยำถูกต้อง หมายถึง ข้อมูลในระบบสารสนเทศที่ตรงตามข้อเท็จจริงหรือมีความคลาดเคลื่อนจากข้อเท็จจริงในระดับต่ำ ปราศจากข้อผิดพลาด ข้อมูลต้องไม่ถูกแก้ไขโดยการเพิ่มเติมความรู้สึกส่วนตัวหรือตัดในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ และต้องตรงตามหลักวิชาการ

10. ความสมบูรณ์ หมายถึง ความครบถ้วนมีรายละเอียดและปริมาณเพียงพอกับการใช้งานโดยไม่ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม ข้อมูลที่นำเสนอต้องไม่สูญหายหรือถูกเปลี่ยนแปลง แก้ไข โดยเฉพาะส่วนที่เป็นสาระสำคัญ และต้องครอบคลุมตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานในระบบ ซึ่งความสมบูรณ์ไม่ได้หมายถึงปริมาณของสารสนเทศเพียงอย่างเดียวแต่หมายถึงความมีคุณภาพของระบบสารสนเทศด้วย

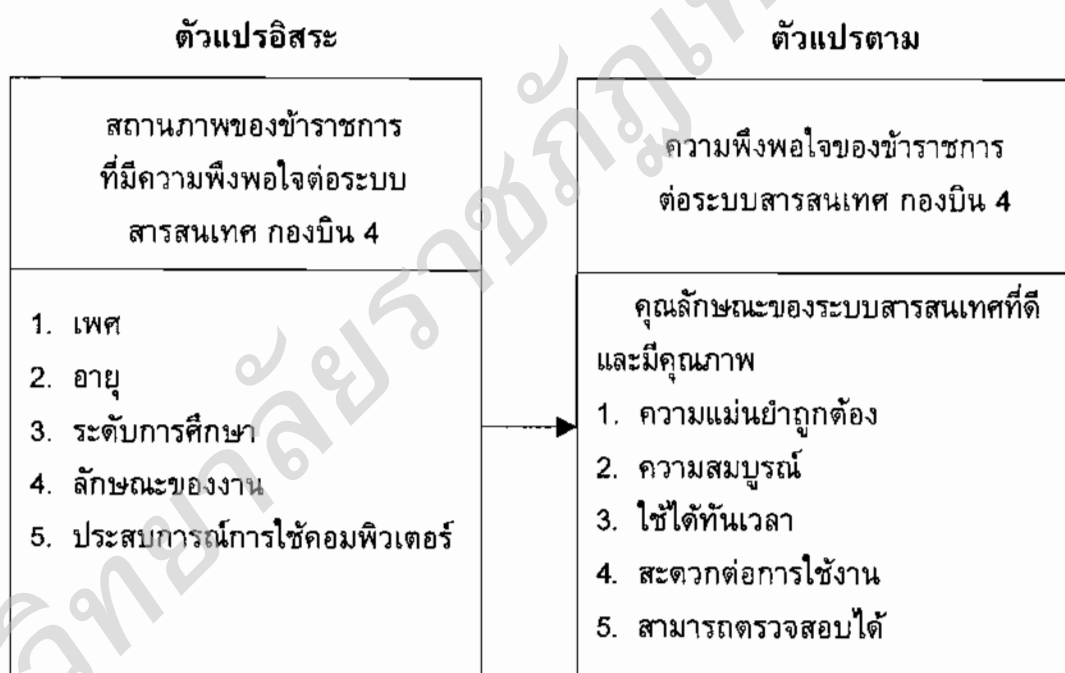
11. ใช้ได้ทันเวลา หมายถึง ระบบสารสนเทศต้องใช้ระยะเวลาในการประมวลผลการนำเสนอข้อมูลด้วยความรวดเร็ว เพราะความรวดเร็วเป็นตัวชี้วัดความทันสมัยต่อเหตุการณ์ และความเป็นปัจจุบันของข้อมูลซึ่งในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารใด ๆ จะไม่มีคุณค่าเลยหากการนำเสนอล่าช้าไม่ทันต่อการใช้งาน และยังหมายถึงสารสนเทศที่ได้รับต้องทันต่อความต้องการของผู้ใช้งาน

12. สะดวกต่อการใช้ หมายถึง ระบบสารสนเทศที่ให้บริการนั้นต้องสามารถเข้าถึงได้ง่ายไม่ซับซ้อนหรือไม่ยุ่งยากเกินความจำเป็น การเข้าถึงระบบได้ในเวลาที่เหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน ระบบมีความง่ายในการสืบค้นข้อมูล รวมถึงต้องมีอุปกรณ์ สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกที่พอเพียงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานในระบบ

13. สามารถตรวจสอบได้ หมายถึง ความรับผิดชอบในผลลัพธ์ที่เกิดจากการดำเนินงานซึ่งมีวิธีให้ผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบการทำงานได้ รวมถึงโปรแกรมที่ใช้ในระบบต้องสามารถตรวจสอบ การทำงานให้มีความถูกต้อง โปร่งใส เพื่อให้ผู้รับบริการมั่นใจว่าข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ความพึงพอใจของข้าราชการต่อระบบสารสนเทศกองบิน 4 พิจารณาตามกรอบคุณลักษณะของระบบสารสนเทศที่ดี และมีคุณภาพ คือ ด้านความแม่นยำถูกต้อง ด้านความสมบูรณ์ ด้านใช้ได้ทันเวลา ด้านความสะดวกต่อการใช้งาน และสามารถตรวจสอบได้ ดังนี้ (สุภาณี อวยพร, 2546, หน้า 27-28)



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจของข้าราชการต่อระบบสารสนเทศกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกันเมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ลักษณะของงาน และประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์