

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

“เทคโนโลยีสารสนเทศ” หรือเรียกสั้น ๆ ว่า “ไอที” (IT) นั้น มักนำมาใช้งานอย่างกว้างขวาง เกือบทุกวงการล้วนเห็นความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศกันแทบทั้งสิ้น หรืออาจเรียกว่า โลกแห่งยุคไอทีนั่นเองในความเป็นจริง คำว่าเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ประกอบด้วยคำว่า “เทคโนโลยี” และคำว่า “สารสนเทศ” มารวมกัน โดยแต่ละคำมีความหมาย ดังนี้

เทคโนโลยี (Technology) คือ การประยุกต์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ ที่เกี่ยวข้องการผลิต การสร้างวิธีการดำเนินงาน และรวมถึงอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ไม่ได้มีในตามธรรมชาติ โลกแห่งเทคโนโลยียุคนี้ ทำให้มนุษย์ได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกจากเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับการดำเนินชีวิตประจำวันมากมายนับไม่ถ้วน

สารสนเทศ (Information) คือ ผลลัพธ์ที่เกิดจากการประมวลผลข้อมูลดิบ (Raw Data) ด้วยการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ และนำมาผ่านกระบวนการประเมินผล ไม่ว่าจะเป็นการจัดกลุ่มข้อมูล การเรียง ลำดับข้อมูล การคำนวณ และสรุปผล จากนั้นก็นำมาเสนอในรูปแบบของรายงานที่เหมาะสมต่อการใช้งานที่ก่อให้เกิดประโยชน์การดำเนินชีวิตของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน ข่าวสาร ความรู้ด้านวิชาการ ธุรกิจ

เมื่อนำคำว่า เทคโนโลยี และ สารสนเทศ รวมเข้าไว้ด้วยกันแล้ว จึงสรุปความหมายโดยรวมได้ว่า เทคโนโลยี สารสนเทศ (Information Technology) คือ การประยุกต์ความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ มาจัดการสารสนเทศที่ต้องการ โดยอาศัยเครื่องมือทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีด้านเครือข่ายโทรคมนาคมและการสื่อสาร ตลอดจนอาศัยความรู้ในกระบวนการดำเนินงานสารสนเทศในขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่การแสวงหา การวิเคราะห์ การจัดเก็บ รวมถึงการจัดการเผยแพร่ และแลกเปลี่ยนสารสนเทศด้วย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความถูกต้องแม่นยำ และความรวดเร็วทันต่อการนำมาใช้ประโยชน์ได้นั่นเอง

เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยจัดการศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากจะเป็นการตอบสนองนโยบายของการปฏิรูปการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (กระทรวง - ศึกษาธิการ, 2542, น. 119) ที่ว่าด้วยเรื่องของการศึกษาที่รัฐจะต้องจัดทำ สนับสนุน ส่งเสริมเพื่อให้การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีคุณภาพแล้ว สถานศึกษายังสามารถนำ เทคโนโลยี

สารสนเทศมาช่วยในการบริหาร ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นบุคคลหนึ่งที่ต้องมีวิสัยทัศน์ ที่ดีต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในสถานศึกษาต้องมีความรู้ความเข้าใจ และให้ความสำคัญในเรื่องของเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาทักษะในการเรียนการสอน กระบวนการเรียนรู้

นอกจากการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2552 ยังได้กำหนดบทบาท และภารกิจในการจัด ส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษา เพื่อพัฒนาคนให้เป็นคนดี มีคุณธรรม นำความรู้ มีคุณภาพ มีขีดความสามารถในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต โดยมีนโยบายในการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนการสอน และการเรียนรู้อย่างจริงจัง รวมทั้งการเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงอย่างกว้างขวาง (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2552)

อย่างไรก็ตาม จากการดำเนินงานในการนำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการศึกษาดังกล่าวที่ผ่านมากกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า การนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารจัดการศึกษาและการเรียนการสอน ไปปฏิบัติยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร เนื่องจากปัญหา และอุปสรรคหลายประการทั้งในส่วนที่ใช้ในการบริหารจัดการและในการจัดการเรียน การสอน (เจริญสุขทรัพย์, 2556) ซึ่งสาเหตุส่วนใหญ่มาจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ การขาดแคลนงบประมาณในการจัดซื้อ และบำรุงรักษาทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการขาดซอฟต์แวร์ในการใช้งานที่เหมาะสม การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ไม่คุ้มค่า ผู้บริหารส่วนใหญ่ให้การสนับสนุน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเรียนการสอนยังมีไม่มากนัก และผู้บริหารและครูส่วนใหญ่มีประสบการณ์และศักยภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศน้อย (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2552)

จากความสำคัญและปัญหาเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานดังกล่าว เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาความสามารถของพนักงาน และทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยาม โกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งผลการวิจัยนี้จะใช้เป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารบริษัท และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปประกอบเป็นแนวทางการปรับปรุงพัฒนาความสามารถด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานบริษัท สยาม โกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดร้อยเอ็ด

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดร้อยเอ็ด

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดร้อยเอ็ด

1.3 สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ การจัดการฝึกอบรม วัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษารั้งนี้ ในพื้นที่ บริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดร้อยเอ็ด

1.4.2 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษารั้งนี้ ทำการวิจัย ระหว่าง เดือน มกราคม - พฤษภาคม 2562

1.4.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.4.3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในบริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 429 คน (ข้อมูลสถิติบุคลากร บริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดร้อยเอ็ด

1.4.3.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในบริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 207 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาด โดยใช้สูตรของ (Yamane, 1973, pp. 727 - 728) และการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Sample) ตามฝ่าย

1.4.4 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.4.4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 1) การอบรม
- 2) วัฒนธรรมองค์กร
- 3)ทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 4) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

1.4.4.2 ตัวแปรตาม คือ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน ได้แก่

- 1) ความรู้เรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2) เจตคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 3) ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

“เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงาน” หมายถึง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับงาน ได้แก่ การจัดเก็บข้อมูล และประมวลผล ฐานข้อมูล การพัฒนาระบบสารสนเทศช่วยการวางแผนการจัดซื้อ การพัฒนาบุคลากร การบริหารสถานประกอบการ การเรียนการสอน และรวมถึงการทำงาน รายงานต่าง ๆ

“ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน” หมายถึง ระดับการปฏิบัติงานของพนักงานในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) มาใช้ในการในการพัฒนาการบริหารจัดการงานบริหารด้านการขาย งานบริหารบุคลากร งานบริหารงบประมาณและงานบริหารทั่วไป ได้แก่

1. ความรู้เรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาบริหารจัดการภายในองค์กร ซึ่งเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Information Technology Fundamentals) ด้านการจัดองค์กร (Information Organizational Management) ด้านการพัฒนาบุคลากร (Information Technology Development Personal) ด้านเครือข่ายของระบบสารสนเทศ (Information Network) มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบันทึกและจัดทำฐานข้อมูล เช่น งานพิมพ์ งานบันทึกข้อมูล งานบัญชี งานงบประมาณ สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศติดต่อสื่อสารภายในและภายนอก หน่วยงานด้วยจดหมายไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ E - Mail และ

สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านค้นหาข้อมูล หรือเอกสารจากคอมพิวเตอร์ได้ รวดเร็วกว่าการค้นหาข้อมูล หรือเอกสารในรูปแบบเดิม

2. เจตคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดภายในบุคคลที่แสดงออกในการชอบหรือไม่ชอบยอมรับหรือไม่ยอมรับต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารนั้น ทำให้ติดต่อสื่อสารได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารช่วยให้สร้างการทำงานในด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีคุณภาพ มีความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน ติดตาม ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการ พัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารทำให้การทำงานในด้านต่าง ๆ แม่นยำ ถูกต้อง รวดเร็ว

3. ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการกระบวนการการทำงาน ตั้งแต่การวางแผนเป้าหมายการทำงานจนถึงการประเมินผลด้วยเทคนิควิธีการที่สอดคล้องเข้ากับบริบทชีวิตจริงในรูปของกิจกรรมหลากหลายที่สามารถพัฒนาให้เกิดทักษะทางการคิดขั้นสูง เช่น การแก้ปัญหาจากข้อมูลจริง การติดต่อสื่อสารแบบออนไลน์ และการประชุมทางไกลแบบต่าง ๆ การวิจัยค้นคว้าด้วยระบบออนไลน์ และการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีต่าง ๆ ในการผลิตสามารถใช้โปรแกรมการติดต่อสื่อสาร ติดตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ สามารถเลือกใช้สารสนเทศที่เหมาะสมกับงานมีความสามารถในการใช้โปรแกรมช่วยในการสืบค้นหาข้อมูล และใช้เทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน

“การอบรม” หมายถึง กิจกรรมการเรียนรู้เฉพาะบุคคล เพื่อเพิ่มความสามารถ ทักษะ องค์ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการปฏิบัติงาน การอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ การอบรมเกี่ยวกับซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ การอบรมเกี่ยวกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ การอบรมเกี่ยวกับโปรแกรมประยุกต์ในการทำงาน และการอบรมเกี่ยวกับเครือข่ายคอมพิวเตอร์

“วัฒนธรรมองค์กรแบบองค์กรแห่งการเรียนรู้” หมายถึง การได้รับวัฒนธรรมองค์กรจากเพื่อนร่วมงาน หรือ สื่อทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นแรงจูงใจให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานมาจากแผนการทำงานขององค์กร และองค์กร มีการสนับสนุนให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน

“ทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ” หมายถึง ความคิดเห็น ความรู้สึกของพนักงานที่ดีที่มีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารในปัจจุบันนั้นเป็นที่นิยมการใช้งานที่ทันสมัย การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร จำเป็นในชีวิตประจำวันการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร นั้นจะ ช่วยลดภาระการทำงานในด้านต่าง ๆ ค้นหาความรู้ใหม่ๆของการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ และถ้าในปัจจุบันนั้นไม่มีการใช้เทคโนโลยี และการสื่อสารนั้น คิดว่าจะมีปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารลำบาก

“แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์” หมายถึง แรงจูงใจที่เป็นแรงขับเคลื่อนให้บุคคลที่จะพยายามประกอบพฤติกรรมที่จะประสบสัมฤทธิ์ผลตามมาตรฐานความเป็นเลิศที่ตนตั้งไว้ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไม่ทำงาน เพราะหวังรางวัลแต่ทำ เพื่อจะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้รับการส่งเสริมศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้องกับงาน ในหน้าที่ได้รับการสนับสนุนในด้านการพัฒนา ทักษะ ฝึกอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ สวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษต่าง ๆ ที่ได้รับมีความเหมาะสม เงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน และผู้บังคับบัญชาของท่านมักให้คำปรึกษา เมื่อท่านมีปัญหา และให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจ

“พนักงาน” หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในบริษัท สยาม โกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดร้อยเอ็ด

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ

เป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารบริษัทสยาม โกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดร้อยเอ็ด และบริษัทอื่นที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปประกอบเป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงศักยภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน