

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศ บริษัท เดลต้า อีเล็คโทรนิคส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศ บริษัท เดลต้า อีเล็คโทรนิคส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศของพนักงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานของบริษัท เดลต้า อีเล็คโทรนิคส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ที่ใช้งานระบบสารสนเทศของบริษัท ปี 2552 จำนวน 360 คน เลือกลงเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 186 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน
2. ปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศ ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ ของ ลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 22 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการขอความร่วมมือจากพนักงานของบริษัท เดลต้า อีเล็คโทรนิคส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลจำนวน 186 ฉบับ แล้วขอรับคืนด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม นำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุด และนำมาลงรหัส ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ LSD ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่และค่าร้อยละ (percentage)
2. วิเคราะห์ปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศ ของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยใช้ t-test และ F-test
4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคะแนนปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศ ของพนักงานจากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยวิธี Least Significant Difference (LSD)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.70 อายุ 25-40 ปี ร้อยละ 73.10 รองลงมา ต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 23.10 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 78.50 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 18.30 สถานภาพ โสด ร้อยละ 71.00 รองลงมาสมรส ร้อยละ 25.80 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 50.50 รองลงมา 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 27.40 ระยะเวลาปฏิบัติงาน 5-10 ปี ร้อยละ 60.70 รองลงมา ต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 35.50 ตำแหน่ง พนักงาน ร้อยละ 52.70 รองลงมา หัวหน้างาน / วิศวกร ร้อยละ 25.30

2. วิเคราะห์ปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศ ของพนักงานจำแนกตาม ลักษณะส่วนบุคคล

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.51- 4.05$) จำนวน 13 รายการ 5 อันดับแรก คือ

1. สารสนเทศต้องมีความชัดเจนไม่กำกวม ซึ่งต้องแก้ไขทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่าย
2. สารสนเทศที่ได้รับเหมาะสมตรงกับความต้องการของผู้ใช้

3. สารสนเทศต้องไม่มีความซ้ำซ้อนหรือมากเกินไป

4. ความถูกต้องเที่ยงตรงของสารสนเทศ

5. สารสนเทศต้องใช้ระยะเวลาสั้น มีความทันต่อเวลา

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับพนักงานที่มีอายุ 25 – 40 ปี ระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท ประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี และตำแหน่งงาน พนักงาน

3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศของพนักงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศของพนักงาน
จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา
การใช้งานระบบสารสนเทศ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ความไม่เป็น
อิสระของสารสนเทศเป็นความผูกพันระหว่างข้อมูลกับโปรแกรมทำให้ต้องตามแก้ไขโปรแกรม
ต่างๆ

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศของพนักงาน บริษัท เดลต้า
อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ได้ผลการวิจัยที่สามารถนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.70 อายุ 25-40 ปี ร้อย
ละ 73.10 ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ร้อยละ 81.70 สถานภาพสมรส โสด ร้อยละ 78.50 รายได้
เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 50.50 ระยะเวลาปฏิบัติงาน 5-10 ปี ร้อยละ 60.80
ตำแหน่งงาน พนักงาน ร้อยละ 52.70

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุกจิตรา อัมยงค์ (2548:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง
การใช้สารสนเทศเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้เกิดประโยชน์ต่อการสื่อสารในองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท
ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษา พบว่า ภูมิหลังของพนักงานบริษัท ทศท
คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 31-40 ปี การศึกษา
อยู่ในระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งงานเป็นนักบริหาร ระดับปฏิบัติการ (ซี4-ซี7) และสังกัดกลุ่ม
พัฒนาธุรกิจ พนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

2. วิเคราะห์ปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศของพนักงานบริษัท เดลต้า อีเลคโทรนิคส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 13 รายการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของอนุชา ซาเฮาะ (2549:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบเครือข่ายไร้สาย กรณีศึกษา : สถาบัน เทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบเครือข่ายไร้สาย สำหรับให้บริการกับบุคลากรของสถาบัน ประกอบด้วย อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ที่ได้รับอนุญาตให้ใช้งานได้ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้งาน และเข้าถึงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้มากยิ่งขึ้น โดยระบบเครือข่ายไร้สายมีพื้นที่ให้บริการ ในระยะเริ่มต้นด้วยจำนวน Access Point 11 จุด และมีระบบควบคุม และบริหารเครือข่ายไร้สายบนเว็บที่พัฒนาขึ้น เพื่อควบคุมการเข้าใช้งานของผู้ใช้ระบบ มีความสามารถคือ ลงทะเบียนผู้ใช้งาน ตรวจสอบสิทธิผู้ใช้งาน รายงานสถานะของระบบบันทึกข้อมูลการใช้งาน และรายงานการใช้งานระบบเครือข่ายไร้สายของผู้ใช้งาน ตามรูปแบบที่เหมาะสม และผู้ดูแลระบบสามารถแก้ไข เพิ่ม หรือลบ บัญชีผู้ใช้งาน ได้รวมถึงระบบสามารถให้บริการได้ตลอดเวลา

จากการประเมินประสิทธิภาพของระบบ ด้วยข้อมูลการใช้งาน เป็นเวลา 3 เดือน สรุปได้ว่าระบบเครือข่ายไร้สาย มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดี คือมีค่าเฉลี่ยชั่วโมงการใช้งานของผู้ใช้งานกลุ่มนักศึกษา (\bar{x}) เท่ากับ 33.3 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 44.7 (เนื่องจากมีผู้ใช้งานบางคนลงทะเบียนแต่ไม่ได้ใช้งาน)

3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศของพนักงานบริษัท เดลต้า อีเลคโทรนิคส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัญหาการใช้งานระบบ สารสนเทศ ของพนักงานเพศชาย และเพศหญิง พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ความไม่เป็นอิสระของสารสนเทศเป็นความผูกพันระหว่างข้อมูลกับโปรแกรมทำให้ต้องตามแก้ไข โปรแกรมต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุจิตรา อัมยงค์ (2548:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้สารสนเทศเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้เกิดประโยชน์ต่อการสื่อสารในองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ปัญหา และอุปสรรคในการเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในด้านของระบบเครือข่ายไม่สามารถใช้งานได้ มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ และพบว่า มีปัญหาอุปสรรคในการใช้สารสนเทศอินเทอร์เน็ตในด้านของข้อมูลที่

ทันสมัย มีจำนวนมากที่สุด รองลงมา คือรูปแบบเนื้อหาไม่น่าสนใจ และผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังกับพฤติกรรมการเปิดรับสารสนเทศเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงาน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

จากปัญหาดังกล่าว องค์กรโดยส่วนใหญ่มีการพัฒนาระบบสารสนเทศขึ้นมาใช้ในแต่ละส่วนงาน แต่ละระบบต่างที่ไฟล์ข้อมูลเป็นของตนเองโดยไฟล์ที่สร้างขึ้นอาจสร้างมาจากภาษาโปรแกรมที่ต่างกัน เมื่อมีการใช้ข้อมูลมาถึงระดับหนึ่งทำให้ทราบว่าการที่แต่ละฝ่ายต่างจัดทำโปรแกรมและสร้างแฟ้มข้อมูลขึ้นมาใช้เฉพาะฝ่ายตนนั้น ส่งผลให้มีการจัดเก็บข้อมูลบางส่วนซ้ำซ้อนกันมีความไม่เป็นอิสระของข้อมูล เป็นความผูกพันระหว่างข้อมูลและโปรแกรม ซึ่งเป็นลักษณะของการเขียนโปรแกรมที่ใส่เทคนิคการจัดเก็บและการเรียกใช้ข้อมูลไว้ในโปรแกรม

องค์กรต่างๆ สามารถใช้มาตรฐานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีเว็บในการสร้างระบบเครือข่ายส่วนตัวขึ้นมาใช้งานเรียกว่า ระบบอินเทอร์เน็ต (Intranet) คือ เป็นระบบเครือข่ายภายในองค์กรที่จัดให้มีการเข้าถึงข้อมูลจากทั่วทั้งองค์กร ระบบอินเทอร์เน็ตสามารถใช้โครงสร้างเครือข่ายสื่อสารหลักที่องค์กรมีอยู่แล้วร่วมกับมาตรฐานการเชื่อมต่อของระบบอินเทอร์เน็ต และซอฟต์แวร์ที่พัฒนามาสำหรับการทำงานแบบ World Wide Web อินเทอร์เน็ตสามารถที่จะสร้างโปรแกรมประยุกต์บนเครือข่ายที่สามารถประมวลผลได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์ต่างชนิดกันทั่วทั้งองค์กร มีให้บริการแก่คนทุกคน ระบบอินเทอร์เน็ตนั้นมีความเป็นส่วนตัวและได้รับการป้องกันจากสาธารณะ โดยอุปกรณ์ที่เรียกว่า ไฟร์วอลล์ (Firewall) ซึ่งเป็นระบบรักษาความปลอดภัยที่ประกอบด้วยซอฟต์แวร์พิเศษในการป้องกันบุคคลภายนอกไม่ให้เข้ามาในระบบเครือข่ายส่วนตัว

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศของพนักงาน บริษัท เอลต้า อิเล็กทรอนิกส์(ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ข้อมูลที่ได้จะเป็นข้อมูลในการพิจารณาเพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบสารสนเทศมีความให้ใช้งานได้ง่าย มีความน่าเชื่อถือ เข้าถึงได้ง่ายตรงตามความต้องการ มีความเชื่อมโยงระหว่างข้อมูลกับโปรแกรม และมีความรวดเร็วทันต่อความต้องการใหม่ อยู่เสมอ เพื่อให้เห็นเป็นรูปธรรม ปฏิบัติได้ มาตรฐานที่เป็นที่รู้จักแพร่หลาย ได้แก่ มาตรฐานของสมาคมห้องสมุดเพื่อการวิจัยและมหาวิทยาลัย ซึ่งกำหนดไว้ว่าผู้รู้สารสนเทศ เป็นผู้เรียนที่มีความสามารถ 5 มาตรฐาน ดังนี้

1. ความสามารถในการกำหนดชนิด ขอบเขตของสารสนเทศที่ต้องการ โดยสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวข้อเรื่องที่จะทำรายงานกับผู้สอน หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สามารถตั้งคำถามในการทำรายงานได้ ค้นหาแหล่งที่มาสนับสนุนหัวข้อรายงานกำหนดและปรับปรุงสารสนเทศที่ต้องการได้ อธิบาย แยกแยะ หัวข้อ และเชื่อมโยงสารสนเทศที่ได้กับงานเดิม
2. ความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถ
3. ความสามารถในการประเมินสารสนเทศและแหล่งที่มาอย่างมีวิจารณญาณ และเชื่อมโยงสารสนเทศที่ได้กับพื้น
4. ความสามารถในการใช้สารสนเทศแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถ
5. มีความเข้าใจในเรื่องเศรษฐกิจ กฎหมายและประเด็นเกี่ยวกับการใช้และการเข้าถึงสารสนเทศ รวมทั้งการใช้สารสนเทศอย่างถูกต้องตามหลักจริยธรรมและกฎหมาย ประกอบด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการใช้สื่อสารในองค์กรกับการปฏิบัติงานของพนักงาน ในมุมมองของผู้บริหาร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น
2. ในการศึกษาครั้งนี้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างอาจน้อยเกินไปเมื่อเทียบกับสัดส่วนของพนักงานของบริษัท เนื่องจากจำกัดด้วยระยะเวลาของการศึกษา ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปน่าจะมีการศึกษาให้ครอบคลุมถึงพนักงานของบริษัท ทั้งหมด เพื่อที่จะได้มาซึ่งข้อมูลที่ละเอียดทำให้ทราบถึงปัญหาของพนักงานในการใช้งานระบบสารสนเทศของบริษัทได้ชัดเจนมากขึ้น
3. ควรมีการศึกษาปัญหาให้ครบทุกด้าน เพื่อจะได้นำไปใช้ในการพัฒนาองค์กรต่างๆ โดยอาจทำการเปรียบเทียบกับบริษัทชั้นนำที่มีวิธีการดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุดในการใช้งาน