

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร (Information and Communication Technologies : ICTs) เป็นการสื่อสารที่ไร้ข้อจำกัดทางด้านเวลา (time) และสถานที่ (space) ได้มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว และได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการดำเนินชีวิตประจำวัน ความเจริญก้าวหน้าที่ไม่หยุดยั้งของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้มีการนำมาประยุกต์ใช้งานกันอย่างกว้างขวางในวงการธุรกิจต่างๆ ท่ามกลางของกระแสโลกาภิวัตน์ ทำให้การประกอบธุรกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันในด้านต่างๆ ด้วยนวัตกรรมใหม่โดยผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต เพื่อให้ธุรกิจของตัวเองได้เปรียบคู่แข่ง

บริษัท เอลต้า อีเลคโทรนิคส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) มีนโยบาย และแผนการดำเนินงาน โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานภายในองค์กร และการปรับองค์กรให้เหมาะสมสำหรับการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ซึ่งสิ่งที่ประสบอยู่ในปัจจุบันก็คือ ปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศ การเชื่อมโยงข้อมูลทั้งภายใน และภายนอกองค์กรในการแลกเปลี่ยนข้อมูล การรับส่งเอกสารธุรกิจ เช่น ใบสั่งซื้อสินค้า บัญชีราคาสินค้า ใบส่งของ รายงานต่างๆ เป็นต้น ขาดความต่อเนื่องของการเชื่อมโยงข้อมูลในเครือข่าย และปัญหาด้านการจัดสรรทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ให้สามารถนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเต็มความสามารถ

เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารทางระบบอินเทอร์เน็ต ที่ให้บริการทั้งภายใน และภายนอกองค์กร มีความสะดวกง่ายต่อการใช้งาน และสามารถใช้งานระบบสารสนเทศขององค์กรผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทางแผนกไอทีได้เปิดให้บริการการเชื่อมระบบสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยเชื่อมต่อผ่านระบบเครือข่ายภายใน และอินเทอร์เน็ตจากภายนอกได้ 3 วิธี คือ ใช้การรีโมต ผ่านเทอร์มินัลเซิร์ฟเวอร์ VPN เซิร์ฟเวอร์ และผ่านระบบโทรศัพท์มือถือ การรีโมตผ่านเทอร์มินัลเซิร์ฟเวอร์นั้นให้บริการสำหรับพนักงานที่จำเป็นต้องใช้งานระบบสารสนเทศสามารถใช้งานได้ตลอดเวลาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแต่ไม่มีคอมพิวเตอร์โน้ตบุคของบริษัทสามารถใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ตที่บ้านหรือร้านค้าอินเทอร์เน็ต ส่วน VPN ใช้สำหรับพนักงานที่มีโน้ตบุคแล้วติดตั้งซอฟต์แวร์ VPN ใช้ในการเชื่อมต่อเข้ามาในระบบฐานข้อมูล และโทรศัพท์มือถือสามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่าน GPRS เพื่อ

ใช้งานระบบสารสนเทศ แต่การเชื่อมต่อทั้งสามแบบยังคงมีปัญหาไม่ สามารถเชื่อมต่อสัญญาณได้ ร้อยเปอร์เซ็นต์ เพราะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ความเร็ว และประสิทธิภาพของอินเทอร์เน็ต ความเชี่ยวชาญในการใช้งานคอมพิวเตอร์เครือข่าย และการเชื่อมต่อระบบ GPRS เพื่อให้สอดคล้อง กับความต้องการของพนักงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการเชื่อมต่อเข้ามาใช้งานระบบสารสนเทศได้ ดีมีความปลอดภัยของข้อมูลมากที่สุด

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ ไปใช้ประโยชน์ในการแก้ไขปัญหา และอุปสรรคการใช้งานระบบสารสนเทศขององค์กรอย่างมี ประสิทธิภาพสูงสุด

การวิจัยครั้งนี้จะมุ่งเป้าหมายไปที่กลุ่มพนักงานที่มีสิทธิในการใช้งานระบบสารสนเทศ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรเท่านั้น เพื่อนำข้อมูล ประสบการณ์การใช้งาน และความคิดเห็นของ พนักงานกลุ่มตัวอย่างไปใช้ประโยชน์ในการแก้ไขปรับปรุง และพัฒนาให้ทันสมัยอยู่เสมอ จึงมี ความต้องการที่จะวิจัยถึงปัญหา และอุปสรรคในการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อนำไปปรับปรุง และพัฒนาระบบที่ใช้อยู่ในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศของพนักงาน บริษัท เอลต้า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศของพนักงาน จำแนกตามลักษณะ ส่วนบุคคล

### สมมติฐานการวิจัย

ปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศของพนักงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล แตกต่าง กัน

### ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานสำนักงานของบริษัท เอลต้า อิเล็กทรอนิกส์

(ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ที่ใช้งานระบบสารสนเทศของบริษัท ปี 2553 จำนวน 360 คน (ที่มา: ฝ่ายไอที บริษัท เอลต้า อิเล็กทรอนิกส์(ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน), 2553) เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 186 คน

## 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variable) แบ่งออกเป็น

2.1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงาน

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variable) ได้แก่ ปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศของพนักงาน

## 3. ระยะเวลาดำเนินการวิจัย

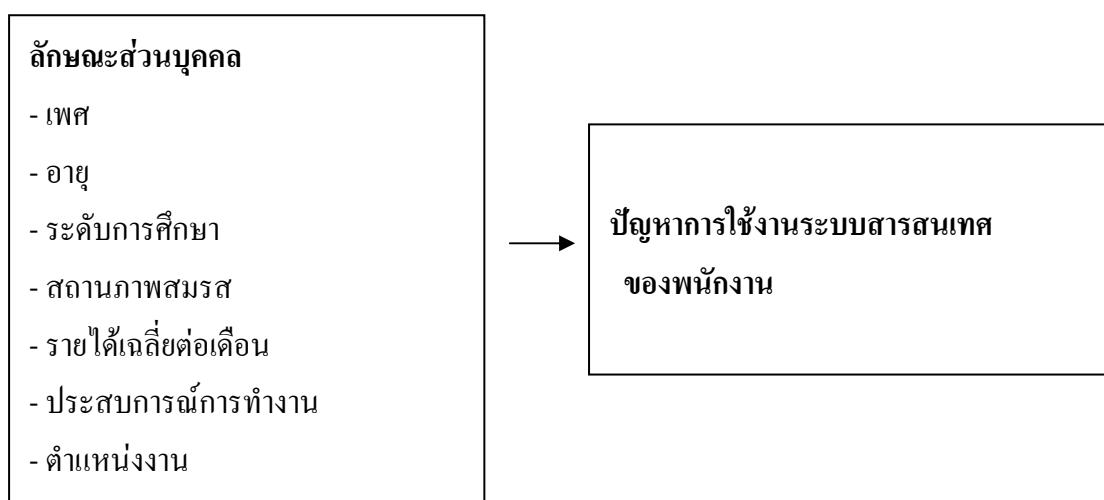
ระหว่างเดือนกันยายน พ.ศ. 2553 ถึง เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2553

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศของพนักงาน บริษัท เอลต้า อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวความคิดปัญหา และอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของ ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ (2548) และ ศรีไพร สักดิ์รุ่งพงศากุล และเจษฎาพร ยุทธนวิบูลย์ชัย (2549) มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**สารสนเทศ** หมายถึง สิ่งที่ได้จากการประมวลผลข้อมูลและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผน การตัดสินใจ และการคาดการณ์ในอนาคตได้

**อินเทอร์เน็ต** หมายถึง เครือข่ายนานาชาติ ที่เกิดจากเครือข่ายขนาดเล็กมากมาย รวมเป็นเครือข่ายเดียวทั่วโลก หรือเครือข่ายสื่อสาร ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างคอมพิวเตอร์ทั้งหมด ที่ต้องการเข้ามาในเครือข่าย สำหรับคำว่า internet หากแยกศัพท์จะได้มา 2 คำ คือ คำว่า inter และคำว่า net ซึ่ง inter หมายถึงระหว่าง หรือท่ามกลาง และคำว่า net มาจากคำว่า network หรือเครือข่าย เมื่อนำความหมายของทั้ง 2 คำมารวมกัน จึงแปลว่า การเชื่อมต่อกันระหว่างเครือข่าย

**ข้อมูล** หมายถึง ข้อมูล(data) ข้อมูลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งในระบบคอมพิวเตอร์ เป็นสิ่งที่ต้องป้อนเข้าไปในคอมพิวเตอร์ พร้อมกับ โปรแกรมที่นักคอมพิวเตอร์เขียนขึ้นเพื่อผลิตผลลัพธ์ที่ต้องการออกมา ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้กับคอมพิวเตอร์ได้ มี 5 ประเภท คือ ข้อมูลตัวเลข (numeric data) ข้อมูลตัวอักษร (text data) ข้อมูลเสียง (audio data) ข้อมูลภาพ (images data) และข้อมูลภาพเคลื่อนไหว (video data)

**การสื่อสารและเครือข่าย** หมายถึง เป็นการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสาร และแลกเปลี่ยน โปรแกรมและข้อมูลโดยผ่านสื่อส่งข้อมูลต่างๆ เช่น สายโทรศัพท์ สายเคเบิล และดาวเทียม เป็นต้น

**อินเทอร์เน็ต** หมายถึง ระบบบริการข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรและเปิดให้บริการในรูปแบบเดียวกับที่มีอยู่ในโลก ของอินเทอร์เน็ตจริง ๆ โดยมีเป้าหมายให้บริการแก่บุคลากร ในองค์กร

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารใช้ในการตัดสินใจในการปรับปรุงระบบสารสนเทศให้ตรงตามความต้องการของพนักงานผู้ใช้งาน
3. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารพิจารณาเพื่อกำหนดทิศทางในการขยายการให้บริการระบบสารสนเทศ ขององค์กร ให้ใช้งานได้ง่าย และมีความปลอดภัยของข้อมูลสูงสุด