

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคการใช้งานระบบสารสนเทศของแต่ละสำนัก ภายในสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อจัดทำแนวทางปรับปรุงการใช้งานด้านระบบสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบวัดผลครั้งเดียว (One- Shot Case Study) ด้วยการสุ่มตัวอย่างและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งต้องมีจำนวนแบบสอบถามที่สมบูรณ์ใช้ได้ 177 ชุด ตามสูตร ทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973 :125) และได้รับแบบสอบถามกลับมาที่สมบูรณ์ใช้ได้ 184 ชุด โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for Social Science Program) เพื่อคำนวณหาค่าสถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์ตัวแปรต่างๆ โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ร่วม (Cross-Tab Table) ด้วยสถิติทดสอบ Chi-square (χ^2 - test) กำหนดระดับความเชื่อมั่นในการทดสอบทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.05 ($\alpha = 0.05$) เป็นเกณฑ์ในการยอมรับสมมติฐานของการศึกษา มีผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1.การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 75.54 ตามตารางที่ 4.1 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 28 – 46 ปี ร้อยละ 63.04 ตามตารางที่ 4.2.2 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 63.04 ตามตารางที่ 4.3 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและระดับปริญญาโท รวมกันร้อยละ 95.11 ตามตารางที่ 4.4 ส่วนใหญ่เป็นสาขาวิชาศิลปศาสตร์และสังคมศาสตร์ ร้อยละ 79.89 ตามตารางที่ 4.5 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 30,000 บาทลงมา รวมกันร้อยละ 90.21 ตามตารางที่ 4.6 ส่วนใหญ่ อายุการทำงานมีจำนวนใกล้เคียงกัน มีการกระจายตัวไม่แตกต่างกันมาก ตามตารางที่ 4.7 ส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งงานช่วงซี 3 -7 รวมกันร้อยละ 91.85 ตามตารางที่ 4.8

ส่วนใหญ่จะมีตำแหน่งนักวิชาการศึกษามากสุด ร้อยละ 36.41 ตามตารางที่ 4.9 ส่วนใหญ่มีความสามารถใช้งาน MS OFFICE ในระดับปานกลาง – ดี ร้อยละ 87.50 ตามตารางที่ 4.10 และเมื่อพิจารณาความถี่การใช้งาน พบว่า มีความถี่การใช้งานโปรแกรมต่างๆ เป็นครั้งคราว – เป็นประจำ ร้อยละ 83.70 ตามตารางที่ 4.12 แต่ในขณะที่ส่วนใหญ่ไม่มีความสามารถ หรือในระดับน้อย ในการเขียนโปรแกรมทางเว็บไซต์ รวมกันร้อยละ 82.07 ตามตารางที่ 4.13 ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ระบบสารสนเทศที่ใช้อยู่ในปัจจุบันขององค์กรมีความเหมาะสม หรือเหมาะสมอย่างยิ่ง กับการทำงาน ร้อยละ 76.63 ตามตารางที่ 4.14

ส่วนที่ 2 ข้อมูลในแต่ละองค์ประกอบของระบบสารสนเทศ

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละองค์ประกอบของระบบสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย 5 ปัจจัยสำคัญ คือ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูล กระบวนการ และบุคลากร มีผลสรุปดังนี้

ก. ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ระบบสารสนเทศ / ฮาร์ดแวร์) Hardware เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 4.15 – 4.23 พบว่า

- กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าในองค์กรมีเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ฯ เพียงพอ ร้อยละ 67.4

- กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้งานในองค์กรเป็นของตนเอง ร้อยละ 76.7

- กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า เครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ฯ มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ร้อยละ 63.04 และกลุ่มตัวอย่างเห็นว่ามีปัญหาระบบไฟฟ้าดับ/ลัดวงจร ก่อให้เกิดอุปสรรคต่อการทำงาน ร้อยละ 34.24 ในขณะที่กลุ่มผู้ตอบว่าไม่แน่ใจ ร้อยละ 24.46 และกลุ่มผู้ตอบว่า ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 41.30 และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 2.87 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.155 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นที่ไม่แน่ใจในเรื่องมีปัญหาระบบไฟฟ้าดับ/ลัดวงจร ก่อให้เกิดอุปสรรคต่อการทำงาน

- กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าระบบเครือข่ายขององค์กรสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา ร้อยละ 46.20 ในขณะที่มีกลุ่มผู้ตอบว่าไม่แน่ใจ ร้อยละ 36.41 แต่เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.37 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.902 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไปในทิศทางเห็นด้วยในเรื่องระบบเครือข่ายขององค์กรที่สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา

- กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตขององค์กรมีความล่าช้า ร้อยละ 45.11 ในขณะที่มีกลุ่มผู้ตอบว่าไม่แน่ใจ ร้อยละ 32.07 และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.34 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.946 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่ม

ตัวอย่างมีความเห็นไปในทิศทางเห็นด้วยในเรื่องการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตขององค์กรที่มีความล่าช้า แสดงว่าระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตขององค์กร น่าจะมีข้อจำกัดบางอย่างทำให้มีความล่าช้าในการใช้งาน ถึงแม้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าขณะนี้ องค์กรมีคอมพิวเตอร์ส่วนกลางที่ใช้เชื่อมโยงข้อมูลภายในองค์กร เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน ร้อยละ 56.52 และมีหน่วยงานที่ดูแล และบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ฯ อย่างสม่ำเสมอ ร้อยละ 64.13 รวมถึงกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานอยู่ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับคอมพิวเตอร์ของเพื่อนร่วมงานได้ ร้อยละ 64.13 ก็ตาม ดังนั้นความเป็นไปได้ของปัญหาน่าจะอยู่ที่ข้อจำกัดของระบบอุปกรณ์เครื่องมือที่รองรับการใช้งานอยู่ในปัจจุบัน

ข. ด้านการบริหารจัดการระบบสารสนเทศและซอฟต์แวร์ (Software) เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน / ซอฟต์แวร์ (Software) เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 4.24 - 4.35 พบว่า

- กลุ่มตัวอย่าง เห็นว่า เมื่อมีการนำซอฟต์แวร์ใหม่ๆ มาใช้งาน ทำให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 33.70 ในขณะที่มีกลุ่มผู้ตอบว่าไม่แน่ใจ ร้อยละ 35.3 และกลุ่มผู้ตอบว่าไม่เห็นด้วย ร้อยละ 31.0 และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.02 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.099 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไปในทิศทางเห็นด้วยในเรื่องการนำซอฟต์แวร์ใหม่มาใช้งานทำให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน ดังนั้น จึงเป็นไปได้ว่าอาจมีปัญหาบ้างในเรื่องดังกล่าว ซึ่งอาจมาจากความรู้ทักษะการใช้งานที่ไม่เพียงพอหรือไม่ได้รับการอบรม หรือขาดผู้เชี่ยวชาญมาช่วยสอนหรือให้คำปรึกษาเรื่องการใช้งาน หรือเนื่องจากเป็นนวัตกรรมใหม่จะต้องอาศัยเวลาในการปรับตัว

- กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นว่าระบบสารสนเทศและซอฟต์แวร์ขององค์กรมีการใช้งานง่ายและสะดวก ร้อยละ 52.72 ในขณะที่มีกลุ่มผู้ตอบว่าไม่แน่ใจ ร้อยละ 35.15 และกลุ่มผู้ตอบว่า ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 14.13 แต่เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.43 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.903 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไปในทิศทางเห็นด้วยในเรื่องระบบสารสนเทศและซอฟต์แวร์ขององค์กรมีการใช้งานง่ายและสะดวก

- กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าในปัจจุบันระบบสารสนเทศและซอฟต์แวร์ในองค์กรสนับสนุนงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นอย่างดี ร้อยละ 50.0 ในขณะที่มีกลุ่มผู้ตอบว่าไม่แน่ใจ ร้อยละ 36.96 และกลุ่มผู้ตอบว่า ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 13.04 แต่เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.43 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.872 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไปในทิศทางเห็นด้วยในเรื่องระบบสารสนเทศและซอฟต์แวร์ในองค์กรสนับสนุนงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นอย่างดี

- กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าผู้บริหารองค์กรมีความตั้งใจและสนับสนุนงานด้านระบบสารสนเทศและซอฟต์แวร์ ร้อยละ 42.94 แต่ในขณะที่เดียวกันมีกลุ่มผู้ตอบว่าไม่แน่ใจ ร้อยละ 44.57 และกลุ่มผู้ตอบว่า ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 12.50 และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.36 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.877 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไปในทิศทางเห็นด้วยในเรื่องการที่ผู้บริหารองค์กรมีความตั้งใจและสนับสนุนงานด้านระบบสารสนเทศและซอฟต์แวร์

- กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับความช่วยเหลือจากผู้เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี เมื่อมีปัญหาในการทำงานด้านระบบสารสนเทศและซอฟต์แวร์ ร้อยละ 65.8 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบว่าหน่วยงานมีผู้รับผิดชอบโดยตรงด้านดูแลรักษาระบบสารสนเทศและซอฟต์แวร์ ร้อยละ 57.06 กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าซอฟต์แวร์ที่ใช้งานอยู่ เช่น ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบจองห้องประชุม ระบบฐานข้อมูลต่างๆ ฯ มีประสิทธิภาพและเหมาะสมดีแล้ว ร้อยละ 53.27 ในขณะที่มีกลุ่มผู้ตอบว่าไม่แน่ใจ ร้อยละ 35.87 และกลุ่มผู้ตอบว่า ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 10.87 และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.48 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.881 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไปในทิศทางเห็นด้วยในเรื่องประสิทธิภาพและเหมาะสมดีของซอฟต์แวร์ที่ใช้งานอยู่

- กลุ่มตัวอย่างทราบว่าองค์กรมีการจ้างหน่วยงานอื่นมาพัฒนาออกแบบซอฟต์แวร์-เฉพาะ ให้ตรงกับความต้องการใช้งานขององค์กร ร้อยละ 45.11 ในขณะที่มีกลุ่มผู้ตอบว่าไม่แน่ใจ ร้อยละ 34.78 และกลุ่มผู้ตอบว่า ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 20.10 และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.27 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.936 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไปในทิศทางเห็นด้วยในเรื่ององค์กรมีการจ้างหน่วยงานอื่นมาพัฒนาออกแบบซอฟต์แวร์-เฉพาะ

- กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าซอฟต์แวร์ที่ใช้งานอยู่นั้น มีลิขสิทธิ์ถูกต้อง ร้อยละ 46.74 ในขณะที่มีกลุ่มผู้ตอบว่าไม่แน่ใจ ร้อยละ 42.93 และกลุ่มผู้ตอบว่า ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 10.33 และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.47 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.929 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นในเชิงเห็นด้วยในเรื่องซอฟต์แวร์ที่ใช้งานอยู่นั้น มีลิขสิทธิ์ถูกต้อง

- กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ Log in ผ่านระบบเครือข่ายทุกครั้งเมื่อใช้งาน ร้อยละ 67.39

- กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าองค์กรมีการติดตั้งซอฟต์แวร์ที่มีประสิทธิภาพสำหรับป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งาน ร้อยละ 46.74 ในขณะที่มีกลุ่มผู้ตอบว่าไม่แน่ใจ

ร้อยละ 33.15 และกลุ่มผู้ตอบว่า ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 20.10 และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.33 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.036 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไปในทิศทางเห็นด้วยในเรื่ององค์การมีการติดตั้งซอฟต์แวร์ที่มีประสิทธิภาพสำหรับป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งาน เมื่อพิจารณาข้อคำถามถัดมา มีกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า แม้จะมีการติดตั้งซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัสแล้วก็ตาม แต่ยังคงประสบปัญหาดังกล่าว ร้อยละ 68.48 และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.80 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.004 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไปในทิศทางเห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่องการที่มีการติดตั้งซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัสแล้วก็ตาม แต่ยังคงประสบปัญหาดังกล่าว ดังนั้น ปัญหาจากไวรัสคอมพิวเตอร์ยังคงมีอยู่เนื่องจากซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัสมีประสิทธิภาพไม่ดีพอที่จะป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์ได้ แต่ทั้งนี้อาจต้องวิเคราะห์ต่อไปว่า ปัญหาอยู่ที่ผู้ใช้งานด้วยว่ามีพฤติกรรมการใช้งานต่อการทำให้ไวรัสคอมพิวเตอร์เข้ามาในระบบหรือไม่ด้วย

ค. การใช้งานข้อมูลภายในองค์กรร่วมกัน / ข้อมูล (Data) เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 4.36 – 4.54 พบว่า

- กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าองค์กรมีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับบริหารจัดการข้อมูล ร้อยละ 46.19 ในขณะที่มีกลุ่มผู้ตอบว่าไม่แน่ใจ ร้อยละ 36.96 และกลุ่มผู้ตอบว่าไม่เห็นด้วย ร้อยละ 16.84 และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.32 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.970 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไปในทิศทางเห็นด้วยในเรื่ององค์การมีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับบริหารจัดการข้อมูล

- กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบบริหารจัดการข้อมูลในองค์กรสามารถนำข้อมูลดิบทั้งหมดมาทำให้เกิดประโยชน์ได้ในภาพรวม ร้อยละ 26.09 ในขณะที่มีกลุ่มผู้ตอบว่าไม่แน่ใจ ร้อยละ 45.11 และกลุ่มผู้ตอบว่า ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 28.80 และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 2.89 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.975 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นที่ไม่แน่ใจในเรื่องหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบบริหารจัดการข้อมูลในองค์กรสามารถนำข้อมูลดิบทั้งหมดมาทำให้เกิดประโยชน์ได้ในภาพรวม จากข้อมูลแสดงว่า มีบุคลากร ร้อยละ 45.11 ไม่แน่ใจกับการบริหารจัดการข้อมูลในองค์กรด้วยหน่วยงานกลาง ที่สามารถนำข้อมูลดิบทั้งหมดมาทำให้เกิดประโยชน์ได้ในภาพรวม ดังนั้น หากพิจารณาอย่างรอบด้าน ควรเป็นที่ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการจัดทำข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว พร้อมให้หน่วยงานอื่นนำไปใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งหน่วยงานกลางสามารถทำหน้าที่รวบรวมและประมวลวิเคราะห์ในภาพรวมต่อไปได้

- กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าข้อมูลในระบบสารสนเทศขององค์กรไม่ทันสมัย ขาดการปรับปรุง ร้อยละ 42.39 ในขณะที่มีกลุ่มผู้ตอบว่าไม่แน่ใจ ร้อยละ 39.13 และกลุ่มผู้ตอบว่าไม่เห็นด้วย ร้อยละ 18.48 และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.34 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.978 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไปในทิศทางเห็นด้วยในเรื่องข้อมูลในระบบสารสนเทศขององค์กรไม่ทันสมัย ขาดการปรับปรุง แสดงได้ว่า ข้อมูลบางส่วนในระบบสารสนเทศมีความไม่ทันสมัย ขาดการปรับปรุง ฉะนั้น บุคลากรในแต่ละส่วนงานควรทำหน้าที่ตรวจสอบและปรับปรุงข้อมูลของตนอย่างสม่ำเสมอ

- กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าองค์กรมีการกำหนดนโยบายให้มีการปรับปรุงข้อมูลโดยสม่ำเสมอ ร้อยละ 35.87 ในขณะที่มีกลุ่มผู้ตอบว่าไม่แน่ใจ ร้อยละ 42.93 และกลุ่มผู้ตอบว่าไม่เห็นด้วย ร้อยละ 21.19 และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.16 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.954 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไปในทิศทางเห็นด้วยในเรื่ององค์กรมีการกำหนดนโยบายให้มีการปรับปรุงข้อมูลโดยสม่ำเสมอ

- กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าผู้ร่วมงานใช้ประโยชน์จากข้อมูลของตนเองอย่างมาก ร้อยละ 37.50 ในขณะที่มีกลุ่มผู้ตอบว่าไม่แน่ใจ ร้อยละ 44.02 และกลุ่มผู้ตอบว่า ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 18.48 และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.14 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.861 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไปในทิศทางเห็นด้วยในเรื่องผู้ร่วมงานใช้ประโยชน์จากข้อมูลของตนเองอย่างมาก

- กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยว่า ข้อมูลของหน่วยงานส่วนมากจัดเก็บในรูปแบบเอกสารมากกว่าระบบอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 62.50 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยว่า การจัดเก็บในรูปแบบเอกสารมีปัญหามากต่อการสืบค้นข้อมูล ร้อยละ 59.79 ดังนั้นข้อสรุปเรื่องการจัดเก็บข้อมูลควรจัดทำในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลรวดเร็วและสามารถเก็บรักษาได้ง่ายขึ้น

- กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสามารถเรียกใช้ข้อมูลจากสำนักต่างๆ ผ่านระบบเครือข่ายภายในองค์กรได้ ร้อยละ 29.89 ในขณะที่มีกลุ่มผู้ตอบว่าไม่แน่ใจ ร้อยละ 32.61 และกลุ่มผู้ตอบว่าไม่เห็นด้วย ร้อยละ 37.50 และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 2.83 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.067 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นที่ไม่แน่ใจในเรื่องสามารถเรียกใช้ข้อมูลจากสำนักต่างๆ ผ่านระบบเครือข่ายภายในองค์กรได้ จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่า บุคลากรบางส่วนไม่แน่ใจว่าสามารถเรียกใช้ข้อมูลจากสำนักต่างๆ ผ่านระบบเครือข่ายภายในองค์กรได้ จึงควรวิเคราะห์ต่อว่า เป็นเพราะระบบ หรือ ซอฟต์แวร์ หรือ นโยบายการส่งเสริม

สนับสนุน หรือที่ตัวบุคคลที่ไม่มีความรู้เพียงพอในการ ใช้งาน หรือจากการไม่มีการเผยแพร่ข้อมูลระหว่างกัน

- กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าข้อมูลที่เผยแพร่ผ่านระบบออนไลน์ มีการตรวจสอบและยืนยันความถูกต้อง ร้อยละ 32.07 ในขณะที่มีกลุ่มผู้ตอบว่าไม่แน่ใจ ร้อยละ 46.74 และกลุ่มผู้ตอบว่าไม่เห็นด้วย ร้อยละ 21.19 และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.10 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.896 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไปในทิศทางที่ไม่แน่ใจ และเห็นด้วยในเรื่องข้อมูลที่เผยแพร่ผ่านระบบออนไลน์ มีการตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องจากข้อมูลแสดงให้เห็นว่า มีบุคลากรบางส่วนไม่แน่ใจว่าข้อมูลที่เผยแพร่ผ่านระบบออนไลน์ มีการตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องหรือไม่ ดังนั้น ควรมีขั้นตอนตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนเผยแพร่ผ่านระบบออนไลน์ และควรมีแสดงที่มาของข้อมูลและผู้รับผิดชอบจัดทำ

- กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าข้อมูลขององค์กรที่เผยแพร่บนเครือข่าย มีประชาชนใช้บริการอยู่เสมอ ร้อยละ 38.59 ในขณะที่มีกลุ่มผู้ตอบว่าไม่แน่ใจ ร้อยละ 48.37 และกลุ่มผู้ตอบว่าไม่เห็นด้วย ร้อยละ 13.05 และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.33 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.839 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไปในทิศทางเห็นด้วยในเรื่องข้อมูลขององค์กรที่เผยแพร่บนเครือข่าย มีประชาชนใช้บริการอยู่เสมอ

- กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าผู้ร้องเรียนกรณีข้อมูลที่เผยแพร่บนเครือข่ายผิดพลาด ร้อยละ 16.30 ในขณะที่มีกลุ่มผู้ตอบว่าไม่แน่ใจ ร้อยละ 55.43 และกลุ่มผู้ตอบว่า ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 28.26 และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 2.81 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.811 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นที่ไม่แน่ใจ และเมื่อพิจารณาข้อคำถามต่อมา มีกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าองค์กรของท่านจะแก้ไขข้อมูลโดยทันที เมื่อพบข้อผิดพลาด ร้อยละ 41.85 ในขณะที่มีกลุ่มผู้ตอบว่าไม่แน่ใจ ร้อยละ 44.02 และกลุ่มผู้ตอบว่า ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 14.13 และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.32 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.934 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไปในทิศทางเห็นด้วยในเรื่ององค์กรของท่านจะแก้ไขข้อมูลโดยทันทีเมื่อพบข้อผิดพลาด และเมื่อพิจารณาข้อคำถามต่อมา มีกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัญหาของการให้บริการข้อมูลในองค์กร คือ ความถูกต้องของข้อมูล และความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 49.45 ในขณะที่มีกลุ่มผู้ตอบว่า ไม่แน่ใจ ร้อยละ 38.59 และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.46 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.855 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไปในทิศทางเห็นด้วยในเรื่องปัญหาของการให้บริการข้อมูลในองค์กร คือ ความถูกต้องของข้อมูล และความรวดเร็วในการให้บริการ ดังนั้น จึงพอสรุปได้ว่า บุคลากร ร้อยละ 55.43 ไม่แน่ใจว่ามี

ผู้ร้องเรียนกรณีข้อมูลที่เผยแพร่บนเครือข่ายผิดพลาด ซึ่งอาจหมายถึงการไม่มีระบบร้องเรียนกรณีข้อมูลที่เผยแพร่ผิดพลาด แต่บุคคลากรบางส่วน ร้อยละ 41.85 เห็นด้วยว่าเมื่อพบข้อผิดพลาด จะมีการแก้ไขข้อมูลโดยทันที และบุคลากร ร้อยละ 49.45 เห็นด้วยว่าปัญหาของการให้บริการข้อมูลในองค์กร คือ ความถูกต้องของข้อมูล และความเร็วในการให้บริการ ดังนั้น จึงควรมีการตรวจสอบว่า มีระบบช่องทางให้ผู้เข้ามาใช้บริการได้แจ้งข้อมูลผิดพลาดหรือไม่ และหากมีแล้ว มีการดำเนินการส่งต่อให้หน่วยจัดทำข้อมูลไปทำต่อหรือไม่ และควรปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนต่างๆ ให้มีการแก้ไขข้อมูลที่เผยแพร่ให้ถูกต้องและรวดเร็วด้วย

- กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าข้อมูลสารสนเทศภายในองค์กรมีความถูกต้อง และพอเพียงในการดำเนินงาน ร้อยละ 35.87 ในขณะที่มีกลุ่มผู้ตอบว่าไม่แน่ใจ ร้อยละ 45.11 และกลุ่มผู้ตอบว่าไม่เห็นด้วย ร้อยละ 19.02 และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.16 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.878 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไปในทิศทางไม่แน่ใจ และเห็นด้วยในเรื่องข้อมูลสารสนเทศภายในองค์กรมีความถูกต้อง และพอเพียงในการดำเนินงาน จากข้อมูลแสดงว่า มีบุคลากร ร้อยละ 45.11 ไม่แน่ใจข้อมูลสารสนเทศภายในองค์กรมีความถูกต้อง และพอเพียงในการดำเนินงาน ดังนั้น ควรมีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้อง วางแผนจัดทำความต้องการการใช้ข้อมูลร่วมกันอย่างเป็นระบบ

- กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสำนักที่สังกัดอยู่ ได้ให้ข้อมูลดิบแก่หน่วยงานที่รับผิดชอบบริหารจัดการข้อมูลในองค์กรอย่างครบถ้วน ร้อยละ 30.98 ในขณะที่มีกลุ่มผู้ตอบว่าไม่แน่ใจ ร้อยละ 53.26 และกลุ่มผู้ตอบว่า ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 15.22 และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.14 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.771 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไปในทิศทางไม่แน่ใจและเห็นด้วยในเรื่องสำนักที่สังกัดอยู่ ได้ให้ข้อมูลดิบแก่หน่วยงานที่รับผิดชอบบริหารจัดการข้อมูลในองค์กรอย่างครบถ้วน จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่า มีบุคลากร ร้อยละ 53.26 ไม่แน่ใจในการให้ข้อมูลกับหน่วยงานบริหารจัดการข้อมูลอย่างครบถ้วน ซึ่งความเป็นได้มาจากขาดการประสานงานระหว่างกัน ทำให้ไม่เข้าใจว่าข้อมูลใดที่หน่วยงานบริหารจัดการข้อมูลต้องการ และการไม่มีการวางแผนการจัดการข้อมูลในภาพรวม

- กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบบริหารจัดการข้อมูลในองค์กรได้ใช้ข้อมูลดิบมาทำให้เกิดประโยชน์ในภาพรวมอย่างมีประสิทธิภาพ ร้อยละ 30.43 ในขณะที่มีกลุ่มผู้ตอบว่า ไม่แน่ใจ ร้อยละ 50.54 และกลุ่มผู้ตอบว่า ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 19.02 และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.08 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.829 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไปในทิศทางไม่แน่ใจและเห็นด้วยในเรื่องหน่วยงานที่รับผิดชอบบริหาร-

จัดการข้อมูลในองค์กรได้ใช้ข้อมูลดิบมาทำให้เกิดประโยชน์ในภาพรวมอย่างมีประสิทธิภาพ จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่า มีบุคลากร ร้อยละ 50.54 ไม่แน่ใจต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อมูลขององค์กรที่ทำให้เกิดประโยชน์ในภาพรวม ซึ่งเป็นไปได้ว่า ขาดทิศทางและการวางแผนของการบริหารจัดการระบบข้อมูลที่เป็นระบบอย่างมีประสิทธิภาพ

- กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าองค์กรไม่ได้ตระหนักถึงภัยจากไวรัสคอมพิวเตอร์ ร้อยละ 32.07 ในขณะที่มีกลุ่มผู้ตอบว่าไม่แน่ใจ ร้อยละ 29.35 และกลุ่มผู้ตอบว่า ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 38.59 และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 2.91 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.137 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไปในทิศทางไม่แน่ใจและเห็นด้วยในเรื่ององค์กรไม่ได้ตระหนักถึงภัยจากไวรัสคอมพิวเตอร์ ดังนั้น เพื่อให้ทุกคนตระหนักถึงผลเสียจากไวรัสคอมพิวเตอร์ ควรวางมาตรการป้องกันภัยจากไวรัสคอมพิวเตอร์ขององค์กรให้ทุกคนทราบ

- กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าองค์กรของท่านมีการสำรองข้อมูล (Backup) เพื่อป้องกันข้อมูลสูญหายอย่างเป็นระบบ ร้อยละ 33.15 ในขณะที่มีกลุ่มผู้ตอบว่าไม่แน่ใจ ร้อยละ 40.22 และกลุ่มผู้ตอบว่า ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 26.63 และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.04 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.955 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไปในทิศทางไม่แน่ใจและเห็นด้วยในเรื่อง องค์กรของท่านมีการสำรองข้อมูลเพื่อป้องกันข้อมูลสูญหายอย่างเป็นระบบ และเมื่อพิจารณาข้อคำถามต่อมา มีกลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่าองค์กรมีจัดจ้างหน่วยงานภายนอกมาจัดเก็บสำรองข้อมูล (backup) โดยจัดเก็บนอกพื้นที่องค์กร ร้อยละ 19.02 ในขณะที่มีกลุ่มผู้ตอบว่า ไม่แน่ใจ ร้อยละ 43.48 และกลุ่มผู้ตอบว่า ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 37.50 และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 2.67 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.047 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไม่แน่ใจในเรื่ององค์กรมีการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกมาจัดเก็บสำรองข้อมูลโดยจัดเก็บนอกพื้นที่องค์กร ดังนั้น องค์กรควรมีมาตรการการสำรองข้อมูลอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการประกาศให้ทุกคนดำเนินการป้องกันข้อมูลสูญหายอย่างเป็นระบบด้วยเช่นกัน

ง. ปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศในองค์กร /กระบวนการ หรือ การประมวลผล (Procedure or Process) เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลจากตารางที่ 4.55 – 4.62 พบว่า

- กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าองค์กรได้มีการสื่อสารให้ทุกคนเข้าใจถึงเป้าหมายขององค์กรในการนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์กร ร้อยละ 42.39 ในขณะที่มีกลุ่มผู้ตอบว่าไม่แน่ใจ ร้อยละ 34.78 และกลุ่มผู้ตอบว่า ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 22.28 และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.23 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.946 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไปใน

ทิศทางเห็นด้วยในเรื่ององค์กรได้มีการสื่อสารให้ทุกคนเข้าใจถึงเป้าหมายขององค์กรในการนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์กร

- กลุ่มตัวอย่างเห็นว่ายังมีปัญหาในเรื่องของสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล (Permission) ร้อยละ 34.78 ในขณะที่มีกลุ่มผู้ตอบว่าไม่แน่ใจ ร้อยละ 38.04 และกลุ่มผู้ตอบว่า ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 27.17 และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.06 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.982 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไปในทิศทางไม่แน่ใจและเห็นด้วยในเรื่องมี ปัญหาในเรื่องของสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล (Permission) จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่า มีบุคลากร ร้อยละ 38.04 ไม่แน่ใจว่ามีปัญหาในเรื่องของสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล ซึ่งอาจมาจากไม่มีแผนการใช้ ข้อมูลร่วมกันอย่างเป็นระบบ หรือไม่มีการแชร์ข้อมูลระหว่างกัน ซึ่งอาจมาจากปัญหาด้าน ฮาร์ดแวร์ หรือซอฟต์แวร์ หรือความรู้ความเข้าใจในการจัดการ

- กลุ่มตัวอย่างทราบว่าจะต้องติดต่อกับใครเมื่อมีปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศ ร้อยละ 68.48 และกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าได้รับการแก้ไขปัญหาย่างรวดเร็วและทันเวลา ร้อยละ 44.57 ในขณะที่มีกลุ่มผู้ตอบว่าไม่แน่ใจ ร้อยละ 36.41 และกลุ่มผู้ตอบว่า ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 19.02 และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.32 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.940 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไปในทิศทางเห็นด้วยในเรื่องได้รับการแก้ไข ปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศอย่างรวดเร็วและทันเวลา

- กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าองค์กรมีการจัดทำคู่มือ หรือเอกสารอ้างอิงเกี่ยวกับการใช้งาน และการแก้ปัญหาระบบสารสนเทศอย่างชัดเจนแก่บุคลากร ร้อยละ 19.02 ในขณะที่มีกลุ่มผู้ตอบ ว่าไม่แน่ใจ ร้อยละ 33.70 และกลุ่มผู้ตอบว่า ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 47.29 และเมื่อพิจารณาจาก ค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 2.61 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.012 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่ม ตัวอย่างมีความเห็นไม่แน่ใจในเรื่ององค์กรมีการจัดทำคู่มือ หรือเอกสารอ้างอิงเกี่ยวกับการใช้งาน และการแก้ปัญหาระบบสารสนเทศอย่างชัดเจนแก่บุคลากร และเมื่อพิจารณาข้อคำถามต่อมา มี กลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่ายังมีปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการโดยใช้ระบบสารสนเทศสนับสนุนการ ปฏิบัติงาน ร้อยละ 8.26 ในขณะที่มีกลุ่มผู้ตอบว่าไม่แน่ใจ ร้อยละ 46.74 และกลุ่มผู้ตอบว่า ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 25 และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.03 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.816 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไม่แน่ใจในเรื่องมีปัญหาเกี่ยวกับ ขั้นตอนการดำเนินการโดยใช้ระบบสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงาน จากข้อมูลในข้อคำถามที่ กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่า มีบุคลากรบางส่วน ไม่แน่ใจว่าองค์กรมีคู่มือ หรือเอกสารอ้างอิง เกี่ยวกับการใช้งานและการแก้ปัญหาระบบสารสนเทศอย่างชัดเจนแก่บุคลากร รวมถึงไม่แน่ใจว่ามี

ปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการโดยใช้ระบบสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงาน ดังนั้นองค์กรควรมีการจัดทำคู่มือ หรือเอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้อง และส่งเสริมให้บุคลากรใช้ในการปฏิบัติงานและสามารถแก้ไขเมื่อปัญหาได้ทันที่

- กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าองค์กรมีปัญหาระบบการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุนการตัดสินใจ ร้อยละ 29.35 ในขณะที่มีกลุ่มผู้ตอบว่าไม่แน่ใจ ร้อยละ 50 และกลุ่มผู้ตอบว่า ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 20.65 และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.10 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.896 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไม่แน่ใจในเรื่ององค์กรมีปัญหาระบบการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุนการตัดสินใจ จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่า มีบุคลากร ร้อยละ 50 ไม่แน่ใจว่าองค์กรมีปัญหาระบบการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุนการตัดสินใจ ดังนั้นองค์กรควรมีระบบการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุนการตัดสินใจอย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งแจ้งให้บุคลากรทราบและปฏิบัติตาม

- กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าองค์กรมีปัญหาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกลุ่มงานภายในองค์กร ร้อยละ 48.37 ในขณะที่มีกลุ่มผู้ตอบว่าไม่แน่ใจ ร้อยละ 30.98 และกลุ่มผู้ตอบว่า ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 20.11 และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.36 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.038 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไปในทิศทางเห็นด้วยในเรื่ององค์กรมีปัญหาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกลุ่มงานภายในองค์กร จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่า องค์กรยังมีปัญหาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกลุ่มงานภายในองค์กร ดังนั้น จะต้องแก้ปัญหาดังกล่าวอย่างเป็นรูปธรรมด้วยวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่ก่อนว่ามาจากฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ และรวมถึงความรู้ทักษะของบุคลากรด้วย แล้วปรับปรุงอย่างเป็นระบบและมีการใช้อย่างเป็นรูปธรรม

จ.การให้บริการข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศในองค์กร / บุคลากร People เมื่อวิเคราะห์ข้อมูล จากตารางที่ 4.63 – 4.75 พบว่า

- กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าองค์กรมีการจัดฝึกอบรมแก่บุคลากรในการใช้งานระบบสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ ร้อยละ 55.43
- กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสำนักส่งบุคลากรไปเข้าร่วมอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศทุกครั้ง ร้อยละ 59.78
- กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเมื่อได้รับการอบรมแล้ว สามารถใช้งานระบบสารสนเทศได้อย่างดี ร้อยละ 45.11 ในขณะที่มีกลุ่มผู้ตอบว่าไม่แน่ใจ ร้อยละ 46.20 และกลุ่มผู้ตอบว่า

ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 8.15 และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.40 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.839 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไปในทิศทางเห็นด้วยในเรื่อง เมื่อได้รับการอบรมแล้ว สามารถใช้งานระบบสารสนเทศได้อย่างดี

- กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ด้านซอฟต์แวร์ทั่วไปและซอฟต์แวร์เฉพาะสำหรับการปฏิบัติงาน ร้อยละ 60.87

- กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าตนและเพื่อนร่วมงานมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมซอฟต์แวร์ที่มี ประโยชน์โดยตรงกับงานอยู่เสมอ ร้อยละ 41.20 ในขณะที่มีกลุ่มผู้ตอบว่าไม่แน่ใจ ร้อยละ 35.33 และกลุ่มผู้ตอบว่า ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 22.28 และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.20 และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.960 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไปใน ทิศทางเห็นด้วยในเรื่องตนและเพื่อนร่วมงานมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมซอฟต์แวร์ที่มีประโยชน์ โดยตรงกับงานอยู่เสมอ

- กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าตนเองให้บริการด้านสารสนเทศได้อย่างถูกต้องเหมาะสม- อย่างยิ่ง ร้อยละ 46.19 ในขณะที่มีกลุ่มผู้ตอบว่าไม่แน่ใจ ร้อยละ 38.59 และกลุ่มผู้ตอบว่า ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 15.21 และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.32 และค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน เท่ากับ 0.881 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไปในทิศทางเห็นด้วยใน เรื่องตนเองให้บริการด้านสารสนเทศได้อย่างถูกต้องเหมาะสมอย่างยิ่ง

- กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการให้บริการแก่ผู้อื่นสร้างอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานประจำ ร้อยละ 28.26 ในขณะที่มีกลุ่มผู้ตอบว่าไม่แน่ใจ ร้อยละ 30.43 และกลุ่มผู้ตอบว่า ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 41.30 และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 2.78 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.085 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไปในทิศทางไม่แน่ใจในเรื่องการให้บริการ แก่ผู้อื่นสร้างอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานประจำ จากข้อมูลแสดงให้เห็นว่า มีบุคลากร ร้อยละ 30.43 ไม่แน่ใจว่าการให้บริการแก่ผู้อื่นสร้างอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานประจำ ดังนั้น องค์กรควรมีการ สร้างความเข้าใจของการทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้อื่น รวมถึงจัดแบ่งภาระงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน อย่างเหมาะสมเพื่อให้มีการบริการที่ดี

- กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าพร้อมที่จะเรียนรู้เมื่อมีการนำระบบสารสนเทศใหม่ๆ เข้ามาใช้ ในองค์กร ร้อยละ 77.17 และเมื่อพิจารณาข้อคำถามต่อมา มีกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าผู้ให้บริการข้อมูล ภายในองค์กรควรได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความสามารถในการดูแลและรักษาระบบ สารสนเทศด้วย ร้อยละ 79.89 จากข้อมูลสามารถสรุปได้ว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความกระตือรือร้น

ที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และต้องการการสนับสนุนการฝึกอบรมและพัฒนาความสามารถในการดูแล และรักษาระบบสารสนเทศ

- กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าระบบสารสนเทศขององค์กรที่ใช้อยู่ในปัจจุบันสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ร้อยละ 57.06 ในขณะที่มีกลุ่มผู้ตอบว่าไม่แน่ใจ ร้อยละ 33.70 และกลุ่มผู้ตอบว่า ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 9.24 และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.58 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.839 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไปในทิศทางเห็นด้วยในเรื่องระบบสารสนเทศขององค์กรที่ใช้อยู่ในปัจจุบันสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

- กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าความสามารถของตนในการให้บริการข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศ ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้มารับบริการ ร้อยละ 39.14 ในขณะที่มีกลุ่มผู้ตอบว่าไม่แน่ใจ ร้อยละ 46.20 และกลุ่มผู้ตอบว่า ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 14.67 และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.29 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.856 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไปในทิศทางเห็นด้วยในเรื่องความสามารถของตนในการให้บริการข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้มารับบริการ

- กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัญหาของผู้ให้บริการด้านสารสนเทศในองค์กรมาจากการขาดประสบการณ์ ร้อยละ 52.71 ในขณะที่มีกลุ่มผู้ตอบว่าไม่แน่ใจ ร้อยละ 33.15 และกลุ่มผู้ตอบว่าไม่เห็นด้วย ร้อยละ 14.13 และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.43 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.962 ทำให้พบว่า สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไปในทิศทางเห็นด้วยในเรื่องปัญหาของผู้ให้บริการด้านสารสนเทศในองค์กรมาจากการขาดประสบการณ์ จากข้อมูลพอสรุปได้ว่า บุคลากรส่วนใหญ่ยังขาดการชี้แนะแนวทางจากผู้มีประสบการณ์ หรือไม่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้สามารถบริการด้านสารสนเทศได้ดีขึ้น ดังนั้น องค์กรควรมีการส่งเสริมสนับสนุนการฝึกอบรมเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านสารสนเทศ และการมีส่วนร่วมของบุคลากรต่อการจัดทำระบบข้อมูลร่วมกัน

- กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าองค์กรควรส่งบุคลากรไปรับการอบรมระบบสารสนเทศใหม่ๆ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ร้อยละ 74.45 จากข้อมูลแสดงว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการใช้ระบบสารสนเทศ

2.การวิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์ตัวแปรต่างๆ โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่รวม (Cross-Tab Table) ด้วยสถิติทดสอบ Chi-square (χ^2 - test)

จากการทดสอบด้วย Chi-square (χ^2 - test) พบว่า

- จากตารางที่ 4.77 ตารางแจกแจงความถี่ร่วม ระหว่างช่วงอายุและระดับความเห็นในด้าน Hardware พบว่า ช่วงอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อปัญหาอุปสรรคการใช้ระบบสารสนเทศ ด้าน Hardware

- จากตารางที่ 4.110 ตารางแจกแจงความถี่ร่วม ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระดับความเห็นในด้าน Process พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อปัญหาอุปสรรคการใช้ระบบสารสนเทศ ด้าน Process

- จากตารางที่ 4.122 ตารางแจกแจงความถี่ร่วม ระหว่างระดับตำแหน่งงานและระดับความเห็นในด้าน People พบว่า ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อปัญหาอุปสรรคการใช้ระบบสารสนเทศ ด้าน People

- จากตารางที่ 4.125 ตารางแจกแจงความถี่ร่วม ระหว่างช่วงความถี่การใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์และระดับความเห็นในด้าน People พบว่า ช่วงความถี่ในการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัญหาอุปสรรคการใช้ระบบสารสนเทศ ด้าน People

- จากตารางที่ 4.126 ตารางแจกแจงความถี่ร่วม ระหว่างระดับความสามารถการเขียนโปรแกรมทางเว็บไซต์และระดับความเห็นในด้าน People พบว่า ระดับความสามารถเขียนโปรแกรมทางเว็บไซต์ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัญหาอุปสรรคการใช้ระบบสารสนเทศ ด้าน People

จากผลการวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น สามารถวิเคราะห์ปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สรุปแสดงได้ดังภาพที่ 5.1

ภาพที่ 5.1

ภาพแผนภูมิแก่งปลาการวิเคราะห์ปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศของ

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

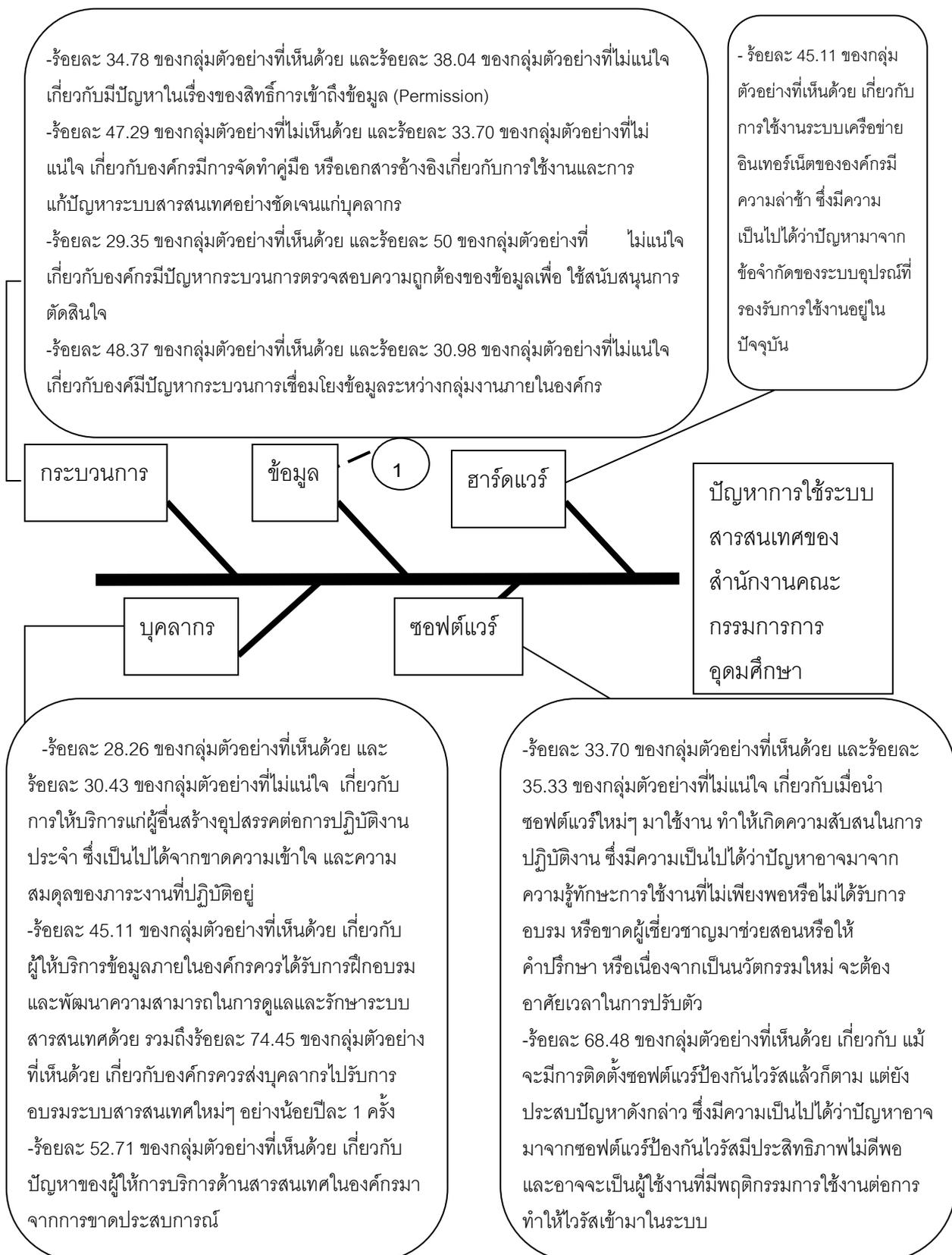
- ร้อยละ 28.80 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 45.11 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบบริหารจัดการข้อมูลในองค์กรสามารถนำข้อมูลดิบทั้งหมดมาทำให้เกิดประโยชน์ได้ในภาพรวม
- ร้อยละ 15.22 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 53.26 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับสำนักที่สังกัดอยู่ ได้ให้ข้อมูลดิบแก่หน่วยงานที่รับผิดชอบบริหารจัดการข้อมูลในองค์กรอย่างครบถ้วน ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าปัญหาอาจมาจากขาดการประสานงานระหว่างกัน ข้อมูลใดที่ต้องการ และอาจไม่มีการวางแผนจัดการข้อมูลในภาพรวม
- ร้อยละ 19.02 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 50.54 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับหน่วยงานที่รับผิดชอบบริหารจัดการข้อมูลในองค์กร ได้ใช้ข้อมูลดิบมาทำให้เกิดประโยชน์ในภาพรวมอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าปัญหาอาจมาจากขาดทิศทางที่ชัดเจนและการวางแผนการบริหารจัดการระบบข้อมูลที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ
- ร้อยละ 42.39 ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วย และร้อยละ 39.13 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับข้อมูลในระบบสารสนเทศขององค์กรไม่ทันสมัย ขาดการปรับปรุง
- ร้อยละ 59.79 ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วย เกี่ยวกับการจัดเก็บในรูปแบบเอกสารมีปัญหามากต่อการสืบค้นข้อมูล
- ร้อยละ 37.50 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 32.61 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับสามารถเรียกใช้ข้อมูลจากสำนักต่างๆ ผ่านระบบเครือข่ายภายในองค์กรได้ ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าปัญหาอาจมาจากปัญหาฮาร์ดแวร์ หรือซอฟต์แวร์ หรือ นโยบายการสนับสนุนการใช้ข้อมูลร่วมกัน หรือตัวบุคลากรที่ได้เผยแพร่ข้อมูลหรือไม่มีความรู้ในการจัดการ
- ร้อยละ 21.19 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 46.74 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับข้อมูลที่เผยแพร่ผ่านระบบออนไลน์ มีการตรวจสอบและยืนยันความถูกต้อง รวมถึงร้อยละ 19.02 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 45.11 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศภายในองค์กรมีความถูกต้อง และพอเพียงในการดำเนินงาน รวมถึงร้อยละ 49.45 ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วย และร้อยละ 38.59 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับปัญหาของการให้บริการข้อมูลในองค์กรคือความถูกต้องของข้อมูล และความรวดเร็วในการให้บริการ
- ร้อยละ 26.63 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 40.22 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับองค์กรของท่านมีการสำรองข้อมูลเพื่อป้องกันข้อมูลสูญหายอย่างเป็นระบบ รวมถึงร้อยละ 37.50 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 43.48 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับองค์กรมีการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกมาจัดเก็บสำรองข้อมูลโดยจัดเก็บนอกพื้นที่องค์กร

ข้อมูล

1

ภาพที่ 5.1 (ต่อ)

ภาพแผนภูมิแก้งปลากาววิเคราะห์ปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศของ
สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา



3.อภิปรายผลเปรียบเทียบกับงานศึกษาวิจัยอื่น

ผู้วิจัยได้เปรียบเทียบผลการศึกษาวิจัยที่ได้กับงานศึกษาอื่นที่มีการศึกษาในลักษณะคล้ายกัน พบว่า

- งานวิจัยเฉพาะกรณี เรื่อง การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ของ สุมิตร ดิษยกาญจน์ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองและพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างคร่าวๆ เพื่อจะเป็นแนวทางในการพัฒนาสารสนเทศของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองต่อไป โดยผู้วิจัยใช้การศึกษาถึงสภาพการใช้งานระบบสารสนเทศจริงในปัจจุบันรวมถึงปัญหาและความต้องการในการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล นำมาวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ซึ่งมีข้อสรุปพอสังเขป คือ 1) ด้านงานการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าปัญหาในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญคือ การไม่สามารถปฏิบัติงานด้านสารสนเทศได้ตามแผนงานได้วางไว้ ด้านการพัฒนาบุคลากรพบว่าขาดบุคลากรที่มีความรู้หรือประสบการณ์ด้านสารสนเทศ ด้านภาวะเบียดราชการและงบประมาณพบว่า ขาดงบประมาณสนับสนุนที่เพียงพอและต่อเนื่อง และความล่าช้าในการอนุมัติงบประมาณก็เป็นปัญหาในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ด้านงานพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ให้คุ้มค่าที่สุดนับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง ด้านการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน นับว่าเป็นปัญหาสำคัญในการพัฒนา เนื่องจากในระบบงานมีความซ้ำซ้อนไม่มีการใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ซึ่งปัญหาต่างๆ นี้จำเป็นต้องเร่งแก้ไขเพื่อให้การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองเป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและสมบูรณ์ต่อไป 2) ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าผู้ใช้งานส่วนใหญ่ไม่มีพื้นฐานด้านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ขาดความเข้าใจ และไม่สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้คุ้มค่า ในส่วนสภาพการใช้งานพบว่าผู้ใช้งานส่วนใหญ่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเก็บรวบรวมและรักษาข้อมูล รวมถึงการวิเคราะห์ ประมวลผล การนำเสนอข้อมูล การส่งต่อและสื่อสารข้อมูล ด้านการเก็บข้อมูลมีการใช้ทั้งในคอมพิวเตอร์และแฟ้มเอกสารและการนำเสนอข้อมูลก็ยังใช้วิธีการเสนอข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์เป็นส่วนมาก นอกจากนี้ในส่วนของการใช้งานพบว่าผู้ใช้งานมีปัญหาในการใช้งานด้านการจัดเก็บรวบรวมและรักษาข้อมูลการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล การเสนอข้อมูล ส่วนด้านการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พบว่าผู้ใช้งานมีปัญหาในการใช้โปรแกรมด้านระบบจัดการข้อมูล ด้านการวิเคราะห์ทางสถิติ ด้านการนำเสนอและกราฟฟิก ด้านระบบเครือข่าย ส่วนด้านความต้องการ

ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศนั้นพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่ต้องการนำคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อวิเคราะห์และประมวลผล การนำเสนอข้อมูล การสืบค้น และการส่งต่อสื่อสารข้อมูลและยังต้องการที่จะเพิ่มปริมาณเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพ เช่น เพิ่มความจุของ Harddisk RAM,UPS เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ใช้ต้องการให้มีการฝึกอบรมเพิ่มเติมในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์คือ ความรู้เบื้องต้นในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ,โปรแกรมด้านระบบจัดการข้อมูล,โปรแกรมด้านการวิเคราะห์ข้อมูล การใช้งานระบบเครือข่าย LAN การใช้งานระบบเครือข่าย Internet และการใช้งานระบบ E-mail 3) ข้อเสนอแนะในการวิจัยนี้ คือ สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองควรมีการพัฒนาบุคลากรอย่างเร่งด่วน หรืออาจจะจัดตั้งงบประมาณสนับสนุนใน ส่วนหลัก ๆ คือ ส่วนการพัฒนาบุคลากรและด้านการพัฒนางานเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรปรับปรุงด้านกฎระเบียบและระยะเวลาในการเสนอและอนุมัติงบประมาณ เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และเร่งพัฒนาข้าราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศให้เหมาะสมไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรมความรู้ หรือจะเป็นการเพิ่มปริมาณให้เหมาะสม รวมทั้งควรรับเจ้าหน้าที่ซึ่งจะเข้ามาทำหน้าที่ในการพัฒนา ปรับปรุงดูแลงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีความรู้ ทักษะ การศึกษาในสาขาคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง และในการฝึกอบรมนั้น ควรเริ่มตั้งแต่ความรู้พื้นฐาน การใช้โปรแกรมต่างๆ และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้ควรเร่งดำเนินการด้านการปรับปรุงความซ้ำซ้อนของระบบสารสนเทศ และด้านการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อขจัดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานและเพื่อลดการสิ้นเปลืองงบประมาณ รวมถึงการได้มีระบบสารสนเทศที่มีแหล่งรวมข้อมูลทั้งหมดที่มีประสิทธิภาพ มีความถูกต้อง สามารถที่จะนำไปใช้งานด้านอื่นๆต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งด้านการบริหาร การตัดสินใจ หรือแม้กระทั่งงานสกัดกั้นบุคคลต้องห้ามได้ทันเวลาที่ แม่นยำ ทรงประสิทธิภาพต่อไป

จากผลการวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น จะพบว่า แม้การศึกษาวิจัยจะมาจากต่างหน่วยงานกัน แต่ผลการวิจัยมีลักษณะคล้ายคลึงกัน คือปัญหาด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการใช้งานในปัจจุบันและความต้องการในการพัฒนา การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น จำเป็นต้องพัฒนาความสามารถบุคลากรให้มากขึ้น และควรมีการวางแผนปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเป็นระบบตั้งแต่ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ไปจนถึงบุคลากรเพื่อให้เกิดระบบสารสนเทศที่เป็นแหล่งรวมข้อมูลทั้งหมดที่มีประสิทธิภาพ มีความถูกต้อง สามารถนำไปใช้งานด้านอื่นๆ ต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งด้านการบริหารและการตัดสินใจ เป็นต้น รวมถึงวิธีการดำเนินงานวิจัยใช้วิธีเดียวกัน

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากสรุปผลการวิจัยที่กล่าวมาในข้างต้น พอสรุปเป็นแนวทางปรับปรุงการใช้งานด้านระบบสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้ดังนี้

1. ด้านฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์

- เนื่องจากร้อยละ 45.11 ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วย เกี่ยวกับการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตขององค์กรมีความล่าช้า ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าปัญหาอาจมาจากข้อจำกัดของระบบอุปกรณ์ที่รองรับการใช้งานอยู่ในปัจจุบัน ดังนั้นควรมีการตรวจสอบหาสาเหตุของปัญหาและดำเนินการปรับปรุงแก้ไข

- เนื่องจากร้อยละ 33.70 ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วย และร้อยละ 35.33 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับเมื่อนำซอฟต์แวร์ใหม่ๆ มาใช้งาน ทำให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าปัญหาอาจมาจากความรู้ทักษะการใช้งานที่ไม่เพียงพอหรือไม่ได้รับการอบรม หรือขาดผู้เชี่ยวชาญมาช่วยสอนหรือให้คำปรึกษา หรือเนื่องจากเป็นนวัตกรรมใหม่จะต้องอาศัยเวลาในการปรับตัว ดังนั้นเมื่อมีการนำซอฟต์แวร์ใหม่ๆ มาใช้งานในองค์กร ควรมีการจัดฝึกอบรมผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดและการพร้อมให้คำปรึกษาภายหลังเกิดปัญหาจากการใช้งาน

- เนื่องจากร้อยละ 68.48 ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วย เกี่ยวกับ แม้จะมีการติดตั้งซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัสแล้วก็ตาม แต่ยังคงประสบปัญหาดังกล่าว ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าปัญหาอาจมาจากซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัสมีประสิทธิภาพไม่ดีพอ และอาจจะเป็นผู้ใช้งานที่มีพฤติกรรมการใช้งานต่อการทำให้ไวรัสเข้ามาในระบบ ดังนั้นควรมีการตรวจสอบประสิทธิภาพของซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัสที่ใช้อยู่เดิมทั้งในส่วนกลางและแต่ละเครื่องที่ใช้งานอยู่ รวมทั้งปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพการป้องกัน พร้อมกับการสร้างความเข้าใจเรื่องการใช้งานระบบสารสนเทศต่อการทำให้ไวรัสเข้ามาในระบบ

2. ด้านข้อมูลและกระบวนการ

- เนื่องจากร้อยละ 28.80 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 45.11 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบบริหารจัดการข้อมูลในองค์กรสามารถนำข้อมูลดิบทั้งหมดมาทำให้เกิดประโยชน์ได้ในภาพรวม รวมถึงร้อยละ 15.22 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 53.26 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับสำนักที่สังกัดอยู่ ได้ให้ข้อมูลดิบแก่หน่วยงานที่รับผิดชอบบริหารจัดการข้อมูลในองค์กรอย่างครบถ้วน ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าปัญหาอาจมาจากขาดการประสานงานระหว่างกัน ข้อมูลใดที่ต้องการ และอาจไม่มีการวางแผน

จัดการข้อมูลในภาพรวม รวมถึง ร้อยละ 19.02 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 50.54 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับหน่วยงานที่รับผิดชอบบริหารจัดการข้อมูลในองค์กร ได้ใช้ข้อมูลดิบมาทำให้เกิดประโยชน์ในภาพรวมอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าปัญหาอาจมาจากขาดทิศทางที่ชัดเจนและการวางแผนการบริหารจัดการระบบข้อมูลที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ รวมถึงร้อยละ 42.39 ของกลุ่มตัวอย่างที่ เห็นด้วย และร้อยละ 39.13 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับข้อมูลในระบบสารสนเทศขององค์กรไม่ทันสมัย ขาดการปรับปรุง รวมถึงร้อยละ 37.50 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 32.61 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับสามารถเรียกใช้ข้อมูลจากสำนักต่างๆ ผ่านระบบเครือข่ายภายในองค์กรได้ ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าปัญหาอาจมาจากปัญหาฮาร์ดแวร์ หรือซอฟต์แวร์ หรือ นโยบายการสนับสนุนการใช้ข้อมูลร่วมกัน หรือตัวบุคลากรที่ได้เผยแพร่ข้อมูลหรือไม่มีความรู้ในการจัดการ รวมถึงร้อยละ 21.19 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 46.74 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับข้อมูลที่เผยแพร่ผ่านระบบออนไลน์ มีการตรวจสอบและยืนยันความถูกต้อง รวมถึงร้อยละ 19.02 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 45.11 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศภายในองค์กรมีความถูกต้อง และพอเพียงในการดำเนินงาน รวมถึงร้อยละ 49.45 ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วย และร้อยละ 38.59 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับปัญหาของการให้บริการข้อมูลในองค์กรคือความถูกต้องของข้อมูล และความเร็วในการให้บริการ รวมถึงร้อยละ 34.78 ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วย และร้อยละ 38.04 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับมีปัญหามองของสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล รวมถึงร้อยละ 29.35 ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วย และร้อยละ 50 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับองค์กรมีปัญหาระบบการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุนการตัดสินใจ รวมถึงร้อยละ 48.37 ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วย และร้อยละ 30.98 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับองค์กรมีปัญหาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกลุ่มงานภายในองค์กร ดังนั้นควรมีการกำหนดขอบเขตภารกิจงานหน่วยงานที่รับผิดชอบบริหารจัดการข้อมูลส่วนกลางให้ชัดเจนในเรื่องการทำหน้าที่วางแผนบริหารจัดการระบบข้อมูลที่เป็นระบบอย่างมีประสิทธิภาพ และจัดทำโครงสร้างความสัมพันธ์เชื่อมโยงของข้อมูลระหว่างส่วนงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงแหล่งที่มาของข้อมูล และใช้ประโยชน์ข้อมูลร่วมกัน ซึ่งจะทำให้เกิดงานที่สร้างข้อมูลซ้ำซ้อนกันและลดเวลาในการค้นหาหรือจัดทำ และจัดให้มีขั้นตอนกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนเผยแพร่ภายในองค์กรและระบบออนไลน์ ซึ่งแสดงที่มาของข้อมูล ผู้รับผิดชอบจัดทำ และที่อยู่ติดต่อไว้ในเว็บไซต์ รวมถึงประชาสัมพันธ์และกำหนดเป็นนโยบายให้ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมกันจัดทำข้อมูลที่ต้องการ รวดเร็ว ทำหน้าที่

ตรวจสอบและปรับปรุงข้อมูลของตนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งควรมีการวางแผนความต้องการการใช้ข้อมูลร่วมกันอย่างเป็นระบบ

- เนื่องจากร้อยละ 59.79 ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วย เกี่ยวกับการจัดเก็บในรูปแบบเอกสารมีปัญหาต่อการสืบค้นข้อมูล รวมถึงร้อยละ 26.63 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 40.22 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับองค์กรของท่านมีการสำรองข้อมูลเพื่อป้องกันข้อมูลสูญหายอย่างเป็นระบบ รวมถึงร้อยละ 37.50 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 43.48 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับองค์กรมีการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกมาจัดเก็บสำรองข้อมูลโดยจัดเก็บนอกพื้นที่องค์กร รวมถึงร้อยละ 47.29 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 33.70 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับองค์กรมีการจัดทำคู่มือ หรือเอกสารอ้างอิงเกี่ยวกับการใช้งานและการแก้ปัญหาระบบสารสนเทศอย่างชัดเจนแก่บุคลากร ดังนั้นองค์กรควรมีนโยบายการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลรวดเร็วและสามารถเก็บรักษาได้ง่ายขึ้น และควรมีมาตรการสำรองข้อมูลอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ประกาศให้ทุกคนดำเนินการป้องกันข้อมูลสูญหายอย่างเป็นระบบด้วยเช่นกัน รวมทั้งควรจัดทำหรือจัดหาคู่มือ หรือเอกสารอ้างอิงเกี่ยวกับการใช้งานและการแก้ปัญหาระบบสารสนเทศ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้ใช้ในการปฏิบัติงานและเมื่อมีปัญหาสามารถแก้ไขได้ทันท่วงที

3.ด้านบุคลากร

- เนื่องจากร้อยละ 45.11 ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วย เกี่ยวกับผู้ให้บริการข้อมูลภายในองค์กรควรได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความสามารถในการดูแลและรักษาระบบสารสนเทศด้วยรวมถึงร้อยละ 74.45 ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วย เกี่ยวกับองค์กรควรส่งบุคลากรไปรับการอบรมระบบสารสนเทศใหม่ๆ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง รวมถึงร้อยละ 52.71 ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วย เกี่ยวกับปัญหาของผู้ให้บริการด้านสารสนเทศในองค์กรมาจากการขาดประสบการณ์ ดังนั้นองค์กรควรส่งเสริมสนับสนุนการจัดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง แก่บุคลากรทุกคนในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ การให้บริการด้านสารสนเทศและการดูแลรักษาระบบสารสนเทศ

- ร้อยละ 28.26 ของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นด้วย และร้อยละ 30.43 ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แน่ใจ เกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้อื่นสร้างอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานประจำ ซึ่งเป็นไปได้จากขาดความเข้าใจ และความสมดุลของภาระงานที่ปฏิบัติอยู่ ดังนั้น องค์กรควรมีการสร้าง ความเข้าใจของการทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้อื่น รวมถึงจัดแบ่งภาระงานให้กับผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม เพื่อให้มีการบริการที่ดี