

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(2)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพประกอบ.....	(12)
 บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	2
1.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	3
1.5 นิยามศัพท์	3
1.6 ระเบียบวิธีวิจัย	4
1.6.1 ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย	4
1.6.2 ประชากรเป้าหมาย	4
1.6.3 การสุ่มตัวอย่าง	4
1.6.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	4
1.6.4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ	4
1.6.4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ	5
1.6.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	5
1.7 แผนงานวิจัย	5
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5

2. ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	6
2.1.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ	6
2.1.2 องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ	7
2.1.3 ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ	9
2.1.4 ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศ	11
2.1.4.1 ผลกระทบต่อองค์กร	11
2.1.4.2 ผลกระทบต่อบุคคลในการทำงาน	13
2.1.4.3 ผลกระทบต่อสังคม	14
2.1.5 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับข้อมูล	17
2.1.5.1 ข้อมูลและโครงสร้างของข้อมูล	17
2.1.6 องค์กรและปัญหาในการวิเคราะห์ข้อมูล	21
2.1.7 คลังข้อมูล	24
2.1.7.1 วัตถุประสงค์ของการสร้างคลังข้อมูล	24
2.1.7.2 กระบวนการในการคลังข้อมูล	25
2.1.7.3 Initial Loading	26
2.1.7.4 ความสำคัญของ Initial Loading	26
2.1.8 คุณภาพของข้อมูล	26
2.1.8.1 ความสำคัญของคุณภาพของข้อมูล	26
2.1.8.2 วิธีการแก้ปัญหาคุณภาพของข้อมูล	28
2.1.9 กระบวนการทำความสะอาดข้อมูล	31
2.1.9.1 การปรับเปลี่ยนรูปแบบของข้อมูล	33
2.1.9.2 ขั้นตอนในการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล	34
2.1.10 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับระบบงานในองค์กร	38
2.1.10.1 ระบบการวางแผนทรัพยากรภายในองค์กร	39
2.1.10.2 การบริการลูกค้าสัมพันธ์	42
2.1.10.3 การจัดการห่วงโซ่อุปทาน	50

2.1.10.4 การจัดการองค์ความรู้	53
2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	56
3. ระเบียบวิธีวิจัย	64
3.1.1 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	64
3.1.1.1 ตัวแปรต้น	64
3.1.1.2 ตัวแปรตาม	65
3.1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย	65
3.1.3 สมมติฐานของการวิจัย	66
3.1.4 ประชากร	67
3.1.5 กลุ่มตัวอย่าง	68
3.1.6 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	68
3.1.7 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	68
3.1.7.1 ข้อมูลปฐมภูมิ	69
3.1.7.2 ข้อมูลทุติยภูมิ	69
3.1.8 การแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง	69
3.1.8.1 ผู้ตอบแบบสอบถาม	69
3.1.8.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	69
3.1.9 การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัย	70
4. ผลงานวิจัย	76
4.1 ข้อมูลทั่วไป	76
4.1.1 เพศ	76
4.1.2 อายุ	77
4.1.3 ระดับการศึกษา	78
4.1.4 อาชีพ	78
4.1.5 แผนกที่สังกัด	79

4.1.6	การใช้ข้อมูลในส่วนงาน	79
4.1.7	วัตถุประสงค์ในการใช้ข้อมูล	80
4.1.8	ระบบงานที่ใช้	80
4.2	ระดับของปัญหาของข้อมูลและความสำคัญของลักษณะของข้อมูล	81
4.2.1	ปัญหาของลักษณะของข้อมูล	81
4.2.2	ระดับของความสำคัญของลักษณะของข้อมูล	85
4.2.3	การแก้ไขปัญหาของคุณภาพของข้อมูล	87
4.2.4	การตื่นตัวในการแก้ไขปัญหในองค์กร	88
4.2.5	การมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการแก้ปัญหาคุณภาพของข้อมูล ภายในองค์กร	88
4.2.6	การมีการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลในองค์กร	89
4.3	ระดับของปัญหาที่ทำให้ข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพ	90
4.4	ระดับการให้ความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลภายในองค์กร	94
4.5	การทดสอบสมมติฐาน	98
4.5.1	องค์กรที่แตกต่างกันจะให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพ ของข้อมูลแตกต่างกัน	99
4.5.2	แผนกที่แตกต่างกันจะให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพ ของข้อมูลแตกต่างกัน	101
4.5.3	รูปแบบการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารที่แตกต่างกันจะให้ ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลแตกต่างกัน	103
4.5.4	วัตถุประสงค์ในการใช้ข้อมูลที่แตกต่างกันจะให้ความสำคัญกับ การปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลแตกต่างกัน.....	105
4.5.5	ปัญหาของลักษณะของข้อมูลที่แตกต่างกันจะให้ความสำคัญกับ การปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลแตกต่างกัน	107
4.5.6	อายุงานที่แตกต่างกันจะให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพ ของข้อมูลแตกต่างกัน	108
4.5.7	ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะให้ความสำคัญกับการปรับปรุง คุณภาพของข้อมูลแตกต่างกัน	109

4.5.8	ระดับปัญหาที่ทำให้ข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพที่เกิดจากบุคลากรที่แตกต่างกันจะให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลแตกต่างกัน	111
4.5.9	ระดับปัญหาที่ทำให้ข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพที่เกิดจากกระบวนการที่แตกต่างกันจะให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลแตกต่างกัน.....	112
4.5.10	องค์กรที่แตกต่างกันมีปัญหาลักษณะของข้อมูลที่แตกต่างกัน ..	113
4.5.11	แผนกที่แตกต่างกันมีปัญหาลักษณะของข้อมูลที่แตกต่างกัน ...	115
4.5.12	รูปแบบการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารที่แตกต่างกันมีปัญหาลักษณะของข้อมูลที่แตกต่างกัน.....	117
4.5.13	อายุงานที่แตกต่างกันมีปัญหาลักษณะของข้อมูลที่แตกต่างกัน	118
4.5.14	ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีปัญหาลักษณะของข้อมูลที่แตกต่างกัน.....	119
4.5.15	วัตถุประสงค์ในการใช้งานข้อมูลมีความสัมพันธ์กับการให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล	121
4.5.16	ปัญหาลักษณะของข้อมูลด้านความแม่นยำมีความสัมพันธ์กับการให้ความสำคัญของลักษณะของข้อมูลด้านความแม่นยำ	122
4.5.17	ปัญหาลักษณะของข้อมูลด้านความสมบูรณ์มีความสัมพันธ์กับการให้ความสำคัญของลักษณะของข้อมูลด้านความสมบูรณ์ ...	123
4.5.18	ปัญหาลักษณะของข้อมูลด้านความทันสมัยมีความสัมพันธ์กับการให้ความสำคัญของลักษณะของข้อมูลด้านความทันสมัย ...	124
4.5.19	ปัญหาลักษณะของข้อมูลด้านความมีเอกลักษณ์มีความสัมพันธ์กับการให้ความสำคัญของลักษณะของข้อมูลด้านความมีเอกลักษณ์	125
4.5.20	ปัญหาลักษณะของข้อมูลด้านความเที่ยงมีความสัมพันธ์กับการให้ความสำคัญของลักษณะของข้อมูลด้านความเที่ยง	126
4.6	แนวคิดของผู้บริหารที่มีต่อการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล	126
5.	สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	129

5.1	สรุปผลการวิจัย	131
5.1.1	ข้อมูลทั่วไป	131
5.1.2	ระดับของปัญหาของข้อมูลและความสำคัญของลักษณะของข้อมูล	132
5.1.3	ระดับของปัญหาที่ทำให้ข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพ	133
5.1.4	ระดับการให้ความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล ภายในองค์กร	134
5.1.5	การทดสอบสมมติฐาน	135
5.1.5.1	การให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล ...	135
5.1.5.2	ปัญหาของลักษณะของข้อมูล	135
5.1.6	แนวคิดของผู้บริหารที่มีต่อการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล	136
5.2	การอภิปรายผลการวิจัย.....	136
5.2.1	ปัญหาของลักษณะของข้อมูล	136
5.2.2	ปัญหาที่ทำให้ข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพ	137
5.2.3	การให้ความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล	138
5.3	ข้อเสนอแนะ	140
ภาคผนวก		
ก.	แบบสอบถาม	142
ข.	แบบสอบถามสำหรับผู้บริหาร	151
ค.	ผลการวิเคราะห์ความเชื่อถือของชุดคำถาม	153
บรรณานุกรม		154
ประวัติการศึกษา.....		156