

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันองค์กรมีการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจมาก สิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญและเป็นหัวใจที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ นั่นคือ “ข้อมูล (Data)” และสิ่งที่สำคัญยิ่งกว่าก็คือ “คุณภาพของข้อมูล (Data Quality)” โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรที่มีการใช้ข้อมูลต่าง ๆ เพื่อดำเนินการทางธุรกิจ เช่น การนำข้อมูลเพื่อใช้ในการวางแผน การตัดสินใจต่าง ๆ เป็นต้น ถ้าข้อมูลที่ใช้งานเหล่านี้มีความผิดพลาดของข้อมูลอันเนื่องจากสาเหตุต่าง ๆ เช่น การคีย์ข้อมูลผิดของพนักงาน การป้อนข้อมูลที่ซ้ำซ้อนเข้าไปในระบบ หรือความผิดพลาดจากกระบวนการส่งข้อมูลภายในระบบ เป็นต้น ทำให้ข้อมูลไม่มีคุณภาพ ไม่มีความถูกต้อง ไม่ทันสมัย เกิดความซ้ำซ้อนขึ้น ส่งผลให้เกิดผลกระทบในด้านต่าง ๆ ขึ้น อาทิเช่น

- เมื่อองค์กรมีการจัดแคมเปญเพื่อส่งเสริมการขายให้กับลูกค้าและต้องการส่งข้อมูลแจ้งรายละเอียดต่าง ๆ ให้กับลูกค้า ถ้าข้อมูลในระบบเป็นข้อมูลเก่าแก่ ไม่ทันสมัย ลูกค้าเปลี่ยนที่อยู่ไป หรือข้อมูลที่อยู่ลูกค้าผิด ทำให้จดหมายขององค์กรไม่ถึงมือลูกค้า องค์กรก็จะเกิดค่าเสียหายจากความผิดพลาด (Failure Cost)
- เมื่อองค์กรจะทำการวางแผนหรือนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจ เมื่อข้อมูลที่องค์กรใช้ไม่มีคุณภาพเป็นข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ไม่ทันสมัย ทำให้องค์กรวางแผนหรือตัดสินใจผิดพลาดไป
- เมื่อข้อมูลในระบบขององค์กรเพิ่มมากขึ้นซึ่งเกิดจากข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อองค์กรหรือข้อมูลของลูกค้าที่เพิ่มขึ้นทุกวันทำให้ที่เก็บข้อมูล (Storage) ขององค์กรก็จะเพิ่มขึ้น องค์กรจะต้องทำการเปลี่ยนหรือเพิ่มเนื้อที่ในการเก็บข้อมูลให้มีขนาดที่พอเพียงกับข้อมูลซึ่งถ้าข้อมูลที่ถูกเก็บอยู่มีความซ้ำซ้อนหรือล้าสมัยก็จะทำให้สิ้นเปลืองเนื้อที่ในการเก็บข้อมูลที่ไม่มีความจำเป็นในส่วนนี้เพิ่มขึ้น องค์กรจะสูญเสียค่าใช้จ่ายในส่วนนี้เพิ่มขึ้นเช่นกัน เป็นต้น

ด้วยเหตุนี้การมุ่งเน้นเรื่องคุณภาพของข้อมูลจึงเป็นสิ่งเร่งด่วนและมีความสำคัญอย่างยิ่งทางด้านต่าง ๆ ขององค์กรทั้งในส่วนของการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management) การบริหารห่วงโซ่อุปทาน เป็นต้น

ในประเทศไทยองค์กรต่าง ๆ ก็ได้เริ่มเล็งเห็นถึงความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลที่ใช้ในการจัดการด้านต่าง ๆ เพื่อใช้ในการแข่งขันทางธุรกิจ ซึ่งการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลนั้นจะก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กรได้อย่างมาก โดยเฉพาะองค์กรที่ต้องใช้ข้อมูลต่าง ๆ เพื่อใช้ในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจและเหตุผลที่สำคัญอีกประการหนึ่ง นอกจากข้อมูลจะมีคุณภาพมากขึ้นแล้วนั้น ข้อมูลที่มีการซ้ำซ้อนกันก็จะลดลง เนื่องจากการลบข้อมูลที่ซ้ำกันออกไปในระบบ ทำให้ขนาดของข้อมูลในองค์กรที่จัดเก็บในฐานะข้อมูลมีขนาดลดลงด้วย

ดังนั้น งานวิจัยชิ้นนี้จึงจัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัญหาที่ทำให้เกิดข้อมูลที่ไม่มีประสิทธิภาพและความสำคัญของกระบวนการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลขององค์กรกลุ่มธุรกิจบริการพาณิชยกรรมว่า องค์กรได้ประสบปัญหาอะไรบ้างที่ทำให้เกิดข้อมูลที่ไม่มีประสิทธิภาพ และองค์กรเล็งเห็นถึงความสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลหรือไม่

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาที่ทำให้เกิดข้อมูลที่ไม่มีประสิทธิภาพ
2. เพื่อทราบถึงการให้ความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลขององค์กร

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

การศึกษครั้งนี้จะศึกษาถึงกรอบแนวคิดของการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลและทำการรวบรวมข้อมูลจากองค์กรกลุ่มตัวอย่าง โดยมุ่งเน้นถึงปัญหาที่ทำให้เกิดข้อมูลที่ไม่มีประสิทธิภาพและการให้ความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล

1.4 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คุณภาพของข้อมูล (Data Quality) เป็นการกล่าวถึงเรื่องคุณภาพของข้อมูล ซึ่งข้อมูลนั้นจะต้องมีคุณภาพที่ดี โดยเฉพาะข้อมูลที่นำมาใช้งาน (Operations) ใช้ในการตัดสินใจ (Decision Making) และการวางแผน (Planning) (J.M. Juran) คุณภาพของข้อมูลเป็นการจำแนกและการปรับปรุงข้อมูลทุกประเภท เช่น ข้อมูลจากระบบการจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply chain data), ข้อมูลจากระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP data), ข้อมูลรายการซื้อขาย (Transaction data) และอื่น ๆ ยกตัวอย่างเช่น การทำข้อมูลจากระบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานให้ถูกต้องตามมาตรฐานขององค์กร

การปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล (Data Cleansing) เป็นการกระทำเพื่อทำการป้องกันและการตรวจสอบ (หรือการลบ) สิ่งที่ไม่ถูกต้องหรือไม่ถูกต้อง หลังจากที่มีการปรับปรุงข้อมูลแล้ว ข้อมูลจะมีความสอดคล้องกับข้อมูลอื่นในระบบ การตรวจสอบหรือการลบข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ซึ่งอาจจะเป็นสาเหตุมาจากความผิดพลาดของผู้ป้อนข้อมูลหรือความผิดพลาดจากกระบวนการส่งข้อมูล กระบวนการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลจะการันตีได้ว่าข้อมูลที่ได้จะไม่คลุมเครือ มีความถูกต้องและสมบูรณ์ กระบวนการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลจะรวมถึงการกำจัดตัวพิมพ์ผิด และการป้อนค่าที่ถูกต้องเพื่อป้องกันสิ่งที่ไม่ถูกต้องเข้าไปสู่ระบบ ยกตัวอย่างเช่น การลบข้อมูลบางข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องไปรษณีย์

คำว่า “Data Cleansing” จะมีความหมายที่ใกล้เคียงกับคำว่า “Data Scrubbing” แต่จะแตกต่างกันตรงที่ Data Cleansing จะมีการตรวจสอบและกำจัดข้อมูลบางข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง แต่ Data Scrubbing จะตรวจสอบ และทำการลบทิ้งชุดของข้อมูล

1.5 นิยามศัพท์

1. การปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล (Data Cleansing) คือ ระบบจัดการแก้ไขข้อมูลที่ผิดพลาดจากการป้อนข้อมูล และการบันทึกข้อมูลที่ซ้ำซ้อนจากแหล่งข้อมูลเดียวกันหรือจากหลายแหล่งข้อมูล

2. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) การบริหารวัตถุดิบ ข้อมูล และการเงิน นับตั้งแต่กระบวนการจากผู้ส่งมอบวัตถุดิบถึงผู้ผลิต ถึงผู้กระจายสินค้า ถึงตัวแทนจำหน่าย และถึงผู้บริโภคในขั้นตอนสุดท้าย

3. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management) เป็นกระบวนการจัดการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าที่มีการผสมผสานการใช้งานเทคโนโลยี บุคลากร และกระบวนการขายสินค้าหรือบริการเข้าด้วยกัน

4. การจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management System) กระบวนการในการวางแผน การดำเนินการและการประเมินการดำเนินการที่เกี่ยวกับความรู้เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์การ

1.6 ระเบียบวิธีวิจัย

1.6.1 ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าจากแหล่งต่าง ๆ อาทิเช่น หนังสือ วารสาร เว็บไซต์ งานวิจัย เป็นต้น และข้อมูลที่เกิดรวบรวมจากการตอบแบบสอบถามขององค์กรในกลุ่มธุรกิจบริการพาณิชยกรรม

1.6.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ กลุ่มอุตสาหกรรมพาณิชยกรรมของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 15 บริษัท

1.6.3 การสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 15 บริษัท

1.6.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1.6.4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงโดยการแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากรในองค์กรกลุ่มตัวอย่าง

1.6.4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลทฤษฎี ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร งานวิจัย และเว็บไซต์

1.6.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Description Analysis) และเชิงสถิติ โดยจะทำการวิเคราะห์ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามเพื่อนำมาประยุกต์ให้เหมาะสมกับองค์กรเพื่อเกิดการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางด้านธุรกิจ

1.7 แผนงานวิจัย

การจัดทำงานวิจัยเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2549 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2550 (11 เดือน) โดยมีตารางแสดงการดำเนินงานดังต่อไปนี้

ขั้นตอนการดำเนินงาน	เดือนที่										
	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1. กำหนดหัวข้อวิจัยและเสนออาจารย์ที่ปรึกษา											
2. ทบทวนวรรณกรรม											
3. สร้างแบบสัมภาษณ์											
4. เก็บรวบรวมข้อมูล											
5. วิเคราะห์ข้อมูล											
6. เขียนรายงาน											

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงปัญหาที่ทำให้เกิดข้อมูลที่ไม่มีประสิทธิภาพ
2. เพื่อทราบถึงการให้ความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลขององค์กร