

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้พบว่าการให้ความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลในองค์กร มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อศึกษาปัญหาที่ทำให้เกิดข้อมูลที่ไม่มีประสิทธิภาพ
2. เพื่อทราบถึงการให้ความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลขององค์กร โดยมีสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้
 1. องค์กรที่แตกต่างกันจะให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล (Data Cleansing) แตกต่างกัน
 2. แผนกที่แตกต่างกันจะให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล (Data Cleansing) แตกต่างกัน
 3. รูปแบบการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารที่แตกต่างกันจะให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล (Data Cleansing) แตกต่างกัน
 4. วัตถุประสงค์ในการใช้ข้อมูลที่แตกต่างกันจะให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล (Data Cleansing) แตกต่างกัน
 5. ปัญหาของลักษณะของข้อมูลที่แตกต่างกันจะให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล (Data Cleansing) แตกต่างกัน
 6. อายุงานที่แตกต่างกันจะให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล (Data Cleansing) แตกต่างกัน
 7. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล (Data Cleansing) แตกต่างกัน
 8. ระดับปัญหาที่ทำให้ข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพที่เกิดจากบุคลากรที่แตกต่างกันจะให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล (Data Cleansing) แตกต่างกัน

9. ระดับปัญหาที่ทำให้ข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพที่เกิดจากกระบวนการที่แตกต่างกันจะให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล (Data Cleansing) แตกต่างกัน
10. องค์กรที่แตกต่างกันมีปัญหาของลักษณะของข้อมูลที่แตกต่างกัน
11. แผนกที่แตกต่างกันมีปัญหาของลักษณะของข้อมูลที่แตกต่างกัน
12. รูปแบบการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารที่แตกต่างกันมีปัญหาของลักษณะของข้อมูลที่แตกต่างกัน
13. อายุงานที่แตกต่างกันมีปัญหาของลักษณะของข้อมูลที่แตกต่างกัน
14. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีปัญหาของลักษณะของข้อมูลที่แตกต่างกัน
15. วัตถุประสงค์ในการใช้งานข้อมูลมีความสัมพันธ์กับการให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล (Data Cleansing)
16. ปัญหาของลักษณะของข้อมูลด้านความแม่นยำมีความสัมพันธ์กับการให้ความสำคัญของลักษณะของข้อมูลด้านความแม่นยำ
17. ปัญหาของลักษณะของข้อมูลด้านความสมบูรณ์มีความสัมพันธ์กับการให้ความสำคัญของลักษณะของข้อมูลด้านความสมบูรณ์
18. ปัญหาของลักษณะของข้อมูลด้านความทันสมัยมีความสัมพันธ์กับการให้ความสำคัญของลักษณะของข้อมูลด้านความทันสมัย
19. ปัญหาของลักษณะของข้อมูลด้านความมีเอกลักษณ์มีความสัมพันธ์กับการให้ความสำคัญของลักษณะของข้อมูลด้านความมีเอกลักษณ์
20. ปัญหาของลักษณะของข้อมูลด้านความเที่ยงมีความสัมพันธ์กับการให้ความสำคัญของลักษณะของข้อมูลด้านความเที่ยง

ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้จะทำการรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมุ่งเน้นถึงปัญหาที่ทำให้เกิดข้อมูลที่ไม่มีประสิทธิภาพ และการให้ความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เชิงพรรณนาในส่วนของการตอบแบบสอบถามของผู้บริหาร และวิเคราะห์เชิงสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรภายในองค์กรที่ทำการสุ่มมาจากประชากรกลุ่มอุตสาหกรรมพาณิชย์ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งได้รับการตอบกลับมาจำนวน 111 คน เพศหญิง 65 คน คิดเป็นร้อยละ 58.6 และเพศชาย 46 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4

ส่วนของอายุมีกลุ่มอายุ 25-30 ปี ซึ่งมีจำนวนมากที่สุด จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 กลุ่มอายุ 31-35 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 กลุ่มอายุ 20-24 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 กลุ่มอายุ 36-40 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 กลุ่มอายุ 41-45 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 กลุ่มอายุ 45 ปี ขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9

ส่วนระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 82.0 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า และปริญญาโท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาและสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9

ส่วนของอายุงานมีอายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 อายุงาน 4-6 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 อายุงาน 1-3 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 และน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7

ส่วนของแผนกที่สังกัดกลุ่มตัวอย่างสังกัดอยู่ในแผนกทรัพยากรบุคคล จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 ซึ่งมีจำนวนมากที่สุด รองลงมา คือ แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 แผนกจัดซื้อ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 แผนกการตลาด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 แผนกการขาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 แผนกบริการลูกค้า และแผนกบัญชีและการเงิน แผนกละ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ

ด้านการใช้ข้อมูลในส่วนงานนั้นทุกคนมีการใช้ข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งในการใช้ข้อมูลนั้น มีวัตถุประสงค์แตกต่างกันไป พบว่า ใช้วัตถุประสงค์เพื่อออกรายงานให้ผู้บริหารมากที่สุด 45 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมาคือ ใช้ในการติดต่อกับลูกค้าเป็นจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 เพื่อสร้างแคมเปญใหม่ ๆ และอื่น ๆ มีจำนวนเท่ากันคือ 15 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 และวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7

และมีการใช้ระบบงานต่าง ๆ นั้นคือ ระบบงานที่ใช้เป็นมากที่สุด คือ ระบบการวางแผนทรัพยากรภายในองค์กร และการจัดการองค์ความรู้ จำนวนเท่ากัน 37 คน คิดเป็นร้อยละ

34.9 รองลงมา คือ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 และการจัดการห่วงโซ่อุปทาน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4

5.1.2 ระดับของปัญหาของข้อมูลและความสำคัญของลักษณะของข้อมูล

- ด้านความแม่นยำของข้อมูลนั้นส่วนใหญ่ไม่ประสบปัญหาเป็นจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 67 และกลุ่มตัวอย่างที่ประสบปัญหามีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 33 ซึ่งปัญหาที่พบเจอส่วนใหญ่เกิดจากการบันทึกข้อมูลจากบุคลากรมากกว่าสาเหตุอื่น ๆ และเนื่องจากบางองค์กรต้องอาศัยข้อมูลจากหลาย ๆ แหล่ง ทำให้บางครั้งเกิดการคลาดเคลื่อนกันระหว่างข้อมูลที่เกี่ยวข้องกัน หรือหากข้อมูลที่ได้รับไม่ครบถ้วนหรือมีข้อมูลที่ผิดเข้ามาก็จะทำให้มีปัญหาความไม่แม่นยำของข้อมูลได้ อย่างไรก็ตามองค์กรเหล่านี้ก็ได้มีการแก้ปัญหาได้โดยการตรวจสอบข้อมูลจากหน่วยงานที่บันทึกข้อมูล หรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง แก้ไขข้อมูลที่ผิดให้ถูกต้อง หรือมีการเพิ่มความระมัดระวังในการจัดเก็บข้อมูลเข้าสู่ระบบ เป็นต้น
- ด้านความสมบูรณ์ของข้อมูลนั้นส่วนใหญ่ไม่ประสบปัญหาเป็นจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 65.1 และกลุ่มตัวอย่างที่ประสบปัญหามีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 เช่นกันปัญหาที่พบส่วนใหญ่เกิดจากการบันทึกข้อมูล และข้อมูลที่มีความล่าช้าในการเข้าสู่ระบบ ซึ่งมีวิธีแก้ไขปัญหาโดยการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อเติมเต็มในส่วนของข้อมูลที่หายไป มีการตรวจสอบข้อมูลทุกครั้งก่อนการบันทึกข้อมูล เป็นต้น
- ด้านความทันสมัยของข้อมูลนั้นส่วนใหญ่ไม่ประสบปัญหาเป็นจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 74.1 และกลุ่มตัวอย่างที่ประสบปัญหามีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 ปัญหาทางด้านนี้มีวิธีแก้ไขปัญหาโดยมีการตรวจสอบข้อมูล เมื่อข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงจะปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ
- ด้านความมีเอกลักษณ์ของข้อมูลนั้นส่วนใหญ่ไม่ประสบปัญหาเป็นจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 75.2 และกลุ่มตัวอย่างที่ประสบปัญหามีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 ปัญหาทางด้านนี้มีวิธีแก้ไขปัญหาโดยการตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง
- ด้านความเพียงพอของข้อมูลนั้นส่วนใหญ่ไม่ประสบปัญหาเป็นจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 72.2 และกลุ่มตัวอย่างที่ประสบปัญหามีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8

ปัญหาทางด้านนี้มีวิธีแก้ไขปัญหาโดยการแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง และมีการตรวจสอบข้อมูลสม่ำเสมอ อาจมีการสุ่มตัวอย่างข้อมูลเพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้อง

ส่วนใหญ่ปัญหาเหล่านี้ได้ถูกแก้ไขโดยเจ้าหน้าที่สารสนเทศประจำแต่ละองค์กร ซึ่งหน่วยงานนี้มีวิธีแก้ไขด้วยการเพิ่มเงื่อนไขต่าง ๆ ที่คอยตรวจสอบข้อมูลที่เข้าสู่ระบบให้มีความถูกต้องยิ่งขึ้น มีการแก้ไขฐานข้อมูลให้ถูกต้อง และเขียนโปรแกรมสนับสนุนเพื่อแก้ปัญหาในการกรอกข้อมูลที่ผิดพลาด

ระดับความสำคัญของลักษณะของข้อมูลกลุ่มตัวอย่างได้คำนึงถึงความสำคัญของลักษณะของข้อมูลในแต่ละลักษณะของข้อมูลในระดับมากนั้นคือ เรื่องของความแม่นยำ ความสมบูรณ์ ความทันสมัย ความมีเอกลักษณ์ และความเที่ยง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 79.8, 75.2, 62.4, 57.8 และ 71.5 ตามลำดับ

การให้ความสำคัญของแต่ละลักษณะของข้อมูลส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความสำคัญของข้อมูลที่จะนำมาใช้งาน นั่นคือ ลักษณะของความแม่นยำนั้นองค์กรจะให้ความสำคัญมากกว่าลักษณะอื่น ๆ เนื่องจาก ข้อมูลควรให้ความแม่นยำให้มากที่สุดเพราะข้อมูลเหล่านี้ต้องส่งให้ผู้บริหารนำไปวิเคราะห์ทางด้านธุรกิจต่อไปได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ นอกจากความแม่นยำของข้อมูลแล้ว ความสมบูรณ์ของข้อมูลก็จะทำให้เห็นมุมมองในการวิเคราะห์ข้อมูลได้หลายแง่มุมยิ่งขึ้น

5.1.3 ระดับของปัญหาที่ทำให้ข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพ

กลุ่มตัวอย่างได้คำนึงถึงปัญหาของลักษณะของข้อมูลในระดับมากในทุกปัญหาของข้อมูลนั้นคือ ปัญหาความแม่นยำ ความสมบูรณ์ ความทันสมัย ความมีเอกลักษณ์ และความเที่ยง ซึ่งมีจำนวนร้อยละ 52.2, 54.1, 48.1, 41.3 และ 54.2 ตามลำดับ

ด้านการแก้ปัญหาคูณภาพของข้อมูลนั้น กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่าปัญหาของคุณภาพของข้อมูลมีผลกระทบต่อองค์กรมาก จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 80.7 ซึ่งมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคิดว่ามีผลกระทบต่อองค์กรน้อย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 ไม่ทราบจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 และไม่มีผลกระทบ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ

ด้านการตื่นตัวขององค์กรนั้น กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่าในองค์กรของตนมีระดับการตื่นตัวในเรื่องของการแก้ปัญหาคูณภาพของข้อมูลในองค์กรมาก จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 50.5 ซึ่งเป็นจำนวนมากที่สุด รองลงมา มีระดับการตื่นตัวน้อย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ

29 ไม่ทราบ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 และไม่มีการตื่นตัว จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9

ส่วนของหน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ปัญหาคุณภาพของข้อมูลภายในองค์กรมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการแก้ปัญหาคุณภาพของข้อมูล จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 ไม่ทราบว่าไม่มีหน่วยงานในองค์กรอยู่ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 และภายในองค์กรไม่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5

ส่วนของโครงการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลนั้นกลุ่มตัวอย่างทราบว่าองค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 72.9 ไม่ทราบ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 และไม่มีการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6

ด้านปัญหาที่ทำให้ข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพนั้น พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าปัญหาที่ทำให้ข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก โดยระดับของปัญหาที่เกิดจากเครื่องมือในการรวบรวมและกระบวนการเก็บข้อมูล ได้แก่ โปรแกรมหรือเครื่องมือที่ใช้ในการป้อนข้อมูล กระบวนการส่งข้อมูลภายในระบบ การออกแบบระบบฐานข้อมูลและข้อมูลภายในระบบไม่ทันสมัยมีจำนวนร้อยละเท่ากับ 43.1, 42.2, 42.2 และ 42.2 ตามลำดับ ปัญหาที่เกิดจากบุคลากรและผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ การกรอกข้อมูลเข้าสู่ระบบจากพนักงานมีความผิดพลาด การไม่ตรวจทานข้อมูลก่อนนำเข้าสู่ระบบ การกรอกข้อมูลที่ซ้ำซ้อนเข้าไปในระบบ ความรู้ของพนักงานในการกรอกข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน และผู้ให้ข้อมูลให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง มีจำนวนร้อยละของปัญหาเท่ากับ 57.8, 56, 44, 44, 54.1 และ 52.3 ตามลำดับ

5.1.4 ระดับการให้ความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลภายในองค์กร

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าระดับของความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลภายในองค์กรอยู่ในระดับมาก และจะมีระดับปานกลางในบางข้อ นั่นคือ

- ส่วนของวัฒนธรรมขององค์กร ได้แก่ ธุรกิจขององค์กรต้องอาศัยข้อมูลประเภทต่าง ๆ เพื่อตัดสินใจงานด้านต่าง ๆ คุณภาพของข้อมูลเป็นตัววัดความอยู่รอดของธุรกิจ และโครงการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลภายในองค์กรอยู่ในระดับมาก ซึ่งจะมีจำนวนร้อยละของระดับการให้ความสำคัญ เท่ากับ 82.4, 80.5 และ 71.2 ตามลำดับ
- ส่วนของแผนกขององค์กร ได้แก่ แผนกของท่านต้องอาศัยข้อมูลประเภทต่าง ๆ เพื่อตัดสินใจงานด้านต่าง ๆ คุณภาพของข้อมูลเป็นตัววัดประสิทธิภาพการทำงานของ

ท่าน และโครงการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลที่ใช้ในการทำงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีจำนวนร้อยละของระดับการให้ความสำคัญ เท่ากับ 79.7, 73.1 และ 72 ตามลำดับ

- ส่วนของรูปแบบการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน ได้แก่ รูปแบบการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานต้องอาศัยข้อมูลประเภทต่าง ๆ เพื่อตัดสินใจงานด้านต่าง ๆ คุณภาพของข้อมูลเป็นตัววัดประสิทธิภาพของรูปแบบการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน และโครงการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลที่ใช้กับรูปแบบการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานอยู่ในระดับมาก โดยมีจำนวนร้อยละเท่ากับ 80.6, 77.7 และ 76 ตามลำดับ

5.1.5 การทดสอบสมมติฐาน

5.1.5.1 การให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล ในส่วนขององค์กร รูปแบบการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร วัดอุปสรรคในการใช้ข้อมูล อายุนาน และระดับการศึกษานั้น ถ้าแตกต่างกันจะให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลเหมือนกัน

ส่วนของแผนก ปัญหาของลักษณะของข้อมูล ปัญหาที่ทำให้ข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพที่เกิดจากบุคลากร และปัญหาที่ทำให้ข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพที่เกิดจากกระบวนการนั้น ถ้าแตกต่างกันจะให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลที่แตกต่างกัน

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างวัดอุปสรรคและการให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลนั้นพบว่า วัดอุปสรรคในการใช้ข้อมูลให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลไม่สอดคล้องกัน

5.1.5.2 ปัญหาของลักษณะของข้อมูล ในส่วนขององค์กร แผนก รูปแบบการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร อายุนาน และระดับการศึกษานั้น ถ้าแตกต่างกันจะมีปัญหาของลักษณะของข้อมูลเหมือนกัน

ส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาของลักษณะของข้อมูลทางด้านต่าง ๆ นั้น ด้านความแม่นยำ ความสมบูรณ์ ความทันสมัย ความมีเอกลักษณ์ และความเที่ยงนั้น พบว่ามีความสอดคล้องกันของแต่ละด้าน โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ ถ้ามีปัญหาของลักษณะของข้อมูลทางด้านต่าง ๆ มากจะให้ความสำคัญกับลักษณะของข้อมูลด้านนั้น ๆ มาก

5.1.6 แนวคิดของผู้บริหารที่มีต่อการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล

ผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล ซึ่งถือว่าข้อมูลเป็นสิ่งที่สำคัญที่ต้องนำมาใช้เพื่อการตัดสินใจ วิเคราะห์งานต่าง ๆ เพื่อใช้ในการบริหารงานธุรกิจ ถ้าข้อมูลที่นำมาใช้วิเคราะห์ไม่มีคุณภาพก็จะส่งผลกระทบต่องานในทุก ๆ ส่วน เนื่องจากทุกหน่วยงานภายในองค์กรจะต้องมีการใช้ข้อมูลเพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ

ในการแก้ปัญหาเรื่องคุณภาพของข้อมูลนั้น ในแต่ละองค์กรก็มีการแก้ไขที่หลากหลายกัน แต่มีจุดมุ่งหมายอย่างเดียวกัน คือ การทำให้ข้อมูลมีคุณภาพเพื่อนำมาใช้ในการต่าง ๆ ได้ดี ซึ่งกระบวนการแก้ปัญหของแต่ละองค์กร อาทิเช่น นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยแก้ไขกับระบบเก็บข้อมูล มีการอบรมให้ความรู้พนักงานกับการกรอกข้อมูลเข้าสู่ระบบ ใช้หลักการ PDCA หรือการกำหนดเป็น KPI เป็นต้น

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

5.2.1 ปัญหาของลักษณะของข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น พบว่าปัญหาของลักษณะของข้อมูลทั้งเรื่องของความแม่นยำของข้อมูล ความสมบูรณ์ ความทันสมัย ความมีเอกลักษณ์ และความเที่ยงตรงของข้อมูล ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้เห็นถึงความสำคัญของลักษณะเหล่านี้ว่าเป็นสิ่งสำคัญกับข้อมูลที่จะต้องมีความลักษณะเหล่านี้ถึงจะเป็นข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ น่าเชื่อถือ และสามารถที่จะนำไปใช้ในการทำงานต่าง ๆ ได้ โดยไม่มีความผิดพลาด

ภายในองค์กรนั้นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้ให้ความเห็นว่าในองค์กรที่ตนทำงานนั้น มีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องลักษณะของข้อมูลเหล่านี้ในระดับมาก และได้ให้ความสำคัญกับเรื่องคุณลักษณะของข้อมูลที่ดีเหล่านี้ในระดับมากด้วย

ในการทำงานนั้นเมื่อพบปัญหาของลักษณะของข้อมูลเหล่านี้ เจ้าหน้าที่หรือพนักงานก็จะทำการติดต่อ เพื่อตรวจสอบข้อมูลกับผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือแจ้งให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบช่วยแก้ปัญหา ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น และเมื่อทราบว่าคุณภาพข้อมูลผิดพลาดก็จะทำการแก้ไขเพื่อให้ถูกต้องทันที

ในส่วนของแต่ละแผนกนั้นมีปัญหาของลักษณะของข้อมูลเหมือนกัน อธิบายได้ว่าทุกแผนกถ้ามีการใช้ข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งเป็นข้อมูลภายในองค์กร ทุกแผนกจะต้องใช้ข้อมูลส่วนกลางนี้ไปใช้งานในส่วนที่รับผิดชอบอยู่แล้ว จึงสรุปได้ว่า ภายในองค์กรเดียวกันทุกแผนกจะมีปัญหาของลักษณะของข้อมูลเหมือนกัน เนื่องจากการใช้ข้อมูลร่วมกัน เป็นข้อมูลเดียวกันทั้งองค์กร เช่นกันกับรูปแบบการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร อายุงานและระดับการศึกษา นั่นคือ ไม่ว่าจะ เป็นระบบการจัดการความรู้ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งแต่ละระบบงาน และพนักงานทุกคนไม่ว่าจะมีอายุงานกี่ปี หรือมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับไหน ก็มีการปฏิบัติงาน มีการใช้ข้อมูลภายในองค์กรเช่นกัน ทำให้ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานใด ๆ ก็ตาม มีอายุงาน หรือมีระดับการศึกษาใด ๆ ก็จะมีปัญหาของลักษณะของข้อมูลเหมือนกัน

5.2.2 ปัญหาที่ทำให้ข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพ

จากผลการวิจัยพบว่าปัญหาที่ทำให้ข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพนั้นเกิดขึ้นได้หลากหลายสาเหตุ ทั้งที่เกิดจากเครื่องมือในการรวบรวมและกระบวนการเก็บข้อมูล และปัญหาที่เกิดจากบุคลากรและผู้ให้ข้อมูล และปัญหาเหล่านี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าเป็นปัญหาที่ทำให้ข้อมูลภายในองค์กรไม่มีประสิทธิภาพมาก ปัญหาเหล่านี้สามารถแบ่งได้ 2 หัวข้อใหญ่ดังนี้

1. ปัญหาที่เกิดจากเครื่องมือในการรวบรวมและกระบวนการเก็บข้อมูล ซึ่งเกิดจากสาเหตุต่าง ๆ ดังนี้
 - โปรแกรมหรือเครื่องมือที่ใช้ในการป้อนข้อมูล
 - กระบวนการส่งข้อมูลภายในระบบ
 - การออกแบบระบบฐานข้อมูล
 - ข้อมูลภายในระบบไม่ทันสมัย
2. ปัญหาที่เกิดจากบุคลากรและผู้ให้ข้อมูล ซึ่งเกิดจากสาเหตุต่าง ๆ ดังนี้
 - การกรอกข้อมูลเข้าสู่ระบบจากพนักงานมีความผิดพลาด
 - การไม่ตรวจทานข้อมูลก่อนนำเข้าสู่ระบบ
 - การกรอกข้อมูลที่ซ้ำซ้อนเข้าไปในระบบ
 - ความรู้ของพนักงานในการกรอกข้อมูล
 - ผู้ให้ข้อมูลให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน
 - ผู้ให้ข้อมูลให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง

ด้านการแก้ไขปัญหานี้ กลุ่มตัวอย่างได้เสนอวิธีต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหานี้ อาทิเช่น

- มีการตรวจสอบข้อมูลที่เข้าสู่ระบบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ข้อมูลภายในระบบมีความถูกต้องอยู่ตลอดเวลา
- มีการฝึกอบรมให้แก่พนักงานเพื่อให้เข้าใจในการกรอกข้อมูลเข้าสู่ระบบ
- ออกแบบระบบให้ครอบคลุมสิ่งที่คาดว่าจะเกิดขึ้นภายในอนาคตด้วย เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว

5.2.3 การให้ความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล

เมื่อมีปัญหาข้างต้นเกิดขึ้น องค์กรจะเห็นถึงความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพข้อมูลเหล่านั้น ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นหรือไม่ งานวิจัยนี้พบว่าระบบงาน หรือพนักงานที่ต้องใช้ข้อมูลเดียวกันภายในองค์กรนั้น เห็นความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล นั่นคือ ไม่ว่าพนักงานจะมาจากแผนกไหน หรือ ใช้ระบบงานใดในการทำงาน เพื่อใช้ข้อมูลเหล่านี้เพื่อวัตถุประสงค์ใดก็ตาม ก็เห็นความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลเหมือนกัน แต่วัตถุประสงค์ในการใช้ข้อมูลนั้นจะไม่สอดคล้องกับความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล อธิบายได้ว่า ถ้าพนักงานต้องใช้ข้อมูลนี้ในงานที่สำคัญ เช่น ต้องออกรายงานให้กับผู้บริหาร หรือใช้เพื่อสร้างโปรโมชันใหม่ให้กับลูกค้า เป็นต้น จะต้องใช้ข้อมูลที่ถูกต้อง และแม่นยำ จึงทำการวิเคราะห์และตัดสินใจได้แม่นยำ กลุ่มนี้จะให้ความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลมาก ทำนองเดียวกันถ้าพนักงานใช้กับงานทั่วไป ก็จะทำให้ความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลน้อย

ส่วนของเจ้าหน้าที่เอง เรื่องของอายุงาน หรือระดับการศึกษา เช่นกัน เจ้าหน้าที่เหล่านี้ต้องทำงานใช้งานข้อมูลภายในองค์กรเดียวกัน ไม่ว่าอายุงานจะน้อย หรือมากแค่ไหน มีระดับการศึกษาระดับไหน ก็ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลเหมือนกัน

ด้านปัญหานี้พบว่าปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากลักษณะของตัวข้อมูลเอง เกิดจากบุคลากรที่นำเข้าสู่ข้อมูล หรือจากกระบวนการต่าง ๆ ก็ตาม ถ้าปัญหาเหล่านี้มีความแตกต่างกันนั้น จะให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลที่แตกต่างกันด้วย อธิบายได้ว่า ถ้าปัญหาเหล่านี้เกิดขึ้นแล้วส่งผลกระทบต่อองค์กรมาก หรือเกิดขึ้นมาก ก็จะทำให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลมาก แต่ถ้ามีปัญหที่เกิดขึ้นแล้วไม่ส่งผลกระทบใด ๆ หรือส่งผลกระทบน้อย ก็จะทำให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลน้อยตามกัน

การให้ความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลในองค์กรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าจะต้องให้ความสำคัญมากเนื่องจากเหตุผลหลากหลายประการ นั่นคือ

- ด้านวัฒนธรรมขององค์กร
 - ธุรกิจขององค์กรต้องอาศัยข้อมูลประเภทต่าง ๆ เพื่อตัดสินใจงานด้านต่าง ๆ
 - คุณภาพของข้อมูลเป็นตัววัดความอยู่รอดของธุรกิจ
 - โครงการการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลภายในองค์กร
- ด้านแผนกขององค์กร
 - แผนกต่าง ๆ ภายในองค์กรต้องอาศัยข้อมูลประเภทต่าง ๆ เพื่อตัดสินใจงานด้านต่าง ๆ
 - คุณภาพของข้อมูลเป็นตัววัดประสิทธิภาพการทำงาน
 - โครงการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลที่ใช้ในการทำงาน
- ด้านรูปแบบการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน
 - รูปแบบการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานต้องอาศัยข้อมูลประเภทต่าง ๆ เพื่อตัดสินใจงานด้านต่าง ๆ
 - คุณภาพของข้อมูลเป็นตัววัดประสิทธิภาพของรูปแบบการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน
 - โครงการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลที่ใช้กับรูปแบบการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน

จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้นพบว่าข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจในการดำเนินงานต่าง ๆ โดยเฉพาะข้อมูลลูกค้าที่กลุ่มธุรกิจส่วนใหญ่จะนำมาใช้เพื่อรักษาสถานลูกค้าเดิมและสร้างฐานลูกค้าใหม่ ซึ่งระบบงานทางด้านระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนก็คือ ระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM: Customer Relationship Management) และกลุ่มธุรกิจส่วนใหญ่ก็นำระบบนี้มาใช้ เช่น กลุ่มธุรกิจโทรคมนาคม กลุ่มธุรกิจบริการต่าง ๆ ทางด้านพาณิชย์กรรม เป็นต้น ซึ่งข้อมูลที่ใช้ก็จะต้องเป็นข้อมูลที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์ และมีความทันสมัยอยู่เสมอ ซึ่งในจุดนี้ก็มีการใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ เข้ามาแก้ไขปัญหา นั่นคือ การพัฒนาระบบการนำเข้าข้อมูล การตรวจสอบข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูล เพื่อปรับปรุงระบบการจัดการข้อมูล ทั้งในส่วนของการนำเข้าข้อมูล การตรวจสอบข้อมูล และการจัดเก็บข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษางานวิจัยเรื่องการศึกษาค้นคว้า และการให้ความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลในองค์กร ผู้วิจัยขอเสนอว่า

1. จากผลการวิจัยที่ได้ทำให้ทราบถึงปัญหาของข้อมูลที่ไม่มีประสิทธิภาพ ทราบสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาดังกล่าว และสามารถที่จะแก้ไขปัญหาได้จากสาเหตุที่เกิดขึ้น อาทิเช่น ปัญหาที่เกิดจากบุคลากรที่นำเข้าสู่ข้อมูล (Input data) ก็สามารถแก้ไขปัญหาโดยการอบรมพนักงานที่นำเข้าสู่ข้อมูลได้ เป็นต้น
2. ปัจจุบันแนวโน้มเทคโนโลยีทางด้านการจัดการข้อมูลพัฒนาไปมาก และข้อมูลก็เป็นที่สำคัญต่อองค์กร งานวิจัยนี้ทำให้ทราบถึงว่าองค์กรธุรกิจบริการพาณิชย์กรรมเล็งเห็นถึงความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลหรือไม่ ถ้าเล็งเห็นก็จะเป็นช่องทางหนึ่งของบริษัทให้คำปรึกษาปัญหาเหล่านี้ได้
3. เนื่องจากงานวิจัยทำการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นองค์กรธุรกิจ ซึ่งบางบริษัทก็ไม่อนุญาตให้เข้าไปแจกแบบสอบถามได้ ทำให้ข้อมูลที่ได้อาจจะไม่เพียงพอต่อการนำมาวิเคราะห์ ในงานวิจัยต่อไปอาจจะเจาะจงรายละเอียดเพียงแค่องค์กร ๆ เดียว หรือศึกษาโมเดลขององค์กรที่ได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการแก้ไขปัญหาคุณภาพของข้อมูลว่ามีรูปแบบอย่างไร และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาทางด้านคุณภาพของข้อมูลมากน้อยแค่ไหน