

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การศึกษาปัญหาและการให้ความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลในธุรกิจบริการพาณิชย์กรรม The Study of Problem and Priority Levels Applying Data Cleansing in Services Commercial Business
ชื่อผู้เขียน	นางสาว อาลีเยห์ อาวัง Miss Aleeyah Arwang
แผนกวิชา/คณะ	สาขาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรมการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	พันโท ดร.สรพชัย หุวะนันทน์
ปีการศึกษา	2550

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “การศึกษาปัญหาและการให้ความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลในธุรกิจบริการพาณิชย์กรรม” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาที่ทำให้เกิดข้อมูลที่ไม่มีประสิทธิภาพและทราบถึงการให้ความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลขององค์กร

งานวิจัยนี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามแก่บุคลากรที่อยู่ในองค์กรกลุ่มอุตสาหกรรมพาณิชย์ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวมถึงการศึกษาข้อมูลจากหนังสือ วารสาร งานวิจัยและเว็บไซต์ต่าง ๆ

จากการศึกษาพบว่าลักษณะของข้อมูลทางด้านต่าง ๆ นั้นคือ ด้านความแม่นยำ ความสมบูรณ์ ความทันสมัย ความมีเอกลักษณ์ และความเที่ยงตรงของข้อมูล เป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่บ่งบอกว่าเป็นข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ มีความน่าเชื่อถือ และสามารถที่จะนำไปใช้ในการทำงานต่าง ๆ ได้โดยไม่มีความผิดพลาด ซึ่งปัญหาที่ทำให้ข้อมูลภายในองค์กรไม่มีประสิทธิภาพนั้นเกิดขึ้นจากหลากหลายสาเหตุ ทั้งที่เกิดจากเครื่องมือในการรวบรวมและกระบวนการเก็บข้อมูล และปัญหาที่เกิดจากบุคลากรและผู้ให้ข้อมูล โดยปัญหาเหล่านี้มีวิธีการแก้ไข เช่น มีการตรวจสอบข้อมูลที่เข้าสู่ระบบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ข้อมูลภายในระบบมีความถูกต้องตลอดเวลา การฝึกอบรมให้กับพนักงานเพื่อให้ความเข้าใจในการกรอกข้อมูลเข้าสู่ระบบ การออกแบบระบบที่ดี เป็นต้น

เมื่อมีปัญหาข้อมูลที่ไม่มีประสิทธิภาพ องค์กรได้เห็นความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพข้อมูลเพื่อให้ข้อมูลมีคุณภาพยิ่งขึ้น ซึ่งทุกแผนกภายในองค์กรก็เห็นความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลเช่นกัน แต่ในแง่ของวัตถุประสงค์ในการนำข้อมูลไปใช้งานนั้น ถ้าต้องใช้ข้อมูลเพื่อในงานที่สำคัญ เช่น การออกรายงานให้กับผู้บริหารเพื่อใช้ในการตัดสินใจต่าง ๆ หรือใช้วิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมลูกค้าเพื่อสร้างโปรโมชั่นใหม่ ๆ นั้น พนักงานจะให้ความสำคัญกับข้อมูลที่น่าไปใช้งานมาก เมื่อเกิดปัญหากับข้อมูลนั้นก็ทำการแก้ไขเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ถูกต้องยิ่งขึ้น นอกจากนี้องค์กรได้ให้ความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล เนื่องจากสาเหตุต่าง ๆ เช่น ธุรกิจขององค์กรต้องอาศัยข้อมูลประเภทต่าง ๆ เพื่อตัดสินใจงานด้านต่าง ๆ คุณภาพของข้อมูลเป็นตัววัดความอยู่รอดของธุรกิจ คุณภาพของข้อมูลเป็นตัววัดประสิทธิภาพของรูปแบบการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน เป็นต้น