

หัวข้อเรื่อง	การศึกษาปัญหาและการให้ความสำคัญของการปรับปรุง คุณภาพของข้อมูลในธุรกิจบริการพาณิชยกรรม
ชื่อผู้เขียน	นางสาว อาลิยะห์ อาวัง
แผนกวิชา/คณะ	สาขาการบริหารเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษา	พันโท ดร.สรรพชัย หุวะนันทน์
ปีการศึกษา	2550

บทสรุป

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 รองลงมาคือ 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

ด้านการใช้ข้อมูลในส่วนงานนั้นทุกคนมีการใช้ข้อมูลร้อยละ 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 นั้นคือระบบงานที่ใช้เป็นมากที่สุด 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

ส่วนของระดับของปัญหาของข้อมูลและความสำคัญของลักษณะของข้อมูล สรุปได้ดังนี้

- ด้านความแม่นยำของข้อมูลนั้นส่วนใหญ่ไม่ประสบปัญหาเป็นจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 67 และกลุ่มตัวอย่างที่ประสบปัญหามีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 33 ซึ่งปัญหาที่พบเจอส่วนใหญ่เกิดจากการบันทึกข้อมูลจากบุคลากรมากกว่าสาเหตุอื่น ๆ และเนื่องจากบางองค์กรต้องอาศัยข้อมูลจากหลาย ๆ แหล่ง ทำให้บางครั้งเกิดการคลาดเคลื่อนกันระหว่างข้อมูลที่เกี่ยวข้องกัน หรือหากข้อมูลที่ได้รับไม่ครบถ้วนหรือมีข้อมูลที่ผิดเข้ามาก็จะทำให้มีปัญหาความไม่แม่นยำของข้อมูลได้ อย่างไรก็ตามองค์กรเหล่านี้ก็ได้มีการแก้ปัญหามาได้โดยการตรวจสอบข้อมูลจากหน่วยงานที่บันทึกข้อมูล หรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง แก้ไขข้อมูลที่ผิดให้ถูกต้อง หรือมีการเพิ่มความระมัดระวังในการจัดเก็บข้อมูลเข้าสู่ระบบ เป็นต้น
- ด้านความสมบูรณ์ของข้อมูลนั้นส่วนใหญ่ไม่ประสบปัญหาเป็นจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 65.1 และกลุ่มตัวอย่างที่ประสบปัญหามีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 เช่นกันปัญหาที่พบส่วนใหญ่เกิดจากการบันทึกข้อมูล และข้อมูลที่มีความล่าช้าในการเข้าสู่ระบบ ซึ่งมีวิธีแก้ไขปัญหามาได้โดยการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มเติมในส่วนของข้อมูลที่หายไป มีการตรวจสอบข้อมูลทุกครั้งก่อนการบันทึกข้อมูล เป็นต้น
- ด้านความทันสมัยของข้อมูลนั้นส่วนใหญ่ไม่ประสบปัญหาเป็นจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 74.1 และกลุ่มตัวอย่างที่ประสบปัญหามีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 ปัญหาทางด้านนี้มีวิธีแก้ไขปัญหามาได้โดยการตรวจสอบข้อมูล เมื่อข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงจะปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ

- ด้านความมีเอกลักษณ์ของข้อมูลนั้นส่วนใหญ่ไม่ประสบปัญหาเป็นจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 75.2 และกลุ่มตัวอย่างที่ประสบปัญหาเป็นจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 ปัญหาทางด้านนี้มีวิธีแก้ไขปัญหาโดยการตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง
- ด้านความเที่ยงของข้อมูลนั้นส่วนใหญ่ไม่ประสบปัญหาเป็นจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 72.2 และกลุ่มตัวอย่างที่ประสบปัญหาเป็นจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 ปัญหาทางด้านนี้มีวิธีแก้ไขปัญหาโดยการแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง และมีการตรวจสอบข้อมูลมาเสมอ อาจมีการสุ่มตัวอย่างข้อมูลเพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้อง

ส่วนใหญ่ปัญหาเหล่านี้มีวิธีแก้ไขด้วยการเพิ่มเงื่อนไขต่าง 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

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

ด้านการแก้ปัญหาคุณภาพของข้อมูลนั้น 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 กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่าในองค์กรของตนมีระดับการตื่นตัวในเรื่องของการแก้ไขปัญหาคุณภาพของข้อมูลในองค์กรมาก 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 ไม่ทราบว่า มีหน่วยงานในองค์กรอยู่ 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

ระดับการให้ความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลภายในองค์กร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่าระดับของความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลภายในองค์กรอยู่ในระดับมาก 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

ผลของการทดสอบสมมติฐาน สามารถแยกได้ 2 หัวข้อใหญ่ดังต่อไปนี้

1. การให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล

ในส่วนขององค์กร รูปแบบการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร วัดอุปสงค์ในการใช้ข้อมูล อายุงาน และระดับการศึกษานั้น ถ้าแตกต่างกันจะให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลเหมือนกัน

ส่วนของแผนก ปัญหาของลักษณะของข้อมูล ปัญหาที่ทำให้ข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพที่เกิดจากบุคลากร และปัญหาที่ทำให้ข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพที่เกิดจากกระบวนการนั้น ถ้าแตกต่างกันจะให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลที่แตกต่างกัน อธิบายได้ว่า ถ้าปัญหาเหล่านี้เกิดขึ้นแล้วส่งผลกระทบต่อองค์กรมาก หรือเกิดขึ้นมาก ก็จะทำให้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลมาก แต่ถ้ามีปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วไม่ส่งผลกระทบใด ๆ หรือส่งผลกระทบต่อ น้อย ก็จะทำให้ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลน้อยตามกัน

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างวัดอุปสงค์และการให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลนั้นพบว่า วัดอุปสงค์ในการใช้ข้อมูลให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลไม่สอดคล้องกัน อธิบายได้ว่า ถ้าพนักงานต้องใช้ข้อมูลนี้ในงานที่สำคัญ เช่น ต้องออกรายงานให้กับผู้บริหาร หรือใช้เพื่อสร้างโปรโมชันใหม่ให้กับลูกค้า เป็นต้น จะต้องใช้ข้อมูลที่ต้อง และแม่นยำ จึงทำการวิเคราะห์และตัดสินใจได้แม่นยำ กลุ่มนี้จะให้ความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลมาก ทำนองเดียวกันถ้าพนักงานใช้กับงานทั่วไป ก็จะทำให้ให้ความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูลน้อย

2. ปัญหาของลักษณะของข้อมูล

ในส่วนขององค์กร แผนก รูปแบบการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร อายุงาน และระดับการศึกษานั้น ถ้าแตกต่างกันจะมีปัญหาของลักษณะของข้อมูลเหมือนกัน อธิบายได้ว่าทุกแผนกถ้ามีการใช้ข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งเป็นข้อมูลภายในองค์กร ทุกแผนกจะต้องใช้ข้อมูลส่วนกลางนี้ไปใช้งานในส่วนที่รับผิดชอบอยู่แล้ว จึงสรุปได้ว่า ภายในองค์กรเดียวกันทุกแผนกจะมีปัญหาของลักษณะของข้อมูลเหมือนกัน เนื่องจากมีการใช้ข้อมูลร่วมกัน เป็นข้อมูลเดียวกันทั้งองค์กร เช่นกันกับรูปแบบการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร อายุงานและระดับการศึกษา นั่นคือ ไม่ว่าจะ เป็นระบบการจัดการความรู้ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งแต่ละระบบงาน และพนักงานทุกคนไม่ว่าจะมีอายุงานกี่ปี หรือมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับไหน ก็มีการปฏิบัติงาน มีการใช้ข้อมูลภายในองค์กรเช่นกัน ทำให้ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานใด ๆ ก็ตาม มีอายุงาน หรือมีระดับการศึกษาใด ๆ ก็จะมีปัญหาของลักษณะของข้อมูลเหมือนกัน

ส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาของลักษณะของข้อมูลทางด้านต่าง ๆ นั้น ด้านความแม่นยำ ความสมบูรณ์ ความทันสมัย ความมีเอกลักษณ์ และความเที่ยงนั้น พบว่ามีความสอดคล้องกันของแต่ละด้าน โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ ถ้ามีปัญหาของลักษณะของข้อมูลทางด้านต่าง ๆ มากจะทำให้ความสำคัญกับลักษณะของข้อมูลด้านนั้น ๆ มาก ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้เห็นถึงความสำคัญของลักษณะเหล่านี้ว่าเป็นสิ่งสำคัญกับข้อมูลที่จะต้องมีความลักษณะเหล่านี้ถึงจะเป็นข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ น่าเชื่อถือ และสามารถที่จะนำไปใช้ในการทำงานต่าง ๆ ได้ โดยไม่มีความผิดพลาด

ด้านแนวคิดของผู้บริหารที่มีต่อการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล ผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นความสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพของข้อมูล ซึ่งถือว่าข้อมูลเป็นสิ่งที่สำคัญที่ต้องนำมาใช้เพื่อการตัดสินใจ วิเคราะห์งานต่าง ๆ เพื่อใช้ในการบริหารงานธุรกิจ ถ้าข้อมูลที่นำมาใช้วิเคราะห์ไม่มีคุณภาพก็จะส่งผลกระทบต่องานในทุก ๆ ส่วน เนื่องจากทุกหน่วยงานภายในองค์กรจะต้องมีการใช้ข้อมูลเพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ

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