

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานชายและพนักงานหญิง ในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานชายและพนักงานหญิงใน ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกออกเป็นรายด้านดังนี้

5.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศชาย จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 และพนักงาน เพศหญิง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 36–45 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 60.34 รองลงมา มีช่วงอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 38.79 ช่วงอายุระหว่าง 25–35 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.86 และน้อยกว่า 20 ปี ไม่มี

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 53.45 รองลงมาอื่น ๆ คือ ปวช. ปวส. ปวท. จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 31.90 ระดับปริญญาโท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14.66

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไปจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 99.14 รองลงมาอายุการทำงานอยู่ระหว่าง 1–5 ปีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.86

5.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน

ชายและพนักงานหญิงในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานอยู่ใน ระดับปานกลาง จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 66.38 รองลงมา มีความรู้มากเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยการศึกษาด้วยตนเอง จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาโดยการฝึกอบรม จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 86.21 และน้อยที่สุดโดยการศึกษาดูงาน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 38.79

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการสืบค้นและการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมามีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการจัดเก็บฐานข้อมูล จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 95.69 มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศด้านซอฟต์แวร์ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 32.76 มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการดูแลรักษาเทคโนโลยี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.97 และน้อยที่สุดมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศด้านฮาร์ดแวร์ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 18.10

5.1.3 ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานชายและพนักงานหญิง ในส่วน

บริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานชายและพนักงานหญิง ในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานชายและพนักงานหญิง ในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.75

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานชายและพนักงานหญิง ในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ด้านการจัดเก็บข้อมูล อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.96 ด้านการดูแลรักษาเทคโนโลยี ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.86 ด้านฮาร์ดแวร์ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.85 ด้านซอฟต์แวร์ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.72 และปัญหาด้านการสืบค้นและการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.36

และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้านของปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานชายและพนักงานหญิง ในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

ด้านฮาร์ดแวร์ ข้อจํานวนเครื่องคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เพียงพอต่อจํานวนผู้ใช้งานมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 ข้อเครื่องคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้กับการปฏิบัติงานที่มีอยู่ ใช้การได้ดี อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.89 ข้อเครื่องคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้กับการปฏิบัติงานไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.85 ข้อปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้กับการปฏิบัติงานไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.62 และน้อยที่สุดคือ ข้อปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้กับการปฏิบัติงานไม่มีความทันสมัย อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.60

ด้านซอฟต์แวร์ ข้อปัญหาความไม่ทันสมัยและเพียงพอของโปรแกรมจัดพิมพ์เอกสาร เช่น ไมโครซอฟต์เวิร์ด สำหรับระบบปฏิบัติการวินโดวส์ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.85 รองลงมา ปัญหาเรื่องโปรแกรมสำเร็จรูปที่มีอยู่ มีความสามารถในการทำงานต่ำและล่าช้า ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.75 ปัญหาเรื่องไวรัส และการป้องกันไวรัส อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.72 ปัญหาความไม่ทันสมัย และเพียงพอของซอฟต์แวร์สำหรับใช้งานอื่น ๆ เช่น โปรแกรมนำเสนอข้อมูล อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.65 และน้อยที่สุดเรื่องปัญหาความไม่ทันสมัยและเพียงพอของโปรแกรมจัดการฐานข้อมูล เช่น โปรแกรมไมโครซอฟต์เอ็กเซล อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.64

ด้านจัดเก็บฐานข้อมูล ข้อปัญหาความซ้ำซ้อนของข้อมูลเนื่องจากการเก็บข้อมูลชุดเดียวกันไว้หลาย ๆ ที่ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.01 ปัญหาข้อมูลมีความเป็นปัจจุบัน และเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 และปัญหาความสะดวกในการนำข้อมูลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94

ด้านการสืบค้น และการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต ข้อปัญหาการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.66 รองลงมาปัญหาเรื่องขาดความชำนาญในการสืบค้น อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.62 และน้อยที่สุดปัญหาสัญญาณในการให้บริการมีสัญญาณค่อนข้างต่ำทำให้อินเทอร์เน็ตล่าช้า 2.81อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.81

ด้านการดูแลรักษาเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อปัญหาเรื่องการจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอในการดูแลรักษา ซ่อมแซม ปรับปรุง ด้านเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.90 รองลงมาปัญหาเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้กับการปฏิบัติงานไม่ได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.89 เท่ากันกับ ปัญหาเรื่องไม่มีห้องปฏิบัติการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานเป็นเอกเทศอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.89 และปัญหา

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบของผู้ตอบแบบสอบถามปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานชายและพนักงานหญิง ในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) แยกตามเพศ

ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานชายและพนักงานหญิง ในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) แยกตามเพศ พบว่า ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานชาย อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.79 ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานหญิง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.63

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของพนักงานชาย และพนักงานหญิงในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยพบว่า

5.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป

ในภาพรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศชาย จำนวน 87 คน และ พนักงานเพศหญิง จำนวน 29 คน ซึ่งพนักงานชายมีจำนวนมากกว่าพนักงานหญิงเนื่องจากงานส่วนใหญ่จะเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านช่าง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25–35 ปีจำนวน 1 คน อายุ 36–45 ปีจำนวน 70 คน อายุ 46 ปีขึ้นไปจำนวน 45 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 62 คน ระดับปริญญาโท จำนวน 17 คน อื่น ๆ คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 37 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไปจำนวน 115 คน อายุการทำงานอยู่ระหว่าง 1–5 ปีจำนวน 1 คน ในภาพรวมด้านอายุพนักงานและอายุงานของพนักงาน จะห่างกันมาก เนื่องจากทางบริษัทไม่มีนโยบายในการรับพนักงานใหม่เข้ามาทำงานเป็นเวลานานมาแล้ว ส่วนใหญ่จะเป็นการรับลูกจ้างชั่วคราวมาทำงาน ซึ่งงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยสำรวจเฉพาะพนักงานเท่านั้น ส่วนพนักงานที่มีอายุ 25–35 ปี และอายุการทำงานอยู่ระหว่าง 1–5 ปี จำนวน 1 คน นั้น ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) เพิ่งจะเปิดรับสมัครเข้ามาเมื่อ พ.ศ.2552 จึงทำให้มีช่วงห่างระหว่างอายุพนักงานและอายุงานเกิดขึ้น

5.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานชายและพนักงานหญิงในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานปานกลาง เนื่องจากปัจจุบันบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ความรู้ส่วนใหญ่ที่ได้จากการศึกษาด้วยตนเองจึงยังไม่บรรลุเป้าหมายเท่าที่ควรเพราะการศึกษาด้วยตนเองอาจจะถูกหรือไม่ก็ได้ จึงทำให้พนักงานส่วนใหญ่มีระดับความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิโบล พุ่มสะกา [76] ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ของบุคลากรวิทยาลัยเทคนิคหนองคาย ผลของการวิจัยพบว่า ในภาพรวมบุคลากรในวิทยาลัยเทคนิคหนองคาย มีปัญหาการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

5.2.3 ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานชายและพนักงานหญิง ในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ในภาพรวมพบว่าพนักงานมีปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก พนักงานส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลจากการค้นพบของผู้วิจัยพบว่า เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ เป็นพนักงานสายช่าง จึง ไม่ได้ คลุกคลีกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

5.2.3.1 ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์

จากผลการศึกษาปัญหาที่พบคือ เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์อินเทอร์เน็ตและอื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานไม่มีมาตรฐานเดียวกันในหน่วยงาน ปัญหาส่วนใหญ่มาจากปัญหาจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ในสภาพเก่า ผ่านการใช้งานมาเป็นเวลานาน ขาดการดูแลรักษาที่ดีและถูกต้อง และมีงบประมาณไม่เพียงพอ สำหรับการซ่อมแซมหรือจัดซื้อใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจินตนา รักษาพล [87] ที่ได้ศึกษาสภาพและปัญหาการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ สถาบันราชภัฏตามทัศนะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน พบว่าเครื่องมือและอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีในสถาบันราชภัฏ ไม่เหมาะสมใช้งานในปัจจุบัน เนื่องจากใช้มานานและล้าสมัย

5.2.3.2 ปัญหาด้านซอฟต์แวร์

จากผลการศึกษาปัญหาที่พบคือความไม่ทันสมัยและเพียงพอของซอฟต์แวร์สำหรับใช้งานอื่น ๆ อย่างเช่นโปรแกรมนำเสนอข้อมูล โปรแกรมกราฟิกที่ใช้ในการตกแต่งภาพ มีปัญหาเรื่องไวรัส และ

มีค่าใช้จ่ายสูง เนื่องจากซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์มีราคาสูง และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่สนใจในเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ ที่จะนำมาใช้เพื่อประโยชน์ในองค์กรเท่าไร

5.2.3.3 ปัญหาด้านการจัดเก็บฐานข้อมูล

จากผลการศึกษาปัญหาที่พบ คือ ความซ้ำซ้อนของข้อมูลเนื่องจากการเก็บ ข้อมูลชุดเดียวกันเก็บไว้หลายๆ ที่ ข้อมูลไม่มีความเป็นปัจจุบันและเชื่อถือไม่ได้ และความสับสนในการนำข้อมูลมาใช้ในการปฏิบัติงาน เนื่องจากบุคลากรที่พอมีความรู้เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานมีเพียงบางส่วนเท่านั้น ประกอบกับภาระงานที่มีมีจำนวนมากและเครื่องมืออุปกรณ์ที่มี มีจำนวนไม่เพียงพอ อาจทำให้การปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศเกิดความล่าช้า และไม่ เป็นปัจจุบันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนิกา โรจนไพฑูรย์ทิพย์ [88] ที่ได้ทำการศึกษาสภาพและ ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดขอนแก่น ที่พบว่า ข้อมูลและสารสนเทศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดขอนแก่น ขาดการกำหนด มาตรฐานการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและมาตรฐานตรวจสอบที่เหมาะสมทั้งในหน่วยงานและ ระหว่างหน่วยงาน เนื่องจากขาดเครื่องมือที่นำมาเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้มาตรฐาน มีแบบฟอร์ม รายงานมากเกินไป เปลี่ยนแปลงบ่อยและซ้ำซ้อนในการเก็บข้อมูลชนิดเดียวกัน ทำให้ไม่สามารถเก็บ รวบรวมข้อมูลได้ทันเวลาและครบถ้วน และประการสำคัญ คือบุคลากรที่รับผิดชอบยังไม่เข้าใจ เกี่ยวกับเรื่องการตรวจสอบข้อมูลตลอดจนทักษะในการตรวจสอบข้อมูล

5.2.3.4 ด้านการสืบค้นและการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาพบว่าปัญหาที่พบคือการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ยาก ขาดความชำนาญในการสืบค้น ข้อมูลต่าง ๆ และสัญญาณในการให้บริการมีสัญญาณค่อนข้างต่ำทำให้อินเทอร์เน็ตล่าช้า โดยมีสาเหตุ เนื่องมาจากปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ไม่มีประสิทธิภาพซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศักดา จันทร์ประเสริฐ [89] ที่ทำการศึกษาเรื่องสภาพการใช้ ความคิดเห็น ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อ การเข้าถึงสารสนเทศของอาจารย์มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่เป็นสมาชิกกับศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่าอาจารย์ส่วนใหญ่เห็นว่าควรเพิ่มความเร็วของระบบ อินเทอร์เน็ตมหาวิทยาลัย ควรเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ติดต่อเข้าอินเทอร์เน็ตในแต่ละคณะควร รวบรวมแหล่งสารสนเทศของแต่ละสาขาวิชาเผยแพร่ในอินเทอร์เน็ตมหาวิทยาลัย และควรจัดอบรม การเข้าถึงสารสนเทศอินเทอร์เน็ต สำหรับอาจารย์ที่ไม่เข้าใจอินเทอร์เน็ต เนื่องจากไม่มีความรู้ในการ ใช้อินเทอร์เน็ต เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ติดต่ออินเทอร์เน็ตอยู่ในจุดที่ไม่สะดวกต่อการใช้ จำนวน คอมพิวเตอร์ที่ภาควิชาหรือคณะไม่เพียงพอ การติดต่อเข้าใช้แต่ละครั้งใช้เวลานาน

5.2.3.5 ด้านการดูแลรักษาเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการศึกษาผู้วิจัยพบคือ การจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอในการดูแลรักษาซ่อมแซมปรับปรุงด้านเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ไม่มีห้องปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานเป็นเอกเทศ เครื่องคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้กับการปฏิบัติงานไม่ได้รับการดูแลอยู่ตลอดเวลา และไม่มีบุคลากรในการดูแลรักษา ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ สมโภชน์ รอดวงษ์ [90] ได้ศึกษาสภาพ ปัญหา และแนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในคณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่าปัญหาด้านงบประมาณ ซึ่งยังไม่เพียงพอและมีการจัดสรรที่ไม่ทั่วถึงในแต่ละหน่วยงาน ประกอบกับเทคโนโลยีพัฒนาเร็วมากและมีราคาแพง

5.2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบของผู้ตอบแบบสอบถามปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานชายและพนักงานหญิง ในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) แยกตามเพศ

จากการศึกษาผู้วิจัยพบว่าปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานชายและพนักงานหญิง ในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) แยกตามเพศ ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ ด้านซอฟต์แวร์ ด้านจัดเก็บฐานข้อมูล ด้านการสืบค้นและการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต และด้านการดูแลรักษาเทคโนโลยี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับฉัตรสุพันธ์ เขจรนันท์ และไพบุลย์ เกียรติโกมล [24] ได้กล่าวถึงการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นงานที่สำคัญอย่างยิ่ง ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่ทุกคนต้องศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำหลักการมาใช้เมื่อมีโอกาส ประเด็นสำคัญในการจัดเทคโนโลยีสารสนเทศโดยใช้หลักการจัดการตามเนื้อหา โดยเน้นกระบวนการบริหารจัดการหรือเน้นทีมงาน หรือกระบวนการที่ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศต้องดำเนินการประจำวันหากพิจารณาการจัดการตามเนื้อหาของการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศจะประกอบด้วย มีวิธีการติดตามความก้าวหน้าเพื่อให้องค์กรสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยเฉพาะการจัดซื้อ จัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ ต้องพิจารณาให้ได้อุปกรณ์ที่เหมาะสมไม่ล้าสมัย และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานจริง บุคลากรงบประมาณ ผู้ใช้ และการรักษาความปลอดภัย

สรุปผลการทดสอบปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานชายและพนักงานหญิง ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานชาย ในระดับมาก พนักงานหญิง ในระดับมาก แสดงว่าปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานชายและพนักงานหญิง ในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยทำให้ผู้วิจัยทราบถึงปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานชายและพนักงานหญิง ในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

5.3.1 ควรมีการศึกษาวิจัยกับกลุ่มประชากรพนักงานชาย และพนักงานหญิง ที่อยู่ในองค์กรอื่นว่ามีปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันหรือไม่

5.3.2 ควรมีการศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานชายและพนักงานหญิง ในส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น