

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนแรกเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคคลทั่วไปซึ่งทำงานเป็นพนักงานขององค์กรธุรกิจขนาดกลางในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งกลุ่มเป้าหมายมีทั้งผู้บริหารระดับสูง และผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับล่าง/หัวหน้างาน/เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน จำนวน 400 คน และใน ส่วนที่สองเป็นผลการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์กรหรือนักคอมพิวเตอร์ในองค์กรธุรกิจขนาดกลางในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 10 ราย เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจขนาดกลาง ซึ่งผลการศึกษา มีดังต่อไปนี้

4.1 ผลการศึกษาจากการสอบถามบุคคลทั่วไปการเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจขนาดกลาง

ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง รูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจ เหตุผลและปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจ ความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในธุรกิจ และข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรธุรกิจในอนาคต ดังต่อไปนี้

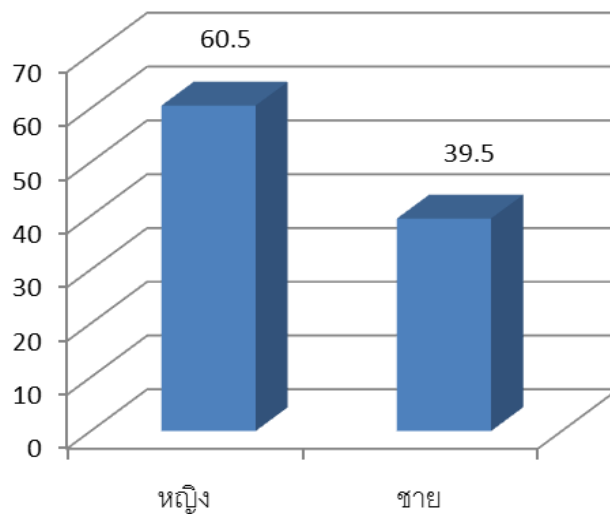
4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้อมูล เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทขององค์กรธุรกิจของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคคลทั่วไป ซึ่งทำงานเป็นพนักงานขององค์กรธุรกิจขนาดกลางในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร อยู่ในขั้นตอนต่างๆ ของห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งผลการศึกษา มีดังนี้

4.1.1.1 ด้านเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.50 ส่วนที่เหลือเป็นเพศชายร้อยละ 39.50 ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 เพศของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	242	60.50
ชาย	158	39.50
รวมทั้งหมด	400	100.00

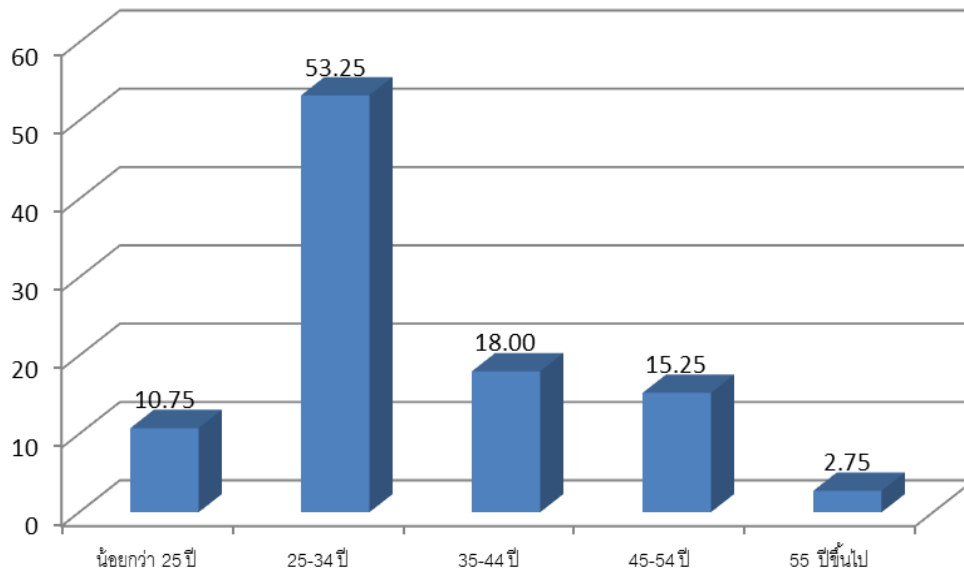


ภาพที่ 4.1 กราฟแสดงเพศของกลุ่มตัวอย่าง

4.1.1.2 ด้านอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 25-34 ปี ร้อยละ 53.25 ถัดมาได้แก่ ช่วงอายุ 35-44 ปี ร้อยละ 18.00 ช่วงอายุ 45-54 ปี ร้อยละ 15.25 น้อยกว่า 25 ปี ร้อยละ 10.75 และผู้ที่มีอายุอยู่ในช่วง 55 ปีขึ้นไป มีสัดส่วนน้อยที่สุด คือร้อยละ 2.75 ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 25 ปี	43	10.75
25-34 ปี	213	53.25
35-44 ปี	72	18.00
45-54 ปี	61	15.25
55 ปีขึ้นไป	11	2.75
รวมทั้งหมด	400	100.00

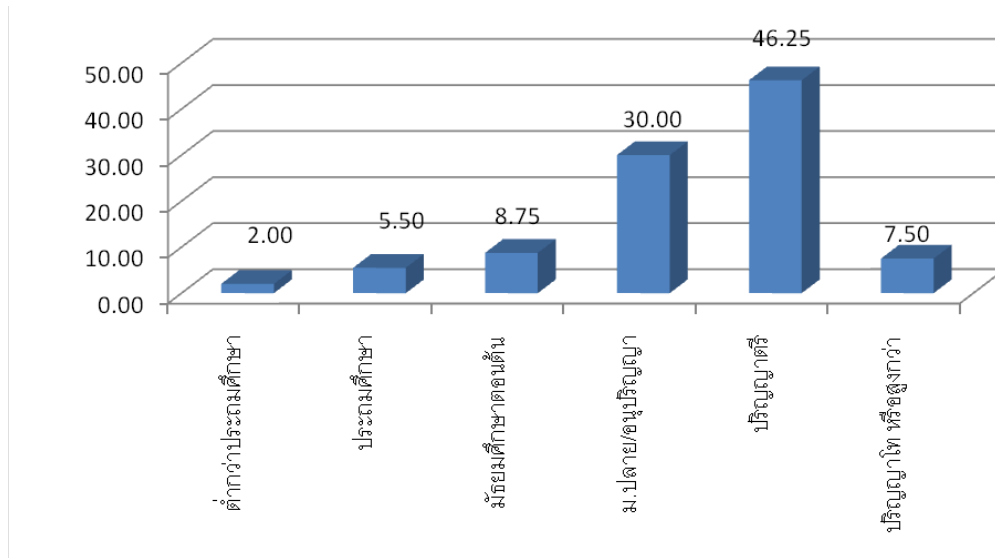


ภาพที่ 4.2 กราฟแสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง

4.1.1.3 ด้านการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 46.25 การศึกษาระดับม.ปลาย/อนุปริญญา ร้อยละ 30 มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 8.75 ปริญญาโท หรือสูงกว่า ร้อยละ 7.50 ประถมศึกษา ร้อยละ 5.50 และการศึกษิต่ำกว่าประถมศึกษา ร้อยละ 2.00 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 การศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา	8	2.00
ประถมศึกษา	22	5.50
มัธยมศึกษาตอนต้น	35	8.75
ม.ปลาย/อนุปริญญา	120	30.00
ปริญญาตรี	185	46.25
ปริญญาโท หรือสูงกว่า	30	7.50
รวมทั้งหมด	400	100.00

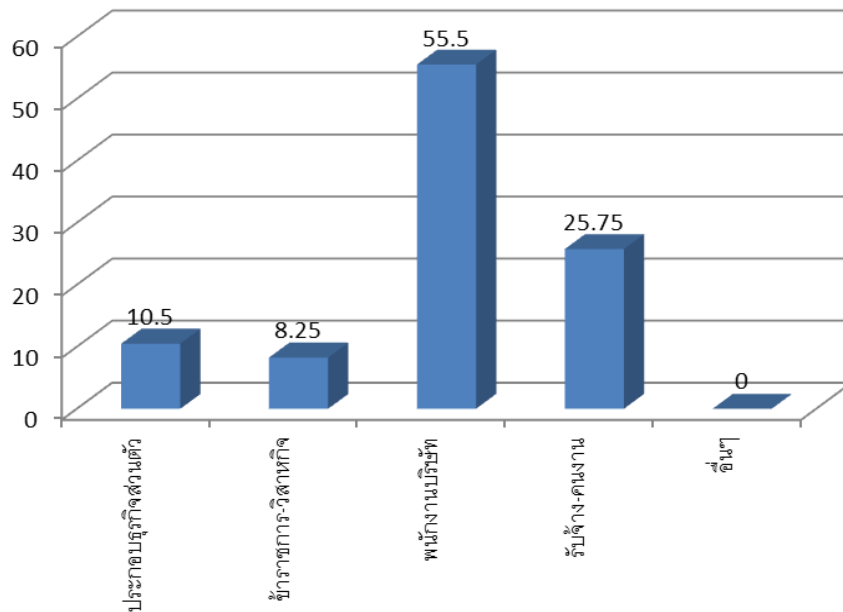


ภาพที่ 4.3 กราฟแสดงการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

4.1.1.4 ด้านอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท ร้อยละ 55.50 ถัดมาได้แก่ รับจ้าง-คนงาน ร้อยละ 25.75 ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 10.50 ข้าราชการ-วิสาหกิจ ร้อยละ 8.25 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 อาชีพของกลุ่มตัวอย่าง

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	42	10.50
ข้าราชการ-วิสาหกิจ	33	8.25
พนักงานบริษัท	222	55.50
รับจ้าง-คนงาน	103	25.75
อื่นๆ	0	0.00
รวมทั้งหมด	400	100.00

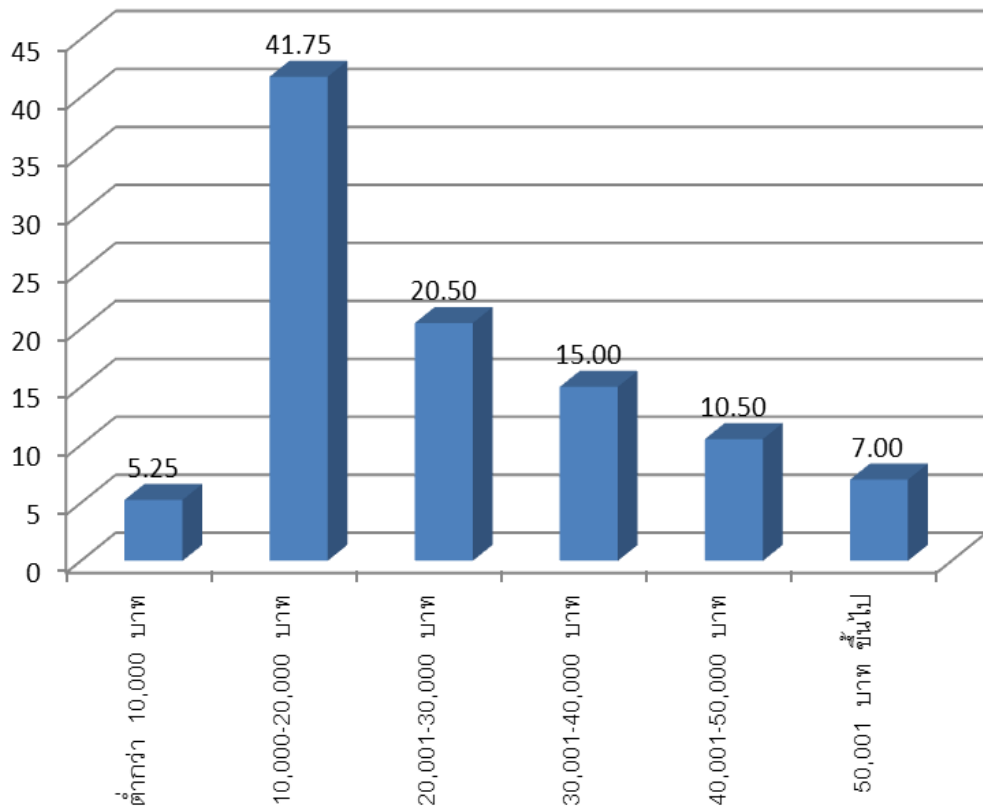


ภาพที่ 4.4 กราฟแสดงอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง

4.1.1.5 ด้านรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง 10,000-20,000 บาทต่อเดือน มีสัดส่วนร้อยละ 41.75 ถัดมา ได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ในช่วง 20,001-30,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 20.50 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ในช่วง 30,001-40,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 15.00 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ในช่วง 40,001-50,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 10.50 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ในช่วง 50,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน ร้อยละ 7.00 และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 5.25 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 รายได้ของกลุ่มตัวอย่าง

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	21	5.25
10,000-20,000 บาท	167	41.75
20,001-30,000 บาท	82	20.50
30,001-40,000 บาท	60	15.00
40,001-50,000 บาท	42	10.50
50,001 บาท ขึ้นไป	28	7.00
รวมทั้งหมด	400	100.00

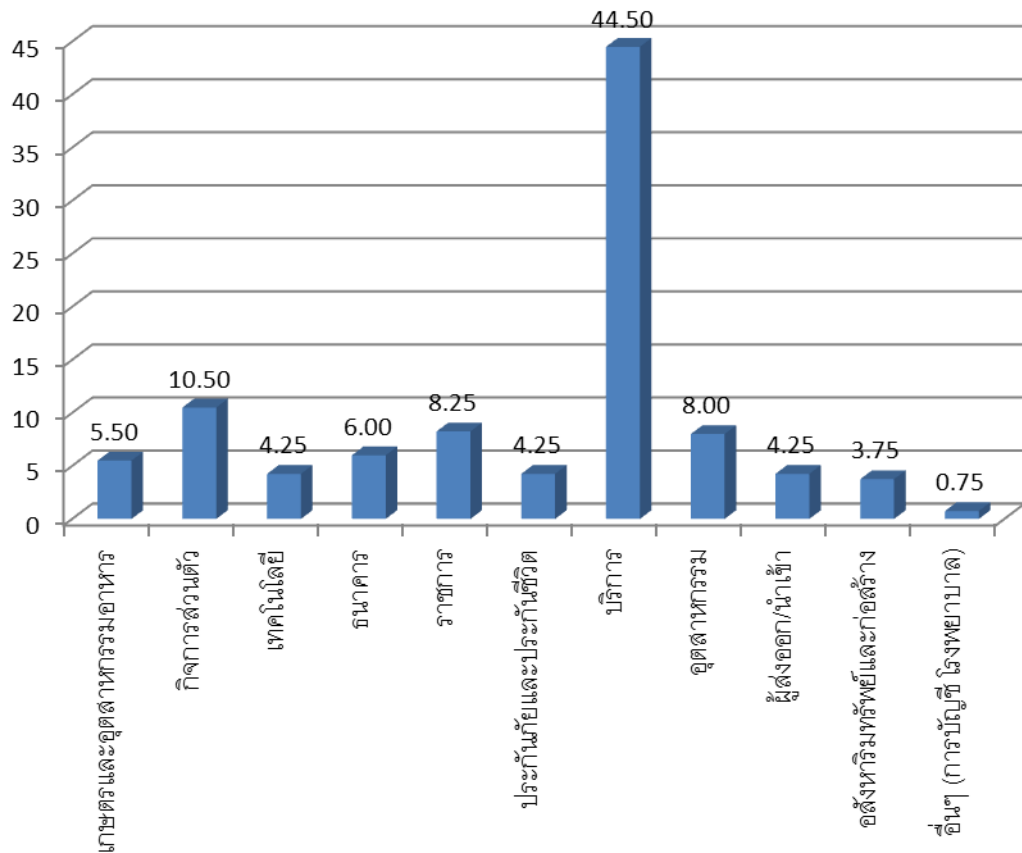


ภาพที่ 4.5 กราฟแสดงรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง

4.1.1.6 ด้านองค์การธุรกิจของกลุ่มตัวอย่างเมื่อจำแนกตามประเภทของธุรกิจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจด้านงานบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.50 ถัดมาได้แก่ กิจการส่วนตัว ร้อยละ 10.50 ราชการ ร้อยละ 8.25 อุตสาหกรรม ร้อยละ 8.00 ธนาคาร ร้อยละ 6.00 เกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร ร้อยละ 5.50 เทคโนโลยี ร้อยละ 4.25 ประกันภัยและประกันชีวิต ร้อยละ 4.25 ผู้ส่งออก/นำเข้า ร้อยละ 4.25 อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง ร้อยละ 3.75 และ อื่นๆ (การบัญชี โรงพยาบาล) ร้อยละ 0.75 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ประเภทองค์กรธุรกิจของกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทธุรกิจของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรและอุตสาหกรรมอาหาร	22	5.50
กิจการส่วนตัว	42	10.50
เทคโนโลยี	17	4.25
ธนาคาร	24	6.00
ราชการ	33	8.25
ประกันภัยและประกันชีวิต	17	4.25
บริการ	178	44.50
อุตสาหกรรม	32	8.00
ผู้ส่งออก/นำเข้า	17	4.25
อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง	15	3.75
อื่นๆ (การบัญชี โรงพยาบาล)	3	0.75



ภาพที่ 4.6 กราฟแสดงประเภทองค์กรธุรกิจของกลุ่มตัวอย่าง

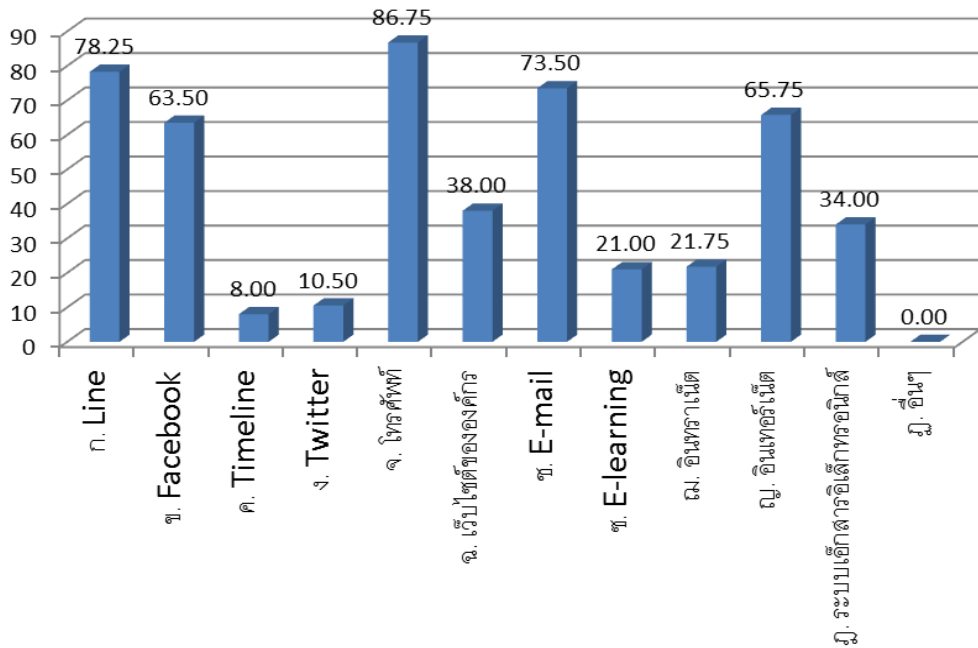
4.1.2 รูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรในรูปแบบต่างๆ และมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารเพื่อวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

4.1.2.1 รูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กร พบว่า มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารผ่านโทรศัพท์มากที่สุด ร้อยละ 86.75 ถัดมาได้แก่ Line ร้อยละ 78.25 การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ร้อยละ 73.50 Facebook ร้อยละ 63.50 เว็บไซต์ขององค์กร 38.00 การใช้ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 34.00 การใช้ อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 21.75 E-learning ร้อยละ 21.00 Twitter ร้อยละ 10.50 และ Timeline ร้อยละ 8.00 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 รูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กร

รูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ก. Line	313	78.25
ข. Facebook	254	63.50
ค. Timeline	32	8.00
ง. Twitter	42	10.50
จ. โทรศัพท์	347	86.75
ฉ. เว็บไซต์ขององค์กร	152	38.00
ช. E-mail	294	73.50
ซ. E-learning	84	21.00
ฅ. อินเทอร์เน็ต	87	21.75
ญ. อินเทอร์เน็ต	263	65.75
ฎ. ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	136	34.00
ฏ. อื่นๆ	0	0.00

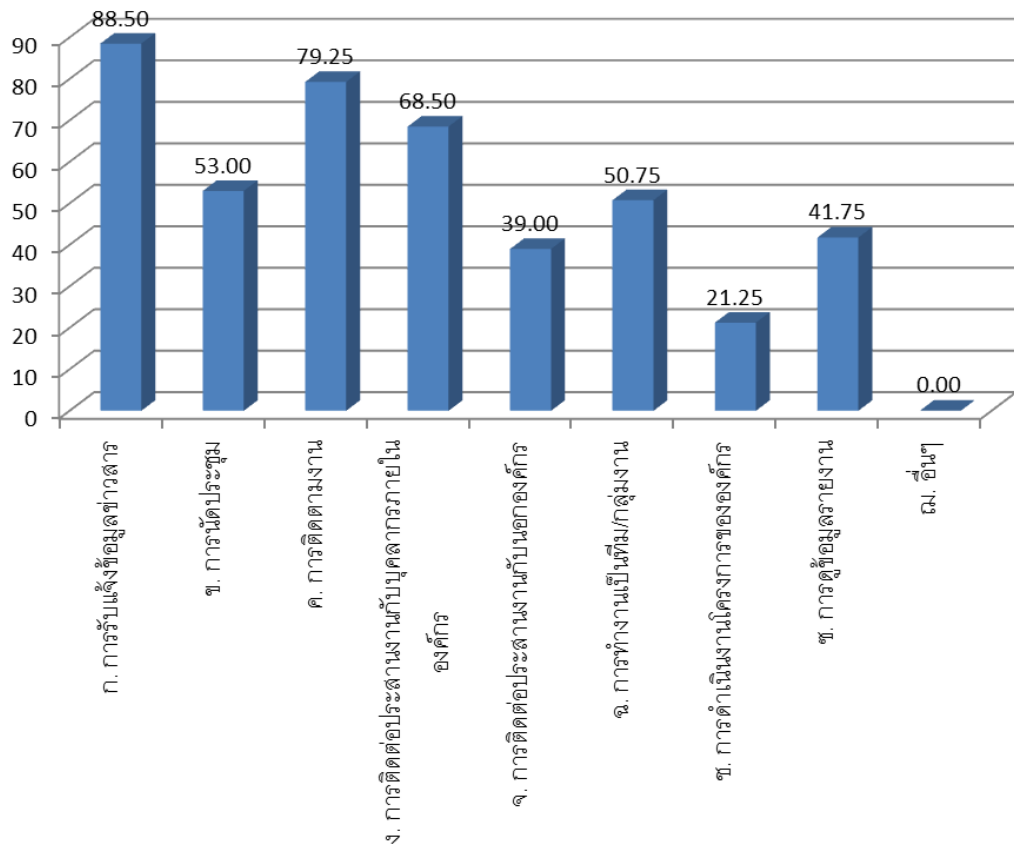


ภาพที่ 4.7 กราฟแสดงรูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กร

4.1.2.2 วัตถุประสงค์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อการรับแจ้งข้อมูลข่าวสารขององค์กรมากที่สุด ร้อยละ 88.50 ถัดมาได้แก่ เพื่อการติดตามงาน ร้อยละ 79.25 การติดต่อประสานงานกับบุคลากรภายในองค์กร ร้อยละ 68.50 การนัดประชุม ร้อยละ 53.00 การทำงานเป็นทีม/กลุ่มงาน ร้อยละ 50.75 การดูข้อมูลรายงาน ร้อยละ 41.75 การติดต่อประสานงานกับภายนอกองค์กร ร้อยละ 39.00 และการดำเนินงานโครงการขององค์กร ร้อยละ 21.25 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 วัตถุประสงค์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กร

วัตถุประสงค์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ก. การรับแจ้งข้อมูลข่าวสาร	354	88.50
ข. การนัดประชุม	212	53.00
ค. การติดตามงาน	317	79.25
ง. การติดต่อประสานงานกับบุคลากรภายในองค์กร	274	68.50
จ. การติดต่อประสานงานกับนอกองค์กร	156	39.00
ฉ. การทำงานเป็นทีม/กลุ่มงาน	203	50.75
ช. การดำเนินงานโครงการขององค์กร	85	21.25
ซ. การดูข้อมูลรายงาน	167	41.75
ฅ. อื่นๆ	0	0.00



ภาพที่ 4.8 กราฟแสดงวัตถุประสงค์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสาร

4.1.3 เหตุผลและปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กร

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างบุคคลทั่วไปทั้งหมด 400 ตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีเหตุผลและปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กร ดังต่อไปนี้

4.1.3.1 เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กร จากการวิเคราะห์ โดยใช้คะแนนเฉลี่ยของปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ในการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.49 นั้น ได้แก่ ความทันสมัย ความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อเวลา การประหยัดค่าใช้จ่าย ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ความสอดคล้องกับความต้องการ ความถูกต้องแม่นยำ การใช้งานง่าย เข้าใจง่าย ยืดหยุ่น สามารถนำข้อมูลไปใช้ได้หลายด้าน ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล ตรวจสอบจากระบบได้ การติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และความปลอดภัยของระบบข้อมูล ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 4.23 4.00 3.93 3.90 3.88 3.88 3.75 3.73 3.73 3.73 และ 3.58 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กร

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ผลต่อการเลือกใช้
ความทันสมัย	4.40	0.65	มาก
ความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อเวลา	4.23	0.67	มาก
ประหยัดค่าใช้จ่าย	4.00	0.63	มาก
ความน่าเชื่อถือของข้อมูล	3.93	0.65	มาก
ความสอดคล้องกับความต้องการ	3.90	0.64	มาก
ความถูกต้องแม่นยำ	3.88	0.64	มาก
การใช้งานง่าย เข้าใจง่าย	3.88	0.65	มาก
ยืดหยุ่น สามารถนำข้อมูลไปใช้ได้หลายด้าน	3.75	0.66	มาก
ความสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูล	3.73	0.63	มาก
ตรวจสอบจากระบบได้	3.73	0.64	มาก
การติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร	3.73	0.66	มาก
ความปลอดภัยของระบบข้อมูล	3.58	0.67	มาก

4.1.3.2 ปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กร จาก การวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับปานกลางในปัจจุบัน ด้าน ประหยัดค่าใช้จ่าย ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ความถูกต้องแม่นยำ ความสะดวก รวดเร็ว ทัน ต่อเวลา ยืดหยุ่น สามารถนำข้อมูลไปใช้ได้หลายด้าน สอดคล้องกับความต้องการ ความสมบูรณ์ ครบถ้วนของข้อมูล ความปลอดภัยของระบบข้อมูล การใช้งานง่าย เข้าใจง่าย ตรวจสอบจากระบบได้ ความทันสมัย สะดวกในการเข้าถึงข้อมูล และการติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ซึ่งมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 2.83 2.80 2.80 2.80 2.80 2.78 2.78 2.73 2.65 2.63 และ 2.53 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจ

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับของปัญหา
ประหยัดค่าใช้จ่าย	2.98	0.66	ปานกลาง
ความน่าเชื่อถือของข้อมูล	2.83	0.64	ปานกลาง
ความถูกต้องแม่นยำ	2.80	0.66	ปานกลาง
ความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อเวลา	2.80	0.64	ปานกลาง
ยืดหยุ่น สามารถนำข้อมูลไปใช้ได้หลายด้าน	2.80	0.65	ปานกลาง
สอดคล้องกับความต้องการ	2.80	0.63	ปานกลาง
ความสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูล	2.78	0.64	ปานกลาง
ความปลอดภัยของระบบข้อมูล	2.78	0.64	ปานกลาง
การใช้งานง่าย เข้าใจง่าย	2.73	0.65	ปานกลาง
ตรวจสอบจากระบบได้	2.65	0.64	ปานกลาง
ความทันสมัย สะดวกในการเข้าถึงข้อมูล	2.63	0.66	ปานกลาง
การติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร	2.53	0.63	ปานกลาง

4.1.4 ความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กร

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง เกี่ยวกับ ความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กร จากการวิเคราะห์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการสื่อสารขององค์กรธุรกิจในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50-4.49 นั้น ได้แก่ ปัจจัยด้านความทันสมัย สะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ความสะดวกรวดเร็ว ทันต่อเวลา การใช้งานง่าย เข้าใจง่าย ประหยัดค่าใช้จ่าย ความถูกต้องแม่นยำ ความปลอดภัยของระบบข้อมูล ความสอดคล้องกับความต้องการ ความสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูล การติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความน่าเชื่อถือของข้อมูล การตรวจสอบจากระบบได้ และ ความยืดหยุ่น สามารถนำข้อมูลไปใช้ได้หลายด้าน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 4.00 3.90 3.90 3.88 3.88 3.85 3.83 3.83 3.80 3.70 และ 3.53 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กร

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับความพึงพอใจ
ความทันสมัย สะดวกในการเข้าถึงข้อมูล	4.03	0.64	มาก
ความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อเวลา	4.00	0.62	มาก
การใช้งานง่าย เข้าใจง่าย	3.90	0.64	มาก
ความประหยัดค่าใช้จ่าย	3.90	0.67	มาก
ความถูกต้องแม่นยำ	3.88	0.62	มาก
ความปลอดภัยของระบบข้อมูล	3.88	0.64	มาก
ความสอดคล้องกับความต้องการ	3.85	0.57	มาก
ความสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูล	3.83	0.62	มาก
การติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร	3.83	0.64	มาก
ความน่าเชื่อถือของข้อมูล	3.80	0.63	มาก
การตรวจสอบจากระบบได้	3.70	0.65	มาก
ความยืดหยุ่น สามารถนำข้อมูลไปใช้ได้หลายด้าน	3.53	0.62	มาก

4.1.5 ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ ในอนาคต

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ราย เกี่ยวกับ ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจในอนาคต พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะ ในประเด็นต่อไปนี้

4.1.5.1 องค์กรธุรกิจควรพัฒนารูปแบบการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขององค์กร เพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการและพัฒนางานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

4.1.5.2 ควรมีการพัฒนาด้านการเสนอข้อมูลในรูปแบบภาพเคลื่อนไหว วิดีทัศน์ 3 มิติ

4.1.5.3 ควรมีการพัฒนาให้สามารถใช้งานได้ง่ายขึ้น สะดวกขึ้น และมีความคล่องตัวในการใช้มากขึ้น โดยควรจัดให้มีอุปกรณ์ที่พร้อมสำหรับการติดต่อสื่อสารในองค์กร เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร และภายนอกองค์กร เช่น จัดให้มีห้องประชุมที่มี VDO conference ซึ่งสามารถช่วยให้พนักงานในองค์กรประชุมทางไกลได้โดยไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทาง

4.1.5.4 ควรมีกฎหมายควบคุมความถูกต้องและรับผิดชอบต่อสังคม ข้อมูลของแหล่งที่มา ควรมีการตรวจสอบและป้องกันการสื่อสารระหว่างหน่วยงานโดยหน่วยงานที่ดูแลด้าน ICT เพื่อประโยชน์ของประชาชน

4.1.5.5 ควรส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ ให้มากขึ้น เพื่อช่วยให้องค์กรประหยัดค่าใช้จ่ายและประหยัดเวลา ในการติดต่อสื่อสารทั้งบุคคลภายในองค์กรและภายนอกองค์กร นอกจากนี้ ควรปรับโครงสร้างองค์กรตามแบบลำดับขั้น โดยให้พนักงานเข้าสู่ระบบการสื่อสารแบบเครือข่าย จะช่วยให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับความรู้ใหม่ๆ ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้พร้อมที่จะทำหน้าที่ในความรับผิดชอบของตนเองและของกลุ่มมากขึ้น

4.1.5.6 ควรส่งเสริมการใช้ช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น Line, Facebook, Twitter, E-mail หรืออื่นๆ เป็นช่องทางในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อความสะดวก ทันสมัย เป็นการเปิดช่องทางให้บุคคลภายนอกเข้าถึงธุรกิจเราได้ง่ายขึ้น ทำให้การติดต่อเกิดความรวดเร็ว และทันต่อเวลา

4.1.5.7 ข้อมูลที่เก็บไว้เปิดไม่ได้ ข้อมูลหายไป ไม่สามารถเรียกกลับคืนข้อมูลได้ ควร มีระบบที่รองรับการหายของข้อมูลด้วย ในอดีต การติดต่อภายในองค์กรมีการใช้ E-mail แต่ในปัจจุบัน มีการส่งข้อมูลผ่าน Line แต่ Line ยังไม่สามารถรองรับการส่งข้อมูลบางอย่างได้ ดังนั้น ควร มีการปรับปรุงให้สามารถส่งไฟล์ข้อมูลงานที่มีขนาดใหญ่ได้ เนื่องจากมีการใช้ Line ในการสื่อสารทางธุรกิจมากขึ้น

4.1.5.8 ควรมีการพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ผู้ใช้สามารถสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างสะดวก มีการอัพเดทข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรอย่างถูกต้องและรวดเร็วมากขึ้น

4.1.5.9 ควรเพิ่มระบบความปลอดภัยและความถูกต้อง เนื่องจากสามารถเข้าถึงข้อมูลในระบบได้ง่าย ในบางครั้งอาจได้รับข้อมูลที่ผิด และข้อมูลนั้นได้กระจายออกไป ดังนั้น ควรมีการตรวจสอบข้อมูลก่อนที่จะมีการกระจายข้อมูลออกไปยังผู้อื่น เพื่อลดความผิดพลาดของข้อมูล เพื่อให้ข้อมูลสามารถเข้าใจได้ง่าย มีความชัดเจน สำหรับความปลอดภัยของข้อมูลที่เป็นความลับ ควรอนุญาตให้เข้าถึงข้อมูลที่เป็นความลับได้เฉพาะผู้ที่มีสิทธิและได้รับการอนุญาตเท่านั้น

4.1.5.10 ควรมีความเสถียรของสัญญาณสำหรับการสื่อสาร มีความครอบคลุมทั่วพื้นที่ขององค์กร และไม่มีค่าใช้จ่าย หรือมีค่าใช้จ่ายน้อย

4.1.5.11 ควรมีการพัฒนาโปรแกรม Application ให้สมบูรณ์กว่าเดิม เช่น ควรพัฒนา Line ให้สามารถแนบไฟล์ในรูปแบบเอกสารขนาดใหญ่ เช่นเดียวกับการแนบไฟล์เอกสารใน E-mail ได้

4.1.5.12 ควรมีอินเทอร์เน็ตเนชันแนลซิมการ์ด (International sim card) ที่สามารถใช้เพียงเบอร์โทรศัพท์เดียวแต่สื่อสารได้ทั่วโลก เนื่องจากการเปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์ใหม่ ทำให้ไม่สามารถติดต่อกับข้อมูลรายชื่อผู้ติดต่อเดิมบางคนได้

4.1.5.13 ควรพัฒนาความเร็วของการรับส่งข้อมูลให้มากขึ้น

4.2 ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการหรือเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ในองค์กรธุรกิจขนาดกลางในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการสื่อสารขององค์กรธุรกิจจำนวน 5 แห่ง ในประเด็นต่อไปนี้ คือ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรปัจจุบัน ปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรในอนาคต และข้อเสนอแนะต่อรูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับการสื่อสาร ซึ่งได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

4.2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรในปัจจุบัน

ผลการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ด้านใน 5 องค์กร พบว่า ปัจจุบันองค์กรธุรกิจมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการสื่อสารอย่างแพร่หลาย ดังนี้

4.2.1.1 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการประสานงานระหว่างแผนกภายในองค์กร โดยใช้คอมพิวเตอร์ในการส่งต่อข้อมูลผ่านโปรแกรมประยุกต์หลายระบบ เพื่อติดต่อระหว่างแผนกต่างๆ ทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้อย่างครบถ้วน และสะดวกรวดเร็ว

4.2.1.2 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบันทึกข้อมูลทั้งในอดีตและปัจจุบัน เช่น ประวัติลูกค้า ทำให้สามารถสืบค้นและศึกษาข้อมูลผลการดำเนินงาน และช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ

4.2.1.3 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อนจากการใช้บุคคล การใช้เทคโนโลยีแทนการจ้างแรงงานช่วยลดต้นทุนการดำเนินงาน

4.2.1.4 เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในปัจจุบัน ได้แก่ Lotus Note เพื่อส่ง E-mail สำหรับการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร, ระบบ PASIA AS400 สำหรับการบันทึกและสืบค้นข้อมูลการดำเนินงาน, Oracle และ OPDSQL เพื่อใช้ในการบันทึกข้อมูลลงในระบบฐานข้อมูล, PCS, การสร้างเว็บไซต์ขององค์กร การประชุมทางไกลด้วยระบบ VDO conference เป็นต้น

4.2.1.5 การใช้กระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์ (Bulletin Board System: BBS) ขององค์กร อินทราเน็ต อินเทอร์เน็ต Outlook, E-mail เครือข่ายสังคมออนไลน์ Facebook, Line สำหรับการสื่อสารขององค์กร

4.2.2 ปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรในปัจจุบัน

ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรธุรกิจในปัจจุบัน มีดังต่อไปนี้

4.2.2.1 เทคโนโลยีบางประเภทไม่ตรงกับความต้องการใช้งานของผู้ใช้ เครื่องคอมพิวเตอร์ล้าสมัย ระบบที่ทำงานล่าช้า

4.2.2.2 การแก้ไขระบบแต่ละครั้งมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง

4.2.2.3 องค์กรขาดแคลนพนักงานที่มีความชำนาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้มีปัญหาด้านการจัดเก็บข้อมูล

4.2.2.4 ระบบการทำงานที่ซับซ้อนเกินไป ใช้งานยาก ทำให้ต้องมีการจัดอบรมให้พนักงานผู้ใช้ใหม่บ่อยครั้ง

4.2.2.5 การเปลี่ยนแปลงจากระบบเก่าเป็นระบบใหม่ เช่น ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ผู้ใช้ระบบใช้งานไม่คล่อง ซึ่งก่อให้เกิดการส่งต่อข้อมูลล่าช้า

4.2.2.6 ระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่สามารถใช้งานได้ในบางเวลา อินเทอร์เน็ตล่มบ่อย การรับ-ส่งข้อมูลผ่านสัญญาณ Wifi ช้า ทำให้เสียเวลาหรือรับ-ส่งข้อมูลไม่ได้ ไม่สามารถเชื่อมต่อกับระบบฐานข้อมูล

4.2.2.7 ระบบการติดต่อสื่อสารขององค์กรไม่สมบูรณ์ดีพอ เนื่องจากขาดงบประมาณสนับสนุนการพัฒนาาระบบ

4.2.2.8 บุคลากรรุ่นเก่าไม่ค่อยมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสำหรับการสื่อสารเหมือนคนรุ่นใหม่ ทำให้ต้องมีการปรับตัวในการสื่อสารเข้าหากัน นอกจากนี้บุคลากรบางส่วนไม่มีความรู้ ความเข้าใจ ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร ทำให้การสื่อสารผิดพลาด และทำให้เกิดความล่าช้าในการสื่อสารระหว่างกัน

4.2.2.9 บุคลากรบางรายไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารในบางส่วน ข้อมูลในเว็บไซต์ขององค์กรไม่ได้ถูกปรับปรุง (Update) ให้เป็นปัจจุบัน

4.2.2.10 ข้อจำกัดในการส่งข้อมูลที่มีขนาดใหญ่

4.2.3 แนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรในอนาคต

ผลการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรธุรกิจในอนาคต มีดังต่อไปนี้

4.2.3.1 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สำหรับระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ผู้ร่วมงานสามารถได้รับข้อมูลที่ส่งจากต้นทางถึงปลายทางอย่างสะดวก รวดเร็ว ช่วยเพิ่มความถูกต้องของข้อมูลให้มากขึ้น และเป็นการลดการใช้แบบฟอร์มกระดาษ

4.2.3.2 การนำแท็บเล็ต (Tablet) มาใช้ในการบันทึกข้อมูล เพราะสามารถพกพา เคลื่อนย้ายได้สะดวก เช่นในโรงพยาบาล แพทย์จำเป็นต้องเดินเข้าไปตรวจอาการผู้ป่วย จากนั้นจึงกลับมาที่โต๊ะคอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นข้อมูล และบันทึกข้อมูล แต่หากแพทย์ใช้แท็บเล็ตจะทำให้เกิดความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล ลดเวลาในการเดินไปมาระหว่างเตียงผู้ป่วยและโต๊ะคอมพิวเตอร์เพื่อการดู Film x-ray เป็นต้น นอกจากนี้ ในกรณีที่พนักงานเดินทางไปปฏิบัติงานภายนอกองค์กร การใช้แท็บเล็ตในการสื่อสารช่วยให้พนักงานสามารถรับ-ส่งข้อมูลได้

4.2.3.3 การนำเทคโนโลยีบาร์โค้ด 2 มิติ (Quick Response code: QR code) และเทคโนโลยีสื่อสารไร้สายระยะสั้น (Near Field Communication: NFC) ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่ช่วยให้การเชื่อมต่อและแบ่งปันข้อมูล เป็นเรื่องง่าย การนำมาสแกนหรือทาบกับอุปกรณ์ที่เชื่อมต่อกับระบบช่วยให้สามารถอ่านข้อมูลได้ทันที เป็นการประหยัดเวลา และลดต้นทุนการสื่อสาร

4.2.3.4 การติดตั้ง จุดเชื่อมต่อสัญญาณ Wifi เพื่อให้พนักงานขององค์กรสามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ช่วยให้ทำงานได้อย่างสะดวก และมีภาพลักษณ์องค์กรในด้านมีความทันสมัย

4.2.3.5 การสร้างภาพนามธรรม (Visualization) ซึ่งเป็นการสร้างภาพ แผนผัง หรือ ภาพเคลื่อนไหวสำหรับการสื่อสารแทนข้อความ ช่วยให้พนักงานเข้าใจสิ่งที่ต้องการสื่อสารได้มากขึ้น

4.2.3.6 การประมวลผลแบบกลุ่มเมฆ (Cloud computing) เป็นวิธีการประมวลผลที่อิงกับความต้องการของผู้ใช้ ทำให้บุคลากรสามารถเชื่อมต่อกับระบบข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลา

4.2.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับการสื่อสารขององค์กรในอนาคต

ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับการสื่อสารขององค์กรธุรกิจในอนาคต ดังต่อไปนี้

4.2.4.1 องค์กรธุรกิจควรพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรให้ทันสมัย เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กรมากที่สุด โดยช่วยสนับสนุนด้านการใช้งานข้อมูลของพนักงานอย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ทำให้พนักงานทำงานเสร็จเร็วขึ้น

4.2.4.2 องค์กรธุรกิจควรจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และมีคุณภาพด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กร ตลอดจนควรมีการจัดฝึก เพื่อพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารให้กับพนักงานในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ

4.2.4.3 องค์กรควรมีการบันทึกข้อผิดพลาดและกรณีศึกษา จากการทำงานด้านการสื่อสารขององค์กร โดยการจัดการความรู้ และประยุกต์ใช้การแก้ปัญหาในปัจจุบัน

4.2.4.4 องค์กรธุรกิจควรใช้เทคโนโลยีแบบไร้สายให้มากขึ้น ควบคู่กับการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อลดปัญหาในการติดตั้ง ลดการใช้ทรัพยากร ประหยัดพื้นที่ สามารถให้บริการครอบคลุมพื้นที่มากยิ่งขึ้น อีกทั้งเป็นการเพิ่มศักยภาพในการติดต่อสื่อสารของบุคลากรทุกระดับ ทำให้สามารถติดต่อสื่อสาร หรือส่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อการใช้งาน