

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “แนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจขนาดกลางในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างบุคคลทั่วไปในพื้นที่กรุงเทพมหานครทั้งหมด 400 คน การสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์กรหรือนักคอมพิวเตอร์ในองค์กรธุรกิจขนาดกลางในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 10 คน และการรวบรวมข้อมูลด้วยการศึกษาค้นคว้า จากผลการวิเคราะห์ในบทที่ 4 ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยอภิปรายผล และเสนอแนวทางการพัฒนา รวมทั้งการให้ข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

5.1 บทสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ เหตุผลและปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ ความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ และความคิดเห็นที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรในอนาคต สามารถนำข้อมูลมาสรุปผลได้ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 60.5 เป็นเพศชายร้อยละ 39.5 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง อายุ 25-34 ปี ร้อยละ 53.25 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 46.25 และมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/อนุปริญญา ร้อยละ 30.00 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท ร้อยละ 55.50 ถัดมาประกอบอาชีพรับจ้าง-คนงาน ร้อยละ 25.75 และประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 10.50 ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง 10,000-20,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 41.75 ถัดมา ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้อยู่ในช่วง 20,001-30,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 20.50 กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้อยู่ในช่วง 30,001-40,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 15.00 ตามลำดับด้านประเภทขององค์กรธุรกิจ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ประกอบธุรกิจด้านงานบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.50 ถัดมาได้แก่ กิจการส่วนตัว ร้อยละ 10.50 ตามลำดับ

5.1.2 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ

รูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กร พบว่า มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารผ่านโทรศัพท์มากที่สุด ถัดมา ได้แก่ Line การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) Facebook เว็บไซต์ขององค์กร การใช้ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การใช้ อินเทอร์เน็ต E-learning Twitter และ Timeline ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อการรับแจ้งข้อมูลข่าวสารขององค์กรมากที่สุด ถัดมา ได้แก่ เพื่อการติดตามงาน การติดต่อประสานงานกับบุคลากรภายในองค์กร การนัดประชุม การทำงานเป็นทีม/กลุ่มงาน การดูข้อมูลรายงาน การติดต่อประสานงานกับภายนอกองค์กร และการดำเนินงานโครงการขององค์กร ตามลำดับ

5.1.3 เหตุผลและปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ

เหตุผลและปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กร มีดังต่อไปนี้

5.1.3.1 เหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคคลทั่วไปใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างค่านึงถึงปัจจัยต่างๆ ในการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับมาก ซึ่งได้แก่ปัจจัย ความทันสมัย ความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อเวลา การประหยัดค่าใช้จ่าย ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ความสอดคล้องกับความต้องการ ความถูกต้องแม่นยำ การใช้งานง่าย เข้าใจง่าย ยืดหยุ่น สามารถนำข้อมูลไปใช้ได้หลายด้าน ความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล ตรวจสอบจากระบบได้ การติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และความปลอดภัยของระบบข้อมูล ตามลำดับ

5.1.3.2 ปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับปานกลางในปัจจัยด้านประหยัดค่าใช้จ่าย ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ความถูกต้องแม่นยำ ความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อเวลา ยืดหยุ่น สามารถนำข้อมูลไปใช้ได้หลายด้าน สอดคล้องกับความต้องการ ความสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูล ความปลอดภัยของระบบข้อมูล การใช้งานง่าย เข้าใจง่าย ตรวจสอบจากระบบได้ ความทันสมัย สะดวกในการเข้าถึงข้อมูล และการติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ

5.1.4 ความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ

ความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในระดับมาก ได้แก่

ปัจจัยด้านความทันสมัย สะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ความสะดวกรวดเร็ว ทันต่อเวลา การใช้งานง่าย เข้าใจง่าย ประหยัดค่าใช้จ่าย ความถูกต้องแม่นยำ ความปลอดภัยของระบบข้อมูล ความสอดคล้องกับความต้องการ ความสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูล การติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความน่าเชื่อถือของข้อมูล การตรวจสอบจากระบบได้ และความยืดหยุ่น สามารถนำข้อมูลไปใช้ได้หลายด้าน ตามลำดับ

5.1.5 ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรในอนาคต

กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความสะดวกรวดเร็ว และใช้งานง่าย สามารถสืบค้น และเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว โดยระบบควรมีข้อมูลครอบคลุมทั้งด้านการจัดหา วัตถุดิบ การผลิต การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบัญชี และการขาย เพื่อให้บุคลากรสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการวางแผน ประกอบการตัดสินใจ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจ นอกจากนี้ องค์กรควรจัดหาช่องทางสำหรับการเข้าถึงข้อมูลที่หลากหลายและเพียงพอ ได้แก่ โทรศัพท์ เว็บไซต์ และการทำงานผ่านโทรศัพท์มือถือ

5.2 บทสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์กรหรือเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ในองค์กรธุรกิจขนาดกลางในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการสื่อสารขององค์กรธุรกิจขนาดกลางในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน ในประเด็นต่อไปนี้ คือ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรปัจจุบัน ปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรในอนาคต และข้อเสนอแนะต่อรูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับการสื่อสารขององค์กรในอนาคต ซึ่งได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

5.2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรในปัจจุบัน

ผลการศึกษาเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรในปัจจุบันมีดังต่อไปนี้

ปัจจุบันองค์กรธุรกิจมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการสื่อสารขององค์กรอย่างแพร่หลาย ในด้านการจัดเก็บ การสืบค้นข้อมูล การแจ้งข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ และการประสานงานของบุคลากรภายในองค์กร

เทคโนโลยีที่องค์กรธุรกิจเหล่านี้ใช้ในปัจจุบัน ได้แก่ Lotus Note, ระบบ PASIA AS400, Oracle และ OPDSQL, PCS, เว็บไซต์ขององค์กร การประชุมทางไกลด้วยระบบ VDO conference

กระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์ อินทราเน็ต อินเทอร์เน็ต Outlook, E-mail เครือข่ายสังคมออนไลน์ Facebook, Line เป็นต้น

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กร ช่วยให้บุคลากรสามารถติดต่อระหว่างแผนกต่างๆ ทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้อย่างครบถ้วน และสะดวกรวดเร็ว สามารถสืบค้นและศึกษาข้อมูลผลการดำเนินงาน และช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อนจากการใช้บุคคล ซึ่งการใช้เทคโนโลยีแทนการจ้างแรงงานสามารถช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานขององค์กร

5.2.2 ปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรในปัจจุบัน

ปัญหาของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรธุรกิจในปัจจุบัน ได้แก่ ปัญหาด้าน เทคโนโลยีบางประเภทไม่ตรงกับความต้องการใช้งานของผู้ใช้และล้ำสมัย ระบบทำงานล่าช้า การแก้ไขระบบแต่ละครั้งมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง การขาดแคลนพนักงานที่มีความชำนาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบการทำงานที่ซับซ้อนเกินไปใช้งานยาก อินเทอร์เน็ตไม่สามารถใช้งานได้หรืออินเทอร์เน็ตล่มบ่อย สัญญาณ Wifi ช้า การขาดงบประมาณสนับสนุนการพัฒนาระบบ บุคลากรรุ่นเก่าไม่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสำหรับการสื่อสาร นอกจากนี้บุคลากรบางส่วนไม่มีความรู้ ความเข้าใจ ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร ทำให้การสื่อสารผิดพลาด และทำให้เกิดความล่าช้าในการสื่อสารระหว่างกัน ข้อมูลในเว็บไซต์ขององค์กรไม่ได้ถูกปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน ตลอดจนข้อจำกัดในการส่งข้อมูลที่มีขนาดใหญ่

5.2.3 แนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรในอนาคต

อนาคต

แนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรธุรกิจในอนาคต ได้แก่ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สำหรับระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การใช้แท็บเล็ตสำหรับการสืบค้นข้อมูล และบันทึกข้อมูล การใช้ QR code และเทคโนโลยีสื่อสารไร้สายระยะสั้น (NFC) การใช้สัญญาณ Wifi การสร้างภาพนามธรรม (Visualization) สำหรับใช้ในการสื่อสารแทนข้อความ การประมวลผลแบบกลุ่มเมฆ (Cloud computing) เป็นวิธีการประมวลผลที่อิงกับความต้องการของผู้ใช้ ทำให้บุคลากรสามารถเชื่อมต่อกับระบบข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลา

5.2.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับการสื่อสารขององค์กรในอนาคต

ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการใช้นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับการสื่อสารขององค์กรธุรกิจในอนาคต ได้แก่ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรให้ทันสมัย เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กรมากที่สุด โดยช่วยสนับสนุนด้านการใช้งานข้อมูลของพนักงานอย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ทำให้พนักงานทำงานเสร็จเร็วขึ้น การจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และมีคุณภาพด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กร ตลอดจนควรมีการจัดฝึกเพื่อพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารให้กับพนักงานในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ การบันทึกข้อผิดพลาดและ

กรณีศึกษา จากการทำงานด้านการสื่อสารขององค์กร โดยการจัดการความรู้ และประยุกต์ใช้การแก้ปัญหาในปัจจุบัน นอกจากนี้ องค์กรธุรกิจควรใช้เทคโนโลยีแบบไร้สายให้มากขึ้น ควบคู่กับการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อลดปัญหาในการติดตั้ง ลดการใช้ทรัพยากร ประหยัดพื้นที่ สามารถให้บริการครอบคลุมพื้นที่มากยิ่งขึ้น อีกทั้งเป็นการเพิ่มศักยภาพในการติดต่อสื่อสารของบุคลากรทุกระดับ ทำให้สามารถติดต่อสื่อสาร หรือส่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อการใช้งาน

5.3 อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมและความต้องการด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ ซึ่งสามารถนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางเพื่อพัฒนาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรธุรกิจอย่างเหมาะสม ตลอดจนเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าวิจัยต่อไป ดังนี้

5.3.1 อภิปรายผลข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ จากผลการศึกษาพบปัญหาด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในประเด็นต่อไปนี้ 1). เทคโนโลยีที่ล้าสมัย ทำให้เกิดความล่าช้าในการสื่อสารข้อมูล ขณะที่อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยมีราคาค่อนข้างสูง 2). ระบบเครือข่ายขัดข้อง ทำให้ไม่สามารถเชื่อมต่อกับระบบได้ ส่งผลให้ได้ข้อมูลไม่ทันต่อการใช้งาน 3). การขาดแคลนงบประมาณสนับสนุนการพัฒนาระบบให้มีความทันสมัย และ 4). องค์กรขาดแคลนพนักงานที่มีความชำนาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

5.3.2 แนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรธุรกิจขนาดกลาง

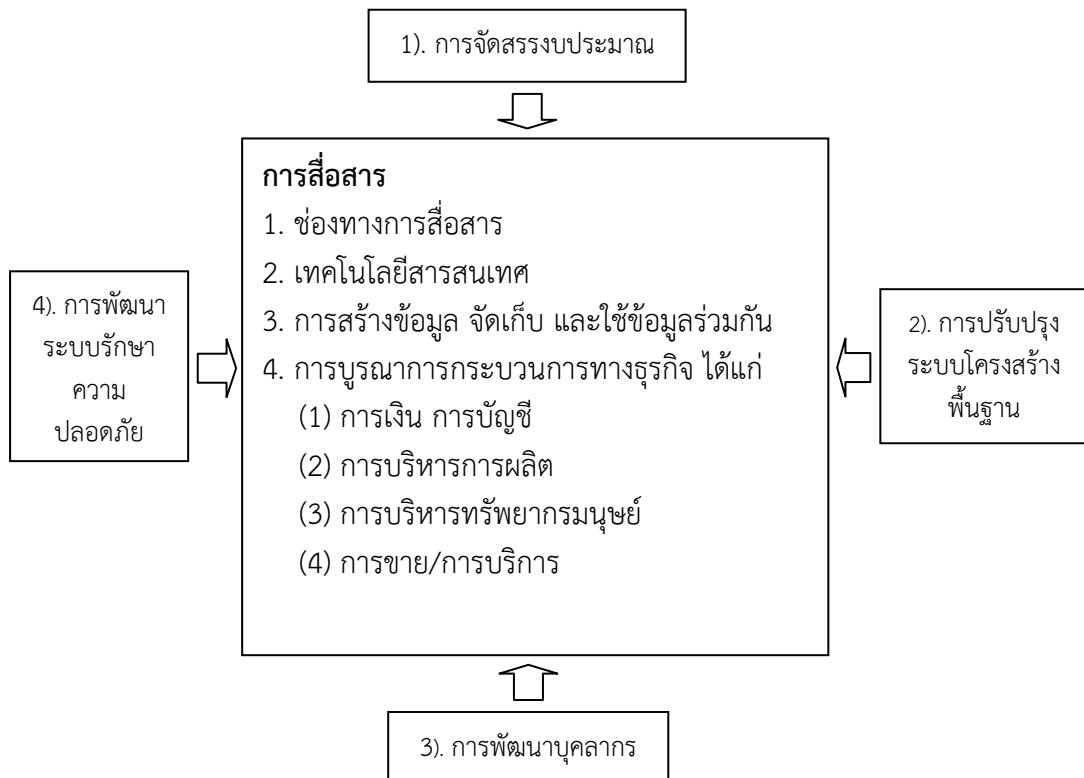
เมื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสรุปผล การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ รวมทั้งข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้ามาประกอบกัน ผู้วิจัยจึงเสนอรูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรธุรกิจขนาดกลาง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการธุรกิจ โดยผู้วิจัยเสนอแนวทางในการพัฒนาดังแสดงในภาพที่ 5.1 ซึ่งประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ดังนี้

5.3.2.1 การจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรทุกภาคส่วน อย่างเพียงพอ

5.3.2.2 การปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพ รวมถึง ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบฐานข้อมูล เป็นต้น สำหรับการพัฒนาระบบการสื่อสารขององค์กร

5.3.2.3 การพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสาร เพื่อรองรับความเจริญเติบโตขององค์กรในอนาคต

5.3.2.4 การพัฒนาให้มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่เพียงพอ



ภาพที่ 5.1 แนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรธุรกิจขนาดกลาง

5.3.3 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจ ได้แก่ การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร ซึ่งผู้บริหารในองค์กรควรมีความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญ รวมทั้งประโยชน์ที่ได้รับจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาระบบการสื่อสารขององค์กร ปัจจัยต่อมาได้แก่ การมีเป้าหมายของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรที่ชัดเจน ซึ่งเป้าหมายนี้จะต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร การมีบุคลากรผู้เชี่ยวชาญ มีทักษะ ความรู้ ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กร การนำกลยุทธ์ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารไปประยุกต์ใช้กับองค์กรอย่างเหมาะสม การวัดผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กร

ซึ่งจะช่วยให้องค์กรทราบถึงสถานะและประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กร ทำให้สามารถทบทวนและปรับปรุงกลยุทธ์ รวมทั้งกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

5.3.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยหาแนวทางการการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรธุรกิจขนาดกลาง เพื่อให้เกิดผลที่ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้มีการวิจัยดังนี้

5.3.4.1 การศึกษาเปรียบเทียบ แนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารขององค์กรขนาดเล็ก องค์กรธุรกิจขนาดกลาง และองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ ว่ามีความเหมือนหรือแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

5.3.4.2 การศึกษาเปรียบเทียบ แนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการสื่อสารในองค์กรธุรกิจ ของประเทศไทย กับประเทศอื่นๆ นอกเหนือจากประเทศในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ว่ามีบริบทที่แตกต่างกันอย่างไร