

บทที่ 5

การอภิปรายผลการศึกษา สรุปและข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนและวิธีการที่กำหนด โดยขอเสนอสรุปผลการศึกษตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคข้อจำกัดของการศึกษา และข้อเสนอแนะตามลำดับ

5.1 การอภิปรายผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง ความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของวิศวกร บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักปฏิบัติการส่วนภูมิภาค – ภาคเหนือ ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งศึกษาข้อมูลเชิงสำรวจ โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้กลุ่มประชากรทั้งสิ้น 103 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามที่กรอกข้อมูลครบถ้วนกลับคืน 103 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 จากนั้นจึงนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ได้ผลสรุปการศึกษา ดังนี้

1) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 88.3 เป็นชาย ส่วนใหญ่คือร้อยละ 35.9 มีอายุระหว่าง 36 – 40 ปี ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าร้อยละ 43.7 สำเร็จการศึกษาวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า ร้อยละ 32.0 ของผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งเป็นวิศวกรอาวุโส ทั้งนี้ร้อยละ 61.2 สังกัดส่วนงาน Maintenance Center และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 42.7 มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป

2) ผลการวิเคราะห์ระดับการใช้สารสนเทศและความต้องการสารสนเทศ

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ระดับการใช้สารสนเทศและความต้องการสารสนเทศใน 3 ด้าน ได้แก่ แหล่งสารสนเทศ ประเภทสารสนเทศ และเนื้อหาสารสนเทศ ซึ่งปรากฏผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

1. ระดับการใช้สารสนเทศและความต้องการสารสนเทศด้านแหล่งสารสนเทศ พบว่ามีการใช้สารสนเทศจากเพื่อน/ผู้ร่วมงานในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.82 ใช้สารสนเทศจากผู้บังคับบัญชา จากการอบรม/การประชุมในระดับปานกลาง ที่ค่าเฉลี่ย 3.46 และ 3.43 โดยมีความต้องการสารสนเทศในระดับมากจากแหล่งจัดเก็บสารสนเทศแผนกบุคคล เพื่อน/ผู้ร่วมงาน และสถานความรู้ ที่ค่าเฉลี่ย 3.82 3.59 และ 3.50 ตามลำดับ

2. ระดับการใช้สารสนเทศและความต้องการสารสนเทศด้านประเภทสารสนเทศ พบว่ามีการใช้สารสนเทศจากหนังสือ คู่มือการปฏิบัติงาน เอกสารประกอบการอบรม/ประชุม แผนที่ อินทราเน็ต และอินเทอร์เน็ตในระดับมาก โดยประเภทสารสนเทศที่มีค่าเฉลี่ยการใช้สูงสุด 4.12 คืออินเทอร์เน็ต และมีความต้องการสารสนเทศทุกประเภทที่ใช้รวมทั้งนิตยสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีในระดับมาก ทั้งนี้ประเภทสารสนเทศที่มีค่าเฉลี่ยความต้องการสูงสุด 4.17 คือ อินทราเน็ต

3. ระดับการใช้สารสนเทศและความต้องการสารสนเทศด้านเนื้อหาสารสนเทศ พบว่ามีการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับสถานีสาน และข้อมูลทางธุรกิจในระดับมาก ที่มีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกันคือ 3.56 และ 3.55 ตามลำดับ และมีความต้องการสารสนเทศด้านเนื้อหาจากรายการสารสนเทศที่สอบถามทุกรายการในระดับปานกลาง เนื้อหาสารสนเทศที่มีค่าเฉลี่ยความต้องการสูงสุด 3.24 คือ ข้อมูลทางธุรกิจ

3) ผลการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของวิศวกรใน 7 ด้าน ได้แก่ แหล่งสารสนเทศ ประเภทสารสนเทศ เนื้อหาสารสนเทศ วัตถุประสงค์ในการแสวงหาสารสนเทศ วิธีการแสวงหาสารสนเทศ ภาษาของสารสนเทศ และความถี่ในการแสวงหาสารสนเทศ ดังผลการวิเคราะห์ตามลำดับต่อไปนี้

1. ระดับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศด้านแหล่งสารสนเทศ ปรากฏว่ามีการแสวงหาสารสนเทศจากผู้บังคับบัญชา เพื่อน/ผู้ร่วมงาน การอบรม/การประชุมในระดับมาก แหล่งสารสนเทศที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.02 คือการแสวงหาสารสนเทศจากเพื่อน/ผู้ร่วมงาน

2. ระดับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศด้านประเภทสารสนเทศ พบว่ามีการแสวงหาสารสนเทศจากอินทราเน็ต อินเทอร์เน็ตในระดับมาก ประเภทสารสนเทศที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.76 คือการแสวงหาสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต

3. ระดับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศด้านเนื้อหาสารสนเทศ พบว่า มีการแสวงหาเนื้อหาสารสนเทศในทุกรายการที่สอบถามในระดับปานกลาง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.45 คือ การแสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับสถานีสาน

4. ระดับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศด้านวัตถุประสงค์ในการแสวงหาสารสนเทศ สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในทุกรายการที่สอบถามในระดับมาก ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.33 คือเพื่อค้นหาสารสนเทศที่ทันสมัยเกี่ยวกับงานในหน้าที่

5. ระดับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศด้านวิธีการแสวงหาสารสนเทศ พบว่ามีการแสวงหาสารสนเทศด้วยตนเองในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.62

6. ระดับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศด้านภาษาของสารสนเทศ ปรากฏว่ามีการแสวงหาสารสนเทศภาษาไทยในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.90

7. ระดับพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศด้านความถี่ในการแสวงหาสารสนเทศ พบว่ามีการแสวงหาสารสนเทศทุกวันในระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.90

4) ผลการวิเคราะห์ระดับปัญหาเกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศและการใช้สารสนเทศ

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศและการใช้สารสนเทศ ประกอบด้วย การประสบปัญหา รายการปัญหาเกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศและการใช้สารสนเทศ ดังผลสรุปการวิเคราะห์ต่อไปนี้

1. การประสบปัญหาเกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศและการใช้สารสนเทศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 86.4 ประสบปัญหา และร้อยละ 13.6 ไม่ประสบปัญหา

2. รายการปัญหาเกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศและการใช้สารสนเทศ มีผลสรุปว่าผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาในทุกรายการปัญหาที่สอบถาม ได้แก่ แหล่งสารสนเทศอยู่ไกลจากที่ทำงาน สารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่มีอยู่ในหน่วยงานมีจำนวนไม่เพียงพอ มีข้อจำกัดด้านเวลาในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ มีข้อจำกัดด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สารสนเทศของบุคลากรในหน่วยงาน และมีข้อจำกัดด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ สำหรับปัญหาที่ประสบดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก รายการปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามประสบในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.71 คือสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ที่มีอยู่ในหน่วยงานมีจำนวนไม่เพียงพอ

5.2 สรุปผลการศึกษา

ผู้ศึกษานำผลการวิเคราะห์ข้างต้นมาสรุปผลการศึกษาคำถามการใช้สารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศ และพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ได้ดังนี้

1) ด้านแหล่งสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามใช้สารสนเทศและแสวงหาสารสนเทศจากเพื่อน/ผู้ร่วมงาน เนื่องจากเป็นแหล่งสารสนเทศที่ใกล้ตัว ได้รับสารสนเทศที่รวดเร็ว ทันต่อการใช้งาน และผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศแผนกบุคคล เนื่องจากมีความต้องการสารสนเทศที่สามารถอ้างอิงแหล่งที่มาได้

2) ด้านประเภทสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามใช้สารสนเทศประเภทอินเทอร์เน็ต เนื่องจากมีความสะดวกรวดเร็วในการสืบค้นสารสนเทศ ไม่จำกัดสถานที่ในการสืบค้น และได้รับสารสนเทศหลากหลาย แต่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการสารสนเทศ และแสวงหาสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต เนื่องจากต้องใช้สารสนเทศเฉพาะของบริษัทฯ ในการปฏิบัติงาน

3) ด้านเนื้อหาสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามใช้สารสนเทศ และแสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับสถานการณ์ เนื่องจากเป็นสารสนเทศสำคัญในการปฏิบัติงาน ซึ่งต้องใช้ และต้องแสวงหาสารสนเทศที่ทันสมัยอยู่เสมอ แต่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับข้อมูลทางธุรกิจ เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจด้านการสื่อสารโทรคมนาคมมีความก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว

4) ด้านวัตถุประสงค์ในการแสวงหาสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาสารสนเทศที่ทันสมัยเกี่ยวกับงานในหน้าที่ เนื่องจากธุรกิจด้านการสื่อสารโทรคมนาคมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ จึงต้องแสวงหาความรู้ให้ทันสมัย

5) ด้านวิธีการแสวงหาสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามแสวงหาสารสนเทศด้วยตนเอง เนื่องจากเป็นวิธีที่ใกล้ชิด รวดเร็ว และสะดวกมากที่สุด ทำให้ได้สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของตนเองมากที่สุด

6) ด้านภาษาของสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามแสวงหาสารสนเทศภาษาไทย เนื่องจากเป็นภาษาหลักที่ใช้ในการสื่อสาร

7) ด้านความถี่ในการแสวงหาสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามแสวงหาสารสนเทศทุกวัน เนื่องจากธุรกิจด้านการสื่อสารโทรคมนาคม มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ จึงต้องแสวงหาความรู้อย่างสม่ำเสมอ

8) จากการที่ผู้ศึกษาได้เลือกใช้ทฤษฎีพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของวิลสันนั้น ปรากฏว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้สอดคล้องกับทฤษฎีที่เลือกใช้ เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามใช้และแสวงหาสารสนเทศจากเพื่อน/ผู้ร่วมงาน หากไม่ได้รับสารสนเทศที่เพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถามจะแสวงหาสารสนเทศเพิ่มเติมจากอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นระบบสารสนเทศภายใน หากไม่ได้รับสารสนเทศตามต้องการจึงจะแสวงหาสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นระบบสารสนเทศภายนอก ตามทฤษฎีของวิลสัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่นำเสนอในบทสรุปประกอบด้วยข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา ตามลำดับดังนี้

1) ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ควรเพิ่มประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ให้มากขึ้น เช่น หนังสือ คู่มือการปฏิบัติงาน นิตยสารเกี่ยวกับเทคโนโลยี ข้อมูลทางธุรกิจที่ทันสมัย เพื่อให้พนักงานใช้ประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาและเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการจัดสรรสื่อสิ่งพิมพ์ให้กระจายตามชุมสายต่างจังหวัดด้วย

2. ควรจัดหาพื้นที่หรือสถานที่สำหรับรวบรวมจัดเก็บสารสนเทศของแต่ละส่วนงาน โดยแยกประเภทหมวดหมู่ให้ชัดเจน เพื่อสะดวกในการสืบค้นสารสนเทศ

3. แหล่งสารสนเทศซึ่งปัจจุบันอยู่ในแผนกบุคคลควรทำการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานของบริษัทฯ ทราบถึงสารสนเทศที่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง ควรเพิ่มจำนวนหนังสือที่จัดซื้อให้มากขึ้น ตลอดจนการสแกนเนื้อหาของคู่มือปฏิบัติงานที่สามารถเผยแพร่ได้ และอัปเดตขึ้นบนเว็บไซต์ภาคเหนือเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับพนักงานในชุมสายต่างจังหวัด เป็นการลดระยะเวลาและลดค่าใช้จ่ายในการจัดส่งหนังสือที่พนักงานต้องการใช้ ทั้งจากสถานีวิจัยในกรุงเทพฯ หรือจากแผนกบุคคล ในสำนักปฏิบัติการส่วนภูมิภาค – ภาคเหนือ

4. การสืบค้นสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตของบริษัทฯ มีข้อจำกัดด้านระบบรักษาความปลอดภัย และขั้นตอนการสืบค้นมีความซับซ้อน ดังนั้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต บริษัทฯ จึงควรปรับระบบและลดขั้นตอนการสืบค้น ซึ่งจะส่งผลให้การสืบค้นสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

2) ข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา

ในการค้นคว้าแบบอิสระนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาและนำเสนอข้อมูลการใช้สารสนเทศ และความต้องการสารสนเทศ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ ปัญหาเกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศและการใช้สารสนเทศ รวมทั้งข้อเสนอแนะของวิศวกรบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักปฏิบัติการส่วนภูมิภาค – ภาคเหนือ ซึ่งเป็นประชากรของการศึกษา ทั้ง 4 ส่วนงาน รวม 103 คน ทั้งนี้จากการวิเคราะห์และศึกษาข้อมูลตามลำดับ บริษัทฯ ได้ทราบถึงข้อมูลการใช้สารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศ และพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ จากวิศวกรอย่างแท้จริง สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปพิจารณาสนับสนุนสารสนเทศให้กับวิศวกร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเพิ่มด้านคุณภาพของ

วิศวกรทั้ง 4 ส่วนงาน และการเพิ่มศักยภาพการแข่งขันในธุรกิจการสื่อสารของบริษัทฯ ให้มากยิ่งขึ้นดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 เนื่องด้วยบริษัทฯ มีทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์เฉพาะด้านจำนวนมาก ดังนั้นจึงเป็นโอกาสอันดีของบริษัทฯ ที่จะรวบรวม จัดกรอง จัดระบบ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเผยแพร่ความรู้ที่สั่งสมอยู่ในพนักงานแต่ละคน รวมทั้งการพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ตามลำดับ โดยการถ่ายทอดองค์ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญมาจัดทำเป็นเอกสาร หรือจัดกิจกรรมเพื่อถ่ายทอดความรู้แล้วทำการบันทึกในซีดี-รอม หรือ VDO on demand เพื่อเผยแพร่ในระบบอินทราเน็ต และเมื่อวิศวกรประสบปัญหาในการปฏิบัติงานจะสามารถนำความรู้ที่เผยแพร่ดังกล่าวมาประกอบการแก้ไขได้ทันที ซึ่งจะส่งผลให้บริษัทฯ สามารถพัฒนาการดำเนินธุรกิจการให้บริการด้านการสื่อสาร โทรคมนาคมที่เป็นเลิศได้อย่างสม่ำเสมอ

1.2 บริษัทฯ ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดซื้อจัดหาหนังสือ คู่มือปฏิบัติงาน สื่อสิ่งพิมพ์ที่เป็นประโยชน์เกี่ยวข้องกับงานของวิศวกรโดยตรง โดยอาจให้วิศวกรเป็นผู้นำเสนอรายชื่อหนังสือ หรือเนื้อหาสารสนเทศที่ต้องการให้แผนกจัดซื้อดำเนินการจัดซื้อจัดหาต่อไป วิธีการนี้จะช่วยให้วิศวกรได้สารสนเทศที่ตรงความต้องการของตนมากที่สุด

2. ข้อเสนอแนะเชิงการวางแผน

บริษัทฯ ควรจัดสรรพื้นที่ หรือสถานที่สำหรับรวบรวมและจัดเก็บสารสนเทศของแต่ละส่วนงาน โดยมีการจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้สะดวกต่อการสืบค้นสารสนเทศ และจัดให้มีบรรณารักษ์ หรือพนักงานที่รับผิดชอบให้บริการสารสนเทศแก่วิศวกรโดยตรง ซึ่งจะเป็นการสนับสนุนให้วิศวกรพัฒนางานให้มีคุณภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

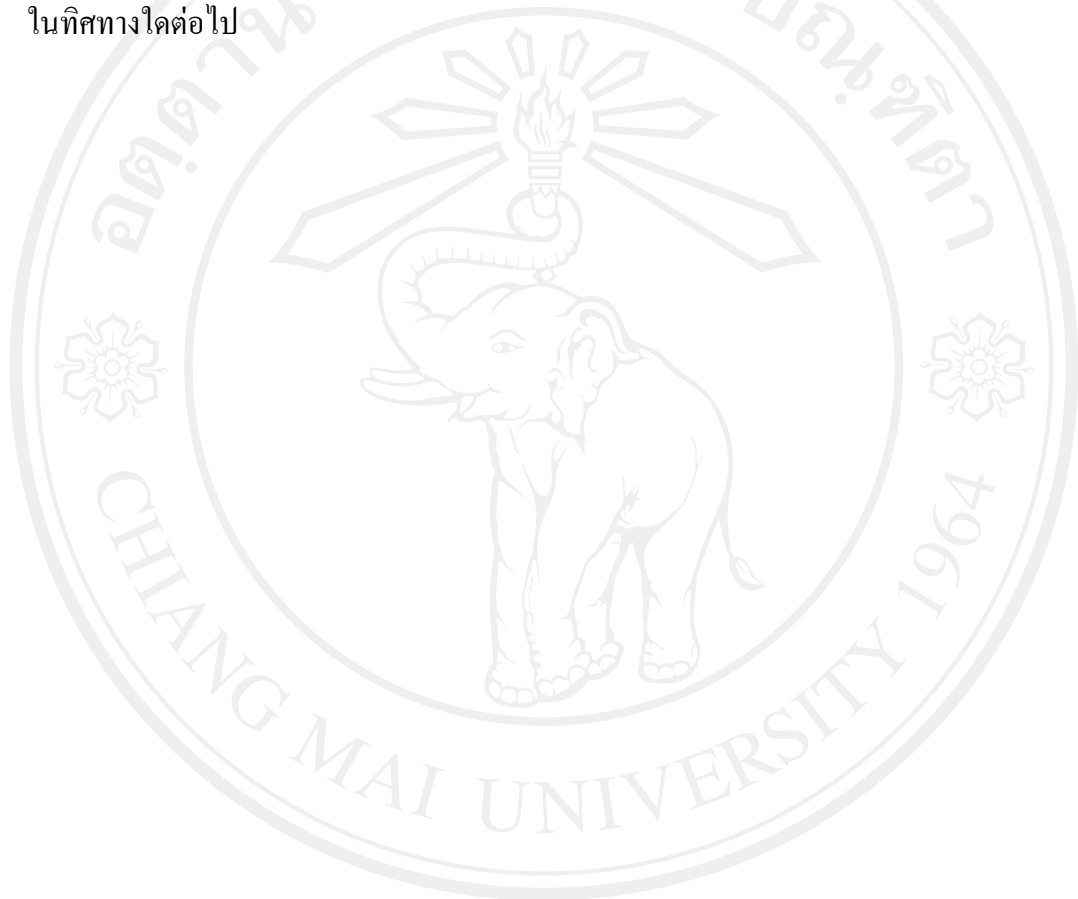
3. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

ระบบอินทราเน็ตมีข้อมูลสารสนเทศที่เพียงพอกับการใช้งานของวิศวกรแล้ว แต่การเข้าใช้ระบบอาจมีวิธีการที่ซับซ้อน และมีข้อมูลจำนวนมาก เนื่องจากเป็นเว็บไซต์ส่วนกลางของบริษัทฯ จึงควรนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษานี้ไปพิจารณาให้มีการรวบรวมสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับวิศวกรในภาคเหนือ และเผยแพร่บนเว็บไซต์ภาคเหนือ เพื่อให้บริการกับวิศวกร ลดขั้นตอนและกระบวนการในการเข้าใช้งานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น

4. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

สามารถเป็นแนวทางให้ผู้อื่นศึกษาต่อในเรื่อง การจัดการความรู้ การให้บริการสารสนเทศ การจัดตั้งสถานีความรู้ส่วนภูมิภาค – ภาคเหนือ เป็นต้น

ในการค้นคว้าแบบอิสระในครั้งนี้ สามารถตอบวัตถุประสงค์ความต้องการ
สารสนเทศ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศได้ ทำให้บริษัทฯ ทราบว่าวิศวกรมีความต้องการ
สารสนเทศทั้ง 3 ด้านอย่างไร มีพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศทั้ง 7 ด้านอย่างไร และได้ทราบ
แนวทางในการให้บริการสารสนเทศที่สอดคล้องกับความต้องการของวิศวกรว่าควรจะเป็นไป
ในทิศทางใดต่อไป



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved