การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหาร: กรณีศึกษา บริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด

นางสาวขวัญเรือน พุ่มโพธิ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ. 2554

Information Use by the Management:

A Case of Thai Suzuki Motor Company Limited

Miss Khwanruen Poompo

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement for

the Degree of Master of Arts in Information Science

School of Liberal Arts

Sukhothai Thammathirat Open University

2011

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหาร: กรณีศึกษา บริษัทไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด

ชื่อและนามสกุล นางสาวขวัญเรือน พุ่มโพธิ์

แขนงวิชา สารสนเทศศาสตร์

สาขาวิชา ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร. สมสรวง พฤติกุล

2. รองศาสตราจารย์ ดร. สาคร บุญดาว

วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2555

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. สมสรวง พฤติกุล)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. สาคร บุญดาว)

..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร. สุจินต์ วิศวธีรานนท์)

ชื่อวิทยานิพนธ์ การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหาร: กรณีศึกษา บริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด **ผู้วิจัย** นางสาว ขวัญเรือน พุ่มโพธิ์ **รหัสนักศึกษา** 2481000160 **ปริญญา** ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สารสนเทศศาสตร์) **อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ ดร. สมสรวง พฤติกุล (2) รองศาสตราจารย์ ดร. สาคร บุญดาว **ปีการศึกษา** 2554

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) สภาพการใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหาร (2) ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารบริษัทไทยซูซูกิมอเตอร์จำกัด

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง ระดับต้นจาก 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายโรงงาน ฝ่ายการเงินและทรัพยากรบุคคล ฝ่ายขายและการตลาด โดยการเลือกแบบเจาะจง จำนวน 145 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารทุกฝ่ายมีการใช้สารสนเทศในระดับปานกลาง (1) วัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศที่ผู้บริหารทุกฝ่าย ทั้งระดับสูง ระดับกลาง และระดับต้นคือ ใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารในองค์กรมากที่สุด เนื้อหาสารสนเทศทั้ง 4 ด้าน คือด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านงานบุคลากร การเงินและงบประมาณ ด้านการขายและการตลาด และด้านการผลิต โดยฝ่ายโรงงานใช้เนื้อหาสารสนเทศด้านการผลิตมากที่สุด คือ เรื่องรายงานประสิทธิภาพการผลิต และเรื่องแผนการผลิต ฝ่ายการเงินและทรัพยากรบุคคลใช้เนื้อหาสารสนเทศด้านงานบุคลากร การเงิน และงบประมาณ คือ เรื่องสถานภาพของบุคลากรมากที่สุด ส่วนฝ่ายขายและการตลาดใช้เนื้อหาสารสนเทศด้านเดียวกับฝ่ายการเงินและทรัพยากรบุคคล แต่ใช้เรื่อง รายงานผลกำไรขาดทุนในแต่ละปีมากที่สุด แหล่งสารสนเทศที่ผู้บริหารทุกฝ่ายและทุกระดับใช้มากที่สุดคือ แหล่งสารสนเทศภายในองค์กรที่เป็นระบบสารสนเทศส่วนกลางในองค์กร รองลงมาคือ แหล่งสารสนเทศที่เป็นระบบสารสนเทศในแผนกต่างๆ และแหล่งสารสนเทศส่วนบุคคลที่เป็นผู้บังคับบัญชา รูปแบบสารสนเทศที่ใช้มากที่สุด คือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์และสื่อสิ่งพิมพ์ ส่วนวิธีการเข้าถึงสารสนเทศที่ใช้คือการสืบค้นสารสนเทศด้วยตนเอง และมีการใช้สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตจากกูเกิลและ เว็บของกลุ่มซูซูกิ (2) ปัญหาการใช้สารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาที่พบคือ เรื่องการจำกัดสิทธิ์หรือไม่อนุญาต สารสนเทศไม่ใช่ภาษาไทย เนื้อหาไม่สนองความต้องการ รูปแบบสื่อบันทึกข้อมูลมีข้อจำกัดการอ่านข้อมูล และบางรูปแบบอ่านแล้วเข้าใจยาก ไม่รู้จักแหล่งสารสนเทศ และสารสนเทศมีน้อยไม่เพียงพอ

คำสำคัญ การใช้สารสนเทศ บริษัทไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด

Thesis title: Information Use by the Management: A Case of Thai Suzuki Motor Company Limited
Researcher: Miss Khwanruen Poompo; **ID:** 2481000160; **Degree:** Master of Arts (Information Science); **Thesis advisors:** (1) Dr. Somsuang Prudtikul, Associate Professor; (2) Dr. Sakorn Boondao, Associate Professor; **Academic year:** 2011

Abstract

The purposes of this study were to study (1) the status of information used by the management and (2) the problems and obstacles encountered in obtaining and using information by the management of the Thai Suzuki Motor Company.

The study used survey questionnaires. The sample of the study was purposely selected and consisted of 145 management personnel from three departments: Manufacturing, Finance & Human Resources, and Sales and Marketing. Frequencies, percentage, mean and standard deviations were used to analyze data.

The results showed that information use by the management from all departments was at a moderate level; (1**)** the purpose of information used most by management from all departments with high, moderate and beginner levels was to communicate within the company. The four main topics of information were: general administration; human resources, finance and budget; sales and marketing; and production. The Manufacturing Department was mainly interested in information about production especially in reporting the efficiency of production and the production plans. The Finance & Human Resource Department used information concerning general administration; human resources, finance and budget and particularly personnel status, and the Sales and Marketing Department used similar information to the Finance & Human Resource Department but with special emphasis on financial data concerning annual profit and loss. The information resources used most by management in each department and at all levels were the resources held centrally within the company and in each department followed by personnel resources especially from senior managers. Most management accessed information in electronic and print formats as the main ways to get information by themselves. Google was the tool used by most management followed by the Suzuki Motor Company website, (2) the problems and obstacles in using information that most management encountered were at a moderate level. They were restriction of access, lack of information in Thai, contents not corresponding to the need, the media in which information was recorded was not readily accessed and some was difficult to read, location of the information resource was unknown and information was simply unavailable.

Keywords: Information Use, Thai Suzuki Motor Company Limited

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาอย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สมสรวง พฤติกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ ดร.สาคร บุญดาว อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยตรวจสอบแก้ไขปรับปรุง ในส่วนที่ไม่สมบูรณ์ ตลอดจนติดตามการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้อย่างใกล้ชิด ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของทั้งสองท่านเป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน คืออาจารย์กฤติกา จิวาลักษณ์ คุณอภิศักดิ์ เพ็ชรเพ็ง คุณอภิชาติ อาจคิดการ ที่กรุณาแนะนำ ให้คำปรึกษาในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม พร้อมทั้งข้อเสนอแนะต่างๆ ด้วยดีตลอดมา

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชาทุกระดับที่สนับสนุน ส่งเสริมให้ผู้วิจัยได้รับการศึกษาในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณบุคลากรระดับบริหารของบริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด ทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา พี่น้อง เพื่อนร่วมงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ให้ความช่วยเหลือเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยทำวิทยานิพนธ์เสร็จสมบูรณ์

ขวัญเรือน พุ่มโพธิ์

กรกฎาคม 2555

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ

สารบัญตาราง ..... ฌ

สารบัญภาพ ..... ฎ

บทที่ 1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 4

กรอบแนวคิดการวิจัย 4

ขอบเขตของการวิจัย 5

นิยามศัพท์เฉพาะ 5

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 6

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 8

การใช้สารสนเทศของผู้บริหารองค์กร 8

การบริหารงานของบริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัดและบุคลากรระดับบริหาร .....

ของบริษัท 12

สารสนเทศและแหล่งสารสนเทศใน บริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด 16

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 17

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 34

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 34

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 36

การเก็บรวบรวมข้อมูล 38

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ 40

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 41
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 41
สภาพการใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหาร บริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด 36
การใช้สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตของบุคลากร ระดับบริหาร
บริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด 84
ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของบุคลากร ระดับบริหาร
บริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด 87
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 94
สรุปผลการวิจัย 94
อภิปรายผล 102
ข้อเสนอแนะ 105
บรรณานุกรม 107
ภาคผนวก 111
ก เอกสารขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย 113
ข รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ 115
ค เอกสารขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม 117
ง แบบสอบถาม 119
ประวัติผู้วิจัย 128

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1 จำนวนบุคลากรระดับบริหาร ของ บริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด 35
ตารางที่ 3.2 รายละเอียดแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนจากบุคลากรระดับบริหาร 39
ตารางที่ 4.1 จำนวนบุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามฝ่าย และตำแหน่งงาน 42
ตารางที่ 4.2 วัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหาร 43
ตารางที่ 4.3 การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารฝ่ายโรงงานด้านเนื้อหาสารสนเทศ 45
ตารางที่ 4.4 การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารฝ่ายการเงินและทรัพยากรบุคคลด้านเนื้อหาสารสนเทศ 48
ตารางที่ 4.5 การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารฝ่ายขาย และการตลาดด้านเนื้อหาสารสนเทศ 51
ตารางที่ 4.6 การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารฝ่ายโรงงานด้านแหล่งสารสนเทศ 54
ตารางที่ 4.7 การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารฝ่ายการเงิน และทรัพยากรบุคคลด้านแหล่งสารสนเทศ 60
ตารางที่ 4.8 การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารฝ่ายขาย และการตลาดด้านแหล่งสารสนเทศ 66
ตารางที่ 4.9 การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารฝ่ายโรงงานด้านรูปแบบสารสนเทศ 71
ตารางที่ 4.10 การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารฝ่ายโรงงานด้านรูปแบบสารสนเทศ 75
ตารางที่ 4.11 การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารฝ่ายขาย และการตลาดด้านรูปแบบสารสนเทศ 78
ตารางที่ 4.12 การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารด้านวิธีการเข้าถึงสารสนเทศ 82
ตารางที่ 4.13 การใช้สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตของบุคลากรระดับบริหาร 84
ตารางที่ 4.14 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารฝ่ายโรงงาน 87
ตารางที่ 4.15 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารฝ่ายการเงิน และทรัพยากรบุคคล 89

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.16 ปัญหาและอุปสรรคการใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหาร ฝ่ายการขายและการตลาด 91

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย 4
ภาพที่ 2.1 แผนผังโครงสร้างการบริหารงาน บริษัทไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด 14

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันแวดวงธุรกิจ การค้า และอุตสาหกรรมมีการเคลื่อนไหวและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ทั้งสภาพแวดล้อมในประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม กฎหมาย การศึกษา การเมือง และเทคโนโลยี และการเปลี่ยนแปลงระหว่างประเทศ ทำให้การค้าและธุรกิจมีการแข่งขันสูง ภายใต้สภาวะดังกล่าวผู้บริหารขององค์กรต้องใช้ศาสตร์และศิลป์ในการบริหารจัดการ ความสำเร็จขององค์การย่อมมีการบริหารจัดการของผู้บริหารเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ ผู้บริหารคือผู้นำองค์กรเป็นผู้นำพาองค์กรในการพัฒนาให้เจริญก้าวหน้าและมีศักยภาพในการแข่งขันให้เท่าเทียมหรือเหนือกว่าบริษัทคู่แข่ง ดังนั้นผู้บริหารองค์กรต้องรู้จักประยุกต์ใช้หลักการบริหารจัดการด้วยการผสมผสานทรัพยากรการจัดการซึ่งประกอบด้วย คน (man) เงิน (money) วัสดุอุปกรณ์ (material) วิธีการ (method) การตลาด (market) ข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศ (information) และเวลา (time) อย่างเหมาะสม (เสน่ห์ จุ้ยโต 2554 : 6)

สารสนเทศถือเป็นทรัพยากรการจัดการหนึ่งที่สำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคสังคมสารสนเทศ สารสนเทศเป็นเสมือนอาวุธที่ช่วยให้ผู้บริหารมีอำนาจ ดังเช่นคำกล่าวที่ว่า information is power องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (United Nation of Education, Scientific and Culture Organization - Unesco) กำหนดว่า ทรัพยากรสำคัญของโลกมีอยู่ 3 ประเภท คือ ทรัพยากรธรรมชาติ ทรัพยากรมนุษย์ และทรัพยากรสารสนเทศ จะเห็นได้ว่าสารสนเทศเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญเทียบเท่ากับทรัพยากรธรรมชาติและทรัพยากรมนุษย์ สารสนเทศ เป็นรากฐานอันจำเป็นสำหรับความก้าวหน้าของอารยธรรมและสังคม สารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสร้างสรรค์หรือการใช้ทรัพยากร สารสนเทศเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ในการตัดสินใจ สารสนเทศเป็นองค์ประกอบที่จะต้องใช้ในการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรม จึงถือว่าสารสนเทศจึงมีความสำคัญต่อทุกภาคส่วน สารสนเทศช่วยเสริมสร้างความสามารถของแต่ละบุคคล สารสนเทศให้ความรู้ เทคนิค และวิธีการ ที่ทำให้บุคคลประสบผลสำเร็จ สารสนเทศช่วยให้บุคคลมีความรู้ที่กว้างขวางอันจะนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ สารสนเทศช่วยให้กิจกรรมทางเทคนิคในการผลิตและบริการได้รับการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สารสนเทศ

ช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจได้ดีขึ้น บุคคลอาชีพ ทุกตำแหน่ง ทั้ง นักบริหาร นักธุรกิจ นักอุตสาหกรรม ผู้ประกอบการ นักวิทยาศาสตร์ นักวิชาการ นักวิจัย นักศึกษา ตลอดจนบุคคลทั่วไป ต้องการสารสนเทศที่ถูกต้อง สมบูรณ์ รวดเร็ว และทันสมัยเพื่อใช้ในการวางแผน วางนโยบาย ตัดสินใจ วินิจฉัย สั่งการ ดำเนินงาน การพัฒนาความรู้ การพัฒนาบุคลิกภาพ รวมถึงการแก้ไขปัญหาสังคม เศรษฐกิจและการเมือง สารสนเทศ จึงเป็นสิ่งจำเป็นในการดำเนินงาน ทั้งในภาคเอกชน รัฐบาล และรัฐวิสาหกิจ จึงกล่าวได้ว่าสังคมปัจจุบันต้องพึ่งพาสารสนเทศเพื่อการแข่งขันและการดำรงอยู่ (http://www.human.cmu.ac.th/home/lib/hmjournal/wiki/index.php ค้นวันที่ 26 ตุลาคม 2555)

สังคมปัจจุบันมนุษย์สามารถเชื่อมโยงกันด้วยข้อมูลข่าวสารโดยไม่จำกัดระยะทาง สถานที่และเวลา ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการสื่อสารทำให้สารสนเทศมีอยู่อย่างมากมายมหาศาล อยู่ในรูปลักษณ์ที่หลากหลายทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีเนื้อหาสาระทางวิชาการที่เป็นความรู้แขนงและสาขาวิชาการต่าง ๆ ทั้ง มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ กฎหมาย ภาษา ศิลปะ วิทยาศาสตร์ เกษตรศาสตร์ แพทยศาสตร์ บริหารธุรกิจ เทคโนโลยี ฯลฯ รวมทั้งสารคดี กีฬา และบันเทิง สารสนเทศมีอยู่ทุกที่ทั้งที่บ้าน ที่ทำงาน สถาบันการศึกษา ในตัวบุคคล สารสนเทศมีการนำเสนอผ่านสื่อในหลายหลายช่องทาง ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ หนังสือพิมพ์ วารสาร รายงาน การวิจัย สื่อมวลชน เช่น รายการวิทยุ รายการโทรทัศน์ ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต และบนโทรศัพท์มือถือ สารสนเทศมีทั้งปฐมภูมิหรือข้อมูลชั้นต้นที่มาจากแหล่งข้อมูลหรือเจ้าของข้อมูลโดยตรง ทุติยภูมิหรือข้อมูลชั้นรองซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการเรียบเรียงหรือประมวลจากข้อมูลชั้นต้น และข้อมูลตติยภูมิซึ่งเป็นข้อมูลชี้หรือแจ้งถึงแหล่งข้อมูลว่าอยู่ที่ใด สารสนเทศที่มีอยู่มีทั้งที่เป็นความจริง และทั้งที่เป็นความเท็จ ทั้งที่เชื่อถือได้ และเชื่อถือไม่ได้ ดังนั้นผู้ใช้สารสนเทศต้องรู้จักใช้สารสนเทศที่ถูกต้องเหมาะสมกับตำแหน่งในเวลาที่เหมาะสมและใช้สารสนเทศที่มีรูปแบบเหมาะสมมาจากแหล่งที่น่าเชื่อถือ ดังคำกล่าวที่ว่า The Right Information to the Right Person at the Right Time and the Right Format, in the Right Place

ดังนั้นการใช้สารสนเทศ (information use) จึงเป็นเรื่องหนึ่งที่สำคัญต่อบุคลากรทุกอาชีพ ในที่นี้ คำว่า “การใช้สารสนเทศ” หมายถึง *กิจกรรมและการกระทำเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการ* การใช้สารสนเทศ จึงเกี่ยวข้องกับเรื่อง วัตถุประสงค์ในการใช้ เนื้อหาของสารสนเทศที่ใช้ แหล่งที่อยู่ของสารสนเทศ ลักษณะของสารสนเทศที่เหมาะสม รูปแบบของสารสนเทศ วิธีการเข้าถึงหรือวิธีการได้สารสนเทศที่ต้องการ และปัญหาการใช้สารสนเทศ

การใช้สารสนเทศของบุคลากรในภาคธุรกิจย่อมมีความสำคัญและจำเป็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรระดับบริหาร ต้องใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและการตัดสินใจและการแก้ปัญหา หากไม่มีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่จะต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหาแล้วการตัดสินใจอาจผิดพลาดและก่อให้เกิดความเสียหายได้ (www.hu.ac.th/academic/article/IT/chairut.htm ค้นวันที่ 26 ตุลาคม 2555) นอกจากนี้สารสนเทศที่จำเป็นต่อการบริหารจัดการธุรกิจ เช่น สารสนเทศด้านการผลิต สารสนเทศด้านการเงินและบัญชี สารสนเทศด้านการขายและตลาด สารสนเทศด้านการซื้อและการจัดการสินค้าคงคลัง

บริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัดซึ่งเป็นบริษัทร่วมทุนระหว่างไทยและญี่ปุ่น เพื่อผลิตตัวถังและเครื่องยนต์ สำหรับ รถจักรยานยนต์ เรือยนต์ และรถยนต์ ภายใต้ชื่อ “ซูซูกิ” บริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 9 มีนาคม พ.ศ.2510 และผลิตรถจักรยานยนต์ออกมาเป็นครั้งแรก เมื่อเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2511 สถานประกอบการของบริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัดแห่งแรกตั้งอยู่ เลขที่ 294 ซอยเสนานิคม 1 ถนนพหลโยธิน เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร บนเนื้อที่ประมาณ 7 ไร่ มีพื้นที่ประมาณ 11,200 ตารางเมตร ต่อมาเมื่อกิจการของบริษัทฯ มีการขยายและเจริญเติบโตขึ้น พ.ศ. 2520 บริษัท ฯ จึงย้ายสถานประกอบการมาตั้งอยู่ที่เลขที่ 31/1 ถนนรังสิตองครักษ์ ตำบลบึงยี่โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี บนเนื้อที่ประมาณ 196.96 ไร่ มีพื้นที่ประมาณ 315,136 ตารางเมตร จนถึงปัจจุบัน (คู่มือคุณภาพบริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด 2555: 6)

บริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด มีการแบ่งโครงสร้างการบริหารและดำเนินงานเป็น 4 ฝ่าย คือ ฝ่ายโรงงาน ฝ่ายจัดซื้อ (เป็นฝ่ายที่แยกมาจากฝ่ายโรงงานเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2555) ฝ่ายการเงินและทรัพยากรบุคคล ฝ่ายขายและ การตลาด ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (2555: แผนผังโครงสร้างองค์กร) โดยแต่ละฝ่ายยังแบ่งเป็นส่วนงานย่อยอีกจำนวนหนึ่งปัจจุบัน (พ.ศ. 2555) บริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด มีพนักงาน จำนวน 1,172 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคลเดือนพฤษภาคม: 2555)

ผู้บริหารของบริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด อันได้แก่ ผู้จัดการทั่วไป ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ ในแต่ละฝ่ายและส่วนงาน ย่อมจำเป็นต้องใช้สารสนเทศเพื่อให้การบริหารและการดำเนินงานตามหน้าที่ได้ประสบผลสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การศึกษาถึงสภาพการใช้สารสนเทศของผู้บริหารแต่ละระดับมีว่าสภาพหรือลักษณะการใช้อย่างไร ในเรื่อง วัตถุประสงค์การใช้ เนื้อหาสารสนเทศที่ใช้ แหล่งสารสนเทศที่ใช้ ลักษณะรูปแบบสารสนเทศที่ใช้ วิธีการเข้าถึงสารสนเทศ รวมทั้งมีปัญหาการใช้สารสนเทศ จึงมีความสำคัญและจำเป็น ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเรื่อง การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารของบริษัทไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด เป็นกรณีศึกษาการใช้สารสนเทศของบุคลากรภาคธุรกิจ โดยศึกษาครอบคลุมประเด็นเกี่ยวกับ วัตถุประสงค์ที่ใช้ เนื้อหาสาระของสารสนเทศที่ใช้ แหล่งสารสนเทศที่ใช้ รูปแบบ

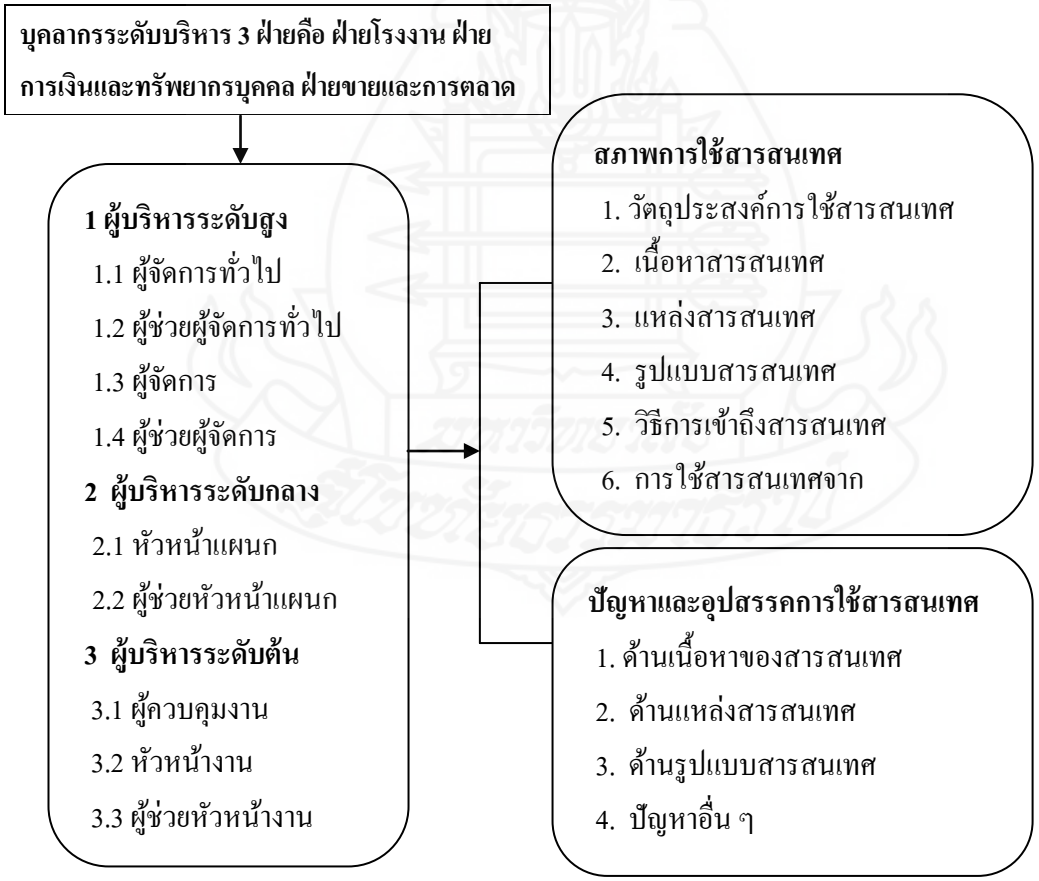
ของสารสนเทศที่ใช้ วิธีการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการ และปัญหาอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ เพื่อให้ได้องค์ความรู้ใหม่ที่จะเป็นประโยชน์ต่อวิชาชีพสารสนเทศศาสตร์ และได้ข้อมูลที่เกี่ยวกับการใช้สารสนเทศอันจะได้เสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ต่อไป และเพื่อวงวิชาการศึกษาจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการเรียนรู้ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารของ บริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด

2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการใช้สารสนเทศของบุคลากร ระดับบริหารของบริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด

3. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. ขอบเขตของการวิจัย

4.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรระดับบริหารของ บริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 165 คน จาก ฝ่ายโรงงาน จำนวน 103 คน จำแนกเป็น ผู้บริหารระดับสูงจำนวน 17 คน ผู้บริหารระดับกลางจำนวน 37 คน ผู้บริหารระดับต้นจำนวน 49 คน ฝ่ายการเงินและทรัพยากรบุคคล จำนวน 16 คน จำแนกเป็น ผู้บริหารระดับสูงจำนวน 6 คน ผู้บริหารระดับกลางจำนวน 8 คน ผู้บริหารระดับต้นจำนวน 2 คน ฝ่ายขายและการตลาด จำนวน 46 คน จำแนกเป็น ผู้บริหารระดับสูงจำนวน 19 คน ผู้บริหารระดับกลางจำนวน 23 คน ผู้บริหารระดับต้นจำนวน 4 คน

4.2 การวิจัยครั้งนี้ศึกษาบุคลากรระดับบริหารทั้ง 3 ระดับในฐานะที่เป็นผู้ใช้สารสนเทศ

4.3 ช่วงเวลาการเก็บรวมรวมข้อมูล ระหว่างเดือน มีนาคม 2554 ถึงเดือนเมษายน 2554

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 บุคลากรระดับบริหาร หมายถึงผู้บริหารของบริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด จำแนกเป็นผู้บริหารระดับสูงได้แก่ ตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ ผู้บริหารระดับกลางได้แก่ ตำแหน่งหัวหน้าแผนก ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก ผู้บริหารระดับต้นได้แก่ตำแหน่ง ผู้ควบคุมงาน หัวหน้างาน ผู้ช่วยหัวหน้างาน

5.2 สภาพการใช้สารสนเทศ หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการ ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ วัตถุประสงค์การใช้ เนื้อหาของสารสนเทศที่ใช้ แหล่งสารสนเทศที่ใช้ รูปแบบสารสนเทศที่ใช้ วิธีการเข้าถึงสารสนเทศ การใช้สารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต และปัญหาการใช้สารสนเทศ

5.2.1 วัตถุประสงค์การใช้ หมายถึง จุดมุ่งหมายหรือเหตุผลในการใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารของบริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด ได้แก่ เพื่อวางแผนการบริหารและดำเนินงานตามนโยบายขององค์กร ส่งเสริมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ตัดสินใจในเรื่องสำคัญ ประเมินผลการปฏิบัติงาน ติดต่อสื่อสารในองค์กร และเพิ่มพูนความรู้

5.2.2 เนื้อหาของสารสนเทศที่ใช้ หมายถึง กลุ่มเรื่อง หรือเรื่องของเนื้อหาที่บุคลากรระดับบริหารของบริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด นำมาใช้ในเพื่อการบริหารงาน จำแนกเนื้อหาเป็น 4 ด้าน คือ การบริหารงานทั่วไป การบริหารงานบุคลากร การเงิน และงบประมาณ การขายและการตลาด และการผลิต

5.2.3 แหล่งสารสนเทศที่ใช้ หมายถึง หน่วยงาน สถาบัน หรือบุคคลที่ผลิต รวบรวมจัดเก็บและ เผยแพร่ หรือให้บริการสารสนเทศ จำแนกออกเป็น 3 แหล่ง คือ ภายในองค์กร ภายนอกองค์กรและส่วนบุคคล

1) แหล่งสารสนเทศภายในองค์กร หมายถึง ระบบสารสนเทศส่วนกลางในองค์กร และ ระบบสารสนเทศภายในแผนกต่าง ๆ

2) แหล่งสารสนเทศภายนอกองค์กร หมายถึง หน่วยงานภายนอกที่เป็นส่วนราชการ เช่น ศูนย์สารสนเทศของกระทรวงต่างๆ หน่วยงานภายนอกที่เป็นส่วนเอกชน เช่น บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด และ แหล่งเรียนรู้ในท้องถิ่น/สถาบันบริการสารสนเทศ /ห้องสมุด/ศูนย์สารสนเทศ/พิพิธภัณฑ์ โบราณสถาน

3) แหล่งสารสนเทศส่วนบุคคล หมายถึง สารสนเทศส่วนตัว ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้รู้/ผู้เชี่ยวชาญ

5.2.4 รูปแบบสารสนเทศ หมายถึง รูปลักษณ์ของสารสนเทศจำแนกเป็น สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ/ตำรา เอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ ได้แก่ รูปภาพ แผนที่ แผนภูมิ/แผนผัง/บอร์ดประชาสัมพันธ์ และ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ฐานข้อมูลออนไลน์และเว็บไซต์

5.2.5 วิธีการเข้าถึงสารสนเทศ หมายถึง วิธีการหรือความสามารถหรือช่องทางที่บุคลากรระดับบริหารของบริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด ใช้เพื่อให้ได้รับสารสนเทศรูปแบบต่างๆ จำแนกออกเป็น 3 วิธี คือ การสืบค้นด้วยตนเอง ผู้รับผิดชอบงานจัดเตรียมให้ และหน่วยงานที่รับผิดชอบงานจัดเตรียมให้

5.2.6 การใช้สารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต หมายถึงวิธีการเข้าใช้สารสนเทศผ่านทางระบบคอมพิวเตอร์โดยผ่านโปรแกรมการสืบค้นข้อมูลต่างๆ

5.3 ปัญหาการใช้สารสนเทศ หมายถึง อุปสรรค ข้อขัดข้อง หรือสาเหตุต่างๆ ที่ทำให้บุคลากรระดับบริหารบริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด ประสบจากการใช้สารสนเทศที่ต้องการ จำแนกเป็นด้านเนื้อหาของสารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศ ด้านรูปแบบสารสนเทศ และด้านอื่นๆ

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ข้อมูลจากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อวงวิชาการ วิชาชีพสารสนเทศศาสตร์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานสารสนเทศของบริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด

6.2 เพื่อได้ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหาร ของบริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด ในเรื่องวัตถุประสงค์การใช้ เนื้อหาสารสนเทศที่ใช้ แหล่งสารสนเทศที่ใช้ รูปแบบสารสนเทศที่ใช้ วิธีการเข้าถึงสารสนเทศ และการใช้เว็บไซต์ต่าง ๆ

6.3 เพื่อได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหาร ของ บริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด

บทที่ 2
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในบทนี้นำเสนอแนวคิด หลักการ และประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับบริบทการวิจัยนี้โดยการประมวลและเรียบร้องข้อมูลจากการศึกษา เอกสาร สิ่งพิมพ์ คู่มือปฏิบัติงาน งานวิจัย การสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการ เว็บไซต์ แล้วนำเสนอตามลำดับหัวข้อดังนี้

1. การใช้สารสนเทศของผู้บริหารองค์กร
2. การบริหารงานของบริษัทไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัดและผู้บริหารของบริษัท
3. สารสนเทศและแหล่งสารสนเทศในบริษัทไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การใช้สารสนเทศของผู้บริหารองค์กร

ปัจจุบันเป็นยุคข้อมูลข่าวสารไร้พรมแดน เป็นยุคที่มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีการสื่อสารและโทรคมนาคม สารสนเทศยิ่งมีความสำคัญ และมีความจำเป็นต่อมนุษย์อย่างยิ่ง สารสนเทศได้นำมาใช้ประโยชน์อย่างกว้างขวางในการดำรงชีวิต การบันเทิง การศึกษา และการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมออนไลน์ที่สารสนเทศเกิดขึ้นอย่างมากมาย มหาศาลหลากหลายทั้งรูปแบบและเนื้อหา และสารสนเทศสามารถแพร่กระจายไปได้อย่างกว้างขวาง รวดเร็วโดยจำกัดเวลา และสถานที่ การใช้สารสนเทศ (information use) จึงเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่งเพื่อให้ได้เนื้อหาสารสนเทศที่ถูกต้อง เหมาะสม ครบถ้วนสมบูรณ์และทันต่อการใช้งานอันนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

การใช้สารสนเทศ คือ กิจกรรมหรือการกระทำเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการและนำมาใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ การใช้สารสนเทศในมุมของผู้ใช้จึงเกี่ยวข้องกับกิจกรรมและสิ่งที่เกี่ยวเนื่องกับสารสนเทศนั้น การใช้สารสนเทศจึงครอบคลุมเรื่องที่หลากหลาย เช่น วัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศ เนื้อหาสาระของสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ คุณลักษณะของสารสนเทศด้านรูปแบบ และความทันสมัย การเข้าถึงสารสนเทศและวิธีการค้นหาสารสนเทศ แต่ละกลุ่มสาขา

วิชาชีพต่างกัน การศึกษาและประสบการณ์ต่างกัน มีตำแหน่งหน้าที่การงานและมีสถานประกอบการแตกต่างกันย่อมมีลักษณะการใช้สารสนเทศที่แตกต่างกัน

การใช้สารสนเทศมีกิจกรรมและประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้อง มีดังนี้

1.1 วัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศ คือ เหตุผลหรือสาเหตุแห่งการใช้สารสนเทศซึ่งแต่ละบุคคลมีเหตุผลแตกต่างกัน เช่น หากเป็นนักศึกษาเหตุผลในการใช้สารสนเทศจะเน้นเพื่อการศึกษา ในกรณีที่เป็นผู้บริหารขององค์กรเหตุผลในการใช้สารสนเทศจะมุ่งเน้นเพื่อการบริหารจัดการ เช่น การวางแผน การตัดสินใจ การให้คำปรึกษาแนะนำ การควบคุมงาน การประเมินและพัฒนาคุณภาพงาน

เหตุผลในการใช้สารสนเทศ สามารถจำแนกได้เป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1.1.1 เพื่อสนองความต้องการส่วนบุคคล เช่น ใช้แก้ปัญหาประจำวันเพื่อความอยู่รอดในภาวะวิกฤติ เพื่อรู้ข่าวสาร เหตุการณ์ปัจจุบัน เพื่อความบันเทิง นันทนาการ

1.1.2 เพื่อการเรียนรู้การศึกษา การศึกษาค้นคว้าเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นต่อเนื่องตลอดชีวิตนับตั้งแต่เด็กก่อนวัยเรียน บุคคลผู้เกี่ยวข้องกับการศึกษาทุกระดับ

1.1.3 เพื่อประกอบอาชีพ เช่น ใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งลักษณะอาชีพจะเป็นตัวกำหนดการใช้สารสนเทศ หรือใช้ในการปรับปรุงพัฒนาองค์กร เพื่อสร้างผลผลิต และบริการ เพื่อสร้างผลประโยชน์ให้แก่กลุ่มหรือองค์กร

1.1.4 เพื่อการพัฒนาสังคมให้มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การใช้สารสนเทศอธิบายข้อมูลของประเทศ เช่น สำมะโนประชากร สถิติต่างๆ หรือใช้เพื่อการดำเนินงานของรัฐ เช่นการออกกฎหมายข้อบังคับ

1.1.5 เพื่อวัตถุประสงค์อื่นในระดับสูงขึ้นไป เช่น ใช้เพื่อการถ่ายทอดสารสนเทศไปยังผู้อื่น ใช้แลกเปลี่ยนวัฒนธรรม แลกเปลี่ยนวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี แลกเปลี่ยนทางวิชาชีพอื่นๆ แลกเปลี่ยนเงินตรา การค้าพาณิชย์ (King and King, 1979 อ้างถึงใน ประภาวดี สืบสนธ์ 2530: 56-57)

นอกจากนี้แต่ละกลุ่มวิชาชีพจะมีวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศตามภาระหน้าที่ เช่น กลุ่มวิชาชีพ ครู อาจารย์จะมีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อการสอน เพื่อการผลิตหรือพัฒนาผลงานทางวิชาการ เพื่อการวิจัย และทดลอง เพื่อการศึกษาค้นคว้า และการทำรายงาน (อาภรณ์ อ่อนนวล 2548: 11-12) บุคลากรด้านการจัดการคุณภาพน้ำในหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน (วิไลรัตน์ เต็งวัฒนา โชติ 2543: บทคัดย่อ)

1.2 เนื้อหาของสารสนเทศ คือ สาระของสารสนเทศหรือความรู้เชิงวิชาการ ว่าเกี่ยวกับเรื่องใด ผู้ใช้สารสนเทศแต่ละกลุ่มมีการใช้เนื้อหาสารสนเทศต่าง ๆ กัน และเนื้อหาสารสนเทศที่ใช้ย่อมสอดคล้องกับภาระงานที่รับผิดชอบและประสบการณ์หรือภูมิหลังด้านการศึกษาของของผู้ใช้ สำหรับกลุ่มผู้บริหารองค์กรจำเป็นต้องใช้เนื้อหาสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ เช่น สารสนเทศเกี่ยวกับ นโยบายและแผน ระบบและระเบียบวิธีปฏิบัติงาน กฎระเบียบต่าง ๆ ภายีอากร ทรัพยากรการบริหาร ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสภาพในองค์กร และวัฒนธรรมขององค์การ (จินตนา บุญบงการ 2538: 12-20 ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ 2542: 55-61) สำหรับองค์กรที่มีภารกิจเกี่ยวกับการผลิต เนื้อหาสารสนเทศที่ใช้จึงเป็นเรื่องเกี่ยวกับ ปัจจัยการผลิต วัตถุดิบ ผลผลิตหรือสินค้า สารสนเทศเกี่ยวกับการผลิต สารสนเทศเกี่ยวกับการขายและการตลาด ภาวะการค้า ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้น เป็นต้น

1.3 แหล่งสารสนเทศ คือ ที่อยู่ของสารสนเทศนั้น ว่ามีอยู่ที่ใด หรือน่าจะมีอยู่ที่ใด ในเชิงวิชาการสามารถจำแนก “แหล่งสารสนเทศ” ได้หลากหลาย (ประภาวดี สืบสนธ์ และ นฤมล รักษาสุข 2546: 76) เช่น แบ่งตามแหล่งการเกิดเป็นแหล่งสารสนเทศคำบอก (oral source) แหล่งสารสนเทศที่เป็นเอกสาร (document source) และแหล่งสารสนเทศที่ไม่เป็นเอกสาร (non-document source) แบ่งตามรูปลักษณ์ของทรัพยากรสารสนเทศ เป็น ของจริง (object) ต้นฉบับตัวเขียน (manuscript) สื่อสิ่งพิมพ์ (print material) สื่อโสตทัศน์ (audiovisual material) ไมโครฟอร์ม (microforms) และสื่อดิจิทัล (digital material) แบ่งตามที่มาและลำดับการผลิตของสารสนเทศ เป็นแหล่งสารสนเทศปฐมภูมิ (primary sources) แหล่งสารสนเทศทุติยภูมิ (secondary sources) และแหล่งสารสนเทศตติยภูมิ (tertiary sources) และแบ่งแหล่งสารสนเทศตามแหล่งสื่อ จำแนกเป็นหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ รายงานการประชุม รายงานการวิจัย ข่าวทางโทรทัศน์ และสวนสาธารณะ ฯลฯ หากจำแนกตามแหล่งที่มาสามารถแบ่งเป็นแหล่งสารสนเทศภายในองค์กร แหล่งสารสนเทศภายนอกองค์กร รวมถึงแหล่งสารสนเทศส่วนบุคคล ที่อาจหมายถึงหนังสือที่มีอยู่เป็นส่วนตัวหรือประสบการณ์ของบุคคล รวมถึงผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ทรงวุฒิในสาขาวิชาการต่าง ๆ และแหล่งสารสนเทศที่เป็นสถาบันบริการสารสนเทศ เช่น ห้องสมุด ศูนย์สารสนเทศ พิพิธภัณฑ์ หอจดหมายเหตุ ปัจจุบันแหล่งสารสนเทศที่สำคัญและใหญ่ที่สุดในโลก คือ อินเทอร์เน็ต

1.4 คุณลักษณะของสารสนเทศ สามารถพิจารณาได้ 2 มุมมอง หากพิจารณาถึงคุณลักษณะของสารสนเทศเชิงคุณภาพหรือลักษณะภายในของสารสนเทศเป็นลักษณะที่ต้องใช้การพิเคราะห์จึงสามารถบอกได้หรืออธิบาย ว่า สารสนเทศนั้นที่ดีหรือไม่ เช่น ความถูกต้อง (accuracy) ความครบถ้วนสมบูรณ์ (completeness) ความชัดเจน (clarity) ตรงประเด็น (relevance) ความกะทัดรัด (Conciseness) และหากพิจารณาลักษณะทางกายภาพหรือรูปลักษณ์ของสารสนเทศที่

สามารถมองเห็นได้ด้วยตาเปล่า สามารถจำแนกได้เป็น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีรายละเอียดอธิบายได้ ดังนี้

1.4.1 สื่อสิ่งพิมพ์ คือ สารสนเทศที่บันทึกในรูปแบบของตัวอักษร ภาพและสัญลักษณ์อื่น ๆ โดยผ่านกระบวนการตีพิมพ์ เช่น หนังสือ หนังสือวิชาการหรือหนังสือตำรา วารสาร หนังสือพิมพ์ รายงานการวิจัย รายงานการประชุม เอกสารสิทธิบัตร เอกสารมาตรฐาน

1.4.2 สื่อโสตทัศน์ คือ สื่อที่ไม่ได้ผ่านกระบวนการตีพิมพ์และต้องใช้อุปกรณ์ในการอ่าน เช่น ภาพนิ่ง ภาพถ่าย วีดีทัศน์

1.4.3 สื่ออิเล็กทรอนิกส์ คือสารสนเทศที่จัดทำขึ้นและเก็บด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมโปรแกรม และต้องมีอุปกรณ์ในการอ่าน สื่ออิเล็กทรอนิกส์จะบันทึกอยู่ในฮาร์ดดิสก์ หรือบนสื่อบันทึกข้อมูล เช่น ซีดี ดีวีดี หรือ สร้างเป็นฐานข้อมูลที่สามารถสืบค้นด้วยระบบออนไลน์

1.5 การเข้าถึงสารสนเทศ หมายถึง วิธีที่ผู้ใช้สามารถค้นและได้รับสารสนเทศที่ต้องการโดยใช้เครื่องมือชนิดต่าง ๆ ความสามารถเพื่อให้ได้รับสารสนเทศที่บันทึกในทรัพยากรสารสนเทศขึ้นอยู่กับประเภทของเครื่องมือ วิธีการค้น และประเภทหรือลักษณะของทรัพยากรสารสนเทศ (ประภาวดี สืบสนธ์ และนฤมล รักษาสุข 2546: 76) การเข้าถึงสารสนเทศอาจเข้าถึงสารสนเทศแบบทางเดียว และแบบสองทาง การเข้าถึงสารสนเทศแบบทางเดียว เช่น การฟัง ดู และอ่าน และการเข้าร่วมประชุมสัมมนาทางวิชาการ การดูและใช้ของจริง สื่อโสตทัศน์ และมัลติมีเดีย การอ่านและใช้ต้นฉบับตัวเขียน สื่อสิ่งพิมพ์ ฐานข้อมูล สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และมัลติมีเดีย การเข้าถึงแบบสองทางเป็นการเข้าถึงแบบมีปฏิสัมพันธ์ (interaction) ระหว่างผู้เข้าถึง และแหล่งสารสนเทศ เช่น แหล่งสารสนเทศคำบอก โดยใช้การสนทนา หรือสัมภาษณ์ นอกจากนี้การเข้าถึงอาจหมายถึงการใช้เครื่องมือค้น เช่น บัตรรายการหรือโอแพค (OPAC) ในกรณีที่ค้นสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุด หรือการค้นด้วยตนเอง หรือการให้เจ้าหน้าที่ค้นหาให้หรือจัดเตรียมให้โดยเฉพาะในกรณีที่เป็นการใช้สารสนเทศในองค์กร

1.6 การใช้สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต อินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีข้อมูลมากมายมหาศาล และมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาแทบทุกวินาที ดังนั้นการใช้สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ สนองตอบความต้องการของ ผู้สืบค้นมีกลยุทธ์การค้นและต้องรู้จักที่อยู่ของสารสนเทศที่ต้องการ การค้นสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต มีวิธีการค้นที่สำคัญ เช่น ค้นผ่านที่อยู่ของเว็บไซต์ ในกรณีที่รู้ชื่อเว็บไซต์ ในปัจจุบันองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนมีการจัดทำเว็บไซต์ของหน่วยงานเพื่อให้ข้อมูลแนะนำหน่วยงาน ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และความรู้ทางวิชาการหรือสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยรวมด้วย เช่น

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีเว็บไซต์ คือ stou.ac.th บริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด มีเว็บไซต์ คือ www.thaisuzuki.co.th และการค้นสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตสามารถค้นโดยใช้โปรแกรมค้นหา (search engine) ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้มากที่สุด โดยเฉพาะค้นผ่าน กูเกิล (google) ทั้งนี้หากผู้ค้นรู้จักการใช้คำค้นที่ตรงกับความต้องการของตนเองจะช่วยให้ได้สารสนเทศที่ต้องการได้ตรงและรวดเร็ว

1.7 ปัญหา และอุปสรรคการใช้สารสนเทศ ผู้ใช้สารสนเทศอาจประสบปัญหา และอุปสรรคในการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศโดยสรุปมี ดังนี้

1.7.1 ปัญหาเกี่ยวกับตัวสารสนเทศ สารสนเทศที่ได้ไม่เหมาะกับผู้ใช้ เช่น มีความเป็นวิชาการมากเกินไปเข้าใจยาก และไม่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติจริงได้ อยู่ในรูปแบบที่ไม่ค่อยชัดเจน ใช้ยาก ไม่เป็นปัจจุบัน มีสารสนเทศมีความผิดพลาด เนื้อหาไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ เนื้อหาสารสนเทศเก่าไม่ทันสมัย

1.7.2 ปัญหาจากแหล่งสารสนเทศที่เป็นหน่วยงาน หน่วยงานที่เป็นแหล่งสารสนเทศไม่มีการเผยแพร่สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ ไม่การรวบรวมสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ ไม่ได้จัดทำเครื่องมือช่วยค้นหรือการอำนวยสะดวกในการเข้าถึงและการใช้สารสนเทศ มีการจำกัดหรือมีเงื่อนไขการใช้และสิทธิของผู้เข้าใช้

1.7.3 ปัญหาจากแหล่งสารสนเทศที่เป็นบุคคล ผู้รู้ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นผู้บังคับบัญชาเข้าถึงได้ยากและหวงแหนความรู้ ไม่ถ่ายทอดความรู้อย่างกว้างขวาง

1.7.4 ปัญหาจากตัวผู้ใช้สารสนเทศ ไม่มีเวลาไปติดต่อขอข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ ไม่มีเวลาค้นหาสารสนเทศ ไม่ทราบวิธีการค้น ไม่ทราบแหล่งสารสนเทศ

(ดวงจันทร์ พยัคพันธุ์ 2539 : 77 สุรชาติ พุทธิมา จาก http://www.research.cmru.ac.th/2012/ris/resout/arc/NRCT-22-HUSO-22-54.pdf)

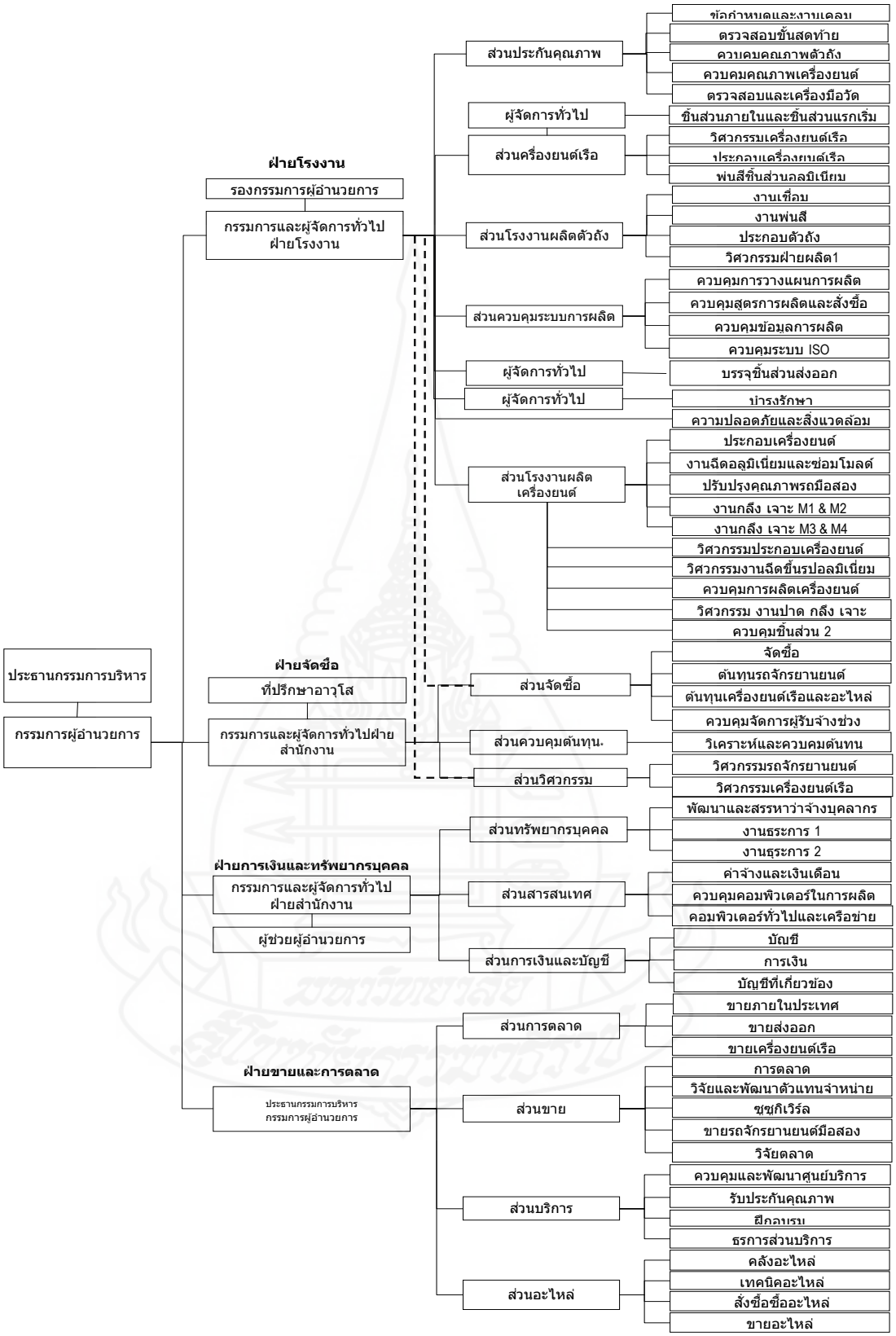
2. การบริหารงานของบริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด และบุคลากรระดับบริหารของบริษัท

2.1 การบริหารงานของบริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด บริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจการผลิตตัวถังและเครื่องยนต์ มีการแบ่งโครงสร้างการบริหารและดำเนินงานเป็น 4 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายโรงงาน ฝ่ายจัดซื้อ (เป็นฝ่ายที่แยกจากฝ่ายโรงงานเมื่อเดือนมีนาคม 2555) ฝ่ายการเงินและทรัพยากรบุคคล ฝ่ายขายและการตลาด แต่ละฝ่ายยังแบ่งเป็นส่วนงานย่อยจำนวนหนึ่งเพื่อทำหน้าที่ต่างๆ กัน (บริษัท ไทยซูซูกิจมอเตอร์ จำกัด 2555: 40-44) ดังนี้

2.1.1 ฝ่ายโรงงาน เป็นฝ่ายงานหลักของบริษัทที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการผลิตเครื่องยนต์และการควบคุมคุณภาพ ประกอบด้วยส่วนงานย่อย คือ ส่วนโรงงานผลิตตัวถัง ส่วนโรงงานผลิตเครื่องยนต์ ส่วนเครื่องยนต์เรือ ส่วนประกันคุณภาพรถจักรยานยนต์ ส่วนประกันคุณภาพเครื่องยนต์เรือ ส่วนควบคุมระบบการผลิต แผนกควบคุมเอกสาร แผนกควบคุมข้อมูลการผลิต แผนกบำรุงรักษา และแผนกความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม

2.1.2 ฝ่ายการเงินและทรัพยากรบุคคล เป็นฝ่ายงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารการเงินและบัญชีและการบริหารทรัพยากรบุคคล รวมทั้งการบริหารระบบคอมพิวเตอร์และการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและดำเนินงานของบริษัทฯ ประกอบด้วยส่วนงานย่อย คือ ส่วนการเงินและบัญชี ส่วนทรัพยากรบุคคล และส่วนสารสนเทศ

2.1.3 ฝ่ายขายและการตลาด เป็นฝ่ายงานรับผิดชอบการบริหารการขายและการตลาดและการบริการหลังการขาย ประกอบด้วยส่วนงานย่อย คือ ส่วนขายและส่วนการตลาด ส่วนบริการ และส่วนอะไหล่



ภาพที่ 2.1 แผนผังโครงสร้างการบริหารงานบริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด

ที่มา : แผนผังการบริหารงาน บริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด 1 มีนาคม 2555

2.2 ผู้บริหารบริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด จากแผนผังการบริหารงานของบริษัท ผู้บริหารสูงสุด คือ ประธานกรรมการบริหาร และหากจำแนกตำแหน่งบุคลากรระดับบริหารของบริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัดโดยไม่รวมตำแหน่งประธานกรรมการบริหารและกรรมการผู้จัดการ สามารถจำแนก ได้ เป็น 3 ระดับ คือ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับต้น

2.1.1 ผู้บริหารระดับสูง (Top Manager) คือ ผู้บริหารมีตำแหน่ง ผู้จัดการทั่วไป ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ ส่วนใหญ่มีบทบาทหน้าที่ในการรับนโยบายขององค์กรและนำมากำหนดเป้าหมายในการบริหารงาน

2.1.2 ผู้บริหารระดับกลาง (Middle Manager) คือ ผู้บริหารที่มีตำแหน่ง หัวหน้าแผนก ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก ส่วนใหญ่ มีบทบาทหน้าที่ในการรับนโยบายและเป้าหมายในส่วนที่รับผิดชอบมากำหนดแผนงานและควบคุม นำเป้าหมาย นโยบายและแผนงานจากผู้บริหารระดับสูงไปปฏิบัติ ทำหน้าที่ประสานงานภายในหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ ร่วมมือช่วยเหลือในการเผชิญและแก้ไขปัญหาที่มากระทบจากภายนอกด้วย ผู้บริหารระดับกลางยังมีหน้าที่รับผิดชอบต่อการทำงานของผู้บริหารที่อยู่ระดับล่างลง*มา*

2.1.3 ผู้บริหารระดับต้น (First-line Manager or First-line Supervisor) คือ ผู้บริหารที่มีตำแหน่ง ผู้ควบคุมงาน หัวหน้างาน ผู้ช่วยหัวหน้างาน ส่วนใหญ่มีบทบาทหน้าที่ในการรับนโยบายและเป้าหมายนำมาปฏิบัติและควบคุม รับผิดชอบการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ เป็นผู้ใกล้ชิดและสั่งการโดยตรงกับ พนักงานปฏิบัติการและมีโอกาสรู้ความเป็นไปของปัญหาที่เกิดขึ้นในจุดปฏิบัติงาน ในบางองค์กร อาจจะมีกำหนดตำแหน่งงานของผู้บริหารระดับต้น เป็นผู้จัดการสายงาน (Line Manager) ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) หัวหน้างาน(Foreman) ผู้นำกลุ่ม (Crew Leader) เป็นต้น

2.3 ลักษณะการบริหารงานของ บริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด จากโครงสร้างการแบ่งส่วนงานของบริษัท แสดงถึงรูปแบบการบริหารงานของบริษัทเป็นแบบแนวดิ่ง กล่าวคือ มีการบริหารสั่งการจากผู้บริหารระดับสูงลงมาสู่ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับต้นตามลำดับ และมีการรายงานผลการปฏิบัติงานจากผู้บริหารระดับต้นเสนอต่อผู้บริหารระดับกลางและผู้บริหารระดับสูงตามลำดับ การบริหารงานลักษณะดังกล่าวเรื่อง “การสื่อสารในองค์กร” จึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะผู้บริหารจะต้องสั่งการ ชี้แจง อธิบาย ให้คำปรึกษาแนะนำ และหารือเพื่อการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับงาน เกี่ยวกับนโยบายและระเบียบ ฯลฯ ร่วมกับบุคลากรระดับต่าง เพื่อให้การบริหารงานในองค์กรนั้นลุล่วงไปด้วยดี (สุมน อยู่สิน 2545 : 9)

3. สารสนเทศและแหล่งสารสนเทศในบริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด

สารสนเทศและแหล่งสารสนเทศที่มีอยู่ในบริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด มีดังนี้

3.1 ประเภทของสารสนเทศภายในบริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด สารสนเทศที่มีอยู่ใน บริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด สามารถแบ่งได้ 3 ประเภท คือ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

3.1.1 สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อสิ่งพิมพ์ที่มีอยู่ เช่น หนังสือคู่มือชิ้นส่วนรถจักรยานยนต์มีเนื้อหาเกี่ยวกับรายละเอียดของชิ้นส่วนในแต่ละรุ่นจะมีเนื้อหาในด้านการผลิต เอกสารที่ออกจากแผนกต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน เช่น เอกสารหนังสือเวียนมีเนื้อหาเกี่ยวกับการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ใช้ติดต่อกันภายในบริษัท ฯ แผนการผลิตมีเนื้อหาด้านการผลิต ภาพโฆษณาของรถจักรยานยนต์มีเนื้อหาในด้านรูปลักษณ์ของรถจักรยานยนต์ในแต่ละรุ่น

3.1.2 สื่อโสตทัศน์ ที่มีอยู่ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ใช้เป็นสื่อในการแจ้งข่าวสารต่างๆ ภายในบริษัทฯ เนื้อหาจะเป็นรายงานยอดขายของบริษัทฯ และคู่แข่ง ข่าวสารของฝ่ายทรัพยากรบุคคลในด้านสิทธิประโยชน์ของพนักงาน นโยบายทางด้านสิ่งแวดล้อม นโยบายด้านไอเอสโอ ป้ายนโยบายเนื้อหาเกี่ยวกับนโยบายของบริษัท ฯ แผนภาพเนื้อหาเกี่ยวกับขั้นตอนประกอบชิ้นส่วนของรถจักรยานยนต์ วีดีทัศน์เนื้อหาจะเกี่ยวกับทางด้านการพัฒนาบุคลากร

3.1.3 สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีอยู่ส่วนใหญ่ คือ ระบบสารสนเทศหรือระบบฐานข้อมูลภายในบริษัท ที่บริษัทพัฒนาเพื่อใช้งานของฝ่ายและส่วนงานต่าง ๆ เช่น

ระบบ Personnel (HRMS) เป็นระบบบริหารงานด้านบุคลากร

ระบบ ERP (BPCS) เป็นระบบบริหารจัดการการผลิตในส่วนของระบบสินค้าคงคลัง ระบบสั่งซื้อ ระบบสั่งการผลิต ระบบขาย และระบบบัญชี

ระบบ e-Smart ISO เป็นระบบบริหารงานเอกสารตามมาตรฐาน ไอเอสโอ 9000 และ 14001

ระบบ Spare Parts (SPSS) เป็นระบบบริหารจัดการงานเกี่ยวกับงานอะไหล่ ซึ่งครอบคลุมระบบสินค้าคงคลังใน ระบบสั่งซื้อ และ ระบบขาย

ระบบ Dealer Management System (DMS) เป็นระบบบริหารงานสั่งซื้อระหว่างผู้แทนจำหน่ายกับบริษัท ฯ

ระบบ Purchase Order System (PO Web) เป็นระบบบริหารจัดการด้านการสั่งซื้อชิ้นส่วนไปยังผู้รับจ้างช่วงเพื่อนำชิ้นส่วนเข้ามาผลิตในบริษัทฯ

ระบบ Service On-Line System เป็นระบบบริหารจัดการด้านข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการหลังการขายระหว่างตัวแทนจำหน่ายกับบริษัท ฯ ระบบ Claim System เป็นระบบบริหารการรับประกันสินค้าของบริษัท ฯ

3.2 แหล่งสารสนเทศภายในบริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด แหล่งสารสนเทศที่สำคัญของบริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด ที่มีสารสนเทศเพื่อการบริหารและดำเนิน สามารถจำแนกได้ดังนี้

3.2.1 แหล่งสารสนเทศส่วนกลาง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นระบบสารสนเทศส่วนกลางในบริษัท ฯ เช่น ระบบ Personnel (HRMS) ระบบ e-Smart ISO เป็นระบบที่ผู้ใช้สามารถใช้ได้โดยผ่านทาง อินทราเน็ตโดยพนักงานทุกคนสามารถใช้งานได้ ระบบ ERP (BPCS) เป็นระบบที่จำกัดสิทธิ์การใช้เฉพาะผู้มีสิทธิ์เข้าใช้ นอกจากนี้ยังมีระบบสารสนเทศที่บริษัท ฯพัฒนาขึ้นใช้เฉพาะบางหน่วยงานในบริษัทฯ เช่น ระบบ Spare Parts (SPSS) ระบบ Dealer Management System (DMS) ระบบ Purchase Order System(PO Web) ระบบ Service On-Line System และ ระบบ Claim System

3.2.2 แหล่งสารสนเทศเฉพาะของส่วนงาน เป็นแหล่งสารสนเทศภายในบริษัท ฯ แต่จะอยู่ในแต่ละส่วนงานและแผนกต่างๆ เช่น คู่มือระเบียบข้อบังคับของบริษัท ฯ จะอยู่ในส่วนงานของฝ่ายบุคคลที่มีไว้เพื่อแจกให้กับพนักงานที่บรรจุเป็นพนักงานประจำแล้ว แหล่งสารสนเทศของเอกสารที่สำคัญบางอย่าง เช่น เอกสารสิทธิบัตร เอกสารมาตรฐานจะจัดเก็บอยู่ในส่วนของหน่วยงานคุณภาพหน่วยงานไอเอสโอ นอกจากนี้บริษัทฯยังมีห้องสมุดซึ่งเก็บรวบรวมเอกสารการฝึกอบรม และการฝึกอบรมของพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมจากหน่วยงานภายนอก

นอกจากแหล่งสารสนเทศภายในองค์กร แล้วยังมีแหล่งสารสนเทศภายนอกองค์กรที่ผู้บริหารอาจไปใช้ได้ เช่น สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม กรมแรงงาน สำนักงานประกันสังคมเป็นต้น

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้จะนำเสนอใน 2 หัวข้อคือ งานวิจัยในประเทศและงานวิจัยต่างประเทศ

4.1 งานวิจัยในประเทศ จะนำเสนอการใช้สารสนเทศตามกลุ่มงานวิจัยออกเป็น 2 กลุ่ม คือ งานวิจัยเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศของผู้บริหาร และ งานวิจัยเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศของบุคลากรเฉพาะวิชาชีพ

4.1.1 กลุ่มงานวิจัยเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหาร มีงานวิจัยดังนี้

รัฐวิสาห์ วาณิชยพงศ์ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง “การใช้สารนิเทศด้านกฎหมายของข้าราชการตุลาการในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 4” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้สารนิเทศด้านกฎหมายและปัญหาการใช้สารนิเทศด้านกฎหมายของข้าราชการตุลาการในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการตุลาการในสังกัดสำนักงานอธิการบดีผู้พิพากษา 4 จำนวน 176 คน ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตุลาการในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาภาค 4 มีความจำเป็นในการใช้สารนิเทศด้านกฎหมายมากโดยมีความถี่ในการใช้สารนิเทศด้านกฎหมายมากกว่า 3 ครั้ง /สัปดาห์ขึ้นไป เนื้อหาสารนิเทศด้านกฎหมายพบว่าข้าราชการตุลาการใช้เนื้อหาสารนิเทศด้านกฎหมายในระดับปานกลาง ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้ กฎหมายเอกชน ข้าราชการตุลาการใช้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ในระดับมาก กฎหมายมหาชน ข้าราชการตุลาการใช้กฎหมายอาญา กฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งในระดับมาก ส่วนกฎหมายระหว่างประเทศ ข้าราชการตุลาการใช้ในระดับน้อย สื่อสารนิเทศด้านกฎหมายพบว่าสื่อสิ่งพิมพ์ข้าราชการตุลาการใช้คำพิพากษาศาล ตัวบทกฎหมาย และตำรากฎหมายและตำรากฎหมายและคำอธิบายกฎหมายในระดับมาก ส่วนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ข้าราชการตุลาการใช้ฐานข้อมูลซีดี-รอมในระดับปานกลางและใช้อินเทอร์เน็ตในระดับน้อย ความทันสมัยของสารนิเทศด้านกฎหมายพบว่าข้าราชการตุลาการใช้สารนิเทศด้านกฎหมายปีปัจจุบันและย้อนหลังไม่เกิน 5 ปีในระดับมาก แหล่งสารนิเทศด้านกฎหมายพบว่า วิธีการเข้าถึงแหล่งสารนิเทศบุคคล ข้าราชการตุลาการใช้การสอบถามโดยตรงในระดับมาก วิธีการเข้าถึงแหล่งสารนิเทศสถาบันที่เป็นห้องสมุดใช้การไปค้นด้วยตนเองในระดับมาก วิธีการเข้าถึงแหล่งสารนิเทศสื่อมวลชนใช้อ่านหนังสือพิมพ์ในระดับมาก ปัญหาการใช้สารนิเทศด้านกฎหมาย พบว่า ข้าราชการตุลาการมีปัญหาการใช้สารนิเทศในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ปัญหาเกี่ยวกับตัวข้าราชการตุลาการในระดับมาก ได้แก่ มีภาระงานหนัก ไม่มีเวลา และไม่มีความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ มีปัญหาเกี่ยวกับแหล่งสารนิเทศในระดับมากได้แก่แหล่งสารนิเทศประจำศาลที่มีอยู่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ และแหล่งสารนิเทศสื่อมวลชนได้แก่ไม่ทราบช่วงเวลาในการเผยแพร่สารนิเทศในสื่อวิทยุ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้าราชการตุลาการที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่แตกต่างกันมีความจำเป็นในการใช้สารนิเทศด้านกฎหมาย และมีความถี่ในการใช้สารนิเทศด้านกฎหมายไม่แตกต่างกัน ข้าราชการตุลาการที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีความจำเป็นในการใช้สารนิเทศด้านกฎหมายแตกต่างกันข้าราชการตุลาการที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมี

ความถี่ในการใช้สารนิเทศด้านกฎหมายไม่แตกต่างกันข้าราชการตุลาการที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีการใช้เนื้อหาสารนิเทศไม่แตกต่างกัน และข้าราชการตุลาการที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีการใช้สื่อสารนิเทศไม่แตกต่างกัน

4.1.2 กลุ่มงานวิจัยเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศของบุคลากรเฉพาะวิชาชีพ

มีงานวิจัยดังนี้

กมลาศ วรรณอุดม (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความต้องการและการใช้สารนิเทศของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัย จังหวัดนครราชสีมา” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการและการใช้สารนิเทศของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านวัตถุประสงค์ รูปแบบ เนื้อหาและแหล่งสารนิเทศ รวมทั้งปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการสารนิเทศสำหรับห้องสมุด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัยมีวัตถุประสงค์ในการใช้สารนิเทศ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทั่วไป เพื่อติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการด้านสาธารณสุข เพื่อให้คำปรึกษาและส่งเสริมสุขภาพแก่ประชาชน เพื่อจัดฝึกอบรมและเผยแพร่ข่าวสาร เพื่อการบริหารงาน และเพื่อการรักษาพยาบาลในระดับมาก รูปแบบของสารนิเทศที่ใช้ในระดับมาก ได้แก่ ภาพโปสเตอร์ และตำราวิชาการ ส่วนรูปแบบที่ต้องการในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ภาพโปสเตอร์ เนื้อหาที่ใช้และต้องการในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การพยาบาล ส่วนแหล่งสารนิเทศที่ใช้ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โทรทัศน์ ปัญหาในการใช้สารนิเทศที่ประสบในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ไม่มีคู่สายโทรศัพท์สำหรับการเชื่อมต่อเพื่อใช้แหล่งสารนิเทศอินเทอร์เน็ต ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความต้องการและการใช้สารนิเทศของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัยทั้ง 3 ตำแหน่ง คือ เจ้าหน้าที่บริหารงานสาธารณสุขนักวิชาการสาธารณสุข และเจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน ในด้านวัตถุประสงค์ รูปแบบ เนื้อหาและแหล่งสารนิเทศที่ใช้และต้องการ พบว่า ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน

กรรณิการ์ มูลทวี (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง”การใช้สารนิเทศของอาจารย์สถาบันราชภัฏ”โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการใช้สารนิเทศของอาจารย์สถาบันราชภัฏในด้าน เนื้อหา วัตถุประสงค์ รูปแบบภาษา ความทันสมัย แหล่งสารนิเทศ และปัญหาในการใช้สารนิเทศ โดยตั้งสมมติฐานว่า การใช้สารนิเทศของอาจารย์ในสถาบันราชภัฏแตกต่างไปตามลักษณะเฉพาะบุคคล คือ สถานภาพที่รับผิดชอบ สถาบัน และคณะที่สังกัด ผลการวิจัย พบว่า การใช้เนื้อหาสารนิเทศของอาจารย์แตกต่างกันอาจารย์ที่ทำหน้าที่บริหารใช้เนื้อหาสารนิเทศเรื่องการบริหารงานทุกด้านการใช้เนื้อหาสารนิเทศจำแนกตามเขตภูมิศาสตร์ ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามคณะที่สังกัดแตกต่างกันสารนิเทศที่ใช้เกี่ยวข้องกับหลักสูตรในคณะ วัตถุประสงค์ในการใช้

สารนิเทศ อาจารย์ที่ทำหน้าที่บริหารใช้สารนิเทศแตกต่างจากอาจารย์ที่ทำหน้าที่บริหารและสอน เฉพาะในการใช้เพื่อการบริหารเท่านั้นนอกนั้นไม่แตกต่างกัน วัตถุประสงค์ในการใช้สารนิเทศ จำแนกตามเขตภูมิศาสตร์ของสถาบันและตามคณะ ไม่แตกต่างกัน การใช้รูปแบบสารนิเทศ อาจารย์ที่ทำหน้าที่บริหารใช้มากกว่า และแตกต่างจากอาจารย์ที่ทำหน้าที่บริหารและสอน 5 รายการ คือ หนังสือพิมพ์วารสารวิชาการ รายงานประจำปีกรมการฝึกหัดครูข่าวสารทันสมัย และรายงานการประชุมส่วนอาจารย์ที่ทำหน้าที่บริหารและสอนใช้มากกว่า คือ หนังสือตำรา/วิชาการ ความรู้ พจนานุกรม / สารานุกรม / คู่มือ บรรณานุกรมนิตยสาร ภาพยนตร์ และวีดีทัศน์ การใช้รูปแบบสารนิเทศจำแนกตามเขตภูมิศาสตร์แตกต่างกัน คือ อาจารย์ในเขตกรุงเทพมหานครใช้วารสารวิชาการและรูปแบบสารนิเทศทุกรายการ มากกว่าอาจารย์นอกเขตกรุงเทพ การใช้จำแนกตามคณะไม่แตกต่างกัน การใช้ภาษาของสารนิเทศ อาจารย์ที่ทำหน้าที่บริหารใช้สารนิเทศภาษาไทยระดับมาก ภาษาอังกฤษระดับปานกลาง เช่นเดียวกับอาจารย์ที่ทำหน้าที่บริหารและสอนความทันสมัยของสารนิเทศที่ใช้ไม่แตกต่างกัน อาจารย์ในเขตกรุงเทพมหานครใช้สารนิเทศที่มีอายุ 1-6 เดือน 6-12 เดือน ระดับมาก การใช้แหล่งสารนิเทศ และปัญหาการใช้สารนิเทศของอาจารย์ไม่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การใช้สารนิเทศ ของอาจารย์ในสถาบันราชภัฏแตกต่างกันในด้านเนื้อหาและรูปแบบสารนิเทศ ด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ขวัญชฎิล พิศาลพงศ์ (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “การใช้และความต้องการสารนิเทศของนักวิจัยสาขาไทยศึกษา ในกรุงเทพมหานคร” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้และความต้องการสารนิเทศในด้านเนื้อหา รูปแบบ ภาษา อายุ และแหล่งสารนิเทศ รวมทั้งปัญหาในการใช้สารนิเทศของนักวิจัยสาขาไทยศึกษาในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าเนื้อหาวิชาที่นักวิจัยใช้สูงสุดคือ สังคมไทย ในด้านรูปแบบของวัสดุตีพิมพ์ใช้หนังสือและตำราสูงสุด รูปแบบของวัสดุไม่ตีพิมพ์ใช้สไลด์สูงสุด สำหรับรูปแบบของสารนิเทศบุคคลใช้ประสบการณ์ของนักวิจัยเองสูงสุด ส่วนภาษาของสารนิเทศที่ใช้สูงสุดคือ ภาษาไทย อายุของสารนิเทศที่ใช้สูงสุด คือ สารนิเทศที่ผลิตในปีปัจจุบัน และแหล่งสารนิเทศที่ใช้สูงสุดคือหอสมุดกลางของสถานที่นักวิจัยสังกัด ในด้านความต้องการสารนิเทศ ผลการวิจัยสอดคล้องกับการใช้สารนิเทศในทุก ๆ ด้าน ยกเว้นในด้านรูปแบบของสารนิเทศบุคคล ซึ่งพบว่า นักวิจัยมีความต้องการความรู้ที่ได้จากการสนทนากับผู้ร่วมงานหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในระดับสูงกว่าการใช้ประสบการณ์ของตนเอง ปัญหาในการใช้สารนิเทศที่นักวิจัยประสบสูงสุด ได้แก่ การไม่ทราบวิธีค้นคืนข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ ความไม่สะดวกในการไปใช้ห้องสมุดและศูนย์เอกสารอื่นๆ ภายนอกมหาวิทยาลัยและการไม่สามารถเข้าถึงสารนิเทศที่เป็นเอกสารซึ่งไม่มีการจัดพิมพ์เผยแพร่ ตามลำดับ

ดวงจันทร์ พยัคพันธุ์ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “การใช้สารนิเทศของคณาจารย์สาขาวิทยาศาสตร์กายภาพ สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ”โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการใช้สารนิเทศของคณาจารย์สาขาวิทยาศาสตร์กายภาพ สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในด้านวัตถุประสงค์ รูปแบบสารนิเทศ และแหล่งสารนิเทศ รวมทั้งปัญหาในการใช้สารนิเทศของคณาจารย์สาขาวิทยาศาสตร์กายภาพ การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือคณาจารย์สาขาวิทยาศาสตร์กายภาพจำนวน 274 คน จากสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจำนวน 12 แห่ง และได้รับแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์กลับคืนมาจำนวน 166 ชุด คิดเป็นร้อยละ 60.6 ผลการวิจัยพบว่า คณาจารย์สาขาวิทยาศาสตร์กายภาพส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้สารนิเทศ เพื่อการเรียนการสอน โดยคณาจารย์ใช้สารนิเทศในรูปแบบวัสดุตีพิมพ์ในระดับมาก คือ หนังสือตำราเรียน หนังสือเฉพาะเรื่อง และวารสารวิชาการ ส่วนวัสดุไม่ตีพิมพ์ที่คณาจารย์ใช้ในระดับมาก คือ แผ่นใส สำหรับแหล่งสารนิเทศบุคคลที่คณาจารย์ใช้ในระดับมาก คือ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาวิชา นอกจากนี้คณาจารย์ยังใช้แหล่งสารนิเทศที่เป็นสถาบันในระดับมาก คือ ห้องสมุดคณะภายในหน่วยงาน และสำนักหอสมุดกลาง ส่วนปัญหาในการใช้สารนิเทศที่คณาจารย์ประสบมากที่สุด คือสารนิเทศมีจำนวนน้อยและไม่เพียงพอ ผลการศึกษาความแตกต่างในการใช้สารนิเทศของคณาจารย์ พบว่า คณาจารย์ใช้สารนิเทศไม่แตกต่างกันตามตำแหน่งวิชาการ แต่แตกต่างกันบางส่วนตามสาขาวิชาและประสบการณ์ในการสอน

ลำพึง พ่วงบางโพ (2536 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ความต้องการและการใช้สารนิเทศของอาจารย์และนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจในมหาวิทยาลัยเอกชน” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวัตถุประสงค์ในการใช้สารนิเทศความต้องการสารนิเทศ วิธีการแสวงหาสารนิเทศและปัญหาในการแสวงหาสารนิเทศ แหล่งสารนิเทศที่ใช้ การใช้และความต้องการบริการสารนิเทศและปัญหาในการใช้บริการสารนิเทศของอาจารย์และนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเอกชน 9 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาซึ่งเป็นแบบสอบถามซึ่งส่งไปให้อาจารย์ 282 คน และ นักศึกษา 411 คน ได้รับแบบสอบถามคืนจากอาจารย์ 182 คน (64.53%) และนักศึกษา 408 คน (99.27%) ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์หลักในการใช้สารนิเทศเพื่อการเรียนการสอนในขณะที่นักศึกษาส่วนใหญ่ใช้สารนิเทศเพื่อการทำรายงานอาจารย์และนักศึกษาต้องการสารนิเทศแต่ละเนื้อหาวิชาในรูปแบบตำราวิชาการที่เป็นภาษาไทยในระดับค่อนข้างมาก อาจารย์ใช้วิธีการค้นจากบัตรรายการและทรัพยากรส่วนตัวในระดับค่อนข้างมาก ในขณะที่นักศึกษาใช้วิธีการค้นจากบัตรรายการ การหยิบหนังสือเอกสารจากชั้นโดยไม่ได้ใช้บัตรรายการและบัตรดรรชนีวารสารในระดับค่อนข้างมาก ปัญหาที่พบในการแสวงหาสารนิเทศของทั้งอาจารย์และนักศึกษาส่วนใหญ่ คือไม่มีสารนิเทศที่ต้องการเพราะมีผู้ยืมหรือหายไป สำหรับแหล่งสารนิเทศพบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่ใช้

ทรัพยากรส่วนตัวและใช้ห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัยในระดับค่อนข้างมาก ในขณะที่นักศึกษาใช้ห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัยในระดับค่อนข้างมาก การพิจารณาเลือกใช้แหล่งสารนิเทศนั้น พบว่าอาจารย์เลือกใช้แหล่งสารนิเทศใกล้ตัวเป็นอันดับแรก ส่วนนักศึกษาเลือกใช้แหล่งที่มีสารนิเทศมากเป็นหลัก สำหรับการใช้บริการสารนิเทศ อาจารย์ทุกคนใช้บริการยืม-คืน ส่วนนักศึกษาใช้บริการอ่านในห้องสมุด ปัญหาในการใช้บริการสารนิเทศของอาจารย์และนักศึกษา พบว่าสารนิเทศในสาขาที่ต้องการมีไม่เพียงพอเก่าและล้าสมัยตลอดจนระบบการจัดเก็บทรัพยากรห้องสมุดไม่มีประสิทธิภาพพอทำให้ยากแก่การค้นหา

วัลลภา ปัญญาวงศ์ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “การใช้และความต้องการสารนิเทศของนักวิจัยสาขาล้านนาคดีศึกษา” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้และความต้องการสารนิเทศของนักวิจัยสาขาล้านนาคดีศึกษา ในด้านเนื้อหารูปแบบ ภาษาอายุของสารนิเทศและแหล่งสารนิเทศ รวมถึงปัญหาในการใช้แหล่งสารนิเทศ ผลการวิจัยพบว่า นักวิจัยสาขาล้านนาคดีศึกษาใช้และต้องการเนื้อหาด้านความเป็นอยู่และประเพณีสูงสุด ใช้และต้องการรูปแบบวัสดุตีพิมพ์สูงสุด คือ หนังสือ/ตำรา ใช้วัสดุไม่ตีพิมพ์ประเภทวัตถุของจริงสูงสุดแต่ต้องการสูงสุด คือ แผ่นที่ภาษาของสารนิเทศที่ใช้และต้องการสูงสุดคือ ภาษาไทยอายุของสารนิเทศที่ใช้และต้องการสูงสุด คือ สารนิเทศที่มีอายุ 10 ปีขึ้นไปและใช้แหล่งสารนิเทศบุคคลสูงสุด ปัญหาการใช้แหล่งสารนิเทศประเภทต่างๆ ได้แก่ ห้องสมุด/ศูนย์สารนิเทศและสถาบัน พบว่านักวิจัยประสบปัญหาสูงสุดคือ สารนิเทศมีจำนวนน้อย ไม่ทราบรายชื่อทรัพยากรสารนิเทศที่มีในห้องสมุดและศูนย์สารนิเทศต่างๆ และไม่ทราบบริการและกิจกรรมของแหล่งสารนิเทศส่วนการใช้แหล่งสารนิเทศประเภทสื่อมวลชน พบว่า นักวิจัยประสบปัญหาสูงสุดคือ ไม่มีเวลาติดตามอย่างสม่ำเสมอ

วิไลรัตน์ เต็งวัฒนโชติ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “การใช้สารนิเทศของบุคลากรด้านการจัดการคุณภาพน้ำในหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้สารนิเทศของบุคลากรด้านการจัดการคุณภาพน้ำในหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ ในด้านวัตถุประสงค์เนื้อหา รูปแบบ ภาษา อายุของสารนิเทศ และแหล่งสารนิเทศ รวมทั้งปัญหาในการใช้สารนิเทศของบุคลากร ด้านการจัดการคุณภาพน้ำ เพื่อนำผลจากการศึกษามาเป็นแนวทางให้ห้องสมุด ของหน่วยงานที่ให้บริการแก่บุคลากรด้านการจัดการคุณภาพน้ำสามารถจัดหาทรัพยากร สารนิเทศให้สอดคล้องกับการใช้ ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ นักวิทยาศาสตร์ นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ นักวิชาการสิ่งแวดล้อม / นักวิชาการสาธารณสุข จำนวน 152 คนจากหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ จำนวน 6 แห่ง และได้รับแบบสอบถามคืนมา 139 ชุด คิดเป็นร้อยละ 91.44

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า บุคลากรด้านการจัดการคุณภาพน้ำส่วนใหญ่ใช้สารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงาน มีเนื้อหาเกี่ยวกับการวิเคราะห์คุณภาพน้ำ เกณฑ์และมาตรฐานคุณภาพน้ำ สารนิเทศที่ใช้เป็นวัสดุตีพิมพ์ที่พิมพ์เผยแพร่ภายใน1-3 ปี และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีอายุไม่เกิน 1 ปี โดยมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ส่วนแหล่งสารนิเทศที่ใช้เป็นแหล่งสารนิเทศประเภทหน่วยงาน / สถาบันและแหล่งทรัพยากรสารนิเทศส่วนตัว ในด้านปัญหาการใช้สารนิเทศพบว่า ประสบปัญหาในระดับปานกลาง ทั้งปัญหาที่เกี่ยวกับสารนิเทศ แหล่งสารนิเทศ และผู้ใช้ สารนิเทศ

อารีย์พร อัจฉรารัตนโสภณ (2544: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “การใช้และความต้องการสารนิเทศของอาจารย์และนักศึกษาของสถาบันพระคริสต์ธรรม” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้และความต้องการสารนิเทศของอาจารย์และนักศึกษาของสถาบันพระคริสต์ธรรม จำนวน 9 แห่ง ในด้านวัตถุประสงค์ รูปแบบเนื้อหา ภาษา อายุ และแหล่งสารนิเทศ รวมทั้งปัญหาในการใช้สารนิเทศ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยในส่วนการใช้สารนิเทศของอาจารย์พบว่า อาจารย์ทุกคนใช้สารนิเทศเพื่อประกอบการสอน ในรูปแบบหนังสือ และหนังสืออ้างอิง โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับพระคัมภีร์และอาจารย์จำนวนมากที่สุดใช้สารนิเทศภาษาไทย อายุต่ำกว่า 1 ปี และ 1-3 ปี และแหล่งสารนิเทศที่ใช้คือ ห้องสมุดภายในสถาบันพระคริสต์ธรรม สำหรับความต้องการสารนิเทศของอาจารย์พบว่าอาจารย์ทุกคนต้องการสารนิเทศเพื่อประกอบการสอน ในรูปแบบหนังสือ หนังสืออ้างอิง และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง โดยต้องการเนื้อหาด้านคริสต์ศาสนศาสตร์ทุกด้าน และอาจารย์จำนวนมากที่สุดต้องการสารนิเทศทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ อายุต่ำกว่า 1 ปีและ 1-3 ปี และปัญหาที่อาจารย์จำนวนมากที่สุดประสบคือ สารนิเทศที่เป็นภาษาไทยมีไม่เพียงพอ ในส่วนการใช้สารนิเทศของนักศึกษาพบว่า นักศึกษาจำนวนมากที่สุดใช้สารนิเทศเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ในรูปแบบหนังสืออ้างอิง โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับพระคัมภีร์ และนักศึกษาจำนวนมากที่สุดใช้สารนิเทศภาษาไทย อายุ 1-3 ปี และแหล่งสารนิเทศที่ใช้คือห้องสมุดภายในสถาบันพระคริสต์ธรรม สำหรับความต้องการสารนิเทศของนักศึกษาพบว่านักศึกษาจำนวนมากที่สุดต้องการสารนิเทศเพื่อประกอบการเรียน ในรูปแบบหนังสือ และหนังสืออ้างอิง โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับศาสนศาสตร์ตามแนวคริสต์ศาสนา และเนื้อหาเกี่ยวกับระเบียบแบบแผนปฏิบัติและคริสตจักรท้องถิ่น และนักศึกษาจำนวนมากที่สุดต้องการสารนิเทศภาษาไทย อายุ 1-3 ปี และปัญหาที่นักศึกษาจำนวนมากที่สุดประสบคือ ไม่เข้าใจสารนิเทศที่เป็นภาษาต่างประเทศ

4.2 งานวิจัยต่างประเทศงานวิจัยจากต่างประเทศ ที่เกี่ยวกับการใช้สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยนี้มีจำนวนจำกัดจากการค้นหาพบว่าส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการใช้ การแสวงหาหรือพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของภาคเอกชนและกลุ่มต่างๆ การวิจัยที่เกี่ยวข้องที่นำเสนอมีดังนี้

Boemo Nlayidzi Jorosi (2006) ได้ศึกษาเรื่อง “The Information Needs and Information Seeking Behaviours of SME Managers in Boswana” มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อการแสวงหาสารสนเทศของผู้จัดการ SME ใน Boswana วิธีดำเนินการวิจัยมีดังนี้กลุ่มตัวอย่างคือผู้จัดการที่เลือกแบบสุ่มจาก Manufacturing Industry ในปี ค.ศ. 2012 จำนวน 400 คน เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งทางไปรษณีย์ และ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 233 ชุด เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ และ นำมาวิเคราะห์ผลจำนวน 216 ชุดคิดเป็นร้อยละ 54 ของแบบสอบถามที่ส่งออก สรุปผลการวิจัยที่สำคัญคือเนื้อหาสารสนเทศส่วนใหญ่ที่เห็นว่ามีความสำคัญ คือ เรื่องเกี่ยวกับลูกค้า รองลงมาเรื่อง ข้อมูลการแข่งขันทางการค้า และ เรื่องเกี่ยวกับเศรษฐกิจ ความถี่ในการใช้สารสนเทศมากที่สุดอยู่ในระหว่าง 4-7 ชั่วโมง/สัปดาห์ แหล่งสารสนเทศที่นิยมใช้คือ หนังสือพิมพ์ วารสาร และสื่อกระจายเสียง แหล่งสารสนเทศที่ใช้น้อยคือ ห้องสมุด และ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เหตุผลที่ใช้สารสนเทศเป็นอันดับแรกคือ เพื่อการตัดสินใจ

Ikoja-Odongo, R and Ocholla, DN. (2004) ได้ศึกษาเรื่อง “Information Seeking Behavior of the Informal Sector Entrepreneurs: The Uganda Experience” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการสารสนเทศและการใช้สารสนเทศของผู้ประกอบการที่ไม่เป็นทางการในประเทศยูกันดา วิธีดำเนินการวิจัย งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างคัดเลือกจากประชากรที่อาศัยอยู่ใน 6 อำเภอ ของประเทศยูกันดา เป็น กลุ่มตัวอย่างจากสถานประกอบการจำนวน 602 คน ตัวแทนองค์กร จำนวน 23 คน และคัดเลือกตัวแทนระดับชาติ จำนวน 35 คน รวมทั้งคัดเลือกพนักงานจากสถานประกอบการ จำนวน 26 คนมาร่วมในการอภิปรายกลุ่มใช้เครื่องมือ 6 แบบ สรุปผลการวิจัยที่สำคัญที่เกี่ยวกับความต้องการและการใช้สารสนเทศ มีดังนี้ เนื้อหาสารสนเทศที่ใช้ เช่น กิจกรรมการฝึกอบรมและทักษะ การตลาดและเทคนิคการตลาด แหล่งวัตถุดิบราคาถูก การเงิน เครื่องมือและอุปกรณ์ การพัฒนาและการจัดการธุรกิจ ศูนย์สารสนเทศความรู้เกี่ยวกับกระบวนการผลิต การลงทุน เป็นต้น วิธีการแสวงหาสารสนเทศที่ใช้คือใช่วิธีอย่างไม่เป็นทางการโดยมีการใช้ห้องสมุดค่อนข้างน้อย และ เนื้อหาสารสนเทศที่ใช้ส่วนใหญ่คือเรื่องการตลาด วัตถุดิบ และ เรื่องราคาสินค้า และ การบริการในเรื่อง การพัฒนาทักษะ เพื่อการตัดสินใจ ปัญหาที่พบคือไม่มีแหล่งสารสนเทศเฉพาะด้าน และ มีค่าใช้จ่ายสูงในการที่จะได้รับสารสนเทศที่ต้องการ ผู้ประกอบการจำนวนมากไม่รู้ว่ามีสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้สารสนเทศไว้ให้ มีปัญหาในเรื่องไม่รู้วิธีการใช้ระบบสารสนเทศมีปัญหาในเรื่อง มีข้อจำกัดในการใช้ห้องสมุดประชาชน และศูนย์สารสนเทศ มีปัญหาในเรื่อง ระบบโครงสร้างพื้นฐาน ระบบโทรคมนาคมในระดับปานกลางข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาเพื่อ ทำให้มีการใช้สารสนเทศมากขึ้นคือ สนับสนุนให้มีทักษะในเรื่องการอ่านเพิ่มขึ้น จัดทำแพ็กเกจ จัดทำรายการวิทยุกระจายเสียงในช่วงเวลาที่

เหมาะสม ปรับปรุงบทบาทของห้องสมุดประชาชนและเสนอให้รัฐบาลจัดทำศูนย์สารสนเทศสำหรับประชาชนขึ้น

Alwis, Shrianjani Marie (Gina) de and Higgins, Susan Ellen. (2001) วิจัยเรื่อง Information as a Tool for Management Decision Making : A Case Study of Singapore มีวัตถุประสงค์เพื่อ พัฒนาความเข้าใจว่าผู้จัดการของประเทศสิงค์โปในฐานะผู้ใช้สารสนเทศ และรูปแบบของพฤติกรรมการใช้สารสนเทศเป็นอย่างไร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือสมาชิกของ Singapore's Institute of Management จำนวน 369 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งไปรษณีย์ จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมีจำนวน 20 ฉบับ ผลสรุปการวิจัยที่สำคัญมีดังนี้ ประเภทของสารสนเทศ ที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจ คือ แนวโน้มของผู้แข่งขันทางการค้า ลำดับรองลงมาคือ แนวโน้มทางเศรษฐกิจภูมิภาค แหล่งสารสนเทศที่มีอัตราการใช้มากคือ การติดต่อส่วนบุคคล และ สิ่งพิมพ์รัฐบาลในเรื่องเกี่ยวกับ กฎระเบียบต่าง ๆ แหล่งสารสนเทศทั้งหมดที่มีบริการให้ผู้จัดการไม่ได้.ใช้เนื่องจากขาดความรู้ความเข้าใจ ขาดทักษะ ขาดเครื่องมือในการเข้าถึง

Bigdeli, Z. (2007) วิจัยเรื่อง Iranian Engineers' Information Needs and Seeking Habits: An Agro-Industry Company Experience มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของวิศวกรของบริษัท Khuzestan Sugar-Cane ในประเทศอิหร่าน วิธีดำเนินการวิจัยมีดังนี้ ประชากรคือจำนวนวิศวกร 250 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ได้รับแบบสอบถามกลับจำนวน 158 ฉบับคิดเป็นร้อยละ 63.2 สรุปผลการวิจัยที่สำคัญมีดังนี้ วิศวกรที่มีตำแหน่งงานต่างกันจะมีพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศแตกต่างกัน แรงจูงใจหรือวัตถุประสงค์ในการแสวงหาสารสนเทศที่สำคัญคือ เพื่อพัฒนาความรู้ และ ความชำนาญของตนเอง เพื่อสามารถใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการทำงาน และ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ตนเองให้ทันสมัย แหล่งสารสนเทศที่ใช้มากได้แก่ ตำรา หรือหนังสือที่เป็นภาษาท้องถิ่น ครอบคลุมเนื้อหาทางด้านการเกษตร ทางด้านการบัญชี ทางด้านวิศว ทางด้านเคมี และ การจัดการ ปัญหาในการใช้สารสนเทศมีดังนี้คือ (1) ชั่วโมงการทำงานแต่ละวันมากไม่มีเวลาไปใช้สารสนเทศ ศูนย์ข้อมูล (2) ศูนย์ข้อมูลอยู่ห่างไกลจากสถานที่ทำงาน (3) ไม่มีเวลา (4) ห้องสมุดสิ่งอำนวยความสะดวกภายในไม่เพียงพอ (5) ขาดทักษะการใช้เทคโนโลยีใหม่ (6) ขาดทักษะทางด้านการใช้ภาษาอังกฤษ

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องภายในประเทศและต่างประเทศสรุปเป็นประเด็นสำคัญที่มีผลการวิจัยสอดคล้องกับการวิจัยเรื่องนี้ได้ดังนี้

1. งานวิจัยในประเทศ

ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	วัตถุประสงค์การวิจัย	สรุปผลการวิจัย
1. รัฐวิสา วาณิชย์พงศ์	การใช้สารนิเทศด้านกฎหมายของข้าราชการตุลาการในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษา 4	เพื่อศึกษาการใช้สารนิเทศด้านกฎหมาย และปัญหาการใช้สารนิเทศด้านกฎหมายของข้าราชการตุลากการในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษา 4	- ข้าราชการตุลาการใช้สารนิเทศด้านกฎหมาย - ใช้รูปแบบสารนิเทศรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ -เข้าถึงแหล่งสารนิเทศโดยค้นด้วยตนเอง -มีปัญหาด้านบุคคลไม่มีเวลา และปัญหาด้านแหล่งสารสนเทศไม่สนองความต้องการ
2. กมลาศ วรรณอุดม	ความต้องการและการใช้สารนิเทศของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัยจังหวัดนครราชสีมา	เพื่อศึกษาความต้องการ และการใช้สารนิเทศของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัยจังหวัดนครราชสีมา	-เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทั่วไป -ใช้รูปแบบสารนิเทศคือ ภาพโปสเตอร์ -ใช้เนื้อหาคือการพยาบาล -ใช้แหล่งสารนิเทศคือโทรทัศน์ -ปัญหาการใช้สารนิเทศคือไม่มีคู่สายโทรศัพท์เพื่อเชื่อมต่อแหล่งสารสนเทศอินเทอร์เน็ต

ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	วัตถุประสงค์การวิจัย	สรุปผลการวิจัย
3. กรรณิการ์ มูลทวี	การใช้สารนิเทศของอาจารย์สถาบันราชภัฏ	เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบการใช้สารนิเทศของอาจารย์สถาบันราชภัฏในด้านเนื้อหา วัตถุประสงค์ รูปแบบภาษา ความทันสมัย แหล่ง และปัญหาการใช้สารนิเทศ	-การใช้สารนิเทศของอาจารย์ในสถาบันราชภัฏแตกต่างกันในด้านเนื้อหา และรูปแบบสารนิเทศ ด้านอื่นไม่แตกต่างกัน
4. ขวัญชฎิล พิศาลพงศ์	การใช้และความต้องการใช้สารนิเทศของนักวิจัยสาขาไทยศึกษาในกรุงเทพมหานคร	เพื่อศึกษา การใช้ และความต้องการสารนิเทศในด้านเนื้อหา รูปแบบภาษา อายุและแหล่งสารนิเทศ รวมถึงปัญหาการใช้สารนิเทศ	-เนื้อหาที่ใช้สูงสุดคือสังคมไทย -ใช้รูปแบบสารนิเทศคือวัสดุตีพิมพ์ ไม่ตีพิมพ์ และบุคคล -แหล่งสารนิเทศที่ใช้สูงสุดคือหอสมุดกลาง -ปัญหาการใช้สารนิเทศคือไม่ทราบวิธีค้นคืนข้อมูลจากคอมพิวเตอร์
5. ดวงจันทร์ พยัคพันธุ์	การใช้สารนิเทศของคณาจารย์สาขาวิทยาศาสตร์กายภาพสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	เพื่อศึกษาการใช้สารนิเทศของคณาจารย์สาขาวิทยาศาสตร์กายภาพสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	-คณาจารย์มีวัตถุประสงค์ในการใช้สารนิเทศเพื่อการเรียนการสอน -ใช้รูปแบบวัสดุตีพิมพ์และไม่ตีพิมพ์

ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	วัตถุประสงค์การวิจัย	สรุปผลการวิจัย
		ด้านวัตถุประสงค์ รูปแบบ และแหล่ง รวมถึงปัญหาการใช้ สารนิเทศ	-แหล่งสารนิเทศที่ใช้ คือแหล่งบุคคล แหล่ง สถาบัน -ปัญหาการใช้ สารนิเทศคือสารนิเทศ มีจำนวนน้อย และไม่ เพียงพอ
6. ลำพึง พ่วงบางโพ	ความต้องการ และ การใช้สารนิเทศของ อาจารย์ และ นักศึกษาคณะ บริหารธุรกิจใน มหาวิทยาลัยเอกชน	เพื่อศึกษาวัตถุประสงค์ ในใช้ สารนิเทศ ความ ต้องการสารนิเทศ วิธีการแสวงหา สารนิเทศ และปัญหา การแสวงหาสารนิเทศ และแหล่งสารนิเทศที่ ใช้	-อาจารย์มี วัตถุประสงค์ในการใช้ สารนิเทศเพื่อการเรียน การสอน -นักศึกษาต้องการ สารนิเทศแต่ละ เนื้อหาวิชาในรูปแบบ ตำราที่เป็นภาษาไทย -ปัญหาที่พบของ อาจารย์ และนักศึกษา ในการแสวงหา สารนิเทศคือไม่มี สารนิเทศที่ต้องการ -อาจารย์ใช้แหล่งคือ ทรัพยากรส่วนตัว และ หอสมุดกลางของ มหาวิทยาลัย นักศึกษา ใช้ห้องสมุดกลางของ มหาวิทยาลัย

ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	วัตถุประสงค์การวิจัย	สรุปผลการวิจัย
7. วัลลภา ปัญญาวงศ์	การใช้ และความต้องการสารนิเทศของนักวิจัยสาขาล้านนาคดีศึกษา	เพื่อศึกษาการใช้ และความต้องการสารนิเทศของนักวิจัยสาขาล้านนาคดีศึกษาในด้านเนื้อหา รูปแบบ ภาษา อายุของสารนิเทศ และแหล่ง รวมถึงปัญหาการใช้แหล่งสารนิเทศ	-นักวิจัยสาขาล้านนาคดีศึกษาต้องการใช้เนื้อหาด้านความเป็นอยู่ และประเพณี -ใช้รูปแบบวัสดุตีพิมพ์และไม่ตีพิมพ์ -แหล่งสารนิเทศที่ใช้คือแหล่งบุคคล -ปัญหาการใช้แหล่งสารนิเทศคือด้านสถาบันนั้นสารนิเทศมีจำนวนน้อย
8. วิไลรัตน์ เต็งวัฒนโชติ	การใช้สารนิเทศของบุคลากรด้านการจัดการคุณภาพน้ำในหน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจ	เพื่อศึกษาการใช้สารนิเทศของบุคลากรด้านการจัดการคุณภาพน้ำ ในหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ ด้านวัตถุประสงค์ เนื้อหา รูปแบบ ภาษา อายุของสารนิเทศ และแหล่ง รวมถึงปัญหาการใช้สารนิเทศ	-บุคลากรด้านการจัดการคุณภาพน้ำใช้สารนิเทศเพื่อการปฏิบัติงาน -ใช้เนื้อหาด้านการวิเคราะห์คุณภาพน้ำ -รูปแบบสารนิเทศที่ใช้คือวัสดุตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ -ใช้แหล่งสารนิเทศประเภทหน่วยงานสถาบัน และ -มีปัญหาด้านการใช้สารนิเทศ แหล่ง และผู้ใช้

ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	วัตถุประสงค์การวิจัย	สรุปผลการวิจัย
9. อารีย์พร อัจฉรารัตนโสภณ	การใช้ และความต้องการสารนิเทศของอาจารย์ และนักศึกษาของสถาบันพระคริสต์ธรรม	เพื่อศึกษาการใช้ และความต้องการสารนิเทศของอาจารย์และนักศึกษาของสถาบันพระคริสต์ธรรม	-อาจารย์ใช้สารนิเทศเพื่อประกอบการสอนและต้องการสารนิเทศเพื่อประกอบการสอนในรูปแบบหนังสือและหนังสืออ้างอิง -ใช้เนื้อหาเกี่ยวกับพระคัมภีร์ และเนื้อหาด้านคริสศาสนศาสตร์ ทุกด้านและใช้สารนิเทศภาษาไทย -แหล่งสารนิเทศที่ใช้คือห้องสมุดภายในสถาบันพระคริสต์ธรรม -ปัญหาที่อาจารย์ประสบคือสารนิเทศภาษาไทยมีไม่เพียงพอ -นักศึกษาใช้สารนิเทศเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในรูปแบบหนังสืออ้างอิงต้องการสารนิเทศเพื่อประกอบการเรียน -เนื้อหาเกี่ยวกับพระคัมภีร์ใช้สารนิเทศภาษาไทย

ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	วัตถุประสงค์การวิจัย	สรุปผลการวิจัย
			-ใช้แหล่งสารนิเทศคือ ห้องสมุดภายใน สถาบันพระคริสต์ ธรรม -มีปัญหาการใช้ สารนิเทศ ที่เป็น ภาษาต่างประเทศ

กลุ่มงานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวกับการใช้สารสนเทศของบุคลากรเฉพาะวิชาชีพสรุปในด้านวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศ รูปแบบสารสนเทศ เนื้อหาสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ และ ปัญหาการใช้สารสนเทศแสดงในตารางได้ดังนี้

2. งานวิจัยต่างประเทศ

ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	วัตถุประสงค์การวิจัย	สรุปผลการวิจัย
1. Boemo Nlayidzi Jorosi	The Information Needs and Information Seeking Behavious of SME ใน Boswana	เพื่อการแสวงหา สารสนเทศของ ผู้จัดการ SME ใน Boswana	-เนื้อหาที่มีความสำคัญ คือ เรื่องเกี่ยวกับลูกค้า รองลงมาเรื่องข้อมูล การแข่งขันทางการค้า -แหล่งสารนิเทศที่ใช้ คือหนังสือพิมพ์ วารสาร แหล่ง สารสนเทศที่ใช้น้อย คือคือห้องสมุด และ สื่ออิเล็กทรอนิกส์

ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	วัตถุประสงค์การวิจัย	สรุปผลการวิจัย
2. Ikoja-Odongo,Rand Ocholla,DN	Information Seeking Behavious of the Information Sector Entrepreneurs	เพื่อศึกษาความต้องการสารสนเทศและการใช้สารสนเทศของผู้ประกอบการที่ไม่เป็นทางการในประเทศยูกันดา	-เนื้อหาที่ใช้คือเรื่องการตลาด วัตถุดิบ และเรื่องราคาสินค้า -ปัญหาที่พบคือไม่มีแหล่งสารนิเทศเฉพาะด้าน ไม่รู้วิธีการใช้ระบบสารสนเทศ มีปัญหาในเรื่องมีข้อจำกัดในการใช้ห้องสมุดประชาชน
3. Alwis,Shrianjani Matir(Gina) de and Higgins,Susan Ellen	Information as a Tool for Management Decision Making:Acase Study of Singapore	เพื่อพัฒนาความเข้าใจว่าผู้จัดการของประเทศสิงค์โปรในฐานะผู้ใช้สารสนเทศ	-เนื้อหาที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจคือแนวโน้มของผู้แข่งขันทางการค้า รองลงมาคือแนวโน้มด้านเศรษฐกิจภูมิภาค -แหล่งสารนิเทศที่ใช้มากคือการติดต่อส่วนบุคคล -ผู้จัดการมีปัญหาด้านแหล่งสารสนเทศที่มีบริการให้ผู้จัดการไม่ได้ เนื่องจากขาดความรู้ความเข้าใจ ขาดเครื่องมือในการเข้าถึง

ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	วัตถุประสงค์การวิจัย	สรุปผลการวิจัย
4. Bigdeli,Z	Iranian Engineers"Information Needs and Seeking Habits:An Angro-Industry Company Experience	เพื่อค้นหาพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของวิศวกรของบริษัท Khuzestan Sugar-Cane ในประเทศอิหร่าน	-วิศวกรมีวัตถุประสงค์ในการแสวงหาสารสนเทศที่สำคัญคือ เพื่อพัฒนาความรู้ -แหล่งสารสนเทศที่ใช้มากได้แก่ตำรา -ปัญหาการใช้สารสนเทศได้แก่ขาดทักษะทางด้านการใช้ภาษาอังกฤษ

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ใช้ประชากรเป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรระดับบริหาร บริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด มีทั้งหมด 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายโรงงาน ฝ่ายการเงินและทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการขายและการตลาด จำนวนทั้งสิ้น 165 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเพื่อตอบแบบสอบถามจำนวน 145 คน

ตารางที่ 3.1 จำนวนบุคลากรระดับบริหารของ บริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด[1]

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)
1. ฝ่ายโรงงาน	
ผู้จัดการทั่วไป	4
ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป	2
ผู้จัดการ	5
ผู้ช่วยผู้จัดการ	6
หัวหน้าแผนก	16
ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก	21
ผู้ควบคุมงาน	18
หัวหน้างาน	13
ผู้ช่วยหัวหน้างาน	18
รวม	**103**
2. ฝ่ายการเงินและทรัพยากรบุคคล	
ผู้จัดการทั่วไป	3
ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป	2
หัวหน้าแผนก	4
ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก	5
หัวหน้างาน	2
รวม	**16**
3. ฝ่ายขายและการตลาด	
ผู้จัดการทั่วไป	3
ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป	1
ผู้จัดการ	10
ผู้ช่วยผู้จัดการ	5
หัวหน้าแผนก	10
ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก	13
หัวหน้างาน	4
รวม	**46**
รวมทั้งหมด	**165**

[1] * ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2554

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามซึ่งมีลักษณะและการพัฒนาดังนี้

2.1 ลักษณะของแบบสอบถาม แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อคำถามเกี่ยวกับ ส่วนงานที่สังกัด ตำแหน่งงาน และ ประสบการณ์ทำงานในบริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 สภาพการใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหาร บริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด แบ่งเป็น 5 หัวข้อ ดังนี้

1) วัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบจาก 7 ข้อ

2) วิธีการเข้าถึงสารสนเทศ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบจาก 4 ข้อ

3) เนื้อหาของสารสนเทศที่ใช้ จำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงานทั่วไป จำแนกเป็นเรื่องย่อย จำนวน 9 ข้อ ด้านการบริหารงานบุคลากร การเงินและงบประมาณ จำแนกเป็นเรื่องย่อย จำนวน 8 ข้อ ด้านการขายและการตลาด จำแนกเป็นเรื่องย่อยจำนวน 7 ข้อ ด้านการผลิต จำแนกเป็นเรื่องย่อยจำนวน 7 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบอัตราส่วนประเมินค่า

4) แหล่งสารสนเทศที่ใช้ ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศ 3 แหล่ง คือ แหล่งสารสนเทศภายในองค์กร จำแนกย่อย เป็น 2 แหล่ง แหล่งสารสนเทศภายนอกองค์กร จำแนกย่อย เป็น 3 แหล่ง และแหล่งสารสนเทศส่วนบุคคล จำแนกย่อยเป็น 4 แหล่ง ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ

5) รูปแบบสารสนเทศที่ใช้ ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับรูปแบบสารสนเทศ 3 รูปแบบ คือ สื่อสิ่งพิมพ์ จำแนกย่อยเป็น 1 ข้อ สื่อโสตทัศน์ จำแนกย่อย เป็น 1 ข้อ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จำแนกย่อยเป็น 1 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 3 การใช้สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตของบุคลากรระดับบริหาร โดยให้เขียนชื่อเว็บไซต์ที่ใช้มาก 5 อันดับเพื่อนำมาใช้ในการบริหารงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ มีรายละเอียดคำถาม 4 ด้าน ได้แก่ ปัญหาจากเนื้อหาสารสนเทศ จำนวน 5 ข้อ ปัญหาจากแหล่งสารสนเทศ จำนวน 5 ข้อ ปัญหาจากรูปแบบสารสนเทศ จำนวน 5 ข้อ ปัญหาอื่น ๆ จำนวน 4 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบอัตราส่วนประเมินค่า

2.2 การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม มีการสร้างแบบสอบถามตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

2.2.1 ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร สิ่งพิมพ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร รวมทั้งสนทนากับบุคลากรระดับผู้บริหารของบริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัดบางคนอย่างไม่เป็นทางการ

2.2.2 ศึกษาวิธีการและหลักการสร้างแบบสอบถาม

2.2.3 จัดทำร่างแบบสอบถามโดยใช้ข้อมูลที่ได้ศึกษาจากเอกสาร สิ่งพิมพ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.4 นำร่างแบบสอบถามเสนอคณาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาให้ข้อเสนอแนะ

2.2.5 ปรับแก้ไขร่างแบบสอบถามตามที่คณาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้ข้อเสนอแนะ

2.2.6 นำแบบสอบถามที่ปรับแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ราย (รายชื่อพร้อมประวัติอยู่ในภาคผนวก ข) พิจารณาเพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ จากนั้นนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง 3 ด้าน ได้แก่ ความสอดคล้องด้านวัตถุประสงค์ ด้านเนื้อหาและด้านสำนวนภาษา

2.2.7 นำข้อวิพากษ์ของผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิ มาพิจารณาร่วมกับคณาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม แล้วจัดทำต้นฉบับเพื่อทดลองใช้

2.2.8 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คนได้แบบสอบถามกลับมาจำนวน 20 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 นำมาตรวจสอบความคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายข้อและทั้งฉบับจากการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า ของครอนบาค ผลจากการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 1.0 ครั้งแรกนำแบบสอบถามเพื่อจะนำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างโดยการติดต่อ ขอทดลองกับบริษัทที่ประกอบกิจการเหมือนกันแล้วไม่ได้รับความร่วมมือ

2.2.9 นำข้อมูลที่ได้จากการทดลองมาปรึกษาร่วมกับคณาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อการการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามที่สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.2.10 จัดพิมพ์แบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยต่อไป

3. การเก็บรวมรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.1 ติดต่อขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย จากบริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด (ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์อยู่ในภาคผนวก ค)

3.2 นำแบบสอบถามแจกด้วยตนเองตามจำนวนบุคลากรระดับบริหารแบบสอบถามที่แจกมีทั้งหมด จำนวน 145 ฉบับ โดยขอความอนุเคราะห์ในการกรอกแบบสอบถามและส่งคืนภายใน วันที่ 20 เดือนเมษายน 2554 เมื่อครบกำหนดตามวันดังกล่าวแล้วได้แบบสอบถามกลับคืนจำนวน 110 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 75.86 ไม่เพียงพอจึงได้ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามใหม่อีกครั้ง สำหรับผู้ที่ยังไม่ตอบแบบสอบถาม ในวันที่ 20 เมษายน 2554 และวันที่ 22 เมษายน 2554 เมื่อครบกำหนดเวลาและได้จำนวนเพียงพอแล้ว จึงยุติในการเก็บข้อมูล และได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวนรวมทั้งหมด 136 ฉบับ คิดเป็น ร้อยละ 93.79 ผลการส่งแบบสอบถามกลับคืนแสดงในตารางที่ 3.2

3.3 ตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับจะมีการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 3.2 รายละเอียดแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนจากบุคลากรระดับบริหาร

ตำแหน่ง	จำนวน	จำนวน	ใช้วิเคราะห์
	ที่แจก	ที่รับคืน	ร้อยละ
1. ฝ่ายโรงงาน			
ผู้จัดการทั่วไป	4	4	2.75
ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป	2	2	1.37
ผู้จัดการ	5	5	3.44
ผู้ช่วยผู้จัดการ	6	6	4.13
หัวหน้าแผนก	16	16	11.03
ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก	17	17	11.72
ผู้ควบคุมงาน	18	18	12.41
หัวหน้างาน	13	10	6.89
ผู้ช่วยหัวหน้างาน	13	13	8.96
รวม	**91**	**91**	62.75
2. ฝ่ายการเงินและทรัพยากรบุคคล			
ผู้จัดการทั่วไป	3	3	2.06
ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป	2	2	1.37
หัวหน้าแผนก	2	2	1.37
ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก	4	4	2.75
หัวหน้างาน	2	2	1.37
รวม	**13**	**13**	8.96
3. ฝ่ายขายและการตลาด			
ผู้จัดการทั่วไป	3	3	2.06
ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป	1	1	0.68
ผู้จัดการ	9	6	4.13
ผู้ช่วยผู้จัดการ	4	3	2.06
หัวหน้าแผนก	10	6	4.13
ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก	10	9	6.20
หัวหน้างาน	4	4	2.75
รวม	**41**	**32**	22.06
รวมทั้งหมด	**145**	**136**	93.79

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

4.1 การจัดกระทำข้อมูล หลังจากที่รวบรวมแบบสอบถามเรียบร้อยแล้วจากจำนวนแบบสอบถาม 136 ฉบับนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ และใช้ค่าสถิติดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 สภาพการใช้สารสนเทศ ด้านวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศ และด้านวิธีการเข้าถึงสารสนเทศใช้ค่าความถี่และวิเคราะห์ค่าร้อยละ ด้านเนื้อหาสารสนเทศทั้ง 4 ด้าน วิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านแหล่งสารสนเทศ รูปแบบสารสนเทศใช้ค่าความถี่และวิเคราะห์ค่าร้อยละ

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคการใช้สารสนเทศวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 4 เว็บไซต์ที่ใช้ในการค้นหาข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการบริหารงานใช้การนับค่าความถี่

4.2 การแปลผลค่าคะแนนเฉลี่ยในการวิจัย ใช้การอิงเกณฑ์ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	**แปลผล**
4.51 – 5.00	มากที่สุด
3.51 – 4.50	มาก
2.51 – 3.50	ปานกลาง
1.51 – 2.50	น้อย
1.00 – 1.50	น้อยที่สุด

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารของบริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้ ปัญหาการใช้และอุปสรรคการใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารบริษัทไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 136 คน (ร้อยละ 93.79) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอ 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 สภาพการใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหาร บริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด
ตอนที่ 3 การใช้สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตของบุคลากร ระดับบริหาร บริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด
ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของบุคลากร ระดับบริหาร บริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน จำแนกตามฝ่ายโรงงาน ฝ่ายการเงินและทรัพยากรบุคคล และฝ่ายขายและการตลาด จำแนกออกเป็น 1 หัวข้อ ดังนี้

1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับตำแหน่งงานของบุคลากรระดับบริหารที่ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลของบุคลากรระดับบริหารที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามฝ่าย ระดับของผู้บริหาร และตำแหน่งงาน แสดงในตาราง 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนบุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามฝ่าย และตำแหน่งงาน

ผู้บริหาร (จำนวน/ร้อยละ)	ตำแหน่ง	ฝ่ายโรงงาน (จำนวน/ร้อยละ)	ฝ่ายการเงิน และทรัพยากรบุคคล(จำนวน/ร้อยละ)	ฝ่ายขาย และการตลาด (จำนวน/ร้อยละ)	รวม (จำนวน/ร้อยละ)
ระดับสูง (35/25.7)	ผู้จัดการทั่วไป	4/2.9	2/1.5	3/2.2	9/6.6
	ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป	2/1.5	2/1.5	1/0.7	5/3.7
	ผู้จัดการ	5/3.7	1/0.7	6/4.4	12 /8.8
	ผู้ช่วยผู้จัดการ	6/4.4	0(0.00)	3/2.2	9 /6.7
ระดับกลาง (54/39.7)	หัวหน้าแผนก	16/11.8	2/1.5	6/4.4	24 /17.6
	ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก	17/12.5	4/2.9	9/6.6	30 /22.1
ระดับต้น (47/34.6)	ผู้ควบคุมงาน	18/13.2	0/0.0	0/0.0	18 /13.2
	หัวหน้างาน	10/7.3	0/0.0	0/0.0	10 /7.3
	ผู้ช่วยหัวหน้างาน	13/9.5	2/1.5	4/2.9	19 /14.0
รวม		**91/66.9**	**13/9.5**	**32/23.5**	136 /100.0

ตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวม เป็นผู้บริหารระดับสูง จำนวน 35 คน (ร้อยละ 25.7) ผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 54 คน (ร้อยละ 39.7) ผู้บริหารระดับต้น จำนวน 47 คน (ร้อยละ 34.6) เมื่อจำแนกผู้บริหารตามฝ่ายพบว่าเป็นบุคลากรระดับบริหารของฝ่ายโรงงานมากที่สุด จำนวน 91 คน (ร้อยละ 66.9) รองลงมาคือ ฝ่ายขายและการตลาด จำนวน 32 คน (ร้อยละ 23.5) และน้อยที่สุด คือ ฝ่ายการเงินและทรัพยากรบุคคล (จำนวน 13 คน ร้อยละ 9.5)

ตอนที่ 2 สภาพการใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหาร บริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด

สภาพการใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหาร จำแนกเป็น 5 หัวข้อ คือ การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารด้านวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศ ด้านเนื้อหาสารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศ ด้านรูปแบบสารสนเทศ และวิธีการเข้าถึงสารสนเทศ ของผู้บริหารแต่ละฝ่าย ดังนี้

2.1 การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารด้านวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศ

ข้อมูลเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารจำแนกตามฝ่าย และระดับของผู้บริหาร แสดงในตาราง 4.2

ตารางที่ 4.2 วัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหาร

วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ	ผู้บริหาร			
	ระดับสูง	ระดับกลาง	ระดับต้น	รวม
	จำนวน/ร้อยละ	จำนวน/ร้อยละ	จำนวน/ร้อยละ	จำนวน/ร้อยละ
ฝ่ายโรงงาน				
วางแผนการบริหารและดำเนินงานตามนโยบายขององค์กร	9/3.4	16/6.0	19/7.1	44 /16.5
ส่งเสริมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด	9/3.4	18/6.7	22/8.2	49 /18.3
ตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญ	5/1.9	10/3.7	10/3.7	25 /9.4
ประเมินผลการปฏิบัติงาน	6/2.2	13/4.9	14/5.2	33 /12.4
ติดต่อสื่อสารในองค์กร	11/4.1	22/8.2	28/10.5	61 /22.8
เพิ่มพูนความรู้	10/3.7	19/7.1	24/9.0	53 /19.8
วางแผนงาน/ ผลผลิต	0/0.0	1/0.4	1/0.4	2 /0.7
ฝ่ายการเงินและทรัพยากรบุคคล				
วางแผนการบริหารและดำเนินงานตามนโยบายขององค์กร	2/5.1	3/7.7	1/2.6	6 /15.4
ส่งเสริมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด	3/7.7	3/7.7	1/2.6	7 /18.0
ตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญ	2/5.1	2/5.1	1/2.6	5 /12.9
ประเมินผลการปฏิบัติงาน	2/5.1	2/5.1	1/2.6	5 /12.8
ติดต่อสื่อสารในองค์กร	3/7.7	4/10.2	1/2.6	8 /20.5
เพิ่มพูนความรู้	3/7.7	3/7.7	1/2.6	7 /17.9
วางแผนงาน/ ผลผลิต	0/0.0	0/0.0	1/2.6	1 /2.6
ฝ่ายขายและการตลาด				
วางแผนการบริหารและดำเนินงานตามนโยบายขององค์กร	7/7.1	8/8.1	2/2.0	17 /17.2
ส่งเสริมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด	8/8.1	9/9.1	2/2.0	19 /19.2
ตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญ	4/4.0	5/5.0	1/1.0	10 /10.1
ประเมินผลการปฏิบัติงาน	5/5.0	6/6.0	2/2.0	13 /13.1
ติดต่อสื่อสารในองค์กร	9/9.1	10/10.1	3/3.0	22 /22.2
เพิ่มพูนความรู้	7/7.1	8/8.1	2/2.0	17 /17.2
วางแผนงาน/ ผลผลิต	1/1.0	0/0.0	0/0.0	1 /1.0

ตารางที่ 4.2 พบว่า โดยรวม บุคลากรระดับบริหารของบริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด ทุกฝ่ายและทุกระดับ มีวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศเพื่อติดต่อสื่อสารในองค์กรมากที่สุด รองลงมาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และส่งเสริมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

เมื่อพิจารณาตามฝ่ายต่างๆ พบว่า ผู้บริหารทุกระดับของฝ่ายโรงงาน มีวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศเพื่อติดต่อสื่อสารในองค์กรมากที่สุด (ร้อยละ 22.8)โดยเป็นผู้บริหารระดับสูง จำนวน ร้อยละ 4.1 ระดับกลาง (ร้อยละ 8.2) และระดับต้น (ร้อยละ 10.5) รองลงมาคือ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ (ร้อยละ 19.8) โดยเป็นผู้บริหารระดับสูง จำนวนร้อยละ 3.7 ระดับกลาง (ร้อยละ 7.1) และระดับต้น (ร้อยละ 9.0) และเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด (ร้อยละ 18.3) โดยเป็น ผู้บริหารระดับสูง จำนวนร้อยละ 3.4 ระดับกลาง (ร้อยละ 6.7) และระดับต้น (ร้อยละ 8.2)

ผู้บริหารทุกระดับของฝ่ายการเงิน และทรัพยากรบุคคลมีวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศเพื่อติดต่อสื่อสารในองค์กรมากที่สุด (ร้อยละ 20.5) โดยเป็นผู้บริหารระดับสูง จำนวน ร้อยละ 7.7 ระดับกลาง (ร้อยละ 10.2) และระดับต้น (ร้อยละ 2.6) รองลงมาคือ เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด (ร้อยละ 18.0) และเพื่อเพิ่มพูนความรู้ (ร้อยละ 17.9) โดยเป็นผู้บริหารระดับสูง และระดับกลางเท่ากันจำนวน ร้อยละ 7.7 และระดับต้น (ร้อยละ 2.6)

ผู้บริหารทุกระดับของฝ่ายขายและการตลาดมีวัตถุประสงค์การใช้สารสนเทศเพื่อติดต่อสื่อสารในองค์กรมากที่สุด (ร้อยละ 22.2) โดยเป็นผู้บริหารระดับสูงจำนวน ร้อยละ 9.1 ระดับกลาง (ร้อยละ 10.1) และระดับต้น (ร้อยละ 3.0) รองลงมาคือ เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด (ร้อยละ 19.2) โดยเป็นผู้บริหารระดับสูง จำนวน ร้อยละ 8.1 ระดับกลาง (ร้อยละ 9.1) และระดับต้น (ร้อยละ 2.0)

2.2 การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารด้านเนื้อหาสารสนเทศ ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศด้านเนื้อหาสารสนเทศของบุคลากรระดับบริหาร จำแนกตามฝ่ายโรงงาน ฝ่ายการเงินและทรัพยากรบุคคล และฝ่ายขาย และการตลาด ดังนี้

2.2.1 การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารฝ่ายโรงงานด้านเนื้อหาสารสนเทศ ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศด้านเนื้อหาสารสนเทศ 4 ด้าน คือด้านบริหารทั่วไป ด้านงานบุคลากร การเงิน และงบประมาณ ด้านการขาย และการตลาด และด้านการผลิตของบุคลากระดับบริหารฝ่ายโรงงาน โดยแบ่งตามระดับ แสดงในตาราง 4.3

ตารางที่ 4.3 การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารฝ่ายโรงงานด้านเนื้อหาสารสนเทศ

เนื้อหาสารสนเทศ	ผู้บริหาร											
	ระดับสูง (17 คน)			ระดับกลาง (33 คน)			ระดับต้น (41 คน)			รวม (91 คน)		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ด้านการบริหารงานทั่วไป												
นโยบายขององค์กร	3.2	0.6	ม	3.4	0.7	ป	3.1	0.7	ป	3.2	0.7	ป
แผนกลยุทธ์ขององค์กร	3.0	0.5	ป	3.1	0.4	ป	3.0	0.5	ป	3.0	0.5	ป
แผนการปฏิบัติงานประจำปี	3.4	0.9	ป	3.5	0.8	ป	3.3	0.8	ป	3.4	0.8	ป
การประเมินด้านคุณภาพ (ISO)	3.5	0.5	ป	3.7	0.8	ม	3.4	0.7	ป	3.5	0.7	ป
หลักการบริหารงานองค์กร	3.1	0.7	ป	3.2	0.8	ป	2.9	0.8	ป	3.1	0.8	ป
กฎระเบียบข้อบังคับของราชการ	2.8	0.8	ป	2.7	0.9	ป	2.8	0.8	ป	2.8	0.8	ป
กฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ	3.2	0.8	ป	3.0	0.8	ป	3.3	0.7	ป	3.2	0.8	ป
มาตรฐานผลิตภัณฑ์	3.6	0.8	ม	3.7	0.9	ม	3.2	0.8	ป	3.5	0.8	ป
รวม	**3.2**	**1.2**	**ป**	**3.3**	**1.1**	**ป**	**3.1**	**0.9**	**ป**	**3.2**	**1.1**	**ป**
ด้านงานบุคลากร การเงิน และงบประมาณ												
สถานภาพของบุคลากร	3.2	1.2	ป	3.3	1.4	ป	3.5	0.9	ป	3.3	1.2	ป
อัตราเงินเดือนค่าจ้าง	2.4	1.1	น	2.4	1.5	น	2.9	1.5	ป	2.6	1.4	ป
สรุปการประเมินผลงานบุคลากร	2.8	1.0	ป	2.8	0.7	ป	2.9	1.1	ป	2.8	0.9	ป
อัตรากำลังคน	3.1	1.0	ป	2.6	0.7	ป	3.2	1.0	ป	3.0	0.9	ป
รายงานงบประมาณรายจ่ายประจำปี	2.3	0.9	น	2.9	1.2	ป	2.1	1.3	น	2.4	1.1	น
รายงานอนุมัติค่าใช้จ่ายในแต่ละปี	2.4	1.0	น	2.5	1.2	น	2.8	1.3	ป	2.6	1.2	ป
รายงานผลกำไร ขาดทุนในแต่ละปี	2.7	1.2	ป	3.1	0.8	ป	2.7	1.4	ป	2.8	1.1	ป
รวม	**2.7**	**1.4**	**ป**	**2.8**	**1.1**	**ป**	**2.9**	**1.1**	**ป**	**2.8**	**1.2**	**ป**
ด้านการขาย และการตลาด												
ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทฯ	2.5	0.5	น	2.4	1.2	น	2.5	1.1	น	2.5	0.9	น
ช่องทางและวิธีการขายสินค้า	2.2	0.6	น	2.1	1.4	น	2.8	1.5	ป	2.4	1.2	น
ด้านกำไรขาดทุนของสินค้า	2.2	0.6	น	2.0	0.7	น	2.6	0.9	ป	2.3	0.7	น
ยอดขายและแนวโน้มของตลาด	2.7	0.5	ป	2.8	0.4	ป	2.8	1.0	ป	2.8	0.6	ป
สารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้า	2.4	0.5	น	2.2	0.9	น	2.9	1.0	ป	2.5	0.8	น
สารสนเทศงานบริการหลังการขาย	2.4	0.7	น	2.5	1.1	น	2.7	1.1	ป	2.5	1.0	น
รวม	**2.4**	**1.1**	**น**	**2.3**	**1.0**	**น**	**2.8**	**1.2**	**ป**	**2.5**	**1.1**	**น**
ด้านการผลิต												
รายงานประสิทธิภาพการผลิต	3.9	0.7	ม	3.8	0.9	ม	3.3	1.0	ป	3.7	0.9	ม
รายงานสินค้าคงคลัง	3.0	0.8	ป	3.2	1.1	ป	3.3	1.0	ป	3.2	1.0	ป
รายงานใบสั่งผลิตสินค้า	3.2	0.7	ป	3.3	0.8	ป	3.1	0.7	ป	3.2	0.7	ป
รายงานสูตรการผลิต	3.3	0.9	ป	3.4	1.1	ป	3.0	1.2	ป	3.2	1.1	ป
รายงานข้อมูลประกอบการผลิต	3.6	0.9	ม	3.3	0.9	ป	3.7	1.1	ม	3.5	1.0	ป
แผนการผลิต	3.9	0.5	ม	3.8	0.7	ม	3.5	1.3	ป	3.7	0.8	ม
รวม	**3.5**	**1.0**	**ป**	**3.5**	**0.9**	**ป**	**3.3**	**1.1**	**ป**	**3.4**	**1.0**	**ป**
เฉลี่ยรวม	**2.9**	**0.7**	**ป**	**3.0**	**0.9**	**ป**	**3.0**	**1.0**	**ป**	**3.0**	**0.9**	**ป**

ตารางที่ 4.3 พบว่า ในภาพรวม บุคลากรระดับบริหารของฝ่ายโรงงานทุกระดับใช้สารสนเทศในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.0) โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ผู้บริหารระดับสูง ค่าเฉลี่ย 2.9 ระดับกลาง และระดับต้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ค่าเฉลี่ย 3.0

เมื่อพิจารณาการใช้เนื้อหาแต่ละด้านพบว่า ผู้บริหารใช้เนื้อหาสารสนเทศทั้ง 4 ด้านในระดับปานกลาง เมื่อจัดเรียงลำดับการใช้จากมากไปหาน้อยมีดังนี้ ด้านการผลิต (ค่าเฉลี่ย 3.4) ด้านการบริหารงานทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.2) และด้านบุคลากร การเงิน และงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย 2.8) ส่วนด้านการขาย และการตลาดใช้ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.5) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่า

1) ด้านการผลิต ในภาพรวม ผู้บริหารทุกระดับใช้สารสนเทศด้านการผลิตในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.4) โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ผู้บริหารระดับสูง และระดับกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือค่าเฉลี่ย 3.5 รองลงมาผู้บริหารระดับต้น ค่าเฉลี่ย 3.3 เมื่อพิจารณาเนื้อหาแต่ละเรื่อง พบว่าบางเรื่องผู้บริหารใช้ในระดับมาก และระดับปานกลาง เรื่องที่ผู้บริหารใช้มากที่สุดสามอันดับแรกคือ เรื่องรายงานประสิทธิภาพการผลิต และเรื่องแผนการผลิตมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.7) และเรื่องรายงานข้อมูลประกอบการผลิต (ค่าเฉลี่ย 3.5)

เรื่องรายงานประสิทธิภาพการผลิต และเรื่องแผนการผลิต เป็นเรื่องที่ผู้บริหารระดับสูงใช้มากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.9) รองลงมาคือผู้บริหารระดับกลางใช้โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.8) และผู้บริหารระดับต้น (ค่าเฉลี่ย 3.5 และ 3.3 ตามลำดับ) ส่วนเรื่องรายงานข้อมูลประกอบการผลิตนั้นผู้บริหารระดับต้น ใช้มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.7) รองลงมาคือผู้บริหารระดับสูง และระดับกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.6 และ 3.3 ตามลำดับ)

2) ด้านการบริหารงานทั่วไป ในภาพรวม ผู้บริหารทุกระดับใช้สารสนเทศด้านการบริหารงานทั่วไปในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.2) โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ผู้บริหารระดับกลางใช้มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.3 รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับสูง ค่าเฉลี่ย 3.2 และผู้บริหารระดับต้น ค่าเฉลี่ย 3.1 เมื่อพิจารณาเนื้อหาแต่ละเรื่อง พบว่า บางเรื่องผู้บริหารใช้ในระดับมาก และระดับปานกลาง เรื่องที่ผู้บริหารใช้มากที่สุดสามอันดับแรกคือ เรื่องมาตรฐานผลิตภัณฑ์ และเรื่องแผนการปฏิบัติงานประจำปีโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.5) และเรื่องการประเมินด้านคุณภาพ (ISO) (ค่าเฉลี่ย 3.4)

เรื่องมาตรฐานผลิตภัณฑ์ เรื่องการประเมินด้านคุณภาพ (ISO) และเรื่องแผนการปฏิบัติงานประจำปี ผู้บริหารระดับกลางใช้มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.7, 3.7 และ 3.5 ตามลำดับ รองลงมาคือผู้บริหารระดับสูง ค่าเฉลี่ย 3.6, 3.5 และ 3.4 ตามลำดับ และผู้บริหารระดับต้น ค่าเฉลี่ย 3.2, 3.4 และ 3.3 ตามลำดับ

3) ด้านงานบุคลากร การเงินและงบประมาณ ในภาพรวม ผู้บริหารใช้สารสนเทศด้านบุคลากร การเงิน และงบประมาณในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.8) โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้

ผู้บริหารระดับต้นใช้มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 2.9 รองลงมาคือผู้บริหารระดับกลาง ค่าเฉลี่ย 2.8 และผู้บริหารระดับต้น ค่าเฉลี่ย 2.7 เมื่อพิจารณาเนื้อหาแต่ละเรื่อง พบว่า บางเรื่องผู้บริหารใช้ในระดับปานกลาง และระดับน้อย เรื่องที่ผู้บริหารใช้มากที่สุดสามอันดับแรกคือ เรื่องสถานภาพของบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.3) เรื่องอัตรากำลังคน (ค่าเฉลี่ย 3.0) เรื่องสรุปการประเมินผลงานบุคลากร และเรื่องรายงานผลกำไร ขาดทุนในแต่ละปีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 2.8)

เรื่องสถานภาพของบุคลากร ผู้บริหารระดับต้นใช้มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.5 รองมาคือผู้บริหารระดับกลาง และระดับสูง ค่าเฉลี่ย 3.3.และ 3.2 ตามลำดับ เรื่องอัตรากำลังคน ผู้บริหารระดับต้นใช้ในปริมาณมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.2 รองมาคือผู้บริหารระดับสูง และระดับกลาง ค่าเฉลี่ย 3.1 และ 2.6 ตามลำดับ เรื่องสรุปการประเมินผลงานบุคลากร ผู้บริหารระดับต้นใช้มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.9) ผู้บริหารระดับสูง และระดับกลางใช้เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 2.8) และเรื่องรายงานผลกำไร ขาดทุนในแต่ละปี ผู้บริหารระดับกลางใช้มากสุด (ค่าเฉลี่ย 3.1) ผู้บริหารระดับระดับสูง และระดับต้นใช้เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 2.7)

4) ด้านการขายและการตลาด ในภาพรวม ผู้บริหารใช้สารสนเทศด้านการขายและการตลาดในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.5) โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ผู้บริหารระดับต้นใช้มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 2.8 รองลงมาคือผู้บริหารระดับสูง และระดับกลาง ค่าเฉลี่ย 2.4 และ 2.3 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเนื้อหาแต่ละเรื่อง พบว่า บางเรื่องผู้บริหารใช้ในระดับปานกลาง และระดับน้อย เรื่องที่ผู้บริหารใช้มากที่สุดสองอันดับแรก คือเรื่องยอดขายและแนวโน้มของตลาด (ค่าเฉลี่ย 2.8) เรื่องข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทฯ เรื่องสารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้า และเรื่องสารสนเทศงานบริการหลังการขาย ใช้เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 2.5)

เรื่องยอดขายและแนวโน้มของตลาด ผู้บริหารระดับกลาง และระดับต้นใช้มากที่สุดเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 2.8) รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 2.7) เรื่องสารสนเทศงานบริการหลังการขาย ผู้บริหารระดับต้นใช้มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.7) รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับกลาง และระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 2.5 และ 2.4 ตามลำดับ) เรื่องสารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้า ผู้บริหารระดับต้นใช้มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.9) รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับสูง และระดับกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.4 และ 2.2 ตามลำดับ) เรื่องข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทฯ ผู้บริหารระดับสูง และระดับต้นใช้มากที่สุดเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 2.5) รองลงมาคือผู้บริหารระดับกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.4)

2.2.2 การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารฝ่ายการเงิน และทรัพยากรบุคคล

ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศด้านเนื้อหาสารสนเทศ 4 ด้าน คือด้านบริหารทั่วไป ด้านบุคลากร การเงินและงบประมาณ ด้านการขายและการตลาด และด้านการผลิตของบุคลากระดับบริหารฝ่ายการเงินและทรัพยากรบุคคล โดยแบ่งตามระดับ แสดงในตาราง 4.4

ตารางที่ 4.4 การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารฝ่ายการเงิน และทรัพยากรบุคคล ด้านเนื้อหาสารสนเทศ

เนื้อหาสารสนเทศ	ผู้บริหาร											
	ระดับสูง (5คน)			ระดับกลาง (6คน)			ระดับต้น (2คน)			รวม(13คน)		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ด้านการบริหารงานทั่วไป												
นโยบายขององค์กร	2.9	0.1	ป	2.9	0.6	ป	2.8	0.8	ป	2.9	0.5	ป
แผนกลยุทธ์ข ององค์กร	3.1	0.1	ป	3.3	0.6	ป	3.1	0.9	ป	3.2	0.5	ป
แผนการปฏิบัติงานประจำปี	3.6	0.2	ม	3.5	0.7	ป	3.3	0.6	ป	3.5	0.5	ป
การประเมินด้านคุณภาพ (ISO)	3.3	0.5	ป	3.5	0.5	ป	3.4	0.7	ป	3.4	0.6	ป
หลักการบริหารงานองค์กร	3.6	0.2	ม	2.8	0.8	ป	3.1	0.4	ป	3.2	0.5	ป
กฎระเบียบข้อบังคับของราชการ	3.5	0.2	ป	2.8	0.7	ป	2.8	1.0	ป	3.0	0.6	ป
กฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ	3.5	0.2	ป	3.4	0.5	ป	3.3	1.0	ป	3.4	0.6	ป
มาตรฐานผลิตภัณฑ์	3.5	0.6	ป	3.8	0.7	ม	3.2	0.8	ป	3.5	0.7	ป
รวม	**3.4**	**1.1**	**ป**	**3.3**	**0.9**	**ป**	**3.1**	**1.3**	**ป**	**3.3**	**1.1**	**ป**
ด้านงานบุคลากร การเงิน และงบประมาณ												
สถานภาพของบุคลากร	4.2	0.5	ม	3.2	1.1	ป	3.5	1.5	ป	3.6	1.0	ม
อัตราเงินเดือนค่าจ้าง	4.1	0.6	ม	2.5	1.0	น	2.9	0.9	ป	3.2	0.8	ป
สรุปการประเมินผลงานบุคลากร	3.9	0.4	ม	2.9	1.1	ป	2.9	1.0	ป	3.2	0.8	ป
อัตรากำลังคน	3.2	0.9	ป	3.1	1.1	ป	3.2	1.5	ป	3.2	1.2	ป
รายงานงบประมาณรายจ่ายประจำปี	3.6	1.0	ม	2.2	0.9	น	3.0	0.9	ป	2.9	0.9	ป
รายงานอนุมัติค่าใช้จ่ายในแต่ละปี	3.6	1.0	ม	2.5	0.8	น	2.8	1.0	ป	3.0	0.9	ป
รายงานผลกำไร ขาดทุนในแต่ละปี	3.2	1.9	ป	2.2	0.6	น	2.7	1.4	ป	2.7	1.3	ป
รวม	**3.7**	**0.8**	**ม**	**2.7**	**1.1**	**ป**	**3.0**	**1.3**	**ป**	**3.1**	**1.1**	**ป**
ด้านการขาย และการตลาด												
ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทฯ	3.1	1.2	ป	2.5	0.4	น	3.0	1.1	ป	2.9	0.9	ป
ช่องทางและวิธีการขายสินค้า	3.2	1.2	ป	2.4	0.5	น	2.8	1.5	ป	2.8	1.1	ป
ด้านกำไรขาดทุนของสินค้า	3.3	0.9	ป	2.1	0.6	น	2.6	0.9	ป	2.7	0.8	ป
ยอดขายและแนวโน้มของตลาด	3.4	0.7	ป	2.6	0.6	ป	3.1	1.0	ป	3.0	0.8	ป
สารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้า	3.0	0.7	ป	2.3	0.5	น	2.9	1.1	ป	2.7	0.8	ป
สารสนเทศงานบริการหลังการขาย	3.1	0.9	ป	2.3	0.7	น	3.1	1.1	ป	2.8	0.9	ป
รวม	**3.2**	**1.2**	**ป**	**2.4**	**0.8**	**น**	**3.0**	**1.1**	**ป**	**2.8**	**1.0**	**ป**

ตาราง 4.4 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศ	ผู้บริหาร											
	ระดับสูง (5คน)			ระดับกลาง (6คน)			ระดับต้น (2คน)			รวม(13คน)		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ด้านการผลิต												
รายงานประสิทธิภาพการผลิต	3.3	0.9	ป	4.0	0.5	ม	3.3	1.0	ป	3.5	0.8	ป
รายงานสินค้าคงคลัง	3.9	0.4	ม	2.9	0.5	ป	3.3	1.0	ป	3.4	0.6	ป
รายงานใบสั่งผลิตสินค้า	3.2	1.1	ป	3.0	1.3	ป	3.1	0.7	ป	3.1	1.0	ป
รายงานสูตรการผลิต	3.0	1.8	ป	3.2	0.9	ป	3.0	1.5	ป	3.1	1.4	ป
รายงานข้อมูลประกอบการผลิต	3.8	0.6	ม	3.5	0.7	ป	3.7	0.9	ม	3.7	0.7	ม
แผนการผลิต	3.1	1.2	ป	3.9	0.5	ม	3.5	1.0	ป	3.5	0.9	ป
รวม	**3.4**	**0.9**	**ป**	**3.4**	**1.2**	**ป**	**3.3**	**0.8**	**ป**	**3.4**	**1.0**	**ป**
เฉลี่ยรวม	**3.4**	**1.2**	**ป**	**3.0**	**1.0**	**ป**	**3.1**	**1.3**	**ป**	**3.1**	**1.2**	**ป**

ตารางที่ 4.4 พบว่า ในภาพรวม บุคลากรระดับบริหารของฝ่ายการเงิน และทรัพยากรบุคคลทุกระดับใช้สารสนเทศในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.1) โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ผู้บริหารระดับสูง ค่าเฉลี่ย 3.4 ระดับต้น ค่าเฉลี่ย 3.1 และ ระดับกลาง ค่าเฉลี่ย 3.0

เมื่อพิจารณาการใช้เนื้อหาแต่ละด้านพบว่า ผู้บริหารใช้เนื้อหาสารสนเทศทั้ง 4 ด้านในระดับปานกลาง เมื่อจัดเรียงลำดับการใช้จากมากไปหาน้อยมีดังนี้ ด้านการผลิต (ค่าเฉลี่ย 3.4) ด้านการบริหารงานทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.3) และด้านงานบุคลากร การเงินและงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย 3.1) ด้านการขาย และการตลาด (ค่าเฉลี่ย 2.8) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่า

1) ด้านการผลิต ในภาพรวม ผู้บริหารทุกระดับใช้สารสนเทศด้านการผลิตในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.4) โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ผู้บริหารระดับสูง และระดับกลางใช้มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ค่าเฉลี่ย 3.4 และผู้บริหารระดับต้น ค่าเฉลี่ย 3.3 เมื่อพิจารณาเนื้อหาแต่ละเรื่องพบว่าบางเรื่องผู้บริหารใช้ในระดับมาก และระดับปานกลาง เรื่องที่ผู้บริหารใช้มากที่สุดสามอันดับแรกคือ เรื่องรายงานข้อมูลประกอบการผลิต (ค่าเฉลี่ย 3.7) เรื่องรายงานประสิทธิภาพการผลิต (ค่าเฉลี่ย 3.5) และเรื่องรายงานสินค้าคงคลัง (ค่าเฉลี่ย 3.4)

เรื่องรายงานประสิทธิภาพการผลิต ผู้บริหารระดับกลางใช้มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.0) รองลงมาคือเรื่องรายงานสินค้าคงคลัง (ค่าเฉลี่ย 3.9) และผู้บริหารระดับต้นเรื่อง รายงานข้อมูลประกอบการผลิต (ค่าเฉลี่ย 3.7)

2) ด้านการบริหารงานทั่วไป ในภาพรวม ผู้บริหารทุกระดับใช้สารสนเทศด้านการบริหารงานทั่วไปในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.3) โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ผู้บริหารระดับสูงใช้

มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.4 รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับกลาง ค่าเฉลี่ย 3.3 และผู้บริหารระดับต้น ค่าเฉลี่ย 3.1 เมื่อพิจารณาเนื้อหาแต่ละเรื่อง พบว่า บางเรื่องผู้บริหารใช้ในระดับมาก และระดับปานกลาง เรื่องที่ผู้บริหารใช้มากที่สุดสามอันดับแรกคือ เรื่องมาตรฐานผลิตภัณฑ์ และเรื่องแผนการปฏิบัติงานประจำปีใช้เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.5) และเรื่องการประเมินด้านคุณภาพ (ISO) และ กฎข้อบังคับของบริษัท ฯ ใช้เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.4)

เรื่องแผนการปฏิบัติงานประจำปี และเรื่องหลักการบริหารองค์กร ผู้บริหารระดับสูงใช้มากที่สุดเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.6) และรองลงมา ผู้บริหารระดับสูง และระดับกลางใช้เรื่อง กฎระเบียบข้อบังคับของทางราชการ และกฎระเบียบข้อบังคับของทางบริษัท ฯ มาตรฐานผลิตภัณฑ์ และการประเมินด้านคุณภาพ (ISO) ใช้เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.5)

3) ด้านงานบุคลากร การเงิน และงบประมาณ ในภาพรวม ผู้บริหารใช้สารสนเทศด้านงานบุคลากร การเงิน และงบประมาณในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.1) โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ผู้บริหารระดับสูงใช้มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.7 รองลงมาคือผู้บริหารระดับต้น ค่าเฉลี่ย 3.0 และผู้บริหารระดับกลาง ค่าเฉลี่ย 2.7

เมื่อพิจารณาเนื้อหาแต่ละเรื่อง พบว่า บางเรื่องผู้บริหารใช้ในระดับมาก และระดับปานกลาง เรื่องที่ผู้บริหารใช้มากที่สุดสามอันดับแรกคือ เรื่องสถานภาพของบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.6) รองลงมาเรื่องอัตราเงินเดือนค่าจ้าง สรุปการประเมินผลงานของบุคลากร และอัตรากำลังคนในปริมาณเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.2) และเรื่องรายงานงบประมาณรายจ่ายประจำปี (ค่าเฉลี่ย 2.9)

เรื่องสถานภาพของบุคลากร ผู้บริหารระดับสูงใช้ในปริมาณมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.2) รองมาคือเรื่องอัตราเงินเดือนค่าจ้าง (ค่าเฉลี่ย 4.1) และเรื่องสรุปการประเมินผลงานของบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.9)

4) ด้านการขายและการตลาด ในภาพรวม ผู้บริหารใช้สารสนเทศด้านการขายและการตลาดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.8) โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ผู้บริหารระดับสูงใช้มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.2 รองลงมาคือผู้บริหารระดับต้น ค่าเฉลี่ย 3.0 และผู้บริหารระดับกลาง ค่าเฉลี่ย 3.0 เมื่อพิจารณาเนื้อหาแต่ละเรื่อง พบว่า บางเรื่องผู้บริหารใช้ในระดับปานกลาง และระดับน้อย เรื่องที่ผู้บริหารใช้มากที่สุดสองอันดับแรกคือเรื่องยอดขาย และแนวโน้มของตลาด (ค่าเฉลี่ย 3.0) รองลงมาเรื่องข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทฯ (ค่าเฉลี่ย 2.9)

เรื่องยอดขายและแนวโน้มของตลาด ผู้บริหารระดับสูงใช้มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.4) รองลงมาคือเรื่องด้านกำไรขาดทุนของสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.3) และเรื่องช่องทางและวิธีการขายสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.2)

2.2.3 การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารฝ่ายขาย และการตลาดด้านเนื้อหาสารสนเทศ ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศด้านเนื้อหาสารสนเทศ 4 ด้าน คือด้านบริหารทั่วไป

ด้านบุคลากร การเงินและงบประมาณ ด้านการขายและการตลาด และด้านการผลิตของบุคลากรระดับบริหารฝ่ายขาย และการตลาด โดยแบ่งตามระดับแสดงในตาราง 4.5

ตารางที่ 4.5 การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารฝ่ายขาย และการตลาดด้านเนื้อหาสารสนเทศ

เนื้อหาสารสนเทศ	ผู้บริหาร											
	ระดับสูง (13คน)			ระดับกลาง (15คน)			ระดับต้น (4คน)			รวม(32คน)		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ด้านการบริหารงานทั่วไป												
นโยบายขององค์กร	3.2	1.1	ป	3.1	0.7	ป	3.3	0.6	ป	3.2	0.8	ป
แผนกลยุทธ์ขององค์กร	3.2	0.8	ป	3.1	0.5	ป	3.1	0.6	ป	3.1	0.6	ป
แผนการปฏิบัติงานประจำปี	3.4	0.8	ป	3.3	0.9	ป	3.5	0.8	ป	3.4	0.8	ป
การประเมินด้านคุณภาพ (ISO)	3.3	1.1	ป	3.4	0.7	ป	3.5	0.5	ป	3.4	0.8	ป
หลักการบริหารงานองค์กร	3.1	1.1	ป	3.1	0.8	ป	2.9	0.8	ป	3.0	0.9	ป
กฎระเบียบข้อบังคับของราชการ	3.1	1.0	ป	2.9	0.8	ป	3.1	0.7	ป	3.0	0.8	ป
กฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ	3.4	0.8	ป	3.3	0.8	ป	3.4	0.5	ป	3.4	0.7	ป
มาตรฐานผลิตภัณฑ์	3.4	1.1	ป	3.2	0.8	ป	3.8	0.7	ม	3.5	0.9	ป
รวม	**3.3**	**1.2**	**ป**	**3.2**	**1.1**	**ป**	**3.3**	**1.2**	**ป**	**3.3**	**1.2**	**ป**
ด้านงานบุคลากร การเงิน และงบประมาณ												
สถานภาพของบุคลากร	3.5	1.0	ป	3.5	0.9	ป	3.2	1.1	ป	3.4	1.0	ป
อัตราเงินเดือนค่าจ้าง	3.0	1.1	ป	2.9	1.5	ป	2.5	1.0	น	2.8	1.2	ป
สรุปการประเมินผลงานบุคลากร	3.2	0.9	ป	2.9	1.1	ป	3.1	1.1	ป	3.1	1.0	ป
อัตรากำลังคน	3.4	0.7	ป	3.2	1.0	ป	3.1	1.1	ป	3.2	0.9	ป
รายงานงบประมาณรายจ่ายประจำปี	3.2	1.2	ป	3.0	1.3	ป	2.2	1.0	น	2.8	1.2	ป
รายงานอนุมัติค่าใช้จ่ายในแต่ละปี	3.1	0.9	ป	2.9	1.3	ป	2.5	0.8	น	2.8	1.0	ป
รายงานผลกำไร ขาดทุนในแต่ละปี	4.1	1.2	ม	2.7	1.4	ป	2.2	0.6	น	3.0	1.1	ป
รวม	**3.4**	**1.1**	**ป**	**3.0**	**1.4**	**ป**	**2.7**	**1.1**	**ป**	**3.0**	**1.2**	**ป**
ด้านการขาย และการตลาด												
ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทฯ	3.6	1.3	ม	3.0	1.1	ป	2.5	0.4	น	3.0	0.9	**ป**
ช่องทางและวิธีการขายสินค้า	3.5	1.2	ป	2.8	1.5	ป	2.4	0.5	น	2.9	1.1	**ป**
ด้านกำไรขาดทุนของสินค้า	2.8	0.9	ป	2.6	0.9	ป	2.1	0.6	น	2.5	0.8	**น**
ยอดขายและแนวโน้มของตลาด	3.3	1.0	ป	3.1	1.0	ป	2.6	0.6	ป	3.0	0.9	**ป**
สารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้า	3.1	1.1	ป	2.9	1.0	ป	2.3	0.5	น	2.8	0.9	**ป**
สารสนเทศงานบริการหลังการขาย	3.4	1.0	ป	3.1	1.1	ป	2.3	0.7	น	2.9	0.9	**ป**
รวม	**3.3**	**1.2**	**ป**	**3.0**	**0.9**	**ป**	**2.8**	**1.0**	**ป**	**2.9**	**1.0**	**ป**

ตาราง 4.5 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศ	ผู้บริหาร											
	ระดับสูง (13คน)			ระดับกลาง (15คน)			ระดับต้น (4คน)			รวม(32คน)		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ด้านการผลิต												
รายงานประสิทธิภาพการผลิต	2.9	0.8	ป	3.3	1.0	ป	4.0	0.5	ม	3.4	0.8	ป
รายงานสินค้าคงคลัง	3.2	1.4	ป	3.3	1.0	ป	3.1	0.5	ป	3.2	1.0	ป
รายงานใบสั่งผลิตสินค้า	2.9	1.9	ป	3.1	0.7	ป	3.0	1.3	ป	3.0	1.3	ป
รายงานสูตรการผลิต	2.8	1.2	ป	3.0	1.2	ป	3.2	0.9	ป	3.0	1.1	ป
รายงานข้อมูลประกอบการผลิต	2.8	1.1	ป	3.7	1.1	ม	3.5	1.0	ป	3.3	1.1	ป
แผนการผลิต	3.1	0.8	ป	3.5	1.3	ป	3.9	0.5	ม	3.5	0.9	ป
รวม	**3.0**	**1.0**	**ป**	**3.3**	**1.0**	**ป**	**3.5**	**0.9**	**ป**	**3.2**	**1.0**	**ป**
เฉลี่ยรวม	**3.2**	**1.4**	**ป**	**3.1**	**1.1**	**ป**	**3.0**	**1.2**	**ป**	**3.1**	**1.2**	**ป**

ตารางที่ 4.5 พบว่า ในภาพรวม บุคลากรระดับบริหารของฝ่ายขาย และการตลาดทุกระดับใช้สารสนเทศในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.1) โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ผู้บริหารระดับสูง ค่าเฉลี่ย 3.2 ระดับกลาง ค่าเฉลี่ย 3.1 และระดับต้น ค่าเฉลี่ย 3.0

เมื่อพิจารณาการใช้เนื้อหาแต่ละด้านพบว่า ผู้บริหารใช้เนื้อหาสารสนเทศทั้ง 4 ด้านในระดับปานกลาง เมื่อจัดเรียงลำดับการใช้จากมากไปหาน้อยมีดังนี้ ด้านการบริหารงานทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 3.3) ด้านการผลิต (ค่าเฉลี่ย 3.2) และด้านงานบุคลากรการเงิน และงบประมาณ (ค่าเฉลี่ย 3.0) และด้านการขาย และการตลาด (ค่าเฉลี่ย 2.9) เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้านพบว่า

1) ด้านการบริหารงานทั่วไป ในภาพรวม ผู้บริหารทุกระดับใช้สารสนเทศด้านการบริหารงานทั่วไปในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.3) โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ผู้บริหารระดับสูงและระดับต้นใช้มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.3 รองลงมาคือผู้บริหารระดับกลาง ค่าเฉลี่ย 3.2 เมื่อพิจารณาเนื้อหาแต่ละเรื่อง พบว่า ผู้บริหารใช้ในระดับปานกลาง เรื่องที่ผู้บริหารใช้มากที่สุดสามอันดับแรกคือเรื่องมาตรฐานผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.5) รองลงมาเรื่องแผนการปฏิบัติงานประจำปี การประเมินด้านคุณภาพ (ISO) กฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ ใช้เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.4)

เรื่องมาตรฐานผลิตภัณฑ์ ผู้บริหารระดับต้นใช้มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.8) รองลงมาคือเรื่อง แผนการปฏิบัติงานประจำปี และการประเมินด้านคุณภาพ (ISO) ใช้เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.5)

2) ด้านการผลิต ในภาพรวม ผู้บริหารทุกระดับใช้สารสนเทศด้านการผลิตในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.2) โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ผู้บริหารระดับต้นใช้มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.5 รองลงมาผู้บริหารระดับกลาง ค่าเฉลี่ย 3.3 และผู้บริหารระดับสูง ค่าเฉลี่ย 3.0 เมื่อพิจารณาเนื้อหาแต่

ละเรื่อง พบว่า บางเรื่องผู้บริหารใช้ในระดับปานกลาง เรื่องที่ผู้บริหารใช้มากที่สุดสามอันดับแรกคือ เรื่องแผนการผลิต (ค่าเฉลี่ย 3.5) เรื่องรายงานประสิทธิภาพการผลิต (ค่าเฉลี่ย 3.4) และเรื่องรายงานข้อมูลประกอบการผลิต (ค่าเฉลี่ย 3.3)

เรื่องรายงานประสิทธิภาพการผลิต ผู้บริหารระดับต้นใช้มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.0) รองลงมาคือเรื่องแผนการผลิต (ค่าเฉลี่ย 3.9) และเรื่องรายงานข้อมูลประกอบการผลิต (ค่าเฉลี่ย 3.5)

3) ด้านงานบุคลากร การเงิน และงบประมาณ ในภาพรวม ผู้บริหารใช้สารสนเทศด้านบุคลากร การเงิน และงบประมาณในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.0) โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ผู้บริหารระดับสูงใช้มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.4 รองลงมาคือผู้บริหารระดับกลาง ค่าเฉลี่ย 3.0 และผู้บริหารระดับต้น ค่าเฉลี่ย 2.7 เมื่อพิจารณาเนื้อหาแต่ละเรื่อง พบว่า ผู้บริหารทุกระดับใช้ในระดับปานกลาง เรื่องที่ผู้บริหารใช้มากที่สุดสามอันดับแรกคือเรื่องสถานภาพของบุคลากร (ค่าเฉลี่ย 3.4) รองลงมาเรื่องอัตรากำลังคน (ค่าเฉลี่ย 3.2) และเรื่องรายงานผลกำไร ขาดทุนในแต่ละปี (ค่าเฉลี่ย 3.0)

เรื่องรายงานผลกำไรขาดทุนในแต่ละปี ผู้บริหารระดับสูงใช้มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.1) รองมาคือเรื่องสถานภาพของบุคลากรผู้บริหารระดับกลาง และระดับสูงใช้เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.5) และผู้บริหารระดับสูงใช้เรื่องอัตรากำลังคน (ค่าเฉลี่ย 3.4)

4) ด้านการขายและการตลาด ในภาพรวม ผู้บริหารใช้สารสนเทศด้านการขาย และการตลาดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.9) โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ผู้บริหารระดับสูงใช้มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.3 รองลงมาคือผู้บริหารระดับกลาง ค่าเฉลี่ย 3.0 และผู้บริหารระดับต้น ค่าเฉลี่ย 2.8 เมื่อพิจารณาเนื้อหาแต่ละเรื่อง พบว่าผู้บริหารใช้ในระดับปานกลาง เรื่องที่ผู้บริหารใช้มากที่สุดสองอันดับแรกคือเรื่องข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทฯ ยอดขาย และแนวโน้มของตลาดใช้เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.0) รองลงมาเรื่อง ช่องทาง และวิธีการขายสินค้า และเรื่องสารสนเทศงานบริการหลังการขายใช้เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 2.9) เรื่องข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทฯ ผู้บริหารระดับสูงใช้มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.6) รองลงมา เรื่องช่องทางและวิธีการขายสินค้า (ค่าเฉลี่ย 3.5) และสารสนเทศหลังการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.4)

2.3 การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารด้านแหล่งสารสนเทศ การใช้สารสนเทศของบุคลากรด้านแหล่งสารสนเทศของบุคลากรระดับบริหาร จำแนกตามฝ่ายโรงงาน ฝ่ายการเงิน และทรัพยากรบุคคล และฝ่ายขาย และการตลาด ดังนี้

2.3.1 การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารฝ่ายโรงงานด้านแหล่งสารสนเทศ ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศที่แสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารฝ่ายโรงงานด้านแหล่งสารสนเทศ

เนื้อหาสารสนเทศ	ผู้บริหาร														
	ระดับสูง (จำนวน/ร้อยละ)					ระดับกลาง (จำนวน/ร้อยละ)					ระดับต้น (จำนวน/ร้อยละ)				
	ภายใน		ภายนอก			ภายใน		ภายนอก			ภายใน		ภายนอก		
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ด้านการบริหารงานทั่วไป															
นโยบายขององค์กร	11/12.1	6/6.6	2/2.2	1/1.1	1/1.1	20/22.0	12/13.2	3/3.3	6/6.6	2/2.2	22/24.2	16/17.6	3/3.3	3/3.3	4/4.4
แผนกลยุทธ์ขององค์กร	8/8.8	7/7.7	0/0.0	2/2.2	0/0.0	12/13.2	11/12.1	1/1.1	3/3.3	1/1.1	27/29.7	16/17.6	4/4.4	8/8.8	2/2.2
แผนการปฏิบัติงานประจำปี	9/9.9	7/7.7	0/0.0	0/0.0	0/0.0	16/17.6	12/13.2	3/3.3	4/4.4	1/1.1	13/14.3	20/22.0	1/1.1	2/2.2	2/2.2
การประเมินด้านคุณภาพ (ISO)	11/12.1	7/7.7	0/0.0	0/0.0	2/2.2	12/13.2	11/12.1	3/3.3	4/4.4	1/1.1	24/26.4	26/28.6	1/1.1	7/7.7	2/2.2
หลักการบริหารงานองค์กร	7/7.7	6/6.6	0/0.0	0/0.0	1/1.1	12/13.2	15/16.5	2/2.2	5/5.5	2/2.2	12/13.2	13/14.3	2/2.2	4/4.4	2/2.2
กฎระเบียบข้อบังคับของราชการ	6/6.6	4/4.4	14/15.4	0/0.0	2/2.2	11/12.1	9/9.9	18/19.8	2/2.2	1/1.1	7/7.7	6/6.6	17/18.7	0/0.0	1/1.1
กฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ	11/12.1	5/5.5	0/0.0	0/0.0	0/0.0	15/16.5	9/9.9	2/2.2	5/5.5	1/1.1	21/23.1	12/13.2	2/2.2	4/4.4	1/1.1
มาตรฐานผลิตภัณฑ์	7/7.7	6/6.6	5/5.5	4/4.4	2/2.2	18/19.8	12/13.2	6/6.6	5/5.5	3/3.3	16/17.6	10/11.0	8/8.8	5/5.5	0/0.0
ด้านงานบุคลากร การเงินและงบประมาณ															
สถานภาพของบุคลากร	8/8.8	5/5.5	0/0.0	0/0.0	0/0.0	13/14.3	6/6.6	0/0.0	0/0.0	0/0.0	21/23.1	14/15.4	2/2.2	5/5.5	1/1.1
อัตราเงินเดือนค่าจ้าง	9/9.9	6/6.6	0/0.0	0/0.0	0/0.0	5/5.5	3/3.3	0/0.0	2/2.2	0/0.0	8/8.8	10/10.0	0/0.0	5/5.5	11.1
สรุปการประเมินผลงานบุคลากร	5/5.5	7/7.7	0/0.0	0/0.0	0/0.0	10/11.0	11/12.1	0/0.0	3/3.3	2/2.2	10/11.0	11/12.1	2/2.2	1/1.1	0/0.0

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศ	ผู้บริหาร														
	ระดับสูง (จำนวน/ร้อยละ)					ระดับกลาง (จำนวน/ร้อยละ)					ระดับต้น (จำนวน/ร้อยละ)				
	ภายใน		ภายนอก			ภายใน		ภายนอก			ภายใน		ภายนอก		
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
อัตรากำลังคน	5/5.5	7/7.7	0/0.0	0/0.0	0/0.0	10/11.0	11/12.1	0/0.0	4/4.4	1/1.1	12/13.2	10/11.0	0/0.0	2/2.2	1/1.1
รายงานงบประมาณรายจ่ายประจำปี	4/4.4	6/6.6	0/0.0	0/0.0	0/0.0	6/6.6	6/6.6	0/0.0	2/2.2	0/0.0	13/14.3	11/12.1	1/1.1	5/5.5	2/2.2
รายงานอนุมัติค่าใช้จ่ายในแต่ละปี	3/3.3	6/6.6	0/0.0	0/0.0	0/0.0	9/9.9	7/7.7	0/0.0	3/3.3	1/1.1	7/7.7	5/5.5	0/0.0	1/1.1	0/0.0
รายงานผลกำไรขาดทุนในแต่ละปี	4/4.4	6/6.6	0/0.0	0/0.0	0/0.0	8/8.8	9/9.9	0/0.0	2/2.2	1/1.1	6/6.6	5/5.5	0/0.0	1/1.1	0/0.0
ด้านการขายและการตลาด															
ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทฯ	2/2.2	2/2.2	0/0.0	2/2.2	0/0.0	3/3.3	6/6.6	0/0.0	3/3.3	0/0.0	13/14.3	13/14.3	3/3.3	7/7.7	5/5.5
ช่องทางและวิธีการขายสินค้า	2/2.2	3/3.3	0/0.0	2/2.2	0/0.0	7/7.7	10/11.0	2/2.2	4/4.4	3/3.3	4/4.4	10/11.0	0/0.0	3/3.3	0/0.0
ด้านกำไรขาดทุนของสินค้า	3/3.3	4/4.4	0/0.0	1/1.1	0/0.0	9/9.9	9/9.9	0/0.0	2/2.2	2/2.2	6/6.6	8/8.8	0/0.0	2/2.2	0/0.0
ยอดขายและแนวโน้มของตลาด	2/2.2	3/3.3	0/0.0	2/2.2	0/0.0	8/8.8	11/12.1	3/3.3	5/5.5	4/4.4	6/6.6	8/8.8	0/0.0	3/3.3	0/0.0
สารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้า	1/1.1	1/1.1	0/0.0	1/1.1	0/0.0	3/3.3	6/6.6	0/0.0	2/2.2	0/0.0	12/13.2	13/14.3	2/2.2	4/4.4	3/3.3
สารสนเทศงานบริการหลังการขาย	1/1.1	2/2.2	0/0.0	1/1.1	0/0.0	7/7.7	11/12.1	1/1.1	2/2.2	3/3.3	6/6.6	8/8.8	0/0.0	2/2.2	1/1.1
ด้านการผลิต															
รายงานประสิทธิภาพการผลิต	15/16.5	16/17.6	0/0.0	1/1.1	3/3.3	15/16.5	19/20.9	0/0.0	2/2.2	1/1.1	11/12.1	11/12.1	0/0.0	3/3.3	1/1.1
รายงานสินค้าคงคลัง	10/11.0	10/11.0	0/0.0	3/3.3	1/1.1	11/12.1	14/15.4	0/0.0	1/1.1	1/1.1	10/11.0	21/23.1	0/0.0	1/1.1	2/2.2
รายงานใบสั่งผลิตสินค้า	5/5.5	7/7.7	0/0.0	3/3.3	1/1.1	7/7.7	14/15.4	0/0.0	1/1.1	1//1.1	14/15.4	16/17.6	0/0.0	2/2.2	2/2.2
รายงานสูตรการผลิต	5/5.5	8/8.8	0/0.0	3/3.3	0/0.0	10/11.0	11/12.1	0/0.0	1/1.1	2/2.2	7/7.7	14/15.4	0/0.0	1/1.1	0/0.0
รายงานข้อมูลประกอบการผลิต	12/13.2	8/8.8	0/0.0	3/3.3	1/1.1	14/15.4	13/14.3	0/0.0	1/1.1	2/2.2	19/20.9	19/20.9	0/0.0	1/1.1	2/2.2
แผนการผลิต	11/12.1	10/11.0	0/0.0	2/2.2	0/0.0	14/15.4	14/15.4	0/0.0	1/1.1	1/1.1	15/16.5	25/27.5	0/0.0	1/1.1	2/2.2

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศ	ผู้บริหาร											
	ระดับสูง (จำนวน/ร้อยละ)				ระดับกลาง (จำนวน/ร้อยละ)				ระดับต้น (จำนวน/ร้อยละ)			
	บุคคล				บุคคล				บุคคล			
	6	7	8	9	6	7	8	9	6	7	8	9
ด้านการบริหารงานทั่วไป												
นโยบายขององค์กร	1/1.1	8/8.8	1/1.1	2/2.2	1/1.1	12/13.2	7/7.7	5/5.5	3/3.3	20/22.2	1/1.1	4/4.4
แผนกลยุทธ์ขององค์กร	0/0.0	10/11.0	1/1.1	2/2.2	1/1.1	13/14.3	0/0.0	3/3.3	4/4.4	19/20.9	9/9.9	2/2.2
แผนการปฏิบัติงานประจำปี	0/0.0	8/8.8	2/2.2	1/1.1	1/1.1	14/15.4	4/4.4	2/2.2	1/1.1	20/22.2	2/2.2	4/4.4
การประเมินด้านคุณภาพ (ISO)	0/0.0	3/3.3	1/1.1	4/4.4	1/1.1	7/7.7	1/1.1	5/5.5	3/3.3	12/13.2	5/5.5	7/7.7
หลักการบริหารงานองค์กร	2/2.2	5/5.5	0/0.0	3/3.3	3/3.3	12/13.2	6/6.6	2/2.2	3/3.3	16/17.6	1/1.1	5/5.5
กฎระเบียบข้อบังคับของราชการ	0/0.0	4/4.4	0/0.0	3/3.3	1/1.1	5/5.5	2/2.2	5/5.5	1/1.1	1/1.1	2/2.2	9/9.9
กฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ	1/1.1	3/3.3	2/2.2	3/3.3	3/3.3	15/16.5	3/3.3	1/1.1	5/5.5	16/17.6	2/2.2	2/2.2
มาตรฐานผลิตภัณฑ์	1/1.1	1/1.1	1/1.1	5/5.5	2/2.2	6/6.6	4/4.4	5/5.5	1/1.1	8/8.8	2/2.2	2/2.2
ด้านงานบุคลากร การเงินและงบประมาณ												
สถานภาพของบุคลากร	0/0.0	1/1.1	0/0.0	2/2.2	1/1.1	3/3.3	3/3.3	1/1.1	4/4.4	7/7.7	5/5.5	3/3.3
อัตราเงินเดือนค่าจ้าง	2/2.2	6/6.6	0/0.0	1/1.1	11/1.1	3/3.3	2/2.2	1/1.1	0/0.0	2/2.2	1/1.1	4/4.4
สรุปการประเมินผลงานบุคลากร	1/1.1	1/1.1	0/0.0	1/1.1	1/1.1	5/5.5	1/1.1	1/1.1	3/3.3	3/3.3	0/0.0	3/3.3
อัตรากำลังคน	2/2.2	1/1.1	0/0.0	1/1.1	1/1.1	7/7.7	1/1.1	1/1.1	5/5.5	3/3.3	2/2.2	0/0.0
รายงานงบประมาณรายจ่ายประจำปี	2/2.2	3/3.3	0/0.0	1/1.1	1/1.1	3/3.3	1/1.1	0/0.0	5/5.5	11/12.1	1/1.1	3/3.3
รายงานอนุมัติค่าใช้จ่ายในแต่ละปี	1/1.1	2/2.2	0/0.0	1/1.1	2/2.2	9/9.9	1/1.1	1/1.1	2/2.2	4/4.4	0/0.0	0/0.0

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศ	ผู้บริหาร											
	ระดับสูง (จำนวน/ร้อยละ)				ระดับกลาง (จำนวน/ร้อยละ)				ระดับต้น (จำนวน/ร้อยละ)			
	บุคคล				บุคคล				บุคคล			
	6	7	8	9	6	7	8	9	6	7	8	9
รายงานผลกำไรขาดทุนในแต่ละปี	1/1.1	1/1.1	0/0.0	2/2.2	1/1.1	9/9.9	1/1.1	1/1.1	0/0.0	5/5.5	0/0.0	2/2.2
ด้านการขายและการตลาด												
ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทฯ	0/0.0	0/0.0	0/0.0	2/2.2	3/3.3	3/3.3	2/2.2	1/1.1	5/5.5	6/6.6	9/9.9	0/0.0
ช่องทางและวิธีการขายสินค้า	0/0.0	0/0.0	0/0.0	3/3.3	5/5.5	3/3.3	4/4.4	3/3.3	1/1.1	3/3.3	2/2.2	1/1.1
ด้านกำไรขาดทุนของสินค้า	0/0.0	0/0.0	0/0.0	3/3.3	2/2.2	5/5.5	4/4.4	1/1.1	1/1.1	4/4.4	0/0.0	1/1.1
ยอดขายและแนวโน้มของตลาด	0/0.0	1/1.1	0/0.0	4/4.4	2/2.2	4/4.4	5/5.5	0/0.0	3/3.3	5/5.5	0/0.0	1/1.1
สารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้า	0/0.0	0/0.0	1/1.1	1/1.1	2/2.2	2/2.2	0/0.0	0/0.0	5/5.5	5/5.5	7/7.7	0/0.0
สารสนเทศงานบริการหลังการขาย	0/0.0	1/1.1	0/0.0	5/5.5	2/2.2	4/4.4	5/5.5	0/0.0	3/3.3	2/2.2	0/0.0	0/0.0
ด้านการผลิต												
รายงานประสิทธิภาพการผลิต	4/4.4	17/18.7	4/4.4	0/0.0	3/3.30	14/15.4	4/4.4	1/1.1	5/5.5	6/6.6	1/1.1	1/1.1
รายงานสินค้าคงคลัง	2/2.2	3/3.3	2/2.2	0/0.0	3/3.3	7/7.7	3/3.3	2/2.2	1/1.1	6/6.6	2/2.2	0/0.0
รายงานใบสั่งผลิตสินค้า	3/3.3	3/3.3	2/2.2	0/0.0	1/1.1	10/11.0	2/2.2	0/0.0	2/2.2	10/11.0	4/4.4	0/0.0
รายงานสูตรการผลิต	3/3.3	2/2.2	1/1.1	0/0.0	2/2.2	8/8.8	2/2.2	0/0.0	3/3.3	5/5.5	1/1.1	0/0.0
รายงานข้อมูลประกอบการผลิต	3/3.3	2/2.2	3/3.3	0/0.0	3/3.3	6/6.6	4/4.4	3/3.3	3/3.3	6/6.6	1/1.1	0/0.0
แผนการผลิต	3/3.3	6/6.6	2/2.2	0/0.0	3/3.3	10/10.0	3/3.3	4/4.4	4/4.4	20/22.0	5/5.5	0/0.0

จากตารางที่ 4.6 หมายเลข 1-9 คือแหล่งสารสนเทศ ดังนี้

หมายเลข 1-2 คือ แหล่งสารสนเทศภายในองค์กร ดังนี้

1 คือ ระบบสารสนเทศส่วนกลางในองค์กร

2 คือ ระบบสารสนเทศภายในแผนกต่าง ๆ

หมายเลข 3-5 คือ แหล่งสารสนเทศภายนอกองค์กร ดังนี้

3 คือ หน่วยงานภายนอก ที่เป็นส่วนราชการ

4 คือ หน่วยงานภายนอก ที่เป็นเอกชน

5 คือ แหล่งเรียนรู้ในท้องถิ่น /สถาบันบริการสารสนเทศ /ห้องสมุด/ศูนย์สารสนเทศ/พิพิธภัณฑ์ โบราณสถาน

หมายเลข 6-9 คือแหล่งบุคคล ดังนี้

6 คือ สารสนเทศส่วนตัว

7 คือ ผู้บังคับบัญชา

8 คือ เพื่อนร่วมงาน

9 คือ ผู้รู้/ผู้เชี่ยวชาญ

ตารางที่ 4.6 พบว่า โดยรวม ผู้บริหารของฝ่ายโรงงานทุกระดับส่วนใหญ่ใช้เนื้อหาสารสนเทศทั้ง 4 ด้านใช้จากแหล่งสารสนเทศภายในองค์กร (หมายเลข 1-2) โดยใช้จากระบบสารสนเทศส่วนกลางในองค์กร (หมายเลข 1) มากที่สุด รองลงมาคือ ระบบสารสนเทศภายในแผนกต่างๆ (หมายเลข 2) และจากแหล่งสารสนเทศส่วนบุคคล (หมายเลข 6-9) คือผู้บังคับบัญชา (หมายเลข 7) ส่วนแหล่งสารสนเทศภายนอกองค์กร (หมายเลข 3-5) ใช้น้อยมาก

เมื่อพิจารณาแหล่งสารสนเทศที่ผู้บริหารฝ่ายโรงงานใช้สำหรับเนื้อหาทั้ง 4 ด้านมีข้อค้นพบ ดังนี้

1) ด้านการบริหารงานทั่วไป เนื้อหาทุกเรื่องในด้านนี้ ผู้บริหารฝ่ายโรงงานทุกระดับใช้แหล่งสารสนเทศภายในองค์กร (หมายเลข 1-2) มากที่สุดทั้งระบบสารสนเทศส่วนกลางในองค์กร (หมายเลข 1) และระบบสารสนเทศภายในแผนกต่างๆ (หมายเลข 2) รองลงมาคือแหล่งบุคคล คือผู้บังคับบัญชา (หมายเลข 7) สำหรับผู้บริหารระดับกลาง และระดับต้นยังใช้แหล่งสารสนเทศภายนอกองค์กร และแหล่งบุคคลใช้ค่อนข้างน้อย ผู้บริหารระดับสูงใช้แหล่งบุคคลจากผู้รู้/ผู้เชี่ยวชาญ (หมายเลข 9) มากกว่าผู้บริหารระดับอื่น

2) ด้านงานบุคลากร การเงิน และงบประมาณ เนื้อหาทุกเรื่องในด้านนี้ ผู้บริหารฝ่ายโรงงานทุกระดับใช้แหล่งสารสนเทศภายในองค์กรมากที่สุด ทั้งระบบสารสนเทศส่วนกลางในองค์กร (หมายเลข 1) และระบบสารสนเทศภายในแผนกต่างๆ (หมายเลข 2) รองลงมาคือแหล่ง

บุคคลคือผู้บังคับบัญชา (หมายเลข 7) ส่วนแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ผู้บริหารใช้น้อยมากหรือไม่ได้ใช้เลยโดยเฉพาะอย่างยิ่งแหล่งสารสนเทศภายนอกองค์กร (หมายเลข 3-5) เช่น ผู้บริหารระดับสูงไม่ได้ใช้แหล่งภายนอกเลย และไม่ได้ใช้แหล่งบุคคลที่เป็นเพื่อนร่วมงาน (หมายเลข 8) ผู้บริหารระดับกลางไม่ได้ใช้แหล่งสารสนเทศภายนอกองค์กรที่เป็นหน่วยงานภายนอก (หมายเลข 3)

3) ด้านการขาย และการตลาด เนื้อหาทุกเรื่องในด้านนี้ ผู้บริหารทุกระดับของฝ่ายโรงงานใช้แหล่งสารสนเทศภายในองค์กร (หมายเลข 1-2) มากที่สุด แหล่งสารสนเทศอื่นๆ แทบไม่ได้ใช้ สำหรับผู้บริหารระดับกลาง และระดับต้นยังใช้แหล่งบุคคลคือผู้บังคับบัญชา (หมายเลข 7) และสารสนเทศส่วนตัว (หมายเลข 6) ผู้บริหารระดับสูงใช้แหล่งสารสนเทศบุคคลจากผู้รู้/ผู้เชี่ยวชาญ (หมายเลข 9) ในเนื้อหาทุกเรื่อง ขณะที่ผู้บริหารระดับอื่นๆ ใช้แหล่งสารสนเทศดังกล่าวบ้างแต่ไม่ครบทุกเรื่อง

4) ด้านการผลิต เนื้อหาทุกเรื่องในด้านนี้ ผู้บริหารทุกระดับของฝ่ายโรงงานใช้แหล่งสารสนเทศภายในองค์กร (หมายเลข 1-2) มากที่สุด รองลงมาคือแหล่งบุคคลคือผู้บังคับบัญชา (หมายเลข 7) สารสนเทศส่วนตัว (หมายเลข 6) และ เพื่อนร่วมงาน (หมายเลข 8) และใช้แหล่งสารสนเทศภายนอกมาก แต่ยังคงใช้จากหน่วยงานภายนอกที่เป็นเอกชน (หมายเลข 4)

2.3.2 การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารฝ่ายการเงิน และทรัพยากรบุคคลด้านแหล่งสารสนเทศ ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศที่แสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารฝ่ายการเงิน และทรัพยากรบุคคลด้านแหล่งสารสนเทศ

เนื้อหาสารสนเทศ	ผู้บริหาร														
	ระดับสูง (จำนวน/ร้อยละ)					ระดับกลาง (จำนวน/ร้อยละ)					ระดับต้น (จำนวน/ร้อยละ)				
	ภายใน		ภายนอก			ภายใน		ภายนอก			ภายใน		ภายนอก		
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ด้านการบริหารงานทั่วไป															
นโยบายขององค์กร	5/38.5	3/23.1	2/15.4	1/7.7	2/15.4	4/30.8	3/23.1	3/23.1	3/23.1	3/23.1	2/15.4	1/7.7	1/7.7	1/7.7	1/7.7
แผนกลยุทธ์ขององค์กร	4/30.8	4/30.8	1/7.7	4/30.8	1/7.7	3/23.1	2/15.4	4/30.8	2/15.4	3/23.1	2/15.4	1/7.7	1/7.7	1/7.7	1/7.7
แผนการปฏิบัติงานประจำปี	5/38.5	4/30.8	1/7.7	2/15.4	1/7.7	4/30.8	5/38.5	3/23.1	2/15.4	5/38.5	1/7.7	1/7.7	1/7.7	1/7.7	1/7.7
การประเมินด้านคุณภาพ (ISO)	5/38.5	4/30.8	3/23.1	2/15.4	2/15.4	3/23.1	3/23.1	5/38.5	2/15.4	3/23.1	1/7.7	1/7.7	1/7.7	1/7.7	1/7.7
หลักการบริหารงานองค์กร	5/38.5	3/23.1	2/15.4	2/15.4	215.4	3/23.1	3/23.1	2/15.4	3/23.1	1/7.7	2/15.4	1/7.7	1/7.7	1/7.7	1/7.7
กฎระเบียบข้อบังคับของราชการ	5/38.5	2/15.4	5/38.5	2/15.4	2/15.4	3/23.1	2/15.4	2/15.4	4/30.8	3/23.1	1/7.7	1/7.7	2/15.4	0/0.0	1/7.7
กฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ	5/38.5	2/15.4	1/7.7	2/15.4	0/0.0	4/30.8	3/23.1	3/23.1	9/69.2	323.1	1/7.7	1/7.7	1/7.7	1/7.7	1/7.7
มาตรฐานผลิตภัณฑ์	5/38.5	2/15.4	5/38.5	3/23.1	2/15.4	3/23.1	3/23.1	2/15.4	1/7.7	3/23.1	1/7.7	1/7.7	1/7.7	1/7.7	0/0.0
ด้านงานบุคลากร การเงิน และงบประมาณ															
สถานภาพของบุคลากร	4/30.8	3/23.1	0/0.0	2/15.4	0/0.0	3/23.1	2/15.4	0/0.0	3/23.1	0/0.0	2/15.4	1/7.7	0/0.0	1/7.7	2/15.4
อัตราเงินเดือนค่าจ้าง	5/38.5	4/30.8	1/7.7	4/30.8	2/15.4	2/15.4	1/7.7	0/0.0	2/15.4	0/0.0	1/7.7	1/7.7	0/0.0	1/7.7	2/15.4
สรุปการประเมินผลงานบุคลากร	4/30.8	4/30.8	1/7.7	2/15.4	0/0.0	3/23.1	2/15.4	0/0.0	1/7.7	3/23.1	1/7.7	1/7.7	0/0.0	1/7.7	0/0.00
อัตรากำลังคน	4/30.8	4/30.8	0/0.0	4/30.8	1/7.7	2/15.4	2/15.4	0/0.0	4/30.8	2/15.4	1/7.7	1/7.7	0/0.0	1/7.7	1/7.7
รายงานงบประมาณรายจ่ายประจำปี	5/38.5	3/23.1	0/0.0	3/23.1	0/0.0	2/15.4	2/15.4	0/0.0	5/38.5	0/0.0	1/7.7	1/7.7	0/0.0	2/15.4	1/7.7

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศ	ผู้บริหาร														
	ระดับสูง (จำนวน/ร้อยละ)					ระดับกลาง (จำนวน/ร้อยละ)					ระดับต้น (จำนวน/ร้อยละ)				
	ภายใน		ภายนอก			ภายใน		ภายนอก			ภายใน		ภายนอก		
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
รายงานอนุมัติค่าใช้จ่ายในแต่ละปี	3/23.1	3/23.1	0/0.0	3/23.1	0/0.0	2/15.4	2/15.4	0/0.0	1/7.7	2/15.4	1/7.7	1/7.7	0/0.0	1/7.7	0/0.0
รายงานผลกำไรขาดทุนในแต่ละปี	3/23.1	3/23.1	0/0.0	3/23.1	0/0.0	2/15.4	2/15.4	0/0.0	1/7.7	0/0.0	1/7.7	1/7.7	0/0.0	1/7.7	0/0.0
ด้านการขาย และการตลาด															
ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทฯ	1/7.7	1/7.7	0/0.0	2/15.4	0/0.0	1/7.7	3/23.1	0/0.0	0/0.0	0/0.0	17.7	1/7.7	0/0.0	0/0.0	0/0.0
ช่องทางและวิธีการขายสินค้า	1/7.7	2/15.4	0/0.0	1/7.7	0/0.0	0/0.0	2/15.4	0/0.0	1/7.7	0/0.0	00.0	1/7.7	0/0.0	0/0.0	0/0.0
ด้านกำไรขาดทุนของสินค้า	1/7.7	1/7.7	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	1/7.7	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0
ยอดขายและแนวโน้มของตลาด	1/7.7	2/15.4	0/0.0	1/7.7	0/0.0	0/0.0	1/7.7	0/0.0	1/7.7	1/7.7	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0
สารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้า	1/7.7	1/7.7	0/0.0	1/7.7	0/0.0	1/7.7	2/15.4	0/0.0	0/0.0	0/0.0	1/7.7	1/7.7	0/0.0	0/0.0	0/0.0
สารสนเทศงานบริการหลังการขาย	1/7.7	1/7.7	0/0.0	1/7.7	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0
ด้านการผลิต															
รายงานประสิทธิภาพการผลิต	1/7.7	5/38.5	0/0.0	0/0.0	0/0.0	3/23.1	3/23.1	0/0.0	1/7.7	1/7.7	1/7.7	1/7.7	0/0.0	0/0.0	0/0.0
รายงานสินค้าคงคลัง	0/0.0	2/15.4	0/0.0	0/0.0	0/0.0	2/15.4	2/15.4	0/0.0	0/0.0	1/7.7	1/7.7	1/7.7	0/0.0	0/0.0	0/0.0
รายงานใบสั่งผลิตสินค้า	4/30.8	2/15.4	0/0.0	0/0.0	0/0.0	1/7.7	2/15.4	0/0.0	0/0.0	1/7.7	1/7.7	1/7.7	0/0.0	0/0.0	0/0.0
รายงานสูตรการผลิต	3/23.1	2/15.4	0/0.0	0/0.0	0/0.0	2/15.4	2/15.4	0/0.0	0/0.0	2/15.4	0/0.0	1/7.7	0/0.0	0/0.0	0/0.0
รายงานข้อมูลประกอบการผลิต	1/7.7	2/15.4	0/0.0	0/0.0	0/0.0	3/23.1	2/15.4	0/0.0	0/0.0	2/15.4	1/7.7	1/7.7	0/0.0	0/0.0	0/0.0
แผนกการผลิต	1/7.7	2/15.4	0/0.0	0/0.0	0/0.0	3/23.1	2/15.4	0/0.0	1/7.7	1/7.7	1/7.7	1/7.7	0/0.0	0/0.0	0/0.0

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศ	ผู้บริหาร											
	ระดับสูง (จำนวน/ร้อยละ)				ระดับกลาง (จำนวน/ร้อยละ)				ระดับต้น (จำนวน/ร้อยละ)			
	บุคคล				บุคคล				บุคคล			
	6	7	8	9	6	7	8	9	6	7	8	9
ด้านการบริหารงานทั่วไป												
นโยบายขององค์กร	2/15.4	4/30.8	2/15.4	0/0.0	1/7.7	3/23.1	2/15.4	0/0.0	1/7.7	2/15.4	0/0.0	0/0.0
แผนกลยุทธ์ขององค์กร	11/7.7	5/38.5	1/7.7	0/0.0	1/7.7	3/23.1	1/7.7	0/0.0	1/7.7	1/7.7	1/7.7	0/0.0
แผนการปฏิบัติงานประจำปี	2/15.4	3/23.1	2/15.4	0/0.0	1/7.7	3/23.1	1/7.7	0/0.0	1/7.7	1/7.7	0/0.0	0/0.0
การประเมินด้านคุณภาพ (ISO)	1/7.7	4/30.8	1/7.7	0/0.0	1/7.7	2/15.4	1/7.7	0/0.0	1/7.7	1/7.7	1/7.7	0/0.0
หลักการบริหารงานองค์กร	4/30.8	3/23.1	2/15.4	0/0.0	1/7.7	3/23.1	2/15.4	0/0.0	1/7.7	1/7.7	1/7.7	0/0.0
กฎระเบียบข้อบังคับของราชการ	2/15.4	3/23.1	1/7.7	0/0.0	1/7.7	2/15.4	1/7.7	0/0.0	1/7.7	1/7.7	0/0.0	0/0.0
กฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ	2/15.4	3/23.1	2/15.4	0/0.0	1/7.7	3/23.1	1/7.7	0/0.0	1/7.7	2/15.4	1/7.7	0/0.0
มาตรฐานผลิตภัณฑ์	3/23.1	3/23.1	2/15.4	0/0.0	1/7.7	1/7.7	1/7.7	0/0.0	11/7.7	2/15.4	1/7.7	0/0.0
ด้านงานบุคลากร การเงิน และงบประมาณ												
สถานภาพของบุคลากร	1/7.7	2/15.4	3/23.1	0/0.0	4/30.8	4/30.8	3/23.1	1/7.7	2/15.4	1/7.7	1/7.7	0/0.0
อัตราเงินเดือนค่าจ้าง	1/7.7	5/38.5	2/15.4	0/0.0	2/15.4	3/23.1	2/15.4	0/0.0	0/0.0	1/7.7	2/15.4	0/0.0
สรุปการประเมินผลงานบุคลากร	2/15.4	3/23.1	1/7.7	0/0.0	3/23.1	2/15.4	2/15.4	0/0.0	1/7.7	1/7.7	0/0.0	0/0.0
อัตรากำลังคน	2/15.4	3/23.1	2/15.4	0/0.0	4/30.8	2/15.4	1/7.7	0/0.0	1/7.7	1/7.7	1/7.7	0/0.0
รายงานงบประมาณรายจ่ายประจำปี	2/15.4	4/30.8	2/15.4	0/0.0	3/23.1	4/30.8	4/30.8	0/0.0	1/7.7	2/15.4	1/7.7	0/0.0
รายงานอนุมัติค่าใช้จ่ายในแต่ละปี	1/7.7	3/23.1	0/0.0	0/0.0	3/23.1	2/15.4	1/7.7	0/0.0	1/7.7	1/7.7	0/0.0	0/0.0

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศ	ผู้บริหาร											
	ระดับสูง (จำนวน/ร้อยละ)				ระดับกลาง (จำนวน/ร้อยละ)				ระดับต้น (จำนวน/ร้อยละ)			
	บุคคล				บุคคล				บุคคล			
	6	7	8	9	6	7	8	9	6	7	8	9
รายงานผลกำไรขาดทุนในแต่ละปี	2/15.4	3/23.1	1/7.7	0/0.0	3/23.1	2/15.4	1/7.7	0/0.0	0/0.0	11/7.7	0/0.0	0/0.0
ด้านการขาย และการตลาด												
ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทฯ	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0
ช่องทางและวิธีการขายสินค้า	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	1/7.7	0/0.0	1/7.7	1/7.7	1/7.7	0/0.0	1/7.7	1/7.7
ด้านกำไรขาดทุนของสินค้า	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	1/7.7	0/0.0	0/0.0	0/0.0	1/7.7	0/0.0	0/0.0
ยอดขายและแนวโน้มของตลาด	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	1/7.7	1/7.7	1/7.7	0/0.0	1/7.7	1/7.7	1/7.7
สารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้า	0/0.0	0/0.0	0/0.0	2/15.4	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0
สารสนเทศงานบริการหลังการขาย	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	1/7.7	1/7.7	1/7.7	0/0.0	1/7.7	1/7.7	1/7.7
ด้านการผลิต												
รายงานประสิทธิภาพการผลิต	2/15.4	5/38.5	2/15.4	1/7.7	1/7.7	2/15.4	1/7.7	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	1/7.7
รายงานสินค้าคงคลัง	0/0.0	1/7.7	0/0.0	2/15.4	1/7.7	1/7.7	1/7.7	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	1/7.7
รายงานใบสั่งผลิตสินค้า	0/0.0	0/0.0	0/0.0	2/15.4	0/0.0	2/15.4	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	3/23.1
รายงานสูตรการผลิต	2/15.4	0/0.0	0/0.0	2/15.4	0/0.0	1/7.7	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	2/15.4
รายงานข้อมูลประกอบการผลิต	1/7.7	2/15.4	0/0.0	3/23.1	0/0.0	1/7.7	1/7.7	1/7.7	0/0.0	0/0.0	0/0.0	3/23.1
แผนกการผลิต	1/7.7	0/0.0	0/0.0	1/7.7	0/0.0	2/15.4	0/0.0	1/7.7	0/0.0	1/7.7	0/0.0	3/23.1

จากตารางที่ 4.7 หมายเลข 1-9 คือแหล่งสารสนเทศ ดังนี้

หมายเลข 1-2 คือ แหล่งสารสนเทศภายในองค์กร ดังนี้

1 คือ ระบบสารสนเทศส่วนกลางในองค์กร

2 คือ ระบบสารสนเทศภายในแผนกต่าง ๆ

หมายเลข 3-5 คือ แหล่งสารสนเทศภายนอกองค์กร ดังนี้

3 คือ หน่วยงานภายนอก ที่เป็นส่วนราชการ

4 คือ หน่วยงานภายนอก ที่เป็นเอกชน

5 คือ แหล่งเรียนรู้ในท้องถิ่น /สถาบันบริการสารสนเทศ /ห้องสมุด/ศูนย์สารสนเทศ/พิพิธภัณฑ์ โบราณสถาน

หมายเลข 6-9 คือแหล่งบุคคล ดังนี้

6 คือ สารสนเทศส่วนตัว

7 คือ ผู้บังคับบัญชา

8 คือ เพื่อนร่วมงาน

9 คือ ผู้รู้/ผู้เชี่ยวชาญ

ตารางที่ 4.7 พบว่า โดยรวม ผู้บริหารของฝ่ายการเงิน และทรัพยากรบุคคลทุกระดับส่วนใหญ่ใช้เนื้อหาสารสนเทศทั้ง 4 ด้าน ใช้จาก แหล่งสารสนเทศภายในองค์กร (หมายเลข 1-2) โดยใช้จาก ระบบสารสนเทศส่วนกลางในองค์กร (หมายเลข 1) มากที่สุด รองลงมาคือระบบสารสนเทศภายในแผนกต่างๆ (หมายเลข 2) และจากแหล่งสารสนเทศส่วนบุคคล (หมายเลข 6-9) คือผู้บังคับบัญชา (หมายเลข 7) ส่วนแหล่งสารสนเทศภายนอกองค์กร (หมายเลข 3-5) ใช้น้อยมาก

เมื่อพิจารณาแหล่งสารสนเทศที่ผู้บริหารฝ่ายการเงิน และทรัพยากรบุคคลสำหรับเนื้อหาทั้ง 4 ด้านมีข้อค้นพบ ดังนี้

1) ด้านการบริหารงานทั่วไป เนื้อหาทุกเรื่องในด้านนี้ ผู้บริหารฝ่ายการเงินและทรัพยากรบุคคลทุกระดับใช้แหล่งสารสนเทศภายในองค์กร (หมายเลข 1-2) มากที่สุดทั้งระบบสารสนเทศส่วนกลางในองค์กร (หมายเลข 1) และระบบสารสนเทศภายในแผนกต่างๆ (หมายเลข 2) รองลงมาคือแหล่งบุคคลคือผู้บังคับบัญชา (หมายเลข 7) ผู้บริหารระดับต้นยังใช้แหล่งสารสนเทศภายนอกองค์กร และแหล่งบุคคลค่อนข้างน้อย

2) ด้านงานบุคลากร การเงินและงบประมาณ เนื้อหาทุกเรื่องในด้านนี้ ผู้บริหารฝ่ายการเงิน และทรัพยากรบุคคลทุกระดับใช้แหล่งสารสนเทศภายในองค์กรมากที่สุด ทั้งระบบสารสนเทศส่วนกลางในองค์กร (หมายเลข 1) และระบบสารสนเทศภายในแผนกต่าง (หมายเลข 2)

รองลงมาคือแหล่งบุคคลคือผู้บังคับบัญชา (หมายเลข 7) ส่วนแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ผู้บริหารฝ่ายการเงิน และทรัพยากรบุคคลใช้น้อยมากหรือไม่ได้ใช้เลยโดยเฉพาะอย่างยิ่งแหล่งสารสนเทศภายนอกองค์กร (หมายเลข 3-5) เช่นผู้บริหารระดับกลาง และระดับต้นไม่ใช้แหล่งสารสนเทศภายนอกองค์กรที่เป็นหน่วยงานภายนอก (หมายเลข 3) และผู้บริหารระดับสูง และระดับต้นไม่ใช้แหล่งบุคคลที่เป็นผู้รู้/ผู้เชี่ยวชาญ (หมายเลข 9)

3) ด้านการขายและการตลาด เนื้อหาทุกเรื่องในด้านนี้ ผู้บริหารทุกระดับของฝ่ายการเงิน และทรัพยากรบุคคลใช้แหล่งสารสนเทศภายในองค์กร (หมายเลข 1-2) มากที่สุด และใช้แหล่งสารสนเทศภายในองค์กรที่เป็นระบบสารสนเทศภายในแผนกต่างๆ มากกว่าระบบสารสนเทศส่วนกลางในองค์กร ผู้บริหารทุกระดับไม่ใช้แหล่งสารสนเทศภายนอกองค์กรคือหน่วยงานภายนอกที่เป็นส่วนราชการ (หมายเลข 3) และผู้บริหารระดับสูงไม่ใช้แหล่งสารสนเทศส่วนบุคคลคือสารสนเทศส่วนตัว ผู้บังคับบัญชา และเพื่อร่วมงาน (หมายเลข 6-8)

4) ด้านการผลิต เนื้อหาทุกเรื่องในด้านนี้ ผู้บริหารทุกระดับของฝ่ายการเงิน และทรัพยากรบุคคลใช้แหล่งสารสนเทศภายในองค์กร (หมายเลข 1-2) มากที่สุด รองลงมาคือแหล่งบุคคลคือผู้รู้/ผู้เชี่ยวชาญ (หมายเลข 9) ผู้บริหารระดับสูงและระดับต้นไม่ใช้แหล่งสารสนเทศภายนอกคือหน่วยงานภายนอกที่เป็นส่วนราชการ เอกชน และแหล่งเรียนรู้ในท้องถิ่น (หมายเลข 3-5) ส่วนผู้บริหารระดับกลางไม่ใช้แหล่งสารสนเทศภายนอกคือหน่วยงาภายนอกที่เป็นส่วนราชการ (หมายเลข 3) และผู้บริหารระดับต้นไม่ใช้แหล่งสารสนเทศบุคคลคือสารสนเทศส่วนตัว และเพื่อนร่วมงาน (หมายเลข 6 และ 8)

2.3.3 การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารฝ่ายขาย และการตลาดด้านแหล่งสารสนเทศ ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศที่แสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารฝ่ายขาย และการตลาดด้านแหล่งสารสนเทศ

เนื้อหาสารสนเทศ	ผู้บริหาร														
	ระดับสูง (จำนวน/ร้อยละ)					ระดับกลาง (จำนวน/ร้อยละ)					ระดับต้น (จำนวน/ร้อยละ)				
	ภายใน		ภายนอก			ภายใน		ภายนอก			ภายใน		ภายนอก		
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ด้านการบริหารงานทั่วไป															
นโยบายขององค์กร	6/18.8	3/9.4	0/0.0	0/0.0	1/3.1	10/31.3	6/18.8	3/9.4	3/9.4	2/6.3	3/9.4	2/6.3	1/3.1	1/3.1	1/3.1
แผนกลยุทธ์ขององค์กร	5/15.6	3/9.4	0/0.0	0/0.0	0/0.0	6/18.8	5/15.6	2/6.3	2/6.3	1/3.1	3/9.4	2/6.3	1/3.1	2/6.3	1/3.1
แผนการปฏิบัติงานประจำปี	4/12.5	4/12.5	0/0.0	0/0.0	0/0.0	9/28.1	7/21.9	2/6.3	3/9.4	1/3.1	2/6.3	2/6.3	1/3.1	1/3.1	1/3.1
การประเมินด้านคุณภาพ (ISO)	7/21.9	3/9.4	0/0.0	0/0.0	0/0.0	7/21.9	5/15.6	2/6.3	3/9.4	1/3.1	3/9.4	3/9.4	1/3.1	2/6.3	1/3.1
หลักการบริหารงานองค์กร	2/6.3	4/12.5	0/0.0	0/0.0	0/0.0	7/21.9	8/25.0	2/6.3	3/9.4	2/6.3	2/6.3	2/6.3	1/3.1	1/3.1	1/3.1
กฎระเบียบข้อบังคับของราชการ	1/3.1	2/6.3	9/28.1	0/0.0	0/0.0	5/15.6	5/15.6	9/28.1	1/3.1	1/3.1	1/3.1	1/3.1	2/6.3	0/0.0	1/3.1
กฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ	6/18.8	4/12.5	0/0.0	0/0.0	0/0.0	8/25.0	7/21.9	3/9.4	3/9.4	1/3.1	2/6.3	2/6.3	1/3.1	1/3.1	1/3.1
มาตรฐานผลิตภัณฑ์	3/9.4	5/15.6	2/6.3	1/3.1	0/0.0	9/28.1	6/18.8	7/21.9	3/9.4	2/6.3	2/6.3	2/6.3	2/6.3	2/6.3	0/0.0
ด้านงานบุคลากร การเงิน และงบประมาณ															
สถานภาพของบุคลากร	5/15.6	2/6.3	0/0.0	0/0.0	0/0.0	8/25.0	3/9.4	0/0.0	1/3.1	0/0.0	3/9.4	2/6.3	0/0.0	1/3.1	1/3.1
อัตราเงินเดือนค่าจ้าง	6/18.8	3/9.4	0/0.0	2/6.3	0/0.0	3/9.4	3/9.4	0/0.0	2/6.3	0/0.0	1/3.1	1/3.1	0/0.0	2/6.3	1/3.1
สรุปการประเมินผลงานบุคลากร	1/3.1	3/9.4	0/0.0	0/0.0	0/0.0	6/18.8	5/15.6	0/0.0	2/6.3	7/21.9	1/3.1	2/6.3	0/0.0	1/3.1	0/0.0
อัตรากำลังคน	3/9.4	3/9.4	0/0.0	0/0.0	0/0.0	5/15.6	5/15.6	0/0.0	3/9.4	5/15.6	2/6.3	2/6.3	0/0.0	1/3.1	1/3.1
รายงานงบประมาณรายจ่ายประจำปี	2/6.3	4/12.5	0/0.0	2/6.3	0/0.0	3/9.4	4/12.5	0/0.0	2/6.3	0/0.0	2/6.3	1/3.1	0/0.0	2/6.3	1/3.1
รายงานอนุมัติค่าใช้จ่ายในแต่ละปี	1/3.1	3/9.4	0/0.0	0/0.0	0/0.0	5/15.6	4/12.5	0/0.0	2/6.3	0/0.0	1/3.1	1/3.1	0/0.0	1/3.1	0/0.0

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศ	ผู้บริหาร														
	ระดับสูง (จำนวน/ร้อยละ)					ระดับกลาง (จำนวน/ร้อยละ)					ระดับต้น (จำนวน/ร้อยละ)				
	ภายใน		ภายนอก			ภายใน		ภายนอก			ภายใน		ภายนอก		
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
รายงานผลกำไรขาดทุนในแต่ละปี	1/3.1	3/9.4	0/0.0	0/0.0	0/0.0	9/28.1	6/18.8	0/0.0	2/6.3	0/0.0	1/3.1	1/3.1	0/0.0	1/3.1	0/0.0
ด้านการขาย และการตลาด															
ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทฯ	3/9.4	7/21.9	0/0.0	6/18.8	0/0.0	3/9.4	6/18.8	0/0.0	3/9.4	0/0.0	4/12.5	4/12.5	3/9.4	4/12.5	4/12.5
ช่องทางและวิธีการขายสินค้า	3/9.4	6/18.8	0/0.0	2/6.3	0/0.0	7/21.9	10/31.3	2/6.3	4/12.5	3/9.4	4/12.5	4/12.5	0/0.0	3/9.4	0/0.0
ด้านกำไรขาดทุนของสินค้า	4/12.5	4/12.5	0/0.0	3/9.4	0/0.0	9/28.1	9/28.1	0/0.0	2/6.3	2/6.3	4/12.5	2/6.3	0/0.0	2/6.3	0/0.0
ยอดขายและแนวโน้มของตลาด	6/18.8	7/21.9	3/9.4	4/12.5	0/0.0	8/25.0	11/34.8	3/9.4	5/15.6	4/12.5	2/6.3	2/6.3	0/0.0	3/9.4	0/0.0
สารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้า	6/18.8	6/18.8	0/0.0	4/12.5	0/0.0	3/9.4	6/18.8	0/0.0	2/6.3	0/0.0	4/12.5	4/12.5	2/6.3	4/12.5	3(9.4)
สารสนเทศงานบริการหลังการขาย	618.8	7/21.9	2/6.3	4/12.5	2/6.3	7/21.9	11/34.8	1/3.1	2/6.3	3/9.4	2/6.3	2/6.3	0/0.0	2/6.3	1/3.1
ด้านการผลิต															
รายงานประสิทธิภาพการผลิต	0/0.0	4/12.5	0/0.0	0/0.0	0/0.0	3/9.4	1/3.1	0/0.0	1/3.1	0/0.0	1/3.1	1/3.1	0/0.0	0/0.0	0/0.0
รายงานสินค้าคงคลัง	0/0.0	1/3.1	0/0.0	0/0.0	0/0.0	5/15.6	6/18.8	0/0.0	0/0.0	0/0.0	1/3.1	2/6.3	0/0.0	0/0.0	0/0.0
รายงานใบสั่งผลิตสินค้า	0/0.0	2/6.3	0/0.0	0/0.0	0/0.0	2/6.3	7/21.9	0/0.0	0/0.0	0/0.0	1/3.1	1/3.1	0/0.0	0/0.0	0/0.0
รายงานสูตรการผลิต	0/0.0	5/15.6	0/0.0	0/0.0	0/0.0	4/12.5	6/18.8	0/0.0	0/0.0	0/0.0	1/3.1	1/3.1	0/0.0	0/0.0	0/0.0
รายงานข้อมูลประกอบการผลิต	0/0.0	5/15.6	0/0.0	0/0.0	0/0.0	6/18.8	4/12.5	0/0.0	0/0.0	0/0.0	2/6.3	2/6.3	0/0.0	0/0.0	0/0.0
แผนการผลิต	0/0.0	4/12.5	0/0.0	0/0.0	0/0.0	5/15.6	6/18.8	0/0.0	1/3.1	0/0.0	2/6.3	2/6.3	0/0.0	0/0.0	0/0.0

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศ	ผู้บริหาร											
	ระดับสูง (จำนวน/ร้อยละ)				ระดับกลาง (จำนวน/ร้อยละ)				ระดับต้น (จำนวน/ร้อยละ)			
	บุคคล				บุคคล				บุคคล			
	6	7	8	9	6	7	8	9	6	7	8	9
ด้านการบริหารงานทั่วไป												
นโยบายขององค์กร	0/0.0	8/25.0	1/3.1	1/3.1	1/3.1	7/21.9	3/9.4	2/6.3	1/3.1	3/9.4	1/3.1	0/0.0
แผนกลยุทธ์ขององค์กร	0/0.0	5/15.6	1/3.1	1/3.1	1/3.1	6/18.8	1/3.1	2/6.3	1/3.1	2/6.3	1/3.1	0/0.0
แผนการปฏิบัติงานประจำปี	0/0.0	7/21.9	2/6.3	0/0.0	1/3.1	7/21.9	3/9.4	1/3.1	1/3.1	2/6.3	1/3.1	0/0.0
การประเมินด้านคุณภาพ (ISO)	0/0.0	0/0.0	2/6.3	3/9.4	1/3.1	4/12.5	1/3.1	3/9.4	1/3.1	1/3.1	1/3.1	0/0.0
หลักการบริหารงานองค์กร	0/0.0	4/12.5	0/0.0	2/6.3	2/6.3	6/18.8	3/9.4	1/3.1	1/3.1	2/6.3	2/6.3	0/0.0
กฎระเบียบข้อบังคับของราชการ	0/0.0	3/9.4	0/0.0	2/6.3	1/3.1	4/12.5	2/6.3	3/9.4	1/3.1	1/3.1	2/6.3	0/0.0
กฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ	0/0.0	2/6.3	1/3.1	1/3.1	2/6.3	7/21.9	2/6.3	1/3.1	2/6.3	2/6.3	1/3.1	0/0.0
มาตรฐานผลิตภัณฑ์	1/3.1	0/0.0	1/3.1	3/9.4	1/3.1	3/9.4	3/9.4	3/9.4	1/3.1	1/3.1	2/6.3	0/0.0
ด้านงานบุคลากร การเงิน และงบประมาณ												
สถานภาพของบุคลากร	0/0.0	0/0.0	0/0.0	2/6.3	3/9.4	2/6.3	2/6.3	1/3.1	2/6.3	2/6.3	2/6.3	0/0.0
อัตราเงินเดือนค่าจ้าง	1/3.1	1/3.1	0/0.0	2/6.3	1/3.1	2/6.3	2/6.3	1/3.1	0/0.0	1/3.1	1/3.1	0/0.0
สรุปการประเมินผลงานบุคลากร	0/0.0	0/0.0	0/0.0	2/6.3	1/3.1	4/12.5	1/3.1	1/3.1	1/3.1	1/3.1	0/0.0	0/0.0
อัตรากำลังคน	0/0.0	0/0.0	0/0.0	2/6.3	1/3.1	4/12.5	1/3.1	1/3.1	1/3.1	1/3.1	1/3.1	0/0.0
รายงานงบประมาณรายจ่ายประจำปี	0/0.0	0/0.0	0/0.0	2/6.3	1/3.1	2/6.3	1/3.1	0/0.0	1/3.1	2/6.3	1/3.1	0/0.0
รายงานอนุมัติค่าใช้จ่ายในแต่ละปี	0/0.0	0/0.0	0/0.0	1/3.1	2/6.3	5/15.6	1/3.1	1/3.1	1/3.1	1/3.1	0/0.0	0/0.0

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศ	ผู้บริหาร											
	ระดับสูง (จำนวน/ร้อยละ)				ระดับกลาง (จำนวน/ร้อยละ)				ระดับต้น (จำนวน/ร้อยละ)			
	บุคคล				บุคคล				บุคคล			
	6	7	8	9	6	7	8	9	6	7	8	9
รายงานผลกำไรขาดทุนในแต่ละปี	0/0.0	0/0.0	0/0.0	2/6.3	2/6.3	5/15.6	1/3.1	2/6.3	0/0.0	1/3.1	0/0.0	0/0.0
ด้านการขาย และการตลาด												
ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทฯ	2/6.3	2/6.3	3/9.4	0/0.0	3/9.4	3/9.4	2/6.3	1/3.1	4/12.5	4/12.5	4/12.5	0/0.0
ช่องทางและวิธีการขายสินค้า	2/6.3	1/3.1	4/12.5	0/0.0	5/15.6	3/9.4	4/12.5	3/9.4	1/3.1	3/9.4	2/6.3	1/3.1
ด้านกำไรขาดทุนของสินค้า	2/6.3	2/6.3	1/3.1	0/0.0	2/6.3	5/15.6	4/12.5	1/3.1	1/3.1	4/12.5	0/0.0	1/3.1
ยอดขายและแนวโน้มของตลาด	3/9.4	4/12.5	4/12.5	0/0.0	2/6.3	4/12.5	5/15.6	0/0.0	3/9.4	4/12.5	0/0.0	1/3.1
สารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้า	1/3.1	1/3.1	3/9.4	0/0.0	2/6.3	2/6.3	0/0.0	0/0.0	4/12.5	4/12.5	4/12.5	0/0.0
สารสนเทศงานบริการหลังการขาย	2/6.3	3/9.4	5/15.6	0/0.0	2/6.3	4/12.5	5/15.6	0/0.0	3/9.4	2/6.3	0/0.0	0/0.0
ด้านการผลิต												
รายงานประสิทธิภาพการผลิต												
รายงานสินค้าคงคลัง	4/12.5	3/9.4	2/6.3	0/0.0	0/0.0	3/9.4	1/3.1	1/3.1	0/0.0	1/3.1	0/0.0	0/0.0
รายงานใบสั่งผลิตสินค้า	2/6.3	0/0.0	0/0.0	1/3.1	0/0.0	4/12.5	1/3.1	0/0.0	0/0.0	11/3.1	0/0.0	0/0.0
รายงานสูตรการผลิต	3/9.4	0/0.0	0/0.0	1/3.1	1/3.1	4/12.5	1/3.1	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0
รายงานข้อมูลประกอบการผลิต	3/9.4	0/0.0	0/0.0	1/3.1	2/6.3	3/9.4	1/3.1	1/3.1	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0
แผนการผลิต	3/9.4	0/0.0	0/0.0	2/6.3	2/6.3	4/12.5	1/3.1	1/3.1	0/0.0	2/6.3	0/0.0	0/0.0

จากตารางที่ 4.8 หมายเลข 1-9 คือแหล่งสารสนเทศ ดังนี้

หมายเลข 1-2 คือ แหล่งสารสนเทศภายในองค์กร ดังนี้

1 คือ ระบบสารสนเทศส่วนกลางในองค์กร

2 คือ ระบบสารสนเทศภายในแผนกต่าง ๆ

หมายเลข 3-5 คือ แหล่งสารสนเทศภายนอกองค์กร ดังนี้

3 คือ หน่วยงานภายนอก ที่เป็นส่วนราชการ

4 คือ หน่วยงานภายนอก ที่เป็นเอกชน

5 คือ แหล่งเรียนรู้ในท้องถิ่น /สถาบันบริการสารสนเทศ /ห้องสมุด/ศูนย์สารสนเทศ/ พิพิธภัณฑ์ โบราณสถาน

หมายเลข 6-9 คือแหล่งบุคคล ดังนี้

6 คือ สารสนเทศส่วนตัว

7 คือ ผู้บังคับบัญชา

8 คือ เพื่อนร่วมงาน

9 คือ ผู้รู้/ผู้เชี่ยวชาญ

ตารางที่ 4.8 พบว่า โดยรวม ผู้บริหารของฝ่ายขาย และการตลาดทุกระดับส่วยใหญ่ใช้เนื้อหาสารสนเทศทั้ง 4 ด้าน ใช้จากแหล่งสารสนเทศภายในองค์กร (หมายเลข 1 และ 2) โดยใช้จากระบบสารสนเทศภายในแผนกต่างๆ (หมายเลข 2) มากที่สุด รองลงมาคือระบบสารสนเทศส่วนกลางในองค์กร (หมายเลข 1) และ จากแหล่งสารสนเทศส่วนบุคคล (หมายเลข 6-9) คือผู้บังคับบัญชา (หมายเลข 7)

เมื่อพิจารณาแหล่งสารสนเทศที่ผู้บริหารฝ่ายขาย และการตลาดสำหรับเนื้อหาทั้ง 4 ด้านมีข้อค้นพบ ดังนี้

1) ด้านการบริหารงานทั่วไป เนื้อหาทุกเรื่องในด้านนี้ ผู้บริหารฝ่ายขายและการตลาดทุกระดับใช้แหล่งสารสนเทศภายในองค์กร (หมายเลข 1-2) มากที่สุดทั้งระบบสารสนเทศส่วนกลางในองค์กร (หมายเลข 1) และระบบสารสนเทศภายในแผนกต่างๆ (หมายเลข 2) รองลงมาคือแหล่งบุคคลคือผู้บังคับบัญชา (หมายเลข 7) ผู้บริหารระดับสูงใช้แหล่งสารสนเทศภายนอกน้อยคือ หน่วยงานภายนอกที่เป็นเอกชน และแหล่งเรียนรู้ในท้องถิ่น (หมายเลข 4 และ 5) และแหล่งบุคคล คือสารสนเทศส่วนตัว (หมายเลข 6) ผู้บริหารระดับต้นยังไม่ใช้แหล่งบุคคล คือ ผู้รู้/ผู้เชี่ยวชาญ (หมายเลข 9)

2) ด้านงานบุคลากร การเงิน และงบประมาณ เนื้อหาทุกเรื่องในด้านนี้ ผู้บริหารฝ่ายขายและการตลาดทุกระดับใช้แหล่งสารสนเทศภายในองค์กรมากที่สุด ทั้งระบบสารสนเทศส่วนกลางในองค์กร (หมายเลข 1) และ ระบบสารสนเทศภายในแผนกต่าง (หมายเลข 2) รองลงมาคือแหล่งบุคคลคือผู้บังคับบัญชา (หมายเลข 7) ส่วนแหล่งสารสนเทศอื่นๆ ผู้บริหารใช้น้อยมากหรือไม่ใช้เลยโดยเฉพาะ

อย่างยิ่งแหล่งสารสนเทศภายนอกองค์กร (หมายเลข 3-5) เช่นผู้บริหารระดับสูงไม่ใช้แหล่งสารสนเทศภายนอกองค์กรคือส่วนราชการ และแหล่งเรียนรู้ในท้องถิ่น และไม่ใช้แหล่งบุคคลที่เป็นเพื่อนร่วมงาน (หมายเลข 8) ผู้บริหารระดับต้นไม่ใช้แหล่งบุคคล คือผู้รู้/ผู้เชี่ยวชาญ (หมายเลข 9)

3) ด้านการขายและการตลาด เนื้อหาทุกเรื่องในด้านนี้ ผู้บริหารของฝ่ายขาย และการตลาดทุกระดับใช้แหล่งสารสนเทศภายในองค์กรที่เป็นระบบสารสนเทศภายในแผนกต่าง ๆ (หมายเลข 2) มากที่สุด รองลงมาใช้แหล่งสารสนเทศภายในองค์กรที่เป็นระบบสารสนเทศส่วนกลางในองค์กร (หมายเลข 1) และแหล่งบุคคลคือผู้บังคับบัญชา (หมายเลข 7) แต่ผู้บริหารระดับสูงไม่ใช้แหล่งสารสนเทศบุคคลจากผู้รู้/ผู้เชี่ยวชาญ (หมายเลข 9)

4) ด้านการผลิต เนื้อหาทุกเรื่องในด้านนี้ ผู้บริหารของฝ่ายขายและการตลาดทุกระดับใช้แหล่งสารสนเทศภายในองค์กร (หมายเลข 2) มากที่สุด รองลงมาคือแหล่งบุคคลคือผู้บังคับบัญชา (หมายเลข 7) แหล่งสารสนเทศที่ใช้น้อยหรือไม่ใช้เลยคือแหล่งสารสนเทศภายนอกคือหน่วยงานภายนอกที่เป็นส่วนราชการ เอกชน และแหล่งเรียนรู้ในท้องถิ่น (หมายเลข 3-5) สำหรับแหล่งสารสนเทศภายนอกองค์กรที่ใช้มาก คือหน่วยงานภายนอกที่เป็นเอกชน (หมายเลข 4)

2.4 การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารด้านรูปแบบสารสนเทศ การใช้สารสนเทศด้านรูปแบบสารสนเทศของบุคลากรระดับบริหาร จำแนกตามฝ่ายโรงงาน ฝ่ายการเงิน และทรัพยากรบุคคล และฝ่ายขายและการตลาด ดังนี้

2.4.1 การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารฝ่ายโรงงานด้านรูปแบบสารสนเทศ

ข้อมูลการใช้สารสนเทศด้านรูปแบบสารสนเทศ จำแนกตามระดับผู้บริหาร ที่แสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารฝ่ายโรงงาน ด้านรูปแบบสารสนเทศ

เนื้อหาสารสนเทศ	ผู้บริหาร (91 คน)											
	ระดับสูง (จำนวน/ร้อยละ)			ระดับกลาง (จำนวน/ร้อยละ)			ระดับต้น (จำนวน/ร้อยละ)			รวม (จำนวน/ร้อยละ)		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
ด้านการบริหารงานทั่วไป												
นโยบายขององค์กร	5/5.5	6/6.6	8/8.8	18/19.8	9/9.9	15/16.5	23/25.3	14/15.4	9/9.9	29/31.9	29/31.9	32/35.2
แผนกลยุทธ์ขององค์กร	13/14.3	6/6.6	7/7.7	15/16.5	7/7.7	15/16.5	10/11.0	7/7.7	12/13.2	38/41.8	20/22.0	34/37.4
แผนการปฏิบัติงานประจำปี	6/6.6	3/3.3	7/7.7	18/19.8	8/8.8	14/15.4	25/27.5	7/7.7	12/13.2	49/53.8	18/19.8	33/36.3
การประเมินด้านคุณภาพ	6/6.6	3/3.3	11/12.1	15/16.5	5/5.5	16/17.6	25/27.5	10/11.0	13/14.3	46/50.5	18/19.8	40/44.0
หลักการบริหารงานองค์กร	7/7.7	2/2.2	7/7.7	16/17.6	6/6.6	12/13.2	23/25.3	8/8.8	6/6.6	46/50.5	16/17.6	25/27.5
กฎระเบียบข้อบังคับราชการ	9/9.9	1/1.1	8/8.8	18/19.8	3/3.3	17/18.7	30/33.0	5/5.5	9/9.9	57/62.6	9/9.9	34/37.4
กฎระเบียบข้อบังคับบริษัทฯ	10/11.0	3/3.3	7/7.7	20/22.0	5/5.5	14/15.4	29/31.9	7/7.7	7/7.7	59/64.8	15/16.5	28/30.8
มาตรฐานผลิตภัณฑ์	7/7.7	2/2.2	9/9.9	22/24.2	2/2.2	13/14.3	21/23.1	7/7.7	16/17.6	50/54.9	11/12.1	38/41.8

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศ	ผู้บริหาร (91 คน)											
	ระดับสูง (จำนวน/ร้อยละ)			ระดับกลาง (จำนวน/ร้อยละ)			ระดับต้น (จำนวน/ร้อยละ)			รวม (จำนวน/ร้อยละ)		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
ด้านงานบุคลากรการเงิน และงบประมาณ												
สถานภาพของบุคลากร	5/5.5	1/1.1	8/8.8	10/11.0	3/3.3	15/16.5	20/22.0	2/2.2	8/8.8	35/38.5	6/6.6	31/34.1
อัตราเงินเดือนค่าจ้าง	5/5.5	1/1.1	7/7.7	11/12.1	3/3.3	9/9.9	11/12.1	2/2.2	5/5.5	27/29.7	6/6.6	21/23.1
สรุปการประเมินผลงานบุคลากร	4/4.4	1/1.1	9/9.9	12/13.2	1/1.1	8/8.8	20/22.0	2/2.2	7/7.7	36/39.6	4/4.4	24/26.4
อัตรากำลังคน	5/5.5	1/1.1	9/9.9	12/13.2	2/2.2	8/8.8	21/23.1	3/3.3	7/7.7	38/41.8	6/6.6	24/26.4
งบประมาณรายจ่ายประจำปี	4/4.4	1/1.1	9/9.9	12/13.2	2/2.2	8/8.8	15/16.5	2/2.2	7/7.7	31/34.1	5/5.5	24/26.4
อนุมัติค่าใช้จ่ายในแต่ละปี	5/5.5	1/1.1	8/8.8	11/12.1	1/1.1	7/7.7	14/15.4	0/0.0	5/5.5	30/33.0	2/2.2	20/22.0
ผลกำไรขาดทุนในแต่ละปี	4/4.4	1/1.1	5/5.5	8/8.8	2/2.2	6/6.6	12/13.2	1/1.1	3/3.3	24/26.4	4/4.4	14/15.4
ด้านการขาย และตลาด												
ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทฯ	5/5.5	3/3.3	7/7.7	11/12.1	7/7.7	13/14.3	10/11.0	3/3.3	10/11.0	26/28.6	13/14.3	30/33.3
ช่องทางและวิธีการขาย	6/6.6	2/3.3	6/6.6	11/12.1	2/2.2	10/11.0	10/11.0	0/0.0	7/7.7	27/29.7	4/4.4	23/25.3
ด้านกำไรขาดทุน	4/4.4	1/1.1	4/4.4	8/8.8	2/2.2	7/7.7	10/11.0	1/1.1	5/5.5	22/24.2	4/4.4	16/17.6
ยอดขายและแนวโน้มตลาด	4/4.4	1/1.1	8/8.8	10/11.0	4/4.4	10/11.0	9/9.9	3/3.3	9/9.9	23/25.3	8/8.8	27/29.7
ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า	4/4.4	1/1.1	5/5.5	10/11.0	4/4.4	11/12.1	10/11.0	1/1.1	9/9.9	24/26.4	6/6.6	25/27.5
ข้อมูลงานบริการหลังขาย	5/5.5	1/1.1	7/7.7	10/11.0	3/3.3	10/11.0	9/9.9	1/1.1	9/9.9	24/26.4	5/5.5	26/28.6
ด้านการผลิต												
รายงานประสิทธิภาพผลิต	5/5.5	3/3.3	6/6.6	14/15.4	4/4.4	13/14.3	24/26.4	9/9.9	10/11.0	43/47.3	16/17.6	29/31.9
รายงานสินค้าคงคลัง	7/7.7	2/2.2	5/5.5	16/17.6	2/2.2	13/14.3	26/28.6	2/2.2	8/8.8	49/53.8	6/6.6	26/28.6
รายงานใบสั่งผลิตสินค้า	4/4.4	1/1.1	6/6.6	16/17.6	1/1.1	11/12.1	23/25.3	1/1.1	10/11.0	43/47.3	3/3.3	27/29.7
รายงานสูตรการผลิต	5/5.5	1/1.1	5/5.5	13/14.3	1/1.1	10/11.0	13/14.3	1/1.1	7/7.7	31/34.1	3/3.3	22/24.2
รายงานข้อมูลประกอบการผลิต	7/7.7	3/3.3	6/6.6	18/19.8	6/6.6	12/13.2	29/31.9	16/17.6	10/11.0	54/59.3	25/27.5	28/30.8
แผนการผลิต	6/6.6	1/1.1	6/6.6	16/17.6	2/2.2	13/14.3	24/26.4	5/5.5	11/12.1	46/50.5	8/8.8	30/33.0

จากตารางที่ 4.9 หมายเลข 1-3 คือรูปแบบสารสนเทศ ดังนี้

1 คือ สื่อสิ่งพิมพ์

2 คือ สื่อโสตทัศน์

3 คือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 4.9 พบว่า ในภาพรวม ผู้บริหารฝ่ายโรงงานทุกระดับส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์มากที่สุด รองลงมาคือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อโสตทัศน์ หากพิจารณาการใช้

สารสนเทศด้านเนื้อหาสารสนเทศในด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านงานบุคลากร การเงิน และงบประมาณ ด้านการขายและตลาด และด้านการผลิต มีข้อค้นพบดังนี้

1) ด้านการบริหารงานทั่วไป เนื้อหาสารสนเทศที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์สามอันดับแรกคือกฎระเบียบข้อบังคับบริษัทฯ (ร้อยละ 64.8) รองลงมาคือกฎระเบียบข้อบังคับราชการ (ร้อยละ 62.6) และมาตรฐานผลิตภัณฑ์ (ร้อยละ 54.9) เนื้อหาสารสนเทศที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์สามอันดับแรกคือการประเมินด้านคุณภาพ (ร้อยละ 44.0) รองลงมาคือมาตรฐานผลิตภัณฑ์ (ร้อยละ 41.8) และแผนกลยุทธ์ขององค์กร และการประเมินด้านคุณภาพ มีการใช้จำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 37.4) สำหรับเนื้อหาสารสนเทศที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่อโสตทัศน์สามอันดับแรกคือ นโยบายขององค์กร (ร้อยละ 31.9) แผนกลยุทธ์ขององค์กร (ร้อยละ 22.0) และแผนการปฏิบัติงานประจำปี และการประเมินด้านคุณภาพ มีการใช้เท่ากัน (ร้อยละ 19.8)

เนื้อหาที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์มากที่สุด ผู้บริหารระดับสูงใช้แผนกลยุทธ์ขององค์กร (ร้อยละ 14.3) ผู้บริหารระดับกลางใช้มาตรฐานผลิตภัณฑ์ (ร้อยละ 24.2) ส่วนผู้บริหารระดับต้นใช้กฎระเบียบข้อบังคับราชการ (ร้อยละ 33.0) เนื้อหาที่ผู้บริหารระดับสูง ใช้รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดคือการประเมินด้านคุณภาพ (ร้อยละ 12.1) และผู้บริหารระดับกลาง ใช้เรื่องกฎระเบียบข้อบังคับราชการ (ร้อยละ 18.7) ส่วนผู้บริหารระดับต้นใช้ มาตรฐานผลิตภัณฑ์ (ร้อยละ 17.6) และเนื้อหาที่ผู้บริหารระดับสูงใช้รูปแบบสื่อโสตทัศน์มากที่สุดคือ นโยบายขององค์กร และแผนกลยุทธ์ขององค์กร (ร้อยละ 6.6) ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับต้นใช้นโยบายขององค์กรมากที่สุด (ร้อยละ 9.9 และ ร้อยละ 15.4 ตามลำดับ)

2) ด้านงานบุคลากรการเงิน และงบประมาณ เนื้อหาสารสนเทศที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์สามอันดับแรกคืออัตรากำลังคน (ร้อยละ 41.8) รองลงมาคือสรุปการประเมินผลงานบุคลากร (ร้อยละ 39.6) และสถานภาพบุคลากร (ร้อยละ 38.5) เนื้อหาสารสนเทศที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์สามอันดับแรกคือสถานภาพบุคลากร (ร้อยละ 34.1) รองลงมาคือสรุปการประเมินผลงานบุคลากร อัตรากำลังคน งบประมาณรายจ่ายประจำปี ใช้เท่ากัน (ร้อยละ 26.4) และอัตราเงินเดือนค่าจ้าง (ร้อยละ 23.1) สำหรับเนื้อหาสารสนเทศที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่อโสตทัศน์สามอันดับแรกคือ สรุปการประเมินผลงานบุคลากร (ร้อยละ 18.7) สถานภาพบุคลากร อัตราเงินเดือนค่าจ้าง และอัตรากำลังคน ใช้เท่ากัน (ร้อยละ 6.6) และ งบประมาณรายจ่ายประจำปี (ร้อยละ 5.5)

เนื้อหาที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์มากที่สุด ผู้บริหารระดับสูงใช้สถานภาพบุคลากร อัตราเงินเดือนค่าจ้าง อัตรากำลังคน และอนุมัติค่าใช้จ่ายในแต่ละปี ใช้เท่ากัน (ร้อยละ 5.5) ผู้บริหารระดับกลางใช้สรุปการประเมินผลงานบุคลากร อัตรากำลังคน และงบประมาณรายจ่ายประจำปี ใช้เท่ากัน (ร้อยละ 13.2) และผู้บริหารระดับต้นใช้อัตรากำลังคน (ร้อยละ 23.1) เนื้อหาที่ผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และระดับต้นใช้รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดคือสรุปการประเมินผลงานบุคลากร

อัตรากำลังคน และงบประมาณรายจ่ายประจำปี ใช้เท่ากัน (ร้อยละ 9.9 , ร้อยละ 8.8 และ ร้อยละ 7.7 ตามลำดับ) และเนื้อหาที่ผู้บริหารทุกระดับใช้รูปแบบสื่อโสตทัศน์ค่อนข้างน้อย

3) ด้านการขาย และตลาด เนื้อหาสารสนเทศที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์สามอันดับแรกคือช่องทางและวิธีการขาย (ร้อยละ 29.7) รองลงมาคือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทฯ (ร้อยละ 28.6) ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า และข้อมูลงานบริการหลังการขาย ใช้เท่ากัน (ร้อยละ 26.4) เนื้อหาสารสนเทศที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์สามอันดับแรก คือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทฯ (ร้อยละ 33.3) รองลงมาคือยอดขายและแนวโน้มของตลาด (ร้อยละ 29.7) และข้อมูลงานบริการหลังการขาย (ร้อยละ 28.6) สำหรับเนื้อหาสารสนเทศที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่อโสตทัศน์สามอันดับแรกคือ ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทฯ ยอดขาย และแนวโน้มของตลาด ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า (ร้อยละ 6.6)

เนื้อหาที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์มากที่สุด ผู้บริหารระดับสูงใช้ช่องทางและวิธีการขาย (ร้อยละ 6.6) ผู้บริหารระดับกลางใช้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทฯ ช่องทาง และวิธีการขายใช้เท่ากัน (ร้อยละ 12.1) ส่วนผู้บริหารระดับต้นใช้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทฯ ช่องทาง และวิธีการขาย ด้านกำไรขาดทุน และข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า ใช้เท่ากัน (ร้อยละ 11.0) เนื้อหาที่ผู้บริหารระดับสูงใช้รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดคือยอดขาย และแนวโน้มตลาด (ร้อยละ 8.8) ผู้บริหารระดับกลาง และระดับต้นใช้ ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทฯ (ร้อยละ 14.3 และ ร้อยละ 11.0 ตามลำดับ) และเนื้อหาที่ผู้บริหารทุกระดับใช้รูปแบบสื่อโสตทัศน์ค่อนข้างน้อย

4) ด้านการผลิต เนื้อหาสารสนเทศที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์สามอันดับแรกคือ รายงานข้อมูลประกอบการผลิต (ร้อยละ 59.3) รองลงมาคือรายงานสินค้าคงคลัง (ร้อยละ 53.8) และแผนการผลิต (ร้อยละ 50.5) เนื้อหาสารสนเทศที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์สามอันดับแรกคือ แผนการผลิต (ร้อยละ 33.0) รองลงมาคือรายงานประสิทธิภาพการผลิต (ร้อยละ 31.9) และรายงานข้อมูลประกอบการผลิต (ร้อยละ 30.8) สำหรับเนื้อหาสารสนเทศที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่อโสตทัศน์สามอันดับแรกคือ รายงานข้อมูลประกอบการผลิต (ร้อยละ 27.5) รองลงมาคือ รายงานประสิทธิภาพการผลิต (ร้อยละ 17.6) และแผนการผลิต (ร้อยละ 8.8)

เนื้อหาที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์มากที่สุด ผู้บริหารระดับสูงใช้รายงานสินค้าคงคลัง และรายงานข้อมูลประกอบการผลิต ใช้เท่ากัน (ร้อยละ 7.7) ผู้บริหารระดับต้น และระดับกลางใช้รายงานข้อมูลประกอบการผลิต (ร้อยละ 31.9 และ 19.8 ตามลำดับ) เนื้อหาที่ผู้บริหารระดับสูงใช้รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดคือรายงานประสิทธิภาพการผลิต รายงานใบสั่งผลิตสินค้า รายงานข้อมูลประกอบการผลิต และแผนการผลิต ใช้เท่ากัน (ร้อยละ 6.6) ผู้บริหารระดับกลางใช้ รายงานประสิทธิภาพการผลิต รายงานสินค้าคงคลัง และแผนการผลิต ใช้เท่ากัน (ร้อยละ14.3) ผู้บริหารระดับต้นใช้ แผนการผลิต (ร้อยละ 12.1) และเนื้อหาที่ผู้บริหารทุกระดับใช้รูปแบบสื่อโสตทัศน์ค่อนข้างน้อย

2.4.2 การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารฝ่ายการเงิน และทรัพยากรบุคคลด้านรูปแบบสารสนเทศ ข้อมูลการใช้สารสนเทศด้านรูปแบบสารสนเทศ จำแนกตามระดับผู้บริหาร ที่แสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารฝ่ายโรงงาน ด้านรูปแบบสารสนเทศ

เนื้อหาสารสนเทศ	ผู้บริหาร (13 คน)											
	ระดับสูง (จำนวน/ร้อยละ)			ระดับกลาง (จำนวน/ร้อยละ)			ระดับต้น (จำนวน/ร้อยละ)			รวม (จำนวน/ร้อยละ)		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
ด้านการบริหารงานทั่วไป												
นโยบายขององค์กร	2/15.4	2/15.4	3/23.1	3/23.1	2/15.4	3/23.1	1/7.7	1/7.7	0/0.0	6/46.2	5/38.5	6/46.2
แผนกลยุทธ์ขององค์กร	4/30.8	2/15.4	2/15.4	3/23.1	1/7.7	3/23.1	0/0.0	0/0.0	1/7.7	7/53.8	3/23.1	6/46.2
แผนการปฏิบัติงานประจำปี	2/15.4	1/7.7	2/15.4	3/23.1	1/7.7	3/23.1	1/7.7	0/0.0	1/7.7	6/46.2	2/15.4	6/46.2
การประเมินด้านคุณภาพ	2/15.4	1/7.7	3/23.1	3/23.1	1/7.7	3/23.1	1/7.7	1/7.7	1/7.7	6/46.2	3/23.1	7/53.8
หลักการบริหารงานองค์กร	2/15.4	1/7.7	2/15.4	3/23.1	1/7.7	2/15.4	1/7.7	0/0.0	0/0.0	6/46.2	2/15.4	4/30.8
กฎระเบียบข้อบังคับราชการ	3/23.1	0/0.0	2/15.4	3/23.1	1/7.7	3/23.1	1/7.7	0/0.0	0/0.0	7/53.8	1/7.7	5/38.5
กฎระเบียบข้อบังคับบริษัทฯ	3/23.1	1/7.7	2/15.4	4/30.8	1/7.7	3/23.1	1/7.7	0/0.0	0/0.0	8/61.5	2/15.4	5/38.5
มาตรฐานผลิตภัณฑ์	2/15.4	0/0.0	3/23.1	4/30.8	0/0.0	3/23.1	1/7.7	0/0.0	1/7.7	7/53.8	0/0.0	7/53.8
ด้านงานบุคลากรการเงิน และงบประมาณ												
สถานภาพของบุคลากร	2/15.4	0/0.0	2/15.4	2/15.4	0/0.0	3/23.1	1/7.7	1/7.7	0/0.0	5/38.5	1/7.7	5/38.5
อัตราเงินเดือนค่าจ้าง	2/15.4	1/7.7	2/15.4	2/15.4	0/0.0	2/15.4	1/7.7	1/7.7	0/0.0	5/38.5	2/15.4	4/30.8
สรุปการประเมินผลงาน บุคลากร	1/7.7	1/7.7	3/23.1	2/15.4	0/0.0	1/7.7	1/7.7	1/7.7	0/0.0	4/30.8	2/15.4	4/30.8
อัตรากำลังคน	2/15.4	1/7.7	3/23.1	2/15.4	0/0.0	1/7.7	1/7.7	0/0.0	0/0.0	5/38.5	1/7.7	4/30.8
งบประมาณรายจ่ายประจำปี	1/7.7	1/7.7	3/23.1	2/15.4	0/0.0	1/7.7	1/7.7	0/0.0	0/0.0	4/30.8	1/7.7	4/30.8
อนุมัติค่าใช้จ่ายในแต่ละปี	1/7.7	0/0.0	2/15.4	2/15.4	0/0.0	1/7.7	1/7.7	0/0.0	0/0.0	4/30.8	0/0.0	3/23.1
ด้านการขาย และตลาด												
ข้อมูลสินค้าของบริษัทฯ	2/15.4	1/7.7	2/15.4	2/15.4	1/7.7	2/15.4	1/7.7	0/0.0	1/7.7	5/38.5	2/15.4	5/38.5
ช่องทางและวิธีการขาย	2/15.4	1/7.7	2/15.4	2/15.4	0/0.0	2/15.4	1/7.7	0/0.0	0/0.0	5/38.5	1/7.7	4/30.8
ด้านกำไรขาดทุน	1/7.7	0/0.0	1/7.7	1/7.7	0/0.0	1/7.7	0/0.0	0/0.0	0/0.0	2/15.4	0/0.0	2/15.4
ยอดขายและแนวโน้มตลาด	1/7.7	0/0.0	2/15.4	2/15.4	1/7.7	2/15.4	0/0.0	0/0.0	0/0.0	3/23.1	1/7.7	4/30.8
ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า	1/7.7	0/0.0	1/7.7	2/15.4	1/7.7	2/15.4	0/0.0	0/0.0	0/0.0	3/23.1	1/7.7	3/23.1
ข้อมูลงานบริการหลังขาย	1/7.7	0/0.0	2/15.4	2/15.4	1/7.7	2/15.4	0/0.0	0/0.0	0/0.0	3/23.1	1/7.7	4/30.8

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศ	ผู้บริหาร (13 คน)											
	ระดับสูง (จำนวน/ร้อยละ)			ระดับกลาง (จำนวน/ร้อยละ)			ระดับต้น (จำนวน/ร้อยละ)			รวม (จำนวน/ร้อยละ)		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
ด้านการผลิต												
รายงานประสิทธิภาพผลิต	2/15.4	1/7.7	2/15.4	3/23.1	1/7.7	2/15.4	2/15.4	0/0.0	1/7.7	7/53.8	2/15.4	5/38.5
รายงานสินค้าคงคลัง	2/15.4	1/7.7	2/15.4	3/23.1	0/0.0	2/15.4	1/7.7	0/0.0	0/0.0	6/46.2	1/7.7	4/30.8
รายงานใบสั่งผลิตสินค้า	1/7.7	0/0.0	2/15.4	3/23.1	0/0.0	2/15.4	1/7.7	0/0.0	0/0.0	5/38.5	0/0.0	4/30.8
รายงานสูตรการผลิต	2/15.4	0/0.0	2/15.4	2/23.1	0/0.0	2/15.4	1/7.7	0/0.0	0/0.0	5/38.5	0/0.0	4/30.8
รายงานประกอบการผลิต	2/15.4	1/7.7	2/15.4	3/23.1	1/7.7	2/15.4	1/7.7	1/7.7	1/7.7	6/46.2	3/23.1	5/38.5
แผนการผลิต	2/15.4	0/0.0	2/15.4	3/23.1	0/0.0	2/15.4	1/7.7	0/0.0	1/7.7	6/46.2	0/0.0	5/38.5

จากตารางที่ 4.10 หมายเลข 1-3 คือรูปแบบสารสนเทศ ดังนี้

1 คือ สื่อสิ่งพิมพ์

2 คือ สื่อโสตทัศน์

3 คือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 4.10 พบว่า ในภาพรวมผู้บริหารฝ่ายการเงินและทรัพยากรบุคคลทุกระดับส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศด้านรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์มากที่สุด รองลงมาคือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อโสตทัศน์ หากพิจารณาการใช้สารสนเทศด้านเนื้อหา 4 ด้าน คือด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านงานบุคลากรการเงินและงบประมาณ ด้านการขาย และตลาด และด้านการผลิต มีข้อค้นพบดังนี้

1) ด้านการบริหารงานทั่วไป เนื้อหาสารสนเทศที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์สองอันดับแรกคือกฎระเบียบข้อบังคับบริษัทฯ (ร้อยละ 61.5) รองลงมาคือกฎระเบียบข้อบังคับราชการ และมาตรฐานผลิตภัณฑ์ แผนกลยุทธ์ขององค์กร มีการใช้จำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 53.8) เนื้อหาสารสนเทศที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์สามอันดับแรกคือการประเมินด้านคุณภาพ และมาตรฐานผลิตภัณฑ์ มีการใช้จำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 53.8) รองลงมานโยบายขององค์กร แผนกลยุทธ์ขององค์กร และ แผนการปฏิบัติงานประจำปี มีการใช้จำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 46.2) สำหรับเนื้อหาสารสนเทศที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่อโสตทัศน์สามอันดับแรกคือ นโยบายขององค์กร (ร้อยละ 38.5) แผนกลยุทธ์ขององค์กร และการประเมินด้านคุณภาพ มีการใช้เท่ากัน (ร้อยละ 23.1)

เนื้อหาที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์มากที่สุด ผู้บริหารระดับสูงใช้แผนกลยุทธ์ขององค์กร (ร้อยละ 30.8) ผู้บริหารระดับกลางใช้มาตรฐานผลิตภัณฑ์ และกฎระเบียบข้อบังคับบริษัทฯ ใช้

เท่ากัน (ร้อยละ 30.8) ส่วนผู้บริหารระดับต้นใช้ทุกเรื่องเท่ากัน (ร้อยละ 7.7) เนื้อหาที่ผู้บริหารระดับสูงใช้รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดคือนโยบายขององค์กร การประเมินด้านคุณภาพ มาตรฐานผลิตภัณฑ์ ใช้เท่ากัน (ร้อยละ 23.1) ผู้บริหารระดับกลางทุกเรื่องใช้เท่ากัน (ร้อยละ 23.1) ส่วนผู้บริหารระดับต้นใช้ มาตรฐานผลิตภัณฑ์ แผนกลยุทธ์ขององค์กรแผนการปฏิบัติงานประจำปี การประเมินด้านคุณภาพ (ร้อยละ 7.7) และเนื้อหาที่ผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง ระดับต้นใช้รูปแบบสื่อโสตทัศน์มากที่สุดคือ นโยบายขององค์กร (ร้อยละ 15.4 และ ร้อยละ 7.7) ตามลำดับ

2) ด้านงานบุคลากรการเงิน และงบประมาณ เนื้อหาสารสนเทศที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์มากที่สุดคือสถานภาพบุคลากร อัตราเงินเดือนค่าจ้าง อัตรากำลังคนใช้เท่ากัน (ร้อยละ 38.5) เนื้อหาสารสนเทศที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดคือสถานภาพบุคลากร (ร้อยละ 38.5) เนื้อหาสารสนเทศที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่อโสตทัศน์มากที่สุดคืออัตราเงินเดือนค่าจ้าง สรุปการประเมินผลงานบุคลากร ใช้เท่ากัน (ร้อยละ 15.4)

เนื้อหาที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์มากที่สุด ผู้บริหารระดับสูงใช้สถานภาพบุคลากร อัตราเงินเดือนค่าจ้าง อัตรากำลังคน ใช้เท่ากัน (ร้อยละ 15.4) ผู้บริหารระดับกลางใช้ทุกเรื่องเท่ากัน (ร้อยละ 15.4) ส่วนผู้บริหารระดับต้นใช้ทุกเรื่องเท่ากัน (ร้อยละ 7.7) เนื้อหาที่ผู้บริหารระดับสูง ใช้รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดคือสรุปการประเมินผลงานบุคลากร อัตรากำลังคน และ งบประมาณรายจ่ายประจำปี ใช้เท่ากัน (ร้อยละ 23.1) ผู้บริหารระดับกลางใช้เรื่องสถานภาพบุคลากร (ร้อยละ 23.1) ในขณะที่ผู้บริหารระดับต้นไม่ใช้ และเนื้อหาที่ผู้บริหารทุกระดับใช้รูปแบบสื่อโสตทัศน์ค่อนข้างน้อยส่วนผู้บริหารระดับกลางไม่ใช้เลย

3) ด้านการขาย และตลาด เนื้อหาสารสนเทศที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์สามอันดับแรกคือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทฯ ช่องทางและวิธีการขาย ใช้จำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 38.5) รองลงมาคือยอดขาย และแนวโน้มของตลาด ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า ข้อมูลงานบริการหลังการขาย ใช้เท่ากัน (ร้อยละ 23.1) เนื้อหาสารสนเทศที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์สามอันดับแรก คือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทฯ (ร้อยละ 38.5) รองลงมาคือช่องทาง และวิธีการขาย ยอดขาย และแนวโน้มของตลาด และข้อมูลงานบริการหลังการขาย ใช้เท่ากัน (ร้อยละ 30.8) สำหรับเนื้อหาสารสนเทศที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่อโสตทัศน์มากที่สุดคือ ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทฯ (ร้อยละ 15.4)

เนื้อหาที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์มากที่สุด ผู้บริหารระดับสูงใช้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทฯช่องทาง และวิธีการขาย ใช้เท่ากัน (ร้อยละ 15.4) ผู้บริหารระดับกลางใช้ข้อมูลทุกเรื่องเท่ากัน (ร้อยละ 15.4) ส่วนผู้บริหารระดับต้นใช้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทฯ ช่องทาง และวิธีการขาย ใช้เท่ากัน (ร้อยละ 15.4) เนื้อหาที่ผู้บริหารระดับสูง และระดับกลางใช้รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่ทุกเรื่อง ใช้เท่ากัน ผู้บริหารระดับต้นใช้น้อย และเนื้อหาที่ผู้บริหารทุกระดับใช้รูปแบบสื่อโสตทัศน์ค่อนข้างน้อยในขณะที่ผู้บริหารระดับต้นไม่ใช้เลย

4) ด้านการผลิต เนื้อหาสารสนเทศที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์มากที่สุดคือรายงานประสิทธิภาพการผลิต (ร้อยละ 53.8) รองลงมาคือรายงานสินค้าคงคลัง รายงานข้อมูลประกอบการผลิต และแผนการผลิต ใช้เท่ากัน (ร้อยละ 46.2) และเนื้อหาสารสนเทศที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดคือรายงานประสิทธิภาพการผลิต รายงานข้อมูลประกอบการผลิต และแผนการผลิตใช้เท่ากัน (ร้อยละ 38.5) รองลงมาคือรายงานสินค้าคงคลัง รายงานใบสั่งผลิตสินค้า รายงานสูตรการผลิต ใช้เท่ากัน (ร้อยละ 30.8) สำหรับเนื้อหาสารสนเทศที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่อโสตทัศน์มากที่สุดคือ รายงานข้อมูลประกอบการผลิต (ร้อยละ 23.1) รองลงมาคือรายงานประสิทธิภาพการผลิต (ร้อยละ 15.4)

เนื้อหาที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์มากที่สุด ผู้บริหารระดับสูง และระดับกลางใช้ทุกเรื่อง ใช้เท่ากัน (ร้อยละ 15.4 และ ร้อยละ 23.1 ตามลำดับ) ผู้บริหารระดับต้นใช้รายงานประสิทธิภาพการผลิต (ร้อยละ 15.4) เนื้อหาที่ผู้บริหารระดับสูง และระดับกลางใช้รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดทุกเรื่อง ใช้เท่ากัน (ร้อยละ 15.4) ผู้บริหารระดับต้นใช้ รายงานประสิทธิภาพการผลิต รายงานข้อมูลประกอบการผลิต และแผนการผลิต ใช้เท่ากัน (ร้อยละ7.7) และเนื้อหาที่ผู้บริหารทุกระดับใช้รูปแบบสื่อโสตทัศน์ค่อนข้างน้อย

2.4.3 การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารฝ่ายขาย และการตลาดด้านรูปแบบสารสนเทศ ข้อมูลการใช้สารสนเทศด้านรูปแบบสารสนเทศ จำแนกตามระดับผู้บริหาร ที่แสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารฝ่ายขาย และการตลาด ด้านรูปแบบสารสนเทศ

เนื้อหาสารสนเทศ	ผู้บริหาร (32 คน)											
	ระดับสูง (จำนวน/ร้อยละ)			ระดับกลาง (จำนวน/ร้อยละ)			ระดับต้น (จำนวน/ร้อยละ)			รวม (จำนวน/ร้อยละ)		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
ด้านการบริหารงานทั่วไป												
นโยบายขององค์กร	3/9.4	4/12.5	6/18.8	8/25.0	2/6.3	5/15.6	2/6.3	1/3.1	1/3.1	13/40.6	7/21.9	4/37.5
แผนกลยุทธ์ขององค์กร	7/21.9	3/9.4	3/9.4	8/25.0	3/9.4	4/12.5	1/3.1	1/3.1	1/3.1	16/50.0	7/21.9	8/25.0
แผนการปฏิบัติงานประจำปี	1/3.1	2/6.3	6/18.8	8/25.0	4/12.5	3/9.4	2/6.3	1/3.1	1/3.1	11/34.4	7/21.9	10/31.3
การประเมินด้านคุณภาพ	1/3.1	3/9.4	9/28.1	7/21.9	3/9.4	4/12.5	2/6.3	1/3.1	1/3.1	10/31.3	7/21.9	14/43.8
หลักการบริหารงานองค์กร	5/15.6	2/6.3	6/18.8	8/25.0	3/9.4	3/9.4	2/6.3	1/3.1	1/3.1	15/46.9	6/18.8	10/31.3
กฎระเบียบข้อบังคับราชการ	7/21.9	1/3.1	5/15.6	8/25.0	1/3.1	5/15.6	2/6.3	1/3.1	1/3.1	17/53.1	3/9.4	11/34.4

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

เนื้อหาสารสนเทศ	ผู้บริหาร (32 คน)											
	ระดับสูง (จำนวน/ร้อยละ)			ระดับกลาง (จำนวน/ร้อยละ)			ระดับต้น (จำนวน/ร้อยละ)			รวม (จำนวน/ร้อยละ)		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
กฎระเบียบข้อบังคับบริษัทฯ	7/21.9	2/6.3	4/12.5	9/28.1	1/3.1	3/9.4	3/9.4	1/3.1	1/3.1	19/59.4	4/12.5	8/25.0
มาตรฐานผลิตภัณฑ์	6/18.8	2/6.3	5/15.6	10/31.3	1/3.1	3/9.4	1/3.1	1/3.1	2/6.3	17/53.1	4/12.5	10/31.3
ด้านงานบุคลากรการเงิน และงบประมาณ												
สถานภาพของบุคลากร	4/12.5	1/3.1	6/18.8	4/12.5	1/3.1	7/21.9	2/6.3	0/0.0	1/3.1	10/31.3	2/6.3	14/43.8
อัตราเงินเดือนค่าจ้าง	4/12.5	1/3.1	6/18.8	5/15.6	1/3.1	4/12.5	1/3.1	0/0.0	1/3.1	10/31.3	2/6.3	11/34.4
สรุปการประเมินผลงาน บุคลากร	4/12.5	1/3.1	7/21.9	6/18.8	5/15.0	4/12.5	2/6.3	0/0.0	1/3.1	12/37.5	6/18.8	12/37.5
อัตรากำลังคน	4/12.5	1/3.1	7/21.9	5/15.6	1/3.1	4/12.5	2/6.3	0/0.0	1/3.1	11/34.4	2/6.3	12/37.5
งบรายจ่ายประจำปี	3/9.4	1/3.1	7/21.9	5/15.6	1/3.1	4/12.5	1/3.1	0/0.0	1/3.1	9/28.1	2/6.3	12/37.5
อนุมัติค่าใช้จ่ายในแต่ละปี	4/12.5	1/3.1	6/18.8	5/15.6	1/3.1	3/9.4	1/3.1	0/0.0	1/3.1	10/31.3	2/6.3	10/31.3
กำไรขาดทุนในแต่ละปี	3/9.4	1/3.1	4/12.5	4/12.5	1/3.1	3/9.4	1/3.1	0/0.0	0/0.0	8/25.0	2/6.3	7/21.9
ด้านการขาย และตลาด												
ข้อมูลสินค้าของบริษัทฯ	4/12.5	2/6.3	5/15.6	5/15.6	3/9.4	6/18.8	1/3.1	0/0.0	1/3.1	10/31.3	5/15.6	12/37.5
ช่องทางและวิธีการขาย	4/12.5	1/3.1	5/15.6	5/15.6	1/3.1	4/12.5	1/3.1	0/0.0	1/3.1	10/31.3	2/6.3	10/31.3
ด้านกำไรขาดทุน	3/9.4	1/3.1	3/9.4	4/12.5	1/3.1	3/9.4	1/3.1	0/0.0	1/3.1	8/25.0	2/6.3	7/21.9
ยอดขาย/แนวโน้มตลาด	3/9.4	1/3.1	6/18.8	5/15.6	1/3.1	4/12.5	1/3.1	0/0.0	1/3.1	9/28.1	2/6.3	11/34.4
ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า	3/9.4	1/3.1	4/12.5	4/12.5	1/3.1	5/15.6	1/3.1	0/0.0	1/3.1	8/25.0	2/6.3	10/31.3
ข้อมูลงานบริการหลังขาย	4/12.5	1/3.1	6/18.8	4/12.5	1/3.1	4/12.5	1/3.1	0/0.0	1/3.1	9/28.1	2/6.3	11/34.4
ด้านการผลิต												
รายงานประสิทธิภาพผลิต	4/12.5	2/6.3	5/15.6	6/18.8	2/6.3	6/18.8	2/6.3	1/3.1	1/3.1	12/37.5	5/15.6	12/37.5
รายงานสินค้าคงคลัง	5/15.6	1/3.1	4/12.5	7/21.9	1/3.1	6/18.8	3/9.4	0/0.0	1/3.1	15/46.9	2/6.3	11/34.4
รายงานใบสั่งผลิตสินค้า	3/9.4	1/3.1	5/15.6	8/25.0	1/3.1	5/15.6	2/6.3	0/0.0	11/34.4	13/40.6	2/6.3	21/65.6
รายงานสูตรการผลิต	4/12.5	1/3.1	4/12.5	6/18.8	1/3.1	4/12.5	1/3.1	0/0.0	1/3.1	11/34.4	2/6.3	9/28.1
รายงานประกอบการผลิต	5/15.6	3/9.4	4/12.5	8/25.0	3/9.4	5/15.6	3/9.4	2/6.3	1/3.1	16/50.0	8/25.0	10/31.3
แผนการผลิต	4/12.5	1/3.1	5/15.6	7/21.9	1/3.1	6/18.8	2/6.3	0/0.0	1/3.1	13/40.6	2/6.3	12/37.5

จากตารางที่ 4.11 หมายเลข 1-3 คือรูปแบบสารสนเทศ ดังนี้

1 คือ สื่อสิ่งพิมพ์

2 คือ สื่อโสตทัศน์

3 คือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 4.11 พบว่า ในภาพรวม ผู้บริหารฝ่ายขายและการตลาดทุกระดับส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์มากที่สุด รองลงมาคือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อโสตทัศน์ หากพิจารณาการใช้สารสนเทศด้านเนื้อหา 4 ด้าน คือด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านงานบุคลากรการเงิน และงบประมาณ ด้านการขายและตลาด และด้านการผลิต มีข้อค้นพบดังนี้

1) ด้านการบริหารงานทั่วไป เนื้อหาสารสนเทศที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์สามอันดับแรกคือกฎระเบียบข้อบังคับบริษัทฯ (ร้อยละ 59.4) รองลงมาคือกฎระเบียบข้อบังคับราชการ และมาตรฐานผลิตภัณฑ์ มีการใช้จำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 53.1) และแผนกลยุทธ์ขององค์กร (ร้อยละ 50.0) เนื้อหาสารสนเทศที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์สามอันดับแรกคือการประเมินด้านคุณภาพ (ร้อยละ 43.8) รองลงมานโยบายขององค์กร (ร้อยละ 37.5) สำหรับเนื้อหาสารสนเทศที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่อโสตทัศน์สามอันดับแรกคือ นโยบายขององค์กร แผนกลยุทธ์ขององค์กร แผนการปฏิบัติงานประจำปี และการประเมินด้านคุณภาพ ใช้เท่ากัน (ร้อยละ 21.9) รองลงมา หลักการบริหารองค์กร (ร้อยละ 18.8) และกฎระเบียบข้อบังคับบริษัทฯ มาตรฐานผลิตภัณฑ์ ใช้เท่ากัน (ร้อยละ 12.5)

เนื้อหาที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์มากที่สุด ผู้บริหารระดับสูงใช้แผนกลยุทธ์ขององค์กร กฎระเบียบข้อบังคับของทางราชการ กฎระเบียบข้อบังคับบริษัทฯ ใช้เท่ากัน (ร้อยละ 21.9) ผู้บริหารระดับกลางใช้มาตรฐานผลิตภัณฑ์ (ร้อยละ 31.3) ส่วนผู้บริหารระดับต้นใช้กฎระเบียบข้อบังคับบริษัทฯ (ร้อยละ 9.4) เนื้อหาที่ผู้บริหารระดับสูง ใช้รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดคือ การประเมินด้านคุณภาพ (ร้อยละ 28.1) ผู้บริหารระดับกลางใช้นโยบายขององค์กร (ร้อยละ 15.6) ส่วนผู้บริหารระดับต้นใช้ มาตรฐานผลิตภัณฑ์ (ร้อยละ 6.3) และเนื้อหาที่ผู้บริหารระดับสูงใช้รูปแบบสื่อโสตทัศน์มากที่สุดคือ นโยบายขององค์กร (ร้อยละ 12.5) ผู้บริหารระดับกลางใช้แผนการปฏิบัติงานประจำปี (ร้อยละ 12.5) ส่วนผู้บริหารระดับต้นใช้ทุกเรื่องเท่ากัน (ร้อยละ 3.1)

2) ด้านงานบุคลากร การเงิน และงบประมาณ เนื้อหาสารสนเทศที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์มากสามอันดับแรกคือสรุปการประเมินผลงานบุคลากร (ร้อยละ 37.5) รองลงมาคืออัตรากำลังคน (ร้อยละ 34.4) และ สถานภาพบุคลากร อัตราเงินเดือนค่าจ้าง อนุมัติค่าใช้จ่ายแต่ละปี ใช้เท่ากัน (ร้อยละ 31.3) เนื้อหาสารสนเทศที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดคือสถานภาพบุคลากร (ร้อยละ 43.8) รองลงมาอัตราเงินเดือนค่าจ้าง (ร้อยละ 34.4) และอนุมัติค่าใช้จ่ายแต่ละปี (ร้อยละ 31.3) เนื้อหาสารสนเทศที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่อโสตทัศน์มากที่สุดคืออัตราเงินเดือนค่าจ้าง สรุปการประเมินผลงานบุคลากร (ร้อยละ 18.8) รองลงมาทุกเรื่องใช้เท่ากัน (ร้อยละ 6.3)

เนื้อหาที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์มากที่สุด ผู้บริหารระดับสูงใช้ทุกเรื่องเท่ากัน (ร้อยละ 12.5) ยกเว้นเรื่องงบรายจ่ายประจำปี (ร้อยละ 9.4) ผู้บริหารระดับกลางใช้สรุปการประเมินผลงานบุคลากร (ร้อยละ 18.8) ส่วนผู้บริหารระดับต้นใช้เรื่องสถานภาพบุคลากร สรุปการประเมินผลงานบุคลากร อัตรากำลังคน ใช้เท่ากัน (ร้อยละ 6.3) เนื้อหาที่ผู้บริหารระดับสูง ใช้รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์

มากที่สุดคือสรุปการประเมินผลงานบุคลากร อัตรากำลังคน และงบประมาณรายจ่ายประจำปี ใช้เท่ากัน (ร้อยละ 21.9) ผู้บริหารระดับกลางใช้เรื่องสถานภาพบุคลากร (ร้อยละ 21.9) ในขณะที่ผู้บริหารระดับต้นใช้ทุกเรื่องเท่ากัน (ร้อยละ 3.1)

3) ด้านการขาย และตลาด เนื้อหาสารสนเทศที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์สามอันดับแรกคือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทฯ ช่องทางและวิธีการขาย ใช้เท่ากัน (ร้อยละ 31.3) รองลงมาคือยอดขาย และแนวโน้มของตลาด ข้อมูลงานบริการหลังการขาย ใช้เท่ากัน (ร้อยละ 28.1) และด้านกำไรขาดทุน ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า ใช้เท่ากัน (ร้อยละ 25.0) เนื้อหาสารสนเทศที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์สามอันดับแรกคือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทฯ (ร้อยละ 37.5) รองลงมาคือยอดขายและแนวโน้มของตลาด และข้อมูลงานบริการหลังการขาย ใช้เท่ากัน (ร้อยละ 34.4) และช่องทาง และวิธีการขาย ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าใช้เท่ากัน (ร้อยละ 31.3) สำหรับเนื้อหาสารสนเทศที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่อโสตทัศน์มากที่สุดคือ ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทฯ (ร้อยละ 15.6) รองลงมาทุกเรื่องใช้เท่ากัน (ร้อยละ 6.3)

เนื้อหาที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์มากที่สุด ผู้บริหารระดับสูงใช้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทฯช่องทางและวิธีการขาย และข้อมูลงานบริการหลังการขายใช้เท่ากัน (ร้อยละ 12.5) ผู้บริหารระดับกลางใช้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทฯ ช่องทาง และวิธีการขาย และ ยอดขาย/แนวโน้มตลาด ใช้เท่ากัน (ร้อยละ 15.6) ส่วนผู้บริหารระดับต้นทุกเรื่องใช้เท่ากัน (ร้อยละ 3.1) เนื้อหาที่ผู้บริหารระดับสูงใช้รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์เรื่อง ยอดขาย/แนวโน้มตลาด และข้อมูลงานบริการหลังการขาย ใช้เท่ากัน (ร้อยละ 18.8) ผู้บริหารระดับกลางใช้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทฯ (ร้อยละ 18.8) ในขณะที่ผู้บริหารระดับต้นทุกเรื่องใช้เท่ากัน (ร้อยละ 3.1) และเนื้อหาที่ผู้บริหารระดับสูง และระดับกลางใช้สื่อโสตทัศน์เรื่องข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทฯ (ร้อยละ 6.3 และ ร้อยละ 9.4 ตามลำดับ) ในขณะที่ผู้บริหารระดับต้นไม่ใช้เลย

4) ด้านการผลิต เนื้อหาสารสนเทศที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์สามอันดับแรกคือรายงานข้อมูลประกอบการผลิต (ร้อยละ 50.0) รองลงมาคือรายงานสินค้าคงคลัง (ร้อยละ 46.9) และรายงานใบสั่งผลิตสินค้า และแผนการผลิต ใช้เท่ากัน (ร้อยละ 40.6) เนื้อหาสารสนเทศที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดคือรายงานใบสั่งผลิตสินค้า (ร้อยละ 65.6) รองลงมาคือรายงานประสิทธิภาพการผลิต และแผนการผลิต ใช้เท่ากัน (ร้อยละ 37.5) และรายงานสินค้าคงคลัง (ร้อยละ 34.4) สำหรับเนื้อหาสารสนเทศที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่อโสตทัศน์มากที่สุดคือ รายงานข้อมูลประกอบการผลิต (ร้อยละ 25.0) รองลงมาคือรายงานประสิทธิภาพการผลิต (ร้อยละ 15.6)

เนื้อหาที่ผู้บริหารใช้รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์มากที่สุด ผู้บริหารระดับสูงใช้รายงานข้อมูลประกอบการผลิต และ รายงานสินค้าคงคลัง ใช้เท่ากัน (ร้อยละ 15.6) ผู้บริหารระดับกลาง ใช้เรื่องรายงานใบสั่งผลิตสินค้า รายงานข้อมูลประกอบการผลิต ใช้เท่ากัน (ร้อยละ 25.0) ผู้บริหารระดับต้นใช้

รายงานสินค้าคงคลัง รายงานข้อมูลประกอบการผลิต (ร้อยละ 9.4) เนื้อหาที่ผู้บริหารระดับสูงใช้รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดเรื่องรายงานประสิทธิภาพการผลิต รายงานใบสั่งผลิตสินค้า และแผนการผลิตใช้เท่ากัน (ร้อยละ 15.6) ผู้บริหารระดับกลางใช้ รายงานประสิทธิภาพการผลิต รายงานสินค้าคงคลัง และแผนการผลิต ใช้เท่ากัน (ร้อยละ18.8) ผู้บริหารระดับต้นใช้เรื่องรายงานใบสั่งผลิตสินค้า (ร้อยละ 34.4) และเนื้อหาที่ผู้บริหารระดับสูง และระดับกลางใช้รูปแบบสื่อโสตทัศน์ใช้เรื่องรายงานข้อมูลประกอบการผลิต ใช้เท่ากัน (ร้อยละ 9.4) ผู้บริหารระดับต้น (ร้อยละ 6.3)

2.5 ข้อมูลการใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารด้านวิธีการเข้าถึงสารสนเทศ ข้อมูลวิธีการเข้าถึงสารสนเทศจำแนกตาม บุคลากรระดับบริหาร ของฝ่ายโรงงาน ฝ่ายการเงินและทรัพยากรบุคคล และ ฝ่ายขายและการตลาด ที่แสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารด้านวิธีการเข้าถึงสารสนเทศ

วิธีการเข้าถึง	ผู้บริหาร			
	ระดับสูง (จำนวน/ร้อยละ)	ระดับกลาง จำนวน/ร้อยละ)	ระดับต้น (จำนวน/ร้อยละ)	รวม (136 คน) (จำนวน/ร้อยละ)
ฝ่ายโรงงาน (91 คน)				
สืบค้นด้วยตนเอง	12/13.2	25/27.5	30/33.0	67/73.6
ผู้รับผิดชอบงานจัดเตรียมให้	7/7.7	15/16.5	10/19.8	32/35.2
หน่วยงานรับผิดชอบจัดเตรียมให้	10/11.0	20/22.0	2/27.5	32/35.2
เพื่อนร่วมงาน	0/0.0	1/1.1	0/0.0	1/1.1
ฝ่ายการเงินและทรัพยากรบุคคล (13 คน)				
สืบค้นด้วยตนเอง	3/23.1	4/30.8	1/7.7	8/61.5
ผู้รับผิดชอบงานจัดเตรียมให้	2/15.4	3/23.1	1/7.7	6/46.2
หน่วยงานรับผิดชอบจัดเตรียมให้	3/23.1	4/30.8	1/7.7	8/61.5
เพื่อนร่วมงาน	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0
ฝ่ายขายและการตลาด (32 คน)				
สืบค้นด้วยตนเอง	9/28.1	11/34.4	3/9.4	23/71.9
ผู้รับผิดชอบงานจัดเตรียมให้	6/18.8	7/21.9	2/6.3	15/46.9
หน่วยงานรับผิดชอบจัดเตรียมให้	8/25.0	9/28.1	2/6.3	19/59.4
เพื่อนร่วมงาน	0/0.0	0/0.0	0/0.0	0/0.0

ตารางที่ 4.12 พบว่า โดยภาพรวม ผู้บริหารฝ่ายโรงงานทุกระดับ ส่วนใหญ่ใช้วิธีการเข้าถึงสารสนเทศด้วยการสืบค้นด้วยตนเอง (ร้อยละ 73.6) รองลงมาคือ ผู้รับผิดชอบจัดเตรียมให้ และหน่วยงานรับผิดชอบจัดเตรียมให้จำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 35.2)

ผู้บริหารฝ่ายการเงิน และทรัพยากรบุคคลทุกระดับ ส่วนใหญ่ใช้วิธีการเข้าถึงสารสนเทศด้วยการสืบการค้นด้วยตนเอง และหน่วยงานรับผิดชอบจัดเตรียมให้จำนวนเท่ากัน (ร้อยละ 61.5) รองลงมาคือผู้รับผิดชอบงานจัดเตรียมให้ (ร้อยละ 46.2)

ผู้บริหารฝ่ายขาย และการตลาดทุกระดับส่วนใหญ่ใช้วิธีการเข้าถึงสารสนเทศด้วยการสืบค้นด้วยตนเอง (ร้อยละ 71.9) รองลงมาคือหน่วยงานรับผิดชอบจัดเตรียมให้ (ร้อยละ 59.4)

ตอนที่ 3 การใช้สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตของบุคลากรระดับบริหาร บริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์จำกัด

ข้อมูลการใช้สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตของบุคลากรระดับบริหาร จำแนกตามฝ่ายโรงงาน ฝ่ายการเงิน และทรัพยากรบุคคล ฝ่ายขาย และการตลาด

ผู้บริหารทุกระดับและทุกฝ่ายระบุว่าได้ใช้สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตมากที่สุด 5 อันดับแรก เมื่อนำรายชื่อเว็บไซต์ต่างๆ มาเรียงลำดับตามความถี่ที่ใช้จากมากไปน้อย ผลปรากฏในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 การใช้สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตของบุคลากรระดับบริหาร

สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต	ฝ่ายโรงงาน (91 คน)				ฝ่ายการเงินและทรัพยากรบุคคล (13 คน)				ฝ่ายขายและการตลาด (32 คน)				
	ผู้บริหาร				ผู้บริหาร				ผู้บริหาร				
	ระดับสูง	ระดับกลาง	ระดับต้น	รวม	ระดับสูง	ระดับกลาง	ระดับต้น	รวม	ระดับสูง	ระดับกลาง	ระดับต้น	รวม	รวมทั้งหมด
Search engine (www.google.co.th)	5	11	3	**19**	1	2	1	**4**	4	5	0	9	**32**
สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (www.tisi.go.th)	3	7	9	**19**	1	2	0	**3**	2	3	1	6	**28**
ซูซูกิ ฮายาบูสะ ประเทศไทย (www.hayabusathailand.com)	5	11	3	**19**	0	0	0	**0**	4	5	0	9	**28**
วิกิพีเดีย สารนุกรมเสรี (th.wikipedia.org)	1	10	2	**13**	1	1	0	**2**	1	4	0	5	**18**
กรมโรงงานอุตสาหกรรม (www.diw.go.th)	2	5	5	**12**	0	2	0	**2**	1	2	1	4	**18**
กรมการขนส่งทางบก (www.dlt.go.th)	2	3	7	**12**	0	1	0	**1**	2	1	1	4	**17**
หน่วยงาน (www.thaisuzuki.co.th)	1	2	7	**10**	1	1	0	**2**	1	1	1	3	**15**
กรมควบคุมมลพิษ (www.pcd.go.th)	0	3	7	**10**	0	0	0	**0**	0	1	1	2	**12**
e-mail (www.yahoo.com, www.hotmail.com)	3	2	2	**7**	0	1	0	**1**	2	1	0	3	**11**
สถาบันสถิติแห่งชาติ (www.nso.go.th)	1	3	3	**7**	0	1	0	**1**	1	1	0	2	**10**

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต	ฝ่ายโรงงาน (91 คน)				ฝ่ายการเงินและทรัพยากรบุคคล (13 คน)				ฝ่ายขายและการตลาด (32 คน)				
	ผู้บริหาร				ผู้บริหาร				ผู้บริหาร				
	ระดับสูง	ระดับกลาง	ระดับต้น	รวม	ระดับสูง	ระดับกลาง	ระดับต้น	รวม	ระดับสูง	ระดับกลาง	ระดับต้น	รวม	ระดับสูง
ธนาคาร (ไทยพาณิชย์, กสิกร)	2	1	1	**4**	1	0	0	**1**	1	1	0	2	**7**
คู่แข่งทางการค้า (Honda, Yamaha)	2	2	0	**4**	1	0	0	**1**	1	1	0	2	**7**
หนังสือพิมพ์ออนไลน์ (มติชน, ผู้จัดการ, ไทยรัฐ, ข่าว 9 อ.ส.ม.ท.)	0	3	2	**5**	1	0	0	**1**	0	1	0	1	**7**
สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (www.fti.or.th)	0	3	2	**5**	0	1	0	**1**	0	1	0	1	**7**
อื่น ๆ (www.pantip.com, www.sanook.com, www.teenee.com...)	1	1	0	**2**	0	0	0	**0**	1	0	0	1	**4**
กรมสรรพากร (www.rd.go.th)	1	2	0	**3**	0	0	0	**0**	0	1	0	1	**4**

ตารางที่ 4.13 พบว่า ในภาพรวม ผู้บริหารที่ใช้สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตโดยใช้เว็บไซต์เรียงลำดับจากมากไปน้อยหกอันดับแรก ดังนี้ Search engine www.google.co.th (32 คน) สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (www.tisi.go.th) และซูซูกิ ฮายาบูสะ ประเทศไทย (www.hayabusathailand.com) จำนวนเท่ากัน (28 คน) วิกิพีเดีย สารนุกรมเสรี (th.wikipedia.org) และกรมโรงงานอุตสาหกรรม (www.diw.go.th) จำนวนเท่ากัน (18 คน) กรมการขนส่งทางบก (www.dlt.go.th) (17 คน) และหน่วยงาน (www.thaisuzuki.co.th) (15 คน)

เมื่อพิจารณาการใช้สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตของผู้บริหารในแต่ละฝ่าย พบว่า เว็บไซต์ที่ผู้บริหารฝ่ายโรงงานใช้มากที่สุดคือ Search engine (www.google.co.th) สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (www.tisi.go.th) และซูซูกิ ฮายาบูสะ ประเทศไทย (www.hayabusathailand.com) จำนวนเท่ากัน (19 คน) ผู้บริหารฝ่ายการเงินและทรัพยากรบุคคลใช้มากที่สุดคือ Search engine (www.google.co.th) (4 คน) และผู้บริหารฝ่ายขายและการตลาดใช้มากที่สุดคือ Search engine (www.google.co.th) และซูซูกิ ฮายาบูสะ ประเทศไทย (www.hayabusathailand.com) จำนวนเท่ากัน (9 คน)

เมื่อพิจารณาการใช้สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตมากที่สุดของผู้บริหารแต่ละระดับในแต่ละฝ่าย มีข้อค้นพบดังนี้ ***ฝ่ายโรงงาน*** ผู้บริหารระดับสูง และระดับกลางใช้เว็บไซต์ของ Search engine (www.google.co.th) และซูซูกิ ฮายาบูสะ ประเทศไทย (www.hayabusathailand.com) ผู้บริหารระดับต้นใช้เว็บไซต์ของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (www.tisi.go.th) (9 คน) ***ฝ่ายการเงินและทรัพยากรบุคคล*** ผู้บริหารระดับสูงใช้หลายเว็บไซต์ เว็บไซต์ละ 1 คน คือ Search engine (www.google.co.th) สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (www.tisi.go.th) วิกิพีเดีย สารนุกรมเสรี (th.wikipedia.org) และหน่วยงาน (www.thaisuzuki.co.th) ผู้บริหารระดับกลางใช้ เว็บไซต์ละ 2 คน คือ Search engine (www.google.co.th) สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (www.tisi.go.th) และกรมโรงงานอุตสาหกรรม (www.diw.go.th) ผู้บริหารระดับต้นเพียง 1 คนใช้ Search engine (www.google.co.th) ***ฝ่ายขายและการตลาด*** ผู้บริหารระดับสูงและระดับกลางใช้ Search engine (www.google.co.th) และซูซูกิ ฮายาบูสะ ประเทศไทย ผู้บริหารระดับต้นใช้เว็บไซต์ละ 1 คน คือ กรมโรงงานอุตสาหกรรม (www.diw.go.th) กรมการขนส่งทางบก (www.dlt.go.th) หน่วยงาน (www.thaisuzuki.co.th) และกรมควบคุมมลพิษ (www.pcd.go.th)

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคการใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหาร

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของผู้บริหารแต่ละระดับและแต่ละฝ่าย ในด้านเนื้อหาของสารสนเทศ แหล่งสารสนเทศ รูปแบบสารสนเทศ และปัญหาอื่นๆ มีดังนี้

4.1 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารฝ่ายโรงงาน จำแนกตามระดับของผู้บริหาร รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารฝ่ายโรงงาน

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ	ผู้บริหาร											
	ระดับสูง (17 คน)			ระดับกลาง (33 คน)			ระดับต้น (41 คน)			รวม (91 คน)		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ด้านเนื้อหาของสารสนเทศ												
ข้อมูลสารสนเทศไม่ใช่ภาษาไทย	3.5	0.9	ป	3.8	0.8	ม	3.9	0.8	ม	3.7	0.8	ม
เนื้อหามีไม่ครบถ้วนสมบูรณ์	2.9	1.5	ป	3.7	0.8	ม	3.4	0.7	ป	3.3	1.0	ป
เนื้อหาไม่ทันสมัย	2.0	1.1	น	3.5	0.8	ป	3.5	0.8	ป	3.0	0.9	ป
เนื้อหาไม่สนองกับความต้องการ	3.2	1.0	ป	2.7	0.9	ป	3.4	0.8	ป	3.1	0.9	ป
รวม	**3.0**	**1.1**	**ป**	**3.4**	**0.8**	**ป**	**3.6**	**1.0**	**ม**	3.3	1.0	ป
แหล่งสารสนเทศ												
ไม่รู้จักแหล่งสารสนเทศ	3.1	0.7	ป	3.2	1.2	ป	3.5	0.7	ป	3.3	0.9	ป
มีการจำกัดสิทธิ์ หรือไม่อนุญาต	3.9	0.8	ม	3.0	1.1	ป	3.7	1.2	ม	3.5	1.0	ม
ขาดระบบการจัดการที่ดี	3.6	0.7	ม	2.8	1.0	ป	3.5	1.1	ป	3.3	0.9	ป
ตัวบุคคลมีเวลาให้น้อย	3.3	0.9	ป	2.3	1.0	น	3.1	1.3	ป	2.9	1.1	ป
รวม	**3.5**	**1.0**	**ป**	**2.8**	**1.1**	**ป**	**3.5**	**1.3**	**ป**	3.3	1.1	ป
รูปแบบสารสนเทศ												
รูปแบบอ่านแล้วเข้าใจยาก	3.2	0.7	ป	2.7	0.7	ป	2.9	0.6	ป	2.9	0.7	ป
มีข้อจำกัดในการอ่านข้อมูล	3.3	0.9	ป	2.8	0.4	ป	2.9	0.6	ป	3.0	0.6	ป
ฐานข้อมูลออนไลน์มีความล่าช้า	3.6	0.9	ม	3.1	0.9	ป	3.3	0.5	ป	3.3	0.8	ป
มีน้อยไม่เพียงพอ	3.8	0.5	ม	3.6	1.1	ม	3.5	0.5	ป	3.6	0.7	ม
รวม	**3.5**	**0.9**	**ป**	**3.1**	**0.8**	**ป**	**3.2**	**1.0**	**ป**	3.3	0.9	ป
ปัญหาอื่นๆ												
ผู้ใช้ไม่รู้วิธีการค้นหาสารสนเทศ	2.5	1.9	น	2.6	1.2	ป	3.1	1.1	ป	2.7	1.4	ป
ผู้ใช้ไม่รู้แหล่งข้อมูล	3.4	1.2	ป	3.6	0.8	ม	3.8	1.0	ม	3.6	1.0	ม
ระบบเครือข่ายของบริษัทฯ มีความขัดข้องบ่อย	2.1	1.2	น	2.1	0.7	น	2.5	1.1	น	**2.2**	1.0	น
รวม	**2.7**	**1.4**	**ป**	**2.8**	**0.9**	**ป**	**3.2**	**0.7**	**ป**	2.9	1.0	ป
เฉลี่ยรวม	**3.2**	**1.1**	**ป**	**3.0**	**0.9**	**ป**	**3.3**	**0.8**	**ป**	3.2	0.9	ป

ตารางที่ 4.14 พบว่าในภาพรวม ผู้บริหารของฝ่ายโรงงานทุกระดับมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.2) โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ผู้บริหารระดับต้น ค่าเฉลี่ย 3.3 ระดับสูง ค่าเฉลี่ย 3.2 และระดับกลาง ค่าเฉลี่ย 3.0

เมื่อพิจารณาปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศแต่ละด้านพบว่า ผู้บริหารมีปัญหาการใช้สารสนเทศ ทั้ง 4 ด้านดังนี้ คือ ปัญหาด้านเนื้อหาของสารสนเทศ ด้านแหล่งสารสนเทศ ด้านรูปแบบสารสนเทศค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.3) และปัญหาอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 2.9) โดยมีข้อค้นพบแต่ละด้านดังนี้

1) ด้านเนื้อหาของสารสนเทศ ในภาพรวมผู้บริหารมีปัญหาด้านนี้ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.3) โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ผู้บริหารระดับต้น ค่าเฉลี่ย 3.6 ระดับกลาง ค่าเฉลี่ย 3.4 และ ระดับสูง ค่าเฉลี่ย 3.0 เมื่อพิจารณารายเรื่อง พบว่า ผู้บริหารระดับต้น และระดับกลางมีปัญหา เรื่อง ข้อมูลสารสนเทศไม่ใช่ภาษาไทย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.9 และ 3.8 ตามลำดับ) แต่ผู้บริหารระดับสูงมีปัญหาเรื่องนี้ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.5) ผู้บริหารระดับกลางมีปัญหา เนื้อหามีไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.7) ส่วนผู้บริหารระดับต้น และระดับสูงมีปัญหาระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.4 และ 2.9 ตามลำดับ)

2) แหล่งสารสนเทศ ในภาพรวมผู้บริหารมีปัญหาด้านนี้ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.3) โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ผู้บริหารระดับสูง ค่าเฉลี่ย 3.5 ผู้บริหารระดับต้น ค่าเฉลี่ย 3.5 และผู้บริหารระดับกลาง ค่าเฉลี่ย 2.8 เมื่อพิจารณารายเรื่อง พบว่า ผู้บริหารระดับสูงมีปัญหาเรื่องรูปแบบมีการจำกัดสิทธิ์ หรือไม่อนุญาต และขาดระบบการจัดการที่ดี ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.9 และ 3.6 ตามลำดับ) ผู้บริหารระดับต้นมีปัญหาเรื่องรูปแบบมีการจำกัดสิทธิ์ หรือไม่อนุญาต ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.7) ผู้บริหารระดับกลางมีปัญหาในระดับปานกลางทุกเรื่องยกเว้นเรื่องตัวบุคคลมีเวลาให้น้อย ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.3)

3) รูปแบบสารสนเทศ ในภาพรวมผู้บริหารมีปัญหาด้านนี้ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.3) โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ผู้บริหารระดับสูง ค่าเฉลี่ย 3.5 ผู้บริหารระดับต้น ค่าเฉลี่ย 3.2 และผู้บริหารระดับกลาง ค่าเฉลี่ย 3.1 เมื่อพิจารณารายเรื่อง พบว่า ผู้บริหารมีเพียงผู้บริหารระดับสูงที่มีปัญหาในระดับมากในเรื่องรูปแบบมีน้อยไม่เพียงพอ และฐานข้อมูลออนไลน์มีความล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.8 และ 3.6 ตามลำดับ) ผู้บริหารระดับอื่นมีปัญหาในระดับปานกลาง

4) ปัญหาอื่นๆ ในภาพรวมผู้บริหารมีปัญหาด้านนี้ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.9) โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ผู้บริหารระดับต้น ค่าเฉลี่ย 3.2 ผู้บริหารระดับกลาง ค่าเฉลี่ย 2.8 และผู้บริหารระดับสูง ค่าเฉลี่ย 2.7 เมื่อพิจารณารายเรื่อง พบว่า ผู้บริหารระดับต้นและระดับกลางมีปัญหาอื่นๆ เรื่อง ผู้ใช้ไม่รู้แหล่งข้อมูล ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.8 และ 3.6 ตามลำดับ) ผู้บริหาร

ระดับสูงมีปัญหาในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.4) ส่วนปัญหาเรื่อง ผู้ใช้ไม่รู้วิธีการค้นหาสารสนเทศ ระบบเครือข่ายของบริษัทฯ มีความขัดข้องบ่อย เป็นปัญหาสำหรับผู้บริหารทุกระดับ ในระดับปานกลางและระดับน้อย

4.2 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารฝ่ายการเงินและทรัพยากรบุคคล จำแนกตามระดับของผู้บริหาร รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารฝ่ายการเงิน และทรัพยากรบุคคล

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ	ผู้บริหาร											
	ระดับสูง (5 คน)			ระดับกลาง (6 คน)			ระดับต้น (2 คน)			รวม (13 คน)		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ด้านเนื้อหาของสารสนเทศ												
ข้อมูลสารสนเทศไม่ใช่ภาษาไทย	3.1	0.1	ป	3.3	0.6	ป	2.8	0.8	ป	3.1	0.5	ป
เนื้อหามีไม่ครบถ้วนสมบูรณ์	3.6	0.2	ม	3.5	0.7	ป	3.1	0.9	ป	3.4	0.6	ป
เนื้อหาไม่ทันสมัย	3.3	0.5	ป	3.5	0.5	ป	3.3	0.6	ป	3.4	0.5	ป
เนื้อหาไม่สนองกับความต้องการ	3.6	0.2	ม	2.9	0.8	ป	3.4	0.7	ป	3.3	0.6	ป
รวม	**3.4**	**0.6**	**ป**	**3.3**	**1.0**	**ป**	**3.2**	**0.8**	**ป**	3.3	0.8	ป
แหล่งสารสนเทศ												
ไม่รู้จักแหล่งสารสนเทศ	3.1	0.4	ป	4.0	0.4	ม	3.2	1.1	ป	3.4	0.6	ป
มีการจำกัดสิทธิ์ หรือไม่อนุญาต	2.8	1.0	ป	3.2	1.0	ป	2.5	1.0	น	2.8	1.0	ป
ขาดระบบการจัดการที่ดี	3.3	1.0	ป	3.6	1.0	ม	2.9	1.1	ป	3.3	1.0	ป
ตัวบุคคลมีเวลาให้น้อย	3.2	0.8	ป	3.6	1.0	ม	3.1	1.1	ป	3.3	1.0	ป
รวม	**3.1**	**0.9**	**ป**	**3.6**	**1.0**	**ม**	**3.0**	**1.0**	**ป**	3.2	1.0	ป
รูปแบบสารสนเทศ												
รูปแบบอ่านแล้วเข้าใจยาก	3.2	0.9	ป	2.5	1.0	น	3.5	1.5	ป	3.1	1.1	ป
มีข้อจำกัดในการอ่านข้อมูล	3.6	1.0	ม	2.9	1.1	ป	3.1	1.0	ป	3.2	1.0	ป
ฐานข้อมูลออนไลน์มีความล่าช้า	3.6	1.0	ม	3.1	1.1	ป	3.1	1.0	ป	3.3	1.0	ป
มีน้อยไม่เพียงพอ	3.2	1.1	ป	2.2	1.0	น	3.2	1.5	ป	2.9	1.2	ป
รวม	**3.4**	**1.1**	**ป**	**2.7**	**0.9**	**ป**	**3.3**	**0.9**	**ป**	3.1	1.0	ป
ปัญหาอื่นๆ ที่ท่านประสบ												
ผู้ใช้ไม่รู้วิธีการค้นหาสารสนเทศ	2.5	1.2	น	2.6	1.5	ป	3.1	1.8	ป	2.7	1.5	ป
ผู้ใช้ไม่รู้แหล่งข้อมูล	3.0	1.1	ป	3.6	1.2	ม	3.8	1.6	ม	3.5	1.3	ป
ระบบเครือข่ายของบริษัทฯ ขัดข้องบ่อย	2.4	1.2	น	2.5	0.7	น	2.8	1.2	ป	2.6	1.0	ป
รวม	**2.6**	**1.1**	**ป**	**2.9**	**0.9**	**ป**	**3.2**	**1.4**	**ป**	2.9	1.1	ป
เฉลี่ยรวม	**3.2**	**1.5**	**ป**	**3.1**	**1.4**	**ป**	**3.1**	**0.9**	**ป**	3.1	1.3	ป

ตารางที่ 4.15 พบว่า ในภาพรวม ผู้บริหารของฝ่ายการเงิน และทรัพยากรบุคคลทุกระดับมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.1) โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้โดยผู้บริหารระดับสูง ค่าเฉลี่ย 3.2 ระดับกลาง และระดับต้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ค่าเฉลี่ย 3.1

เมื่อพิจารณาปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศแต่ละด้านพบว่า ผู้บริหารมีปัญหาการใช้สารสนเทศ ทั้ง 4 ด้านดังนี้ คือปัญหาด้านเนื้อหาของสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.3) ด้านแหล่งสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.2) ด้านรูปแบบสารสนเทศ และปัญหาอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.1) โดยมีข้อค้นพบดังนี้

1) ด้านเนื้อหาของสารสนเทศ ในภาพรวมผู้บริหารมีปัญหาด้านนี้ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.3) โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ผู้บริหารระดับสูง ค่าเฉลี่ย 3.4 ระดับกลาง ค่าเฉลี่ย 3.3 และระดับต้น ค่าเฉลี่ย 3.2 เมื่อพิจารณารายเรื่อง พบว่า ผู้บริหารระดับสูงมีปัญหาเรื่อง เนื้อหามีไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ เนื้อหาไม่สนองความต้องการในระดับมาก มีปัญหาค่าเฉลี่ยเท่ากันในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.6) แต่ผู้บริหารระดับต้นมีปัญหาเรื่องนี้ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.4) ผู้บริหารระดับกลางมีปัญหา เนื้อหามีไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ระดับมาก เนื้อหาไม่ทันสมัย ผู้บริหารระดับกลางมีปัญหาค่าเฉลี่ยเท่ากันในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.5)

2) แหล่งสารสนเทศ ในภาพรวมผู้บริหารมีปัญหาด้านนี้ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.2) โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ผู้บริหารระดับกลางมีปัญหาระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.6 ผู้บริหารระดับสูง ค่าเฉลี่ย 3.1 และผู้บริหารระดับต้น ค่าเฉลี่ย 3.0 เมื่อพิจารณารายเรื่อง พบว่า ผู้บริหารระดับกลางมีปัญหาเรื่องไม่รู้จักแหล่สารสนเทศ ขาดระบบการจัดการที่ดี และตัวบุคคลมีเวลาน้อยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.0 และ 3.6 ตามลำดับ) ผู้บริหารระดับสูงมีปัญหาเรื่องขาดระบบการจัดการที่ดี ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.3) ผู้บริหารระดับต้นมีปัญหาในเรื่องไม่รู้จักแหล่งสารสนเทศ ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.2)

3) รูปแบบสารสนเทศ ในภาพรวมผู้บริหารมีปัญหาด้านนี้ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.1) โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ผู้บริหารระดับสูง ค่าเฉลี่ย 3.4 ผู้บริหารระดับต้น ค่าเฉลี่ย 3.3 และผู้บริหารระดับกลาง ค่าเฉลี่ย 2.7 เมื่อพิจารณารายเรื่อง พบว่า ผู้บริหารระดับสูงมีปัญหาเรื่อง มีข้อจำกัดในการอ่านข้อมูล และฐานข้อมูลออนไลน์มีความล่าช้า ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.6) ผู้บริหารระดับต้นมีปัญหาเรื่อง รูปแบบอ่านแล้วเข้าใจยากในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.5) ผู้บริหารระดับกลางมีปัญหาเรื่อง ฐานข้อมูลออนไลน์มีความล่าช้าในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.1)

4) ปัญหาอื่นๆ ในภาพรวมผู้บริหารมีปัญหาด้านนี้ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.9) โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ผู้บริหารระดับต้น ค่าเฉลี่ย 3.2 ผู้บริหารระดับกลาง ค่าเฉลี่ย 2.9 และผู้บริหารระดับสูง ค่าเฉลี่ย 2.6 เมื่อพิจารณารายเรื่อง พบว่า ผู้บริหารระดับต้นและระดับกลางมีปัญหาอื่นๆ เรื่อง ผู้ใช้ไม่รู้แหล่งข้อมูล ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.8 และ 3.6 ตามลำดับ) ผู้บริหารระดับสูงมีปัญหาในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.0) ส่วนปัญหาเรื่อง ผู้ใช้ไม่รู้วิธีการค้นหาสารสนเทศระบบเครือข่ายของบริษัทฯ มีความขัดข้องบ่อย เป็นปัญหาสำหรับผู้บริหารทุกระดับ ในระดับปานกลางและระดับน้อย

4.3 ข้อมูลปัญหา และอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารฝ่ายขายและการตลาด จำแนกตามระดับของผู้บริหาร รายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ปัญหาและอุปสรรคการใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารฝ่ายการขาย และการตลาด

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ	ผู้บริหาร											
	ระดับสูง (13 คน)			ระดับกลาง (15 คน)			ระดับต้น (4 คน)			รวม (32 คน)		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ด้านเนื้อหาของสารสนเทศ												
ข้อมูลสารสนเทศไม่ใช่ภาษาไทย	3.2	0.5	ป	3.2	1.1	ป	3.1	1.4	ป	3.2	1.0	ป
เนื้อหามีไม่ครบถ้วนสมบูรณ์	2.7	0.6	ป	3.2	0.9	ป	3.2	1.2	ป	3.0	0.9	ป
เนื้อหาไม่ทันสมัย	2.7	0.4	ป	3.1	0.8	ป	3.0	1.1	ป	2.9	0.8	ป
เนื้อหาไม่สนองกับความต้องการ	2.8	1.0	ป	3.0	1.0	ป	3.0	1.9	ป	2.9	1.3	ป
รวม	**2.9**	**0.8**	**ป**	**3.1**	**0.9**	**ป**	**3.1**	**1.5**	**ป**	3.0	1.1	ป
แหล่งสารสนเทศ												
ไม่รู้จักแหล่งสารสนเทศ	2.5	1.5	น	2.4	1.0	น	2.8	1.1	ป	2.6	1.2	ป
มีการจำกัดสิทธิ์ หรือไม่อนุญาต	3.3	1.1	ป	3.4	1.6	ป	3.5	1.1	ป	3.4	1.3	ป
ขาดระบบการจัดการที่ดี	3.1	1.6	ป	3.4	0.8	ป	3.4	1.5	ป	3.3	1.3	ป
ตัวบุคคลมีเวลาให้น้อย	2.8	1.8	ป	3.1	0.4	ป	3.1	1.0	ป	3.0	1.1	ป
รวม	**2.9**	**1.8**	**ป**	**3.1**	**0.7**	**ป**	**3.2**	**1.2**	**ป**	3.1	1.2	ป
รูปแบบสารสนเทศ												
รูปแบบอ่านแล้วเข้าใจยาก	2.2	1.0	น	2.7	1.4	ป	3.0	0.9	ป	2.6	1.1	ป
มีข้อจำกัดในการอ่านข้อมูล	2.6	1.2	ป	2.8	1.3	ป	3.0	0.8	ป	2.8	1.1	ป
ฐานข้อมูลออนไลน์มีความล่าช้า	2.8	1.4	ป	3.1	1.6	ป	3.3	1.4	ป	3.1	1.5	ป
มีน้อยไม่เพียงพอ	3.0	1.4	ป	3.6	1.4	ม	3.5	1.6	ป	3.4	1.5	ป
รวม	**2.7**	**1.2**	**ป**	**3.1**	**1.5**	**ป**	**3.2**	**1.2**	**ป**	3.0	1.3	ป

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ	ผู้บริหาร											
	ระดับสูง (13 คน)			ระดับกลาง (15 คน)			ระดับต้น (4 คน)			รวม (32 คน)		
	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ปัญหาอื่นๆ ที่ท่านประสบ												
ผู้ใช้ไม่รู้วิธีการค้นหาสารสนเทศ	**2.5**	**1.1**	**น**	**2.6**	**1.5**	**ป**	**3.0**	**1.8**	**ป**	2.7	1.5	ป
ผู้ใช้ไม่รู้แหล่งข้อมูล	**3.4**	**1.1**	**ป**	**3.6**	**1.2**	**ม**	**3.8**	**1.6**	**ม**	3.6	1.3	ม
ระบบเครือข่ายของบริษัทฯ ขัดข้องบ่อย	**2.3**	**1.2**	**น**	**2.2**	**0.7**	**น**	**2.7**	**1.4**	**ป**	2.4	1.1	น
รวม	**2.7**	**1.1**	**ป**	**2.8**	**1.4**	**ป**	**3.2**	**1.8**	**ป**	2.9	1.4	ป
เฉลี่ยรวม	**2.8**	**1.9**	**ป**	**3.0**	**1.8**	**ป**	**3.2**	**1.5**	**ป**	3.0	1.7	ป

ตารางที่ 4.16 พบว่า ในภาพรวม ผู้บริหารของฝ่ายขาย และการตลาดทุกระดับมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.0) โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ โดยผู้บริหารระดับต้น ค่าเฉลี่ย 3.2 ระดับกลาง ค่าเฉลี่ย 3.0 และ ระดับสูง ค่าเฉลี่ย 2.8

เมื่อพิจารณาปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศแต่ละด้านพบว่าผู้บริหารมีปัญหาการใช้สารสนเทศ ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้คือ ปัญหาด้านแหล่งสารสนเทศมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.1) รองลงมาด้านเนื้อหาของสารสนเทศ และ ด้านรูปแบบสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.0) และด้านปัญหาอื่นๆ น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.9) โดยมีข้อค้นพบแต่ละด้านดังนี้

1) ด้านเนื้อหาของสารสนเทศ ในภาพรวมผู้บริหารมีปัญหาด้านนี้ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.0) โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ผู้บริหารระดับกลาง และระดับต้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ค่าเฉลี่ย 3.1 ผู้บริหารระดับสูง ค่าเฉลี่ย 2.9 เมื่อพิจารณารายเรื่อง พบว่า ผู้บริหารระดับสูง และระดับกลางมีปัญหาเรื่อง ข้อมูลสารสนเทศไม่ใช่ภาษาไทย ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.2) ผู้บริหารระดับต้น (ค่าเฉลี่ย 3.1) ผู้บริหารระดับกลาง และระดับต้น มีปัญหา เนื้อหามีไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ระดับปานกลางค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.2)

2) แหล่งสารสนเทศ ในภาพรวมผู้บริหารมีปัญหาด้านนี้ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.1) โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ผู้บริหารระดับต้น ค่าเฉลี่ย 3.2 ผู้บริหารระดับกลาง ค่าเฉลี่ย 3.1 และผู้บริหารระดับสูง ค่าเฉลี่ย 2.9 เมื่อพิจารณารายเรื่อง พบว่า ผู้บริหารทุกระดับมีปัญหาเรื่อง รูปแบบมีการจำกัดสิทธิ์ หรือไม่อนุญาต ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.5 และ 3.4 และ 3.3) ตามลำดับ

3) รูปแบบสารสนเทศ ในภาพรวมผู้บริหารมีปัญหาด้านนี้ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.0) โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ผู้บริหารระดับต้น ค่าเฉลี่ย 3.2 ผู้บริหารระดับกลาง ค่าเฉลี่ย 3.1

และผู้บริหารระดับสูง ค่าเฉลี่ย 2.7 เมื่อพิจารณารายเรื่อง พบว่า มีเพียงผู้บริหารระดับกลางที่มีปัญหาในระดับมากในเรื่องรูปแบบมีน้อยไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.6) ผู้บริหารระดับอื่นมีปัญหาในระดับปานกลาง ผู้บริหารระดับสูงมีปัญหาเรื่อง รูปแบบอ่านแล้วเข้าใจยากในระดับน้อย

4) ปัญหาอื่นๆ ในภาพรวมผู้บริหารมีปัญหาด้านนี้ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.9) โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ ผู้บริหารระดับต้น ค่าเฉลี่ย 3.2 ผู้บริหารระดับกลาง ค่าเฉลี่ย 2.8 และผู้บริหารระดับสูง ค่าเฉลี่ย 2.7 เมื่อพิจารณารายเรื่อง พบว่า ผู้บริหารระดับต้น และระดับกลางมีปัญหาอื่นๆ เรื่อง ผู้ใช้ไม่รู้แหล่งข้อมูล ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.8 และ 3.6 ตามลำดับ) ผู้บริหารระดับสูงมีปัญหาในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.4) ส่วนปัญหาเรื่อง ผู้ใช้ไม่รู้วิธีการค้นหาสารสนเทศระบบเครือข่ายของบริษัทฯ มีความขัดข้องบ่อย เป็นปัญหาสำหรับผู้บริหารทุกระดับ ในระดับปานกลางและระดับน้อย

บทที่ 5
สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารบริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีรายละเอียดของการสรุปการวิจัย อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ ตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1.1.1 เพื่อศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารบริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด

1.1.2 เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารบริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด

1.2 วิธีการดำเนินการวิจัย

1.2.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรระดับบริหารจาก 3 ฝ่าย ของบริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด คือ ฝ่ายโรงงาน จำนวน 91 คน ฝ่ายการเงินและทรัพยากรบุคคล จำนวน 13 คน และฝ่ายขาย และการตลาด จำนวน 41 คน รวมทั้งหมดจำนวน 145 คน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจก และเก็บแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง ระหว่างเดือนมีนาคม-เมษายน 2554 แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมีจำนวน 136 ฉบับคิดเป็นร้อยละ 93.79

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้สถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความถี่

1.3 ผลการวิจัย

ผลการวิจัยที่เด่นเกี่ยวกับสภาพการใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารของบริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด ดังนี้

1.3.1 วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ

บุคลากรระดับบริหารของบริษัทไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัดทุกฝ่าย และทุกระดับส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ เพื่อติดต่อสื่อสารในองค์กร รองลงมา คือ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และส่งเสริมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

1.3.2 เนื้อหาสารสนเทศที่ใช้

บุคลากรระดับบริหารบริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัดแต่ละฝ่ายแต่ละระดับมีการใช้เนื้อหาสารสนเทศจำแนกเป็น 4 ด้านคือ ด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านงานบุคลากร การเงิน และ งบประมาณ ด้านการขาย และการตลาด และด้านการผลิตในระดับปานกลางตามรายละเอียดดังนี้

1) ฝ่ายโรงงาน ผู้บริหารมีการใช้เนื้อหาสารสนเทศทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยใช้เนื้อหาด้านการผลิตมากเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านงานบุคลากร การเงิน และงบประมาณ ด้านการขายและการตลาด และด้านการผลิต ตามลำดับ สำหรับเรื่องที่ใช้มากเป็นอันดับแรกในแต่ละด้านมีดังนี้ ด้านการผลิตใช้เรื่องรายงานประสิทธิภาพการผลิต และเรื่องผลผลิตโดยผู้บริหารระดับสูง และระดับกลางใช้ในระดับมาก ผู้บริหารระดับต้นใช้ในระดับปานกลาง ด้านการบริหารงานทั่วไปใช้เรื่องมาตรฐานผลิตภัณฑ์โดยผู้บริหารระดับสูงและระดับกลางใช้ในระดับมาก ผู้บริหารระดับต้นใช้เรื่องการประเมินด้านคุณภาพ (ISO) ผู้บริหารระดับกลางใช้ในระดับมาก ผู้บริหารระดับต้นใช้ในระดับปานกลาง ด้านงานบุคลากร การเงิน และงบประมาณใช้เรื่องสถานภาพของบุคลากรโดยผู้บริหารทุกระดับใช้ในระดับปานกลาง ด้านการขายและการตลาดใช้เรื่องยอดขาย และแนวโน้มของตลาดโดยผู้บริหารทุกระดับใช้ในระดับปานกลาง

2) ฝ่ายการเงิน และทรัพยากรบุคคล ผู้บริหารมีการใช้เนื้อหาสารสนเทศทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยใช้เนื้อหาด้านการผลิตมากเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านงานบุคลากร การเงิน และงบประมาณ และด้านการขาย และการตลาดตามลำดับ สำหรับเรื่องที่ใช้มากเป็นอันดับแรกในแต่ละด้านมีดังนี้ ด้านการผลิตใช้เรื่องรายงานข้อมูลประกอบการผลิต โดยผู้บริหารระดับสูง และระดับต้นใช้ในระดับมาก ผู้บริหารระดับกลางใช้ในระดับปานกลาง ด้านการบริหารงานทั่วไปใช้เรื่อง แผนการปฏิบัติงานประจำปี โดยผู้บริหารระดับสูงใช้ในระดับมาก ผู้บริหารระดับกลางและระดับต้นใช้ในระดับปานกลาง และเรื่องมาตรฐานผลิตภัณฑ์ โดยผู้บริหารระดับระดับกลางใช้ในระดับมาก ผู้บริหารระดับสูง และระดับต้น

ใช้ในระดับปานกลาง ด้านงานบุคลากร การเงิน และงบประมาณใช้เรื่องสถานภาพบุคลากร โดย ผู้บริหารระดับสูงใช้ในระดับมาก ผู้บริหารทั้งระดับกลาง และระดับต้นใช้ในระดับปานกลาง ด้านการขาย และการตลาดใช้เรื่อง ยอดขายและแนวโน้มของตลาด โดยผู้บริหารทุกระดับใช้ในระดับปานกลาง

3) ฝ่ายขาย และการตลาด ผู้บริหารมีการใช้เนื้อหาสารสนเทศทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยใช้เนื้อหาด้านการบริหารงานทั่วไปมากเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการผลิต ด้านงานบุคลากร การเงิน และงบประมาณ ด้านการขาย และการตลาด ตามลำดับ สำหรับเรื่องที่ใช้มากเป็นอันดับแรกในแต่ละด้านมีดังนี้ ด้านการบริหารงานทั่วไปใช้เรื่องมาตรฐานผลิตภัณฑ์ โดยผู้บริหารระดับต้นใช้ในระดับมาก ผู้บริหารระดับสูง และระดับกลางใช้ในระดับปานกลาง ด้านการผลิตใช้เรื่องแผนการผลิต โดยผู้บริหารระดับต้นใช้ในระดับมาก ผู้บริหารระดับสูงและระดับกลางใช้ในระดับปานกลาง ด้านงานุคลากร การเงิน และงบประมาณใช้เรื่องสถานภาพบุคลากร โดยผู้บริหารทุกระดับใช้ในระดับปานกลาง ด้านการขาย และการตลาดใช้เรื่องข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทฯ โดยผู้บริหารระดับสูงใช้ในระดับมาก ผู้บริหารระดับกลางใช้ในระดับปานกลาง ผู้บริหารรับต้นใช้ในระดับน้อย และเรื่องยอดขาย และแนวโน้มของตลาด โดยผู้บริหารทุกระดับใช้ในระดับปานกลาง

1.3.3 แหล่งสารสนเทศที่ใช้

บุคลากรระดับบริหารของบริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัดแต่ละฝ่าย แต่ละระดับใช้สารสนเทศ 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านงานบุคลากร การเงิน และงบประมาณ ด้านการขาย และการตลาด และด้านการผลิต จากแหล่งสารสนเทศตามรายละเอียดดังนี้

1) ฝ่ายโรงงาน ผู้บริหารทุกระดับส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศทั้ง 4 ด้านจากแหล่งสารสนเทศดังนี้ ผู้บริหารใช้สารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศภายในองค์กรที่เป็นระบบสารสนเทศส่วนกลางในองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือแหล่งสารสนเทศภายในองค์กรที่เป็นระบบสารสนเทศภายในแผนกต่างๆ และแหล่งส่วนบุคคลที่เป็นผู้บังคับบัญชา

2) ฝ่ายการเงิน และทรัพยากรบุคคล ผู้บริหารทุกระดับส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศทั้ง 3 ด้านคือด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านงานบุคลากร การเงิน และงบประมาณ และด้านการผิตผู้บริหารใช้สารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศภายในองค์กรที่เป็นระบบสารสนเทศส่วนกลางในองค์กรมากที่สุด ส่วนด้านการขาย และการตลาดนั้นผู้บริหารใช้สารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศภายในองค์กรที่เป็นระบบสารสนเทศภายในแผนกต่างๆ มากกว่าระบบสารสนเทศส่วนกลางในองค์กร

3) ฝ่ายขาย และการตลาด ผู้บริหารทุกระดับส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศทั้ง 2 ด้านคือด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านงานบุคลากร การเงิน และงบประมาณ ผู้บริหารใช้ทั้งสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศภายในองค์กรที่เป็นระบบสารสนเทศส่วนกลางในองค์กร และระบบสารสนเทศภายในแผนกต่างๆ มากที่สุด รองลงมาผู้บริหารใช้สารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศส่วนบุคคลคือผู้บังคับบัญชา ด้านการขาย และการตลาด และด้านการผลิตผู้บริหารใช้สารสนเทศจากแหล่งนั้นผู้บริหารใช้สารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศภายในองค์กรที่เป็นระบบสารสนเทศภายในแผนกต่างๆ มากที่สุด รองลงมาผู้บริหารใช้สารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศภายในองค์กรที่เป็นระบบสารสนเทศส่วนกลางในองค์กรผู้บริหารใช้สารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศภายในองค์กรที่เป็นระบบสารสนเทศส่วนกลางในองค์กร และแหล่งสารสนเทศส่วนบุคคลคือผู้บังคับบัญชา

1.3.4 รูปแบบสารสนเทศที่ใช้

ผู้บริหารบริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัดแต่ละฝ่ายแต่ละระดับใช้สารสนเทศทั้ง 4 ด้านรูปแบบดังต่อไปนี้

1) ผู้บริหารฝ่ายโรงงานทุกระดับโดยรวมใช้สารสนเทศในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์มากที่สุด รองลงมา คือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อโสตทัศน์ ด้านการบริหารงานทั่วไป รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ผู้บริหารระดับสูงใช้เรื่องแผนกลยุทธ์ขององค์กร ผู้บริหารระดับกลางใช้เรื่องมาตรฐานผลิตภัณฑ์ ผู้บริหารระดับต้นใช้เรื่องกฎระเบียบข้อบังคับของทางราชการ รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผู้บริหารระดับสูงใช้เรื่องการประเมินด้านคุณภาพ (ISO) ผู้บริหารระดับกลางใช้เรื่องกฎระเบียบข้อบังคับของทางราชการ ผู้บริหารระดับต้นใช้เรื่องมาตรฐานผลิตภัณฑ์ รูปแบบสื่อโสตทัศน์ ผู้บริหารระดับสูงใช้เรื่องนโยบายขององค์กร ด้านงานบุคลากร การเงินและงบประมาณ รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์

ด้านงานบุคลากร การเงิน และงบประมาณ รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ ผู้บริหารระดับสูงใช้เรื่องสถานภาพบุคลากร อัตราเงินเดือนค่าจ้าง อัตรากำลังคน และอนุมัติค่าใช้จ่ายในแต่ละปีเท่ากัน ผู้บริหารระดับกลางใช้เรื่องสรุปการประเมินผลงานบุคลากร อัตรากำลังคน และงบประมาณรายจ่ายประจำปี เท่ากัน ผู้บริหารระดับต้นใช้เรื่องอัตรากำลังคน รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผู้บริหารระดับสูงใช้เรื่องสรุปการประเมินผลงานบุคลากร อัตรากำลังคน และงบประมาณรายจ่ายประจำปี เท่ากัน ผู้บริหารระดับกลาง และระดับต้นใช้เรื่องสถานภาพบุคลากร รูปแบบสื่อโสตทัศน์ ผู้บริหารระดับสูงใช้ทุกเรื่องเท่ากัน ผู้บริหารระดับกลางใช้เรื่องสถานภาพบุคลากร และอัตราเงินเดือนค่าจ้างเท่ากัน ผู้บริหารระดับต้นใช้เรื่องอัตรากำลังคน

ด้านการขาย และการตลาด รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ ผู้บริหารระดับสูงใช้เรื่องช่องทาง และวิธีการขาย ผู้บริหารระดับกลางใช้เรื่องข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทฯ และเรื่องช่องทาง และวิธีการขายเท่ากัน ผู้บริหารระดับต้นใช้เรื่องข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทฯ เรื่องช่องทาง และวิธีการขาย เรื่องด้านกำไรขายทุน และเรื่องข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าเท่ากัน รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผู้บริหารระดับสูงใช้เรื่องยอดขาย และแนวโน้มของตลาด ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับต้นใช้เรื่องข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทฯ รูปแบบสื่อโสตทัศน์ ผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และระดับต้นใช้เรื่องข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทฯ

ด้านการผลิต รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ ผู้บริหารระดับสูงใช้เรื่องแผนการผลิต ผู้บริหารระดับกลาง และระดับต้นใช้เรื่องรายงานข้อมูลการผลิต รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผู้บริหารระดับสูงใช้เรื่องรายงานประสิทธิภาพการผลิต รายงานใบสั่งผลิตสินค้า รายงานข้อมูลประกอบการผลิต และแผนการผลิตเท่ากัน ผู้บริหารระดับกลางใช้เรื่องรายงานประสิทธิภาพการผลิต รายงานสินค้าคงคลัง และแผนการผลิต ผู้บริหารระดับต้นใช้เรื่องแผนการผลิต รูปแบบสื่อโสตทัศน์ ผู้บริหารระดับสูงใช้เรื่องรายงานประสิทธิภาพการผลิต และเรื่องรายงานข้อมูลประกอบการผลิตเท่ากัน ผู้บริหารระดับกลาง และระดับต้นใช้เรื่องรายงานข้อมูลประกอบการผลิต

2) ผู้บริหารฝ่ายการเงิน และทรัพยากรบุคคลทุกระดับโดยรวมใช้สารสนเทศในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์มากที่สุด รองลงมาคือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อโสตทัศน์ในด้านการบริหารงานทั่วไปผู้บริหารระดับสูงใช้เรื่องแผนกลยุทธ์ขององค์กร ผู้บริหารระดับกลางใช้เรื่องกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ และมาตรฐานผลิตภัณฑ์ ผู้บริหารระดับต้นใช้ทุกเรื่องเท่ากัน รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ผู้บริหารระดับสูงใช้เรื่องนโยบายขององค์กร การประเมินด้านคุณภาพ (ISO) และมาตรฐานผลิตภัณฑ์ ผู้บริหารระดับกลางใช้ทุกเรื่องเท่ากัน ผู้บริหารระดับต้นใช้ทุกเรื่องน้อย รูปแบบสื่อโสตทัศน์ผู้บริหารระดับสูงใช้เรื่องนโยบายขององค์กร และแผนกลยุทธ์ขององค์กรเท่ากัน ผู้บริหารระดับกลางใช้เรื่องนโยบายขององค์กร ผู้บริหารระดับต้นใช้น้อย

ด้านงานบุคลากร การเงิน และงบประมาณ รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ ผู้บริหารระดับสูงใช้เรื่องสถานภาพบุคลากร อัตราเงินเดือนค่าจ้าง และอัตรากำลังคนเท่ากัน ผู้บริหารระดับกลาง และระดับต้นใช้ทุกเรื่องเท่ากัน รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผู้บริหารระดับสูงใช้เรื่องสรุปการประเมินผลงานบุคลากร อัตรากำลังคน และงบประมาณรายจ่ายประจำปี เท่ากัน ผู้บริหารระดับกลาง ใช้เรื่องสถานภาพบุคลากร ผู้บริหารระดับต้นไม่ได้ใช้ รูปแบบสื่อโสตทัศน์ ผู้บริหารระดับสูงใช้ทุกเรื่องเท่ากัน ผู้บริหารระดับกลางไม่ได้ใช้ ผู้บริหารระดับต้นใช้บางเรื่องน้อย

ด้านการขาย และการตลาด รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ ผู้บริหารระดับสูงใช้เรื่องข้อมูลสินค้าของบริษัทฯ และเรื่องช่องทาง และวิธีการขาย ผู้บริหารระดับกลางใช้ทุกเรื่องเท่ากัน

ผู้บริหารระดับต้นใช้เรื่องข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทฯ เรื่องช่องทาง และวิธีการขายเท่ากัน รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผู้บริหารระดับสูงใช้เรื่องข้อมูลสินค้าของบริษัทฯเรื่องช่องทาง และวิธีการขาย เรื่องยอดขาย และแนวโน้มของตลาด เรื่องข้อมูลงานบริการหลังการขายมากเป็นลำดับแรก ผู้บริหารระดับกลาง ใช้ทุกเรื่องเท่ากัน ผู้บริหารระดับต้นใช้น้อยเพียงเรื่องเดียวคือข้อมูลสินค้าของบริษัทฯ รูปแบบสื่อโสตทัศน์ ผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง ใช้น้อยส่วนผู้บริหารระดับต้นไม่ใช้เลย

ด้านการผลิต รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ ผู้บริหารระดับสูง และระดับกลางใช้ทุกเรื่องเท่ากัน ผู้บริหารระดับต้นใช้เรื่องรายงานข้อมูลประสิทธิภาพการผลิต รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผู้บริหารระดับสูง และระดับกลางใช้ทุกเรื่องเท่ากัน ผู้บริหารระดับต้นใช้เรื่องรายงานประสิทธิภาพการผลิต เรื่องรายงานข้อมูลประกอบการผลิต และเรื่องแผนการผลิตเท่ากัน รูปแบบสื่อโสตทัศน์ ผู้บริหารทุกระดับใช้น้อย

3) ผู้บริหารฝ่ายขาย และการตลาดทุกระดับโดยรวมใช้สารสนเทศในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์มากที่สุด รองลงมาคือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อโสตทัศน์ในด้านการบริหารงานทั่วไป ผู้บริหารระดับสูงใช้เรื่องแผนกลยุทธ์ขององค์กร เรื่องกฎระเบียบข้อบังคับของทางราชการ และเรื่องกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ ผู้บริหารระดับกลางใช้เรื่องมาตรฐานผลิตภัณฑ์ ผู้บริหารระดับต้นใช้เรื่องกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทฯ รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผู้บริหารระดับสูงใช้เรื่อง การประเมินด้านคุณภาพ (ISO) ผู้บริหารระดับกลางใช้เรื่องนโยบายขององค์กร และเรื่องกฎระเบียบข้อบังคับของทางราชการเท่ากัน ผู้บริหารระดับต้นใช้เรื่องมาตรฐานผลิตภัณฑ์รูปแบบสื่อโสตทัศน์ผู้บริหารระดับสูงใช้เรื่องนโยบายขององค์กร ผู้บริหารระดับกลางใช้เรื่องแผนการปฏิบัติงานประจำปี ผู้บริหารระดับต้นใช้ทุกเรื่องเท่ากัน

ด้านงานบุคลากร การเงิน และงบประมาณ รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ ผู้บริหารระดับสูงใช้ทุกเรื่องเท่ากัน ผู้บริหารระดับกลาง ใช้เรื่องสรุปการประเมินผลงานบุคลากร ผู้บริหารระดับต้นใช้เรื่อง สถานภาพบุคลากร สรุปการประเมินผลงานบุคลากร และเรื่องอัตรากำลังคนเท่ากัน รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผู้บริหารระดับสูงใช้เรื่องสรุปการประเมินผลงานบุคลากร อัตรากำลังคน และงบประมาณรายจ่ายประจำปี เท่ากัน ผู้บริหารระดับกลาง ใช้เรื่องสถานภาพบุคลากร ผู้บริหารระดับต้นใช้เรื่อง สถานภาพบุคลากร สรุปการประเมินผลงานบุคลากร อัตรากำลังคนเท่ากัน รูปแบบสื่อโสตทัศน์ ผู้บริหารระดับสูงใช้ทุกเรื่องเท่ากัน ผู้บริหารระดับกลางใช้เรื่องสรุปการประเมินผลงานบุคลากร ผู้บริหารระดับต้นไม่ใช้

ด้านการขาย และการตลาด รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ ผู้บริหารระดับสูงใช้เรื่องข้อมูลสินค้าของบริษัทฯ เรื่องช่องทาง และวิธีการขาย และเรื่องข้อมูลงานบริการหลังการขาย

ผู้บริหารระดับกลางใช้เรื่องข้อมูลสินค้าของบริษัทฯ เรื่องช่องทาง และวิธีการขาย และเรื่องยอดขายและแนวโน้มของตลาดเท่ากัน ผู้บริหารระดับต้นใช้ทุกเรื่องเท่ากัน รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผู้บริหารระดับสูงใช้เรื่องยอดขาย และแนวโน้มของตลาด เรื่องข้อมูลงานบริการหลังการเท่ากัน ผู้บริหารระดับกลาง ใช้เรื่องข้อมูลสินค้าของบริษัทฯ ผู้บริหารระดับต้นใช้ทุกเรื่องเท่ากัน รูปแบบสื่อโสตทัศน์ผู้บริหารระดับสูง และระดับกลางใช้เรื่องข้อมูลสินค้าของบริษัทฯ ส่วนผู้บริหารระดับต้นไม่ใช้

ด้านการผลิต รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ ผู้บริหารระดับสูง ใช้เรื่องรายงานสินค้าคงคลัง และเรื่องรายงานข้อมูลประกอบการผลิตเท่ากัน ผู้บริหารระดับกลางใช้เรื่องรายงานใบสั่งผลิตสินค้า และเรื่องรายงานข้อมูลประกอบการผลิตเท่ากัน ผู้บริหารระดับต้นใช้เรื่องรายงานสินค้าคงคลัง และเรื่องรายงานข้อมูลประกอบการผลิตเท่ากัน รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผู้บริหารระดับสูงใช้เรื่องรายงานประสิทธิภาพการผลิต เรื่องรายงานใบสั่งผลิตสินค้า เรื่องแผนการผลิตเท่ากัน ผู้บริหารระดับกลางใช้เรื่องรายงานประสิทธิภาพการผลิต เรื่องรายงานสินค้าคงคลัง และเรื่องแผนการผลิตเท่ากัน ผู้บริหารระดับต้นใช้เรื่องรายงานรายงานใบสั่งผลิตสินค้า รูปแบบสื่อโสตทัศน์ ผู้บริหารระดับสูง และระดับกลางใช้เรื่องรายงานประสิทธิภาพการผลิต ผู้บริหารระดับต้นใช้เรื่องรายงานข้อมูลประกอบการผลิต

1.3.5 วิธีการเข้าถึงสารสนเทศ

ผู้บริหารทุกระดับของทุกฝ่ายใช้วิธีการเข้าถึงสารสนเทศด้วยการสืบค้นด้วยตนเองมากที่สุด รองลงมา คือ ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบจัดเตรียมให้

1.3.6 การใช้สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต

บุคลากรระดับบริหารทุกระดับที่ใช้สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตของทุกฝ่ายส่วนใหญ่มีการใช้สารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตโดยมีการสืบค้นสารสนเทศผ่านโปรแกรมค้นหาของกูเกิร์ล รองลงมาสืบค้นผ่านเว็บไซต์ของกลุ่มซูซูกิ ฮายาบูสะ ประเทศไทย (www.hayabusathailand.com) และเว็บไซต์ของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

1.3.7 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ

ผู้บริหารทุกระดับของแต่ละฝ่ายของบริษัทไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัดมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศดังนี้

1) ผู้บริหารของฝ่ายโรงงานทุกระดับมีปัญหาและอุปสรรคโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหารแต่ละระดับมีปัญหาใกล้เคียงกัน เรียงลำดับจากมากไปน้อยคือผู้บริหารระดับต้น ระดับสูง และระดับกลาง และในแต่ละด้านแต่ละระดับมีปัญหาดังนี้

ด้านเนื้อหาผู้บริหารระดับต้น และระดับกลางมีปัญหาเรื่องข้อมูลสารสนเทศไม่ใช่ภาษาไทย ผู้บริหารระดับกลางมีปัญหาเรื่องเนื้อหามีไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ในระดับมาก ผู้บริหารระดับสูงมีปัญหาระดับปานกลาง

ด้านแหล่งสารสนเทศผู้บริหารระดับสูง และระดับต้นมีปัญหามีปัญหาเรื่องรูปแบบมีการจำกัดสิทธิ์ หรือไม่อนุญาต ในระดับมาก ผู้บริหารระดับกลางมีปัญหาในระดับปานกลางทุกเรื่อง

ด้านรูปแบบสารสนเทศผู้บริหารระดับสูงในเรื่องรูปแบบมีน้อยไม่เพียงพอ และฐานข้อมูลออนไลน์มีความล่าช้า ผู้บริหารระดับอื่นมีปัญหาในระดับปานกลาง

ปัญหาอื่นๆ ผู้บริหารระดับกลาง และระดับต้นมีปัญหาเรื่องผู้ใช้ไม่รู้แหล่งข้อมูลในระดับมาก ผู้บริหารระดับสูงมีปัญหาในระดับปานกลาง

2) ผู้บริหารของฝ่ายการเงิน และทรัพยากรบุคคลทุกระดับมีปัญหา และอุปสรรคโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหารแต่ละระดับมีปัญหาใกล้เคียงกัน เรียงลำดับจากมากไปน้อยคือผู้บริหารระดับสูง และระดับกลาง และระดับต้นเท่ากัน และในแต่ละด้านแต่ละระดับมีปัญหาดังนี้

ด้านเนื้อหาผู้บริหารระดับสูงมีปัญหาเรื่องเนื้อหามีไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ และเนื้อหาไม่สนองความต้องการในระดับมาก ผู้บริหารระดับต้นมีปัญหาเรื่องนี้ในระดับปานกลาง ผู้บริหารระดับกลางมีปัญหาเรื่องเน้อหามีไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ในระดับมาก

ด้านแหล่งสารสนเทศผู้บริหารระดับกลาง มีปัญหาเรื่องไม่รู้จักแหล่งสารสนเทศ ขาดระบบการจัดการที่ดี และตัวบุคคลมีเวลาน้อยในระดับมาก ผู้บริหารระดับสูงมีปัญหาเรื่องขาดระบบการจัดการที่ดีในระดับปานกลาง ผู้บริหารระดับต้นมีปัญหาเรื่องไม่รู้จักแหล่งสารสนเทศในระดับปานกลาง

ด้านรูปแบบสารสนเทศผู้บริหารระดับสูงในเรื่องมีข้อจำกัดในการอ่านข้อมูล และฐานข้อมูลออนไลน์มีความล่าช้าในระดับมาก ผู้บริหารระดับต้นมีปัญหาเรื่องรูปแบบอ่านแล้วเข้าใจยากในระดับปานกลาง ผู้บริหารระดับกลางมีปัญหาเรื่องฐานข้อมูลออนไลน์มีความล่าช้าในระดับปานกลาง

ปัญหาอื่นๆ ผู้บริหารระดับต้น และระดับกลางมีปัญหาเรื่องผู้ใช้ไม่รู้แหล่งข้อมูลในระดับมาก ผู้บริหารระดับสูงมีปัญหาในระดับปานกลาง

3) ผู้บริหารของฝ่ายขาย และการตลาด ทุกระดับมีปัญหา และอุปสรรคโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหารแต่ละระดับมีปัญหาใกล้เคียงกัน เรียงลำดับจากมากไปน้อยคือผู้บริหารระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูง และในแต่ละด้านแต่ละระดับมีปัญหา ดังนี้

ด้านเนื้อหาผู้บริหารทุกระดับมีปัญหาเรื่องข้อมูลสารสนเทศไม่ใช่ภาษาไทยในระดับปานกลาง

ด้านแหล่งสารสนเทศผู้บริหารทุกระดับมีปัญหาเรื่องรูปแบบมีการจำกัดสิทธิ์ หรือไม่อนุญาตในระดับปานกลาง

ด้านรูปแบบสารสนเทศผู้บริหารระดับกลางมีปัญหาเรื่องรูปแบบมีน้อยไม่เพียงพอในระดับมากผู้บริหารระดับอื่นมีปัญหาในระดับปานกลาง

ปัญหาอื่นๆ ผู้บริหารระดับต้น และระดับกลางมีปัญหาเรื่องผู้ใช้ไม่รู้แหล่งข้อมูลในระดับมาก ผู้บริหารระดับสูงมีปัญหาในระดับปานกลาง

2. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยมีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

2.1 วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ บุคลากรระดับบริหารของบริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัดทุกฝ่ายและทุกระดับส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ เพื่อติดต่อสื่อสารในองค์กร ทั้งนี้อาจเนื่องจากลักษณะการบริหารงาน และการทำงานในแวดวงธุรกิจนั้น การติดต่อสื่อสารกันมีความสำคัญ เนื่องจากการดำเนินงานต้องมีการติดต่อสื่อสารโดยผู้บริหารเป็นผู้สั่งการ ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนั้นการใช้สารสนเทศของผู้บริหารจึงมีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปใช้ในการสั่งการ

2.2 เนื้อหาสารสนเทศที่ใช้ บุคลากรระดับบริหารของฝ่ายโรงงานมีการใช้เนื้อหาสารสนเทศในลำดับต้น ๆ คือ ด้านการผลิต เช่น เรื่องรายงานประสิทธิภาพการผลิต และ แผนการผลิต และเรื่องรายงานข้อมูลการผลิต ซึ่งมีความสอดคล้องกับภารกิจหลักของฝ่ายโรงงาน ซึ่งเป็นหน่วยงานใหญ่หน่วยงานหนึ่งของบริษัท และมีหน้าที่บริหารการผลิต และควบคุมคุณภาพ ดังนั้นเนื้อหาทางด้านการผลิตจึงมีความสำคัญต่อผู้บริหาร และผู้บริหารระดับสูงของฝ่ายการเงิน และทรัพยากรบุคคลมีการใช้เนื้อหาสารสนเทศด้านงานบุคลากรการเงินและงบประมาณในลำดับต้น โดยเฉพาะ เรื่องสถานภาพของบุคลากร และเรื่องอัตราเงินเดือนค่าจ้าง ทั้งนี้เนื่องจากฝ่ายการเงินและทรัพยากรบุคคลเป็นฝ่ายที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารการเงิน และบัญชี และการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยตรง จึงจำเป็นต้องใช้เนื้อหาในด้านนี้มาก ขณะที่ผู้บริหารระดับกลางและระดับต้นใช้เนื้อหาสารสนเทศด้านการผลิต เรื่อง รายงานประสิทธิภาพการผลิต และรายงานข้อมูลประกอบการผลิตในลำดับต้นๆ อาจเนื่องจาก ผู้บริหารระดับต้นต้องใช้ข้อมูลทางด้านการผลิตเพื่อนำไปพิจารณาประกอบการจัดสรรตำแหน่งบุคลากรสนับสนุนการผลิต และเพื่อนำข้อมูลมา

ประกอบการคิดค่าใช้จ่ายอันจะมีผลต่อการต่อกำไรขาดทุนของบริษัทฯ สำหรับผู้บริหารระดับสูงของฝ่ายขาย และการตลาดมีการใช้เนื้อหาสารสนเทศด้านงานบุคลากร การเงิน และงบประมาณ ในเรื่องรายงานผลกำไรขาดทุนในแต่ละปีเป็นอันดับแรก ขณะที่ผู้บริหารระดับกลาง และระดับต้นใช้เนื้อหาสารสนเทศด้านการผลิตในเรื่อง รายงานข้อมูลประกอบการผลิต และเรื่องประสิทธิภาพการผลิต ทั้งนี้อาจเนื่องจาก ฝ่ายขาย และการตลาดต้องใช้ข้อมูลเพื่อจัดทำสรุปยอดขาย และอาจต้องใช้รายงานเรื่องผลกำไรขาดทุนเพื่อเปรียบเทียบกับยอดขายในแต่ละปี และ ฝ่ายขายนั้นต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรง จึงต้องใช้ข้อมูลทางด้านการผลิตด้วย เพื่อติดต่อกับลูกค้า ผลการวิจัยสอดคล้องกับการวิจัยของ Ikoja-Odongo,Robert/Ocholla,Dennis N เรื่อง Information Seeking Behavior of the Informal Sector Enterpreneus:The Uganda Experience ที่พบว่าเนื้อหาสารสนเทศที่ผู้ประกอบการใช้ส่วนใหญ่คือเรื่อง การตลาด วัตถุดิบ และเรื่องราคาของสินค้า

2.3 แหล่งสารสนเทศที่ใช้ ผู้บริหารทุกระดับของทุกฝ่ายของบริษัทฯ ใช้แหล่งสารสนเทศอันดับต้น คือแหล่งสารสนเทศภายในองค์กร ที่เป็นระบบสารสนเทศจากส่วนกลางและระบบสารสนเทศในแผนก ทั้งนี้เนื่องจาก บริษัทฯ มีการพัฒนาระบบสารสนเทศต่างๆ ขึ้นเพื่อใช้งานทั้งระบบสารสนเทศส่วนกลางขององค์กร เช่น ระบบ HRMS ระบบ e-Smart ISO และบางส่วนงานก็มีระบบสารสนเทศภายในส่วนงานต่างๆ เช่น ระบบ SSPS ระบบ PO Web ระบบต่างๆ นี้มีข้อมูล เกี่ยวข้องกับการทำงานจึงได้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ และอยู่ภายในองค์กรจึงทำให้สะดวกในการใช้งาน และการใช้แหล่งสารสนเทศส่วนบุคคลที่เป็นผู้บังคับบัญชา เนื่องจากผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่แต่งตั้งจากผู้มีประสบการณ์จึงถือเป็นแหล่งสารสนเทศหนึ่งที่สำคัญของบริษัทฯ ซึ่งผลการวิจัยข้อนี้สอดคล้องกับการวิจัยของ Shrianjani Marie (De Alwis and Susan Ellen) เรื่อง Information as a Tool for Management Decision Making :A Case of Singapore พบว่าผู้จัดการของประเทศสิงค์โปรในฐานะผู้ใช้สารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศประเภทส่วนบุคคลเป็นส่วนมาก

2.4 รูปแบบสารสนเทศที่ใช้ ผู้บริหารทุกระดับทุกฝ่ายส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มากที่สุดทั้งนี้เนื่องจาก ผู้บริหารบริษัทฯ ต้องใช้ข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร กฎระเบียบของทางราชการ และเรื่องนโยบายต่างๆ ซึ่งเป็นสารสนเทศที่จัดพิมพ์เป็นสิ่งพิมพ์เป็นส่วนใหญ่ ส่วนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่คือระบบสารสนเทศของบริษัทฯ ซึ่งมีสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ และสะดวกต่อการใช้งาน

2.5 วิธีการเข้าถึงสารสนเทศ ผู้บริหารทุกระดับของทุกฝ่ายใช้วิธีการเข้าถึงสารสนเทศด้วยการสืบค้นด้วยตนเองมากที่สุด เนื่องจากแหล่งสารสนเทศที่ใช้มาก คือ ระบบสารสนเทศการใช้ระบบสารสนเทศที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ต้องค้นด้วยตนเอง

2.6 การใช้สารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต ผู้บริหารทุกระดับของทุกฝ่ายที่ใช้อินเทอร์เน็ตมีการสืบค้นสารสนเทศผ่านโปรแกรมค้นหาของกูเกิลมากที่สุด และใช้เว็บไซต์ของกลุ่มซูซูกิ ฮายาบูสะ ประเทศไทย (www.hayabusathailand.com)เป็นอันดับรอง เนื่องจากโปรแกรมค้นหากูเกิลเป็นโปรแกรมค้นหาที่สามารถค้นข้อมูลได้สะดวก และรวดเร็ว และเป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไปในประเทศไทย และค้นได้ทุกเรื่อง ส่วนเว็บไซต์ของกลุ่มซูซูกิฮายาบูสะ ประเทศไทยนั้นส่วนใหญ่ให้ข้อมูลเกี่ยวข้องกับงานบริษัทฯ ที่อาจใช้ข้อมูลเพื่อการทำงาน และเพื่อดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับรถจักรยานยนต์

2.7 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ ผู้บริหารของฝ่ายต่าง ๆ มีปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศแตกต่างกัน เช่น ผู้บริหารระดับสูงของฝ่ายโรงงานมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศในเรื่องการจำกัดสิทธิ์หรือไม่อนุญาต ทั้งนี้เนื่องจากระบบสารสนเทศของบริษัทฯ บางระบบมีการจำกัดสิทธ์ผู้ใช้ ทำให้ผู้บริหารบางฝ่ายไม่สามารถใช้ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบสารสนเทศของแต่ละแผนกส่วนใหญ่จำกัดสิทธิ์หรือสงวนให้เฉพาะบุคลากรเท่านั้น ปัญหาการใช้สารสนเทศบางข้อสอดคล้องกับการวิจัยของ Ikoja-Odongo, Robert / Ocholla, Dennis N. ได้ศึกษาเรื่อง" Information Seeking Behavior of the Informal Sector Entrepreneurs: The Uganda Experience.ที่พบว่าตัวแทนจากสถานประกอบการในประเทศยูกันดา มีปัญหาในเรื่องมีข้อจำกัดในการใช้ห้องสมุดประชาชน และศูนย์สารสนเทศ ส่วนผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับต้นของฝ่ายโรงงานมีปัญหาในเรื่องข้อมูลหรือสารสนเทศไม่ใช่ภาษาไทย ทั้งนี้เนื่องจากสารสนเทศบางอย่าง เช่น คู่มือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการผลิตนั้นพิมพ์เป็นภาษาต่างประเทศ เช่น จัดพิมพ์เป็นภาษาญี่ปุ่น และคู่มือที่สนับสนุนทางด้านการผลิตบางเรื่องเป็นภาษาอังกฤษซึ่งผู้บริหารบางคนขาดทักษะด้านภาษาต่างประเทศ ปัญหาข้อนี้สอดคล้องกับการวิจัยของ Zahed Bigdeli วิจัยเรื่อง Iranian Engineers' Information Needs and Seeking Habits: An Agro-Industry Company Experience. ที่พบว่าวิศวกรที่ทำการศึกษาขาดทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ

ส่วนผู้บริหารระดับสูงของฝ่ายการเงิน และทรัพยากรบุคคลมีปัญหา และอุปสรรคในการใช้สารสนเทศในเรื่องเนื้อหาไม่สนองความต้องการ เนื่องจากบริษัทฯ ประกอบกิจการทางทางด้านการผลิตเป็นส่วนใหญ่ สารสนเทศที่มีอยู่จะเน้นเนื้อหาด้านการผลิต แต่ผู้บริหารฝ่ายการเงินและทรัพยากรบุคคล อาจต้องการสารสนเทศเพื่อการบริหาร และจัดการเงิน และบุคลากร ดังนั้นจึงมีปัญหาว่าสารสนเทศไม่สนองความต้องการ และมีปัญหารูปแบบสื่อบันทึกข้อมูลมีข้อจำกัดในการอ่านข้อมูล เนื่องจากสื่อบันทึกข้อมูลบางอย่างผู้บริหารไม่สามารถนำข้อมูลที่เก็บบันทึกไว้นำออกมาใช้งานได้เพราะบริษัทฯ มีการป้องกันการเก็บบันทึกข้อมูลของบริษัทฯ เป็นของส่วนตัว และห้ามนำออกเผยแพร่ทั่วไป

และผู้บริหารระดับต้นมีปัญหาและอุปสรรคในเรื่องรูปแบบสารสนเทศอ่านแล้วเข้าใจยาก เนื่องจาก รูปแบบสารสนเทศบางอย่างเป็นแผนผังหรือแผนภูมิต้องมีการอ่าน และแปลความ

บุคลากรระดับบริหารของฝ่ายขาย และการตลาดที่เป็นผู้บริหารระดับสูง และผู้บริหารระดับต้นมีปัญหา และอุปสรรคในเรื่องไม่รู้จักแหล่งสารสนเทศนั้นผู้บริหารบางคนไม่ได้รับความรู้เกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศ และวิธีการใช้แหล่งนั้นๆ ปัญหาข้อนี้สอดคล้องกับการวิจัย ของ รัฐวิสาห์ เรื่อง “การใช้สารนิเทศด้านกฎหมายของข้าราชการตุลาการในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษา 4” (2546) ที่พบว่า ข้าราชการตุลาการในสังกัดสำนักงานอธิบดีผู้พิพากษา 4 มีปัญหาด้านแหล่งสารนิเทศไม่สนองความต้องการ ผู้บริหารระดับกลางมีปัญหา และอุปสรรคในเรื่องไม่รู้จักแหล่งสารสนเทศ เนื่องจากผู้บริหารบางคนไม่มีโอกาสได้รับความรู้เกี่ยวกับแหล่งสารสนเทศ และวิธีการใช้แหล่งนั้นๆ เช่นระบบสารสนเทศในองค์กร

ส่วนผู้บริหารระดับกลางมีปัญหา และอุปสรรคในเรื่องสารสนเทศมีน้อยเนื่องจากบริษัทฯ เน้นภารกิจหลักทางด้านการผลิตดังนั้นสารสนเทศเกี่ยวกับเรื่องการขายจึงมีน้อย สอดคล้องกับการวิจัย ของ Shrianjani Marie de Alwis and Susan Ellen Higgins วิจัยเรื่อง Information as a Tool for Management Decision Making : A Case Study of Singapore ที่พบว่า แหล่งสารสนเทศทั้งหมดที่มีบริการให้ผู้จัดการไม่ได้ใช้เนื่องจากขาดความรู้ความเข้าใจ ขาดทักษะ ขาดเครื่องมือในการเข้าถึง

3. ข้อเสนอแนะ

ผลจากการวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะจำแนกได้เป็น 2 ข้อเสนอแนะ คือ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ เป็นข้อเสนอแนะต่อบริษัทไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัดได้ดำเนินการดังนี้

3.1.1 เพิ่มช่องทางการสื่อสาร ด้วยระบบอินทราเน็ตให้มากขึ้นโดยการปรับปรุงเครื่องมือที่จะให้ผู้บริหารและบุคลากรมีเครื่องมือที่จะสื่อสารกันทางระบบอินทราเน็ต

3.1.2 ควรมีการพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีเนื้อหาครอบคลุมทุกภารกิจขององค์กรและเปิดสิทธ์ให้บุคลากร ทุกฝ่าย ทุกระดับใช้ได้

3.1.3 ควรมีการอบรมให้ความรู้ทั้งบุคลากรระดับบริหาร และ พนักงานให้มีความรู้ในเรื่องการใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

3.1.4 จัดแหล่งบริการสารสนเทศ เช่น ควรมีห้องสมุดสำหรับบริการพนักงานทุกระดับโดยมีการรวบรวมสารสนเทศที่มีความสำคัญต่อองค์กร และสารสนเทศที่เป็นความรู้ในด้านต่างๆ ทุกสาขาวิชาเพื่อพนักงานทุกคนใช้กันจะได้มีการพัฒนาตนเอง

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป มีดังนี้

3.2.1 ควรทำวิจัยการใช้สารสนเทศของสถานประกอบการบริษัทอื่นๆ

3.2.2 ควรทำวิจัยเจาะลึกเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศของของบริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กมลาศ วรรณอุดม (2545) “ความต้องการและการใช้สารนิเทศของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัยจังหวัดนครราชสีมา” วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตร มหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์ และ สารนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กรรณิการ์ มูลทวี (2538) “การใช้สารนิเทศของอาจารย์สถาบันราชภัฏ” วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขวัญชฎิล พิศาลพงศ์ (2535) “การใช้และความต้องการใช้สารนิเทศของนักวิจัยสาขาไทยศึกษาในกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คณะอักษรศาสตร์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ (2540) *การค้นคว้าและการเขียนรายงาน* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ดวงจันทร์ พยัคพันธ์ (2539) “การใช้สารนิเทศของคณาจารย์สาขาวิทยาศาสตร์กายภาพสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ” วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และ สารนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ทิพวรรณ หอมพูล และประสาน หอมพูน (2537) *เทคนิคการค้นคว้าหาข้อมูล:การเขียนรายงานและการใช้ห้องสมุด* กรุงเทพมหานคร วังอักษร

บุญชม ศรีสะอาด (2535) *การวิจัยเบื้องต้น* พิมพ์ครั้งที่ 2 แก้ไขเพิ่มเติม กรุงเทพมหานคร สุวีริยาสาส์น

บุญศรี พรหมมาพันธุ์ (2546) “การแปลผลข้อมูลเชิงปริมาณในวิทยานิพนธ์ทางสารสนเทศศาสตร์” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาวิทยานิพนธ์ 3* หน่วยที่ 12 หน้า 33-72 นนทบุรี *วิชาวิทยานิพนธ์ 3* หน่วยที่ 12 หน้า 33-72 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

พวา พันธุ์เมฆา (2545) “การออกแบบการวิจัยทางสารสนเทศศาสตร์” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาการวิจัยทางสารสนเทศศาสตร์* หน่วยที่ 3 หน้า 132-206 นนทบุรี หาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

พวา พันธุ์เมฆา (2546) “การสร้างเครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อการทำวิทยานิพนธ์ทางสารสนเทศศาสตร์” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาวิทยานิพนธ์ 2* หน่วยที่ 6 หน้า 1-43 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สำนักบัณฑิตศึกษา (2546) *คู่มือการพิมพ์วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2546* นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ลำพึง พ่วงบางโพ (2536) “ความต้องการและการใช้สารนิเทศของอาจารย์นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจในหมาวิทยาลัยเอกชน” วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต ประภาวดี สืบสนธ์ (2530:56-57) อ้างอิงมาจาก “Issues and Resolution: a Summary of Preconference Activities Report of the National Commission Libraries and Information Science. ใน Rockvill, Md.:King Rearch ของคิงและคิง (King,D.W.and L.Lking 1979) สาขาบรรณารักษศาสตร์และ สารนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัลลภา ปัญญาวงศ์ (2538) “การใช้และความต้องการสารนิเทศของนักวิจัยสาขาล้านนาคดีศึกษา” วิทยานิพนธ์ปริญญา อักษรศาสตร มหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิไลรัตน์ เต็งวัฒนโชติ (2543) “การใช้การสารนิเทศของบุคลากรด้านการจัดการคุณภาพน้ำในหน่วยงานราชการ และ รัฐวิสาหกิจ” วิทยานิพนธ์ปริญญา อักษรศาสตร มหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์ และ สารนิเทศศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เสน่ห์ จุ้ยโต (2545) “แนวคิดการบริหารและการจัดการองค์การสมัยใหม่” ใน*ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการขั้นสูงสำหรับสถาบันบริการสารสนเทศ* หน่วยที่ 1 หน้า 6

สุมน อยู่สิน (2545) “ประเภทและบทบาทของการสื่อสารสถาบันบริการสารสนเทศ” ใน*ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการขั้นสูงสำหรับสถาบันบริการสารสนเทศ* หน่วยที่ 8 หน้า 9

อารีย์พร อัจฉรารัตนโสภณ (2544) “การใช้และความต้องการสารนิเทศของอาจารย์ และ นักศึกษาของสถาบันพระคริสต์ธรรม” วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์ และ สารนิเทศศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เอกสารบริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด ที่ TSM-TSM-Q0002 ลงวันที่ 1 มีนาคม 2555 แก้ไขครั้งที่ 15 เรื่อง “คู่มือคุณภาพ” หน้า 6 หน้า 40-44

ฝ่ายทรัพยากรบุคคล 2555. เดือนพฤษภาคม 2555 เรื่อง “รายงานจำนวนพนักงาน” บริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด

ฝ่ายทรัพยากรบุคคล 2555. ลงวันที่ 1 มีนาคม 2555 เรื่อง “แผนผังการบริหารงานขององค์กร” บริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด

Shrianjani Marie de Alwis and Susan Ellen Higgins (2001) " Information as a Tool for Management Decision Making : A Case Study of Singapore"

Ikoja-Odongo, Robert / Ocholla, Dennis N.(2004) " Information Seeking Behavior of the Informal Sector Entrepreneurs: The Uganda Experience"

Boemo Nlayidzi Jorosi (2004)" The Information Needs and Information Seeking Behaviours of SME Managers in Boswana"

Zahed Bigdeli (2007) "Iranian Engineers' Information Needs and Seeking Habits: An Agro-Industry Company Experience"

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เอกสารขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

ภาคผนวก ก

ที่ ศธ 0522.15(1)/30

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

23 กุมภาพันธ์ 2554

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน คุณพิสิษฐ์ สร้อยสุวรรณ กรรมการและผู้จัดการทั่วไป ฝ่ายสำนักงาน

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
2. โครงการวิทยานิพนธ์

ด้วยนางสาว ขวัญเรือน พุ่มโพธิ์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง"การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหาร: กรณีศึกษาบริษัทไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด" ตามโครงการวิทยานิพนธ์ที่แนบมาด้วยนี้ โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร. สมสรวง พฤติกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ ดร. สาคร บุญดาว เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นจะต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยตามแบบสอบถามที่แนบมานี้ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านอนุญาตให้บุคลากรระดับบริหารได้โปรดตอบแบบสอบถามดังกล่าว และส่งกลับคืน นางสาวขวัญเรือน พุ่มโพธิ์ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ชำนาญ เชาวกีรติพงศ์)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศิลปศาสตร์

บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์
โทร. 0 2504 8516-7
โทรสาร 0 2503 3564

ภาคผนวก ข

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

ภาคผนวก ข

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา จิวาลักษณ์

ประจำแขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) บรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ศศ.ม.) บรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ประสบการณ์หรือความชำนาญ ด้านสารสนเทศศาสตร์ อาจารย์ประจำแขนงวิชา

สารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ รับผิดชอบการผลิต/ปรับปรุงเอกสารชุดวิชา

งานสอน งานวิจัย และงานวิชาการอื่นๆ

2. นายอภิศักดิ์ เพ็ชรเพ็ง

ผู้จัดการส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด

วุฒิการศึกษา วิศวกรรมศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการวิศวกรรม

สถาบันการศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน

ประสบการณ์หรือความชำนาญ ด้านสารสนเทศศาสตร์

3. นายอภิชาติ อาจคิดการ

ผู้ช่วยผู้จัดการ แผนกสีและแผนกบำรุงรักษา ส่วนโรงงานผลิตตัวถัง

บริษัทไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด

วุฒิการศึกษา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี คลองหก ธัญบุรี ปทุมธานี

จบปี พ.ศ. 2551

ประสบการณ์หรือความชำนาญ ด้านสารสนเทศศาสตร์

ภาคผนวก ค

เอกสารขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ค

10/2 หมู่ 1 ตำบลคลองสอง
อำเภอ คลองหลวง
จังหวัดปทุมธานี 12120

7 มีนาคม 2554

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้จัดการทั่วไป/ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป/ผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการ/หัวหน้าแผนก/ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก/ผู้ควบคุมงาน/หัวหน้างาน/ผู้ช่วยหัวหน้างาน (ถึงตัวผู้ตอบแบบสอบถาม)

ดิฉันนางสาว ขวัญเรือน พุ่มโพธิ์ พนักงานแผนกควบคุมข้อมูลการผลิต ขณะนี้ศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำวิจัย เรื่อง "การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหาร: กรณีศึกษา บริษัทไทยซูซูกิ มอเตอร์ จำกัด" โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้ และปัญหาการใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารของบริษัทไทยซูซูกิ มอเตอร์ จำกัด ในการนี้ ดิฉันจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามที่แนบมานี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์และ**โปรดส่งแบบสอบถามคืนภายในวันที่ 20 มีนาคม 2554** และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวขวัญเรือน พุ่มโพธิ์)

โทรศัพท์ติดต่อ มือถือ 08-90038484
เบอร์ต่อภายใน 194

ภาคผนวก ง

แบบสอบถาม

ภาคผนวก ง

แบบสอบถาม

เรื่อง "การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหาร: กรณีศึกษาบริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด"

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพการใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหาร บริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหาร บริษัท ไทยซูซูกิ มอเตอร์ จำกัด

ตอนที่ 4 การใช้ระบบสารสนเทศและเว็บไซต์ของบุคลากรระดับบริหาร บริษัท ไทยซูซูกิ มอเตอร์ จำกัด

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลข่าวสาร เรื่องราวความรู้ ข้อเท็จจริง ความคิด ประสบการณ์ ซึ่งได้มีการกลั่นกรอง ประมวลและเรียบเรียง ทั้งในรูปแบบของสิ่งตีพิมพ์ หรือไม่ตีพิมพ์ เพื่อถ่ายทอดให้ผู้อื่นสามารถรับทราบได้

สภาพการใช้สารสนเทศ หมายถึง การใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารของบริษัทไทยซูซูกิ มอเตอร์ จำกัด จำแนกออกเป็น 6 ประเด็น คือ วัตถุประสงค์การใช้ วิธีการเข้าถึงสารสนเทศ เนื้อหาของสารสนเทศที่ใช้ แหล่งสารสนเทศที่ใช้ รูปแบบสารสนเทศที่ใช้ และปัญหาการใช้สารสนเทศ

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบที่มีการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการรวบรวม จัดเก็บ หรือจัดการกับข้อมูลข่าวสาร เพื่อนำมาใช้งานภายในบริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด

วัตถุประสงค์การใช้ หมายถึงจุดมุ่งหมายในการใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหารของบริษัทไทยซูซูกิ มอเตอร์ จำกัด จำแนกออกเป็น 6 หัวข้อ คือ เพื่อวางแผนการบริหารและดำเนินงานตามนโยบายขององค์กร ส่งเสริมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ตัดสินใจในเรื่องสำคัญ ประเมินผลการปฏิบัติงาน ติดต่อสื่อสารในองค์กร หรือเพิ่มพูนความรู้

วิธีการเข้าถึงสารสนเทศ หมายถึง วิธีการหรือความสามารถหรือช่องทางที่บุคลากรระดับบริหารของบริษัทไทยซูซูกิ มอเตอร์ จำกัด ใช้เพื่อให้ได้รับสารสนเทศรูปแบบต่างๆ จำแนก

ออกเป็น 3 วิธี คือ การสืบค้นด้วยตนเอง ผู้รับผิดชอบงานจัดเตรียมให้ และหน่วยงานที่รับผิดชอบงานจัดเตรียมให้

เนื้อหาของสารสนเทศที่ใช้ หมายถึง กลุ่มเรื่อง หรือข้อมูลที่บุคลากรระดับบริหารของบริษัทไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด นำมาใช้ในเพื่อการบริหารงาน จำแนกออกเป็น 4 ด้าน คือ การบริหารงานทั่วไป การบริหารงานบุคลากร การเงิน และงบประมาณ การขายและการตลาด และการผลิต

แหล่งสารสนเทศที่ใช้ หมายถึง หน่วยงาน สถาบัน หรือบุคคลที่ผลิต รวบรวม จัดเก็บและเผยแพร่ หรือให้บริการสารสนเทศ จำแนกออกเป็น 3 แหล่ง คือ ภายในองค์กร ภายนอกองค์กร และส่วนบุคคล

แหล่งสารสนเทศภายในองค์กร หมายถึง แหล่งที่จัดเก็บสารสนเทศ หรือ ระบบสารสนเทศที่ได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้งานร่วมกันทั้งบริษัท ฯ และ แหล่งที่จัดเก็บสารสนเทศ หรือระบบสารสนเทศที่ได้จัดทำขึ้น*ใน หน่วยงาน หรือฝ่ายต่างๆ ภายในบริษัทฯ*

แหล่งสารสนเทศภายนอกองค์กร แบ่งออกได้เป็น 1.หน่วยงานภายนอกที่เป็นส่วนราชการ เช่น ศูนย์สารสนเทศของกระทรวงต่าง ๆ 2. หน่วยงานภายนอกที่เป็นส่วนเอกชน เช่น บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด และ 3. แหล่งเรียนรู้ในท้องถิ่น/สถาบันบริการสารสนเทศ / ห้องสมุด/ศูนย์สารสนเทศ/พิพิธภัณฑ์ โบราณสถาน

แหล่งสารสนเทศส่วนบุคคล หมายถึง สารสนเทศส่วนตัว ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้รู้/ผู้เชี่ยวชาญ

รูปแบบสารสนเทศที่ใช้ หมายถึง ลักษณะของสารสนเทศที่แบ่งตามสื่อที่ใช้บันทึก โดยแบ่งออกเป็น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

สื่อสิ่งพิมพ์ หมายถึง หนังสือ/ตำรา เอกสารสิ่งพิมพ์

สื่อโสตทัศน์ หมายถึง เทปเสียง วีดีทัศน์ รูปภาพ แผนที่ แผนภูมิ/แผนผัง/ บอร์ดประชาสัมพันธ์

สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ซีดี/ดีวีดี/ดิสเก็ต หรือสื่อบันทึกข้อมูลแบบอื่นๆ และฐานข้อมูลออนไลน์และเว็บไซต์

ปัญหาการใช้สารสนเทศ หมายถึง อุปสรรค ข้อขัดข้อง หรือสาเหตุต่างๆ ที่ทำให้บุคลากรระดับบริหารประสบจากการใช้สารสนเทศที่ต้องการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) และเติมข้อความตามเหมาะสม

1. ส่วนงานที่ท่านสังกัด

( ) 1. ฝ่ายโรงงาน

( ) 2. ฝ่ายการเงินและทรัพยากรบุคคล

( ) 3. ฝ่ายขายและการตลาด

2. ตำแหน่งงานของท่าน

( ) 1. ผู้จัดการทั่วไป ( ) 5. หัวหน้าแผนก ( ) 9. ผู้ควบคุมงาน

( ) 2. ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป ( ) 6. ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก

( ) 3. ผู้จัดการ ( ) 7. หัวหน้างาน

( ) 4. ผู้ช่วยผู้จัดการ ( ) 8. ผู้ช่วยหัวหน้างาน

3. ประสบการณ์อายุการทำงานในบริษัทไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด

( ) 1. น้อยกว่า 6 ปี ( ) 3. 11-15 ปี ( ) 5. 20 ปีขึ้นไป

( ) 2. 6-10 ปี ( ) 4. 16-20 ปี

ตอนที่ 2 สภาพการใช้สารสนเทศของบุคลากรระดับบริหาร บริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) และเติมข้อความตามเหมาะสม

1. ในรอบปีที่ผ่านมาท่านได้ใช้สารสนเทศเพื่อวัตถุประสงค์ใดบ้าง(สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) 1. วางแผนการบริหารและดำเนินงานตามนโยบายขององค์กร

( ) 2. ส่งเสริมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

( ) 3. ตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญ

( ) 4. ประเมินผลการปฏิบัติงาน

( ) 5. ติดต่อสื่อสารในองค์กร

( ) 6. เพิ่มพูนความรู้

( ) 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ท่านใช้วิธีการใดในการเข้าถึงสารสนเทศ (สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) 1. สืบค้นด้วยตนเอง ( ) 3. หน่วยงานรับผิดชอบจัดเตรียมให้

( ) 2. ผู้รับผิดชอบงานจัดเตรียมให้ ( ) 4. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

3. การใช้สารสนเทศด้านเนื้อหาของสารสนเทศที่ใช้ ระดับการใช้ แหล่งสารสนเทศที่ใช้ และ รูปแบบสารสนเทศที่ใช้

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน □ ที่ตรงกับสภาพการใช้สารสนเทศของท่าน

เนื้อหาของสารสนเทศที่ใช้	ระดับการใช้						แหล่งสารสนเทศที่ใช้								รูปแบบสารสนเทศที่ใช้		
							แหล่งสารสนเทศภายในองค์กร		แหล่งสารสนเทศภายนอกองค์กร			แหล่งสารสนเทศส่วนบุคคล			สื่อสิ่งพิมพ์	สื่อโสตทัศน์	สื่ออิเล็กทรอนิกส์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้	ระบบสารสนเทศส่วนกลางในองค์กร	ระบบสารสนเทศภายในแผนกต่าง ๆ	หน่วยงานภายนอก ที่เป็นส่วนราชการ	หน่วยงานภายนอก ที่เป็นเอกชน	แหล่งเรียนรู้ในท้องถิ่น /สถาบันบริการสารสนเทศ / ห้องสมุด/ศูนย์สารสนเทศ/พิพิธภัณฑ์ โบราณสถาน	สารสนเทศส่วนตัว	ผู้บังคับบัญชา	เพื่อนร่วมงาน	ผู้รู้/ผู้เชี่ยวชาญ	หนังสือ/ตำรา/เอกสารสิ่งพิมพ์	เทปเสียง/วีดิทัศน์/รูปภาพ/แผนที่/แผนภูมิ/แผนผัง/ บอร์ดประชาสัมพันธ์	ซีดี/ดีวีดี/ดิสเก็ต/สื่อบันทึกข้อมูลแบบ อื่น ๆ และ ฐานข้อมูลออน ไลน์ และเว็บ ไซต์
1. ด้านการบริหารงานทั่วไป ท่านใช้ข้อมูล/เรื่องเกี่ยวกับด้านต่าง ๆ อย่างไร																	
1.1 นโยบายขององค์กร																	
1.2 แผนกลยุทธ์ขององค์กร																	
1.3 แผนการปฏิบัติงาน ประจำปี ขององค์กร																	
1.4 การประเมินด้านคุณภาพ (ISO)																	
1.5 หลักการบริหารงานองค์กร																	
1.6 กฎระเบียบข้อบังคับของทางราชการ																	
1.7 กฎระเบียบข้อบังคับของบริษัท ฯ																	

เนื้อหาของสารสนเทศที่ใช้	ระดับการใช้						แหล่งสารสนเทศที่ใช้								รูปแบบสารสนเทศที่ใช้		
							แหล่งสารสนเทศภายในองค์กร		แหล่งสารสนเทศภายนอกองค์กร			แหล่งสารสนเทศส่วนบุคคล				สื่อสิ่งพิมพ์	สื่อโสตทัศน์	สื่ออิเล็กทรอนิกส์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้	ระบบสารสนเทศส่วนกลางในองค์กร	ระบบสารสนเทศภายในแผนกต่าง ๆ	หน่วยงานภายนอก ที่เป็นส่วนราชการ	หน่วยงานภายนอก ที่เป็นเอกชน	แหล่งเรียนรู้ในท้องถิ่น /สถาบันบริการสารสนเทศ /ห้องสมุด/ศูนย์สารสนเทศ/พิพิธภัณฑ์ ใบรายสถาน	สารสนเทศส่วนตัว	ผู้ปกครับบัญชา	เพื่อนร่วมงาน	ผู้รู้/ผู้เชี่ยวชาญ	หนังสือ/ตำรา/เอกสารสิ่งพิมพ์	เทปเสียง/วิดีทัศน์/รูปภาพ/แผนที่/แผนภูมิ/แผนผัง/กราฟ/ประชาสัมพันธ์	ซีดี/ดีวีดี/ดิสเก็ต/สื่อบันทึกข้อมูลแบบ อื่น ๆ และฐานข้อมูลออนไลน์ เช่น เว็บไซต์
1.8 มาตรฐานผลิตภัณฑ์																	
1.9 อื่นๆ (โปรดระบุ).....																	
2. ด้านการบริหารงานบุคลากร การเงิน และงบประมาณ ท่านใช้ในด้านใด																	
2.1 สถานภาพของบุคลากรในองค์กร เช่น ประวัติพนักงาน ประวัติการทำงาน การขาดงาน การลากิจ ลาป่วย สาย และการทำงานล่วงเวลา																	
2.2 อัตราเงินเดือนค่าจ้าง																	
2.3 สรุปการประเมินผลงานของบุคลากร																	
2.4 อัตรากำลังคน																	
2.5 รายงานงบประมาณรายจ่ายประจำปี																	
2.6 รายงานการอนุมัติค่าใช้จ่ายในแต่ละปี																	

เนื้อหาของสารสนเทศที่ใช้	ระดับการใช้						แหล่งสารสนเทศที่ใช้								รูปแบบสารสนเทศที่ใช้		
							แหล่งสารสนเทศภายในองค์กร		แหล่งสารสนเทศภายนอกองค์กร			แหล่งสารสนเทศส่วนบุคคล			สื่อสิ่งพิมพ์	สื่อโสตทัศน์	สื่ออิเล็กทรอนิกส์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้	ระบบสารสนเทศส่วนกลางในองค์กร	ระบบสารสนเทศภายในแผนกต่าง ๆ	หน่วยงานภายนอกที่เป็นส่วนราชการ	หน่วยงานภายนอกที่เป็นเอกชน	แหล่งเรียนรู้ในท้องถิ่น /สถาบันบริการสารสนเทศ /ห้องสมุด/ศูนย์สารสนเทศ/พิพิธภัณฑ์ โบราณสถาน	สารสนเทศส่วนตัว	ผู้ปังคับบัญชา	เพื่อนร่วมงาน	ผู้รู้/ผู้เชี่ยวชาญ	หนังสือ/ตำรา/เอกสารสิ่งพิมพ์	เทปเสียง/วีดิทัศน์/รูปภาพ/แผนที่/แผนภูมิ/แผ่นผัง/บอร์ดประชาสัมพันธ์	ซีดี/ดีวีดี/ดิสเก็ต/สื่อบันทึกข้อมูลแบบอื่น ๆ และฐานข้อมูลออนไลน์ อินเตอร์เน็ต
2.7 รายงานผลกำไร ขาดทุน ในแต่ละปี																	
2.8 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....																	
3. ด้านการขายและการตลาด ท่านใช้ในด้านใด																	
3.1 สารสนเทศเกี่ยวกับสินค้าของบริษัทฯ เช่น รูปแบบ ราคา การโฆษณา																	
3.2 สารสนเทศเกี่ยวกับช่องทางและวิธีการขายสินค้าผ่านตัวแทนจำหน่ายในเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทฯกับลูกค้า																	
3.3 สารสนเทศด้านกำไร ขาดทุนของสินค้า																	
3.4 ยอดขายแต่ละเขตและแนวโน้มของตลาด																	
3.5 สารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้า เช่น รูปแบบการซื้อและประโยชน์ของลูกค้า																	
3.6 สารสนเทศงานบริการหลังการขาย																	
3.7 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....																	

เนื้อหาของสารสนเทศที่ใช้	ระดับการใช้						แหล่งสารสนเทศที่ใช้									รูปแบบสารสนเทศที่ใช้		
							แหล่งสารสนเทศภายในองค์กร		แหล่งสารสนเทศภายนอกองค์กร			แหล่งสารสนเทศส่วนบุคคล				สื่อสิ่งพิมพ์	สื่อโสตทัศน์	สื่ออิเล็กทรอนิกส์
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้ใช้	ระบบสารสนเทศส่วนกลางในองค์กร	ระบบสารสนเทศภายในแผนกต่าง ๆ	หน่วยงานภายนอก ที่เป็นส่วนราชการ	หน่วยงานภายนอก ที่เป็นเอกชน	แหล่งเรียนรู้ในท้องถิ่น /สถาบันบริการสารสนเทศ /ห้องสมุด/ศูนย์สารสนเทศ/	สารสนเทศส่วนตัว	ผู้ปรึกษา/ผู้เชี่ยวชาญ	เพื่อนร่วมงาน	ผู้รู้/ผู้เชี่ยวชาญ	หนังสือ/ตำรา/เอกสารสิ่งพิมพ์	เทปเสียง/วีดิทัศน์/รูปภาพ/แผนที่/แผนภูมิ/แผ่นฟิล์ม/บอร์ดประชาสัมพันธ์	ซีดี/ดีวีดี/ดิสเก็ต/สื่อบันทึกข้อมูลแบบ อื่น ๆ และเว็บไซต์
4. ด้านการผลิต																		
4.1 รายงานประสิทธิภาพการผลิต																		
4.2 รายงานสินค้าคงคลังได้แก่ปริมาณวัตถุดิบ ยอดคงเหลือ																		
4.3 รายงานใบสั่งผลิตสินค้า																		
4.4 รายงานสูตรการผลิต (Bill of Material)																		
4.5 รายงานข้อมูลประกอบการผลิต เช่น Q-Plan/Process Sequence/ TOS-W																		
4.6 แผนการผลิต																		
4.7 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....																		

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน □ ตามที่ท่านประสบ

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ	ระดับของปัญหาการใช้สารสนเทศ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา
1. ท่านมีปัญหาจากเนื้อหาของสารสนเทศที่ใช้ด้านใด 1.1 เนื้อหาของสารสนเทศนำเสนอในรูปของภาษาต่างประเทศทำให้ไม่สะดวกต่อการใช้						
1.2 เนื้อหาของสารสนเทศมีไม่ครบถ้วนสมบูรณ์						
1.3 เนื้อหาของสารสนเทศที่มีอยู่ในปัจจุบันไม่ทันสมัย						
1.4 เนื้อหาของสารสนเทศที่มีอยู่ไม่สนองกับความต้องการ						
1.5 ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ)						
2. ท่านมีปัญหาจากแหล่งสารสนเทศที่ใช้ด้านใด 2.1 ไม่รู้จักแหล่งสารสนเทศ						
2.2 แหล่งสารสนเทศมีการจำกัดสิทธิ์ หรือไม่อนุญาตให้ใช้สารสนเทศ						
2.3 แหล่งสารสนเทศมักจะขาดระบบการจัดการสารสนเทศที่ดี ทำให้มีปัญหาในด้านการเข้าถึง						
2.4 แหล่งสารสนเทศประเภท ผู้ร่วมงาน/ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้บังคับบัญชามักประสบปัญหาเนื่องจากมีเวลาน้อยไม่สามารถให้ข้อมูลได้						
2.5 ปัญหาอื่น ๆ (โปรดระบุ).....						
3. ท่านมีปัญหาจากรูปแบบสารสนเทศที่ใช้ด้านใด 3.1 รูปแบบสารสนเทศที่นำเสนอในรูปแบบของ แผนภูมิ/ตาราง อ่านแล้วเข้าใจยาก						
3.2 รูปแบบสื่อบันทึกข้อมูลมีข้อจำกัดในการอ่านข้อมูล						
3.3 สื่อสิ่งพิมพ์ และ สื่อโสตทัศน์ ในบริษัท ฯ มีน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ						
3.4 การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ มีความล่าช้า						
3.5 ปัญหาอื่น ๆ (โปรดระบุ).....						

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้สารสนเทศ	ระดับของปัญหาการใช้สารสนเทศ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา
4. ปัญหาอื่นๆ ที่ท่านประสบ 4.1 ผู้ใช้ไม่รู้วิธีการค้นหาสารสนเทศ						
4.2 ผู้ใช้ไม่รู้แหล่งข้อมูล						
4.3 ระบบเครือข่ายของบริษัท ฯ มีความขัดข้องบ่อย						
4.4 ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ)						
4.5 ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ)						
4.6 ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ)						
4.7 ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ)						

ตอนที่ 4 การใช้ระบบสารสนเทศ หรือฐานข้อมูล และเว็บไซต์ของบุคลากรระดับบริหาร บริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด

4.1 โปรดระบุชื่อเว็บไซต์ที่ท่านใช้ในการค้นหาข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการบริหารงาน ในระดับมาก จำนวน 5 อันดับแรก

เช่น www.diw.go.th, www.labour.co.th

1).....

2).....

3).....

4).....

5).....

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความอนุเคราะห์

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวขวัญเรือน พุ่มโพธิ์
วัน เดือน ปีเกิด	9 พฤษภาคม 2507
สถานที่เกิด	จังหวัดปทุมธานี
ประวัติการศึกษา	ครุศาสตร์บัณฑิต วิทยาลัยครูเพชรบุรี วิทยาลงกรณ์ พ.ศ.2529
สถานที่ทำงาน	บริษัท ไทยซูซูกิมอเตอร์ จำกัด เลขที่ 31/1 ถนนรังสิต-องค์รักษ์ ต.บึงยี่โถ อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12130
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่ดูแลในส่วนข้อมูลการผลิต