

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง “การศึกษาสภาพระบบการติดต่อสื่อสารแบบทางสาย ของกองพันทหารสื่อสาร กองบัญชาการกองทัพไทย” สามารถสรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะได้ดังต่อไปนี้

#### 5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

5.1.1 เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของระบบการติดต่อสื่อสารแบบทางสาย ของกองพันทหารสื่อสาร กองบัญชาการกองทัพไทย

5.1.2 เพื่อศึกษาสภาพที่ยอมรับได้ของระบบการติดต่อสื่อสารแบบทางสาย ของกองพันทหารสื่อสาร กองบัญชาการกองทัพไทย

5.1.3 เพื่อศึกษาความคาดหวังเกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสารแบบทางสาย ของกองพันทหารสื่อสาร กองบัญชาการกองทัพไทย

#### 5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

5.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ กำลังพลของกองพันทหารสื่อสาร กองบัญชาการกองทัพไทย เฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับระบบการติดต่อสื่อสารแบบทางสาย ปฏิบัติหน้าที่ในกองพันทหารสื่อสาร กองบัญชาการกองทัพไทย ชั้นยศตั้งแต่นายทหารชั้นประทวนขึ้นไป (สิบตรี-จ่าสิบเอกพิเศษ) นายทหารชั้นสัญญาบัตร (ร้อยตรี-พันโท) จำนวน 1,131 คน (ข้อมูลจากคอนตุรการและกำลังพล ณ วันที่ 1 กันยายน 2552)

5.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ผู้ดูแลระบบ และผู้ปฏิบัติงานระบบการติดต่อสื่อสารแบบทางสายตามกองร้อยต่างๆที่ปฏิบัติงานในกองพันทหารสื่อสาร กองบัญชาการกองทัพไทย จำนวน 295 คน

#### 5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีลักษณะเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของข้าราชการที่มีต่อระบบการติดต่อสื่อสารแบบทางสายของกองพันทหารสื่อสาร กองบัญชาการกองทัพไทย ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน มีดังนี้

ส่วนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นประเภทเลือกตอบ (Checklist)

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับ สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของข้าราชการที่มีต่อระบบการติดต่อสื่อสารแบบทางสายของกองพันทหารสื่อสาร กองบัญชาการกองทัพไทย ประกอบด้วย

- 1) การบริหารจัดการและการเข้าใช้งานระบบ
- 2) ประสิทธิภาพของระบบ
- 3) การให้บริการของหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสารทางสาย
- 4) การฝึกอบรม

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ลักษณะของแบบแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นแบบสอบถามที่วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ของข้อคำถามที่เป็นมาตราส่วนประเมินค่า 7 ระดับ (Rating Scales) ตามแนวทางของลิเคิร์ต (Likert Rating Scales) รวมทั้งการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### 5.4 สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

5.4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 278 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 94.2 และเป็นเพศหญิง จำนวน 17 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 5.8 โดยมีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี มากที่สุด จำนวน 79 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 26.8 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 252 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 87.1 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานจำนวน 11-15 ปีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 84 คน หรือ คิดเป็นร้อยละ 28.5 มีตำแหน่งระดับต่ำกว่าสัญญาบัตร มากที่สุด จำนวน 265 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 89.8

5.4.2 สภาพปัจจุบันของข้าราชการที่มีต่อระบบการติดต่อสื่อสารแบบทางสายของกองพันทหารสื่อสาร กองบัญชาการกองทัพไทย ในภาพรวม ตามความคิดเห็นของข้าราชการกองพันทหารสื่อสารพบว่า การบริหารจัดการและการเข้าใช้งานระบบ และการฝึกอบรมจัดอยู่ในระดับมาก ส่วนประสิทธิภาพของระบบ และการให้บริการของหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสารทางสาย จัดอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

สำหรับสภาพปัจจุบันของข้าราชการที่มีต่อระบบการติดต่อสื่อสารแบบทางสายของกองพันทหารสื่อสาร กองบัญชาการ กองทัพอากาศ ในด้านต่าง ๆ แต่ละตัวแปรส่วนใหญ่จัดอยู่ในระดับค่อนข้างมาก แต่มีตัวแปรที่จัดอยู่ในระดับมากและมากที่สุด ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ

ด้านการบริหารจัดการและการเข้าใช้งานระบบ

- 1) การกรอกรหัสผู้ใช้งาน (User ID) เข้าใช้ระบบ -ระดับมาก
- 2) การกรอกรหัสผ่าน (Password) เข้าใช้ระบบ -ระดับมากที่สุด
- 3) การเปลี่ยนแปลงรหัสผ่าน (Change Password) ทุกๆเดือน -ระดับมากที่สุด

ด้านประสิทธิภาพของระบบ

- 1) ความรู้ของเจ้าหน้าที่ช่างของศูนย์สื่อสาร
- 2) ความสะดวกในการรับแจ้งปัญหา
- 3) การได้รับข้อมูลข่าวสารจากศูนย์การสื่อสารด้านการบริการใช้งาน

ด้านการให้บริการของหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสารทางสาย

- 1) คู่มือปฏิบัติงาน ง่ายต่อการนำไปใช้ปฏิบัติงานจริงและมีการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ
- 2) มีคำสั่ง ระเบียบ วิธีปฏิบัติ บันทึกชกช้อม ที่ครอบคลุม มีความละเอียด ชัดเจน ง่ายต่อการนำไปใช้ และทันต่อการนำไปปฏิบัติงานจริง
- 3) ให้บริการ การช่วยเหลือ แนะนำ เกี่ยวกับการใช้งาน คำสั่ง ระเบียบ วิธีปฏิบัติ บันทึกชกช้อม
- 4) เพิ่มมูลค่าและภาพลักษณ์ให้กับองค์กร

ด้านการฝึกอบรม

- 1) ความสามารถของวิทยากรในการถ่ายทอดความรู้ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
- 2) ความสามารถของผู้ฝึกอบรมในการนำความรู้จากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้
- 3) การให้การอบรมการใช้งาน ช่วยให้การนำระบบงานไปใช้ มีความเข้าใจตรงกันในทุกหน่วยงาน

สภาพที่ยอมรับได้ของข้าราชการที่มีต่อระบบการติดต่อสื่อสารแบบทางสาย ของกองพันทหารสื่อสาร กองบัญชาการกองทัพอากาศ ในภาพรวม ตามความคิดเห็นของข้าราชการกองพันทหารสื่อสารพบว่า การบริหารจัดการและการเข้าใช้งานระบบ ประสิทธิภาพของระบบ และการให้บริการของหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสารทางสาย จัดอยู่ในระดับค่อนข้างมากส่วนการฝึกอบรมจัดอยู่ในระดับมาก

ความคาดหวังของข้าราชการที่มีต่อระบบการติดต่อสื่อสารแบบทางสาย ของกองพันทหารสื่อสาร กองบัญชาการกองทัพไทย ในภาพรวม ตามความคิดเห็นของข้าราชการกองพันทหารสื่อสารพบว่า การบริหารจัดการและการเข้าใช้งานระบบ ประสิทธิภาพของระบบ การให้บริการของหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสารทางสาย และการฝึกอบรมจัดอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

5.4.3 สภาพปัจจุบันของข้าราชการที่มีต่อระบบการติดต่อสื่อสารแบบทางสายของกองพันทหารสื่อสาร กองบัญชาการกองทัพไทย ในภาพรวมโดยสรุป มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าสภาพที่ยอมรับได้ และสูงกว่าความคาดหวัง

5.4.4 สรุปการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสูงของข้าราชการที่มีต่อระบบการติดต่อสื่อสารแบบทางสายของกองพันทหารสื่อสาร กองบัญชาการกองทัพไทยได้ดังนี้ คือ

5.4.4.1 ค่าเฉลี่ยสูงสุดตามสภาพปัจจุบัน คือ

- 1) การบริหารจัดการและการเข้าใช้งานระบบ ได้แก่ การกรอกรหัสผ่าน (Password) เข้าใช้
- 2) ประสิทธิภาพระบบ ได้แก่ การรักษาความปลอดภัยและความปลอดภัยของระบบการติดต่อสื่อสารทางสาย
- 3) การให้บริการของหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสารทางสาย ได้แก่ เพิ่มมูลค่าและภาพลักษณ์ให้กับองค์กร
- 4) การฝึกอบรม ได้แก่ การให้การอบรมการใช้งาน ช่วยให้การนำระบบงานไปใช้ มีความเข้าใจตรงกันในทุกหน่วยงาน

5.4.4.2 ค่าเฉลี่ยสูงสุดตามสภาพที่ยอมรับได้ คือ

- 1) การบริหารจัดการและการเข้าใช้งานระบบ ได้แก่ การกรอกรหัสผ่าน (Password) เข้าใช้
- 2) ประสิทธิภาพระบบ ได้แก่ การรักษาความปลอดภัยและความปลอดภัยของระบบการติดต่อสื่อสารทางสาย
- 3) การให้บริการของหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสารทางสาย ได้แก่ เพิ่มมูลค่าและภาพลักษณ์ให้กับองค์กร
- 4) การฝึกอบรม ได้แก่ การให้การอบรมการใช้งาน ช่วยให้การนำระบบงานไปใช้ มีความเข้าใจตรงกันในทุกหน่วยงาน



#### 5.4.4.3 ค่าเฉลี่ยสูงสุดตามความคาดหวัง คือ

- 1) การบริหารจัดการและการเข้าใช้งานระบบ ได้แก่ การกรอกรหัสผ่าน (Password) เข้าใช้
- 2) ประสิทธิภาพระบบ ได้แก่ การรักษาความปลอดภัยและความปลอดภัยของระบบการติดต่อสื่อสารทางสาย
- 3) การให้บริการของหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสารทางสาย ได้แก่ เพิ่มมูลค่าและภาพลักษณ์ให้กับองค์กร
- 4) การฝึกอบรม ได้แก่ การให้การอบรมการใช้งาน ช่วยให้การนำระบบงานไปใช้มีความเข้าใจตรงกันในทุกหน่วยงาน

### 5.5 อภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถสรุปประเด็นที่สำคัญเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของข้าราชการที่มีต่อระบบการติดต่อสื่อสารแบบทางสาย ของกองพันทหารสื่อสาร กองบัญชาการกองทัพไทย สามารถนำมาวิเคราะห์และอภิปรายได้ดังนี้

#### 5.5.1 การบริหารจัดการและการเข้าใช้งานระบบ

ผลการวิจัย พบว่าข้าราชการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการและการเข้าใช้งานระบบ โดยการกรอกรหัสผู้ใช้งาน (User ID) เข้าใช้ระบบ การกรอกรหัสผ่าน (Password) เข้าใช้ระบบ การเปลี่ยนแปลงรหัสผ่าน (Change Password) ทุกๆเดือน ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายสำหรับการใช้งานระบบ เช่น ความเร็ว การเข้าถึงส่วนต่างๆของระบบ ความเสถียร มีค่าค่อนข้างมาก และค่าเฉลี่ยต่ำสุด

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่าข้าราชการ มีความเห็นว่าประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายสำหรับการใช้งานระบบ เช่น ความเร็ว การเข้าถึงส่วนต่างๆ ของระบบ ความเสถียรควรปรับปรุงเพื่อให้ระบบการติดต่อสื่อสารทางสายมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น และในการติดต่อสื่อสารนั้นจำเป็นที่ระบบจะต้องมีความแน่นอน เพื่อไม่ให้เกิดการติดต่อสื่อสาร หรือการส่งคำสั่งมีความผิดพลาดได้

#### 5.5.2 ประสิทธิภาพระบบ

ผลการวิจัย พบว่าข้าราชการ มีความคิดเห็นในประสิทธิภาพของระบบการติดต่อสื่อสารทางสายของกองพันทหารสื่อสาร ว่ามีประสิทธิภาพค่อนข้างมาก แต่ความเร็วของช่องสัญญาณในการติดต่อสื่อสารทางสายมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ถึงแม้จะจัดอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่า ควรจะทำการปรับปรุงเรื่องความเร็วของช่องสัญญาณเพื่อให้ประสิทธิภาพของระบบดีขึ้น และทันต่อสถานการณ์ เพื่อมิให้เกิดความเสียหายต่อไป

#### 5.5.3 การให้บริการของหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสารทางสาย

ผลการวิจัย พบว่าข้าราชการ มีความคิดเห็นในเรื่องการให้บริการของหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสารทางสาย โดยมีความเห็นว่าเพิ่มมูลค่าและภาพลักษณ์ขององค์กร มีคำสั่ง ระเบียบ วิธีปฏิบัติ บันทึกรวบรวม ที่ครอบคลุม มีความละเอียด ชัดเจน ง่ายต่อการนำไปใช้ และทันต่อการนำไปปฏิบัติงานจริง ให้บริการ การช่วยเหลือ แนะนำ เกี่ยวกับการใช้งาน คำสั่ง ระเบียบ วิธีปฏิบัติ บันทึกรวบรวม และการ Download คู่มือการปฏิบัติงานและแบบฟอร์มต่างๆ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจัดอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่าข้าราชการ มีความเห็นว่าการ Download คู่มือการปฏิบัติงานและแบบฟอร์มต่างๆผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ยังทำได้ไม่น่าพอใจอย่างที่สุด ควรจะทำการปรับปรุงในส่วนนี้ เพื่อให้การให้บริการของหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสารทางสาย มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### 5.5.4 การฝึกอบรม

ผลการวิจัย พบว่าข้าราชการในเรื่องการฝึกอบรมว่า ความสามารถของวิทยากร ในการถ่ายทอดความรู้ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ความสามารถของผู้ฝึกอบรม ในการนำความรู้จากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ และการให้การฝึกอบรมการใช้งานช่วยให้การนำระบบงานไปใช้มีความเข้าใจตรงกันทุกหน่วยงาน จัดอยู่ในระดับมาก ส่วน ความเหมาะสมของระยะเวลาในการดำเนินการจัดการฝึกอบรมกับเนื้อหาในการฝึกอบรม จัดอยู่ในระดับค่อนข้างมากและมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่าข้าราชการ มีความเห็นว่าการฝึกอบรม ควรจะจัดระยะเวลาในการดำเนินการจัดการฝึกอบรมกับเนื้อหาในการฝึกอบรมให้สอดคล้องกัน แต่ถึงแม้ว่าจะต้องทำการปรับปรุงในเรื่องการจัดระยะเวลาให้เหมาะสมขึ้นกว่าเดิมแต่ ข้าราชการ ก็ยังมีความเห็นว่า สามารถนำความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้ประยุกต์ใช้ได้ และยังช่วยให้การนำระบบงานไปใช้นั้น มีความเข้าใจตรงกันทุกหน่วยงาน

## 5.6 ข้อเสนอแนะ

### 5.6.1 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ คือ

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสารแบบทางสาย ของกองพันทหารสื่อสาร กองบัญชาการกองทัพไทย ทั้งในด้านของการบริหารจัดการและการเข้าใช้งานระบบประสิทธิภาพ และการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบเป็นไปอย่างมีความเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะ ดังนี้

1) ควรปรับปรุง เรื่องประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายสำหรับการใช้งานในระบบเช่น ความเร็ว การเข้าถึงส่วนต่างๆของระบบ และความเสถียร เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการใช้งานของข้าราชการ

2) ควรดำเนินการปรับปรุงเรื่องความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาจากศูนย์การติดต่อสื่อสาร เมื่อระบบการติดต่อสื่อสารทางสายขัดข้อง หรือใช้งานไม่ได้ ( กรณีมีปัญหาเกี่ยวกับข่ายการติดต่อสื่อสาร)

3) ควรมีการจัดทำแผนฉุกเฉิน (Contingency plan) เพื่อรองรับกรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินทั้งภัยธรรมชาติ การโจมตีระบบ การถูกไวรัสทำลายระบบ การชำรุดของอุปกรณ์ต่างๆ เป็นต้น เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง

4) ควรปรับปรุงหน่วยงานและบุคลากรที่รับผิดชอบด้านการให้บริการด้านระบบการติดต่อสื่อสารทางสายให้มีความพร้อมและเข้มแข็ง เพื่อเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาระบบการทำงานของหน่วยงานให้ก้าวสู่การทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ

5) ควรส่งเสริมและพัฒนาความรู้และทักษะด้านสารสนเทศ ทั้งบุคลากรผู้ใช้บริการด้านสารสนเทศและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้มีศักยภาพในการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศในการบริหาร การปฏิบัติงาน ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

6) ดำเนินการปรับปรุงระบบการติดต่อสื่อสารให้ทันสมัยอยู่เสมอเพื่อก้าวตามเทคโนโลยีให้ทัน และยังเป็น การช่วยเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรอีกด้วย

### 5.6.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของข้าราชการที่มีต่อระบบการติดต่อสื่อสารทางด้านอื่นๆของกองพันทหารสื่อสาร กองบัญชาการกองทัพไทย

2) การศึกษาเกี่ยวกับสมรรถภาพของระบบการติดต่อสื่อสารแบบทางสายของกองพันทหารสื่อสาร กองบัญชาการกองทัพไทย

3) การศึกษาเกี่ยวกับสมรรถภาพของระบบการติดต่อสื่อสารแบบอื่นๆ ของกองพันทหารสื่อสาร กองบัญชาการกองทัพไทย