



ความสำเร็จของการใช้งานระบบ Data mining ของบริษัทเอกชนไทย :
กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจโทรคมนาคมและสถาบันทางการเงิน
ในกรุงเทพมหานคร

โดย

นายชญาศักดิ์ ทวีทอง

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
โครงการปริญญาโทสาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พ.ศ. 2553

บทคัดย่อ

ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา ระบบ Data mining เริ่มเข้ามามีบทบาทในองค์กรภาคเอกชนเพิ่มมากขึ้น โดยคิดเป็นสัดส่วนของธุรกิจธนาคาร 40% และธุรกิจด้านโทรคมนาคม 20% ส่วนที่เหลือเป็นธุรกิจอื่นๆ ซึ่งถือว่าตลาดในเมืองไทยมีการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพิ่มมากขึ้น เพื่อสร้างและทำกำไรจากการตัดสินใจทางธุรกิจได้ดีขึ้น เช่น ข้อมูลส่งเสริมการขายของสินค้าต่างๆ ข้อมูลการใช้งานของลูกค้า ข้อมูลบิดของลูกค้า เป็นต้น ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงได้ทำการศึกษาถึงความสำเร็จของการนำระบบ Data mining ไปใช้งานของบริษัทเอกชนไทยในกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคมและสถาบันทางการเงิน ในกรุงเทพมหานครว่ามีความสำเร็จมากน้อยเพียงใด และปัจจัยด้านคุณภาพกับความเชื่อมั่นของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบ Data mining รวมถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับระบบและผู้ใช้งานระบบ Data mining โดยมีปัจจัยที่ศึกษา 4 ปัจจัย ได้แก่ คุณภาพสารสนเทศ (Information quality) คุณภาพระบบ (System quality) คุณภาพการบริการ (Service quality) และความเชื่อมั่น (Trust)

ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กร และธุรกิจอื่นๆ ที่ต้องการนำระบบ Data mining ไปใช้งานภายในองค์กรได้ จากการศึกษพบว่า การที่สารสนเทศในระบบ Data mining มีคุณภาพ ถูกต้อง ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน อีกทั้งคุณภาพระบบ Data mining ที่สามารถประมวลผลสารสนเทศออกมาได้อย่างถูกต้อง รองรับต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และคุณภาพการบริการของผู้ดูแลระบบหรือ Outsource/Vender ที่มีการให้บริการที่มีคุณภาพ พร้อมต่อความต้องการในการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้โดยทันทีที่มีปัญหาเกิดขึ้นกับระบบหรือสารสนเทศระบบ สามารถที่จะทำให้ผู้ใช้งานเกิดความเชื่อมั่น (Trust) ที่มีต่อระบบ Data mining ได้ ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จ (Success) ของการนำระบบ Data mining ไปใช้งานที่มีต่อผู้ใช้งานระบบภายในองค์กร ผลของงานวิจัยนี้สรุปได้ว่าปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information quality) คุณภาพระบบ (System quality) และคุณภาพการบริการ (Service quality) ส่งผลต่อความเชื่อมั่น (Trust) และความเชื่อมั่น (Trust) ของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบ Data mining ส่งผลต่อความสำเร็จ (Success) ของการนำระบบ Data mining ไปใช้งานที่มีต่อผู้ใช้งานระบบภายในองค์กร