

**สภาพปัญหาการใช้งานระบบโปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS 400
ของบริษัทวัชรพล จำกัด**

นางสุรทิพย์ จันทศรีวงศ์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2552

**Problems in Using the AS400 Data Management
of The Vacharaphal Co.,Ltd**

Mrs.Surathip Jantarasrivongs

**An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration**

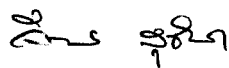
School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

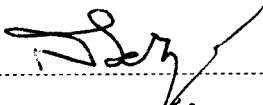
2009

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ สภาพปัญหาการใช้งานระบบโปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล
AS400 ของบริษัทวีซรพล จำกัด
ชื่อและนามสกุล นางสาวทิพย์ จันทศรีวงศ์
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์จักรกรณ์ สุธรรมสภา

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ
ฉบับนี้แล้ว



..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์จักรกรณ์ สุธรรมสภา)



..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์สำรวย กมลายุตต์)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษา
ค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



.....
(รองศาสตราจารย์อังฉรา ชีวะตระกูลกิจ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
วันที่ 30 เดือน 11.ค. พ.ศ. 2557

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ สภาพปัญหาการใช้งานระบบโปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400
ของบริษัทวัชรพล จำกัด

ผู้ศึกษา นางสาวทิพย์ จันทศรีวงศ์ ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์จรินทร์ สุธรรมสภา ปีการศึกษา 2552

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ใช้งานระบบโปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400 ของบริษัทวัชรพล จำกัด (2) สภาพปัญหาการใช้งานระบบโปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400 ของบริษัทวัชรพล จำกัด

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ จำนวนทั้งสิ้น 175 คน สถิติที่ใช้คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยประชากร ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 41-50 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ มีสถานะเป็นพนักงานประจำ มีอายุงานระหว่าง 11-20 ปี (2) สภาพปัญหาการใช้งานระบบโปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล A400 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการเรียงลำดับปัญหาจากมากไปน้อย คือ การวิเคราะห์ข้อมูล การประมวลผล การตรวจสอบข้อมูล การเก็บรักษาข้อมูล การนำเสนอและเผยแพร่ข้อมูล และการรวบรวมข้อมูล ปัญหาที่พบในลำดับที่หนึ่ง คือ บุคลากรผู้รับผิดชอบขาดความรู้ และขาดบุคลากรที่ชำนาญในการอ่านผลการประมวลผล ปัญหาลำดับที่สอง คือ การขาดบุคลากรที่ทำหน้าที่ประมวลผลโดยตรง ปัญหาลำดับที่สาม คือ ปัญหาด้านการตรวจสอบข้อมูล โดยสรุปจะพบว่าปัญหาส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับงบประมาณที่จำกัด การขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญในการทำงานและสถานที่

คำสำคัญ สภาพปัญหาการใช้งาน โปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400 บริษัทวัชรพล จำกัด

กิตติกรรมประกาศ

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์จิราภรณ์ สุทธิมมสภา ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำและติดตามการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้อย่างใกล้ชิดมาโดยตลอด รวมทั้งได้กรุณาตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระจนถูกต้อง สมบูรณ์ และขอขอบพระคุณคณาจารย์แขนงวิชาบริหารธุรกิจทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความรู้ รวมทั้งให้กำลังใจมาโดยตลอดระยะเวลาการศึกษา

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณอย่างสูงคือ นางณัชชา พุ่มวิจิตร ผู้ช่วยสมุหบัญชีย์ นางพูนศรี ใฝ่งาม รักษาการหัวหน้าแผนกการเงินพนักงาน และนางอนงค์นาฏ มณีกาญจน์ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกพัสดุ บริษัทวัชรพล จำกัด ที่กรุณาตรวจแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้ และขอขอบคุณ บริษัทวัชรพล จำกัด ที่เอื้อเฟื้อข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบการ พนักงานทุกๆ ท่าน ที่กรุณาอำนวยความสะดวกและอนุญาตให้เก็บข้อมูลในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณต่อคุณพ่อ คุณแม่ สามี บุตรและครูอาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ประสบการณ์และคุณธรรมในการดำเนินชีวิต สุดท้ายขอขอบพระคุณพี่ๆ เพื่อนๆ น้องๆ ทุกๆ คนที่เป็นกำลังใจและคอยช่วยเหลือกันและกันจนสำเร็จการศึกษาในครั้งนี้ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอมอบให้แก่ทาง บริษัทวัชรพล จำกัด เพื่อเป็นประโยชน์ในการดำเนินงานต่อไป

นางสุรทิพย์ จันทศรีวงศ์

ตุลาคม 2552

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ข
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
กรอบแนวคิดในการศึกษา	3
ขอบเขตของการศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทวัชรพล จำกัด	6
ข้อมูลเกี่ยวกับระบบโปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400	10
ระบบสารสนเทศในองค์กร	12
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ	25
บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจ	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	31
ประชากร	31
เครื่องมือในการศึกษา	31
การเก็บรวบรวมข้อมูล	33
การวิเคราะห์ข้อมูล	34

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
ขั้นตอนการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	44
สรุปผลการศึกษา	44
อภิปรายผล	47
ข้อเสนอแนะ	50
บรรณานุกรม	51
ภาคผนวก	54
ก แบบสอบถาม	56
ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	63
ประวัติผู้ศึกษา	64

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง งานและอายุงานในตำแหน่งปัจจุบัน	36
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านการเก็บรวบรวม ข้อมูล	38
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านการตรวจสอบ ข้อมูล	39
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านการประมวลผล ..	40
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านการเก็บรักษา ข้อมูล	41
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านการวิเคราะห์ ข้อมูล	42
ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านการนำเสนอและ เผยแพร่ข้อมูล	43

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	3
ภาพที่ 2.1 ภาพรวมของระบบสารสนเทศ.....	12
ภาพที่ 2.2 ภาพรวมแสดงการบริหารองค์กร.....	14
ภาพที่ 2.3 วัฏจักรระบบสารสนเทศ.....	18

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ระบบสารสนเทศ (Information System) ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญของการดำรงชีวิตของมนุษย์มากยิ่งขึ้น เทคโนโลยีเหล่านี้ได้ถูกประยุกต์ไปใช้ในด้านต่างๆทั้งในด้านบริหารหรือด้านการดำเนินธุรกิจ เพื่อเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันด้านสินค้าและบริการ โดยในยุคปัจจุบันที่ได้ชื่อว่าเป็นยุคข้อมูลข่าวสาร (Information Age) ทำให้ระบบสารสนเทศจึงมีความสำคัญในลำดับต้นๆ โดยระบบนี้เป็นส่วนที่ให้การสนับสนุน ในการบริหารจัดการภายในองค์กร ทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ การจัดการระบบสารสนเทศด้านการจัดการมาใช้ภายในองค์กรนั้น ผู้บริหารต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายด้าน เช่น ความสอดคล้องระหว่างการดำเนินธุรกิจ เทคโนโลยีที่เหมาะสมต่อการใช้งาน และการตัดสินใจที่จะต้องกระทำอย่างสอดคล้องกัน โดยจะต้องประยุกต์ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการองค์กร และการตัดสินใจทางธุรกิจให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด ระบบสารสนเทศถูกพัฒนาขึ้นเพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานของธุรกิจให้ดำเนินการอย่างเป็นระบบ ซึ่งระบบส่วนใหญ่ ถูกออกแบบและพัฒนาให้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ทางธุรกิจ ตลอดจนช่วยส่งเสริมให้ทั้งองค์กรสามารถติดต่อประสานและใช้ข้อมูลร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในระดับปฏิบัติงานและระดับบริหาร

บริษัท วัชรพล จำกัด ผู้ผลิตหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ เป็นหนังสือพิมพ์รายวันที่มียอดจำหน่ายสูงสุดในประเทศไทย มีพนักงานทั้งสิ้น 2,051 คนผลิตหนังสือพิมพ์ออกจำหน่ายวันละ 1,000,000 ฉบับ ในวันปกติและกว่า 1,200,000 ฉบับ ในวันที่ออกกลางคืนแบ่งรัฐบาล หนังสือพิมพ์ไทยรัฐให้บริการข่าวสารในด้านต่างๆเช่น ข่าวภายในประเทศ ข่าวต่างประเทศ ข่าวบันเทิง เป็นต้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนทุกระดับ ปัจจุบันบริษัทมีนโยบายนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้งาน เพื่อช่วยในการบริหารจัดการภายในบริษัท โดยบริษัทมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศมาแล้วหลายครั้งด้วยกัน โดยสาเหตุหลักของการเปลี่ยนแปลงคือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันและรองรับการเจริญเติบโตทางด้านธุรกิจ ซึ่งจากการเจริญเติบโตทางด้านธุรกิจที่ต้องแข่งขันกับคู่แข่ง ทำให้ความต้องการของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศที่มีความสามารถสูงขึ้นและด้วยนโยบายของผู้บริหารของบริษัทที่มีนโยบายในการพัฒนาระบบ

สารสนเทศอย่างต่อเนื่อง จึงมีการนำเอาระบบสารสนเทศใหม่ๆเข้ามาใช้ภายในบริษัทอย่างต่อเนื่อง ซึ่งระบบสารสนเทศที่นำเข้ามาใช้มีบางระบบประสบความสำเร็จและบางระบบไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพเมื่อนำมาใช้งานจริงภายในบริษัท

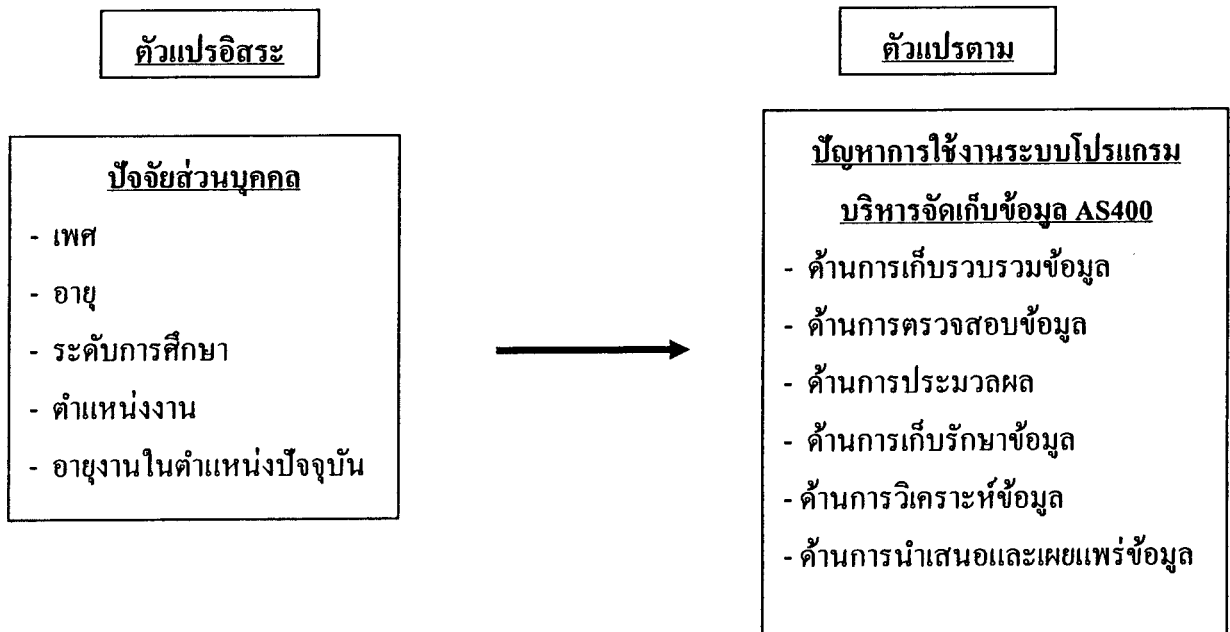
ปัจจุบันบริษัทได้นำซอฟต์แวร์ระบบ AS400 ซึ่งเป็นระบบที่ครอบคลุมการทำงานด้านบัญชีของบริษัทแต่ด้วยความสามารถของระบบซึ่งเป็นในลักษณะระบบปฏิบัติการทางธุรกิจ (Transaction Processing System: TPS) ซึ่งถือเป็นระบบย่อยพื้นฐานและมีความสามารถในการใช้งานค่อนข้างจำกัด จึงทำได้เพียงการบันทึกข้อมูลในระดับปฏิบัติการและแสดงรายงานอย่างง่ายเพียงเท่านั้น และด้วยนโยบายที่ต้องการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อให้ครบวงจร เนื่องจากผู้ศึกษาได้ทำงานเกี่ยวข้องกับระบบโปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400 และระบบงานเกี่ยวกับการเงินบัญชีและพัสดุมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของบริษัทฯเป็นอย่างมากเพราะข้อมูลที่ี้จะช่วยสนับสนุนการบริหารและการตัดสินใจของผู้บริหาร ทำให้สนใจที่จะศึกษาสภาพปัญหาการใช้ระบบโปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400 เพื่อรวบรวมปัญหาและความต้องการของผู้ใช้งานในทุกระดับ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาาระบบสารสนเทศที่สามารถคำนวณ วิเคราะห์ และจัดการภายในองค์กรเข้ามาช่วยในการประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ที่เรียกว่าระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System : MIS) ซึ่งเป็นระบบที่ช่วยสนับสนุนการบริหารงาน ซึ่งจะช่วยให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ใช้งานระบบโปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400 ของบริษัทวัชรพล จำกัด
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการใช้งานระบบโปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400 ของบริษัทวัชรพล จำกัด ในด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้านการตรวจสอบข้อมูล ด้านการประมวลผล ด้านการเก็บรักษาข้อมูล ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล และด้านการนำเสนอและเผยแพร่ข้อมูล

3. กรอบแนวคิดในการศึกษา

กรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่องการศึกษาสภาพปัญหาการใช้งานระบบโปรแกรม
บริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400 ของบริษัทวัชรพล จำกัด



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

4. ขอบเขตการศึกษา

4.1 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ใช้งานระบบสารสนเทศในบริษัท วัชรพล จำกัด โดยตรงในส่วนการเงิน บัญชีและพัสดุ จำนวนทั้งสิ้น 175 คน

4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาสภาพปัญหาการใช้งานระบบโปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400 ของบริษัทวัชรพล จำกัด

4.3 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา คือ ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2552 ถึงเดือนตุลาคม 2552

5. นิยามศัพท์

5.1 ปัญหาการใช้งานระบบโปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400 หมายถึง อุปสรรคหรือข้อขัดข้องต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากสภาพความเป็นจริงอันเนื่องมาจากการจัดระบบสารสนเทศที่แตกต่างไปจากที่คาดหวังหรือที่ต้องการ ในที่นี้ หมายถึง ปัญหาการใช้งานระบบโปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400 ของบริษัทวิซรพล จำกัด ซึ่งประกอบด้วย 6 ด้าน คือ

5.1.1 **ด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล** หมายถึง อุปสรรคที่ทำให้วิธีการที่จะได้ข้อมูลสารสนเทศจากแหล่งข้อมูล เช่น การกำหนดข้อมูลที่ต้องการใช้การกำหนดแหล่งข้อมูลที่จะเก็บรวบรวม กำหนดระยะเวลาที่เก็บรวบรวมข้อมูล และการจัดทำเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลไม่บรรลุตามเป้าหมาย

5.1.2 **ด้านการตรวจสอบข้อมูล** หมายถึง อุปสรรคที่ทำให้การดำเนินการเกี่ยวข้องข้อมูลด้านการตรวจสอบความละเอียดของข้อมูลต่างๆ เช่น ความถูกต้องของตัวสะกดการันต์ความสอดคล้องของข้อความกับวัตถุประสงค์ ความสมบูรณ์ของข้อมูลตามสภาพความเป็นจริงไม่บรรลุตามเป้าหมาย

5.1.3 **ด้านการประมวลผล** หมายถึง อุปสรรคที่ทำให้การดำเนินการนำข้อมูลผ่านการตรวจสอบแล้ว และมีความสัมพันธ์กันมาแปลงเป็นสารสนเทศ ซึ่งอาจจะใช้คน หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ในการประมวลผล

5.1.4 **ด้านการเก็บรักษาข้อมูล** หมายถึง อุปสรรคที่ทำให้การจัดให้มีแหล่งรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศไว้ในหน่วยงาน ซึ่งอาจจัดอยู่ในรูปของเอกสาร ระบบแฟ้มข้อมูลไม่บรรลุตามเป้าหมาย

5.1.5 **ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล** หมายถึง อุปสรรคที่ทำให้การจัดกลุ่มข้อมูลให้ตรงกับความต้องการซึ่งอาจจะผ่านกระบวนการในทางสถิติ ไม่บรรลุตามเป้าหมาย

5.1.6 **ด้านการนำเสนอและเผยแพร่ข้อมูล** หมายถึง อุปสรรคที่ทำให้การนำข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลไปใช้ในการบริหารงาน หรือนำไปประกอบการตัดสินใจอื่นตามวัตถุประสงค์ของการใช้งานไม่บรรลุตามเป้าหมาย

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ทำให้ผู้บริหารทราบถึงปัญหาการใช้งานระบบโปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400

6.2 ผู้บริหารสามารถนำผลไปพิจารณาประกอบการตัดสินใจในการบริหารและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงาน

6.3 เป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่ใช้งานระบบ โปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400 อื่นๆนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาสภาพปัญหาการใช้งานระบบโปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400 ของบริษัท วัชรพล จำกัดมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการใช้งานระบบโปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400 ของบริษัทวัชรพล จำกัด ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาประยุกต์ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทวัชรพล จำกัด
2. ข้อมูลเกี่ยวกับระบบโปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400
3. ระบบสารสนเทศในองค์กร
4. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ
5. บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทวัชรพล จำกัด

1.1 ประวัติความเป็นมา

1.1.1 ยุคที่ 1 พ.ศ. 2493-2501

หนังสือพิมพ์เข้าวันจันทร์ ข่าวภาพ ซึ่งมีชื่อภาษาอังกฤษว่า THE WEEKLY PICTORIAL พิมพ์ด้วยหัวหนังสือสีแดง วางแผงฉบับปฐมฤกษ์ สัปดาห์ที่ 1 ประจำวันจันทร์ที่ 9 มกราคม พุทธศักราช 2493 รวมทั้งสิ้น 16 หน้า ราคา 1 บาท ในยุคนั้นมีการแบ่งงานให้ เลิศ อัสเวศน์ ซึ่งรับหน้าที่บรรณาธิการ เป็น คนเขียน กำพล วัชรพลเป็นคนพิมพ์และคนขาย ส่วน วสันต์ ชูสกุล เป็น ผู้จัดการเรื่องการเงิน เพราะมีจุดมุ่งหมายอยู่ที่ว่าจะขายหนังสือพิมพ์ให้แก่ กลุ่มวัยรุ่นคนหนุ่มสาว และบรรดาชาวบ้านทั่วไป ไม่ขายข่าวหนักอย่างพวก หนังสือการเมืองซึ่งตอนนั้น นิตยสารราย สัปดาห์มีอยู่ 7-8 ฉบับ ล้วนแล้วแต่เป็นการเมืองทั้งหมด จึงเป็นจุดที่แตกต่าง กว่าฉบับอื่น ในราว กลางปี 2495 ข่าวภาพ หนังสือข่าวรายสามวันก็ปรับตัวอีกครั้ง โดยเปลี่ยนเป็นรายวัน มี "อุทธธรณ์ พลกุล" จากหนังสือพิมพ์ประชาธิปไตย เป็นบรรณาธิการ จนกระทั่งเมื่อจอมพลสฤษดิ์เข้ายึดอำนาจ อย่างเด็ดขาด ในเวลาต่อมา หนังสือพิมพ์ 7 ฉบับถูกปิดพร้อมกัน ในจำนวนนี้ มี ข่าวภาพรายวัน รวมอยู่ด้วย

1.1.2 ยุคที่ 2 พ.ศ. 2501-2505

นับแต่ข่าวภาพรายวันถูกปิดเมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2501 กำพล วัชรพล ได้พยายามจะออก หนังสือพิมพ์ใหม่สักฉบับเป็นการทดแทน แต่จากนโยบาย ของคณะปฏิวัติทำให้เขา จนไม่สามารถจะขอหัวหนังสือใหม่ได้เลยจึงตัดสินใจเช่าหัวหนังสือพิมพ์ "เสียงอ่างทอง" มาทดแทน "ข่าวภาพรายวัน" ที่ถูกปิดไป กำพล วัชรพล และคณะ เลือกวันที่ 1 พฤษภาคม 2502 เป็นวันเปิดตัว และมอบให้ วิมล พลกุล เป็นหัวหน้ากองบรรณาธิการ พร้อมด้วยทีมงานเดิมจากข่าวภาพรายวันทั้งหมด จนล่าสุด เมื่อวันที่ 1 มกราคม 2503 ยอดจำหน่าย ของเสียงอ่างทองได้พุ่งขึ้นไปถึง 45,000 ฉบับ ซึ่งถือว่าเป็นยอดจำหน่ายที่ค่อนข้างสูงมากในยุคนั้น การริเริ่มส่งหนังสือเองในยุคเสียงอ่างทอง ถือเป็นการปฏิวัติระบบจำหน่ายหนังสือพิมพ์ครั้งยิ่งใหญ่ เพราะหลังจากนั้นเป็นต้นมา โรงพิมพ์ต่างๆ ก็หันมาใช้วิธีส่งเองเป็นหลัก โดยใช้รถยนต์ขนส่งไปทั่วประเทศ เพื่อความไม่ประมาท กำพล วัชรพล ก็ได้จัดซื้อหัวหนังสือพิมพ์ "ไทยรัฐ" ไว้อีกฉบับหนึ่ง เพื่อเป็นหลักประกันสำหรับเวลาฉุกเฉิน ขณะเดียวกันผลมาจากการที่ยอดขายเพิ่มสูงขึ้นเพราะ ระบบตีค่าน ก็ทำให้กำพลได้ตัดสินใจตั้งสำนักงานโรงพิมพ์ของตัวเองที่ซอยวรพงษ์ เซ่งแทนพิมพ์ระบบโรตารี มา 2 แทน เพื่อสนองการขยายตัวของกิจการ กำพล จัดเตรียมหัวหนังสือพิมพ์ "ไทยรัฐ" ไว้สำหรับภาวะฉุกเฉินทางการเมืองที่อาจจะเกิดขึ้น อันหมายถึงว่า หาก "เสียงอ่างทอง" ถูกปิดอีก จะได้มีหนังสือใหม่สวมต่อทันทีแต่ยังไม่ทันเกิดอุบัติเหตุทางการเมือง ก็พลันเกิดอุบัติเหตุทางธุรกิจขึ้นเสียก่อน เมื่อเจ้าของหัวเดิม "เสียงอ่างทอง" ดึงหนังสือกลับไปทำเอง 25 ธันวาคม 2505 หนังสือพิมพ์ฉบับหนึ่งซึ่งล้อมกรอบตัวใดๆ ว่า "ไทยรัฐ จัดทำโดยกองบรรณาธิการ เสียงอ่างทองชุดเดิม" ก็ออกวางจำหน่ายตามแผงต่างๆ ทั่วประเทศ

1.1.3 ยุคที่ 3 พ.ศ. 2505-2513

จากการเตรียมแผนที่ดี และการออกแถลงการณ์พร้อมทั้งพาดหัวล้อมกรอบให้เห็น ชัดว่า เสียงอ่างทอง คือ ไทยรัฐ และ ไทยรัฐ ก็คือ เสียงอ่างทอง ทำให้ หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ สามารถผงาดอยู่บนแผงแทบจะทันทีทันควันเมื่อวางตลาด ไทยรัฐยุคชอวยรพงษ์ เริ่มรวบรวมทีมงานนักข่าวและ คอลัมนิสต์มาไว้ใน กองบรรณาธิการมากขึ้นหลายตา จากการบุกตลาดอย่างหนักควบคู่ไปกับการเสนอข่าวและคอลัมน์ที่ถูกใจคนอ่าน ส่งผลให้ไทยรัฐ ยุคชอวยรพงษ์มียอดจำหน่ายสูงถึง 6 หลัก หรือ 100,000 ฉบับ ในเวลาไม่นานนัก ในขณะที่เสียงอ่างทองซึ่งเจ้าของเดิมเอากลับไปทำเอง ต้องเลิก กิจการไปอย่างรวดเร็ว แม้ไทยรัฐยุคนั้น ซึ่งพิมพ์ทั้งหมด 16 หน้า ราคา 1 บาท จะขายเป็น แสนฉบับแล้ว แต่ยังใช้การพิมพ์ด้วยระบบ Letter Press หรือที่เรียกว่า ระบบหลอมตัวตะกั่ว โรงพิมพ์ในซอยวรพงษ์แคบเกินไปและยากที่จะขยายเพื่อ รองรับแทนใหม่ๆ ที่เขาเตรียมจัดซื้อสำหรับรองรับความเจริญเติบโต ประมาณปี 2510-2511 ถนนกรุงเทพฯ-สระบุรี ช่วงดินแดง-

คอนเมือง ซึ่งต่อมาเรียกว่าถนนชูเปอร์ไฮเวย์เพิ่งตัดใหม่ ได้เป็นสถานที่สร้างโรงพิมพ์ใหม่ 18 มีนาคม 2512 ได้ฤกษ์ดีสำหรับพิธีวางศิลาฤกษ์อาคารอำนวยการ 3 ชั้น เป็นอาคารแรกที่ผุดขึ้นตระหง่านริมถนนชูเปอร์ไฮเวย์ 13 พฤศจิกายน 2513 กำพล วัชรพล ย้ายสำนักงานหนังสือพิมพ์ไทยรัฐจาก ซอยวรพงษ์ มาอยู่ที่แห่งใหม่ โดยจดทะเบียนเลขที่บ้านเอาไว้กับ ทางเขตบางเขน ที่ดูแลพื้นที่แถบนี้ เป็นรายแรกส่งผลให้สำนักงานหนังสือพิมพ์ ไทยรัฐ ถนนชูเปอร์ไฮเวย์ ได้ เลขที่ 1

1.1.4 ยุคที่ 4 พ.ศ. 2513-2531

กล่าวได้ว่าการตัดสินใจย้ายสำนักงาน จากซอยวรพงษ์ สู่ถนนวิภาวดีรังสิต เมื่อปลายปี 2513 เป็นการตัดสินใจ ครั้งยิ่งใหญ่อีกครั้งของกำพล วัชรพล เป็นการตัดสินใจเพื่อที่จะก้าวเดินออกไปข้างหน้าสู่ความสำเร็จสู่เกียรติยศและสู่ความเป็น หนึ่งในฐานะหนังสือพิมพ์ที่มียอดจำหน่ายสูง สุดของประเทศ แต่กระนั้นในช่วงแรกๆ ของการย้ายสำนักงาน ก็ยังมีเหตุการณ์ที่มีผลกระทบโดยตรงต่อชีวิตการต่อสู้ของเขา หลายต่อหลายครั้งเริ่มจากปี 2514 กำพล วัชรพล ถูกจับกุมตัวในฐานะผู้ต้องหาของบุคคลระดับรัฐมนตรี โชคดีที่เหตุการณ์จบลงด้วยชัยชนะเป็นของนักหนังสือพิมพ์ โดยไม่มีใครต้องติดคุกและไม่มีหนังสือพิมพ์ฉบับใดถูกปิด ต่อมาในราวปี 2515 พนักงานจากหลายกอง หลายแผนก พากันลาออก ไปเป็นจำนวนที่น่าตกใจ เป็นการวางแผนจะล้มไทยรัฐ ให้พังครืนไปในชั่วข้ามคืนนั้น หลังจากนั้นเป็นต้นมา ทุกสิ่งทุกอย่างก็ถลึงถลึงไปในทางที่ดี ส่งผลให้ หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ เติบโตขึ้น จนกลายเป็นยักษ์ใหญ่ที่แท้จริงของวงการหนังสือพิมพ์ บันทึกเหตุการณ์ในห้วงดังกล่าว จึงมีแต่ความสำเร็จและความก้าวหน้า อันเป็นผลจากการ ตัดสินใจการริเริ่มของกำพล วัชรพล ทั้งโดยตรงและโดยอ้อมเริ่มจากรื่องราวด้านเทคโนโลยีการพิมพ์ ซึ่งกำพลเป็นผู้ตัดสินใจด้วยตนเอง อย่างเด็ดเดี่ยว ในการติดตั้งเครื่องพิมพ์ระบบ Web Offset ยี่ห้อ Hamada รุ่น AOR ของญี่ปุ่น ต่อมาในเดือนมิถุนายน ปี 2519 กำพล วัชรพล อนุมัติตามข้อเสนอของทองเต็ม เสมรสุด หัวหน้ากองการผลิตยุคนั้น ให้เปลี่ยนระบบการเรียงพิมพ์ ด้วยตัวตะกั่ว มาเป็นระบบเรียงพิมพ์ ด้วยแสง ที่เรียกกันว่าคอมพิวเตอร์กราฟิก หรือการเรียงพิมพ์ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีความชัดเจนและ รวดเร็วกว่าในระบบดั้งเดิมหลายเท่าตัวคู่ไปกับการปรับปรุงเทคโนโลยีการพิมพ์ดังกล่าว กำพล วัชรพล ได้ทดลองจัดองค์กรใหม่ ของไทยรัฐตามหลักการบริหารยุคใหม่ โดยแบ่งงานออกเป็น 3 ส่วน คือ 1. ส่วนของการวางแผน 2. ส่วนของการบริหาร และ 3. ส่วนของการประสานงานและควบคุมทางด้านข่าวสารและการนำเสนอบทความต่างๆ นั้น อาจกล่าวได้ว่าไทยรัฐยุควิภาวดีรังสิต มีการปรับปรุงใหม่ ให้มีบทบาทในการชี้นำกระแสสังคม ตลอดจนเป็นหนังสือพิมพ์ที่ให้ความสุข ความบันเทิง แก่ประชาชนทุกชั้นควบคู่กัน

1.1.5 ยุคที่ 5 พ.ศ. 2531-ปัจจุบัน

นับจากปี 2531 จนถึงปัจจุบัน ไทยรัฐภายใต้การบริหารของ ยิ่งลักษณ์ วัชรพล ในฐานะผู้อำนวยการ และ สราวุธ วัชรพล ในฐานะหัวหน้า กองบรรณาธิการ ยังคงก้าวเดินออกไปข้างหน้า อย่างไม่หยุดยั้ง โดยเฉพาะยอดจำหน่ายได้เพิ่มขึ้น โดยตลอดจน เฉลี่ยเกิน 1 ล้านฉบับต่อวัน ในช่วงนี้ การลงทุนครั้งยิ่งใหญ่ 3,000 ล้านบาท ให้แก่ แท่นพิมพ์ยี่ห้อ เอ็ม เอ เอ็นโรแลนด์ รุ่น จีโอแมน จากประเทศ เยอรมนี จำนวน 6 เครื่องราคา 2,000 ล้านบาท ให้ตั้งตระหง่านในอาคาร 9 ชั้น ซึ่งสร้างขึ้น โดยเฉพาะสำหรับแท่นยักษ์อันทรงประสิทธิภาพนี้อีก 1,000 ล้านบาท แท่นยักษ์นี้จะทำงานร่วมไปกับเครื่องต่อกระดาษอัตโนมัติยี่ห้อเอ็มจีอี รุ่น ดีเอ็มอี 245 เอส จำนวน 36 เครื่อง มีขีดความสามารถป้อนกระดาษเข้าแท่นพิมพ์ ด้วยความเร็วเครื่องละ 60,000 ฉบับต่อชั่วโมง เครื่องต่อกระดาษนี้จะแยกไป อยู่หน้าแท่นจำนวน 6 เครื่องต่อ 1 แท่นพิมพ์ในวันกระทำพิธีเปิดใช้แท่นพิมพ์ยักษ์ อย่างเป็นทางการ เมื่อ 27 ธันวาคม 2538 ซึ่งตรงกับวันคล้ายวันเกิดปีที่ 76 ของกำพล วัชรพล ด้วยนั้น

1.1.6 ยุคที่ 6 ยุคปัจจุบัน

แม้บุรุษเหล็กผู้ให้กำเนิดหนังสือพิมพ์ไทยรัฐ กำพล วัชรพล จะจากไปแล้ว แต่จากการวางรากฐานเอาไว้อย่างเหนียวแน่นของเขา จะทำให้หนังสือพิมพ์ยักษ์ใหญ่ฉบับนี้ ยืนหยัดต่อไปได้ อย่างมั่นคงกำพล วัชรพล ไม่เคยประมาทในเรื่องของอนาคต ขณะเดียวกันก็เชื่อมั่นในการบริหารสมัยใหม่ และเทคโนโลยีใหม่ๆ หลังจาก กำพล วัชรพล ถึงแก่อนิจกรรมไปแล้ว การขยายตัวของไทยรัฐ ก็ยังดำเนินการต่อไปอย่างไม่หยุดยั้งในทุกๆ ด้าน โดยการดำเนินการของทายาทในส่วนของเทคโนโลยี ไทยรัฐก็ยังลงทุนต่อในหลายประการ เช่น การเพิ่ม อุปกรณ์ของระบบแยกสีประกอบหน้า ด้วยคอมพิวเตอร์เพื่อรองรับงานพิมพ์ 40 หน้า และขยายระบบการรับและส่งภาพวิถีไกลพร้อมด้วยข้อมูลข่าวอีก 12 จังหวัดความเข้มข้นของเนื้อหาสาระในไทยรัฐยุคใหม่ เป็นผลงานของผู้บริหารใหม่ โดยตรง ไม่ว่าจะเป็นการผ่าตัดปรับปรุงโฉมไทยรัฐ ให้แยกออกเป็น 2 ส่วน โดยหันมาเน้นข่าวกีฬา และข่าวบันเทิงในส่วนที่ 2 การยืนหยัดเอาตัวรอดมาได้ภายหลังการขึ้นราคา 8 บาท ทำให้ คณะผู้บริหารใหม่เริ่มมีความมั่นใจ และเชื่อมั่นในตัวเองมากยิ่งขึ้นทุกคนเชื่ออย่างเต็มเปี่ยมว่า พวกเขาจะสามารถช่วยกันนำ นาวาลินีฝ่าคลื่นลม ไปสู่ออนาคตอันยาวไกล ข้างหน้าได้อย่างไม่แพ้รุ่นพ่อรุ่นพี่ที่สร้างสมไว้ ต้องยอมรับในการมองการณ์ไกลของ กำพล ซึ่งได้เตรียมการล่วงหน้า ไว้ถึงเกือบ 10 ปี

1.2 ข้อมูลทั่วไป

เจ้าของ บริษัท วัชรพล จำกัด	บริษัท วัชรพล จำกัด
ผู้ก่อตั้ง	นาย กำพล วัชรพล
วันที่ก่อตั้ง	1 มกราคม 2493
สถานที่ตั้ง	1 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร
ทุนจดทะเบียน	4,000 ล้านบาท
ผู้อำนวยการ	นางยิ่งลักษณ์ วัชรพล
หัวหน้ากองบรรณาธิการ	นายสรารุช วัชรพล
บรรณาธิการ	นายสุนทร ทาช้าย
แท่นพิมพ์	ยี่หื้อ แมน โรแลนด์ รุ่นจีโอแมน จากเยอรมัน
กำลังผลิต	ชั่วโมงละ 360,000 ฉบับต่อ 6 แท่นพิมพ์
จำนวนพิมพ์เมื่อเริ่มก่อตั้ง	3,000ฉบับ
จำนวนพิมพ์ปัจจุบัน	วันละ 1,000,000 ฉบับ
จำนวนผู้อ่าน	วันละประมาณ 12,000,000 คน
จำนวนพนักงานทั้งบริษัท	1,800 คน ณ วันที่ 1 มิ.ย. 2552
พนักงานกองบรรณาธิการ	252 คน ณ วันที่ 16 พ.ค. 2552
จำนวนยานพาหนะ	รถเพื่อการจัดจำหน่ายทั่วประเทศ 124 คัน รถสำหรับงานธุรการและสื่อข่าว 98 คัน
ศูนย์ข่าวต่างจังหวัด	35 แห่ง
กิจกรรมทางสังคม	มูลนิธิไทยรัฐ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับระบบโปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400

AS400 คือมินิคอมพิวเตอร์ชนิดหนึ่งที่เกิดโดยบริษัทไอบีเอ็มโดยที่ในตัวของAS400เองจะมีระบบปฏิบัติการระบบจัดการฐานข้อมูลเป็นของตัวเองที่พัฒนาโดยบริษัทไอบีเอ็มเช่นกัน AS400 เป็นระบบที่นิยมใช้มากในงานอุตสาหกรรมธนาคารหรือลักษณะงานที่ต้องการการรองรับ ข้อมูลในปริมาณมาก และการใช้งานในปริมาณมาก ๆ ข้อดีของคอมพิวเตอร์ชนิดนี้คือ ความเสถียร ของระบบ และข้อมูล ประสิทธิภาพในการรองรับข้อมูล และผู้ใช้งานในปริมาณมาก และประสิทธิภาพ ของระบบเอง เครื่อง AS400 จัดได้ว่าเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สมบูรณ์แบบและมีประสิทธิภาพมากที่สุด เนื่องจากได้ถูกออกแบบให้มีความสามารถล่องตัวและรอบด้านเพื่อ

สนองความต้องการของธุรกิจในระดับต่างๆ อย่างกว้างขวาง AS400 มีอยู่ 2 ระดับคือ Low Environment และ High Environment ซึ่งมี 3 รุ่นด้วยกัน ในแต่ละรุ่นก็แตกต่างกันในด้านของ Disk และ Main Storage ดังนี้

- รุ่น Low Environment (9402, 9404) เหมาะสำหรับธุรกิจขนาดย่อม ซึ่งลักษณะของเครื่องสามารถจัดวางไว้ได้โต๊ะทำงานได้

- รุ่น High Environment (9406) เหมาะสำหรับธุรกิจขนาดกลางถึงขนาดใหญ่ที่มีผู้ใช้เป็นจำนวนมากลักษณะของเครื่องจะมีลักษณะเป็นชั้นๆ (Rack) เหมือนตู้เก็บเอกสาร

ปัจจุบันเครื่อง AS400 ได้พัฒนาถึงระดับ Advance Series ซึ่งยังคงมี 2 ระดับคือ Low Environment และ High Environment โดยแบ่งเป็นรุ่น 200 และ 300xx

The AS400 Operating System (OS400)

OS400 เป็นโปรแกรมหรือเครื่องมือสำหรับสั่งให้เครื่อง AS400 ทำงาน โดยที่จะสามารถทำงานได้หลายงานพร้อมกันในขณะเดียวกัน ส่วนประกอบที่สำคัญของ OS400 คือ

- **Control Language** เป็นชุดคำสั่งต่างๆที่จะใช้ติดต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์
- **Data Management** เป็นเรื่องเกี่ยวกับการกำหนดและการใช้เพิ่มข้อมูล
- **Work Management** เป็นสิ่งที่ควบคุมการทำงานหลายๆงาน จากผู้ใช้หลายๆคนในขณะเดียวกัน

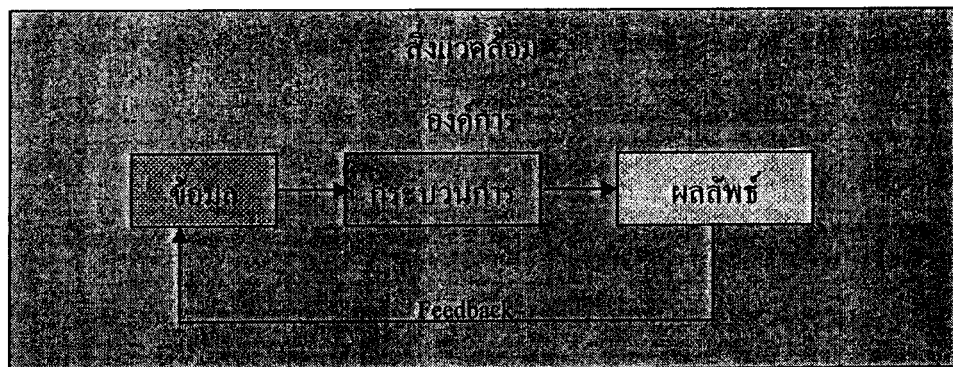
- **Programmer Services** เป็นสิ่งที่มีไว้เพื่อให้โปรแกรมเมอร์ใช้ในการเขียน โปรแกรม
- **Security** เป็นระบบรักษาและป้องกันข้อมูล ของงานต่างๆในเครื่อง
- **Communication Support** เป็นการเชื่อมต่อการทำงานระหว่างเครื่อง AS400 กับเครื่องอื่นหรือกับเครื่องAS400 ด้วยกัน

- **PC Support** เป็นโปรแกรมที่ใช้เชื่อมต่อระหว่างเครื่อง PC กับเครื่อง AS400 ซึ่งจะ ทำให้PC เครื่องนั้นทำหน้าที่เป็นจอภาพที่ต่อมาจากเครื่อง AS400

3. ระบบสารสนเทศในองค์กร

3.1 ความหมายของระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศ (Information System) หมายถึง การรวบรวมองค์ประกอบต่าง ๆ (ข้อมูล การประมวลผล การเชื่อมโยงเครือข่าย) เพื่อนำเข้า (Input) ผ่านระบบใด ๆ แล้วนำมาผ่านกระบวนการบางอย่าง (Process) ที่อาจใช้คอมพิวเตอร์ช่วย เพื่อเรียบเรียง เปลี่ยนแปลง และจัดเก็บ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ (Output) คือ สารสนเทศที่สามารถใช้สนับสนุนการตัดสินใจทางธุรกิจได้ (ชุมพล ศฤงคารศิริ, 2540)



ภาพที่ 3.1 ภาพรวมของระบบสารสนเทศ

ดังภาพที่ 3.1 แสดงให้เห็นถึงภาพรวมของระบบสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมพื้นฐานอยู่ 3 ชนิดคือ Input, Processing, Output การทำงานของระบบนี้ ทำหน้าที่ในการเปลี่ยนข้อมูลดิบที่เข้ามาทางด้าน Input ให้เป็นสารสนเทศที่ออกมาทาง Output ผลลัพธ์ที่ได้จาก Output จะย้อนกลับไปยัง Input (Feedback) เพื่อให้เข้าสู่รูปแบบกระบวนการประมวลผลข้อมูลต่อไปเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ และตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานมากที่สุด

3.2 ระบบสารสนเทศกับองค์กรและการจัดการ

การนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในการจัดการองค์กรในระดับต่าง ๆ ตลอดจนการปฏิบัติงานในพนักงานระดับปฏิบัติการภายในองค์กร จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถลดต้นทุนในบางส่วนลงได้ เช่น การลดปริมาณการใช้กระดาษ ลดเวลาในการทำงาน ลดจำนวนพนักงาน เป็นต้น นอกจากนั้นการประมวลผลข้อมูลต่าง ๆ มีความรวดเร็ว และทันต่อการตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โดยข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติงานในแต่ละวันจะถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ จึงสามารถค้นหา คำนวณ และนำไปสร้างเป็นรายงานได้สะดวกยิ่งขึ้น สารสนเทศที่ได้รับ

จากระบบจึงเป็นสารสนเทศที่ดีและมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหารในการกำหนดนโยบายต่อไป

ระบบสารสนเทศทุกชนิดจะสนับสนุนการจัดการในแต่ละระดับต่างกันไป ซึ่งการจัดการแต่ละระดับก็จะเป็นการบริหารงานของทุกแผนกเหมือนกันทุกระดับ เช่น แผนกการเงินและบัญชี (Finance and Accounting) แผนกการตลาด (Marketing) แผนกทรัพยากรบุคคล (Human Resource) เป็นต้น เมื่อนำระบบสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการทำงานแล้วจะทำให้การทำงานของทุกแผนกมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ระบบสารสนเทศทุกชนิดไม่ว่าจะอยู่ในการจัดการระดับใดก็ตาม ล้วนมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดเตรียมสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการของผู้บริหารในทุกระดับ หรือแม้แต่พนักงานระดับปฏิบัติการภายในองค์กรให้ได้มากที่สุด

3.2.1 หน้าที่ของผู้บริหาร

ผู้บริหารมีหน้าที่ แปลงทรัพยากร เช่น วัตถุดิบ เงิน พนักงาน และเครื่องมือให้เป็นสินค้าหรือบริการ โดยผู้บริหารจะต้องทำการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ 5 เรื่อง ดังนี้

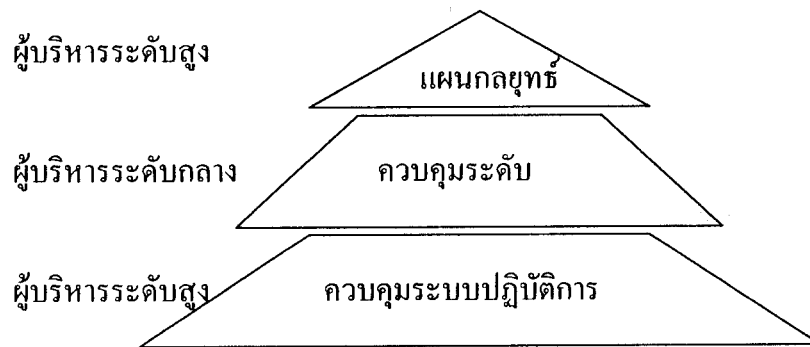
- 1) การจัดการองค์กร ผู้บริหารจะต้องทำการตัดสินใจ ซึ่งจะเกี่ยวกับเรื่องโครงสร้างองค์กรความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน ในแต่ละหน่วยงานจะใช้ทรัพยากรมากน้อยเพียงไร
- 2) การติดต่อสื่อสาร โดยที่ผู้บริหารจะต้องสามารถรับและส่งข้อมูลข่าวสารกับผู้ได้บังคับบัญชาได้ จะเห็นว่าปัจจุบันมักใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วย เช่น การใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) และการสื่อสารระยะไกล เป็นต้น
- 3) การจัดการ ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดการ การว่าจ้างพนักงานรวมถึงผู้บริหารในระดับต่างๆ ตลอดจนการจัดฝึกอบรม เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อทีมงานสามารถดำเนินงานบรรลุเป้าหมายขององค์กร
- 4) การวางแผน ผู้บริหารต้องวางแผนการปฏิบัติงานทั้งแผนระยะสั้น และแผนระยะยาว หรือวางกลยุทธ์ นโยบาย และเป้าหมายสำหรับการดำเนินงาน ตลอดจนถึงกระบวนการและมาตรฐานต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้เพื่อนำพาไปสู่ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ โดยแผนที่สร้างจะต้องเกี่ยวข้องกับโอกาส ปัญหาและทางเลือกต่าง ๆ ของการดำเนินงานในปัจจุบัน
- 5) การควบคุม ผู้บริหารจะต้องควบคุมและติดตามผลการดำเนินงานเพื่อให้ทราบถึงสถานะและวัดผลการดำเนินงานขององค์กรว่าได้ดำเนินงานไปถึงเป้าหมายแล้วหรือไม่ ทั้งนี้ผู้บริหารจะต้องติดตามประสิทธิภาพของพนักงานตลอดจนถึงทรัพยากรอื่น ๆ และปรับปรุงตามความจำเป็น

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ถูกออกแบบให้สนับสนุนงานผู้บริหารในเรื่องการวางแผนและควบคุม ผู้บริหารทุกคนไม่ต้องการข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศเดียวกัน นักวิเคราะห์

ระบบจะต้องออกแบบระบบและออกแบบรายงานต่าง ๆ ตามความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งเป็นไปได้ยากที่จะออกแบบให้ตอบสนองผู้บริหารทุกท่านที่มีมุมมองการใช้ข้อมูลที่ต่างกัน ดังนั้นการออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ จะแบ่งผู้บริหารออกเป็นกลุ่มหรือระดับ ซึ่งนั่นหมายความว่า ผู้บริหารระดับสูงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องรู้ข้อมูลรายละเอียดเท่ากับผู้บริหารระดับล่าง

3.2.2 ระดับการตัดสินใจในองค์กร

จากแผนภาพที่ 3.2 พบว่า โดยทั่วไประดับการตัดสินใจในองค์กรแบ่งออกเป็น 3 ระดับตามหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารคือ



ภาพที่ 3.2
ภาพรวมแสดงการบริหารองค์กร

- 1) ผู้บริหารระดับสูง เป็นผู้บริหารที่มีอำนาจในการสั่งการและวางแผน กลยุทธ์และวางแผนระยะยาวโดยนำพารายงานไปให้ถึงเป้าหมาย เพราะฉะนั้นการตัดสินใจจะมีผลกระทบต่อองค์กรอย่างมากและข้อมูลข่าวสารที่ใช้ประกอบการตัดสินใจ ต้องใช้ข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กร ผู้บริหารระดับสูงจะใช้ข้อมูลในรูปแบบที่เป็นข้อมูลแบบสรุปมาก ทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยข้อมูลเหล่านั้นจะต้องสนับสนุนการตัดสินใจในเชิงกลยุทธ์
- 2) ผู้บริหารระดับกลาง เป็นผู้บริหารในระดับยุทธวิธีที่จะทำหน้าที่นำแผน กลยุทธ์มาวางแผนกำหนดแนวทางดำเนินงานและควบคุมให้ได้ผลตามเป้าหมายที่กำหนด โดยจะใช้ข้อมูลที่มีอยู่ในองค์กรเป็นหลักผู้บริหารระดับกลางจะใช้ข้อมูลในรูปแบบที่สรุป และมีรายละเอียดบ้างบางส่วน เพื่อใช้ในการควบคุมการดำเนินงานและรับทราบสถานภาพปัจจุบัน
- 3) ผู้บริหารระดับล่าง เป็นผู้บริหารในระดับปฏิบัติการมีหน้าที่นำแผนงานจากผู้บริหารระดับกลางมาเพื่อดำเนินงานให้เป็นผลและควบคุมการดำเนินงานวันต่อวัน ให้เป็นผลตามแผนที่กำหนดผู้บริหารระดับล่างจะใช้ข้อมูลในรูปแบบที่ปัจจุบันที่สุด เพื่อใช้ควบคุมและติดตามผลการดำเนินงานในปัจจุบัน

3.3 ประเภทของระบบสารสนเทศ

การบริหารระบบสารสนเทศจะต้องมีทักษะของการใช้ข้อมูล รวมทั้งการออกแบบและการบริหารข้อมูลขององค์กร โดยผู้บริหารจำเป็นต้องเข้าใจภาพรวมทั้งหมดขององค์กรและเข้าใจเทคโนโลยีการบริหารจัดการข้อมูลและสามารถที่จะรวบรวมระบบข้อมูลสารสนเทศที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ระบบสารสนเทศในองค์กรได้แบ่งหลายประเภทตามแต่ลักษณะของข้อมูลและการนำไปใช้งานภายในองค์กร (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2545) ได้แก่

3.3.1 ระบบปฏิบัติการทางธุรกิจ (Transaction Processing System TPS)

ระบบปฏิบัติการทางธุรกิจ เป็นระบบที่รองรับการทำงานประจำวันทั่วไปของการดำเนินธุรกิจขององค์กร เช่น ระบบบัญชี ระบบสินค้าคงคลัง ระบบขนส่ง เป็นต้น ระบบดังกล่าวจะเป็นระบบงานหลักขององค์กรที่จะเก็บข้อมูลที่เกิดขึ้นในแต่ละวันข้อมูลที่จะสะสมรวมกันในแต่ละวันจะมีปริมาณมากมาย และถือเป็นพื้นฐานของระบบสารสนเทศอื่น ๆ ภายในองค์กร โดยที่ส่วนใหญ่ นักวิเคราะห์จะใช้ข้อมูลมาสรุปเป็นสารสนเทศเพื่อนำเสนอสารสนเทศเชิงสรุปสำหรับผู้บริหารต่อไป

3.3.2 ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System: MIS)

ในระยะแรกของการใช้คอมพิวเตอร์มาจัดการระบบสารสนเทศนั้น ส่วนใหญ่จะใช้ในการประมวลผลข้อมูลที่เคยใช้คนทำ (Manual) มาก่อน คือ การประมวลผลข้อมูลที่มีการเคลื่อนไหววันต่อวันที่กล่าวถึงในหัวข้อแรก ต่อมาเมื่อเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ได้พัฒนาสูงขึ้นสมรรถนะด้านความเร็วและความสามารถในการเก็บข้อมูลมีมากขึ้น จึงได้มีการออกแบบระบบคอมพิวเตอร์ให้มีความสามารถเพิ่มขึ้น

ระบบการจัดการสารสนเทศ หรือที่เรียกว่า MIS จึงเป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่อนำเสนอสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับล่างและระดับกลาง สำหรับใช้ในการวางแผน ควบคุม และบริหารการปฏิบัติงานประจำวันโดยสารสนเทศที่ได้เกิดจากการนำข้อมูลจากระบบประมวลผลด้วยรายงานการเปลี่ยนแปลงมาสรุปเชิงวิเคราะห์ เพื่อใช้ในการตัดสินใจและคาดการณ์ล่วงหน้าได้

3.3.3 ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System: DSS)

ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ เป็นการนำเสนอข้อมูลเชิงสรุปที่มีข้อมูลพื้นฐานของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) เป็นหลัก โดยสามารถนำรายงานร่วมกับข้อมูลประกอบอื่น ๆ สร้างเป็นแบบจำลองสำหรับการประมวลผล และวิเคราะห์ที่เหมาะสมสำหรับสนับสนุนผู้บริหารในการตัดสินใจ

โดยปกติผู้บริหารองค์กร ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องทราบรายละเอียดของงานประจำของฝ่ายต่าง ๆ มากนัก แต่ต้องการผลสรุปรวมที่จะช่วยให้ตัดสินใจได้ ตัวอย่างเช่น รองประธานบริษัทฝ่ายการเงิน (CFO) อยากจะทราบว่า ถ้ายอดขายของบริษัทเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 ในขณะที่ต้นทุนการผลิตสูงขึ้นร้อยละ 5 ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจะเป็นเช่นไร โดยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) ไม่สามารถให้คำตอบได้ แต่ในระบบสารสนเทศช่วยการตัดสินใจจะมีข้อมูลประกอบสามารถเปรียบเทียบที่จะช่วยในการตัดสินใจ หรือ คาดการณ์เหตุการณ์ล่วงหน้าได้

ระบบ DSS จะรวบรวมข้อมูลภายในองค์กรทั้งหมดไว้อย่างเป็นระบบและมีการรวบรวมข้อมูลจากภายนอกองค์กร ซึ่งในส่วนดังกล่าวจะสามารถนำไปใช้ในการเปรียบเทียบเพื่อตอบได้ โดยแสดงข้อมูลในลักษณะ สถิติ กราฟ แผนภูมิ แผนผัง ที่จะช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหาร นอกจากนี้แล้ว ในระบบ DSS บางชนิด มีการเพิ่มความสามารถในการให้ผู้ใช้สร้างแบบจำลอง (Model) ของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจ ยกตัวอย่างเช่น การตัดสินใจตั้งราคาผลิตภัณฑ์ชนิดหนึ่ง ปัจจัยที่ต้องใช้ในการตัดสินใจมีทั้งปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก ซึ่งปัจจัยภายในได้แก่ ต้นทุนการผลิต ค่าการตลาด ค่าโฆษณา เป็นต้น ส่วนปัจจัยภายนอก ได้แก่ ความต้องการและอำนาจซื้อของผู้บริโภค ราคาสินค้าของคู่แข่งกันในสินค้าประเภทเดียวกัน เป็นต้น โดยเมื่อตั้งราคาดังกล่าวแล้ว ระบบ DSS จะทำการสร้างแบบจำลองให้ผู้บริหารตัดสินใจว่าแนวโน้มของยอดขายจะเป็นอย่างไร

3.3.4 ระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหาร (Executive Support System: ESS)

ระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหาร เป็นระบบนำเสนอข้อมูลเชิงสรุปสำหรับผู้บริหารระดับสูงสำหรับการตรวจสอบวัดประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กรตลอดจนถึงการนำเสนอสารสนเทศไปใช้สำหรับการวางแผนกลยุทธ์ ซึ่งเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารในการตัดสินใจ เพื่อความรวดเร็วในการพิจารณา ทำให้การตัดสินใจต่าง ๆ ไม่มีความผิดพลาดและได้ผลถูกต้อง

จึงได้มีการออกแบบระบบขึ้นเพื่อสนับสนุนเพิ่มเติม คือ ระบบผู้เชี่ยวชาญ (Expert System : ES) โดยมีลักษณะการรวบรวมความรู้ต่าง ๆ ของมนุษย์เข้าไปในคอมพิวเตอร์ในรูปแบบฐานความรู้ (Knowledge Base) และได้มีการบรรจุวิธีการคิดเข้าไปในรูประเบียบการวินิจฉัย (Inference Rules) เพื่อให้คอมพิวเตอร์สามารถคิดและตัดสินใจได้ด้วยตนเองกรรมวิธีเช่นนี้คล้ายกับการเป็นการสร้างสมองกลหรือให้ความฉลาดเทียมแก่คอมพิวเตอร์ ดังนั้นจึงมีการเรียกระบบผู้เชี่ยวชาญ อีกชื่อหนึ่งว่า ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligent : AI)

โดยปัจจุบันระบบผู้เชี่ยวชาญ สามารถช่วยคิดและตัดสินใจแทนมนุษย์ได้ในหลาย ๆ เรื่อง เช่น การตรวจโรค การค้นหาแหล่งน้ำมันดิบหรือแม้แต่การปรุงอาหาร เป็นต้น ระบบผู้เชี่ยวชาญ จึงเป็นศาสตร์สาขาหนึ่งในวิทยาการคอมพิวเตอร์

3.3.5 ระบบจัดการความรู้ (Knowledge Management Systems: KMS)

ระบบจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการและระบบต่าง ๆ โดยรวมที่ใช้บ่งชี้รวบรวม เผยแพร่หรือแบ่งปัน และเก็บรักษาความรู้ที่มีความสำคัญสำหรับองค์กร ระบบจัดการความรู้จะทำให้เกิดระบบสังคมมนุษย์ที่ร่วมกันใช้และแลกเปลี่ยนความรู้ในการทำงาน โดยเฉพาะเพื่อแก้ปัญหาในการดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้ระบบจัดการความรู้ อาจประกอบด้วย ระบบผู้รับผิดชอบความรู้ (Knowledge Officer Systems), คลังความรู้ (Knowledge Repository), ระบบความรู้ (Knowledge Systems) หรือระบบอื่น ๆ ที่ประกอบกันเพื่อทำให้บรรลุถึงเป้าหมายในการจัดการความรู้ได้ (นิภาภรณ์ คำเจริญ, 2545)

3.3.6 ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation System: OAS)

ระบบสำนักงานอัตโนมัติ เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “ระบบสารสนเทศเพื่อสำนักงาน (Office Information System: OIS)” เป็นระบบที่สนับสนุนกิจกรรมการทำงานในสำนักงานที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน รวมทั้งช่วยในการติดต่อสื่อสารของบุคลากรไม่ว่าจะอยู่ในสถานที่เดียวกันหรือไม่ก็ตาม เช่น การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การประชุมทางไกล การจัดทำเอกสาร การนำเสนอข้อมูล เป็นต้น

องค์กรมีการทำงานด้วยระบบคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงถึงกันหมด (เครือข่ายคอมพิวเตอร์) และมีการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ร่วมกัน เช่น เครื่องพิมพ์ (Printer) เครื่องสแกน (Scanner) เครื่องแฟกซ์ (Fax) และสารสนเทศต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งนอกจากภายในองค์กรจะสามารถเชื่อมโยงถึงกันแล้ว ยังสามารถเชื่อมโยงกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อีกด้วย ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสะดวกต่อการติดต่อสื่อสารหากบุคลากรขององค์กรอยู่ต่างสถานที่แต่ต้องประชุมร่วมกัน

3.4 แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

3.4.1 วัฏจักรระบบสารสนเทศ

จากภาพที่ 3.3 ระบบประมวลผลด้วยรายการเปลี่ยนแปลง ที่แต่ละองค์กรได้พัฒนาขึ้น จะเป็นระบบหลักขององค์กรที่ใช้เก็บข้อมูลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นประจำวันจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลขององค์กรและข้อมูลเหล่านี้จะถูกแปลงเป็นสารสนเทศโดยนักวิเคราะห์ซึ่งใช้ซอฟต์แวร์ช่วยนำเสนอข้อมูลเชิงวิเคราะห์ และผลของการวิเคราะห์ก็จะทำให้เกิดแนวคิดใหม่ในการดำเนินธุรกิจ จากนั้นก็จะมีการพัฒนากระบวนการรับงานใหม่ ทำให้เกิดเป็นวัฏจักรของระบบข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศ ซึ่งจะต้องมีคนและเทคโนโลยีเป็นตัวจักรสำคัญ (นิภาภรณ์ คำเจริญ, 2545)

4) สิ่งที่ต้องรับผิดชอบ คือ กฎระเบียบที่กล่าวถึง สิ่งที่ต้องกระทำและความรับผิดชอบ เมื่อได้ทำการเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้นั้นหรือองค์กรนั้น ดังนั้นสิ่งที่ต้องรับผิดชอบอาจจะต้องผูกพันโดยกฎหมายเพื่อให้ผลลัพธ์ออกมาอย่างสัมฤทธิ์ผล

3.5 ประโยชน์ของระบบสารสนเทศภายในองค์กร

พัฒนาการและการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วของระบบสารสนเทศทำให้คอมพิวเตอร์มีความสามารถในการประมวลผลที่เร็วขึ้น มีความสามารถในการจัดเก็บมากขึ้น การติดต่อสื่อสารทำได้ทุกรูปแบบของข้อมูลไม่ว่าจะเป็นภาพ เสียง ข้อความ ภาพวิทัศน์และรับส่งได้อย่างรวดเร็วทำให้พัฒนาการของระบบสารสนเทศเติบโตอย่างรวดเร็วเช่นเดียวกัน ทั้งระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการให้กับองค์กร (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. 2545) ดังนี้

3.5.1 การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานภายในองค์กร

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างผลผลิตได้ดียิ่งขึ้น อาจกล่าวได้ 2 ประเด็น คือ ในการผลิตผลผลิต 1 หน่วยใช้ทรัพยากรน้อยลง หรือใช้ทรัพยากรจำนวนเท่าเดิมสามารถสร้างผลผลิตได้เพิ่มมากขึ้น การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กรสามารถกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

- 1) การลดเวลาในการปฏิบัติงาน โดยนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ ทำให้เวลาในการปฏิบัติงานลดลง
- 2) การลดกระบวนการงานในการปฏิบัติงาน ด้วยขั้นตอนการปฏิบัติงานเมื่อนำระบบสารสนเทศมาใช้สามารถลดกระบวนการงานลงจากเดิมลงไปได้อีก ซึ่งอาจจะเป็นการยุบรวมกระบวนการงานหรือสร้างกระบวนการใหม่ ซึ่งมีขั้นตอนการปฏิบัติงานน้อยลงกว่าเดิม
- 3) การเพิ่มผลผลิต ด้วยการนำระบบสารสนเทศ มาใช้ทำให้เวลาที่ใช้ในการสร้างผลผลิตต่อหน่วยลดลง ดังนั้น เมื่อใช้เวลาเท่าเดิมความสามารถในการสร้างผลผลิตจึงสูงขึ้นตามลำดับ
- 4) การลดต้นทุน ด้วยการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในองค์กรสามารถลดต้นทุนการผลิตได้สามารถควบคุมการผลิตให้มีระดับสม่ำเสมอความแม่นยำสูงขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ต้นทุนการผลิตลดลง

3.5.2 การเพิ่มประสิทธิผลของการตัดสินใจ

ด้วยระบบสารสนเทศที่นำเสนอสารสนเทศให้กับองค์กรนอกเหนือจากสารสนเทศสำหรับการปฏิบัติงานแล้ว ยังมีระบบสารสนเทศสำหรับการตัดสินใจและระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหาร โดยนำเสนอความสามารถในการจัดทำภาพนามธรรมของปัญหา และวิเคราะห์ทางเลือก

ในการแก้ไขปัญหา ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลจากทั้งภายในและภายนอกองค์กร การนำระบบสารสนเทศเหล่านี้มาช่วยในการตัดสินใจของการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูง จะช่วยเพิ่มระดับความถูกต้องแม่นยำในการตัดสินใจของผู้บริหาร ซึ่งจะส่งผลต่อการเพิ่มศักยภาพในการบริหารการแข่งขันขององค์กร

3.5.3 การเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน

สภาพสิ่งแวดล้อมของสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วระดับการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นทำให้องค์กรแสวงหาเครื่องมือเพื่อใช้เพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ระบบสารสนเทศจึงเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ช่วยให้องค์กรเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ได้ดังนี้

1) การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ระบบสารสนเทศทำให้เกิดบริการรูปแบบใหม่ขึ้นหลายบริการ โดยนอกจากผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่แล้วด้วยสารสนเทศที่องค์กรได้รับจากการใช้ระบบสารสนเทศถูกนำมาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการให้มีลักษณะที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าเป้าหมายให้มากขึ้น เป็นการเสริมกลยุทธ์การเจาะตลาด (Market Niche) หรือนำระบบสารสนเทศที่มีอยู่เดิมมาสร้างผลิตภัณฑ์และบริการให้มีความแตกต่างจากคู่แข่ง

2) การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อปรับปรุงบริการ โดยนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการบริการ ซึ่งเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าวิธีการหนึ่ง

3) การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อเชื่อมโยงผู้จัดจำหน่ายสินค้าและวัตถุดิบ (Supplier) ลูกค้าและพันธมิตร เป็นการใช้ระบบการสื่อสารเชื่อมโยงองค์กรเข้ากับผู้จัดจำหน่ายสินค้าและวัตถุดิบเพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแก่ลูกค้า

3.6 ผลกระทบของระบบสารสนเทศต่อองค์กร

การนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้งานในองค์กรได้รับการยอมรับเพิ่มมากขึ้นตามลำดับของเวลาจนได้รับการยอมรับว่าสารสนเทศเป็นทรัพยากรอย่างหนึ่งขององค์กร ระบบสารสนเทศในปัจจุบันช่วยให้องค์กรทำงานในเชิงบูรณาการ สามารถขอข้อมูลจากการทำงานได้นาทีต่อนาที ยิ่งทำให้ปริมาณการใช้ระบบสารสนเทศในองค์กรทุกระดับเพิ่มมากขึ้น

3.6.1 ผลกระทบทางด้านต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ลดลง ซึ่งแบ่งเป็น 2 ทฤษฎีดังต่อไปนี้

1) ทฤษฎีต้นทุนรายการ (Transaction cost theory) การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในองค์กรทำให้เงินลงทุนและต้นทุนในการดำเนินงานในส่วนของระบบสารสนเทศเพิ่มขึ้นแต่ระบบและช่วยให้ประสิทธิภาพขององค์กรเพิ่มขึ้น ลดต้นทุนในการดำเนินงานและเพิ่มรายได้ให้กับองค์กร โดยที่องค์กรไม่จำเป็นต้องเพิ่มจำนวนบุคคลากรให้มากขึ้นตามรายได้ที่เพิ่มขึ้นด้วยยอดขาย มีผลทำให้ต้นทุนต่อรายการลดลง

2) ทฤษฎีผู้กระทำ (Agency theory) ด้วยทฤษฎีผู้กระทำที่เป็นเจ้าขององค์กรจะว่าจ้างบุคลากรหรือผู้กระทำในการปฏิบัติงานบริหารองค์กรแทน เมื่อขนาดขององค์กรเติบโตขึ้นต้นทุนของผู้กระทำหรือต้นทุนในการประสานงานจะเพิ่มขึ้นตามความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนผู้กระทำกับขนาดขององค์กรที่วัดจากจำนวนบุคลากร

3.6.2 ผลกระทบทางด้านโครงสร้างองค์กร

1) การเกิดหน่วยงานพิเศษทางด้านเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงบางประการนี้จะมีผลต่อโครงสร้างองค์กรที่มีหน่วยงานปรากฏเพิ่มขึ้น เพื่อรับผิดชอบในภารกิจทางด้านระบบสารสนเทศ

2) เพิ่มความยืดหยุ่นให้กับโครงสร้างองค์กร โครงสร้างแต่ละโครงสร้างจะมีความเหมาะสมกับองค์กรแต่ละประเภทไม่เหมือนกัน การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในองค์กร ทำให้องค์กรมีความยืดหยุ่นในการปรับโครงสร้าง โดยนำการใช้โครงสร้างแบบเมทริกซ์ที่เคยมีปัญหาในเรื่องของการสื่อสารข้อมูลอันเนื่องมาจากบุคลากรต้องรายงานต่อผู้บังคับบัญชาทั้ง 2 คน แต่ปัญหาดังกล่าวคลี่คลายลงอันเนื่องมาจากผู้บริหารในแต่ละโครงการจะตัดสินใจ ประสานงานและควบคุมด้วยข้อมูลจากระบบสารสนเทศ

3.7 การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงอย่างมีคุณภาพที่ต้องทำควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบสารสนเทศขึ้นมาใช้งานนั้นต้องพิจารณากระบวนการพัฒนาระบบงานด้วย

การพัฒนาระบบงาน (Implementation) หมายถึงกิจกรรมทั้งหมดขององค์กรที่นำไปสู่การยอมรับระบบงาน การบริหาร และการทำกิจวัตรประจำของนวัตกรรมใหม่อย่างเช่นระบบสารสนเทศ ผู้วิเคราะห์ระบบงานในกระบวนการพัฒนาระบบงานจะเรียกว่า เอเจนต์ของการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) ผู้วิเคราะห์ระบบงานไม่ได้เพียงแค่พัฒนาทางด้านเทคโนโลยีเท่านั้น แต่จะต้องรู้ข้อกำหนด การตอบโต้ กิจกรรมการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่าง ส่วนต่าง ๆ ขององค์กร ผู้วิเคราะห์ระบบงานจะต้องทำตัวเป็นผู้ประสานงานของกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งหมดในองค์กรและมีความรับผิดชอบในการทำให้แน่ใจว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากระบบงานใหม่นั้นได้รับการยอมรับจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ผู้ที่เป็นเอเจนต์ของการเปลี่ยนแปลงจะต้องสื่อสารกับผู้ใช้งานเป็นผู้ไกล่เกลี่ยระหว่างกลุ่มที่แข่งขันกันและทำให้การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรนั้นสมบูรณ์

3.8 ปัจจัยและสาเหตุของปัจจัยที่ทำให้ระบบสารสนเทศประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว

3.8.1 ปัจจัยที่ทำให้ระบบสารสนเทศประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว

ปัจจัยที่ทำให้ระบบสารสนเทศประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวในการใช้งานระบบสารสนเทศแบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ

1) ปัจจัยด้านการออกแบบ

ปัจจัยด้านการออกแบบ เกิดขึ้นเนื่องจากการออกแบบระบบสารสนเทศไม่สามารถครอบคลุมความต้องการทางธุรกิจได้ทั้งหมด ไม่สามารถปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรได้ ระบบงานอาจไม่สามารถเสนอสารสนเทศได้รวดเร็วพอที่จะเป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน หรืออาจอยู่ในรูปแบบที่ไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือแปลความหมายที่ถูกต้องได้ หรืออาจนำเสนอข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง

ส่วนติดต่อผู้ใช้ (User Interface) กับผู้ใช้งานขององค์กรที่ไม่มีความรู้ด้านเทคนิคอาจมีความซับซ้อนมากเกินไปและไม่กระตุ้นให้เกิดความอยากในการใช้งาน หรือกล่าวได้ว่ามีการออกแบบส่วนติดต่อผู้ใช้ที่แย่มาก

จากอดีตที่ผ่านมา การออกแบบระบบสารสนเทศมักถูกครอบงำด้วยงานด้านเทคนิคมากกว่าด้านการดำเนินธุรกิจซึ่งมักจะลงเอยด้วยการพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีเทคโนโลยียอดเยี่ยม แต่ไม่สอดคล้องกับโครงสร้าง วัฒนธรรม และวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยรวม ทำให้กลายเป็นระบบสารสนเทศที่สร้างความตึงเครียด ไม่สมบูรณ์ สร้างความขัดแย้ง และถูกตัดสินว่าเป็นระบบที่ล้มเหลว

2) ปัจจัยด้านข้อมูล

ข้อมูลในระบบอาจจะถูกนำเสนออย่างไม่เที่ยงตรงและไม่มีความสอดคล้องกับการนำเสนอข้อมูลในส่วนอื่นของระบบนั้น สารสนเทศบางส่วนอาจมีข้อผิดพลาด คลุมเครือ หรือไม่ได้รับการจัดหมวดหมู่อย่างเหมาะสมสำหรับการนำเสนอทางธุรกิจ ข้อมูลบางส่วนอาจไม่สามารถนำเสนอได้เนื่องจากขาดความสมบูรณ์

3) ปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย

ระบบสารสนเทศบางระบบสามารถทำงานได้อย่างราบรื่น แต่มูลค่าหรือค่าใช้จ่ายสำหรับระบบนั้นอาจสูงมากเกินไปจนเกินกว่างบประมาณที่ตั้งไว้ ระบบงานอีกกลุ่มหนึ่งอาจมีค่าใช้จ่ายสูงเกินกว่าที่จะพัฒนาให้สำเร็จได้ ในทั้งสองกรณีนี้ระบบสารสนเทศไม่สามารถแสดงให้เห็นได้ว่ามีมูลค่าเหมาะสมกับค่าใช้จ่ายที่สูงเกินกว่าประโยชน์ที่ได้รับ

4) ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

ระบบงานไม่สามารถทำงานได้อย่างที่ควรจะเป็น ระบบไม่สามารถนำเสนอสารสนเทศที่ต้องการได้เป็นปกติหรือไม่สามารถนำเสนอสารสนเทศได้อย่างมีคุณภาพ เนื่องจากระบบคอมพิวเตอร์ล้มเหลว รายการธุรกรรมถูกยกเลิกการประมวลผลก่อนที่จะได้รับคำตอบซึ่งเกิดขึ้นบ่อยมากและรายการนั้นจะต้องถูกนำไปประมวลผลใหม่ทำให้การนำเสนอสารสนเทศต้องถูกเลื่อนยาวนานออกไปหรือไม่เป็นไปตามความต้องการที่กำหนด ระบบออนไลน์อาจไม่สามารถทำงานได้ดีเนื่องจากมีระยะเวลารอคอยผลลัพธ์ที่นานเกินไป

3.8.2 สาเหตุของปัจจัยที่ทำให้ระบบสารสนเทศประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว

สาเหตุของปัจจัยที่ทำให้ระบบสารสนเทศประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1) การมีส่วนร่วมและอิทธิพลของผู้ใช้งาน

การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ในระหว่างการออกแบบและการพัฒนาของระบบสารสนเทศทำให้เกิดผลดีหลายประการ เช่น ผู้ใช้มีโอกาสช่วยปรับปรุงให้เหมาะสมกับระบบงาน ผู้ใช้มีความกระตือรือร้นอยากใช้งานระบบที่มีส่วนร่วมในการออกแบบและพัฒนา เป็นต้น

การนำความรู้ของผู้ใช้และผู้ออกแบบและพัฒนาระบบเข้ามาใช้ร่วมกันทำให้ได้ระบบงานที่ดีขึ้น แต่ก็พบว่ามีข้อเสียบางประการเช่น ผู้ใช้จะมีมุมมองที่จำกัดอยู่เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้อง อาจมองข้ามการพัฒนากระบวนการให้ดีขึ้นกว่าเดิม เป็นต้น ดังนั้นวิสัยทัศน์และความเชี่ยวชาญของผู้ออกแบบและพัฒนาจึงเข้ามามีบทบาทอย่างมาก ซึ่งเป็นผลให้เกิดช่องว่างในการสื่อสาร (Communication Gap) ปัญหาดังกล่าวนำไปสู่ การเกิดความแตกแยกระหว่างผู้ใช้และผู้ออกแบบและพัฒนาระบบทำให้ผู้ใช้ถูกลดบทบาทการมีส่วนร่วมในการออกแบบและพัฒนาระบบ ซึ่งเป็นผลให้ขาดแนวทางในการแก้ไขปัญหาธุรกิจที่เหมาะสมได้ ซึ่งทำให้เสี่ยงต่อความล้มเหลวในการออกแบบและพัฒนาระบบ

2) การสนับสนุนด้านการบริหารในระหว่างการพัฒนาจากผู้บริหารระดับสูง

การพัฒนาระบบสารสนเทศหากได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารเป็นอย่างดีจะทำให้ผู้ใช้และผู้ออกแบบและพัฒนาระบบมีความมั่นใจในการพัฒนาระบบ โดยการสนับสนุนอาจจะเป็นการได้รับเงินสนับสนุน และรวมถึงการบังคับใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร เป็นต้นอย่างไรก็ตาม ในบางครั้งการสนับสนุนจากผู้บริหารก็กลับกลายเป็นไปในทางตรงกันข้าม โดยให้ความสำคัญมากเกินไปทำให้ทุ่มเทพยายามทั้งหมดขององค์กรลงไปในโครงการทำให้ล้มเหลวลงไปในที่สุด

3) ระดับความซับซ้อนและความเสี่ยง

ระบบงานมีความแตกต่างกันทั้งขนาด ขอบเขต ระดับความซับซ้อน และองค์ประกอบขององค์กรและเทคนิคที่ใช้ในการพัฒนา ซึ่งนักวิจัยได้ทำการค้นคว้าพบว่าขนาดของโครงการ โครงสร้างของโครงการ และประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีของผู้พัฒนาระบบ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดที่ทำให้เกิดความเสี่ยงของโครงการ

ขนาดของโครงการ (Project Size) กำหนดโดยจำนวนเงินหรือมูลค่าของโครงการ จำนวนเจ้าหน้าที่เทคนิคที่เกี่ยวข้อง เวลาที่ใช้ในการพัฒนา และจำนวนหน่วยงานขององค์กรที่จะมีผลต่อโครงการนั้น โครงการที่มีขนาดใหญ่ย่อมมีความเสี่ยงมากกว่าโครงการขนาดเล็ก เนื่องจากโครงการขนาดใหญ่มีความสลับซับซ้อนสูงมากและไม่สามารถควบคุมได้อย่างทั่วถึง

โครงสร้างของโครงการ (Structure Project) โครงสร้างที่ดีจะมีความชัดเจนกว่าโดยสามารถคำนวณหาผลลัพธ์หรือการสร้างกระบวนการทำงานสามารถกำหนดได้โดยง่าย ผู้ใช้จะทราบว่าตนเองมีความต้องการสิ่งใด และจะไม่มีเปลี่ยนแปลงข้อกำหนด โครงการประเภทนี้จะมีความเสี่ยงต่ำกว่าโครงการที่มีโครงสร้างไม่ชัดเจน เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงความต้องการอยู่เสมอ

ประสบการณ์ด้านเทคโนโลยี ความเสี่ยงของโครงการขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้พัฒนา หากอ่อนประสบการณ์ก็จะทำให้เกิดปัญหาในด้านเทคนิคสูงกว่า ทำให้ต้องใช้เวลาในการพัฒนามากยิ่งขึ้น

4) การบริหารกระบวนการพัฒนาระบบงาน

การพัฒนาระบบงานใหม่จะต้องได้การบริหารจัดการอย่างระมัดระวัง บางครั้งที่องค์ประกอบของความสำเร็จถูกลืม การละเลยการฝึกอบรมระหว่างการพัฒนา ระบบ โดยเฉพาะโครงการที่มีงบประมาณถูกนำไปใช้อย่างมากในตอนต้นของโครงการสุดท้ายก็ไม่เหลืองบประมาณเพียงพอสำหรับการฝึกอบรมทำให้ต้องตัดส่วนนี้ออกไป

การบริหารจัดการโครงการโดยทั่วไปแล้วองค์กรเอกชนจะรับมอบงาน ทั้ง ๆ ที่ไม่เสร็จสมบูรณ์ เนื่องจาก การเพิกเฉยและมองโลกในแง่ดี การประมาณเวลาไม่ถูกต้อง เนื่องจากงานส่วนใหญ่เป็นงานใหม่ไม่เคยมีประสบการณ์ ซึ่งทำให้เกิดการคาดเดาที่ดีกว่าความเป็นจริง คือ คาดว่าผลเสียที่เกิดขึ้นไม่ร้ายแรง

การเพิ่มจำนวนผู้พัฒนาโดยขาดความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการออกแบบและพัฒนา ระบบซึ่งต้องกระทำอย่างต่อเนื่องและจะต้องมีการกระทำแบบเป็นขั้นเป็นตอน ซึ่งการเพิ่มจำนวนคนก็อาจจะทำให้โครงการต้องล่าช้าออกไป เนื่องจากการทำงานที่ต้องอาศัยการสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจ ให้มีแนวทางในการพัฒนาระบบไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งทำให้เกิดค่าใช้จ่ายในด้านบุคลากรเกินความจำเป็น

ความล่าช้าของโครงการ ความล้มเหลว ปัญหาที่เกิดระหว่างการพัฒนา จะเป็นข้อมูลที่ผู้บริหารขององค์กรไม่ได้รับทราบหรือรับทราบทีหลัง ทำให้การแก้ไขยากยิ่งขึ้น ทำให้โครงการต้องล่าช้าออกไป ค่าใช้จ่ายสูงขึ้น หรืออาจทำให้โครงการนั้นล้มเหลว

4. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศ จัดว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการนำไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในการกำหนดนโยบายการบริหารและการวางแผนพัฒนาในด้านต่างๆ ดังนั้น ระบบสารสนเทศ จึงจำเป็นจะต้องมีการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อให้สนองต่อความต้องการและเกิดประสิทธิภาพในการนำไปใช้งาน และได้มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอขั้นตอนและกระบวนการในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ดังนี้

อุทัย บุญประเสริฐ (2526 : 40) ได้เสนอแนวคิดในการจัดระบบสารสนเทศในการบริหารมีลักษณะเป็นวิวัฒนาการ ซึ่งในทางปฏิบัติแล้วระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นมา ผลที่ได้ไม่สามารถสนองความต้องการในการตัดสินใจได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้การพัฒนาระบบสารสนเทศที่สมบูรณ์มีลักษณะเป็นการวิวัฒนาการ และได้เสนอรูปแบบการพัฒนาระบบสารสนเทศไว้ 5 ขั้นตอน คือ

1. พิจารณาความต้องการด้านสารสนเทศ โดยผู้บริหารและผู้จัดระบบ
2. พิจารณาแหล่งข้อมูล
3. รวบรวมสรุปและแปรสภาพเป็นสารสนเทศ
4. ส่งสารสนเทศ
5. ใช้สารสนเทศ

อำรุง จันทวานิช, ภาณุรัตน์ รัตยาภาส และเจษฎ์ อนุธรรมมงคล (2529 : 45-47)กล่าวถึงขั้นตอนในการจัดระบบข้อมูลสารสนเทศไว้ ดังนี้

1. ระบบสารสนเทศที่ดี จะต้องเป็นระบบสารสนเทศที่ทำหน้าที่ครบทั้ง 3 ระบบ
 - 1.1 การรวบรวมข้อมูลและการเก็บรักษาข้อมูล ข้อมูลทั้งหลายจะต้องบันทึกและเก็บเอาไว้เพื่อเป็นตัวแทนของเหตุการณ์และกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นของหน่วยงาน
 - 1.2 การเรียกข้อมูลมาใช้และการรายงานข้อมูล ข้อมูลที่รวบรวมได้ควรมีการรายงานเป็นระยะ ในรูปของการสรุปรวมเพื่อแสดงสถานการณ์ปัจจุบันของเหตุการณ์ หรือกิจกรรม
 - 1.3 การวิเคราะห์และการประเมินข้อมูล หน้าที่ของระบบสารสนเทศ อันนี้ถือเป็นว่าระดับสูงกว่าสองระดับข้างต้น กล่าวได้ว่า จากรายละเอียดข้อมูลที่รวบรวมได้ต้องนำมาเชื่อมโยงหา

ความสัมพันธ์ เพื่อวิเคราะห์และแปลความหมายข้อมูลรวมทั้งประเมินผลที่ได้ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการกำหนดแนวนโยบายหรือเพื่อการศึกษาวิจัยเฉพาะเรื่อง

2. ความสมบูรณ์ หรือความทันสมัยของระบบสารสนเทศในองค์กร จะมีลักษณะแตกต่างกันไปตามเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บสะสมข้อมูล การเรียกใช้และการวิเคราะห์ข้อมูลช่วงของความแตกต่างมีตั้งแต่ระบบดั้งเดิมที่ค่อนข้างล้าสมัย ไปจนถึงระบบที่ใช้เทคโนโลยีและเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ซับซ้อน

3. ขั้นตอนการจัดระบบข้อมูลและสารสนเทศจำเป็นจะต้องมีบุคคลหลายฝ่ายเข้ามาร่วมงานอย่างจริงจังนับตั้งแต่ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญด้านข้อมูลและสารสนเทศผู้ปฏิบัติรวมทั้งการดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ อย่างรอบคอบ ดังนี้

3.1 กำหนดข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นต่อการบริหารงานและการวางแผนโดยความร่วมมือของนักบริหารและผู้ออกแบบสารสนเทศ

3.2 ออกแบบ หรือกำหนดองค์กรที่รับผิดชอบงานข้อมูลและสารสนเทศโดยผู้รับผิดชอบขององค์กรจะกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่จะต้องปฏิบัติ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย และบุคลากรที่จะปฏิบัติงานนั้น

3.3 กำหนดรูปแบบของระบบข้อมูล และสารสนเทศ นับตั้งแต่แบบเก็บข้อมูลระบบการดำเนินงาน โครงการสร้างระบบ วิธีประมวลผล การเสนอรูปแบบรายงาน ซึ่งแต่ละส่วนของระบบจะต้องพิจารณาให้ละเอียด จนสามารถนำไปปฏิบัติได้

3.4 ลงมือปฏิบัติงานตามรูปแบบที่กำหนดพร้อมกันตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของทุกส่วนที่ประกอบขึ้นเป็นระบบข้อมูลและสารสนเทศ

ฮัสเซน (Hussain. 1976 : 183-185) ได้เสนอขั้นตอนในการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศไว้ 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาความเป็นไปได้เพื่อเป็นการตรวจสอบความเป็นไปได้ และปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในการพัฒนาระบบ

2. พิจารณาความต้องการของระบบ ขั้นตอนนี้ผู้ใช้สารสนเทศจะต้องกำหนดจุดประสงค์ นโยบาย และขอบเขตของสารสนเทศด้วยวิธีเชิงปฏิบัติ

3. ออกแบบระบบ หมายถึง การพิจารณาส่วนประกอบต่างๆ ของระบบ ซึ่งมีสิ่งที่ต้องพิจารณา 4 ประการ คือ

3.1 การเตรียมการด้านกายภาพ

3.2 วิธีการ

3.3 โครงสร้างของโครงการ

3.4 การเปลี่ยนแปลงองค์กร

4. ตรวจสอบข้อสรุป เป็นการตรวจสอบการออกแบบก่อนการดำเนินการ
5. การบริหารโครงการ
6. จัดวงจรพัฒนาระบบสารสนเทศ

เมอร์ดิก และรอส (Murdick and Ross. 1977 : 11) ได้เสนอกระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศไว้ 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. พิจารณาค้นหาความต้องการด้านสารสนเทศของผู้บริหาร
2. กำหนดวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการจัดระบบสารสนเทศ
3. วางแผนเพื่อออกแบบสารสนเทศรวมทั้งประมาณการค่าใช้จ่าย
4. เตรียมสร้างแบบสารสนเทศอย่างหยาบๆ ที่เห็นว่าจะสามารถนำมาใช้ปฏิบัติรวมทั้งแบบที่คิดว่าจะประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

5. จัดเตรียมรายละเอียดแบบ หมายถึง การจัดเตรียมรายละเอียด รายงานการบริหาร รายละเอียด การไหลเวียนของข้อมูล และการสร้างงานข้อมูล หรือรายการข้อมูลที่จะบรรจุไว้ในแฟ้ม หรือระบบเก็บข้อมูล ตลอดจนการเตรียมบุคลากรให้รับผิดชอบ

6. เริ่มนำระบบสารสนเทศเข้าปฏิบัติ
7. ตรวจสอบระบบ

แอนดรู และมอร์ (Andrew and Moir. 1970 : 59) ได้กำหนดกระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศไว้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล หรือตัวป้อน
2. การจัดกระทำข้อมูล หรือการประมวลผลข้อมูล
3. การเผยแพร่ข้อมูล หรือผลผลิต

จากการศึกษาข้อเสนอของนักวิชาการที่ได้เสนอขั้นตอนและกระบวนการในการพัฒนาระบบสารสนเทศแล้ว พอสรุปเป็นประเด็นสำคัญในการพัฒนาระบบสารสนเทศได้เป็น 6 ขั้นตอน ที่ได้เสนอแนวทางในการจัดระบบข้อมูลสารสนเทศ เป็น 6 ขั้นตอน คือ

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล
2. การตรวจสอบข้อมูล
3. การเก็บรักษาข้อมูล
4. การประมวลผลข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. การนำเสนอและเผยแพร่ข้อมูล

5. บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจ

เทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลให้ธุรกิจมีศักยภาพที่ดีขึ้นเพราะบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาช่วยเหลือ สนับสนุนธุรกิจในด้านต่างๆ เช่น

- ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต เช่น ลดต้นทุนการบริหารจัดการ ลดต้นทุนในการผลิต ช่วยลดบุคลากรหรือใช้บุคลากรในองค์กร ได้เต็มศักยภาพมากขึ้น
- ช่วยเพิ่มคุณภาพผลิตภัณฑ์และตอบสนองความต้องการลูกค้าได้ดีขึ้น
- ช่วยสร้างสรรค์และพัฒนากลยุทธ์ในการบริหารจัดการให้ได้เปรียบในการแข่งขัน
- ช่วยให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จในการจัดการเชิงกลยุทธ์ตามแผนที่วางไว้
- ช่วยให้เกิดการปรับโครงสร้างองค์กรหรือปรับรื้อองค์กรในทิศทางที่ดีได้
- ช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจได้เร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนสามารถส่งการสื่อสารในองค์กร ได้ชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากขึ้น
- ช่วยให้ผู้สามารถเข้าถึงข้อมูลที่มีค่าและจำเป็นต่อองค์กรได้ดีขึ้น
- ช่วยให้เกิดนวัตกรรมใหม่ในตัวสินค้าและการบริการ
- ช่วยเปลี่ยนมุมมองในการบริหารจากหน้าที่มาเป็นกระบวนการ

การประยุกต์ใช้สารสนเทศในธุรกิจจึงมีแนวทางที่หลากหลายและประยุกต์ใช้ได้หลายด้าน อาทิ เช่น การประยุกต์ใช้กับงานด้านการผลิต ตั้งแต่การควบคุมการผลิต การวางแผนการผลิต การจัดการสินค้าคงคลังและช่วยเขียนแบบ ด้านฝ่ายการเงินและบัญชี ส่วนใหญ่ก็เป็นเรื่องงบการเงิน การวิเคราะห์งบเพื่อการงบประมาณและการวางแผนการลงทุน ส่วนด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ก็สามารถใช้งานเพื่อการฝึกอบรมพัฒนาการวางแผนการเติบโตในหน้าที่การงาน (Career Path) การจัดการเรื่องผลตอบแทนและค่าจ้างต่างๆ

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สง่า กิ่งเมืองเก่า (2541) ศึกษาเรื่อง การจัดการสารสนเทศสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลของจังหวัดขอนแก่น พบว่า สภาพความต้องการที่ควรปรับปรุงคือการจัดให้มีห้องหรือศูนย์สารสนเทศ การจัดระบบสื่อสาร การรวบรวมความรู้แก่นุคลากร และการกำหนดให้มีบุคลากรรับผิดชอบด้านสารสนเทศโดยเฉพาะ สำหรับแนวทางการจัดการสารสนเทศสำหรับ อบต.คือการกำหนดนโยบายและงบประมาณที่ชัดเจนเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศ การพัฒนาให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถด้านสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ การกำหนดประเภทของข้อมูลที่จำเป็นสำหรับ อบต. แต่ละแห่ง และการกำหนดวิธีการจัดการสารสนเทศอย่างเป็นรูปธรรม

นิภาพรรณ ฤทธิรอด (2544) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดระบบสารสนเทศทางการพยาบาล โรงพยาบาลศรีนครินทร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ระดับการดำเนินการจัดระบบสารสนเทศทางการพยาบาลอยู่ในระดับมากทุกขั้นตอน ตามลำดับคือ การสร้าง จัดหาและรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์และเก็บรักษาข้อมูล การนำเสนอและการสืบค้นสารสนเทศ และการประมวลผลข้อมูล ปัญหาในการดำเนินการจัดระบบสารสนเทศทางการพยาบาลโดยภาพรวม คือ การไม่มีเทคโนโลยีที่เหมาะสม ไม่มีบุคลากรรับผิดชอบในการดำเนินการ โดยตรงหรือมีความรู้ความสามารถในการดำเนินงาน ขาดการสนับสนุนด้านงบประมาณในการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ ในด้านความต้องการการดำเนินการจัดระบบสารสนเทศทางการพยาบาลโดยภาพรวม มีความต้องการในด้านนโยบายและแผนให้ชัดเจน มีความต้องการเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ให้เพียงพอ มีความต้องการให้มีบุคลากรที่รับผิดชอบโดยตรงและมีการพัฒนาฝีมืออบรมบุคลากรในการดำเนินงานการจัดระบบสารสนเทศให้ต่อเนื่อง

ขนิษฐา รัชย์มณี (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร โรงพยาบาลชัยภูมิ พบว่า ส่วนใหญ่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลทุกวัน มีการเตรียมข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องก่อนการประมวลผลข้อมูลทุกรายการ การนำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่นำเสนอในรูปรายงานสรุปและนำเสนอทุกเดือน ปัญหาที่พบในการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร คือ ทุกระบบไม่มีการประเมินผลการใช้ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มงาน สภาพการใช้สารสนเทศผู้บริหาร โรงพยาบาลส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อการวางแผนองค์การและเพื่อควบคุมงาน

เยาวพา กนกแก้ว (2546) ศึกษาเรื่อง ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร โรงพยาบาลชุมชน สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์ พบว่า ปัญหาเกี่ยวกับการจัดระบบสารสนเทศจะเป็นด้านบุคลากรและด้านการจัดการ รองลงมาคือ ด้านความไม่เพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีและงบประมาณ ในด้านสภาพการใช้และการได้รับสารสนเทศของผู้บริหาร ปัญหาคือ

สารสนเทศที่ได้รับมีความล่าช้าไม่ทันเวลาที่ต้องการใช้ ความต้องการปรับปรุงและพัฒนาระบบส่วนมากมีความต้องการพัฒนาระบบและบุคลากร การจัดงบประมาณให้เพียงพอความต้องการจัดหาเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เพียงพอ รวมทั้งการฝึกอบรมให้บุคลากรผู้ดำเนินงานพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถ และประสบการณ์เพิ่มขึ้น มีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน

สังชัย บุญพิว (2546) ศึกษาเรื่อง รูปแบบการสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารและการบริการที่มีประสิทธิภาพ กรณีศึกษาเทศบาลนครขอนแก่น พบว่า การจัดระบบสารสนเทศในเทศบาลนครขอนแก่น มีการมอบหมายให้ฝ่ายแผนงานและหน่วยงานอื่นเป็นผู้ดูแลการใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีการใช้ประโยชน์ค่อนข้างน้อย เนื่องจากการนำมาใช้ยังไม่สามารถทำได้สะดวก ถูกต้องรวดเร็วได้ ทั้งที่มีการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศอยู่ในเกณฑ์ดี ความต้องการพัฒนาระบบสารสนเทศ มีความต้องการเชื่อมโยงข้อมูลที่ครอบคลุมทุกหน่วยงาน รวมทั้งสามารถเชื่อมโยงข้อมูลไปยังหน่วยงานภายนอกเทศบาลได้ ความต้องการพัฒนาด้านการจัดเก็บและวิธีการนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ โดยต้องการให้มีศูนย์กลางข้อมูลที่สามารถสืบค้นข้อมูลได้เอง มีคุณภาพประกอบด้วย ความถูกต้อง ครบถ้วน ความเป็นปัจจุบันและตรงตามความต้องการ แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศควรมีการพัฒนาการเชื่อมโยงระบบ LAN ที่มีอยู่แล้วให้สามารถใช้งานระบบอินทราเน็ตได้ ควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่าง ๆ โปรแกรมใหม่ ๆ ที่ทันสมัยให้เพียงพอ ควรจัดทำศูนย์ให้บริการเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service) เพื่อประสิทธิภาพในการบริหารและบริการของเทศบาลนครขอนแก่น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาสภาพปัญหาการใช้งานระบบโปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400 ของบริษัท วัชรพล มีสาระสำคัญถึงวิธีการดำเนินการวิธีการศึกษาอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและนำไปวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติต่อไปในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังนี้คือ

1. ประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นผู้ใช้งานระบบสารสนเทศในบริษัท วัชรพล จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 175 คน เนื่องจากประชากรมีปริมาณไม่มาก จึงใช้ประชากรทั้งหมดในการศึกษา

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามชนิดที่มีโครงสร้าง (Structured questionnaires) ซึ่งประกอบด้วยคำถามปลายปิด (Closed-ended question) และคำถามปลายเปิด (Open-ended question) แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 5 ข้อ เป็นคำถามลักษณะของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ เป็นคำถามลักษณะปลายปิด (Close-ended question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบโปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400 มีจำนวน 36 ข้อ เป็นคำถามลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลอัตราภาค (Interval Scale) มี 5 ระดับ สามารถกำหนดน้ำหนักความสำคัญของแต่ละลำดับ ดังนี้

ระดับปัญหา	น้ำหนักความสำคัญ
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (Class interval) ดังนี้ (มัลลิกา นุนนาค 2537:29) และ (จิรารัตน์ ศรีเจริญ 2546:42-45 อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2548: 167-168)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาค} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ระดับปัญหา	ระดับน้ำหนักความสำคัญ
มากที่สุด	4.21-5.00
มาก	3.41-4.20
ปานกลาง	2.61-3.40
น้อย	1.81-2.60
น้อยที่สุด	1.00-1.80

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือตามลำดับต่อไปนี้

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการใช้ระบบโปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400
2. สร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ และ การใช้ระบบโปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าวิจัยอิสระ เพื่อพิจารณาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเกี่ยวกับสำนวนภาษาให้เข้าใจง่าย เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีข้อความตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
4. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา
5. นำแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาแก้ไข ตรวจสอบหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) โดยอาจารย์ที่ปรึกษา อีกครั้งก่อนนำไปใช้จริง

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น ได้นำกรอบแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวบรวม และสร้างแบบสอบถามขึ้น เพื่อให้เป็นเครื่องมือในการศึกษา ซึ่งก่อนนำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบเครื่องมือวัด ดังนี้

1. ความเที่ยงตรง (Validity)

นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) และภาษา ความถูกต้องของแบบสอบถาม หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้งหนึ่งก่อนนำไปทดลองใช้

2. ความเชื่อมั่น (Reliability)

นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้งานระบบ โปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS 400 ของบริษัท ไบโอฟาร์มจำกัด จำนวน 30 คน แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งหมดด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของ Cronbach (กัลยา วินิชย์บัญชา 2545: 449) ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $-1 \leq \infty \leq 1$

ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.961

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม โดยแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้
 1. หาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ในด้านปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและอายุงานในตำแหน่งปัจจุบัน
 2. หาค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ปัญหาการใช้ระบบ โปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400
 3. หาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ปัญหาการใช้ระบบ โปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาสภาพปัญหาการใช้งานระบบโปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูลAS400
ของบริษัทฯ จำกัด ผู้ศึกษาได้เสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ขั้นตอนการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ขั้นตอนการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้
ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัญหาการใช้งานระบบโปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูลAS400

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

สภาพปัญหาการใช้งานระบบโปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400 ของบริษัทฯ จำกัด ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและอายุงานในตำแหน่งปัจจุบัน สรุปผลได้ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและอายุงานในตำแหน่งปัจจุบัน

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	37	21.14
	หญิง	138	78.86
	รวม	175	100.00
	อายุ		
	ต่ำกว่า 20 ปี	4	2.29
	20 - 30 ปี	50	28.57
	31 - 40 ปี	56	32.00
	41 - 50 ปี	61	34.86
	51 - 60 ปี	4	2.29
	รวม	175	100.00
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	5.71
	ปริญญาตรี	152	86.86
	ปริญญาโท	13	7.43
	รวม	175	100.00
	ตำแหน่งงาน		
	หัวหน้าฝ่าย/แผนก	9	5.14
	รองหัวหน้าฝ่าย/แผนก	71	40.57
	พนักงานประจำ	76	43.43
	พนักงานชั่วคราว	19	10.86
	รวม	175	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุงานในตำแหน่งปัจจุบัน		
ต่ำกว่า 1 ปี	23	13.14
1-10 ปี	52	29.71
11-20 ปี	59	33.71
20 ปีขึ้นไป	41	23.43
รวม	175	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 138 ราย (ร้อยละ 78.86) รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน 37 ราย (ร้อยละ 21.14)

เมื่อจำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่ มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 61 ราย (ร้อยละ 34.86) รองลงมา คืออายุตั้งแต่ 31-40 ปี จำนวน 56 ราย (ร้อยละ 32.00) ถัดไปคืออายุ 20-30 ปี จำนวน 50 ราย (ร้อยละ 28.57) และน้อยที่สุดคือมีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี และ 51-60 ปี จำนวน 4 ราย (ร้อยละ 2.29) เท่ากัน

เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 152 ราย (ร้อยละ 86.86) รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 13 ราย (ร้อยละ 7.43) และน้อยที่สุดมีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 ราย (ร้อยละ 5.71)

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำ จำนวน 76 ราย (ร้อยละ 43.43) รองลงมาคือ รองหัวหน้าฝ่าย/แผนก จำนวน 71 ราย (ร้อยละ 40.57) ถัดไปคือพนักงานชั่วคราว จำนวน 19 ราย (ร้อยละ 5.14) และน้อยที่สุด คือ หัวหน้าฝ่าย/แผนก จำนวน 9 ราย (ร้อยละ 5.14)

เมื่อจำแนกตามอายุงานในตำแหน่งปัจจุบัน ส่วนใหญ่ มีอายุงาน 11-20 ปี จำนวน 59 ราย (ร้อยละ 33.71) รองลงมา มีอายุงาน 1-10 ปี จำนวน 52 ราย (ร้อยละ 29.71) ถัดไปมีอายุงาน 20 ปี ขึ้นไป จำนวน 41 ราย (ร้อยละ 23.43) และน้อยที่สุดมีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 23 ราย (ร้อยละ 13.14)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัญหาการใช้งานระบบโปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูลAS400

การศึกษาสภาพปัญหาการใช้งานระบบโปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูลAS400 ของบริษัทวิศรพล จำกัด ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการใช้งานระบบ โปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400 สรุปผลได้ดังตารางที่ 4.2-4.7

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล

ปัญหาด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล	ระดับปัญหา (%)					ค่าเฉลี่ย	SD.	การแปล ผลระดับ ปัญหา
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ขาดการวางแผนกำหนดวิธีจัดสร้าง แบบเก็บข้อมูลร่วมกัน	4.57	19.43	36.00	25.14	14.86	2.74	1.077	ปานกลาง
แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับวิธีการ เก็บรวบรวมข้อมูลไม่ชัดเจน	0.00	14.86	42.29	20.00	22.86	2.49	1.005	น้อย
การมอบหมายบุคลากรที่ รับผิดชอบในการเก็บรวบรวม ข้อมูลไม่ชัดเจน	2.86	22.86	36.57	17.71	20.00	2.71	1.115	ปานกลาง
ผู้ให้ข้อมูล (ผู้ตอบแบบสอบถาม) ไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ของการเก็บ รวบรวมข้อมูลแต่ละครั้ง	2.86	9.71	38.29	29.71	19.43	2.47	1.005	น้อย
งบประมาณเพื่อสนับสนุนการเก็บ รวบรวมข้อมูลไม่เพียงพอ	6.86	26.86	21.14	28.00	17.14	2.78	1.212	ปานกลาง
การกำหนดระยะเวลาในการเก็บ รวบรวมข้อมูลไม่เหมาะสม	2.29	31.43	25.14	23.43	17.71	2.77	1.142	ปานกลาง
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลไม่เหมาะสมและสอดคล้อง กับวัตถุประสงค์ในการนำไปใช้	2.29	24.00	32.57	28.57	12.57	2.75	1.031	ปานกลาง
	รวมเฉลี่ย					2.67	1.083	ปานกลาง

แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล ในภาพรวมพบว่าปัญหาด้านการเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อพบว่าปัญหาขบประมาณเพื่อสนับสนุนการเก็บรวบรวมข้อมูลไม่เพียงพอ เป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเมื่อเทียบกับปัญหาในข้ออื่นๆ โดยระดับปัญหาอยู่ที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.78) รองลงมาคือปัญหาการกำหนดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลไม่เหมาะสมอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 2.77) และปัญหาที่ผู้ให้ข้อมูล (ผู้ตอบแบบสอบถาม) ไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวมข้อมูลแต่ละครั้งมีค่าต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับปัญหาในข้ออื่นๆ โดยระดับปัญหาอยู่ที่ระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.47)

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านการตรวจสอบข้อมูล

ปัญหาด้านการตรวจสอบข้อมูล	ระดับปัญหา (%)					ค่าเฉลี่ย	SD.	การแปลผลระดับปัญหา
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การกำหนดวิธีการตรวจสอบข้อมูลไว้ไม่ชัดเจน	4.57	31.43	29.14	27.43	7.43	2.98	1.037	ปานกลาง
การตรวจสอบข้อมูลไม่มีความละเอียด ถูกต้องทั้งการสะกดหรือเครื่องหมายต่างๆ	7.43	21.14	40.57	18.29	12.57	2.93	1.093	ปานกลาง
การจัดข้อมูลไว้เพื่อการตรวจสอบๆ ไม่มีความสมบูรณ์ครบถ้วน	6.86	20.00	34.86	30.86	7.43	2.88	1.035	ปานกลาง
บุคลากรที่รับผิดชอบขาดความรู้ความเข้าใจในการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูลกับวัตถุประสงค์	17.14	32.57	16.57	24.00	9.71	3.23	1.263	ปานกลาง
ข้อมูลไม่มีการปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การนำไปใช้แต่ละครั้ง	16.57	45.71	17.14	15.43	5.14	3.53	1.097	มาก
	รวมเฉลี่ย					3.11	1.105	ปานกลาง

แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านการตรวจสอบข้อมูล ในภาพรวมพบว่าปัญหาด้านการตรวจสอบข้อมูลอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อพบว่าปัญหาข้อมูลไม่มีการปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การนำไปใช้แต่ละครั้งเป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเมื่อเทียบกับปัญหาในข้ออื่นๆ โดยระดับปัญหาอยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) รองลงมาคือปัญหามูลค่าการที่รับผิดชอบขาดความรู้ความเข้าใจในการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูลกับวัตถุประสงค์อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) และปัญหาการจัดข้อมูลไว้เพื่อการตรวจสอบๆ ไม่มีความสมบูรณ์ครบถ้วนมีค่าต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับปัญหาในข้ออื่นๆ โดยระดับปัญหาอยู่ที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.88)

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านการประมวลผล

ปัญหาด้านการประมวลผล	ระดับปัญหา (%)					ค่าเฉลี่ย	SD.	การแปล ผลระดับ ปัญหา
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
บุคลากรที่รับผิดชอบขาดมีความรู้ ความเข้าใจวิธีการประมวลผลของโปรแกรม	17.14	29.71	22.29	17.71	13.14	3.20	1.287	ปานกลาง
ขาดบุคลากรที่ทำหน้าที่ประมวลผลโดยตรง	30.86	25.71	28.57	7.43	7.43	3.65	1.203	มาก
บุคลากรที่รับผิดชอบขาดความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400	18.29	20.57	30.86	15.43	14.86	3.12	1.297	ปานกลาง
ไม่มีเอกสารคู่มือแนะนำวิธีการประมวลผลไว้ศึกษาประกอบการปฏิบัติงาน	26.29	10.29	30.86	20.00	12.57	3.18	1.355	ปานกลาง
เครื่องมือที่ใช้ในการประมวลผลไม่ทันสมัยและไม่มีประสิทธิภาพ	14.29	32.00	20.57	20.57	12.57	3.15	1.260	ปานกลาง
จำนวนเครื่องมือที่ใช้ในการประมวลผลไม่เพียงพอ	10.29	33.71	25.71	13.14	17.14	3.07	1.253	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย						3.22	1.275	ปานกลาง

แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านการประมวลผลในภาพรวมพบว่าปัญหาด้านการประมวลผลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อพบว่าขาดบุคลากรที่ทำหน้าที่ประมวลผลโดยตรงเป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเมื่อเทียบกับปัญหาในข้ออื่นๆ โดยระดับปัญหาอยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) รองลงมาคือปัญหาบุคลากรที่รับผิดชอบขาดความรู้ ความเข้าใจวิธีการประมวลผลของโปรแกรมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) และปัญหาจำนวนเครื่องมือที่ใช้ในการประมวลผลไม่เพียงพอมีค่าที่สูงสุดเมื่อเทียบกับปัญหาในข้ออื่นๆ โดยระดับปัญหาอยู่ที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.07)

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านการเก็บรักษาข้อมูล

ปัญหาด้านการเก็บรักษาข้อมูล	ระดับปัญหา (%)					ค่าเฉลี่ย	SD.	การแปลผล ระดับ ปัญหา
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ไม่มีสถานที่หรือห้องสำหรับเป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศโดยเฉพาะ	14.29	29.71	30.29	16.00	9.71	3.23	1.172	ปานกลาง
ไม่มีครุภัณฑ์ วัสดุที่จำเป็นในการเก็บรักษาข้อมูลที่เหมาะสมเพียงพอ เช่น แผ่นบันทึกข้อมูล	17.14	22.86	30.86	17.14	12.00	3.16	1.245	ปานกลาง
ไม่มีการจัดระบบค้นหาที่ชัดเจนเพื่อสะดวกในการสืบค้น	9.71	26.29	26.29	22.86	14.86	2.93	1.216	ปานกลาง
ขาดบุคลากรที่รับผิดชอบในการเก็บรักษาข้อมูลโดยตรง	9.14	26.86	32.57	21.14	10.29	3.03	1.124	ปานกลาง
บุคลากรที่รับผิดชอบขาดความเอาใจใส่ ไม่ให้ความสำคัญในการเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นหลักฐาน	19.43	18.29	31.43	20.57	10.29	3.16	1.249	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย						3.10	1.201	ปานกลาง

แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านการเก็บรักษาข้อมูลในภาพรวมพบว่าปัญหาด้านการเก็บรักษาข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.10) เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อพบว่าไม่มีสถานที่หรือห้องสำหรับเป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศโดยเฉพาะเป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเมื่อเทียบกับปัญหาในข้ออื่นๆ โดยระดับปัญหาอยู่ที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) รองลงมาคือปัญหาไม่มีครุภัณฑ์ วัสดุที่จำเป็นในการเก็บรักษาข้อมูลที่เหมาะสมเพียงพอ เช่น แผ่นบันทึกข้อมูลและปัญหาบุคลากรที่รับผิดชอบขาดความเอาใจใส่ ไม่ให้ความสำคัญในการเก็บรักษา

ข้อมูลไว้เป็นหลักฐานอยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.16) และปัญหาไม่มีการจัดระบบ ค้นหาที่ชัดเจนเพื่อสะดวกในการสืบค้นมีค่าต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับปัญหาในข้ออื่นๆ โดยระดับปัญหา อยู่ที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.93)

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านการวิเคราะห์ข้อมูล

ปัญหาด้านการวิเคราะห์ข้อมูล	ระดับปัญหา (%)					ค่าเฉลี่ย	SD.	การแปล ผลระดับ ปัญหา
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
บุคลากรผู้รับผิดชอบขาดความรู้ ความเข้าใจในวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักวิชาการ	18.86	32.57	33.14	13.14	2.29	3.53	1.016	มาก
ขาดบุคลากรที่ชำนาญการในการอ่านผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400	14.29	30.29	32.00	23.43	0.00	3.35	0.994	ปานกลาง
ไม่มีคู่มือศึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล	9.14	21.14	41.71	20.57	7.43	3.04	1.041	ปานกลาง
ขาดบุคลากรมีความชำนาญในเรื่องการวิเคราะห์ผลข้อมูล	20.00	31.43	18.86	17.14	12.57	3.29	1.309	ปานกลาง
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลไม่มีความสอดคล้องเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์	10.29	41.71	18.29	22.86	6.86	3.26	1.128	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย						3.29	10.970	ปานกลาง

แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านการวิเคราะห์ข้อมูล ในภาพรวมพบว่าปัญหาด้านการวิเคราะห์ข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อพบว่าบุคลากรผู้รับผิดชอบขาดความรู้ ความเข้าใจในวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักวิชาการเป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเมื่อเทียบกับปัญหาในข้ออื่นๆ โดยระดับปัญหาอยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) รองลงมาคือปัญหาขาดบุคลากรที่ชำนาญการในการอ่านผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400 อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) และปัญหาไม่มีคู่มือศึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลมีค่าต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับปัญหาในข้ออื่นๆ โดยระดับปัญหาอยู่ที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.04)

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านการนำเสนอและเผยแพร่ข้อมูล

ปัญหาด้านการนำเสนอและเผยแพร่ ข้อมูล	ระดับปัญหา (%)					ค่าเฉลี่ย	SD.	การแปล ผลระดับ ปัญหา
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
บุคลากรที่รับผิดชอบในการ รวบรวมผลงานเพื่อนำเสนอและ เผยแพร่ข้อมูลไม่เพียงพอ	9.71	26.29	28.00	30.29	5.71	3.04	1.090	ปานกลาง
การประสานงานระหว่างผู้เป็น เจ้าของข้อมูลกับผู้นำเสนอและ เผยแพร่ข้อมูล	11.43	24.00	31.43	30.86	2.29	3.11	1.044	ปานกลาง
การให้บริการข้อมูลแก่ผู้มาขอใช้ บริการด้วยความรวดเร็ว ครบถ้วน และถูกต้อง	14.29	12.00	50.86	22.86	0.00	3.18	0.945	ปานกลาง
การกำหนดวิธีการนำเสนอและ เผยแพร่ข้อมูลมีความชัดเจน	2.29	21.71	40.00	26.29	9.71	2.81	0.963	ปานกลาง
สามารถนำเสนอ และเผยแพร่ข้อมูล ได้หลากหลายรูปแบบ	5.14	21.14	32.57	30.86	10.29	2.80	1.050	ปานกลาง
ข้อมูลที่น่าเสนอและเผยแพร่มีความ ชัดเจนถูกต้อง และครบถ้วน	9.71	22.29	42.86	13.14	12.00	3.05	1.108	ปานกลาง
	รวมเฉลี่ย					2.99	1.033	ปานกลาง

แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาด้านการนำเสนอและเผยแพร่ข้อมูล ในภาพรวมพบว่าปัญหาด้านการวิเคราะห์ข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.99) เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อพบว่าการให้บริการข้อมูลแก่ผู้มาขอใช้บริการด้วยความรวดเร็ว ครบถ้วน และถูกต้องเป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเมื่อเทียบกับปัญหาในข้ออื่นๆ โดยระดับปัญหาอยู่ที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) รองลงมาคือปัญหาการประสานงานระหว่างผู้เป็นเจ้าของข้อมูลกับผู้นำเสนอและเผยแพร่ข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) และปัญหาสามารถนำเสนอ และเผยแพร่ข้อมูลได้หลากหลายรูปแบบมีค่าต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับปัญหาในข้ออื่นๆ โดยระดับปัญหาอยู่ที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.80)

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาสภาพปัญหาการใช้งานระบบโปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400 ของบริษัท วัชรพล จำกัด เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศที่สามารถคำนวณ วิเคราะห์ และจัดการภายในองค์กรเข้ามาช่วยในการประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ที่เรียกว่าระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System: MIS) ซึ่งเป็นระบบที่ช่วยสนับสนุนการบริหารงาน ซึ่งจะช่วยให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเป็นแนวทางให้กับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ให้กับผู้ที่ต้องการศึกษาต่อไป

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ใช้งานระบบโปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400 ของบริษัทวัชรพล จำกัด

1.1.2 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการใช้งานระบบโปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400 ของบริษัทวัชรพล จำกัด

1.2 วิธีการดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็นผู้ใช้งานระบบสารสนเทศในบริษัทวัชรพล จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 175 คน เนื่องจากประชากรมีปริมาณไม่มาก จึงใช้ประชากรทั้งหมดในการศึกษา

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัญหาการใช้งานระบบโปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล รวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถามสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เก็บข้อมูลจากแหล่งอื่น ที่มีการเก็บข้อมูลไว้แล้วได้จากหน่วยงาน

ราชการและการค้นคว้าจากสื่อต่างๆ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วารสาร เอกสาร คู่มือต่างๆ บทความ สืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ประชากร ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์เนื้อหาเสนอในรูปแบบตารางประกอบการพรรณนา

1.3 ผลการศึกษา

1.3.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่เป็นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 138 ราย(ร้อยละ 78.86) มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 61 ราย(ร้อยละ 34.86) มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 152 ราย(ร้อยละ 86.86) เป็นพนักงานประจำ จำนวน 76 ราย(ร้อยละ 43.43) มีอายุงาน 11-20 ปี จำนวน 59 ราย(ร้อยละ 33.71)

1.3.2 ปัญหาต่างๆโดยสรุปมีดังนี้

ปัญหาด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล ในภาพรวมพบว่าปัญหาด้านการเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อพบว่าปัญหางบประมาณเพื่อสนับสนุนการเก็บรวบรวมข้อมูลไม่เพียงพอเป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเมื่อเทียบกับปัญหาในข้ออื่นๆ โดยระดับปัญหาอยู่ที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.78) รองลงมาคือปัญหาการกำหนดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลไม่เหมาะสมอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 2.77) และปัญหาที่ผู้ให้ข้อมูล (ผู้ตอบแบบสอบถาม) ไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวมข้อมูลแต่ละครั้งมีค่าต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับปัญหาในข้ออื่นๆ โดยระดับปัญหาอยู่ที่ระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.47)

ปัญหาด้านการตรวจสอบข้อมูล ในภาพรวมพบว่าปัญหาด้านการตรวจสอบข้อมูลอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อพบว่าปัญหาข้อมูลไม่มีการปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การนำไปใช้แต่ละครั้งเป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเมื่อเทียบกับปัญหาในข้ออื่นๆ โดยระดับปัญหาอยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) รองลงมาคือปัญหาบุคลากรที่รับผิดชอบขาดความรู้ความเข้าใจในการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูลกับวัตถุประสงค์อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) และปัญหาการจัดข้อมูลไว้เพื่อการตรวจสอบๆ ไม่มีความสมบูรณ์ครบถ้วนมีค่าต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับปัญหาในข้ออื่นๆ โดยระดับปัญหาอยู่ที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.88)

ปัญหาด้านการประมวลผลในภาพรวมพบว่าปัญหาด้านการประมวลผลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อพบว่าขาดบุคลากรที่ทำหน้าที่ประมวลผลโดยตรงเป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเมื่อเทียบกับปัญหาในข้ออื่นๆ โดยระดับปัญหาอยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65) รองลงมาคือปัญหาบุคลากรที่รับผิดชอบขาดมีความรู้ ความเข้าใจวิธีการประมวลผล

ของโปรแกรมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) และปัญหาจำนวนเครื่องมือที่ใช้ในการประมวลผลไม่เพียงพอมีค่าต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับปัญหาในข้ออื่นๆ โดยระดับปัญหาอยู่ที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.07)

ปัญหาด้านการเก็บรักษาข้อมูลในภาพรวมพบว่าปัญหาด้านการเก็บรักษาข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.10) เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อพบว่าไม่มีสถานที่หรือห้องสำหรับเป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศโดยเฉพาะเป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเมื่อเทียบกับปัญหาในข้ออื่นๆ โดยระดับปัญหาอยู่ที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) รองลงมาคือปัญหาไม่มีครุภัณฑ์ วัสดุที่จำเป็นในการเก็บรักษาข้อมูลที่เหมาะสมเพียงพอ เช่น แผ่นบันทึกข้อมูลและปัญหาบุคลากรที่รับผิดชอบขาดความเอาใจใส่ ไม่ให้ความสำคัญในการเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นหลักฐานอยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.16) และปัญหาไม่มีการจัดระบบค้นหาที่ชัดเจนเพื่อสะดวกในการสืบค้นมีค่าต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับปัญหาในข้ออื่นๆ โดยระดับปัญหาอยู่ที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.93)

ปัญหาด้านการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมพบว่าปัญหาด้านการวิเคราะห์ข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อพบว่าบุคลากรผู้รับผิดชอบขาดความรู้ความเข้าใจในวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักวิชาการเป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเมื่อเทียบกับปัญหาในข้ออื่นๆ โดยระดับปัญหาอยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) รองลงมาคือปัญหาขาดบุคลากรที่ชำนาญการในการอ่านผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400 อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) และปัญหาไม่มีคู่มือศึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลมีค่าต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับปัญหาในข้ออื่นๆ โดยระดับปัญหาอยู่ที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.04)

ปัญหาด้านการนำเสนอและเผยแพร่ข้อมูล ในภาพรวมพบว่าปัญหาด้านการวิเคราะห์ข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.99) เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อพบว่าทำให้บริการข้อมูลแก่ผู้มาขอใช้บริการด้วยความรวดเร็ว ครบถ้วน และถูกต้องเป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเมื่อเทียบกับปัญหาในข้ออื่นๆ โดยระดับปัญหาอยู่ที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18) รองลงมาคือปัญหาการประสานงานระหว่างผู้เป็นเจ้าของข้อมูลกับผู้นำเสนอและเผยแพร่ข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) และปัญหาสามารถนำเสนอ และเผยแพร่ข้อมูลได้หลากหลายรูปแบบมีค่าต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับปัญหาในข้ออื่นๆ โดยระดับปัญหาอยู่ที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.80)

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาสภาพปัญหาการใช้งานระบบโปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400 ของบริษัท วัชรพล จำกัด สามารถอภิปรายผลตามผลการศึกษาโดยแยกพิจารณาเป็นประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

ปัญหาด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล ในภาพรวมพบว่าปัญหาด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล อยู่ในระดับปานกลาง พบว่างบประมาณเพื่อสนับสนุนการเก็บรวบรวมข้อมูลไม่เพียงพอ เนื่องจาก ระบบโปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400 เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปในการนำเข้ามาใช้กับบริษัท วัชรพล จำกัด ซึ่งเป็นองค์กรขนาดใหญ่และมีระบบการทำงานที่ซับซ้อน และต้องใช้งบประมาณที่สูง เพื่อรองรับการทำงานทั้งตัวโปรแกรมและอุปกรณ์ต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การใช้งานระบบโปรแกรมฯเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดแต่การที่ได้รับงบประมาณที่จำกัด ทำให้การพัฒนาไม่สามารถดำเนินการได้ดีเท่าที่ควรจากผลการวิจัยพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของเขาวพากนกแก้ว (2546) ศึกษาเรื่อง ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร โรงพยาบาลชุมชน สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์ พบว่า ปัญหาเกี่ยวกับการจัดระบบสารสนเทศจะเป็นด้านบุคลากรและด้านการจัดการ รองลงมาคือ ด้านความไม่เพียงพอของวัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยีและงบประมาณ ในด้านสภาพการใช้และการได้รับสารสนเทศของผู้บริหาร ปัญหาคือ สารสนเทศที่ได้รับมีความล่าช้า ไม่ทันเวลาที่ต้องการใช้ ความต้องการปรับปรุงและพัฒนาระบบส่วนมากมีความต้องการพัฒนาระบบและบุคลากร การจัดงบประมาณให้เพียงพอความต้องการจัดหาเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในงานให้เพียงพอ รวมทั้งการฝึกอบรมให้บุคลากรผู้ดำเนินงานพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถ และประสบการณ์เพิ่มขึ้น มีจำนวนบุคลากรที่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน

ปัญหาด้านการตรวจสอบข้อมูล ในภาพรวมพบว่าปัญหาด้านการตรวจสอบข้อมูลอยู่ ในระดับปานกลาง พบว่าไม่มีการปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การนำไปใช้แต่ครั้ง เนื่องจากเป็นผลของการเก็บข้อมูลที่ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ทำให้ข้อมูลที่ได้ไม่ถูกต้องหรือตรงตามความต้องการใช้งานเมื่อนำเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อมูลจึงเป็นปัญหาที่ต่อเนื่องกัน จากผลการวิจัยพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของขนิษฐา รัศม์มณี (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร โรงพยาบาลชัยภูมิ พบว่า ส่วนใหญ่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลทุกวัน มีการเตรียมข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องก่อนการประมวลผลข้อมูลทุกรายการ การนำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่นำเสนอในรูปรายงานสรุปและนำเสนอทุกเดือน ปัญหาที่พบในการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร คือ ทุกระบบไม่มีการประเมินผลการใช้ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มงาน สภาพการใช้

สารสนเทศผู้บริหารโรงพยาบาลส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อการวางแผนองค์การและเพื่อควบคุมงาน

ปัญหาด้านการประมวลผลในภาพรวมพบว่าปัญหาด้านการประมวลผลอยู่ในระดับปานกลาง พบว่าขาดบุคลากรที่ทำหน้าที่ประมวลผลโดยตรง เนื่องจากการทำงานด้านการประมวลผลต้องใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเป็นพิเศษทั้งด้านการใช้เครื่องมือและความรู้ทางสถิติและการวิเคราะห์ จากผลการวิจัยพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของชนินฐา รักษ์มณี (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร โรงพยาบาลชัยภูมิ พบว่า ส่วนใหญ่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลทุกวัน มีการเตรียมข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องก่อนการประมวลผลข้อมูลทุกรายการ การนำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่นำเสนอในรูปรายงานสรุปและนำเสนอทุกเดือน ปัญหาที่พบในการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร คือ ทุกระบบไม่มีการประเมินผลการใช้ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มงาน สภาพการใช้สารสนเทศผู้บริหารโรงพยาบาลส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อการวางแผนองค์การและเพื่อควบคุมงาน

ปัญหาด้านการเก็บรักษาข้อมูลในภาพรวมพบว่าปัญหาด้านการเก็บรักษาข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง พบว่าไม่มีสถานที่หรือห้องสำหรับเป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศโดยเฉพาะ เนื่องจากพื้นที่ของ บริษัท วัชรพล จำกัด มีอยู่จำกัดและมีอาคารในส่วนต่างๆ อยู่แล้วแต่สำหรับการสร้างอาคารหรือจัดหาสถานที่เพื่อเป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศโดยเฉพาะสามารถจัดดำเนินการได้แต่จะต้องขึ้นอยู่กับผู้บริหารว่าเห็นความจำเป็นในการสร้างอาคารหรือจัดหาสถานที่เพื่อเป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศหรือไม่ จากผลการวิจัยพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของสง่า กิ่งเมืองเก่า (2541) ศึกษาเรื่อง การจัดการสารสนเทศสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลของจังหวัดขอนแก่น พบว่าสภาพความต้องการที่ควรปรับปรุงคือการจัดให้มีห้องหรือศูนย์สารสนเทศ การจัดระบบสื่อสารการรวบรวมความรู้แก่บุคลากร และการกำหนดให้มีบุคลากรรับผิดชอบด้านสารสนเทศโดยเฉพาะสำหรับแนวทางการจัดการสารสนเทศสำหรับ อบต.คือการกำหนดนโยบายและงบประมาณที่ชัดเจนเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศ การพัฒนาให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถด้านสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ การกำหนดประเภทของข้อมูลที่จำเป็นสำหรับ อบต. แต่ละแห่ง และการกำหนดวิธีการจัดการสารสนเทศอย่างเป็นรูปธรรม

ปัญหาด้านการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมพบว่าปัญหาด้านการวิเคราะห์ข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง พบว่าบุคลากรผู้รับผิดชอบขาดความรู้ ความเข้าใจในวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักวิชาการ เนื่องจากผู้บริหารขาดการวางแผน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ดีพอ ทำให้เมื่อพัฒนาเทคโนโลยีแล้ว ขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในการทำงานจากผลการวิจัยพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของชนินฐา รักษ์มณี (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร โรงพยาบาล

ชัยภูมิ พบว่า ส่วนใหญ่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลทุกวัน มีการเตรียมข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนการประมวลผลข้อมูลทุกรายการ การนำเสนอข้อมูลส่วนใหญ่นำเสนอในรูปแบบรายงานสรุปและนำเสนอทุกเดือน ปัญหาที่พบในการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร คือ ทุกระบบไม่มีการประเมินผลการใช้ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มงาน สภาพการใช้สารสนเทศผู้บริหาร โรงพยาบาลส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อการวางแผนองค์การและเพื่อควบคุมงาน

ปัญหาด้านการนำเสนอและเผยแพร่ในภาพรวมพบว่าปัญหาด้านการนำเสนอและเผยแพร่อยู่ในระดับปานกลาง พบว่าการให้บริการข้อมูลแก่ผู้มาขอใช้บริการด้วยความรวดเร็ว ครบถ้วน และถูกต้อง เนื่องจากปัญหาต่อเนื่องจากการขาดแคลนบุคลากรและการนำเข้าข้อมูลที่ถูกต้องทำให้มีผลเกี่ยวเนื่องกัน จากผลการวิจัยพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของสังชัย บุญผิว (2546) ศึกษาเรื่อง รูปแบบการสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารและการบริการที่มีประสิทธิภาพ กรณีศึกษาเทศบาลนครขอนแก่น พบว่า การจัดระบบสารสนเทศในเทศบาลนครขอนแก่น มีการมอบหมายให้ฝ่ายแผนงานและหน่วยงานอื่นเป็นผู้ดูแลการใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีการใช้ประโยชน์ค่อนข้างน้อย เนื่องจากการนำมาใช้ยังไม่สามารถทำได้สะดวก ถูกต้องรวดเร็วได้ ทั้งที่มีการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศอยู่ในเกณฑ์ดี ความต้องการพัฒนาระบบสารสนเทศ มีความต้องการเชื่อมโยงข้อมูลที่ครอบคลุมทุกหน่วยงาน รวมทั้งสามารถเชื่อมโยงข้อมูลไปยังหน่วยงานภายนอกเทศบาลได้ ความต้องการพัฒนาด้านการจัดเก็บและวิธีการนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ โดยต้องการให้มีศูนย์กลางข้อมูลที่สามารถสืบค้นข้อมูลได้เอง มีคุณภาพประกอบด้วย ความถูกต้อง ครบถ้วน ความเป็นปัจจุบันและตรงตามความต้องการ แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศควรมีการพัฒนาการเชื่อมโยงระบบ LAN ที่มีอยู่แล้วให้สามารถใช้งานระบบอินทราเน็ตได้ ควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่าง ๆ โปรแกรมใหม่ ๆ ที่ทันสมัยให้เพียงพอ ควรจัดทำศูนย์ให้บริการเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service) เพื่อประสิทธิภาพในการบริหารและบริการของเทศบาลนครขอนแก่น

3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาสภาพปัญหาการใช้งานระบบ โปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400 ของบริษัท วัชรพล จำกัด ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

การศึกษาสภาพปัญหาการใช้งานระบบ โปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400 ของบริษัท วัชรพล จำกัด เนื่องจากแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาสภาพปัญหาการใช้งานระบบ โปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400 ของบริษัท วัชรพล จำกัดจะมีผลในช่วงระยะเวลาที่ทำการศึกษาเท่านั้น ในอนาคตอาจมีการเปลี่ยนแปลงปัจจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว จึงควรจะมีการทำการศึกษาใหม่อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผลการศึกษามีความถูกต้องและเหมาะสมตามกาลเวลาที่เปลี่ยนแปลงไป

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาพบว่างบประมาณที่จำกัดและปัญหาขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญในการทำงานและสถานที่ ซึ่งผู้บริหารควรให้ความสำคัญและเร่งแก้ไขเป็นการด่วนเพื่อให้การลงทุนในทรัพยากรต่างๆที่สูญเสียไปคุ้มค่าและได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลกับองค์กรอย่างสูงที่สุด

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษานี้เป็นการศึกษาสภาพปัญหาการใช้งานระบบ โปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400 ของบริษัท วัชรพล จำกัด เฉพาะผู้ใช้งานเท่านั้น ครั้งต่อไปควรขยายกลุ่มศึกษาไปยังกลุ่มอื่นๆในสายงานระบบสารสนเทศด้านต่างๆเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มากขึ้น และคำถามควรมีการเจาะลึกลงไปมากกว่านี้เพื่อให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ขนิษฐา รักษ์มณี. 2544. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารโรงพยาบาลชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชุมพล ศฤงคารศิริ. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : ป.สัมพันธ์
พาณิชย์, 2540.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ : เอส แอนด์ จี
กราฟฟิค, 2545.
- นิภาพรรณ ฤทธิรอด. 2544. การจัดระบบสารสนเทศทางการพยาบาล โรงพยาบาลศรีนครินทร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นิภาภรณ์ คำเจริญ. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ : เอส. พี. ซี. บุ๊คส์, 2545.
- เขาวภา กนกแก้ว. 2546. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารโรงพยาบาลชุมชน สังกัดสำนักงาน
สาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์. รายงานการศึกษาศิลปะศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สง่า กิ่งเมืองแก้ว. 2541. การจัดการสารสนเทศสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลของจังหวัด
ขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และ
สารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สังชัย บุญผิว. 2546. รูปแบบการสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารและการบริการที่
มีประสิทธิภาพ กรณีศึกษาเทศบาลนครขอนแก่น. รายงานการศึกษาศิลปะปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อำรุง จันทวานิช และเจษฎ์ อนุธรรมมงคล. “สภาพปัจจุบันและปัญหาของระบบสารสนเทศ
ทางการศึกษาในประเทศไทยและสารสนเทศทางการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการ
การศึกษาแห่งชาติ,” ใน รวมบทความเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการศึกษา.
หน้า 20-25. กรุงเทพฯ : โครงการพัฒนาการศึกษาอาเซียน ศูนย์พัฒนาศึกษาแห่ง
ประเทศไทย, 2529.

อำรุง จันทวานิช ภาณุรัตน์ รัตยาภาส และเจษฎ์ อนรรฆมงคล. การพัฒนาระบบสารสนเทศ
ตามโครงการศึกษาความต้องการและการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนและ
พัฒนาการศึกษาแห่งชาติ. กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี, 2529.

อุทัย บุญประเสริฐ. “ระบบข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการวางแผนและการตัดสินใจในทาง
การศึกษาระดับจังหวัด,” *จันทร์เกษม*. 7(1) : 40 ; กรกฎาคม-สิงหาคม, 2526.

Andrew, Gary M. and E. R. Moir. **Information-Decision System in Education**. Illinois : E.E.
Peacock, 1970.

Hussain, K.M. **Development of Information System for Education**. New Jersey : Prentice-Hall,
1981.

Murdick, R. G. and J. E. Ross. **Introduction to Management Information Systems**.
New Jersey: Prentice-Hall, 1977.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม**เรื่อง การศึกษาสภาพปัญหาการใช้งานระบบโปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล
AS400 ของบริษัทวัชรพล จำกัด****คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวมข้อมูล เพื่อการศึกษาค้นคว้าเรื่อง การศึกษาสภาพปัญหาการใช้งานระบบ โปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูลAS400 ของบริษัทวัชรพล จำกัดผู้ศึกษาค้นคว้าขอความร่วมมือจากท่าน ได้กรุณาตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงตามความคิดเห็นของท่าน ข้อมูลต่างๆ ที่ได้ในครั้ง นี้ จะเป็นประโยชน์และมีคุณค่า ยิ่ง คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านแต่ประการใด ผู้ศึกษาค้นคว้าจะเก็บคำตอบของท่านไว้เป็นความลับ จะใช้เฉพาะในขอบเขตของทางวิชาการเพื่อการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เท่านั้น และผลของการศึกษาค้นคว้าจะนำเสนอในภาพรวม ขอให้ท่านได้ตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงตามความคิดเห็นของท่านได้โดยเสรี

2. แบบสอบถามฉบับนี้มี 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัญหาการใช้งานระบบ โปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูลAS400

3. เมื่อท่านตอบแบบสอบถามครบถ้วนแล้ว ผู้ศึกษาค้นคว้าจะมาขอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง ขอให้ท่านได้ตอบคำถามให้ครบทุกข้อ ผู้ศึกษาค้นคว้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในวงเล็บหน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) ต่ำกว่า 20 ปี

2) 20 - 30 ปี

3) 31 - 40 ปี

4) 41 - 50 ปี

5) 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

2) ปริญญาตรี

3) ปริญญาโท

4) สูงกว่าปริญญาโท

4. ตำแหน่งงาน

1) หัวหน้าฝ่าย/แผนก

2) รองหัวหน้าฝ่าย/แผนก

3) พนักงานประจำ

4) พนักงานชั่วคราว

5) อื่นๆ.....

5. อายุงานในตำแหน่งปัจจุบัน

1) ต่ำกว่า 1 ปี

2) 1 - 10 ปี

3) 11 - 20 ปี

4) 20 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัญหาการใช้งานระบบโปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูลAS400
คำชี้แจง กรุณาเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความเพียงหนึ่งช่องที่ตรงกับ
ความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับระดับปัญหาการใช้งานระบบฯ ตามความเป็นจริงมากที่สุด

ระดับปัญหา	5	มากที่สุด
	4	มาก
	3	ปานกลาง
	2	น้อย
	1	น้อยที่สุด

ปัญหาการใช้งานระบบโปรแกรมบริหารจัดการเก็บ ข้อมูล AS400	ระดับปัญหา				
	5	4	3	2	1
ด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล					
1. ขาดการวางแผนกำหนดวิธีจัดสร้างแบบเก็บข้อมูล ร่วมกัน					
2. แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับวิธีการเก็บรวบรวม ข้อมูลไม่ชัดเจน					
3. การมอบหมายบุคลากรที่รับผิดชอบในการเก็บรวบรวม ข้อมูลไม่ชัดเจน					
4. ผู้ให้ข้อมูล (ผู้ตอบแบบสอบถาม) ไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ ของการเก็บรวบรวมข้อมูลแต่ละครั้ง					
5. งบประมาณเพื่อสนับสนุนการเก็บรวบรวมข้อมูลไม่ เพียงพอ					
6. การกำหนดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลไม่ เหมาะสม					
7. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลไม่เหมาะสม และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการนำไปใช้					
ด้านการตรวจสอบข้อมูล					
8. การกำหนดวิธีการตรวจสอบข้อมูลไว้ไม่ชัดเจน					
9. การตรวจสอบข้อมูลไม่มีความละเอียด ถูกต้อง ทั้งการสะกดหรือเครื่องหมายต่างๆ					
10. การจัดข้อมูลไว้เพื่อการตรวจสอบฯ ไม่มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน					

ปัญหาการใช้งานระบบโปรแกรมบริหารจัดการเก็บ ข้อมูล AS400	ระดับปัญหา				
	5	4	3	2	1
ด้านการตรวจสอบข้อมูล(ต่อ)					
11. บุคลากรที่รับผิดชอบขาดความรู้ความเข้าใจในการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูลกับวัตถุประสงค์					
12. ข้อมูลไม่มีการปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การนำไปใช้แต่ละครั้ง					
ด้านการประมวลผล					
13. บุคลากรที่รับผิดชอบขาดมีความรู้ ความเข้าใจวิธีการประมวลผลของโปรแกรม					
14. ขาดบุคลากรที่ทำหน้าที่ประมวลผลโดยตรง					
15. บุคลากรที่รับผิดชอบขาดความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400					
16. ไม่มีเอกสารคู่มือแนะนำวิธีการประมวลผลไว้ศึกษาประกอบการปฏิบัติงาน					
17. เครื่องมือที่ใช้ในการประมวลผลไม่ทันสมัยและไม่มีประสิทธิภาพ					
18. จำนวนเครื่องมือที่ใช้ในการประมวลผลไม่เพียงพอ					
ด้านการเก็บรักษาข้อมูล					
19. ไม่มีสถานที่หรือห้องสำหรับเป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศโดยเฉพาะ					
20. ไม่มีครุภัณฑ์ วัสดุที่จำเป็นในการเก็บรักษาข้อมูลที่เหมาะสมเพียงพอ เช่น แผ่นบันทึกข้อมูล ผู้สำหรับเก็บเอกสาร					
21. ไม่มีการจัดระบบค้นหาที่ชัดเจนเพื่อสะดวกในการสืบค้น					

ปัญหาการใช้งานระบบโปรแกรมบริหารจัดการเก็บ ข้อมูล AS400	ระดับปัญหา				
	5	4	3	2	1
ด้านการเก็บรักษาข้อมูล(ต่อ)					
22. ขาดบุคลากรที่รับผิดชอบในการเก็บรักษาข้อมูลโดยตรง					
23. บุคลากรที่รับผิดชอบขาดความเอาใจใส่ ไม่ให้ความสำคัญในการเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นหลักฐาน					
ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล					
24. บุคลากรผู้รับผิดชอบขาดความรู้ ความเข้าใจในวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักวิชาการ					
25. ขาดบุคลากรที่ชำนาญการในการอ่านผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรมบริหารจัดการเก็บข้อมูล AS400					
26. ไม่มีคู่มือศึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล					
27. ขาดบุคลากรมีความชำนาญในเรื่องการวิเคราะห์ผลข้อมูล					
28. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลไม่มีความสอดคล้องเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์					
ด้านการนำเสนอและเผยแพร่ข้อมูล					
29. บุคลากรที่รับผิดชอบในการรวบรวมผลงานเพื่อนำเสนอและเผยแพร่ข้อมูลไม่เพียงพอ					
30. การประสานงานระหว่างผู้เป็นเจ้าของข้อมูลกับผู้นำเสนอและเผยแพร่ข้อมูล					
31. การให้บริการข้อมูลแก่ผู้มาขอใช้บริการด้วยความรวดเร็ว ครบถ้วน และถูกต้อง					

ปัญหาการใช้งานระบบโปรแกรมบริหารจัดการเก็บ ข้อมูล AS400	ระดับปัญหา				
	5	4	3	2	1
ด้านการนำเสนอและเผยแพร่ข้อมูล(ต่อ)					
32. การกำหนดวิธีการนำเสนอและเผยแพร่ข้อมูล มีความชัดเจน					
33. สามารถนำเสนอ และเผยแพร่ข้อมูลได้หลากหลาย รูปแบบ					
34. ข้อมูลที่นำเสนอและเผยแพร่มีความชัดเจนถูกต้อง และครบถ้วน					
35. สามารถเผยแพร่ข้อมูล ทันตามระยะเวลาที่กำหนด					
36. สามารถเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศได้อย่าง ทั่วถึง					

ภาคผนวก ข
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Reliability**Warnings**

The space saver method is used. That is, the covariance matrix is not calculated or used in the analysis.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	36	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	36	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.961	30

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสุรทิพย์ จันทร์ศรีวงศ์
วัน เดือน ปีเกิด	10 กรกฎาคม 2506
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
สถานที่ทำงาน	บริษัท วัชรพล จำกัด
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยสมทบบัญชี