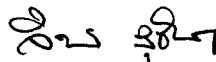


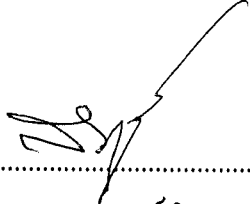
หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การประเมินความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศของหน่วยงาน
ฟาร์มและโรงงาน บริษัทกรุงเทพอุตสาหกรรมเมทัลคอป จำกัด
ชื่อและนามสกุล นางสาวคุณฉวี กันตจรรย์นิติ
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ธีรภรณ์ สุรัมย์สภา

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ
ฉบับนี้แล้ว



.....ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ธีรภรณ์ สุรัมย์สภา)



.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์สำรวย กมลายุตต์)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษา
ค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

วันที่ 19 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การประเมินความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศของหน่วยงาน
 ฟาร์มและโรงงานบริษัท กรุงเทพอุตสาหกรรมเมล็ดพันธุ์ จำกัด
 ผู้ศึกษา นางสาวศุภฎี กันตจารนิตี ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
 อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์จิราภรณ์ สุทธิมนสกา ปีการศึกษา 2550

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศของ
 องค์กรผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรซึ่งเป็นพนักงานของหน่วยงานฟาร์มและ
 โรงงาน สังกัด บริษัท กรุงเทพอุตสาหกรรมเมล็ดพันธุ์ รวมทั้งสิ้น 97 คน โดยไม่มีการสุ่มตัวอย่าง
 ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่
 ค่าร้อยละ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นชาย อายุระหว่าง 21 – 40 ปี จบการศึกษา
 ระดับปริญญาตรี ทำงานในตำแหน่งพนักงาน จนถึงระดับผู้บริหาร ส่วนพนักงานที่จบต่ำกว่าระดับ
 ปริญญาตรี ทำงานในตำแหน่งผู้ช่วยพนักงาน พนักงานเกือบครึ่งหนึ่งมีอายุงานมากกว่า 6 ปี
 พนักงานมากกว่าครึ่งหนึ่งมีความรู้ในการใช้ระบบสารสนเทศ จากการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบ
 ส่วนใหญ่ใช้ในการติดต่อประสานงาน ปัจจัยต่อความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศภายใน
 องค์กร ได้แก่ ด้านผู้บริหาร ระบบสารสนเทศช่วยสนับสนุนข้อมูล เพื่อใช้พิจารณางบประมาณ การ
 ให้การสนับสนุนการฝึกอบรม การจัดสรรทรัพยากร ผู้บริหารต้องเป็นแบบอย่างในการใช้ระบบ
 สารสนเทศ และส่งเสริมพัฒนาบุคลากรเพิ่มเติม ด้านองค์กร พนักงานควรให้ความร่วมมือในการ
 ใช้ระบบ การพัฒนาบุคลากรเพื่อพูนความรู้ ความเข้าใจมากขึ้น องค์กรควรมีการถ่ายทอดงานกัน
 ภายในหน่วยงาน มีการจัดทำคู่มือให้กับพนักงานได้ศึกษา และแต่ละฝ่ายงานควรรับผิดชอบระบบ
 สารสนเทศของตนเองได้ในเบื้องต้น และด้านเทคโนโลยี ระบบสารสนเทศที่ใช้ต้องใช้ง่าย สะดวก
 อุปกรณ์ทันสมัย เพียงพอต่อการใช้ โดยความสำเร็จของการใช้ระบบสารสนเทศภายในองค์กร
 ได้แก่ การเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ความถูกต้องของข้อมูล สามารถตรวจสอบได้ ช่วยลดค่าใช้จ่าย
 ในการดำเนินงาน และการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ การประเมิน ระบบสารสนเทศ บริษัท กรุงเทพอุตสาหกรรมเมล็ดพันธุ์ จำกัด

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่ง จากอาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์จิราภรณ์ สุทธิมสกา และรองศาสตราจารย์สำรวย กมลาบุตร อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และคณาจารย์อีกหลายท่าน ที่ได้กรุณาชี้แนะให้คำแนะนำและติดตามการการศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระอย่างใกล้ชิด ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ คุณสุนทร ตรงดำนกลาง ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ กลุ่มธุรกิจพืชครบวงจร เครือเจริญโภคภัณฑ์ ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชา ตลอดจนท่านผู้บริหารและเจ้าหน้าที่อีกหลายท่านในหน่วยงานฟาร์มและโรงงาน บริษัท กรุงเทพอุตสาหกรรมเมล็ดพันธุ์ จำกัด ที่ได้กรุณาเอื้อเฟื้อในเรื่องข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระในครั้งนี้

นอกจากนี้ผู้ศึกษายังได้รับการสนับสนุนกำลังใจ ด้วยความห่วงใยจาก คุณพ่อไชยยศ และคุณแม่ยิวเซี่ยะ กันตจารนิตี และน้องๆ ซึ่งนับเป็นส่วนสำคัญและเป็นแรงบันดาลใจอย่างยิ่ง ในการเรียนรู้ และทำให้การศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอมอบให้ผู้ที่สนใจการศึกษาทุกคน

คุณหญิง กันตจารนิตี

ตุลาคม 2550

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ณ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	6
ระบบสารสนเทศหน่วยงานฟาร์มและโรงงาน.....	6
ความหมายของระบบสารสนเทศ.....	7
ปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบสารสนเทศ.....	9
ประโยชน์ของการใช้ระบบสารสนเทศ.....	12
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	16
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	20
ประชากร.....	20
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	20
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	21
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	21
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	23
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	24
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศของ องค์กร.....	28
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กร.....	32

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กร.....	34
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	36
สรุปผลการศึกษา.....	36
การอภิปรายผล.....	38
ข้อเสนอแนะ.....	41
บรรณานุกรม.....	43
ภาคผนวก.....	45
แบบสอบถาม ปัจจัยความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กร	46
ประวัติผู้ศึกษา.....	52

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบสารสนเทศภายในองค์กร.....	24
ตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กร.....	28
ตารางที่ 4.3 ความสำเร็จของการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กร.....	32

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของ องค์กร.....	3
ภาพที่ 2.1 ความสัมพันธ์ของการบริหาร องค์กรและเทคโนโลยี.....	10

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันระบบสารสนเทศมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิต ทั้งในชีวิตประจำวันและการทำงาน ผู้ประกอบการทั้งรายย่อยและรายใหญ่ต่างตื่นตัวนำระบบสารสนเทศเข้ามาปรับใช้ในองค์กร โดยมีการพัฒนาปรับปรุงระบบสารสนเทศให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งสภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่ โครงสร้าง นโยบาย เป้าหมาย กลยุทธ์ ทรัพยากร วัฒนธรรมองค์กร ความสามารถในการแข่งขันขององค์กร และสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ เทคโนโลยี กฎหมาย การเมือง สังคมและวัฒนธรรม การนำระบบสารสนเทศมาใช้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพแก่องค์กร ทำให้องค์กรสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม และดำเนินการสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรม ช่วยให้กิจการสามารถอยู่รอดอย่างยั่งยืนและสามารถแข่งขันได้

ฟาร์มแสดงพัน-คำพราน และโรงงาน สังกัด บริษัท กรุงเทพอุตสาหกรรมเมล็ดพันธุ์ จำกัด เป็นพื้นที่ที่ไม่มีระบบโทรคมนาคมพื้นฐาน (สายโทรศัพท์) ทำให้การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ โทรสารหรือระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (internet) ล่าช้า ไม่สะดวก เนื่องจากอาศัยสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำให้หน่วยงานนำระบบสารสนเทศผ่านดาวเทียม IPSTAR เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการติดต่อสื่อสารให้ดีขึ้น รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานแบบทันที (real time) ได้ บริษัทมีระบบปฏิบัติงานสำเร็จรูปมาใช้ในการปฏิบัติงานในระบบบริหารงานบุคคล บัญชี งานคลัง งานขาย โดยใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือหลัก องค์กรจึงมีการพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้เต็มประสิทธิภาพ แต่ด้วยปัจจัยทั้งด้านการบริหาร องค์กรและเทคโนโลยี ทำให้การใช้ระบบสารสนเทศภายในองค์กรยังต้องมีการพัฒนาให้เกิดความสำเร็จและมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

อย่างไรก็ตามองค์กรสามารถประสบความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้านด้วยกัน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการประเมินความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กร โดยศึกษาความสัมพันธ์ของระบบสารสนเทศใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ (management) ด้านองค์กร (organization) และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (technology) โดยปัจจัยทั้งสามเป็นปัจจัยพื้นฐานในการวัดความคิดเห็นของ

ผู้ใช้ระบบสารสนเทศขององค์กรซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับต้น และผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปใช้ประกอบ เพื่อให้เกิดการใช้ระบบสารสนเทศ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในองค์กร และยังเป็น การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอีกด้วย

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อประเมินความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กร

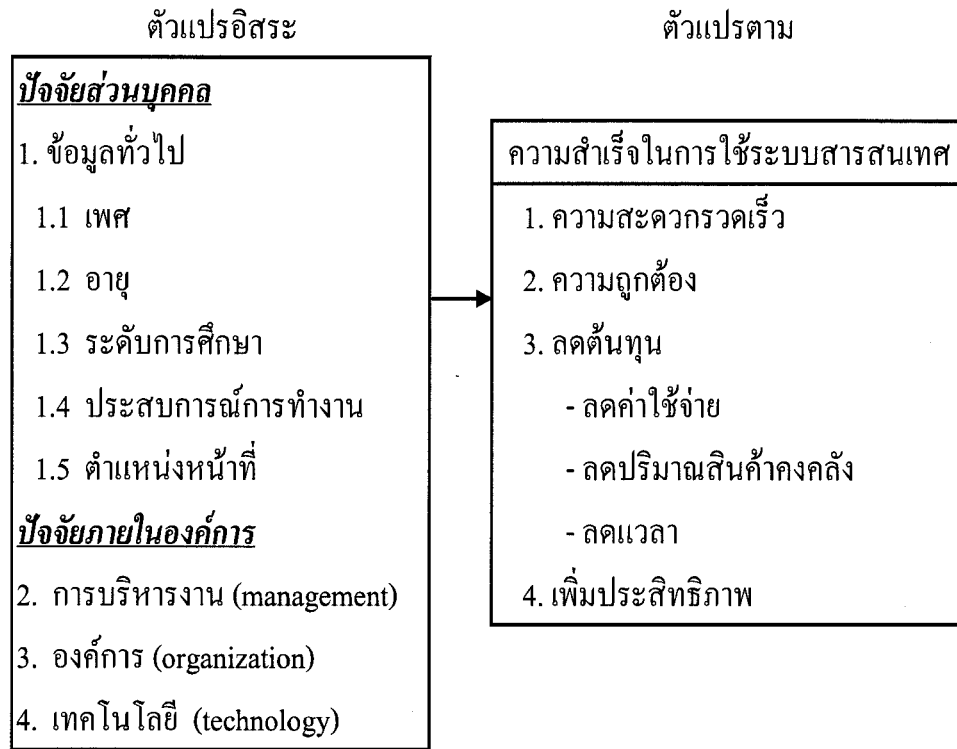
3. กรอบแนวคิดการวิจัย

เรื่องที่ศึกษาในครั้งนี้ ได้ตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดและกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา โดยได้กำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ข้อมูลทั่วไป
- 3.1.2 ปัจจัยด้านการบริหารงาน (management)
- 3.1.3 ปัจจัยด้านองค์กร (organization)
- 3.1.4 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (technology)

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นด้านความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศ จากตัวแปรอิสระและตัวแปรตามดังกล่าว สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการประเมินความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กร

4. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการประเมินความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กรซึ่งได้กำหนดขอบเขตการศึกษา ดังนี้

4.1 ด้านหน่วยงาน ได้แก่ หน่วยงานฟาร์มและโรงงาน สังกัด บริษัท

กรุงเทพอุตสาหกรรมเมล็ดพันธุ์ จำกัด จังหวัดสระบุรี และจังหวัดลพบุรี

4.2 ด้านประชากร ได้แก่ พนักงานบริษัทในระดับผู้บริหาร ผู้จัดการแผนก พนักงานและผู้ช่วยพนักงาน ของ แบ่งหน่วยงานฟาร์ม พนักงานรวมทั้งสิ้น 41 คน หน่วยงานโรงงาน มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 56 คน รวมเป็นพนักงานทั้งสิ้น 97 คน

4.3 ด้านเวลา เป็นการเก็บข้อมูลระหว่างในเดือน 28 กันยายน – 8 ตุลาคม พ.ศ. 2550

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 ระบบสารสนเทศขององค์กร หมายถึง ระบบสารสนเทศซึ่งประกอบด้วยฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ โดยฮาร์ดแวร์ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ เครื่องโทรศัพท์ โทรสารต่างๆ จานดาวเทียมและ อุปกรณ์แปลงสัญญาณระบบ IPSTAR ส่วนซอฟต์แวร์ เป็นระบบปฏิบัติการที่หน่วยงานกำหนดให้ ใช้ ตั้งแต่ระบบปฏิบัติการบนคอมพิวเตอร์ทั่วไป ระบบ Smart Soft ซึ่งเป็นระบบงานด้านคลังและบัญชี การเงิน ระบบ People Soft และ Pay Roll เป็นระบบด้านงานบุคคลธุรการและพนักงานทุกคน สามารถเข้าใช้ได้ ระบบ Lotus Note เป็นระบบสื่อสารภายในองค์กร เป็นต้น

5.2 ปัจจัยความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กร หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลให้การใช้ระบบสารสนเทศ ได้แก่ การบริหารจัดการ (management) องค์กร (organization) และ เทคโนโลยีสารสนเทศ (technology)

5.3 ความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศ หมายถึง ผลที่เกิดจากการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กร มาใช้ในการรวบรวม จัดเก็บ ประมวลผล ก่อให้เกิดผลดีแก่องค์กร ทั้งในการเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพ ลดค่าใช้จ่าย

5.4 ผู้บริหาร หมายถึง พนักงานขององค์กรที่อยู่ในระดับบริหาร ได้แก่ พนักงาน ตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย ขึ้นไป

5.5 ผู้จัดการแผนก หมายถึง พนักงานขององค์กรที่อยู่ในระดับบริหารระดับกลาง รับผิดชอบควบคุมงานในฝ่ายงานให้บรรลุเป้าหมาย

5.6 พนักงาน หมายถึง พนักงานขององค์กรที่อยู่ในระดับปฏิบัติการ ทำหน้าที่ในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

5.7 ผู้ช่วยพนักงาน หมายถึง พนักงานขององค์กรที่อยู่ในระดับปฏิบัติการ ช่วยเหลือ และปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ทำให้ทราบถึง ปัจจัยความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศของหน่วยงานฟาร์ม และโรงงาน บริษัท กรุงเทพมหานครเมล็ดพันธุ์ จำกัด เพื่อนำไปปรับปรุง พัฒนาปัจจัยต่างๆ ให้สามารถตอบสนองวัตถุประสงค์การใช้ระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.2 ใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายในองค์กร

6.3 ผลการศึกษาสามารถใช้เป็นข้อมูลในการแก้ปัญหา การวางระบบและการใช้ระบบสารสนเทศภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น

6.4 ผลการศึกษาสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กรอื่นๆ เพื่อเป็นแบบอย่างในการส่งเสริมการใช้ระบบสารสนเทศภายในองค์กร

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง การประเมินความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กร จะได้กล่าวถึงแนวคิด ทฤษฎี ในเรื่องต่างๆที่ได้จากการศึกษา เพื่อเป็นการสร้างความรู้ ความเข้าใจเบื้องต้น ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้อง

1.1 ระบบสารสนเทศหน่วยงานฟาร์มและโรงงาน

บริษัท กรุงเทพอุตสาหกรรมเมทัลลิกส์ จำกัด ดำเนินธุรกิจด้านการผลิตเมทัลลิกส์ ข้าวโพดลูกผสม มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร และมีหน่วยงานฟาร์มและโรงงานตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค โดยในการศึกษารั้งนี้ทำการศึกษาในหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดสระบุรี และลพบุรีเท่านั้น ในหน่วยงานมีพนักงานรวมทั้งสิ้น 97 คน แบ่งส่วนงานเป็น 2 ส่วนใหญ่ คือ

1. หน่วยงานฟาร์ม ตั้งอยู่ในอำเภอวังม่วง จังหวัดสระบุรี มีพนักงาน 41 คน เดิมไม่มีโทรศัพท์พื้นฐาน ในการใช้ติดต่อสื่อสารหรือการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต
2. หน่วยงานโรงงาน ตั้งอยู่ในอำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี มีพนักงานรวม 56 คน มีระบบโทรศัพท์พื้นฐาน สามารถที่จะใช้ในการติดต่อสื่อสารและใช้อินเทอร์เน็ตได้ปกติ แต่ไม่สามารถรองรับระบบสื่อสารความเร็วสูงได้

ในปี พ.ศ.2549 ทางบริษัทได้ดำเนินการติดตั้งระบบปฏิบัติการในองค์กร ได้แก่

1. ระบบซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานประจำ ได้แก่ ระบบ Smart Soft ซึ่งเป็นระบบงานด้านคลังและบัญชีการเงิน ระบบ People Soft และ Pay Roll เป็นระบบด้านงานบุคคล ธุรการและพนักงานทุกคนสามารถเข้าใช้ได้ ระบบ Lotus Note เป็นระบบสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งพนักงานตั้งแต่ระดับพนักงานขึ้นไปสามารถใช้งานได้

2. ระบบอื่นๆ เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต (internet) เป็นต้น

เนื่องจากเป็นโปรแกรมเหล่านี้ขนาดใหญ่และต้องการความเร็วในการรับส่งข้อมูล จำเป็นต้องมีระบบการส่งสัญญาณที่มีความเร็วสูง เพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างถูกต้องแบบทันทีและมีประสิทธิภาพ

หน่วยงานฟาร์มและโรงงานจึงนำระบบสื่อสารผ่านดาวเทียม IPSTAR เข้ามาใช้ในการติดต่อสื่อสาร โดยระบบ IPSTAR เป็นระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงผ่านดาวเทียมแบบ 2 ทาง

(Two-ways Broadband Internet) มีสมรรถภาพและเสถียรภาพ สามารถเชื่อมต่อแบบตลอดเวลา (Always-on) สามารถแก้ปัญหาโครงข่ายโทรคมนาคมในพื้นที่ที่เข้าไม่ถึง สามารถรับส่งข้อมูลขนาดใหญ่ การประชุมทางไกลด้วยภาพ การใช้บริการด้านเสียง (voice service) การแพร่สัญญาณภาพและเสียง ตู้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในองค์กร

ทางหน่วยงานได้ทำการติดตั้งระบบ IPSTAR และทำการใช้ระยะหนึ่งโดยมีพนักงานตั้งแต่ผู้ช่วยพนักงาน จนถึงระดับผู้บริหาร มีพนักงานบางคนที่ไม่มีพื้นฐานด้านการใช้ระบบสื่อสารภายใน (intranet) และอินเทอร์เน็ต (internet) ทำให้ต้องมีการเรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อใช้ระบบต่างๆที่ใช้ในการปฏิบัติงานประจำวัน ปัจจุบันพนักงานทุกคนสามารถใช้งานระบบสารสนเทศในระบบต่างๆ ได้ดีในระดับหนึ่ง สามารถแบ่งระดับพนักงานที่ใช้จากระบบสารสนเทศได้ ดังนี้

1. ระดับปฏิบัติการ ใช้ในการปฏิบัติงานประจำวัน ซึ่งเป็นงานที่ต้องทำซ้ำๆทุกวัน เช่น พนักงานผลิต พนักงานคลังสินค้า พนักงานบัญชีการเงิน เป็นต้น
2. ระดับวางแผนปฏิบัติการ เป็นผู้บริหารขั้นต้นหรือผู้จัดการแผนก มีหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงานประจำวัน หรือการบริหารงานในระยะสั้นๆ เช่น รายงานสรุปผลการผลิต สินค้ารายสัปดาห์หรือรายเดือน การสรุปปริมาณสินค้าคงเหลือประจำเดือน การรายงานค่าใช้จ่ายประจำเดือน เป็นต้น
3. ระดับการวางแผนการบริหาร เป็นผู้บริหารในระดับกลางหรือระดับผู้จัดการฝ่าย มีหน้าที่ในการวางแผนการบริหารจัดการ ให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ เช่น แผนการขายประจำปี การผลิตตามเป้าหมายประจำปี เป็นต้น
4. ระดับผู้จัดการทั่วไปขึ้นไป เป็นผู้บริหารระดับสูงสุด วางแผนยุทธศาสตร์ระยะยาว การวางนโยบาย สารสนเทศที่ใช้อยู่ในรูปรายงานสรุป การวิเคราะห์แนวโน้มต่างๆ

1.2 ความหมายของระบบสารสนเทศ

แมนมาส ซวลิต (2533 : 5) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศ คือ ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ซึ่งมีการบันทึกและจัดการตามหลักวิชาการ เพื่อเผยแพร่และใช้ประโยชน์ในการพัฒนาด้านต่างๆทั้งในส่วนตัวและองค์กร

วาสนา กระสานติ (2541 : 6-5) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System – MIS) คือ ระบบที่ให้สารสนเทศ ที่ผู้บริหารต้องการเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยรวมสารสนเทศทั้งภายในและภายนอก สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งในอดีตและปัจจุบัน รวมทั้งสิ่งที่คาดว่าจะในอนาคต นอกจากนี้ระบบเอ็มไอเอส จะต้องให้สารสนเทศภายในช่วงเวลาที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจในการวางแผนควบคุมและการปฏิบัติการขององค์กรได้อย่างถูกต้อง

สมคิด บางโม (2540 : 293) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบการเก็บรวบรวมข้อมูล (data) และการจัดกระทำข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ (information) เพื่อประโยชน์ในการบริหารงาน ประกอบการวินิจฉัยสั่งการตามความต้องการของผู้บริหารและเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

สัลยุทธ์ สว่างวรรณ (2548 : 8) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศ (Information system) ทางด้านเทคนิค หมายถึง กลุ่มของระบบงานที่ประกอบด้วยฮาร์ดแวร์หรือตัวอุปกรณ์ และซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ที่ทำหน้าที่รวบรวม ประมวลผล จัดเก็บ และแจกจ่ายข้อมูลข่าวสาร เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและการควบคุมภายในองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยบุคลากรในองค์กรนั้นในการประสาน การวิเคราะห์ปัญหา การสร้างแบบจำลองวัตถุที่มีความซับซ้อน และการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ

สุชาดา กิระนันท์ (2542 : 5) สารสนเทศ (Information) คือ ข้อความที่ประมวลได้จากข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น จนได้ข้อสรุปเป็นข้อความที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ โดยเน้นที่การเกิดประโยชน์คือความรู้เกิดเพิ่มขึ้นกับผู้ใช้

สุมาลี เมืองไพศาล (2533 : 2) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร หรือ MIS หมายถึง ระบบประมวลผลข้อมูลโดยระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะสนับสนุนการปฏิบัติงาน การบริหาร และหน้าที่การตัดสินใจขององค์กร

Laudon and Laudon (1992) ให้ความหมายของ สารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS : Management Information System) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆ เกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การเก็บรักษาและการกระจายข้อมูลสารสนเทศ ทั้งภายในและภายนอก เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ และสร้างวิสัยทัศน์ให้กับองค์กร โดยที่ผู้บริหารต้องเข้าใจใน โครงสร้างองค์กร การบริหาร และเทคโนโลยี

โดยสรุปแล้วในทัศนะของผู้ศึกษา ระบบสารสนเทศ (Information System) คือ การประมวลผลข้อมูล (data) และสรุปให้อยู่ในรูปสารสนเทศ (information) ที่มีความหมายสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินการขององค์กรได้ โดยใช้ทั้งฮาร์ดแวร์ ได้แก่ระบบคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ โทรสาร และซอฟต์แวร์ เป็นตัวช่วยสนับสนุนในการจัดเก็บ ประมวลผล และบันทึกผลในรูปแบบต่างๆ เพื่อใช้สนับสนุนการบริหาร การตัดสินใจและการควบคุมการดำเนินการ ระบบสารสนเทศจึงเป็นระบบที่ได้จัดตั้งขึ้นเพื่อปฏิบัติการเกี่ยวกับข้อมูลดังต่อไปนี้

1. รวบรวมข้อมูลหรือเหตุการณ์ ที่เกิดขึ้นภายในหรือจากสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กรที่จำเป็นต่อหน่วยงาน
2. จัดทำข้อมูลเพื่อให้เป็นสารสนเทศที่พร้อมจะใช้ประโยชน์ได้
3. จัดให้มีระบบจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ เพื่อสะดวกต่อการค้นหาและนำไปใช้

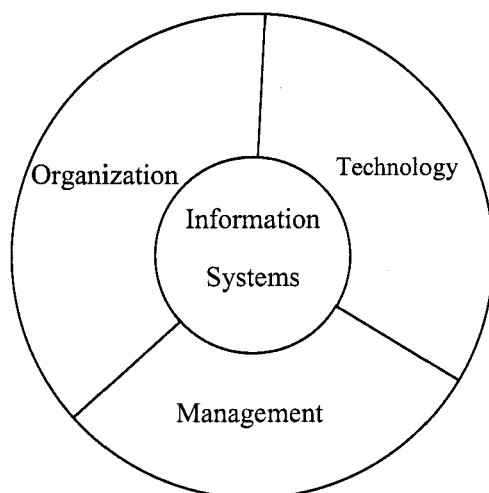
4. ปรับปรุงข้อมูล ให้มีความถูกต้อง ทันสมัย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ โดยระบบสารสนเทศที่ใช้ในองค์กร จำเป็นต้องมีคุณสมบัติที่ดี เพื่อให้การใช้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จำเป็นต้องมีคุณสมบัติ 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านเนื้อหา (content) - ข้อมูลถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด (Accuracy) ตรงกับความต้องการ (Relevance) ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ (Completeness) เชื่อถือได้ (Reliability) สามารถตรวจสอบได้ (Verifiability)
2. ด้านเวลา (time) - การใช้ระบบสารสนเทศทำให้ได้ข้อมูลทันทีที่ต้องการ (Timeliness) โดยข้อมูลที่ได้เป็นมีความทันสมัย (up-to-date)
3. ด้านรูปแบบ (format) - ข้อมูลอยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย (clarity) มีรายละเอียดตรงต้องการ (level of detail) สามารถนำเสนอกับอุปกรณ์สื่อได้ง่าย ทำให้ประหยัด (Economy) ข้อมูลสามารถยืดหยุ่นได้ดี (Flexibility)
4. ด้านกระบวนการ (process) - ข้อมูลสามารถเข้าถึงได้ง่าย (Accessibility) บุคลากรภายในองค์กรสามารถมีส่วนร่วมได้ง่าย (Participation) ทุกฝ่ายสามารถติดต่อถึงกันได้ง่าย และคล่องตัว (Connectivity)

1.3 ปัจจัยความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศ

ซุมพล ศฤงคารศิริ (2538) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System - MIS) เป็นระบบที่รวมผู้ใช้และเครื่องเข้าด้วยกัน โดยมีจุดมุ่งหมายในการ จัดหาสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน (Operation) การจัดการ (Management) และการ ตัดสินใจ (Decision Making) ในองค์กร โดยที่ระบบจะใช้ประโยชน์จากฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ คอมพิวเตอร์ในการจัดการฐานข้อมูล และมีกระบวนการจัดการด้วยมือ มีตัวแบบในการวิเคราะห์ การวางแผน การควบคุมและการตัดสินใจ

สัทยทศ สว่างวรรณ (2548 : 8) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศ (Information system) ในมุมมองทางธุรกิจ หมายถึง กระบวนการแก้ไขปัญหาที่มีการจัด โครงสร้างอย่างดี สอดคล้องตาม เทคโนโลยีข่าวสารที่นำมาใช้ เพื่อตอบสนองต่อความท้าทายทั้งหลายจากสิ่งแวดล้อมขององค์กร ผู้บริหารต้องมีความเข้าใจใน โครงสร้างขององค์กร กระบวนการบริหารงาน เทคโนโลยีข่าวสาร และความสามารถในการนำเสนอกระบวนการแก้ปัญหา การทำความเข้าใจในระบบสารสนเทศ รวมทั้งพฤติกรรมต่างๆ นี้ เรียกว่า “Information System Literacy”



ภาพที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ของการบริหาร องค์กรและเทคโนโลยี

ที่มา : Kenneth C. Laudon, Jane P. Laudon (2003) เรียบเรียงโดย สัตยฤทธิ์ สว่างวรรณ (2548)
ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานครสำนักพิมพ์เพียร์สัน
เอ็ดดูเคชั่น อิน โคไซนา หน้า 8

คุณลักษณะของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการนี้ จะต้องสานรวมตัวกับหน่วยงาน หรือระบบย่อยอื่นๆในองค์กร โดยมีลักษณะการจัดตั้งที่เป็นระบบและง่ายแก่การประสานงานกับระบบย่อยอื่นๆในองค์กร (พิชิต สุขเจริญพงษ์, 2537 : 110) โดยคุณลักษณะที่สำคัญของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ประกอบด้วย

1. เกี่ยวข้องกับการจัดการ จะต้องทำจากระดับบริหารระดับสูงลงไปสู่ระดับล่าง
2. ผู้บริหารต้องเป็นแกนนำ ในการออกแบบระบบและกำหนดสารสนเทศที่ต้องการ ไปจนกระทั่งการปรับใช้ระบบสารสนเทศ
3. เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน แม้ว่าองค์กรจะแบ่งเป็นปลายระบบย่อย แต่จำเป็นต้องคำนึงถึงข้อมูลที่ต้องใช้ในลักษณะที่ครบถ้วนสมบูรณ์ โดยไม่มองระบบใดระบบหนึ่งแยกออกจากกัน
4. ใช้ข้อมูลร่วมกัน เพื่อหลีกเลี่ยงการเก็บข้อมูลที่ซ้ำซ้อนกัน โดยเก็บข้อมูลที่สำคัญ ควรเก็บไว้ในที่เดียว แต่ต้องสามารถนำไปใช้ได้หลาย ๆ หน่วยงาน
5. ต้องการการวางแผนที่ดี ระบบสารสนเทศไม่สามารถสร้างขึ้นใช้ได้ ในระยะเวลาสั้นๆ ดังนั้นจึงต้องมีการวางแผนอย่างดีและคำนึงถึงปัญหาต่างๆอย่างรอบคอบ ผู้ออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการจึงจำเป็นต้องรู้ถึงวัตถุประสงค์ และความต้องการขององค์กรในอนาคต ต้องหลีกเลี่ยงสิ่งที่จะทำให้ระบบล้มสมัยเสียก่อนที่ระบบจะทำงาน

6. แนวคิดเชิงระบบ การแบ่งองค์การออกเป็นระบบย่อย ยังสามารถทำให้ผู้ออกแบบระบบทำการออกแบบและทดสอบระบบสารสนเทศสำหรับแต่ละระบบย่อยได้อย่างมีประสิทธิภาพ อิสระจากกัน ทำให้การทำงานง่ายขึ้น

7. ฐานข้อมูลร่วมกัน ฐานข้อมูล (Data Base) คือที่รวมของข้อมูลต่าง ๆ ในระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หน่วยงานต่างๆที่ต้องการใช้ข้อมูลโดยการเรียกใช้จากแฟ้มข้อมูล (Data File) ซึ่งเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ถ้าข้อมูลได้ถูกเก็บรวบรวมไว้อย่างดีในขั้นตอนของการออกแบบแฟ้มข้อมูล ข้อมูลทั้งหมดก็สามารถเก็บไว้ในแฟ้มข้อมูลเดียว ซึ่งทำให้ประหยัด

8. ต้องอาศัยคอมพิวเตอร์ ให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่มีความละเอียดถูกต้อง มีความรวดเร็วจากแหล่งที่มีข้อมูลมากนั้น สามารถช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการจ้างคนเพื่อการประมวลผลข้อมูลลงไปมาก

โดยสรุปแล้วการจัดการระบบสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้นั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องมีความเข้าใจในความสัมพันธ์ของกระบวนการทางธุรกิจ ซึ่งหมายถึง การจัดโครงสร้างงาน การประสานงาน และการมุ่งเน้นในการผลิตและบริการ โดยกระบวนการทางธุรกิจ คือ การไหลเวียนของวัตถุดิบ ข่าวสาร ความรู้ อันเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์การ โดยในการจัดการระบบสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพสามารถแบ่งปัจจัยความสัมพันธ์ออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการบริหารงาน (Management) ให้เกิดประสิทธิภาพโดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของผู้บริหาร ด้านองค์การ (Organization) เนื่องจากการใช้ระบบสารสนเทศจะมีผลต่อการปฏิบัติงานของคนภายในองค์การอย่างมาก องค์การต้องสามารถปรับกระบวนการต่างๆให้สอดคล้องและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเทคโนโลยี (Technology) ที่ส่งเสริมให้องค์การสามารถดำเนินงานได้อย่างอัตโนมัติมากขึ้น โดยในแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านการบริหาร (Management) - ระบบสารสนเทศสามารถเป็นเครื่องมือช่วยในการดำเนินงาน เป็นเครื่องมือวิเคราะห์ ประเมินสถานการณ์ เพื่อสร้างแผนการปฏิบัติในระยะยาว วางนโยบาย ใช้สนับสนุนด้านการเงินและการใช้ทรัพยากรขององค์การได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบ คาดเดาเหตุการณ์ได้อย่างเที่ยงตรงและแม่นยำ รวดเร็วมากขึ้น

ซึ่งปัจจัยด้านการบริหารนี้ ผู้บริหารจำเป็นต้องมีความเข้าใจถึงกระบวนการของธุรกิจ ศักยภาพของระบบสารสนเทศ จำเป็นต้องรับทราบปัญหา ต้องรู้จักเชื่อมโยงงานเข้ากับระบบสารสนเทศที่มีอยู่ได้อย่างเหมาะสม ให้การสนับสนุนเพิ่มเติมในส่วนที่องค์การต้องการ ผู้บริหารจำเป็นต้องเป็นแบบอย่าง ต้องช่วยค้นหาเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์การ ไม่ควรปล่อยให้เป็นที่หน้าทีของผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีแต่เพียงลำพัง

2. ด้านองค์การ (Organization) องค์การ ในรูปแบบของบริษัทเป็นองค์การแบบเป็นทางการ มีโครงสร้างที่ชัดเจน มีแบ่งเป็นหลายระดับตามหน้าที่ดำเนินงาน มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ

ด้าน ตั้งแต่ นักวิจัย เจ้าหน้าที่ผลิต พนักงานขายและการตลาด เจ้าหน้าที่การเงินบัญชี รวมถึง เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลและธุรการ มีระเบียบปฏิบัติ แบบแผนธรรมเนียม นโยบาย และกลยุทธ์ที่เป็นเอกลักษณ์ขององค์การ

ในปัจจุบันระบบสารสนเทศถือเป็นส่วนหนึ่งในการทำงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานจำเป็นต้องใช้ระบบสารสนเทศ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการปรับเปลี่ยนองค์การ ลดลำดับชั้นการบริหาร เพิ่มความคล่องตัวในการบริหารจัดการองค์การ สามารถเชื่อมโยงระหว่าง องค์การ ทำงานร่วมกันเป็นหนึ่งไม่มีปัญหาเรื่องเวลาหรือระยะทาง สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ทั้ง องค์การ เผยแพร่ข่าวสารได้อย่างถูกต้องชัดเจน และรวดเร็ว นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงด้าน วัฒนธรรมและพฤติกรรมขององค์การ

ดังนั้นสิ่งที่องค์การต้องการเพื่อให้สอดคล้องกับระบบสารสนเทศ ต้อง ประกอบไปด้วย บุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในแต่ละฝ่ายงานที่องค์การต้องการเพื่อ ดำเนินงาน โครงสร้างที่มีการแบ่งงานอย่างชัดเจน มาตรฐานหรือระเบียบปฏิบัติขององค์การ นโยบายที่สอดคล้องและชัดเจน ซึ่งให้องค์การเห็นทิศทางในการปฏิบัติในอนาคต และวัฒนธรรม องค์การ

3. ด้านเทคโนโลยี (Technology) เป็นเครื่องมือที่สำคัญต่อระบบสารสนเทศ ที่ ผู้บริหารจำเป็นต้องบริหารจัดการให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น จำเป็นที่องค์การต้องค้นหา วิธีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมต่อการใช้งานขององค์การ และจำเป็นต้องลงทุนด้านเทคโนโลยี และวางแผนการจัดการที่ดี ให้กับระบบ โครงสร้างระบบสารสนเทศขององค์การ เพื่อสนับสนุนการ ประมวลผลทั่วทั้งองค์การ

เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันทำให้ องค์การ (organization) เกิดการ เปลี่ยนแปลงและนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพ ด้วยการลดจำนวนรายการธุรกรรมและลดค่าใช้จ่าย ขององค์การ การพัฒนาระบบงานทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์การ วัฒนธรรมและ กระบวนการทางธุรกิจซึ่งมักพบกับการต่อต้านเสมอ

1.4 ประโยชน์ของการใช้ระบบสารสนเทศ

กุลฉัตร ฉัตรกุล ณ อยุธยา (2546 : 2) เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันเป็นเรื่องที่ ได้รับการยอมรับว่าช่วยเหลือองค์การต่างๆ ได้มากขึ้น ทั้งองค์การของรัฐและเอกชน ตลอดจน สามารถเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้ โดยผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Networks) ซึ่ง ในปัจจุบันมีเครือข่ายหลายระดับ ตั้งแต่เครือข่ายระดับเฉพาะพื้นที่ (Local Area Network ; LAN) เครือข่ายต่างพื้นที่ (Wide Area Network ; WAN) หรือในการใช้ข้อมูลร่วมกันเฉพาะองค์การใด องค์การหนึ่ง (intranet) หรือการใช้ข้อมูลร่วมกันต่างองค์การ (extranet) ตลอดจนการใช้เครือข่าย ระดับโลกที่เป็นที่นิยมกันมากที่สุดก็คืออินเทอร์เน็ต (internet) ซึ่งทำให้โลกในปัจจุบันไร้พรมแดน

และแคบลง (globalization) ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างธุรกิจ การบริหารธุรกิจเป็นไปด้วยความคล่องตัวรวดเร็วและยืดหยุ่นได้มากขึ้น ธุรกิจต่างๆสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้ง่าย เช่น ช่วยเหลือในเรื่องของการแสวงหาตลาด ลูกค้า ผู้ซื้อ ผู้ขาย และส่งเสริมการตลาดแนวใหม่ให้เป็นที่ดึงดูดลูกค้าและแสวงหาลูกค้าได้ในวงกว้างมากขึ้น โดยอาศัยการสื่อสารข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ต้องมีการประมวลผลข้อมูลและให้ผลลัพธ์ออกมาเป็นสารสนเทศที่ถูกต้องและเป็นที่ต้องการของสังคมนั่นเอง ดังตัวอย่าง เช่น การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-commerce) ที่มีการจัดทำเว็บไซต์ (web site) เพื่อการจำหน่ายสินค้า มีการจัดแสดงสินค้าผ่านเว็บเบราว์เซอร์ในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถรับชำระเงินผ่านระบบออนไลน์ของธนาคารได้

พงกะพรณ ตะกลมทอง (2541) ได้สรุปประโยชน์ของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการไว้ ดังนี้

1. ช่วยให้ผู้สามารถกำหนดเป้าหมายของหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม
2. ช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจสั่งการ วางแผนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ช่วยให้ผู้บริหารมีความรู้ที่ถูกต้องทันสมัย
4. ช่วยในการบริหารบุคคลในหน่วยงาน
5. ช่วยในการจัดและปรับปรุงโครงสร้างของหน่วยงาน
6. ช่วยให้ผู้บริหารมองเห็นปัญหาและหาแนวทางแก้ไขได้อย่างถูกต้อง
7. ช่วยในการพิจารณาหาทางเลือกในการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด
8. ช่วยให้ผู้บริหารมีเวลาปฏิบัติงานและควบคุมงาน
9. ช่วยให้เกิดการประสานงานที่ดีขึ้นระหว่างหน่วยงาน
10. ช่วยในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์หน่วยงาน

เสกสรร สายสีสด (2548 : 7-10) กล่าวว่า ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อองค์กรดังต่อไปนี้

1. ประโยชน์โดยตรง ทำให้องค์กรเกิดการเรียนรู้และเข้าใจถึงประโยชน์ต่อเนื้อที่ได้จากเทคโนโลยี

2. ความยืดหยุ่น เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยสร้างความยืดหยุ่นในการดำเนินงานให้แก่องค์กร ส่งผลให้องค์กรสามารถพัฒนาและปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของสถานการณ์ นอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศยังช่วยเสริมความยืดหยุ่น ในการตัดสินใจแก่ผู้บริหารให้สามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วและสอดคล้องกับลักษณะปัญหา เนื่องจากระบบสารสนเทศสามารถประมวลผลและจัดเรียงข้อมูลในหลาย รูปแบบภายในระยะเวลาสั้น จึงให้ผู้บริหารมีความเข้าใจและสามารถวิเคราะห์ปัญหาอย่างชัดเจน

3. ความสามารถในการแข่งขัน นอกจากการใช้งานตามประโยชน์โดยตรงแล้ว เทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำมาประยุกต์ เพื่อให้องค์กรสามารถสนองความต้องการของลูกค้า และพัฒนาการดำเนินงาน ทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้เร็วกว่าคู่แข่ง ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างและธำรงรักษาความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

4. รายได้ เทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยเพิ่มรายได้แก่องค์กรทั้งโดยตรงและทางอ้อม เช่น การรวบรวมและให้บริการและให้บริการด้านสารสนเทศที่เป็นประโยชน์แก่องค์กรอื่น การสร้างนวัตกรรมใหม่ทั้งด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว ตรงความต้องการของลูกค้า หรือการลดระยะเวลาในการดำเนินงาน เป็นต้น

5. ค่าใช้จ่าย ประโยชน์ประการสำคัญของการประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงานปัจจุบัน คือ การลดค่าใช้จ่าย และการเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายในองค์กรเช่น การประเมิน ผลข้อมูล การตรวจสอบ และการควบคุม ค่าแรงงาน เป็นต้น โดยเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยส่งเสริมการใช้แรงงานอย่างมีประสิทธิภาพ และลดการใช้ทรัพยากร การซ้ำซ้อน ซึ่งช่วยให้เกิดการประหยัดขึ้นแก่องค์กร

6. คุณภาพ เทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำมาประยุกต์ในการพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อให้ระบบผลิตหรือการให้บริการสามารถดำเนินงานไปตามความต้องการ ตลอดจนผลิตภัณฑ์และบริการ มีมาตรฐานตามที่กำหนด เช่น ระบบตรวจสอบคุณภาพผลิตภายในโรงงานระบบควบคุมอุณหภูมิห้อง และระบบตรวจสอบคุณภาพสินค้าเกษตร เป็นต้น

7. โอกาส ปัจจุบันความได้เปรียบด้านสารสนเทศได้สร้างความแตกต่างระหว่างองค์กร องค์กรที่มีศักยภาพด้านสารสนเทศสูงย่อมสามารถนำความรู้มาประยุกต์ในการสร้างโอกาสในการดำเนินงานทั้งทางตรง เช่น การนำสารสนเทศมาประยุกต์เชิงกลยุทธ์ และทางอ้อม เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการพัฒนานวัตกรรมทางธุรกิจ เป็นต้น

ศรีศักดิ์ จามรมาน (2550 : 2) กล่าวว่า การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร เพื่อการบริการที่ดีขึ้น พร้อมกับจัดทำระบบข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจ พัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร ให้สามารถกระจายข่าวสารต่างๆ ให้กับพนักงานทราบอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว พัฒนาคุณภาพงานการจัดการและการกระจายอำนาจ ให้สามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว โดยเทคโนโลยีสารสนเทศจะสร้างความสำเร็จได้เป็น 3 รูปแบบ คือ

- 1) ประสิทธิภาพ (Efficiency) ซึ่งวัดจากมูลค่าของผลผลิตหรือผลงานที่ได้ออกมา
- 2) ประสิทธิผล (Effectiveness) สามารถวัดความสำเร็จได้อย่างคร่าวๆ จากผลงานของแต่ละคน และกระบวนการทำงานภายในองค์กร

3) ความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive advantage) จะสร้างกำไรให้กับองค์กรและเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันมากขึ้น รวมถึงการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ให้กับผู้ใช้บริการ

โดยสรุปแล้ว ระบบสารสนเทศ (Information System) มีความสำคัญมาก เปลี่ยนวิถีปฏิบัติ ทำให้กระบวนการทำงานไปสู่ระบบอัตโนมัติมากขึ้น สามารถทำงานในทุกที่ ทุกเวลา โดยการใช้การสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยจัดระบบข่าวสารจำนวนมาก เพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสารสนเทศหรือข้อมูลที่มีประโยชน์ เช่น การคำนวณ ประมวลผลข้อมูล ช่วยเก็บรวบรวมผลประมวลไว้ในรูปแบบที่สามารถเรียกใช้ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ลดภาระงานลงได้อย่างมาก ทำให้ทั้งองค์กรสามารถเข้าถึงสารสนเทศหรือเผยแพร่สารสนเทศได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว สามารถเปลี่ยนแปลงกิจกรรมขององค์กร เช่น ความสัมพันธ์ของบุคลากรภายในและภายนอกองค์กร เป็นต้น นอกจากนี้ระบบสารสนเทศสามารถลดขนาดขององค์กรหรือลดลำดับการบริหารภายในองค์กรลงได้ เพื่อความคล่องตัวในการควบคุม บริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในผู้บริหารระดับกลาง หรือผู้สนับสนุนการบริหาร

สามารถสรุปประโยชน์ที่ได้จากการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กร ดังต่อไปนี้

1. ประสิทธิภาพ (Efficiency)

1.1 ระบบสารสนเทศ ทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วมากขึ้น โดยใช้กระบวนการประมวลผลข้อมูล ทำให้สามารถเก็บรวบรวม ประมวลผลและปรับปรุงข้อมูลให้มีความทันสมัยได้อย่างรวดเร็ว ข้อมูลอยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย (clarity) มีรายละเอียดตรงตามต้องการ (level of detail) ข้อมูลสามารถยืดหยุ่นได้ดี (flexibility) บุคลากรภายในองค์กรสามารถมีส่วนร่วมได้ง่าย (Participation) ทุกฝ่ายสามารถติดต่อถึงกัน ได้ง่ายและคล่องตัว (connectivity)

1.2 ระบบสารสนเทศช่วยในการจัดเก็บข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ หรือมีปริมาณมาก และช่วยทำให้การเข้าถึงข้อมูล (access) เหล่านั้นมีความรวดเร็วด้วย

1.3 ช่วยทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว การใช้เครือข่ายทางคอมพิวเตอร์ทำให้การติดต่อได้ทั่วโลกภายในเวลาที่รวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์กับเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยกัน (machine to machine) หรือคนกับคน (human to human) หรือคนกับเครื่องคอมพิวเตอร์ (human to machine) และการติดต่อสื่อสารดังกล่าวจะทำให้ข้อมูลที่เป็นทั้งข้อความ เสียง ภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหวสามารถส่งได้ทันที สารสนเทศมีความทันสมัย (up-to-date) สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว สามารถนำเสนอกับอุปกรณ์สื่อได้ง่าย ทำให้ประหยัด (economy)

1.4 ช่วยลดต้นทุน การที่ระบบสารสนเทศช่วยทำให้การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลซึ่งมีปริมาณมากมีความสลับซับซ้อนให้ดำเนินการได้โดยเร็ว สามารถลดขั้นตอนการ

ดำเนินการ ทำให้ลดภาระต้นทุน ตั้งแต่การผลิต การเก็บรักษา การขนส่ง หรือการติดต่อ ทำให้ประหยัดทั้งแรงงาน ขนาดคลังสินค้า ลดจำนวนศูนย์ขนส่งสินค้า

1.5 ระบบสารสนเทศช่วยทำให้การประสานงานระหว่างฝ่ายต่างๆ เป็นไปได้ด้วยดี โดยเฉพาะหาระบบสารสนเทศนั้นออกแบบเพื่อเอื้ออำนวยให้หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกที่อยู่ในระบบของซัพพลายทั้งหมด จะทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ และทำให้การประสานงาน หรือการทำความเข้าใจเป็นไปได้อย่างดียิ่งขึ้น

2. ประสิทธิภาพ (Effectiveness)

2.1 ระบบสารสนเทศช่วยในการตัดสินใจ ช่วยให้ผู้บริหารมีข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจได้ดีขึ้น สามารถแก้ไขปัญหาและวางกลยุทธ์ได้อย่างทันท่วงที ส่งผลให้การดำเนินงานสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ไว้ได้

2.2 ระบบสารสนเทศช่วยในการเลือกผลิตสินค้าและบริการที่เหมาะสมกับความเชี่ยวชาญ หรือทรัพยากรที่มีอยู่

2.3 ระบบสารสนเทศช่วยปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการให้ดีขึ้น ทำให้การติดต่อระหว่างหน่วยงานและลูกค้า สามารถทำได้โดยถูกต้องและรวดเร็วขึ้น ตรงกับความต้องการของลูกค้า

2.4 ความได้เปรียบในการแข่งขัน (competitive advantage) ปัจจุบันมีการนำสารสนเทศมาใช้และทำให้เกิดการบริหารจัดการงานรูปแบบใหม่ๆ มากมาย เช่น Supply Chain Management, Good Governance, Customer Relationship Management-CRM, E-Business, E-Government, E-commerce, Re-engineering, Knowledge Management, Virtual Organization เป็นต้น

2.5 คุณภาพชีวิตการทำงาน (quality of working life) ระบบสารสนเทศจะต้องได้รับการออกแบบออกมาเพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของมนุษย์และประสิทธิภาพของเทคโนโลยีด้วย ทำให้เกิดเครื่องมือการทำงานแบบใหม่ เช่น Internet, E-mail, Hand phone และทำให้เกิดการทำงานรูปแบบใหม่ๆ เช่น ระบบ Tele/Video Conferencing, Electronic Data Interchange, Virtual Organization เป็นต้น ซึ่งทำให้ประหยัดทรัพยากร และเพิ่มคุณภาพการเป็นอยู่ของคนได้

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กร ซึ่งใช้เป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้

รัตนา อุทัยรัตน์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบสารสนเทศในกรมการจัดหางาน” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาปัจจัยด้านบุคลากรของสำนักงาน ปัจจัยด้านโครงสร้าง นโยบาย ขั้นตอนการดำเนินงาน ตลอดจนงบประมาณของกรมฯ และปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่กำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ว่ามีผลสำเร็จต่อระบบสารสนเทศหรือไม่ โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของกรมการจัดหางาน จำนวน 300 คน พบว่า

1) ด้านบุคลากร ส่วนใหญ่มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ เกินกึ่งหนึ่งมีความรู้ในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและสามารถใช้ระบบเชื่อมโยงเครือข่ายได้ แต่การที่เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ หัวหน้างานควรสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และฝึกอบรมเบื้องต้นให้กับบุคลากรที่บรรจุใหม่ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน รวมถึงการสร้างจิตสำนึกให้ข้าราชการทุกคนรู้จักหน้าที่และทำงานด้วยความเสียสละ

2) ด้านโครงสร้างองค์กรคอมพิวเตอร์ มีศูนย์บริหารคอมพิวเตอร์เป็นหน่วยงานขึ้นตรงกับหัวหน้าส่วนราชการ มีขนาดเหมาะสมกับปริมาณงาน มีความเป็นอิสระ ทำให้การปฏิบัติงานด้านการพัฒนาบุคลากรและการพัฒนางานคอมพิวเตอร์เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

3) ด้านโครงสร้างบุคลากรคอมพิวเตอร์ มีการจัดตั้งหน่วยงานรับผิดชอบด้านคอมพิวเตอร์และจัดหาเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถมาพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ รวมทั้งพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่เดิมและสนับสนุนให้มีการกำหนดตำแหน่งและอัตรากำลังด้านคอมพิวเตอร์ให้มีความพร้อม ความคล่องตัวในการดำเนินงาน ซึ่งจำเป็นต่อการประสานงานและให้บริการแก่หน่วยงานส่วนต่างๆอย่างใกล้ชิด

4) ด้านนโยบายและขั้นตอนในการดำเนินงาน การขาดความชัดเจนเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาระบบสารสนเทศ ผู้บริหารระดับสูงควรกำหนดนโยบายของหน่วยงานให้มีความชัดเจน ต่อเนื่องและประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

5) ด้านงบประมาณ เป็นปัจจัยสำคัญ การได้รับเงินงบประมาณน้อยกว่าแผนงานที่กำหนด ย่อมมีผลกระทบต่อพัฒนาระบบสารสนเทศ และการฝึกอบรมบุคลากร การวางงบประมาณต้องมีความสอดคล้องกับเศรษฐกิจของประเทศในปัจจุบัน

6) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนใหญ่เห็นว่าเทคโนโลยีช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เกินกึ่งหนึ่งมีความเห็นว่าจะปรับปรุงระบบการทำงานให้ทันสมัยขึ้น ทำให้ได้รับข้อมูลข่าวสารรวดเร็วขึ้น เพิ่มความสะดวกในการทำงาน และทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความมั่นใจในประสิทธิภาพของการทำงาน

สุฉัตรา ไข้หวาพริบ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กรของพนักงานกลุ่มบริษัทเทคโนโลยี” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการใช้ ปัญหาและ

ความต้องการในการใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กรของพนักงานกลุ่มบริษัทแทค 2) เพื่อเปรียบเทียบสภาพการใช้ ปัญหา และความต้องการในการใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กรของพนักงานในกลุ่มบริษัทแทคที่มีสถานภาพต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานกลุ่มบริษัทแทค จำนวน 329 คน ผลการวิจัย พบว่า

1) พนักงานส่วนใหญ่มีการใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กรทุกวัน โดยเข้ามาใช้ระหว่างเวลาปฏิบัติงานมากที่สุด และใช้เวลาไม่เกิน 15 นาที ในแต่ละครั้ง ส่วนใหญ่ มีการใช้งานกลุ่มเว็บเพจที่เป็นบริการ สารสนเทศทั่วไป กลุ่มเว็บเพจบริการประกาศแจ้งข้อความ และปัญหาต่าง ๆ กลุ่มเว็บเพจสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ และการปฏิบัติงานตามลำดับ โดยมีวัตถุประสงค์ในการเข้ามาใช้เพื่อการใช้งาน และเพื่อการเรียนรู้เพิ่มเติม เสริมความรู้เดิมมากที่สุด

2) ปัญหาในการใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร โดยรวม พบว่า (1) ปัญหาจากการที่ระบบทำงานช้า ทำให้ใช้เวลานานในการเรียกเว็บเพจแต่ละหน้า (2) ปัญหาสารสนเทศในหน้าเว็บเพจไม่ได้รับการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ (3) ไม่มีคู่มือเกี่ยวกับงานของผู้ใช้ และ (4) ไม่มีการกำหนดระยะเวลาการลงประกาศ ทำให้มีสารสนเทศมากเกินไป ซึ่งเหล่านี้เป็นปัญหาต่อพนักงานกลุ่มบริษัทแทคในการใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร

3) ความต้องการในการใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร โดยรวม พบว่า (1) พนักงานมีความต้องการใช้บริการ โปรแกรมส่งเสริมการเรียนรู้ (2) สารสนเทศทางด้านข่าวกรองเกี่ยวกับคู่แข่งทางการค้า (3) ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงาน และบริการของ TAC INFOZONE ให้พนักงานทราบมากขึ้น โดยทั้งหมดมีความต้องการอยู่ในระดับมาก

4) เปรียบเทียบสภาพการใช้ ปัญหา และความต้องการในการใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กรของพนักงานกลุ่มบริษัทแทค จำแนกตามระดับตำแหน่ง ประเภทกลุ่มงาน และสถานภาพการมีคอมพิวเตอร์ พบว่า (1) พนักงานกลุ่มบริษัทแทคมีสภาพการใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน (2) ด้านปัญหาในการใช้ พบว่า ระดับพนักงานทั่วไปมีปัญหาในการใช้มากกว่าระดับผู้จัดการ และระดับผู้บริหารระดับสูง พนักงานที่อยู่ในกลุ่มงานส่วนหน้าก็ประสบปัญหาในการใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กรมากกว่าพนักงานในกลุ่มงานส่วนหลัง และพนักงานที่ไม่มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวก็มีปัญหาในการใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัว (3) ด้านความต้องการนั้น พบว่า ผู้บริหารระดับสูงมีความต้องการในการใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กรน้อยกว่าระดับผู้จัดการ และระดับพนักงานทั่วไป ส่วนหัวหน้างานก็มีความต้องการน้อยกว่าระดับพนักงานทั่วไป

จุฑามณี พิพิธปิยะปรกรณ์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “สภาพการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในการบริหารงานธุรกิจสถาบันอาชีวศึกษาเอกชน” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในการบริหารงานสถาบันอาชีวศึกษาเอกชน

ประชากรที่ทำการศึกษาคือ ผู้บริหารระดับต่างๆของสถาบันอาชีวศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน จำนวน 1,590 คน จากสถานศึกษา 390 แห่ง ผลการวิจัยพบว่า

- 1) ผู้บริหารใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการบริหารในระดับปานกลาง โดยสถานศึกษาขนาดใหญ่มีการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในการบริหารมากกว่าสถานศึกษาขนาดเล็ก
- 2) การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทำให้ประสิทธิภาพด้านความถูกต้อง ด้านประหยัดเวลา ด้านการตัดสินใจ และด้านการให้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับมาก ส่วนด้านค่าใช้จ่ายในการบริหาร เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง โดยสถานศึกษาขนาดใหญ่มีระดับประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นในด้านค่าใช้จ่ายในการบริหาร ด้านการให้บริการ และด้านการตัดสินใจ มากกว่าสถานศึกษาขนาดเล็ก
- 3) ระดับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้น มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับหนึ่ง โดยสถานศึกษาแต่ละขนาดมีลักษณะความสัมพันธ์ใกล้เคียงกัน
- 4) ปัญหาในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการส่วนใหญ่มีในระดับมาก สถานศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ มีปัญหาด้านเครื่องมืออุปกรณ์และด้านการขาดการสนับสนุนจากผู้บริหาร น้อยกว่า สถานศึกษาขนาดเล็กและกลาง โดยปัจจัยทุกด้านมีความสำคัญในระดับปานกลาง สถานศึกษาขนาดใหญ่ให้ความสำคัญกับทุกปัจจัยมากกว่าสถานศึกษาขนาดอื่น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษา เรื่อง การประเมินความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กร ใช้รูปแบบการศึกษาเชิงสำรวจ (exploratory research) มีวิธีการดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียด ดังนี้

1. ประชากร (population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ ประชากรเป็นพนักงานบริษัทในระดับผู้บริหาร ผู้จัดการแผนก พนักงานและผู้ช่วยพนักงานของหน่วยงานฟาร์มและโรงงาน สังกัด บริษัท กรุงเทพมหานครเมทีดพันท์ จำกัด แบ่งหน่วยงานฟาร์ม พนักงานรวมทั้งสิ้น 41 คน หน่วยงานโรงงาน มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 56 คน รวมเป็นพนักงานทั้งสิ้น 97 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ ใช้การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สอบถามความคิดเห็นของประชากร ซึ่งเป็นพนักงานฟาร์มและโรงงาน ที่ผู้ศึกษาได้พัฒนาขึ้นตามกระบวนการสร้างเครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการศึกษานี้ มี 1 ชุด แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กร

แบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert rating scales) มี 5 ระดับ

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กร

แบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert rating scales) มี 5 ระดับ ค่าคะแนน ของแต่ละระดับเป็นดังนี้

ระดับความคิดเห็น	เห็นด้วยน้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน
ระดับความคิดเห็น	เห็นด้วยน้อย	ให้คะแนน 2 คะแนน
ระดับความคิดเห็น	เห็นด้วยปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
ระดับความคิดเห็น	เห็นด้วยมาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
ระดับความคิดเห็น	เห็นด้วยมากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน

ตอนที่ 4 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ในการใช้ระบบสารสนเทศขององค์การ มีลักษณะเป็นแบบคำถามแบบปลายเปิด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามลำดับ ดังต่อไปนี้

- 3.1 ผู้ศึกษาได้ขอความร่วมมือผ่านฝ่ายบุคคลและธุรการ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามไปยังพนักงานในองค์การ
- 3.2 ผู้ศึกษาติดตามผลการตอบแบบสอบถามผ่านฝ่ายบุคคลและธุรการ และขออนุญาตรวบรวมแบบสอบถามกลับคืน
- 3.3 เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร จำนวน 97 ราย เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากประชากรไปตรวจสอบความถูกต้อง ตรวจสอบให้คะแนน และลงรหัส จากนั้นดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์และเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศขององค์การ โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และแปลงเป็นระดับความคิดเห็น โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์การตัดสินค่าเฉลี่ยที่กำหนดไว้

ตอนที่ 3 วิเคราะห์และเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อความสำเร็จของการใช้ระบบสารสนเทศขององค์การ โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลงเป็นระดับความคิดเห็น โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์การตัดสินค่าเฉลี่ยที่กำหนดไว้

4.1 ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป อธิบายลักษณะข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่

4.1.1 ค่าความถี่ (frequency)

4.1.2 ค่าร้อยละ (percentage)

4.1.3 ค่าต่ำสุด (minimum)

4.1.4 ค่าสูงสุด (maximum)

4.1.5 ค่าเฉลี่ย (mean)

4.1.6 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

4.2 การวัดความคิดเห็น

การแปลผลความคิดเห็น โดยใช้ค่าเฉลี่ยที่แปลความหมายดังนี้

1.00 – 1.80 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

1.81 – 2.60 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

2.61 – 3.40 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

3.41 – 4.20 หมายถึง เห็นด้วยมาก

4.21 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถาม ไปสอบถามพนักงานในหน่วยงานฟาร์มและโรงงาน บริษัท กรุงเทพอุตสาหกรรมเมล็ดพันธุ์ จำกัด รวมทั้งสิ้น 97 คน จากนั้นได้นำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ และเสนอผลการศึกษา โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กร

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กร

ตอนที่ 4 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ในการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กร

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

มีรายละเอียดจากการสอบถามพนักงานที่ใช้ระบบสารสนเทศ ตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ระบบสารสนเทศขององค์กร

N = 97		
สภาพทางสังคม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	81	83.5
หญิง	16	16.5
2. อายุ (ปี)		
21-30	42	43.3
31-40	37	38.1
41-50	16	16.5
51-60	2	2.1
3. ระดับการศึกษา (คน)		
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)หรือเทียบเท่า	6	6.2
อนุปริญญาตรี หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือเทียบเท่า	29	29.9
ปริญญาตรี	51	52.6
สูงกว่าปริญญาตรี	11	11.3
4. ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ		
ผู้ช่วยพนักงาน	30	30.9
พนักงาน	35	36.1
ผู้จัดการแผนก	20	20.6
ผู้จัดการฝ่าย	9	9.3
สูงกว่าผู้จัดการฝ่าย	3	3.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้ระบบสารสนเทศขององค์กร (ต่อ)

	N = 97	
สภาพทางสังคม	จำนวน	ร้อยละ
5. ประสบการณ์/อายุการทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	7	7.2
1 – 3 ปี	24	24.7
4 – 6 ปี	21	21.7
มากกว่า 6 ปี	45	46.4
6. ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ/ปฏิบัติงาน		
ฝ่ายวิจัย	27	27.8
ฝ่ายผลิต	40	41.2
ฝ่ายส่งเสริมการผลิต	9	9.3
ฝ่ายบัญชีการเงิน	4	4.1
ฝ่ายบุคคล/ธุรการ	7	7.2
ฝ่ายคลังสินค้า	5	5.2
ฝ่ายบริหาร	5	5.2
7. ท่านมีความรู้หรือประสบการณ์เกี่ยวกับระบบสารสนเทศหรือไม่		
มีประสบการณ์	85	87.6
ไม่มีประสบการณ์	12	12.4
8. ท่านได้รับความรู้หรือประสบการณ์ด้านสารสนเทศโดยวิธีใด *		
การศึกษาด้วยตนเอง	62	63.9
การฝึกอบรม	35	36.1
การทำงานในหน้าที่	49	50.5
9. วัตถุประสงค์ในการใช้งานระบบสารสนเทศ *		
ใช้ปฏิบัติงานในงานที่รับผิดชอบ	57	58.8
ใช้ติดต่อประสานงาน	63	64.9
ใช้อ่านข่าวสารข้อมูล	51	52.6
ใช้บริการด้าน web mail	35	36.1

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้ระบบสารสนเทศขององค์กร (ต่อ)

N = 97

สภาพทางสังคม	จำนวน	ร้อยละ
10. ระบบสารสนเทศที่ท่านใช้งานอยู่ *		
ระบบโทรศัพท์ โทรสาร (Fax)	59	60.8
ระบบคอมพิวเตอร์	89	91.8
ระบบเครือข่าย (LAN)	48	49.5
ระบบ intranet	77	79.4
ระบบ internet	89	91.8
11. หน่วยงานผู้รับผิดชอบด้านระบบสารสนเทศภายในองค์กร		
ฝ่ายสารสนเทศ	39	40.2
แต่ละฝ่ายรับผิดชอบเอง	55	56.7
หน่วยงานภายนอกองค์กร	3	3.1
12. รูปแบบการจัดเก็บ ประมวลผลและนำเสนอในลักษณะ		
รายงานในรูปแบบเอกสาร	67	67.0
รายงานบนหน้าจอคอมพิวเตอร์	32	33.0

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาพบว่า

เพศ พนักงานเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 83.5) เป็นเพศชาย และบางส่วน (ร้อยละ 16.5) เป็นเพศหญิง

อายุ พนักงานร้อยละ 43.3 มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี รองลงมาร้อยละ 38.1 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี พนักงานร้อยละ 16.5 มีอายุระหว่าง 41 – 51 ปี และมีพนักงานเพียงส่วนน้อย (ร้อยละ 2.1) มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี

ระดับการศึกษา พนักงานร้อยละ 52.6 จบการศึกษา ระดับปริญญาตรี พนักงานร้อยละ 29.9 จบการศึกษาในระดับอนุปริญญาตรี หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือเทียบเท่า มีพนักงานร้อยละ 11.3 จบการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีเพียงร้อยละ 6.2 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือเทียบเท่า

ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ พนักงานร้อยละ 36.1 อยู่ในตำแหน่งพนักงาน พนักงานร้อยละ 30.9 มีตำแหน่งเป็นผู้ช่วยพนักงาน พนักงานร้อยละ 20.6 เป็นพนักงานในระดับผู้จัดการ

แผนก พนักงานร้อยละ 9.3 เป็นพนักงานในระดับผู้จัดการฝ่าย มีเพียงส่วนน้อย (ร้อยละ 3.1) มีตำแหน่งสูงกว่าผู้จัดการฝ่าย

ประสบการณ์หรืออายุการทำงาน พนักงานร้อยละ 46.4 มีอายุการทำงานมากกว่า 6 ปี พนักงานร้อยละ 24.7 มีอายุการทำงานประมาณ 1 – 3 ปี พนักงานน้อยกว่าหนึ่งในห้า 21.7 มีอายุการทำงาน 4 – 6 ปี มีเพียงร้อยละ 7.2 มีอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี

ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ/ปฏิบัติงาน พนักงานร้อยละ 41.2 เป็นพนักงานในฝ่ายผลิต พนักงานร้อยละ 27.8 เป็นพนักงานในฝ่ายวิจัย พนักงานร้อยละ 9.3 เป็นพนักงานในฝ่ายส่งเสริมการผลิต พนักงานร้อยละ 7.2 ปฏิบัติงานในฝ่ายบุคคล พนักงานร้อยละ 5.2 เป็นพนักงานในฝ่ายคลังสินค้าและเป็นพนักงานในฝ่ายผู้บริหาร ตามลำดับ มีพนักงานเพียงร้อยละ 4.1 เป็นพนักงานในฝ่ายบัญชีการเงิน

การมีความรู้หรือประสบการณ์เกี่ยวกับระบบสารสนเทศ พนักงานร้อยละ 87.6 มีความรู้หรือประสบการณ์เกี่ยวกับระบบสารสนเทศ มีเพียงร้อยละ 12.4 ที่ไม่มีความรู้หรือประสบการณ์มาก่อน

การได้รับความรู้หรือประสบการณ์ด้านสารสนเทศ พนักงานร้อยละ 63.9 ได้รับความรู้หรือมีประสบการณ์ด้านสารสนเทศจากการศึกษาด้วยตนเอง มีพนักงานร้อยละ 50.5 ได้รับความรู้จากการทำงานหรือปฏิบัติงานในหน้าที่ และพนักงานอีกร้อยละ 36.1 ได้รับความรู้จากการฝึกอบรม

วัตถุประสงค์ในการใช้งานระบบสารสนเทศ พนักงานร้อยละ 64.9 ใช้ระบบสารสนเทศในการติดต่อประสานงาน พนักงานร้อยละ 58.8 ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีพนักงานร้อยละ 52.6 ใช้ในการติดตามอ่านข่าวสารข้อมูลต่างๆ และพนักงานอีกร้อยละ 36.1 ใช้บริการในด้าน web mail ในการส่งข่าวสารระหว่างกัน

ระบบสารสนเทศที่ท่านใช้งานอยู่ พนักงานร้อยละ 91.8 และ 91.8 ใช้ระบบ internet และระบบคอมพิวเตอร์ตามลำดับ พนักงานร้อยละ 79.4 ใช้งานระบบ intranet ส่วนพนักงานร้อยละ 60.8 ใช้ระบบโทรศัพท์ โทรสาร (FAX) และพนักงานร้อยละ 49.5 ใช้งานระบบเครือข่าย (LAN)

หน่วยงานผู้รับผิดชอบด้านระบบสารสนเทศภายในองค์กร พนักงานร้อยละ 56.7 เห็นว่าแต่ละส่วนงานควรรับผิดชอบระบบสารสนเทศของตนเอง มีพนักงานร้อยละ 40.2 เห็นควรมีฝ่ายสารสนเทศมารับผิดชอบระบบโดยตรง พนักงานร้อยละ 3.1 เห็นว่าควรให้หน่วยงานภายนอกมารับผิดชอบระบบ

รูปแบบการจัดเก็บ ประมวลผลและนำเสนอในลักษณะ พนักงานร้อยละ 67.0 มีการรายงานผลต่างๆในรูปของเอกสาร และมีพนักงานร้อยละ 33.0 มีการรายงานผลบนหน้าจอคอมพิวเตอร์

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศของ องค์กร

ปัจจัยความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศ จากการสอบถามความคิดเห็นของพนักงานในหน่วยงาน มีรายละเอียดตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กร

N = 97

ปัจจัยความสำเร็จ	เปอร์เซ็นต์ความคิดเห็น					— X	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด			
1. ปัจจัยด้านผู้บริหาร						3.47	1.05	เห็นด้วย มาก
1.1 ผู้บริหารเป็นแบบอย่างในการใช้ระบบสารสนเทศ	0	11.3	35.1	39.2	14.4	3.57	0.88	เห็นด้วย มาก
1.2 ให้การสนับสนุนการฝึกอบรมโดยใช้ข้อมูลประกอบการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	0	20.6	19.6	45.4	14.4	3.54	0.98	เห็นด้วย มาก
1.3 ให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ โดยใช้ข้อมูลประกอบการวางแผน กำหนดงาน งบประมาณ วิธีการล่วงหน้า	0	22.7	18.6	29.8	28.9	3.65	1.13	เห็นด้วย มาก

ตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กร (ต่อ)

N = 97

ปัจจัยความสำเร็จ	เปอร์เซ็นต์ความคิดเห็น					— X	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด			
1. ปัจจัยด้านผู้บริหาร (ต่อ)								
1.4 จัดสรรทรัพยากรต่างๆ ตาม ความเหมาะสม โดยใช้ข้อมูล ประกอบการพิจารณา	7.2	12.4	42.3	23.7	14.4	3.26	1.08	เห็นด้วย ปานกลาง
1.5 พัฒนาบุคลากรเพิ่มเติม โดยใช้ ข้อมูลจากระบบสารสนเทศ ประกอบการพิจารณาศึกษา อบรม เพื่อช่วยแก้ปัญหาการใช้ งาน	7.2	13.4	33.0	29.9	16.5	3.35	1.13	เห็นด้วย ปานกลาง
2. ปัจจัยด้านองค์กร						3.05	1.01	เห็นด้วย ปานกลาง
2.1 พนักงานให้ความร่วมมือต่อ การใช้งานระบบสารสนเทศ	0	6.2	19.6	45.3	28.9	3.97	0.86	เห็นด้วย มาก
2.2 พนักงานมีความกระตือรือร้น ในการเรียนรู้เรื่องใหม่ๆ	2.1	4.1	26.8	47.4	19.6	3.78	0.88	เห็นด้วย มาก
2.3 พนักงานมีการใช้ระบบ สารสนเทศในการปฏิบัติงาน ประจำวัน	0	8.2	27.8	54.7	9.3	3.65	0.76	เห็นด้วย มาก
2.4 พนักงานมีทักษะ ความรู้ ความสามารถเพียงพอต่อการ ใช้งานสารสนเทศ	0	11.3	51.6	37.1	0	3.26	0.65	เห็นด้วย ปานกลาง
2.5 บริษัทจัดให้มีผู้รับผิดชอบใน การแก้ไขระบบสารสนเทศที่ ชัดเจน	13.4	25.7	43.3	15.5	2.1	2.67	0.97	เห็นด้วย ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กร (ต่อ)

N = 97

ปัจจัยความสำเร็จ	เปอร์เซ็นต์ความคิดเห็น					— X	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด			
2. ปัจจัยด้านองค์กร (ต่อ)								
2.6 บริษัทมีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	9.3	36.1	38.1	9.3	7.2	2.69	1.01	เห็นด้วย ปานกลาง
2.7 บริษัทส่งเสริมการเรียนรู้ภายในองค์กร (KM) เป็นอย่างดี	12.4	19.6	42.3	22.6	3.1	2.85	1.01	เห็นด้วย ปานกลาง
2.8 บริษัทมีการอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถด้านสารสนเทศเพิ่มเติมเป็นประจำ	12.4	42.2	25.8	19.6	0	2.53	0.95	เห็นด้วย น้อย
2.9 บริษัทมีวัฒนธรรมในการมีการถ่ายทอดและ สอนงาน	9.3	17.5	45.4	24.7	3.1	2.95	0.92	เห็นด้วย ปานกลาง
3. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี						2.71	1.19	เห็นด้วย ปานกลาง
3.1 อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความทันสมัยเหมาะสมต่อการใช้งาน	27.8	0	36.1	32.0	4.1	2.85	1.26	เห็นด้วย ปานกลาง
3.2 อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความเพียงพอต่อการใช้งาน	27.8	15.5	40.2	16.5	0	2.45	1.07	เห็นด้วย น้อย
3.3 ระบบสารสนเทศที่ใช้สามารถใช้ได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก	20.6	6.2	28.9	37.1	7.2	3.04	1.25	เห็นด้วย ปานกลาง
3.4 ระบบสารสนเทศที่ใช้งานมีความที่ เหมาะสมกับการใช้งานของแต่ละแผนก	28.9	9.3	45.3	15.5	1.0	2.51	1.10	เห็นด้วย น้อย

จากตารางที่ 4.2 ผลจากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงาน เกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศของหน่วยงาน ในประเด็นต่างๆ มีดังนี้

ในด้านบริหาร พนักงานมีความเห็นด้วยอย่างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 โดยประเด็นที่เห็นด้วยมากที่สุด คือ การให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ โดยใช้ข้อมูลประกอบการวางแผน กำหนดงาน งบประมาณ วิธีการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 รองลงมาคือ การให้การสนับสนุนการฝึกอบรม โดยใช้ข้อมูลประกอบการพิจารณา แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ผู้บริหารเป็นแบบอย่างในการใช้ระบบสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 การพัฒนาบุคลากรเพิ่มเติม โดยใช้ข้อมูลจากระบบสารสนเทศประกอบการพิจารณาฝึกอบรม เพื่อช่วยแก้ปัญหาการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ การจัดสรรทรัพยากรต่างๆ ตามความเหมาะสม โดยใช้ข้อมูลประกอบการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26

ในด้านองค์กร พนักงานมีความเห็นด้วยระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 โดยประเด็นที่เห็นด้วยมากที่สุด คือ พนักงานให้ความร่วมมือต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 รองลงมา คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้เรื่องใหม่ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 พนักงานมีการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานประจำวัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 พนักงานมีทักษะ ความรู้ความสามารถเพียงพอต่อการใช้งานสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 วัฒนธรรมองค์กรที่มีการถ่ายทอดและ สอนงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 บริษัทส่งเสริมการเรียนรู้ภายในองค์กร (KM) เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 บริษัทมีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 บริษัทจัดให้มีผู้รับผิดชอบในการแก้ไขระบบสารสนเทศที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 และเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ ที่บริษัทมีการอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถด้านสารสนเทศเพิ่มเติมเป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.53

ในด้านเทคโนโลยี พนักงานมีความเห็นด้วยระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71 โดยประเด็นที่เห็นด้วยมากที่สุด คือ ระบบสารสนเทศใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 รองลงมา คือ อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความทันสมัย เหมาะสมต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 รองลงมา คือ ระบบสารสนเทศที่ใช้งานมีความที่ เหมาะสมกับการใช้งานของแต่ละแผนก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 และเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความเพียงพอต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กร

จากการสอบถามความคิดเห็นของพนักงานในหน่วยงาน ในด้านความสำเร็จของการใช้ระบบสารสนเทศของหน่วยงาน มีรายละเอียดตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.3 ความสำเร็จของการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กร

N = 97

ความสำเร็จของการใช้ระบบสารสนเทศ ของหน่วยงาน	เปอร์เซ็นต์ความคิดเห็น					— X	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด			
1. ความสะดวกรวดเร็ว						3.80	1.07	เห็นด้วย มาก
1.1 สามารถลดเวลาเพิ่มความรวดเร็ว ในการติดต่อประสานงาน	2.1	11.3	17.6	30.9	38.1	3.92	1.10	เห็นด้วย มาก
1.2 ช่วยให้การแก้ไขปัญหาทำได้ อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	2.1	12.4	23.7	39.2	22.6	3.68	1.03	เห็นด้วย มาก
2. ความถูกต้อง						3.68	0.95	เห็นด้วย มาก
2.1 ได้รับข้อมูลในการทำงานที่มี ความถูกต้อง แม่นยำ	2.1	7.2	36.1	37.1	17.5	3.61	0.93	เห็นด้วย มาก
2.2 สามารถตรวจสอบข้อมูล เพิ่ม ความถูกต้องของข้อมูลได้	2.1	7.2	20.6	38.1	32.0	3.91	1.00	เห็นด้วย มาก
2.3 พนักงานมีความเข้าใจถึงนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์กร ในทิศทางเดียวกัน	0	11.3	40.2	33.0	15.5	3.53	0.89	เห็นด้วย มาก

ตารางที่ 4.3 ความสำเร็จของการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กร (ต่อ)

N = 97

ความสำเร็จของการใช้ระบบสารสนเทศ ของหน่วยงาน	เปอร์เซ็นต์ความคิดเห็น					— X	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย มาก ที่สุด			
3. การลดต้นทุน						3.36	1.08	เห็นด้วย ปานกลาง
3.1 ลดค่าใช้จ่ายการใช้กระดาษ หรือ ทรัพยากรอื่นๆ	0	23.7	11.4	37.1	27.8	3.69	1.12	เห็นด้วย มาก
3.2 ลดค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์ หรือ FAX	0	18.6	26.7	25.8	28.9	3.65	1.09	เห็นด้วย มาก
3.3 ลดค่าใช้จ่ายในการจัดการ คลังสินค้า	3.1	11.3	26.8	46.4	12.4	3.54	0.96	เห็นด้วย มาก
3.4 สามารถลดระดับสินค้าคงคลัง ลงได้	0	33.0	29.9	27.8	9.3	3.13	0.99	เห็นด้วย ปานกลาง
3.5 ลดความเสียหายของสินค้า	8.2	17.5	27.8	37.1	9.3	3.22	1.10	เห็นด้วย ปานกลาง
3.6 ลดค่าใช้จ่ายในการอบรม การ เรียนรู้ของพนักงาน	8.2	25.8	40.2	18.6	7.2	2.91	1.03	เห็นด้วย ปานกลาง
4. การเพิ่มประสิทธิภาพ						3.74	0.96	เห็นด้วย มาก
4.1 ช่วยลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับ องค์กรได้	0	15.5	21.6	55.7	7.2	3.55	0.84	เห็นด้วย มาก
4.2 เพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ได้	0	14.4	19.6	33.0	33.0	3.85	1.04	เห็นด้วย มาก
4.3 พนักงานได้รับความรู้เพิ่มเติม จากการใช้ระบบสารสนเทศ	0	10.3	23.7	38.1	27.9	3.84	0.95	เห็นด้วย มาก

จากตารางที่ 4.3 ผลจากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงาน เกี่ยวกับความสำเร็จของ
การใช้ระบบสารสนเทศของหน่วยงาน ในประเด็นต่างๆ มีดังนี้

ในด้านความสะดวกรวดเร็ว พนักงานมีความเห็นด้วยอย่างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80
โดยพนักงานมีความเห็นด้วยมากที่สุด คือ สามารถลดเวลา เพิ่มความรวดเร็วในการติดต่อ

ประสานงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และเห็นด้วยน้อยสุด คือ ระบบสารสนเทศช่วยให้การแก้ไขปัญหาทำได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

ในด้านความถูกต้อง พนักงานมีความเห็นด้วยอย่างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 โดยเห็นด้วยมากที่สุด คือ สามารถตรวจสอบข้อมูล เพิ่มความถูกต้องของข้อมูลได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 รองลงมา คือ ระบบช่วยให้ได้รับข้อมูลในการทำงานที่มีความถูกต้อง แม่นยำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ พนักงานมีความเข้าใจถึงนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์กรในทิศทางเดียวกันเพิ่มมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

ในการลดต้นทุน พนักงานมีความเห็นด้วยปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 โดยเห็นด้วยมากที่สุด คือ สามารถลดค่าใช้จ่ายในการใช้กระดาษ หรือทรัพยากรอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 รองลงมา คือ ลดค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์ โทรสาร (FAX) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 รองลงมา คือ ลดค่าใช้จ่ายในการจัดการคลังสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 รองลงมา คือ สามารถช่วยลดความเสี่ยงของสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 รองลงมา คือ สามารถลดระดับสินค้าคงคลังลงได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 และเห็นด้วยน้อยสุด คือ ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการอบรม การเรียนรู้ของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91

ในการเพิ่มประสิทธิภาพ พนักงานมีความเห็นด้วยอย่างมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 โดยเห็นด้วยมากที่สุด คือ ช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขันได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 รองลงมา คือ พนักงานได้รับความรู้เพิ่มเติมจากการใช้ระบบสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และเห็นด้วยน้อยสุด คือ ช่วยลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กร

จากการสอบถามความคิดเห็นของพนักงานในหน่วยงาน ถึงปัญหาและข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศภายในองค์กร สามารถสรุปได้ดังนี้

ปัญหา

1. บุคลากรไม่สามารถใช้ระบบสารสนเทศได้เต็มศักยภาพ
2. ระบบสารสนเทศยังไม่สามารถเข้าถึงทุกฝ่ายงานได้
3. ขาดอุปกรณ์และระบบที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย ทำให้เกิดปัญหาต่อการใช้งานมากกว่าเพิ่มประสิทธิภาพ ไม่สะดวก
4. บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบสารสนเทศ
5. บุคลากรบางส่วนใช้ระบบสารสนเทศ ใช้อย่างไม่ถูกต้อง ในเรื่องส่วนตัว

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหาร องค์กรและเทคโนโลยีที่ใช้ ต้องพร้อมสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร
2. การใช้ระบบสารสนเทศของหน่วยงาน ช่วยพัฒนาองค์กรและบุคลากร ทำให้ได้รับข่าวสารข้อมูลที่รวดเร็ว ทันเหตุการณ์
3. ควรจัดอบรมให้กับบุคลากรที่ยังขาดความชำนาญ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน หรือจัดทำ VDO เป็นคู่มือ ให้บุคลากรสามารถที่จะเพิ่มพูนความรู้ได้ด้วยตัวเอง
4. ศึกษา ดูงาน เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศที่เหมาะสมกับองค์กร
5. มีระเบียบปฏิบัติในการใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อใช้กับคนส่วนรวม
6. มีการประเมินผลการใช้งานระบบสารสนเทศ เพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการใช้งานระบบ
7. มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบให้มีความทันสมัย ต่อการใช้งานในปัจจุบันและอนาคต
8. ควรมีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่ชัดเจน รับผิดชอบในการปรับปรุงแก้ไข ปัญหา หรือพัฒนาระบบให้ดีขึ้น

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์การศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กร

1.2 วิธีการดำเนินการศึกษา

การดำเนินการศึกษา ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ พนักงานในหน่วยงานฟาร์มและโรงงาน สังกัด บริษัท กรุงเทพอุตสาหกรรมเมล็ดพันธุ์ จำกัด แบ่งหน่วยงานฟาร์ม 41 คน หน่วยงานโรงงาน 56 คน รวมเป็นพนักงานทั้งสิ้น 97 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยวิธีของครอนบาค-อัลฟา (Cronbach's alpha) มีค่าความเชื่อมั่นที่ 0.9341 สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.3 ผลการศึกษา

1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

หน่วยงานฟาร์มและโรงงาน บริษัท กรุงเทพอุตสาหกรรมเมล็ดพันธุ์ มีพนักงานเกือบทั้งหมด เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21 - 40 ปี พนักงานในที่มีตำแหน่งตั้งแต่พนักงานจนถึงผู้บริหาร ส่วนมากจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนพนักงานที่จบต่ำกว่าระดับปริญญาตรีลงมาส่วนใหญ่เป็นผู้ช่วยพนักงาน

พนักงานเกือบครึ่งหนึ่ง มีอายุการทำงานมากกว่า 6 ปี มีเพียงส่วนน้อยมีอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี โดยเป็นพนักงานในฝ่ายผลิต ฝ่ายวิจัย ฝ่ายส่งเสริมการผลิต ฝ่ายบุคคล ฝ่ายคลังสินค้าและฝ่ายบริหาร มีเพียงพนักงานส่วนน้อย ปฏิบัติงานในฝ่ายบัญชีการเงิน และพนักงานส่วนใหญ่มีความรู้หรือประสบการณ์เกี่ยวกับระบบสารสนเทศ จากการเรียนรู้ในระหว่างการทำงานหรือปฏิบัติงานในหน้าที่ และมีบางส่วนที่ได้รับความรู้จากการฝึกอบรม

พนักงานส่วนใหญ่ ใช้ระบบสารสนเทศในการติดต่อประสานงาน พนักงานมากกว่าครึ่งหนึ่ง ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และใช้ในการติดตามอ่านข่าวสาร

ข้อมูลต่างๆ และมีเพียงพนักงานบางส่วนใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (web mail) ในการส่งข่าวสารระหว่างกัน

พนักงานเกือบทั้งหมด ใช้อินเทอร์เน็ต (internet) และระบบคอมพิวเตอร์ตามลำดับ พนักงานมากกว่าสามในสี่ ใช้งานระบบสื่อสารภายในองค์กร (intranet) พนักงานอีกเกือบสองในสาม ใช้ระบบโทรสาร (FAX) และพนักงานครึ่งหนึ่ง ใช้งานระบบเครือข่าย (LAN)

พนักงานมากกว่าครึ่งหนึ่ง เห็นว่าแต่ละส่วนงานควรรับผิดชอบระบบสารสนเทศของตนเอง มีพนักงานสองในห้าเห็นควรมีฝ่ายสารสนเทศมารับผิดชอบระบบ โดยตรง มีพนักงานเพียงส่วนน้อย ที่เห็นว่าควรให้หน่วยงานภายนอกมารับผิดชอบระบบสารสนเทศ

พนักงานมากกว่าสองในสาม มีการรายงานการจัดเก็บ ประมวลผลและนำเสนอผลต่างๆ ในรูปของเอกสาร และมีพนักงานหนึ่งในสาม ที่มีการรายงานผลบนหน้าจอคอมพิวเตอร์

1.3.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กร ผลจากการศึกษาพบว่า

ในปัจจัยด้านการบริหาร พนักงานเห็นด้วยอย่างมาก โดยเห็นด้วยมากที่สุด คือ การสนับสนุนด้านงบประมาณ จากการโดยใช้ข้อมูลประกอบการวางแผน กำหนดงานงบประมาณ วิธีการล่วงหน้า รองลงมา คือ การให้การสนับสนุนการฝึกอบรม โดยการใช้ข้อมูลประกอบการพิจารณา แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ผู้บริหารเป็นแบบอย่างในการใช้ระบบสารสนเทศ การพัฒนาบุคลากรเพิ่มเติม โดยการใช้ข้อมูลจากระบบสารสนเทศประกอบการพิจารณาฝึกอบรม และพนักงานเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ การจัดสรรทรัพยากรต่างๆตามความเหมาะสม

ในปัจจัยด้านองค์กร พนักงานเห็นด้วยปานกลาง โดยเห็นด้วยมากที่สุด คือ พนักงานจำเป็นต้องให้ความร่วมมือต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน รองมา คือ พนักงานต้องมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้เรื่องใหม่ๆ เพื่อมาปรับในการปฏิบัติงานประจำวัน พนักงานส่วนใหญ่มีทักษะ ความรู้ความสามารถเพียงพอต่อการใช้งานสารสนเทศ มีวัฒนธรรมองค์กรที่ดี มีการถ่ายทอดและสอนงานกันเองได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น อันเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรมีการส่งเสริมการเรียนรู้ภายในองค์กร อีกทั้งมีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน บริษัทจัดให้มีผู้รับผิดชอบในการแก้ไขระบบสารสนเทศที่ชัดเจน และพนักงานเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ บริษัทควรมีการอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถด้านสารสนเทศเพิ่มเติมเป็นประจำ

ในปัจจัยด้านเทคโนโลยี พนักงานเห็นด้วยในระดับมาก โดยเห็นด้วยมากที่สุด คือ ระบบสารสนเทศที่ใช้สามารถใช้งานได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมี

ความทันสมัย เหมาะสมต่อการใช้งานในปัจจุบัน ระบบสารสนเทศที่ใช้งานมีความที่เหมาะสมกับการใช้งานของแต่ละแผนก และพนักงานเห็นด้วยน้อยสุด ในเรื่องอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเพียงพอต่อการใช้งาน

1.3.3 ความคิดเห็นของพนักงาน เกี่ยวกับความสำเร็จของการใช้ระบบสารสนเทศภายในองค์กร จากการศึกษา พบว่า

พนักงานเห็นด้วยอย่างมาก ในปัจจัยด้านความสะดวกรวดเร็ว นั้น โดยพนักงานเห็นด้วยมากที่สุด คือ สามารถลดเวลา เพิ่มความรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน และเห็นด้วยน้อยสุด คือ ระบบสามารถช่วยให้การแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

พนักงานเห็นด้วยอย่างมาก ในปัจจัยด้านความถูกต้อง โดยพนักงานเห็นด้วยมากที่สุด คือ สามารถตรวจสอบข้อมูล เพิ่มความถูกต้องของข้อมูลได้ รองลงมา คือ ระบบช่วยให้ได้รับข้อมูลในการทำงานที่มีความถูกต้อง แม่นยำ และเห็นด้วยน้อยสุด คือ ช่วยให้พนักงานมีความเข้าใจถึงนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์กรในทิศทางเดียวกันเพิ่มมากขึ้น

พนักงานเห็นด้วยปานกลาง ในปัจจัยด้านการลดต้นทุน โดยพนักงานเห็นด้วยมากที่สุด คือ ระบบสารสนเทศช่วยการลดค่าใช้จ่ายในการใช้กระดาษ หรือทรัพยากรอื่นๆ ค่าโทรศัพท์ โทรสาร (FAX) ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการจัดการคลังสินค้า เนื่องจากสามารถลดระดับสินค้าคงคลังลงได้ อีกทั้งยังช่วยลดความเสียหายของสินค้า อันเนื่องมาจากการจัดการที่รวดเร็วมากขึ้น และเห็นด้วยน้อยสุด คือ ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการอบรม การเรียนรู้ของพนักงาน โดยพนักงานสามารถเพิ่มความรู้ความสามารถได้จากข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต (internet)

พนักงานเห็นด้วยในอย่างมาก ในปัจจัยการเพิ่มประสิทธิภาพ โดยพนักงานเห็นด้วยมากที่สุด คือ สามารถเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน พนักงานจำเป็นต้องมีความรู้เพิ่มเติมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และเห็นด้วยน้อยสุด คือ การใช้ระบบสารสนเทศช่วยลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรได้

1.3.4 ปัญหาในการใช้ระบบสารสนเทศภายในองค์กร จากการศึกษาพบว่า

บุคลากรไม่สามารถใช้ระบบสารสนเทศได้เต็มศักยภาพ ระบบและอุปกรณ์สารสนเทศยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้ครบถ้วน บางส่วนใช้ระบบสารสนเทศไม่ถูกต้อง โดยการใช้เพื่อเรื่องส่วนตัว

2. การอภิปรายผล

การอภิปรายผล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

2.1 ปัจจัยต่อความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กร

2.1.1 ด้านผู้บริหาร องค์กรได้นำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการเพิ่มขึ้น โดยมีการนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวม สรุปและประมวลผล มาใช้ประกอบการวางแผน กำหนดงานและแผนงานล่วงหน้า การวางงบประมาณในทุกฝ่ายตั้งแต่ฝ่ายปฏิบัติการจนถึงฝ่ายบริหารระดับสูง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการด้านงบประมาณ การจัดสรรทรัพยากร หรือการจัดการอื่นๆ ซึ่งผู้บริหารจำเป็นต้องเป็นแบบอย่างในการใช้ระบบสารสนเทศ อีกทั้งยังต้องยอมรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น เพื่อปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้ทันต่อการแข่งขัน ผู้บริหารต้องเรียนรู้ในการอ่านและใช้ข้อมูลประกอบการพิจารณา แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างทันท่วงที ไม่เช่นนั้นจะไม่เกิดประโยชน์กับองค์กร อีกทั้งต้องสนับสนุนให้พนักงานในองค์กรได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมมากขึ้น ทั้งการใช้ระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานของตนเอง และการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ เพิ่มความสามารถ ผู้บริหารต้องสนับสนุนให้องค์กรมีการปรับปรุงอุปกรณ์ เครื่องมือและระบบสารสนเทศที่ทันสมัย รองรับการใช้งานอย่างเหมาะสม ไม่เช่นนั้นจะเกิดความล่าช้ากับระบบหรือมีปัญหาต่อการใช้งานที่ไม่มีความสะดวก และต้องพัฒนาบุคลากรในแต่ละฝ่ายงาน ให้ความสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบได้ในเบื้องต้น เพื่อความรวดเร็วในการทำงาน ก่อนฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาแก้ไขในปัญหาที่ในฝ่ายงานไม่สามารถแก้ไขได้เอง หรือเพื่อปรับปรุงพัฒนาระบบให้ดีขึ้น

2.1.2 ด้านองค์กร พนักงานในองค์กรส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้ระบบสารสนเทศ และแม้ว่าจะมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน แต่สามารถที่จะใช้ระบบสารสนเทศได้ในระดับหนึ่ง โดยการใช้งานทั้งเพื่อการปฏิบัติงานประจำวัน การติดต่อประสานงาน หรือการติดตามข่าวสาร และการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม พนักงานจำเป็นต้องมีทักษะ ความรู้ ความสามารถเพียงพอต่อการใช้งาน องค์กรจำเป็นต้องมีการอบรมพัฒนาให้บุคลากร ได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถด้านสารสนเทศเป็นประจำ โดยกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้เทคโนโลยีหรือระบบใหม่ๆ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานของตนเองได้ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุนทร (2542) ที่พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการวัตถุประสงค์ในการเข้าใช้เครือข่ายเพื่อการปฏิบัติงาน และเพื่อการเรียนรู้เพิ่มเติม เสริมความรู้เดิมมากที่สุด

ในการใช้ระบบสารสนเทศนั้น พนักงานต้องให้ร่วมมือในการใช้งานระบบสารสนเทศ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ในทิศทางเดียวกัน ภายใต้กฎระเบียบปฏิบัติเดียวกัน อันเป็นการลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากความไม่เข้าใจกันภายในองค์กร และในองค์กรมีวัฒนธรรมการถ่ายทอดและสอนงานซึ่งกันและกัน อันเป็นการง่ายต่อการศึกษาหรือเรียนรู้ของบุคลากรด้วยตนเองหรือการส่งเสริมการเรียนรู้ภายในองค์กร (KM) ในองค์กร โดยแต่ละฝ่ายต้องมีการจัดทำ

คู่มือในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และต้องมีการพัฒนาและปรับปรุง โดยตลอด โดยบุคลากร สามารถเพิ่มพูนความรู้ได้ด้วยตนเอง ทั้งจากคู่มือและการใช้ระบบสารสนเทศ

ในด้านการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ องค์การควรจัดให้มี ผู้รับผิดชอบระบบสารสนเทศภายในฝ่ายงาน เพื่อแก้ไขปัญหาในระหว่างการปฏิบัติงานในเบื้องต้น อันเป็นการเพิ่มความรวดเร็ว ความสะดวก และมีฝ่ายสารสนเทศสนับสนุนการใช้งานในระดับ ผู้เชี่ยวชาญ มาช่วยแก้ไขและพัฒนาปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงระบบในภาพรวมขององค์การอีกชั้น หนึ่ง โดยองค์การไม่ควรให้องค์การจากภายนอก เข้ามาดูแลระบบเนื่องจากข้อมูลบางอย่างถือเป็น ความลับของทางองค์การ อาจมีการรั่วไหลของข่าวสารข้อมูลได้

2.1.3 ด้านเทคโนโลยี องค์การจำเป็นต้องมีการสนับสนุน อุปกรณ์ เครื่องมือ และ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ เหมาะสมต่อการใช้งานของแต่ละฝ่ายงาน บุคลากรในองค์การสามารถใช้ได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก สะดวก รวดเร็ว อันเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานมากขึ้น สามารถลดค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลา และลดปัญหาความไม่เข้าใจกันภายใน องค์การ เมื่อมีการพัฒนาระบบสารสนเทศให้ดีขึ้น องค์การต้องพัฒนาบุคลากรให้สามารถใช้ อุปกรณ์หรือระบบต่างๆ ได้อย่างเต็มศักยภาพ สอดคล้องกับการปรับปรุงพัฒนาอุปกรณ์และระบบ ต่างๆ ไม่เช่นนั้นจะเป็นการสูญเสียโอกาส สอดคล้องกับการศึกษาของ รัตนา (2546) พบว่า การ ปรับปรุงระบบการทำงานให้ทันสมัยขึ้น ทำให้ได้รับข้อมูลข่าวสารรวดเร็วขึ้น เพิ่มความสะดวกใน การทำงาน และทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความมั่นใจในประสิทธิภาพของการทำงาน

2.2 ความคิดเห็นของพนักงาน เกี่ยวกับความสำเร็จของการใช้ระบบสารสนเทศภายใน องค์การ

2.2.1 ความถูกต้อง ระบบสารสนเทศ ช่วยให้บุคลากรตั้งแต่ผู้บริหารจนถึงระดับ ปฏิบัติการ ได้รับข้อมูลที่มีความถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็ว อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบข้อมูลกลับ ได้ อันเป็นการเพิ่มความถูกต้องของข้อมูล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านบัญชีการเงิน เพื่อใช้ ประมวลผลในภาพรวมขององค์การ เป็นเข็มทิศในการบริหารจัดการองค์การ ระบบสารสนเทศทำ ให้พนักงานมีความเข้าใจถึงนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์การในทิศทางเดียวกันอย่าง ถูกต้อง และสามารถแก้ไขความเข้าใจผิดของพนักงานในองค์การได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะใน องค์การที่มีผู้บริหารที่เปิดกว้างทางความคิด ทำให้องค์การสามารถที่ปรับทิศทางให้ถูกต้อง ได้อย่าง รวดเร็วมากขึ้น

2.2.2 การลดต้นทุน ระบบสารสนเทศสามารถลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายได้อย่าง ชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การลดค่าใช้จ่ายในการใช้กระดาษ หรือทรัพยากรอื่นๆ ลดค่าใช้จ่ายใน การใช้โทรศัพท์ หรือโทรสาร (FAX) ค่าใช้จ่ายในการจัดการคลังสินค้า เนื่องจากสามารถจัดการ

ปริมาณสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว สามารถลดระดับสินค้าคงคลัง ลดความเสี่ยงของสินค้า ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการอบรม การเรียนรู้ของพนักงาน เนื่องจากพนักงานสามารถเรียนรู้ผ่านระบบสารสนเทศ ระบบ e-learning, web site, web page หรือสื่อๆ ได้สะดวก และชัดเจน สอดคล้องกับการศึกษาของ จุฑามณี (2545) พบว่า การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทำให้ประสิทธิภาพด้านความถูกต้อง ด้านประหยัดเวลา ด้านการตัดสินใจ และด้านการให้บริการ เพิ่มขึ้นในระดับมาก ส่วนด้านค่าใช้จ่ายในการบริหาร เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง โดยสถานศึกษาขนาดใหญ่มีระดับประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นในด้านค่าใช้จ่ายในการบริหาร ด้านการให้บริการ และด้านการตัดสินใจ มากกว่าสถานศึกษาขนาดเล็ก

2.2.3 การเพิ่มประสิทธิภาพ ระบบสารสนเทศสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อประสานงาน โดยลดเวลา ลดค่าใช้จ่าย เพิ่มความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล ช่วยลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรได้ เมื่อองค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ต้นทุนลดลง ก็สามารถเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจได้ โดยองค์กรจำเป็นต้องพัฒนาและปรับปรุงทั้งอุปกรณ์และระบบให้มีความทันสมัยเพียงพอต่อการใช้งาน บุคลากรสามารถใช้งานได้อย่างเต็มศักยภาพ โดยฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศให้ดีขึ้น

3. ข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในเรื่องดังกล่าว ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำผลการวิจัยไปปรับใช้

3.1.1 ด้านผู้บริหาร ผู้บริหารองค์กร ต้องเป็นแบบอย่างในการใช้เทคโนโลยี และสนับสนุนให้มีการใช้ระบบสารสนเทศอย่างเต็มที่ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ จากการใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาจัดสรรทรัพยากร หรือการบริหาร

3.1.2 ด้านองค์กร องค์กรควรจัดฝึกอบรมให้บุคลากรมีพื้นฐานความรู้ด้านการใช้ระบบสารสนเทศภายในองค์กรให้เท่าเทียมกัน อันเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน บุคลากรสามารถใช้ระบบสารสนเทศได้เต็มที่ เมื่อบุคลากรสามารถทำงานได้เต็มที่ ไม่มีปัญหา ก็จะมีประสิทธิภาพหรืออื่นในการพัฒนาตนเองเพิ่มเติม สรรหาข้อมูล ข่าวสารใหม่ๆ ให้ทันเหตุการณ์ ในการฝึกอบรมบุคลากร องค์กรสนับสนุนให้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติที่ละเอียด เข้าใจง่าย ใช้สื่ออบรม เช่น VDO หรือ web page เพื่อให้บุคลากรสามารถพัฒนาตนเองได้ง่ายและรวดเร็ว องค์กรต้องมีระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจนในการใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อลดปัญหาที่จะเกิดขึ้นกับอุปกรณ์หรือ

ระบบจากความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ และองค์กรต้องมีการประเมินผลการใช้งานระบบสารสนเทศ เพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุง การใช้งานระบบสารสนเทศต่อไปในอนาคต

3.1.3 ด้านเทคโนโลยี อุปกรณ์และระบบสารสนเทศนับเป็นส่วนสำคัญที่จะส่งเสริมให้องค์กรสามารถพัฒนาไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นอุปกรณ์เครื่องมือ หรือระบบที่ใช้ งานต้องมีย่างเพียงพอต่อการ ใช้ มีความทันสมัย ต้องมีผู้รับผิดชอบภายในฝ่ายงานเพื่อแก้ไขปัญหา เบื้องต้น ได้อย่างทันทั่วทั้งที่ แต่ต้องมีฝ่ายสารสนเทศ มาควบคุมดูแล เพื่อพัฒนาระบบให้ดีขึ้นด้วย

3.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ศึกษาเปรียบเทียบการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กรกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพของการใช้ระบบสารสนเทศ การลงทุน หรือศักยภาพของอุปกรณ์ และระบบที่ใช้ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการใช้ภายในองค์กรต่อไป

3.2.2 ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของพนักงานในการปรับปรุงและพัฒนา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสำรวจความคิดเห็นในการพัฒนาทั้งด้านระบบ อุปกรณ์ ความต้องการ หรือข้อเสนอของพนักงานที่ต้องการให้ผู้บริหารหรือองค์กรมีส่วนสนับสนุน เพื่อพัฒนา ประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองและองค์กรให้สูงขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กุลฉัตร ฉัตรกุล ณ อยุธยา (2546) *ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ* เอกสารประกอบการสอนวิชาการระบบสารสนเทศทางการตลาด ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ. <http://www.ict.go.th>
- ชุมพล ศฤงคารศิริ (2538) *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ* นนทบุรี ภาควิชาวิศวกรรมการผลิต คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2545) *สรุปคำบรรยาย ทฤษฎีองค์การ* วันที่ 3 – 12 ธันวาคม 2545 MPA16 ภาคพิเศษ กรุงเทพมหานคร
- พงกะพรรณ ตะกมลทอง (2541) *การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนการศึกษาของสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ* วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ (2543) *องค์การและการจัดการ* กรุงเทพมหานคร : คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- มหาวิทยาลัยนอร์ท - เชียงใหม่ (North - Chiang Mai University) *Information System & Information Technology* <http://elearning.northcm.ac.th/mis/content.asp>
- รัตนา อุทัยรัตน์ (2546) *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศในกรมจัดหางาน ศูนย์ข่าวสารตลาดแรงงานจังหวัดระยอง กองวิจัยตลาดแรงงาน กรมการจัดหางาน*
- สมคิด บางโม (2540) *เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม* นำอักษรการพิมพ์ กรุงเทพมหานคร
- สุชาดา กิระนันท์ (2542) *เทคโนโลยีสารสนเทศสถิติ ข้อมูลในระบบสารสนเทศ พิมพ์ครั้งที่ 2* โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ
- สุมาลี เมืองไพศาล (2533) *การจัดการระบบข้อมูล* สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร
- สุฉัตรา ใช้ไหวพริบ (2542) *การใช้เครือข่ายสารสนเทศภายในองค์การของพนักงานกลุ่มบริษัทแทค* วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- เสกสรร สายสีเสด (2548) *บทที่ 9 เทคโนโลยีสารสนเทศกับกลยุทธ์ธุรกิจ*
- ศิริอร ชันธหัตต์ (2541) *องค์การและการจัดการ* พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ์
- อำนาจ แสงสว่าง (2540) *การจัดการทรัพยากรมนุษย์* โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ์ กรุงเทพมหานคร

Kenneth C. Laudon, Jane P. Laudon (2003) เรียบเรียงโดย สัตยทศ สว่างวรรณ (2548) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานครสำนักพิมพ์เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า

Mclarney, J.M. (1964) *Management Training*. Illinois, Irwin.

ภาคผนวก

7. ท่านมีความรู้หรือประสบการณ์เกี่ยวกับระบบสารสนเทศหรือไม่
 () 1. มี () 2. ไม่มี
8. ท่านได้รับความรู้หรือประสบการณ์ด้านสารสนเทศโดยวิธีใด
 () 1. การศึกษาด้วยตนเอง () 2. การฝึกอบรม
 () 3. การทำงานในหน้าที่ () 4. อื่นๆ (ระบุ).....
9. วัตถุประสงค์ในการใช้งานระบบสารสนเทศ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 () 1. ใช้ในงานที่รับผิดชอบ () 2. ใช้ในการติดต่อประสานงาน
 () 3. ใช้อ่านข่าวสารข้อมูล () 4. ใช้บริการ web mail
 () 5. อื่นๆ (ระบุ).....
10. ระบบสารสนเทศที่ท่านใช้งานอยู่ เป็นระบบสารสนเทศประเภทใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 () 1. ระบบโทรศัพท์ โทรสาร () 2. ระบบคอมพิวเตอร์ PC
 () 3. ระบบเครือข่าย LAN () 4. ระบบเครือข่าย INTERNET
 () 5. อื่นๆ (ระบุ).....
11. หน่วยงานผู้รับผิดชอบด้านระบบสารสนเทศภายในองค์กร
 () 1. ฝ่ายสารสนเทศ () 2. ให้แต่ละฝ่ายรับผิดชอบตนเอง
 () 3. หน่วยงานภายนอกองค์กร () 4. อื่นๆ (ระบุ).....
12. รูปแบบการจัดเก็บ ประมวลผลและนำเสนอในลักษณะ
 () 1. รายงานในรูปแบบเอกสาร () 2. รายงานบนหน้าจอคอมพิวเตอร์

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กร
โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง ในข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านตาม
ความเป็นจริง

1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

2 = เห็นด้วยน้อย

3 = เห็นด้วยปานกลาง

4 = เห็นด้วยมาก

5 = เห็นด้วยมากที่สุด

ปัจจัยความสำเร็จ	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. ปัจจัยด้านผู้บริหาร					
1.1 ผู้บริหารเป็นแบบอย่างในการใช้ระบบสารสนเทศ					
1.2 ให้การสนับสนุนการฝึกอบรม โดยใช้ข้อมูลประกอบการพิจารณา แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					
1.3 ให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ โดยใช้ข้อมูลประกอบการวางแผน กำหนดงานงบประมาณ วิธีการลงหน้า					
1.4 ให้การสนับสนุนด้านทรัพยากรต่างๆ โดยใช้ข้อมูลประกอบการพิจารณาจัดสรรทรัพยากรต่างๆ ตามความเหมาะสม					
1.5 ใช้ข้อมูลจากระบบสารสนเทศประกอบการพิจารณาศึกษาอบรม เพื่อพัฒนาบุคลากรเพิ่มเติม ช่วยแก้ปัญหาเมื่อมีปัญหาการใช้งานเกิดขึ้น					
2. ปัจจัยด้านองค์กร					
2.1 พนักงานให้ความร่วมมือต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ					
2.2 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้เรื่องใหม่ๆ					
2.3 พนักงานมีการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานประจำวัน					
2.4 พนักงานมีทักษะ ความรู้ความสามารถเพียงพอต่อการใช้งานสารสนเทศ					

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศ
ภายในองค์กร (ต่อ)

ปัจจัยความสำเร็จ	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
2.5 บริษัทจัดให้มีผู้รับผิดชอบในการแก้ไขระบบสารสนเทศที่ชัดเจน					
2.6 บริษัทมีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน					
2.7 บริษัทส่งเสริมการเรียนรู้ภายในองค์กร (KM) เป็นอย่างดี					
2.8 บริษัทมีการอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถด้านสารสนเทศเพิ่มเติมเป็นประจำ					
2.9 บริษัทมีวัฒนธรรมในการมีการถ่ายทอดและ สอนงาน					
3. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี					
3.1 อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความทันสมัยเหมาะสมต่อการใช้งาน					
3.2 อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความเพียงพอต่อการใช้งาน					
3.3 ระบบสารสนเทศที่ใช้สามารถใช้ได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก					
3.4 ระบบสารสนเทศที่ใช้งานมีความที่ เหมาะสมกับการใช้งานของแต่ละแผนก					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของการใช้ระบบสารสนเทศภายในองค์กร
โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง ในข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านตาม
ความเป็นจริง

1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

2 = เห็นด้วยน้อย

3 = เห็นด้วยปานกลาง

4 = เห็นด้วยมาก

5 = เห็นด้วยมากที่สุด

ความสำเร็จของการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. ความสะดวกรวดเร็ว					
1.1 สามารถลดเวลา เพิ่มความรวดเร็วในการติดต่อ ประสานงาน					
1.2 ช่วยให้การแก้ไขปัญหาทำได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง					
2. ความถูกต้อง					
2.1 ได้รับข้อมูลในการทำงานที่มีความถูกต้อง แม่นยำ					
2.2 สามารถตรวจสอบข้อมูล เพิ่มความถูกต้องของข้อมูลได้					
2.3 พนักงานมีความเข้าใจถึงนโยบาย เป้าหมายและทิศทาง ขององค์กรในทิศทางเดียวกัน					
3. การลดต้นทุน					
3.1 ลดค่าใช้จ่ายการใช้กระดาษ หรือทรัพยากรอื่นๆ					
3.2 ลดค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์ หรือ FAX					
3.3 ลดค่าใช้จ่ายในการจัดการคลังสินค้า					
3.4 สามารถลดระดับสินค้าคงคลังลงได้					
3.5 ลดความเสียหายของสินค้า					
3.6 ลดค่าใช้จ่ายในการอบรม การเรียนรู้ของพนักงาน					
4. การเพิ่มประสิทธิภาพ					
4.1 ช่วยลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรได้					
4.2 เพิ่มความสามารถในการแข่งขันได้					
4.3 พนักงานได้รับความรู้เพิ่มเติมจากการใช้ระบบ สารสนเทศ					

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวศุขฤณี กันตजारนิตี
วัน เดือน ปีเกิด	30 ตุลาคม 2514
สถานที่เกิด	อำเภอ เมือง จังหวัด ชลบุรี
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต (วท.บ.) เกษตร (พืชไร่-นา) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ.2538
สถานที่ทำงาน	บริษัท กรุงเทพอุตสาหกรรมเมล็ดพันธุ์ จำกัด กลุ่มธุรกิจพืชครบวงจร เครือเจริญโภคภัณฑ์
ตำแหน่ง	รองผู้จัดการฝ่ายผลิต