

Scan

**การวิเคราะห์การจัดการคำร้องขอเพื่อพัฒนาระบบประยุกต์ผ่านเว็บ  
ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)**

**นางสาวรัชฎาพร มะกรวัฒน์**

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2551

**Analysis of The web-based Request Management for Application Development at  
Siam Commercial Bank PCL.**

**Miss Tunpraon Magonwattana**

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

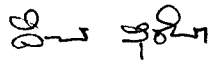
**School of Management Science**

**Sukhothai Thammathirat Open University**

**2008**

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การวิเคราะห์การจัดการคำร้องขอเพื่อพัฒนาระบบประยุกต์  
ผ่านเว็บ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)  
ชื่อและนามสกุล นางสาวรัชฎาพร มะกรวัฒน์  
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ  
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์จิราภรณ์ สุขम्मสภา

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ  
ฉบับนี้แล้ว



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์จิราภรณ์ สุขम्मสภา)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมพร พุทธาพิทักษ์ผล)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษา  
ค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



(รองศาสตราจารย์อังฉรา ชีวะตระกูลกิจ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

วันที่ ๔ เดือน ๕.๑ พ.ศ. ๒๕๖๒

**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การวิเคราะห์การจัดการคำร้องขอเพื่อพัฒนาระบบประยุกต์ผ่านเว็บ  
ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)**

**ผู้ศึกษา นางสาว ธัญประอร มะกรวัฒนะ ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์จักรภรณ์ สุทธิมสกา ปีการศึกษา 2551**

**บทคัดย่อ**

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ระบบการจัดการคำร้องขอ  
เพื่อพัฒนาระบบประยุกต์ผ่านระบบเว็บรีเควส ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

การดำเนินการศึกษา ศึกษาจากขั้นตอนการทำงานของระบบ รวบรวมปัญหาและ  
ความต้องการของผู้ใช้งานจากการสอบถาม จากเอกสารที่มีอยู่ รวมถึงข้อมูลต่างๆที่มีอยู่ในปัจจุบัน  
มาทำการวิเคราะห์โดยใช้กรอบแนวคิดเชิงระบบ (System Approach) จากการศึกษาโดยใช้กรอบ  
แนวคิดเชิงระบบซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลเข้า (Input) กระบวนการทำงาน (Process) การนำเสนอ  
ผลลัพธ์หรือผลที่ได้จากระบบ (Output) รวมไปถึงข้อมูลย้อนกลับหรือผลตอบรับ (Feedback)

ผลการศึกษาพบว่าระบบงานเว็บรีเควส (Web Request System) มีการจัดการ  
ฐานข้อมูล (Database) อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลและสามารถนำข้อมูลมา  
ใช้ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ มีกระบวนการติดตามสถานะคำขออย่างเป็นระบบ จาก  
ข้อมูลที่รวบรวมได้พบว่าสามารถทำให้การพัฒนาระบบสนองตอบต่อผู้ใช้ ช่วยให้มีการจัดการคำ  
ร้องขอที่ดีขึ้นมาก นอกจากนี้ข้อมูลในระบบก็ยังสามารถช่วยกั้นกรองคำร้องขอ และลดการ  
เสียเวลาและทรัพยากรบุคคลในการพัฒนาระบบที่ไม่คุ้มค่าต่อการพัฒนา โดยเฉพาะคำร้องขอที่มี  
แนวโน้มว่าจะถูกยกเลิกระหว่างการพัฒนา จากข้อมูลที่รวบรวมได้พบว่าปริมาณคำขอที่มีการ  
ยกเลิกระหว่างพัฒนามีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง ในส่วนของการให้บริการระบบเว็บรีเควส  
(Web Request System) มีการให้บริการที่สามารถสนองตอบต่อผู้ใช้บริการได้ตามรูปแบบคุณภาพ  
บริการ (Service Quality Model) คือ 1) ลักษณะทางกายภาพ ใช้งานสะดวกและเข้าใจง่าย 2) ระบบ  
มีความน่าเชื่อถือ 3) มีการตอบสนองอย่างรวดเร็ว 4) ความมั่นใจได้ 5) การเข้าถึงจิตใจสามารถ  
สนองตอบความต้องการของผู้ใช้ระบบ ได้เป็นอย่างดี

**คำสำคัญ** การจัดการคำร้องขอ การพัฒนาระบบงานบนเว็บ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

## กิตติกรรมประกาศ

ความสำเร็จของการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์จิราภรณ์ สุธรรมสภา สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าให้คำชี้แนะเพิ่มเติม ช่วยเหลือ แก้ไข อย่างใกล้ชิด เพื่อให้การเขียนการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ที่สุด

ผู้ศึกษาราบขอบพระคุณคณาจารย์ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย สุโขทัย-ธรรมาธิราชทุกท่าน ที่ได้มุ่งมั่นถ่ายทอดประสิทธิประสาทวิชาให้แก่นักศึกษาอย่างดี

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณ ครอบครัว ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และกลุ่มเพื่อน นักศึกษา ชาว MBA ที่ให้คำแนะนำ ความช่วยเหลือ ให้การสนับสนุนและกำลังใจการเรียนมาโดยตลอด

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาขอมอบให้ มหาวิทยาลัยสุโขทัย-ธรรมาธิราช รวมถึงสถาบันที่ผู้ศึกษาทำงานอยู่ และผู้สนใจการศึกษาในครั้งนี้ทั้งหมด

สุดท้าย หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขออภัยไว้ ณ ที่นี้ และน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

ชญประอร มะกรวัฒนะ

พฤศจิกายน 2551

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญตาราง .....	ซ
สารบัญภาพ .....	ณ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา .....	2
ขอบเขตของการศึกษา .....	2
รูปแบบวิธีการศึกษา .....	2
แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา .....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	3
นิยามศัพท์ .....	3
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	5
แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง .....	6
แนวคิดเชิงระบบ System Approach .....	6
แนวคิดเรื่อง ซอฟต์แวร์ ซอฟต์แวร์โปรแกรม ประเภทซอฟต์แวร์ .....	11
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ .....	12
แนวคิดด้านการเปลี่ยนแปลง .....	18
แนวคิดเกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงาน .....	21
ความพึงพอใจและความต้องการของมนุษย์ .....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	26
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา .....	29
บทที่ 4 การวิเคราะห์ .....	32
ข้อมูลเข้า (Input) .....	33
กระบวนการทำงาน (Process) .....	36
สิ่งที้ออกจากระบบ (Output) .....	43

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 5	สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	45
	สรุปการศึกษา .....	45
	อภิปรายผล .....	47
	ข้อเสนอแนะ .....	65
	บรรณานุกรม .....	72
	ภาคผนวก .....	75
	ก. ตัวอย่างหน้าจอของระบบ Web Request .....	75
	ประวัติผู้ศึกษา .....	82

## สารบัญตาราง

ตารางที่ 2.1	แผนการดำเนินงาน/ระยะเวลา .....	หน้า 28
--------------	--------------------------------	------------



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 แนวคิดเชิงระบบ.....	6
ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดการวัดผลการปฏิบัติงาน.....	7
ภาพที่ 2.3 โครงสร้างระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ.....	8
ภาพที่ 2.4 MIS Technology.....	9
ภาพที่ 2.5 SERVQUAL Model.....	12
ภาพที่ 2.6 Balanced Scorecard Concept.....	22
ภาพที่ 2.7 วงรอบของกระบวนการบริหารตามแนวทาง Balanced Scorecard.....	23
ภาพที่ 3.1 แสดงสัญลักษณ์ในการเขียนผังงาน โปรแกรม.....	26
ภาพที่ 4.1 องค์ประกอบของแนวคิดเชิงระบบ.....	32
ภาพที่ 4.2 ผังงานการจัดการคำร้องขอ.....	37
ภาพที่ 4.3 การบันทึกรายละเอียดแต่ละขั้นตอนการพัฒนาระบบงาน.....	41
ภาพที่ 5.1 แสดงจำนวนคำร้องขอที่ถูกยกเลิกในช่วง 5 ปี.....	52
ภาพที่ 5.2 แสดงข้อมูลการ Implement ระบบงานในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา.....	53
ภาพที่ 5.3 ความสัมพันธ์ของการแปลงระบบงานกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วง.....	53
ภาพที่ 5.4 กระบวนการหรือหลักการบริหาร 4 ขั้นตอน.....	58

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความสำคัญของปัญหา

จากความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีทำให้เทคโนโลยีมีบทบาทและความสำคัญอย่างสูงต่อมนุษย์องค์กรต่างๆ จึงมีความจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดการระบบสารสนเทศ การมีระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ(Management Information System) จะช่วยในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลและสามารถนำข้อมูลมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารข้อมูล สามารถการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบงานหรือหน่วยงานอื่นๆ ภายในองค์กรทำให้เกิดความรวดเร็วในการนำข้อมูลมาใช้ได้ทันต่อเหตุการณ์ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำมาใช้ในการบริหารได้เกิดประโยชน์มากที่สุด ดังนั้นจากการแข่งขันกันสูงทางด้านระบบข้อมูลสารสนเทศ องค์กรขนาดใหญ่หรือบริษัทใหญ่ จำนวนมากจำเป็นต้องมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่พัฒนาระบบงานประยุกต์เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของตนเองเนื่องจาก โปรแกรมสำเร็จรูปส่วนใหญ่ไม่สามารถให้บริการตอบสนองความต้องการและให้บริการสนับสนุนการทำงานได้อย่างครบถ้วนเช่นเดียวกัน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) เป็นองค์กรขนาดใหญ่ และมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่พัฒนาระบบสารสนเทศ (ITG-Information Technology Group) สำหรับใช้ในองค์กร โดยมีหน่วยงานด้านธุรกิจต่างๆ (Requester) เป็นผู้ยื่นคำร้องขอให้พัฒนาระบบงาน ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนมาก ธนาคารไทยพาณิชย์จึงจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้มีการจัดการคำร้องขออย่างมีระบบ

จากเหตุผลที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาและวิเคราะห์ระบบเว็บรีเควช ช่วยให้ผู้สามารถนำข้อมูลย้อนกลับต่างๆ รวมถึงการตอบสนองจากผู้ใช้งาน มาเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบงานให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น และเพื่อให้บริการของระบบงานให้สอดคล้องกับกระบวนการทำงาน รวมถึงให้ความสะดวกในการใช้งานและสมบูรณ์มากที่สุด ซึ่งการวิเคราะห์รูปแบบการจัดการคำร้องขอเพื่อการพัฒนาผ่านเว็บ โดยได้นำแนวคิดเชิงระบบ คือ Input -> Process -> Output และรวมไปถึง Feedback ที่ได้รับ มาใช้ในการวิเคราะห์

## 2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อวิเคราะห์ระบบการจัดการคำร้องขอ เพื่อการพัฒนาระบบประยุกต์ผ่านระบบ  
เว็บรีเควช ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)

## 3. ขอบเขตการศึกษา

3.1 ศึกษากระบวนการเว็บรีเควช ของกลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ธนาคารไทย  
พาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยใช้หลักแนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ซึ่งประกอบไปด้วย  
ข้อมูลเข้า (Input) -> กระบวนการ (Process) -> สิ่งที้ออกจากระบบ (Output) และข้อมูลย้อนกลับ  
หรือผลตอบรับจากระบบงาน (Feedback)

3.2 ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเฉพาะผู้ใช้บริการที่เป็นพนักงานผู้ใช้ระบบงาน  
โดยเฉพาะกลุ่มงาน IT ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

## 4. รูปแบบและวิธีการศึกษา

4.1 ศึกษาการทำงานและความสัมพันธ์ของข้อมูลแต่ละส่วนของระบบงานเดิม เพื่อ  
วิเคราะห์และหาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไข

4.2 รวบรวมข้อมูลปัญหาจากเอกสารระบบงานที่มีอยู่ และจากความต้องการของ  
ผู้ใช้งาน เช่น ความต้องการระบบงานแบบใดโดยวิธีสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบ

4.3 วิเคราะห์ข้อมูล จากสิ่งที่รวบรวมมาได้

4.4 สรุป อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ

## 5. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการสอบถามและการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่เป็น  
พนักงานกลุ่มงาน IT ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และเอกสารที่มีอยู่

5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จาก หนังสือ เอกสาร งานวิจัย วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ระบบการจัดการคำร้องขอ เพื่อการพัฒนาระบบประยุกต์ผ่านระบบเว็บรีเควช ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)

## 7. นิยามศัพท์

7.1 คำร้องขอ หมายถึง สิ่งที่ User ผู้ขอให้พัฒนาระบบงานระบุในแบบฟอร์มคำร้องขอเพื่อแจ้งให้ทราบรายละเอียดของระบบที่ต้องการ

7.2 ระบบประยุกต์ผ่านเว็บ หมายถึง โปรแกรมซอฟต์แวร์ที่ถูกพัฒนาให้ผู้ใช้ระบบใช้งานผ่านทางเว็บ

7.3 ผู้ใช้ระบบ หมายถึง ผู้ที่เข้ามาใช้งานระบบเว็บรีเควช (WebRequest) ในระบบนี้ ประกอบไปด้วย ผู้ยื่นคำขอให้พัฒนาระบบงาน พนักงานพัฒนาโปรแกรม รวมถึงเจ้าหน้าที่ดูแลระบบ (Administrator)

7.4 ข้อมูล (Data) เป็นเพียงข้อเท็จจริงที่ได้รับการรวบรวมหรือป้อนเข้าสู่ระบบ ซึ่งอาจใช้แทนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กรหรือสิ่งแวดล้อม ก่อนที่จะถูกนำไปจัดการให้เหมาะสมต่อการนำไปใช้งานในโอกาสต่อไป

7.5 สารสนเทศ (Information) หมายถึงข้อมูล Output ที่ได้รับการประมวลผลหรือปรุงแต่งเพื่อให้มีความหมายและเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้

7.6 ระบบสารสนเทศ (Information system) หมายถึงกลุ่มของระบบงานที่ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์หรือตัวอุปกรณ์ และ ซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ที่ทำหน้าที่รวบรวม ประมวลผล จัดเก็บ และสนับสนุนการตัดสินใจและการควบคุมภายในองค์กร ช่วยบุคลากรในองค์กรนั้นในการประสานงานและการวิเคราะห์

7.7 Input หมายถึง ข้อมูลเข้าระบบ มีข้อมูลเข้าหลักๆคือ ข้อมูลจากแบบฟอร์มคำร้องขอให้พัฒนาระบบงานประยุกต์

7.8 Process หมายถึง ขั้นตอนกระบวนการทำงาน ที่ทำให้เกิดมูลค่าเพิ่ม

7.9 Output หมายถึง การนำเสนอผลลัพธ์ หรือผลที่ได้จากระบบ

7.10 Feedback หมายถึง ข้อมูลย้อนกลับต่างๆ รวมถึงการตอบสนองจากผู้ใช้ระบบ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบงานให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ประกอบด้วยข้อมูลเชิงบวก (positive feedback) และข้อมูลเชิงลบ (negative feedback)

7.11 Outcomes หมายถึง ผลสัมฤทธิ์ ผลกระทบที่เกิดจากผลผลิตหรือผลงานที่ได้ทำ  
ขึ้นซึ่งเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือองค์กร จัดเป็น feedback ประเภทเชิงบวก (positive  
feedback)

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้ารวบรวมแนวคิดทฤษฎี วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง งานวิจัยที่เกี่ยวข้องแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องดังนี้

#### 1. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

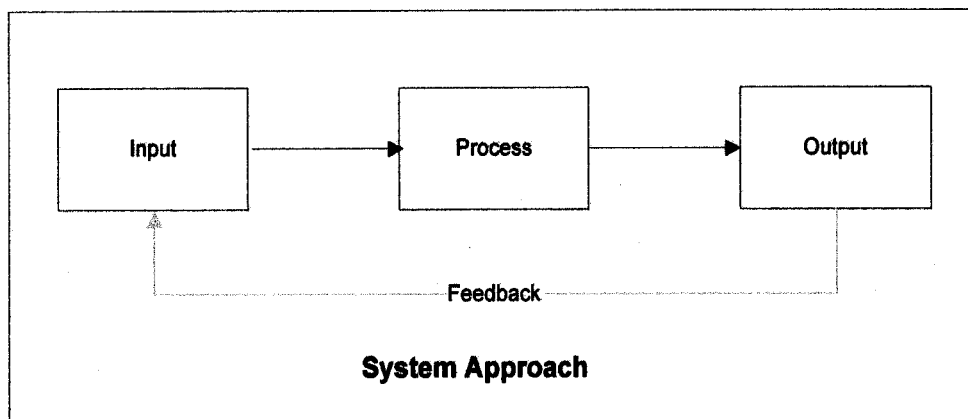
- 1.1 แนวคิดเชิงระบบ (System Approach)
- 1.2 แนวคิดเรื่อง ซอฟต์แวร์ ซอฟต์แวร์โปรแกรม ประเภทซอฟต์แวร์
- 1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 1.4 แนวคิดด้านการเปลี่ยนแปลง
- 1.5 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงาน
- 1.6 ความพึงพอใจและความต้องการของมนุษย์

#### 2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## 1. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### 1.1 แนวคิดเชิงระบบ (System Approach)

สัลยุทธิ์ สว่างวรรณ (2546 :6) แนวคิดเชิงระบบประกอบด้วยกิจกรรมสามชนิด ประกอบด้วย การนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ การประมวลผล และการนำเสนอผลลัพธ์ ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แนวคิดเชิงระบบ

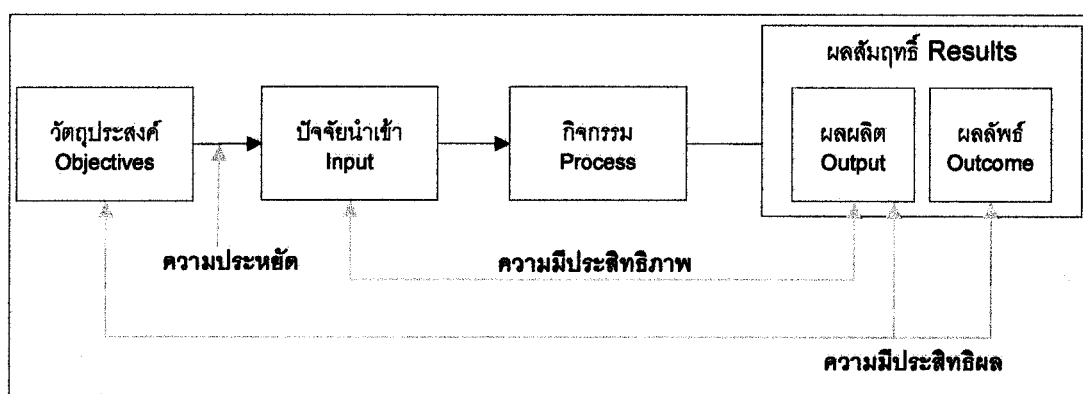
- การนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ (Input) จัดการรวบรวมข้อมูลจากส่วนต่างๆ ขององค์กร หรือจากสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร
- การประมวลผล (Processing) ทำหน้าที่ปรับเปลี่ยนข้อมูลที่เข้ามาให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมายต่อองค์กร ซึ่งสามารถนำไปใช้งานได้
- การนำเสนอผลลัพธ์ (Output) จัดการนำข่าวสาร หรือข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลแล้วไปนำเสนอให้แก่ผู้ใช้ตามความเหมาะสมหรือนำไปส่งต่อให้กับส่วนอื่นซึ่งต้องนำข่าวสารนี้ไปใช้งานต่อไป

ระบบสารสนเทศ (Information system) ในทางด้านเทคนิคหมายถึง กลุ่มของระบบงานที่ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์หรือตัวอุปกรณ์ และ ซอฟต์แวร์หรือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ที่ทำหน้าที่รวบรวม ประมวลผล จัดเก็บ และแจกจ่ายข้อมูลข่าวสารเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและการควบคุมภายในองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยบุคลากรในองค์กรนั้นในการประสานงาน การวิเคราะห์ปัญหา และการสร้างแบบจำลองวัตถุที่มีความซับซ้อน และการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ

ระบบสารสนเทศประกอบด้วยบุคคล สถานที่ และสิ่งของภายในองค์กรนั้น หรือสิ่งแวดล้อมขององค์กร คำว่า “ข่าวสาร” (Information) หมายถึงข้อมูลที่ได้รับการประมวลผลหรือ

ปรุ่่งแต่งเพื่อให้เกิดความหมายและเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ ส่วนคำว่า “ข้อมูล” (Data) เป็นเพียงข้อเท็จจริงที่ได้รับการรวบรวมหรือป้อนเข้าสู่ระบบ ซึ่งอาจใช้แทนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กรหรือสิ่งแวดล้อม ก่อนที่จะถูกนำไปจัดการให้เหมาะสมต่อการนำไปใช้งานในโอกาสต่อไป

ระบบสารสนเทศบางระบบต้องการ การตอบสนอง (Feedback) ซึ่งก็คือส่วนหนึ่งของการปรับแต่งระบบให้มีความสอดคล้องกับสภาวะที่ต้องการ และการปรับระบบให้มีความสมบูรณ์



ที่มา : กรมส่งเสริมการเกษตร 2545

## ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดการวัดผลการปฏิบัติงาน

ปรัชญา สมบูรณ์ประเสริฐ นฤมล บูรณะพิมพ์ และประสงค์ ประไพตระกูล (2540) จากภาพที่ 2.2 วัตถุประสงค์ (Objectives) หมายถึง เป้าหมายของผลสัมฤทธิ์ของงานที่ต้องการทั้งในระยะสั้น กลาง หรือยาว

ปัจจัยนำเข้า (Inputs) หมายถึง ทรัพยากรที่ใช้ในการผลิต การให้บริการหรือการปฏิบัติงาน เช่น เงินทุน คน อาคาร เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพย์สินทางปัญญา ภาวะเบียด และการรักษาชื่อเสียงขององค์กร เป็นต้น

กิจกรรม (Process) หมายถึง กระบวนการทำงาน ได้แก่ การนำปัจจัยนำเข้าทั้งหลายผ่านกระบวนการเพื่อทำให้เกิดมูลค่าเพิ่ม ตามมาตรฐานคุณภาพที่ได้กำหนดไว้

ผลผลิต (Output) หมายถึง ผลงานหรือบริการที่องค์กรนั้นจัดทำขึ้น โดยกิจกรรมที่ให้เกิดผลงานนั้น จะอยู่ภายใต้การควบคุมขององค์กร เช่น การออกใบอนุญาต การออกหนังสือสำคัญ บัตรอนุญาต ต่าง ๆ เป็นต้น

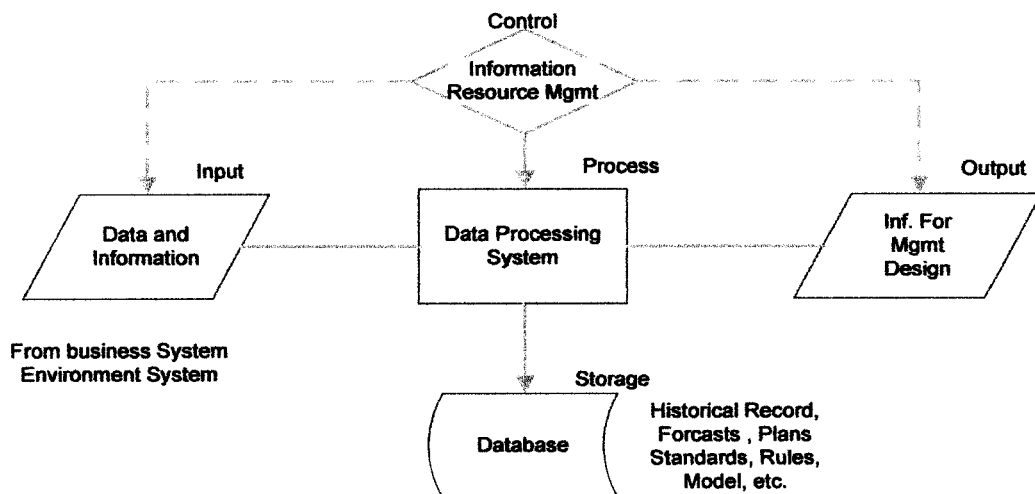


ผลลัพธ์ (Outcomes) หมายถึง ผลกระทบที่เกิดจากผลผลิตหรือผลงานที่ได้ทำขึ้นซึ่งจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อผู้รับบริการอันเนื่องจากการดำเนินการ เช่น บัตรประชาชนที่ได้รับสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างเป็นที่พอใจ เป็นต้น

ผลสัมฤทธิ์ (Results) หมายถึง ผลรวมของผลผลิตและผลลัพธ์

วิชาการณิ อติชัยกุล (2548) องค์กรประกอบของระบบข้อมูลเพื่อการจัดการ (MIS Component) ประกอบด้วย

- Input รับข้อมูลจากระบบย่อยต่างๆ ภายในองค์กร และจากสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร
- Process ประมวลข้อมูล ให้อยู่ในรูปของ สารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจ
- Storage มีฐานข้อมูลเก็บรักษาข้อมูล และ สารสนเทศ ต่างๆ
- Output ผลิต สารสนเทศ ของกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นต่อการตัดสินใจของฝ่ายจัดการ
- Control จัดการเกี่ยวกับทรัพยากรข้อมูล เพื่อควบคุมการทำงาน ของ MIS



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

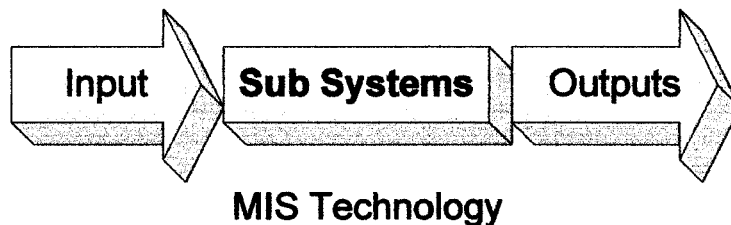
ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำ ระบบข้อมูลเพื่อการจัดการ

- 1) ปรับปรุงคุณภาพของการวางแผน และการควบคุมการจัดการให้ดียิ่งขึ้น
- 2) จัดทำ สารสนเทศ หรือรายงาน ได้ดี มีคุณภาพ ถูกต้อง ใช้ได้ทันเวลา
- 3) ประหยัดค่าใช้จ่าย (สารสนเทศ ช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น)
- 4) มีความยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ ที่เปลี่ยนแปลงมากขึ้น (ช่วยให้การตัดสินใจ ทัศนการณ์และต่อเนื่อง)
- 5) ลดความซ้ำซ้อนในการเก็บข้อมูล (Data Redundancy)
- 6) ระบบหรือ โปรแกรมจัดการฐานข้อมูล (Data Base Management System) ช่วยควบคุมการใช้ข้อมูล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย (2548) กล่าวถึงโครงสร้างระบบสารสนเทศเอาไว้ว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ เป็นระบบที่เกี่ยวข้องระหว่างมนุษย์ กับเทคโนโลยี ด้านข้อมูล-ข่าวสาร ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) จึงเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กับระบบต่างๆ เช่น

- การบริหารศาสตร์ (Management Science)
- บัญชีการจัดการ (Management Accounting)
- การจัดการ (Management)
- พฤติกรรมบุคคล (Human Behavior)
- การประมวลผลข้อมูล (Data Processing)
- คอมพิวเตอร์ศาสตร์ (Computer Science)

นั่นคือ ข้อมูลต่างๆ ที่ถูกนำเข้ามาประมวลผล อาจเกี่ยวข้องกับระบบย่อย 1 ระบบ หรือหลายระบบ เป็นตัวกลางที่ช่วยให้ได้ผลลัพธ์ หรือผลงานที่ต้องการ



ภาพที่ 2.4 MIS Technology

### MIS Technology ประกอบด้วย

- Hardware
- Software
- Peopleware
- Database
- Procedure

MIS จะทำหน้าที่ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบ หรือกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กร ซึ่งถ้ามองสภาพแวดล้อมในองค์กรเป็นระบบชนิดหนึ่งแล้ว จะมีระบบย่อยๆ ดังนี้

#### 1) เป้าหมายและคุณค่า (Goals and Values Subsystem)

หมายถึง เป้าหมายและ ทัศนคติของกลุ่มคนต่างๆ ภายในองค์กร

#### 2) งานเฉพาะด้าน (Technical Subsystem)

หมายถึง ส่วนของผู้ที่ทำงานเฉพาะด้าน ภายในองค์กร เช่น เช่น ฝ่ายผลิต ฝ่ายบัญชี ฝ่ายการตลาด ฝ่ายวิจัย ฯลฯ

#### 3) การบริหาร (Managerial Subsystem)

หมายถึง ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการ ตัดสินใจ กำหนดนโยบาย วางแผน และออกแบบโครงสร้างขององค์กร

#### 4) สภาพสังคมและจิตวิทยา (Psychosocial Subsystem)

หมายถึง พฤติกรรม การจูงใจ สถานภาพ บทบาท และการแบ่งกลุ่มบุคคลต่างๆ

#### 5) กำหนดโครงสร้าง (Structure Subsystem)

หมายถึงวิธีการที่องค์กร ได้จัดการแบ่งงานตามหน้าที่ การประสานงาน อำนาจหน้าที่ การติดต่อสื่อสารและรูปแบบการทำงาน

## 1.2 แนวคิดเรื่อง ซอฟต์แวร์ ซอฟต์แวร์โปรแกรม ประเภทซอฟต์แวร์

สัลยุทธิ์ สว่างวรรณ (2546 :143) กล่าวว่า

1.2.1 ซอฟต์แวร์ (Software) หมายถึง ชุดของคำสั่งที่ควบคุมให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงาน ซึ่งถ้าหากปราศจากซอฟต์แวร์แล้วเครื่องคอมพิวเตอร์ก็จะไม่ทำงานใดๆเลย หน้าที่หลักของซอฟต์แวร์มีสามประการคือ

- 1) บริหารจัดการทรัพยากรคอมพิวเตอร์ขององค์กร
- 2) จัดเตรียมเครื่องมือสำหรับให้ผู้ใช้สามารถใช้งานทรัพยากรได้อย่างสะดวก
- 3) ทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างองค์กรและข่าวสารที่เก็บรักษาไว้

ดังนั้นการเลือกใช้ซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมจึงเป็นการตัดสินใจที่สำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร

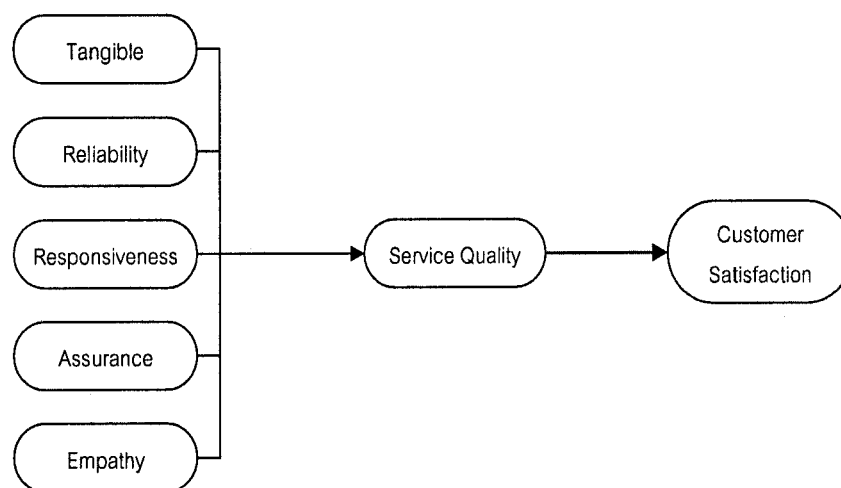
1.2.2 ซอฟต์แวร์โปรแกรม (Software Program) หมายถึง ชุดของคำสั่งที่ควบคุมการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยทั่วไปคำว่าซอฟต์แวร์หมายถึงกลุ่มของโปรแกรมที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อทำงานอย่างเดียวกันแต่ก็อาจเรียกสั้นๆว่าซอฟต์แวร์หรือ โปรแกรมเหมือนกันก็ได้ การบวนการเขียนชุดคำสั่งนี้เรียกว่า “การเขียน โปรแกรม (Programming)” และผู้ที่เขียน โปรแกรม ขึ้นมาจะเรียกว่า “ผู้เขียน โปรแกรม (Programmer)” โปรแกรมจะถูกเก็บรักษาไว้ในสื่อบันทึกข้อมูล เช่น ฮาร์ดดิสก์ และนำเข้าสู่หน่วยความจำหลักพร้อมกับข้อมูลที่ต้องใช้เพื่อทำการประมวลผล หรือการทำงานตามคำสั่งในโปรแกรม (เรียกว่า Execution) โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เมื่อคอมพิวเตอร์ทำการประมวลผลเสร็จแล้ว ก็สามารถอ่าน โปรแกรมใหม่เข้าไปทำงานต่อไปได้

ประเภทซอฟต์แวร์ แบ่งออกเป็นสองประเภทหลักๆ ที่สร้างขึ้นมาจากวัตถุประสงค์ต่างกันคือ ซอฟต์แวร์ระบบและซอฟต์แวร์ประยุกต์ ซอฟต์แวร์ระบบ(System Software) โปรแกรมหรือซอฟต์แวร์กลุ่มหนึ่งที่ได้รับการออกแบบมาสำหรับการบริหารจัดการทรัพยากรของระบบคอมพิวเตอร์เช่น การใช้หน่วยประมวลผลของโปรแกรมต่างๆการติดต่อสื่อสาร และการใช้งานอุปกรณ์ประกอบต่างๆ ผู้ที่เขียนซอฟต์แวร์ระบบจะเรียกว่าผู้เขียนซอฟต์แวร์ระบบ (System Programmers)

### 1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

SERVQUAL Model พัฒนาโดย Parasuraman, Zethamal and Berry (1990) เป็นตัวแบบในการหา Service Quality โดยวัดความพึงพอใจจากการได้รับการบริการ ซึ่ง Service Quality ประกอบด้วยปัจจัย 5 ประการได้แก่

- 1) ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) เป็นลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือบางสิ่งที่สามารถจับต้องได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ จอภาพ
- 2) ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถที่จะดำเนินการให้บริการตามที่สัญญาไว้อย่างมีคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ เช่น ความถูกต้องในการทำรายการ
- 3) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) เป็นความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการแก่ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าอย่างทันท่วงที
- 4) ความมั่นใจได้ (Assurance) เป็นการแสดงถึงความรู้และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ
- 5) การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) เป็นการดูแลเอาใจใส่และรับฟังปัญหาที่ผู้ใช้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ



ภาพที่ 2.5 SERVQUAL Model

เอกราช บัวคำ (2550:8) ได้นำแนวคิดของ (Parasuraman , Zethamal and Berry , 1990 ) มาอธิบายไว้ว่าการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ เหล่านี้

- 1) ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ (Consistency) และความพึ่งพาได้ (Dependability) ซึ่งผู้ใช้บริการมีความต้องการต่อการบริการ
- 2) การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
- 3) ความสามารถ (Competence) ในการให้บริการประกอบด้วย การสื่อสารและความรู้วิชาการที่จะให้บริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าอย่างพอเพียง
- 4) การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง ผู้รับบริการ ใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบ ขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้รับบริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้รับบริการ และตั้งอยู่ในสถานที่ที่ผู้รับบริการติดต่อได้สะดวก
- 5) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ได้แก่ การแสดงความสุภาพต่อผู้รับบริการให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- 6) การสื่อสาร (Communication) มีการสื่อสารที่ชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ อธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- 7) ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการที่มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
- 8) ความเข้าใจ (Understanding) ได้แก่ การเรียนรู้ผู้รับบริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ ผู้รับบริการให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ
- 9) ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกาย เช่น เครื่องมืออุปกรณ์
- 10) การสร้างสิ่งที่ยึดต้องได้ (Tangibility) ได้แก่ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ การจัดสถานที่สวยงาม สะอาด

วุฒิชัย ขำขันมะลิ (2548:8) ได้กล่าวถึงลักษณะคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

- 1) การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
- 2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย
- 3) ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ มีความรู้ความสามารถในการทำงาน

- 4) ความมีน้ำใจ (Coustesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเองมี วิจารณ์
- 5) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความ ใ้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
- 6) ความใ้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
- 7) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้า อย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
- 8) ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ
- 9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเน ถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้
- 10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจ ถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) บริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการ กำหนดกลยุทธ์การตลาด ดังนี้

- 1) ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) เป็นลักษณะที่สำคัญของบริการซึ่งไม่สามารถมองเห็น รับรู้รสชาติ รู้สึก ได้ยิน หรือได้กลิ่นก่อนที่จะทำการซื้อ ผู้ซื้อจะไม่ทราบล่วงหน้าว่าตนจะ ได้รับบริการในรูปแบบใด ผู้ซื้อจึงต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์ จากบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อลดความเสี่ยงและสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อ ผู้ให้บริการ จะต้องจัดหาสิ่งต่างๆ เพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น โดยสิ่งที่ผู้ ให้บริการต้องจัดหาให้บริการคือ
- 2) สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาติดต่อ เช่น ธนาคารต้องมีสถานที่ที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่ง เพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึที่ดี รวมทั้งเสียงดนตรีเบาๆ
- 3) บุคคล (People) พนักงานที่ให้บริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะ ดีด้วย
- 4) เครื่องมืออุปกรณ์ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพ มี การให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

- 5) เครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร(Communication Material) สื่อ โฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า
- 6) สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรสื่อถึงความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย
- 7) ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน
- 8) ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) เป็นลักษณะที่สำคัญของบริการซึ่งมีการผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน และไม่สามารถแบ่งแยกบริการจากผู้ให้บริการได้ ไม่ว่าผู้ให้บริการจะเป็นบุคคลหรือเครื่องจักรก็ตาม กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การให้บริการมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา
- 9) ไม่แน่นอน (Variability หรือ Service Variability) การบริการแต่ละครั้งจะมีความแตกต่างกัน ไม่แน่นอน คุณภาพจะผันแปรไปโดยขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ และขึ้นอยู่กับว่าการให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหนและอย่างไร ผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพในการให้บริการซึ่งสามารถทำได้ 2 ขั้นตอนคือ
- 10) ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ โคนเน้นในด้านการฝึกอบรมพนักงานในการให้บริการที่ดี
- 11) ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยการรับฟังคำแนะนำและข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น
- 12) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) เป็นลักษณะของบริการซึ่งจะมีอยู่ในช่วงสั้นๆ และไม่สามารถเก็บไว้ได้ ไม่สามารถผลิตเก็บไว้เพื่อขายหรือใช้ภายหลังได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า กลยุทธ์การตลาดถูกนำมาใช้เพื่อปรับความต้องการซื้อให้สม่ำเสมอ และปรับการให้บริการไม่ให้เกิดปัญหามากหรือน้อยไป



ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) องค์ประกอบของความสำเร็จในการให้บริการมี 7 ประการ ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายที่ผู้รับบริการ หรือลูกค้าเป็นหลัก ผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการจะมี จุดมุ่งหมายในการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น
- 2) ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้ เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน ตลอดจนสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อ สอนอบบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
- 3) ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการให้ขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะ ให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ
- 4) ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการบริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาัดเอา เปรียบลูกค้ารวมทั้งความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบและพอใจกับบริการที่ได้รับ แสดงถึง คุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ
- 5) ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับและ ทุกคนอย่างยุติธรรมหรือเท่าเทียมกัน
- 6) ความสุภาพในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับและให้บริการลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทีที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ
- 7) ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับ ความเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน

จรัส สุวรรณมาลา (2539:10-12) กล่าวถึงการให้บริการที่มีคุณภาพว่ามีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการ กำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

- 1) ความถูกต้องตามกฎหมาย บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการที่ บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน จำเป็นต้อง ควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย และดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย
- 2) ความพอเพียง หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของ ผู้ใช้บริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการเพราะหน่วยงานมีขีดความสามารถ ในการ ให้บริการต่ำกว่าความต้องการของประชาชน เช่น บริการเก็บขยะของเทศบาลต้อง เพียงพอกับความต้องการของชุมชน

- 3) ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อกีดกัน ไม่มีอภิสิทธิ์ บริการสาธารณะที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชน ในทุกพื้นที่ ทุกกลุ่มอาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพอย่างเดียวกัน ได้อย่างทั่วถึง
- 4) ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้น ผู้รับบริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่างๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายรูปแบบของผู้รับบริการ เช่น ประชาชนสามารถชำระภาษีอากรและค่าบริการต่างๆ ได้โดยผ่านระบบธนาคาร ความสะดวกอาจพิจารณา ได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้รับบริการเพียงจุดเดียว (One Stop Service) สำหรับความรวดเร็วที่เป็นอีกด้านหนึ่งของคุณภาพการให้บริการประชาชนต้องได้รับบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวตอบรับบริการนานเกินพอสมควร เช่น การไปรับการรักษาพยาบาล ณ สถานพยาบาลของรัฐ ควรจะสามารถเข้ารับการรักษาพยาบาลได้ทันทีส่วนความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ บริการจะต้องมีความต่อเนื่อง สม่่าเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอนคาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้ใช้บริการได้เสมอและมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

## 1.4 แนวคิดด้านการเปลี่ยนแปลง

ยูคารักไทย (2542:65-74) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงที่เราต้องการจะประสบความสำเร็จหรือไม่นั้น เราต้องอาศัยข้อมูลจากการวิเคราะห์ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาวางแผนด้วย

### 1.4.1 การวิเคราะห์ผลกระทบ

เป็นการคาดคะเนถึงสิ่งที่เราไม่ต้องการให้เกิดขึ้น สิ่งที่จะเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน ซึ่งคาดว่าจะปรากฏขึ้นเมื่อมีการปฏิบัติจริงในขั้นต่อไป ทั้งนี้เพื่อหาวิธีป้องกันล่วงหน้า และเตรียมการรับมืออย่างมีประสิทธิภาพ

ในการวิเคราะห์ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง เราจะต้องพิจารณาในสิ่งต่อไปนี้

- 1) มันจะส่งผลกระทบต่อใคร อะไรและอย่างไร
- 2) คาดคะเนความรู้สึกรู้สึกของผู้ที่เกี่ยวข้อง
- 3) ตรวจสอบให้มีการให้คำปรึกษาแก่ผู้ได้รับผลกระทบอย่างทั่วถึงหรือไม่ เช่น ช่วยแนะวิธีบริหารเวลา บอกแหล่งข้อมูลช่วยเหลือที่พวกเขาต้องการ
- 4) เตรียมวิธีสร้างพันธกิจ ที่จะสอดคล้องกับแผนการเปลี่ยนแปลง เช่นอธิบายผลประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับทั้งทางตรงและทางอ้อม
- 5) มีการติดตามแผนอย่างเหมาะสม โดยพิจารณาว่าใครจะเป็นผู้ควบคุมดูแลการปฏิบัติการตามแผนนั้น ใครจะเป็นผู้รับผิดชอบปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างดำเนินการ และการติดตามผลนั้น จะทำกัน ในลักษณะไหน เป็นต้น

### 1.4.2 การจัดทำแผน

เป็นการประมวลข้อมูลต่างๆ รวมเข้าด้วยกัน เพื่อนำการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ระบบอย่างแท้จริง เป็นการเขียนลงไปในรายละเอียดกำหนดว่าใครทำอะไร เมื่อใดซึ่งการจัดทำแผนนั้นเราต้อง

- 1) ทำรายการและตรวจสอบความพร้อมของสิ่งที่ต้องการ เช่น บุคลากร เวลา ฯลฯ
- 2) กำหนดรูปแบบของแผนงาน สำหรับสิ่งที่ต้องระมัดระวังในการวางแผนคือ
  - (1) ดูว่าบุคลากรที่เราต้องการนั้นว่างจากงานหลักของเขา มาทำงานให้เราได้หรือไม่
  - (2) เวลาที่กำหนดในแผนเหมาะสมตามสภาพความเป็นจริงหรือไม่ เช่น ในการติดตั้งอุปกรณ์และเครื่องมือใหม่ๆ นอกจากจะต้องใช้

เวลาในการติดตั้งแล้ว การพิจารณารายละเอียดเพื่อการจัดซื้อ ก็  
จะต้องใช้เวลาด้วยเช่นกัน

- (3) อย่าลืมกำหนดบุคลากรที่จะทำหน้าที่ประสานงานและสื่อสาร  
ความคืบหน้าของงาน ให้สมาชิกของทีม ได้ทราบกันอย่างชัดเจน  
ทั่วถึง
- (4) อย่าลืมวางแผนฉุกเฉินไว้รองรับ
- (5) ถึงแม้จะมีแผนระบุรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติการต่างๆ ไว้  
แล้ว ก็เชื่อว่าพล่อยให้ทุกอย่างดำเนินไปตามแผนได้ เพราะมัน  
อาจบิดเบือนออกนอกเป้าหมายได้

ดังนั้นถึงแม้จะมีแผนระบุรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติการต่างๆ ไว้แล้ว เราจึงต้องมีการ

A. ติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ

- B. สื่อสารความคืบหน้า โดยการให้พนักงานมีส่วนเกี่ยวข้อง มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ  
การเปลี่ยนแปลงนั้นมากเท่าไร ก็ยิ่งดีเท่านั้น และนอกจากให้ข้อมูลแล้ว เราก็ต้อง  
รับความคิดเห็นจากพนักงานทุกคนด้วย เพราะความคิดเห็นเหล่านี้จะบอกให้รู้ว่า
- มีการต่อต้านอยู่ที่ไหน อย่างไร
  - พนักงานมีความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงมากน้อยเพียงใด และถูกต้องหรือไม่
  - ระบบติดตามผลของเรามีจุดบกพร่องตรงไหนบ้าง

C. ปรับเปลี่ยนเป้าหมายและแผน

ผลจากการติดตามการดำเนินงาน และสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ  
ทำให้เรามีโอกาสปรับเปลี่ยนสิ่งต่างๆ ให้เหมาะสมได้ตลอดเวลา เช่น ถ้ากรอบ  
เวลาที่กำหนดไว้ให้แต่ละงานนานเกินไป ทำให้มีเวลาเหลือ งานขาดความต่อเนื่อง  
เราก็สามารถปรับแผนร่นเวลาเข้ามาได้ หรือถ้าให้เวลาน้อยไปก็สามารถยืดเวลา  
ของการเริ่มงานอื่นๆ ออกไปได้ตามความเหมาะสม

- D. รายงานความคืบหน้าให้ผู้บริหารระดับสูงทราบ เพราะการทำให้ผู้บริหารมี  
ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงก็สำคัญ เนื่องจากจำเป็นต้องได้รับ  
การสนับสนุนจากพวกเขาอย่างยิ่ง

ถึงแม้ทุกสิ่งทุกอย่างได้บรรลุถึงจุดสุดยอดในแผนงานแล้ว แต่ก็ยังไม่สามารถสรุปว่าเราประสบความสำเร็จในการบริหารความเปลี่ยนแปลงแล้ว เราอาจทำให้คนเลิกพฤติกรรมแบบเดิมๆ และหันมาใช้วิธีการใหม่แทนได้ แต่ก็มีโอกาสที่พวกเขาจะหวนกลับไปใช้วิธีการเดิมๆ เนื่องจากมันเป็นสิ่งที่ทำมานาน จนเกินความเคยชินเป็นนิสัยไปแล้ว ดังนั้น เราจึงต้องเสริมแรงให้กับสิ่งใหม่ๆ โดย

- ชี้แจงให้รู้ทั่วกันถึงความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นแล้ว
- แสดงการขอบคุณพนักงานที่มีส่วนช่วยเหลือในการเปลี่ยนแปลง

#### 1.4.3 การประเมินผล

เป็นสิ่งที่สุดท้ายที่ต้องทำในกระบวนการเปลี่ยนแปลงคือ นำเอาสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นจริงมาเปรียบเทียบกับแผนปฏิบัติที่วางไว้ เพื่อตรวจสอบผลการทำงานและเพื่อนำเอาสิ่งที่ได้นี้ไปประยุกต์ใช้ในอนาคต เราควรพิจารณาองค์ประกอบดังนี้

- 1) หลักเกณฑ์ในการประเมิน สิ่งที่สามารถนำมาพิจารณาได้แก่
  - เป้าหมายที่เรากำหนดไว้
  - เงื่อนไขต่างๆ
  - ระดับความแม่นยำถูกต้องของแผน
- 2) ผู้ให้ข้อมูลในการประเมิน เราควรเปิดโอกาสให้ทุกคนที่เกี่ยวข้อง ได้แสดงความคิดเห็น แนะนำหรือติชม
- 3) การกำหนดผู้ติดตามความเปลี่ยนแปลงนี้ต่อไป เพื่อดูว่ามีจุดไหนที่สมควรจะแก้ไขเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลง
- 4) ความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ควรได้รับการเอาใจใส่เป็นพิเศษ เพื่อเป็นบทเรียนสำหรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต
- 5) ความซื่อสัตย์ในการประเมิน ผู้ประเมิน หรือผู้ให้ข้อมูล ควรยึดถือความจริงที่เกิดขึ้นเป็นหลัก อย่าพยายามบิดเบือนข้อมูลให้สอดคล้องกับแผน หรือให้ข้อมูลอย่างมีอคติ

### 1.5 แนวคิดเกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินการ

คณัย เทียนพุ่ม (2546:225-227) กล่าวถึงการคำถามว่าองค์กรยุคคอตคอม ([www.@.com](http://www.@.com)) นั้น KPIs จะใช้วัดผลสำเร็จธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ (e-Business) ได้หรือไม่ คำตอบอยู่ในหนังสือเล่มใหม่ของ Kaplan กับ Norton ที่ชื่อว่า Strategy-Focused Organization (กันยายน 2543) ได้พัฒนารูปแบบที่เชื่อมโยงสู่ e-Strategy และสามารถวัดผลสำเร็จกลยุทธ์อิเล็กทรอนิกส์ได้ด้วย

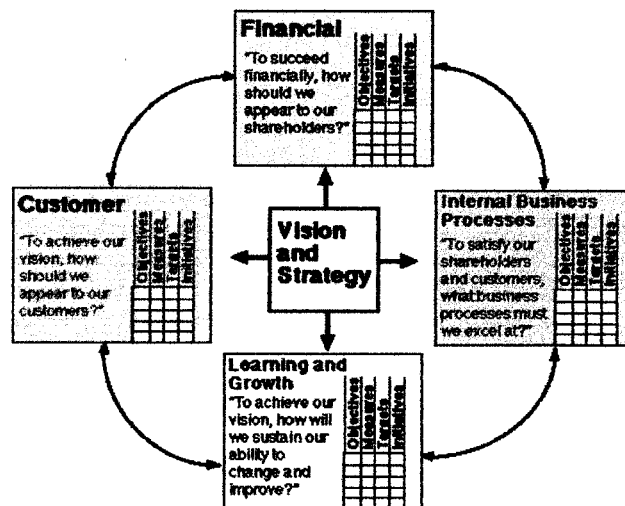
e-Strategy KPIs เป็นรูปแบบการพัฒนากลยุทธ์และช่วยให้การสื่อสารภายในโมเดลใหม่แบบธุรกิจอินเทอร์เน็ต และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์อิเล็กทรอนิกส์ได้เกิดขึ้นโดยตลอดทั่วทั้งองค์กร รวมถึงช่วยทำให้เรารู้ถึงปัจจัยสำคัญที่เป็นแรงขับเคลื่อนความสำเร็จหรือล้มเหลวในโมเดลใหม่ และธุรกิจอินเทอร์เน็ต ผู้บริหารธุรกิจทุกระดับที่สนใจ “e-Strategy KPIs” หรือดัชนีวัดผลสำเร็จกลยุทธ์อิเล็กทรอนิกส์ ท่านจะต้องทำความเข้าใจใน โมเดลของธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์เป็นพื้นฐานมาก่อน ในโมเดลธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์จะมีความพิเศษอยู่ 5 อย่างคือ

- 1) ปลายทางสู่การค้า-ตลาด การขายและการสนับสนุนผลิตภัณฑ์หรือบริการออนไลน์
- 2) ทางเข้า/ประตู (Gateway) การจัดหาสารสนเทศเกี่ยวกับและเข้าถึง(เชื่อมโยง) ไปยังไซท์ออนไลน์อื่นๆ
- 3) ผู้จัดเนื้อหา-เสนอเนื้อหาและ/หรือบริหารชุมชน เพื่อกลุ่มของคนที่เหมาะสมเจาะจง
- 4) การแลกเปลี่ยนออนไลน์-จัดหาโครงสร้างตลาดสำหรับการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย
- 5) ผู้อำนวยการความสะดวกในขณะออฟไลน์-จัดหาสารสนเทศและบริการสนับสนุนการค้าแบบออนไลน์

กลยุทธ์อิเล็กทรอนิกส์ : เอ บี ซี สำหรับ e-Strategy : ABC จะช่วยให้กรอบ โมเดลของธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ชัดเจนขึ้น

- A หมายถึง การกำหนดคุณค่าที่เป็นหนึ่งเดียวจากมุมมองลูกค้า
- B หมายถึง วิธีการสู่การปฏิบัติ-ทำอย่างไรให้กับบริษัทส่งมอบ “คุณค่าที่เป็นหนึ่งเดียว” ให้ลูกค้า
- C หมายถึง กลไกทำกำไร-อะไรเป็นวิธีการขั้นต้น ซึ่งบริษัทสามารถทำเงินได้

พัชรินทร์ พิพัฒน์ดำรงกิจ (2548) Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดและประเมินผล ทางด้านการจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategic Implementation) โดยอาศัย การวัดหรือประเมิน (Measurement) ที่จะช่วยทำให้องค์กรเกิดความสอดคล้อง เป็นอันหนึ่งอัน เดียวกัน และมุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร (Alignment and focused) โดยมีจุดเริ่มต้นจากบุคคล 2 คนคือ Professor Robert Kaplan อาจารย์จากมหาวิทยาลัย Harvard และ Dr. David Norton ที่ปรึกษาทางด้านการจัดการ ได้มีการศึกษาถึงการประเมินผลการดำเนินงานของ องค์กรต่างๆ ในอเมริกันนิยมใช้แต่ตัวชี้วัดทางการเงินเป็นหลัก ทั้งสองจึงได้เสนอแนวคิดใน เรื่องของการประเมินผลองค์กร จะพิจารณาตัวชี้วัดในสี่มุมมอง (Perspectives) ภาพที่ 2.6 ได้แก่มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspectives) มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspectives)



ภาพที่ 2.6 Balanced Scorecard Concept

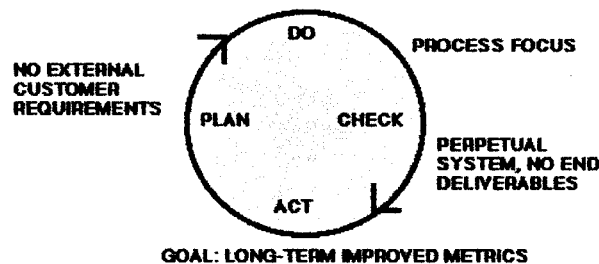
โดยภายใต้แต่ละมุมมองประกอบด้วย 4 ช่อง ได้แก่ วัตถุประสงค์ (Objective) หมายถึงสิ่งที่ องค์กรต้องการที่จะบรรลุหรืออยากจะทำไปถึง ตัวชี้วัด (Measure หรือ Key Performance Indicators) ได้แก่ตัวชี้วัดของวัตถุประสงค์ในแต่ละด้าน ซึ่งตัวชี้วัดเหล่านี้จะเป็นเครื่องมือในการ บอกว่าองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ในแต่ละด้าน เป้าหมาย (Target) ได้แก่ตัวเลขที่องค์กรต้องการจะ บรรลุของตัวชี้วัดแต่ละประการ ความคิดริเริ่ม หรือสิ่งที่จะทำ (Initiatives) เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ กำหนดขึ้น โดยในขั้นนี้ยังไม่ใช่แผนปฏิบัติการที่จะทำ เป็นเพียงแผนงาน โครงการหรือกิจกรรม นอกจากนี้มุมมองทั้ง 4 ยังมีความสัมพันธ์ต่อกันในเชิงเหตุและผล (Cause and effect) ในลักษณะที่

องค์กรจะได้กำไรต้องได้มาจากลูกค้า ซึ่งการหาลูกค้าได้ต้องมีการดำเนินงานภายในที่ดี การดำเนินงานภายในให้ได้พนักงานต้องมีทักษะ ความพร้อม ในการทำงาน

ด้วยเหตุนี้ การบริหารองค์กรตามแนวทางของ Balanced Scorecard จะต้องมีการวัดผลการดำเนินงานกลับมาให้ผู้บริหารอย่างสม่ำเสมอ และจะต้องพยายามสร้างวิวัฒนาการ และตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Performance Measurements) เหล่านั้นให้ได้ ซึ่งตัววัดผลการดำเนินงานเหล่านั้นจะต้องมีทั้งตัววัดผลจากระบวนการทำงาน (Output) และตัววัดผลที่เกิดจากการใช้กลยุทธ์ทางธุรกิจขององค์กร (Outcome) ตัวชี้วัดทั้งหมดจะถูกควบคุมจากผู้บริหาร โดยการใช้ตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพหลักขององค์กร (Key Performance Indicators, KPI) ในแต่ละด้าน ซึ่ง KPI เหล่านี้จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถปรับปรุงองค์กรในจุดที่มีปัญหาได้อย่างทันท่วงที โดยแสดงให้เห็นปัญหาในจุดที่ต้องมีการเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด และแสดงให้เห็นผลกระทบของปัญหาแต่ละจุด กับประสิทธิภาพขององค์กรโดยรวมได้

การใช้ Balanced Scorecard ในการบริหารองค์กรนั้น จัดเป็นภารกิจที่จะต้องดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ และเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องกันตลอด เพื่อให้องค์กรปรับตัวสู่ความเป็นเลิศได้ อย่างที่ผู้บริหารได้ตั้งเป้าหมายไว้ โดยจะมีขั้นตอนหลักๆอยู่ 4 ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผน (Plan) การพัฒนากระบวนการบริหาร (Do) การตรวจสอบกระบวนการ (Check) และการดำเนินการ (Act)

#### BALANCED SCORECARD MANAGEMENT SYSTEM



ภาพที่ 2.7 วงรอบของกระบวนการบริหารตามแนวทาง Balanced Scorecard



### 1.6 ความพึงพอใจและความต้องการของมนุษย์

Maslow (1990 : 122-124) นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมนุษย์ ซึ่งอธิบายถึงความพึงพอใจและความต้องการของมนุษย์แบ่งเป็น 5 ลำดับ หรือ 5 ชั้น โดยมีพื้นฐาน จากสมมติฐาน 3 ประการ คือ

- 1) มนุษย์ มีความต้องการอยู่ตลอดเวลาไม่สิ้นสุดตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่
- 2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป
- 3) ความต้องการของคนมีลำดับขั้นจากต่ำไปสูงตามลำดับความสำคัญ ในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงจะตามมา

ลำดับความต้องการ 5 ชั้นของมนุษย์มีดังนี้

- 1) ความต้องการทางกายภาพ เป็นความต้องการขั้นแรกหรือขั้นต่ำสุดหรือเรียกว่าขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งความต้องการดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการอยู่รอดของชีวิตมนุษย์ที่จะขาดเสียไม่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย เป็นต้น ดังนั้น ความจำเป็นทางด้านร่างกายจะเป็นความต้องการลำดับแรกที่มีพื้นฐานก่อน จึงจะมีความต้องการลำดับอื่นต่อไป
- 2) ความต้องการความปลอดภัย เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองทางด้านร่างกายแล้ว ตามสมครมนุษย์จะต้องการในขั้นที่สูงขึ้นต่อไป คือ ความต้องการความปลอดภัย หรือมั่นคงในชีวิต และทรัพย์สิน ความต้องการในขั้นนี้จะเป็นความต้องการปกป้องตนเองให้พ้นอันตรายหรือการถูกแย่งชิงของต่างๆ ที่เป็นเจ้าของ เช่น มนุษย์อาจต้องการในรูปค้ำประกันสัญญาหรือสวัสดิการต่างๆ จากการทำงานด้วย
- 3) ความต้องการทางสังคม เมื่อมนุษย์ได้รับการสนองตามลำดับความต้องการ 2 ขั้นดังกล่าวแล้ว คือ ทั้งทางกายภาพและความปลอดภัย ความต้องการทางด้านสังคม ซึ่งเป็นขั้นที่สูงกว่าจะตามมา นั่นคือ ความต้องการที่จะอยู่ร่วมกับคนอื่นหรือมีสถานภาพในสังคมนั้นเอง เช่น ความต้องการการเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ รวมทั้งมิตรภาพและความเห็นใจจากเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน ความต้องการขั้นนี้มีมักจะมองในแง่ที่เกิดความรู้สึกแก่ตนเองว่าเป็นผู้มี

ความสำคัญคนหนึ่งในกลุ่มและมีบุคคลรักใคร่เชื่อถือตนเอง อาจพูดได้ว่าความต้องการทางด้านสังคมนี้เป็นความต้องการทางจิตใจมากขึ้นนั่นเอง

- 4) ความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง หรือเรียกว่าความต้องการการยอมรับทางสังคม ซึ่งความต้องการด้านนี้จะมีความเข้มข้นสูงกว่าความต้องการด้านสังคม คือ นอกเหนือจากมีเพื่อนรวมกลุ่มในสังคมแล้ว ยังต้องการให้ตนมีฐานะเด่นในสังคมนั้นด้วย โดยเป็นที่ยอมรับของคนอื่น และมีบุคคลอื่นสรรเสริญ ยกย่อง และนี่คือความต้องการที่จะมีความมั่นใจ เชื่อมั่นในเรื่องความรู้ ความสามารถของตนเอง และความสำคัญของตนเองมากขึ้นนั่นเอง
- 5) ความต้องการที่จะประสบความจริงในตนเอง หรือความเป็นจริงของตนเองซึ่งถือเป็นลำดับความต้องการสูงสุดของมนุษย์ตามแนวคิดนี้ โดยเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้ถูกตอบสนองตามลำดับความต้องการสูงสุด แต่บุคคลที่จะมีความต้องการขั้นนี้มีไม่มากนัก เพราะการตอบสนองความต้องการในขั้นต่ำกว่านี้ก็ยากที่จะเพียงพอแก่ความต้องการของคนอยู่แล้ว

## 2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นกวรรม ชมบุญ (2548) ออกแบบระบบงานเรื่องการจัดการระบบสารสนเทศชนิดของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อศึกษาปัญหา และเสนอแนวทางวิธีการปฏิบัติในการดำเนินการด้านข้อมูลสารสนเทศของนิสิตในมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปในทางเดียวกันทุกหน่วยงาน ซึ่งแบ่งเป็น 5 กิจกรรมด้วยกัน คือ การรับเข้าศึกษา การลงทะเบียนนิสิต การรายงานผลการเรียน การใช้ห้องสมุด และการขอจบการศึกษา จากการวิเคราะห์ระบบที่ใช้อยู่ในปัจจุบันพบว่า มีปัญหาในเรื่องความไม่ถูกต้องของข้อมูล กระบวนการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน ความล่าช้าที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานต่างๆ การศึกษาวิจัยนี้ได้สรุปปัญหาของระบบปัจจุบัน หัวข้อที่ควรให้ความสำคัญและปรับปรุง เพื่อแก้ปัญหาเหล่านั้น โดยนำเสนอรูปแบบการจัดเก็บข้อมูล รูปแบบการเชื่อมโยงของระบบ และระบบจำลองการทำงานใหม่ที่จะช่วยในการแก้ปัญหาในแต่ละกระบวนการต่างๆ ให้การจัดการระบบสารสนเทศชนิดของมหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ตัวอย่างปัญหาเช่น เข้าเมนูต่างกันแสดงผลข้อมูลต่างกัน

จำนวนนิสิตปัจจุบัน ระดับปริญญาตรี ตลอดระยะ ปีการศึกษา 2547									
รวมภาคเรียนการศึกษา	ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2547								รวมทั้งสิ้น
	ชั้นปีที่ 1	ชั้นปีที่ 2	ชั้นปีที่ 3	ชั้นปีที่ 4	ชั้นปีที่ 5	ชั้นปีที่ 6	ชั้นปีที่ 7	ชั้นปีที่ 8	
ภาควิชาเกษตรนิเวศวิทยา	212	178	212	188	25	32	58	3	851
ภาควิชาการจัดการพลังงาน	32	34	29	48	4	9	14	7	169
ภาควิชาเทคโนโลยีการประมง(B01)(เกษตร)	32	34	29	40	4	9	14	7	169
ภาควิชาสัตววิทยา	31	24	51	36	6	9	13	7	177
ภาควิชาสัตววิทยา(B02)(เกษตร)	31	24	51	36	6	9	13	7	177

จำนวนนิสิตปัจจุบัน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์										
วิทยาเขต/คณะ	ปีการศึกษา 2547		รวม	ปีการศึกษา 2546		รวม	ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2547			รวมทั้งหมด
	ภาคปกติ	ภาคพิเศษ		ภาคปกติ	ภาคพิเศษ		ภาคปกติ	ภาคพิเศษ	รวม	
ธ ภาชชน	17,303	4,134	1,437	3,764	4,067	7,831	602	93	695	9,963
เกษตร	906	-	906	388	60	448	87	51	138	1,492
ประมง	969	-	969	199	-	199	31	-	31	1,199
วนศาสตร์	1,112	-	1,112	241	164	405	37	-	37	1,554
วิทยาศาสตร์	2,296	310	2,606	446	70	516	98	-	98	3,220
วิศวกรรมศาสตร์	3,245	2,656	5,901	558	773	1,331	78	38	116	7,348
ศึกษาศาสตร์	1,298	63	1,361	381	482	863	154	-	154	2,378
เศรษฐศาสตร์	1,497	336	1,833	233	838	1,071	9	-	9	2,913
สังคมศาสตร์	1,287	-	1,287	264	588	852	-	-	-	2,139

ตัวอย่างหน้าจอที่เข้าสู่ระบบครั้งแรก นิสิตจะต้องเข้ามากรอกข้อมูลประวัติให้ครบถ้วนและได้รับการตรวจสอบยืนยันจากสำนักทะเบียนก่อนที่จะใช้เมนูอื่นๆ ได้ต่อไป

Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Search Favorites

C:\Documents and Settings\japanan\Desktop\form-demu\www.demod\TMP\myupdata.htm

Go

Kasetsart Information Center

ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ลงทะเบียน

เลขประจำตัว : 48-456216 รหัสสาขา : XE80 ภาควิชา : ศึกษาศาสตร์

ห้องเรียน คณะ : ศึกษาศาสตร์

แสดงประวัติ

ข้อมูลส่วนตัว :

นาย  นาง  นางสาว  ชื่อ(ภาษาไทย) : ฝน นามสกุล : วนิช

Mr.  Mrs.  Miss  ชื่อ(ภาษาอังกฤษ) : Pungjai นามสกุล : Sansuk

วัน-เดือน-ปีเกิด

เลขบัตรประจำตัวประชาชน : \_\_\_\_\_ หมออายุ(วัน/เดือน/ปี) : \_\_\_\_\_

วัน/เดือน/ปีเกิด: \_\_\_\_\_ สถานที่เกิด: จังหวัด \_\_\_\_\_ ประเทศ: \_\_\_\_\_

สัญชาติ  ไทย  จีน  อื่นๆ(โปรดระบุ) \_\_\_\_\_ เชื้อชาติ  ไทย  จีน  อื่นๆ(โปรดระบุ) \_\_\_\_\_

ศาสนา  พุทธ  คริสต์  อิสลาม  อื่นๆ(โปรดระบุ) \_\_\_\_\_

Done My Computer

พัชรินทร์ พิพัฒน์ดำรงกิจ (2548) พัฒนาระบบจัดการสมรรถนะ โดยมีแนวคิดในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการดำเนินการรายงาน และติดตามผลการปฏิบัติงาน โดยแนวคิดในการบริหารผลการปฏิบัติงานของฝ่าย/หน่วยงาน ใช้แนวทางบริหารองค์กรแบบมุ่งเน้นผลงาน และเทคนิค Balanced Scorecard ผลจากการดำเนินงานศึกษา ทำให้ได้ระบบจัดการประสิทธิภาพ เพื่อรายงานผลการปฏิบัติงาน หรือ Performance Management System (PMS) เป็นระบบสารสนเทศต้นแบบที่มุ่งเน้นให้ผู้บริหารได้สังเกตเห็นแนวทางในการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาบริหารงานเพื่อจัดการประสิทธิภาพ เป็นการนำระบบงานมาช่วยปรับปรุงการจัดการแบบเดิมซึ่งไม่มีการจัดการอย่างเป็นระบบ เป็นงานที่จะต้องใช้ทรัพยากรขององค์กร แรงงาน และเวลาจำนวนมาก ในการทำให้ระบบเกิดขึ้น ระบบงานนี้จึงช่วยทุ่นแรง และทรัพยากรในการบริหารและก่อให้เกิดมาตรฐานในการบริหารงานขึ้นอีกด้วย เช่นตาราง แผนการดำเนินงาน/ระยะเวลา ช่วยให้เห็นภาพรวม

ID	Task Name	Duration
1	<b>Project Name: Performance Management</b>	<b>158.86 days</b>
2	Proposal and presentation document	14 days
3	<b>Phase: Analysis and Design Stage</b>	<b>75 days</b>
4	<b>Part I: Study in Current System</b>	<b>18 days</b>
5	Hardware and Software	10 days
6	Process	10 days
7	<b>Part II: Requirement</b>	<b>38 days</b>
8	Gather Requirements information	15 days
9	Confirm and Define Project Requirement	5 days
10	Prepare Material for Develop	10 days
11	<b>Part III: Analysis and Design</b>	<b>35 days</b>
12	Database Design	10 days
13	System Design	15 days
14	Interface Design	10 days
15	<b>Phase: Development Stage</b>	<b>25 days</b>
16	Develop Interface	15 days
17	Unit Testing	10 days
18	<b>Phase: Implement Stage</b>	<b>57 days</b>
19	Function Testing	10 days
20	Modify System	10 days
21	Complete System	7 days
22	Manual Document	30 days

ตารางที่ 2.1 แผนการดำเนินงาน/ระยะเวลา

### บทที่ 3

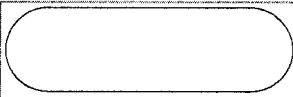
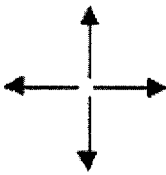


## วิธีดำเนินการศึกษา


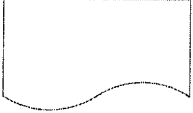



การศึกษาใช้วิธีดำเนินการศึกษาจากกระบวนการทำงานของระบบจากผังงานโปรแกรม (Program Flowchart) ของระบบงานเดิม รวมถึงการศึกษาจากการสอบถามผู้ใช้งาน และเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบในการนำมาปรับปรุงระบบงาน และจัดทำผังงานใหม่ที่สอดคล้องกับกระบวนการทำงานและให้ความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้งานยิ่งขึ้น

เอกสารระบบงาน (System Document) และสิ่งที้ออกจากระบบ ที่นำมาใช้ศึกษาสามารถจำแนกได้ดังนี้

#### 1. คำอธิบายผังงานโปรแกรม (Program Flowchart)

การเขียนผังโปรแกรมจะประกอบไปด้วยการใช้สัญลักษณ์มาตรฐานต่าง ๆ ที่เรียกว่าสัญลักษณ์ ANSI (American National Standards Institute) ในการสร้างผังงาน ดังตัวอย่างที่แสดงในรูปต่อไปนี้

 Terminal Symbol	จุดเริ่มต้น / สิ้นสุดของโปรแกรม
 Arrow Symbol	ลูกศรแสดงทิศทางการทำงานของโปรแกรมและการไหลของข้อมูล
 Process Symbol	ใช้แสดงคำสั่งในการประมวลผล หรือการกำหนดค่าข้อมูลให้กับตัวแปร
 Input/Output Symbol	แสดงการอ่านข้อมูลจากหน่วยเก็บข้อมูลสำรองเข้าสู่หน่วยความจำหลักภายในเครื่องหรือการแสดงผลพัทธ์จาก การประมวลผลออกมา

 Decision Symbol	การตรวจสอบเงื่อนไขเพื่อตัดสินใจ โดยจะมีเส้นออกจากรูป เพื่อแสดงทิศทางการทำงานต่อไป เงื่อนไขเป็นจริงหรือเป็นเท็จ
 Document Symbol	เอกสารหรือรายงานที่ถูกสร้างออกมาจากระบบ
 Connector Symbol (On-page Reference)	แสดงจุดเชื่อมต่อของผังงานภายใน หรือเป็นที่บรรจบของเส้นหลายเส้นที่มาจากหลายทิศทางเพื่อจะไปสู่การทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งที่เหมือนกัน
 Manual Operation Symbol	การปฏิบัติงาน โดยไม่ได้ทำรายการผ่านระบบ
 Next page Symbol	การขึ้นหน้าใหม่ ในกรณีที่ผังงานมีความยาวเกินกว่าที่จะแสดงพอในหนึ่งหน้า

ภาพที่ 3.1 แสดงสัญลักษณ์ในการเขียนผังงานโปรแกรม

## 2. กระบวนการของระบบสารสนเทศ

### ข้อมูลเข้า (Input)

- 1) แบบฟอร์มคำร้องขอ (User Request Form)
- 2) แบบฟอร์มบันทึกรายละเอียดงาน (Requirement Definition Form)
- 3) หน้าจอลงทะเบียนคำร้องขอ

### กระบวนการ (Process)

- 1) หน้าที่ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบงาน (Job Description)
- 2) กระบวนการทำงานปัจจุบัน
- 3) หน้าจอสำหรับติดตามผลระหว่างดำเนินการ
- 4) หน้าจอสำหรับเรียกดูรายละเอียดงานของทีมพัฒนาระบบงาน
- 5) หน้าจอสำหรับ User สำหรับเรียกดูสถานะงาน

### ผลผลิตหรือสิ่งที่ออกจากระบบ (Output)

- 1) รายงานต่างๆ เช่น
  - รายงานแสดงสถานะของคำร้องขอ
  - รายงานผลการปฏิบัติงานของทีมพัฒนาระบบงาน

### ข้อมูลย้อนกลับผลตอบรับจากระบบงาน (Feedback)

- 1) จากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง
- 2) จากคำร้องเรียนของผู้ใช้ระบบ เช่น
  - ความไม่สะดวกในการใช้งาน
  - ต้องการให้มี function การทำงานเพิ่มเติม
- 3) ข้อมูลผลการปฏิบัติงาน เช่น
  - ปริมาณคำร้องขอที่ได้รับการพัฒนาเสร็จ
  - ปริมาณคำร้องขอที่ยังไม่ได้รับการพัฒนา
  - ปริมาณคำร้องขอที่ถูกยกเลิกระหว่างพัฒนา
- 4) ข้อมูลหรือรายงานที่ได้จากระบบ

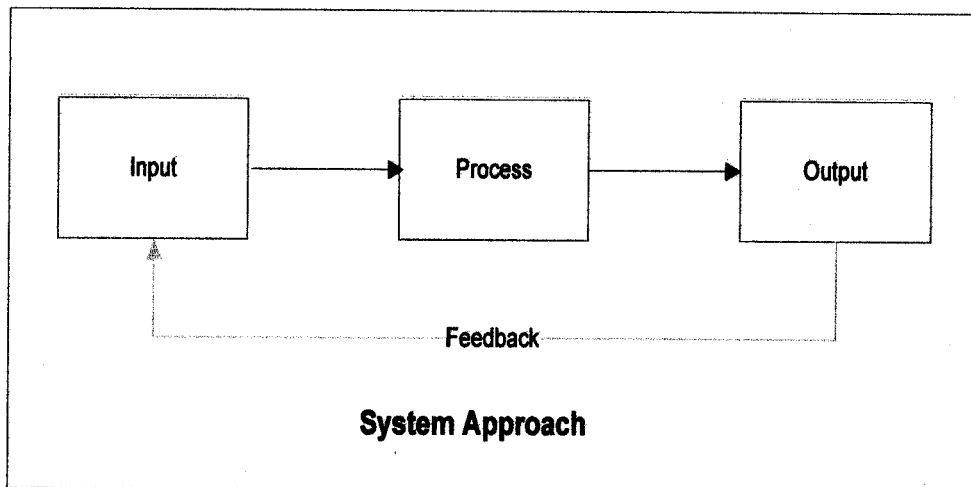


## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ระบบเว็บรีเควช ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์โดยใช้แนวความคิดของวิธีการเชิงระบบ (System Approach) ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ (สัลยุทษ์ สว่างวรรณ 2546) คือ

1. Input ข้อมูลเข้า
2. Process กระบวนการ
3. Output ผลผลิตหรือสิ่งที่ออกจากระบบ
4. Feedback ข้อมูลย้อนกลับหรือผลตอบรับจากระบบงาน



ภาพที่ 4.1 องค์ประกอบของแนวคิดเชิงระบบ

## 1. ข้อมูลเข้า (Input)

ข้อมูลคำร้องขอ (User Request) ที่หน่วยงานต่างๆต้องการให้หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาระบบงาน โดยข้อมูลจากผู้ยื่นแบบฟอร์มคำร้องขอให้พัฒนาระบบงานนั้นมีรายละเอียดที่เป็นสาระสำคัญต่างๆ ดังนี้

### 1.1 ชื่อเรื่อง (Request Title)

ชื่อใบคำขอ บอกให้ทราบว่า คำขอให้พัฒนาระบบที่ส่งมานั้น เป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไร

### 1.2 รายละเอียดงานอย่างย่อ (Scope of work)

เป็นการอธิบายสิ่งที่ต้องการของคำขอให้พัฒนาระบบงานอย่างย่อ เพื่อแจ้งให้ทราบถึงขอบเขตของงานที่ต้องการให้พัฒนา และเพื่อใช้เป็นประโยชน์ในขั้นตอนอื่นๆต่อไป เช่น การเก็บรายละเอียดคำขอ (Get Requirement) ของเจ้าหน้าที่สารสนเทศสัมพันธ์ เป็นต้น

### 1.3 วัตถุประสงค์ที่ต้องการให้พัฒนา (Requirement Objective)

ปัจจุบันประกอบด้วยหัวข้อดังต่อไปนี้

- 1.3.1 Mandatory (Rules and Regulations) เพื่อปรับปรุงระบบงานเนื่องมาจากผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบข้อบังคับ
- 1.3.2 New Product Launch เพื่อรองรับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่
- 1.3.3 Revenue Enhancement เพื่อเพิ่มรายได้
- 1.3.4 Service Improvement เพื่อปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ
- 1.3.5 Cost Efficiency เพื่อลดค่าใช้จ่าย
- 1.3.6 Other อื่นๆ คือนอกเหนือจากที่กล่าวมาข้างต้น

#### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ (Benefit)

ข้อมูลนี้จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถแยกแยะและกำหนดความสำคัญของงานให้ทำได้ อย่างคล่องตัวและรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งควรจะสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการให้พัฒนาระบบ คือ การปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Process Improvement)

#### 1.5 วันที่ต้องการใช้งาน (Target Date)

คือวันที่ ที่ผู้ขอให้พัฒนาระบบงานมีความประสงค์จะนำระบบออกใช้งาน ซึ่ง หน่วยงานผู้พัฒนาจะต้องพยายามพัฒนาระบบงานให้เสร็จใกล้เคียงหรือตรงตามความต้องการมากที่สุด เพื่อให้ไม่กระทบกับแผนธุรกิจของหน่วยงานผู้ขอ และหากทำได้ตามวันและเวลาที่ผู้ขอ ต้องการก็จะเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจอย่างมาก

#### 1.6 ผู้ประสานงาน

เพื่อให้ทราบว่าต้องประสานงานกับผู้ประสานงานหลักผู้ใด ใครเป็นผู้รับผิดชอบดูแล ในการให้ข้อมูลต่าง ๆ รวมไปถึงข้อมูล E-mail เบอร์โทรศัพท์ หน่วยงานที่สังกัด เพื่อสำหรับใช้ ติดต่อ ทั้งนี้ผู้ประสานงานจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้สามารถมีความเข้าใจวัตถุประสงค์และรายละเอียด งานที่ขอมาเป็นอย่างดี และได้รับมอบหมายจากผู้บริหารของหน่วยงานผู้ขอ ให้ทำหน้าที่เป็นผู้ให้ ข้อมูลหรือรายละเอียดของงานครบถ้วนในสาระสำคัญ แก่เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้ขอให้พัฒนาระบบงานและผู้พัฒนาระบบงาน เช่น กรณี รายละเอียดของงานที่ผู้ขอแจ้งมาไม่ครบถ้วนหรือไม่เพียงพอ ซึ่งจะต้องอาศัยเจ้าหน้าที่เทคโนโลยี สารสนเทศสัมพันธ์ช่วยประสานงาน

จากความชัดเจนในการมอบหมายงานช่วยให้เกิดความรวดเร็วในการประสานงาน และได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน โดยไม่ต้องเสียเวลาสอบถามข้อมูลในการติดต่อ ประสานงานกับหลายๆคน

### 1.7 หน่วยงานผู้ยื่นคำขอ

เพื่อให้ทราบว่าผู้ขอให้พัฒนาระบบงานสังกัดอยู่หน่วยงานใด

### 1.8 รายละเอียดเงื่อนไขของงาน (Requirement Definition)

รายละเอียดเงื่อนไขของงานที่ครอบคลุมและครบถ้วน มีขอบเขตและรายละเอียดที่ชัดเจนเข้าใจง่ายช่วยให้ผู้พัฒนาระบบงานสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องตรงกับที่ผู้ขอต้องการมากที่สุด รวมถึงการวางแผนงานได้อย่างถูกต้องและแม่นยำมากขึ้นเนื่องจากไม่ต้องพัฒนางานเพิ่มเติมในส่วนที่ระบุในรายละเอียดคำขอ (Requirement Definition) ไม่ครบถ้วนตั้งแต่แรกทำให้ต้องใช้เวลาในการพัฒนางานจริงเพิ่มมากขึ้นซึ่งอาจส่งผลให้งานเสร็จไม่ทันตามแผนงานที่กำหนดไว้

## 2. กระบวนการ (Process)

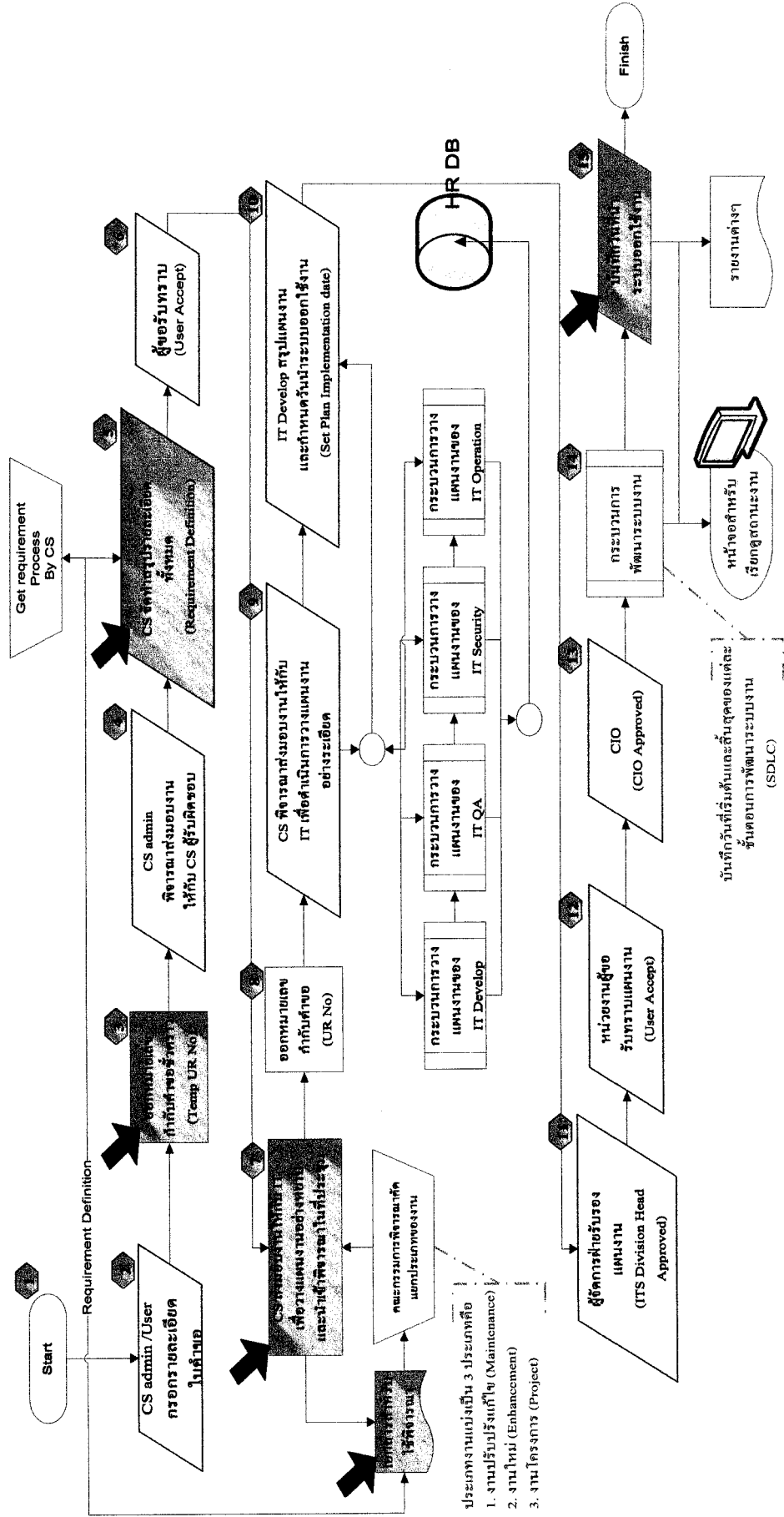
System Flowchart แสดงถึงขั้นตอนการทำงาน (Work Flow) ช่วยให้เข้าใจถึงสิ่งที่ทำการศึกษา  
จากการศึกษา Flow ระบบงานปัจจุบัน และจัดทำใหม่ โดยการปรับแก้ไขในส่วนที่เห็น  
ว่ายังไม่สมบูรณ์และยังไม่สอดคล้องกับกระบวนการทำงานจริง ดังนี้

### สถานะใบคำขอประกอบด้วย

- A. Open (Temp UR)
- B. Get Requirement
- C. ITS Plan
- D. QA Plan
- E. QA Approve Plan
- F. ITO Plan
- G. ITO Approve Plan
- H. ITSS Plan
- I. ITSS Approve Plan
- J. ITS Approve Plan
- K. User Accept
- L. CIO Approve
- M. In Queue
- N. Develop
- O. QA
- P. Wait for Implementation
- Q. Implemented

ภาพที่ 4.2 ผังงานการจัดการคำร้องขอ

ผังงานการจัดการคำร้องขอ



แสดงหมายเลขขั้นตอนการจัดการคำร้องขอให้พัฒนาระบบงาน

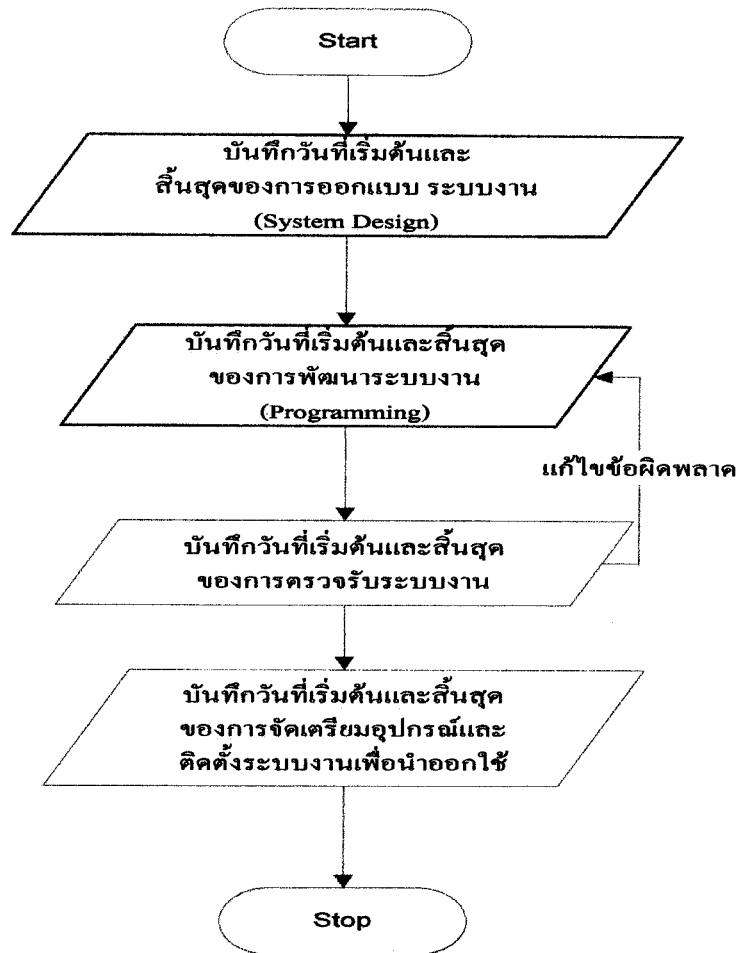
- ขั้นตอนที่ ① Start เริ่มระบบการจัดการ  
 ผู้ขอให้พัฒนา Log in เข้าระบบงานเพื่อกรอกใบคำขอ โดยผู้กรอกใบคำขอจะต้องมีหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงาน จึงจะมี User เพื่อ Login เข้าระบบงานได้
- ขั้นตอนที่ ② กรอกรายละเอียดใบคำขอ  
 ผู้ขอให้พัฒนาระบบงานหรือเจ้าหน้าที่ CS Admin กรอกใบคำขอเข้าสู่ระบบ ในขั้นตอนนี้ ควรแนะนำให้ผู้ขอกรอกข้อมูลให้ละเอียดครบถ้วนเพื่อประโยชน์ในการพิจารณาความสำคัญของใบคำขอ และการอนุมัติให้พัฒนาระบบงานตามใบคำขอ
- ขั้นตอนที่ ③ ออกหมายเลขใบคำกับคำขอชั่วคราว (Temp User Request No)  
เป็นขั้นตอนที่ควรมีการปรับปรุงเพิ่มเติม เข้ามาในระบบ โดยเมื่อกรอกรายละเอียดเรียบร้อยระบบจะทำการออกหมายเลขกำกับใบคำขอชั่วคราวเพื่อสำหรับให้เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศสัมพันธ์ใช้อ้างอิงในการสอบถามรายละเอียดของคำขอเพิ่มเติมจากผู้ยื่นคำขอให้พัฒนาระบบในขั้นตอนต่อไป
- ขั้นตอนที่ ④ พิจารณาส่งมอบงานไปยังเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศสัมพันธ์  
 เจ้าหน้าที่ CS Admin พิจารณาส่งมอบคำขอชั่วคราวไปยังเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศสัมพันธ์ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบงานที่จะขอให้พัฒนา
- ขั้นตอนที่ ⑤ เป็นขั้นตอนที่ควรมีการปรับปรุงเพิ่มเติม คือ เจ้าหน้าที่สารสนเทศสัมพันธ์ (CS – Client Service) เก็บรายละเอียดเงื่อนไขของงานและบันทึกเข้าระบบ โดยเอกสารระบบงานนี้ผู้ที่เกี่ยวข้องจะสามารถเรียกดูได้จากระบบและพิมพ์เป็นเอกสารระบบงานได้ด้วยตนเอง ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาในการจัดส่งเอกสาร สำหรับใช้ใน
- ขั้นตอนที่ ⑦ ให้คณะกรรมการการพิจารณาคัดแยกประเภทของงาน (Project, Enhancement, Maintenance)

- ขั้นตอนที่ 6 แจ้งให้ผู้ขอให้พัฒนาระบบ (User) รับทราบ  
ปรับปรุงให้ผู้ขอให้พัฒนาระบบรับทราบรายละเอียดเงื่อนไขของงานที่เป็น  
รูปธรรมผ่านทางระบบ ช่วยลดขั้นตอนการจัดส่งเอกสาร ทำให้การปฏิบัติงาน  
รวดเร็วยิ่งขึ้น
- ขั้นตอนที่ 7 เป็นขั้นตอนที่ควรมีการปรับปรุงเพิ่มเติม เข้ามาในระบบ คือเจ้าหน้าที่สารสนเทศ  
สัมพันธ์ (CS – Client Service) มอบหมายงานเพื่อวางแผนงานอย่างหยาบ โดย  
เจ้าหน้าที่สารสนเทศสัมพันธ์จะมอบหมายงานให้หน่วยงานพัฒนาระบบงาน  
วางแผนงานอย่างคร่าวเพื่อเป็นข้อมูลให้กับคณะกรรมการ ในที่ประชุมใช้สำหรับ  
พิจารณาคัดแยกประเภทของงาน
- ขั้นตอนที่ 8 ออกใบกำกับคำขอจากระบบ  
เมื่อวางแผนงานและผ่านการพิจารณาจากที่ประชุมเพื่อคัดแยกประเภทของงาน  
เรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่สารสนเทศสัมพันธ์จึงทำรายการออกเลขที่ใบกำกับคำขอ  
ผ่านระบบ และระบุประเภทของใบคำขอ
- ขั้นตอนที่ 9 เจ้าหน้าที่สารสนเทศสัมพันธ์ พิจารณาส่งมอบงานให้กับหน่วยงานพัฒนาเพื่อ  
วางแผนงานส่งมอบงานให้กับหน่วยงานพัฒนาเพื่อวางแผนงานอย่างละเอียด โดย  
มีการวางแผนงานผ่านหน่วยงาน IT ต่างๆ ประกอบด้วย  
หน่วยงานพัฒนาระบบงาน  
หน่วยงานตรวจรับระบบงาน  
หน่วยงานด้านความปลอดภัยข้อมูล  
หน่วยงานที่นำระบบออกใช้งาน
- ขั้นตอนที่ 10 สรุปแผนงาน  
หน่วยงานพัฒนาระบบงาน สรุปแผนงานและกำหนดแผนที่จะนำระบบงานออก  
ใช้ (Plan Implement Date)



- ขั้นตอนที่ 11 ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาระบบงานรับรองแผนงาน  
ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาระบบงานรับรองแผนงานเพื่อรับทราบ และตรวจสอบความ  
ถูกต้อง
- ขั้นตอนที่ 12 User Accept  
ผู้ขอให้พัฒนาระบบจะต้องรับทราบแผนงานและขอบเขตของงานที่จะพัฒนา  
ทั้งหมด โดยระบบมีการแจ้งเตือนไปยังผู้ขอให้พัฒนาระบบที่ได้แจ้ง E-mail ไว้  
ตามข้อมูลในใบคำขอ
- ขั้นตอนที่ 13 CIO พิจารณานุมัติให้พัฒนาระบบงาน  
CIO รับรองแผนงานเพื่อรับทราบ และตรวจสอบความถูกต้องก่อนเริ่มออกแบบ  
และพัฒนาระบบงานต่อไป
- ขั้นตอนที่ 14 กระบวนการพัฒนาระบบงาน

การบันทึกรายละเอียดแต่ละขั้นตอนการพัฒนาระบบงาน  
แสดงได้ดังภาพที่ 4.3



ภาพที่ 4.3 การบันทึกรายละเอียดแต่ละขั้นตอนการพัฒนาระบบงาน

ขั้นตอนที่ 15 การนำระบบออกใช้งาน

เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของข้อมูลจะเป็นผู้บันทึกวันที่นำระบบออกใช้งาน หลังจากดำเนินการติดตั้งระบบงานเสร็จสมบูรณ์

ในส่วนนี้มีการเปลี่ยนแปลงจากเดิม โดยกำหนดให้ User ผู้บันทึกวันที่นำระบบออกใช้งาน (Implementation Date) คือเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยของข้อมูล เป็นบุคคลที่บทบาทหน้าที่เหมาะสมที่จะทำหน้าที่นี้มากกว่าเดิม ซึ่งเป็นหัวหน้าทีมพัฒนาระบบงานเป็นผู้ทำหน้าที่บันทึกข้อมูลวันที่ นำระบบออกใช้งาน ทำให้ข้อมูลขาดความน่าเชื่อถือ เนื่องจากหัวหน้าทีมพัฒนาระบบงานอาจมีการบิดเบือนข้อมูล โดยการบันทึกข้อมูลวันที่นำระบบออกใช้งาน ไม่ตรงกับความเป็นจริง เพื่อให้ได้ประโยชน์ในการวัดผลงาน เพราะวันที่นำระบบออกใช้งานตรงตามแผนงานจะมีผล โดยตรงต่อการวัด KPIs

ในขั้นตอนการวางแผนงานนี้แต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องคือ หน่วยงานพัฒนาระบบ หน่วยงานตรวจรับระบบ หน่วยงานด้านความปลอดภัยของข้อมูล หน่วยงานติดตั้งและจัดเตรียมอุปกรณ์ต่างๆ จะต้องมีการกำหนดวันที่เริ่มต้นและสิ้นสุดของการพัฒนาไปจนถึงแผนการเตรียมการที่จะนำระบบออกใช้งาน Implementation

### 3. สิ่งที้ออกจากระบบ (Output)

#### 3.1 ประเภทของระบบงาน

ระบบเว็บรีเควช ช่วยในการเก็บข้อมูลเพื่อแบ่งประเภทคำร้องขอโดยจัดแบ่งประเภทคำร้องขอออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ ดังนี้

3.1.1 งาน Maintenance หมายถึง คำร้องขอที่ต้องการให้มีการแก้ไขข้อผิดพลาด เช่นการแสดงผลข้อมูลในรายงานไม่ถูกต้อง หรือเพื่อปรับปรุงระบบงานและ ดูแลรักษาระบบงานให้ทำงานอยู่ได้อย่างราบรื่นเป็นต้น โดยงานจะใช้เวลาในการพัฒนาระบบงาน ไม่เกิน 30 วัน




3.1.2 งาน Enhancement หมายถึงคำร้องขอที่เพิ่มเติมจากระบบเดิม เช่นเพิ่มฟังก์ชันการทำงานในระบบงานเพื่อสนับสนุนการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น งานเหล่านี้ส่วนใหญ่จะใช้เวลาในการพัฒนาระบบงานมากกว่า 30 วัน แต่ไม่เกิน 250 วัน

3.1.3 งาน Project หมายถึง คำร้องขอให้พัฒนาระบบงานที่เป็นโครงการ ต้องใช้ระยะเวลาในการพัฒนามากกว่า 250 วัน

ในส่วนของการกำหนดจำนวนวันสำหรับคำร้องขอที่จะให้เป็นงานประเภทโครงการ (Project) จะขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บริหารในขณะนั้น ดังนั้นตรงจุดนี้ทำให้มีปัญหาเกิดขึ้นในเรื่องการเปลี่ยนแปลงจำนวนวันในระบบ ซึ่งระบบงานจัดการคำร้องขอในปัจจุบันไม่มี function สำหรับเปลี่ยนแปลงผ่านทางหน้าจอได้ ทำให้ผู้ดูแลระบบจะต้องเป็นผู้กำหนดเพื่อใช้เงื่อนไขในการจัดทำสรุปสำหรับการออกรายงานแยกประเภท

### 3.2 รายงานจากระบบ

3.2.1 การติดตามสถานการณ์พัฒนาระบบงาน ของใบคำขอในระบบเวปรีเคเวช แบ่งออกได้สถานะออกเป็น 3 สถานะคือ

-  - Green หมายถึง สถานะใบคำขอยังอยู่ในขอบเขตที่วางแผนไว้
-  - Yellow หมายถึง สถานะใบคำขอดำเนินการล่าช้ากว่าแผนงานที่วางแผนไว้ คิดเป็น % ไม่เกิน 10 %
-  - Red หมายถึง สถานะใบคำขอดำเนินการล่าช้ากว่าแผนงานที่วางแผนไว้ คิดเป็น % มากกว่า 10%

3.2.2 หน้าจอให้ผู้ใช้ระบบสามารถการเรียกดูแผนงาน และงานในความรับผิดชอบของตน

## บทที่ 5

### สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการที่ผู้ศึกษาดำเนินการศึกษาระบบการจัดการคำร้องขอ (Web Request) ตั้งแต่การศึกษาสภาพปัญหาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการรวมถึงความต้องการ และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ อภิปรายผล และรวบรวมเสนอแนะ ได้ดังนี้

#### 1. สรุปการศึกษา

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อวิเคราะห์ระบบการจัดการคำร้องขอ เพื่อการพัฒนาระบบประยุกต์ผ่านระบบเว็บรีเควช ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)

##### 1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

###### 1.2.1 ขั้นตอนการศึกษา

ขั้นที่ 1 ศึกษาเอกสาร รวบรวมวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขั้นที่ 2 สอบถามความคิดเห็นจากผู้ใช้ระบบงาน ผู้เกี่ยวข้อง

ขั้นที่ 3 ศึกษาปัญหา ข้อบกพร่องของระบบเดิม

ขั้นที่ 4 นำข้อมูลจากการศึกษาปัญหา ความคิดเห็นและข้อบกพร่องของระบบเดิม มาวิเคราะห์

ขั้นที่ 5 นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

###### 1.2.2 ประชากรที่ใช้ในศึกษา

ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานด้านการจัดการคำขอให้พัฒนาระบบงาน และFlow ระบบงานเดิม

### 1.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

System Flow Chart	Microsoft Visio 2003
Web Page Simulation	Adobe Photoshop 7.0
	ASP 3.0
	ระบบงานเดิม
Document and Presentation	Microsoft Office 2003
	Microsoft Access 2003

## 2. อภิปรายผล

### 2.1 มุมมองเชิงระบบ

#### 2.1.1 ข้อมูลเข้า (Input)

- 1) ปัจจุบันมีการจัดเก็บข้อมูลอยู่ในหลายรูปแบบเช่น ภาพสแกน ไฟล์ข้อมูล ทำให้ต้องใช้เนื้อที่ในการจัดเก็บข้อมูลจำนวนมาก และยังต้องใช้กระดาษอยู่
- 2) ฐานข้อมูลปัจจุบันมีบางส่วนที่ยังไม่สอดคล้องกับโครงสร้างองค์กร ที่เปลี่ยนแปลงจากการปรับโครงสร้างใหม่
- 3) ในแบบฟอร์มคำขอให้พัฒนาระบบปัจจุบัน ไม่มีหัวข้อวัตถุประสงค์ เรื่อง ปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Process Improvement) ให้เลือก
- 4) การประมาณการผลประโยชน์ที่จะได้รับปัจจุบันระบบไม่มีการ บังคับให้ระบุซึ่งการระบุประมาณการผลประโยชน์ (Estimate Benefit) ที่จะได้รับเป็นข้อมูลที่สำคัญ เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาจัดลำดับความสำคัญของงาน รวมถึงการกำหนด (Estimate Value) สำหรับหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับตัวเงินคือ Cost Efficiency และ Revenue Enhancement เพื่อใช้ พิจารณา ให้สอดคล้องกับทิศทางขององค์กร หรือ นโยบายของหน่วยงาน
- 5) ระบบไม่บังคับให้ผู้ลงทะเบียนบันทึกข้อมูล Objective เข้าระบบ ทำให้ ข้อมูลไม่ครบถ้วนเพียงพอต่อการดึงข้อมูลและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ที่ไม่สะดวก และล่าช้า เนื่องจากต้องเสียเวลาในการหาข้อมูลที่ยังไม่ครบถ้วน
- 6) ปริมาณข้อมูลที่เก็บเริ่มมีมากขึ้นเรื่อยๆ แต่ฐานข้อมูลซึ่ง ระบบเว็บรีเคซในปัจจุบันใช้ Microsoft Access 2000 ซึ่งเหมาะกับระบบงานเล็กและมีข้อมูล ไม่ มาก จึงมีข้อจำกัดเรื่องปริมาณข้อมูล
- 7) Microsoft Access 2000 มีระบบการควบคุมความปลอดภัยสำหรับ ระบบงานขนาดเล็กทำให้การกำหนดสิทธิทำได้ไม่ดีเท่าระบบจัดการฐานข้อมูลขนาดใหญ่



### 2.1.2 กระบวนการ (Process)

- 1) ผู้ดูแลระบบต้องทำการปรับปรุงข้อมูลเอง ไม่เป็นอัตโนมัติ และต้องมีการติดต่อกับฐานข้อมูลโดยตรงทำให้อาจเกิด Human Error ได้
- 2) กระบวนการปัจจุบัน เมื่อเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ลงทะเบียนคำขอได้รับแบบฟอร์มคำขอให้พัฒนาระบบงานจาก User ก็จะดำเนินการลงทะเบียนคำขอ และมอบหมายให้เจ้าหน้าที่สารสนเทศสัมพันธ์ (CS – Client Service) ดำเนินการศึกษารายละเอียดคำขอโดยประสานงานกับผู้ทันที โดยไม่ได้นำรายละเอียดส่งให้เจ้าหน้าที่สารสนเทศสัมพันธ์ (CS – Client Service) พิจารณาว่าควรจะพัฒนาระบบงานที่ผู้ขอได้ขอมาหรือไม่ก่อนลงทะเบียนคำขอ ส่งผลให้เกิดปริมาณคำขอที่ถูกยกเลิกหลังการลงทะเบียน และมีบางคำขอถูกยกเลิกหลังจากได้รับการพัฒนาไปแล้วบางส่วน อันเนื่องมาจากหลายสาเหตุ ตัวอย่างเช่น ระบบงานดังกล่าวไม่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร หรือไม่คุ้มค่ากับการลงทุน เป็นต้น ทำให้มีเกิดการเก็บข้อมูลที่ไม่จำเป็นและเปลืองทรัพยากรในการจัดเก็บข้อมูลดังกล่าวโดยไม่จำเป็น
- 3) ขั้นตอนที่เจ้าหน้าที่สารสนเทศสัมพันธ์ (CS – Client Service) ยังมีการเก็บรายละเอียดเงื่อนไขของงานเอกสารระบบงานอยู่บางส่วน ซึ่งหากผู้ที่เกี่ยวข้องต้องการทราบรายละเอียดของงานก็ไม่สามารถเรียกดูได้จากระบบและพิมพ์เป็นเอกสารระบบงานได้ด้วยตนเอง ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาในการจัดส่งเอกสาร สำหรับใช้ในการพิจารณาคัดแยกประเภทของงาน (Project, Enhancement, Maintenance)
- 4) ปัจจุบันยังขาดขั้นตอนเจ้าหน้าที่สารสนเทศสัมพันธ์ (CS – Client Service) มอบหมายงานเพื่อวางแผนงานอย่างหยาบเพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับคณะกรรมการที่ประชุมพิจารณาคัดแยกประเภทของงาน
- 5) ปัจจุบัน User ผู้บันทึกวันที่นำระบบออกใช้งาน (Implementation Date) คือหัวหน้าทีมพัฒนาระบบงาน ซึ่งที่ถูกต้องแล้วควรจะเป็นเจ้าหน้าที่ ITSS ซึ่งเป็นบุคคลที่บทบาทหน้าที่เหมาะสมที่จะทำหน้าที่นี้ เนื่องจากจะให้เกิดความน่าเชื่อถือ ในการนำข้อมูลมาใช้วัดผลงานเนื่องจากผู้บันทึกข้อมูลวันที่นำระบบงานออกใช้งานเป็นบุคคลเดียวกับผู้พัฒนาระบบอาจบันทึกวันที่ไม่ตรงกับความเป็นจริงเพื่อให้ผลงานของตนเองออกมาดี
- 6) ไม่มีการแจ้งความคืบหน้าหรือการเตือนผ่านทาง E-mail

### 2.1.3 สิ่งที้ออกจากระบบ (Output)

- 1) รายงานที้ออกจากระบบในปัจจุบันยังต้องนำข้อมูลมาจัดทำด้วย Microsoft Power Point และมีเฉพาะงานประเภท Non-Project เท่านั้น
- 2) ระบบงานยังไม่มีรายงานจากระบบเพื่อสำหรับแสดงสถานะความคืบหน้าของงานด้าน Project Enhancement และ Maintenance สำหรับผู้บริหาร
- 3) รายงานจากระบบเพื่อสำหรับแสดงสถานะของคำร้องขอสำหรับผู้ยื่นคำขอแต่ละหน่วยงาน ปัจจุบันผู้ใช้ระบบเรียกดูได้เพียงสถานะของงานในความรับผิดชอบเท่านั้น ยังไม่สามารถเรียกรายละเอียดของงานได้
- 4) ระบบงานยังไม่มีรายงานสรุปผลการพัฒนาระบบงานรายไตรมาสสิ้นปี เพื่อสำหรับให้ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเรียกดูได้ทันที

### 2.1.4 ข้อมูลย้อนกลับ หรือผลตอบรับจากระบบงาน (Feedback)

- 1) ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบ (Negative feedback)
  - (1) พบว่าข้อมูลที่มีอยู่บางกรณียังไม่ละเอียดและครอบคลุม ทำให้ไม่เพียงพอต่อการนำมาสรุปรายงานให้กับความต้องการของผู้บริหารซึ่งต้องมีการจัดเก็บข้อมูลเพิ่มเติมและมีความซับซ้อนมากขึ้น
  - (2) จากข้อมูลที่ผ่านมาพบว่ามีระบบงานที่ได้รับการพัฒนาตามคำขอบางระบบไม่สามารถประสบความสำเร็จในการนำไปใช้งานเนื่องจากผู้ขอไม่ได้วิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น ขาดการคาดคะเนถึงสิ่งที่ไม่ต้องการให้เกิดขึ้น หรือสิ่งที่จะเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน ซึ่งจะปรากฏขึ้นเมื่อมีการปฏิบัติจริง และไม่ได้หาวิธีป้องกันล่วงหน้าและเตรียมการรับมืออย่างมีประสิทธิภาพ จึงทำให้ไม่สามารถใช้งานได้ตามแผนที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับที่ ยุดา รักษ์ไทย (2542:65-74) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงที่เราต้องการจะประสบความสำเร็จหรือไม่นั้น เราต้องอาศัยข้อมูลจากการวิเคราะห์ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาวางแผนด้วย ซึ่งวิเคราะห์ผลกระทบเป็นการคาดคะเนถึงสิ่งที่เราไม่ต้องการให้เกิดขึ้น สิ่งที่จะเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน ซึ่งคาดว่าจะปรากฏขึ้นเมื่อมีการปฏิบัติจริงในขั้นต่อไป ทั้งนี้เพื่อหาวิธีป้องกันล่วงหน้าและเตรียมการรับมืออย่างมีประสิทธิภาพ

(3) ระบบเว็บรีเควส (Web Request) เป็นระบบสารสนเทศระบบหนึ่ง ปัจจุบันยังไม่ได้รับการพัฒนาให้เชื่อมต่อกับระบบงานอื่น หากได้รับการพัฒนาให้เชื่อมต่อกับระบบงานอื่นก็จะช่วยให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ และการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร ตามที่ วัชรภรณ์ อธิชัยกุล (2548) กล่าวถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการทำระบบข้อมูลเพื่อการจัดการ (MIS-Management Information System)

(4) ผู้ใช้ระบบไม่สามารถแก้ไขแผนงานได้ตลอดเวลาก่อนถึงสถานะ CIO Approved จากเดิมต้องให้เจ้าหน้าที่ Admin ปรับปรุงข้อมูลผ่านฐานข้อมูลโดยตรงซึ่งโอกาสผิดพลาดมีสูง

(5) ปัจจุบันผู้ขอให้พัฒนาระบบงาน (User) ไม่สามารถรับรองแผน (Approve Plan) งานผ่านระบบงานได้

(6) ไม่สามารถเรียกดูงานทั้งหมดที่ผ่านมาแบบกำหนดช่วงเดือนที่ต้องการได้เช่นตั้งแต่ เดือนมิถุนายน- เดือนธันวาคม เป็นต้น

(7) ปัจจุบันยังมีรายการคำร้องขอ ที่ต้องการให้แก้ไขข้อมูลซึ่ง User ไม่สามารถแก้ไขได้เองโดยผ่านระบบจัดการคำร้องขอ (Web Request) จำเป็นต้องให้เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ (Admin) ต้องเป็นผู้ทำการ Update แก้ไข ข้อมูล จากการแจ้งผ่านทาง E-mail เช่น การแก้ไขแผนงาน การเพิ่มทีมตรวจรับระบบงาน การแก้ไขข้อมูลที่วางแผนอัตราค่าจ้าง (Effort)

(8) พบว่าคำร้องเรียนทางโทรศัพท์เมื่อระบบการจัดการคำร้องขอ (Web Request) เกิดปัญหา หรือมีคำถามเกี่ยวกับระบบงาน แสดงให้เห็นว่ายังคงมีความต้องการอื่นๆที่ระบบงานยังไม่รองรับ

(9) ปัจจุบันยังไม่มีการสอบถามความคิดเห็นผ่านทางระบบงาน แต่มีโครงการจะดำเนินการปรับปรุงเพิ่มเติมไว้ในระบบงาน สำหรับการปรับปรุงระบบงานครั้งต่อไป

(10) จากคำร้องเรียนจากผู้ใช้ระบบงานที่ได้รับการพัฒนาจากคำร้องขอให้พัฒนาระบบงาน ที่มีความต้องการหลากหลายมากขึ้น เพื่อทราบถึงคุณภาพของงานที่ออกจากระบบจัดการคำร้องขอ (Web Request) และสามารถนำมาปรับปรุงให้การพัฒนางานตามคำร้องขอมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## 2) ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก (Positive feedback)

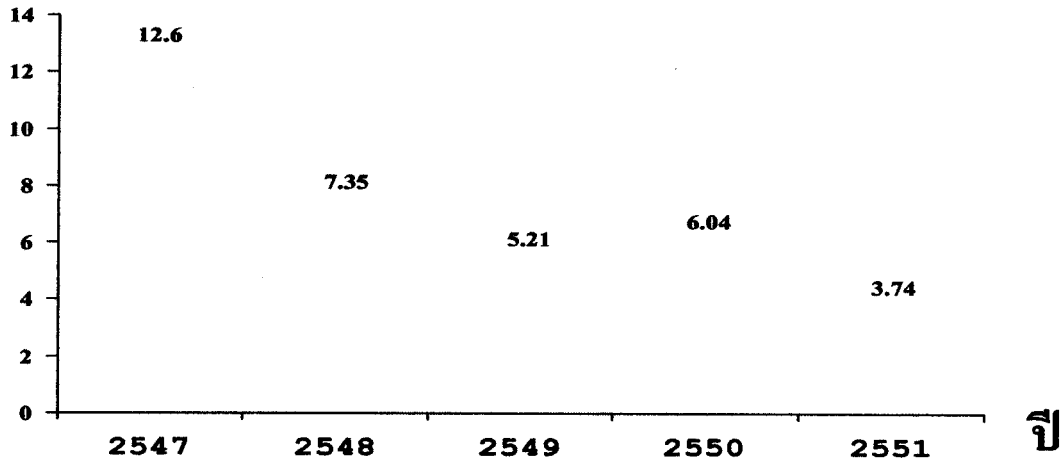
Outcomes ผลสัมฤทธิ์ ผลกระทบที่เกิดจากผลผลิตหรือผลงานที่ได้ทำขึ้นซึ่งเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือองค์กร

จากการนำระบบการจัดการคำขอ - เว็บรีเควส (Web Request) เข้ามาใช้ ช่วยให้ลดความซ้ำซ้อนในการเก็บข้อมูล (Data Redundancy) และนอกจากนี้ระบบเว็บรีเควส ยังช่วยจัดการฐานข้อมูล (Data Base Management System) ซึ่งเป็นประโยชน์ในการช่วยควบคุมการใช้ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น

การพัฒนาระบบงานที่เหมาะสมกับหน่วยงานช่วยให้การจัดทำ สารสนเทศ หรือ รายงาน ได้ดีและมีคุณภาพ ถูกต้องแม่นยำ ใช้ได้ทันเวลา รวมถึงช่วยให้สามารถวิเคราะห์ผลของการดำเนินงานเช่น อัตราการนำระบบงานออกใช้ (Implemented) ได้ตามกำหนดเวลาและนำออกใช้งานได้ล่าช้ากว่ากำหนด สอดคล้องกับ สถิติของ สว่างวรรณ (2546 :143) ที่กล่าวว่า การเลือกใช้ซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมจึงเป็นการตัดสินใจที่สำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร

ข้อมูลที่มีอยู่ในระบบช่วยในการพิจารณาคำขอ เพื่อพิจารณาระบบงานที่ขอว่ามีประโยชน์ต่อธุรกิจ สามารถนำไปใช้งานได้ตรงกับวัตถุประสงค์ของธนาคารหรือไม่ เป็นต้น ซึ่งในกรณีนี้สามารถช่วยลดปริมาณคำขอที่มีแนวโน้มว่าจะไม่สามารถใช้งานได้คุ้มค่ากับทรัพยากรที่ใช้ไปได้เนื่องจากบางคำขอมีการยกเลิกการพัฒนาหลังจากได้มีการดำเนินการไปแล้วบางส่วนทำให้เสียทรัพยากรในการพัฒนาระบบงานไปในส่วนนี้โดยไม่จำเป็น การลดปริมาณในส่วนนี้ ถึงแม้ระบบงานเว็บรีเควสในปัจจุบัน ยังไม่ได้บังคับให้ต้องบันทึกรายละเอียดคำขอ แต่ส่วนใหญ่ก็จะระบุรายละเอียดไว้แล้วเนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ลงทะเบียนคำขอทราบดีถึงความจำเป็นของข้อมูลดังกล่าว แต่ก็ยังเพียงบางคำขอเท่านั้นที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนจากข้อจำกัดบางประการ เช่น ผู้ยื่นขอไม่ได้ให้รายละเอียดมาในแบบฟอร์มคำขอ ก็จะต้องหาข้อมูลเพิ่มเติมจากเอกสารระบบงาน และจากการสอบถามเพิ่มเติมจากผู้ยื่นคำขอ เมื่อเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศสัมพันธ์ได้พิจารณาจากข้อมูลที่ได้รวบรวมมาเบื้องต้นแล้วว่าไม่มีความจำเป็นต้องพัฒนาก็จะแจ้งผู้ขอรับทราบและไม่ทำการลงทะเบียนเข้ามาในระบบ

## % Cancel



ภาพที่ 5.1 แสดงจำนวนคำร้องขอที่ถูกยกเลิกในช่วง 5 ปี

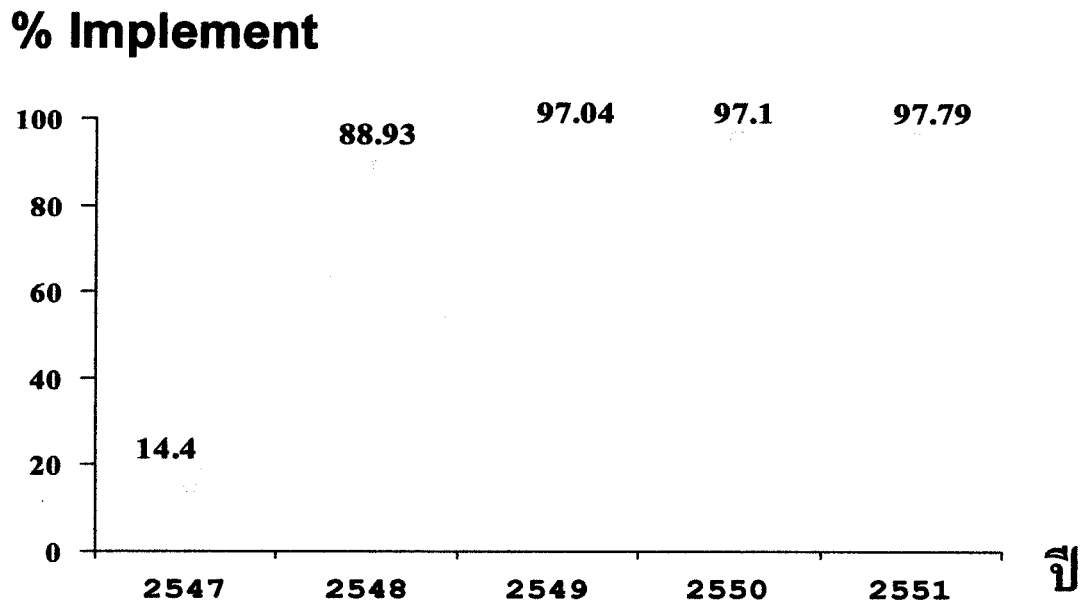
จากภาพ 5.1 แสดงถึงความสามารถในการจัดการคำร้องขอที่คาดว่าจะยกเลิกได้เป็นอย่างดีและมีแนวโน้มว่าจะลดลงเรื่อยๆ

การนำระบบการจัดการคำร้องขอไปใช้ ระบบการจัดการ (Management) สอดคล้องกับ ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนาจ (2548) กล่าวถึงโครงสร้างระบบสารสนเทศเอาไว้ว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ เป็นระบบที่เกี่ยวข้องระหว่างมนุษย์ กับเทคโนโลยี ด้านข้อมูล-ข่าวสาร ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) จึงเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับระบบต่างๆ เช่น

- การบริหารศาสตร์ (Management Science)
- บัญชีการจัดการ (Management Accounting)
- การจัดการ (Management)
- พฤติกรรมบุคคล (Human Behavior)
- การประมวลผลข้อมูล (Data Processing)
- คอมพิวเตอร์ศาสตร์ (Computer Science)

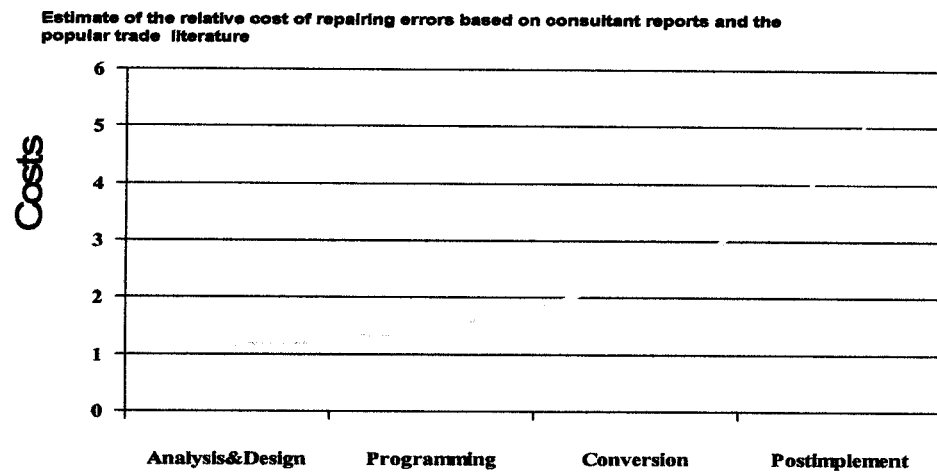
ซึ่งระบบการจัดการคำร้องขอเป็นระบบการจัดการ (Management) ที่มาช่วยในการจัดการข้อมูลคำร้องขอ จากข้อมูลที่รวบรวมได้พบว่าเมื่อพิจารณาจากเปอร์เซ็นต์ (%) การนำระบบงาน ไปใช้ที่เพิ่ม

สูงขึ้นแสดงให้เห็นว่าระบบการจัดการคำร้องขอให้พัฒนาระบบงานช่วยให้มีการจัดการคำร้องขอที่  
ดีขึ้น แสดงได้ดังภาพที่ 5.2 แสดงข้อมูลการ Implement ระบบงาน



ภาพที่ 5.2 กราฟแสดงข้อมูลการ Implement ระบบงานในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา

นอกจากนี้ยังพบว่าค่าใช้จ่ายในการแก้ไขความผิดพลาดของ Software ที่ประเมินมา  
จากประสบการณ์ของบริษัทที่ปรึกษาซึ่งนำเสนอออกมาเป็นรายงาน พบว่าถ้าสามารถตรวจพบ  
ความผิดพลาดได้ตั้งแต่ในตอนต้น คือ การวิเคราะห์และออกแบบโปรแกรม จะทำให้ค่าใช้จ่ายใน  
การแก้ไขอยู่ในระดับต่ำ แต่ถ้าผ่านขั้นตอนการเขียน โปรแกรม การทดสอบ และการแปลง  
ระบบงานแล้ว ค่าใช้จ่ายจะสูงขึ้นมาก แสดงได้ดังภาพที่ 5.3



**ภาพที่ 5.3 ความสัมพันธ์ของการแปลงระบบงานกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วง**

## 2.2 มุมมองของการจัดการ

### 2.2.1 ด้านการให้บริการ

การจัดการระบบคำขอให้พัฒนาระบบงานนี้สอดคล้องกับ SERVQUAL Model ซึ่งพัฒนาโดย Parasuraman, Zethamal and Berry (1990) เป็นตัวแบบในการหาคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) โดยวัดความพึงพอใจจากการได้รับการบริการ

ตัวแบบในการวัดคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL Model) ประกอบด้วยปัจจัย 5 ประการ ดังนี้

- 1) ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) เป็นลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือ บางสิ่งที่สามารถจับต้องได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ จอภาพ
  - การออกแบบหน้าจอของระบบออกแบบให้ผู้ใช้งานเข้าใจง่าย
  - วิธีการใช้งานคล้ายคลึงกับระบบเดิม สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องศึกษาหรือเรียนรู้เพิ่มเติมมาก
  - วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้เป็นอุปกรณ์ที่ต้องปรับให้รองรับเทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอ โดยธนาคารมีกำหนดระยะเวลาในการ Upgrade อุปกรณ์ สำนักงาน โดยเฉพาะอุปกรณ์ด้าน IT อยู่เสมอ
- 2) ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถที่จะดำเนินการ ให้บริการตามที่สัญญาไว้อย่างมีคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ เช่น ความถูกต้องในการทำรายการ
  - ระบบงานที่พัฒนาเสร็จแล้วผ่านการตรวจรับระบบจากหน่วยงาน ตรวจรับระบบงาน ที่มีความน่าเชื่อถือ จากผู้ตรวจรับที่มีประสบการณ์สูง
  - รายงานที่ออกจากระบบมีความถูกต้องแม่นยำและเป็นปัจจุบัน
  - รหัสผ่าน ของผู้ใช้ระบบงานกำหนดไว้เฉพาะบุคคลซึ่งกำหนดตามบทบาทหน้าที่ และความจำเป็นของผู้ใช้ระบบงาน ไม่สามารถเรียกดู ข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องได้



- 3) การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) เป็นความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการแก่ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าอย่างทันท่วงที
- รายงานการติดตามผลการพัฒนาระบบงานเป็นปัจจุบันตลอดเวลา (Real Time)
  - มีช่องทางให้ผู้ใช้ระบบงานสามารถสอบถามผ่านระบบ โดยมีเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบที่มีประสบการณ์โดยตรงคอยติดตามข้อมูล สามารถแก้ปัญหาและให้ความช่วยเหลือตอบข้อซักถาม ได้เป็นอย่างดี กรณีผู้ใช้ระบบงานไม่เข้าใจวิธีการใช้หรือกรณีระบบเกิดปัญหา ชัดข้อง
  - การ Upgrade อุปกรณ์ช่วยให้ระบบทำงานตอบสนองผู้ใช้บริการได้ รวดเร็วเพิ่มขึ้น
  - การออกแบบระบบงานได้รับการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญด้าน เครือข่ายเพื่อให้การรับส่งข้อมูลระหว่าง Client และ Server ทำได้อย่าง ลงตัวและเป็นไปตามมาตรฐานของธนาคาร
- 4) ความมั่นใจได้ (Assurance) เป็นการแสดงถึงความรู้และมนุษยสัมพันธ์ ของผู้ให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ
- คู่มือระบบงานสามารถเรียกดูได้จากระบบ และทำความเข้าใจได้ง่าย สามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง
  - ผู้ใช้ระบบงานสามารถมั่นใจในข้อมูลที่ได้จากระบบงานว่าถูกต้องและ เป็นปัจจุบัน
- 5) การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) เป็นการดูแลเอาใจใส่และรับฟังปัญหาที่ผู้ ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการและ คำนึงถึงข้อมูลที่แสดงทางหน้าจอ ระบบงาน หรือรายงานที่ได้จากระบบงานสามารถให้ประโยชน์ตรง ตามความต้องการหรือวัตถุประสงค์ของผู้ใช้งาน รวมถึงการพัฒนา ระบบงาน โดยคำนึงถึงความสะดวกสบายในการใช้งานของผู้ใช้งาน เช่น
- การพัฒนาให้มองเห็นภาพโดยรวมของแผนงาน และสถานะของงาน สำหรับแต่ละทีมพัฒนาระบบงาน ช่วยให้ เป็นประโยชน์ในการติดตาม งานของหัวหน้าทีม

- หน้าจอติดตามความคืบหน้าสำหรับผู้ขอ ให้สามารถเรียกดูได้ตลอดเวลา เป็นต้น

### 2.2.2 ด้านธุรกิจ

ระบบเว็บรีเคเวซ นอกจากจะช่วยในด้านการจัดการข้อมูลแล้วยังเป็นประโยชน์ในมุมมองเชิงธุรกิจ แบ่งได้เป็น

- 1) ประโยชน์ภายในองค์กร หรือประโยชน์ทางตรง
- 2) ประโยชน์ภายนอกองค์กร หรือประโยชน์ทางอ้อม

- 1) ประโยชน์ภายในองค์กร หรือประโยชน์ทางตรง

คือประโยชน์ในด้านกระบวนการบริหารงานภายใน เนื่องจากจะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินการได้รวดเร็วขึ้นจากการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้กับองค์กรอย่างสอดคล้องกับกระบวนการทำงานที่มีอยู่

สนับสนุนการบริหารงาน เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ ในการบริหารงานขององค์กรได้ทันการณ์ และ ดำเนินการในแนวทางที่ถูกต้องช่วยตัดสินใจการจัดสรรทรัพยากรที่มีจำกัด ให้แก่งานประเภทต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องเนื่องจากการมีข้อมูลเพียงพอช่วยลดสิ่งที่เป็นปัญหาต่อกระบวนการตัดสินใจ นั่นคือ การขาดข้อมูล การที่ข้อมูลไม่เพียงพอทำให้ ผู้บริหารต้องตัดสินใจด้วย ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ (ซึ่งอาจผิดพลาด ถ้ามีข้อมูลไม่เพียงพอ) และ เกินวิสัยที่ผู้บริหารคนเดียว จะแสวงหาข้อมูลตามลำพัง เว็บรีเคเวซ ช่วยสนับสนุนกระบวนการหรือหลักการบริหาร ซึ่งมี 4 ขั้นตอนคือ

(1) การวางแผน (planning) เป็นกระบวนการของการกำหนดวัตถุประสงค์และวิธีการที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้นในอนาคต

- |                      |  |
|----------------------|--|
| - ผู้บริหารระดับสูง  | วางแผนแม่บท (Master Plan)<br>CIO วางนโยบายแผนงานทางด้าน IT |
| - ผู้บริหารระดับกลาง | วางแผนฝ่าย (Functional Plan)                               |

ผู้จัดการฝ่ายต่างๆ พิจารณางานที่สอดคล้องกับ  
นโยบายหลัก

- ผู้บริหารระดับต้น

วางแผนปฏิบัติการ (Action Plan)

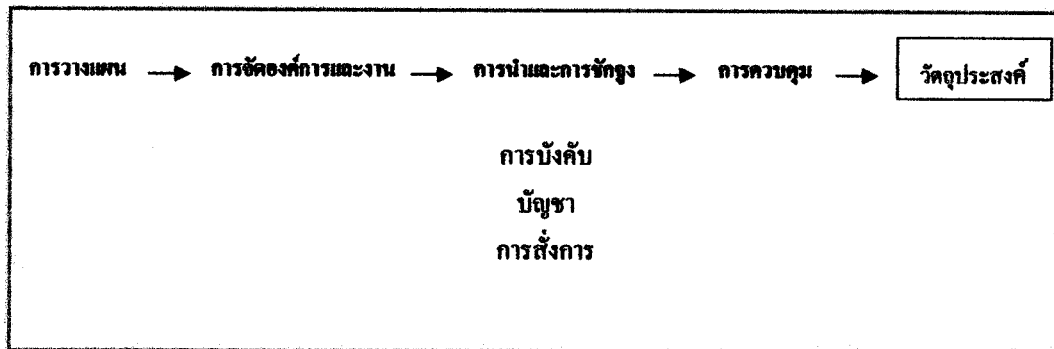
ผู้จัดการที่วางแผนในการพัฒนางานให้  
เป็นไปตามกำหนด

(2) การจัดองค์กรและงาน (organizing) หมายถึง การจัดโครงสร้างองค์กรระบบงาน กำหนดงานที่ทำ หน่วยงานที่รับผิดชอบ สายการบังคับบัญชา อำนาจหน้าที่ในการทำรายการและตัดสินใจ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติงานในองค์กร

(3) การนำและการชักจูง (leading) หมายถึง การชักจูงให้หน่วยงาน บุคคลที่รับผิดชอบในงานได้ทำงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้วิธีการต่าง ๆ เช่นการนำผลการปฏิบัติงานมาเป็นส่วนหนึ่งที่ใช้วัดผลงาน(KPIs) เช่น หัวข้อ “ % URs delivery on time ”

Target ปี 2007 90% ทำได้ 90.6 %

(4) การควบคุม (controlling) หมายถึง กระบวนการของการติดตาม ตรวจสอบผลงาน การปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้งานได้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการติดตามงานระหว่างการพัฒนา เพื่อให้งานสำเร็จตามแผน และตรวจสอบผลงานหลังการนำระบบออกใช้ด้วยการสอบถามผู้ใช้งานระบบงาน ที่ได้รับการพัฒนาและนำออกใช้งานระยะหนึ่ง ผ่านทางเว็บ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง



#### ภาพที่ 5.4 กระบวนการหรือหลักการบริหาร 4 ขั้นตอน

การควบคุม (Control) การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) เพื่อการนำผลการปฏิบัติงานมาเป็นส่วนหนึ่งที่ใช้วัดผลงาน (KPIs) ซึ่งการบริหารผลการปฏิบัติงานเป็นกลยุทธ์ทางด้านการบริหารทรัพยากรด้านทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ช่วยแก้ไขปัญหาการขาดประสิทธิภาพในการบูรณาการผลการปฏิบัติงานของพนักงาน หน่วยงาน และองค์กรให้สอดคล้องกันไปทิศทางเดียวกัน กระบวนการปฏิบัติงานจะมีส่วนเข้าไปช่วยเหลือและปรับปรุงให้พนักงานแต่ละคนปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย มีดัชนีวัดผลที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดดัชนีในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายและดัชนีวัดของหน่วยงานและองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นแรงขับให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับ คณิศ เทียนพุด (2546:225-227) ที่กล่าวว่า KPIs ว่าเป็นรูปแบบการพัฒนากลยุทธ์และช่วยให้การสื่อสารภายในโมเดลใหม่แบบธุรกิจอินเทอร์เน็ต และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์อิเล็กทรอนิกส์ได้เกิดขึ้น โดยตลอดทั่วทั้งองค์กร รวมถึงช่วยทำให้เรารู้ถึงปัจจัยสำคัญที่เป็นแรงขับความสำเร็จหรือล้มเหลวในโมเดลใหม่และธุรกิจอินเทอร์เน็ต และสอดคล้องกับพัชรินทร์ พิพัฒน์ดำรงกิจ (2548) พัฒนาระบบจัดการสมรรถนะ (Performance Management System -PMS) ใช้เทคนิค Balanced Scorecard ในการบริหารผลการปฏิบัติงานของฝ่าย/หน่วยงาน ในการติดตามผลการปฏิบัติงาน

การนำระบบการจัดการคำร้องขอให้พัฒนาระบบงานบนเว็บ (Web Request) มาประยุกต์ใช้นับสนับสนุนกลยุทธ์การบริหารผลการปฏิบัติงานของกลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ นั้นใช้สำหรับเก็บข้อมูลหรือการติดตามผลการพัฒนาระบบงานและเฝ้าดู (Monitor) ความคืบหน้าของการพัฒนาระบบงานได้อย่างละเอียดทุกขั้นตอน ช่วยส่งเสริมให้ผู้บริหารสามารถหรือบุคคลต่างๆ ได้รับข้อมูลที่ต้องการ (Information Requirements) ที่เป็นปัจจุบัน ช่วยนำไปสู่การนำไปใช้หรือ

วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสำหรับการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลจากฐานข้อมูลที่ต้องการและมีข้อมูลที่จำเป็นมากพอจะทำให้ค้นพบสาเหตุของปัญหาหรือข้อผิดพลาดที่แท้จริงช่วยให้แก้ปัญหาได้ในระยะยาวและไม่เกิดซ้ำอีก (Root Cause Analysis) หรือนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการหรือวิธีการ (Improvement) ที่มีประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนี้ การพัฒนาระบบงานให้บรรลุและเสร็จสิ้นตามแผนที่วางไว้ ช่วยให้หน่วยงานผู้ขอสามารถดำเนินการตามแผนธุรกิจที่วางไว้ได้อย่างตรงตามกำหนดเวลา ช่วยลดความสูญเสียจากความล่าช้าจากการนำระบบออกใช้งาน อันจะนำมาซึ่งการประสบความสำเร็จในการบริหารองค์กรโดยรวมได้

ข้อมูลที่เก็บบันทึกได้จากระบบงานสามารถนำไปเป็นข้อมูลสนับสนุนสำหรับการพิจารณาประเมินผลงาน (KPIs) ของพนักงานพัฒนาระบบงาน ซึ่งการกำหนดดัชนีวัดผลต้องกำหนดไว้อย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและองค์กร มีความโปร่งใสและเป็นข้อตกลงที่ทุกคนยอมรับเนื่องจากแนวคิดของการบริหารผลการปฏิบัติงานจะเน้นให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วม การทำงานร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงาน

ในการใช้ข้อมูลจากระบบเว็บรีเคซ ช่วยการควบคุมการปฏิบัติงานและประเมินผลงาน (KPIs) ช่วยลดข้อผิดพลาดในการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบเก่าที่อาจเกิดข้อผิดพลาดและเกิดความสับสน จากสิ่งเหล่านี้ คือ

- (1) Attractiveness effect สิ่งต่างๆที่สร้างความประทับใจเป็นการส่วนตัว เช่น บุคลิกภาพ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของเอกสาร ฯลฯ ทำให้ผู้ประเมิน ทำให้การประเมินผลงาน ไม่ยุติธรรม และประเมินผลการปฏิบัติงานออกมาไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง
- (2) Attribution bias อคติที่มาจากความเชื่อบางประการเกี่ยวกับผู้ถูกประเมิน เช่น เคยมีผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือไม่ดี มาก่อน ทำให้มีแนวโน้มที่ทำให้ผู้ประเมิน ประเมินผลการปฏิบัติงานออกมาไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง
- (3) Central tendency เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานออกมากลางๆ อาจเกิดมาจากหลายสาเหตุ เช่น ข้อมูลไม่เพียงพอ ความไม่กล้าตัดสินใจของผู้ประเมิน กลัวผู้ถูกประเมินเสียกำลังใจ ซึ่งข้อมูลจากระบบเว็บรีเคซ สามารถช่วยให้ผู้บริหารมีข้อมูลเพียงพอและกล้าประเมินตามความเป็นจริง

(4) First impression error ผู้ประเมินมีอคติทั้งในทางที่ดีและไม่ดีต่อผู้ถูกประเมิน ทั้งนี้มาจากข้อมูลที่ผู้ประเมินได้รับเป็นครั้งแรกเกี่ยวกับผู้ประเมิน ในกรณีนี้ข้อมูลจากระบบเว็บรีเควซ สามารถช่วยให้ผู้บริหารพิจารณาประเมินจากผลการปฏิบัติงานจริงได้เช่นกัน

(5) Halo/horn effect ลักษณะเด่นหรือลักษณะด้อยบางประการของผู้ถูกประเมินจะมีอิทธิพลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม

(6) High potential error เป็นการสับสนระหว่างการประเมินผลการปฏิบัติงาน ณ เหตุการณ์ปัจจุบัน กับศักยภาพของพนักงานในอนาคต ระบบเว็บรีเควซจะช่วยจัดความสับสนของผู้บริหาร และสามารถพิจารณาประเมินจากผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

(7) Negative and positive skew เป็นลักษณะความผิดพลาดของการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ผู้ประเมินตัดสินใจในภาพรวมแล้วว่าผู้ถูกประเมินมีผลการประเมินออกมาเช่นไร เวลาประเมินในปัจจุบันย่อๆ ก็จะมีแนวโน้มที่จะประเมินให้สอดคล้องกับภาพรวม

(8) Past performance error ผลการปฏิบัติงานในอดีตของผู้ถูกประเมินจะมีอิทธิพลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

(9) Recency effect ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นก่อนช่วงเวลาการประเมินผลการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน

(10) Similar-to-me effect องค์ประกอบบางประการของผู้ถูกประเมินที่เหมือนหรือสอดคล้องกับองค์ประกอบบางอย่างของผู้ประเมิน จะมีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน

(11) Stereotyping คุณลักษณะ คุณสมบัติ บางประการของผู้ถูกประเมิน เช่น เพศ อายุ การศึกษา เชื้อชาติ พฤติกรรม และลักษณะนิสัย ฯลฯ จะมีผลต่อการปฏิบัติงาน

## 2) ประโยชน์ภายนอกองค์กร หรือประโยชน์ทางอ้อม

คือประโยชน์ต่อภาพรวมขององค์กรหรือธุรกิจในด้านต่างๆ เช่น ด้านการตลาด ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านการเงิน ด้านการบริหารความเสี่ยง และอื่นๆ

### ประโยชน์ต่อธุรกิจ

ระบบเว็บรีเควซ (Web Request System) ถือเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาไปสู่ธุรกิจดิจิทัล (Digital Firm) เนื่องจากมีส่วนช่วยในการสนับสนุนกระบวนการธุรกิจ (Business Process) ให้มีการทำงานที่สอดคล้องกันจัดการข้อมูล (Data) ให้เป็นสารสนเทศ (Information) อย่างมีประสิทธิภาพทำให้เกิดองค์ความรู้ (Knowledge) จะช่วยสร้างโอกาสหรือความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage)

### ประโยชน์ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคลทางด้านไอที

ระบบเว็บรีเควซ (Web Request System) มีส่วนช่วยจัดการข้อมูลและการนำข้อมูลมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารหรือธุรกิจ ดังเช่น ผู้บริหารสามารถเรียกดูข้อมูลคำขอ (User Request) จากระบบได้ทันทีและตลอดเวลาโดยไม่ต้องรอให้จัดทำรายงานที่เป็นเอกสารทำให้สามารถตัดสินใจได้รวดเร็วขึ้น การนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในมุมมองต่างๆ เช่น ค่าใช้จ่ายในการพัฒนา การพิจารณาความคุ้มค่าของผลตอบแทนที่จะได้รับจากระบบงานที่พัฒนา (Benefit Value) สามารถทำได้รวดเร็วขึ้น จากการศึกษาที่สามารถนำข้อมูลมาใช้ได้ตรงตามความต้องการทำให้เกิดความรู้สึกปรารถนาที่จะใช้ระบบมากขึ้น เช่น มีความสะดวกในการป้อนข้อมูลมากขึ้นช่วยให้ไม่เกิดความเบื่อหน่ายที่จะบันทึกข้อมูลที่ต้องมีหลายขั้นตอน การเพิ่มรูปแบบการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ระบบงานนี้ สอดคล้องกับ Maslow (1990 : 122-124) ที่กล่าวว่า ความจำเป็นทางด้านร่างกายจะเป็นความต้องการลำดับแรกที่มนุษย์จะต้องมี และความต้องการที่ยังไม่ได้รับสนอง ได้รับการตอบสนองจะมีอิทธิพลสูงใจ

เนื่องจากระบบงานเว็บรีเควซ มีความต่อเนื่องของข้อมูลที่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากขึ้น จึงช่วยลดระยะเวลาในการรอเอกสารระบบงานที่ต้องผ่านพนักงานส่งเอกสาร เช่น ข้อมูลแผนงานที่ต้องมีการวางแผนต่อเนื่องกัน โดยเฉพาะกรณีที่เอกสารต้องมีการแก้ไขต้องส่งกลับไปกลับมาหลายรอบ ในส่วนนี้ก็สามารถลดค่าใช้จ่ายด้านเอกสารระบบงานลงได้มาก

นอกจากนั้นผู้ใช้ระบบสามารถเรียกดูแผนงานที่วางไว้ หรือติดตามความคืบหน้าของงานที่ได้รับมอบหมายได้โดยขั้นตอนที่สะดวกไม่ยุ่งยาก ใช้เวลาน้อยลงกว่าเดิม จากการที่มีข้อมูลของพนักงาน อัตรากำลังคนที่มีอยู่ เข้ามาช่วยในวิเคราะห์หรือการพิจารณาวางแผนงานด้านกำลังคนระยะเวลาในการพัฒนาระบบงานของบุคลากรแต่ละคนซึ่งแต่ละคนมีทักษะความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ช่วยให้การวางแผนบุคลากรสามารถทำได้ถูกต้องแม่นยำมากขึ้น ผู้ขอให้พัฒนาระบบงาน ก็สามารถเรียกดูรายงานความคืบหน้าของระบบงานที่ขอให้พัฒนาได้เองตลอดเวลาโดยไม่ต้องโทรมาสอบถาม สามารถลดเวลาในการตอบคำถาม ทำให้มีเวลาไปทำงานด้านอื่นได้มากขึ้นเช่นงานบริหาร ผลงานรวมที่ออกมาก็มากขึ้น คุณภาพชีวิตในที่ทำงานดีขึ้นลดความตึงเครียดและมีเวลาให้กับครอบครัว เนื่องจากไม่ต้องทำงานนอกเวลาเพื่อให้เสร็จตามกำหนด เมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นก็จะส่งผลให้ผลงานหรืองานที่ออกมามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดี ความผิดพลาดจากการพัฒนาระบบมีน้อย ช่วยลดเวลาในการตรวจสอบและการแก้ไขระบบงานใหม่เพื่อให้ถูกต้อง และที่สำคัญคือช่วยลดค่าใช้จ่ายจากการทำงานนอกเวลาได้มากขึ้นอีกด้วย เช่นเดียวกับ พัชรินทร์ พิพัฒน์ดำรงกิจ (2548) นำระบบจัดการสมรรถนะ เข้ามาช่วยบริหารงานเพื่อจัดการประสิทธิภาพจากการทำงานแบบเดิมจะต้องใช้ทรัพยากรขององค์กร แรงงาน และเวลาจำนวนมาก ระบบงานจัดการสมรรถนะได้ช่วยทุ่นแรง และประหยัดทรัพยากรในการบริหาร

### ประโยชน์ที่ได้รับด้านการตลาด

จากการที่ระบบงานที่พัฒนาออกมาได้อย่างรวดเร็วทันตามแผนงานที่วางไว้มีส่วนช่วยให้หน่วยงานผู้ขอให้พัฒนาระบบงาน สามารถทำงานได้ตามแผนธุรกิจที่ได้จัดทำไว้หรือรวดเร็วกว่าเดิม ประกอบกับข้อมูลลูกค้าที่ได้เชื่อมโยงกับระบบงานอื่นทำให้เข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า ก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน (Sustainable Competitive Advantage) เช่นการส่งเสริมการขายใหม่ๆ การเข้าถึงลูกค้าจะทำให้รวดเร็วและตรงตามความต้องการมากกว่าคู่แข่ง สามารถรักษาลูกค้าไว้ได้ในระยะยาวอีกด้วย



## ประโยชน์ที่ได้รับด้านการบริหารความเสี่ยง

ระบบงานด้านบริหารความเสี่ยงที่ผู้ขอได้ขอให้พัฒนาปรับปรุงใหม่ ก็เพื่อวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันเช่น ให้มีความคล่องตัวสอดคล้องกับ โครงสร้างหน่วยงานใหม่ หรือเพิ่มความสามารถให้กับระบบงานเช่นการเพิ่มช่องทางเชื่อมต่อกับระบบงานที่เอื้อประโยชน์ด้านข้อมูล เช่นระบบงานด้านสินเชื่อ ระบบงานด้านเงินฝากหรือเพิ่มกระบวนการขั้นตอนปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันแบบอัตโนมัติ เป็นต้น เพื่อช่วยขยายความสามารถในการตัดสินใจของผู้บริหารให้การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำมากยิ่งขึ้น ทำให้ลดการสูญเสียของธุรกิจอันเกิดจากการวิเคราะห์ข้อมูลผิดพลาดหรือการได้รับข้อมูลที่ไม่เป็นปัจจุบัน

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อมูลเข้า (Input)

3.1.1 การบันทึกขอบเขตของคำขอ (Requirement Scope) ควรมีความละเอียดครอบคลุมครบถ้วนทุกเงื่อนไขหรือข้อจำกัด มีขอบเขตและรายละเอียดที่ชัดเจนเข้าใจง่ายจะช่วยให้ผู้พัฒนาระบบงานสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องตรงกับที่ผู้ขอต้องการมากที่สุด รวมถึงทำให้บางครั้งการแก้ไขทำได้ยากและต้องใช้เวลามากขึ้น โดยไม่ได้คาดการณ์ไว้แต่แรก

3.1.2 ควรปรับปรุงให้ข้อมูลอยู่ในระบบทั้งหมดไม่ต้องใช้กระดาษ จะช่วยให้ประหยัดทั้งเวลา และทรัพยากร (Resource) ได้

3.1.3 ควรปรับฐานข้อมูลปัจจุบันให้สอดคล้องกับโครงสร้างองค์กรที่เปลี่ยนแปลงจากการปรับโครงสร้างใหม่เพื่อความถูกต้องแม่นยำในการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ ฐานข้อมูลใหม่จะช่วยแก้ไขปัญหาความไม่สอดคล้อง ลดความซ้ำซ้อน และการขัดแย้งของข้อมูล

3.1.4 ควรเพิ่มหัวข้อปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Process Improvement)

3.1.5 ระบบควรมีการบังคับให้ระบุประมาณการผลประโยชน์ที่จะได้รับ เนื่องจากระบุประมาณการผลประโยชน์ (Estimate Benefit) ที่จะได้รับเป็นข้อมูลที่สำคัญเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาจัดลำดับความสำคัญของงาน รวมถึงการกำหนด (Estimate Value) สำหรับหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับตัวเงินคือ Cost Efficiency และ Revenue Enhancement เพื่อใช้พิจารณาให้สอดคล้องกับทิศทางขององค์กร หรือ นโยบายของหน่วยงาน

3.1.6 ระบบควรบังคับให้ผู้ลงทะเบียนบันทึกข้อมูล Objectives เข้าระบบ เพื่อให้มีข้อมูลครบถ้วน สะดวกในการกรองข้อมูลและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ได้สะดวกรวดเร็ว

3.1.7 ควรเปลี่ยนมาใช้ฐานข้อมูล Microsoft SQL แทน Microsoft Access เพื่อให้การจัดการฐานข้อมูลดีขึ้นคือ ความสามารถกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล Microsoft SQL ทำได้อย่างละเอียดและหลากหลายกว่าและยังเป็นการเตรียมการรองรับฐานข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ขึ้น และเพื่อให้เกิดความเชื่อถือได้ และความปลอดภัย ต้องมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ไว้วางใจได้ ไม่เสียบ่อย มีเนื้อที่ของฮาร์ดดิสก์เพียงพอในการเก็บข้อมูล ควรมีมาตรการป้องกันการแก้ไขและบุกรุกจากผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง เช่น แสกเกอร์ หรือ ไวรัสคอมพิวเตอร์

### 3.2 กระบวนการ (Process)

3.2.1 ควรเพิ่มเมนูให้ผู้ดูแลระบบสามารถปรับปรุงข้อมูลได้โดยไม่ต้องติดต่อกับฐานข้อมูลโดยตรงเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการติดต่อกับฐานข้อมูลตรงๆ

3.2.2 ในขั้นตอนที่ **3** คือการออกหมายเลขใบกำกับคำขอชั่วคราว (Temp User Request No) ในระบบเพื่อให้เจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่สารสนเทศสัมพันธ์ (CS – Client Service) ใช้สำหรับประสานงานศึกษารายละเอียดคำขอ และพิจารณาว่าควรพัฒนาระบบงานที่ผู้ขอได้ขอมหรือไม่ ก่อนที่จะลงทะเบียนคำขอจริง ทั้งนี้เพื่อลดปริมาณคำขอที่ถูกยกเลิกหลังการพัฒนาไปแล้วบางส่วน จะช่วยให้ประหยัคทรัพยากร ในการจัดเก็บข้อมูลที่ไม่จำเป็นได้และไม่ต้องเสียเวลาและทรัพยากรในการพิจารณาวางแผนงานได้

3.2.3 ในขั้นตอนที่ **5** ของFlowระบบงานเว็บริเวซ คือ เจ้าหน้าที่สารสนเทศสัมพันธ์ (CS – Client Service) เป็นขั้นตอนที่ควรมีการปรับปรุงเพิ่มเติม ด้วยการปรับปรุงกระบวนการให้ผู้ขอสามารถรับทราบรายละเอียดคำขอที่เจ้าหน้าที่สารสนเทศสัมพันธ์สรุปเอาไว้ได้จากหน้าจอแทนการส่งเอกสารแบบเดิม จากการศึกษาวิจัยของงานและบันทึกเข้าระบบ ช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องจะสามารถเรียกดูได้จากระบบและพิมพ์เป็นเอกสารระบบงานได้ด้วยตนเอง ทำให้ลดระยะเวลาและปริมาณเอกสาร ไม่ต้องเสียเวลาในการจัดส่งเอกสาร สำหรับใช้ในการพิจารณาคัดแยกประเภทของงาน (Project, Enhancement, Maintenance)

3.2.4 ขั้นตอนที่ **7** เป็นอีกส่วนที่ควรมีการปรับปรุงเพิ่มเติม เข้ามาในระบบคือเจ้าหน้าที่สารสนเทศสัมพันธ์ (CS – Client Service) มอบหมายงานเพื่อวางแผนงานอย่างหยาบ โดยเจ้าหน้าที่สารสนเทศสัมพันธ์จะมอบหมายงานให้หน่วยงานพัฒนาระบบงานวางแผนงานอย่างคร่าวเพื่อเป็นข้อมูลให้กับคณะกรรมการในที่ประชุมใช้สำหรับพิจารณาคัดแยกประเภทของงาน

3.2.5 ชั้นตอนที่ 15 ควรปรับเพิ่มเติม User ผู้บันทึกวันที่นำระบบออกใช้งาน (Implementation Date) คือเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยข้อมูล ซึ่งเป็นบุคคลที่บทบาทหน้าที่เหมาะสมที่จะทำหน้าที่นี้มากกว่าเดิมซึ่งเป็นหัวหน้าทีมพัฒนาระบบงานเป็นผู้ทำหน้าที่บันทึกข้อมูลวันที่ที่นำระบบออกใช้งาน เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ ในการวัดผลงาน

3.2.6 ควรเพิ่มเติมการแจ้งความคืบหน้าหรือการเตือนผ่านทาง E-mail

### 3.3 สิ่งที่ออกจากระบบ (Output)

3.3.1 จัดทำคู่มือ อธิบายการเก็บรวบรวม และ ประมวลผลข้อมูล รวมทั้ง คู่มือการใช้โปรแกรม

3.3.2 ผู้ใช้ระบบงาน บางหน่วยงานยังไม่สามารถเรียกดูรายละเอียดและสถานะใบคำขอที่ต้องการด้วยการค้นหาตามหมายเลขที่ต้องการได้

3.3.3 เพิ่มเติมหน้าจอให้ผู้ยื่นคำขอสามารถเรียกดูรายละเอียดและรับรองรายละเอียดคำขอที่เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศสัมพันธ์สรุป

3.3.4 เพิ่มเติมหน้าจอสำหรับให้ผู้ยื่นคำร้องขอ สามารถเรียกดูสถานะใบคำขอได้

3.3.5 เพิ่มเติมหน้าจอการปรับปรุงแผนงานสำหรับหน่วยงานพัฒนาระบบงาน หน่วยงานรับรองคุณภาพและหน่วยงานรักษาความปลอดภัยข้อมูล

3.3.6 หน้าจอสำหรับปรับปรุงสถานะข้อมูลเมื่อระบบงานนำออกใช้เรียบร้อยแล้ว (Implemented) สำหรับหน่วยงานรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทำให้ช่วยในเรื่องการจัดการข้อมูล และการควบคุมความปลอดภัยข้อมูลได้ดีขึ้น

3.3.7 เพิ่มให้การวางแผนงาน สามารถแก้ไขแผนงานได้ตลอดเวลาจนถึงสถานะ CIO Approved จากเดิมต้องให้เจ้าหน้าที่ Admin ปรับปรุงข้อมูลผ่านฐานข้อมูลโดยตรงซึ่งโอกาสผิดพลาดมีสูง

3.3.8 ปรับปรุงให้ผู้ใช้ขอให้พัฒนาระบบงาน (User) สามารถรับรองแผนงานผ่านระบบงานได้

3.3.9 ควรปรับปรุงระบบเว็บรีเคซ ให้ผู้ใช้ระบบสามารถเรียกดูงานทั้งหมดที่ผ่านมาแบบกำหนดช่วงเดือนที่ต้องการได้เช่นตั้งแต่เดือน เมษายน เป็นต้น

3.3.10 ควรเพิ่มรายงานจากระบบเพื่อสำหรับแสดงสถานะความคืบหน้าของงาน Project Enhancement และ Maintenance สำหรับผู้บริหาร

3.3.11 ควรเพิ่มรายงานจากระบบเพื่อสำหรับแสดงสถานะของคำร้องขอสำหรับผู้ยื่นคำขอแต่ละหน่วยงาน ปัจจุบันผู้ใช้ระบบเรียกดูได้เพียงสถานะของงานในความรับผิดชอบเท่านั้น ยังไม่สามารถเรียกดุรายละเอียดของงานได้

3.3.12 ควรเพิ่มรายงานจากระบบเพื่อสรุปผลการพัฒนาระบบงานรายไตรมาสสิ้นปี เพื่อสำหรับให้ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเรียกดูได้ทันที

3.3.13 ควรมีการสอบถามความคิดเห็นผ่านทางระบบงาน แต่มีโครงการจะดำเนินการปรับปรุงเพิ่มเติมไว้ในระบบงาน เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงระบบงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

### 3.4 อื่นๆ

ความเสี่ยงที่จะเกิดแก่ระบบข้อมูล ควรมีมาตรการป้องกัน

1) คัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสม หากไม่เพียงพอควรมีการจัดฝึกอบรมการใช้งานระบบงานนั้นซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการมาก ดังนั้นการจะนำไปใช้กับองค์กรอื่นๆ อาจต้องมีการนำไปทดลองใช้ในสถานการณ์จริงปรับปรุงและประยุกต์ให้เหมาะสมกับองค์กรหรือหน่วยงานนั้นๆ เช่น

บุคลากรที่ทำหน้าที่รับเรื่องหรือเก็บรายละเอียดข้อมูลคำร้องขอ(Get Requirement) จะต้องมีทักษะความรู้ความสามารถและมีความรู้ความเข้าใจในธุรกิจของระบบงานที่ขอให้พัฒนา

เพื่อให้สามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานของหน่วยงานผู้ยื่นคำร้องขอ ให้เป็นประโยชน์สูงสุดต่อธุรกิจหรือองค์กร และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และเป้าหมายที่วางไว้

บุคลากรที่ทำหน้าที่พัฒนาระบบควรมีทักษะความรู้ ความสามารถ และมีความเข้าใจในเครื่องมือที่ต้องใช้พัฒนาระบบงานและวัตถุประสงค์ของการพัฒนาเป็นอย่างดีก่อนที่จะเริ่มพัฒนาระบบงาน

บุคลากรที่ทำหน้าที่ตรวจรับระบบงาน ควรมีกระบวนการตรวจสอบเพื่อควบคุมคุณภาพระบบงานในส่วนของกระบวนการ และคุณภาพของระบบงาน เช่น ความปลอดภัยของข้อมูล หรือ รายงานที่ออกจากระบบ เป็นต้น เพื่อให้ระบบงานที่ได้รับการพัฒนามีความน่าเชื่อถือ

- 2) ผู้ใช้งานควรมีความรู้และความสามารถเพียงพอ
- 3) การทำรหัสผ่านสำหรับผู้ใช้อุปกรณ์ควรมีความรัดกุม
- 4) การจัดการการเข้าถึงคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้ระบบงานควรมีข้อจำกัด เช่นการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าใช้งานสำหรับแต่ละบุคคล
- 5) การจัดการการเข้าถึงแฟ้มข้อมูล มีขอบเขต เช่น การอ่านหรือเรียกดู ปรับปรุงข้อมูล การลบข้อมูล เป็นต้น
- 6) การตรวจสอบงานโดยใช้ข้อมูลสมมุติ เช่น กำหนดหน่วยงานเพื่อตรวจรับระบบที่พัฒนาขึ้นมาใหม่
- 7) การจัดทำแฟ้มข้อมูลสำรอง เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูลกรณีระบบงานเกิดปัญหา
- 8) การพัฒนาระบบการจัดการ นำระบบออกใช้งานให้เชื่อมต่อหรือบูรณาการ (Interface) เข้ากับระบบการจัดการคำร้องขอให้พัฒนาระบบงาน จะช่วยลดความซ้ำซ้อนในการทำงานของเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยข้อมูลที่ปัจจุบันต้องทำการบันทึกข้อมูลเข้าระบบถึง 2 ระบบ
- 9) การพัฒนาให้มีการเก็บรายละเอียดข้อมูลลงไปถึงระดับพนักงานพัฒนาโปรแกรมของแต่ละทีมพัฒนา ควบคู่กับการพัฒนาระบบงานให้เชื่อมต่อกับระบบงานด้านทรัพยากรมนุษย์จะช่วยให้เป็นประโยชน์ทางด้านการวางแผนในการจัดเตรียมบุคลากรได้ดียิ่งขึ้น

10) ระบบงานด้าน Helpdesk ที่รับปัญหาอันเกิดจากระบบงานที่ User ขอให้พัฒนาระบบงานได้เสร็จสิ้นและนำออกใช้งานแล้ว และเกิดปัญหาขึ้นอีกในภายหลัง เพื่อเป็นการเชื่อมต่อข้อมูลสำหรับเก็บเป็นข้อมูลภูมิปัญญา (Knowledge base) และนำข้อมูลมาใช้วิเคราะห์ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเดิมซ้ำอีก หรือ เพื่อนำมาสรุปและจัดทำเป็นแนวทางปฏิบัติในการแก้ปัญหากรณีเคยเกิดขึ้นแล้วและเกิดขึ้นอีก ช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาได้เร็วขึ้น โดยไม่ต้องมาวิเคราะห์หาสาเหตุทุกครั้งที่เกิดปัญหา

## บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

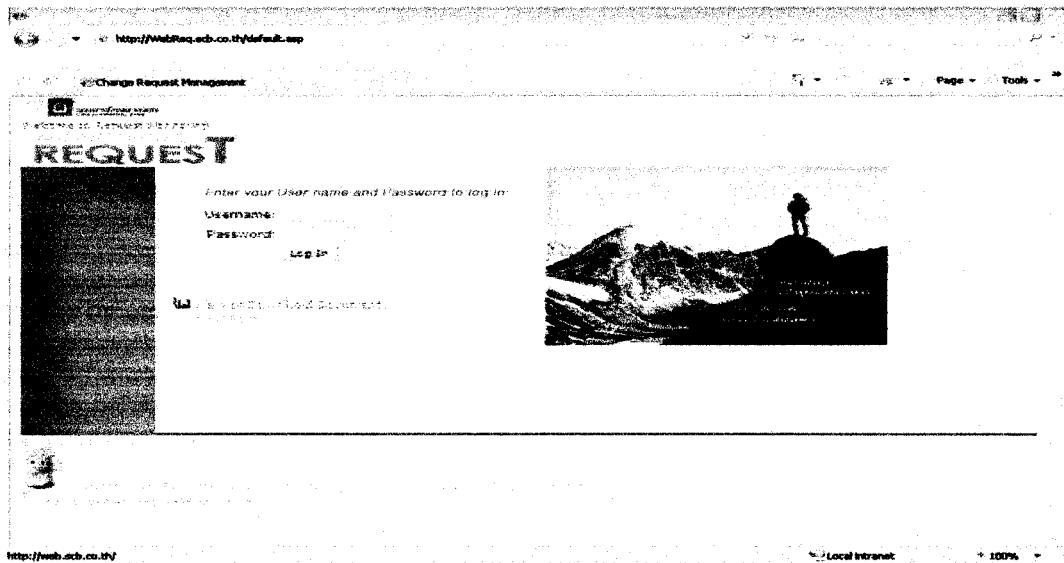
- จรัส สุวรรณมาลา (2539) “การตรวจสอบผลการดำเนินงาน” กลยุทธ์ในการปรับปรุงบริการ  
ภาครัฐ กรุงเทพมหานคร คณะกรรมการปฏิรูประบอบราชการ
- दनัย เทียนพุด (2545) *ปฏิวัติการจัดการธุรกิจ รีเอนจิเนียริง ภาคปฏิบัติ คศ.2000 =*  
*RE-ENGINEERING : A TIME FOR ORGANIZATION'S REVOLUTION* พิมพ์ครั้งที่ 2  
ดีดี แอนด์ บี ปริ้นติ้ง บู้กแบงค์
- \_\_\_\_\_ (2546) “ดัชนีวัดผลสำเร็จธุรกิจ และ (KPIs)” การประเมินองค์กรแบบสมดุล ภาคที่ 1  
โครงการ *HUMAN CAPITAL ชุมวิสัยทัศน์และกลยุทธ์* กรุงเทพมหานคร ดี เอ็น ที  
คอนซัลแตนท์ จำกัด
- ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) (2551) “ประวัติธนาคาร” ค้นคืนวันที่ 30 พฤศจิกายน 2551  
จาก <http://www.scb.co.th>
- นภวรรณ ชมบุญ (2548) “การจัดการข้อมูลสารสนเทศศาสตร์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์”  
กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ปรีชา สมบูรณ์ประเสริฐ นฤมล บุรณะพิมพ์ และประสงค์ ประไพตระกูล (2540) “รายงานการ  
วัดผลสัมฤทธิ์โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตร” กรมส่งเสริม  
การเกษตร
- พัชรินทร์ พิพัฒน์ดำรงกิจ (2548) “ระบบจัดการสมรรถนะ” กรุงเทพมหานคร  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ยุคารักไทย (2542) *การบริหารความเปลี่ยนแปลง Change Management* บริษัท เอ็กเซอร์เน็ท  
จำกัด กรุงเทพมหานคร
- เลาดอน, เคนเนท ; เลาดอน, จีนส์ (2546) *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ* แปลจาก  
*Management Information* โดย สัลยุทธ์ สว่างวรรณ พิมพ์ครั้งที่ 9 กรุงเทพมหานคร  
สำนักพิมพ์เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อีโคโนมิคส์
- วัชรภรณ์ อีสัยกุล (2548) “โครงสร้างระบบสารสนเทศ” ค้นคืนวันที่ 20 พฤศจิกายน 2551  
จาก <http://www.rta.mi.th/chukiat/story/MIS2.htm>
- วุฒิชัย ขำขันมะลิ (2548) “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารเพื่อ  
การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาโพทอง จังหวัดร้อยเอ็ด” กรุงเทพมหานคร  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

- ศิริลักษณ์ ไรจนกิจอำนวย (2548) “องค์ประกอบของระบบข้อมูลเพื่อการจัดการ” ค้นคืนวันที่ 20 พฤศจิกายน 2551 จาก <http://www.rta.mi.th/chukiat/story/MIS00.htm>
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) *การวิจัยธุรกิจ* กรุงเทพมหานคร บริษัท A.N.การพิมพ์ จำกัด
- \_\_\_\_\_. (2546) *การบริหารการตลาดยุคใหม่* กรุงเทพมหานคร บริษัท  
ธรรมสาร จำกัด
- เอกราช บัวคำ (2550) “ความพึงพอใจของเกษตรกรชาวสวนยางพาราต่อการให้บริการของสำนัก  
กองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง วิทยาลัยศึกษา อำเภอรัตนภูมิ สงขลา” กรุงเทพมหานคร  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- Maslow,A.H. (1980) “A theory of Human Motivation. In Human Relation in Management. Eds.  
L.Lheckman Jr. and S.G.Huneryager. (Cincinnati : South-Wester Publishing.).

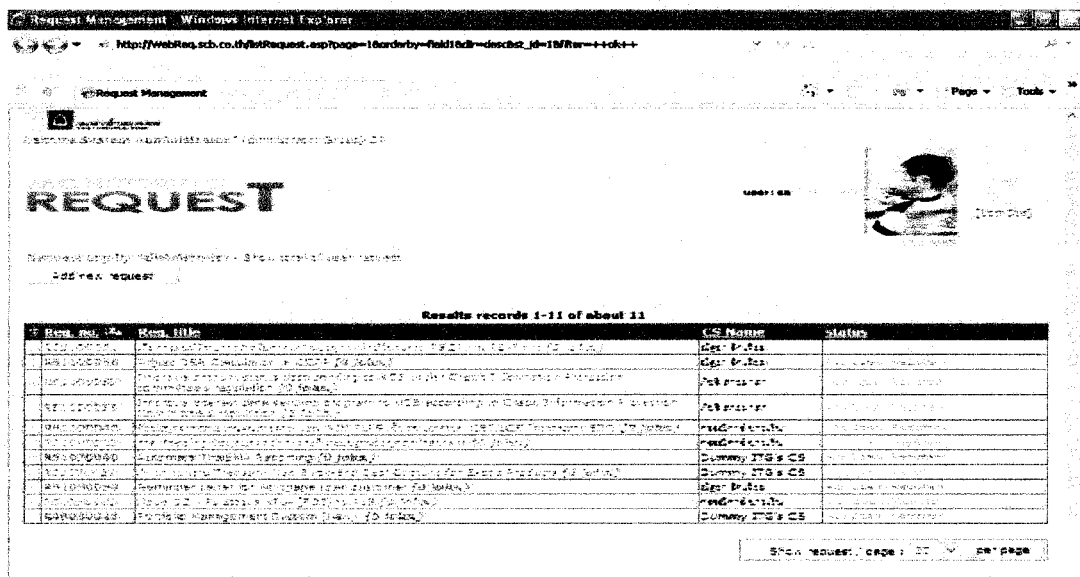
# ภาคผนวก

## ตัวอย่างหน้าจอของระบบ Web Request

### หน้า Log in



### หน้าลงทะเบียนคำขอ



## แสดงรายละเอียดในหน้าลงทะเบียนคำขอชั่วคราว (Temp Request Register)

The screenshot displays a web browser window titled 'Request Management - Windows Internet Explorer'. The address bar shows 'http://www.webapp.com/TempRequest.asp'. The browser menu includes 'File', 'Edit', 'View', 'Favorites', 'Tools', and 'Help'. The page content features a large 'REQUEST' heading and a form with the following fields:

- request title&Detail [English]:
- request title&Detail [Thai]:
- request description:
- CS name:
- group requester name:
- unit requester:
- contact person:
- benefit:
- objective:
- requirement scope:
- implementation date:
- release date:

At the bottom right of the browser window, it shows 'Local intranet' and a zoom level of '+ 95%'.

### รายละเอียดข้อมูลที่ต้องกรอก

- request title&Detail [English]: ชื่อ request ภาษาอังกฤษ
- request title&Detail [thai]: ชื่อ request ภาษาไทย
- request description: คำอธิบายชื่อ Request
- CS name: ชื่อของ Client Service (เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศสัมพันธ์) ที่รับผิดชอบ Request นั้นๆ
- group requester name: ชื่อกลุ่มงานผู้ยื่นคำขอ (Requester)
- unit requester: ชื่อหน่วยงานของผู้ยื่นคำขอ

- **contact person** : ชื่อบุคคลที่ใช้ในการติดต่อประสานงาน
- **benefit**: ประโยชน์ที่ผู้ขอจะได้รับจาก User request นี้
- **objective**: วัตถุประสงค์ของ User request
- **requirement scope**: ขอบเขตของ User request
- **target implement date** : วันที่ ที่ user ต้องการจะใช้งานระบบ
- **receive date**: วันที่ CS ได้รับ User request (ระบบจะแสดงวันปัจจุบันเป็น Default แต่สามารถเปลี่ยนแปลงได้)

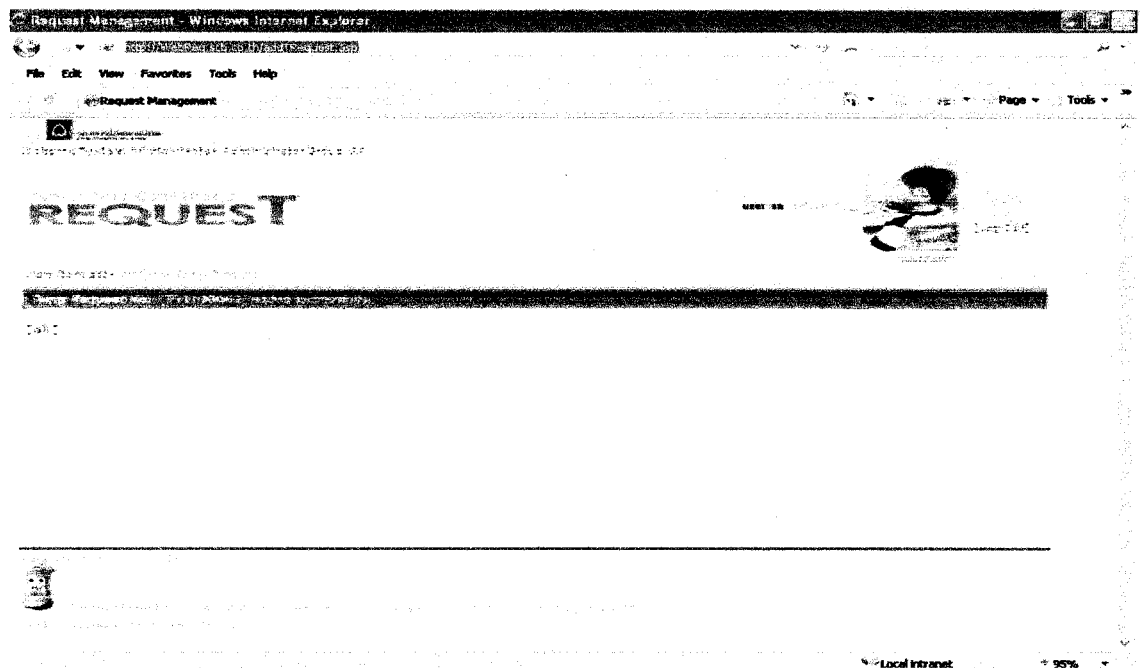
- **department requester** : ชื่อหน่วยงานผู้ขอ request แสดงผลตามสายงานที่เลือกจาก division

- **Business Division Head Approve by** ชื่อผู้ approve ฝ่าย user

- **Business Group Head Approve by** ชื่อผู้ approve group user

- **E-mail** ของผู้ยื่นคำขอ

ตัวอย่างหน้าจอเมื่อระบบ Web Request ออกหมายเลขกำกับคำขอชั่วคราวมาให้



ตัวอย่างหน้าจอ สำหรับ User ระดับหัวหน้าทีม สามารถเรียกดูงานของตนเอง และสถานะของงานที่ได้รับผิดชอบ

Request Management - Windows Internet Explorer

Request Management

user: suwit

Filter by my job status: Open

requests 1-5 of total 5 request(s)

Request ID	Request Title	Request Status	Request Job Status	Start Date	Close Date	Requester	Requester Email
151101137	App sending SMS for additional customer support	Open	Open	Sep 12, 18	Oct 24, 18		Sep 12, 18
151101138	App Billing sms account	Open	Open	Jul 31, 18	Oct 10, 18		Jul 31, 18
151101141	App Billing sms account	Open	Open	Jul 31, 18	Oct 10, 18		Jul 31, 18
151101135	App Billing sms account	Open	Open	Sep 1, 18	Nov 7, 18		Jul 11, 18
151101136	Change ICA Web Login/Online	Open	Open	Jan 28, 18	Feb 9, 18		Feb 25, 18

ตัวอย่างหน้าจอระบบ Web Request สำหรับ Unit Head มอบหมายงานให้ ทีม

Request Management - Windows Internet Explorer

Request Management

UR Application CS (CS) Assign Team ITIS

Total = 10 request(s)

Request Number	Request Title	UR Status	Sender	Request Date	Work Target Endpoint
R51110060	ขอเพิ่มช่องรับส่งข้อมูลจากเครื่องแม่ข่าย	C. ITIS Plan	นาง อรุณภา	Nov 28, 08	N/A
R51110048	ขอเพิ่มการเชื่อมต่อระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร	C. ITIS Plan	นายอภิรักษ์	Nov 26, 08	Apr 30, 09
R51110029	Setup Database Connection of 2 Unit Branches, CS& Web	C. ITIS Plan	อริสรา ใจเย็น	Nov 13, 08	Oct 20, 09
R51100114	ขอเพิ่มการเชื่อมต่อระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร	C. ITIS Plan	อริสรา ใจเย็น	Nov 4, 08	Oct 31, 08
R51100061	ขอเพิ่มการเชื่อมต่อระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร	C. ITIS Plan	อริสรา ใจเย็น	Nov 28, 08	N/A
R51090044	Apply SQL job for Business Summary Program	C. ITIS Plan	อริสรา ใจเย็น	Oct 10, 08	May 9, 09
R51080091	ขอเพิ่มการเชื่อมต่อระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร	C. ITIS Plan	นายอภิรักษ์ ใจเย็น	Sep 4, 08	N/A
R51080050	ขอเพิ่มการเชื่อมต่อระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร	C. ITIS Plan	อริสรา ใจเย็น	Aug 15, 08	N/A
R51070022	ขอเพิ่มการเชื่อมต่อระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร	C. ITIS Plan	อริสรา ใจเย็น	Aug 7, 08	Jul 18, 09
R51070015	ขอเพิ่มการเชื่อมต่อระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร	Plan/monitor	นายอภิรักษ์ ใจเย็น	Jul 21, 08	Aug 4, 09
R51050014	ขอเพิ่มการเชื่อมต่อระบบสารสนเทศของกรมสรรพากร				

ตัวอย่างหน้าจอสำหรับวางแผนงาน

Request Management: Send your plan to Unit Head...

request no: R51120003

request title: Synchroize data to customer profile server using ASP, B2C, Internet, SQL, Java, Net

job title:

application: Easy Net

job status: C. ITIS Plan

user target implement:

job plan:

Job	Team	Start	Finish	Effort (HD)
<b>Develop work effort</b>				
<b>SIT work effort</b>				

Require ITO&SS unit to plan: Click here to plan ITO&SS team

attach documents from:

Document: R51120003-req\_title\_en100808ing...  
R51120003-req\_title\_th100808ing...  
R51120003-req\_title\_jsp100808ing...

Development Scope:

Work Effort Detail	HD	IT
1. Document&Meeting&Coordination		
2. Analysis& Design		
3. Development - Online, Batch program		
4. Unit test		
5. SIT		
6. Explain development specification to UAT		
7. Production environment		
- Prepare operation batch job, JCL on mainframe		

Local Intranet 100%

ตัวอย่างหน้าจอสำหรับใช้ติดตามงาน

Approved Request

Health Check: CS Name: Group Requester:

Request Status:

Results records 1-3 of about 3

Request ID	CS Name	Status	Requester	Created	Updated	Approved
Request 000001	Request 000001	P. Wait for Approval	Requester	Sep 25 08	Sep 25 08	Nov 24 08
Request 000002	Request 000002	P. Wait for Approval	Requester	Oct 02 08	Oct 02 08	Sep 25 08
Request 000003	Request 000003	M. In Change	Requester	Oct 02 08	Oct 02 08	Oct 07 08

Local intranet 100%

ตัวอย่างหน้าจอสำหรับ User ติดตามสถานะงานของหน่วยงานตนเอง

Approved Request

Health Check: CS Name: Group Requester:

Request Status:

Results records 1-1 of about 1

Request ID	CS Name	Status	Requester	Created	Updated	Approved
Request 000001	Request 000001	P. Wait for Approval	Requester	Sep 25 08	Sep 25 08	Sep 25 08

Local intranet 100%





**ประวัติผู้ศึกษา**

<b>ชื่อ</b>	รัฐประอร มะกรวัฒนะ
<b>วัน เดือน ปี</b>	5 ธันวาคม 2514
<b>สถานที่เกิด</b>	เขต ราชวิถี จังหวัด กรุงเทพมหานคร
<b>ประวัติการศึกษา</b>	วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย พ.ศ.2537
<b>สถานที่ทำงาน</b>	สายเทคโนโลยีสารสนเทศสัมพันธ์ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)
<b>ตำแหน่ง</b>	บริหารระดับ 2 เจ้าหน้าที่วัดผลเทคโนโลยีสารสนเทศ