



ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
ในหน่วยงานทดสอบและพัฒนา กรณีศึกษา บริษัทจำกัด (มหาชน)
แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี



โดย
โยชิตา จาสมุด

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะบริหารธุรกิจ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต
ปีการศึกษา 2565



**MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM FOR OPTIMIZING THE
EMPLOYEE'S PERFORMANCE OF TEST AND DEVELOPMENT
TEAM: A CASE STUDY OF PUBLIC LIMITED COMPANY
IN PATHUM THANI PROVINCE**

BY

YOSITA JASAMUT



**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
FACULTY OF BUSINESS ADMINISTRATION**

**GRADUATE SCHOOL, RANGSIT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2022**

วิทยานิพนธ์เรื่อง

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
ในหน่วยงานทดสอบและพัฒนา กรณีศึกษา บริษัทจำกัด (มหาชน)
แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี

โดย

โยชิตา จาสมุด

ได้รับการพิจารณาให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยรังสิต

ปีการศึกษา 2565

ผศ.ดร.พัฒน์ พิสิษฐเกษม

ประธานกรรมการสอบ

ดร.ชนะเกียรติ สมานบุตร

กรรมการ

ดร.ณกมล จันทร์สม

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(ผศ. ร.ต. หญิง ดร. วรณี สุขสาตรา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

20 กรกฎาคม 2565

Thesis entitled

**MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM FOR OPTIMIZING THE
EMPLOYEE'S PERFORMANCE OF TEST AND DEVELOPMENT
TEAM: A CASE STUDY OF PUBLIC LIMITED COMPANY
IN PATHUM THANI PROVINCE**

by

YOSITA JASAMUT

was submitted in partial fulfillment of the requirements
for the degree of Master of Business Administration

Rangsit University
Academic Year 2022

Asst.Prof. Phat Pisitkasem, Ph.D.

Chanakiat Samanbutra, Ph.D.

Examination Committee Chairperson

Member

Nakamol Chansom, Ph.D.

Member and Advisor

Approved by Graduate School

(Asst.Prof.Plт.Off. Vanee Sooksatra, D.Eng.)

Dean of Graduate School

July 20, 2022

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ เนื่องจากได้รับความช่วยเหลือและความอนุเคราะห์จาก ดร.ณกมล จันทร์สม อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้ความเอาใจใส่ คอยให้คำปรึกษาแนะนำเป็นอย่างดีมาโดยตลอดการทำวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ทั้งนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผศ.ดร.พัฒน พิสิษฐเกษม ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และ ดร.ชนะเกียรติ สมานบุตร กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะ เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัย อันเป็นผู้บริหาร ผู้จัดการ หัวหน้างาน ตลอดจนเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานที่ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ทุกท่าน ที่กรุณาเสียสละเวลามาให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่และน้องสาว ที่ให้การสนับสนุนและความช่วยเหลือในด้านจิตใจ เป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยในการศึกษาเล่าเรียนและในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ มาโดยตลอด ขอขอบคุณเหล่าเพื่อน ๆ ที่คอยให้คำปรึกษา พุดคุย สอบถาม และเป็นกำลังใจตลอดการทำวิทยานิพนธ์

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจบ้างไม่มากนักน้อย หากมีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

โยชิตา จาสมุด

ผู้วิจัย

6305406 : โยชิตา จาสมุด
 ชื่อวิทยานิพนธ์ : ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
 ของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนา กรณีศึกษา บริษัท
 จำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี
 หลักสูตร : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
 อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ณกมล จันทร์สม

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงาน ปัญหา และข้อเสนอแนะจากการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี เพื่อที่จะพัฒนาหรือแก้ไขการใช้ระบบสารสนเทศให้เหมาะสม และเป็นแนวทางในการนำไปใช้ในการบริหารองค์กรของผู้บริหาร การวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึก ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นผู้ใช้งานระบบจำนวน 15 ท่าน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพจากการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ คือ 1) ด้านการบริหารเวลา สามารถวางแผนการทำงาน จัดสรรเวลาทำงาน และสามารถกระตุ้นพนักงานให้มีความกระตือรือร้นในการทำงานเสร็จตามเวลาที่กำหนด 2) ด้านคุณภาพของงาน สามารถตรวจสอบความถูกต้องของงาน ทำให้ได้ผลงานที่ถูกต้องตามที่ได้รับมอบหมาย 3) ด้านปริมาณงาน ผู้บริหารและหัวหน้างานสามารถควบคุมปริมาณงาน และการตัดสินใจมอบหมายงานให้พนักงาน 4) ด้านการประหยัดทรัพยากร ลดการสิ้นเปลืองกระดาษ การประหยัดเวลาในการค้นหาข้อมูลที่ซับซ้อน ประหยัดเวลาในการประชุมหรือติดตามงาน ประหยัดเวลาในการทำสรุปผลรายงาน และประหยัดเวลาในการประสานงานกับแต่ละทีม และปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้งาน คือ 1) ด้านระบบสารสนเทศไม่ครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้งาน 2) ด้านการสื่อสารที่ทำให้เกิดการพูดคุยกันน้อยลง 3) ด้านบุคลากรที่มีปัญหาจากความร่วมมือของผู้ใช้งานระบบ โดยมีแนวทางในการแก้ปัญหาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ คือ ควรมีการติดตาม และประเมินผลการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อจัดการกับผู้ใช้งานเป็นระยะ เพื่อนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขระบบ โดยมีผู้บริหารและหัวหน้างานสนับสนุนให้พนักงานใช้งานระบบอย่างจริงจัง รวมไปถึงการพูดคุยถึงประโยชน์ ความสำคัญ และจัดอบรมการใช้งานระบบ (วิทยานิพนธ์มีจำนวนทั้งสิ้น 100 หน้า)

คำสำคัญ: ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร, ระบบจัดการงาน, ประสิทธิภาพในการทำงาน

ลายมือชื่อนักศึกษา ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

6305406 : Yosita Jasamut
 Thesis Title : Management Information System for Optimizing the Employee's
 Performance of Test and Development Team: A Case Study of Public
 Limited Company in Pathum Thani Province
 Program : Master of Business Administration
 Thesis Advisor : Nakamol Chansom, Ph.D.

Abstract

The objectives of this research were to investigate the effectiveness of the management information system implemented in a public limited company in Pathum Thani province as well as to explore problems and suggestions from the implementation of such system. This study employed qualitative research methods. Data were collected from 15 users of this system using a structure in-depth interview as a data collection tool. The study revealed that the system was effective in four areas. The first one was time management. The system helped the users in planning and managing their time. In addition, this system also helped the users to be enthusiastic and complete the tasks on time. The second aspect was that the system could enhance the quality and accuracy of the assigned tasks. The third one was about the workload. The system helped the managers and supervisors to control the workload and make the right decisions on the assignment of tasks. The last one was about resource saving. The system could reduce the use of paper and time for searching the information, time for a team meeting and follow-up, time for writing reports, and time for coordination. The problems from the implementation of this system included 1) the system did not cover the needs of users; 2) it decreased the interaction among the team members; 3) there were still some problems in terms of the users' cooperation. Therefore, it was suggested that the system evaluation must be done frequently in order to improve the system to match the users' needs. Furthermore, the managers and supervisors should encourage employees to use this system by mentioning the benefits and importance of the system as well as organizing a training session for the employees so that they would be familiar with the system.

(Total 100 pages)

Keywords: Management Information System, Task management, Work efficiency

Student's Signature Thesis Advisor's Signature

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ช
สารบัญรูป	ซ
บทที่ 1	
บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	4
1.3 ขอบเขตการวิจัย	5
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.5 ขั้นตอนการวิจัย	6
1.6 นิยามศัพท์	6
บทที่ 2	
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง / ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System)	8
2.1.1 ความหมายของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ	8
2.1.2 โครงสร้างของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ	10
2.1.3 คุณสมบัติของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ	12
2.1.4 ตัวอย่างการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ	14
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี	17
2.2.1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model)	17
2.2.2 แบบจำลองเทคโนโลยีที่ส่งผลประสิทธิภาพ (The Technology-to-Performance Chain)	18

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
	21
	23
	34
บทที่ 3	43
3.1	43
3.2	44
3.3	45
3.4	46
3.5	47
3.6	47
บทที่ 4	48
4.1	48
4.2	66
บทที่ 5	76
5.1	76
5.2	80
5.3	86

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	89
ภาคผนวก	94
ภาคผนวก ก	95
แบบสัมภาษณ์ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในหน่วยงาน ทดสอบและพัฒนา กรณีศึกษา บริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานี	
ภาคผนวก ข	97
ตัวอย่างข้อมูลการถอดเทปสัมภาษณ์ (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15)	
ประวัติผู้วิจัย	100



สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	แสดงสิทธิ์การเข้าถึงระบบจัดการงาน	24
2.2	สรุปแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานจากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
3.1	แสดงรายละเอียดของผู้ให้สัมภาษณ์และข้อมูลวันที่และเวลาที่สัมภาษณ์	44
3.2	แสดงแบบสัมภาษณ์ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการใน การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน วิทยาลัยฯ บริษัทจำกัด มหาวิทยาลัยในจังหวัดปทุมธานี	46
4.1	วิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการ บริหารจัดการของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัท จำกัดมหาวิทยาลัยในจังหวัดปทุมธานี	60
4.2	วิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการ บริหารจัดการของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัท จำกัดมหาวิทยาลัยในจังหวัดปทุมธานี	72

สารบัญรูป

รูปที่		หน้า
1.1	ขั้นตอนการวิจัย	6
2.1	แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptance Model	18
2.2	ทฤษฎีการใช้ประโยชน์ Utilization Focus	19
2.3	ทฤษฎีความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี Task-Technology Fit	19
2.4	ทฤษฎีที่ผสมผสานระหว่างทฤษฎีการใช้ประโยชน์และทฤษฎีความเหมาะสม	20
2.5	แบบจำลองเทคโนโลยีที่ส่งผลประสิทธิภาพ The Technology-to-Performance Chain	20
2.6	แสดงหน้าระบบยืนยันตัวตน	25
2.7	แสดงหน้าระบบนำเข้าข้อมูลงาน	26
2.8	แสดงหน้าระบบบันทึกความก้าวหน้าของงาน	27
2.9	แสดงหน้าตารางสรุปผลงานที่ได้รับมอบหมาย	28
2.10	แสดงหน้าตารางสรุปผลงานที่มอบหมายให้ผู้อื่น	29
2.11	แสดงหน้าแผนภูมิสรุปรงานของหน่วยงาน	30
2.12	แสดงหน้าแผนภูมิสรุปรงานของพนักงานแต่ละคน	32
2.13	แสดงหน้าแผนภูมิสรุปรงานของพนักงานทุกคนในหน่วยงาน	33
2.14	แสดงหน้าระบบค้นหาข้อมูลงาน	34

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเติบโต การดำเนินงานและการบริหารจัดการของธุรกิจเป็นอย่างมาก การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เป็นการสร้างโอกาส ความสามารถในการแข่งขัน สนับสนุนการบริหารธุรกิจของผู้บริหาร และทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อธุรกิจได้ โดยองค์กรสามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้งานในด้านต่าง ๆ ในองค์กรได้ เช่น การใช้ระบบสารสนเทศในการเก็บ บันทึกข้อมูลลงในฐานข้อมูลแทนการจดบันทึกลงกระดาษ การใช้ระบบสารสนเทศในการทำระบบบัญชี ระบบสินค้าคงคลัง ระบบการทำงานแบบกลุ่มเพื่อให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การสื่อสารหรือการประชุมทางไกล การแบ่งปันเอกสารหรือข้อมูลระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ซึ่งช่วยสนับสนุนการทำงานและการตัดสินใจแบบกลุ่มได้ เมื่อองค์กรมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการทำงานหลาย ๆ ฝ่ายงาน ก็จะทำให้เกิดข้อมูลในระบบสารสนเทศขององค์กรในปริมาณมาก และผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อวางแผนการทำงาน และใช้ตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจเพื่อเพิ่มโอกาสและความสามารถในการแข่งขัน ทำให้ธุรกิจก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น โดยจำแนกระบบสารสนเทศตามลักษณะการนำไปใช้งานในองค์กรธุรกิจ ได้ดังนี้ (Christiansen, 2021)

1) ระบบการประมวลผลทางธุรกิจ (Transaction Processing System : TPS)

เป็นระบบสารสนเทศที่เกี่ยวกับการบันทึกและประมวลข้อมูลที่เกิดจากธุรกรรม การปฏิบัติงานประจำ หรืองานขั้นพื้นฐานขององค์กร เช่น การซื้อขายผลิตภัณฑ์และบริการ ข้อมูลการจัดส่งสินค้า ข้อมูลสินค้าคงคลัง ข้อมูลการจ้างงาน ข้อมูลความสัมพันธ์กับลูกค้า ซึ่งการใช้งานระบบการประมวลผลทางธุรกิจในองค์กรจะทำให้ข้อมูลถูกจัดเก็บอย่างปลอดภัย มีความถูกต้อง และลดความผิดพลาดจากมนุษย์

2) ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automatic System: OAS)

เป็นระบบที่อาศัยเครื่องมือแบบอัตโนมัติ และระบบสื่อสารเชื่อมโยงข่าวสารระหว่างเครื่องมือเหล่านั้นเข้าด้วยกัน มีจุดมุ่งหมายให้เป็นระบบที่ไม่ใช้กระดาษ (Paperless System) ส่งข่าวสารถึงกันด้วยข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange) โดยการนำไปโปรแกรม

ประยุกต์มาใช้ในการทำงาน เช่น โปรแกรมประมวลผลคำ (Word Processing) หรือ โปรแกรมที่ใช้สำหรับติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร เช่น อีเมล (Email) หรือ วอยซ์เมล (Voice Mail) ซึ่งการใช้งานระบบสำนักงานอัตโนมัติจะช่วยปรับปรุงการสื่อสารระหว่างพนักงาน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการความรู้ได้

3) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System: MIS)

เป็นระบบที่รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศทั้งหมดในองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของผู้บริหารในการวางแผนและตัดสินใจ เช่น ข้อมูลสรุปยอดขายประจำปี งบประมาณประจำปี รายงานปัญหาจากสถานการณ์ต่าง ๆ ข้อมูลประสิทธิภาพการทำงาน

4) ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System: DSS)

เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นมาจากระบบ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) โดยระบบจะทำหน้าที่จัดเตรียม ประมวลผลข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็น เพื่อช่วยผู้บริหารในการตัดสินใจที่ประกอบด้วยปัจจัยที่ซับซ้อน หรือสถานการณ์ที่ไม่ปกติ ซึ่งเป็นระบบที่สนับสนุนความต้องการของผู้บริหารแต่ละคน

5) ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง (Executive Information System: EIS หรือ Executive Support Systems: ESS)

เป็นระบบที่สร้างขึ้นเพื่อสนับสนุนสารสนเทศและการตัดสินใจสำหรับผู้บริหารระดับสูง โดยพัฒนาขึ้นมาจากระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (DSS) โดยรองรับการตัดสินใจที่ซับซ้อน ต้องการความเร็วแม่นยำ และมีผลกระทบต่อองค์กร โดยใช้ข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กร เช่น ข้อมูลกฎหมาย ภาษี ข้อมูลคู่แข่งรายใหม่ เป็นต้น

6) ระบบผู้เชี่ยวชาญ (Artificial Intelligence: AI หรือ Expert System: ES)

เป็นระบบที่ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์กลายเป็นผู้เชี่ยวชาญการณ์ในสาขาใดสาขาหนึ่งคล้ายกับมนุษย์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้มากกว่าการจัดการสารสนเทศ เพื่อให้คอมพิวเตอร์สามารถวิเคราะห์เหตุผล และตัดสินใจเช่น การประมวลผลภาษาธรรมชาติ (Natural Language Processing), ศาสตร์ด้านหุ่นยนต์ (Robotics), ระบบการมองเห็น (Vision Systems), ระบบการวิเคราะห์และวางแผนการตลาด เป็นต้น

ระบบจัดการงาน (Task management) เป็นหนึ่งในระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ (Management Information System: MIS) ซึ่งเป็นระบบสารสนเทศที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงาน ตั้งแต่การวางแผนงาน บริหารจัดการทรัพยากรต่าง ๆ ติดตามผลและขั้นตอนการทำงาน รวมไปถึงการดูภาพรวมการทำงานให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ มีแนวคิดการสื่อสารกันโดย

ใช้งานเป็นประเด็นหลัก ซึ่งจะบันทึกรายละเอียดต่าง ๆ ของงานไว้เป็นระบบ ไม่ว่าจะป็นงานส่วนตัวหรืองานที่ทำร่วมกันเป็นทีม เพื่อประสานการทำงานของสมาชิกในทีมให้ดำเนินไปอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ มองเห็นเป้าหมายเดียวกัน แสดงหน้าที่และความรับผิดชอบของสมาชิกแต่ละคนอย่างชัดเจน โดยระบบจัดการงานมีความสามารถในการจัดหมวดหมู่งานให้เป็นระเบียบ เพื่อให้ง่ายต่อการตรวจสอบย้อนหลัง สามารถติดตามสถานะหรือความก้าวหน้าของงาน และสามารถรายงานภาพรวมและวัดผลสำเร็จของงานได้ ระบบจัดการงานเป็นระบบที่มีความยืดหยุ่นสามารถประยุกต์ใช้แตกต่างกันขึ้นอยู่กับวิธีการและกระบวนการทำงานของแต่ละองค์กร เช่น ใช้ในการบริหารจัดการ โครงการที่มีเป้าหมาย ขอบเขตการดำเนินงาน มีกรอบระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดชัดเจน มีการวางแผนงาน โดยแบ่งย่อยงานและหน้าที่ต่าง ๆ ตามลำดับความสำคัญ และจัดสรรให้แก่ผู้ที่มีความรับผิดชอบหรือสมาชิกในทีมตามความเหมาะสมและความสามารถ ใช้ในการมองภาพรวมการทำงานของผู้บริหารเพื่อตรวจสอบความตติซัดในการทำงานและสามารถทำการแก้ไขได้อย่างทันที และยังสามารถสังเกตการทำงานของทีมและสมาชิกในทีมแต่ละคนเพื่อช่วยในการจัดสรร หรือแบ่งเบางานและใช้ในการประเมินประสิทธิภาพการทำงานต่อไปในอนาคต (Throughwave Thailand, 2015)

หน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ก็ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งก็คือระบบจัดการงาน (Task Management) ที่ออกแบบมาให้เหมาะสมกับการทำงานของหน่วยงาน มาใช้ในการบริหารจัดการงานของพนักงานในหน่วยงานเมื่อต้นปี พ.ศ.2564 เพื่อช่วยในการวางแผนการทำงาน บริหารจัดการงานและจัดสรรงานให้พนักงาน ภาพรวมการทำงานของพนักงาน รวมทั้งติดตามผลงาน ขั้นตอนการทำงาน และความก้าวหน้าของงาน เพื่อการบริหารจัดการภายในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยนำมาใช้ในการจัดหมวดหมู่งานให้เป็นระบบ เพื่อความสะดวกในการเรียกดูข้อมูลงานย้อนหลัง ติดตามสถานะหรือความก้าวหน้าของงาน เพื่อวางแผนในการส่งมอบงานภายในเวลาที่กำหนด อีกทั้งยังนำมาใช้ในการจัดเก็บและบันทึกเอกสารต่าง ๆ ให้อยู่ในระบบเดียวกัน เพื่อง่ายต่อการค้นหา และลดจำนวนเอกสารซ้ำซ้อนและการกระจัดกระจายของข้อมูลจากการเก็บแบบเดิม ซึ่งเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์ตัวเอง ไม่มีการแบ่งปันข้อมูลกัน และยังนำมาใช้บันทึกรายละเอียดการทำงานประจำวัน เพื่อใช้ตรวจสอบการทำงานหรือกิจกรรมของพนักงานรายบุคคล และผู้บริหารสามารถใช้เป็นข้อมูลในการประเมินประสิทธิภาพการทำงานประจำปีของพนักงานได้ จากเดิมที่ให้พนักงานแต่ละคนบันทึกลงกระดาษ และมีการจัดเก็บที่ไม่เป็นระบบ แสดงรายงานภาพรวมความสำเร็จของงาน เพื่อใช้ในการวางแผนการดำเนินงานต่อไป โดยระบบจัดการงาน (Task Management) ที่หน่วยงานทดสอบและพัฒนา

ของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานีนำมาใช้งาน สามารถเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็วทุกที่ ทุกเวลาผ่านทางเว็บไซต์ และสมาร์ตโฟน ทำให้ลดเวลาและขั้นตอนการทำงานให้กับพนักงานในหน่วยงานได้ ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารของหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี จึงสนับสนุนให้พนักงานใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อจัดการงานในการทำงาน เพื่อคาดหวังที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับพนักงานทุกคนในหน่วยงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงานของผู้บริหารเอง

จากความเป็นมาและความสำคัญข้างต้นที่ได้กล่าวมา ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญที่ศึกษาแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการนำระบบสารสนเทศเพื่อจัดการเข้ามาใช้ในการบริหารหน่วยงานหรือองค์กร และในการที่จะศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานจากการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี เพื่อที่จะพัฒนาหรือแก้ไขการใช้ระบบสารสนเทศให้เหมาะสม และนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี

1.2.3 สร้างแนวทางในการแก้ไขปัญหา และเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการที่นำเข้ามาใช้บริหารการทำงาน of พนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี

1.3 ขอบเขตในการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ปัญหา และข้อเสนอแนะจากการนำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการมาใช้ในการทำงานของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี

ขอบเขตด้านพื้นที่

หน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี

ขอบเขตด้านประชากร

ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 15 ท่าน โดยแบ่งตามตำแหน่งงานได้ ดังนี้ ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจจำนวน 1 ท่าน พนักงานระดับหัวหน้างานจำนวน 3 ท่าน และพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 11 ท่าน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

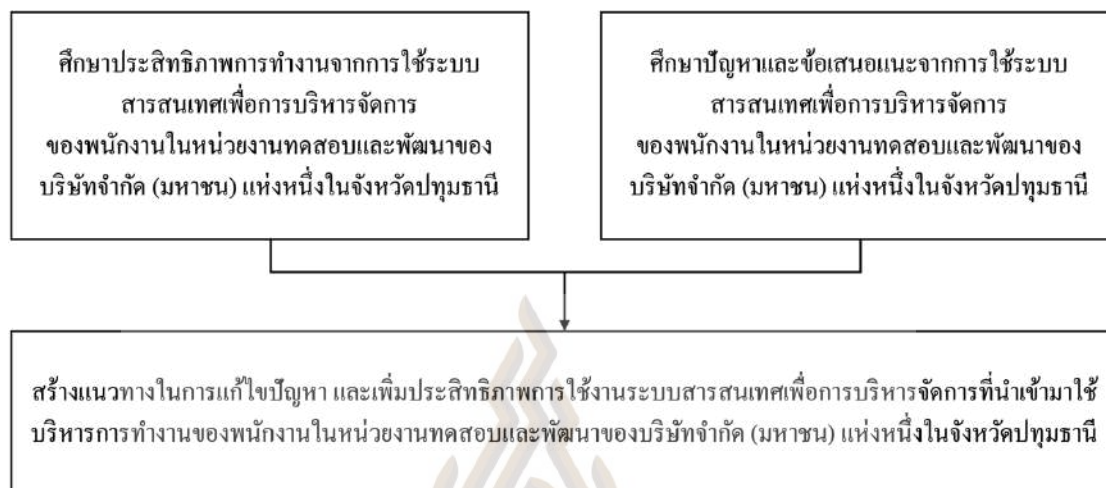
ผู้วิจัยกำหนดไว้เป็นช่วงเวลาระหว่างเดือนสิงหาคม พ.ศ.2564 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ.2565

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ข้อมูลที่ได้จากการทำวิจัยทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้นของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี จากการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ

1.4.2 ข้อมูลที่ได้จากการทำวิจัยทำให้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา และเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการที่นำเข้ามาใช้บริหารการทำงาน of พนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี

1.5 ขั้นตอนการวิจัย



รูปที่ 1.1 ขั้นตอนการวิจัย

1.6 นิยามศัพท์

เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้มีความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดนิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System : MIS) หมายถึง ระบบที่รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ อย่างมีระบบ จากนั้นนำมาประมวลผลและจัดรูปแบบให้ได้สารสนเทศที่ต้องการ เพื่อนำไปใช้สนับสนุนการวางแผน การควบคุม การทำงานขององค์กร และการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ ของผู้บริหาร

ระบบจัดการงาน (Task Management) หมายถึง ระบบสารสนเทศที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงาน ตั้งแต่การวางแผนงาน บริหารจัดการทรัพยากรต่าง ๆ ติดตามผลและขั้นตอนการทำงาน รวมไปถึงการคุณภาพรวมการทำงานให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้

ประสิทธิภาพในการทำงาน (Work Efficiency) หมายถึง การกระทำของบุคคลในการใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และประสิทธิภาพเป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด

หน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี
หมายถึง หน่วยงานที่ใช้เป็นกรณีศึกษาประสิทธิภาพการทำงาน ปัญหา และข้อเสนอแนะจากการใช้
ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัท
จำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี



บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง / ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนา กรณีศึกษา บริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษารวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เพื่อให้การศึกษามีความน่าเชื่อถือและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษามีดังนี้

2.1 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management Information System: MIS)

2.1.1 ความหมายของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

2.1.2 โครงสร้างของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

2.1.3 คุณสมบัติของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

2.1.4 ตัวอย่างการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี

2.2.1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model)

2.2.2 แบบจำลองเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ (The Technology-to-Performance Chain)

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management Information System: MIS)

2.1.1 ความหมายของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

MIS หรือ Management Information System เป็นคำที่ประกอบด้วย Management หมายถึง การจัดการหรือการบริหาร Information หมายถึง สารสนเทศ และ System หมายถึง ระบบ ซึ่งคำว่า

“ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ” (Management Information System) นั้นมีผู้ให้คำจำกัดความไว้แตกต่างกันหลายแนวทางตามทัศนะความคิดเห็น ดังมีตัวอย่างที่น่าสนใจนี้

Kennevan (1970) ให้นิยามระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการว่าเป็นวิธีการจัดระบบข้อมูลในอดีต ปัจจุบัน ที่เกี่ยวข้องกับดำเนินงานทั้งภายในและภายนอก เพื่อสนับสนุนการวางแผน การควบคุม และวิธีการดำเนินงานขององค์กร โดยให้ข้อมูลในกรอบเวลาที่เหมาะสมเพื่อช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร

Teichroew and Sayani (1971) ได้ให้คำจำกัดความว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการประกอบไปด้วยระบบย่อย 2 ระบบ คือระบบการจัดการ และระบบประมวลผลข้อมูล โดยระบบการจัดการ ประกอบด้วย องค์กร วัตถุประสงค์ บุคคลหรือบุคลากรในองค์กร และกฎหรือขั้นตอนการทำงาน ส่วนระบบประมวลผลข้อมูล ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ (Hardware) โปรแกรม และขั้นตอนอื่นๆ ดังนั้น ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการเป็นระบบที่จัดระเบียบข้อมูลเป็นรายงาน เพื่อตอบสนองความต้องการข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดการ

Davis (1974) กล่าวว่า เป็นระบบบูรณาการระหว่างคนและเครื่องจักร ที่ให้ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการทำงาน การจัดการ และการตัดสินใจในองค์กร

Schoderbeck, Kefalas, and Charles (1975) กล่าวว่า เป็นระบบมนุษย์และเครื่องจักรที่ให้ การสนับสนุนครอบคลุมทั้งการตัดสินใจ และการดำเนินงานในรูปแบบทางสังคมและองค์กร

Kelly (1984) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการคือความพยายามของมนุษย์ในการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อรวบรวม จัดเก็บ และกู้คืนข้อมูล ผสมผสานกับการใช้ระบบการสื่อสารเพื่อทำให้งานขององค์กรมีการจัดการที่ดี

Long (1989) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการเป็นสิ่งที่ครอบคลุม โครงสร้างของฐานข้อมูลและการไหลของข้อมูลในทุกระดับขององค์กร โดยการรวบรวม แลกเปลี่ยน และนำเสนอข้อมูลที่ตอบสนองความต้องการขององค์กร

Momeni (1993) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศเป็นวิธีแบบทางการในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และทันเวลา เพื่ออำนวยความสะดวกในขั้นตอนการตัดสินใจของผู้บริหารในระหว่างการวางแผน ควบคุม และตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับองค์กร

McLeod (1998) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการเป็นระบบคอมพิวเตอร์ที่นำเสนอ ข้อมูลแก่ผู้ใช้งาน

ดังนั้น ความหมายของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System) สรุปได้ว่า เป็นระบบการจัดการที่ผสมผสานความสามารถของมนุษย์และคอมพิวเตอร์ โดยประกอบด้วยหน้าที่หลัก 2 ประการคือ การเก็บรวบรวมข้อมูล และการประมวลผลข้อมูล โดยรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ อย่างมีระบบ จากนั้นนำมาประมวลผลและจัดรูปแบบให้ได้สารสนเทศที่ต้องการ เพื่อนำไปใช้สนับสนุนการวางแผน การควบคุม การทำงานขององค์กร และการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ ของผู้บริหาร

2.1.2 โครงสร้างของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

Awad (1988) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการเป็นการบูรณาการระหว่างคอมพิวเตอร์และผู้ใช้งานระบบ โดยให้ข้อมูลที่จำเป็นเพื่อนำไปใช้สนับสนุนการทำงานและการตัดสินใจ โดยมีองค์ประกอบหลักของระบบ ดังนี้

- 1) ระบบบูรณาการที่ให้บริการแก่ผู้ใช้งานจำนวนมาก
- 2) ระบบคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงข้อมูลผ่านฐานข้อมูล
- 3) ส่วนที่ใช้ตอบโต้ระหว่างผู้ใช้และระบบ โดยตอบสนองทั้งชั่วคราวและทันที
- 4) ส่วนที่แสดงผล และนำเสนอข้อมูลให้กับผู้บริหารทุกระดับ
- 5) การสนับสนุนการดำเนินงาน และการตัดสินใจ

Davis (2003) กล่าวว่า โครงสร้างของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (The structure of a management information system) ประกอบด้วย โครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิค ฐานข้อมูลและที่เก็บข้อมูลอื่น ๆ ระบบประมวลผลธุรกรรม ระบบปฏิบัติการ และระบบสนับสนุนการบริหารและจัดการ โดยอธิบายได้ดังนี้

- 1) โครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิค ประกอบด้วยคอมพิวเตอร์และฮาร์ดแวร์ที่

เกี่ยวกับการสื่อสาร ซอฟต์แวร์ระบบ และซอฟต์แวร์เพื่อการจัดการพื้นที่เก็บข้อมูล เพื่อใช้ในการประมวลผล การสื่อสาร และความสามารถในการจัดเก็บที่จำเป็นต่อซอฟต์แวร์แอปพลิเคชัน รวมไปถึงเครือข่ายธุรกรรม แฟกซ์ โทรศัพท์ และอื่น ๆ โดยอาจมีข้อกำหนดในการใช้เทคโนโลยีที่หลากหลาย เช่น ระบบส่วนกลาง ระบบสำหรับแผนกในองค์กร ระบบสำหรับกลุ่มคน หรือระบบสำหรับบุคคลในบุคคลหนึ่ง

2) ฐานข้อมูลและที่เก็บข้อมูลอื่น ๆ มีความจำเป็นต่อการทำธุรกรรม การดำเนินการ การวิเคราะห์ข้อมูล การตัดสินใจ คำอธิบายและเหตุผล และกฎหมายหรือข้อกำหนดของรัฐบาล โดยมีขอบเขตของที่เก็บข้อมูลแตกต่างกัน เช่น ที่เก็บข้อมูลสำหรับองค์กร สำหรับบางส่วนขององค์กร สำหรับกลุ่มคน หรือสำหรับบุคคล โดยสามารถจัดเก็บข้อมูลขององค์กรได้ดังนี้ ข้อความและสารสนเทศเกี่ยวกับผลการวิเคราะห์ข้อมูล รายงาน เอกสาร ผลการค้นหาข้อมูล อีเมล แฟกซ์ การสนทนา ขั้นตอนการดำเนินงานขององค์กรเกี่ยวกับการวิเคราะห์และตัดสินใจ

3) ระบบประมวลผลธุรกรรม เป็นระบบที่บันทึกและประมวลผลธุรกรรมทางธุรกิจ เช่น การรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า การสั่งซื้อกับผู้ขาย การชำระเงิน เป็นต้น

4) ระบบปฏิบัติการ เป็นระบบเพื่อกำหนดตารางเวลา และชี้้นำการดำเนินงานขององค์กรเมื่อมีการผลิตและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์

5) ระบบสนับสนุนการบริหารและการจัดการ เป็นระบบที่สนับสนุนความรู้ของผู้ปฏิบัติงานในการทำงานแบบรายบุคคลและการทำงานร่วมกันกับผู้อื่น โดยสนับสนุนข้อมูล ผลการวิเคราะห์ รายงาน เพื่อใช้ในการควบคุมการปฏิบัติงาน ควบคุมการจัดการ และการวางแผนเชิงกลยุทธ์

ซึ่งสอดคล้องกับ สุภัตรา ทรัพย์อุปการ (2562) อธิบายเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการที่มีคุณภาพ จะต้องรวบรวมและประมวลผลข้อมูลที่มีรายละเอียดต่าง ๆ ให้อยู่ในรูปแบบของรายงาน เช่น การสรุปผลการวิเคราะห์ การวางแผนการดำเนินงาน การประเมินผลตามเป้าหมาย เพื่อใช้เป็นตัวช่วยในการจัดการงานของผู้บริหาร ซึ่งระบบสารสนเทศนั้นต้องมียังประกอบ ดังต่อไปนี้

1) เครื่องมือในการสร้างระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ประกอบด้วย (1) ฮาร์ดแวร์ (Hardware) คือ คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่จำเป็นในการประมวลผล (2) ซอฟต์แวร์ (Software) คือ ชุดคำสั่งที่ใช้ในการประมวลผล และสรุปผล (3) ฐานข้อมูล (Database) คือ ที่เก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงและนำมาใช้งาน นำไปสู่ระบบสารสนเทศที่มีความสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ

2) ขั้นตอนวิธีการประมวลผล คือ การประมวลผลข้อมูลภายในระบบ เพื่อสร้างสารสนเทศที่ต้องการ ได้แก่ การประมวลผลข้อมูลทั่วไป การประมวลผลข้อมูลที่มีรายละเอียดมาก การประมวลผลตามระยะเวลาเป็นเกณฑ์ ซึ่งเป็นการประมวลผลข้อมูลที่ได้รับข้อมูลเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์แล้วทำการประมวลผลทันที โดยไม่มีการเก็บสะสมข้อมูล

3) การจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศเพื่อสร้างเป็นฐานข้อมูล คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลไว้เป็นศูนย์กลาง และสามารถแบ่งปันข้อมูลให้ใช้งานร่วมกันได้ เพื่อลดความซ้ำซ้อนของการจัดเก็บข้อมูล

4) การแสดงผลลัพธ์ คือ การนำเสนอสารสนเทศที่สามารถเรียกใช้งานได้ทันที แสดงผลได้รวดเร็ว ปกติมักจะอยู่ในรูปแบบของแผนภูมิ

5) การจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรข้อมูล เพื่อควบคุมการทำงานของระบบให้ดำเนินอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น พัฒนาระบบที่รองรับการขยายตัวของจำนวนพนักงานและปริมาณงานขององค์กรที่เพิ่มขึ้น ระบบที่สนับสนุนให้ผู้บริหารสามารถปฏิบัติงานในกรอบเวลาที่สั้นลง พัฒนาศักยภาพของระบบสารสนเทศ ไม่เพียงใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจ แต่อาจใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อทางด้านธุรกิจ และการพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีความทันสมัย ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

สรุปได้ว่า โครงสร้างของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (The structure of a management information system) ประกอบด้วย 1) โครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิค เช่น คอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ 2) ฐานข้อมูลหรือสถานที่จัดเก็บข้อมูล 3) ระบบประมวลผลข้อมูล 4) ระบบสนับสนุนการบริหารจัดการที่ใช้แสดงผลการวิเคราะห์ รายงาน และแผนภูมิ 5) ระบบจัดการข้อมูล เพื่อควบคุมการทำงานของระบบให้มีประสิทธิภาพ

2.1.3 คุณสมบัติของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการให้มีประสิทธิภาพนั้น ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมากคือข้อมูลและสารสนเทศ โดยข้อมูลและสารสนเทศที่ดีควรมีลักษณะดังนี้

1) สามารถเข้าถึงได้ (Accessible) สารสนเทศที่ดีควรเข้าถึงได้ง่าย เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลในรูปแบบที่ถูกต้องในเวลาที่เหมาะสมเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน

2) ความเที่ยงตรง (Accurate) สารสนเทศที่ดีต้องมีความเที่ยงตรง ถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด เนื่องจากการที่ข้อมูลที่ไมถูกต้องถูกป้อนเข้าสู่กระบวนการ จะเรียกข้อมูลนี้ว่า ขยะ

3) ความสมบูรณ์ (Complete) สารสนเทศที่ดีต้องมีข้อมูลที่ประกอบด้วยข้อเท็จจริงที่สำคัญอย่างครบถ้วน เช่น รายงานการลงทุน ที่ไม่มีข้อมูลต้นทุนที่สำคัญ จะถือว่าเป็นสารสนเทศที่ไม่สมบูรณ์

4) ความคุ้มค่า (Economical) สารสนเทศที่ดีควรมีความคุ้มค่า โดยที่ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจต้องสร้างความสมดุลระหว่างคุณค่าของข้อมูลและต้นทุนในการผลิต

5) ตรงประเด็น (Relevant) สารสนเทศที่ดีต้องมีความสำคัญกับงานที่ต้องการวิเคราะห์ มีข้อมูลตรงกับความต้องการของผู้ใช้

6) ความน่าเชื่อถือ (Reliable) สารสนเทศที่ดีควรมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งขึ้นอยู่กับความน่าเชื่อถือของวิธีการเก็บรวบรวมหรือแหล่งที่มาของข้อมูล

7) ความปลอดภัย (Secure) ข้อมูลควรปลอดภัยจากการเข้าถึงโดยผู้ใช้ที่ไม่ได้รับอนุญาต

8) ความทันเวลา (Timely) สารสนเทศที่ดีต้องมีความทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

9) สามารถตรวจสอบได้ (Verifiable) สารสนเทศที่ดีต้องสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ โดยอาจตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้จากหลาย ๆ แหล่งที่มา (Reynolds & Stair, 2020)

การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการให้มีความสอดคล้อง ความถูกต้อง และเกิดประโยชน์ต่อองค์กร ต้องคำนึงถึงคุณสมบัติ 4 ข้อ ดังนี้

1) ความสามารถในการจัดการข้อมูล (Data Manipulation) ระบบควรมีความสามารถในการเพิ่ม แก้ไข และจัดการข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาได้ เพื่อให้เป็นสารสนเทศที่มีความทันสมัยของข้อมูล พร้อมนำไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security) ระบบควรมีความสามารถในการรักษาข้อมูลขององค์กร และจำกัดการใช้งานเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น เพื่อไม่ให้ข้อมูลสำคัญรั่วไหลไปสู่บุคคลภายนอก และคู่แข่งทางธุรกิจ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรได้

3) ความยืดหยุ่น (Flexibility) ระบบควรมีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และสามารถนำไปใช้ในวัตถุประสงค์ที่ต่างกัน เช่น ระบบสารสนเทศที่รายงานข้อมูลตามความต้องการของผู้บริหาร รายงานข้อมูลตามสถานะการณ์ รายงานข้อมูลจากเหตุการณ์ที่ผิดปกติ เป็นต้น

4) ความพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) ควรพัฒนาระบบให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน มีความเหมาะสม ใช้งานง่าย และทำให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจ เพื่อที่จะกระตุ้นหรือโน้มน้าวให้เกิดการใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการทำระบบสารสนเทศค่อนข้างสูง จึงต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพการใช้งานระบบให้มากที่สุด (สุภัตตรา ทรัพย์อุปการ, 2562)

จะเห็นได้ว่า คุณสมบัติของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของสุภัตตรา ทรัพย์อุปการ (2562) เป็นการนำลักษณะที่ดีของสารสนเทศของ Reynolds and Stair (2020) มาประยุกต์ใช้ซึ่งมีความสอดคล้องกัน

2.1.4 ตัวอย่างการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

Enterprise Resource Planning (ERP) หรือ การบริหารทรัพยากรขององค์กร หมายถึง การวางแผนบริหารจัดการองค์กรให้สามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยระบบ ERP จะทำหน้าที่เชื่อมโยงข้อมูล และกระบวนการทั้งหมดที่เกิดขึ้นในองค์กรนั้นให้สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นระบบเดียว การดำเนินงานในองค์กรหนึ่ง ๆ จะมีระบบข้อมูลภายในที่เป็นพื้นฐาน ได้แก่ ระบบงานทางด้านบัญชี(แผนก/ฝ่ายบัญชี) และการเงิน(แผนก/ฝ่ายการเงิน) ระบบงานทรัพยากรบุคคล(แผนก/ฝ่ายบุคคล) ระบบการให้บริการบุคคลภายนอกองค์กร(แผนก/ฝ่ายพัสดุหรือการจัดซื้อจัดจ้าง) รวมไปถึง ระบบบริหาร/ติดตามประเมินผล(ผู้บริหารองค์กร) ซึ่งแต่ละแผนก/ฝ่าย จะมีกระบวนการทำงานที่ทำให้เกิดข้อมูลต่าง ๆ เพื่อช่วยให้เกิดการ บูรณาการข้อมูลขององค์กรจึงจำเป็นต้องมีการกำหนดกระบวนการทำงานที่ชัดเจน หรือการควบคุมกระบวนการต่าง ๆ นั้นด้วยซอฟต์แวร์เพื่อไม่ให้เกิดข้อมูลที่ซ้ำซ้อน ช่วยลดเวลาและขั้นตอนของการทำงาน ดังนั้น จึงทำให้เกิด ระบบ Enterprise Resource Planning หรือ ERP ขึ้น เพื่อทำให้องค์กรสามารถใช้ประโยชน์สูงสุดของทรัพยากร/ข้อมูลที่มีอยู่ อีกทั้งผู้บริหารองค์กรสามารถรับรู้สถานการณ์และปัญหาของงานต่าง ๆ ได้ทันที ทำให้สามารถนำข้อมูลไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการดำเนินงานได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2565)

Supply Chain Management (SCM) หรือ การจัดการ โซ่อุปทาน คือ การจัดการทั้งด้านอุปสงค์และอุปทาน การจัดหาวัตถุดิบและส่วนประกอบการผลิต การจัดเก็บ การติดตามสินค้า การรับคำสั่งซื้อ การจัดการคำสั่งซื้อ การจำหน่ายสินค้าทั่วทั้งสายการผลิต และการจัดส่งสินค้าแก่ลูกค้า จะเห็นว่า SCM ไม่ได้เกี่ยวข้องกับเพียงการเคลื่อนย้ายสินค้าเท่านั้น แต่เป็นภาพรวมที่ใหญ่กว่ามาก ดังนั้น SCM ที่มีประสิทธิภาพ จะทำให้กิจการได้เปรียบในการแข่งขัน นำมาซึ่งผลกำไรที่สูงสุด การวางแผนระดับปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพ จะเพิ่มคุณค่า และอำนวยความสะดวกต่อการเชื่อมโยงในภาพรวม ทำให้เกิดความเข้าใจว่าการตัดสินใจในส่วนหนึ่งส่วนใดของสายโซ่ จะส่งผลกระทบต่อส่วนอื่น ๆ ในสายโซ่เดียวกัน ทั้งนี้ SCM จะมีขอบเขตที่กว้างไกลกว่า การวางแผนทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning, ERP) เพราะ SCM ได้ครอบคลุมไปถึงการจัดการตั้งแต่การวางแผนคัดเลือกการปรับปรุงสินค้า การพยากรณ์ การวางแผนจัดซื้อ การจัดหาแหล่งวัตถุดิบ การวางแผนการผลิต การขาย และการขนส่งสินค้า ตลอดจนการจัดการกับสินค้าคงคลัง ขณะที่ ERP จะเน้นไปที่ การควบคุมการปฏิบัติงาน และการจัดการสารสนเทศจากการทำธุรกรรม (Transaction) ที่เกิดขึ้นในโซ่อุปทาน (Sornwattana, 2008)

Transaction Processing System (TPS) หรือ ระบบประมวลผลรายการ คือ ระบบสารสนเทศที่ใช้ในการเปลี่ยนข้อมูลดิบจากการปฏิบัติงานให้อยู่ในรูปแบบที่เครื่องจักรสามารถอ่านได้ เก็บรายละเอียดรายการ ประมวลผลรายการและสั่งพิมพ์รายละเอียดรายการออกมาได้ ซึ่งรายการ (Transaction) คือ การกระทำพื้นฐานที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินการทางธุรกิจ เช่น การขายสินค้า การจองตั๋วเครื่องบิน การซื้อสินค้าผ่านบัตรเครดิตและการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าคงคลังจัดเป็นรายการทั้งสิ้น ระบบประมวลผลรายการนิยมใช้ในการประมวลผลบัญชี การขาย หรือประมวลผลข้อมูลสินค้าคงคลัง เนื่องจากข้อมูลเหล่านี้เป็นที่ต้องการของระบบสารสนเทศอื่น ๆ ในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งจัดหาสารสนเทศทั้งหมดที่หน่วยงานต้องการตามนโยบายของหน่วยงานหรือตามกฎหมาย เพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน เพื่อเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานประจำให้มีความรวดเร็ว เพื่อเป็นหลักประกันว่าข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานมีความถูกต้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและรักษาความลับได้ เพื่อเป็นสารสนเทศที่ป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบสารสนเทศที่ใช้ในการตัดสินใจอื่น เช่น MRS หรือ DSS สามารถแบ่งตามวิธีการประมวลผลข้อมูลได้ดังนี้

1) ระบบการประมวลผลแบบกลุ่ม (Batch Processing System) ข้อมูลจากหลายๆ รายการ จากผู้ใช้หลาย ๆ คน หรือจากช่วงเวลาหลาย ๆ ช่วง ถูกรวมเข้าด้วยกัน, นำเข้า และประมวลผลเหมือนเป็นกลุ่มเดียว ตัวอย่างเช่น ยอดขายรายวันซึ่งถูกประมวลผลเพียงวันละหนึ่งครั้ง

จะใช้ระบบการประมวลผลแบบกลุ่มนี้เมื่อข้อมูลไม่จำเป็นต้องปรับปรุงทันที และเมื่อมีข้อมูลจำนวนมากที่คล้ายกัน ต้องถูกประมวลผลในครั้งเดียวกัน

2) ระบบการประมวลผลแบบออนไลน์ (Online Processing System) รายการถูกประมวลผลเมื่อเกิดรายการนั้นขึ้น แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ 2.1) การประมวลผลเชิงรายการ (Transactional Processing) ข้อมูลถูกประมวลผลเมื่อป้อนข้อมูลเข้าโดยไม่ต้องเก็บไว้ประมวลผลในภายหลัง เช่น ระบบเช็ครายการสินค้าออกของร้านขายของชำ โดยระบบจะทำการออกใบเสร็จรับเงินที่แสดงรายการสินค้าทันทีหลังจากรายการสินค้าต่าง ๆ ที่ซื้อ ถูกประมวลผล 2.2) การประมวลผลแบบทันที (Real-time Processing) ใช้ในระบบควบคุม หรือระบบที่ต้องการให้เกิดผลสะท้อนกลับ เช่น ขบวนการควบคุมอุณหภูมิของห้องสรรพสินค้า การทำงานของการประมวลผลแบบทันที สามารถไปมีผลกระทบกับตัวรายการนั้น ๆ เอง ถ้าผู้ใช้หลายรายแข่งขันกันเพื่อใช้ทรัพยากรเดียวกัน เช่น การจองที่นั่งบนเครื่องบิน หรือที่นั่งในชั้นเรียนพิเศษ (ปริยาภรณ์ วงษาเทียม, 2560)

Office Automation System (OAS) หรือ ระบบสำนักงานอัตโนมัติ คือ ระบบสารสนเทศที่สามารถสร้าง (Create) เก็บข้อมูล (Store) ปรับปรุงข้อมูล (Modify) แสดงภาพ (Display) และติดต่อสื่อสารระหว่างระบบธุรกิจ โดยการใช้คอมพิวเตอร์และระบบเทคโนโลยีการสื่อสาร เข้ามาช่วย แทนการพูด เขียน หรือส่งรูปภาพแบบเดิม เป็นระบบที่สนับสนุนงานในสำนักงาน หรืองานธุรการของหน่วยงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่วนใหญ่เป็นการนำคอมพิวเตอร์มาเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายกับอุปกรณ์ต่าง ๆ ของสำนักงาน เพื่อประโยชน์ในการใช้งาน ระบบจะประสานการทำงานของบุคลากรรวมทั้งกับบุคคลภายนอก หรือหน่วยงานอื่น ระบบนี้จะเกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสาร โดยการใช้ซอฟต์แวร์ด้านการพิมพ์ การติดต่อผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ผลลัพธ์ของระบบนี้ มักอยู่ในรูปของเอกสาร กำหนดการ สิ่งพิมพ์ ข่าวสาร (สุภัชชา โพธิ์ศรี, 2555)

Executive Support System (ESS) หรือ ระบบสนับสนุนผู้บริหารระดับสูง ถูกออกแบบมาช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูงซึ่งใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ หรือแผนการดำเนินงานระยะยาวขององค์กร ระบบ ESS มีโครงสร้างที่เหมาะสมกับปัญหาแบบไม่มีโครงสร้าง จึงต้องเน้นที่ความอ่อนตัว ในการทำงานและสนับสนุนการสื่อสารมากกว่าที่จะสร้าง โปรแกรมประยุกต์ที่ออกแบบมาให้ทำงานเฉพาะด้านเหมือนในระบบ MIS เท่านั้น ระบบ ESS ใช้ข้อมูลทั้งจากภายนอกองค์กร เช่น ตารางการประกาศใช้กฎหมายใหม่ กำหนดการชำระภาษี หรือข้อความโฆษณาจากบริษัทคู่แข่ง และข้อมูลภายในองค์กร โดยข้อมูลที่ได้นั้นจะถูกกลั่นกรองข้อมูลและนำเสนอเฉพาะ

ส่วนที่มีความสำคัญ ต่อผู้บริหารระดับสูงซึ่งจะเน้นการใช้เทคโนโลยีขั้นสูงที่ช่วยให้การนำเสนอ มีความสะดวก และง่ายแก่การรับรู้มากที่สุด เช่น การใช้รูปภาพกราฟฟิก (กิตติศักดิ์ แก้วอุดร, 2556)

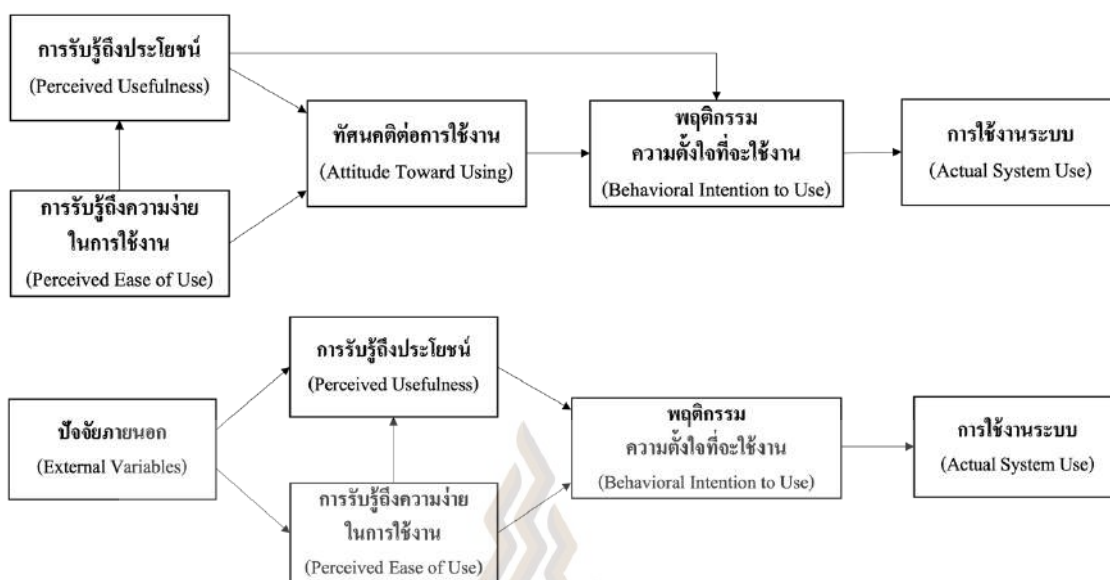
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี

2.2.1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model)

Davis (1989) ได้เสนอแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ระบบสารสนเทศขึ้นมา เพื่อศึกษาปัจจัยในการยอมรับผ่านพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี และเหตุผลในการที่ผู้ใช้งานไม่ยอมรับเทคโนโลยี เป็นแนวทางแก้ไขปัญหาลักษณะเกี่ยวกับระบบสารสนเทศที่เหมาะสม มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อหาปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อความเชื่อ ทศนคติ และความตั้งใจภายใน โดยพัฒนามาจากแนวคิดทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล TRA (Theory of Reasoned Action) ซึ่งเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมความตั้งใจที่มีผลมาจากทัศนคติ และบรรทัดฐานทางสังคมของ Fishbein and Ajzen (1975)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี หรือ TAM เชื่อว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรยอมรับเทคโนโลยี คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) โดยการรับรู้ถึงประโยชน์ ถูกนิยามว่าเป็นความคาดหวังของผู้ใช้ที่จะใช้งานระบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร ซึ่งมีอิทธิพลโดยตรงต่อทัศนคติและพฤติกรรมในการใช้งาน และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน เป็นความคาดหวังของผู้ใช้ที่จะสามารถใช้งานระบบโดยปราศจากความพยายาม ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์และทัศนคติต่อการใช้งานอีกด้วย โดยจากรูปที่ 2.1 (บน) จะเห็นได้ว่าการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานจะส่งผลให้ผู้มีทัศนคติที่นำไปสู่พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้งาน และก่อให้เกิดการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีได้

ต่อมา Venkatesh and Davis (1996) ได้ค้นพบว่าปัจจัยของทั้งการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งาน ดังนั้นจึงไม่จำเป็นต้องมีปัจจัยการสร้างทัศนคติต่อการใช้งาน ดังรูปที่ 2.1 (ล่าง) (as cited in Lai, 2017)



รูปที่ 2.1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptance Model ในปี 1989 (บน) และแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptance Model ในปี 1996 (ล่าง)
ที่มา : Davis, 1989; Venkatesh & Davis, 1996

2.2.2 แบบจำลองเทคโนโลยีที่ส่งผลประสิทธิภาพ (The Technology-to-Performance Chain)

Goodhue and Thompson (1995) ได้เสนอแบบจำลองเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ โดยผสมผสานระหว่างทฤษฎีการใช้ประโยชน์ (Utilization Focus) ดังรูปที่ 2.2 และทฤษฎีความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี (Task-Technology Fit Focus) ดังรูปที่ 2.3 จากงานวิจัยทั้งสองพบว่าเทคโนโลยีจะต้องถูกนำมาใช้ให้เหมาะสมกับงานที่ทำเพื่อที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้น เกิดเป็นทฤษฎีที่ผสมผสานระหว่างทฤษฎีการใช้ประโยชน์ และทฤษฎีความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี ดังรูปที่ 2.4 และได้ใช้พัฒนาในการสร้างแบบจำลองเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ (The Technology-to-Performance Chain) โดยแบบจำลองเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ มีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

Task Characteristics งาน คือ งานของแต่ละบุคคล โดยกระทำการเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ กล่าวคือ ลักษณะงานในที่นี้ เป็นงานที่อาจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงาน

Technology Characteristics เทคโนโลยี คือ เครื่องมือที่สามารถใช้ในการทำงาน กล่าวคือ ลักษณะของเทคโนโลยี อาจเป็นเครื่องมือ หรือระบบต่าง ๆ รวมไปถึงนโยบายและการให้บริการ

Individual Characteristics คือ ผู้ที่ใช้งานเทคโนโลยีในการทำงาน โดยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้งานจะส่งผลกระทบต่อความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยี เช่น ประสบการณ์การใช้เทคโนโลยี การฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยี หรือแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยี

Task-Technology Fit คือ ความสอดคล้องระหว่างงาน ลักษณะความสามารถของผู้ใช้งาน และความสามารถในการทำงานของเทคโนโลยี

Precursors to Utilization คือ สิ่งที่ทำให้เกิดการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี เช่น ความคาดหวังว่าจะเกิดประโยชน์จากการใช้งาน สิ่งส่งผลกระทบต่อการใช้งาน บรรทัดฐานทางสังคม เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก

Utilization คือ การที่บุคคลใช้เทคโนโลยีในการทำงานให้สำเร็จลุล่วง

Performance Impacts คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หรือคุณภาพของงานแต่ละบุคคล โดยใช้เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

Feedback คือ การตอบกลับจากการใช้ระบบที่อาจส่งผลกระทบต่อการใช้งานในอนาคต โดยเราสามารถเพิ่มความเหมาะสมระหว่างงานกับเทคโนโลยีผ่านประสบการณ์การใช้งาน และเปลี่ยนการใช้ประโยชน์ในอนาคตจากความคาดหวังที่เปลี่ยนไป



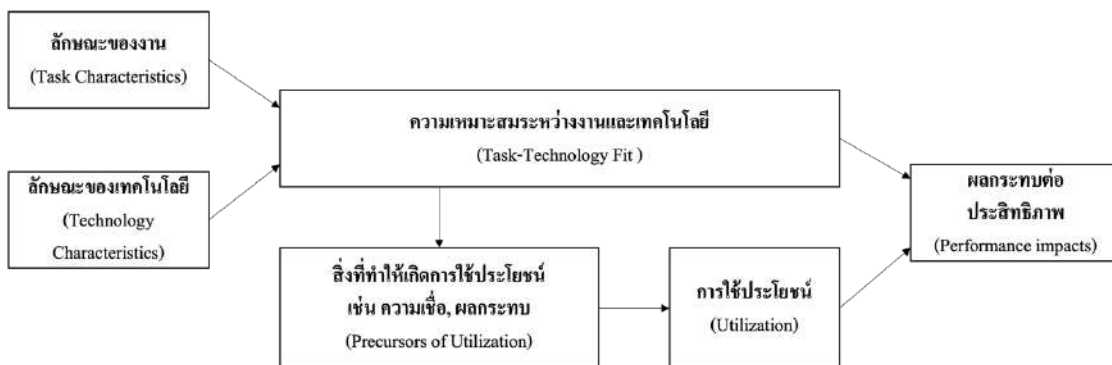
รูปที่ 2.2 ทฤษฎีการใช้ประโยชน์ Utilization Focus

ที่มา : Goodhue & Thompson, 1995



รูปที่ 2.3 ทฤษฎีความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี Task-Technology Fit

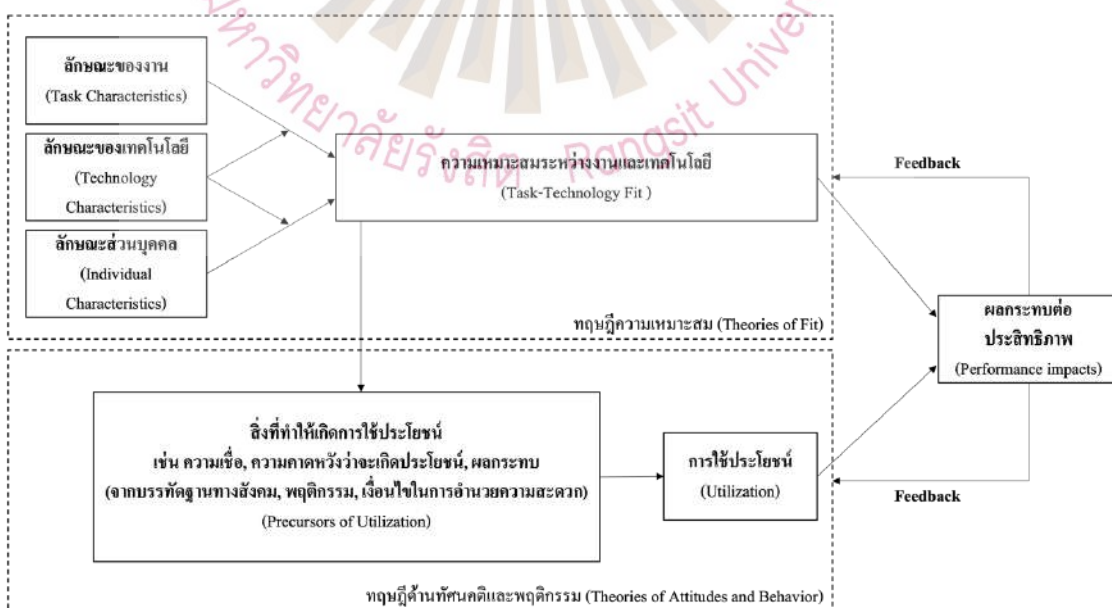
ที่มา : Goodhue & Thompson, 1995



รูปที่ 2.4 ทฤษฎีที่ผสมผสานระหว่างทฤษฎีการใช้ประโยชน์และทฤษฎีความเหมาะสม

ที่มา : Goodhue & Thompson, 1995

จากแบบจำลองเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ (The Technology-to-Performance Chain) รูปที่ 2.5 เกิดจากทฤษฎีความเหมาะสม และทฤษฎีด้านทัศนคติและพฤติกรรม จะเห็นได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีเกิดจากความสอดคล้องของงาน ลักษณะความสามารถของผู้ใช้งาน และการทำงานของเทคโนโลยีที่นำไปสู่ความเหมาะสมระหว่างงานกับเทคโนโลยี และความคาดหวังในการใช้งาน บรรทัดฐานทางสังคม เจือปนในการอำนวยความสะดวกของการใช้เทคโนโลยีจะนำไปสู่การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี และยังสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของเทคโนโลยีให้ดีขึ้นได้ด้วยการตอบกลับจากผู้ใช้งาน



รูปที่ 2.5 แบบจำลองเทคโนโลยีที่ส่งผลประสิทธิภาพ The Technology-to-Performance Chain

ที่มา : Goodhue & Thompson, 1995

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

Millet (1954) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก เช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)

Simon (1960 อ้างถึงใน อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์, 2559) ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในเชิงธุรกิจเกี่ยวกับการทำงานของเครื่องจักร โดยพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยนำเข้า (Input) และผลผลิต (Output)

Peterson and Plowman (1989) ได้ให้แนวคิดองค์ประกอบของประสิทธิภาพ ไว้ 4 ข้อด้วยกัน ดังนี้

- 1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ
- 2) ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
- 3) เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น
- 4) ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ หมายความว่า จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิด การสูญเสียน้อยที่สุด

Certo (2000) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานไว้เป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

- 1) ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว หมายถึง การที่จะสามารถมองเห็นความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่ง หรือมากกว่า หรือความสามารถในการที่จะบอกได้ถูกต้องว่างานสำคัญได้เสร็จสิ้นลุล่วงไปแล้ว หรือสามารถเห็นถึงความแตกต่างว่าอันใดถูกต้องและอันใดไม่ถูกต้อง
- 2) ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง กระบวนการของการสามารถหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ความสามารถในการแก้ปัญหานี้จะกระทำได้โดยการสอนพนักงานให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่จะเกิดขึ้นตลอดแนวทางแก้ไข
- 3) ความสามารถจำเรื่องที่ผ่านมา หมายถึง การสามารถรู้ได้ว่าจะต้องทำอะไร หรือต้องใช้อะไรตลอดจนสามารถรู้ลำดับหรือระเบียบของการปฏิบัติงานของงานในงานหนึ่ง สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นประสิทธิภาพและความสามารถเชิงสติปัญญา
- 4) ความสามารถในการคิดแปลง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักเครื่องมือหรือเครื่องกลต่าง ๆ เพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้
- 5) ความสามารถในการพูด หมายถึง ความสามารถในการเชิงการพูดเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อความรู้ ความเข้าใจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประสิทธิภาพในการทำงาน

สมใจ ลักษณะ (2544) ได้กล่าวว่า การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล หมายถึง การทำงานให้เสร็จ โดยสูญเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่การทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ใช้กลวิธี หรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

สิริวดี ชูเชิด (2556) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถและทักษะในการกระทำของบุคคลของตนเอง หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเอง และขององค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่นและองค์กร เกิดความพึงพอใจและสงบสุขในที่สุด

การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้ (สมพิศ สุขแสน, 2556 อ้างถึงใน พิรญา ชื่นวงศ์, 2560)

- 1) ความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า นั่นคือ คนที่มีประสิทธิภาพ ควร ทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา หรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อมต้องการความรวดเร็ว ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service)

2) ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อย มีความแม่นยำในกฎระเบียบข้อมูล ตัวเลข หรือ สถิติต่าง ๆ ไม่เลินเล่อจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร

3) ความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่ทำอยู่ตลอดเวลา คนที่มีประสิทธิภาพควรแสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลาทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง องค์กรผู้อื่น อินเทอร์เน็ต เป็นต้นและสามารถนำความรู้นั้นมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

4) ประสบการณ์ หมายถึง การรอบรู้ หรือรู้รอบด้านจากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อย ๆ มิใช่มี ความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว การเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง จะทำงานผิดพลาดน้อย สมควรที่องค์กรจะต้องรักษานูคนเหล่านี้ให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด เพราะคนเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว

5) ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการที่ลด ขั้นตอน การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ การบริหารงานแบบเชิงรุก เป็นต้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ ชอบคิด หรือ เก่งคิด หรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลา ไม่ใช่คนที่ชอบทำงานตามคำสั่ง และจะต้องไม่ทำงานประจำวันเหมือนกับหุ่นยนต์

2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการที่นำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ในที่นี้จะเรียกว่า ระบบจัดการงาน เป็นระบบที่ใช้สำหรับจัดการงานของพนักงาน โดยระบบจะช่วยติดตามลำดับขั้นความสำเร็จของงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีรูปแบบระบบเป็นเว็บไซต์ สามารถเข้าถึงระบบจัดการงานได้หลากหลายช่องทาง เช่น คอมพิวเตอร์หรือสมาร์ตโฟน เพื่อความสะดวกในการติดตามงานได้ทุกที่ทุกเวลา และแจ้งความก้าวหน้าของงานผ่านการแจ้งเตือนทางอีเมล โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้งาน ดังนี้ เพื่อช่วยจัดระบบ มอบหมายและลำดับความสำคัญของงาน เพื่อแยกย่อยงานในโครงการต่าง ๆ ที่ซับซ้อนให้เชื่อมโยงกัน เพื่อรวบรวมข้อมูลทั้งหมดของงานให้จัดเก็บในระบบกลางที่เดียว เพื่อลดความผิดพลาดในการจดจำงานทั้งหมด เพื่อกำหนดเป้าหมายของงาน ติดตามผลลัพธ์ และจัดการงานตามกำหนดการที่วางไว้ ซึ่งระบบจัดการงานที่นำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี โดยระบบมีคุณสมบัติในการจัดการงานด้านต่าง ๆ ดังนี้

ระบบจัดการงานได้จำแนกการใช้งานตามสิทธิ์ของผู้ใช้งานทั้งหมด 2 ประเภท ได้แก่

- 1) ผู้ใช้ทั่วไป ได้แก่ พนักงานระดับหัวหน้างาน, พนักงานระดับปฏิบัติการ
- 2) ผู้บริหารและผู้ดูแลระบบ ได้แก่ ผู้บริหารหน่วยงาน, ทีมบริหารหน่วยงาน, ผู้ดูแลระบบสารสนเทศ

โดยแบ่งสิทธิ์การเข้าถึงในแต่ละคุณสมบัติของระบบจัดการงานตามรายการ ดังตารางที่ 2.1 และสามารถอธิบายรายละเอียดได้ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงสิทธิ์การเข้าถึงในแต่ละคุณสมบัติของระบบจัดการงาน

คุณสมบัติของระบบจัดการงาน	ผู้ใช้ทั่วไป	ผู้บริหารและผู้ดูแลระบบ
1) ด้านความปลอดภัยของข้อมูล		
- ระบบยืนยันตัวตน	✓	✓
2) ด้านการนำข้อมูลเข้าระบบ		
- ระบบนำเข้าข้อมูลงาน	✓	✓
- ระบบบันทึกความก้าวหน้าของงาน	✓	✓
3) ด้านการสรุปผลข้อมูล		
- ตารางสรุปผลงานที่ได้รับมอบหมาย	✓	✓
- ตารางสรุปผลงานที่มอบหมายให้ผู้อื่น	✓	✓
- แผนภูมิสรุปรงานของหน่วยงาน	✓	✓
- แผนภูมิสรุปรงานของพนักงานแต่ละคน	✓	✓
- แผนภูมิสรุปรงานของพนักงานทุกคนในหน่วยงาน		✓
4) ด้านการค้นหาข้อมูล		
- ระบบค้นหาข้อมูลงาน	✓	✓

ที่มา: ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี, 2564

2.4.1 ด้านความปลอดภัยของข้อมูล

2.4.1.1 ระบบยืนยันตัวตน

ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงระบบจัดการงานของหน่วยงานผ่านเว็บไซต์ จากนั้นยืนยันตัวตนโดยการกรอกชื่อผู้ใช้และรหัสผ่าน เพื่อยืนยันสิทธิ์ในการเข้าสู่ระบบจัดการงาน ดังรูปที่ 2.6

รูปที่ 2.6 แสดงหน้าระบบยืนยันตัวตน

ที่มา: ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี, 2564

2.4.2 ด้านการนำข้อมูลเข้าระบบ

2.4.2.1 ระบบนำเข้าข้อมูลงาน

ระบบนำเข้าข้อมูลงาน เป็นแบบฟอร์มเพื่อกรอกรายละเอียดของงานที่ต้องการสร้างขึ้นเพื่อมอบหมายงานให้ผู้อื่น ส่วนใหญ่ผู้ใช้งานจะเป็นทีมผู้บริหารมอบหมายงานให้หัวหน้างาน หรือหัวหน้างานมอบหมายให้พนักงานระดับปฏิบัติการ ข้อมูลที่จำเป็นต้องกรอกเพื่อสร้างงานใหม่ ได้แก่ ประเภทของงาน งานหรือเอกสารที่ต้องการ ชื่อหัวข้องาน รายละเอียดงาน เอกสารหรือไฟล์ที่จำเป็นในการทำงาน วันกำหนดส่งงาน และชื่อผู้รับมอบหมายงาน ดังรูปที่ 2.7

Pages / Request Ticket

Request Ticket Hi, Yosika

Request Ticket Requestor 46607

JOB NUMBER 20211016205602 SUB JOB

Ticket Type

ADD NEW PRODUCT
 DUPLICATE TESTER
 PROCUREMENT
 NEW TESTER
 IMPROVEMENT
 DOCUMENT
 UPGRADE
 SERVICE
 IOT INNOVATION

Test Operation

ACI
BOXBUILD
BURN-IN
CCATING

Customer Name Project Name

Part Description

Subject

Request Detail

เลือกไฟล์ ไม่ได้เลือกไฟล์ Due Date 16/10/2021

Assignee

SUBMIT

รูปที่ 2.7 แสดงหน้าระบบนำเข้าข้อมูลงาน
 ที่มา: ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน)
 แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี, 2564

2.4.2.2 ระบบบันทึกความก้าวหน้าของงาน

ระบบบันทึกความก้าวหน้าของงาน เป็นแบบฟอร์มเพื่อกรอกรายละเอียดความก้าวหน้าของงาน สถานะของงานว่ากำลังดำเนินการอยู่หรือเสร็จสิ้นแล้ว สามารถแนบไฟล์งานที่เสร็จสิ้นแล้วเพื่อบันทึกลงในฐานข้อมูล และแสดงรายละเอียด รวมทั้งสรุปข้อมูลทั้งหมดของงานอย่างชัดเจน โดยผู้ที่สามารถกรอกรายละเอียดได้ต้องเป็นผู้ที่มีส่วนรับผิดชอบในงาน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายงานนี้เท่านั้น ดังรูปที่ 2.8

Ticket Detail

Create Name: _____ Assigned To: _____

TOPIC	DETAIL
Job Number	T80-20210825084204 IN PROGRESS
SUB JOBNumber	
Ticket Type	IOT_INNOVATION
Test Operation	
Customer Name	
Project List	รายละเอียดเกี่ยวกับงาน
Subject	
Request Detail	
Due Date	31 Dec, 2021
Attachments	

TimeLine

- Assigned By YOSITA JASAMUT
25 Aug, 2021 09:32 AM
- Assigned To YOSITA JASAMUT
25 Aug, 2021 09:34 AM
- Assign Received
24 Sep, 2021 13:23 PM
- Closed

รูปที่ 2.8 แสดงหน้าระบบบันทึกความก้าวหน้าของงาน

ที่มา: ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน)
 แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี, 2564

2.4.3 ด้านการสรุปผลข้อมูล

2.4.3.1 ตารางสรุปผลงานที่ได้รับมอบหมาย

การแสดงผลรายการงานที่ได้รับมอบหมายทั้งหมดของผู้ใช้งานระบบ โดยแสดงรายชื่อผู้ที่ยื่นมอบหมายงาน ชื่อหัวข้องาน รายละเอียดงานอย่างย่อ สามารถตรวจสอบสถานะของงาน จากสัญลักษณ์สีต่าง ๆ ได้แก่ สีน้ำเงิน หมายถึง งานที่เพิ่งได้รับมอบหมายใหม่ สีส้ม หมายถึง งานที่กำลังอยู่ในขั้นตอนการดำเนินการ และสีเขียว หมายถึง งานที่บรรลุผลสำเร็จหรืองานที่เสร็จสิ้นแล้ว แสดงวันกำหนดส่งงาน และเวลาที่เหลือหรือเกินกำหนดของงาน โดยวงกลมที่บสีเขียวตามด้วยระยะเวลา หมายถึง ระยะเวลาที่เหลือก่อนจะถึงกำหนดส่งงาน และวงกลมที่บสีแดงตามด้วยระยะเวลา หมายถึง ระยะเวลาที่เกินกำหนดส่งงาน ดังรูปที่ 2.9

REQUESTOR	EVIDENCE	JOB NUMBER	SUBJECT	LEAD	LAG	STATUS	DUE DATE
		T60-20210909180327_T6001	SERVICE	10 DAYS		IN PROGRESS	2021-10-30
		T80-20210825084204	IOT_INNOVATION	55 DAYS		IN PROGRESS	2021-12-31
		T80-20210715110355_T8001-T8002	IOT_INNOVATION	12 DAYS		OPEN	2021-09-30
		T80-20210720094450_T8001	IOT_INNOVATION	31 DAYS		IN PROGRESS	2021-11-29
		T80-20210712151800_T8001	IOT_INNOVATION	205 DAYS		IN PROGRESS	2022-07-31
		T80-20210607181253_T8001	IOT_INNOVATION	55 DAYS		IN PROGRESS	2022-01-01
		T30-20210520114620	UPGRADE	193 DAYS		IN PROGRESS	2022-07-13
		T30-20210907172601_T3001	UPGRADE	12 DAYS		CLOSED	2021-10-30
		T60-20210906080858_T6001	SERVICE	5 DAYS		CLOSED	2021-09-30
		T80-20210902110644		20 DAYS		CLOSED	2021-09-17

รูปที่ 2.9 แสดงหน้าตารางสรุปผลงานที่ได้รับมอบหมาย

ที่มา: ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน)
 แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี, 2564

2.4.3.2 ตารางสรุปผลงานที่มอบหมายให้ผู้อื่น

การแสดงรายการงานที่ได้มอบหมายให้ผู้อื่นทั้งหมดของผู้ใช้งานระบบ โดยแสดงรายชื่อผู้ที่รับมอบหมายงาน ชื่อหัวข้องาน รายละเอียดงานอย่างย่อ สามารถตรวจสอบสถานะของงานจากสัญลักษณ์สีต่าง ๆ ได้แก่ สีน้ำเงิน หมายถึง งานที่เพิ่งได้รับมอบหมายใหม่ สีส้ม หมายถึง งานที่กำลังอยู่ในขั้นตอนการดำเนินการ และสีเขียว หมายถึง งานที่บรรลุผลสำเร็จหรืองานที่เสร็จสิ้นแล้ว แสดงวันกำหนดส่งงาน และเวลาที่เหลือหรือเกินกำหนดของงาน โดยวงกลมที่บสีเขียวตามด้วยระยะเวลาหมายถึงระยะเวลาที่เหลือก่อนจะถึงกำหนดส่งงาน และวงกลมที่บสีแดงตามด้วยระยะเวลาหมายถึงระยะเวลาที่เกินกำหนดส่งงาน เช่นเดียวกับ หน้าแสดงงานที่ได้รับมอบหมาย ดังรูปที่ 2.10

ASSIGNEE	SVPART	JOB NUMBER	SUBJECT	LEAD / LAG	STATUS	DUE DATE
		T40-20210902105810	IMPROVEMENT	230 DAYS	IN PROGRESS	2022-09-02
		T80-20210825084204_T8001	IOT_INNOVATION	55 DAYS	IN PROGRESS	2021-12-31
		T80-20210825084204	IOT_INNOVATION	55 DAYS	IN PROGRESS	2021-12-31
		T30-20210520114620_T3001	UPGRADE	193 DAYS	OPEN	2022-07-13
		T80-20210902110644	IOT_INNOVATION	20 DAYS	CLOSED	2021-09-17
		T40-20210825082444_T4001	IMPROVEMENT	0 DAYS	CLOSED	2021-08-27
		T40-20210825082444	IMPROVEMENT	0 DAYS	CLOSED	2021-08-27
		T30-20210616073055_T3001	UPGRADE	11 DAYS	CLOSED	2021-08-31
		T60-20210705172849_T6001	SERVICE	0 DAYS	CLOSED	2021-07-06
		T60-20210705172849		0 DAYS	CLOSED	2021-07-06

รูปที่ 2.10 แสดงหน้าตารางสรุปผลงานที่มอบหมายให้ผู้อื่น

ที่มา: ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน)
 แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี, 2564

2.4.3.3 แผนภูมิสรูปงานของหน่วยงาน

แสดงข้อมูลภาพรวมของงานทั้งหมดในหน่วยงาน และสามารถเลือกแสดงข้อมูลตามระยะเวลาที่ต้องการได้ โดยแสดงข้อมูล ดังรูปที่ 2.11 อธิบายตามลำดับได้ดังนี้

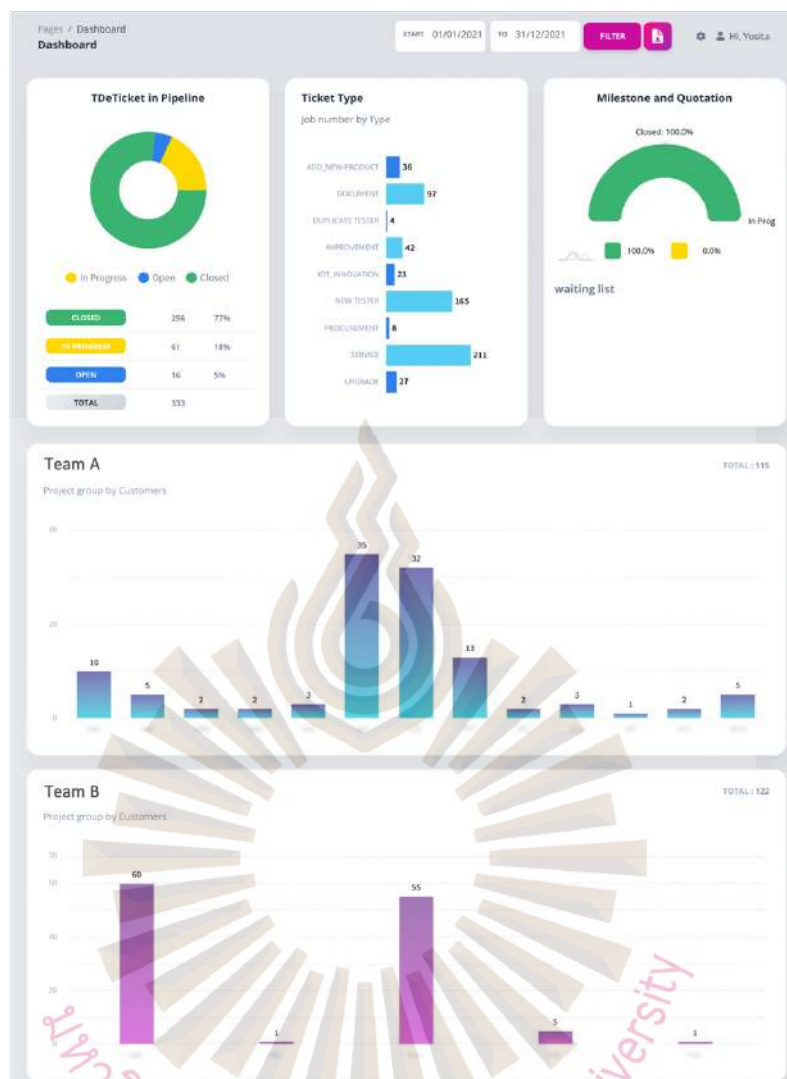
(1) แผนภูมิม่วงกลม (Pie Chart) แสดงจำนวนงานทั้งหมดของหน่วยงานตามสถานะการดำเนินการของงาน โดยสีน้ำเงิน หมายถึง งานที่เพิ่งได้รับมอบหมายใหม่ สีเหลือง หมายถึง จำนวนงานที่กำลังอยู่ในขั้นตอนการดำเนินการ และสีเขียว หมายถึง จำนวนงานที่ทำเสร็จสมบูรณ์หรือเสร็จสิ้นแล้ว

(2) แผนภูมิแท่ง (Bar Chart) แสดงจำนวนงานทั้งหมดของหน่วยงานตามประเภทของงาน

(3) แผนภูมิม่วงกลม (Half Pie Chart) แสดงจำนวนงานที่เพิ่งได้รับมอบหมายทั้งหมดตามสถานะการดำเนินการของงาน โดยสีเขียว หมายถึง จำนวนงานที่ทำเสร็จสมบูรณ์หรือเสร็จสิ้นแล้ว และสีเหลือง หมายถึง จำนวนงานที่กำลังอยู่ในขั้นตอนการดำเนินการ

(4) แผนภูมิแท่ง (Bar Chart) แสดงจำนวนงานทั้งหมดของพนักงานกลุ่ม A ตามกลุ่มลูกค้าที่รับผิดชอบ

(5) แผนภูมิแท่ง (Bar Chart) แสดงจำนวนงานทั้งหมดของพนักงานกลุ่ม B ตามกลุ่มลูกค้าที่รับผิดชอบ



รูปที่ 2.11 แสดงหน้าแผนภูมิสรุปรงานของหน่วยงาน

ที่มา: ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน)
แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี, 2564

2.4.3.4 แผนภูมิสรุปรงานของพนักงานแต่ละคน

แสดงข้อมูลภาพรวมในงานของพนักงานแต่ละคน และสามารถเลือกแสดงข้อมูลตามระยะเวลาที่ต้องการได้ โดยแสดงข้อมูล ดังรูปที่ 2.12 อธิบายตามลำดับได้ดังนี้

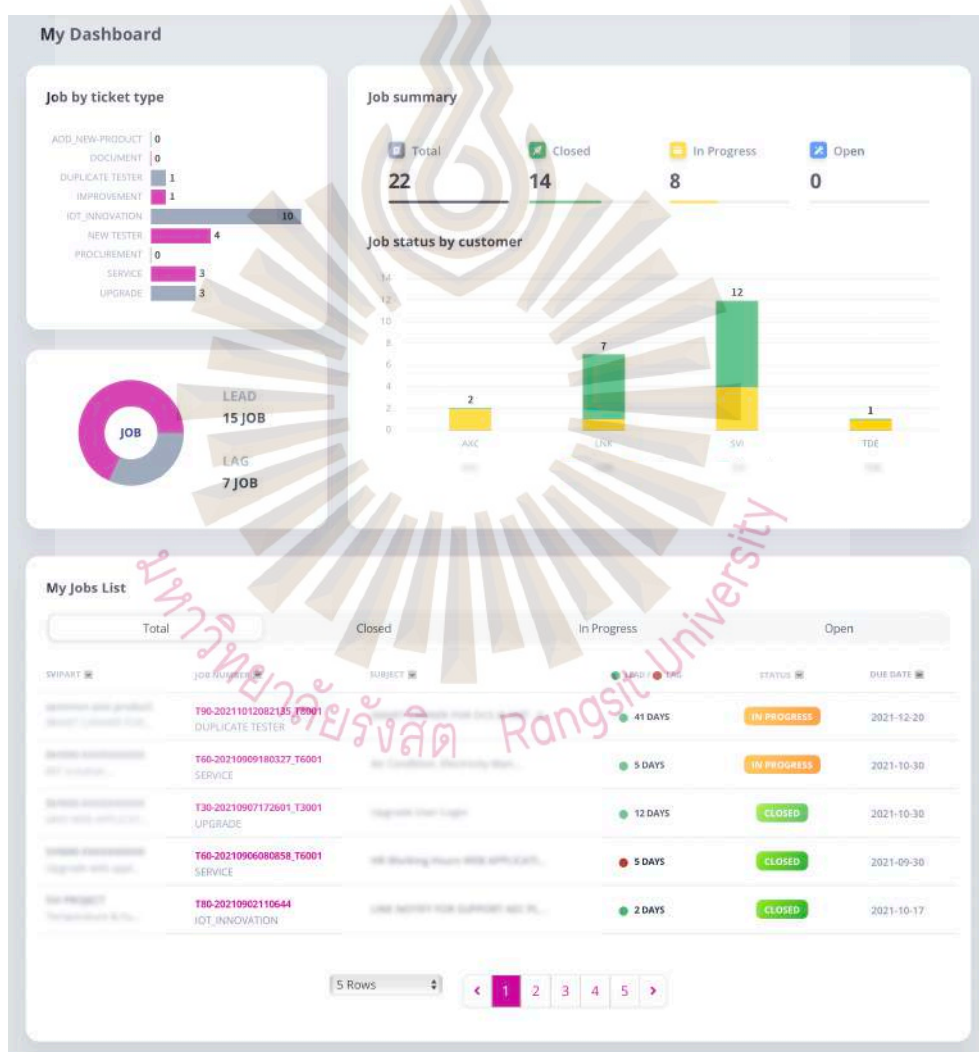
(1) แผนภูมิแท่ง (Bar Chart) แสดงจำนวนงานทั้งหมดของพนักงานตามประเภทของงาน

(2) แผนภูมิวงกลม (Pie Chart) แสดงจำนวนงานทั้งหมดของพนักงานตามสถานะเวลาก่อนกำหนดส่งงานและเวลาเกินกำหนดส่งงาน

(3) แถบแสดงความคืบหน้า (Progress Bar) แสดงจำนวนงานตามสถานะการดำเนินการของงาน โดยแสดงข้อมูลจำนวนงานทั้งหมด จำนวนงานที่เพิ่งได้รับมอบหมายใหม่ จำนวนงานที่กำลังอยู่ในขั้นตอนการดำเนินการ และ จำนวนงานที่ทำเสร็จสมบูรณ์หรือเสร็จสิ้นแล้ว

(4) แผนภูมิแท่ง (Bar Chart) แสดงจำนวนงานทั้งหมดของพนักงานตามกลุ่มลูกค้าที่รับผิดชอบ

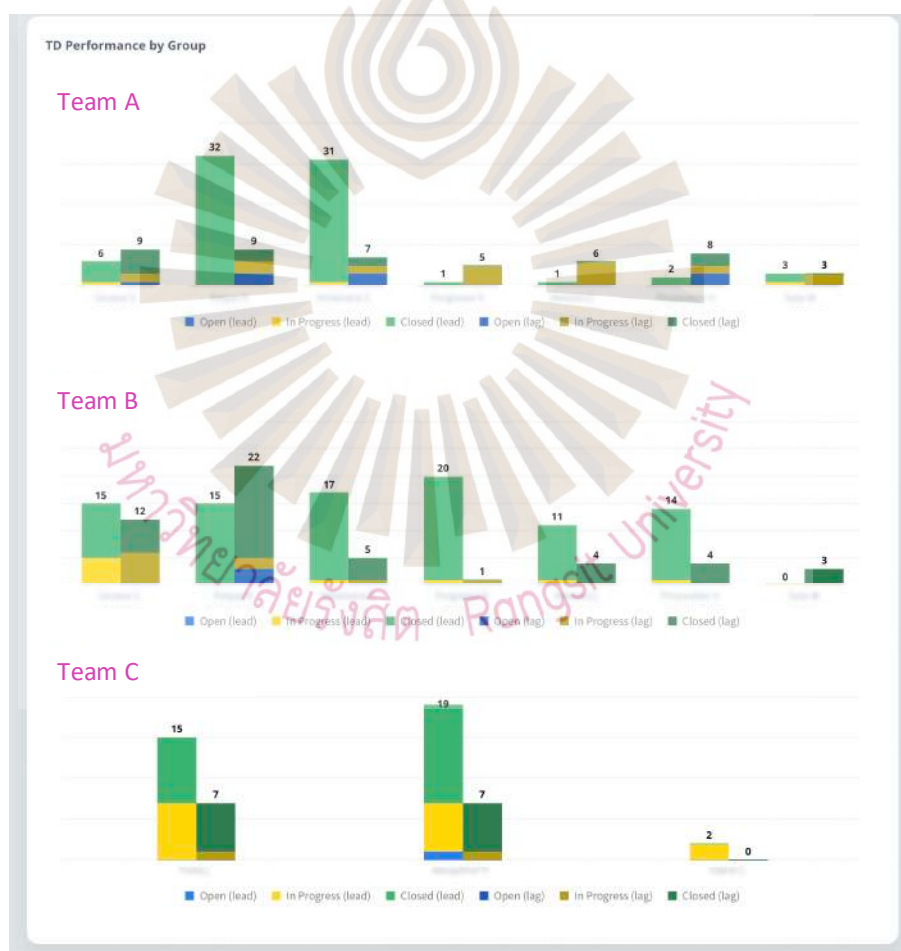
(5) ตารางแสดงข้อมูล และรายละเอียดงานทั้งหมดของพนักงาน



รูปที่ 2.12 แสดงหน้าแผนภูมิสรุปรูปงานของพนักงานแต่ละคน
ที่มา: ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน)
แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี, 2564

2.4.3.5 แผนภูมิสรุปรูปงานของพนักงานทุกคนในหน่วยงาน

แสดงข้อมูลสถานะงานของพนักงานแต่ละคนที่รับผิดชอบจำแนกตามกลุ่มพนักงาน มีสิทธิ์การเข้าถึงเฉพาะผู้บริหารและผู้ดูแลระบบเท่านั้น โดยสีน้ำเงิน หมายถึง งานที่เพิ่งได้รับมอบหมายใหม่และยังอยู่ในเวลาก่อนกำหนดส่งงาน สีน้ำเงินเข้ม หมายถึง งานที่เพิ่งได้รับมอบหมายใหม่และเกินเวลากำหนดส่งงาน สีเหลือง หมายถึง จำนวนงานที่กำลังอยู่ในขั้นตอนการดำเนินการและยังอยู่ในเวลาก่อนกำหนดส่งงาน สีเหลืองเข้ม หมายถึง จำนวนงานที่กำลังอยู่ในขั้นตอนการดำเนินการและเกินเวลากำหนดส่งงาน สีเขียว หมายถึง จำนวนงานที่ทำเสร็จสมบูรณ์หรือเสร็จสิ้นแล้วและยังอยู่ในเวลาก่อนกำหนดส่งงาน และสีเขียวเข้ม หมายถึง จำนวนงานที่ทำเสร็จสมบูรณ์หรือเสร็จสิ้นแล้วและเกินเวลากำหนดส่งงาน ดังรูปที่ 2.13

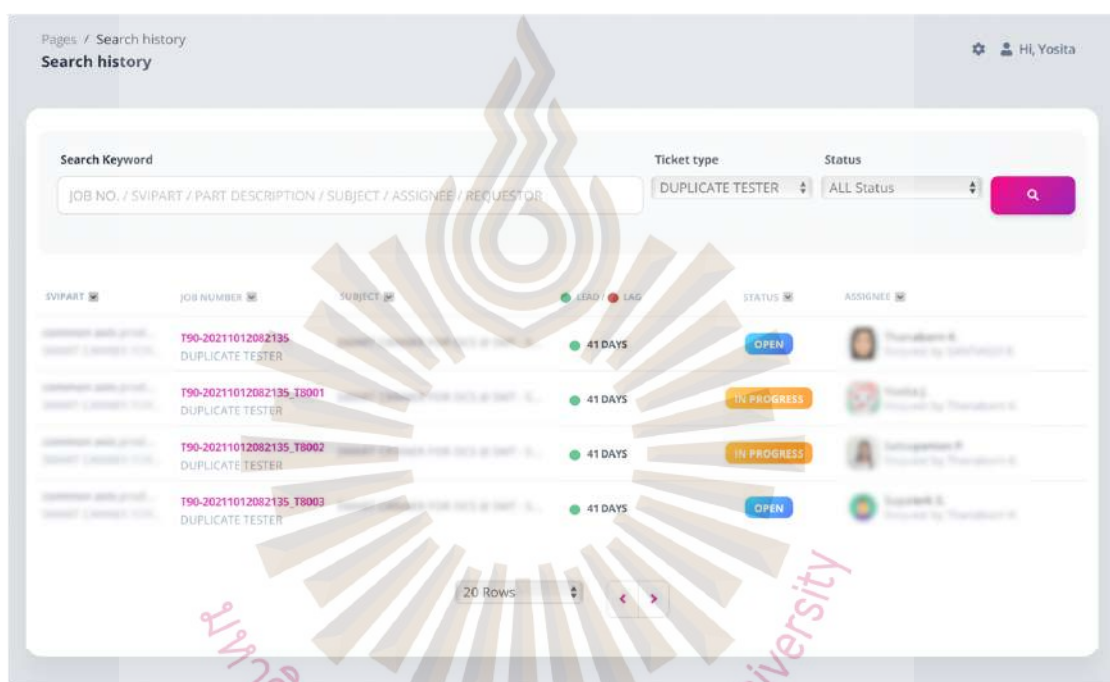


รูปที่ 2.13 แสดงหน้าแผนภูมิสรุปรูปงานของพนักงานทุกคนในหน่วยงาน
ที่มา: ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน)
แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี, 2564

2.4.4 ด้านการค้นหาข้อมูล

2.4.4.1 ระบบค้นหาข้อมูลงาน

ระบบสำหรับค้นหาข้อมูล รายละเอียด และประวัติงานทั้งหมดของหน่วยงาน โดยสามารถค้นหาจากชื่องาน ประเภทของงาน ชื่อผู้มอบหมายงาน หรือชื่อผู้รับผิดชอบงาน ใดๆ อย่างใด อย่างหนึ่ง จากนั้นจะแสดงข้อมูลงาน และรายละเอียดของงานทั้งหมดจากคำค้นหา ดังรูปที่ 2.14



รูปที่ 2.14 แสดงหน้าระบบค้นหาข้อมูลงาน

ที่มา: ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี, 2564

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชัยนรินทร์ เชื้อประทุม (2554) ศึกษาเรื่องการวัดประสิทธิภาพจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารข้อมูลงานขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (จังหวัดอุบลราชธานี) ผลการศึกษาพบว่า ระดับประสิทธิภาพจากการใช้

เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารข้อมูลงานขยายเขตไฟฟ้าอยู่ในระดับปานกลางและพบว่าปัจจัยทางด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยทางด้านความพร้อมของบุคลากร และปัจจัยทางด้านพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการบริหารข้อมูลงานขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าและปัญหาที่พบจากการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานส่วนใหญ่เกิดจากปัญหาด้านการพัฒนาบุคลากร

กณวรรณ อุ่นจันทร์ และพัชชนย์ ธรรมคุณ (2557) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร เครือข่ายบริการปฐมภูมิบ้านไร่ จังหวัดอุทัยธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร เครือข่ายบริการปฐมภูมิบ้านไร่ จังหวัดอุทัยธานี ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร เครือข่ายบริการปฐมภูมิบ้านไร่ จังหวัดอุทัยธานี จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านปัจจัยนำเข้า 2) ด้านกระบวนการ 3) ด้านผลผลิต/ผลลัพธ์ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาด้านปัจจัยนำเข้า พบว่าระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน รองลงมาคือ มีโปรแกรมรองรับการปฏิบัติงานสามารถเชื่อมต่อกับเครือข่าย และมีคอมพิวเตอร์เพียงพอต่อการใช้งานภายในหน่วยงาน ด้านกระบวนการ พบว่าระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ มี การใช้อุปกรณ์สารสนเทศในการประมวลผลข้อมูลสำหรับการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ มีการใช้อุปกรณ์สารสนเทศในการพิมพ์งานเอกสารในหน้าที่รับผิดชอบ และมีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงาน ด้านผลลัพธ์/ผลผลิต พบว่าระดับความคิดเห็นมากที่สุดคือ เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้เกิดความสะดวก รวดเร็วในการวิเคราะห์ แก้ไขปัญหาและการทำงานที่สลับซับซ้อน และเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้หน่วยงานสามารถเผยแพร่การดำเนินงานได้อย่างเปิดเผยและเป็นธรรม โดยเฉพาะการจัดซื้อจัดจ้าง

ศิริวัฒน์ เปลี้นบงยา (2558) ศึกษาเรื่องประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน ประกอบด้วย การบรรลุวัตถุประสงค์ การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ ประสิทธิภาพในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ประสิทธิภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะความสามารถในการใช้เทคโนโลยี

สารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย ปัจจัยที่ทักษะความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มากกว่าปัจจัยทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนใหญ่จะเป็นในเรื่องการให้ความรู้และการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่พอเพียงและไม่ทั่วถึง และบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศยังไม่เพียงพอ

สาธิตา ชลศิริ (2558) ศึกษาเรื่องการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการคลังและพัสดุในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย/สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาด้านโปรแกรมเมอร์และช่างเทคนิคส่งผลกระทบต่อการทำงานมากที่สุดโดยเฉพาะ กรณีโปรแกรมเมอร์ภายในมีจำนวนไม่เพียงพอการแก้ปัญหาที่ต้องการคือให้เพิ่มอัตรากำลังในตำแหน่งโปรแกรมเมอร์ให้เพียงพอ และต้องเป็นโปรแกรมเมอร์ที่มีความรู้ความสามารถ ความคิดเห็นในด้านอื่น ๆ พบว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ควรมีประสิทธิภาพเหมาะสมกับโปรแกรมที่ใช้งาน และพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา และต้องการให้พัฒนาปรับปรุงโปรแกรมที่ใช้งานอยู่ เช่น โปรแกรมระบบบัญชี 3 มิติให้ทำงานได้เต็มประสิทธิภาพ ครบถ้วน และมีความเชื่อมโยงถึงกันทุกระบบ และควรเป็นโปรแกรมที่ใช้งานง่าย มีความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน ปลอดภัย ตรงความต้องการของทุกฝ่าย และต้องการระบบเครือข่ายที่มีความทันสมัยพร้อมใช้งาน ได้ตลอดเวลา เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว การแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงเพื่อเข้ามาดูแลการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในงานด้านการคลังและพัสดุ โดยเฉพาะจะทำให้การทำงานร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความราบรื่น และประสบผลสำเร็จตามต้องการอย่างเต็มที่ หน่วยงานควรมีนโยบายการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศตามการเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ ด้าน โดยจัดทำเป็นแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน จากปัญหาด้านต่าง ๆ ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์ ดังนั้นผู้บริหารควรสนับสนุนผู้ปฏิบัติงาน เช่น ส่งไปอบรมสัมมนาดูงาน เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานมีภาระงานหลักปริมาณมากผู้ปฏิบัติงานควรแบ่งเวลางานเพื่อศึกษาเรียนรู้การใช้เทคโนโลยี สารสนเทศเพิ่มเติมด้วยตนเอง

จิตติภัทร์ เจริญชัยพงศ์ (2560) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้และผลกระทบต่อความสามารถในการสร้างรายได้ของเทศบาลในประเทศไทย เป็นการศึกษาหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้และความสัมพันธ์ต่อความสามารถในการสร้างรายได้ของเทศบาล โดยได้บูรณาการทฤษฎีสถาบัน ทฤษฎีการพึ่งพาทรัพยากรและทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมมาเป็นกรอบในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่แบบสอบถามโดยเก็บข้อมูลจากเทศบาลทั่วประเทศจำนวน 226 แห่ง การประชุมกลุ่มย่อยผู้บริหารเทศบาลจำนวน 10 ราย จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ ค่าใช้จ่ายในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร การรับรู้ถึงความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การได้รับความรู้และข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ของเทศบาลอื่น คือปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในเทศบาลและระดับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสร้างรายได้จากการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ผลของการศึกษาสามารถเสนอแนะในเชิงนโยบายได้ว่าผู้บริหารเทศบาลควรตระหนักถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เนื่องจากจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและเพิ่มรายได้ รวมถึงควรจัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเพื่อให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพิ่มมากขึ้นและรัฐควรให้ข้อมูลที่จำเป็นในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและมีมาตรการในการกระตุ้นให้ผู้บริหารเทศบาลนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพิ่มมากขึ้น

เสาวนีย์ มหาชัย (2561) ศึกษาเรื่องการใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา ตำแหน่ง แผนก/ส่วนงาน และระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกัน และปัจจัยอื่น ได้แก่ ทักษะคนที่มีการใช้เทคโนโลยี ความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน และความวิตกกังวล มีความสัมพันธ์กับการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงต่อการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา

อาคม วรรณจร (2562) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด มีวัตถุประสงค์เพื่อ

ศึกษาประสิทธิภาพ แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของ บุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่าย คณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่าย คณะกรรมการ 2 สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน ก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กร งานที่ปฏิบัติมีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือตามเป้าหมายที่วางไว้ การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วและมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น มีการใช้ทรัพยากรและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมดเหมาะสมกับงาน อย่างประหยัดคุ้มค่าเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ ได้แก่ ประชุมวางแผนเพื่อสร้างความเข้าใจ จัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะ การปฏิบัติงาน กำหนดนโยบายให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ส่วนปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ เจ้าหน้าที่ขาดความเชี่ยวชาญ การไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากกลัวความผิดพลาด ขาดการสนับสนุนด้านอุปกรณ์และค่าใช้จ่าย ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ การส่งต่อหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องเพื่อป้องกันความผิดพลาด ผู้บริหารควรมีบทบาท ในการสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีใช้ในการปฏิบัติงานให้มากขึ้นและสนับสนุนการศึกษา เรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และควรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิดของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างคล่องตัวมากขึ้น

แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์ (2563) ศึกษาเรื่องผลกระทบของการพัฒนาเทคโนโลยีที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร 2) ศึกษาปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร 3) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานธนาคารทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ในกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 400 คน เป็น การวิจัยเชิงสำรวจ มีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้เครื่องมือทางสถิติพรรณนา สถิติสัมพันธ์สหสัมพันธ์เพียร์สันและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ณ ระดับนัยสำคัญทาง สถิติที่ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการช่วยทำให้การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว มีคุณภาพ และ เทคโนโลยีทำให้มีพัฒนาการใหม่ ๆ เพื่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งการที่องค์กรนำเทคโนโลยีมาใช้นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องยอมรับเทคโนโลยี ด้วยการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี รับรู้ความง่ายในการใช้งาน

เทคโนโลยี นอกจากปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ทั้งการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีแล้ว องค์การของผู้ปฏิบัติงานต้องมีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความชัดเจนในบทบาท และการยอมรับบทบาท และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการใช้เทคโนโลยีจึงจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ มีคุณภาพของงานที่ดี, ปริมาณงาน ได้ตามที่กำหนดไว้, ระยะเวลาที่ใช้เป็นไปตามที่กำหนด และมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและการที่พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานก็จะทำให้องค์การนั้นมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพด้วย

จุฑามาศ นิ่มจิตต์ (2564) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีที่มีผลมาจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีที่เป็นผลมาจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และระบุถึงปัญหา อุปสรรค และเพื่อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ (1) ด้านคุณภาพของงาน ความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้อง มาตรฐานและรวดเร็ว บุคลากรมีทักษะในการนำเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน (2) ด้านปริมาณงาน เป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานเป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่วางไว้จากการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ในปริมาณที่มากขึ้นและใช้เวลาอันน้อยลง (3) ด้านเวลา เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานมีความถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น สามารถบริหารจัดการเวลาได้ดีมากขึ้น กระบวนการทำงานของหน่วยงานมีความกระชับคล่องตัวขึ้น (4) ด้านค่าใช้จ่าย ในการดำเนินการด้านเทคโนโลยีมีความเหมาะสมกับงาน และวิธีการ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าประหยัด เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด 2) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน คือ (1) การจัดสรรงบประมาณที่ไม่เพียงพอ ทำให้หน่วยงานไม่สามารถจัดหาเทคโนโลยีระดับสูง และเพียงพอได้ (2) การไม่ได้นำทักษะมาช่วยในการยกระดับการปฏิบัติงานในหน่วยงานให้เกิดความมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทำให้คุณภาพของงานยังไม่มีคุณภาพเพียงพอเท่าที่ควรในด้านความเร็วและถูกต้อง (3) ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยี 3) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ (1) ปรับปรุง Hardware และ Software ให้มีความทันสมัยรองรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ตลอดเวลา (2) จัดอบรมข้าราชการในหน่วยงานสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีเกี่ยวกับเทคโนโลยี (3) มีปรับปรุงโครงสร้างงาน

บริหารงานภายในเพื่อแก้ปัญหาได้รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ (4) รวบรวมองค์เกี่ยวกับเทคโนโลยีของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีอย่างเป็นระบบ หรือที่เรียกว่า การจัดตั้งองค์การแห่งการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติงานใหม่สามารถศึกษาและเรียนรู้ด้วยตนเองได้

Ahmadirezaei (2011) ศึกษาเรื่องผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศในระบบธนาคาร Saderat โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศในระบบธนาคาร Saderat โดยข้อมูลได้มาจากลูกค้าและพนักงานของธนาคาร จำนวน 110 ตัวอย่าง แบ่งเป็นลูกค้าธนาคาร 80 ตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างเสมียน 20 ตัวอย่าง และพนักงานระดับผู้บริหาร 10 ตัวอย่าง และทำการวิเคราะห์โดยใช้เปอร์เซ็นต์และมาตราส่วน Likert ทำระดับเพื่อกำหนดผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อระบบธนาคารอย่างเป็นกลาง ผลการศึกษาพบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพของธนาคารได้ 3 ปัจจัย ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถลดต้นทุนการดำเนินงาน (ผลกระทบด้านต้นทุน) อำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมระหว่างลูกค้าภายในเครือข่ายเดียวกัน (ผลกระทบจากเครือข่าย) และช่วยประหยัดเวลาได้อย่างมาก (ผลกระทบด้านเวลา)

Ghasemi (2011) ศึกษาเรื่องผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อระบบบัญชีสมัยใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อชี้แจงผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อระบบบัญชี ผลการศึกษาพบว่าผลกระทบที่มีความสำคัญที่สุดของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อระบบบัญชีคือ ความสามารถของบริษัทในการพัฒนา และใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อติดตามและบันทึกธุรกรรมทางการเงิน เครือข่ายของเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์ช่วยลดเวลาที่นักบัญชีใช้ในการจัดเตรียม และนำเสนอข้อมูลทางการเงินแก่ฝ่ายบริหารได้ ระบบนี้ยังช่วยให้บริษัทสามารถสร้างรายงานแต่ละฉบับได้อย่างรวดเร็วและง่ายสำหรับการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร ความสามารถอื่น ๆ ของการใช้ระบบบัญชีด้วยคอมพิวเตอร์ ได้แก่ ความสามารถในการทำงานของพนักงานที่มีประสิทธิผลมากขึ้น ความแม่นยำเพิ่มขึ้น การประมวลผลเร็วและการรายงานที่ดีขึ้น ช่วยลดเวลาและค่าใช้จ่ายได้มาก และทำให้บริษัทมีโอกาสก้าวหน้าไปสู่สำนักงานแบบไร้กระดาษ

Abbas (2014) ศึกษาเรื่องผลกระทบของเทคโนโลยีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานกรณีศึกษา Allied Bank Ltd, Pakistan โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน Allied Bank Ltd, Pakistan โดยข้อมูลถูกรวบรวมผ่านการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง และทำการวิเคราะห์คำตอบผ่าน IBM SPSS Text Analytics ผลการศึกษาพบว่า เทคโนโลยีช่วยเพิ่มผลิตภาพของพนักงานอย่างมากด้านการประหยัดเวลา ส่งผล

กระทบอย่างมากต่อปริมาณงานของพนักงาน และรับรองในการควบคุมข้อผิดพลาดและการรื้อโก่ง อีกทั้งทำให้การเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและใช้งานง่าย ช่วยให้พนักงานธนาคารสามารถให้บริการที่มีคุณภาพ อย่างไรก็ตาม องค์กรที่ต้องการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ ไปใช้งาน ควรจัดให้มีการฝึกอบรมที่เหมาะสมแก่พนักงาน เพื่อที่จะเพิ่มประสิทธิภาพของตัวพนักงานเอง และควรปฏิบัติตามข้อกำหนดเบื้องต้นทั้งหมดก่อนที่จะเริ่มกระบวนการใช้งาน เพื่อป้องกันความล้มเหลวซึ่งอาจส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้งานต่ำและการบริการลูกค้าที่แย่ลง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี 4 ด้าน คือ ประสิทธิภาพด้านการบริหารเวลา ประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน ประสิทธิภาพด้านปริมาณงาน และประสิทธิภาพด้านการประหยัดทรัพยากร



ตารางที่ 2.2 สรุปแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชื่อผู้เสนอแนวคิด/ทฤษฎี/ผู้วิจัย	ประสิทธิภาพในการทำงาน			
	ด้านคุณภาพของงาน	ด้านปริมาณงาน	ด้านการบริหารเวลา	ด้านการประหยัดทรัพยากร
Millet, 1954	✓		✓	
Peterson & Plowman, 1989	✓	✓	✓	✓
สมใจ ลักษณะ, 2544	✓		✓	✓
สมพิศ สุขแสน, 2556	✓		✓	
อาคม วัฒนจร, 2562	✓	✓	✓	✓
แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์, 2563	✓		✓	
จุฑามาศ นิ่มจิตต์, 2564	✓	✓	✓	✓
Ahmadirezaei, 2011				✓
Ghasemi, 2011	✓		✓	✓
Abbas, 2014	✓	✓		✓
รวม	9	4	8	7

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนา กรณีศึกษา บริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี” เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยบทนี้อธิบายถึงระเบียบวิธีการวิจัย (Research Methodology) ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

- 3.1 ขั้นตอนการวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 ขั้นตอนการดำเนินงาน
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ขั้นตอนการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีสัมภาษณ์กับผู้ใช้งานระบบจำนวน 15 ท่าน ตามแบบสัมภาษณ์ในการศึกษาวิจัย จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการสรุป โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1.1 ศึกษาประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี

3.1.2 ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี

3.1.3 นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ในขั้นตอนการวิจัยข้อที่ 1 และข้อที่ 2 มาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการสรุป และสร้างแนวทางในการแก้ไขปัญหา และเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการที่นำเข้ามาใช้บริหารการทำงานของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้บริหาร หัวหน้างาน และพนักงานที่ใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน วิทยาลัย บริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 24 คน ดำเนินการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ตรงกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (ธวัชชัย วรพงศธร, 2561) และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามแนวทางเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสัมภาษณ์เชิงลึกของ Nastasi and Schensul (2005) ประมาณ 5-30 บุคคล

ดังนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน วิทยาลัย บริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 15 ท่าน ประกอบด้วย

- 1) ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจ จำนวน 1 ท่าน
- 2) พนักงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 3 ท่าน
- 3) พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 11 ท่าน

ตารางที่ 3.1 แสดงรายละเอียดของผู้ให้สัมภาษณ์และข้อมูลวันที่และเวลาที่สัมภาษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์	ตำแหน่งงาน	วันที่และเวลาที่สัมภาษณ์
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1	พนักงานระดับปฏิบัติการ	17 มกราคม 2565
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2	พนักงานระดับปฏิบัติการ	19 มกราคม 2565
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3	พนักงานระดับปฏิบัติการ	19 มกราคม 2565
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4	พนักงานระดับปฏิบัติการ	20 มกราคม 2565
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5	พนักงานระดับปฏิบัติการ	20 มกราคม 2565

ตารางที่ 3.1 แสดงรายละเอียดของผู้ให้สัมภาษณ์และข้อมูลวันที่และเวลาที่สัมภาษณ์ (ต่อ)

ผู้ให้สัมภาษณ์	ตำแหน่งงาน	วันที่และเวลาที่สัมภาษณ์
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6	พนักงานระดับปฏิบัติการ	20 มกราคม 2565
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7	พนักงานระดับปฏิบัติการ	1 กุมภาพันธ์ 2565
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8	พนักงานระดับหัวหน้างาน	1 กุมภาพันธ์ 2565
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9	พนักงานระดับปฏิบัติการ	3 กุมภาพันธ์ 2565
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10	พนักงานระดับปฏิบัติการ	4 กุมภาพันธ์ 2565
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11	พนักงานระดับหัวหน้างาน	7 กุมภาพันธ์ 2565
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 12	ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจ	7 กุมภาพันธ์ 2565
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 13	พนักงานระดับปฏิบัติการ	7 กุมภาพันธ์ 2565
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 14	พนักงานระดับปฏิบัติการ	7 กุมภาพันธ์ 2565
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15	พนักงานระดับหัวหน้างาน	11 กุมภาพันธ์ 2565

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยนี้ ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างชนิดปลายเปิด (Structure In-depth Interview) ทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ใช้วิธีการจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ก่อนจดบันทึกและบันทึกเสียงทุกครั้ง โดยกำหนดคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงาน ปัญหา และข้อเสนอแนะจากการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งมีประเด็นและคำถาม ดังนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงแบบสัมภาษณ์ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนา วิทยาลัยการศึกษามหาชน (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี

ข้อคำถาม
<ol style="list-style-type: none"> 1. ระบบสารสนเทศนี้ทำให้ผลงานของท่านมีคุณภาพ มีความถูกต้อง แม่นยำ อย่างไร 2. ระบบสารสนเทศนี้มีส่วนช่วยในการจัดการปริมาณงานของท่านอย่างไร 3. ระบบสารสนเทศนี้มีส่วนช่วยในการบริหารเวลาการทำงานของท่านอย่างไร 4. ระบบสารสนเทศนี้มีส่วนช่วยในการประหยัดทรัพยากรในการทำงานของท่านอย่างไร 5. ท่านพบเจออุปสรรค และปัญหาในการใช้งานระบบสารสนเทศนี้อย่างไร และควรแก้ไขอย่างไร 6. ท่านมีข้อเสนอแนะในการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารสนเทศนี้อย่างไร

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกระบวนการการค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และกระบวนการการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยแบ่งลักษณะของข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

3.4.1 ข้อมูลชั้นปฐมภูมิ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างชนิดปลายเปิด (Structure In-depth Interview) โดยเตรียมรายการคำถามไว้เป็นแนวทาง และกลุ่มตัวอย่างสามารถแสดงความคิดเห็น ได้อย่างอิสระ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

3.4.2 ข้อมูลชั้นทุติยภูมิ เก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ วารสาร เอกสาร บทความ งานวิจัย และสืบค้นข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด และวัตถุประสงค์ของงานวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการหน่วยงาน

3.5 ขั้นตอนการดำเนินงาน

3.5.1 ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ และประสิทธิภาพในการทำงานจากหนังสือ วารสาร เอกสาร บทความ งานวิจัย และสืบค้นข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำประเด็นมาสร้างแบบสัมภาษณ์

3.5.2 สร้างแบบสัมภาษณ์ และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์ว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์ของงานวิจัยหรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ เพื่อปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ

3.5.3 นำแบบสัมภาษณ์ดังกล่าวไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัย โดยทำการนัดหมายเวลา และดำเนินการสัมภาษณ์โดยผู้วิจัยเอง พร้อมทั้งระบุวัตถุประสงค์ ขอบเขตและเป้าหมายของการสัมภาษณ์ ทำการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ก่อนจดบันทึกและบันทึกเสียงทุกครั้ง

3.5.4 เมื่อดำเนินการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเรียบร้อยแล้ว ทำการตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสัมภาษณ์ จากนั้นดำเนินการถอดเทปสัมภาษณ์ และนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ไปวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนเชิงคุณภาพต่อไป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ส่วนประกอบ (Component Analysis) จากนั้นจึงวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction) โดยตีความ สร้างข้อสรุปจากข้อมูลที่ทำกรวิเคราะห์ส่วนประกอบแล้ว เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงาน ปัญหา และข้อเสนอแนะจากการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี โดยนำเสนอด้วยลักษณะวิธีการเชิงบรรยาย (Descriptive Research)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนา กรณีศึกษา บริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี” ในบทนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอผลจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการที่ช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 15 ท่าน ประกอบด้วยผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจจำนวน 1 ท่าน พนักงานระดับหัวหน้างานจำนวน 3 ท่านและพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 11 ท่าน โดยจะนำเสนอเนื้อหาตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 รายงานผลการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี

ส่วนที่ 2 รายงานผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี

4.1 รายงานผลการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี

การรายงานผลการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานจากการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการที่ช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจจำนวน 1 ท่าน พนักงานระดับหัวหน้างานจำนวน 3 ท่านและพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 11 ท่าน รวมทั้งสิ้นเป็นจำนวน 15 ท่าน

4.1.1 ประสิทธิภาพด้านการบริหารเวลา

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พบว่า โดยส่วนใหญ่เห็นว่าระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสามารถช่วยบริหารเวลาในการทำงานของพนักงานได้ เช่น การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทำให้รู้ถึงสถานะ และความก้าวหน้าของงาน รู้ว่าทำงานถึงขั้นตอนไหนแล้ว สามารถใช้กำหนดทิศทางในการทำงาน และจัดการระยะเวลาที่เหลือในการทำงานให้มีความยืดหยุ่นหรือกระชับมากขึ้นได้จากข้อมูลที่แสดงผลในระบบ เวลาที่กำหนดส่งงานที่แสดงผลในระบบ สามารถกระตุ้นพนักงานให้มีความกระตือรือร้นในการทำงานเสร็จตามเวลาที่ตกลงกันไว้ได้ ช่วยจัดการ วางแผนการทำงาน และจัดสรรเวลาทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น สามารถจัดลำดับความสำคัญของงานจากเวลาที่กำหนดส่งงาน เพื่อช่วยในการตัดสินใจทำงานที่สำคัญ หรืองานที่เร่งรีบก่อนและทำงานที่สำคัญรองลงมาทีหลัง ได้ดังปรากฏบทสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

“ทำให้เรารู้ว่าเราทำงานถึงไหนแล้ว พอเรารู้ว่างานเราถึงตรงไหนแล้ว มันจะทำให้เรา กำหนดทิศทางในการทำงานของเราได้ เราก็จะสามารถกำหนดระยะเวลางานของเราที่เหลือได้ ทำให้มันยืดหยุ่นหรือกระชับมากขึ้น” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 17 มกราคม 2565)

“เวลาที่เรารีดลกันไว้ใน E-ticket มันจะทำให้เราเร่งตัวเองเพื่อที่จะทำตามเวลาที่ deal กันไว้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 19 มกราคม 2565)

“แต่เดิมเราต้องไปเปิดอ่านเอง ว่า Project นี้เราทำเสร็จวันไหน เรื่อง Progress ใหม่ๆ เราไม่รู้ระยะเวลา บางทีเราก็ทำ Late ไป แต่ว่ามี E-ticket มันก็ให้เห็นว่าเราต้องทำแต่ละตัวเนี่ยเสร็จเวลาเท่าไร ไร ๆ แล้วก็มีการวางแผนที่ดีขึ้น ให้เราวางแผนว่าเราจะต้องทำตัวไหนให้เสร็จก่อน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 19 มกราคม 2565)

“ระบบช่วยจัดความสำคัญว่าต้องทำอะไรก่อนได้ เพราะจะมี Due Date ในแต่ละงานว่าต้องเสร็จเมื่อไหร่ตั้งแต่แรก มันจะช่วยว่าเราควรทำงานไหนก่อน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 มกราคม 2565)

“ระบบ E-ticket มันจะมีวันเวลาที่จะต้องส่งงานอยู่แล้ว ก็จะบริหารจัดการเวลาได้ว่าเราควรที่จะเริ่ม Project ไหนก่อน ควรทำพร้อมกัน หรือว่า Hold ไว้ก่อนอะไรอย่างนี้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 19 มกราคม 2565)

“ส่วนใหญ่ระบบนี้ก็จะใช้เกี่ยวกับดู Report ว่าเรามีงานในมืออะไรบ้าง ทำไปถึงไหนแล้ว มันก็จะช่วยในเราจัดการเวลาได้ว่าเราควรจะทำงานตัวไหนก่อน งานตัวไหนมัน Late แล้วควรที่จะปิดตัวไหนให้ได้เร็วที่สุด มันก็ช่วยในการวางแผนการทำงานในแต่ละวันของเราได้ส่วนหนึ่ง แล้วก็ช่วยให้เรามีความกระตือรือร้นในการทำงานนิดนึงเกี่ยวกับงานจะ Late แล้วนะ ก็เร่งจบงานให้ได้ ประมาณนั้น ช่วยจัดสรรเวลาได้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7, การสื่อสารส่วนบุคคล, 1 กุมภาพันธ์ 2565)

“Project เราก็จะมี Target อยู่แล้วว่าจะต้องเสร็จเมื่อไหร่ ตัวนี้ก็เป็นเครื่องมืออีกตัวหนึ่งที่ง่ายในการ Tracking เสร็จแล้วก็จะมีการ Count ทั้งวันแล้วก็เวลาที่เรารู้ไปทั้งหมด แล้วก็ตัวนี้ก็จะเหมือนตัวเตือนให้เรารู้ว่า Active ตัวไหนก่อน ตัวไหนหลัง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 มกราคม 2565)

“ทำให้จัดการงานได้ง่ายขึ้นว่าผมต้องทำอันไหนก่อน ถ้างานไหนมันเร่งมันก็จะบอกว่าเหลือเวลาทำงานอีกกี่วัน เราก็จะได้ทำก่อนให้เสร็จทันเวลา” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9, การสื่อสารส่วนบุคคล, 3 กุมภาพันธ์ 2565)

“ใช้ดูงานว่าตอนนี้งานในมือมีอะไรบ้าง งานไหนทำไปถึงไหนแล้ว แล้วงานไหนกำลังมารออยู่ จะได้จัดเวลาให้มันเหมาะสม สมควรว่าตอนนี้ต้องทำอะไร E-ticket ก็จะบอกว่างานตัวนี้เราควรที่จะเสร็จวันไหนแล้วมันเหลืออีกเยอะไหม ก็จะทำให้เราลำดับได้ว่าเราควรทำอันไหนก่อน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 กุมภาพันธ์ 2565)

“ผมใช้วางแผนการทำงานได้มากกว่า ว่าเราควรทำอะไรก่อน ถ้าเราทำตรงไหนได้เราก็ควรจะทำตรงนั้นก่อน มันก็จะสามารถ Manage เวลาได้ว่า Project นี้ใกล้หมดเวลาแล้ว ผมก็จะเริ่มทำเอกสารของ Project นี้ก่อน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 13, การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 กุมภาพันธ์ 2565)

“ดูจาก Project ที่ใกล้จะหมดเวลา หรือว่าใกล้ Deadline แล้วก็ถ้ายังไม่สามารถทำได้ ก็ไปดู Project อื่นที่ทำได้เร็ว ทำให้สามารถบริหารเวลาได้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 14, การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 กุมภาพันธ์ 2565)

4.1.2 ประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พบว่า โดยส่วนใหญ่เห็นว่าระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสามารถช่วยในการตรวจสอบความถูกต้อง และความแม่นยำของงานได้ เช่น หลังจากพนักงานได้รับมอบหมายงานผ่านระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ สามารถอ่านรายละเอียดของงาน ดูความซับซ้อนงานที่ต้องทำ หรือจุดประสงค์และความต้องการของผู้มอบหมาย ซึ่งระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการจะมีการแสดงผลที่เป็นหลักฐานชัดเจน ผู้ใช้งานสามารถมองเห็นรายละเอียดได้ในระบบ สามารถศึกษาข้อมูลรายละเอียดของงานประกอบการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานได้ง่าย ทำให้ได้ผลงานที่ถูกต้องตามที่ผู้มอบหมายต้องการ อีกทั้งยังช่วยในการเก็บรักษาข้อมูลงานในระบบ สามารถย้อนกลับไปดูประวัติงานเก่า ๆ ได้ เพื่อเป็นตัวอย่างในการทำงานปัจจุบัน และในอนาคตให้มีความถูกต้อง ช่วยแก้ปัญหาในการจดจำที่เก็บข้อมูลเมื่อเวลาผ่านไปนาน ๆ เมื่อผู้รับผิดชอบงานไม่อยู่ คนที่มาทำหน้าที่แทนก็สามารถดูข้อมูลของงานย้อนหลังได้ ใช้ดูข้อมูลประวัติการทำงานที่ผิดพลาดในอดีตเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขงานในปัจจุบัน และในอนาคตให้ถูกต้อง การส่งงานในระบบช่วยในการลดความผิดพลาดและความซ้ำซ้อนในการส่งงานได้ การส่งต่องานระหว่างทีมไปเป็นตามขั้นตอน มีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากมีข้อมูลของงานชัดเจน ต่างจากในอดีตที่มีการส่งงานแบบปากต่อปากทำให้เกิดการหลงลืม หรือการทำงานขึ้นเดียวกันซ้ำซ้อนกัน หัวหน้างานสามารถตรวจสอบคุณภาพและความถูกต้องของงานที่มอบหมายให้สมาชิกในทีมจากข้อมูลที่แสดงในระบบ และสามารถเขียนบันทึกเพื่อแจ้งในระบบได้เมื่องานมีความผิดพลาดได้ดังปรากฏบทสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

“ถ้าสมมติเราไม่มีตัวระบบนี้ เวลาผ่านไปนาน ๆ เราจำที่เก็บไฟล์เราไม่ได้แบบนี้ เราก็มาดูที่ตรงนี้ได้ อันนี้เป็นข้อดีของมัน เราสามารถกลับมาดูได้ หรือให้คนอื่นดูได้ว่ามีข้อมูลอะไรบ้างใน Project ที่เราทำ ถ้าเราไม่อยู่อะไรประมาณนี้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 19 มกราคม 2565)

“สมมติเราได้ Project มา เราก็จะมาดูว่า Project เรามี Details อะไรบ้าง เพื่อให้รู้ Scale งาน เราต้องทำอะไรบ้าง ใหญ่ขนาดไหน ต้องการอะไร และก็สามารถใช้สื่อสารกับคนใน แผนกเวลาขอเอกสารหรือว่าติดต่อกันได้ง่าย มีหลักฐานชัดเจนที่ทุกคนสามารถเห็นได้ มันก็จะตรงตามที่เราต้องการได้ มันจะไม่ผิด” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 มกราคม 2565)

“ดีตรงที่ว่าถูกต้องรวดเร็ว เมื่อมีคน Assign มาให้เราก็จะรู้ว่างานนี้ต้องทำอะไรบ้าง ต้องการอะไรบ้าง หัวหน้าก็จะบอกว่าเราจะต้องทำอะไรใน Project นี้บ้าง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 19 มกราคม 2565)

“มันเป็นเหมือน Report ในการทำงานในแต่ละวัน ก็อาจจะไปดู Reference หรือ History ที่เราทำไว้ได้ สมมติงานมันเคยทำอะไรไปบ้างแล้ว เราคิดอะไรไปบ้าง เราก็อาจจะเอา History มาดูแล้วก็แก้ไขได้เพื่อให้มันถูกต้อง มันจะช่วยเกี่ยวกับการแก้ไขงานในปัจจุบัน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7, การสื่อสารส่วนบุคคล, 1 กุมภาพันธ์ 2565)

“ในเรื่องของคุณภาพงานตัวนี้ก็จะมีการเพิ่ม Details เข้าไปได้เยอะขึ้น เราก็สามารถ Check History ต่าง ๆ ดูได้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 มกราคม 2565)

“ช่วย Check ว่างานมันทำถึงไหนแล้วในบาง Project ที่ไม่ได้ทำเมื่อเวลาผ่านไปนาน ๆ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9, การสื่อสารส่วนบุคคล, 3 กุมภาพันธ์ 2565)

“ทำให้ทำงานได้ถูกต้อง ได้ Focus ว่างานอยู่ตรงไหน ต้องทำอะไรบ้าง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10, การสื่อสารส่วนบุคคล, 3 กุมภาพันธ์ 2565)

“ก่อนหน้าที่จะทำ E-ticket เนี่ย มีปัญหาคือการส่งงานระหว่างแผนก เนื่องจากว่าทีมเรามีหลายคนมาก เวลาคนนอกแผนกจะส่งงานเข้ามาที่แผนกเรา ก็จะส่งผ่านคนนู้นคนนี้บ้าง เขาอาจจะบอกหลายคน สุดท้ายก็จะเกิดความซ้ำซ้อนแล้วก็เกิดความสับสน บางทีมีการฝากงานให้อีกคนนึงให้ไปบอกต่อ อีกคนนึงก็ลืม งานก็ไม่ได้ถูกกระทำ มีทั้งความผิดพลาดทั้งความสับสน เราก็เลยเอา E-ticket มาแก้ปัญหาตรงนี้ หลังจากที่เรามี E-ticket การส่งงานผ่าน E-ticket ก็จะผ่านตาม Flow การทำงานก็ผ่านขั้นตอนถูกต้องตามปกติ ไม่

มีการทำงานที่ซ้ำซ้อน หรือการส่งต่องานระหว่างทีมมันก็มีประสิทธิภาพขึ้นเยอะ ทำให้เราไม่ต้องสับสนอลหม่านเวลาทำงาน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 12, การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 กุมภาพันธ์ 2565)

“Check ว่าเรายังมีงานตัวไหนบ้างที่อยู่ในมือ มี Project อะไรบ้าง สิ่งที่เราต้องทำใน Project นั้น ๆ อย่างเช่นเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงาน ยังเหลืออะไรที่ต้องทำอีกบ้าง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 13, การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 กุมภาพันธ์ 2565)

“ดูพวกเอกสารของ Project ต่าง ๆ ที่เขาเคยทำไว้แล้วเป็นตัวอย่าง สามารถกลับไปดูได้ง่ายจากการ Search ชื่อ Project แล้วก็รู้ว่าตอนนี้เรามีงานอะไรที่ต้องทำบ้าง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 14, การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 กุมภาพันธ์ 2565)

“อย่างที่มีมอบหมายงานไปมีงานอะไรบ้างเนี่ย พี่สามารถเข้าไป Check ว่าแต่ละงานที่น้องทำมีความถูกต้องของงานอะไรบ้าง สามารถที่จะตรวจสอบใน E-ticket ได้เลย แล้วก็ถ้ามีอะไรที่ไม่ถูกต้องเราจะสามารถ Note เข้าไปใน E-ticket ได้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15, การสื่อสารส่วนบุคคล, 11 กุมภาพันธ์ 2565)

4.1.3 ประสิทธิภาพด้านปริมาณงาน

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พบว่า โดยส่วนใหญ่เห็นว่าระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสามารถช่วยในการจัดการปริมาณงานของพนักงานได้ เช่น ระบบมีการแสดงข้อมูลปริมาณงานของพนักงานแต่ละคน ผู้บริหารและหัวหน้างานสามารถจัดการงานให้แต่ละคนได้ง่ายขึ้น และเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งถ้าผู้บริหารและหัวหน้างานเข้ามาดูข้อมูลของพนักงานแต่ละคนในระบบ ก็จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่างานที่มอบหมายได้ดำเนินการไปถึงไหนแล้ว มีจำนวนงานเท่าไร บางงานอยู่ในขั้นตอนการดำเนินการ ยังไม่เสร็จสิ้น ก็จะช่วยให้หัวหน้างานควบคุมปริมาณงานและการตัดสินใจมอบหมายงานให้พนักงานได้ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และใช้เป็นข้อมูลในการขอรับสมัครพนักงานเพิ่มจากฝ่ายบุคคลหรือฝ่ายบริหารของบริษัทได้ดังปรากฏบทสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

“ระบบมันจะมีอันที่บอกว่าแต่ละคนมีงานขนาดไหน มันก็จะเห็นว่าเราสามารถจัดงานให้แต่ละคนได้อย่างสม่ำเสมอกันค่ะ บางทีหัวหน้าของเราก็จะไม่รู้ว่ามี Project อะไรอยู่ในมือ แต่ถ้าเขาเข้ามาดูใน E-ticket ของแต่ละคนมันก็จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่า Project นี้กำลังอยู่ใน Progress ในการทำอยู่ยังไม่เสร็จ เขาก็จะไม่สามารถ Assign งานมาให้เราเพิ่มได้ ถ้า Assign มามันก็จะซ้ำซ้อนค่ะ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 มกราคม 2565)

“หัวหน้าก็จะดูว่างานเรามีจำนวนประมาณไหน ดำเนินงานไปถึงไหนแล้ว มี Project ก็ Project มันก็จะทำให้เราสามารถควบคุมปริมาณงานของแต่ละคนได้ ขึ้นอยู่กับหัวหน้างานและองค์กร” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 19 มกราคม 2565)

“ก็คือระบบนี้จะเอาจำนวน Project ทั้งหมด ไปคำนวณ Workload เราก็จะรู้ว่า Engineer 1 คน สามารถ Handle Project ได้ทั้งหมดเท่าไร แล้วเราก็จะมีการ Manage ได้ง่ายขึ้น ถ้า Workload เราเยอะขึ้นเราก็จะต้องมีการ Manage คนในองค์กรใหม่ ก็คืออาจจะเพิ่มหรืออาจจะลดในส่วนไหนที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพได้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 มกราคม 2565)

“ในกรณีที่พี่จะเข้าไปดูข้อมูลว่างานของแต่ละคนเนี่ยมันมีมากน้อยแค่ไหน ก็เราจะได้ว่าใครที่พอที่จะรับงานใหม่ได้อีกบ้าง หรือบางคนอาจจะรับงานหลายๆงาน ก็อาจจะได้ Share Load ไปให้คนอื่น ก็สะดวกตรงที่เราสามารถเข้าไปดู Workload ของแต่ละคนได้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11, การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 กุมภาพันธ์ 2565)

“การจัดการปริมาณงานเนี่ยเราสามารถเอาปริมาณงานที่อยู่ใน E-ticket เนี่ยมาดู มาคำนวณ Capability ของเรา ดูว่างานที่เข้ามาเทียบกับคนที่เรามีอยู่เนี่ยมันพอหรือไม่พอ แต่ก่อนเราไม่มีข้อมูลที่สามารถบอกผู้ใหญ่ว่าคนของเราไม่พอนะ ต้องการคนเพิ่มนะ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 12, การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 กุมภาพันธ์ 2565)

“ในส่วนของพี่ก็คือพี่สามารถที่จะรู้ว่าน้องแต่ละคนรับ Project อะไรบ้าง สมมติน้องคนนี้ Project เยอะแล้ว พี่ก็จะไม่ Assign งานให้ ก็คือจะ Assign งานตัวใหม่ให้กับคนที่ Project ใกล้เคียงเสร็จแล้ว ก็คือจะทำให้เราสามารถมองเห็นปริมาณงานของแต่ละคนได้ว่าคนไหน

ปริมาณงานเยอะคนไหน ปริมาณงานน้อย ก็จะง่ายในการจัดการ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15, การสื่อสารส่วนบุคคล, 11 กุมภาพันธ์ 2565)

4.1.4 ประสิทธิภาพด้านการประหยัดทรัพยากร

4.1.4.1 การประหยัดกระดาษ

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พบว่า โดยส่วนใหญ่ เห็นว่าระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสามารถช่วยในการประหยัดทรัพยากรกระดาษได้ เช่น การประหยัดกระดาษ เนื่องจากปกติหัวหน้างานจะให้เขียนรายงานการทำงานประจำสัปดาห์ลงบนกระดาษส่งทุกสัปดาห์ การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการช่วยลดการสิ้นเปลืองกระดาษ ลดความผิดพลาดจากการเขียนลงกระดาษ และลดความยุ่งยากในการเก็บรักษากระดาษ โดยสามารถบันทึกข้อมูลรายงานการทำงานประจำสัปดาห์ลงในระบบ อีกทั้งลดการทำ หรือการพิมพ์เอกสารที่เป็นกระดาษ แต่ใช้การแนบไฟล์ลงในระบบแทน และหัวหน้างานสามารถสั่งงานผ่านระบบ จากเดิมที่ต้องบันทึกการสั่งงานให้พนักงานในกระดาษได้ดังปรากฏบทสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

“กระดาษ แนนอนเลย เพราะว่าปกติแล้วเนี่ย หัวหน้าเนี่ยจะให้ใช้ Paper เป็นหลัก เขียนทุกอาทิตย์ รายงานส่งทุกอาทิตย์” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 19 มกราคม 2565)

“แต่ก่อนเราเขียนใส่กระดาษ ตอนนี้ไม่ต้องสิ้นเปลืองเศษกระดาษ อันนี้เราก็วางในระบบ มันก็อยู่ตรงนั้นตลอด ถ้าเราใช้กระดาษบางทีก็หาย บางทีก็หาไม่เจอ แต่ในระบบเราก็เข้าไปเราทำอะไรเสร็จเรารู้หมด” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 19 มกราคม 2565)

“ประหยัดกระดาษได้ด้วยค่ะ เราไม่ได้ใช้ Paper แล้ว ค่อนข้างไม่ค่อยได้ใช้แล้วในการทำเอกสาร เราแค่เข้าไปแนบไฟล์ได้เลยนะค่ะ นี่ก็สะดวกสบายมาก แล้วก็ทุกคนสามารถเข้าถึงได้อย่างชัดเจน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 มกราคม 2565)

“ระบบแบบเก่าก็จะใช้กระดาษไขม้วน บางทีเขียนผิดแล้วไม่ยากลบมันดูไม่เรียบร้อยก็ต้องเขียนแผ่นใหม่” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 19 มกราคม 2565)

“อาจจะช่วยในเรื่องของเอกสารที่เราจะต้องมาเขียนหรือ Note แต่เราสามารถที่จะ Note ใน E-ticket ได้ อย่างเช่น เราอาจจะต้องมา Quick note ว่าน้องคนนี้ต้องทำงานอะไรบ้าง แต่เราสามารถก็เข้าไปใน E-ticket ได้เลยว่าจะให้น้องคนนี้ Upload เอกสารอะไรบ้าง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15, การสื่อสารส่วนบุคคล, 11 กุมภาพันธ์ 2565)

4.1.4.2 การประหยัดเวลา

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พบว่า โดยส่วนใหญ่เห็นว่าระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสามารถช่วยในการประหยัดเวลาได้ เช่น การประหยัดเวลาในการค้นหาข้อมูลการทำงาน เนื่องจากเป็นระบบออนไลน์ สามารถเรียกดูข้อมูลได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ครอบคลุม สามารถเรียกดูข้อมูลย้อนหลังตามวันที่ที่ต้องการได้ทุกที่ ทุกเวลา และสามารถค้นหาข้อมูลเพื่อใช้ในการทำงานใหม่ที่มีความคล้ายคลึงกับงานเดิม โดยอ้างอิงข้อมูลจากงานเดิมในระบบสารสนเทศได้ การประหยัดเวลาในการสื่อสาร โดยไม่ต้องเสียเวลาสอบถามเจ้าของงานหรือคนอื่น ๆ เนื่องจากข้อมูลงานถูกบันทึกในระบบสารสนเทศ ทำให้สามารถเรียกดูข้อมูล และตอบกลับได้อย่างรวดเร็ว การประหยัดเวลาในการประชุมช่วงเช้า โดยสามารถเรียกดูข้อมูลการทำงานของพนักงาน และความก้าวหน้าของงานในแต่ละวันจากระบบสารสนเทศได้ โดยไม่จำเป็นต้องประชุมเพื่อสรุปงานทุกวัน ทำให้สามารถเริ่มทำงานแต่ละวันได้อย่างรวดเร็ว จากเดิมต้องใช้เวลาอย่างน้อยครึ่งชั่วโมงก่อนเริ่มทำงานในการสรุปงานและติดตามความก้าวหน้าของงานในพนักงานแต่ละคน ช่วยประหยัดเวลาในการทำสรุปผลรายงาน และประหยัดเวลาในการคำนวณเนื่องจากสามารถป้อนข้อมูลเข้าระบบ จากนั้นระบบจะคำนวณเป็นตัวเลข ทำให้สามารถนำตัวเลขที่ได้ไปใช้ในการคำนวณข้อมูลที่ต้องการต่อไปได้ ประหยัดเวลาในการประสานงานกับแต่ละทีม เนื่องจากการทำงานที่ต้องติดต่อกับผู้คนที่หลากหลาย การใช้ระบบนี้ทำให้สามารถมอบหมายงานได้โดยไม่ต้องรอเจอหน้ากัน มีความสะดวกในการมอบหมายงานได้ดังปรากฏบทสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

“เวลาการทำงาน ที่ปกติแล้วเนี่ยเมื่อก่อนเราจะใช้วิธีการ Meeting แล้วก็จดลง Excel Meeting ทุกวันๆก่อนเริ่มทำงาน อันนี้ก็เสียทั้งเวลา พอเปลี่ยนเป็นอันนี้เนี่ย ก็คือทำได้ทุกที่ทุกเวลาเลย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 19 มกราคม 2565)

“ทุกอย่างมันอยู่ในระบบ มันก็ประหยัดเวลา จะได้ไม่ต้องไปนั่งตามคนนู้นคนนี่ว่าข้อมูลอยู่ที่ไหน เราสามารถเรียกดูข้อมูลได้เลย มันง่ายดี สะดวกด้วย ไซ้ประหยัดๆ เทคโนโลยีมันดีกว่า ไม่ต้องมานั่ง Manual เราก็พิมพ์ๆ ได้แล้วก็เรียกดูได้ วันเดือนปี Search ได้หมด” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 มกราคม 2565)

“ด้วยความที่มันเป็นระบบออนไลน์ มันก็สามารถแปะไฟล์ทุกอย่าง ตอบกลับได้อย่างรวดเร็ว ระบบที่สามารถเอาข้อมูลงานของเราไปแปะไว้ ถ้าใครอยากรู้ก็สามารถเข้าไปดูได้เลย ไม่ต้องเสียเวลามากๆกับเรา แต่ถ้ามีคำถามอะไรก็คอยถามได้ ด้วยความที่เรามี E-ticket ที่รายละเอียดค้นชัดเจนแล้ว เราสามารถเข้าไปดูแต่ละ Project มี Equipment อะไรบ้าง หรือว่าอุปกรณ์อะไรบ้าง ในงานถัดไปเราก็จะรู้ว่าที่ผ่านมาเราใช้อะไรใน Project ที่ผ่านมาแล้ว เราสามารถใช้อะไรใน Project ถัดไปได้อีก สามารถดูข้อมูลย้อนหลังได้ บางทีเราจะเสียเวลาอย่างน้อยครึ่งชั่วโมงแล้วที่มานั่ง Wrap-up (สรุปงาน) กัน มี E-ticket แล้วเราก็อาจจะเข้าไปดูข้อมูลตรงนั้นได้เลยในบางวัน ที่เราไม่จำเป็นต้องมา Wrap-up กันตลอดทุกวัน ในการทำงานมันก็สามารถสรุปได้อยู่แล้วว่าตอนนี้ทุกคนทำอะไรอยู่ ถึง Process ไหนแล้ว บางโรงงานต้องมาสรุปงานตอนเช้าก่อนแต่เราสามารถเริ่มงานได้เลยอย่างรวดเร็ว” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 มกราคม 2565)

“ประหยัดเวลา เราไม่ต้องมานั่งอธิบายอะไรเยอะ ถ้าเรา Upload เสร็จแล้วเราก็สามารถเขียนได้เลยว่าหัวข้อนี้เสร็จแล้วนะ ทำอะไรตรงนี้ไป ไม่ต้องมานั่งอธิบายใหม่ มันเข้าใจง่ายขึ้น” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 19 มกราคม 2565)

“จากเมื่อก่อนเราจะใช้เป็น Excel ถ้าเป็น Excel เราก็จะเสียเวลาในการมาเก็บ data ทุกอย่าง เราก็จะต้องมาทำเป็น Pattern บางทีเราก็จะต้องมาคำนวณงานอะไรแบบนี้ ก็คือเราจะเสียเวลามาก แต่ว่าตอนนี้มีระบบออนไลน์ก็คือเหมือนที่เราทำ 1 Pattern เราแค่ป้อนแล้วก็มี Data เข้าไป ตัวนี้เราสามารถดู Dashboard หรือว่าคำนวณออกมาเป็นตัวเลขแล้วก็สามารถใช้ตัวเลขนั้นไปคำนวณ Workload หรืออะไรต่าง ๆ ต่อยอดได้อีก ความรวดเร็วคือเราไม่ต้องมาเสียเวลาทำ Report” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 มกราคม 2565)

“ช่วยประหยัดเวลา มันช่วยทำให้หาไฟล์ได้ง่ายขึ้น ว่าไฟล์นี้อยู่ตรงไหน ๆ เราก็จะหาได้ในเว็บเลย เพราะบางทีก็ไฟล์ที่เราเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์อาจจะหาย” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9, การสื่อสารส่วนบุคคล, 3 กุมภาพันธ์ 2565)

“มันประหยัดเวลามากไม่ต้อง Meeting ไม่ต้องตามงานว่าใครทำอะไร ลดเวลาในการประชุม แล้วก็เอาเวลาตรงนั้นมาทำงาน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 กุมภาพันธ์ 2565)

“ก็ประหยัดในเรื่องของการที่เราต้องมาประชุมว่างานของแต่ละคนไปถึงไหน ก็คือช่วยลดเวลาการประชุมลงไปได้ แทนที่ที่เราจะมาประชุมกัน เราก็ใช้ E-ticket ตัวนี้ เป็นตัวที่จะช่วยให้ทุกคน Update แล้วก็รู้สถานะ รู้ว่างานของตัวเองที่จะต้องทำมันมีอะไรบ้าง ก็คือลดเวลาตรงส่วนนี้ได้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11, การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 กุมภาพันธ์ 2565)

“ก็แน่นอน เราไม่ต้องไปเสียเวลากับความสับสน แล้วก็เรามองงานที่ E-ticket ได้เลย มองว่างานไหนที่เราต้องทำไม่ต้องทำ แต่ก่อนเนี่ยเวลาเราจะมาดูงานของเรา ว่ามันเยอะหรือมันน้อย ต้องใช้เวลาหาข้อมูลเป็นวันๆ บางทีสองสามวันกว่าจะรู้ แต่เดี๋ยวนี้นี่ดูจาก E-ticket ได้เลย ว่าตอนนี้ Status ของงานอยู่ตรงไหน มันลดเวลาตรงนี้ได้แน่นอนอยู่แล้ว เอาเวลาไปทำอย่างอื่น ไปบริหารเรื่องอื่น ไม่ต้องไปสูญเสียกับตรงนี้ บางทีเราอยากรู้ว่า Project นี้ถึงตรงไหนแล้ว Project นี้ต้องการอะไรบ้าง กว่าที่จะหาข้อมูลได้เป็นวันๆ ซึ่งบางทีมันก็เข้าไป ลูกค้าเขาไม่รอเรา แต่เรามีตัวนี้เราตอบได้เลย เปิด E-ticket แล้วตัดสินใจได้เลย ไม่ต้องเสียเวลากับการทำข้อมูล เอาเวลาไป Manage เรื่องอื่น ๆ มันก็ Save เวลาที่ไปเยอะ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 12, การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 กุมภาพันธ์ 2565)

“ประหยัดเวลา มันสามารถหาพวกไฟล์ได้ง่ายขึ้นจากการ Search” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 14, การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 กุมภาพันธ์ 2565)

“ตอนที่ยังไม่มี E-ticket เวลาจะสั่งงานน้องในทีมก็จะต้องเจอตัวน้อง แล้วก็ต้องบอกน้องว่างานรายละเอียดมีอะไรบ้าง ซึ่งมันมีหลายส่วน หลายทีม เราก็จะต้องเดินไปบอกถึงที่โต๊ะแต่พอหลังจากมี E-ticket เข้ามา ทำให้เร็วขึ้นในการที่จะ Co-ordinate กับทีมต่าง ๆ มันจะลดเวลาในการที่ติดต่อประสานงาน สามารถส่ง Request คนในทีมได้เลย โดยที่เราไม่

ต้องไปเจอตัวเขาก็ได้ พอเวลาเรา Request เสร็จ ระบบมันจะมี E-mail แจ้งเตือนคนที่เรา Request ไปด้วย เพื่อเป็นการแจ้งเตือนอีกรอบว่า พี่เป็นคน Request งานให้เขา ก็จะสะดวก แล้วก็สามารถเข้าไปดูงานใน E-ticket ได้ว่าคนนี้ทำงานไปถึงไหนแล้ว” (ผู้ให้สัมภาษณ์ คนที่ 15, การสื่อสารส่วนบุคคล, 11 กุมภาพันธ์ 2565)

จากข้อมูลการให้สัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการที่ช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 15 ท่าน สามารถวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ได้ดังตารางที่ 4.1



ตารางที่ 4.1 วิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี

ผู้ให้สัมภาษณ์	ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพ			
	ด้านการบริหารเวลา	ด้านคุณภาพของงาน	ด้านปริมาณงาน	ด้านการประหยัดทรัพยากร
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1	- สามารถกำหนดระยะเวลา งานให้ยืดหยุ่นหรือกระชับ และกำหนดทิศทางของงาน ได้	-	-	-
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2	- ช่วยกระตุ้นให้ทำงานเสร็จ ตามเวลาที่กำหนด	-	-	- ประหยัดกระดาษ - ประหยัดเวลาการประชุมก่อนเริ่ม งาน
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3	- มองเห็นภาพรวมเวลาในการ ทำงาน วางแผนการทำงานได้ ดีขึ้น	- สามารถดูและตรวจสอบ ผลงานได้ - การสำรองเอกสาร เพื่อ ป้องกันเอกสารหาย	-	- ลดการสิ้นเปลืองกระดาษ - ลดความยุ่งยากในการเก็บรักษา กระดาษ
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4	-	-	-	- ประหยัดเวลาในการค้นหาข้อมูล ของงาน

ตารางที่ 4.1 วิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี (ต่อ)

ผู้ให้สัมภาษณ์	ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพ			
	ด้านการบริหารเวลา	ด้านคุณภาพของงาน	ด้านปริมาณงาน	ด้านการประหยัดทรัพยากร
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5	- ช่วยจัดลำดับความสำคัญของงานให้ทำก่อนหรือหลัง	- ผลงานถูกต้อง ตามที่ผู้มอบหมายต้องการ	- สามารถมอบหมายปริมาณงานให้พนักงานอย่างสม่ำเสมอ	- ประหยัดกระดาษ - ประหยัดเวลาในการค้นหาข้อมูลของงาน - ประหยัดเวลาการประชุมก่อนเริ่มงาน
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6	- ช่วยจัดลำดับความสำคัญของงานให้ทำก่อนหรือหลัง	- ผลงานถูกต้อง ตามความต้องการของหัวหน้า	- สามารถควบคุมปริมาณงานของพนักงานได้	- ลดความผิดพลาดจากการเขียนลงกระดาษ - ประหยัดเวลาในการสื่อสารงาน

ตารางที่ 4.1 วิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี (ต่อ)

ผู้ให้สัมภาษณ์	ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพ			
	ด้านการบริหารเวลา	ด้านคุณภาพของงาน	ด้านปริมาณงาน	ด้านการประหยัดทรัพยากร
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7	- ช่วยจัดลำดับความสำคัญของงานให้ทำก่อนหรือหลัง - ช่วยจัดสรรเวลา วางแผนการทำงานในแต่ละวัน - ช่วยให้มีความสะดวกหรือรู้ขั้นตอนในการส่งงานตามเวลาที่กำหนด	- เกิดการเรียนรู้ความผิดพลาดของงานในอดีต และสามารถนำมาแก้ไขงานปัจจุบันให้ถูกต้อง	-	-
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8	- ช่วยจัดลำดับความสำคัญของงานให้ทำก่อนหรือหลัง	- การรับรู้รายละเอียดของงานที่ต้องทำมากขึ้น	- สามารถบริหารภาระงานของพนักงานได้ง่ายขึ้น	- ประหยัดเวลาในการทำสรุปผลรายงาน
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9	- ช่วยจัดลำดับความสำคัญของงานให้ทำก่อนหรือหลัง	- ช่วยตรวจสอบความก้าวหน้าของงาน	-	- ประหยัดเวลาในการค้นหาเอกสาร
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10	- ช่วยจัดลำดับความสำคัญของงานให้ทำก่อนหรือหลัง	- ทำงานได้ถูกต้องตามคำสั่ง	-	- ประหยัดเวลาในการประชุม

ตารางที่ 4.1 วิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี (ต่อ)

ผู้ให้สัมภาษณ์	ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพ			
	ด้านการบริหารเวลา	ด้านคุณภาพของงาน	ด้านปริมาณงาน	ด้านการประหยัดทรัพยากร
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11	-	-	- สามารถใช้ข้อมูลเพื่อมอบหมายปริมาณงานให้พนักงานได้สะดวก	- ประหยัดเวลาในการประชุม
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 12	-	- ลดการทำงานซ้ำซ้อนและสับสนในการมอบหมายงาน	- ใช้เป็นข้อมูลในการขอรับสมัครพนักงานใหม่เพื่อแบ่งเบาปริมาณงานจากพนักงานเดิม	- ประหยัดเวลาในการค้นหาข้อมูลงาน - ประหยัดเวลาในการทำเอกสาร
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 13	- ช่วยจัดลำดับความสำคัญของงานให้ทำก่อนหรือหลัง	- ช่วยตรวจสอบงานที่ต้องทำเพื่อให้ตรงความต้องการของผู้มอบหมาย - ช่วยตรวจสอบงานที่ค้าง	-	-

ตารางที่ 4.1 วิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี (ต่อ)

ผู้ให้สัมภาษณ์	ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพ			
	ด้านการบริหารเวลา	ด้านคุณภาพของงาน	ด้านปริมาณงาน	ด้านการประหยัดทรัพยากร
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 14	- ช่วยบริหารเวลาในการทำงาน	- ช่วยตรวจสอบงานที่ต้องทำเพื่อให้ตรงความต้องการของผู้มอบหมาย - ช่วยตรวจสอบความถูกต้องในการทำงาน	-	- ประหยัดเวลาในการค้นหาเอกสาร
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15	-	- ช่วยตรวจสอบความถูกต้องของงาน - สามารถบันทึกความผิดพลาดของงานได้	- ช่วยในการจัดการปริมาณงาน และมอบหมายงาน	- ลดการทำ หรือพิมพ์เอกสารที่เป็นกระดาษ - ประหยัดเวลาในการสื่อสารหรือประสานงานกับแต่ละทีม

จากตารางที่ 4.1 ผู้วิจัยสามารถสรุปประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานจากการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ได้ว่า สามารถแบ่งประสิทธิภาพในการทำงานออกเป็น 4 กรณี ดังนี้

1) ประสิทธิภาพด้านการบริหารเวลา พบว่าระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการสามารถช่วยบริหารเวลาในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการสามารถใช้กำหนดทิศทางในการทำงาน และจัดการระยะเวลาที่เหลือในการทำงานให้มีความยืดหยุ่นหรือกระชับมากขึ้น สามารถกระตุ้นพนักงานให้มีความกระตือรือร้นในการทำงานเสร็จตามเวลาที่ตกลงกันไว้ได้ ช่วยจัดการ วางแผนการทำงาน และจัดสรรเวลาทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น ทำให้พนักงานสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้ ช่วยในการตัดสินใจทำงานที่สำคัญ หรืองานที่เร่งรีบก่อนและทำงานที่สำคัญรองลงมาทีหลัง เช่น การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการในการดูข้อมูล สถานะ ความก้าวหน้าของงาน และเวลากำหนดส่งงาน ว่าทำงานอยู่ในขั้นตอนไหนจากข้อมูลที่แสดงผลในระบบ

2) ประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน พบว่าระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการสามารถช่วยในการตรวจสอบความถูกต้อง และความแม่นยำของงาน ได้แก่ ทำให้ได้ผลงานที่ถูกต้องตามที่ได้รับมอบหมาย ช่วยตรวจสอบความถูกต้องของงานโดยการย้อนไปดูประวัติการทำงานเก่า ๆ เพื่อเป็นตัวอย่างในการทำงาน และปรับปรุงแก้ไขงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันให้เกิดความถูกต้องได้ อีกทั้งผู้มอบหมายงานสามารถตรวจสอบความถูกต้องของงานจากข้อมูลที่บันทึกในระบบ และสามารถเขียนบันทึกเพื่อแจ้งความผิดพลาดของงานได้ ลดความผิดพลาดและความซ้ำซ้อนจากการมอบหมายงานให้พนักงาน โดยระบบจะแสดงรายละเอียดผู้ที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลของงานอย่างชัดเจน เพื่อหลีกเลี่ยงการมอบหมายงานแบบปากต่อปากที่อาจทำให้เกิดความผิดพลาดของการทำงานในภายหลังได้

3) ประสิทธิภาพด้านปริมาณงาน พบว่าระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการสามารถช่วยในการจัดการปริมาณงานของพนักงาน ได้แก่ ผู้บริหารและหัวหน้างานสามารถจัดการปริมาณงานให้พนักงานแต่ละคนได้ง่ายขึ้น และเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากระบบมีการแสดงข้อมูลปริมาณงานของพนักงานแต่ละคน รวมถึงสถานะ และความก้าวหน้าของงานอย่างละเอียด ระบบนี้จะช่วยให้ผู้บริหารและหัวหน้างานควบคุมปริมาณงานและการตัดสินใจมอบหมายงานให้พนักงานได้ เพื่อให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4) ประสิทธิภาพด้านการประหยัดทรัพยากร พบว่าระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสามารถช่วยในการประหยัดทรัพยากร ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 หัวข้อ คือ การประหยัดกระดาษ และการประหยัดเวลา สามารถอธิบายได้ดังนี้ การประหยัดกระดาษ ได้แก่ การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการช่วยลดการสิ้นเปลืองกระดาษ ลดความผิดพลาดจากการเขียนลงกระดาษ และลดความยุ่งยากในการเก็บรักษากระดาษ อีกทั้งลดการทำ หรือการพิมพ์เอกสารที่เป็นกระดาษ แต่ใช้การแนบไฟล์ลงในระบบแทน การประหยัดเวลา ได้แก่ การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการช่วยประหยัดเวลาในการค้นหาประวัติข้อมูลเพื่อใช้ในการทำงาน สามารถเรียกดูข้อมูลได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ครบถ้วน สามารถเรียกดูข้อมูลย้อนหลังตามวันที่ที่ต้องการได้ทันที ทุกเวลา การประหยัดเวลาในการสื่อสาร เนื่องจากข้อมูลงานถูกบันทึกในระบบสารสนเทศ ทำให้สามารถเรียกดูข้อมูล และตอบกลับได้อย่างรวดเร็ว การประหยัดเวลาในการประชุมช่วงเช้า โดยสามารถเรียกดูข้อมูลการทำงานของพนักงาน และความก้าวหน้าของงานในแต่ละวันจากระบบสารสนเทศได้ โดยไม่จำเป็นต้องประชุมเพื่อติดตามความก้าวหน้า และสรุปงานทุกวัน ทำให้สามารถเริ่มทำงานแต่ละวันได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลาในการทำสรุปผลรายงาน และประหยัดเวลาในการคำนวณ เนื่องจากสามารถป้อนข้อมูลเข้าระบบ และสามารถนำตัวเลขที่ได้ไปใช้ในการคำนวณข้อมูลที่ต้องการต่อไปได้ ประหยัดเวลาในการประสานงานกับแต่ละทีม เนื่องจากการทำงานที่ต้องติดต่อกับผู้คนที่หลากหลาย การใช้ระบบนี้มีความสะดวก รวดเร็ว ทำให้สามารถมอบหมายงานได้โดยไม่ต้องรอเจ้าหน้าที่

4.2 รายงานผลการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี

4.2.1 ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านระบบสารสนเทศ

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พบว่า โดยส่วนใหญ่เห็นว่าระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมีปัญหาและข้อเสนอแนะด้านระบบสารสนเทศได้ เช่น ปัญหาด้านความสะดวกในการเข้าใช้งานระบบ เนื่องจากระบบเป็นเว็บไซต์ทำให้ต้องเข้าสู่ระบบทุกครั้งที่เปิดใช้งานในแต่ละวัน จึงเกิดความไม่สะดวกในการใช้งาน จึงมีข้อเสนอแนะให้สามารถเข้าสู่ระบบค้างไว้ และสามารถออกจากระบบด้วยตัวผู้ใช้งานได้ หรือสร้างระบบให้เป็นแอปพลิเคชันที่สามารถติดตั้งบนคอมพิวเตอร์ส่วนตัวได้ ปัญหาด้านการแจ้งเตือนของระบบที่ผิดพลาด เนื่องจากไม่มีแจ้ง

เดือนไปยังผู้รับมอบหมายงาน ทำให้ผู้มอบหมายงานต้องไปสื่อสารกับผู้รับมอบหมายเอง ปัญหา ด้านระบบขัดข้อง ค้าง ปัญหาการแนบไฟล์ เนื่องจากไม่สามารถแนบไฟล์ที่มีขนาดใหญ่มาก ปัญหา ด้านฟังก์ชันการทำงานของระบบที่ไม่ครอบคลุม ไม่สามารถรองรับความต้องการของทุกคนได้ เนื่องจากเป็นระบบที่สร้างให้มีฟังก์ชันกลาง ๆ จึงมีข้อเสนอแนะให้บันทึกปัญหาจากการใช้งาน ระบบ และแจ้งไปยังผู้พัฒนาระบบ หรือพูดคุยถึงความจำเป็นของฟังก์ชันที่ผู้ใช้งานต้องการ เพื่อเพิ่ม เข้าไประบบ ปัญหาด้านการแสดงผลข้อมูลรายงานที่มีความต้องการต่างกัน ทั้งฝ่ายบริหารที่อาจจะ ต้องการเห็นภาพรวมของงานทั้งหมด และฝ่ายปฏิบัติการ ที่อาจจะต้องการเห็นเฉพาะงานที่ต้องทำ จึงมีข้อเสนอแนะให้มีการสอบถามความต้องการเพื่อนำมาปรับปรุงการแสดงผลให้ตรงกับ ความต้องการของผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม ปัญหาด้านการแสดงระดับความก้าวหน้าของงาน เนื่องจากแสดง สถานะของงานเพียงแค่งานสำเร็จ งานกำลังอยู่ในการดำเนินงาน และงานใหม่ ทำให้ไม่สามารถ ทราบได้ว่า งานที่กำลังดำเนินการอยู่ในระดับกี่เปอร์เซ็นต์ จึงต้องการให้มีการใส่ระดับ ความก้าวหน้าของงานที่กำลังดำเนินการอยู่ได้ดังปรากฏบทสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

“ฟังก์ชันการทำงานที่ไม่ได้ครอบคลุมทั้งหมดหรือเปล่า เพราะว่ามันถูกสร้างขึ้นมาเพื่อ กลางๆ มีความกลางๆอยู่ บางครั้งมันก็เลยไม่ได้ Support ฟังก์ชันที่ทุกคนต้องการ ได้ ทางแก้ไขก็คงจะต้องค่อยๆใช้ไปแล้วก็จดปัญหา แล้วก็แจ้งกับคนที่เป็นคนสร้าง หรือไม่ก็ ต้อง Discuss กันก่อนว่าฟังก์ชันนี้มันจำเป็นกับทุกคนนะ แล้วก็ค่อยเอามาเป็นฟังก์ชัน ใหญ่ๆก่อนที่จะเพิ่มเข้าไปในซอฟต์แวร์ตัวนี้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 19 มกราคม 2565)

“อาจจะแบบซอฟต์แวร์มันรันบ้าง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 19 มกราคม 2565)

“มันไม่มี Alert แจ้งเตือนอะ มันก็ยังคงเดินไปบอกกันว่าช่วยทำอันนี้ให้หน่อยนะอะ มัน แปะไฟล์ใหญ่มากไม่ได้ ในอนาคตเราสามารถเขียนมาเป็นแอปได้ ติดอยู่กับเครื่องเรา สามารถ Login ทิ้งไว้ได้ตลอดเวลา” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 มกราคม 2565)

“ระบบนี้เป็นซอฟต์แวร์ที่ต้องเข้าทาง Browser ทำให้รู้สึกขี้เกียจที่จะต้องมานั่งเข้ารหัสจริงๆ อยากให้ Login ค้างไว้ได้ Log out ออกได้ เหมือน Application E-mail” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 19 มกราคม 2565)

“บางทีระบบอาจจะไม่ได้มีการแจ้งเตือนไปให้ผู้ใช้ทราบ ต้องมาเปิดหน้าเว็บเพื่อใช้ มันก็อาจจะไม่ได้สะดวกที่จะดูได้ทุกที่ ถ้าจะให้ดีก็อาจจะมีแอปพลิเคชัน แบบสามารถ Install ในมือถือได้ เปิดแล้วก็ Login เข้าไปได้ คล้ายๆ E-mail ในมือถือ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7, การสื่อสารส่วนบุคคล, 1 กุมภาพันธ์ 2565)

“เราไม่รู้รายละเอียดว่างานที่เราทำไปมันกี่ Percent แล้ว เหมือนตอนนี้เราอยู่ในขั้นตอนการทำงานที่อาจจะ Take Time เยอะ แต่เราก็ไม่รู้ว่ามันไปได้กี่ Percent แล้วเพราะมันมีบอกเราแค่ขั้นตอนที่ทำงานสำเร็จ มีข้อเสนอแนะว่าให้ไป Percent เข้าไปก็ได้ อย่างกระบวนการบางอย่างควรจะโชว์ด้วยว่าทำเสร็จกี่ Percent แล้ว ไม่ใช่มีแค่ Done, In progress เพราะเราไม่รู้ว่างานนั้น In progress กี่ Percent” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10, การสื่อสารส่วนบุคคล, 4 กุมภาพันธ์ 2565)

“อยากให้ Improve การแสดงหรือ Graphic ที่มันทำให้วิเคราะห์ได้ง่ายขึ้น บางทีเราเปิดเว็บขึ้นมา เราต้องใช้เวลาคูมันอยู่พอสมควร สักสิบหรือยี่สิบนาที ถ้ามันสามารถบอกเราได้เลยว่าทิศทางมันเป็นยังไง ปริมาณงาน ปริมาณคน แต่มันก็ต้องอาศัยข้อมูลพอสมควร แล้วก็สิ่งที่ User อยากเห็นมันเป็นแบบไหน มันก็ต้องใช้เวลาตรงนี้เพื่อปรับปรุง Report ที่มันอยู่ในเว็บตรงนี้นิดนึง แต่ก็ขึ้นอยู่กับคนอื่น บางที Management อยากดูแบบหนึ่ง อยากดูภาพรวม แต่ว่า Engineer ก็อยากดูแบบหนึ่ง อยากดูงานที่เขาต้องทำ ข้อมูลที่คูมันจะต่างกัน เราก็ต้องไป Research ความต้องการเขาตรงนี้ เพื่อเอามาปรับปรุงแต่ละแบบ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 12, การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 กุมภาพันธ์ 2565)

“น่าจะมี Score Percent ที่เห็นแต่น้อง Upload เอกสารแต่ไม่มี Score ว่าประมาณสัก 50% แล้ว หรือใกล้เสร็จแล้ว” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15, การสื่อสารส่วนบุคคล, 11 กุมภาพันธ์ 2565)

4.2.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านการสื่อสาร

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พบว่า โดยส่วนใหญ่เห็นว่าระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมีปัญหาและข้อเสนอแนะด้านการสื่อสารได้ เช่น ข้อเสนอแนะในการเพิ่มระบบโต้ตอบระหว่างผู้มอบหมายงานและผู้รับมอบหมาย เพื่อใช้ในการพูดคุยรายละเอียดของงาน ความถูกต้องของงาน ทิศทางของงานผ่านทางระบบออนไลน์ ปัญหาด้านการสื่อสารกับหัวหน้างานเรื่องการทำงานที่อาจเสร็จไม่ทันเวลาที่กำหนดส่งงาน เนื่องจากมีงานอื่นแทรก หรือการที่ไม่ถูกกวดขันในการทำงาน ซึ่งอาจเป็นสาเหตุทำให้พนักงานละเลยการทำงาน จึงมีข้อเสนอแนะให้พูดคุยกับหัวหน้างาน เพื่อหาสาเหตุของงานที่เสร็จไม่ทันเวลาที่กำหนด และสามารถแก้ไขกำหนดการส่งงานใหม่ในระบบได้ดังปรากฏบทสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

“น่าจะให้มีการตอบโต้ระหว่างพนักงาน ผู้รับงานกับผู้มอบหมายงาน ควรมี Conversation ให้มากกว่านี้ เพราะว่าถ้าเราสามารถคุยรายละเอียดกับผู้มอบหมายงานได้ เราก็จะรู้ว่างานเราเนี่ย มันไปทิศทางถูกไหม ขาดเหลืออะไรหรือเปล่า งานออกมาโอเคมั๊ย ควรสามารถคุยกันไ้ผ่านช่องทางนั้น” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 17 มกราคม 2565)

“บางทีเราก็อาจจะเลยไปบ้าง ถ้าสมมติว่าเราไม่ได้ถูกกวดขันมากจนเกินไป ช่วยว่ามันต้องเสร็จภายในเท่านั้นนะ แต่ว่าเรามีงานอื่นก่อนเนี่ย อาจจะเอามันมาแทรก และก็ถ้าเราไม่ได้โดนกวดขันด้วยตัวงานนี้ เราก็คงยังปล่อยผ่านมันอยู่ แก้ไขปัญหาเรื่องเวลาจะต้องมีการ Discuss กับหัวหน้า คนมอบหมายงานกันก่อนว่าถ้าเคยติดกันที่เท่านี้เนี่ย มันไม่สำเร็จเพราะอะไร ไม่สามารถ Close ภายในเวลานี้เพราะอะไร แล้วก็ค่อยมาเปลี่ยนแก้ไขกันใหม่ได้” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 19 มกราคม 2565)

4.2.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านบุคลากร

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พบว่า โดยส่วนใหญ่เห็นว่าระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมีปัญหาและข้อเสนอแนะด้านบุคลากรได้ เช่น ปัญหาผู้ใช้งานไม่บันทึกความก้าวหน้า หรืออัปเดตงานในระบบ เนื่องจากจำนวนงานค่อนข้างเยอะ ทำให้ไม่สะดวกไม่มีเวลาบันทึกความก้าวหน้า หรือสถานะของงาน จึงมีข้อเสนอแนะให้มีผู้ตรวจสอบ ในการตรวจสอบระยะเวลาการทำงาน ติดตามงาน และสอบถามเพื่อสามารถให้เหตุผลถึงสาเหตุของปัญหา

เพื่อป้องกันการทำงานที่ไม่ตรงตามเป้าหมายที่กำหนด ปัญหาผู้ใช้งานไม่เข้าไปตรวจสอบงานของตัวเองในระบบ และไม่บันทึกความก้าวหน้าของงานเป็นระยะ ๆ จะบันทึกแค่ตอนงานสำเร็จแล้ว มีข้อเสนอแนะให้ระบบทำการแจ้งเตือนเมื่อผู้ใช้งานไม่ได้เข้าสู่ระบบเป็นระยะเวลาหนึ่ง เพื่อคอยติดตามให้ผู้ใช้งานเข้ามาตรวจสอบ และติดตามงานของตัวเอง ปัญหาผู้ใช้งานไม่ส่งงานตามกำหนดเวลา มีข้อเสนอแนะให้ระบบทำการแจ้งเตือนผ่านทาง E-mail เมื่อถึงเวลากำหนดส่งงานได้ ดังปรากฏบทสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

“ผู้ใช้งานไม่ค่อย Update เวลาที่จะเรียกดูก็ไม่ยอม Update ให้พี่ มันก็ต้องมีผู้ตรวจสอบ ระยะเวลาที่เขาขอมันกำหนด Lead time ก็วันๆ ผู้ตรวจสอบก็จะดูว่าอันนี้มันเกิน เกินมากี่วัน เพราะอะไรถึงเกินต้องให้เหตุผล ต้องจี ต้องตาม หรือไม่จิ้นก็ต้องมีพิมพ์ Comment ว่าติดอะไรยังไง แต่ก็ต้องมีผู้ตรวจสอบ ไม่จิ้นมันก็หลักลอย งานมันก็ไม่ตรงตามเป้า” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 มกราคม 2565)

“จำนวนงานเยอะทำให้ไม่มีเวลาในการ Update ซึ่งแบบเดิมที่ต้องเขียนส่งทุกวันจันทร์ แต่อันนี้ไม่มีคนตาม บางคนก็อาจจะไม่ Update เลย ค่อยไป Update เอาวันสุดท้ายที่งานเสร็จ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 19 มกราคม 2565)

“ในมุมมองของพี่ก็คิดว่า งานที่เรา Assign ไปเนี่ยค่อนข้างรวดเร็วแต่เราไม่รู้ว่ คนที่ได้รับมอบหมายไปเขาได้ทำหรือเปล่า เพราะว่าบางคนขาดการติดตาม คือไม่ได้เข้าไป Check ทุกวัน คือมันก็อยู่ที่คนที่ได้รับมอบหมายก็ต้องตรวจสอบเองด้วย บางอย่างต้องไปถามเจ้าตัวเอง คือเขาจะ Update ก็ต่อเมื่องานเข้าเสร็จ ไม่ได้อัปเดตเป็นช่วง ๆ อาจจะมีระบบที่คอยเตือนว่า บางคนอาจจะไม่ได้เข้าไป Check ในระบบเลย เหมือนกับว่าคล้ายๆเป็น Alert ว่าต้องตรวจดูได้แล้วว่างานที่ตัวเองมีมัน ไปถึงไหนแล้ว ต้อง Update ข้อมูลบ้าง เชื่อว่าบางคนไม่เคยเข้าไปเลยก็ได้เป็นอาทิตย์ อาจจะมีระบบเตือนให้เขาเข้าไป Check ว่า 1 วันแล้วนะ ต้องเข้าไป Check ได้แล้ว หรือว่าไม่ได้ Login เข้าไประยะนึงต้องเตือนเขาว่า Login เข้ามา Check งานได้แล้ว” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11, การสื่อสารส่วนบุคคล, 7 กุมภาพันธ์ 2565)

“พอถึง Due date แล้ว สมมติน้องคนนี้เลย Due date แล้วอยากให้ มี E-mail แจ้งเตือนอีกทีหนึ่งว่าตัวนี้ลืมหือเปล่า” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15, การสื่อสารส่วนบุคคล, 11 กุมภาพันธ์ 2565)

จากข้อมูลการให้สัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการที่ช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 15 ท่าน สามารถวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ได้ดังตารางที่ 4.2



ตารางที่ 4.2 วิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี

ผู้ให้สัมภาษณ์	ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะ	
	ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1	- การทำงานที่อาจเกิดความผิดพลาดจากการสื่อสาร	- เพิ่มช่องทางการติดต่อระหว่างผู้มอบหมายงานและผู้รับมอบหมายงาน
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2	- ฟังก์ชันการทำงานของระบบที่ไม่ครอบคลุม ไม่สามารถรองรับความต้องการของทุกคนได้ - การละเลยงานเนื่องจากไม่ถูกกดดันจากหัวหน้างาน	- บันทึกปัญหาหลังการใช้งาน เพื่อแจ้งผู้พัฒนาระบบ - ควรมีการพูดคุยกับหัวหน้างานเพื่อหาสาเหตุของงานที่เสร็จไม่ทันเวลาที่กำหนด
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3	- ระบบผิดพลาด	-
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4	- ผู้ใช้งานไม่บันทึกความก้าวหน้าของงานลงในระบบ	- แต่งตั้งผู้ตรวจสอบ เพื่อติดตามงาน
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5	- ระบบแจ้งเตือนผิดพลาด - ไม่สามารถแนบเอกสารขนาดใหญ่ได้	- พัฒนาระบบเป็นแอปพลิเคชันติดตั้งที่เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อความสะดวกในการเข้าใช้งาน
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6	- ความไม่สะดวกในการเข้าใช้งาน - จำนวนงานเยอะ ไม่มีเวลาบันทึกความก้าวหน้า	- พัฒนาระบบเป็นแอปพลิเคชัน
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7	- ความไม่สะดวกในการเข้าใช้งาน - ความไม่สะดวกในการรับการแจ้งเตือน	- พัฒนาระบบเป็นแอปพลิเคชันติดตั้งบนโทรศัพท์มือถือ
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8	-	-

ตารางที่ 4.2 วิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี (ต่อ)

ผู้ให้สัมภาษณ์	ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะ	
	ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9	-	-
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10	- ไม่มีการแสดงระดับความก้าวหน้าของงาน	- ต้องการให้มีการใส่ระดับความก้าวหน้าของงานที่กำลังดำเนินการอยู่
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11	- ผู้ใช้งานไม่บันทึกความก้าวหน้าของงานลงในระบบและขาดการติดตามงาน	- ทำระบบแจ้งเตือนเมื่อผู้ใช้งานไม่ได้เข้าสู่ระบบเป็นระยะเวลาหนึ่ง
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 12	- การแสดงผลข้อมูลรายงานที่ผู้ใช้งานมีความต้องการต่างกัน	- สอบถามความต้องการเพื่อนำมาปรับปรุงการแสดงผลให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 13	-	-
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 14	-	-
ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15	- ไม่มีการแสดงระดับความก้าวหน้าของงาน - พนักงานไม่ส่งงานตามกำหนดการ	- ทำระบบแจ้งเตือนผ่านทาง e-mail เมื่อถึงเวลากำหนดส่งงาน

จากตารางที่ 4.2 ผู้วิจัยสามารถสรุปปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานีได้ว่า สามารถแบ่งปัญหาและข้อเสนอแนะออกเป็น 3 กรณี ดังนี้

1) ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านระบบสารสนเทศ พบว่าระบบสารสนเทศเพื่อจัดการมีปัญหาด้านความเสถียรของระบบและฟังก์ชันในการทำงานที่ไม่ละเอียด และไม่ครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้งาน ระบบบันทึกความก้าวหน้าของงานแสดงสถานะเพียงงานสำเร็จ งานกำลังอยู่ในการดำเนินงาน และงานใหม่ ไม่มีการแสดงระดับความก้าวหน้าของงานเป็นเปอร์เซ็นต์ ทำให้ไม่สามารถทราบความก้าวหน้าของงานอย่างละเอียดได้ ซึ่งผู้ใช้งานได้เสนอให้ระบบสามารถกรอกข้อมูลความก้าวหน้าของงานให้มีความละเอียดมากขึ้น ปัญหาระบบค้าง ไม่ส่งการแจ้งเตือนทาง E-mail ไปยังผู้ที่ได้รับมอบหมายงาน หรือการที่ไม่สามารถแนบไฟล์ที่มีขนาดใหญ่ลงในระบบ ฟังก์ชันการทำงานของระบบที่ไม่ครอบคลุม ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานทุกกลุ่มได้ เนื่องจากการทำงานของแต่ละกลุ่มมีความต่างกัน เช่น การแสดงผลรายงานหรือข้อมูลสำหรับผู้บริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีความต้องการต่างกัน ซึ่งผู้ใช้งานมีข้อเสนอแนะให้มีการสอบถาม และบันทึกความต้องการเพื่อนำมาปรับปรุงการแสดงผลรายงานหรือข้อมูลให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม ปัญหาความสะดวกในการเข้าใช้งานระบบ เนื่องจากเป็นระบบที่ต้องเข้าใช้งานเป็นประจำ ผู้ใช้งานจึงมีข้อเสนอแนะให้ทำเป็นแอปพลิเคชันที่สามารถติดตั้งบนคอมพิวเตอร์ส่วนตัว และสามารถเข้าสู่ระบบค้างไว้ได้ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้งาน

2) ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านการสื่อสาร พบว่าระบบสารสนเทศเพื่อจัดการมีปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างผู้ใช้งานที่อาจทำให้เกิดการพูดคุยกันน้อยลง เพื่อความถูกต้อง ความแม่นยำ ทิศทางของงาน ผู้ใช้งานมีข้อเสนอแนะในเพิ่มระบบตอบโต้ระหว่างผู้มอบหมายงานและผู้รับมอบหมายงานในระบบสารสนเทศเพื่อจัดการ เพื่อใช้พูดคุยเกี่ยวกับรายละเอียดของงานผ่านทางระบบออนไลน์ และควรมีการสื่อสารกับหัวหน้างานหรือผู้มอบหมายงาน เนื่องจากระบบอาจทำให้เกิดการถูกกดดันในการทำงานน้อยลง เป็นสาเหตุให้พนักงานละเลยการทำงาน งานเสร็จไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด เพื่อให้ผู้มอบหมายงานหาสาเหตุของปัญหาผ่านทาง การพูดคุยต่อหน้าและแก้ไขเวลาที่กำหนดส่งงาน

3) ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านบุคลากร พบว่าระบบสารสนเทศเพื่อจัดการมีปัญหาด้านความร่วมมือของผู้ใช้งานระบบ เนื่องจากข้อมูลรายละเอียด สถานะ และความก้าวหน้าของงาน ล้วนมาจากการบันทึกในระบบจากผู้ใช้งาน ซึ่งผู้ใช้งานมีข้อเสนอแนะว่าควรมีระบบ

ติดตามงาน หรือระบบแจ้งเตือนผ่านทาง E-mail เมื่อผู้ใช้งานไม่ได้เข้าสู่ระบบเป็นระยะเวลาหนึ่ง เพื่อให้ผู้ใช้งานเข้ามาตรวจสอบและติดตามงานของตนเอง เพื่อแก้ไขปัญหาที่ผู้ใช้งานไม่บันทึก รายละเอียด สถานะ และความก้าวหน้าของงานเป็นระยะ และปัญหาการส่งงานที่ไม่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด



บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนา กรณีศึกษา บริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี” ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังต่อไปนี้ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานจากการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี 3) สร้างแนวทางในการแก้ไขปัญหา และเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการที่นำเข้ามาใช้บริหารการทำงานของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการตามระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในหลาย ๆ วิธีประกอบกัน เช่น การศึกษาเอกสาร วารสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร โดยกำหนดประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จำนวน 15 ท่าน ประกอบด้วย 1) ผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจจำนวน 1 ท่าน 2) พนักงานระดับหัวหน้างานจำนวน 3 ท่าน 3) พนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 11 ท่าน ซึ่งทำหน้าที่ให้ข้อมูลประสิทธิภาพในการทำงาน ปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการที่ช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในหน่วยงานกรณีศึกษา หน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี

การศึกษาครั้งนี้สามารถสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การรายงานผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาในแต่ละส่วนได้ ดังนี้

5.1.1 ประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการจำนวน 15 ท่าน ประกอบด้วยผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจจำนวน 1 ท่าน พนักงานระดับหัวหน้างานจำนวน 3 ท่าน พนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 11 ท่าน พบว่า ประสิทธิภาพจากการใช้งาน มีดังนี้

1) ประสิทธิภาพด้านการบริหารเวลา พบว่าระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการสามารถช่วยบริหารเวลาในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการสามารถใช้กำหนดทิศทางในการทำงาน และจัดการระยะเวลาที่เหลือในการทำงานให้มีความยืดหยุ่นหรือกระชับมากขึ้น สามารถกระตุ้นพนักงานให้มีความกระตือรือร้นในการทำงานเสร็จตามเวลาที่ตกลงกันไว้ได้ ช่วยจัดการ วางแผนการทำงาน และจัดสรรเวลาทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น ทำให้พนักงานสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้ ช่วยในการตัดสินใจทำงานที่สำคัญ หรืองานที่เร่งรีบก่อนและทำงานที่สำคัญรองลงมาทีหลัง เช่น การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการในการดูข้อมูล สถานะ ความก้าวหน้าของงาน และเวลากำหนดส่งงาน ว่าทำงานอยู่ในขั้นตอนไหนจากข้อมูลที่แสดงผลในระบบ

2) ประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน พบว่าระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการสามารถช่วยในการตรวจสอบความถูกต้อง และความแม่นยำของงาน ได้แก่ ช่วยตรวจสอบความถูกต้องของงาน ทำให้ได้ผลงานที่ถูกต้องตามที่ได้รับมอบหมาย โดยการย้อนไปดูประวัติการทำงานเก่า ๆ เพื่อเป็นตัวอย่างในการทำงาน และปรับปรุงแก้ไขงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันให้เกิดความถูกต้องได้ อีกทั้งผู้มอบหมายงานสามารถตรวจสอบความถูกต้องของงานจากข้อมูลที่บันทึกในระบบ และสามารถเขียนบันทึกเพื่อแจ้งความผิดพลาดของงานได้ ลดความผิดพลาดและความซ้ำซ้อนจากการมอบหมายงานให้พนักงาน โดยระบบจะแสดงรายละเอียดผู้ที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลของงานอย่างชัดเจน เพื่อหลีกเลี่ยงการมอบหมายงานแบบปากต่อปากที่อาจทำให้เกิดความผิดพลาดของการทำงานในภายหลังได้

3) ประสิทธิภาพด้านปริมาณงาน พบว่าระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการสามารถช่วยในการจัดการปริมาณงานของพนักงาน ได้แก่ ผู้บริหารและหัวหน้างานสามารถจัดการปริมาณงานให้พนักงานแต่ละคนได้ง่ายขึ้น และเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากระบบมีการแสดงข้อมูล

ปริมาณงานของพนักงานแต่ละคน รวมถึงสถานะ และความก้าวหน้าของงานอย่างละเอียด ระบบนี้จะช่วยให้ผู้บริหารและหัวหน้างานควบคุมปริมาณงานและการตัดสินใจมอบหมายงานให้พนักงานได้ เพื่อให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4) ประสิทธิภาพด้านการประหยัดทรัพยากร พบว่าระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสามารถช่วยในการประหยัดทรัพยากร ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 หัวข้อ คือ การประหยัดกระดาษ และการประหยัดเวลา สามารถอธิบายได้ดังนี้ การประหยัดกระดาษ ได้แก่ การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการช่วยลดการสิ้นเปลืองกระดาษ ลดความผิดพลาดจากการเขียนลงกระดาษ และลดความยุ่งยากในการเก็บรักษากระดาษ อีกทั้งลดการทำ หรือการพิมพ์เอกสารที่เป็นกระดาษ แต่ใช้การแนบไฟล์ลงในระบบแทน การประหยัดเวลา ได้แก่ การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการช่วยประหยัดเวลาในการค้นหาประวัติข้อมูลเพื่อใช้ในการทำงาน สามารถเรียกดูข้อมูลได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ครบถ้วน สามารถเรียกดูข้อมูลย้อนหลังตามวันที่ที่ต้องการได้ทันที ทุกเวลา การประหยัดเวลาในการสื่อสาร เนื่องจากข้อมูลงานถูกบันทึกในระบบสารสนเทศ ทำให้สามารถเรียกดูข้อมูล และตอบกลับได้อย่างรวดเร็ว การประหยัดเวลาในการประชุมช่วงเช้า โดยสามารถเรียกดูข้อมูลการทำงานของพนักงาน และความก้าวหน้าของงานในแต่ละวันจากระบบสารสนเทศได้ โดยไม่จำเป็นต้องประชุมเพื่อติดตามความก้าวหน้า และสรุปงานทุกวัน ทำให้สามารถเริ่มทำงานแต่ละวันได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลาในการทำสรุปผลรายงาน และประหยัดเวลาในการคำนวณ เนื่องจากสามารถป้อนข้อมูลเข้าระบบ และสามารถนำตัวเลขที่ได้ไปใช้ในการคำนวณข้อมูลที่ต้องการต่อไปได้ ประหยัดเวลาในการประสานงานกับแต่ละทีม เนื่องจากการทำงานที่ต้องติดต่อกับผู้คนที่หลากหลาย การใช้ระบบนี้มีความสะดวก รวดเร็ว ทำให้สามารถมอบหมายงานได้โดยไม่ต้องรอเจ้าหน้าที่

5.1.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการจำนวน 15 ท่าน ประกอบด้วยผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจจำนวน 1 ท่าน พนักงานระดับหัวหน้างานจำนวน 3 ท่าน พนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 11 ท่าน พบว่า ปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้งาน มีดังนี้

1) ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านระบบสารสนเทศ พบว่าระบบสารสนเทศเพื่อจัดการมีปัญหาด้านความเสถียรของระบบและฟังก์ชันในการทำงานที่ไม่ละเอียด และไม่ครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้งาน ระบบบันทึกความก้าวหน้าของงานแสดงสถานะเพียงงานสำเร็จ งานกำลังอยู่ในการดำเนินงาน และงานใหม่ ไม่มีการแสดงระดับความก้าวหน้าของงานเป็นเปอร์เซ็นต์ ทำให้ไม่สามารถทราบความก้าวหน้าของงานอย่างละเอียดได้ ซึ่งผู้ใช้งานได้เสนอให้ระบบสามารถกรอกข้อมูลความก้าวหน้าของงานให้มีความละเอียดมากขึ้น ปัญหาระบบค้าง ไม่ส่งการแจ้งเตือนทาง e-mail ไปยังผู้ที่ได้รับมอบหมายงาน หรือการที่ไม่สามารถแนบไฟล์ที่มีขนาดใหญ่ลงในระบบ ฟังก์ชันการทำงานของระบบที่ไม่ครอบคลุม ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานทุกกลุ่มได้ เนื่องจากการทำงานของแต่ละกลุ่มมีความต่างกัน เช่น การแสดงผลรายงานหรือข้อมูลสำหรับผู้บริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีความต้องการต่างกัน ซึ่งผู้ใช้งานมีข้อเสนอแนะให้มีการสอบถาม และบันทึกความต้องการเพื่อนำมาปรับปรุงการแสดงผลรายงานหรือข้อมูลให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม ปัญหาความสะดวกในการเข้าใช้งานระบบ เนื่องจากเป็นระบบที่ต้องเข้าใช้งานเป็นประจำ ผู้ใช้งานจึงมีข้อเสนอแนะให้ทำเป็นแอปพลิเคชันที่สามารถติดตั้งบนคอมพิวเตอร์ส่วนตัว และสามารถเข้าสู่ระบบค้างไว้ได้ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้งาน

2) ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านการสื่อสาร พบว่าระบบสารสนเทศเพื่อจัดการมีปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างผู้ใช้งานที่อาจทำให้เกิดการพูดคุยกันน้อยลง เพื่อความถูกต้อง ความแม่นยำ ทิศทางของงาน ผู้ใช้งานมีข้อเสนอแนะในเพิ่มระบบตอบโต้ระหว่างผู้มอบหมายงานและผู้รับมอบหมายงานในระบบสารสนเทศเพื่อจัดการ เพื่อใช้พูดคุยเกี่ยวกับรายละเอียดของงานผ่านทางระบบออนไลน์ และควรมีการสื่อสารกับหัวหน้างานหรือผู้มอบหมายงาน เนื่องจากระบบอาจทำให้เกิดการถูกกีดกันในการทำงานน้อยลง เป็นสาเหตุให้พนักงานละเลยการทำงาน งานเสร็จไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด เพื่อให้ผู้มอบหมายงานหาสาเหตุของปัญหาผ่านทาง การพูดคุยต่อหน้าและแก้ไขเวลากำหนดส่งงาน

3) ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านบุคลากร พบว่าระบบสารสนเทศเพื่อจัดการมีปัญหาด้านความร่วมมือของผู้ใช้งานระบบ เนื่องจากข้อมูลรายละเอียด สถานะ และความก้าวหน้าของงาน ล้วนมาจากการบันทึกในระบบจากผู้ใช้งาน ซึ่งผู้ใช้งานมีข้อเสนอแนะว่าควรมีระบบติดตามงาน หรือระบบแจ้งเตือนผ่านทาง e-mail เมื่อผู้ใช้งานไม่ได้เข้าสู่ระบบเป็นระยะเวลาหนึ่ง เพื่อให้ผู้ใช้งานเข้ามาตรวจสอบและติดตามงานของตนเอง เพื่อแก้ไขปัญหาที่ผู้ใช้งานไม่บันทึก

รายละเอียด สถานะ และความก้าวหน้าของงานเป็นระยะ และปัญหาการส่งงานที่ไม่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง “ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี” มีประเด็นการอภิปรายผลการวิจัยดังนี้

5.2.1 ประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี

1) ประสิทธิภาพด้านการบริหารเวลา พบว่าระบบสารสนเทศเพื่อจัดการสามารถช่วยบริหารเวลาในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อจัดการสามารถใช้กำหนดทิศทางในการทำงาน และจัดการระยะเวลาที่เหลือในการทำงานให้มีความยืดหยุ่นหรือกระชับมากขึ้น สามารถกระตุ้นพนักงานให้มีความกระตือรือร้นในการทำงานเสร็จตามเวลาที่ตกลงกันไว้ได้ ช่วยจัดการ วางแผนการทำงาน และจัดสรรเวลาทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น ทำให้พนักงานสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้ ช่วยในการตัดสินใจทำงานที่สำคัญ หรืองานที่เร่งรีบก่อนและทำงานที่สำคัญรองลงมาทีหลัง อาจเป็นเพราะ การบริหารเวลาการทำงาน สามารถนำไปสู่การทำงานที่รวดเร็ว และเสร็จตามกำหนดเวลาได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ สมพิศ สุขแสน (2556) ซึ่งอธิบายไว้ว่า การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพควรมีความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า นั่นคือ คนที่มีประสิทธิภาพ ควรทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาคม วรรณจร (2562) ได้ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด” พบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่าย คณะกรรมการ 2 สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยการปฏิบัติงานมีความรวดเร็วและมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง “ผลกระทบของการพัฒนาเทคโนโลยีที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร” พบว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กรช่วยให้การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว ระยะเวลาที่ใช้เป็นไปตามที่กำหนด สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ นิมจิตต์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง

“ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีที่มีผลมาจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล” พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลา คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานมีความถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น มีการบริหารเวลา การปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีของบุคลากรในสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ช่วยในการตัดสินใจได้ดี สามารถบริหารจัดการเวลาได้ดีมากยิ่งขึ้น กระบวนการทำงานของหน่วยงานมีความกระชับขึ้น คล่องตัวขึ้น

2) ประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน พบว่าระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสามารถช่วยในการตรวจสอบความถูกต้อง และความแม่นยำของงาน ได้แก่ ทำให้ได้ผลงานที่ถูกต้องตามที่ได้รับมอบหมาย ปรับปรุงแก้ไขงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันให้เกิดความถูกต้อง ได้ ลดความผิดพลาดและความซ้ำซ้อนจากการมอบหมายงานให้พนักงาน ที่อาจทำให้เกิดความผิดพลาดของการทำงานในภายหลังได้ อาจเป็นเพราะ ความถูกต้องแม่นยำของงาน ทำให้ผลงานที่ได้มีคุณภาพที่ดี เป็นไปตามความต้องการ และความพึงพอใจของผู้มอบหมายงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman (1989) ซึ่งอธิบายไว้ว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพของงาน จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน สอดคล้องกับแนวคิดของ สมพิศ สุขแสน (2556) ซึ่งอธิบายไว้ว่า การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมีความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อย มีความแม่นยำในกฎระเบียบข้อมูล ตัวเลข หรือ สถิติต่าง ๆ ไม่เินเล่อจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาคม วรรณจร (2562) ได้ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด” พบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่าย คณะกรรมการ 2 สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดย สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน ก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง “ผลกระทบของการพัฒนาเทคโนโลยีที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร” พบว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กรช่วยให้การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพ และเทคโนโลยีทำให้มีพัฒนาการใหม่ ๆ เพื่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ นิมจิตต์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีที่มีผลมาจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล” พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน ความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้อง มาตรฐานและรวดเร็ว

บุคลากรมีทักษะในการนำเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

3) ประสิทธิภาพด้านปริมาณงาน พบว่าระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสามารถช่วยในการจัดการปริมาณงานของพนักงาน ได้แก่ ผู้บริหารและหัวหน้างานสามารถจัดการปริมาณงานให้พนักงานแต่ละคนได้ง่ายขึ้น และเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ระบบนี้จะช่วยให้ผู้บริหารและหัวหน้างานควบคุมปริมาณงานและการตัดสินใจมอบหมายงานให้พนักงานได้ เพื่อให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อาจเป็นเพราะ การจัดการปริมาณงานให้พนักงานอย่างเหมาะสม ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้เต็มที่มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามที่ผู้บริหารและหัวหน้างานคาดหวังไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman (1989) ซึ่งอธิบายไว้ว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพ ด้านปริมาณงาน งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผน บริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อาคม วรรณ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด” พบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่าย คณะกรรมการ 2 สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยงานที่ปฏิบัติมีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือตามเป้าหมายที่วางไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ นิมจิตต์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีที่มีผลมาจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล” พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน เป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานเป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่วางไว้จากการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ในปริมาณที่มากขึ้นและใช้เวลาที่น้อยลง

4) ประสิทธิภาพด้านการประหยัดทรัพยากร พบว่าระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสามารถช่วยในการประหยัดทรัพยากร ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 หัวข้อ คือ การประหยัดกระดาษ และการประหยัดเวลา สามารถอธิบายได้ดังนี้ การประหยัดกระดาษ ได้แก่ การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการช่วยลดการสิ้นเปลืองกระดาษ ลดความผิดพลาดจากการเขียนลงกระดาษ และลดความยุ่งยากในการเก็บรักษากระดาษ อีกทั้งลดการทำ หรือการพิมพ์เอกสารที่เป็นกระดาษ การประหยัดเวลา ได้แก่ การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการช่วยประหยัดเวลาในการค้นหาประวัติ

ข้อมูลเพื่อใช้ในการทำงาน สามารถเรียกดูข้อมูลได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ครบถ้วน การประหยัดเวลาในการสื่อสาร เนื่องจากข้อมูลงานถูกบันทึกในระบบสารสนเทศ ทำให้สามารถเรียกดูข้อมูล และตอบกลับได้อย่างรวดเร็ว การประหยัดเวลาในการประชุมช่วงเช้า โดยสามารถเรียกดูข้อมูลการทำงานของพนักงาน และความก้าวหน้าของงานในแต่ละวันจากระบบสารสนเทศได้ โดยไม่จำเป็นต้องประชุมเพื่อติดตามความก้าวหน้า และสรุปงานทุกวัน ทำให้สามารถเริ่มทำงานแต่ละวันได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลาในการทำสรุปผลรายงาน และประหยัดเวลาในการคำนวณข้อมูลที่ซับซ้อน ประหยัดเวลาในการประสานงานกับแต่ละทีม เนื่องจากการทำงานที่ต้องติดต่อกับผู้อื่นที่หลากหลาย การใช้ระบบนี้ทำให้มีความสะดวกและรวดเร็ว สอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman (1989) ซึ่งอธิบายไว้ว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพ ด้านการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิด การสูญเสียน้อยที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ สมใจ ลักษณะ (2544) ซึ่งอธิบายไว้ว่า การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล หมายถึงการทำงานให้เสร็จ โดยสูญเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่การทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ใช้กลวิธี หรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ กณวรรณ อุ่นจันทร์ และพัชคนย์ ธรรมกฤษ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร เครือข่ายบริการปฐมภูมิบ้านไร่ จังหวัดอุทัยธานี” พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้เกิดความสะดวก รวดเร็วในการวิเคราะห์ แก้ไขปัญหาและการทำงานที่สลับซับซ้อน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ahmadirezaei (2011) ได้ศึกษาเรื่อง “ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศในระบบธนาคาร Saderat” พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพของธนาคารได้ 3 ปัจจัย ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถลดต้นทุนการดำเนินงาน อำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมระหว่างลูกค้าภายในเครือข่ายเดียวกัน และช่วยประหยัดเวลาได้อย่างมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ghasemi (2011) ได้ศึกษาเรื่อง “ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อระบบบัญชีสมัยใหม่” พบว่า เครือข่ายของเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์ช่วยลดเวลาที่นักบัญชีใช้ในการจัดเตรียม และนำเสนอข้อมูลทางการเงินแก่ฝ่ายบริหารได้ ระบบนี้ยังช่วยให้บริษัทสามารถสร้างรายงานแต่ละฉบับได้อย่างรวดเร็วและง่ายสำหรับการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร ความสามารถอื่น ๆ ของการใช้ระบบบัญชีด้วยคอมพิวเตอร์ ได้แก่ ความสามารถในการทำงานของพนักงานที่มีประสิทธิผลมากขึ้น ความแม่นยำเพิ่มขึ้น การประมวลผลเร็วและการรายงานที่ดีขึ้น ช่วยลดเวลาและค่าใช้จ่ายได้มาก และทำให้บริษัทมีโอกาสก้าวหน้าไปสู่สำนักงานแบบไร้กระดาษ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Abbas (2014) ได้ศึกษาเรื่อง

“ผลกระทบของเทคโนโลยีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา Allied Bank Ltd, Pakistan” พบว่า เทคโนโลยีช่วยเพิ่มผลิตภาพของพนักงานอย่างมากด้านการประหยัดเวลา ส่งผลกระทบบ่อยมากต่อปริมาณงานของพนักงาน และรับรองในการควบคุมข้อผิดพลาดและการร้องไถ่ อีกทั้งทำให้การเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและใช้งานง่าย ช่วยให้นักงานธนาคารสามารถให้บริการที่มีคุณภาพ

5.2.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี

1) ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านระบบสารสนเทศ พบว่าระบบสารสนเทศเพื่อจัดการมีปัญหาด้านความเสถียรของระบบและฟังก์ชันในการทำงานที่ไม่ละเอียด และไม่ครอบคลุมความต้องการที่ต่างกันของผู้ใช้งาน อาจเป็นเพราะ ระบบสารสนเทศที่มีการออกแบบให้สอดคล้องกับลักษณะของงานและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม จะสามารถทำให้ผู้ใช้งานได้ใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศได้อย่างเต็มความสามารถ และช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของผู้ใช้งานได้อีกด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ Goodhue and Thompson (1995) ซึ่งอธิบายไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้เทคโนโลยีเกิดจากความสอดคล้องของงาน ความเหมาะสมระหว่างงานกับเทคโนโลยี สอดคล้องกับแนวคิดของ สุภัตรา ทรัพย์อุปการ (2562) ซึ่งอธิบายไว้ว่า การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อจัดการให้มีความสอดคล้อง ความถูกต้อง และเกิดประโยชน์ต่อองค์กร ต้องคำนึงถึงคุณสมบัติความยืดหยุ่น ซึ่งระบบควรมีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และสามารถนำไปใช้ในวัตถุประสงค์ที่ต่างกัน เช่น ระบบสารสนเทศที่รายงานข้อมูลตามความต้องการของผู้บริหาร รายงานข้อมูลตามสถานะการณ์ รายงานข้อมูลจากเหตุการณ์ที่ผิดปกติ เป็นต้น และคำนึงถึงความพอใจของผู้ใช้ ซึ่งควรพัฒนาระบบให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน มีความเหมาะสม ใช้งานง่าย และทำให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับแนวคิดของ Reynolds and Stair (2020) ซึ่งอธิบายไว้ว่า การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อจัดการให้มีประสิทธิภาพนั้น ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมากคือข้อมูลและสารสนเทศ โดยข้อมูลและสารสนเทศที่ดีควรเข้าถึงได้ง่าย เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลในรูปแบบที่ถูกต้องในเวลาที่เหมาะสมเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน มีความสำคัญกับงานที่ต้องการวิเคราะห์ มีข้อมูลตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน

2) ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านการสื่อสาร พบว่าระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมีปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างผู้ใช้งานที่อาจทำให้เกิดความไม่ละเอียด ความไม่ชัดเจนของข้อมูล อาจเป็นเพราะ ความสมบูรณ์ของข้อมูลในการทำงานเป็นผลทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานให้ถูกต้องแม่นยำมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Reynolds and Stair (2020) ซึ่งอธิบายไว้ว่า การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการให้มีประสิทธิภาพนั้น ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมากคือข้อมูลและสารสนเทศ โดยข้อมูลและสารสนเทศที่ดีควรมีข้อมูลที่ประกอบด้วยข้อเท็จจริงที่สำคัญอย่างครบถ้วน เช่น รายงานการลงทุน ที่ไม่มีข้อมูลต้นทุนที่สำคัญ จะถือว่าเป็นสารสนเทศที่ไม่สมบูรณ์

3) ปัญหาและข้อเสนอแนะด้านบุคลากร พบว่าระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมีปัญหาด้านความร่วมมือของผู้ใช้งานระบบ อาจเป็นเพราะ ข้อมูลรายละเอียด สถานะ และ ความก้าวหน้าของงาน ล้วนมาจากการบันทึกในระบบจากผู้ใช้งาน ซึ่งต้องอาศัยความพร้อม ความร่วมมือ ความรู้ ความเข้าใจของผู้ใช้งานถึงความสำคัญและประโยชน์ของระบบ ซึ่งยังมีไม่มากพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยนิรุทธิ์ เชื้อประทุม (2554) ได้ศึกษาเรื่อง “การวัดประสิทธิภาพจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารข้อมูลงานขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (จังหวัดอุบลราชธานี)” พบว่า ปัญหาที่พบจากการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานส่วนใหญ่เกิดจากปัญหาด้านการพัฒนาบุคลากร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยา (2558) ได้ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนใหญ่จะเป็นในเรื่องการให้ความรู้และการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่พอเพียงและไม่ทั่วถึง สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวนีย์ มหาชัย (2561) ได้ศึกษาเรื่อง “การใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา” พบว่า ทักษะที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี และความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน มีความสัมพันธ์กับการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงต่อการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษา

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาประสิทธิภาพการทำงาน ปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน วิทยาลัยศึกษา หน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี สามารถนำมาสร้างแนวทางในการแก้ไขปัญหา และเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการที่นำเข้ามาใช้บริหารการทำงานของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ได้ดังนี้

5.3.1.1 การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการในการบริหารเวลาการทำงาน พนักงานควรติดตามงาน และตรวจสอบวันกำหนดส่งงานในระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการอยู่เป็นประจำ เพื่อที่จะจัดการระยะเวลาในการทำงานให้เหมาะสม และส่งงานได้ทันเวลาที่กำหนดไว้

5.3.1.2 การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการเพื่อให้ผลงานมีคุณภาพ มีความถูกต้องตามที่ได้รับมอบหมาย ผู้มอบหมายงานควรให้ข้อมูลรายละเอียดของงานอย่างชัดเจน และคอยตรวจสอบความถูกต้องของงานในระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการอยู่เป็นประจำ เพื่อที่จะทำให้ผู้รับมอบหมายงานทำงานได้อย่างถูกต้อง และแม่นยำมากที่สุด

5.3.1.3 การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการในการจัดการปริมาณงานของพนักงาน ผู้บริหารและหัวหน้างานควรใช้ข้อมูลการแสดงผลปริมาณงานของพนักงานในการตัดสินใจมอบหมายงาน เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้เต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพที่สุด เนื่องจากผู้บริหารและหัวหน้างานมีส่วนสำคัญในการบริหารจัดการปริมาณงานของพนักงานให้เหมาะสม

5.3.1.4 การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการในการประหยัดทรัพยากรในการทำงาน ทุกคนในหน่วยงานควรทำข้อตกลงร่วมกัน หรือสร้างแนวทางในการจัดทำ จัดเก็บ เอกสารให้อยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อลดการใช้กระดาษในหน่วยงาน และทำให้ประหยัดเวลาใน

การหาเอกสาร เนื่องจากสามารถค้นหาในระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ ได้สะดวกและรวดเร็ว

5.3.1.5 ฟังก์ชันและความสามารถของระบบสารสนเทศมีความสำคัญต่อการทำงานของพนักงานที่ใช้ระบบ เพื่อให้การใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่ได้จากการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อจัดการในอนาคต ควรมีการพูดคุย สอบถามความต้องการ ติดตาม และประเมินผลการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อจัดการกับผู้ใช้งานเป็นระยะ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุง แก้ไขระบบ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต่อไป

5.3.1.6 การใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการในการทำงานเพียงอย่างเดียว อาจทำให้เกิดปัญหาด้านการสื่อสารได้ ดังนั้น ควรมีการประชุมทีมบ้างเป็นครั้งคราว เพื่อพูดคุยถึงรายละเอียดที่อาจจะไม่สามารถบันทึกหรืออธิบายในระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการได้ ซึ่งการสื่อสารโดยวิธีการพูดคุย มีความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม

5.3.1.7 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการมีความเกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงานในแต่ละวัน จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้งานมีบทบาทสำคัญในการบันทึกข้อมูล สถานะ และความก้าวหน้าของงาน และเป็นข้อมูลเพื่อช่วยในการบริหารและตัดสินใจของผู้บริหารและหัวหน้างานต่อไป ดังนั้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่ได้จากการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อจัดการ ผู้บริหารและหัวหน้างานควรมีการสนับสนุนให้พนักงานใช้งานระบบอย่างจริงจัง โดยการพูดคุยถึงประโยชน์ และความสำคัญของการใช้งานระบบ จัดอบรมการใช้งาน เพื่อให้การใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อจัดการในองค์กรเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรทำการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณเกี่ยวกับความพึงพอใจ และความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา หน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี เพื่อให้ได้คำตอบเพิ่มเติมในประเด็นที่ควรศึกษาในเชิงคุณภาพไม่สามารถทำได้

5.3.2.2 ควรทำการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในด้านอื่น ๆ ที่อาจเกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา หน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี



บรรณานุกรม

- กณวรรณ อุ่นจันทร์, และพัชรดนย์ ธรรมคุณ. (2557). การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร เครื่องข่ายบริการปฐมภูมิบ้านไร่ จังหวัดอุทัยธานี. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร* (น. 1-8). สืบค้นจาก <https://research.kpru.ac.th/research2/pages/filere/1556613252.pdf>
- กัญญนันท์ ภัทร์สรณ์ศิริ. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร : กรณีศึกษาสำหรับสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน. *วารสารวิชาการปทุมวัน*, 1(1), 35-39. สืบค้นจาก <http://paj.pit.ac.th/index.php/paj2014/article/view/6>
- กิตติศักดิ์ แก้วอุดร. (2556, 6 มกราคม). Executive Support System (ESS) หรือ ระบบสนับสนุนผู้บริหารระดับสูง [Web log message]. สืบค้นจาก <http://kittisakdk.blogspot.com/2013/01/executive-support-system-ess-ess-ess.html>
- แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์. (2563). ผลกระทบของการพัฒนาเทคโนโลยีที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 14(34), 86-100. สืบค้นจาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/RJPJ/article/download/241082/165304/>
- จุฑามาศ นิมจิตต์. (2564). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีที่มีผลมาจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล. *วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์*, 9(3), 36-50. สืบค้นจาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/RCIM/article/view/246796>
- ชัยนรินทร์ เชื้อประทุม. (2554). การวัดประสิทธิภาพจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารข้อมูลงานขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (จังหวัดอุบลราชธานี) (Master's thesis). สืบค้นจาก <http://www.esanpedia.oar.ubu.ac.th/e-research/?q=node/578>
- ฐิติภัทร์ เจริญชัยพงศ์. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้และผลกระทบต่อความสามารถในการสร้างรายได้ของเทศบาลในประเทศไทย. *วารสารสารสนเทศ*, 16(1), 215-226. สืบค้นจาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/oarit/article/view/106060>
- ณัฐพล เพิ่มพงศาเจริญ. (2563). การพัฒนาโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลในภาคอุตสาหกรรมการผลิต. ใน *การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 11* (น. 1209-1221). สืบค้นจาก <http://www.journalgrad.ssrui.ac.th/index.php/8thconference/article/view/2280/2128>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ธวัชชัย วรพงศธร. (2561). ประชากร ตัวอย่าง และขนาดตัวอย่าง สำหรับงานวิจัย. *THAILAND JOURNAL OF HEALTH PROMOTION AND ENVIRONMENTAL HEALTH*, 41(1), 11-22. สืบค้นจาก http://advisor.anamai.moph.go.th/download/Journal_health/2561/HEALTH41_1/HEALTH_Vol41No1_01.pdf
- นพมาศ แสนกล้า. (2562). การยอมรับเทคโนโลยีการคำนวณแบบคลาวด์ เพื่อสนับสนุนการทำงานบุคลากรวิทยาลัยเทคนิคนครพนม จังหวัดนครพนม (Master's thesis). สืบค้นจาก https://gsmis.snru.ac.th/ethesis/thesis_detail?r=57425117113
- ประไพพิมพ์ สุธีวสินนท์, และประสพชัย พสุนนท์. (2559). กลยุทธ์การเลือกตัวอย่างในการวิจัยเชิงคุณภาพ. *วารสารปริชาต มหาวิทยาลัยทักษิณ*, 29(2), 31-48.
- ปรียาภรณ์ วงษาเทียม. (2560, 28 เมษายน). Transaction Processing System (TPS) หรือ ระบบประมวลผลรายการ [Web log message]. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/628045>
- ปัทมาพร ท่อชู. (2559). การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน (The Efficiency Development of Operation). สืบค้นจาก <http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=771§ion=17&issues=74>
- พิรญา ชื่นวงศ์. (2560). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา ธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย. *วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ*, 4(2), 92-100.
- ศศิจันทร์ ปัญจทวี. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา สถาบันการพลศึกษาวิทยาเขตเชียงใหม่ (Independent Study). สืบค้นจาก http://www.graduate.cmru.ac.th/core/km_file/365.pdf
- ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยา. (2558). ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 8(3), 1051-1062. สืบค้นจาก <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/download/47964/39796/>
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2565). *Enterprise Resource Planning (ERP) หรือ การบริหารทรัพยากรขององค์กร*. สืบค้นจาก <https://www.ops.go.th/main/index.php/knowledge-base/article-pr/1330-erp>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สมใจ ลักษณะ. (2544). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา, คณะวิทยาการจัดการ.
- สาธิตา ชลศิริ. (2558). การพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการคลังและพัสดุในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย/สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า. *วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 8(1), 145-153. สืบค้นจาก <http://ojs.kmutnb.ac.th/index.php/faa/article/view/795/740>
- สิริวดี ชูเชิด. (2556). *การศึกษาศาภาพการบริหารงานกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.
- สุกัซชา โพธิ์ศรี. (2555, 24 มิถุนายน). Office Automation System (OAS) หรือ ระบบสำนักงานอัตโนมัติ [Web log message]. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/358028>
- สุภัตรา ทรัพย์อุปการ. (2562, 17 ตุลาคม). มารู้อีก ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) ให้มากขึ้น กันดีกว่า [Web log message]. สืบค้นจาก <https://www.scimath.org/article-technology/item/10477-mis>
- เสาวนีย์ มหาชัย. (2561). *การใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา* (Independent Study). สืบค้นจาก http://www.ba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2561-5-7_1565850146.pdf
- อรรธรณ สุขยานี. (2558). *รายงานการวิจัยเรื่องความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคลของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ : การประยุกต์ใช้ตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี*. สืบค้นจาก <http://itc.nida.ac.th/home/images/research/research-2558.pdf>
- อัศววัฒน์ นิธิจิรวงศ์. (2559). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร* (Independent Study). สืบค้นจาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5803010528_5518_5177.pdf
- อาคม วรรณจร. (2562). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด* (Independent Study). สืบค้นจาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2562_1597736712_6114832052.pdf

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Abbas, J., Muzaffar, A., Mahmood, H. K., Ramzan, M. A., & Rizvi, S. S. (2014). Impact of Technology on Performance of Employees (A Case Study on Allied Bank Ltd, Pakistan). *World Applied Sciences Journal*, 29(2), 271-276.
doi:10.5829/idosi.wasj.2014.29.02.1897
- Ahmadirezaei, H. (2011). The Effect of Information Technology in Saderat Banking System. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 30, 23–26.
doi:10.1016/j.sbspro.2011.10.005
- Awad, E. M. (1988). *Management Information System: Concept, structure, and applications*. California: The Benjamin Cummings.
- Babaei, M., & Beikzad, J. (2013). Management information system, challenges and solutions. *European Online Journal Of Natural And Social Sciences*, 2(3(s)), 374-381.
Retrieved from <https://european-science.com/eojnss/article/view/401>
- Certo, C.S. (2000). *Modern management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
<https://doi.org/10.2307/249008>
- Davis, G. B. (1974). *Management Information Systems: Conceptual Foundations, Structure and Development*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Ghasemi, M., Shafeiepour, V., Aslani, M., & Barvayeh, E. (2011). The impact of Information Technology (IT) on modern accounting systems. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 28, 112-116.
- Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995). Task-Technology Fit and Individual Performance. *MIS Quarterly*, 19(2), 213–236. <https://doi.org/10.2307/249689>
- Gordon, B. D. (2003). Management information systems (MIS). In A. Ralston (Ed.), *Encyclopedia of Computer Science* (4th ed., pp. 1070-1077). UK: John Wiley & Sons.
- Kennevan, W. (1970). MIS universe. *Data Management*, 8(9), 62-64.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Lai, P. (2017). The literature review of technology adoption models and theories for the novelty technology. *JISTEM - Journal of Information Systems and Technology Management*, 14(1), 21-38. doi:10.4301/s1807-17752017000100002
- Lauren, C. (2021). *The 6 Main Types of Information Systems*. Retrieved from <https://altmetrics.com/en/information-systems/information-system-types.html>
- Long, L. (1989). *Management Information Systems*. n.p.: Prentice Hall.
- Mathews, W. M. (1972). *Management information systems: the state of the art*. Retrieved from ERIC database. (ED090692)
- Mcleoo, R. (1998). *Management information systems* (7th ed.). New Jersey: prentice Hall.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Sector: The Quest for Effective Performance*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Momeni, H. (1993). *Information resources management (MIS)*. Tehran: Etehad.
- Nastasi, B. K., & Schensul, S. L. (2005). Contributions of qualitative research to the validity of intervention research. *Journal of School Psychology*, 43(3), 177–195.
- Peterson, E., & Plowman, G. E. (1989). *Business Organization and Management*. New York: Irwin.
- Reynolds, G., & Stair, R. (2020). *Principles of Information Systems*. n.p.: Cengage Learning.
- Schoderbek, C. G., Kefalas, A. G., & Schoderbek, C. G. (1975). *Management Systems*. n.p.: Reed Business Education.
- Sornwattana, S. (2008, March 29). Supply Chain Management (SCM) หรือ การจัดการโซ่อุปทาน [Web log message]. Retrieved from <http://botanikajr.blogspot.com/2008/03/supply-chain.html>
- Teichrow, D., & Hasan, S. (1971). Automation of System Building. *Datamation*, 17(16), 25-29.
- Throughwave Thailand. (2015, September 6). Task Management แนวทางใหม่ของการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ [Web log message]. Retrieved from <https://www.throughwave.co.th/2015/09/06/task-management-as-the-next-generation-enterprise-collaboration/>

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการในการเพิ่มประสิทธิภาพ

การทำงานของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนา วิทยาลัยศึกษา

บริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

**แบบสัมภาษณ์ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการในการเพิ่มประสิทธิภาพ
การทำงานของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนา กรณีศึกษา
บริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี**

แบบสัมภาษณ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงาน ปัญหา และข้อเสนอแนะจากการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของพนักงานในหน่วยงานทดสอบและพัฒนาของบริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี ทั้งนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณอย่างสูงที่ท่านได้อนุญาตให้ข้อมูลเพื่อประกอบงานวิจัยและขอรับรองว่าข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะได้รับความคุ้มครองและเก็บเป็นความลับเพื่อใช้ในการวิจัยเท่านั้น ซึ่งมีประเด็นและข้อคำถาม ดังนี้

1. ระบบสารสนเทศนี้ทำให้ผลงานของท่านมีคุณภาพ มีความถูกต้อง แม่นยำ อย่างไร
2. ระบบสารสนเทศนี้มีส่วนช่วยในการจัดการปริมาณงานของท่านอย่างไร
3. ระบบสารสนเทศนี้มีส่วนช่วยในการบริหารเวลาการทำงานของท่านอย่างไร
4. ระบบสารสนเทศนี้มีส่วนช่วยในการประหยัดทรัพยากรในการทำงานของท่านอย่างไร
5. ท่านพบเจออุปสรรค และปัญหาในการใช้งานระบบสารสนเทศนี้อย่างไร และควรแก้ไขอย่างไร
6. ท่านมีข้อเสนอแนะในการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานจากการใช้งานระบบสารสนเทศนี้อย่างไร

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างข้อมูลการถอดเทปสัมภาษณ์ (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15)



ตัวอย่างข้อมูลการถอดเทปสัมภาษณ์ (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15)

ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15 ตำแหน่งงานพนักงานระดับหัวหน้างาน สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2565 โดยมีข้อมูลการให้สัมภาษณ์ ดังนี้

ผู้วิจัย : พี่ใช้ระบบ e-ticket ทำอะไรบ้างคะ

ผู้ให้สัมภาษณ์ : ตอนแรกเลยก็คือ ตอนที่ยังไม่มี e-ticket เวลาจะสั่งงานน้องก็คือ จะต้องเจอตัวน้อง แล้วก็ต้องบอกน้องว่างานรายละเอียดมีอะไรบ้าง ซึ่งมันมีหลายส่วน หลายทีม เราก็จะต้องเดินไปบอกถึงที่โต๊ะ แต่พอหลังจากมี e-ticket เข้ามาเราสามารถ request คนในทีมได้เลย โดยที่เราไม่ต้องไปเจอตัวเขาก็ได้ พอเวลาเรา request เสร็จปุ๊บมันจะมีอีเมลแจ้งเตือนคนที่เรา request ไปด้วย เพื่อเป็นการแจ้งเตือนอีกรอบว่า พี่เป็นคน request มาให้เขา ก็จะสะดวกแล้วก็สามารถเข้าไปดูงานใน e-ticket ได้ว่าคนนี้ทำงานไปถึงไหนแล้ว ความถี่หน้าของแต่ละงาน

ผู้วิจัย : พี่คิดว่าระบบนี้มันทำให้งานที่พี่ทำมันมีความถูกต้องแม่นยำหรือเป็นไปตามที่พี่มอบหมายได้อย่างไรบ้างคะ

ผู้ให้สัมภาษณ์ : อย่างพี่มอบหมายงานไปมี item อะไรบ้างเนี่ย พี่สามารถเข้าไป check ว่าแต่ละ item ที่น้องทำ มีความถูกต้องของงานอะไรบ้าง สามารถที่จะตรวจสอบใน e-ticket ได้เลย แล้วก็ถ้ามีอะไรที่ไม่ถูกต้องเราจะสามารถโน้ตเข้าไปใน e-ticket ได้

ผู้วิจัย : ข้อต่อไปนะคะ พี่คิดว่าระบบ e-ticket มีส่วนช่วยในการจัดการปริมาณงานให้มีความเหมาะสมได้อย่างไรบ้างคะ

ผู้ให้สัมภาษณ์ : ในส่วนของพี่ก็คือพี่สามารถที่จะรู้ว่าน้องแต่ละคนรับ project อะไรบ้าง สมมติน้องคนนี้ project เยอะแล้ว พี่ก็จะไม่ assign ให้ ก็คือจะ assign ให้กับคนที่ project ใกล้เคียงเสร็จแล้ว ถึงจะ assign งานตัวใหม่ให้ ก็คือจะทำให้เราสามารถมองเห็นปริมาณงานของแต่ละคนได้ว่าคนไหนปริมาณงานเยอะคนไหนปริมาณงานน้อย ก็จะง่ายในการจัดการ

ผู้วิจัย : พี่คิดว่าระบบนี้ช่วยในการบริหารเวลาการทำงานได้อย่างไรบ้างคะ

ผู้ให้สัมภาษณ์ : เรื่องเวลาอาจจะทำให้เร็วขึ้นในการที่จะ coordinate กับทีมต่าง ๆ ก็คือเราสามารถคุยใน e-ticket ได้เลย มันจะลดเวลาในการที่ติดต่อประสานงาน

ผู้วิจัย : พี่คิดว่าระบบนี้ช่วยในการประหยัดทรัพยากร ประหยัดเวลา ประหยัดวัสดุอะไรได้บ้างไหมคะ

ผู้ให้สัมภาษณ์ : ทรัพยากร อาจจะช่วยในเรื่องของเอกสารที่เราจะต้องมาเขียนหรือโน้ต แต่เราสามารถที่จะโน้ตใน e-ticket ได้ อย่างเช่น เราอาจจะต้องมา quick note ว่าน้องคนนี้ต้องทำอะไรบ้าง แต่เราสามารถก็ยกเข้าไปใน e-ticket ได้โดยว่าจะให้น้องคนนี้ upload เอกสารอะไรบ้าง

ผู้วิจัย : พี่เจอปัญหาหรืออุปสรรคอะไรในการใช้งานระบบนี้บ้างคะ

ผู้ให้สัมภาษณ์ : ปัญหาความไม่เสถียรของระบบ สมมติเลื่อนวัน due date ออกไปแล้ว พอน้อง upload เอกสาร ระบบมัน close งานไม่ได้ พี่ไม่แน่ใจว่าเป็นที่ระบบเองหรือเป็นที่พี่เปลี่ยนเวลา

ผู้วิจัย : พี่มีข้อเสนอแนะอะไรไหมคะ เช่น การเพิ่มฟังก์ชันที่จะทำให้เราทำงานได้ดีขึ้น

ผู้ให้สัมภาษณ์ : ถ้าฟังก์ชัน น่าจะมี score percent ได้ไหม อย่างเช่น พี่เห็นแต่น้อง upload เอกสารแต่ไม่มี score ว่าประมาณสัก 50% แล้ว หรือใกล้เสร็จแล้ว อีกอย่างนึงพอถึง due date แล้ว สมมติน้องคนนี้เลย due date แล้วอยากให้มีการแจ้งเตือนอีกทีนึงว่าตัวนี้ลืมหืมหรือเปล่า เพราะว่าถ้าพี่เข้าไปดูพี่ต้องไล่ค้นทีละคน

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	โยชิตา จาสมุด
วัน เดือน ปีเกิด	5 มีนาคม 2540
สถานที่เกิด	จังหวัดยะลา ประเทศไทย
ประวัติการศึกษา	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ปริญญาวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรม อิเล็กทรอนิกส์, 2562 มหาวิทยาลัยรังสิต ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, 2565
ที่อยู่ปัจจุบัน	35/125 หมู่ 2 ตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัด ปทุมธานี 12120
สถานที่ทำงาน	หน่วยงานทดสอบและพัฒนา บริษัทจำกัด (มหาชน) แห่ง หนึ่งในจังหวัดปทุมธานี
ตำแหน่งปัจจุบัน	วิศวกร