

## บทที่ 8

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยในฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์หลักที่จะทำการปรับปรุงการใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศขององค์กรที่มีอยู่ และกำหนดแนวทางในการดำเนินการเพื่อให้ผู้บริหารได้รับข้อมูลสารสนเทศที่เพียงพอ และตรงกับความต้องการ โดยอาศัยเทคนิควิธีการทางด้านวิศวกรรมอุตสาหกรรม รวมทั้งเทคนิคทางด้านอื่น ๆ ประกอบในการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กรตัวอย่างที่ได้ทำการศึกษาแห่งนี้

#### 8.1 สรุปผลการดำเนินการปรับปรุง

สำหรับการปรับปรุงระบบสารสนเทศขององค์กรตัวอย่าง ได้มีการดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังแนวทางที่ได้แสดงไว้ในบทที่ผ่านมา ซึ่งเมื่อจัดกลุ่มของสิ่งที่ได้มีการดำเนินการตามองค์ประกอบของระบบสารสนเทศ สามารถสรุปได้ดังนี้

##### 8.1.1 องค์ประกอบด้านบุคลากร

องค์ประกอบด้านบุคลากร ถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในระบบสารสนเทศ เนื่องจากบุคลากรมีบทบาททั้งในฐานะผู้ให้ข้อมูลสารสนเทศ ผู้ประมวลผล และผู้ใช้ข้อมูลสารสนเทศ ด้วยเหตุนี้ทำให้มีความจำเป็นที่ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาในส่วนของบุคลากร จึงจะทำให้ระบบสารสนเทศที่มีอยู่ทำงานได้อย่างสมบูรณ์ ทั้งนี้สิ่งที่ได้ดำเนินการปรับปรุงในส่วนที่เป็นองค์ประกอบด้านบุคลากร ได้แก่

- 1) การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารขององค์กร
- 2) การจัดโครงสร้างองค์กรรองรับระบบงานเอกสาร และการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เอกสารประจำหน่วยงาน
- 3) การกำหนดบทบาท ภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบของพนักงานทุกระดับในองค์กร ผ่านกระบวนการของใบกำหนดหน้าที่งาน (Job Description)
- 4) การฝึกอบรมการใช้งานคอมพิวเตอร์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง

##### 8.1.2 องค์ประกอบด้านฮาร์ดแวร์

องค์ประกอบด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware) หรือเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญอีกองค์ประกอบหนึ่งของระบบสารสนเทศในปัจจุบัน ทั้งนี้เนื่องจากความสามารถของคอมพิวเตอร์ในการจัดการกับข้อมูลที่มีเป็นจำนวนมาก

ด้วยความรวดเร็ว ทั้งในด้านการจัดเก็บ การประมวลผล และการจัดทำรายงาน นอกจากนี้ องค์ประกอบด้านฮาร์ดแวร์ยังเป็นสิ่งที่องค์กรต้องใช้งบลงทุนไปในการได้มาซึ่งเครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้งาน ด้วยเหตุนี้ทำให้มีความจำเป็นที่ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาในส่วนของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบเหล่านี้ด้วยเช่นกัน เพื่อใช้สามารถใช้ประโยชน์จากสิ่งที่ได้ลงทุนไปแล้วได้อย่างเต็มที่ ทั้งนี้สิ่งที่ได้ดำเนินการปรับปรุงในส่วนที่เป็น องค์ประกอบด้านฮาร์ดแวร์ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้แก่

1) การใช้งานระบบเครือข่ายเฉพาะบริเวณ (Local Area Network : LAN) ที่มีอยู่เดิม ในการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศจากหน่วยงานต่าง ๆ ไปไว้ที่เครื่องศูนย์กลาง (Server) เพื่อให้ผู้บริหารเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศดังกล่าว และนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

2) การจัดสรรปริมาณเครื่องคอมพิวเตอร์ในแต่ละหน่วยงาน และการจัดสรรการใช้งาน เครื่องคอมพิวเตอร์ในหน่วยงานให้เกิดความสมดุลกับภาระงาน เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์จาก เครื่องคอมพิวเตอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 8.1.3 องค์ประกอบด้านซอฟต์แวร์

องค์ประกอบด้านซอฟต์แวร์ (Software) ถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญอีก องค์ประกอบหนึ่งไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าองค์ประกอบทางด้านฮาร์ดแวร์ เนื่องจากคอมพิวเตอร์นั้น จะไม่สามารถทำงานใด ๆ ได้ ถ้าไม่มีซอฟต์แวร์ซึ่งเป็นชุดคำสั่งหรือโปรแกรมที่สั่งให้ฮาร์ดแวร์ต่าง ๆ ทำงานตามต้องการ นอกจากนี้ซอฟต์แวร์ยังมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการกำหนดวิธีการจัดเก็บ วิธีการประมวลผล และวิธีการจัดทำรายงานต่าง ๆ ดังนั้นหากปราศจากซอฟต์แวร์จะทำให้ ไม่สามารถใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ในการจัดการระบบสารสนเทศให้เป็นไปตามที่ต้องการได้ ทั้งนี้ สิ่งที่ได้ดำเนินการปรับปรุงในส่วนที่เป็นองค์ประกอบด้านซอฟต์แวร์ ได้แก่

1) การกำหนดแนวทางและแผนการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับช่วยในการทำงาน ของหน่วยงานต่าง ๆ

2) การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์และระบบฐานข้อมูลสำหรับหน่วยงานการตลาด หน่วยงานผลิต หน่วยงานติดตั้ง หน่วยงานบริการ หน่วยงานบุคคล และหน่วยงานจัดซื้อ เพื่อ บันทึกข้อมูลที่ใช้ประกอบการทำงาน และข้อมูลที่เกิดขึ้นจากการทำงานในหน่วยงาน

3) การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ที่ใช้ประมวลผล และนำเสนอข้อมูลสารสนเทศสู่ผู้บริหาร เพื่อช่วยให้ผู้บริหารสามารถรับทราบ และตรวจสอบถึงข้อมูลสารสนเทศที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน ในหน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

#### 8.1.4 องค์ประกอบด้านกระบวนการทำงานหรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบด้านกระบวนการทำงานหรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) องค์ประกอบในด้านนี้มีความสำคัญโดยตรงต่อระบบสารสนเทศ เนื่องจากระบบสารสนเทศที่จะสามารถให้ข้อมูลสารสนเทศที่ดีได้นั้น ต้องอยู่บนพื้นฐานของระบบงานที่ดี และระบบงานที่ดีนั้น หมายถึงระบบที่มีกระบวนการทำงาน หรือขั้นตอนที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ มีความชัดเจน ไม่ก่อให้เกิดความสับสนต่อผู้ปฏิบัติ รวมทั้งเอื้อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ สิ่งที่ได้ดำเนินการปรับปรุงในส่วนที่เป็นองค์ประกอบด้านกระบวนการทำงาน (Procedure) ได้แก่

- 1) การจัดทำมาตรฐานวิธีการปฏิบัติในเรื่องการควบคุมเอกสารและข้อมูลสารสนเทศในองค์กร เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานในการควบคุมเอกสารที่เป็นแนวทางเดียวกันทั้งองค์กร ทำให้เอกสารต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้รับการจัดทำ แก้ไข แจกจ่าย และจัดเก็บอย่างเหมาะสม
- 2) การจัดทำมาตรฐานวิธีการปฏิบัติของการทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ เช่น หน่วยงานการตลาด หน่วยงานการผลิต(โรงงาน) หน่วยงานติดตั้ง หน่วยงานบริการ และหน่วยงานสนับสนุนที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ได้แก่ หน่วยงานบุคคล หน่วยงานจัดซื้อ หน่วยงาน MIS เพื่อให้ผู้ปฏิบัติในหน่วยงานดังกล่าวทำงานอย่างเป็นระบบ มีความสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง เกิดเป็นระบบงานที่ดีและส่งผลให้เกิดระบบสารสนเทศที่ดีต่อไป

#### 8.1.5 องค์ประกอบด้านข้อมูลและสารสนเทศ

องค์ประกอบด้านข้อมูลและสารสนเทศ (Data/Information) องค์ประกอบของระบบสารสนเทศในส่วนนี้ถือได้ว่าเป็นเป้าหมายของระบบสารสนเทศ และจัดได้ว่าเป็นส่วนที่มีความสำคัญอย่างมากต่อผู้บริหาร เพราะผู้บริหารจะนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้เหล่านี้ไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการ ไม่ว่าจะเป็นในด้านการวางแผน การสั่งการ การควบคุม และการตัดสินใจ ดังนั้น สารสนเทศที่ได้รับจึงต้องมีความถูกต้อง ทันต่อการนำไปใช้งาน สมบูรณ์ กะทัดรัด และตรงกับความต้องการของผู้บริหาร มิฉะนั้นสารสนเทศดังกล่าวก็จะมีประโยชน์ใด ๆ เลย รวมทั้งอาจก่อให้เกิดปัญหาจากความบกพร่องของตัวสารสนเทศเองด้วย ทั้งนี้สิ่งที่ได้ดำเนินการปรับปรุงในส่วนที่เป็นองค์ประกอบด้านข้อมูล และสารสนเทศ ได้แก่

- 1) การกำหนดดัชนีที่แสดงถึงผลการดำเนินงาน พร้อมประเภทของรายงานที่ต้องการ สำหรับผู้บริหารหน่วยงานการตลาด หน่วยงานการผลิต(โรงงาน) หน่วยงานติดตั้ง หน่วยงานบริการ และผู้บริหารระดับกรรมการผู้จัดการ
- 2) การกำหนดระบบรายงานและการจัดทำรายงานเพื่อนำเสนอต่อผู้บริหาร

## 8.2 สรุปผลที่ได้รับหลังการดำเนินการปรับปรุง

หลังจากที่ได้มีการดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงระบบสารสนเทศในองค์กร ตามที่ได้นำเสนอมาข้างต้น จากนั้นเก็บข้อมูลในส่วนของผลที่เกิดขึ้น และนำมาผลที่ได้มา เปรียบเทียบกับสภาพที่เกิดขึ้นก่อนดำเนินการแก้ไข ด้วยหัวข้อการประเมินที่เป็นประเด็นเดียวกัน พบว่าผลที่ได้หลังการดำเนินการปรับปรุง สามารถสรุปได้ดังนี้

### 8.2.1 องค์ประกอบด้านบุคลากร

หลังการปรับปรุง พบว่าในส่วนของระดับความรู้ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ ของบุคลากรในองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ดังแสดงได้ตามตารางที่ 8.1

ตารางที่ 8.1 ระดับความรู้ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ของบุคลากรในองค์กร ภายหลังการปรับปรุง

หน่วยงาน	จำนวนบุคลากร	ระดับความรู้ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์							
		ใช้ไม่เป็น	คิดเป็น %	พอใช้งานได้	คิดเป็น %	ใช้งานได้ดี	คิดเป็น %	เขียนโปรแกรมได้	คิดเป็น %
การตลาด	28	2	7.14	14	50.00	12	42.86	0	0.00
การผลิต(โรงงาน)	167	104	62.28	46	27.54	16	9.58	1	0.60
การติดตั้ง	21	10	47.62	6	28.57	5	23.81	0	0.00
การบริการ	30	14	46.67	8	26.67	8	26.67	0	0.00
หน่วยงานอื่น ๆ	40	6	15.00	7	17.50	24	60.00	3	7.50
รวม	286	136	47.55	81	28.32	65	22.73	4	1.40

จากตารางข้อมูล จะเห็นว่าบุคลากรโดยส่วนใหญ่ขององค์กรมีความรู้ ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับที่ใช้งานไม่เป็นเลยประมาณ 48 % อยู่ในระดับพอใช้งานได้ กล่าวคือ สามารถเปิดใช้งานเครื่อง บ้อนข้อมูล และทำงานเฉพาะส่วนที่ตนเกี่ยวข้องเท่านั้น คิดเป็น 28 % อยู่ในระดับที่สามารถใช้งานได้ดี กล่าวคือ สามารถประยุกต์ใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ ในงานของตนเอง เพื่อช่วยการทำงานและจัดทำรายงานเสนอผู้บริหาร คิดเป็น 23 % และอยู่ในระดับที่สามารถเขียนโปรแกรมสำหรับให้ผู้ใช้ปฏิบัติงานคนอื่นสามารถใช้งานได้ นั้น ประมาณ 1 % ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับกรณีก่อนการปรับปรุงตามตารางข้อมูลที่ 4.1 ในบทที่ 4 จะพบว่าความรู้ความสามารถของพนักงานโดยรวมจะได้รับการพัฒนาไปในทางที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ ตัวเลขจำนวนบุคลากรทั้งหมดของก่อนและหลังการปรับปรุงที่มีความแตกต่างกัน เนื่องมาจากในช่วงที่ผ่านมา องค์กรได้มีการลดจำนวนพนักงานขององค์กรลง

### 8.2.2 องค์ประกอบด้านฮาร์ดแวร์

หลังการปรับปรุง โดยอาศัยการสุ่มตรวจสอบในลักษณะเดียวกันกับกรณีก่อนการปรับปรุง พบว่าในส่วนของเปอร์เซ็นต์การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์โดยเฉลี่ยในแต่ละหน่วยงานมีการเพิ่มขึ้น ยกเว้นสำหรับหน่วยงานติดตั้ง เนื่องจากได้รับการจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้นจากเดิม โดยผลที่ได้ สามารถแสดงได้ตามตารางที่ 8.2

ตารางที่ 8.2 สัดส่วนจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ เทียบกับจำนวนพนักงาน และเปอร์เซ็นต์การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์โดยเฉลี่ยของแต่ละหน่วยงาน ภายหลังจากปรับปรุง

สถานที่	หน่วยงาน	จำนวน Computer	จำนวนพนักงาน	อัตราส่วน	เปอร์เซ็นต์การใช้งาน
		(เครื่อง)	ทั้งหมด (คน)	จำนวนเครื่อง/คน	โดยเฉลี่ย (%)
สำนักงานใหญ่	ระดับกรรมการผู้จัดการ และส่วนกลาง	2	3	0.67	45%
	สายงานการตลาด	12	28	0.43	65%
	สายงานบริการลูกค้า : ติดตั้ง	2	21	0.10	70%
	สายงานบริการลูกค้า : บริการ	4	30	0.13	60%
	สายงานปฏิบัติการและพัฒนา	15	25	0.60	60%
	สายงานบัญชีและการเงิน	6	12	0.50	65%
	รวมสำนักงาน	41	119	0.34	62%
โรงงาน	ระดับผู้จัดการโรงงาน และส่วนกลาง	2	3	1.67	40%
	ฝ่ายผลิต	3	102	0.03	55%
	ฝ่ายวิศวกรรม	3	9	0.33	50%
	ฝ่ายประกันคุณภาพ	2	5	0.40	70%
	แผนกบุคคลโรงงาน	2	26	0.08	50%
	แผนกวางแผนการผลิต	3	5	0.60	60%
	แผนกวัสดุและสไตร์	3	9	0.33	50%
	แผนกบัญชีโรงงาน	7	8	0.88	50%
	รวมโรงงาน	25	167	0.15	52%
ทั้งองค์กร	รวมทั้งสิ้น	66	286	0.23	58%

จากตารางข้อมูล เห็นได้ว่าเปอร์เซ็นต์การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์โดยเฉลี่ยของทั้งองค์กร จะเพิ่มขึ้นจากเดิม คือ 45 % ก่อนการปรับปรุง ไปอยู่ที่ค่าประมาณ 58 % ภายหลังจากการปรับปรุง และนอกจากนี้การจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ระหว่างหน่วยงานมีผลทำให้ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ ไม่เพียงพอต่อการใช้งานลดลงไปด้วย

### 8.2.3 องค์ประกอบด้านซอฟต์แวร์

หลังการปรับปรุง หน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรได้รับซอฟต์แวร์ประยุกต์และระบบฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในหน่วยงาน ดังแสดงได้ตามตารางที่ 8.3

ตารางที่ 8.3 ซอฟต์แวร์ประยุกต์และระบบฐานข้อมูลที่ได้รับการจัดทำขึ้นในระหว่างการปรับปรุง

หน่วยงาน	โปรแกรมประยุกต์และระบบฐานข้อมูลที่ได้รับการจัดทำขึ้น
การตลาด	- ระบบฐานข้อมูลลูกค้า
	- ระบบฐานข้อมูลสินค้าขาย
	- ระบบฐานข้อมูลการออกไปเสนอราคา
	- ระบบฐานข้อมูลการสั่งซื้อจากลูกค้า และการออกไปส่งผลิต
การผลิต (โรงงาน)	- ระบบฐานข้อมูลการควบคุมคุณภาพ
	- ระบบฐานข้อมูลการแจ้งขอซื้อวัตถุดิบ และวัสดุประกอบการผลิต
	- ระบบฐานข้อมูลงานซ่อมบำรุงเครื่องจักร
การติดตั้ง	- ระบบฐานข้อมูลการควบคุมงานติดตั้ง
การบริการ	- ระบบฐานข้อมูลลูกค้างานซ่อมบริการ
	- ระบบฐานข้อมูลสินค้าในการรับประกัน
	- ระบบฐานข้อมูลการออกไปเสนอราคางานบริการ
	- ระบบฐานข้อมูลการให้บริการ
หน่วยงานอื่น ๆ	- ระบบฐานข้อมูลผู้ขายสินค้า (Supplier)
	- ระบบฐานข้อมูลการสั่งซื้อและติดตามผลการสั่งซื้อ
	- ระบบฐานข้อมูลประจำตัวพนักงานและประวัติการฝึกอบรม

### 8.2.4 องค์ประกอบกระบวนการทำงานหรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน

หลังการปรับปรุง องค์กรได้มีการจัดทำเอกสารคู่มือกระบวนการ เพื่อแสดงถึงระบบงานในด้านต่าง ๆ สำหรับให้พนักงานในองค์กรยึดถือและปฏิบัติตาม รวมทั้งปรับปรุงแบบฟอร์มเอกสารที่ใช้งานในระบบงานดังกล่าว ดังแสดงได้ตามตารางที่ 8.4

ตารางที่ 8.4 จำนวนเอกสารคู่มือกระบวนการและแบบฟอร์มที่ใช้ในระบบงานภายในองค์กร ภายหลังจากการปรับปรุง

ระบบงาน	จำนวนเอกสารคู่มือกระบวนการที่จัดทำขึ้น	จำนวนแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง
การควบคุมระบบเอกสาร	4	8
หน่วยงานการตลาด	6	11
หน่วยงานการผลิต (โรงงาน)	11	21
หน่วยงานติดตั้ง	3	16
หน่วยงานบริการ	4	11
หน่วยงานจัดซื้อ	2	5
หน่วยงานบุคคลและธุรการ	1	5
หน่วยงาน MIS	1	3
รวมทั้งหมด	32	80

### 8.2.5 องค์ประกอบด้านข้อมูลและสารสนเทศ

หลังการปรับปรุง พบว่าในส่วนของรายงานที่ผู้บริหารในหน่วยงานการตลาด หน่วยงานการผลิต(โรงงาน) หน่วยงานติดตั้ง หน่วยงานบริการ และผู้บริหารระดับกรรมการผู้จัดการ ได้รับนั้น สามารถแสดงถึงจำนวนรายงานที่ได้รับ ดังแสดงได้ตามตารางที่ 8.5

ตารางที่ 8.5 จำนวนรายงานที่ได้รับสำหรับผู้บริหารหน่วยงานต่าง ๆ ภายหลังจากการปรับปรุง

หน่วยงาน	จำนวนรายงานที่ได้รับ	จำนวนรายการหรือหัวข้อเรื่อง ที่ประกอบอยู่ในรายงาน
การตลาด	13	25
การผลิต (โรงงาน)	8	24
หน่วยงานติดตั้ง	9	15
หน่วยงานบริการ	7	19
กรรมการผู้จัดการ	7	39

ในด้านความถูกต้องของรายงานที่ได้จัดทำขึ้นนั้น หลังการปรับปรุงพบว่าสัดส่วนของจำนวนรายงานที่มีฉบับแก้ไขใหม่ต่อจำนวนรายงานที่จัดทำขึ้น เปรียบเทียบกับค่าเดียวกันนี้ก่อนการปรับปรุงตามตารางที่ 4.8 นั้น หลังการปรับปรุงสัดส่วนดังกล่าวมีค่าที่ลดลง ดังแสดงได้ถึงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขข้อมูลในรายงานหลังการจัดทำแล้วเสร็จ กรณีภายหลังจากการปรับปรุงระบบตามตารางที่ 8.6

ตารางที่ 8.6 เปอร์เซ็นต์การแก้ไขข้อมูลในรายงานหลังการจัดทำแล้วเสร็จ ภายหลังจากปรับปรุง

หน่วยงาน ที่จัดทำรายงาน	จำนวนรายงาน ที่สำรวจ (ฉบับ)	จำนวนรายงานที่มี ฉบับแก้ไขใหม่ (ฉบับ)	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์ การแก้ไขที่พบ (%)
การตลาด	23	2	8.70
การผลิต(โรงงาน)	16	1	6.25
การติดตั้ง	14	1	7.14
การบริการ	12	0	0.00
กรรมการผู้จัดการ	15	1	6.67

จากตารางที่ 8.6 จะเห็นได้ว่าเปอร์เซ็นต์การแก้ไขข้อมูลในรายงานหลังการจัดทำแล้วเสร็จ ลดลงไปอย่างเห็นได้ชัดในทุกหน่วยงาน ทั้งนี้ก็เนื่องมาจากข้อมูลที่หน่วยงานต่าง ๆ ได้จัดเก็บไว้ เพื่อนำมาจัดทำเป็นรายงานมีความสมบูรณ์ และถูกต้องมากขึ้น จึงทำให้รายงานที่ได้จัดทำขึ้น มีความถูกต้องและลดการแก้ไขลงหลังการจัดทำแล้วเสร็จลง

ในด้านความล่าช้าในการจัดทำรายงาน และความล่าช้าในการค้นหาข้อมูล โดยอาศัยวิธีการตรวจวัดและประเมินในลักษณะเช่นเดียวกันกับที่ได้ตรวจวัดและประเมินไว้ก่อนทำการปรับปรุง ตามตารางที่ 4.9 และตารางที่ 4.10 พบว่าผลที่ได้รับหลังการปรับปรุงใหม่ ข้อมูลที่ได้เป็นไปตาม ตารางที่ 8.7และตารางที่ 8.8 ดังนี้

ตารางที่ 8.7 เปอร์เซ็นต์การได้รับรายงานล่าช้ากว่ากำหนดปกติ ภายหลังจากปรับปรุง

ประเภท รายงาน	จำนวนรายงาน ที่สำรวจ (ฉบับ)	จำนวนรายงานที่ได้รับ ไม่ตรงตามกำหนดเวลา(ฉบับ)	เปอร์เซ็นต์ ความล่าช้า (%)
รายสัปดาห์	24	2	8.33
รายเดือน	34	1	2.94
รวม	58	3	5.17

ตารางที่ 8.8 เวลาโดยเฉลี่ยในการค้นหาข้อมูลในแต่ละหน่วยงาน ภายหลังจากปรับปรุง

หน่วยงาน	เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ (วินาที)		
	คนที่ 1	คนที่ 2	เฉลี่ยทั้ง 2 คน
การตลาด	55	45	50.0
การผลิต(โรงงาน)	88	72	80.0
การติดตั้ง	35	62	48.5
การบริการ	66	60	63.0
		เฉลี่ยรวม	60.4



ตารางที่ 8.7 แสดงให้เห็นว่าเปอร์เซ็นต์จำนวนความล่าช้าของรายงานที่มาถึงผู้บริหารซึ่งคลาดเคลื่อนจากกำหนดที่วางไว้ กรณีภายหลังการปรับปรุงระบบมีค่าที่ลดลงอย่างเห็นได้ชัดเมื่อเทียบกับก่อนการปรับปรุงระบบ กล่าวคือมีค่าเท่ากับ 5.17 % หลังการปรับปรุงระบบ จากค่าเดิมซึ่งอยู่ที่ระดับ 28.85 % ทั้งนี้เนื่องจากผลของการทำงานที่เป็นระบบมากขึ้น รวมทั้งวิธีการจัดเก็บที่มีมาตรฐานกว่าเดิม ทำให้เอกสารข้อมูลการทำงานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้น ได้รับการส่งผ่านไปยังขั้นตอนต่าง ๆ ในระบบอย่างครบถ้วน ไม่ค้างที่หน่วยงานใด ๆ ในระหว่างกระบวนการ ดังนั้นการจัดทำรายงานจึงสามารถทำได้รวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลาในการหาข้อมูลจนกว่าจะครบถ้วนถึงจะจัดทำเป็นรายงานได้

ตารางที่ 8.8 แสดงให้เห็นว่าเวลาในการค้นหาข้อมูลโดยเฉลี่ยในหน่วยงานต่าง ๆ ภายหลังการปรับปรุงระบบมีค่าที่ลดลง ซึ่งค่าดังกล่าวลดลงจากค่าเฉลี่ยของทุกหน่วยงาน 108 วินาทีก่อนการปรับปรุง เหลือเพียงประมาณ 60 วินาทีเท่านั้น

### 8.2.6 องค์ประกอบด้านอื่น ๆ

ผลที่ได้รับจากการปรับปรุงระบบสารสนเทศที่ได้ดำเนินการไปนั้น นอกเหนือจากการเพิ่มประสิทธิภาพและการใช้ประโยชน์จากองค์ประกอบต่าง ๆ ของระบบสารสนเทศ ได้แก่ บุคลากร ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ กระบวนการทำงาน ข้อมูลและสารสนเทศแล้ว ยังส่งผลให้เกิดประโยชน์ในด้านอื่น ๆ อีกด้วย ซึ่งได้แก่ การลดการลงทุนในระบบสารสนเทศ และการเพิ่มการนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ในเชิงการบริหาร

ในส่วนการลงทุนในระบบสารสนเทศ จะเห็นได้ว่าการปรับปรุงที่ได้ดำเนินการนั้น ทำให้พบว่าสำหรับกรณีขององค์กรตัวอย่างแห่งนี้ไม่จำเป็นต้องมีการลงทุนเพิ่มในด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ หรือการว่าจ้างจากภายนอก ก็สามารถที่จะปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศให้ดีขึ้นได้ในระดับหนึ่งที่น่าพอใจ ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรได้มีการลงทุนไปพอสมควรกับระบบสารสนเทศ แต่ยังไม่ได้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ ซึ่งสิ่งที่เกิดขึ้นสะท้อนให้เห็นถึงหลักการที่กล่าวไว้ว่า การพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กรให้สามารถใช้งานได้ดีและเกิดประโยชน์สูงสุดนั้น มิใช่ขึ้นอยู่กับความพยายามในการขยายงานให้ใหญ่ออกไป หรือเพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบอื่น ๆ เข้าไปใช้กับข้อมูลให้มากขึ้น แต่ความสำคัญจะอยู่ที่ปริมาณ คุณภาพ ความทันต่อเหตุการณ์ รวมทั้งการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน และผู้บริหารด้วยระยะเวลาอันสั้น ด้วยเหตุนี้ การกำหนดเป้าหมาย แนวทาง และแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน จึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศในองค์กร

ในส่วนการเพิ่มการนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ในเชิงการบริหาร ในส่วนนี้มีความสัมพันธ์กับหลักการที่ว่า โดยทั่วไปแล้ว ระบบสารสนเทศที่ถูกจัดทำขึ้นในองค์กรใด ๆ ก็ตามนั้น มักมีขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ และนำไปใช้ประโยชน์โดยผู้บริหารเป็นหลัก ทั้งนี้เพื่อใช้ประกอบในหน้าที่งานของผู้บริหาร อันได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน การอำนวยความสะดวก

และการควบคุม ซึ่งก่อนการปรับปรุงนั้นได้มีการสำรวจถึงการใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศที่มีอยู่ในเชิงการบริหารงาน และประเมินผลคะแนน ซึ่งปรากฏเป็นข้อมูลตามตารางที่ 4.12 ที่ผ่านมา

ดังนั้น หลังการปรับปรุงจึงได้มีการสำรวจและประเมินผลคะแนนโดยผู้บริหารกลุ่มเดิมในลักษณะเช่นเดียวกันกับก่อนการปรับปรุง ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการประเมินหลังการปรับปรุงแสดงให้เห็นได้ตามตารางที่ 8.9

ตารางที่ 8.9 ผลการประเมินการนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ในเชิงการบริหาร ภายหลังการปรับปรุง

หน่วยงาน	ผู้ให้ข้อมูล คนที่	การนำไปใช้ในการเชิงการบริหารงาน ( ผลคะแนนเฉลี่ยที่ได้ )				
		ด้านการ วางแผน	ด้านการ จัดองค์กร	ด้านการ จัดคนเข้าทำงาน	ด้านการ อำนวยความสะดวก	ด้านการ ควบคุม
การตลาด	1	3	4	3	4	4
	2	4	3	2	4	3
	3	3	2	3	3	4
	4	4	3	3	4	4
ค่าเฉลี่ยหน่วยงานการตลาด	รวม 4 คน	3.5	3	2.75	3.75	3.75
การผลิต(โรงงาน)	1	4	4	3	3	4
	2	3	3	3	4	5
	3	2	2	3	4	3
	4	3	3	3	3	4
ค่าเฉลี่ยหน่วยงานการผลิต(โรงงาน)	รวม 4 คน	3	3	3	3.5	4
การติดตั้ง	1	3	3	3	3	4
	2	4	3	4	4	4
ค่าเฉลี่ยหน่วยงานติดตั้ง	รวม 2 คน	3.5	3	3.5	3.5	4
การบริการ	1	4	3	3	3	4
ค่าเฉลี่ยหน่วยงานบริการ	รวม 1 คน	4	3	3	3	4
หน่วยงานอื่น ๆ	1	2	3	3	3	3
	2	3	2	3	4	3
	3	4	3	2	2	4
	4	2	2	4	1	3
	5	3	3	2	3	2
ค่าเฉลี่ยหน่วยงานอื่น ๆ	รวม 5 คน	2.8	2.6	2.8	2.6	3
ค่าเฉลี่ยรวมทุกหน่วยงาน	รวม 16 คน	3.19	2.88	2.94	3.25	3.63

หมายเหตุ คะแนน 5 หมายถึง มีการนำไปใช้อย่างมากที่สุด  
คะแนน 4 หมายถึง มีการนำไปใช้อย่างมาก  
คะแนน 3 หมายถึง มีการนำไปใช้ปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง มีการนำไปใช้น้อย  
คะแนน 1 หมายถึง มีการนำไปใช้น้อยที่สุด

ข้อมูลที่ได้จากการประเมิน แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารโดยส่วนใหญ่ขององค์กรมีความรู้สึกว่า ข้อมูลสารสนเทศที่ตนได้รับนั้น สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงการบริหารงานได้ดีมากขึ้นกว่าเดิมในทุก ๆ ด้าน โดยการนำไปใช้ด้านการวางแผน คะแนนเฉลี่ยที่ได้เพิ่มขึ้นเป็น 3.19 จากเดิม 2.13 การนำไปใช้ด้านการจัดองค์กร คะแนนเฉลี่ยที่ได้เพิ่มขึ้นเป็น 2.88 จากเดิม 1.56 การนำไปใช้ด้านการจัดคนเข้าทำงาน คะแนนเฉลี่ยที่ได้เพิ่มขึ้นเป็น 2.94 จากเดิม 2.06 การนำไปใช้ในด้านการอำนวยความสะดวก คะแนนเฉลี่ยที่ได้เพิ่มขึ้นเป็น 3.25 จากเดิม 2.56 และการนำไปใช้ด้านการควบคุม คะแนนเฉลี่ยที่ได้เพิ่มขึ้นเป็น 3.63 จากเดิม 2.13 ซึ่งเมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยที่ได้ภายหลังการปรับปรุง เห็นได้ว่าข้อมูลสารสนเทศที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในด้านการควบคุมมากที่สุด รองลงมาจึงเป็นในด้านการอำนวยความสะดวกหรือการสั่งงาน การวางแผน การจัดคนเข้าทำงาน และการจัดองค์กรเป็นลำดับสุดท้าย

โดยสรุปถึงผลที่ได้รับหลังการดำเนินการปรับปรุงระบบสารสนเทศขององค์กร จะเห็นได้ว่า ภายหลังจากการปรับปรุงนั้น องค์กรประกอบต่าง ๆ ของระบบสารสนเทศได้รับการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และพัฒนาขึ้นเพิ่มเติม ซึ่งส่งผลทำให้องค์กรประกอบดังกล่าวสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกเหนือจากนี้ ประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้นจากการปรับปรุงระบบสารสนเทศที่มีต่อองค์กรโดยรวม จะเห็นได้จากการได้รับข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็นเพิ่มขึ้นของผู้บริหารเพื่อนำมาใช้ประกอบการทำงานและการตัดสินใจ การทำงานของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ ที่เป็นไปด้วยความรวดเร็ว คล่องตัว ตลอดจนสามารถบันทึก จัดเก็บ หรือค้นหาข้อมูลได้อย่างถูกต้อง และครบถ้วน ซึ่งสิ่งที่เกิดขึ้นเหล่านี้มีผลต่อการเพิ่มความสามารถในการดำเนินธุรกิจขององค์กรในลำดับต่อมา รวมทั้งสอดคล้องกับเป้าหมายของระบบสารสนเทศที่มุ่งเน้นในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (Operational Efficiency) ด้านการเพิ่มประสิทธิผลของหน้าทำงาน (Functional Effectiveness) และด้านการเพิ่มคุณประโยชน์ในเชิงการแข่งขัน (Competitive Advantage)

### 8.3 ปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาและอุปสรรคเป็นสิ่งที่พบได้โดยทั่วไปในการดำเนินงานวิจัย การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ แต่สิ่งที่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ยิ่งกว่าการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น คือการเรียนรู้เพื่อที่จะป้องกันมิให้เกิดปัญหาดังกล่าวขึ้นอีก หรือถ้าจะเกิดขึ้นก็ให้อยู่ในระดับที่สามารถควบคุมได้ดีขึ้นกว่าเดิม สำหรับงานวิจัยนี้ในระหว่างการดำเนินการพอที่จะสรุปถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น ได้ดังนี้

1) ในด้านผู้บริหาร เนื่องจากผู้บริหารถือได้ว่าเป็นจุดศูนย์กลางของระบบสารสนเทศ ดังนั้น การปรับปรุงที่เกิดขึ้นจึงจำเป็นต้องสนับสนุนต่อการใช้ประโยชน์โดยผู้บริหารเป็นสำคัญ ปัญหาและอุปสรรคที่พบ คือ ผู้บริหารบางส่วนยังไม่ค่อยให้ความสำคัญเท่าที่ควร รวมทั้งมีระดับความเข้าใจถึงความสามารถ ข้อจำกัด ของระบบสารสนเทศโดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับระบบคอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกันออกไป ทำให้การสนับสนุนเป็นไปโดยไม่เต็มที่และขาดการสะท้อนกลับ (Feedback) ของข้อมูล

ที่เป็นประโยชน์ นอกจากนี้ความคาดหวังที่มากเกินไปต่อระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับระบบคอมพิวเตอร์ว่าสามารถทำได้ทุกอย่างตามที่ต้องการ โดยขาดการพิจารณาถึงความพร้อมของทรัพยากรที่มีอยู่ ก็เป็นอีกส่วนหนึ่งของปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งควรต้องแก้ไขโดยการให้ความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้อง ถึงความสามารถ ข้อจำกัด และประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นของระบบสารสนเทศ ตั้งแต่เริ่มต้นของกระบวนการปรับปรุงและพัฒนาระบบ

2) ในด้านผู้ปฏิบัติงาน พบว่าผู้ปฏิบัติงานบางส่วนมีความเคยชินกับการปฏิบัติงานในลักษณะเช่นเดิม คือ ทำงานให้แล้วเสร็จไปเฉพาะหน้า ข้ามขั้นตอน และไม่นิยมบันทึกข้อมูลหลักฐาน ซึ่งสิ่งที่เกิดขึ้นนี้ มีผลให้ระบบงานเกิดความไม่สม่ำเสมอ ขาดความต่อเนื่อง อันส่งผลต่อความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลสารสนเทศที่จัดทำขึ้นในระบบต่อไป นอกจากนี้จากการที่ได้มีการปรับปรุงระบบงานในหน่วยงานต่าง ๆ ขึ้นและต้องการการปฏิบัติงานตามขั้นตอนดังกล่าวนี้ การละเลยของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการชี้แจงให้เห็นถึงความจำเป็นและประโยชน์กับผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งการขาดการติดตามอย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลให้เกิดเป็นปัญหาในระบบอีกประการหนึ่งด้วย

3) ในด้านความพร้อมของหน่วยงานที่รับผิดชอบ เนื่องจากเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศโดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับระบบงานคอมพิวเตอร์มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว หน่วยงานที่มีความรับผิดชอบจึงจำเป็นต้องมีการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้เพื่อที่จะได้สามารถพัฒนาเครื่องมือใหม่ ๆ ขึ้นรองรับต่อความต้องการของผู้บริหารและบุคลากรในองค์กร หรือในอีกด้านหนึ่งต้องสามารถให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารเพื่อช่วยการตัดสินใจ ในกรณีที่เป็นกรว่าจ้างหน่วยงานภายนอก เป็นต้น การขาดความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ การขาดการเรียนรู้ถึงเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น รวมถึงการขาดการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ย่อมส่งผลทำให้ไม่เกิดพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กร ซึ่งปัญหาและอุปสรรคประการนี้ถือได้ว่าเป็นเรื่องที่สำคัญ เพราะหากบุคลากรของหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงยังตามความก้าวหน้าไม่ทัน ระบบสารสนเทศที่มีอยู่จะไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร องค์กรย่อมล้าหลัง และสูญเสียความสามารถในการดำเนินธุรกิจเมื่อเทียบกับคู่แข่งได้

#### 8.4 ข้อเสนอแนะ

การปรับปรุงระบบสารสนเทศขององค์กร ดังที่ได้นำเสนอมาทั้งหมดในงานวิจัยนี้ เป็นแนวทางหนึ่งของความพยายามในการที่จะทำให้ปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กรให้เกิดคุณค่ามากที่สุด ซึ่งผลที่ได้รับจากการดำเนินงานนั้นอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ อย่างไรก็ตามก็ตีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ต่อเนื่องจากงานวิจัย สามารถสรุปได้เป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1) ข้อมูล สารสนเทศ หรือรายงาน ที่ได้รับการจัดทำขึ้นจากระบบสารสนเทศ เป็นผลมาจากพื้นฐานของกระบวนการทำงานในองค์กรที่เป็นระบบ ชัดเจน และไม่สับสน ดังนั้นการควบคุมให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างมีระบบจึงเป็นสิ่งจำเป็น และละเลยเสียไม่ได้ ทั้งนี้เพื่อให้ข้อมูล

สารสนเทศที่เกิดขึ้นมีความถูกต้อง และเชื่อถือได้ นอกจากนี้เพื่อที่จะช่วยให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควรที่จะได้มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยแนวทางของการศึกษาการทำงานประกอบในการดำเนินการดังกล่าว

2) งานวิจัยที่ได้ดำเนินการนี้ มีจุดมุ่งหมายที่จะปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อให้สารสนเทศที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริหารเป็นหลัก ซึ่งผู้บริหารในแต่ละหน่วยงานต้องใช้วิจารณญาณหรือประสบการณ์ของตนเองประกอบในการเลือกใช้ ดังนั้นงานที่ควรจะได้มีการดำเนินการต่อนั้น ควรที่จะได้มีการวิเคราะห์ถึงความจำเป็นในข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้บริหารในแต่ละระดับ หรือในแต่ละตำแหน่งต่อไป ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเหมาะสม กะทัดรัดของสารสนเทศต่อการนำไปใช้ รวมทั้งป้องกันการเกิดสภาพของการได้รับสารสนเทศมากเกินไป (Over Information) ในผู้บริหารด้วย

3) แนวทางการปรับปรุงระบบสารสนเทศที่ได้นำเสนอในงานวิจัยนี้ ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับข้อมูลสารสนเทศที่เกิดขึ้นจากภายในองค์กร แต่โดยความเป็นจริงแล้วผู้บริหารจะต้องมีความสัมพันธ์กับข้อมูลสารสนเทศภายนอกองค์กรด้วย ดังนั้นควรได้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศในส่วนดังกล่าวเพิ่มเติมด้วย

4) ผู้บริหารถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของการใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศที่จัดทำขึ้น ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับการจัดทำขึ้นไม่ว่าจะดีแค่ไหน ก็จะไม่มีความประโยชน์อันใดเลยถ้าไม่ได้รับการนำไปใช้งานโดยผู้บริหาร ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นต้องปรับตัว หรือปรับวิธีการทำงานเดิมบางส่วน เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจอย่างแท้จริง ในข้อมูลสารสนเทศทั้งที่มีตนเองมีความต้องการและที่ได้รับจากบุคคลหรือหน่วยงานอื่น

5) การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในระบบสารสนเทศ เป็นสิ่งที่ช่วยให้การทำงานเป็นไปด้วยความคล่องตัว สามารถจัดเก็บข้อมูล ประมวลผล และจัดทำรายงานนำเสนอต่อผู้บริหารได้โดยสะดวก และรวดเร็ว แต่สิ่งหนึ่งที่ต้องคำนึงถึงเสมอในการนำคอมพิวเตอร์มาใช้คือ การพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของการใช้งานเป็นหลัก ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือช่วยในการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ อย่าให้ข้อจำกัดของเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือซอฟต์แวร์เป็นตัวขัดขวางการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

6) การปรับตัวและการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน ดังนั้นจึงไม่ควรที่จะยึดติดกับระบบงาน ระบบสารสนเทศ ที่เดิมใช้การได้ดี แต่อาจไม่เหมาะสมแล้วในสภาวะปัจจุบัน แนวทางที่เหมาะสมคือการใช้ระบบสารสนเทศเป็นเครื่องมือทางการบริหารที่สอดคล้องไปกับเป้าหมายและกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจให้มากขึ้นกว่าการเป็นเพียงเครื่องมือปฏิบัติงานประจำวัน