

บทที่ 4

การศึกษาปัญหาการดำเนินงานในระบบสารสนเทศ

สภาพโดยทั่วไปในการดำเนินงานขององค์กรตัวอย่าง จะเห็นว่าองค์กรตัวอย่างที่ใช้ทำการศึกษานี้เป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจทางด้านครุภัณฑ์ครุภัณฑ์ตัวอย่างครบวงจร ทั้งที่เป็นการซื้อมาขายไป การผลิตในรูปแบบมาตรฐานเพื่อรอการจำหน่าย และการออกแบบ ผลิต ติดตั้ง ให้ได้ผลิตภัณฑ์ครุภัณฑ์เครื่องครุภัณฑ์ตามความต้องการของลูกค้า กิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรจึงมีความซับซ้อนและเกี่ยวพันกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งทำให้ต้องการข้อมูลสารสนเทศที่จะต้องสื่อสารประสานระหว่างกันภายในหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงานได้เป็นอย่างดี ปัญหาการดำเนินงานที่เกิดขึ้นมีสาเหตุส่วนหนึ่งเกิดจากปัญหาของระบบสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารจัดการ จึงจำเป็นต้องศึกษาและปรับปรุงระบบดังกล่าวให้สามารถใช้งานได้อย่างเกิดอรรถประโยชน์สูงขึ้น ทั้งนี้เพื่อช่วยให้การดำเนินธุรกิจต่าง ๆ ขององค์กรมีประสิทธิภาพสูงสุด

โดยทั่วไปแล้ว ระบบสารสนเทศที่ถูกจัดทำขึ้นในองค์กรใด ๆ ก็ตามนั้น มักมีขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริหาร และถูกนำไปใช้งานให้เป็นประโยชน์โดยผู้บริหารเป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการวางแผนงาน การสั่งการหรือมอบหมายงาน การสื่อสาร การติดต่อประสานงาน การควบคุมงาน และการตัดสินใจ

ดังนั้นการศึกษาและการวิเคราะห์ปัญหาของระบบสารสนเทศในที่นี้ จึงเน้นไปที่การยึดตัวผู้บริหารเป็นจุดศูนย์กลางในการศึกษาปัญหาข้างต้น พร้อมกันกับการพิจารณาปัญหาที่เกิดขึ้นในส่วนที่เป็นหน่วยงานหลักต่อไปนี้ คือ หน่วยงานการตลาด หน่วยงานผลิต (โรงงาน) หน่วยงานติดตั้ง และหน่วยงานบริการ ทั้งนี้เนื่องจากหน่วยงานทั้ง 4 ข้างต้น จะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องโดยตรงกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่องค์กรส่งมอบให้กับลูกค้า

สำหรับวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ประกอบในการศึกษาและวิเคราะห์ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องถึง ลักษณะสภาพปัญหา สาเหตุ และนำไปสู่การปรับปรุงระบบให้ดีขึ้นนั้น ผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการหลาย ๆ อย่างมาประกอบกัน ดังนี้

1. การสัมภาษณ์
2. การใช้แบบสอบถาม
3. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากรายงานและเอกสารต่าง ๆ
4. การสังเกตการณ์

การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่มีลักษณะเป็นการติดต่อสื่อสาร 2 ด้าน มีความยืดหยุ่นสูง ในการสร้างความเข้าใจระหว่าง ผู้สัมภาษณ์ และผู้ให้สัมภาษณ์ สามารถสังเกตการณ์ประกอบได้ ในขณะที่สัมภาษณ์ ทำให้ผู้วิจัยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้มาก มีความถูกต้องสูง รวมทั้งได้รับ ข้อมูลตามที่ต้องการได้อย่างครบถ้วน สมบูรณ์

การใช้แบบสอบถาม ทำให้ผู้ตอบมีเวลามากขึ้นในการให้คำตอบ จึงช่วยให้สามารถตอบ ได้อย่างละเอียด ปราศจากอคติที่จะเกิดขึ้น และช่วยประหยัดเวลาของผู้วิจัย นอกจากนี้ยังสามารถใช้ตรวจสอบข้อมูลในลักษณะเดียวกันได้เป็นอย่างดี

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากรายงานและเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้งานในองค์กรตัวอย่าง ทำโดย การนำเอกสารขององค์กรตัวอย่างมาศึกษา เพื่อวิเคราะห์ถึงลักษณะการใช้งาน ความจำเป็น ความถูกต้อง และความบกพร่องที่มีอยู่

การสังเกตการณ์ เป็นการสังเกตการทำงานในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ว่าผู้ปฏิบัติทำงาน ะไรบ้าง ทำอย่างไร เมื่อใด และใช้เวลามากน้อยแค่ไหน วิธีการนี้ช่วยค้นหาความจริงจากสิ่ง ที่สังเกตพบ รวมทั้งใช้ในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากวิธีการรวบรวมข้อมูลอื่น ๆ ทำให้การศึกษาและการวิเคราะห์ถึงปัญหาและข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น มีความชัดเจนมากขึ้น สามารถทราบถึงความสัมพันธ์ของสิ่งที่เกิดขึ้นในลักษณะเป็นเหตุเป็นผลได้ดี

จากการสำรวจ และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ สามารถมองเห็นถึงสภาพปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระบบสารสนเทศขององค์กร ทั้งที่ปรากฏใน หน่วยงานการตลาด หน่วยงานผลิต หน่วยงานติดตั้ง และหน่วยงานบริการ ซึ่งพิจารณาจาก องค์กรประกอบของระบบสารสนเทศ สามารถสรุปได้เป็นหัวข้อ ดังนี้

1. ปัญหาด้านบุคลากร (Personnel)
2. ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware)
3. ปัญหาด้านซอฟต์แวร์ (Software)
4. ปัญหาด้านกระบวนการทำงาน หรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)
5. ปัญหาด้านข้อมูลและสารสนเทศ (Data and Information)
6. ปัญหาด้านอื่น ๆ

4.1 ปัญหาด้านบุคลากร (Personnel)

สภาพปัญหาที่พบมีลักษณะคล้ายคลึงกันมากในแต่ละหน่วยงานหลัก ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานการตลาด หน่วยงานการผลิต(โรงงาน) หน่วยงานติดตั้ง และหน่วยงานบริการ ซึ่งโดยภาพรวมเป็นดังนี้

- 1) ปัญหาผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้
- 2) ปัญหาการขาดบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์

4.1.1 ปัญหาผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้

จากการสำรวจข้อมูล พบว่าผู้ปฏิบัติงานโดยส่วนใหญ่ขององค์กรตัวอย่างนั้น มีความรู้ความสามารถในการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป และซอฟต์แวร์ประยุกต์ที่ค่อนข้างต่ำ ทำให้ไม่สามารถปรับปรุงและพัฒนาการทำงานต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการด้านสารสนเทศให้กับผู้บริหารของหน่วยงานได้ดีเพียงพอ ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลระดับความรู้ ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ของบุคลากรในองค์กร

ตารางที่ 4.1 ระดับความรู้ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ของบุคลากรในองค์กร

หน่วยงาน	จำนวนบุคลากร	ระดับความรู้ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์							
		ทั้งหมด(คน)	ใช้ไม่เป็น	คิดเป็น %	พอใช้งานได้	คิดเป็น %	ใช้งานได้ดี	คิดเป็น %	เขียนโปรแกรมได้
การตลาด	32	10	31.25	17	53.13	5	15.63	0	0.00
การผลิต(โรงงาน)	193	144	74.61	40	20.73	8	4.15	1	0.52
การติดตั้ง	29	20	68.97	7	24.14	2	6.90	0	0.00
การบริการ	36	22	61.11	10	27.78	4	11.11	0	0.00
หน่วยงานอื่น ๆ	49	8	16.33	16	32.65	22	44.90	3	6.12
รวม	339	204	60.18	90	26.55	41	12.09	4	1.18

จากตารางข้อมูล จะเห็นได้ว่าบุคลากรโดยส่วนใหญ่ขององค์กรมีความรู้ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับที่ใช้งานไม่เป็นเลยประมาณ 60 % อยู่ในระดับพอใช้งานได้ กล่าวคือ สามารถเปิดใช้งานเครื่อง ป้อนข้อมูล และทำงานเฉพาะส่วนที่ตนเกี่ยวข้องเท่านั้น คิดเป็น 27 % อยู่ในระดับที่สามารถใช้งานได้ดี โดยสามารถประยุกต์ใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปในงานของตนเองเพื่อช่วยการทำงานและจัดทำรายงานเสนอผู้บริหาร คิดเป็น 12 % และอยู่ในระดับที่สามารถเขียนโปรแกรมสำหรับให้ผู้ปฏิบัติงานคนอื่นสามารถใช้งานได้ใช้นั้นประมาณ 1 % เท่านั้น

4.1.2 ปัญหาขาดบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์

ปัญหาขาดบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในทุกองค์กร ดังที่กล่าวมาแล้วถึงความสำคัญของคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันว่าได้กลายเป็นส่วนสำคัญที่สุดส่วนหนึ่งของระบบสารสนเทศ ทั้งนี้เนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และความสามารถของคอมพิวเตอร์ที่มีพัฒนาการอย่างรวดเร็วในการจัดการข้อมูลได้เป็นจำนวนมากและในเวลาอันรวดเร็วขึ้น แต่อย่างไรก็ดี การที่จะสามารถใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรเป็นผู้ดำเนินการด้วยเช่นกัน สำหรับองค์กรตัวอย่างนี้ พบว่าประสบปัญหาในส่วนของจำนวนบุคลากรที่ดำเนินงานในด้านระบบงานคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ ดังปรากฏเป็นข้อมูลดังนี้ คือ หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ของทั้งองค์กร คือ หน่วยงาน MIS มีบุคลากรประกอบด้วย ผู้จัดการแผนก MIS เจ้าหน้าที่โปรแกรมเมอร์ 2 คน และช่างเทคนิค 1 คน โดยบุคลากรทั้งหมดประจำอยู่ที่ส่วนสำนักงานกลาง ในขณะที่ในส่วนโรงงานนั้นไม่มีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ ทางส่วนกลางจะมาดูแลแก้ไขปัญหาให้ก็ต่อเมื่อได้รับการร้องขอจากโรงงานเป็นครั้งเป็นคราวไป

ผลกระทบจากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ทำให้การจัดทำสารสนเทศที่ตอบสนองต่อการใช้งานของผู้บริหารในแต่ละหน่วยงานนั้น ไม่เกิดขึ้นเท่าที่ผู้บริหารต้องการ และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริหารงาน และการควบคุมงานของผู้บริหารในลำดับต่อไป

4.2 ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware)

ฮาร์ดแวร์ หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น เครื่องพิมพ์ เครื่องพล็อตเตอร์ โมเด็ม เป็นต้น มีหน้าที่หลัก ๆ ในการนำข้อมูลเข้า การแสดงผลลัพธ์ การประมวลผล การจัดเก็บข้อมูล และการติดต่อสื่อสาร ปัญหาในด้านฮาร์ดแวร์ที่เกิดขึ้นโดยการสำรวจพบว่ามีปัญหาอยู่บ้าง แต่ไม่ถึงกับรุนแรงมากนัก เนื่องจากมีปริมาณคอมพิวเตอร์ใช้งานอยู่เป็นจำนวนพอสมควร รวมทั้งเกือบทุกเครื่องสามารถใช้ทรัพยากรส่วนกลางร่วมกัน เช่น เครื่องพิมพ์ Laser ได้ด้วย อย่างไรก็ตามข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ด้วยวาจา พบว่าในบางหน่วยงานยังคงประสบปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน เช่น หน่วยงานติดตั้ง หน่วยงานประกันคุณภาพ และหน่วยงานวางแผนการผลิต ซึ่งประสบปัญหาต้องมีการรอคอยในการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน ทำให้การทำงานที่ล่าช้า และไม่คล่องตัว

ตารางที่ 4.2 แสดงถึงข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในแต่ละหน่วยงาน จำนวนพนักงานในหน่วยงาน สัดส่วนของจำนวนเครื่องต่อคน และเปอร์เซ็นต์การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์โดยเฉลี่ยในแต่ละหน่วยงาน ทั้งนี้การหาเปอร์เซ็นต์การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์กระทำโดยการสุ่มตรวจสอบว่าในแต่ละวันนั้น เครื่องคอมพิวเตอร์แต่ละเครื่องมีการทำงานอยู่กี่ครั้ง เทียบกับจำนวนครั้งของการสุ่มตรวจสอบทั้งหมด (แบบฟอร์มที่ใช้ในการสุ่มตรวจสอบ ได้นำเสนอไว้ที่ใน ภาคผนวก ข.1)

ตารางที่ 4.2 สัดส่วนจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ เทียบกับจำนวนพนักงาน และเปอร์เซ็นต์การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์โดยเฉลี่ยของแต่ละหน่วยงาน

สถานที่	หน่วยงาน	จำนวน Computer	จำนวนพนักงาน	อัตราส่วน	เปอร์เซ็นต์การใช้งาน
		(เครื่อง)	ทั้งหมด (คน)	จำนวนเครื่อง/คน	โดยเฉลี่ย (%)
สำนักงานใหญ่	ระดับกรรมการผู้จัดการ และส่วนกลาง	2	3	0.67	35%
	สายงานการตลาด	13	32	0.41	35%
	สายงานบริการลูกค้า : ติดตั้ง	1	29	0.03	90%
	สายงานบริการลูกค้า : บริการ	4	36	0.11	40%
	สายงานปฏิบัติการและพัฒนา	15	32	0.47	50%
	สายงานบัญชีและการเงิน	6	14	0.43	65%
	รวมสำนักงาน	41	146	0.28	47%
โรงงาน	ระดับผู้จัดการโรงงาน และส่วนกลาง	4	4	1.00	20%
	ฝ่ายผลิต	3	117	0.03	60%
	ฝ่ายวิศวกรรม	3	10	0.30	20%
	ฝ่ายประกันคุณภาพ	1	5	0.20	80%
	แผนกบุคคลโรงงาน	2	32	0.06	55%
	แผนกวางแผนการผลิต	2	5	0.40	65%
	แผนกวัสดุและสโตร์	3	10	0.30	40%
	แผนกบัญชีโรงงาน	7	10	0.70	45%
	รวมโรงงาน	25	193	0.13	43%
ทั้งองค์กร	รวมทั้งสิ้น	66	339	0.19	45%

จากตารางข้อมูล สัดส่วนจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อจำนวนพนักงานของทั้งองค์กร จะอยู่ที่ 0.19 หรือประมาณ 5 คนต่อเครื่อง โดยในส่วนของหน่วยงานที่สำนักงานใหญ่มีสัดส่วนจำนวนเครื่องต่อคนเท่ากับ 0.28 และในส่วนโรงงานมีสัดส่วนจำนวนเครื่องต่อคนเท่ากับ 0.13 โดยหน่วยงานที่มีสัดส่วนที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของทั้งองค์กรค่อนข้างมาก คือ หน่วยงานติดตั้ง ผลิต บุคคลโรงงาน และบริการ ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องมาจากหน่วยงานดังกล่าวมีพนักงานเป็นจำนวนมาก และงานในความรับผิดชอบไม่เกี่ยวข้องกับการที่ต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการทำงานเป็นหลัก

แต่อย่างไรก็ดี ในส่วนที่แสดงถึงเปอร์เซ็นต์การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ของทั้งองค์กร จะพบว่าค่าเฉลี่ยของทั้งองค์กรอยู่ที่ประมาณ 45 % ทั้งนี้ในแต่ละหน่วยงานจะมีเปอร์เซ็นต์การใช้งานที่แตกต่างกันออกไป ค่าตัวเลขที่ต่ำแสดงให้เห็นว่า มีเวลาว่างของเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยที่ไม่มีการใช้งานที่สูง ซึ่งจากข้อมูลที่ได้ตามตารางที่ 4.2 ข้างต้น จะเห็นได้ค่าเปอร์เซ็นต์การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ในหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กรมีความแตกต่างกันค่อนข้างสูง ตั้งแต่

ระดับ 20 % ไปถึง 90 % ตัวเลขเปอร์เซ็นต์การใช้งานที่ต่ำแสดงให้เห็นถึงการใช้ประโยชน์ที่ไม่คุ้มค่า ในขณะที่เปอร์เซ็นต์การใช้งานที่สูงสะท้อนให้เห็นถึงความไม่คล่องตัวต่อการใช้งาน ดังเช่นที่ปรากฏที่หน่วยงานติดตั้ง ซึ่งต้องรับผิดชอบในการจัดทำคู่มือการใช้งานให้กับลูกค้าประสบปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน และมีความพยายามในการของบประมาณเพื่อจัดหาคอมพิวเตอร์เพิ่มเติม เป็นต้น

ลักษณะสภาพการณ์ดังที่กล่าวมา ทำให้เห็นว่าปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ขององค์กรแห่งนี้นั้น มีความเกี่ยวข้องกับการจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ไม่เหมาะสมในแต่ละหน่วยงาน จึงทำให้บางหน่วยงานที่มีความจำเป็น ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ใช้งานได้คล่องตัว ในขณะที่บางหน่วยงานมีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้งานเป็นจำนวนมากโดยมีการใช้ประโยชน์ที่ต่ำ ซึ่งควรที่จะได้มีการปรับปรุงให้ดีขึ้นในลำดับต่อไป

4.3 ปัญหาด้านซอฟต์แวร์ (Software)

ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กรสามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ

- 1) กลุ่มซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการ
- 2) กลุ่มซอฟต์แวร์สำเร็จรูป
- 3) กลุ่มซอฟต์แวร์ประยุกต์ที่พัฒนาขึ้นใช้เอง

ตารางที่ 4.3 ซึ่งแสดงประเภทของซอฟต์แวร์ที่มีการใช้งานในแต่ละหน่วยงาน แสดงให้เห็นว่า องค์กรแห่งนี้มีการใช้ซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการแบบ MS Window 95 เป็นหลักในเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่ และมีการพัฒนาสู่ระบบ MS Windows NT เพื่อรองรับจัดระบบเครือข่ายของเครื่องคอมพิวเตอร์ในองค์กร ด้านซอฟต์แวร์สำเร็จรูปส่วนใหญ่ที่ใช้คือ Microsoft Office ส่วนซอฟต์แวร์ AutoCAD มีการใช้งานอยู่ในหน่วยงานออกแบบในด้านการเขียนและการออกแบบผลิตภัณฑ์ นอกจากนี้มีการใช้งานซอฟต์แวร์ Microsoft Project กับงานด้านการวางแผนการผลิต ซอฟต์แวร์ Visio และซอฟต์แวร์ Adobe Photoshop กับงานด้านการจัดทำเอกสารคู่มือต่าง ๆ สำหรับในด้านซอฟต์แวร์ประยุกต์ที่พัฒนาขึ้น จะพบว่าได้มีการจัดทำขึ้นเพื่อใช้งานในแต่ละหน่วยงานแตกต่างกันไป เช่น หน่วยงานการตลาดได้มีการพัฒนาระบบงานด้านการเสนอราคาและการขายสินค้า หน่วยงานการผลิตได้มีการพัฒนาระบบการวางแผนและการควบคุมการผลิต ระบบงานต้นทุนการผลิต ระบบงานสินค้าคงคลัง และระบบงานจัดส่งสินค้า หน่วยงานการติดตั้ง และหน่วยงานบริการยังไม่มียระบบงานใด ๆ รองรับ นอกจากนี้ได้มีการพัฒนาระบบงานด้านอื่น ๆ ด้วย ได้แก่ระบบงานบัญชีและการเงิน ระบบงานสินค้าคงคลัง (อะไหล่) ส่วนกลาง และระบบงานการให้รหัสสินค้าของบริษัท

ตารางที่ 4.3 ประเภทของซอฟต์แวร์ที่มีการใช้งานในแต่ละหน่วยงาน

หน่วยงาน	ประเภทซอฟต์แวร์		
	กลุ่มซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการ	กลุ่มซอฟต์แวร์สำเร็จรูป	กลุ่มซอฟต์แวร์ประยุกต์ที่พัฒนาขึ้นเอง
การตลาด	MS Windows 95	- Microsoft Office - AutoCAD	- ระบบงานการเสนอและการขายสินค้า
การผลิต (โรงงาน)	MS Windows 95 MS Windows NT	- Microsoft Office - AutoCAD - Microsoft Project	- ระบบงานการวางแผนและควบคุมการผลิต - ระบบงานต้นทุนการผลิต - ระบบงานสินค้าคงคลัง(สินค้าและวัตถุดิบ) - ระบบงานจัดส่งสินค้า
การติดตั้ง	MS Windows 95	- Microsoft Office	-
การบริการ	MS Windows 95	- Microsoft Office	-
หน่วยงานอื่น ๆ	MS Windows 95 MS Windows NT	- Microsoft Office - Visio - Adobe Photoshop	- ระบบงานบัญชีและการเงิน - ระบบงานสินค้าคงคลัง (อะไหล่) - ระบบงานการให้รหัสสินค้าของบริษัท

ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับซอฟต์แวร์ที่ใช้ในหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรตัวอย่างนี้ สามารถพิจารณาได้เป็น 2 ประเด็นหลัก คือ

- 1) ปัญหาการนำซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการและซอฟต์แวร์สำเร็จรูปมาใช้งานในองค์กร
- 2) ปัญหาการขาดซอฟต์แวร์ประยุกต์เพื่อใช้งานในหน่วยงาน

4.3.1 ปัญหาการนำซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการและซอฟต์แวร์สำเร็จรูปมาใช้งานในองค์กร

ในส่วนของปัญหานี้ ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจพบว่าซอฟต์แวร์บางส่วนที่นำมาใช้งานภายในองค์กรนั้น มีการนำมาใช้โดยไม่ถูกต้องตามลิขสิทธิ์โดยสมบูรณ์ เนื่องจากได้ทำการติดตั้งจากแผ่นสำเนาที่ไม่ถูกต้องซึ่งแพร่หลายทั่วไปในท้องตลาด กรณีนี้อาจส่งผลกระทบต่อบริษัทได้ในอนาคต เช่นเรื่องของค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียเพิ่มขึ้นในการนำมาใช้งานต่อไป

4.3.2 ปัญหาการขาดซอฟต์แวร์ประยุกต์เพื่อใช้งานในหน่วยงาน

ปัญหาการขาดซอฟต์แวร์ประยุกต์เพื่อใช้งานในหน่วยงาน เป็นปัญหาที่มักเกิดขึ้นกับทุกองค์กรซึ่งโดยปกตินั้นเป็นที่ทราบดีอยู่แล้วว่า หน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรในปัจจุบันมีความจำเป็นต้องนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาประยุกต์ใช้กับงานในหน่วยงาน ทั้งนี้เพื่อช่วยในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ รวมทั้งช่วยให้เกิดความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันเหนือคู่แข่ง แต่การที่จะทำให้การดำเนินการดังกล่าวเกิดขึ้นได้จำเป็นต้องอาศัยระบบงานซอฟต์แวร์ประยุกต์ที่ถูกพัฒนาขึ้นให้เหมาะสมกับหน่วยงานนั้น ๆ ร่วมด้วย ซึ่งจากการสำรวจองค์กรแห่งนี้พบว่าผู้บริหารขององค์กรมีความต้องการซอฟต์แวร์ประยุกต์เพื่อใช้งานในหน่วยงานอยู่เป็นจำนวนมาก ดังปรากฏข้อมูลแสดงให้เห็นได้ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ซอฟต์แวร์ประยุกต์ในความต้องการของหน่วยงานต่าง ๆ

หน่วยงาน	ซอฟต์แวร์ประยุกต์ที่ต้องการ
การตลาด	- ระบบฐานข้อมูลลูกค้า - ระบบฐานข้อมูลการขาย
การผลิต (โรงงาน)	- ระบบงานควบคุมคุณภาพ - ระบบงานจัดซื้อวัตถุดิบ และวัสดุประกอบการผลิต - ระบบงานซ่อมบำรุงเครื่องจักร
การติดตั้ง	- ระบบฐานข้อมูลการควบคุมงานติดตั้ง
การบริการ	- ระบบฐานข้อมูลการให้บริการซ่อม
หน่วยงานอื่น ๆ	- ระบบฐานข้อมูลบุคลากร - ระบบงานจัดซื้อส่วนกลาง

ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากปัญหาในด้านซอฟต์แวร์ข้างต้น ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในแต่ละหน่วยงาน ทำให้การทำงานเกิดความล่าช้า ขาดความคล่องตัว ทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วเพียงพอ รวมทั้งไม่สามารถจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงานในหน่วยงาน เพื่อจัดทำเป็นสารสนเทศเพื่อการบริหารสำหรับผู้บริหารของหน่วยงานในลำดับต่อไปได้

4.4 ปัญหาด้านกระบวนการทำงาน หรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)

ระบบสารสนเทศในองค์กรใด ๆ ก็ตามมิได้แยกตัวอย่างโดดเดี่ยวจากระบบอื่น ๆ ในองค์กร แต่จะมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันอย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับระบบการทำงานปกติภายในองค์กร ดังจะเห็นได้ว่า องค์กรธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ มักจะมีระบบงานที่เอื้อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ งานทุกชั้นทุกตอนทำกันอย่างมีระบบ ระเบียบ มีกระแสนงานที่ชัดเจน ไม่สับสน เพราะระบบงานที่มีกระแสนงานไม่ชัดเจน จะทำให้พนักงานปฏิบัติงานตามความเข้าใจและความถนัดของตนเอง ซึ่งจะเกิดความเสียหายแก่องค์กรได้ ดังนั้นกระบวนการทำงาน หรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน จึงเป็นส่วนสำคัญยิ่งส่วนหนึ่งในระบบสารสนเทศที่จำเป็นต้องนำมาพิจารณาอย่างใกล้ชิด

ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจองค์กรตัวอย่าง ทั้งจากการสัมภาษณ์ จากการพิจารณาเอกสารที่ใช้งาน และจากการสังเกตการปฏิบัติงานเบื้องต้น ทำให้ทราบถึงปัญหาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงาน หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ส่งผลระบบสารสนเทศในองค์กร สรุปได้ดังนี้

- 1) ปัญหาไม่มีการกำหนดมาตรฐานวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจนในหน่วยงาน
- 2) ปัญหาการเชื่อมโยงขั้นตอนการปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงาน

4.4.1 ปัญหาไม่มีการกำหนดมาตรฐานวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจนในหน่วยงาน

จากการสำรวจ พบว่าหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กรไม่มีการกำหนดมาตรฐาน หรือวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้สำหรับอ้างอิงแก่พนักงานในหน่วยงานสำหรับปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่อาศัยความจำ และความเคยชินในการปฏิบัติงาน ส่งผลทำให้

- เกิดความไม่เป็นระเบียบ ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงาน ดังปรากฏพบว่า พนักงานในตำแหน่งหน้าที่เดียวกันมีความเข้าใจที่ต่างกัน ซึ่งทำให้มีวิธีการปฏิบัติงานขึ้นกับบุคคล ไม่สามารถส่งถ่ายหรือทำงานทดแทนกันได้

- การทำงานขาดความคล่องตัว ต้องอาศัยการสั่งการจากหัวหน้าหน่วยงานเป็นหลัก จึงจะสามารถดำเนินการในขั้นตอนต่อไปได้

- ป่อยครั้งพบว่า แม้มีการเปลี่ยนแปลงระเบียบ ขั้นตอน หรือเอกสารประกอบการปฏิบัติงานไปแล้ว แต่ยังคงปรากฏหลักฐานให้เห็นว่ามีการใช้งานเอกสารเดิมอยู่ ทำให้การทำงานเกิดความสับสน และเกิดความผิดพลาดขึ้น

- การจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ทำได้ลำบาก เพราะขาดความเป็นมาตรฐานของเอกสารที่ใช้งาน ทำให้ได้ข้อมูลไม่ครบถ้วนและไม่ต่อเนื่อง ดังนั้นการติดตามงานและการตรวจสอบย้อนกลับ จึงเป็นไปได้โดยยุ่งยาก รวมทั้งไม่สามารถนำข้อมูลที่ได้ออกไปจัดทำสารสนเทศที่ถูกต้องเพื่อใช้งานต่อไปได้

4.4.2 ปัญหาการเชื่อมโยงขั้นตอนการปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงาน

ปัญหาการเชื่อมโยงขั้นตอนการปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงาน ปัญหาที่พบมีลักษณะเช่นเดียวกันกับกรณีแรก กล่าวคือ ไม่มีการกำหนดมาตรฐาน หรือวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้สำหรับอ้างอิงในการปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงาน ซึ่งส่งผลทำให้

- การทำงานขาดความไม่คล่องตัว ลำช้า ภาระงานทั้งหมดที่มาจากหน่วยงานอื่น ๆ ส่งตรงไปที่หัวหน้าหน่วยงาน ทำให้หัวหน้าต้องคอยวุ่นอยู่กับการสั่งการ และมอบหมายงานประจำ จนไม่มีเวลาในการทำงานด้านอื่น ๆ เช่น การวางแผน การติดตามผลงาน ตามนโยบายองค์กรได้
- แต่ละหน่วยงานต่างดำเนินงานตามวิธีการของตนเอง โดยบางครั้งไม่ได้มองผลกระทบที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานถัดไป ทำให้เกิดความขัดแย้ง และไม่พอใจระหว่างหน่วยงาน
- มาตรฐานที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน ทำให้เกิดปัญหาได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน ขาดข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการทำงานในขั้นตอนต่อไป ทำให้ต้องคอยสอบถามข้อมูลระหว่างกันไปมา มีผลทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า
- ไม่สามารถจัดทำสารสนเทศเพื่อการบริหาร ที่แสดงถึงผลการดำเนินงานได้

4.5 ปัญหาด้านข้อมูลและสารสนเทศ (Data and Information)

ข้อมูลและสารสนเทศถือได้ว่าเป็นผลลัพธ์ของระบบสารสนเทศขององค์กร ซึ่งได้จากการรวม(integrate) องค์ประกอบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น บุคลากร ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ กระบวนการทำงาน รวมทั้งข้อมูลต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระบบเข้าด้วยกัน และนับได้ว่าเป็นส่วนที่มีความสำคัญอย่างยิ่งโดยเฉพาะสำหรับผู้บริหาร เนื่องจากผู้บริหารมิได้เป็นผู้ที่ลงมือทำงานเองทั้งหมด ดังนั้นจึงจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อที่จะสามารถติดตาม ตรวจสอบ และควบคุมผลการปฏิบัติงานภายในความรับผิดชอบของตน ด้วยเหตุนี้เอง คุณภาพของสารสนเทศที่ดี จึงส่งผลต่อคุณภาพในการบริหารจัดการที่ดี และคุณภาพของการบริหารจัดการที่ดี ย่อมส่งผลต่อความสามารถในการทำธุรกิจขององค์กรในท้ายที่สุด

ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ พบว่าองค์กรตัวอย่างประสบปัญหาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลและสารสนเทศ สรุปได้ดังนี้

- 1) ปัญหาการขาดสารสนเทศในรูปแบบรายงานสำหรับผู้บริหาร
- 2) ปัญหาการขาดข้อมูลเพื่อใช้ประกอบในการปฏิบัติงานประจำภายในหน่วยงาน
- 3) ปัญหาสารสนเทศที่ได้ขาดความถูกต้อง
- 4) ปัญหาความล่าช้าในการจัดทำหรือการค้นหาข้อมูลสารสนเทศเพื่อนำมาใช้งาน

4.5.1 ปัญหาการขาดสารสนเทศในรูปแบบรายงานสำหรับผู้บริหาร

ปัญหาการขาดสารสนเทศในรูปแบบรายงานสำหรับผู้บริหาร ปัญหานี้ถือได้ว่าเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดปัญหาหนึ่งในระบบสารสนเทศขององค์กร ส่งผลกระทบอย่างมากต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหาร ทั้งนี้เนื่องด้วยเหตุผลว่า รายงานสารสนเทศต่าง ๆ นั้นมีขึ้นสำหรับสนับสนุนการทำงานของผู้บริหารเป็นหลัก เพื่อใช้ในการวางแผน การติดตาม การควบคุมงาน และการตัดสินใจ ข้อมูลที่ได้จากผู้บริหารระดับฝ่ายขึ้นไปของหน่วยงานที่ทำการศึกษาคือ การตลาด การผลิต(โรงงาน) การติดตั้ง การบริการ รวมทั้งกรรมการผู้จัดการและรองกรรมการผู้จัดการ พบว่าจำนวนหัวข้อรายงานที่ผู้บริหารได้รับเป็นประจำในระบบ เปรียบเทียบกับจำนวนหัวข้อรายงานที่ต้องการนั้น มีปริมาณและสัดส่วนเป็นไปตามตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 จำนวนหัวข้อรายงานที่ต้องการ เปรียบเทียบกับจำนวนหัวข้อรายงานที่ได้รับสำหรับผู้บริหาร

หน่วยงาน	หัวข้อรายงานที่ต้องการ (จำนวน)	หัวข้อรายงานที่ได้รับ	
		(จำนวน)	คิดเป็น %
การตลาด	25	10	40
การผลิต(โรงงาน)	23	13	57
การติดตั้ง	15	4	27
การบริการ	18	4	22
กรรมการผู้จัดการ	30	13	43

จากตารางแสดงข้อมูลข้างต้น จะพบว่าหัวข้อรายงานที่ผู้บริหารในแต่ละหน่วยงานได้รับเทียบกับที่ต้องการ มีสัดส่วนที่ค่อนข้างต่ำมาก คือมีสัดส่วนเพียงอย่างมากที่สุดไม่เกิน 60 % ของความต้องการที่มีอยู่ โดยหน่วยงานที่มีเปอร์เซ็นต์ของหัวข้อรายงานที่ได้รับเทียบกับหัวข้อรายงานที่ต้องการสูงที่สุด คือหน่วยงานการผลิต (โรงงาน) ทั้งนี้เนื่องจากในหน่วยงานการผลิตหรือโรงงานได้มีการมีพัฒนาซอฟต์แวร์ประยุกต์เพื่อใช้ประกอบในการทำงานและจัดเก็บข้อมูลไปส่วนหนึ่ง จึงทำให้สามารถจัดทำรายงานในหัวข้อต่าง ๆ ตามที่ผู้บริหารต้องการได้สะดวกและรวดเร็ว ในขณะที่หน่วยงานติดตั้ง และหน่วยงานบริการนั้นไม่มีการพัฒนาซอฟต์แวร์ประยุกต์ขึ้นมารองรับเลย จึงทำให้การจัดทำรายงานในหัวข้อต่าง ๆ ตามที่ผู้บริหารต้องการเป็นไปในระดับที่ต่ำ โดยมีสัดส่วนอยู่ที่ 27 % และ 22 % ตามลำดับ

สำหรับหัวข้อรายงานที่ผู้บริหารในแต่ละหน่วยงานได้รับอยู่ก่อนหน้า และหัวข้อรายงานที่มีความต้องการเพิ่มเติมจากเดิมนั้น สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 หัวข้อรายงานที่ได้รับ และหัวข้อรายงานที่ต้องการเพิ่มเติมสำหรับผู้บริหารในหน่วยงานต่าง ๆ

หน่วยงาน	หัวข้อรายงานที่ได้รับ	หัวข้อรายงานที่ต้องการเพิ่มเติม
การตลาด	<ol style="list-style-type: none"> 1) ควบคุมการตลาดราคาต่อพนักงานขาย 2) ควบคุมการขายต่อพนักงานขาย 3) ควบคุมการขายที่ได้เปรียบเทียบกับยอดขายการตลาด 4) ควบคุมการขายรวม 5) ควบคุมสถานะการขาย 6) ควบคุมแผนการผลิต 7) ควบคุมสถานะการผลิต 8) ควบคุม Stock สินค้า 9) ควบคุมแผนการตลาด 10) ควบคุมสถานะการตลาด 	<ol style="list-style-type: none"> 1) ควบคุมการขายแบ่งตามกลุ่มลูกค้า 2) ควบคุมการขายแบ่งตามกลุ่มสินค้า 3) ควบคุมจำนวนที่ส่งมอบไม่ได้ตามกำหนดเวลา 4) ควบคุมจำนวนลูกค้ารายใหม่ 5) ควบคุมแนวโน้มการรับงาน 6) ควบคุมจำนวนเอกสารประกอบการขาย 7) ควบคุมการขายสินค้าเทียบกับต้นทุนการผลิต 8) ควบคุมการร้องเรียนปัญหาจากลูกค้า 9) ควบคุมรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการตามแผนธุรกิจเรื่องการจัดการระบบการขายสำนักงานภูเก็ต 10) ควบคุมรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการด้านการพัฒนาการผลิต และผลิตภัณฑ์ใหม่ 11) ควบคุมหลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับหน่วยงานการตลาด 12) ควบคุมจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของพนักงานการตลาด 13) ควบคุมการจัดซื้อ / จัดจ้างของหน่วยงานการตลาด 14) ควบคุมงานที่มอบหมายพิเศษของหน่วยงานการตลาด 15) ควบคุมรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการสำหรับงานมอบหมายของหน่วยงานการตลาด
การผลิต (โรงงาน)	<ol style="list-style-type: none"> 1) ควบคุมผลการผลิต 2) ควบคุมต้นทุนผลิตที่ไม่เป็นไปตามแผน 3) ควบคุมความเสี่ยงของเสียจากการผลิต 4) ควบคุม Stock คงคลังประเภทต่าง ๆ 5) ควบคุมการเคลื่อนไหวของพัสดุคงคลังประเภทต่าง ๆ 6) ควบคุมการจัดซื้อ/จัดจ้างของโรงงาน 7) ควบคุมการจัดส่งสินค้าประเภทต่าง ๆ 8) ควบคุมต้นทุนการผลิต และโครงสร้างต้นทุนการผลิต 9) ควบคุมเปอร์เซ็นต์การมาทำงาน 10) ควบคุมเปอร์เซ็นต์ประสิทธิภาพการทำงาน 11) ควบคุมการเสียของเครื่องจักร และเวลาที่ใช้ซ่อม 12) ควบคุมแผนการผลิต 13) ควบคุมสถานะการผลิต 	<ol style="list-style-type: none"> 1) ควบคุมแนวโน้มการรับงาน 2) ควบคุมของเสียจากการตรวจสอบงาน QC 3) ควบคุมการจัดส่งสินค้าที่เกินกว่ากำหนดการที่วางไว้ 4) ควบคุมรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการด้านการพัฒนาการผลิต และผลิตภัณฑ์ใหม่ 5) ควบคุมแผนการตลาด 6) ควบคุมสถานะการตลาด 7) ควบคุมหลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับหน่วยงานโรงงาน 8) ควบคุมจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของพนักงานโรงงาน 9) ควบคุมงานที่มอบหมายพิเศษของหน่วยงานโรงงาน 10) ควบคุมรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการสำหรับงานมอบหมายของหน่วยงานโรงงาน

ตารางที่ 4.6 (ต่อ) หัวข้อรายงานที่ได้รับ และหัวข้อรายงานที่ต้องการเพิ่มเติมสำหรับผู้บริหารในหน่วยงานต่าง ๆ

หน่วยงาน	หัวข้อรายงานที่ได้รับอยู่	หัวข้อรายงานที่ต้องการเพิ่มเติม
การติดตั้ง	<ol style="list-style-type: none"> 1) สรุปแผนการติดตั้ง 2) สรุปสถานะการติดตั้ง 3) สรุปยอดงานติดตั้ง 4) สรุปยอดงานที่ส่งมอบไม่ได้ตามกำหนดเวลา 	<ol style="list-style-type: none"> 1) สรุปยอดค่าใช้จ่ายการใช้วัสดุ แรงงาน และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ในการติดตั้งแต่ละงาน 2) สรุปแผนการผลิต 3) สรุปสถานะการผลิต 4) สรุปรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการตามแผนธุรกิจเรื่องการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร 5) สรุปรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการตามแผนธุรกิจเรื่องการพัฒนาระบบต้นทุนการติดตั้ง 6) สรุปรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการตามแผนธุรกิจเรื่องการจัดระบบติดตั้งงานในต่างประเทศ 7) สรุปหลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับหน่วยงานติดตั้ง 8) สรุปจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของพนักงานติดตั้ง 9) สรุปยอดการจัดซื้อ / จัดจ้างของหน่วยงานติดตั้ง 10) สรุปยอดงานที่มอบหมายพิเศษของหน่วยงานติดตั้ง 11) สรุปรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการสำหรับงานมอบหมายของหน่วยงานติดตั้ง
การบริการ	<ol style="list-style-type: none"> 1) สรุปยอดงานบริการที่เกิดขึ้นในสัปดาห์ 2) สรุปยอดงานค้างซ่อมที่เหลืออยู่ในสัปดาห์ 3) สรุปยอด Stock อะไหล่ 4) สรุปยอดการเคลื่อนไหวของอะไหล่ 	<ol style="list-style-type: none"> 1) สรุปยอดการร้องเรียนปัญหาจากลูกค้า 2) สรุปยอดงานบริการแบ่งตามประเภทการให้บริการ 3) สรุปยอดการให้บริการเปรียบเทียบกับการเสนอราคา 4) สรุปยอดงานที่มีการส่งซ่อมซ้ำ 5) สรุปยอดค่าใช้จ่ายในการซ่อม 6) สรุปยอดรายได้จากงานบริการ 7) สรุปเวลาที่ติดตั้งแต่รับทราบข้อมูลจากลูกค้าจนกระทั่งถึงสถานที่ปฏิบัติงานของลูกค้า และเวลาที่ใช้ในการซ่อมในแต่ละงาน 8) สรุปรายการสินค้าในการรับประกัน 9) สรุปจำนวนเอกสารคู่มือประกอบการซ่อม 10) สรุปหลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับหน่วยงานบริการ 11) สรุปจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของพนักงานบริการ 12) สรุปยอดการจัดซื้อ / จัดจ้างของหน่วยงานบริการ 13) สรุปยอดงานที่มอบหมายพิเศษของหน่วยงานบริการ 14) สรุปรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการสำหรับงานมอบหมายของหน่วยงานบริการ

ตารางที่ 4.6 (ต่อ) หัวข้อรายงานที่ได้รับ และหัวข้อรายงานที่ต้องการเพิ่มเติมสำหรับผู้บริหารในหน่วยงานต่าง ๆ

หน่วยงาน	หัวข้อรายงานที่ได้รับอยู่	หัวข้อรายงานที่ต้องการเพิ่มเติม
กรรมการและ รองกรรมการ ผู้จัดการ	<ol style="list-style-type: none"> 1) สรุปยอดการเสนอราคา 2) สรุปยอดการขาย 3) สรุปยอดการขายที่ได้เปรียบเทียบกับยอดการเสนอราคา 4) สรุปสถานะการขาย 5) สรุปยอดผลการผลิต 6) สรุปยอด Stock คงคลังประเภทต่าง ๆ 7) สรุปยอดการเคลื่อนไหวของพัสดุคงคลังประเภทต่าง ๆ 8) สรุปต้นทุนการผลิต และโครงสร้างต้นทุนการผลิต 9) สรุปเปอร์เซ็นต์การมาทำงาน 10) สรุปเปอร์เซ็นต์ประสิทธิภาพการทำงาน 11) สรุปยอดงานติดตั้ง 12) สรุปยอดงานที่ส่งมอบไม่ได้ตามกำหนดเวลา 13) สรุปยอดงานบริการที่เกิดขึ้นในสัปดาห์ 	<ol style="list-style-type: none"> 1) สรุปยอดการขายแบ่งตามกลุ่มลูกค้า 2) สรุปยอดการขายแบ่งตามกลุ่มสินค้า 3) สรุปจำนวนงานที่ส่งมอบไม่ได้ตามกำหนดเวลา 4) สรุปจำนวนลูกค้ารายใหม่ 5) สรุปยอดแนวโน้มการรับงาน 6) สรุปยอดของเสียจากการตรวจสอบงาน QC 7) สรุปยอดค่าใช้จ่ายการใช้วัสดุ แรงงาน และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ในการติดตั้งแต่ละงาน 8) สรุปยอดการร้องเรียนปัญหาจากลูกค้า 9) สรุปยอดงานบริการแบ่งตามประเภทการให้บริการ 10) สรุปยอดการให้บริการเปรียบเทียบกับการเสนอราคา 11) สรุปยอดค่าใช้จ่ายในการซ่อม 12) สรุปรายการสินค้าในการรับประกัน 13) สรุปหลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับหน่วยงานต่าง ๆ 14) สรุปจำนวนชั่วโมงการฝึกอบรมของพนักงานทั้งหมด 15) สรุปยอดการจัดซื้อ / จัดจ้างของหน่วยงานต่าง ๆ 16) สรุปยอดงานที่มอบหมายพิเศษของหน่วยงานต่าง ๆ 17) สรุปรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการสำหรับงานมอบหมายของหน่วยงานต่าง ๆ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4.5.2 ปัญหาการขาดข้อมูลเพื่อใช้ประกอบในการปฏิบัติงานประจำภายในหน่วยงาน

ปัญหาการขาดข้อมูลเพื่อใช้ประกอบในการปฏิบัติงานประจำภายในหน่วยงาน สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นมีลักษณะคล้ายคลึงกันในทั้ง 4 หน่วยงานหลัก กล่าวคือ ในการปฏิบัติงานที่เป็นลักษณะงานประจำ (Routine Work) ของพนักงาน ข้อมูลได้รับมานั้น ไม่ครบถ้วน เพียงพอต่อการทำงาน ซึ่งทำให้การดำเนินการต่อไปมีความล่าช้า ไม่สะดวก และบางครั้งเกิดความผิดพลาดขึ้น ดังแสดงตัวอย่างของสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นได้ตามตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ลักษณะปัญหาการขาดข้อมูลประกอบการปฏิบัติงานประจำและผลกระทบที่เกิดขึ้น

หน่วยงาน	ลักษณะสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น	ผลกระทบที่เกิดขึ้น
การตลาด	- ไม่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับสถานะทางการผลิตหรือการติดตั้ง ทำให้ไม่สามารถแจ้งต่อลูกค้า กรณีที่ร้องขอเข้ามาได้ - ขาดข้อมูลเกี่ยวกับสต็อกสินค้าสำเร็จรูป เวลานำของการผลิต รวมทั้งแผนการผลิตในปัจจุบัน ทำให้การตกลงรับงานกับลูกค้าไม่สามารถทำได้ตามกำหนดของลูกค้า	- สร้างความไม่พึงพอใจต่อลูกค้า - สูญเสียความเชื่อมั่นจากลูกค้า สร้างความไม่พอใจให้เกิดขึ้น และบางครั้งต้องจ่ายเงินค่าปรับ
การผลิต (โรงงาน)	- ข้อมูลสำหรับการออกแบบเพื่อการผลิตไม่ครบถ้วน และไม่ชัดเจน รวมทั้งมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง	- งานล่าช้า, เกิดการทำงานซ้ำ (rework) บ่อย ทำให้งานเสร็จไม่ทันตามแผนงาน และมีต้นทุนสูง
การติดตั้ง	- ขาดข้อมูลที่ทำให้ทราบถึงประมาณการของต้นทุนการติดตั้งในแต่ละงาน	- ต้นทุนงานติดตั้ง ไม่สามารถควบคุมได้ให้อยู่ในค่าประมาณการได้
การบริการ	- ข้อมูลการแจ้งซ่อมจากลูกค้าไปยังช่างซ่อมไม่ครบถ้วน ข้อมูลที่ได้รับไม่ละเอียด ก่อให้เกิดการเข้าใจผิด	- การเตรียมงานซ่อมผิดพลาด งานบริการต่อลูกค้าล่าช้า เสียเวลามาก และทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ

สำหรับสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น ข้อมูลเบื้องต้นที่ได้จากการสัมภาษณ์ด้วยวาจา พบว่าเกิดจากการขาดมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจนระหว่างหน่วยงาน ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันออกไปของพนักงานแต่ละบุคคล ไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน รวมทั้งในองค์กรมีอัตราการเข้าออกของพนักงานที่ค่อนข้างสูง ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการสำรวจพบว่า ในปีที่ผ่านมา มีอัตราการรับพนักงานเข้าใหม่รวมทั้งองค์กร 17 % และอัตราการออกจากรวมทั้งองค์กร 40 % อัตราการเข้าออกของพนักงานที่สูงจึงยิ่งส่งผลทำให้เกิดความบกพร่องในการสื่อสารข้อมูลทั้งในและระหว่างหน่วยงานขึ้นไปอีก

4.5.3 ปัญหาสารสนเทศที่ได้ขาดความถูกต้อง

สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นมีลักษณะคือ สารสนเทศที่มีการจัดทำขึ้นเพื่อนำเสนอไปยังผู้บริหารซึ่งได้รับการจัดทำขึ้นเป็นรอบระยะเวลาที่แน่นอน เช่น รายสัปดาห์ รายเดือน มีความผิดพลาดของตัวเลขหรือข้อมูลในสารสนเทศดังกล่าวบ่อยครั้ง ดังปรากฏจากข้อมูลที่ได้จากการสำรวจถึงจำนวนรายงานที่มีฉบับแก้ไขใหม่จากฉบับเดิม เปรียบเทียบกับจำนวนรายงานเดิมที่มีอยู่ของหน่วยงานต่าง ๆ ตามตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 เปอร์เซนต์การแก้ไขข้อมูลในรายงาน หลังการจัดทำแล้วเสร็จ

หน่วยงาน	จำนวนรายงาน ที่สำรวจ (ฉบับ)	จำนวนรายงานที่มี ฉบับแก้ไขใหม่ (ฉบับ)	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์ การแก้ไขที่พบ (%)
การตลาด	16	3	18.75
การผลิต(โรงงาน)	66	16	24.24
การติดตั้ง	22	4	18.18
การบริการ	12	2	16.67
กรรมการผู้จัดการ	40	6	15.00

จากตาราง จะเห็นได้ว่าเปอร์เซ็นต์ของการจัดทำรายงานฉบับแก้ไขในแต่ละหน่วยงาน จะมีความแตกต่างกันออกไป มากน้อยขึ้นกับหน่วยงาน แต่โดยรวมแล้วจะพบว่า ยังมีปัญหาความไม่ถูกต้องของข้อมูลอยู่บ่อยครั้ง ซึ่งสารสนเทศที่ดีนั้น ควรที่จะมีความถูกต้องอยู่ในเกณฑ์ที่สูง เพราะมิฉะนั้นแล้วจะขาดซึ่งความน่าเชื่อถือ และนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาดได้ ทั้งนี้สำหรับสาเหตุและที่มาของความผิดพลาดที่เกิดขึ้น จะได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ในขั้นต่อไป

4.5.4 ปัญหาความล่าช้าในการจัดทำหรือการค้นหาข้อมูลสารสนเทศเพื่อนำมาใช้งาน

ลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้นในด้านนี้ พบว่ารายงานต่าง ๆ ที่มีการจัดทำขึ้นและรายงานไปยังผู้บริหารเป็นประจำไม่ว่าจะเป็นรายสัปดาห์ หรือรายเดือนนั้น ถึงผู้บริหารอย่างไม่สม่ำเสมอ ไม่ตรงกำหนดเวลาเดิมของครั้งก่อนหน้า นอกจากนี้ยังประสบปัญหาความล่าช้าในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ เมื่อมีการสั่งงานลงไปยังพนักงานผู้ปฏิบัติด้วย

สำหรับผลที่ได้จากการสำรวจถึงปริมาณรายงานที่มาตรงตามกำหนดเวลาสำหรับผู้บริหารของหน่วยงานหลัก 4 หน่วยงาน โดยอาศัยเกณฑ์อ้างอิงคือ

- รายงานรายสัปดาห์ที่มาตรงตามเวลา หมายถึง รายงานนั้นถึงมือผู้บริหารที่เกี่ยวข้องอยู่ในช่วงไม่เกิน 1 วัน จากวันที่ได้รับตามปกติ

- รายงานรายเดือนที่มาตรงตามเวลา หมายถึง รายงานนั้นถึงมือผู้บริหารที่เกี่ยวข้องอยู่ในช่วงสัปดาห์ที่ได้รับรายงานตามปกติ

ผลการสำรวจตามเกณฑ์ข้างต้น พบว่าผลที่ได้รับเป็นดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 เปอร์เซ็นต์การได้รับรายงานล่าช้ากว่ากำหนดปกติ

ประเภท รายงาน	จำนวนรายงาน ที่สำรวจ (ฉบับ)	จำนวนรายงานที่ได้รับ ไม่ตรงตามกำหนดเวลา(ฉบับ)	เปอร์เซ็นต์ ความล่าช้า (%)
รายสัปดาห์	124	33	26.61
รายเดือน	32	11	34.38
รวม	156	44	28.21

ตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นถึงข้อมูลที่ได้จากการสุ่มตรวจสอบในเรื่องของความตรงต่อเวลา และความล่าช้าของรายงานต่าง ๆ ที่ไปถึงผู้บริหาร ซึ่งสำหรับรายงานประจำสัปดาห์ที่ได้ตรวจสอบทั้งสิ้น 124 ฉบับ พบว่ามีการส่งถึงผู้บริหารล่าช้ากว่ากำหนด 33 ฉบับ หรือคิดเป็นประมาณ 27 % ของรายงานที่สุ่มตรวจสอบ ในขณะที่รายงานประจำเดือนจะมีเปอร์เซ็นต์การส่งถึงผู้บริหารล่าช้ากว่ากำหนดประมาณ 34 % ทั้งนี้สาเหตุของความล่าช้าโดยมากจะมาจากการต้องรอคอยข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเกิดจากในบางครั้งเอกสารข้อมูลที่มีอยู่ไม่ครบถ้วนทำให้ต้องเสียเวลาไปตามค้นหาเอกสารดังกล่าวมาใช้ประกอบในการจัดทำรายงาน

สำหรับในเรื่องความล่าช้าในการค้นหาข้อมูล ได้ทำการเก็บข้อมูลโดยการทดลองสุ่มพนักงานหน่วยงานละ 2 คนจากหน่วยงานหลัก 4 หน่วยงาน ให้ทำการค้นหาข้อมูลตามที่ต้องการจำนวนคนละ 5 ตัวอย่าง และทำการจับเวลาเพื่อตรวจสอบดูเวลาที่ใช้ในการค้นหาข้อมูลโดยเฉลี่ยพบว่า ผลที่ได้เป็นไปตามตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 เวลาโดยเฉลี่ยในการค้นหาข้อมูลในแต่ละหน่วยงาน

หน่วยงาน	เวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้ (วินาที)		
	คนที่ 1	คนที่ 2	เฉลี่ยทั้ง 2 คน
การตลาด	85	107	96.0
การผลิต(โรงงาน)	179	113	146.0
การติดตั้ง	62	91	76.5
การบริการ	135	92	113.5
		ค่าเฉลี่ยรวม	108.0

ตารางที่ 4.10 เป็นตารางที่แสดงถึงเวลาที่ใช้ในการค้นหาเอกสารข้อมูลของพนักงานในหน่วยงานต่าง ๆ ค่าเวลาที่ใช้ซึ่งแตกต่างกันในแต่ละหน่วยงานสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพเบื้องต้นในการจัดเก็บเอกสารข้อมูลของแต่ละหน่วยงาน แต่โดยภาพรวมจะพบว่าพนักงานจากกลุ่มตัวอย่างใช้เวลาในการค้นหาเอกสารข้อมูลโดยเฉลี่ยประมาณ 108 วินาที

4.6 ปัญหาด้านอื่น ๆ

ปัญหาด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ นอกเหนือจากปัญหาต่าง ๆ ข้างต้น ซึ่งพิจารณาจากองค์ประกอบของระบบสารสนเทศแล้ว ปัญหาในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศขององค์กรตัวอย่าง สามารถสรุปเป็นหัวข้อได้ดังนี้

- 1) ปัญหาการลงทุนในการพัฒนาระบบสารสนเทศ
- 2) ปัญหาการนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้ไปใช้งานในเชิงการบริหาร

4.6.1 ปัญหาการลงทุนในการพัฒนาระบบสารสนเทศ

ปัญหาการลงทุนในการพัฒนาระบบสารสนเทศ เป็นปัญหาซึ่งอยู่ในความสนใจของผู้บริหารเป็นอย่างยิ่งโดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูง เนื่องจากในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาประมาณ 9 ปี องค์กรได้มีการลงทุนในด้านระบบสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ไปกว่า 10 ล้านบาท ดังปรากฏข้อมูลให้เห็นตามตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 เงินลงทุนที่ใช้ในระบบสารสนเทศขององค์กร

ปี พ.ศ.	2533	2534	2535	2536	2537	2538	2539	2540	2541	รวม
เงินลงทุน (บาท)	358,300	680,600	506,310	1,179,400	367,620	3,365,900	2,050,240	562,340	148,590	9,219,300

ทั้ง ๆ ที่มีการลงทุนในระบบสารสนเทศด้วยจำนวนเงินลงทุนที่สูงอย่างต่อเนื่องมาตลอด 9 ปี แต่ผู้บริหารระดับสูงกลับมีความรู้สึกว่าจะไม่สามารถได้รับผลประโยชน์กลับคืนจากการลงทุนดังกล่าวได้อย่างเต็มที่ การดำเนินงานด้านต่าง ๆ ในองค์กรยังคงมีความสับสน และไม่ปรากฏถึงข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารเท่าที่ควรจะได้รับ ในขณะที่เดียวกันความสำเร็จขององค์กรภายนอกที่มีการพัฒนาระบบสารสนเทศจนสามารถใช้งานได้ดี ทำให้ผู้บริหารระดับสูงต้องตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กรต่อเนื่องต่อไป แต่แนวทางใดจะเหมาะสมที่สุดกับองค์กรในปัจจุบันนั้นเป็นสิ่งที่ลำบากในการตัดสินใจเลือก ดังนั้นปัญหานี้จึงเป็นปัญหาอีกส่วนหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศขององค์กรตัวอย่าง ซึ่งจะได้นำมาศึกษาวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางที่เหมาะสมกับองค์กรต่อไป

4.6.2 ปัญหาการนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้ไปใช้งานในเชิงการบริหาร

ปัญหาการนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้ไปใช้งานในเชิงการบริหาร เป็นอีกปัญหาหนึ่งที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับระบบสารสนเทศขององค์กร เนื่องด้วยโดยทั่วไปแล้ว ระบบสารสนเทศที่ถูกจัดทำขึ้นในองค์กรใด ๆ ก็ตามนั้น มักมีขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ และนำไปใช้ประโยชน์โดยผู้บริหารเป็นหลัก ทั้งนี้เพื่อใช้ประกอบในหน้าที่งานของผู้บริหารซึ่งได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร การจัดคนเข้าทำงาน การอำนวยความสะดวก และการควบคุม แต่ผลที่ได้จากการสำรวจ

ถึงการนำข้อมูลสารสนเทศที่ผู้บริหารได้รับไปใช้ในเชิงการบริหาร พบว่าผู้บริหารส่วนใหญ่ยังไม่สามารถนำข้อมูลสารสนเทศที่มีอยู่ในปัจจุบันไปใช้ประโยชน์ในเชิงการบริหารงานได้อย่างเต็มที่ ดังปรากฏให้เห็นได้จากตารางข้อมูลที่ 4.12 ซึ่งแสดงถึงผลคะแนนที่ได้จากการประเมินโดยผู้บริหารในระดับฝ่ายขึ้นไปขององค์กรในด้านการนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับไปใช้ในเชิงการบริหาร (แบบฟอร์มที่ใช้ประกอบในการสำรวจข้อมูลและประเมินผลได้นำเสนอไว้ที่ ภาคผนวก ข.2)

ตารางที่ 4.12 ผลการประเมินการนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ในเชิงการบริหาร

หน่วยงาน	ผู้ให้ข้อมูล คนที่	การนำไปใช้ในการเชิงการบริหารงาน (ผลคะแนนเฉลี่ยที่ได้)				
		ด้านการ วางแผน	ด้านการ จัดองค์กร	ด้านการ จัดคนเข้าทำงาน	ด้านการ อำนาจการ	ด้านการ ควบคุม
การตลาด	1	1	2	2	2	2
	2	2	1	1	3	1
	3	2	1	2	2	1
	4	3	1	1	3	2
ค่าเฉลี่ยหน่วยงานการตลาด	รวม 4 คน	2	1.25	1.5	2.5	1.5
การผลิต(โรงงาน)	1	3	2	2	2	3
	2	2	1	3	3	2
	3	1	1	2	3	2
	4	2	2	3	2	2
ค่าเฉลี่ยหน่วยงานการผลิต(โรงงาน)	รวม 4 คน	2	1.5	2.5	2.5	2.25
การติดตั้ง	1	2	2	3	3	2
	2	3	2	2	3	3
ค่าเฉลี่ยหน่วยงานติดตั้ง	รวม 2 คน	2.5	2	2.5	3	2.5
การบริการ	1	2	2	3	3	2
ค่าเฉลี่ยหน่วยงานบริการ	รวม 1 คน	2	2	3	3	2
หน่วยงานอื่น ๆ	1	1	2	2	2	2
	2	3	1	2	3	2
	3	3	2	1	2	3
	4	2	1	2	2	2
	5	2	2	2	3	3
ค่าเฉลี่ยหน่วยงานอื่น ๆ	รวม 5 คน	2.2	1.6	1.8	2.4	2.4
ค่าเฉลี่ยรวมทุกหน่วยงาน	รวม 16 คน	2.13	1.56	2.06	2.56	2.13

หมายเหตุ คะแนน 5 หมายถึง มีการนำไปใช้อย่างมากที่สุด คะแนน 2 หมายถึง มีการนำไปใช้น้อย
 คะแนน 4 หมายถึง มีการนำไปใช้อย่างมาก คะแนน 1 หมายถึง มีการนำไปใช้น้อยที่สุด
 คะแนน 3 หมายถึง มีการนำไปใช้ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 ผลที่ได้จากการประเมินแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารในหน่วยงานการตลาด โดยเฉลี่ยแล้วประเมินว่าข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับอยู่ สามารถนำมาใช้ในด้านวางแผนในระดับที่มีการนำไปใช้น้อย (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2) นำมาใช้ในด้านการจัดองค์กรและการจัดคนเข้าทำงานในระดับที่น้อยมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.25 และ 1.5 ตามลำดับ) นำมาใช้ในด้านการอำนวยความสะดวกในระดับระหว่างน้อยถึงปานกลาง (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.5) และนำมาใช้ในด้านการควบคุมในระดับที่น้อยมากเช่นกัน (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.5) สำหรับผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานการผลิต ประเมินว่าข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับอยู่ในขณะนี้ สามารถนำไปใช้ในด้านวางแผนในระดับที่มีการนำไปใช้น้อย (คะแนนเฉลี่ย 2) นำมาใช้ในด้านการจัดองค์กรในระดับที่น้อยมาก (คะแนนเฉลี่ย 1.5) นำมาใช้ในด้านการจัดคนเข้าทำงานและการอำนวยความสะดวกในระดับระหว่างน้อยถึงปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.5 ทั้งสองด้าน) และนำมาใช้ในด้านการควบคุมในระดับที่ค่อนข้างน้อย (คะแนนเฉลี่ย 2.25) สำหรับผลการประเมินโดยผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานการติดตั้ง หน่วยงานบริการ และหน่วยงานอื่น ๆ สามารถอธิบายได้ในลักษณะเดียวกัน

โดยภาพรวมสำหรับผู้บริหารโดยส่วนใหญ่ขององค์กร ข้อมูลจากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารโดยส่วนใหญ่ขององค์กรประเมินว่าข้อมูลสารสนเทศที่ตนได้รับนั้น ยังไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงการบริหารงานได้ดีเท่าที่ควร คะแนนที่ได้ส่วนใหญ่จึงอยู่ในขอบเขตที่มีการนำไปใช้น้อยถึงมีการนำไปใช้ปานกลาง ดังปรากฏในส่วนของคะแนนเฉลี่ยรวมของทุกหน่วยงานถึงการนำไปใช้งานในด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการจัดคนเข้าทำงาน ด้านการอำนวยความสะดวก เท่ากับ 2.13 1.56 2.06 2.56 และ 2.13 ตามลำดับ ผลที่ได้จากการประเมินนี้แสดงให้เห็นถึงปัญหาในด้านการนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้ไปใช้ในการบริหาร ซึ่งตรงกันข้ามกับความมุ่งหมายของระบบสารสนเทศในอันที่จะผลิตข้อมูลสารสนเทศที่เน้นการสนองตอบต่อการใช้งานในเชิงการบริหารของผู้บริหาร ดังนั้นปัญหาในส่วนนี้จึงเป็นปัญหาที่จำเป็นต้องดำเนินการแก้ไข เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของระบบสารสนเทศอย่างแท้จริงต่อไป

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย