

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง การประเมินการใช้งานระบบสารสนเทศทะเบียนประวัติ บุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางสนับสนุนการศึกษา สรุปได้ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรบุคคล
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินระบบสารสนเทศ
- 2.3 ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับสภาพปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศในองค์กร
- 2.5 การวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis)
- 2.6 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรบุคคล

สำเร็จ ยิ่งถาวรสุข (2550) ได้อธิบายว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยทั่วไป เป็นกระบวนการที่รวบรวม จัดเก็บ บำรุงรักษา และนำมาปรับแก้ไขอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ระบบสารสนเทศมีความถูกต้องสมบูรณ์ สามารถนำข้อมูลไปใช้งานด้านต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แต่จากการที่การบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล มีการพัฒนาและปรับตัวให้ทันสถานการณ์ของโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ภารกิจใหม่ที่นักบริหารด้านทรัพยากรบุคคล ควรให้ความสนใจยิ่งขึ้น เช่น การวิจัยและพัฒนาทางด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เป็นการหาแนวทางเพื่อเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กร ซึ่งก็ถือว่ามีความสำคัญ มากต่อการพัฒนาองค์กร อย่างไรก็ตาม เพื่อให้สารสนเทศทางด้านทรัพยากรบุคคล สามารถนำไปใช้งานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เราจึงควรคำนึงถึงองค์ประกอบทางด้านบุคลากร (Human Resources) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) และด้านการบริหาร (Management) มาประกอบกัน แล้วสร้างเป็นระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล (Human Resources Information System : HRIS)

ข้อมูลบุคลากรเป็นสิ่งจำเป็น และมีความสำคัญต่อการบริหารงานในองค์กร ดังนั้น ในแต่ละองค์กรจึงหันมาให้ความสำคัญกับข้อมูลสารสนเทศทางด้านทรัพยากรบุคคล มากขึ้น เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในด้านการบริหาร การวางแผนกำลังคน การพัฒนาและฝึกอบรม ฯลฯ องค์กรจึงหาทางเพื่อปรับปรุงระบบการจัดการแบบใหม่ เข้ามาใช้แทนระบบเดิม ซึ่งเต็มไปด้วยแฟ้มข้อมูล กระดาษ เอกสารต่างๆ มากมาย อีกทั้งยังเปลืองพื้นที่ในการจัดเก็บอีกด้วย ดังนั้น เราจึงควรศึกษาและทำความเข้าใจระบบงานก่อนปฏิบัติงานจริง เพราะระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ นอกจากมีประโยชน์มากในการบริหารงานแล้ว ยังมีโทษมหันต์หากมีผู้แอบนำสารสนเทศไปใช้ในทางไม่ถูกต้อง ซึ่งจะทำให้เกิดความเสียหายตามมา ดังนั้น จึงจำเป็นต้องสร้างระบบสารสนเทศเพื่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขึ้น เพื่อผลิตฐานข้อมูลไว้คอยสนับสนุนแก่องค์กร และสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งคือ การพัฒนาคุณภาพของบุคลากรในองค์กร

2.1.1 องค์ประกอบของระบบสารสนเทศทางการบริหารงานบุคคล

- 1) ระบบงานวางแผนกำลังคน (Man Power Planning) แสดงให้เห็นถึงความเคลื่อนไหวของอัตรากำลัง อัตราการเข้า – ออกของบุคลากร
- 2) ระบบงานทะเบียนประวัติ (Central Database) ช่วยในการเก็บข้อมูลด้านประวัติส่วนตัวของบุคลากร ประวัติการทำงาน ฯลฯ ซึ่งระบบอื่นๆ สามารถดึงข้อมูลไปใช้ร่วมกันได้
- 3) ระบบการตรวจสอบเวลา (Time Attendance) ระบบจะดึงเวลาจากเครื่องรูดบัตร มาเปรียบเทียบกับตารางเวลาทำงานปกติของพนักงาน แล้วรายงานความผิดพลาดที่เกิดขึ้นออกมา เช่น การขาดงาน การมาสาย การลา หรือการทำงานล่วงเวลา เป็นต้น
- 4) ระบบงานด้านการคำนวณเงินเดือน (Payroll) ช่วยในการบริหารเงินเดือน ค่าตอบแทน และภาษี โดยที่ระบบจะทำการคำนวณอัตโนมัติ
- 5) ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Evaluation) ช่วยในการกำหนดมาตรฐานในการประเมินผล ช่วยในการบันทึก คำนวณผลลัพธ์ และสรุปการประเมินผลของบุคลากรในเรื่องการขึ้นเงินเดือนและการเลื่อนขั้นตำแหน่ง
- 6) ระบบงานพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร (Training and Development) เป็นระบบที่ช่วยในการวางแผนการพัฒนาบุคลากร
- 7) ระบบงานสวัสดิการต่างๆ (Welfare) ช่วยในการเก็บบันทึกและบริหารงาน ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการต่างๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินกู้ การเบิกวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ เป็นต้น

8) ระบบการสรรหาบุคลากร (Recruitment) เป็นระบบที่บันทึกข้อมูลการสมัครงาน สามารถสร้างแบบฟอร์มการทดสอบ แบบฟอร์มสำหรับการสัมภาษณ์งานได้ และเมื่อพนักงานผ่านการคัดเลือกแล้ว ก็สามารถโอนข้อมูลเข้าสู่ระบบรวมได้โดยอัตโนมัติ

2.1.2 ประเภทของสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์

รุจิจันทร์ พิริยะสงวนพงศ์ (2549 น.131) สารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ สามารถจำแนกได้เป็น 3 ประเภท ตามระดับของการบริหารงานในองค์กร ดังนี้

1) สารสนเทศเชิงปฏิบัติการ คือ สารสนเทศที่ได้รับจากการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ของการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ และมีการนำเสนอต่อผู้บริหารระดับล่าง ดังนี้

1.1) สารสนเทศด้านการคัดเลือก คือ สารสนเทศที่ประกอบด้วย ผลการสัมภาษณ์ผู้สมัครงาน รายชื่อผู้สมัครที่ผ่านการคัดเลือกและจดหมายแจ้งผลการสัมภาษณ์ สารสนเทศด้านการบรรจุเข้ารับตำแหน่งงาน คือ สารสนเทศที่ประกอบด้วยสถิติการเข้ามอပ်ตัวของผู้ผ่านการคัดเลือกคำสั่งบรรจุและแต่งตั้งบุคลากรที่อาจจัดเก็บอยู่ในระบบประมวลภาพ (Image System) ให้ผู้ใช้สืบค้นได้ตามที่ต้องการ

1.2) สารสนเทศด้านประวัติบุคคล คือ สารสนเทศที่ประกอบด้วยประวัติส่วนตัวของบุคลากรและประวัติการทำงาน ข้อมูลทักษะความชำนาญงานของบุคลากรรายบุคคล ตลอดจนประวัติการโยกย้ายงานและการเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งอาจถูกนำมาใช้สำหรับการวางแผนอัตรากำลังคน การสรรหา และการพัฒนาบุคลากร เช่น รายงานสถิติบุคลากรแยกตามแผนกงาน หรือ รายงานสรุปการเคลื่อนไหวของบุคลากรประจำเดือน เป็นต้น

1.3) สารสนเทศด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ สารสนเทศที่ประกอบด้วยข้อมูลผลงาน และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรรายบุคคล ตลอดจนวิธีการที่ใช้ในการวัดและประเมินผลด้วย โดยอาจจะอยู่ในรูปของรายงานการประเมินผลต่างๆ เช่น รายงานประเมินผลการปฏิบัติงาน รายงานการปรับเงินเดือน และตารางสถิติคะแนนประเมินผลจำแนกตามสังกัด เป็นต้น ซึ่งมักถูกนำมาใช้สำหรับการพัฒนาบุคลากร การโยกย้ายงาน รวมทั้งการเลื่อนตำแหน่งงาน

1.4) สารสนเทศด้านการจ่ายเงินเดือน คือ สารสนเทศที่ประกอบด้วย โครงสร้างเงินเดือน อัตราเงินเดือนของแต่ละบุคคล อัตราภาษีเงินได้ ข้อมูลค่าลดหย่อนส่วนบุคคล รวมทั้งรายได้หลังหักภาษีของแต่ละบุคคล ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปแบบของใบจ่ายเงินเดือน (Pay-in Slip)

หรือรายงานข้อมูลเงินเดือนนำส่งธนาคาร ตลอดจนรายงานสรุปการจ่ายเงินเดือน ซึ่งมักถูกนำมาใช้สำหรับการควบคุมเงินเดือนจ่ายให้อยู่ภายใต้งบประมาณที่กำหนดไว้

2) สารสนเทศเชิงกลวิธี คือ สารสนเทศที่ได้รับจากการบริหารงานในด้านต่างๆ ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และมีการนำเสนอต่อผู้บริหารระดับกลาง ดังนี้

2.1) สารสนเทศด้านการสรรหา คือ สารสนเทศที่ประกอบด้วยแหล่งจัดหาแรงงาน ประวัติ และคุณสมบัติของผู้สมัครงาน รายงานสถิติผู้สมัครงานในแต่ละตำแหน่งงาน ตลอดจนการจัดพิมพ์พื้จดหมายเรียกสัมภาษณ์ และแบบฟอร์มการสัมภาษณ์ เพื่อใช้สำหรับการคัดเลือกบุคลากรด้วย

2.2) สารสนเทศด้านการวิเคราะห์งาน คือ สารสนเทศที่ประกอบด้วยคำพรรณนางาน และคุณลักษณะเฉพาะงาน ที่ใช้อธิบายถึงทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ รวมทั้งคุณสมบัติของบุคลากรที่ต้องการ ซึ่งมักถูกนำมาใช้สำหรับการควบคุมตำแหน่ง ตลอดจนมีการประเมินเพื่อกำหนดอัตราเงินเดือนหรือค่าตอบแทน

2.3) สารสนเทศด้านการควบคุมตำแหน่ง คือ สารสนเทศที่ประกอบด้วยโครงสร้างตำแหน่งงานบัญชีรายชื่อตำแหน่งงาน และบัญชีรายชื่อตำแหน่งงานว่าง ซึ่งมักถูกนำมาใช้สำหรับการสรรหา การคัดเลือก และบรรจุเข้ารับตำแหน่งงาน

2.4) สารสนเทศด้านการสวัสดิการและผลประโยชน์ คือ สารสนเทศ ที่ประกอบด้วยรายงานค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสวัสดิการ ค่าตอบแทนและเงินชดเชย รายงานการใช้สิทธิ ตลอดจนตารางผลประโยชน์ ซึ่งมักถูกนำมาใช้สำหรับการคาดการณ์ถึงผลประโยชน์ที่ได้รับจากการจ่ายค่าสวัสดิการและค่าตอบแทนในรูปแบบต่างๆ ด้วย

2.5) สารสนเทศด้านการพัฒนาและฝึกอบรม คือ สารสนเทศที่ประกอบด้วยแผนการฝึกอบรม รายชื่อหลักสูตร รายชื่อวิทยากร รายชื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม ตลอดจนผลสำเร็จสำหรับการฝึกอบรมที่ผ่านมา และหนังสือแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมักถูกนำมาใช้สำหรับการโยกย้ายงาน และการเลื่อนตำแหน่งงาน

3) สารสนเทศเชิงกลยุทธ์ คือ สารสนเทศที่ได้รับจากการวางแผนงานของผู้บริหารระดับสูง อีกทั้งมีการกำหนดเป้าหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในระยะยาว ซึ่งจะต้องพิจารณาถึงความต้องการแรงงานให้มีความสอดคล้องกับความต้องการใช้ทรัพยากรอื่น และมีความสัมพันธ์กับตลาดแรงงานในอนาคต เพื่อมั่นใจได้ว่า องค์การมีบุคลากรในจำนวนที่เหมาะสมและในเวลาที่เหมาะสม

ถูกต้อง ดังนั้น สารสนเทศที่ได้รับล้วนมีความเกี่ยวข้องกับการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ทั้งสิ้น โดยจำแนกประเภทสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ได้ 2 ประเภท คือ

3.1) สารสนเทศด้านการวางแผนอัตรากำลัง ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วยแผนอัตรากำลังคนในระยะยาวและมักถูกนำมาใช้สำหรับการวางแผนความก้าวหน้าในงานอาชีพของบุคลากร การออกแบบโครงสร้างองค์การ รวมทั้งการวิเคราะห์อัตรากำลังทดแทน และอัตรากำลังหมุนเวียนแรงงานภายในและภายนอกองค์การ

3.2) สารสนเทศด้านการเจรจาต่อรองแรงงาน ซึ่งถือเป็นภาระงานหนึ่งของผู้บริหารระดับสูง ที่จะต้องเจรจาต่อรองแรงงานกับสหภาพแรงงานเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรกับผู้บริหารระดับสูง และระหว่างบุคลากรกับบุคลากรด้วยกันเอง ซึ่งจะประกอบด้วยสารสนเทศจากภายในบริษัทส่วนหนึ่ง และจากแหล่งภายนอก คือข้อกำหนดของสหภาพแรงงานและข้อตกลงค่าจ้างของบริษัทคู่แข่งอีกส่วนหนึ่ง ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องมีการสื่อสารเกี่ยวกับสารสนเทศกับบุคลากรและหน่วยงานภายนอกเพื่อความเข้าใจอันดีระหว่างกัน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินระบบสารสนเทศ

2.2.1 ความหมายของการประเมิน

พิสนุ ฟองศรี (2534 น.4) กล่าวถึงความหมายของการประเมินว่า การประเมิน (Evaluation) หมายถึง กระบวนการตัดสินคุณค่าของสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยนำสารสนเทศหรือผลจากการวัดมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้

2.2.2 แนวคิดการประเมินเบื้องต้น

เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี (2546 น.9-11) กล่าวว่า แนวคิดพื้นฐานของการประเมินสามารถอิงนิยามของการประเมินที่ต่างกัน ดังต่อไปนี้

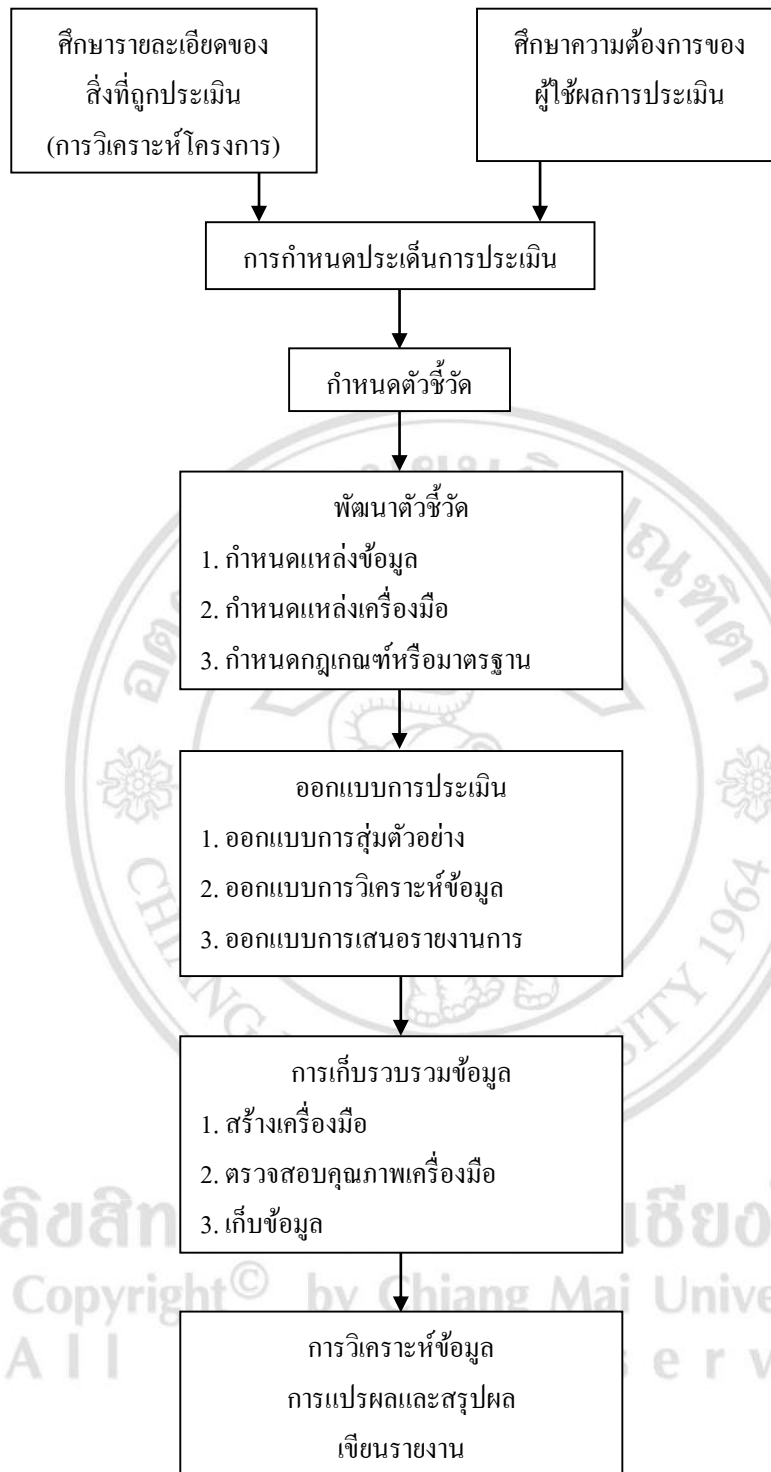
1) นิยามการประเมินในความหมายของการวัดผล (Measurement) เป็นการประเมินที่ได้พัฒนาขึ้นตามหลักการทางวิทยาศาสตร์ของการวัด โดยเน้นความเป็นปรนัย ความเที่ยงตรงของการวัด ความเป็นมาตรฐานของเครื่องมือวัด การตีความหมายจากคะแนนที่วัดได้

2) นิยามการประเมินในความหมายของการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) เป็นการประเมินที่ได้นำระเบียบวิธีวิจัยมาประยุกต์ใช้ ซึ่งจะมีการออกแบบวิจัย สร้างเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อมุ่งตอบคำถามที่ว่า โครงการนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ และมีความสำเร็จระดับใด

2.2.3 ขั้นตอนการประเมิน

สุวิมล ตรีภานันท์ (2545) กล่าวว่า ขั้นตอนการประเมินเริ่มต้นจากการศึกษารายละเอียดของสิ่งที่ถูกประเมิน และศึกษาความต้องการของผู้ใช้ว่าต้องการนำผลประเมินไปใช้ในลักษณะใด จากนั้นจึงมากำหนดประเด็นการประเมินให้ชัดเจน เพื่อที่จะได้กำหนดตัวชี้วัดได้อย่างถูกต้อง โดยกำหนดแหล่งข้อมูล แหล่งเครื่องมือ และกฎเกณฑ์หรือมาตรฐานตัวชี้วัด เพื่อนำมาพัฒนาตัวชี้วัดดังกล่าวให้สมบูรณ์ ขั้นตอนต่อมาต้องทำการออกแบบการประเมิน เช่น ออกแบบการสุ่มตัวอย่าง ออกแบบการวิเคราะห์ข้อมูล ออกแบบการเสนอรายงานการประเมิน เป็นต้น เมื่อออกแบบการประเมินเสร็จ จะต้องทำในส่วนของงานเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป โดยจะต้องผ่านขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ประเมิน ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ว่าสามารถใช้ได้ผลจริงหรือไม่ ก่อนที่จะทำการเก็บข้อมูล เมื่อได้ข้อมูลครบแล้ว จะต้องนำมาวิเคราะห์ข้อมูล แปลผล และสรุปผล ไปจนถึงการเขียนรายงานการประเมินทั้งหมด ขั้นตอนของการประเมินโดยละเอียดจะขึ้นอยู่กับสิ่งที่จะประเมิน แต่โดยทั่วไปสามารถแบ่งขั้นตอนการประเมินคร่าว ๆ ได้ตามภาพที่ 2.1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved



ภาพที่ 2.1 แสดงขั้นตอนการประเมิน

2.2.4 คุณภาพของระบบสารสนเทศ

ผลสำเร็จของระบบสารสนเทศอาจพิจารณาจากประสิทธิผลและประสิทธิภาพ คือ การบรรลุผลของงานตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ สำเร็จลงโดยใช้ทรัพยากรด้านต่างๆ อย่างน้อยที่สุด

ส่วนตัวบ่งชี้ในการพิจารณาอาจพิจารณาได้หลายแง่ เช่น พิจารณาองค์ประกอบของระบบว่าแต่ละด้านของระบบสารสนเทศดังกล่าวมีความสมบูรณ์มากน้อยเพียงใด หรืออาจพิจารณาที่ขั้นตอนการพัฒนา ระบบ รวมถึงการพิจารณาที่คุณภาพของสารสนเทศอันเป็นผลผลิตของระบบ

ทิพย์วรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2545) ได้อธิบายถึงความสำเร็จของระบบสารสนเทศ มีตัวชี้วัดหลายตัว แต่ตัวชี้วัดที่นิยมใช้มากที่สุด ได้แก่

1) ระดับการใช้งาน (Utilization) ซึ่งหมายถึง ปริมาณและคุณภาพการใช้งาน

- ปริมาณการใช้งาน เช่น ความถี่ในการใช้งาน/สัปดาห์ จำนวนผู้ใช้งาน จำนวนรายงานที่ได้นำไปใช้งาน

- คุณภาพการใช้งาน เช่น การนำสารสนเทศจากระบบไปใช้ในการปฏิบัติงานประจำใช้ในการจัดทำรายงานรูปแบบต่างๆ หรือการใช้ในการวิเคราะห์และตัดสินใจ

2) ความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อระบบ (User Satisfaction) ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อระบบการป้อนข้อมูล การประมวลผล รายงาน และคุณภาพของการบริการ ตลอดจนกำหนดเวลาในการปฏิบัติงาน รวมทั้งความพอใจของผู้บริหาร

3) ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ ความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรหรือการเปรียบเทียบอินพุตหรือต้นทุนที่ใส่เข้าไปในระบบเทียบกับผลผลิตที่ได้รับ ตัวชี้วัดของประสิทธิภาพ เช่น กำไรหรือประโยชน์ที่ได้รับ การลดค่าใช้จ่าย/กำลังคน การประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำงาน

4) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) คือ ระดับของความสามารถในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการจัดการระบบสารสนเทศในประเทศไทย โดยเฉพาะหน่วยงานทางการศึกษาล้วนประสบกับปัญหาอุปสรรคที่คล้ายกันหลายด้าน เช่น การขาดบุคลากร นโยบายไม่ชัดเจน ความซ้ำซ้อนในการเก็บข้อมูลเกิดปัญหาความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูล ดังนั้นในการดำเนินการจัดเก็บระบบสารสนเทศเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดในหน่วยงานนั้น ควรคำนึงถึงองค์ประกอบที่สำคัญของระบบสารสนเทศ คือ

- มีการกำหนดขอบข่ายข้อมูลที่จำเป็นต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร
- มีระบบการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีประสิทธิภาพได้ข้อมูลถูกต้อง
- มีบุคลากรที่มีความพร้อมทั้งด้านความรู้ความสามารถ
- มีเครื่องช่วยอำนวยความสะดวก เช่น แบบฟอร์มที่ดี เครื่องคอมพิวเตอร์

เป็นต้น

- ผู้บริหารให้การสนับสนุนเห็นความสำคัญของการพัฒนาและการใช้ระบบสารสนเทศอย่างจริงจัง

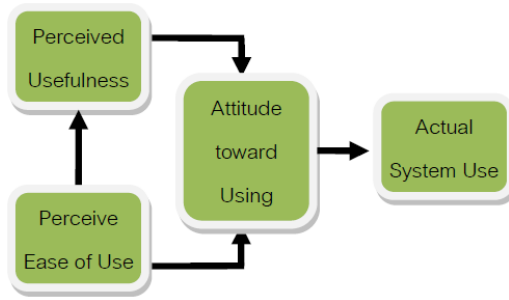
กรมวิชาการ (2539) กล่าวถึงคุณค่าของสารสนเทศของแต่ละหน่วยงานอาจมีความแตกต่างกัน ดังนั้น ลักษณะสารสนเทศอาจต้องพิจารณาให้ลำดับความสำคัญกับลักษณะของงานและความต้องการของผู้ใช้ให้ตรงกับลักษณะของสารสนเทศที่ดี ซึ่งคุณสมบัติของสารสนเทศมีดังนี้

- 1) ใช้ได้ง่ายรวดเร็ว (Accessibility)
- 2) มีความสมบูรณ์และครอบคลุม (Comprehensiveness)
- 3) มีความถูกต้องแม่นยำ (Accuracy)
- 4) มีความเกี่ยวข้องกับความต้องการที่จะนำไปใช้ (Relevance)
- 5) สามารถจัดระบบ ตั้งแต่การเตรียมข้อมูลนำเข้า การประมวลผลและการนำผลรายงานในเวลาที่เหมาะสม (Timeliness)
- 6) มีความชัดเจน (Clarity) ไม่ต้องตีความ แต่มีความกะทัดรัดได้ใจความ
- 7) มีการตรวจสอบความถูกต้อง (Verifiability)
- 8) มีความยืดหยุ่น (Flexibility) ปรับใช้ได้หลายสถานการณ์

2.3 ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

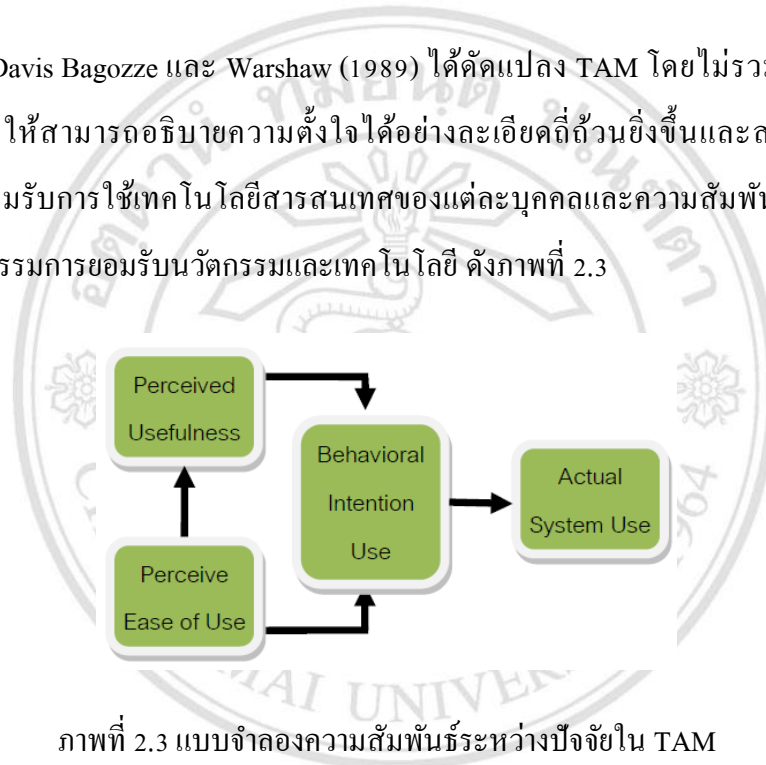
Davis (1989) ได้กล่าวถึงแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM) เป็นทฤษฎีที่การยอมรับและมีชื่อเสียงในการเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี ใช้ศึกษาในบริบทการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ โดยไม่นำบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม เข้ามาใช้เป็นปัจจัยในการพยากรณ์พฤติกรรมการใช้ที่เกิดขึ้นจริง มีสองปัจจัย คือ

- 1) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้นั้น หมายถึงระดับความเชื่อว่า จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของตนได้
- 2) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of user) หมายถึงระดับความเชื่อว่าการใช้งานนั้นไม่ต้องการความพยายามในการใช้งาน นั่นคือใช้งานง่าย ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 แบบจำลองต้นฉบับของ TAM

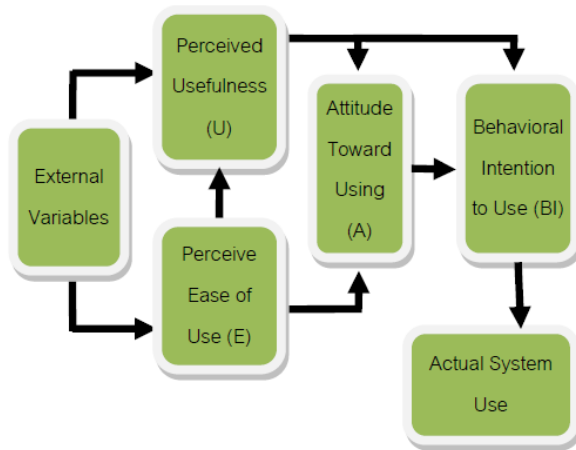
Davis Davis Bagozze และ Warshaw (1989) ได้ดัดแปลง TAM โดยไม่รวมทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม เพื่อให้สามารถอธิบายความตั้งใจได้อย่างละเอียดถี่ถ้วนยิ่งขึ้นและสามารถนำมาใช้พยากรณ์การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจและพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน TAM

Malhotra และ Galletta (1999) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการใช้งานจริง มีเพียงความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้เท่านั้นจึงนำไปสู่การพัฒนาขยายเพิ่มเติมแบบจำลอง TAM โดยเพิ่มปัจจัยต่างๆ เพื่อนำมาศึกษาในบริบทการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

โดยหลักการของ TAM จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ประการ ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 แบบจำลองขยายเพิ่มเติมความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน TAM

1) ตัวแปรภายนอก (External Variables) เช่น ข้อมูลประชากรศาสตร์ (Demographic) ประสบการณ์ (Previous Experience) เป็นต้น มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศและการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน

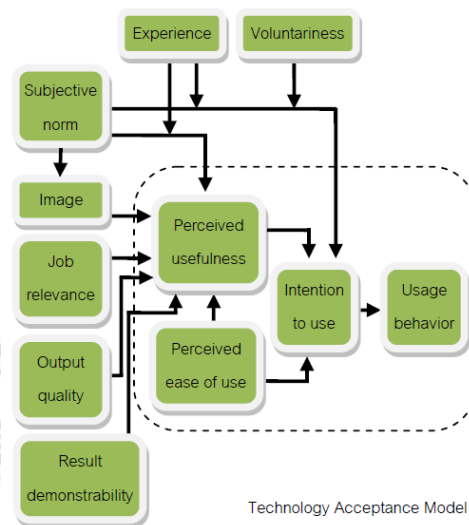
2) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Perceived Usefulness หรือ PU) คือ ปัจจัยที่กำหนดการรับรู้ในแต่ละบุคคลว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้อย่างไร และเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ด้วย

3) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use หรือ PEOU) คือ ปัจจัยที่กำหนดในแง่ปริมาณหรือความสำเร็จที่ได้รับว่าตรงกับความต้องการหรือคาดหวังไว้หรือไม่ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย

4) ทศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude Toward Using) ได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีและการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน ในขณะที่ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งานได้รับอิทธิพลจากทัศนคติที่มีต่อการใช้งานและการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี และส่งผลให้เกิดการยอมรับการใช้งานจริงในที่สุด

Venkatesh และ Davis (2000) ได้พัฒนาแบบจำลอง TAM2 เพื่อสามารถช่วยพยากรณ์พฤติกรรมการใช้ระบบสารสนเทศได้อย่างชัดเจน และเห็นถึงความจำเป็นที่ต้องเพิ่มตัวแปรอื่นๆ ในแบบจำลอง TAM เพื่อสามารถสร้างความเข้าใจถึงวิธีการอธิบายการยอมรับการใช้เทคโนโลยีใหม่

ของแต่ละบุคคลได้ชัดเจนยิ่งขึ้น และเพื่อให้สามารถอธิบายเหตุผลของบุคคลในการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากระบบสารสนเทศจึงนำไปสู่การพัฒนาแบบจำลอง TAM2 ดังภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2.5 แบบจำลองขยายเพิ่มเติมความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน TAM2

แบบจำลอง TAM2 ได้รับการปรับปรุงที่ตัวแปรภายนอก และปัจจัยที่เกิดก่อน (Antecedents) ที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศและการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งานให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้นและจากผลการวิจัยพบว่ากระบวนการของอิทธิพลจากสังคม (Social Influence Process) เช่น บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลการดำเนินงาน ความสมัครใจ (Voluntariness) และภาพลักษณ์ (Image) ตลอดจนกระบวนการใช้ปัญญา (Cognitive Instrumental Process) เช่น ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงาน (Job Relevance) คุณภาพของผลลัพธ์ (Output Quality) ผลลัพธ์ที่สามารถแสดงให้เห็นก่อนได้ (Results Demonstrability) และการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน เป็นต้น ต่างเป็นปัจจัยที่เอื้อต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ๆ นอกจากนี้ TAM2 ได้นำเสนอคิดใหม่ว่าบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลการดำเนินงานเป็นปัจจัยหลักที่กำหนดความตั้งใจที่จะใช้งาน (Intention to use) และมีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และภาพลักษณ์ในเชิงบวกสำหรับผลกระทบของตัวแปรเสริม/ตัวผันแปร (Moderating Variable) (ประสบการณ์และความสมัครใจ) เกิดควบคู่และมีความเชื่อมโยงระหว่างบรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลการดำเนินงานและความตั้งใจที่จะใช้งาน นอกจากนี้ ยังพบว่าปัจจัยที่เกิดก่อนซึ่งได้แก่ ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงาน คุณภาพของผลลัพธ์และผลลัพธ์ที่สามารถแสดงให้เห็นก่อนได้ มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศใน

เชิงบวกและพบอีกว่าภายใต้เงื่อนไขการใช้งาน โดยบังคับและผู้ใช้งานมีประสบการณ์จำกัด บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงผลการกระทำจะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานในเชิงบวก

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับสภาพปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศในองค์กร

การประเมินระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในองค์กรนั้น การรับทราบถึงสภาพปัญหาและความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบนั้นเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากการนำเอาระบบไปใช้นั้นมีการนำไปใช้กับผู้ใช้ชั้นปลาย (End Users) ซึ่งจัดเป็นกลุ่มที่มีผู้ใช้ที่มีจำนวนมากที่สุด และนำไปใช้การปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ผู้ศึกษาจึงศึกษาถึงแนวคิดเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการใช้ระบบสารสนเทศในองค์กร เพื่อประโยชน์ในการจัดทำแบบสอบถามแก่ผู้ใช้ระบบ โดยอ้างอิงที่มาดังต่อไปนี้

ใช้ประเด็นปัญหาจากข้อสรุปสถานภาพด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการในแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประจำปี 2552 - 2556 ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ได้แก่

2.4.1 ปัญหาด้านการจัดการ

- 1) ข้อมูลส่วนใหญ่ไม่ทันสมัย มีความคลาดเคลื่อนสูง จึงทำให้ขาดความมั่นใจในการที่จะนำข้อมูลไปใช้งาน
- 2) ระบบสารสนเทศที่มีการจัดเก็บอยู่ แบ่งการจัดเก็บเป็นระบบย่อยๆ
- 3) โครงสร้างการจัดการและอำนาจหน้าที่ของกลุ่มมีความซ้ำซ้อนและไม่ชัดเจน
- 4) การเรียกใช้ข้อมูลของผู้บริหารเกิดจากการร้องขอโดยไม่มีวางแผนล่วงหน้า
- 5) ผู้บริหารและเจ้าของข้อมูลไม่เห็นความสำคัญในการจัดทำฐานข้อมูล

2.4.2 ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์

- 1) จำนวนคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ล้าสมัยจึงทำให้เกิดปัญหาในการรองรับระบบที่พัฒนาขึ้นด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่
- 2) อุปกรณ์ที่ใช้มีหลายระดับ การนำมาใช้ในระบบจึงต้องมีการปรับสภาพให้เข้ากับระบบได้
- 3) จำนวนคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอกับปริมาณการใช้งานและจำนวนผู้ใช้งาน
- 4) ขาดงบประมาณด้านการซ่อมบำรุง คู่มือรักษาระบบ
- 5) งบประมาณในการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์และฐานข้อมูลมีจำนวนจำกัด

2.4.3 ปัญหาด้านบุคลากร

1) บุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจ และความเชี่ยวชาญในด้านคอมพิวเตอร์มีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับขนาดขององค์กรและปริมาณงาน

2) ส่วนใหญ่ในแต่ละหน่วยงานขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ หรือจบการศึกษาเฉพาะทางด้านคอมพิวเตอร์ที่จะเป็นผู้ให้คำแนะนำหรือสามารถใช้ระบบคอมพิวเตอร์มาพัฒนาระบบฐานข้อมูลของหน่วยงานได้

3) ผู้บริหารส่วนใหญ่ขาดความรู้ ความเข้าใจในการใช้ข้อมูลและทักษะในการใช้ระบบ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ จึงทำให้ขาดการสนับสนุนด้านอุปกรณ์และบุคลากร

2.4.4 ปัญหาด้านระบบสารสนเทศและการสื่อสาร

1) ระบบเครือข่ายที่มีอยู่ยังไม่สามารถให้บริการอย่างครอบคลุมตามการใช้งานของหน่วยงานได้

2) ระบบข้อมูลที่ใช้อยู่เป็นระบบข้อมูลที่ต่างคนต่างทำ ต่างคนต่างใช้ ไม่มีการวางแผนที่จะนำมาบูรณาการใช้ร่วมกัน

3) ซอฟต์แวร์สนับสนุนการพัฒนาาระบบและฐานข้อมูลของหน่วยงานมีความหลากหลายไม่สามารถเชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน

4) ฮาร์ดแวร์ที่มีอยู่ยังไม่สามารถให้บริการได้อย่างเพียงพอ

2.5 การวิเคราะห์ SWOT (SWOT Analysis)

พรรณิ สวนเพลง (2555) ได้อธิบายว่า “SWOT Analysis เป็นการวิเคราะห์สภาพองค์กร หรือหน่วยงานในปัจจุบัน เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดเด่น จุดด้อย หรือสิ่งทีอาจเป็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานสู่สภาพที่ต้องการในอนาคต” ตัวอย่าง SWOT มาจาก

S คือ Strengths หมายถึง จุดเด่น จุดแข็ง หรือข้อได้เปรียบ เป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เช่น จุดแข็งด้านการเงิน จุดแข็งด้านการผลิต จุดแข็งด้านทรัพยากรบุคคล โดยองค์กรจะต้องใช้ประโยชน์จากจุดแข็งเพื่อกำหนดกลยุทธ์ต่างๆ

W คือ Weaknesses หมายถึง จุดด้อย จุดอ่อน หรือข้อเสียเปรียบ ที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในต่างๆ ขององค์กร ซึ่งองค์กรจะต้องหาวิธีในการแก้ไขปัญหาสถานการณ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร

O คือ Opportunities หมายถึง โอกาส โดยที่สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรเอื้อประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งโอกาสแตกต่างจากจุดแข็งตรงที่โอกาสนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อม

ภายนอก แต่จุดแข็งนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายใน แต่ละองค์กรต้องแสวงหาโอกาสอยู่เสมอและใช้ประโยชน์จากโอกาสนั้น เช่น การเมือง การปกครอง กฎหมาย การเงิน การตลาด คู่แข่ง เป็นต้น

T คือ Threats หมายถึง อุปสรรค หรือข้อจำกัดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งการจำแนกโอกาสและอุปสรรคเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เพราะทั้งสองสิ่งนี้สามารถเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ส่งผลให้สถานการณ์ที่เคยเป็นโอกาสกลับกลายเป็นอุปสรรคได้ เช่น ค่าเงินบาทที่เปลี่ยนแปลงไป คู่แข่งหลากหลาย เป็นต้น

หลักการสำคัญของ SWOT คือ การวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ 2 ด้าน คือ สภาพการณ์ภายในและสภาพการณ์ภายนอก ดังนั้นการวิเคราะห์ SWOT จึงเรียกได้ว่าเป็น การวิเคราะห์สภาพการณ์ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน เพื่อให้รู้ตนเอง รู้จักสภาพแวดล้อมชัดเจน และวิเคราะห์โอกาส-อุปสรรค รวมถึงการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารขององค์กรทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งสิ่งที่ได้เกิดขึ้นแล้ว และแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในอนาคต การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้มีต่อองค์กรธุรกิจ จุดแข็ง จุดอ่อน และความสามารถด้านต่างๆ ที่องค์กรมีอยู่ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ กำหนดกลยุทธ์ และการดำเนินตามกลยุทธ์ขององค์กรที่เหมาะสมต่อไป

2.5.1 ประโยชน์ของการวิเคราะห์ SWOT

วิเคราะห์ SWOT เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้แต่ละอย่างจะช่วยให้เข้าใจได้ว่ามีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างไร จุดแข็งขององค์กรจะเป็นความสามารถภายในที่ถูกใช้ประโยชน์เพื่อการบรรลุเป้าหมาย ในขณะที่จุดอ่อนขององค์กรจะเป็นคุณลักษณะภายในที่อาจจะทำลายผลการดำเนินงาน โอกาสทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ให้โอกาสเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ในทางกลับกันอุปสรรคทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ขัดขวางการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ผลจากการวิเคราะห์ SWOT นี้จะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์ เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนาไปในทางที่เหมาะสม

2.5.2 ขั้นตอนวิธีการดำเนินการวิเคราะห์ SWOT

การวิเคราะห์ SWOT จะครอบคลุมขอบเขตของปัจจัยที่กว้างด้วยการระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคขององค์กร ทำให้มีข้อมูล ในการกำหนดทิศทางหรือเป้าหมายที่จะถูก

สร้างขึ้นมาจากจุดแข็งขององค์กร และแสวงหาประโยชน์จากโอกาสทางสภาพแวดล้อม และสามารถกำหนดกลยุทธ์ที่มุ่งเอาชนะอุปสรรคทางสภาพแวดล้อมหรือลดจุดอ่อนขององค์กรให้มีน้อยที่สุดได้ ภายใต้การวิเคราะห์ SWOT นั้น จะต้องวิเคราะห์ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร โดยมีขั้นตอนดังนี้

1) การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กร จะเกี่ยวกับการวิเคราะห์และพิจารณาทรัพยากรและความสามารถภายในองค์กรทุก ๆ ด้าน เพื่อที่จะระบุจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร แหล่งที่มาเบื้องต้นของข้อมูลเพื่อการประเมินสภาพแวดล้อมภายใน คือระบบข้อมูลเพื่อการบริหาร ที่ครอบคลุมทุกด้าน ทั้งในด้าน โครงสร้าง ระบบ ระเบียบ วิธีปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงานและทรัพยากรในการบริหาร (คน เงิน วัสดุ การจัดการ) รวมถึงการพิจารณาผลการดำเนินงานที่ผ่านมาขององค์กรเพื่อที่จะเข้าใจสถานการณ์และผลกลยุทธ์ก่อนหน้านี้ด้วย

- จุดแข็งขององค์กร (S) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ในองค์กรนั่นเอง ว่าปัจจัยใดภายในองค์กรที่เป็นข้อได้เปรียบหรือจุดเด่นขององค์กรที่องค์กรควรนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรได้ และควรดำรงไว้เพื่อการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร

- จุดอ่อนขององค์กร (W) เป็นการวิเคราะห์ ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ในจากมุมมอง ของผู้ที่อยู่ในองค์กรนั้น ๆ เองว่าปัจจัยภายในองค์กรที่เป็นจุดด้อย ข้อเสียเปรียบขององค์กรที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือขจัดให้หมดไป อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

2) การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก ภายใต้การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก องค์กรนั้น สามารถค้นหาโอกาสและอุปสรรคทางการดำเนินงานขององค์กรที่ได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจทั้งในและระหว่างประเทศที่เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กร เช่น อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ นโยบาย การเงิน การงบประมาณ สภาพแวดล้อมทางสังคม เช่น ระดับการศึกษาและอัตรารู้หนังสือของประชาชน การตั้งถิ่นฐานและการอพยพของประชาชน ลักษณะชุมชน ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม ความเชื่อและวัฒนธรรม สภาพแวดล้อมทางการเมือง เช่น พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา มติคณะรัฐมนตรี และสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี หมายถึงกรรมวิธีใหม่ๆ และพัฒนาการทางด้านเครื่องมืออุปกรณ์ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและให้บริการ

- โอกาสทางสภาพแวดล้อม (O) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กร ปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบต่อประโยชน์ ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินการขององค์กรใน ระดับมหภาค และองค์กรสามารถฉกฉวยข้อดีเหล่านี้มาเสริมสร้างให้หน่วยงานเข้มแข็ง ขึ้นได้

- อุปสรรคทางสภาพแวดล้อม (T) เป็นการวิเคราะห์ว่าปัจจัยภายนอกองค์กร ปัจจัยใดที่สามารถส่งผลกระทบต่อในระดับมหภาค ในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทางตรง และ ทางอ้อม ซึ่งองค์กรจำเป็นต้องหลีกเลี่ยงหรือปรับสภาพองค์กรให้มีความแข็งแกร่งพร้อมที่จะเผชิญ แรง กระทบดังกล่าวได้

3) ระบุสถานการณ์จากการประเมินสภาพแวดล้อม เมื่อได้ข้อมูลเกี่ยวกับ จุดแข็ง- จุดอ่อน โอกาส-อุปสรรค จากการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกด้วยการประเมิน สภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกแล้วให้นำจุดแข็ง-จุดอ่อนภายในมาเปรียบเทียบกับ โอกาส-อุปสรรค จากภายนอกเพื่อดูว่าองค์กรกำลังเผชิญสถานการณ์เช่นใดและภายใต้สถานการณ์ เช่นนั้น องค์กรควรจะทำอย่างไร โดยทั่วไปในการวิเคราะห์ SWOT ดังกล่าวนี้องค์กรจะอยู่ใน สถานการณ์ 4 รูปแบบดังนี้

- สถานการณ์ที่ 1 (จุดแข็ง-โอกาส) สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่พึงปรารถนาที่สุด เนื่องจากองค์กรค่อนข้างจะมีหลายอย่าง ดังนั้น ผู้บริหารขององค์กรควรกำหนดกลยุทธ์ในเชิงรุก (Aggressive –Strategy) เพื่อดึงเอาจุดแข็งที่มีอยู่มาเสริมสร้างและปรับใช้และฉกฉวย โอกาสต่างๆ ที่เปิดมาหาประโยชน์อย่างเต็มที่

- สถานการณ์ที่ 2 (จุดอ่อน-ภัยอุปสรรค) สถานการณ์นี้เป็นสถานการณ์ที่ เลวร้ายที่สุด เนื่องจากองค์กรกำลังเผชิญอยู่กับอุปสรรคจากภายนอกและมีปัญหาจุดอ่อนภายในหลาย ประการ ดังนั้น ทางเลือกที่ดีที่สุดคือกลยุทธ์การตั้งรับหรือป้องกันตัว (Defensive Strategy) เพื่อ พยายามลดหรือหลบหลีกภัยอุปสรรค ต่าง ๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ตลอดจนหามาตรการที่จะทำให้ องค์กรเกิดความสูญเสียที่น้อยที่สุด

- สถานการณ์ที่ 3 (จุดอ่อน-โอกาส) สถานการณ์องค์กรมีโอกาเป็นข้อ ได้เปรียบด้านการแข่งขันอยู่หลายประการ แต่ติดขัดอยู่ตรงที่มีปัญหาอุปสรรคที่เป็นจุดอ่อนอยู่หลาย อย่างเช่นกัน ดังนั้นทางออกคือกลยุทธ์การพลิกตัว (Turnaround-oriented Strategy) เพื่อจัดหรือแก้ไข จุดอ่อนภายในต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะฉกฉวยโอกาสต่าง ๆ ที่เปิดให้

- สถานการณ์ที่ 4 (จุดแข็ง-อุปสรรค) สถานการณ์นี้เกิดขึ้นจากการที่สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงาน แต่ตัวองค์กรมีข้อได้เปรียบที่เป็นจุดแข็งหลายประการ ดังนั้น แทนที่จะรอจนกระทั่งสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป ก็สามารถที่จะเลือกกลยุทธ์การแตกตัวหรือขยายขอบข่ายกิจการ (Diversification Strategy) เพื่อใช้ประโยชน์จากจุดแข็งที่มีสร้างโอกาสในระยะยาวด้านอื่น ๆ แทน

2.6 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คอย ศรีนพคุณ (2553) ได้การศึกษาเรื่องการประเมินการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการวิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้งานกลุ่มเจ้าหน้าที่ ประเมินใช้งานระบบบริหารจัดการบุคลากร และ ระบบงานสารบรรณ ด้านพฤติกรรมการใช้งาน มีความถี่ในการใช้งานระบบน้อย คือ ไม่เกินสองครั้งต่อเดือนในการใช้งานระบบบริหารจัดการบุคลากร และ ไม่เกินสองครั้งต่อสัปดาห์ในการใช้งานระบบงานสารบรรณ มีระดับการใช้งานระบบบริหารจัดการบุคลากรในระดับปานกลาง และมีระดับการใช้งานระบบงานสารบรรณในระดับมาก ด้านความพึงพอใจในการใช้งานทั้งสองระบบ มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านระดับปัญหาในการใช้งานระบบมีระดับปัญหาน้อย ด้านระดับปัญหาอื่นๆในภาพรวมที่มีผลกระทบต่อการใช้งานระบบ ผู้ใช้กลุ่มเจ้าหน้าที่เห็นว่า มีระดับปัญหาน้อย ผู้ใช้งานกลุ่มครูที่ปรึกษา ประเมินใช้งานระบบบริหารจัดการบุคลากร ระบบงานสารบรรณ และระบบบริหารจัดการนักเรียน นักศึกษา ด้านพฤติกรรมการใช้งาน มีความถี่ในการใช้งานระบบน้อย คือ ไม่เกินสองครั้งต่อเดือนในการใช้งานระบบบริหารจัดการบุคลากรและระบบบริหารจัดการนักเรียน นักศึกษา ไม่เกินสองครั้งต่อสัปดาห์ในการใช้งานระบบงานสารบรรณ มีระดับการใช้งานระบบบริหารจัดการบุคลากรและระบบบริหารจัดการนักเรียน นักศึกษาในระดับปานกลางมีระดับการใช้งานระบบงานสารบรรณในระดับมาก ด้านความพึงพอใจในการใช้งานทั้งสามระบบมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านระดับปัญหาในการใช้งานระบบมีระดับปัญหาน้อย ด้านระดับปัญหาอื่นๆในภาพรวมที่มีผลกระทบต่อการใช้งานระบบ ทุกประเด็นปัญหา ผู้ใช้กลุ่มครูที่ปรึกษาเห็นว่า มีระดับปัญหาน้อย ผู้ใช้งานกลุ่มนักเรียน นักศึกษา ประเมินการใช้งานระบบบริหารจัดการนักเรียน นักศึกษา ด้านพฤติกรรมการใช้งาน มีความถี่ในการใช้งานระบบน้อย คือ ไม่เกินสองครั้งต่อเดือน มีระดับการใช้งานระบบบริหารจัดการนักเรียน นักศึกษาในระดับปานกลาง ด้านความพึงพอใจในการใช้งาน มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านปัญหาการใช้งานระบบมีระดับปัญหาน้อยกลุ่มเจ้าหน้าที่และกลุ่มครูที่มีความแตกต่างด้านปัญหาการใช้งานระบบบริหารจัดการอาชีวศึกษา และปัญหาอื่นๆใน

ภาพรวมต่อการใช้งานระบบบริหารจัดการอาชีวศึกษา ได้แก่ ปัญหาด้านการจัดการ ปัญหาด้านวัสดุ อุปกรณ์ ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านระบบสารสนเทศและการสื่อสารมีความแตกต่างกัน โดยเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยระดับปัญหามากกว่าครูที่ปรึกษา

เกรียงศักดิ์ ชีรศรีณยานนท์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสถานีดำรงวัชรในสังกัดดำรงวัชรจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ E-COP ในภาพรวมมีประสิทธิภาพการใช้ระบบอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านการเป็นศูนย์กลางในการรวบรวมข้อมูล โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลในลักษณะเครือข่ายระหว่างดำรงวัชรจังหวัดเชียงใหม่กับสถานีดำรงวัชรในสังกัดสามารถช่วยประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานได้ และด้านการปฏิบัติงานราชการของเจ้าหน้าที่ดำรงวัชร โดยการกำหนดเวลารับ-ส่ง และชื่อผู้ส่ง-ผู้รับอย่างชัดเจน มีการใช้ระบบอยู่ในระดับสูง เช่นเดียวกัน ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสถานีดำรงวัชรในสังกัดดำรงวัชรจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยด้านการดำเนินงาน ได้แก่ ด้านระบบเครือข่าย ด้านโปรแกรม (ฐานข้อมูล) และด้านบุคลากร มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในระดับสูง ส่วนปัจจัยด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับปานกลาง ปัญหา อุปสรรค ต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ E-COP พบว่า หน่วยงานยังขาดการสนับสนุนในการจัดอบรมให้ความรู้เพิ่มเติมทางด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ การเข้าใช้งานระบบ E-COP เกิดความขัดข้องบ่อยครั้ง ทำให้ไม่สามารถใช้งานได้ และขาดงบประมาณสนับสนุนการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน ซึ่งมีปัญหาและอุปสรรคระดับมาก ส่วนปัญหาในเรื่องของความเป็นปัจจุบัน และความสะดวกรวดเร็วระบบฐานข้อมูล จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับปฏิบัติงาน การขาดแคลนเจ้าหน้าที่ที่ช่วยงานหรือรับผิดชอบด้านคอมพิวเตอร์สำหรับให้คำปรึกษาในกรณีที่เครื่องคอมพิวเตอร์มีปัญหา เป็นปัญหา และมีอุปสรรคระดับ ปานกลาง ข้อเสนอแนะ เพื่อให้การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ E-COP สามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการฝึกอบรมความรู้ให้เจ้าหน้าที่ดำรงวัชรให้มีความรู้ความชำนาญมากขึ้นควรมีการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงฐานข้อมูลในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ E-COP ให้เป็นปัจจุบันและครบถ้วนสมบูรณ์

ณัฐจิรา รัตนชาญพิชัย (2544) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่พยากรณ์การยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ โดยใช้

แบบสอบถามกลุ่มประชากรพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ 6 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย ลำพูน ลำปาง พะเยา และแม่ฮ่องสอน จำนวนทั้งสิ้น 403 คน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการบรรยายลักษณะทั่วไป ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พิสัยและใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ พบว่าการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานขึ้นอยู่กับ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส การได้รับความรู้ ความเข้าใจในระบบ และสามารถใช้งานระบบช่วยให้สามารถทำงานได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น พนักงานคาดหวังว่า นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศจะตอบสนองการทำงานและสามารถใช้งานได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน และต้องการการสนับสนุนจากองค์กรได้เรียนรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศและสามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ จะทำให้พนักงานพึงพอใจและยอมรับในนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่องค์กรได้นำเข้ามาใช้ และปัญหาคือไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงการไม่ได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณ ไม่มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่เหมาะสมและไม่มีการฝึกอบรมพนักงานนอกจากนี้ปัญหาการไม่ยอมรับนวัตกรรมของพนักงานอาจเกิดจากอายุมากขึ้น สุขภาพเสื่อมถอยลง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved