

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อ การจัดการงานบริการด้านซอฟต์แวร์ ของศูนย์ประมวลผลการทะเบียนภาค 5 จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาพบว่ามีความคิด ทฤษฎีต่างๆ และเอกสารที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

- 1) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
- 2) การบันทึกการปฏิบัติงาน
- 3) การประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 4) การวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ
- 5) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ประสงค์ ปราณีตพลกรัง ( 2543, หน้า 12) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System) เป็นระบบเกี่ยวกับการจัดหาคนหรือข้อมูลที่สัมพันธ์กับข้อมูล เพื่อการดำเนินการขององค์กร เช่นการใช้ MIS เพื่อช่วยเหลือกิจกรรมของลูกค้า เจ้าของกิจการ ลูกค้า และบุคคลอื่นที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับองค์กร การประมวลผลของข้อมูลจะช่วยแบ่งภาระการทำงาน และยังสามารถนำสารสนเทศมาช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหาร หรือ MIS เป็นระบบซึ่งรวมความสามารถของผู้ใช้งานและคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกัน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศเพื่อการดำเนินการจัดการ และการตัดสินใจในองค์กร หรือ MIS หมายถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลการประมวลผลและการสร้างสารสนเทศขึ้นมาเพื่อช่วยในการตัดสินใจ การประสานงาน และการควบคุม นอกจากนั้นยังช่วยผู้บริหารและพนักงานในการวิเคราะห์ปัญหา แก้ปัญหา และสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ โดย MIS จะต้องใช้อุปกรณ์ทางคอมพิวเตอร์ (Hardware) และซอฟต์แวร์ (Software) ร่วมกับผู้ใช้ (Peopleware) เพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จในการได้มาซึ่งสารสนเทศที่มีประโยชน์

ศุภิสราพร สุชาติพยะรัตน์ (2548) อธิบายว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หมายถึง เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษา และประมวลผลข้อมูลนั้น พร้อมทั้งมีการจัดทำรายงานข้อมูลให้อยู่ในรูปที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานบริหาร และตัดสินใจในหน่วยงานได้

หลักการในการสร้างระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้บริหารจะสามารถนำระบบสารสนเทศนั้นไปใช้งานได้ ประกอบด้วย

- 1) ข้อมูลที่มีคุณภาพ หมายถึง ข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ เป็นข้อมูลที่เกิดขึ้น ณ เวลาปัจจุบัน และครบถ้วนเพียงพอต่อความต้องการ
- 2) กระบวนการที่เหมาะสมในการผลิตสารสนเทศจากข้อมูล ซึ่งข้อมูลนั้นเปรียบเสมือนเป็นวัตถุดิบ
- 3) สารสนเทศหรือผลผลิตจากระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ จะต้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้หรือผู้บริหาร

## 2.2 การบันทึกการปฏิบัติงาน

อลงกรณ์ มีสุทธา, สมิต สัจฉกร (2546, หน้า 52) กล่าวว่า วิธีจดบันทึกปริมาณงาน (Production Records) วิธีนี้เป็นวิธีที่นิยมใช้กับงานประจำ (Routine) ซึ่งต้องทำซ้ำๆ เหมือนเดิม และสามารถกำหนดนับผลงานได้อย่างชัดเจน เช่น งานพิมพ์งานผลิตทางอุตสาหกรรม งานเก็บเอกสาร เป็นต้น โดยพิจารณาเปรียบเทียบผลงานรวมที่คนงานปฏิบัติ และนับจำนวนปริมาณงานที่ได้ทำไว้สัปดาห์หรือเดือนกับมาตรฐานของงานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ซึ่งได้จากการศึกษาจับเวลาเคลื่อนไหว (Time and Motion Studies) เข้าช่วย

ข้อดี

การจดบันทึกสามารถทำได้โดยไม่ยุ่งยากซับซ้อน ไม่มีโอกาสลำเอียง เพียงแต่ตรวจสอบให้มีการบันทึกปริมาณการทำงานให้ครบถ้วนถูกต้องเท่านั้น

ข้อจำกัด

- 1) ไม่สามารถประเมินคุณลักษณะรายละเอียดอื่นๆ ของผู้รับการประเมินได้เลย
- 2) อาจก่อให้เกิดปัญหาด้านขวัญกำลังใจของพนักงานหรือคนงาน เนื่องจากมีความคิดเห็นขัดแย้งกันในเรื่องมาตรฐานการผลิต

3) สิ้นเปลืองเวลาและเป็นภาระในการบันทึกปริมาณงานที่พนักงานทำได้

วิธีบันทึกผลการปฏิบัติงานตามช่วงเวลา (Periodic Test) วิธีประเมินผลการปฏิบัติงานวิธีนี้จะวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในระยะเวลาหนึ่งที่กำหนด มักจะใช้เวลาสั้นๆ เช่น วัดความเร็วในการพิมพ์ต่อนาทีของพนักงานพิมพ์ดีดว่าพิมพ์ได้กี่คำ แตกต่างจากวิธีจดบันทึกปริมาณงาน (Production Records) ซึ่งใช้กำหนดระยะเวลาที่ต่อเนื่องกัน เช่น หกเดือนหรือหนึ่งปีในการจดบันทึกปริมาณงานที่พนักงานทำได้

### ข้อจำกัด

คล้ายคลึงกับข้อจำกัดของวิธีจัดบันทึกปริมาณงาน คือไม่สามารถประเมินคุณลักษณะรายละเอียดอื่นๆ ของผู้รับการประเมินได้เลย

## 2.3 การประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานนั้น มีความสำคัญเป็นอย่างมากสำหรับการพัฒนาองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยให้เกิดความยุติธรรมและเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงานรวมถึงการปรับตำแหน่งพนักงาน และการปรับเงินเดือนของพนักงาน การเลื่อนขั้นพิจารณาความดีความชอบแก่พนักงาน โดยพิจารณาจากปริมาณของงานและคุณภาพของงานประกอบ โดยจะต้องมีการจัดบันทึก การสังเกต และมีระยะเวลาในการประเมิน

จำเนียร จวงตระกูล (2531, หน้า 14) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ การวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานคนหนึ่งในช่วงระยะเวลาหนึ่ง โดยการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานของพนักงานผู้นั้นกับเกณฑ์หรือมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้สำหรับแต่ละชั้นงานซึ่งได้ระบุไว้ในลักษณะงานของพนักงานผู้นั้นว่าผลงานที่พนักงานผู้นั้นปฏิบัติได้ในระยะเวลาดังกล่าวเป็นอย่างไร ทั้งในแง่คุณภาพ ปริมาณและแบบอย่างของการปฏิบัติที่แสดงออกมาเป็นอย่างไร กล่าวคือผลการปฏิบัติที่วัดนั้นบรรลุผลตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ จากนั้นจึงนำเอาผลที่วัดได้นั้นมาประเมินค่า ออกมาว่าผลการปฏิบัติงานมีค่าอย่างไรคือ ดีเลิศ ดีมาก ดี พอใช้ หรือใช้ไม่ได้

จากความหมายที่ได้กล่าวแล้วข้างต้นนี้พอสรุปได้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น จำเป็นต้องมีการวัดผลการปฏิบัติงานเสียก่อน การวัดนั้นกระทำโดยการนำเอาผลการปฏิบัติงานของพนักงานไปเปรียบเทียบกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้เป็นเกณฑ์ในแต่ละชั้นงานว่าพนักงานผู้นั้นปฏิบัติงาน ได้ผลตามที่ได้กำหนดไว้ในมาตรฐานมากน้อยเพียงใดแล้วจึงประเมินค่าผลการปฏิบัติงานที่วัดได้นั้นออกมาว่ามีค่าอยู่ในระดับใด

ชลิต ลิมปะนะเวช (2545, หน้า 182) กล่าวว่า การบริการสามารถเป็นมาตรฐานการประเมินที่สำคัญที่สุดของลูกค้าได้ ในฐานะลูกค้าแล้วเป็นสิ่งสำคัญมากที่จะได้รับบริการที่ดีที่สุด ซึ่งเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการต่างๆ กับหลังจากซื้อสินค้าหรือบริการแล้ว

นี้อาจรวมถึงความช่วยเหลือในการติดตั้งสินค้าและการใช้งานในระยะยาว ลูกค้าต้องการที่จะสามารถเข้าถึงผู้ช่วยเหลือได้ง่ายถ้ามีปัญหาใดๆ ที่เกี่ยวกับการใช้ผลิตภัณฑ์ ถ้าสินค้าต้องได้รับการซ่อมแซม ก็จะต้องทำอย่างรวดเร็วเพื่อลดความไม่สะดวกของลูกค้าให้มากที่สุด

## 2.4 การวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

นิตยา เจริญประเสริฐ (2543, หน้า 214) กล่าวว่า

การวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ สามารถวัดได้ 5 อย่างด้วยกัน คือ

### 1) High Levels of System Use

คือ ระบบมีการใช้มาก เช่น อาจนับจำนวนผู้ใช้หรือนับความถี่หรือระยะเวลาในการใช้ระบบในแต่ละวัน แต่ละเดือน เป็นต้น

### 2) User Satisfaction With the System

คือ ความพอใจของผู้ใช้ต่อระบบนั้นๆ ซึ่งส่วนใหญ่ก็จะวัดโดยการตอบแบบสอบถาม หรือการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความถูกต้องของระบบ คุณภาพของข้อมูลที่ได้รับ หรือคุณภาพของบริการที่ได้รับจากหน่วยงานที่สนับสนุนระบบสารสนเทศนั้นๆ เป็นต้น

### 3) Favorable Attitudes

คือ ทศนคติที่ดีของผู้ใช้ระบบ เช่น ความคิดเห็นของผู้ใช้ต่อระบบที่ใช้ว่าดีหรือไม่ดี คิดว่าจะใช้ต่อไปหรือไม่ หรือความคิดเห็นของผู้ใช้ในด้านความสัมพันธ์ของผู้ใช้ต่อหน่วยงานที่ให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร เป็นต้น

### 4) Achieved Objectives

คือ การที่ระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ เช่น การสอบถามว่าระบบที่ใช้เอื้อประโยชน์ต่องานของผู้ใช้หรือไม่ ระบบทำงานไปได้อย่างที่ผู้ใช้คาดหวังไว้หรือไม่ เป็นต้น

### 5) Financial Payoff

คือ ผลทางด้านการเงินที่ได้รับจากการนำระบบมาใช้ เช่น ช่วยลดต้นทุนการผลิตลดเวลาในการทำงาน เพิ่มยอดขาย เป็นต้น ซึ่งวิธีนี้เป็นวิธีที่ยากที่สุดในการวัด เพราะระบบสารสนเทศหลายๆระบบไม่มีผลโดยตรงทางด้านการเพิ่มขึ้นของกำไรหรือยอดขายของบริษัท

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐวุฒิ นุ่มน้อย (2549) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับงานบริการโทรศัพท์สาธารณะภาคเหนือตอนบน บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตระบบรายงานเพื่อการจัดการสำหรับงานบริการโทรศัพท์สาธารณะภาคเหนือตอนบน ซึ่งได้ทำการพัฒนาระบบโดยใช้โปรแกรมเอสคิวแอลเซิร์ฟเวอร์ในการจัดการฐานข้อมูล และใช้ภาษาพีเอชพี มาพัฒนาระบบผลิตรายงาน แล้วได้ทำการวิเคราะห์เลือกใช้ข้อมูลจากการปฏิบัติงานเดิมและจัดเก็บข้อมูลปฏิบัติงานเพิ่มเติมลงในฐานข้อมูลสารสนเทศ โดยระบบจะผลิต

รายงานจากฐานข้อมูลสารสนเทศดังกล่าว เมื่อนำไปใช้งานจริง พบว่าสามารถผลิตรายงานเพื่อการบริหารจัดการได้อย่างดี

กิตติ สุนทรรัตน์ (2545) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศงานบริการลูกค้าของ บริษัทซีรีน จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ เพื่อพัฒนาและออกแบบระบบสารสนเทศงานบริการลูกค้าของบริษัทซีรีน จำกัด และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคระบบสารสนเทศที่ได้พัฒนาขึ้นมาใช้งานในบริษัทฯ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ระบบปฏิบัติการวินโดวส์ 98 ภาภษาไทย โปรแกรมจำลองเครื่องเว็บเซิร์ฟเวอร์ เวอร์ชัน 4 โปรแกรมไมโครซอฟต์แอกเซส 97 และอินเทอร์เน็ตเอ็กซ์พลอเรอร์บราวเซอร์ หลังจากที่ได้ใช้งานสรุปได้ว่า ระบบการสืบค้นและแสดงผลข้อมูลสำหรับระบบสารสนเทศงานบริการลูกค้าบริษัท ซีรีน จำกัด เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด ข้อมูลที่ปรากฏถูกต้องและความรวดเร็วของการประมวลผลอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ

วรินทร์พย์ วิริยะนราทิพย์ (2551) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับบริษัท ชุม เทค โน โลยี จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการของบริษัทและสามารถนำข้อมูลมาใช้ให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยเป็นแนวทางในการตัดสินใจของผู้บริหารในการพัฒนาบริษัทต่อไป ซึ่งได้ พัฒนาระบบปฏิบัติการวินโดวส์เอ็กซ์พีใช้โปรแกรมพีเอชพี ในการเขียนเว็บแอปพลิเคชัน และใช้โปรแกรมมายเอสคิวเอล เป็นเครื่องมือจัดการฐาน เมื่อได้นำระบบไปใช้งานและทำการ ประเมินการทำงานของระบบ พบว่าผู้ที่มีความพึงพอใจการใช้งานระบบในระดับดี พบว่าระบบสามารถช่วยจัดการงานภายในบริษัทได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน

รักชนก อิศรคัมภี (2547) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท นอร์ธเทิร์น สตาร์ ซอฟต์แวร์ จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบและฐานข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทนอร์ธเทิร์น สตาร์ ซอฟต์แวร์ ในการนำเสนอสารสนเทศเกี่ยวกับผลการทำงานของพนักงาน และการติดตามโครงการ เพื่อนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารได้ในเวลาที่เหมาะสม พัฒนาโดยการใช้โปรแกรม ออราเคิล ดีวี ลอปเปอร์ เชื่อมต่อกับฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ ออราเคิล แล้วได้นำไปใช้งานจริงบนระบบเครือข่ายของบริษัท นอร์ธเทิร์น สตาร์ ซอฟต์แวร์ จำกัด พบว่าสามารถผลิตสารสนเทศเพื่อผู้บริหารได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และช่วยลดระยะเวลาในการทำงานของพนักงานในแต่ละโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ