

6.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลระบบสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์แนวทางการแก้ไขปัญหาของการบริหารงานตามมาตรฐาน ไอเอสโอ บริษัท ไทยซาคาเอะ เลข จำกัด ในด้านของลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่างๆ พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานระบบมีค่าเฉลี่ย 4.09 ซึ่งมีค่าแปรผลอยู่ในช่วง 3.50 – 4.49 ซึ่งหมายถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้มีเกณฑ์มาก และลักษณะการใช้งานที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือระบบสามารถช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่เป็นประจำ อันดับสองคือ ระบบครอบคลุมการดำเนินการในระบบปฏิบัติการแก้ไขป้องกัน ตามลำดับ

6.4 สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าอิสระเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์แนวทางการแก้ไขปัญหาของการบริหารงานตามมาตรฐาน ไอเอสโอ บริษัท ไทยซาคาเอะ เลข จำกัด มีวัตถุประสงค์ให้พัฒนาระบบงานเดิมของบริษัทฯ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยแก้ปัญหาต่างๆ และให้บุคลากรทำงานอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ

ผู้ศึกษาได้พัฒนาระบบ โดยเริ่มจากการการรวบรวมข้อมูลวิธีการดำเนินงาน ระบุหาปัญหาในการดำเนินงานต่างๆ ของระบบเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสัมภาษณ์ และสอบถามผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งศึกษาจากเอกสารต่างๆ ที่ใช้งานอยู่ในระบบเดิม เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการของระบบงานใหม่ จากนั้นจึงได้ทำการออกแบบฐานข้อมูล และพัฒนาระบบขึ้น โดยระบบแบ่งการทำงานตามสิทธิ์ของผู้ใช้งาน ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้แทนฝ่ายบริหาร เจ้าหน้าที่แผนกมาตรฐาน ผู้บันทึกข้อมูลปัญหา ผู้วิเคราะห์ปัญหา และผู้ควบคุมดูแลระบบ ซึ่งการพัฒนาระบบนี้ครอบคลุมการทำงานตั้งแต่การรวบรวมหาวิธีการเข้าระบบ การจัดการข้อมูลพื้นฐาน การบันทึกข้อมูลปัญหา การวิเคราะห์ปัญหา การบันทึกผลติดตามปัญหา การค้นหาเอกสาร ตลอดจนการออกรายงานเชิงบริหาร ซึ่งรายละเอียดของสิ่งดังนี้

- 1) ส่วนตรวจสอบสิทธิ์ผู้ใช้งาน สามารถทำการเพิ่ม ลบและแก้ไขข้อมูลผู้ใช้งาน และสามารถตรวจสอบสิทธิ์การเข้าใช้งานโดยแสดงผ่านเมนูในการใช้งานของผู้ใช้แต่ละประเภท
- 2) ส่วนจัดการข้อมูลพื้นฐาน สามารถทำการเพิ่ม ลบและแก้ไข ข้อมูลหน้าที่การตรวจติดตาม ข้อมูลหัวข้อสาเหตุของปัญหา ข้อมูลรายละเอียดสาเหตุของปัญหา ข้อมูลหน้าที่คณะทำงานระบบมาตรฐาน ข้อมูลแนวทางการแก้ไขป้องกัน ข้อมูลเอกสารมาตรฐาน ข้อมูลระบบมาตรฐาน ข้อมูลรายการปัญหา ข้อมูลข้อกำหนดระบบมาตรฐาน ข้อมูลรายละเอียดข้อกำหนด

ระบบมาตรฐาน ข้อมูลที่มาของปัญหา ข้อมูลอ้างอิง และข้อมูลกลุ่มข้อมูลอ้างอิงได้ง่ายและมีความสะดวกต่อการใช้งาน

3) ส่วนบันทึกข้อมูลปัญหา มีระบบการกรอกข้อมูลของปัญหา ซึ่งกำหนดให้ผู้ใช้งานบันทึกข้อมูลตามที่ระบบมาตรฐานไอเอสโอต้องการ ประกอบด้วยข้อมูล 4 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลสถานที่พบข้อมูลข้อบกพร่อง ข้อมูลลักษณะข้อบกพร่อง ข้อมูลหลักฐานที่เป็นรูปธรรมหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และข้อมูลสิ่งที่ใช้อ้างอิงในการตรวจ โดยมีตัวเลือกให้ผู้ใช้งานเลือกเพื่อความสะดวก และได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องตามที่ต้องการ

4) ส่วนวิเคราะห์ปัญหา ระบบมีแนวทางสาเหตุของปัญหา โดยนำหลักของแผนผังก้างปลามาใช้เป็นรูปแบบการวิเคราะห์ปัญหา และนำหลักการ 4M 1E มาใช้เป็นก้างปลาหลัก ประกอบด้วย Man Machine Material Method และ Environment และมีแนวทางการแก้ไขป้องกันปัญหาให้ผู้ใช้งาน ซึ่งผลจากการนำแผนผังก้างปลา และ 4M 1E มาใช้ในการปฏิบัติการป้องกัน พบว่า ผลการวิเคราะห์สาเหตุมีความชัดเจนขึ้น เนื่องจากผู้ใช้งานสามารถที่จะระบุต้นเหตุของปัญหาได้ง่าย ทำให้สามารถแก้ไขป้องกันปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้น

5) ส่วนบันทึกผลติดตามปัญหา พบว่า เมื่อครบกำหนดการดำเนินการแก้ไขป้องกันตามที่กำหนดไว้ ผู้ใช้งานสามารถบันทึกผลการแก้ไขป้องกันปัญหา จากนั้นผู้ติดตามปัญหาสามารถเรียกดูผลการแก้ไขป้องกัน และบันทึกผลติดตามปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

6) ส่วนค้นหาเอกสาร พบว่า ผู้แทนฝ่ายบริหาร และเจ้าหน้าที่แผนกมาตรฐานสามารถค้นหาเอกสารที่อยู่ระหว่างดำเนินการได้สะดวกและรวดเร็ว ทำให้ทราบว่าเอกสารอยู่ในขั้นตอนใดของการปฏิบัติการแก้ไขป้องกัน รวมทั้งทราบว่ามีการปฏิบัติการแก้ไขป้องกันที่ล่าช้า

7) ส่วนออกรายงานเชิงบริหาร สามารถได้รายงานสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ผู้บริหารสามารถนำสารสนเทศไปใช้เป็นแนวทางช่วยในการตัดสินใจกำหนดแนวทางแก้ไข การพัฒนาและการปรับปรุงระบบบริหารงานได้อย่างถูกต้อง

จากผลการใช้งานพบว่าระบบสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องทุกระดับโดยช่วยในการจัดการ การปฏิบัติการแก้ไขป้องกันได้อย่างรวดเร็ว ลดระยะเวลาในติดตามเอกสารของผู้ใช้งาน อีกทั้งช่วยให้ผู้วิเคราะห์สาเหตุสามารถวิเคราะห์ปัญหา รวมทั้งกำหนดวิธีการ

แก้ไขป้องกันได้ถูกต้องรวดเร็วขึ้น และช่วยให้ผู้บริหารสามารถเรียกดูรายงานได้ตลอดเวลา ส่งผลให้การทำงานโดยรวมของระบบมีประสิทธิภาพ และรวดเร็วแม่นยำมากขึ้น

6.5 ข้อจำกัดของระบบ

จากการทดสอบการใช้งานระบบ พบว่ามีปัญหาและข้อจำกัดของระบบ ดังนี้

- 1) ระบบยังไม่รองรับการยกเลิกเอกสาร เมื่อมีการบันทึกข้อมูลปัญหาเรียบร้อยแล้ว
- 2) ระบบสามารถเลือกข้อกำหนดระบบมาตรฐานที่เกี่ยวข้องได้เพียง 1 ข้อ และ 1 ระบบ
- 3) ระบบสามารถกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์ปัญหาได้เพียง 1 คนเท่านั้น
- 4) ผู้บริหารไม่สามารถเรียกดูข้อมูลเชิงลึกของรายงานสารสนเทศได้

6.6 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาและพัฒนาระบบ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นดังนี้

- 1) ควรเพิ่มรายงานในเชิงลึก สามารถดูรายละเอียดของข้อมูลได้ละเอียดมากขึ้น เพื่อเป็นแนวทางสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพขึ้น
- 2) ควรเพิ่มระบบการแจ้งเตือนเอกสารที่มีการแก้ไขป้องกันล่าช้ากว่าที่กำหนด