



ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ
กรณีศึกษา กลุ่มบริษัทอินชอย



ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ
กรณีศึกษา กลุ่มบริษัทบีบีอินชอย



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

FACTORS THAT EFFECT TO PROJECT MANAGEMENT IN
INFORMATION SYSTEM, YIP IN TSOI GROUP



ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree

MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

Program of Entrepreneurship

Graduate School

SILPAKORN UNIVERSITY

2010

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเรื่อง " ปัจจัยที่ส่งผล
ต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา กลุ่มบริษัทยิบอินซอย "
เสนอโดย นายวสันต์ ส่องพราย เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารทศนวงศ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

อาจารย์ ดร.ชนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ

คณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ

ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์)

...../...../.....

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นงนัท หอมสุด)

ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ชนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ)

...../...../.....



51602351 : สาขาวิชาการประกอบการ

คำสำคัญ : การบริหารโครงการ / ระบบสารสนเทศ

วสันต์ ส่องพราย : ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา กลุ่มบริษัทอินชอย. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : อ.ดร.ชนินทร์รัฐรัตนพงศ์ศิษย์. 167 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยมีพนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มบริษัท อินชอย จำนวน 262 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวน จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ทดสอบความสัมพันธ์ Person r Correlation และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า

1. ปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการพัฒนาระบบสารสนเทศและด้านกระบวนการบริหารโครงการอยู่ในระดับมาก

2. ความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลูกค้าอยู่ในระดับมาก

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตำแหน่งงาน และมูลค่าโครงการ มีผลต่อปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ส่วนอายุและตำแหน่งงานมีผลต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกหรือทางเดียวกันกับความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศทุกด้าน

5. จากผลการวิจัย ทำให้ผู้บริหารในแต่ละระดับได้ทราบถึงปัจจัยหลักที่จำเป็นและส่งผลเป็นอย่างสูงต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางหรือแบบอย่าง เพื่อพัฒนาตนเอง ทีมงาน องค์กร รูปแบบการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลายมือชื่อนักศึกษา

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

51602351 : MAJOR : ENTREPRENEURSHIP

KEY WORDS : PROJECT MANAGEMENT / INFORMATION SYSTEM

WASON SONGPRAI : FACTORS THAT EFFECT TO PROJECT MANAGEMENT
IN INFORMATION SYSTEM, YIP IN TSOI GROUP. INDEPENDENT STUDY ADVISOR :
TANINRAT RATTANAPONGPINYO, Ph.D. 167 pp.

The Purposes of this research were to determine factors that effect to success of information system project management. The 262 samples were officer of Yip In Tsoi Group. The research instrument was a questionnaire for data collection. The statistical used for analyzed the data ware: frequency, percentage, mean, standard deviation, One-way Analysis Of Variance, Least Significant Difference, Pearson's product moment correlation coefficient and content analysis.

The research findings revealed that:

1. Project management for information system factors were at high level in overall. When considering each aspect, system development life cycle and project management life cycle ware at high level.

2. The successful of information system project factors were at medium level in overall. When considering each aspect, customer perspective was at high level.

3. Personal factors, position and project value had effected to project management for information system factors. Personal factors, age and position had effected to the successful of information system project.

4. Project management for information system factors had positively correlated to the successful of information system project.

5. The result of this research found the main factors that each level executives were aware of the necessity and highly effect to successful information system project management. Which can be applied as a guide or model to develop their own, project team, organization, information system project management model.

Program of Entrepreneurship Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2010

Student's signature

Independent Study Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เพราะได้รับความกรุณาจาก อาจารย์ ดร.ชนินทร์รัฐรัตนพงษ์ภิญโญ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษาชี้แนะ ปรับแก้ไข ซึ่งผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิทักษ์ ศิริวงศ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นภนันทหอมสุด ที่ให้คำแนะนำในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณกลุ่มบริษัทอินชอย และบริษัท บิส ฟรอนเทียร์ จำกัด ซึ่งได้ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน ให้ความร่วมมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณเจ้าของผลงานที่อ้างอิงในเอกสารอ้างอิง ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้การสนับสนุนในการทำการค้นคว้าอิสระฉบับนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี และผู้มีส่วนสนับสนุนที่มีต่อกล้าวนามไว้ ณ โอกาสนี้

ความสำเร็จที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ขอมอบให้บิดา มารดา ครอบครัว ครู อาจารย์ ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนๆ ทุกคนที่เฝ้ากำลังใจในการศึกษามาตลอด

ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	6
ขอบเขตการวิจัย	6
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	6
กรอบแนวคิดการวิจัย	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
สมมติฐานการวิจัย	9
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	10
2 ทบทวนวรรณกรรม	11
แนวคิดเกี่ยวกับ การพัฒนาระบบสารสนเทศ	11
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับ การบริหาร โครงการ	19
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับ ผู้บริหาร โครงการ	39
แนวคิดเกี่ยวกับ องค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหาร ปรากฏการณ์	45
แนวคิดเกี่ยวกับ การประเมินความสำเร็จของโครงการ	53
แนวคิดเกี่ยวกับ สาเหตุที่ทำให้โครงการประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว	59
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	63
กลุ่มบริษัทอินชอย	68

บทที่	หน้า
3	72
วิธีดำเนินการวิจัย	72
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	72
การเก็บรวบรวมข้อมูล	74
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	74
การวิเคราะห์ข้อมูล	76
ระยะเวลา การวิจัย	77
แผนการดำเนินงาน การวิจัย	77
4	78
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	78
ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	78
ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ..	81
ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการบริหาร โครงการพัฒนาระบบ	
สารสนเทศ	94
การทดสอบสมมติฐาน	99
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	129
5	130
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	130
สรุปผลการวิจัย	130
การอภิปรายผลการศึกษา	135
ข้อเสนอแนะ	139
บรรณานุกรม	142
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> ผลงานวิทยานิพนธ์นักศึกษาระดับปริญญาตรี </div>	
ภาคผนวก	146
ภาคผนวก ก หนังสือขออนุญาตทดลองเครื่องมือวิจัย	147
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	149
ภาคผนวก ค แบบสอบถามการวิจัย	154
ภาคผนวก ง การทดสอบความเชื่อมั่น	163
ประวัติผู้วิจัย	167

สารบัญญัตินำ

ตารางที่		หน้า
1	เครื่องมือและเทคนิคที่ใช้ในความรู้การบริหารโครงการ 9 ด้าน	50
2	สัดส่วนขององค์ประกอบกลุ่มประชากร	73
3	จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มตามโควตา	74
4	ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	78
5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยภาพรวม และรายด้าน	81
6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านขั้นตอนการพัฒนาระบบสารสนเทศ และรายข้อ	82
7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านกระบวนการบริหารโครงการ และรายข้อ	86
8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านองค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารโครงการ และรายข้อ	89
9	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านคุณสมบัติของผู้บริหารโครงการ และรายข้อ	92
10	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยภาพรวม และรายด้าน ...	94
11	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านการเงิน และรายข้อ ...	95
12	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านลูกค้า และรายข้อ	96
13	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านกระบวนการภายใน และรายข้อ	97

ตารางที่		หน้า
14	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านการเรียนรู้ และรายชื่อ	98
15	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานของบริษัทในเครือข่ายบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ จำแนกตามอายุ	100
16	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานของบริษัทในเครือข่ายบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ จำแนกตามตำแหน่งงาน	101
17	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ปัจจัยการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในภาพรวม จำแนกตามตำแหน่งงาน	102
18	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ปัจจัยการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านขั้นตอนการพัฒนาระบบสารสนเทศ จำแนกตามตำแหน่งงาน	103
19	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ปัจจัยการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านกระบวนการบริหาร โครงการ จำแนกตามตำแหน่งงาน	104
20	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานของบริษัทในเครือข่ายบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ จำแนกตามขนาดขององค์กร	105
21	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ปัจจัยการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านองค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารโครงการ จำแนกตามขนาดขององค์กร	106
22	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานของบริษัทในเครือข่ายบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ จำแนกตามมูลค่าโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยเฉลี่ย	107
23	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ปัจจัยการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในภาพรวม จำแนกตามมูลค่าโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยเฉลี่ย	108

ตารางที่		หน้า
24	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านขั้นตอนการพัฒนาระบบสารสนเทศ จำแนกตามมูลค่าโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยเฉลี่ย	109
25	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านกระบวนการบริหารโครงการ จำแนกตามมูลค่าโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยเฉลี่ย	110
26	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานของบริษัทในเครือข่ายอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ จำแนกตามระยะเวลาโครงการ โดยเฉลี่ย	111
27	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานของบริษัทในเครือข่ายอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ จำแนกตามประเภทของหน่วยงานที่อ้างอิงพัฒนาระบบสารสนเทศ	112
28	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานของบริษัทในเครือข่ายอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ จำแนกตามอายุ	113
29	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ความสำเร็จในการบริหารโครงการระบบสารสนเทศ ในภาพรวม จำแนกตามอายุ	114
30	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ความสำเร็จในการบริหารโครงการระบบสารสนเทศ ด้านการเงิน จำแนกตามอายุ	115
31	ผลของอิทธิพลที่ศึกษาระบบบริหารโครงการระบบสารสนเทศ ด้านลูกค้า จำแนกตามอายุ	115
32	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ความสำเร็จในการบริหารโครงการระบบสารสนเทศ ด้านกระบวนการภายใน จำแนกตามอายุ	116
33	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ความสำเร็จในการบริหารโครงการระบบสารสนเทศ ด้านการเรียนรู้ จำแนกตามอายุ	116
34	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานของบริษัทในเครือข่ายอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ จำแนกตามตำแหน่งงาน	117

ตารางที่		หน้า
35	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ความสำเร็จในการบริหาร โครงการระบบสารสนเทศ ในภาพรวม จำแนกตามตำแหน่งงาน	118
36	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ความสำเร็จในการบริหาร โครงการระบบสารสนเทศ ด้านการเงิน จำแนกตามตำแหน่งงาน	119
37	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ความสำเร็จในการบริหาร โครงการระบบสารสนเทศ ด้านลูกค้า จำแนกตามตำแหน่งงาน	120
38	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานของบริษัทในเครือข่ายบริษัทอื่น ซอซที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสำเร็จในการบริหาร โครงการพัฒนา ระบบสารสนเทศ จำแนกตามขนาดขององค์กร	121
39	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานของบริษัทในเครือข่ายบริษัทอื่น ซอซที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสำเร็จในการบริหาร โครงการพัฒนา ระบบสารสนเทศ จำแนกตามมูลค่าโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยเฉลี่ย	122
40	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานของบริษัทในเครือข่ายบริษัทอื่น ซอซที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสำเร็จในการบริหาร โครงการพัฒนา ระบบสารสนเทศ จำแนกตามระยะเวลาโครงการ โดยเฉลี่ย	123
41	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ความสำเร็จในการบริหาร โครงการระบบสารสนเทศ ด้านกระบวนการภายใน จำแนกตาม ระยะเวลาโครงการโดยเฉลี่ย	124
42	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ความสำเร็จในการบริหาร โครงการระบบสารสนเทศ ด้านการเรียนรู้ จำแนกตามระยะเวลา โครงการโดยเฉลี่ย	125
43	เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานของบริษัทในเครือข่ายบริษัทอื่น ซอซที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสำเร็จในการบริหาร โครงการพัฒนา ระบบสารสนเทศ จำแนกตามประเภทของหน่วยงานที่ว่าจ้างพัฒนา ระบบสารสนเทศ	126
44	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหาร โครงการพัฒนาระบบ สารสนเทศ กับความสำเร็จในการบริหาร โครงการพัฒนาระบบ สารสนเทศ	128

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	มูลค่าตลาดคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ปี 2549-2551	1
2	แสดงรายการปัจจัยโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่แตกต่างจากโครงการ ทั่วไป	4
3	กรอบแนวคิดการวิจัย	8
4	แบบจำลองเบื้องต้นของระบบสารสนเทศ	12
5	ขั้นตอนการพัฒนาระบบสารสนเทศ	13
6	วัตถุประสงค์ของการบริหารโครงการ	23
7	กระบวนการบริหารโครงการ	29
8	กระบวนการบริหารโครงการกับกระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศ	36
9	แนวคิดการวัดความสำเร็จของโครงการ	54
10	เกณฑ์ในการประเมินความสำเร็จ	55
11	สาเหตุความล้มเหลวของโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ	60
12	กลุ่มบริษัทอินชอย	69

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) (2551) ได้สำรวจตลาดเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย ปี 2550 จากการสำรวจ พบว่า

ประเภท Software	มูลค่า (ล้านบาท)			อัตราการเติบโต (%)		สัดส่วน (%)	
	2549	2550	2551	49/50	50/51	2550	2551
Enterprise Software ^{1/}	45,167	51,215	59,534	13.4	16.2	89.6	88.5
Mobile Application ^{2/}	1,652	2,057	2,799	24.5	36.1	3.6	4.2
Embedded Software	1,480	1,934	2,688	30.7	39.0	3.4	4.0
Others ^{3/}	1,765	1,972	2,240	11.8	13.6	3.4	3.3
รวม	50,064	57,178	67,262	14.2	17.6	100.0	100.0

ภาพที่ 1 มูลค่าตลาดคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ปี 2549-2551

ที่มา : ศูนย์เทคโนโลยี อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC), สรุปผลสำรวจตลาดเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย ปี 2550 (ปทุมธานี : ศูนย์เทคโนโลยี อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC), 2551), 18.

หมายเหตุ : 1/ รวมถึงซอฟต์แวร์ 3 กลุ่ม ได้แก่ System/Infrastructure (เช่น OS/ Utilities ฯลฯ), Middleware (เช่น Database Transaction monitors, Messaging and queuing software. ฯลฯ), Application (เช่น CRM, HRM, Accounting ฯลฯ) 2/ Business Application and Entertainment Application 3/ e-Learning, CAD/CAM, Games (ไม่รวมเกมออนไลน์) ฯลฯ

จากภาพที่ 1 ตลาดซอฟต์แวร์ ในปี 2550 มีมูลค่ารวม 57,178 ล้านบาท มีอัตราการเติบโตร้อยละ 14.2 เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทซอฟต์แวร์หลัก 4 ประเภท พบว่า ซอฟต์แวร์ช่วยในการบริหารจัดการทั่วไป (Enterprise Software) มีมูลค่าสูงสุดคือ 51,215 ล้านบาท โดยขยายตัวจากปี 2549 ร้อยละ 13.4 รองลงมา ได้แก่ ซอฟต์แวร์สำหรับอุปกรณ์พกพาขนาดเล็ก (Mobile Application) มีมูลค่า 2,057 ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 24.5 และ ซอฟต์แวร์ประเภทฝังตัว

Embedded Software) มีมูลค่า 1,934 ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 30.7 (ศูนย์เทคโนโลยี อิเล็กทรอนิกส์ และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) 2551 : 18)

ในปี 2551 ตลาดซอฟต์แวร์โดยรวมมีแนวโน้มขยายตัวสูงขึ้นถึงร้อยละ 17.6 มีมูลค่ารวม 67,262 ล้านบาท พบว่าซอฟต์แวร์ในกลุ่มซอฟต์แวร์ช่วยในการบริหารจัดการทั่วไป มีการเติบโตสูงถึงร้อยละ 39.0 และมีมูลค่าคิดเป็น 2,688 ล้านบาท (ศูนย์เทคโนโลยี อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) 2551 : 20)

อุตสาหกรรมหรือธุรกิจด้านซอฟต์แวร์ของประเทศไทยนั้น มีผู้ประกอบการประมาณ 1,300 ราย ผู้ประกอบการส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มซอฟต์แวร์ช่วยในการบริหารจัดการทั่วไป (ร้อยละ 82.0) รองลงมาได้แก่ ซอฟต์แวร์สำหรับอุปกรณ์พกพาขนาดเล็ก (ร้อยละ 7.5) และ ซอฟต์แวร์ประเภทฝังตัว (ร้อยละ 6.8) ตามลำดับ และพบว่าผู้ประกอบการหรือบริษัทซอฟต์แวร์ส่วนใหญ่เป็นของคนไทย กล่าวคือ ร้อยละ 91.0 มีผู้ถือหุ้นเป็นคนไทยร้อยละ 9 ส่วนอีกร้อยละ 9 มีชาวต่างชาติร่วมถือหุ้น (ศูนย์เทคโนโลยี อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) 2551 : 22)

เมื่อพิจารณาถึงศักยภาพด้านความชำนาญ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจซอฟต์แวร์ในประเทศไทยส่วนใหญ่มุ่งความเชี่ยวชาญในซอฟต์แวร์ที่ใช้ในอุตสาหกรรมการผลิต รองลงมาได้แก่ การค้าส่ง/ค้าปลีก และการท่องเที่ยว ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีการขายซอฟต์แวร์ในหลายประเภท มิได้จำกัดอยู่ในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ เนื่องจากกลุ่มลูกค้าเฉพาะทางมีจำนวนค่อนข้างน้อย จึงทำให้ผู้ประกอบการจำเป็นต้องสร้างความหลากหลายในผลิตภัณฑ์ (ศูนย์เทคโนโลยี อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) 2551 : 24)

สำหรับการทำตลาดต่างประเทศ ในปี 2550 พบว่า มีมูลค่าการส่งออกซอฟต์แวร์ประมาณ 4,200 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 7.3 ของมูลค่าธุรกิจซอฟต์แวร์ทั้งหมด ประเทศคู่ค้าหลักได้แก่ ญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกา เกียนานัม และสิงคโปร์ เป็นต้น การทำตลาดกับต่างประเทศยังมีมูลค่าค่อนข้างต่ำ เนื่องจากผู้ประกอบการยังขาดความชำนาญในด้านการตลาด ขาดข้อมูลด้านการตลาดรวมทั้งซอฟต์แวร์ไทยยังไม่เป็นที่รู้จักในตลาดต่างประเทศมากนัก กลุ่มซอฟต์แวร์ที่มีสัดส่วนการทำตลาดต่างประเทศมากที่สุดได้แก่ ซอฟต์แวร์ประเภทฝังตัว คิดเป็นร้อยละ 11.3 ของมูลค่าตลาดซอฟต์แวร์ประเภทฝังตัว (ศูนย์เทคโนโลยี อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) 2551 : 24)

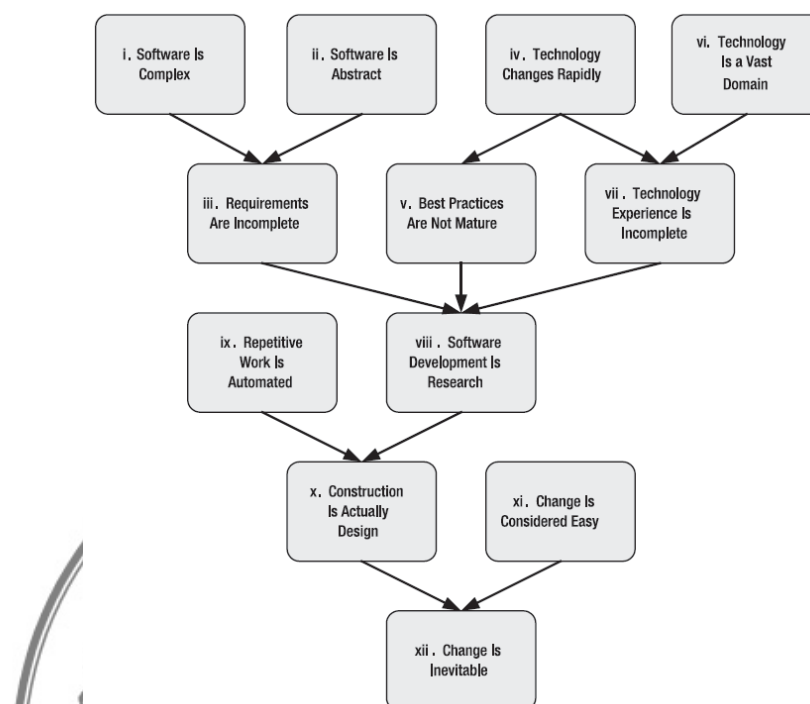
อุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ จะส่งผลสำคัญต่อการขยายกิจกรรมทางด้านเศรษฐกิจในประเทศไทย ก่อให้เกิดการจ้างงานเพิ่มขึ้น มีการสร้างงานอิสระในการพัฒนาซอฟต์แวร์ใหม่ๆ และในอุตสาหกรรมต่อเนื่องกับการผลิตซอฟต์แวร์สำเร็จรูป ซึ่งมีผลต่อการเพิ่มรายได้แก่รัฐ นอกจากนี้ยัง

ช่วยสร้างความสามารถในการแข่งของธุรกิจไทย โดยการสร้างซอฟต์แวร์ที่มีคุณภาพจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของทั้งภาคธุรกิจและการส่งออก

ปัจจุบันระบบสารสนเทศ เป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่ขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับกลยุทธ์ ทำให้ระบบสารสนเทศเป็นความจำเป็นพื้นฐานขององค์กรต่างๆ ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา จึงมีการพัฒนาระบบสารสนเทศเป็นจำนวนมาก แต่มักเกิดปัญหาระหว่างดำเนินโครงการ เพราะการพัฒนาระบบสารสนเทศเป็นโครงการที่มีความซับซ้อนในแง่เทคนิค ต้องอาศัยความรู้ทางด้านวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ (Computer Engineering) การวิเคราะห์ออกแบบระบบ (System Analysis and Design) และกระบวนการบริหารโครงการ เนื่องจากจำเป็นต้องมีผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ที่มีทักษะหลากหลาย ผู้จัดการโครงการ (Project Manager) จึงจำเป็นต้องผสมผสานเอาความรู้ในแง่เทคนิคและการบริหารเข้าด้วยกัน เพื่อบริหารโครงการให้สำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ภายใต้งบประมาณและระยะเวลาที่กำหนดไว้

แม้ว่าการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศจะมีส่วนที่เป็นองค์ความรู้แบบทั่วไป (General Science) มีส่วนขององค์ความรู้ที่ผู้บริหารโครงการทั่วไปจำเป็นต้องรู้ โดยมีระบบซอฟต์แวร์สนับสนุนการบริหารโครงการ แต่ก็มีปัจจัยที่แตกต่างจากโครงการประเภทอื่นๆ ทำให้ระบบสนับสนุนการบริหารโครงการทั่วไปไม่อาจสนับสนุนความต้องการในการใช้งานเพื่อบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศได้ครบถ้วน ซึ่งปัจจัยที่ทำให้โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศแตกต่างจากโครงการประเภทอื่น ดังแสดงในภาพที่ 2 (Stepanek 2005 : 7)

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี



ภาพที่ 2 แสดงรายการปัจจัยโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่แตกต่างจากโครงการทั่วไป
ที่มา : George Stepanek, *Software project secrets: why software projects fail* (California : Apress, 2005), 8.

จากภาพที่ 2 จะพบว่าซอฟต์แวร์มีความซับซ้อน (Software is complex) โดยเฉพาะในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ถ้าระบบมีขนาดใหญ่ขึ้น ซอฟต์แวร์จะยิ่งมีความซับซ้อนเพิ่มขึ้นเป็นทวีคูณ ทั้งที่ในการศึกษาทางการเขียนโปรแกรมและการสร้างภาษาคอมพิวเตอร์ จะพบว่าวิศวกรคอมพิวเตอร์และนักวิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์ได้พยายามลดความซับซ้อนของปัญหาต่าง ๆ ลงแล้วก็ตาม แต่การพัฒนาซอฟต์แวร์ก็ยังมี ความซับซ้อนสูง ขณะเดียวกันซอฟต์แวร์ก็มีลักษณะที่เป็นนามธรรมสูง (Software is abstract) โปรแกรมหรือชุดคำสั่งเป็นเพียงตัวแทน (Representation) ที่ทำให้เราสามารถสั่งการและทำความเข้าใจการทำงานของซอฟต์แวร์ได้ง่ายขึ้นเท่านั้น จึงเป็นเหตุให้ข้อกำหนดความต้องการที่ได้มามากไม่สมบูรณ์ (Requirements are incomplete) เพราะความต้องการในการใช้ซอฟต์แวร์มักมาจากผู้ใช้ซึ่งเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญใน ส่วนงานที่ต้องการนำซอฟต์แวร์ไปประยุกต์ใช้ แต่ขาดความรู้ทางด้านระบบสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ ทำให้ไม่สามารถบอกรายละเอียดของความ ต้องการไม่ครบถ้วนตามรูปแบบที่ผู้พัฒนาระบบต้องการ และถึงแม้ว่าผู้ใช้งานมีความรู้ทางด้านระบบสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ มักเกิดความคิดตระหนักใหม่ (New

Insight) ระหว่างการพัฒนา ทำให้เกิดความต้องการใหม่ ทำให้ข้อกำหนดความต้องการเกิดการเปลี่ยนแปลงในระหว่างดำเนินโครงการพัฒนาระบบอยู่เสมอ (Stepanek 2005 : 8-11)

จากความแตกต่างของโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศกับโครงการทั่วไป ดังที่กล่าวถึงแล้ว ทำให้อนุมานได้ว่าองค์ความรู้ทางการบริหารโครงการโดยทั่วไป ไม่เพียงพอต่อการใช้บริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ดังจะเห็นได้จากความล้มเหลวของโครงการต่างๆ ที่เกิดขึ้น ในปี ค.ศ. 2001 หน่วยงานแอสตันดิชกรุป (Standish Group) ได้สำรวจโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศพบว่าโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศร้อยละ 23 ถูกยกเลิก ร้อยละ 49 ประสบปัญหาในภาพรวม ซึ่งประสบปัญหาในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านระยะเวลา ด้านงบประมาณ และด้านคุณสมบัติของระบบ โดยที่ร้อยละ 63 จากโครงการทั้งหมดที่มีปัญหา ไม่สามารถพัฒนาระบบได้ตามตามระยะเวลาที่วางแผนไว้ ร้อยละ 45 ของโครงการทั้งหมดที่มีปัญหาด้าน ใช้งบประมาณเกินกว่าที่กำหนดไว้ และพบว่าร้อยละ 33 ของโครงการทั้งหมดที่มีปัญหา ไม่สามารถพัฒนาระบบให้มีคุณสมบัติครบตรงตามความต้องการที่กำหนดไว้ เมื่อเปรียบเทียบกับ โครงการทางด้านวิศวกรรมในปีเดียวกัน (Engineering Records) พบว่าโครงการประสบความสำเร็จและมีผลงานเป็นที่พอใจถึงร้อยละ 94 (Stepanek 2005 : 3-4)

กลุ่มบริษัทอินซอช เป็นกลุ่มบริษัทให้คำปรึกษา และให้บริการด้านธุรกิจซอฟต์แวร์ รวมทั้งการดำเนินงานและพัฒนาธุรกิจโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน ด้วยการใช้ผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ที่ล้ำหน้าทั้งด้านคุณภาพและระบบงาน โดยหน่วยงานที่ปรึกษาและนักพัฒนาซอฟต์แวร์ของบริษัทที่มีความชำนาญงานสูง ได้ช่วยสนับสนุนให้ลูกค้าของบริษัทฯ ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานเป็นอย่างดี

ผู้วิจัยในฐานะพนักงานของกลุ่มบริษัทอินซอช ได้ทำงานกับกลุ่มบริษัทอินซอช ตั้งแต่ตำแหน่งนักพัฒนาระบบ นักวิเคราะห์ระบบ จนปัจจุบันอยู่ในตำแหน่งผู้จัดการโครงการของบริษัทในกลุ่มบริษัทอินซอช ซึ่งได้มีส่วนร่วมทั้งโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศหลากหลายโครงการ พบปัญหาและอุปสรรคที่แตกต่างกันไปในแต่ละโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ เช่น ระบบที่พัฒนาไม่ตรงความต้องการของลูกค้า ระยะเวลาการพัฒนาระบบเกินกว่าที่กำหนดไว้ ค่าใช้จ่ายสูงเกินกว่างบประมาณที่ประเมินไว้ เป็นต้น ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นทำให้อัตราส่วนของโครงการที่ประสบความสำเร็จต่อจำนวนโครงการทั้งหมดของการพัฒนาระบบสารสนเทศมีน้อยกว่าโครงการประเภทอื่นมาก ทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจต้องการศึกษาถึงตัวแปรเหล่านี้ในบริบทของการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อให้ผู้บริหารโครงการและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถหาแนวทางในการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารโครงการระบบสารสนเทศให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ
2. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศกับความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ
4. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตเชิงเนื้อหา การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาลงปัจจัย ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารโครงการพัฒนาระบบ เพื่อหาแนวทางในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. ขอบเขตเชิงพื้นที่ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาบริษัทฯ ในเครือกลุ่มบริษัทอินชอย ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ
3. ขอบเขตเชิงประชากร ประชากรที่ทำการศึกษา คือ พนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอย ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ
4. ขอบเขตเชิงเวลา ระยะเวลาตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2553 ถึง เดือน มีนาคม 2554 รวม 6 เดือน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรต้น

กลุ่มที่ 1 ข้อมูลทางประชากรศาสตร์

1. อายุ
2. ตำแหน่งงาน
3. ขนาดขององค์กร
4. มูลค่าโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ
5. ระยะเวลาโครงการ
6. ประเภทของหน่วยงานที่ว่าจ้างพัฒนา ระบบสารสนเทศ

กลุ่มที่ 2 ปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ

1. ขั้นตอนการพัฒนาระบบสารสนเทศ
 2. กระบวนการบริหารโครงการ
 3. องค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารโครงการ
 4. คุณสมบัติของผู้บริหารโครงการ
2. ตัวแปรตาม

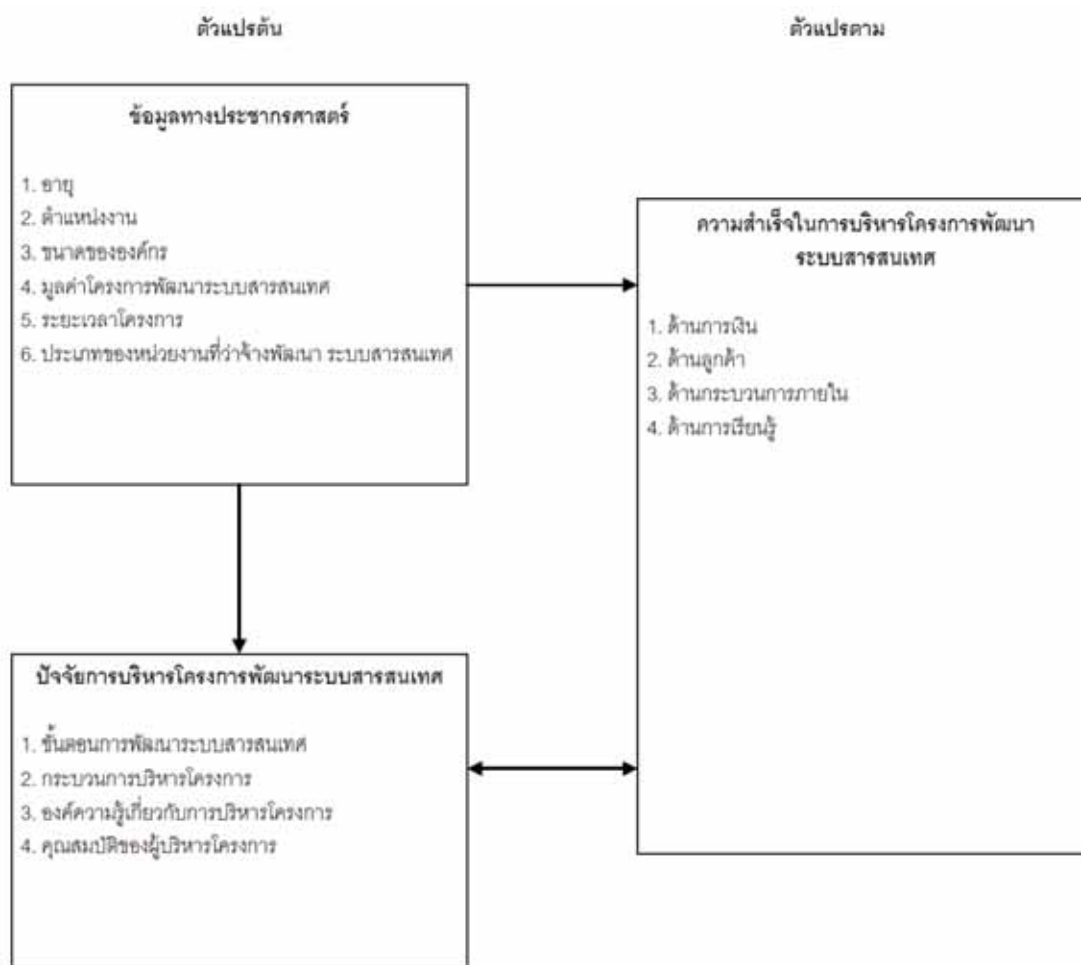
ความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ได้แก่

1. ด้านการเงิน
2. ด้านลูกค้า
3. ด้านกระบวนการภายใน
4. ด้านการเรียนรู้

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

อายุ หมายถึง อายุปัจจุบันนับเต็มปีของพนักงานบริษัท ในกลุ่มบริษัทยิบอินซอย

ตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งงานปัจจุบัน ของพนักงานบริษัท ในกลุ่มบริษัทยิบอิน

ซอย

ขนาดขององค์กร หมายถึง จำนวนของพนักงาน ของบริษัทในกลุ่มบริษัทยิบอินซอยที่พนักงานสังกัดอยู่

มูลค่าโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ หมายถึง มูลค่าของโครงการ(หน่วย: ล้านบาท) โดยเฉลี่ย ของโครงการที่บริษัทได้รับการว่าจ้างพัฒนาระบบสารสนเทศ

ระยะเวลาโครงการ หมายถึง ระยะเวลาของโครงการ(เดือน) โดยเฉลี่ย ของโครงการที่บริษัทได้รับการว่าจ้างพัฒนาระบบสารสนเทศ

ประเภทของหน่วยงานที่ว่าจ้างพัฒนาระบบสารสนเทศ หมายถึง ประเภทของ หน่วยงานที่ว่าจ้างบริษัทฯ พัฒนาระบบสารสนเทศ

ขั้นตอนการพัฒนาระบบสารสนเทศ หมายถึง ขั้นตอนในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ตั้งแต่เริ่มต้นการพัฒนาระบบสารสนเทศ จนกระทั่งสิ้นสุดการพัฒนาระบบสารสนเทศ

กระบวนการบริหารโครงการ หมายถึง หมายถึง กระบวนการในการกำหนดวางแผน ติดตาม และ ควบคุมกิจกรรมของโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศให้สามารถดำเนินการตาม แผนงานที่ได้จัดทำขึ้น ภายใต้วัตถุประสงค์ของโครงการที่วางไว้ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ โครงการที่สำเร็จตามเวลาที่กำหนด ใช้งบประมาณตามที่กำหนด และได้ผลงานตรงตามที่กำหนด ซึ่งในแต่ละขั้นตอนของการทำงาน ที่มีกลุ่มของกิจกรรมต่าง ๆ ในแต่ละขั้นตอน มารวมตัวเชื่อมต่อกัน

องค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารโครงการ หมายถึง องค์ความรู้ (Knowledge Area) ที่ เกี่ยวข้องกับการบริหารโครงการ ซึ่งในแต่ละองค์ความรู้จะประกอบด้วยกระบวนการย่อยๆ เพื่อ การบริหาร โครงการระบบสารสนเทศ สามารถดำเนินการตามแผนงานที่ได้จัดทำขึ้น ภายใต้ วัตถุประสงค์ของโครงการที่วางไว้

คุณสมบัติของผู้บริหารโครงการ หมายถึง คุณสมบัติของผู้บริหาร โครงการ ผู้ซึ่งมีหน้าที่ คอยดูแล ให้คำแนะนำ ควบคุม และติดตามผลการดำเนินงานของโครงการ ให้เป็นไปตามแผนงาน ที่ได้กำหนดขึ้น เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในการพัฒนาระบบสารสนเทศร่วมกัน

ด้านการเงิน หมายถึง การวัดความสำเร็จของโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ทางด้าน การเงิน งบประมาณ และต้นทุน ที่ใช้ไปในโครงการ

ด้านลูกค้า หมายถึง การวัดความสำเร็จของโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ทางด้าน คุณภาพ และความพอใจของลูกค้า ในระบบสารสนเทศที่พัฒนา

ด้านกระบวนการภายใน หมายถึง การวัดความสำเร็จของโครงการพัฒนาระบบ สารสนเทศ ทางด้านกระบวนการ ที่ใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ

ด้านการเรียนรู้ หมายถึง การวัดความสำเร็จของโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ทางด้านการเรียนรู้ของบุคลากร ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ

สมมติฐานการวิจัย

1. ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ปัจจัยการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ แตกต่างกัน

2. ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ แตกต่างกัน

3. ปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับ ความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ผลของการวิจัยทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ

2. ผลของการวิจัยทำให้ผู้บริหารในแต่ละระดับได้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ รวมถึงคุณลักษณะปัจจัยหลักที่จำเป็นและส่งผลเป็นอย่างสูงต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางหรือแบบอย่าง เพื่อพัฒนาตนเอง ทีมงาน องค์กร รูปแบบการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

บทที่ 2

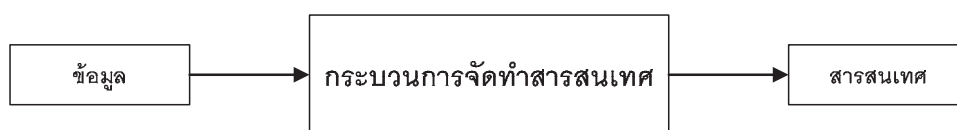
ทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา กลุ่มบริษัทอินชอย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลและได้รวบรวม ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นพื้นฐานและแนวทางของการศึกษาโดยมีสาระสำคัญ ที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับ การพัฒนาระบบสารสนเทศ
2. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับ การบริหาร โครงการ
3. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับ ผู้บริหารโครงการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับ องค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหาร โครงการ
5. แนวคิดเกี่ยวกับ การประเมินความสำเร็จของโครงการ
6. แนวคิดเกี่ยวกับ สาเหตุที่ทำให้โครงการประสบความล้มเหลวหรือล้มเหลว
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กลุ่มบริษัทอินชอย

1. แนวคิดเกี่ยวกับ การพัฒนาระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศ (Information System) (ฉัตรพันธ์ เขจรนันท์ 2551 : 23) คือ ระบบ การจัดการข้อมูลจำนวนมากให้เหลือสารสนเทศจำนวนน้อย โดยระบบนี้จะช่วยจัดการข้อมูล ที่ต้องการใช้ ไม่ว่าจะ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับตัวเลขและข่าวสาร เพื่อช่วยในการดำเนินธุรกิจและการ ตัดสินใจ ซึ่งระบบสารสนเทศอาจจะใช้หรือไม่ใช้คอมพิวเตอร์ก็ได้ กรณีที่ใช้คอมพิวเตอร์ อาจมี เหตุผลบางประการ เช่น ต้องการทราบข้อมูลอย่างรวดเร็ว หรือเพื่อเพิ่มความสะดวกในการทำงาน มากกว่า การที่ฝ่ายบริหารทราบข้อมูลต่างๆ ได้รวดเร็ว จะช่วยในการตัดสินใจเป็นไปอย่างรวดเร็ว และถูกต้อง ทำให้สามารถวางแผนงานต่างๆ ได้ล่วงหน้าและทันทั่วถึง รวมทั้งทำให้เป็นที่ยอมรับ ว่ามีการจัดการข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำธุรกิจไปสู่ความสำเร็จ



ภาพที่ 4 แบบจำลองเบื้องต้นของระบบสารสนเทศ

ที่มา : ญัตฐพันธ์ เจริญนนท์, การวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศ (กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2551), 22.

การพัฒนาสารสนเทศ (Information System Development) ให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จตามความต้องการของผู้ใช้ ภายใต้กรอบงบประมาณและภายในระยะเวลาที่กำหนดนั้น (ญัตฐพันธ์ เจริญนนท์ 2551 : 65) นอกจากจะต้องได้รับความเห็นชอบและส่งเสริมจากผู้บริหารองค์กรแล้ว ผู้เกี่ยวข้องต้องมีความเข้าใจและจะต้องมีกระบวนการหรือขั้นตอนในการพัฒนาระบบที่ต่อเนื่องสอดคล้องกัน รวมทั้งทีมงานพัฒนาระบบต้องเข้าใจในกระบวนการเหล่านั้นพร้อมกับรายละเอียดความต้องการในแต่ละขั้นตอนเป็นอย่างดี เพื่อให้แต่ละคนได้รู้หน้าที่และความรับผิดชอบของตนเองอย่างชัดเจน ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานพัฒนาระบบราบรื่นเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

ขั้นตอนการพัฒนาสารสนเทศ

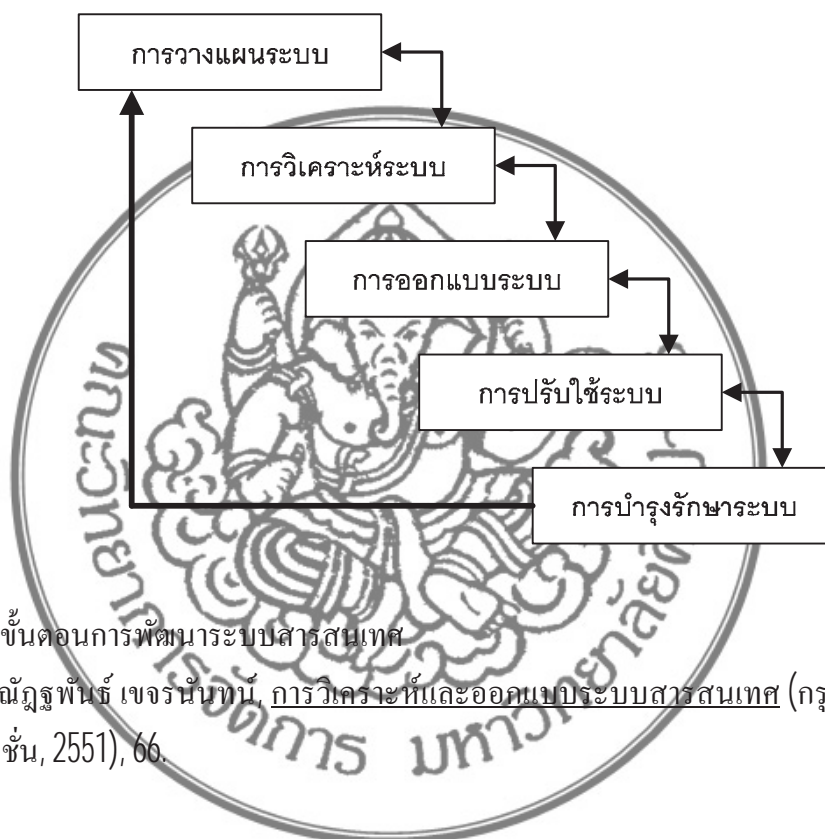
การกำหนดระยะเวลาในขั้นตอนการพัฒนาจะมีอยู่หลายแบบ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพการทำงานที่เกิดขึ้นจริง การพัฒนาระบบที่เป็นการพัฒนาโปรแกรมขนาดเล็กอาจแบ่งเป็นเพียง 3 ขั้นตอนพื้นฐาน คือ วิเคราะห์ระบบหรือความต้องการ ออกแบบระบบหรือโปรแกรม และการนำระบบไปใช้งานหรือการเขียนโปรแกรมขึ้นมาใช้งาน แต่สำหรับโครงการขนาดใหญ่ที่ต้องจัดทำแผนพัฒนานั้น จะแบ่งระยะการพัฒนาที่ละเอียดเป็น 5-7 ระยะขึ้นตามลักษณะโครงการและการทำงานของผู้พัฒนาระบบ (เอกพันธุ์ คำปัญญา 2550 : 44)

วงจรพัฒนาระบบรูปแบบน้ำตก (Waterfall Model) ออกแบบโดย Winston W. Royce ในปี ค.ศ. 1970 ซึ่งเป็นแบบที่ได้รับความนิยมทั่วไป ง่ายต่อการทำความเข้าใจ และใช้กันมานาน (เอกพันธุ์ คำปัญญา 2550 : 47) นอกจากนี้ชื่อ รูปแบบน้ำตก แล้ว มีการเรียกชื่อหลายชื่อ ได้แก่ Classic Life Cycle Model หรือ Linear Sequential Model เป็นต้น

ในเบื้องต้น สามารถแบ่งการพัฒนาสารสนเทศ ออกเป็นขั้นตอนต่างๆ 5 ขั้นตอน (ญัตฐพันธ์ เจริญนนท์ 2551 : 80) ดังนี้

1. การวางแผนระบบหรือการสำรวจเบื้องต้น

2. การวิเคราะห์ระบบหรือการวิเคราะห์ความต้องการ
3. การออกแบบระบบ
4. การปรับปรุงระบบหรือการจัดการระบบ
5. การบำรุงรักษาระบบ



ภาพที่ 5 ขั้นตอนการพัฒนาาระบบสารสนเทศ

ที่มา : ฉัตรวิมล เกษมทรัพย์, การวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศ (กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2551), 66.

1. การวางแผนระบบหรือการสำรวจเบื้องต้น

ปกติในการผลิต การพัฒนาสินค้าหรือบริการใดๆก็ตาม ผู้ประกอบการจะไม่ทำการผลิตสินค้าหรือบริการออกขายในพื้นที่ แต่มักจะต้องมีขั้นตอนในการสำรวจความต้องการของตลาดที่มีต่อสินค้าหรือบริการชนิดนั้นๆ ก่อนการนำเสนอต่อผู้ซื้อและการวางตลาด (ฉัตรวิมล เกษมทรัพย์ 2551 : 84-85) โดยที่ผู้ประกอบการจะศึกษาความเป็นไปได้ของผลตอบแทนที่จะได้รับ ต้นทุนการดำเนินการทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการลงทุน จากนั้นจึงมีการวางแผนการผลิต วิเคราะห์และออกแบบสินค้าและบรรจุภัณฑ์ แล้วจึงเข้าสู่กระบวนการผลิตสินค้าชนิดนั้นๆ ออกมาสู่ตลาดและเมื่อเปิดตัวสินค้าเพื่อเข้าไปวางขายอยู่ในท้องตลาด ผู้ผลิตจะคอยดูแลและปรับปรุงสินค้าชนิดนั้นๆ ให้มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค เพื่อให้สินค้าชนิดนั้นสามารถวางขายและมีวงจรชีวิตได้นานที่สุด

การพัฒนากระบวนสารสนเทศก็เช่นเดียวกับการพัฒนาสินค้าหรือบริการ ที่มีระบบงาน เป็นเสมือนสินค้าหรือบริการที่ต้องได้รับการพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ทั้งในด้านการแก้ปัญหาและการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีขั้นตอนในการพัฒนาตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงขั้นสุดท้าย เพื่อให้ระบบงานนั้นเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพต่อการดำเนินธุรกิจหรือการทำงานให้ได้ตามเป้าหมายมากที่สุด และเมื่อระบบงานนั้นเริ่มล้าสมัยหรือไม่สามารถรองรับกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากเงื่อนไขทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปก็จะต้องเข้าสู่วงจรการปรับปรุงและพัฒนากระบวนอีกครั้ง ผู้พัฒนาระบบจำเป็นต้องทำการสำรวจเบื้องต้นก่อน เพราะจะเป็นการศึกษาภาพรวมของปัญหาและความเป็นไปได้ในการดำเนินการแก้ไขก่อนที่จะตัดสินใจหรือลงมือปฏิบัติ ซึ่งจะช่วยให้ผู้พัฒนาระบบและผู้เกี่ยวข้องเกิดความเข้าใจภาพรวมก่อนการวางแผนและดำเนินการจริง ทำให้การดำเนินงานพัฒนาระบบมีมาตรฐาน มีเป้าหมาย และใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า สามารถสร้างประโยชน์ให้แก่องค์กรได้จริง

สาเหตุที่ต้องทำการศึกษาเบื้องต้นก่อนพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กร เนื่องจากความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ระบบมีความแตกต่างกันจึงต้องมีกรนิยามความต้องการทั้งหลายให้ชัดเจน ดังนั้นกิจกรรมแรกที่ต้องทำคือ การสำรวจความเป็นจริงต่างๆ ในระบบ ซึ่งก็คือการศึกษาปัญหาเพื่อกำหนดและนิยามปัญหาที่เกิดขึ้น โดยผู้บริหารและพนักงานหรือผู้ใช้ระบบที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่กับระบบการดำเนินงานเก่า จะต้องชี้แจงต่อทีมงานพัฒนาระบบถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นและความต้องการที่อยากให้มีระบบสารสนเทศใหม่ที่พัฒนาขึ้น

2. การวิเคราะห์ระบบหรือการวิเคราะห์ความต้องการ

การวิเคราะห์ความต้องการ (Requirement Analysis) เกี่ยวข้องกับการศึกษาระบบการดำเนินงานในปัจจุบัน เพื่อให้รู้ว่าระบบงานอย่างไร และมีการทำงานตรงจุดไหนบ้างที่จะต้องปรับปรุง (ถัฏฐพันธ์ เชนนันท์ 2551 : 107-108) โดยจะต้องศึกษาตลอดทั้งในส่วนที่ทำงานด้วยคนและส่วนที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โดยความต้องการเป็นการกำหนดคุณสมบัติต่างๆ ที่ต้องการให้รวมอยู่ในระบบใหม่ ซึ่งได้แบ่ง ประเภทความต้องการ ออกเป็นดังนี้

2.1 ความต้องการรายการข้อมูลของผู้ใช้ (User Transaction Requirements) ผู้ที่ใช้ข้อมูลจากรายการข้อมูลนั้น ส่วนมากจะเป็นผู้บริหารระดับปฏิบัติการ ซึ่งรายการข้อมูลจะถูกรวบรวมลงในฐานข้อมูล แล้วนำประมวลผล จากนั้นก็จะถูกนำไปเก็บเพื่อออกรายงานให้แก่ผู้บริหารต่อไป เช่น ระบบการสั่งสินค้า จะมีรายการสินค้าที่ถูกคำสั่ง ซึ่งถือเป็นรายการข้อมูล โดยรายการข้อมูลเหล่านี้จะถูกนำมาประมวลผล เพื่อดูว่ามีสินค้ารายการใดบ้างที่จะต้องผลิตเพิ่ม หรือสามารถส่งให้กับลูกค้าได้ทันที สำหรับการศึกษารายการข้อมูลนั้น ควรจะศึกษาว่ารายการข้อมูลเหล่านั้นถูกประมวลผลอย่างไร

2.2 ความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ ผู้ใช้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจนั้น ส่วนมากจะเป็นผู้บริหารระดับกลางขึ้นไป ซึ่งตัวผู้บริหารจะเป็นบุคคลที่ควรจะต้องตัดสินใจอย่างไร หรือต้องการระบบสารสนเทศอะไรบ้าง สารสนเทศอาจจะได้มาจากภายในองค์กรเอง เช่น จากการประมวลผลรายการข้อมูลการขายสินค้า อาจจะได้ข้อสรุปว่าควรจะผลิตสินค้าชนิดใดในปริมาณเท่าใด และไม่ควรจะผลิตสินค้าชนิดใด เป็นต้น หรือสารสนเทศอาจจะมาจากภายนอกองค์กร เช่น สมาคมต่างๆ หรือสารสนเทศจากบริษัทที่ทำการวิจัยทางการตลาด เป็นต้น

2.3 ความต้องการขององค์กร (Organization Requirements) ในระบบโดยทั่วไปแต่แผนจะมีความสัมพันธ์กัน ดังนั้นในการวิเคราะห์ระบบจะต้องศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแผนกให้ดี และควรกำหนดหรืออธิบายสิ่งต่างๆ ให้ชัดเจน

3. การออกแบบระบบ

จุดมุ่งหมายในการออกแบบระบบนั้นจะต้องคำนึงถึงเรื่องความน่าเชื่อถือ ผลกระทบ และการบำรุงรักษาระบบ (ณัฐพันธุ์ เจริญนนท์ 2551 : 202) ในด้านความน่าเชื่อถือนั้นจะเป็นการคำนึงถึงเรื่องความผิดพลาดของระบบ ไม่ว่าจะเป็นส่วนนำเข้าข้อมูล ผลลัพธ์ การประมวลผล หรือบุคลากรระบบ หนทางหนึ่งจะทำให้เกิดความเชื่อถือในระบบก็คือ การป้องกันความผิดพลาดทั้งหมดที่อาจมีโอกาสดังเกิดขึ้น ซึ่งในการป้องกันความผิดพลาดนี้จะต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่าย และจะต้องมีความสลับซับซ้อนในการป้องกันความผิดพลาดในทุกรูปแบบ ซึ่งยังไม่มีระบบคอมพิวเตอร์ใดเลยที่สามารถป้องกันความผิดพลาดได้อย่างสมบูรณ์ และเมื่อเกิดความผิดพลาดขึ้นนั้น จะต้องมีการเตรียมการแก้ไขข้อมูลให้กับระบบด้วยในกรณีที่ไม่สามารถป้องกันความผิดพลาดได้ ในด้านผลกระทบจะเป็นในแง่ความต้องการให้ระบบเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้ โดยจะต้องคำนึงถึงข้อจำกัดต่างๆ ซึ่งจุดประสงค์หลักก็คือ จะต้องให้ระบบที่ออกแบบมานั้นเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้และใช้ได้จริง

4. การปรับปรุงระบบหรือการจัดการระบบ

การปรับใช้ข้อมูล (System Implementation) เป็นขั้นตอนสำคัญในกระบวนการวิเคราะห์และออกแบบระบบ (ณัฐพันธุ์ เจริญนนท์ 2551 : 260) ว่า ผลงานที่ทีมงานพัฒนาระบบทำการศึกษา วิเคราะห์ และออกแบบแล้วจะผลิตออกออกผลให้ผลลัพธ์เป็นระบบที่สามารถสร้างขึ้นและใช้งานอย่างเป็นรูปธรรมในชีวิตจริงได้อย่างไร ต้องปรับปรุง แก้ไข เพิ่มเติมอย่างไร เพื่อให้ระบบที่พัฒนาขึ้นสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมจริง ซึ่งการปรับใช้ระบบจะประกอบด้วย 3 ขั้นตอนหลัก คือ การพัฒนาระบบ การทดสอบ และการติดตั้ง

งานในการจัดหาและปรับใช้ระบบนั้นจะแตกต่างจากการวิเคราะห์และพัฒนาระบบที่ผ่านมา ทำให้ต้องใช้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่หลากหลายและแตกต่างจากเดิม ซึ่งในหลายๆ องค์การอาจจะเลือกรูปแบบการปรับใช้ระบบที่แตกต่างกัน โดยอาจจะแต่งตั้งทีมงานการจัดหาและปรับใช้ระบบที่ต่างจากทีมพัฒนาระบบเดิม แต่ไม่ว่าผู้ศึกษาด้านการพัฒนาระบบจะทำงานอยู่ในขั้นตอนใดหรือส่วนงานใดในการพัฒนาระบบ ก็สมควรจะมีความรู้ ความเข้าใจทั้งกระบวนการ เพื่อที่จะได้ทำงานร่วมกันอย่างมีพลัง สามารถสร้างผลงานที่เป็นประโยชน์แก่องค์การที่ต้องการพัฒนาระบบอย่างเป็นรูปธรรม ขณะเดียวกันก็เป็นการเตรียมความพร้อมแก่ผู้เรียน ถ้าจะต้องไปปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ในการพัฒนาระบบ โดยเฉพาะการจัดหาและปรับใช้ระบบที่มีงานที่หลากหลายและเกี่ยวข้องกับบุคคลมากมาย ประการสำคัญมักจะถูกวัดผลงานที่ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของระบบงานใหม่ที่พัฒนาขึ้นและใช้งานในชีวิตจริง

5. การบำรุงรักษาระบบ

การบำรุงรักษาระบบ (System Maintenance) จะเป็นขั้นตอนสุดท้ายในการวิเคราะห์และออกแบบระบบ ซึ่งจะเกิดขึ้นภายหลังจากองค์การติดตั้งระบบใหม่ (ณัฐพันธ์ เจริญนนท์ 2551 : 288) เพื่อใช้งานแทนระบบเก่าแล้ว และเป็นขั้นตอนสำคัญที่ทำให้แผนการและสมมุติฐานในกระดาษ กลายเป็นระบบสารสนเทศที่สามารถดำเนินการได้จริง สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้อย่างเป็นรูปธรรม ผ่านแรงกดดันของการทำงาน การเปลี่ยนแปลงและระยะเวลา ขณะเดียวกันผู้ใช้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถเพียงพอที่จะทำงานกับระบบ ประการสำคัญ การพัฒนาระบบจะไม่ได้จบลงที่การใช้งานได้เท่านั้น แต่จะต้องสามารถดำเนินงานตอบสนองความต้องการได้อย่างต่อเนื่อง และคุ้มค่าการลงทุน โดยต้องบำรุงรักษาระบบให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ และนานที่สุดตามอายุการใช้งานของระบบนั้น

อย่างไรก็ตาม ในการพัฒนาระบบนั้น แม้ทีมงานพัฒนาระบบจะทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้ได้ระบบที่ตรงต่อการใช้งานมากที่สุด ก็อาจไม่สามารถทำให้ระบบนั้นประสบความสำเร็จได้ หากไม่มีการยอมรับจากเจ้าของระบบและผู้ใช้ระบบ (ณัฐพันธ์ เจริญนนท์ 2551 : 81) ดังนั้นทีมงานพัฒนาระบบจะต้องคำนึงหลักเกณฑ์ในการพัฒนาระบบ เพื่อให้ได้ระบบที่ถูกต้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ระบบมากที่สุด ภายใต้ข้อจำกัดของทรัพยากร งบประมาณ และระยะเวลา จึงควรคำนึงถึงหลักเกณฑ์ที่สำคัญ เช่น คำนึงถึงเจ้าของระบบและผู้ใช้ระบบ การปรับเปลี่ยนทัศนคติของผู้ใช้ระบบ และการพิจารณาถึงต้นทุน เป็นต้น และที่สำคัญพยายามเข้าถึงปัญหาให้ตรงจุดเพื่อที่จะสามารถพัฒนาระบบสารสนเทศให้สำเร็จตรงตามเวลา ข้อกำหนดของทรัพยากร และอยู่ในกรอบของงบประมาณ ตลอดจนสร้างความพึงพอใจต่อระบบของผู้ใช้ได้

รูปแบบวงจรการพัฒนาระบบ

วงจรการพัฒนาแบบ (System Development Life Cycle : SDLC) คือ กระบวนการทางความคิด (Logical Process) ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อแก้ปัญหาทางธุรกิจและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ โดยภายในวงจรนั้นจะแบ่งกระบวนการพัฒนาเป็นระยะ ได้แก่ ระยะเวลาวางแผน ระยะเวลาวิเคราะห์ ระยะเวลาออกแบบ และระยะเวลาสร้างและพัฒนา (กิตติ ภัคดีวัฒนะกุล 2546 : 34) โดยแต่ละระยะจะประกอบไปด้วยขั้นตอนต่างๆ ซึ่งแต่ละโครงการพัฒนาระบบจะมีการแบ่งระยะและขั้นตอนในแต่ละระยะแตกต่างกัน ในปัจจุบันมีรูปแบบของวงจรการพัฒนาแบบแตกต่างกันออกไปมากมาย ที่นิยมใช้จะมีรูปแบบต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. รูปแบบน้ำตก มีหลักการเปรียบเสมือนกับน้ำตกซึ่งไหลจากที่สูงลงสู่ที่ต่ำ และไม่สามารถไหลย้อนกลับมาในทางตรงกันข้ามได้อีก (พรณี สวนเพลง 2552 : 303-304) การพัฒนาระบบงานด้วยหลักการนี้ เมื่อทำขั้นตอนหนึ่งแล้วจะไม่สามารถย้อนกลับมาที่ขั้นตอนก่อนหน้าได้อีก ซึ่งจะมองเห็นข้อบกพร่องของหลักการนี้ว่า หากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นที่ขั้นตอนก่อนหน้าแล้ว จะไม่สามารถย้อนกลับมาแก้ไขได้ ดังนั้นการพัฒนาระบบงานด้วยหลักการนี้ จำเป็นต้องมีการวางแผนที่ดี เพื่อให้สามารถป้องกันการผิดพลาดได้มากที่สุด ซึ่งทำได้ยาก ยกเว้นว่าระบบงานนั้นมีรูปแบบการพัฒนาที่ดีและตายตัวอยู่แล้ว

2. รูปแบบน้ำตกที่ย้อนกลับขั้นตอนได้ (Adapted Waterfall) เป็นรูปแบบในการพัฒนาระบบงานที่ปรับปรุงมาจากรูปแบบน้ำตก โดยในแต่ละขั้นตอนเมื่อดำเนินงานอยู่ สามารถย้อนกลับมาขั้นก่อนหน้าเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาด หรือสามารถย้อนกลับข้ามขั้น (พรณี สวนเพลง 2552 : 304) โดยไม่จำเป็นต้องเป็นขั้นตอนที่ติดกันได้

3. รูปแบบวิวัฒนาการ (Evolutionary Model) รูปแบบนี้มีแนวความคิดที่เกิดมาจากทฤษฎีวิวัฒนาการเวอร์ชัน โดยจะพัฒนาระบบงานให้เสร็จสิ้นในเวอร์ชันแรกก่อน จากนั้นจึงพิจารณาแบบในเวอร์ชันแรกที่ได้พัฒนาผ่านมาถึงข้อดีและข้อเสีย แล้วจึงเริ่มกระบวนการพัฒนาระบบงานใหม่จนได้ระบบในเวอร์ชันที่ 2 และเวอร์ชันต่อไป จนกว่าจะได้ระบบที่สมบูรณ์ที่สุด (พรณี สวนเพลง 2552 : 305) ซึ่งต้องมีการวางแผนกำหนดจำนวนเวอร์ชันตั้งแต่เริ่มโครงการพัฒนาระบบ

4. รูปแบบค่อยเป็นค่อยไป (Incremental Model) วงจรการพัฒนาแบบในรูปแบบค่อยเป็นค่อยไปมีลักษณะคล้ายคลึงกับรูปแบบวิวัฒนาการ แต่มีข้อแตกต่างกันตรงที่ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในการพัฒนาขั้นแรกนั้น จะยังไม่ใช่ผลลัพธ์ที่สมบูรณ์ แต่เป็นผลลัพธ์เพียงส่วนแรกเท่านั้น (จากผลลัพธ์ทั้งหมด) จนเมื่อมีการพัฒนาในขั้นตอนที่ 2 จึงได้ผลลัพธ์ในส่วนที่ 2 เพิ่มเข้าไป และจะมี

การเพิ่มส่วนอื่นๆ เข้าไปอีก จนกลายเป็นผลลัพธ์ที่สมบูรณ์ในที่สุด (พรณี สนวนเพลง 2552 : 306) ซึ่งเหมาะสมกับการพัฒนาระบบที่มีงานหลายส่วนและมีความเกี่ยวเนื่องกัน

5. รูปแบบเกลียว (Spiral Model) วงจรการพัฒนาในระบบในรูปแบบเกลียวจะมีลักษณะที่วงจรวิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนา ทดสอบ จะวนกลับมาในแนวทางเดิมเช่นนี้เรื่อยๆ จนกระทั่งได้ผลลัพธ์ที่สมบูรณ์ (พรณี สนวนเพลง 2552 : 307) การพัฒนาระบบงานด้วยวงจรพัฒนารูปแบบนี้มีความยืดหยุ่นมากที่สุด เนื่องจากการทำงานใน 1 วงรอบนั้น ไม่จำเป็นต้องได้ผลลัพธ์หรือส่วนของระบบที่แน่นอน และการทำการวิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนา และทดสอบในแต่ละวงรอบนั้นจะใช้เวลาเท่าไรก็ได้ ไม่จำเป็นต้องเท่ากันในทุกๆ วงรอบ และถ้าหากไม่มีความจำเป็น บางขั้นตอนอาจจะถูกข้ามไปก็ได้

รูปแบบในการพัฒนาระบบเป็นเพียงระเบียบวิธีที่ทำให้ทราบกระบวนการต่างๆ ที่จะต้องปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนของการทำงาน ซึ่งองค์การขนาดกลางและขนาดใหญ่โดยส่วนมากจะมีรูปแบบในการพัฒนาระบบที่มีลักษณะเฉพาะของตนเอง แต่ก็ยังคงขั้นตอนการทำงานของวงจรพัฒนาระบบ แต่ถึงแม้ว่าจะมีการปฏิบัติตามขั้นตอนในแต่ละรูปแบบ ก็เชื่อว่าปฏิบัติแล้วจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการพัฒนาระบบทุกครั้ง เนื่องจากเป็นสิ่งที่ยากในการตรวจสอบ ซึ่งสิ่งที่สำคัญที่สุดน่าจะเป็นประสบการณ์ของทีมงานพัฒนาระบบ ที่มีส่วนผลักดันให้การพัฒนาระบบประสบความสำเร็จ

จากการศึกษาถึง แนวคิดเกี่ยวกับ การพัฒนาระบบสารสนเทศ ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ ซึ่งมีบทบาทกับงานวิจัย โดย การพัฒนาระบบสารสนเทศ จะแบ่งขั้นตอนการพัฒนาเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การวางแผนระบบหรือการสำรวจเบื้องต้น

2. การวิเคราะห์ระบบหรือการวิเคราะห์ความต้องการ

3. การออกแบบระบบ

4. การปรับปรุงระบบหรือการจัดการระบบ

5. การบำรุงรักษาระบบ

และจากการศึกษาพบว่า ในขั้นของการวิเคราะห์ความต้องการ แบ่งประเภทความต้องการ ออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ความต้องการรายการข้อมูลของผู้ใช้

2. ความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ

3. ความต้องการขององค์กร

ซึ่งขั้นของการวิเคราะห์ความต้องการ จะเป็นการกำหนดคุณสมบัติต่างๆ ที่ต้องการให้รวมอยู่ในระบบสารสนเทศใหม่ อาจจะส่งผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศ

โดยรูปแบบวงจรการพัฒนาระบบสารสนเทศต่างๆ ที่นำมาประยุกต์ใช้ร่วมกับขั้นตอนการพัฒนาระบบสารสนเทศ ที่นิยมใช้ในปัจจุบัน มีรูปแบบต่างๆ ดังนี้

1. รูปแบบน้ำตก
2. รูปแบบน้ำตกที่ย้อนกลับขั้นตอนได้
3. รูปแบบวิวัฒนาการ
4. รูปแบบค่อยเป็นค่อยไป
5. รูปแบบเกลียว

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดเกี่ยวกับ การพัฒนาระบบสารสนเทศ เข้ามาพิจารณาในกรอบแนวคิดการวิจัย รวมทั้ง นำไปใช้ในการสร้างแบบสอบถามเพื่อการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา กลุ่มบริษัทยิบอินซอย

2. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับ การบริหารโครงการ

การบริหารโครงการ (Project Management) เป็นศาสตร์อีกสาขาที่ไม่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์และออกแบบระบบโดยตรง ไม่จำเป็นต้องศึกษาเรื่องนี้ในวิชาการวิเคราะห์ระบบ แต่ถ้าพิจารณาให้ถ่องแท้แล้วอาจจะกล่าวได้ว่าการวิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาระบบสารสนเทศเป็นงานโครงการ (Project) (ฉัตรพินธ์ เจริญนนท์ 2551 : 300) ที่ทีมงานพัฒนาระบบ (System Development Team) ซึ่งรวมตัวกันจากสมาชิกที่มาจากต่างหน่วยงาน มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ที่แตกต่างกันในรูปแบบทีมงานข้ามสายงาน (Cross Functional Team) มาทำงานร่วมกัน ในการศึกษา วางแผน และการดำเนินการในการปรับปรุง หรือสร้างระบบสารสนเทศใหม่ โดยมีเป้าหมายที่จะพัฒนาให้ระบบสามารถใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้ข้อจำกัดของทรัพยากร เงินทุน กำลังคน และเวลาในแต่ละงาน ซึ่งในทางปฏิบัติ ทีมงานพัฒนาระบบมักเป็นทีมงานที่เป็นมืออาชีพสูง มีพื้นฐาน ประสบการณ์ และความชำนาญที่หลากหลาย อาจจะมาจากทั้งภายนอกและภายในองค์กร ทำให้ทีมงานพัฒนาระบบเป็นระบบองค์การเฉพาะกิจที่สามารถจะทำงานให้สำเร็จบรรลุเป้าหมายได้

การบริหารทีมงานในโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ จึงไม่เพียงแต่นำคนมาช่วยกันทำงานให้เสร็จเท่านั้น แต่ต้องสามารถจัดการ โครงการให้บรรลุเป้าหมายอย่างลงตัว ซึ่งต้องอาศัยความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ในการบริหาร และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ (ฉัตรพินธ์ เจริญนนท์ 2551 : 300) โดยเฉพาะคนไทยมักจะมีชื่อเสียงในการทำงานแบบต่างคนต่างทำ ไม่วางแผน และ

Project Management Institute (2004 : 5) ได้ให้ความหมายว่า โครงการ หมายถึง กิจกรรมที่เกิดขึ้นชั่วคราว เพื่อสร้างสินค้าและบริการที่เป็นเอกลักษณ์ คำว่า ชั่วคราว หมายถึง ทุกๆ โครงการมีการกำหนดจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของงาน โครงการ จะไม่ทำตลอดไป ส่วนคำว่า เอกลักษณ์ หมายถึง สินค้าและบริการจะมีความแตกต่างจากสินค้าและบริการอื่นๆ ทั่วไป เช่น โครงการพัฒนาสินค้าหรือบริการตัวใหม่

ลักษณะของโครงการ

ลักษณะสำคัญของโครงการ (รัตน สายคณิต 2546 : 27-28) มีดังนี้

1. มีการกำหนดวัตถุประสงค์ หรือผลของโครงการอย่างชัดเจน โดยปกติจะระบุไว้ในรูปแบบของต้นทุน กำหนดเวลา และผลงานที่ต้องการ
2. มีลักษณะพิเศษของตนเอง ซึ่งหมายถึง ต้องทำสิ่งที่แตกต่างไปจากที่เคยทำ และแม้จะเป็นโครงการที่เคยทำอยู่เป็นประจำ งานที่ทำก็ยังคงแตกต่างกัน โครงการจึงเป็นชุดของกิจกรรมที่เกิดขึ้นเพียงครั้งเดียว โดยไม่มีการเกิดขึ้นซ้ำเหมือนกันอีกทุกกิจกรรมในโครงการอื่น
3. ประกอบด้วยกิจกรรมที่เกิดขึ้นเพียงชั่วคราว โดยมีการระบุเวลาเริ่มและสิ้นสุดโครงการ มีการตั้งคณะทำงานหรือทีมงานเพื่อบริหารโครงการ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ และมีสถานที่ของโครงการ เมื่อโครงการสิ้นสุด คณะทำงานจะสลายตัวไป และปิดสถานที่ทำการของโครงการ
4. มีการข้ามสายงานการบริหารองค์กร (Cut across organizational lines) เพราะการดำเนินโครงการจะต้องเกี่ยวข้องกับแผนกต่างๆ หรือฝ่ายต่างๆ ในองค์กร ต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญจากแผนกต่างๆ
5. มีความไม่แน่นอน หรือความเสี่ยง ในการดำเนินโครงการ เนื่องจากเกี่ยวข้องกับงานที่แตกต่างจากที่เคยทำมาก่อน อาจเป็นงานใหม่ที่ใช้เทคโนโลยีระดับสูง ซึ่งมีความยุ่งยาก สลับซับซ้อน หรือเป็นงานที่ไม่คุ้นเคยมาก่อน ซึ่งอาจส่งผลให้การดำเนินโครงการไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ก็ได้
6. องค์กรที่เป็นเจ้าของโครงการมีส่วนได้ส่วนเสีย เมื่อมีการทำโครงการขึ้น การดำเนินโครงการจะต้องใช้ทรัพยากรต่างๆขององค์กร และบางทีอาจจะต้องใช้ทรัพยากรมากกว่าที่ระบุไว้ เช่น ต้องใช้คนมากขึ้น ใช้เงินทุนเพิ่มขึ้น ซึ่งถ้าองค์กรไม่ให้การสนับสนุน ความล้มเหลวของโครงการอาจจะเป็นอันตรายหรือทำความเสียหายให้องค์กร หรือทำให้่องค์กรไม่สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

7. มีกระบวนการของการทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการภายใต้กระบวนการดังกล่าว โครงการจะต้องผ่านช่วงต่างๆ ที่มีความแตกต่างกันของวงจรชีวิตของโครงการ (Project Life Cycle) ซึ่งแต่ละช่วงของวงจรจะเกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านต่างๆ

8. มีผู้บริหารโครงการ ซึ่งรับผิดชอบบริหารโครงการให้บรรลุผลสำเร็จภายใต้เงื่อนไขทางด้านเวลา งบประมาณ และผลงานที่กำหนดไว้

ความหมาย ของ การบริหารโครงการ

สมบัติ ชำรงชัยวงศ์ (2544 : 8) ได้ให้ความหมายว่า การบริหารโครงการ หมายถึง การบูรณาการหลักการจัดการ เพื่อกำหนดกิจกรรมและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยผู้จัดการจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ในเรื่องการจัดการเป็นอย่างดี

ฉันทูพันธ์ เขจรนันท์ (2551 : 303) ได้ให้ความหมายว่า การบริหารโครงการ หมายถึง กระบวนการในการกำหนด วางแผน ติดตาม และควบคุมกิจกรรมของโครงการพัฒนาระบบให้สามารถดำเนินการตามแผนงานที่ได้จัดทำขึ้น ภายใต้วัตถุประสงค์ของโครงการที่วางไว้ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ โครงการที่สำเร็จตามเวลาที่กำหนด ใช้งบประมาณตามที่กำหนด และได้ผลงานตรงตามที่กำหนด

วราภรณ์ จิรัชิตพัฒนา (2551 : 1-10) ได้ให้ความหมายว่า การบริหารโครงการ เป็นการประยุกต์องค์ความรู้ ทักษะ เครื่องมือ และเทคนิคเข้ากับกิจกรรมโครงการ เพื่อให้ตรงกับความต้องการ ผู้มีส่วนได้เสียคือ คนที่เข้าร่วมหรือได้รับผลกระทบจากกิจกรรม กรอบงานสำหรับการบริหารโครงการรวมถึงผู้มีส่วนได้เสีย ความรู้การบริหารโครงการด้านต่างๆ และเทคนิคและเครื่องมือการบริหารโครงการ ความรู้ 9 ด้านคือ การบริหารการบูรณาการโครงการ ขอบเขต เวลา ค่าใช้จ่าย คุณภาพ ทรัพยากรมนุษย์ การสื่อสาร ความเสี่ยง และการบริหารการจัดซื้อจัดจ้าง จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ ผู้จัดการโครงการที่มีประสบการณ์ และวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน คือ สิ่งสำคัญต่อความสำเร็จของโครงการ

Project Management Institute (2004 : 8) ได้ให้ความหมายว่า การบริหารโครงการ คือ วิธีการในการบริหารหรือทักษะที่นำไปสู่การประสานงานระหว่างกลุ่มบุคคลและทรัพยากรตลอดอายุโครงการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในเรื่องของขอบเขต งบประมาณ ระยะเวลา คุณภาพ และความพึงพอใจของผู้ร่วมงาน นอกจากนี้ ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า การบริหารโครงการ คือ การบูรณาการความรู้ ทักษะ เครื่องมือและเทคนิคต่างๆ เข้ากับกิจกรรมอันหลากหลายภายในโครงการ เพื่อให้บรรลุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการ โดยจะต้อง

สร้างคุณภาพภายใต้ขอบเขต ระยะเวลา งบประมาณ และคุณภาพ รวมถึง ผู้เกี่ยวข้องกับโครงการที่มีความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ของการบริหารโครงการ

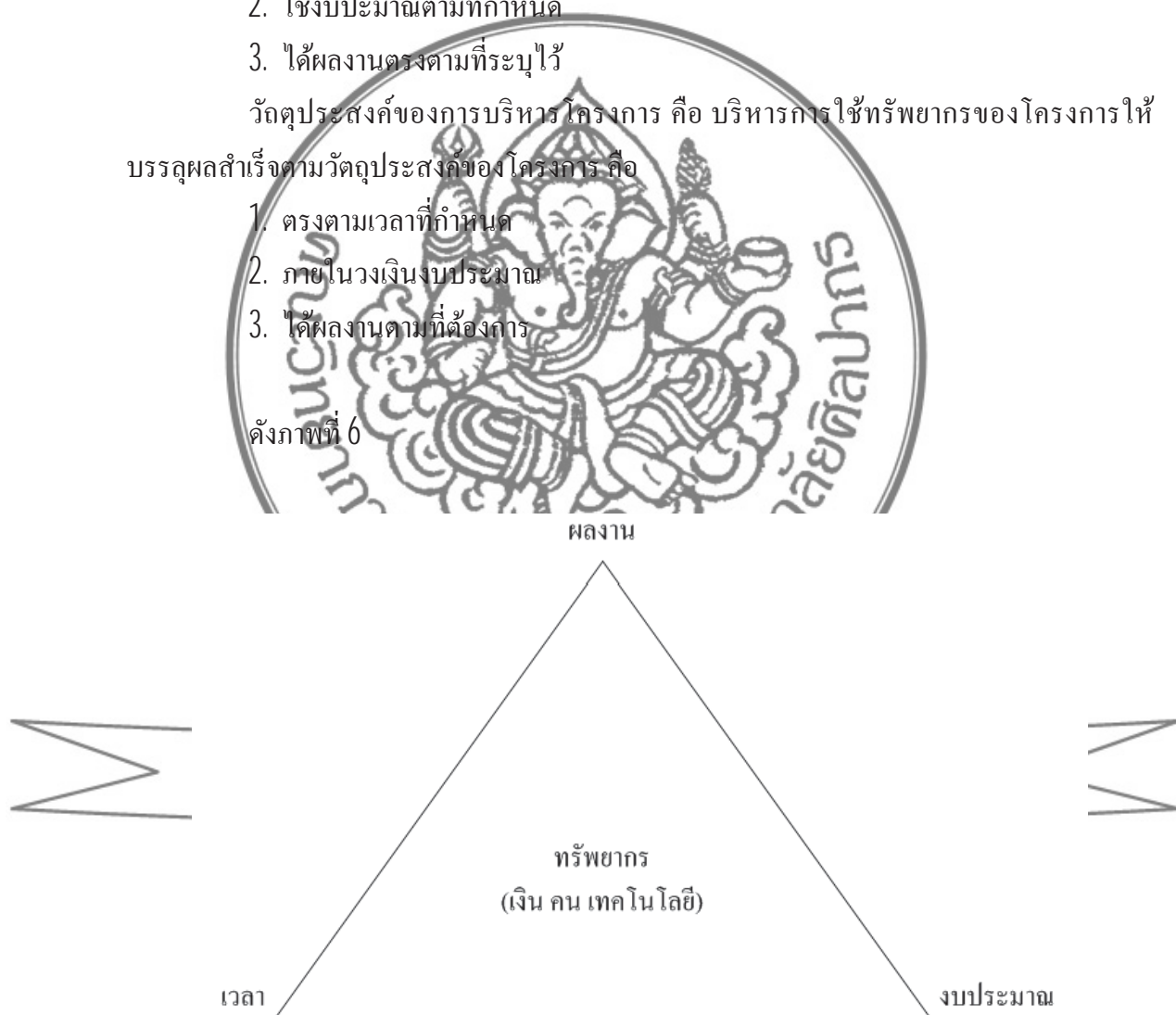
วัตถุประสงค์ของโครงการ (รัตน สายคณิต 2546 : 34) แบ่งออกได้เป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. โครงการสำเร็จตามเวลาที่กำหนด
2. ใช้งบประมาณตามที่กำหนด
3. ได้ผลงานตรงตามที่ระบุไว้

วัตถุประสงค์ของการบริหารโครงการ คือ บริหารการใช้ทรัพยากรของโครงการให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการ คือ

1. ตรงตามเวลาที่กำหนด
2. ภายในวงเงินงบประมาณ
3. ได้ผลงานตามที่ต้องการ

ดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 วัตถุประสงค์ของการบริหารโครงการ

ที่มา : รัตน สายคณิต, การบริหารโครงการ : แนวทางสู่ความสำเร็จ (กรุงเทพมหานคร : คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546), 34.

ประโยชน์ของการบริหารโครงการอย่างมีประสิทธิภาพ

การดำเนินธุรกิจขององค์กรธุรกิจในปัจจุบันจำเป็นต้องอยู่ในรูปแบบของโครงการมากขึ้น การบริหารโครงการอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ได้ผลงานตามที่ต้องการตรงเวลาที่กำหนดและภายในงบประมาณที่กำหนด จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรธุรกิจในหลายๆ ด้าน (รัตนสาขคณิต 2546 : 38) ซึ่งนำมาสรุปไว้ดังนี้

1. เพิ่มยอดขาย รายรับ และกำไรขององค์กรธุรกิจ
2. จำนวนลูกค้าขององค์กรเพิ่มขึ้น
3. ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการขององค์กรมากขึ้น
4. สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ออกสู่ตลาดได้เร็วขึ้น
5. สามารถลดการใช้คนมากเกินไป และลดการสิ้นเปลืองทรัพยากร
6. ต้นทุนในการผลิตสินค้าลดลง
7. คุณภาพของผลิตภัณฑ์สูงขึ้น
8. ความสัมพันธ์กับลูกค้าดีขึ้น
9. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน
10. สามารถปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีใหม่ได้ดี

การบริหารจัดการโดยวัตถุประสงค์ (Management By Objective : MBO)

Peter F. Drucker ถูกยกย่องว่าเป็นบุคคลแรกที่ได้กล่าวถึงปรัชญาและกระบวนการของ MBO อย่างชัดเจน ตามแนวความคิดของเขา หน้าที่การบริหาร คือ การสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการต่างๆ ของบุคคลและเป้าหมายขององค์กร ในทุกด้าน (สมยศ นาวิกาน 2546 : 7)

(ฐานะการตลาด การคิดค้นสิ่งใหม่ๆ ประสิทธิภาพการผลิต ทรัพยากรกายภาพและการเงิน ผลการปฏิบัติงานและทัศนคติ และความรับผิดชอบต่อสังคม) ที่ผลสำเร็จกระทบโดยตรงต่อความอยู่รอดและความเจริญรุ่งเรืองของธุรกิจ ความต้องการอย่างแรกของการบริหารคือ "การบริหารโดยวัตถุประสงค์และการควบคุมตนเอง" กระบวนการต้องการให้ผู้บริหารแต่ละคนกำหนดเป้าหมายของหน่วยงานของเขาเอง เป้าหมายของเขาต้องมีส่วนช่วยต่อเป้าหมายของหน่วยงานที่สูงกว่าที่หน่วยงานของเขาเป็นส่วนหนึ่ง เพื่อความมั่นใจว่าเป้าหมายสอดคล้องกับความมุ่งหมายขององค์กร ผู้บริหารแต่ละคนต้องมีส่วนร่วมกำหนดเป้าหมายของหน่วยงานที่สูงกว่าด้วย

การมีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดเป้าหมายทำให้ผู้บริหารควบคุมผลการปฏิบัติงานของเขาเองได้ แต่กระนั้นในการกระทำสิ่งเหล่านี้ เขาต้องสามารถวัดผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับ

กับเป้าหมายของเขาได้ การวัดไม่จำเป็นต้องเป็นจำนวนเสมอไป แต่การวัดต้องชัดเจนและมีเหตุผล การควบคุมตนเองและเป้าหมายที่ระบุไว้อย่างชัดเจนสามารถทำให้แรงจูงใจของผู้บริหารสูงขึ้น

กระบวนการบริหารจัดการโดยวัตถุประสงค์ (Management By Objective process) หรือ กระบวนการ MBO (The MBO Process) หมายถึง กระบวนการซึ่งผู้บริหารและพนักงานกำหนดเป้าหมายที่ยอมรับร่วมกัน กำหนดความรับผิดชอบของผลลัพธ์ และวิธีการประเมินการทำงาน บุคคลและกลุ่ม ประกอบด้วยขั้นตอนที่เป็นวัฏจักร 4 ขั้นตอน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2545 : 130-131) คือ

1. การกำหนดเป้าหมาย (Setting goals) เป็นขั้นแรกซึ่งผู้บริหารระดับสูงจะกำหนดเป้าหมายและแผนทั้งหมดขององค์กร โดยทำงานร่วมกับผู้บริหารระดับกลาง เพื่อพัฒนาเป้าหมายสำหรับฝ่ายหรือหน่วยองค์กรที่เขาดำเนินการ ผู้บริหารระดับกลางจะทำงานร่วมกับผู้บริหารระดับต้นเพื่อกำหนดเป้าหมายสำหรับแผนกหรือกลุ่ม ในกระบวนการนี้ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ ตลอดจนผู้ควบคุมบังคับบัญชาจะกำหนดเป้าหมายการทำงานเฉพาะบุคคลด้วย เนื่องจากผู้บริหารจะกำหนดเป้าหมายที่เป็นที่ยอมรับโดยกลุ่มและแต่ละบุคคลซึ่งจะทำให้เกิดความแข็งแกร่ง การทำงานเป็นทีม และการยอมรับเงื่อนไขซึ่งมุ่งที่เป้าหมายโดยรวมขององค์กร

2. การวางแผนปฏิบัติ (Planning action) ในขั้นนี้ผู้บริหารจะพิจารณาว่าบุคคลและกลุ่มจะปฏิบัติอย่างไรจึงบรรลุเป้าหมาย โดยผู้บริหารจะต้องตัดสินใจเกี่ยวกับคำถาม 5 คำถาม คือ (1) ใครเป็นคนทำ (Who?) (2) ทำอะไร (What?) (3) ทำเมื่อไหร่ (When?) (4) ทำที่ไหน (Where?) (5) ทำอย่างไร (How?) ผู้บริหารต้องเตรียมตารางเวลาเพื่อเป็นแผนปฏิบัติ และต้องมั่นใจว่าเป้าหมายสามารถบรรลุผลได้ทันเวลา ตารางเวลานี้จะใช้เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล

3. การปฏิบัติตามแผน (Implementing Plans) ผู้บริหารมีข้อผูกมัดที่จะต้องทำให้งานบรรลุเป้าหมายเฉพาะอย่าง และยอมรับแผนแล้ว ในขั้นที่ 3 นี้ ก็คือการปฏิบัติตามแผนเป็นการควบคุมการทำงานส่วนตัว ผู้บริหารก็จะปฏิบัติตามแผนของตัวเองด้วยวิธีการเดียวกัน ส่วนประกอบของการควบคุมตัวเองจะทำให้เกิดความเชี่ยวชาญโดยการพัฒนาทักษะ ความเป็นมืออาชีพ และติดตามการปฏิบัติงาน ผู้บริหารต้องอาศัยข้อมูลเกี่ยวกับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และตรวจสอบกับเป้าหมายที่ต้องการ

4. การทบทวนการปฏิบัติงาน (Reviewing performance) เป็นขั้นสุดท้ายของกระบวนการ MBO ผู้บริหารจะทบทวนการปฏิบัติงานของบุคคลเป็นระยะ โดยการควบคุมและประเมินผลว่า แผนมีการปฏิบัติบรรลุเป้าหมายของกลุ่ม และเป้าหมายของบุคคลหรือไม่ ในระหว่างการทบทวนผู้บริหารและพนักงานจะวิเคราะห์อุปสรรคในการปฏิบัติ และวิธีการแก้ปัญหา และการปฏิบัติเพื่อหาแนวทางแก้ไขต่อไป การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม เป้าหมาย MBO อาจจะมี

การปรับปรุงและเป้าหมายใหม่จะกำหนดขึ้นในขั้นนี้ ในการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น ผู้บริหารจะประเมินความก้าวหน้าของเป้าหมาย แล้วทบทวนถึงสาเหตุที่ผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เพื่อปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานของบุคคล

นิตา ชูโต (2539 : 315) กล่าวว่า การบริหารโครงการ จึงควรบริหารงานที่แตกต่างไปจากการบริหารโดยทั่ว ๆ ไป เพราะเป็นการบริหารงาน ที่ระยะเวลาจำกัดสั้น ๆ ชั่วคราว ที่จะทำงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพเสร็จสิ้นตามกำหนดเวลา จึงเป็นการบริหารแบบมุ่งเรื่องงานตามวัตถุประสงค์ มากกว่าทำไปตามหน้าที่และทำไปเรื่อย ๆ เสร็จเมื่อไรก็ได้มีปัญหาก็หยุดทำ แต่เป็นการบริหารที่ระดมเอาบุคคลที่มีความชำนาญหลายประเภทต่างสาขามาร่วมกันทำงาน

กระบวนการบริหารโครงการ

PMBOK หรือ Project Management Body Of Knowledge เป็นทฤษฎีในการบริหารโครงการ ของ สถาบัน PMI (Project Management Institute) โดย PMBOK จะทำการแบ่งขบวนการขั้นตอนในการบริหารโครงการออกเป็น 5 Process Group (Project Management Institute 2004 : 41) ดังนี้

1. Initiating จะเป็นการศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ รวมถึงการขออนุมัติโครงการ แต่งตั้งผู้จัดการโครงการ กำหนดวัตถุประสงค์ และภาพกว้างๆของโครงการ
2. Planning จะเป็นการลงรายละเอียดในการวางแผนโครงการ ทั้งวัตถุประสงค์โครงการ ขอบเขตและลักษณะงานในโครงการ เวลาในการดำเนินโครงการ ทรัพยากรต่างๆที่ต้องใช้ในโครงการ และรายละเอียดอื่นๆในโครงการ เพื่อให้โครงการมีแนวทางในการปฏิบัติ
3. Executing จะเป็นการรวมทรัพยากรมนุษย์ และทรัพยากรอื่นๆในโครงการ เพื่อกำหนดดำเนินการโครงการตามที่ได้มีการวางแผนเอาไว้
4. Monitoring & Controlling จะเป็นการวัดค่าและประเมินผลงาน ระหว่างดำเนินโครงการ เพื่อควบคุมให้โครงการดำเนินไปตามแผนที่วางเอาไว้ รวมถึงกำหนดวิธีแก้ไข ในกรณีที่ผลการดำเนินโครงการ ไม่เป็นไปตามแผนที่วางเอาไว้
5. Closing เป็นการส่งมอบ ผลของการทำงานในโครงการ และเก็บข้อมูลการดำเนินโครงการ เอาไว้เป็นหลักฐาน รวมถึงสรุปบทเรียนจากข้อผิดพลาดในการดำเนินโครงการ เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาในอนาคต

C.F. Gray และ E.W. Larson ได้แบ่งวงจรชีวิตของโครงการออกเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนกำหนดโครงการ ขั้นตอนการวางแผนโครงการ ขั้นตอนปฏิบัติการโครงการ และขั้นส่งมอบโครงการ

(Gray and Larson 2000 : 5-6) แต่ละขั้นมีงานหรือกิจกรรมที่ต้องทำต่างๆกัน และต้องใช้ความพยายามในการบริหารในระดับต่างกันด้วย

1. ขั้นกำหนดโครงการ (Definitions) เป็นขั้นเริ่มต้นโครงการ ระดับความพยายามในขั้นนี้เริ่มขึ้นอย่างช้าๆ งานในขั้นนี้ประกอบด้วยกระบวนการระบุขอบเขตหรือคุณสมบัติเฉพาะของโครงการ กำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของโครงการ ระบุงานสำคัญๆ ที่ต้องทำและกำหนดผู้รับผิดชอบ และจัดกลุ่มคนร่วมทีมงาน

2. ขั้นการวางแผน (Planning) เป็นขั้นที่ระดับความพยายามในขั้นนี้สูงขึ้น มีการจัดทำแผนโครงการ กำหนดเวลาของงานต่างๆ ทรัพยากรที่ต้องการ คุณภาพของงาน และงบประมาณที่ต้องการ

3. ขั้นปฏิบัติการ (Execution) เป็นขั้นที่ระดับความพยายามสูงขึ้นมากในระยะต้นของขั้นนี้ เพราะมีการปฏิบัติงานต่างๆ ของโครงการ โครงการเป็นรูปร่างทั้งทางด้านกายภาพและทางด้านจิตใจ ความขัดแย้งต่างๆ ในการทำงานอาจจะเกิดขึ้นได้มากในขั้นนี้ แต่ได้รับการแก้ไขต่อรอง มีมาตรการในการควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามเวลา ต้นทุน และผลงานที่ระบุ ซึ่งบางครั้งอาจจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงบางสิ่งบางอย่างเกิดขึ้นบ้าง มีการจัดทำรายงานและตรวจสอบงานเป็นระยะๆ และระดับความพยายามจะลดลงในระยะปลายๆขั้น

4. ขั้นส่งมอบ (Delivery) ระดับความพยายามลดลงเพราะเป็นขั้นสุดท้ายของวงจรชีวิตโครงการ ในขั้นนี้ประกอบด้วยงานที่สำคัญ 2 งาน คือ งานที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบผลผลิตให้ลูกค้า หรือ ผู้ใช้ ซึ่งอาจจะต้องมีการฝึกอบรมลูกค้าให้รู้จักวิธีการใช้ และงานที่เกี่ยวกับการยุติโครงการ งานในขั้นนี้ยังรวมถึงการจัดทำรายงานและประเมินผลงานของโครงการด้วยว่า ประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด มีปัญหาใดบ้างที่เกิดขึ้นและที่จำเป็นต้องแก้ไข และมีวิธีการแก้ไขอย่างไร เพื่อเป็นบทเรียนสำหรับการดำเนินโครงการอื่นๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียงกันต่อไป

John M. Nicholas ได้แบ่งวงจรชีวิตของโครงการออกเป็น 4 ช่วง ได้แก่ ช่วงความคิดริเริ่มโครงการ ช่วงกำหนดโครงการ ช่วงปฏิบัติการโครงการ และช่วงการนำไปใช้ (Nicholas 2001 : 89-93)

1. ช่วงความคิดริเริ่มโครงการ (Conception phase) เป็นช่วงแรกของโครงการ เป็นการยอมรับว่ามีปัญหาเกิดขึ้น และหาทางแก้ปัญห ในขั้นนี้จึงต้องมีการสำรวจสภาพแวดล้อมของผู้ใช้ ปัญหาที่เกิดขึ้น และวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ระบุทางเลือกต่างๆ ในการแก้ปัญห ทรัพยากรที่ต้องใช้ วิเคราะห์ความเป็นไปได้ของทางเลือกต่างๆ และคัดเลือกโครงการ

2. ช่วงการกำหนดโครงการ (Definition phase) เมื่อได้มีการตัดสินใจรับข้อเสนอโครงการใดแล้ว จะต้องมีการสำรวจและกำหนดโครงการที่ตกลงไปในรายละเอียดกำหนดทีมงาน

และทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ผลงานที่ต้องการ ระบุงานสำคัญๆ ที่ต้องทำ ระบบสนับสนุน การประสานกับฝ่ายต่างๆ นอกโครงการ ต้นทุนของโครงการ และกำหนดตารางเวลาของงาน ฝ่ายบริหาร โครงการรวบรวมข้อมูลต่างๆดังกล่าวมาจัดทำแผนโครงการที่ระบุกิจกรรมต่างๆ ที่ต้องทำ กำหนดเวลา งานประมาณ และทรัพยากรที่ต้องการ และเมื่อผู้บริหารระดับสูงยอมรับแผนแล้ว แผนโครงการนั้นจะถูกนำไปปฏิบัติ (ในบางกรณี อาจจะมีการส่งแผนโครงการต่อไปให้ผู้ใช้ ตรวจสอบดูก่อนกว่าตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการหรือไม่ ซึ่งอาจจะมีการนำกลับมาปรับปรุงแก้ไขบ้าง หรือให้ดำเนินการต่อไปได้ หรืออาจยกเลิกโครงการก็ได้)

3. ช่วงปฏิบัติการโครงการ (Execution phase) ในขั้นนี้ งานต่างๆ ที่ระบุไว้ในแผนโครงการได้ถูกนำมาปฏิบัติ เป็นช่วงที่ระดมทรัพยากรมาให้โครงการ และมีการใช้ทรัพยากรนั้นในการดำเนินโครงการ ผู้บริหารโครงการจะต้องกระตุ้นให้ผู้ร่วมโครงการหรือทีมงานทำงานอย่างเต็มที่ ควบคุมการใช้ทรัพยากร มีการรายงานความก้าวหน้าของโครงการให้ผู้บริหารระดับสูงเป็นระยะๆ เพื่อการประเมินผลความก้าวหน้าของโครงการ ในบางกรณี จำเป็นต้องรายงานความก้าวหน้าของโครงการให้ผู้ใช้หรือเป็นผู้เป็นลูกค้าโครงการได้รับทราบด้วย

4. ช่วงการนำไปใช้ (Operation phase) เป็นช่วงสุดท้ายของวงจรชีวิตของโครงการ โครงการสิ้นสุดลง ผลงานของโครงการถูกส่งผ่านไปให้ผู้ใช้ ซึ่งผู้ใช้จะเป็นผู้ประเมินการใช้ผลงานดังกล่าว ความสามารถของผลงานในการแก้ปัญหาว่าเป็นไปตามที่ระบุไว้ในวัตถุประสงค์หรือไม่ ซึ่งการประเมินผลงานจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาโครงการที่มีลักษณะคล้ายๆ กันต่อไป

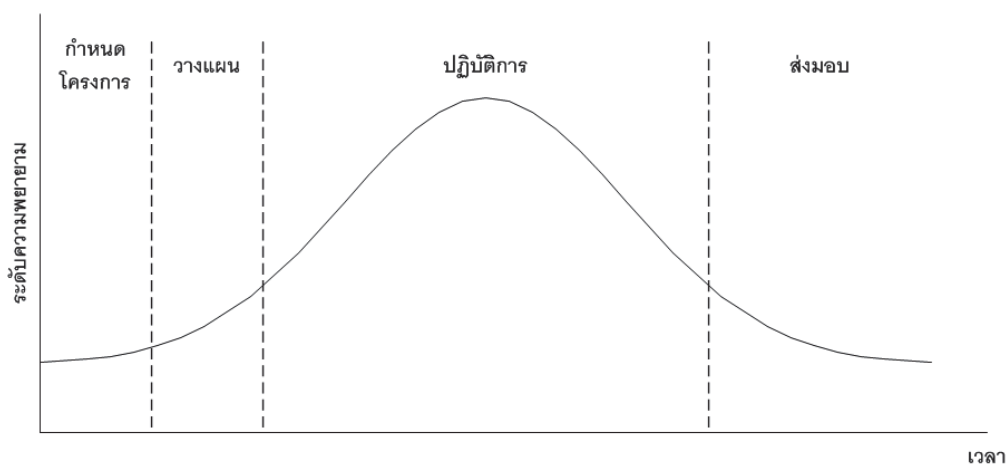
Mary Grace Duffy ได้แบ่งวงจรชีวิตของโครงการออกเป็น 4 ขั้นตอน (ดัฟฟี 2551 : 24) ดังต่อไปนี้

1. การวางแผน
2. การเตรียมการ
3. การดำเนินงาน
4. การปิดโครงการ

ผลงานนิพนธ์นักศึกษา ระดับปริญญาตรี

โดยในแต่ละขั้นตอนจะประกอบไปด้วยวัตถุประสงค์ กิจกรรม เครื่องมือ และทักษะที่ต้องใช้ในโครงการ ซึ่งผู้จัดการโครงการจำเป็นต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์ การเตรียมการสำหรับการดำเนินกิจกรรม และเลือกใช้เครื่องมือรวมทั้งทักษะต่างๆ ตามความเหมาะสม

แม้ว่าจะมีการแบ่งวงจรชีวิตของโครงการออกเป็นขั้น หรือเป็นช่วง ภายใต้ชื่อเรียกที่แตกต่างกันบ้าง แต่ล้วนมีลักษณะคล้ายกันในแง่ที่ว่า ในตอนเริ่มต้นจะต้องมีการกำหนดโครงการก่อน ต่อจากนั้นจึงถึงขั้นวางแผน ขั้นดำเนินโครงการ และขั้นปิดโครงการ



ภาพที่ 7 กระบวนการบริหารโครงการ

ที่มา : รัตนา สายคณิต, การบริหารโครงการ : แนวทางสู่ความสำเร็จ (กรุงเทพมหานคร : คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546), 29.

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดโครงการ (Project Initiation)

เป็นขั้นตอนแรกของการบริหารโครงการ เป็นขั้นตอนที่ต้องมีการกำหนดขอบเขตและขนาดโครงการ รวมทั้งต้องกำหนดกิจกรรมหรืองานที่ต้องดำเนินการในแต่ละขั้นตอนของการพัฒนาระบบอีกด้วย (ณัฐพันธ์ เจอร์นันทน์ 2551 : 312-313) หน้าที่หรือกิจกรรมของผู้บริหารโครงการที่จะต้องทำในการบริหารโครงการขั้นแรกประกอบไปด้วย จัดตั้งทีมงานจัดทำโครงการ จัดทำแผนการในการเริ่มต้นโครงการ จัดทำกระบวนการบริหารโครงการและจัดทำโครงการ เช่น ขอบเขตของโครงการ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโครงการ ปัญหาที่เกิดขึ้นจากระบบงานเก่า ข้อจำกัดของโครงการ เป็นต้น

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

เมื่อผู้บริหาร โครงการดำเนินกิจกรรมครบถ้วนทั้งหมดในขั้นแรกแล้ว ก่อนที่จะดำเนินการในขั้นต่อไป ควรมีการทบทวนหรือตรวจสอบรายละเอียดต่างๆ ที่ได้จัดทำขึ้นว่า ถูกต้องหรือไม่ และหากขอบเขตของโครงการมีการเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารโครงการจะต้องแก้ไขรายละเอียดดังกล่าวด้วย

1.1 การกำหนดปัญหาที่แท้จริง เป็นขั้นตอนของการวิเคราะห์ปัญหา (ดัพพี 2551 : 31-32) อาจจะพบว่าบ่อยครั้งเมื่อต้องการทำอะไรบางอย่างให้สำเร็จ หากปราศจากความเข้าใจที่มีต่อปัญหาที่แท้จริงการดำเนินงานจะเสี่ยงกับการสูญเสียเวลาและเงินที่จะหมดไป กับการออกแบบแนวทางการแก้ปัญหาที่เรียบง่ายเกินไป ชับซ้อนเกินไป ล่าช้าเกินไป หรือไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้

1.2 การระบุผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย เมื่อระบุผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดแล้ว ให้ค้นหาว่าความสำเร็จของโครงการจะมีความหมายอย่างไรต่อพวกเขา (ดัลฟี 2551 : 36) โดยสามารถให้ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียนั้นระบุสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับเมื่อโครงการสิ้นสุดและระบุว่าพวกเขาจะมีส่วนร่วมในโครงการได้อย่างไร และเนื่องจากความสนใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียมักจะแตกต่างกัน จึงทำให้ค่านิยมในความสำเร็จของพวกเขาแตกต่างกันออกไปด้วย ดังนั้น งานที่สำคัญในขั้นตอนนี้ ก็คือ การหล่อหลอมความคาดหวังของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดให้กลายเป็นวัตถุประสงค์ของโครงการที่มีความสอดคล้องกันและสามารถจัดการได้

1.3 การกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ ความสำเร็จของโครงการ สามารถพิจารณาได้จากระดับของการดำเนินงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด (ดัลฟี 2551 : 39) ดังนั้น ถ้ากำหนดวัตถุประสงค์ในช่วงเริ่มต้นไว้ชัดเจนมากเท่าไร ความขัดแย้งในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่จะเกิดขึ้นในช่วงท้ายก็จะน้อยลงเท่านั้น อย่างไรก็ตาม ในขั้นตอนของการวางแผนนั้นก็ยังอาจมีการปรับเปลี่ยน ดังนั้น จำเป็นต้องเตรียมพร้อมอยู่เสมอสำหรับการทบทวนวัตถุประสงค์ เมื่อได้รับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องการทำให้สำเร็จ

1.4 การปรับเปลี่ยนเวลา ต้นทุน และคุณภาพของโครงการ เวลา ต้นทุน และคุณภาพของโครงการที่มีความสัมพันธ์ต่อกันมักจะถูกนำมาใช้ในการพิจารณาความสำเร็จที่จะเกิดขึ้นอยู่เสมอ (ดัลฟี 2551 : 44-47) โดยสามารถสรุปเป็นสูตรพื้นฐานได้ว่า

$$\text{คุณภาพ} = \text{เวลา} + \text{ต้นทุน}$$

การปรับเปลี่ยนตัวแปรหนึ่งนั้น จะเป็นการเปลี่ยนผลลัพธ์ที่จะได้รับ โดยหากลดระยะเวลาในการดำเนินโครงการ ก็อาจจะต้องเพิ่มต้นทุนให้สูงขึ้น หรือลดคุณภาพให้ต่ำลง ควรตระหนักไว้เสมอว่าผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพลดลง ไม่ใช่สิ่งที่ดีร้ายเสมอไป สิ่งที่สำคัญที่สุดก็คือการสร้างระดับคุณภาพที่สามารถตอบสนองความต้องการ ได้ต่างหาก การตัดสินใจปรับเปลี่ยนในเรื่องเวลา ต้นทุน และคุณภาพนั้น เป็นเรื่องราวของการบริหารโครงการ ดังนั้น ผู้บริหารโครงการจึงมีหน้าที่ในการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและผลที่จะตามมาจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวให้แก่ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ

ขั้นตอนที่ 2 การวางแผนโครงการ (Project Planning)

เป็นขั้นตอนที่จะต้องมีการกำหนดกิจกรรมในแต่ละขั้นตอนของการพัฒนาระบบอย่างชัดเจน (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ 2551 : 313) ในขั้นตอนที่ 2 นี้มีกิจกรรมหรือหน้าที่ผู้บริหารโครงการจะต้องปฏิบัติ ดังนี้

2.1 แสดงรายละเอียดขอบเขตของโครงการและความเป็นไปได้ (กิตติ ภัคดีวัฒนะกุล 2546 : 485) เป็นการระบุถึงขอบเขตของโครงการพัฒนาระบบ แสดงรายละเอียดการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของโครงการ และสรุปรายละเอียดของโครงการ ได้แก่ ปัญหาของระบบที่จะทำการพัฒนา ข้อจำกัด และสถานะปัจจุบันของระบบ

2.2 การกำหนดกิจกรรม โครงการหลายๆ โครงการ มักจะประสบกับความล้มเหลวเนื่องจากส่วนสำคัญของงานถูกมองข้ามไป หรือเนื่องจากเวลาและงบประมาณของการดำเนินโครงการดังกล่าวถูกประเมินไว้ต่ำเกินไป (ดัพพี 2551 : 47-49) ซึ่งเครื่องมือหนึ่งที่ผู้บริหารโครงการหลายๆ ท่าน พบว่าเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับการวางแผน ก็คือ การแตกโครงสร้างงาน (Work Breakdown Structure : WBS – เป็นการแบ่งกิจกรรมที่มีความซับซ้อนให้กลายเป็นงานย่อยจนกระทั่งกิจกรรมต่างๆ ไม่สามารถถูกแบ่งย่อยได้อีกต่อไป ซึ่งเมื่อดำเนินการมาจนถึงจุดดังกล่าว ก็จำเป็นต้องระบุงานแต่ละงานให้กลายเป็นหน่วยที่เล็กที่สุดและสามารถจัดการได้อย่างง่ายดายที่สุด)

2.3 ประเมินการใช้แหล่งทรัพยากรและวางแผนการใช้ทรัพยากร (ดัพพี 2551 : 60) เช่น เปรียบเทียบการใช้โปรแกรมเมอร์ขององค์กรเองกับการว่าจ้าง โปรแกรมเมอร์เพิ่มเพื่อช่วยงาน โดยปกติผู้บริหารโครงการจะเป็นผู้เลือกสมาชิกในทีมด้วยตนเองหรืออาจจะได้รับการกำหนดทีมงานให้ ซึ่งในกรณีถูกกำหนดทีมงานให้ นั้น จะต้องประเมินทักษะของสมาชิกในทีมและมอบหมายงานให้เหมาะสมกับทักษะของสมาชิกแต่ละคนให้มากที่สุด นอกจากนี้จะต้องจัดการฝึกอบรมให้กับบุคลากรที่ต้องการทักษะเพิ่มเติมอีกด้วย ดังนั้น จึงควรกำหนดระยะเวลาและงบประมาณสำหรับการฝึกอบรมให้กับผู้บริหาร โครงการและทีมงานให้ครอบคลุมทักษะที่ต้องการทั้งหมดด้วย

2.4 จัดระยะเวลาในการดำเนินการเบื้องต้น จากกิจกรรมที่ได้แบ่งแยกและจัดเรียงไว้แล้ว ให้นำมาใช้ในการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการแต่ละกิจกรรม โดยระบุวันเริ่มดำเนินการกิจกรรมและวันสิ้นสุดกิจกรรม (ดัพพี 2551 : 79) ซึ่งในการแสดงระยะเวลาดำเนินการนี้อาจนำเสนอในรูปแบบของ Gantt Chart หรือ PERT Chart โดย Gantt Chart เป็นเครื่องมือที่เหมาะสมสำหรับการแสดงให้ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ใช้งานได้เห็นความก้าวหน้าของโครงการ ในขณะที่ PERT Chart ก็เป็นเครื่องมือที่เหมาะสมสำหรับการบริหารโครงการอย่างใกล้ชิดและการติดต่อสื่อสารรายละเอียดข้อมูลร่วมกับผู้ควบคุมดูแลและบุคลากรที่กำลังทำงานอยู่ภายในโครงการ

2.5 การวางแผนการติดต่อสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องในระหว่างการพัฒนา ระบบ ทำการวางแผนการดำเนินการติดต่อประสานงานระหว่างทีมงานพัฒนาระบบ กับผู้ใช้ระบบ หรือผู้ที่

เกี่ยวข้องอื่น ๆ (กิตติ ภัคดีวิฒนะกุล 2546 : 485) โดยรวมถึงการระบุวันที่ต้องนำเสนอรายงานต่อผู้บริหาร ทีมพัฒนาระบบทำการประสานงานในระหว่างการทำงานอย่างไร และมีข้อมูลใดบ้างที่ผู้เกี่ยวข้องสามารถรับทราบได้

2.6 จัดมาตรฐานในการทำงาน ทำการระบุผลที่ได้รับจากการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน (กิตติ ภัคดีวิฒนะกุล 2546 : 486) เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน โดยอาจจะกำหนดรูปแบบของผลลัพธ์และรูปแบบของรายงานที่ใช้แสดงถึงความคืบหน้าในการดำเนินงาน เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และสามารถตรวจสอบได้ว่าควรได้รับการแก้ไขหรือไม่

2.7 ระบุและประเมินความเสี่ยง เป็นการระบุถึงแหล่งที่มาที่อาจทำให้เกิดความเสี่ยงในการลงทุนดำเนินโครงการ พร้อมทั้งประเมินระดับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น (กิตติ ภัคดีวิฒนะกุล 2546 : 486) โดยความเสี่ยงนั้นอาจเกิดจากการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงระบบของผู้ใช้งาน หรือในเรื่องของการดำเนินงานด้านธุรกิจของทีมงานพัฒนาระบบ

2.8 ประเมินการใช้งบประมาณ เป็นการประมาณค่าใช้จ่ายที่จะต้องไปใช้ และรายได้ที่จะได้รับของโครงการพัฒนาระบบในเบื้องต้น (กิตติ ภัคดีวิฒนะกุล 2546 : 486) โดยการวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนที่จะได้รับ (Cost-Benefit Analysis)

2.9 จัดทำรายงานแสดงสถานะของงาน เป็นการจัดทำเอกสารเพื่อผู้บริหารขององค์กรหรือลูกค้า (กิตติ ภัคดีวิฒนะกุล 2546 : 486) โดยแสดงรายละเอียดของงานที่จะต้องทำทั้งหมดและผลที่จะได้รับอย่างชัดเจน เอกสารชุดนี้จะเป็นประโยชน์ในการสร้างความเข้าใจที่ตรงกันของทีมพัฒนาระบบ ลูกค้า และผู้บริหาร

2.10 จัดทำ Baseline project Plan (BPP) เป็นเอกสารที่แสดงรายละเอียดขอบเขตของโครงการ ต้นทุน กำไร ความเสี่ยง และความต้องการใช้ทรัพยากร (กิตติ ภัคดีวิฒนะกุล 2546 : 486) โดยในชุดเอกสารนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ส่วนแนะนำโครงการ ส่วนรายละเอียดของระบบ ส่วนรายละเอียดการศึกษาความเป็นไปได้ ส่วนรายละเอียดการบริหารโครงการ

เมื่อขั้นตอนการวางแผนโครงการเสร็จสิ้น ผู้บริหารโครงการจะต้องตรวจสอบและทบทวนรายละเอียดทั้งหมดที่จัดทำขึ้นอีกครั้งหนึ่ง โดยเฉพาะส่วนตารางแผนงาน เพื่อความถูกต้องและชัดเจนสำหรับทีมงาน รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานในขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 การดำเนินโครงการ (Project Executing)

เป็นขั้นตอนของการดำเนินกิจกรรมตามแผนที่ได้กำหนดไว้ของการดำเนินการวิเคราะห์ (Analysis) ออกแบบ (Design) การปรับใช้ระบบ (Implementation) ในวงจรการพัฒนา ระบบ (SDLC) (ฉวีรัฐพันธ์ เจริญนันทน์ 2551 : 315) นั่นเอง ดังนั้นในขั้นตอนนี้ผู้บริหารโครงการ

จะต้องมีการติดตามการทำงานของทีมงานพัฒนาระบบ ให้ดำเนินการได้ตามแผนที่วางไว้ในแต่ละกิจกรรม รวมทั้งหน้าที่อื่นที่ผู้บริหารโครงการต้องปฏิบัติในระหว่างขั้นตอนดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

3.1 ดำเนินงานในแต่ละกิจกรรมตามแผนที่วางไว้ เป็นหน้าที่แรกในระบอดำเนินโครงการของผู้บริหารโครงการ คือ ควบคุมการทำงานของทีมงานทุกคน โดยเริ่มจากการจัดหาอุปกรณ์ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ จัดตั้งทีมงาน หลังจากนั้นผู้บริหารโครงการจะต้องมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบให้กับทีมงานทุกคนอย่างชัดเจน และจัดประชุมเพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างทีมงานและผู้บริหารโครงการเอง (กิตติ ภัคดีวัฒนกุล 2546 : 487) เพื่อให้การควบคุมการปฏิบัติงานสะดวกขึ้น ส่งผลให้ทีมงานสามารถทำงานได้ตรงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ อีกทั้งอธิบายถึงมาตรฐานและการติดตามผลเพื่อควมามีประสิทธิภาพของระบบงานเมื่อเสร็จสมบูรณ์แล้ว

3.2 ติดตามผลการปฏิบัติงานของทีมงาน หน้าที่ต่อมาของผู้บริหารโครงการในระหว่างการดำเนินโครงการพัฒนาระบบ คือติดตามผลการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนหรือแต่ละกิจกรรม ไม่ว่าจะการปฏิบัติงานนั้นจะตรงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้หรือไม่ก็ตาม หากการปฏิบัติในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งไม่ตรงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ผู้บริหารโครงการจะต้องแก้ปัญหาด้วยการปรับแผนงาน แหล่งทรัพยากร และงบประมาณให้สิ่งที่ดีที่สุด โดยไม่ทำให้โครงการนั้นล่าช้า ซึ่งผู้บริหารโครงการอาจจะอาศัย Gantt Chart หรือ PERT Chart ที่ได้จัดทำไว้ในเบื้องต้นมาช่วยในการติดตามผลได้ (กิตติ ภัคดีวัฒนกุล 2546 : 487) จะทำให้ผู้บริหารโครงการสามารถวางแผนหรือปรับเปลี่ยนแผนงานล่วงหน้าได้สะดวกยิ่งขึ้น เนื่องจาก Gantt Chart จะแสดงกิจกรรมและระยะเวลาตลอดทั้งโครงการ ส่วน PERT Chart จะบอกถึงกิจกรรมที่สามารถล่าช้าได้และไม่สามารถล่าช้าได้ นอกจากนี้การติดตามผลการปฏิบัติงานยังหมายถึง การที่ผู้บริหารโครงการประเมินผลการปฏิบัติงานของทีมงานแต่ละคน ในบางกรณีผู้บริหารโครงการต้องมีการปรับเปลี่ยนหน้าที่หรือตำแหน่งของทีมงานบางคนเมื่อเห็นว่าเหมาะสม

3.3 การควบคุมความก้าวหน้าของโครงการ โครงการทุกโครงการจะต้องมีจุดตรวจสอบ

ความก้าวหน้าอย่างชัดเจน โดยจุดตรวจสอบดังกล่าว คือ จุดที่ระบุให้เห็นว่าจะไบบางอย่างควรจะได้รับดำเนินการจนสำเร็จ เพราะความล่าช้าจะก่อให้เกิดผลเสียต่อผลลัพธ์ของโครงการ (คัพพี 2551 : 96) ถึงแม้ว่าการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนให้สำเร็จนั้นอาจจะเป็นความรับผิดชอบของบุคคลอื่น แต่ความล้มเหลวที่เกิดขึ้นก็จะสะท้อนมายังผู้บริหารโครงการและทีมงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นในฐานะผู้บริหารโครงการจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบต่อความล้มเหลวของโครงการ ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่ก่อให้เกิดความล้มเหลวดังกล่าวขึ้นหรือไม่ก็ตาม

3.4 การควบคุมงบประมาณ ความรับผิดชอบที่มีความสำคัญมากที่สุดของผู้บริหารโครงการ ก็คือ การควบคุมงบประมาณ (คัพพี 2551 : 99) โดยเมื่อได้ทำการวางแผนโครงการไว้

อย่างรอบคอบแล้ว ก็จำเป็นต้องคอยติดตามตัวเลขดังกล่าว เพื่อให้แน่ใจว่าค่าใช้จ่ายจริงที่เกิดขึ้นจะมีความสอดคล้องกับตัวเลขในงบประมาณ อย่างไรก็ตาม เป็นการยากที่สุดที่จะคาดการณ์ค่าใช้จ่ายในอนาคตได้อย่างถูกต้องทุกประการ แต่ก็จำเป็นต้องควบคุมค่าใช้จ่ายภายใต้กรอบงบประมาณโดยรวมที่กำหนดไว้เสมอ ในการควบคุมค่าใช้จ่ายเพื่อให้อยู่ภายใต้งบประมาณนั้น จะต้องเฝ้าติดตามความผิดปกติทั่วไปที่อาจจะเกิดขึ้น อาจทำให้โครงการมีค่าใช้จ่ายเกินกว่างบประมาณที่กำหนดไว้

3.5 การควบคุมคุณภาพ ความมั่นใจในเรื่องคุณภาพ ก็มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของโครงการ (ดัพพี 2551 : 104) เนื่องจากสิ่งสุดท้ายที่ผู้บริหารโครงการจะต้องการก็คือ ลูกค้า หัวหน้างาน หรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียคนอื่นๆ ฟังพอลกับผลลัพธ์สุดท้ายของการดำเนินงานอย่างเร่งรีบในขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพเพียงเพื่อให้โครงการเสร็จทันกำหนดเวลา เนื่องจากต้นทุนสำหรับการแก้ไขปัญหาในภายหลังมักจะสูงกว่าต้นทุนในการเผชิญหน้า และแก้ไขปัญหา ก่อนที่มันจะอยู่นอกเหนือการควบคุมเสมอ

3.6 ติดตามการเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารโครงการจะต้องคอยติดตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดการดำเนินโครงการ เพื่อปรับปรุงและปรับเปลี่ยนรายละเอียดในแผนงานให้เป็นปัจจุบันที่สุด (กิตติ กักคิ้วคณะกุล 2546 : 487) อีกทั้งจะต้องหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงนั้น เพื่อควบคุมให้โครงการนั้นสามารถดำเนินได้ตรงตามเป้าหมาย ระยะเวลา และงบประมาณที่กำหนดไว้

3.6.1 ปัญหาเกี่ยวกับพันธกิจที่เปลี่ยนไป ผู้บริหารโครงการต้องเผชิญหน้ากับแรงกดดันภายในที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขอบเขตของโครงการ โดยเมื่อผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น (ดัพพี 2551 : 110-111) ผู้บริหารโครงการก็มีหน้าที่ในการติดต่อสื่อสารกับพวกเขาให้ชัดเจนว่า การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อต้นทุน เวลา หรือคุณภาพของโครงการอย่างไร

3.6.2 ปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้า ปัญหาที่มักจะเกิดขึ้นบ่อยครั้งที่สุดในการบริหารโครงการ คือ การดำเนินโครงการล่าช้ากว่าตารางเวลาที่กำหนดไว้ (ดัพพี 2551 : 112) ทั้งนี้ความล่าช้าอาจจะเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ แต่โดยทั่วไป ก็สามารถลงมือทำอะไรบางอย่างเพื่อแก้ไขหรือพัฒนาสถานการณ์ให้ดีขึ้นได้

3.6.3 ปัญหาเกี่ยวกับบุคลากร ปัญหาที่มีความยากลำบากที่สุดสำหรับการดำเนินงานของผู้บริหารโครงการ (ดัพพี 2551 : 112) ดังนั้น แทนที่จะเพิกเฉย ปฏิเสธ หรือพยายามหลีกเลี่ยงปัญหาดังกล่าว จึงควรเตรียมตัวให้พร้อมอยู่เสมอเพื่อแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างรวดเร็ว

3.7 บำรุงรักษาชุดเอกสารของโครงการ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น ผู้บริหารโครงการจะต้องปรับปรุงชุดเอกสารของโครงการให้เป็นปัจจุบันเสมอ (กิตติ ภัคดีวิณะกุล 2546 : 487) ไม่ที่จะเป็นการเปลี่ยนแปลงความต้องการ หรือการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ที่รับผิดชอบของทีมงานบาง คน ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการศึกษาความเป็นมาของ โครงการ การค้นหาข้อมูลของโครงการ หรือเมื่อทีมงานใหม่เข้าร่วมงานก็สามารถศึกษาได้จากชุดเอกสารของโครงการได้ทันที

3.8 แข็งผลความคืบหน้าในการดำเนินงาน ผู้บริหารโครงการจะต้องแจ้งความคืบหน้า ในการดำเนินงาน หรือแจ้งผลการดำเนินงานให้กับทีมงานของผู้บริหารโครงการได้ทราบโดย พร้อมเพรียงกัน (กิตติ ภัคดีวิณะกุล 2546 : 487) ทั้งนี้เพื่อให้การบริหารการทำงานเป็นทีมมี ประสิทธิภาพ และทีมงานทุกคนยังสามารถรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหา นั้น อีกทั้ง ทีมงานจะได้ทราบถึงสถานะของโครงการว่า ดำเนินการไปถึงขั้นตอนใดของวงจรการพัฒนาระบบ นอกจากนี้ผู้บริหารโครงการต้องรายงานความคืบหน้าในการปฏิบัติงานให้กับเจ้าของและผู้สนับสนุนโครงการ เพื่อรับทราบถึงผลและปัญหาที่เกิดขึ้นด้วย

ในขั้นตอนการดำเนินโครงการนี้ หากผู้บริหารโครงการสามารถควบคุมการปฏิบัติงาน ได้ตรงตามแผนงานที่กำหนดไว้ จะทำให้โครงการพัฒนาระบบนั้นมีโอกาสประสบความสำเร็จได้

ขั้นตอนที่ 4 การปิดโครงการ (Project Closed Down)

เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการบริหารโครงการ ซึ่งดำเนินกิจกรรมเพื่อเป็นการปิดโครงการ กล่าวคือเป็นการดำเนินกิจกรรมต่อเนื่องเมื่อระยะเวลาการปรับใช้ระบบ ของวงจรการพัฒนาระบบดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว (อิทธิพันธ์ เขจรนนทน 2551 : 316) นั่นคือการปิดโครงการมี 2 ลักษณะ ได้แก่ การปิดโครงการด้วยความสำเร็จและการปิดโครงการด้วยความล้มเหลวของโครงการก่อนการพัฒนาเสร็จสมบูรณ์ซึ่งมีสาเหตุหลายประการที่ส่งผลให้การพัฒนาระบบนั้น ล้มเหลวก่อนการพัฒนาเสร็จ เช่น เจ้าของโครงการเห็นว่าทีมงานพัฒนาระบบนั้นไม่มีประสิทธิภาพมากพอ หรือโครงการพัฒนาระบบนั้นใช้เวลานานและงบประมาณมากเกินไปที่กำหนดไว้ เป็นต้น ในกรณีที่มีการปิดโครงการด้วยความสำเร็จ ผู้บริหารโครงการจะต้องดำเนินการในกิจกรรมดังต่อไปนี้

4.1 ปิดโครงการ ผู้บริหารโครงการจะต้องปรับปรุงและแก้ไขเอกสารครั้งสุดท้าย เพื่อให้เป็นปัจจุบันมากที่สุด (กิตติ ภัคดีวิณะกุล 2546 : 488) อีกทั้งต้องมีการแจ้งข่าวให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบทุกฝ่าย ส่งจดหมายขอบคุณผู้ที่ให้ความช่วยเหลือที่ไม่ใช่ทีมงานพัฒนาระบบ ให้รางวัลทีมงานที่มีผลงานดีเด่น เป็นต้น

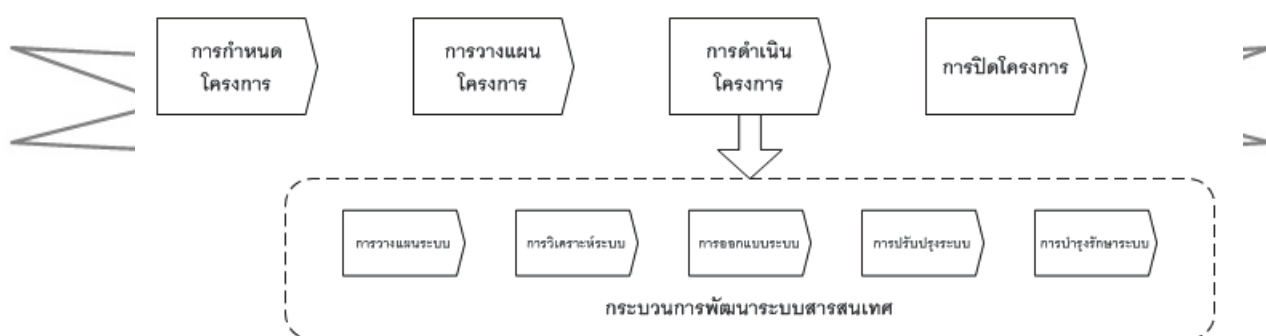
4.2 ทบทวนการดำเนินงานหลังปิดโครงการ เมื่อสามารถปิดโครงการได้แล้ว ผู้บริหารโครงการจะต้องทบทวนการดำเนินงานทั้งหมดตลอดระยะเวลาของโครงการว่า มีจุดแข็ง จุดอ่อน

อะไรบ้างในการบริหารโครงการและการดำเนินงาน (กิตติ ภัคดีวัฒนะกุล 2546 : 488) นอกจากนี้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายจะได้ทราบถึงข้อผิดพลาดและข้อดีที่เกิดขึ้นจากโครงการปัจจุบัน เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินโครงการพัฒนาระบบในคราวต่อไป

4.3 สิ้นสุดสัญญาในโครงการพัฒนาระบบ เมื่อโครงการปิดลงด้วยความสำเร็จ ผู้บริหารโครงการและเจ้าของโครงการจะต้องมีการเซ็นสัญญารับมอบระบบที่พัฒนาสมบูรณ์แล้วด้วยความเห็นชอบของเจ้าของโครงการ ว่าระบบที่ได้มานั้นตรงตามความต้องการทุกประการ (กิตติ ภัคดีวัฒนะกุล 2546 : 488)

ในแต่ละขั้นตอนเหล่านี้จะมีกิจกรรมที่จะต้องดำเนินการมากมาย ซึ่งการดำเนินตามขั้นตอนเหล่านี้จะช่วยให้โครงการสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ง่ายขึ้น แต่ยังคงต้องอาศัยทักษะการเป็นผู้นำของผู้บริหารโครงการในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานด้วย

กระบวนการบริหารโครงการกับกระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศ (วารกรณ์ จิรัชิตพัฒนา 2551 : 2-14, 2-15) จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่ากระบวนการบริหารโครงการและกระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศดูเหมือนว่าจะคล้ายคลึงกัน แต่กระบวนการบริหารโครงการเน้นที่กระบวนการจัดการโครงการ ขณะที่กระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศเน้นที่การสร้างและการทำให้เกิดระบบสารสนเทศ จากรูปที่ 8 เราจะเห็นว่าจริงๆ แล้วกระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารโครงการ เพราะหลายๆ กิจกรรมสำหรับการพัฒนาระบบสารสนเทศเกิดขึ้นระหว่างเฟสการปฏิบัติงานของกระบวนการบริหารโครงการ



ภาพที่ 8 กระบวนการบริหารโครงการกับกระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศ

ที่มา: วารกรณ์ จิรัชิตพัฒนา, การบริหารโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศ (กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2551), 2-15.

จากการศึกษาถึง ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับ การบริหาร โครงการ ทำให้ผู้วิจัยทราบถึง ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร โครงการ ซึ่งมีบทบาทกับงานวิจัย โดย การบริหาร โครงการ หมายถึง กระบวนการในการกำหนด วางแผน ติดตาม และควบคุมกิจกรรมของโครงการพัฒนา ระบบให้สามารถดำเนินการตามแผนงานที่ได้จัดทำขึ้น ภายใต้วัตถุประสงค์ของโครงการที่วางไว้ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ โครงการที่สำเร็จตามเวลาที่กำหนด ใช้งบประมาณตามที่กำหนด และได้ผลงานตรงตามที่กำหนด โดย กระบวนการบริหารโครงการ แบ่งการบริหารโครงการออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดโครงการ ประกอบด้วยขั้นตอนย่อย ดังนี้
 - 1.1. การกำหนดปัญหาที่แท้จริง
 - 1.2. การระบุผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - 1.3. การกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ
 - 1.4. การปรับเปลี่ยนเวลา ต้นทุน และคุณภาพของโครงการ
2. การวางแผนโครงการ ประกอบด้วยขั้นตอนย่อย ดังนี้
 - 2.1. รายละเอียดขอบเขตของโครงการและความเป็นไปได้
 - 2.2. การกำหนดกิจกรรม
 - 2.3. ประมาณการใช้แหล่งทรัพยากรและวางแผนการใช้ทรัพยากร
 - 2.4. จัดระยะเวลาในการดำเนินการเบื้องต้น
 - 2.5. การวางแผนการติดต่อสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องในระหว่างการพัฒนา
 - 2.6. จัดมาตรฐานในการทำงาน
 - 2.7. ระบุและประเมินความเสี่ยง
 - 2.8. ประมาณการใช้งบประมาณ
 - 2.9. จัดทำรายงานแสดงสถานะของงาน
 - 2.10. จัดทำ Baseline project Plan (BPP)
3. การดำเนินโครงการ ประกอบด้วยขั้นตอนย่อย ดังนี้
 - 3.1. ดำเนินงานในแต่ละกิจกรรมตามแผนที่วางไว้
 - 3.2. ติดตามผลการปฏิบัติงานของทีมงาน
 - 3.3. การควบคุมความก้าวหน้าของโครงการ
 - 3.4. การควบคุมงบประมาณ
 - 3.5. การควบคุมคุณภาพ
 - 3.6. ติดตามการเปลี่ยนแปลง โดยปัญหาที่พบ ได้แก่

ผลงานวิจัยนี้จัดทำขึ้นเพื่อสนับสนุนการศึกษาระดับปริญญาตรี

- 3.6.1 ปัญหาเกี่ยวกับพันธกิจที่เปลี่ยนไป
- 3.6.2 ปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้า
- 3.6.3 ปัญหาเกี่ยวกับบุคลากร
- 3.7. บำรุงรักษาชุดเอกสารของโครงการ
- 3.8. แจกผลความคืบหน้าในการดำเนินงาน
- 4. การปิดโครงการ ประกอบด้วยขั้นตอนย่อย ดังนี้
 - 4.1. ปิดโครงการ
 - 4.2. ทบทวนการดำเนินงานหลังปิดโครงการ
 - 4.3. สิ้นสุดสัญญาในโครงการพัฒนาระบบ

จากการศึกษาพบว่า การบริหารโครงการ มีบริหารงานที่แตกต่างไปจากการบริหารโดยทั่ว ๆ ไป เพราะเป็นการบริหารงานที่ระยะเวลาจำกัดสั้น ๆ ชั่วคราว ที่จะทำให้งานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพเสร็จสิ้นตามกำหนดเวลา ซึ่งนำหลักการบริหารจัดการ โดยวัตถุประสงค์ ของ Peter F Drucker มาประยุกต์ใช้ โดยหลักการบริหารจัดการ โดยวัตถุประสงค์ ได้แบ่งขั้นตอนออกเป็น 4 ขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดเป้าหมาย
2. การวางแผนปฏิบัติ
3. การปฏิบัติตามแผน
4. การทบทวนการปฏิบัติงาน

และจากการศึกษาพบว่า กระบวนการบริหารโครงการ กับ กระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศ จะมีความสัมพันธ์กัน คือ กระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารโครงการ เพราะหลายๆ กิจกรรมสำหรับการพัฒนาระบบสารสนเทศเกิดขึ้นระหว่างเฟสการปฏิบัติงานของกระบวนการบริหารโครงการ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับ การบริหารโครงการ เข้ามาพิจารณาในกรอบแนวคิดการวิจัย รวมทั้ง นำไปใช้ในการสร้างแบบสอบถามเพื่อการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา กลุ่มบริษัทอินชอย

3. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับ ผู้บริหารโครงการ

ทฤษฎีการจัดการของฟาโยล์ (Fayol's Principles Of Management)

Henri Fayol เป็นวิศวกรและนักวิชาการชาวฝรั่งเศส ได้นำหลักการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้โดยมุ่งแสวงหากฎเกณฑ์ในการบริหารที่เป็นสากลโดยได้เสนอองค์ประกอบมูลฐานของการบริหารไว้ 5 ประการ (วิจิตร ศรีสอ้าน 2523 : 13-14) คือ

1. การวางแผน (Plannig) หมายถึง การศึกษาวิเคราะห์อนาคตและจัดวางแผนปฏิบัติงานล่วงหน้า
2. การจัดหน่วยงาน (Organizing) หมายถึง การเสริมสร้างองค์การด้านคนและวัสดุสิ่งของ เพื่อ การปฏิบัติตามแผน
3. การบังคับบัญชา (Commanding) หมายถึง การควบคุมบังคับบัญชาให้คนงานปฏิบัติงาน ตามหน้าที่
4. การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง การประสานกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานให้ดำเนินไปตามเป้าหมาย
5. การควบคุม (Controlling) หมายถึง การควบคุมดูแลให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับและกฎเกณฑ์

นอกจากนั้น Henri Fayol ได้กำหนดหลักการสำคัญสำหรับการบริหารขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้การบริหารได้ประสบความสำเร็จ โดยหลักการดังกล่าวมี 14 ประการ (สันติธร ภูริภักดี 2542 : 31-32) ดังนี้

1. หลักการแบ่งงาน การลดขอบข่ายงานให้แคบลงและให้สมาชิกในองค์การทำงานเฉพาะด้านเพื่อความเชี่ยวชาญเฉพาะอย่าง เพื่อให้เกิดการแบ่งงานและปฏิบัติงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

2. อำนาจและความรับผิดชอบ ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการทำงานจะต้องได้รับอำนาจควบคู่กันไป เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานนั้นให้ลุล่วงไปด้วยดี

3. ระเบียบวินัย การปฏิบัติตามกฎระเบียบวินัยขององค์การจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและความสงบเรียบร้อยในการทำงาน ใครมีผลงานควรได้รับผลตอบแทนใครที่ไม่ปฏิบัติตามกฎย่อมจะต้องได้รับการลงโทษด้วยวิธีการต่าง ๆ

4. เอกภาพในการบังคับบัญชา การบังคับบัญชาในองค์การต้องมีเอกภาพและชัดเจน ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาควรจะต้องมีเจ้านายเพียงคนเดียว เพื่อการทำงานที่จะไม่เกิดสับสน

5. เอกภาพในทิศทาง การดำเนินงาน ในแต่ละหน่วยงานควรมีแผนงานและ เป้าหมายที่แน่นอน ทุกคนในองค์กรจะต้องได้รับการมอบหมายงาน และจะต้องได้รับการประสานงานให้มุ่งไปในทิศทางเดียวกัน

6. ประโยชน์ของส่วนรวม จะต้องอยู่เหนือกว่าประโยชน์ของคนหนึ่งคนใดในองค์การ การทำงานในหน่วยงานใหญ่ การตัดสินใจ หรือการดำเนินการสิ่งใดก็ตามต้องยึดหลักเพื่อประโยชน์ของคนส่วนใหญ่เป็นที่ตั้ง การปรับความต้องการของทุกคนในองค์การให้สอดคล้องและใกล้เคียงกันถือเป็นประโยชน์ที่ดีที่จะเกิดขึ้นแก่ทุกคนในองค์การ

7. การให้ผลตอบแทน พนักงานทุกคนที่ทำงานในองค์การ ควรจะได้รับค่าตอบแทนในเรื่องของเงินเดือน สวัสดิการและผลประโยชน์อย่างเป็นธรรมจากองค์การ และขณะเดียวกันทางองค์การก็ได้รับการทุ่มเทการทำงานจากพนักงานทุกคนอย่างเต็มที่ด้วยเช่นกัน

8. การรวมอำนาจ ในแต่ละองค์การควรจะต้องมีการรวมอำนาจ เพื่อความชัดเจนในการบริหารและควบคุม แต่อย่างไรก็ตามองค์การใหญ่ ๆ อาจจะต้องมีการกระจายอำนาจเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมขององค์การนั้น ๆ

9. สายการบังคับบัญชา การจะปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอนและมีแบบแผนควรจะต้องมีการจัดสายงาน ตามการบังคับบัญชาที่สลดหลั่นกันลงไปอย่างชัดเจนและไม่ขาดตอน แต่ในเชิงปฏิบัติในกรณีที่มีการเร่งด่วนและสำคัญ บางครั้งผู้บังคับบัญชาแต่ละระดับอาจจะต้องมี การตัดสินใจสั่งการหรือดำเนินการตามเห็นสมควร ถึงแม้จะมีใ้ได้อยู่ในอำนาจที่ได้รับมอบหมาย แต่สิ่งที่กระทำนั้นจะต้องเป็นผลดีแก่องค์การ

10.ระเบียบและคำสั่ง การยึดถือในคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ถือว่าเป็นสิ่งที่ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องยึดถือและปฏิบัติตาม องค์การที่ประสบความสำเร็จในเชิงบริหาร จะเกิดจากการให้ความร่วมมือร่วมใจของหมู่พนักงานทุกคน ในการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

11.ความเสมอภาค ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนในองค์การจะต้องได้รับความยุติธรรมและความเสมอภาค ผู้บริหารทุกคนจะต้องให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนในองค์กรอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อไม่ให้เกิดความเหลื่อมล้ำในการปฏิบัติหน้าที่

12.ความมั่นคงในการทำงาน ผู้บริหารจำเป็นต้องใช้เวลาและโอกาส ผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ก่อนที่จะประเมินผลงาน และเพื่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น จะออกมาดีและมีผลงาน ผู้บริหารจะต้องพิจารณามอบหมายงานให้เหมาะสมกับบุคคล

13.ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การเปิดโอกาสให้ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมทางความคิดเห็นและการเสนอแนะต่าง ๆ ย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อหน่วยงานและยังทำให้พนักงานทุกคนมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งต่อองค์การ โดยที่แต่ละคนจะทุ่มเทต่อการทำงานอย่างเต็มที่

14.ความสามัคคี การร่วมงานกันเป็นทีมและความสามัคคียอมก่อให้เกิดผลดีแก่การปฏิบัติงานแก่องค์กร และเป็นหนทางนำไปสู่เป้าหมายขององค์กรได้อย่างรวดเร็วและแน่นอน

หน้าที่ของผู้บริหารโครงการ

โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศใดๆ ก็เหมือนกัน จะต้องมีผู้จัดการ โครงการหรือผู้บริหารโครงการ ทำหน้าที่ในการให้คำแนะนำ ควบคุม และติดตามผลการดำเนินงานของโครงการ ให้เป็นไปตามแผนงานที่ได้กำหนดขึ้น เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในการพัฒนาระบบร่วมกัน นั่นคือ สามารถพัฒนาระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่น่าพอใจของเจ้าของระบบ โดยผู้บริหารโครงการจะมีหน้าที่ควบคุมทีมงานพัฒนาระบบ ที่ประกอบไปด้วยสมาชิกที่มาจากหน่วยงานหลายฝ่ายด้วยกัน ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตลอดจนมีความชำนาญที่แตกต่างกัน เช่น นักวิเคราะห์และออกแบบระบบ โปรแกรมเมอร์ ช่างเทคนิคหรือผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ ที่ปรึกษา ตัวแทนผู้บริหาร และผู้ใช้งานระบบ เป็นต้น จะต้องดำเนินกิจกรรมแต่ละขั้นตอนของโครงการพัฒนาระบบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ และมีหน้าที่ตัดสินใจในเรื่องหลายๆ ที่สำคัญ

ผู้บริหารโครงการมีหน้าที่หลักๆ (Clements and Gido 2006 : 292-293) ดังต่อไปนี้

1. การวางแผน ผู้บริหารโครงการจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์โครงการไว้อย่างชัดเจน และเป็นไปตามที่ลูกค้ากำหนดไว้ ผู้บริหารโครงการจะต้องสื่อสารวัตถุประสงค์ของโครงการให้บุคลากรในทีมทราบ เพื่อร่วมกันกำหนดแนวทางที่จะทำให้โครงการประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

2. การจัดหน่วยงาน ผู้บริหารโครงการจะต้องจัดตั้งทีมงานผู้ร่วมทำงานในโครงการพัฒนาระบบ โดยการระบุว่าต้องมีบุคลากรตำแหน่งใดบ้าง และดำเนินงานในหน้าที่ใดอย่างชัดเจน โดยจะต้องกำหนดเป้าหมายของงาน ให้อยู่ภายใต้ระยะเวลาและงบประมาณที่กำหนด และผู้บริหารโครงการจะต้องเสริมสร้างสภาพแวดล้อมและกระตุ้นบุคลากรให้มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม

3. การควบคุม ผู้บริหารโครงการจะต้องคอยดูแลและกำกับกิจกรรมการดำเนินงาน โดยจะต้องเปรียบเทียบผลความคืบหน้าของการดำเนินงานจริงกับแผนงานที่กำหนด ถ้าความผลความคืบหน้าของการดำเนินงานล่าช้ากว่าแผนที่กำหนด หรือมีเหตุการณ์ที่ไม่คาดหวังเกิดขึ้น ผู้บริหารโครงการจะต้องดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งโดยทันที โดยอาจกำหนดแนวทางปฏิบัติเพื่อแก้ปัญหาเหล่านั้น หรืออาจจะมีการวางแผนงานใหม่ในส่วนของกิจกรรมที่เหลือของโครงการ โดยปัญหา

ต่างๆที่เกิดขึ้น ผู้บริหารโครงการจะต้องกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ก่อนที่จะก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นแก่โครงการ

ผู้บริหารโครงการ จะต้องมึบทบาทในการเป็นผู้นำในการวางแผน การจัดหน่วยงาน การควบคุม โครงการ แต่ผู้บริหารโครงการไม่ได้ทำเพียงคนเดียว จะต้องให้ทีมงานเข้ามามีส่วนร่วมในหน้าที่นี้ด้วย เพื่อให้การบริหารโครงการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะ (Trait Theory)

ในช่วงปี ค.ศ. 1904-1947 มีการศึกษาวิจัยคุณลักษณะของผู้นำกันมาก Ralph M. Stogdill ได้ทำการสังเคราะห์งานวิจัยในช่วงเวลาดังกล่าวจำนวน 124 เรื่อง สรุปได้ว่า ผู้นำจะมีคุณลักษณะ (Stogdill 1974 : 62-63) ดังนี้

1. ความมีสติปัญญา (Intelligence)
2. ความเป็นผู้รู้ (Scholarship)
3. ความรับผิดชอบ (Responsibility)
4. สถานภาพทางสังคมเศรษฐกิจ (Socioeconomic Status)
5. ความชอบเข้าสังคม (Sociability)
6. ความคิดริเริ่ม (Initiative)
7. ความพยายาม (Persistence)
8. ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence)
9. ความไวในการรับรู้และเข้าใจสถานการณ์ต่างๆ (Alertness to, and Insight into, Situations)

10. ความร่วมมือ (Cooperativeness)

11. ความนิยมแพร่หลาย (Popularity) ระดับปริญญาตรี

12. ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability)

13. ความสามารถในการใช้คำพูด (Verbal Facility)

ต่อมาในช่วงปี ค.ศ. 1948-1970 ยังคงมีการศึกษาวิจัยคุณลักษณะของผู้นำเป็นจำนวนมาก Ralph M. Stogdill ได้ทำการศึกษาและสังเคราะห์งานวิจัยต่างๆ จำนวน 163 เรื่อง พบลักษณะของผู้นำ (Stogdill 1974 : 72-91) ดังนี้

1. คุณลักษณะทางร่างกาย
2. ภูมิหลังทางสังคม
3. สติปัญญาและความสามารถ

4. บุคลิกภาพ
5. คุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับงาน
6. คุณลักษณะทางสังคม

อย่างไรก็ตาม ความจำเป็นต้องใช้คุณลักษณะแต่ละชนิดมากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ผลวิจัยเหล่านี้ไม่สามารถระบุคุณลักษณะที่จำเป็นหรือให้ความแน่นอนว่าองค์ประกอบใดจะทำให้ผู้นำประสบความสำเร็จ

คุณสมบัติของผู้บริหารโครงการ

เนื่องจากหน้าที่รับผิดชอบของผู้บริหารโครงการนั้นมีมากมาย อีกทั้งยังต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน ในการที่จะสามารถบริหารโครงการให้บรรลุผลสำเร็จ ผู้บริหารโครงการจะต้องมีคุณสมบัติที่สำคัญ 9 ประการ (Gray and Larson 2000 : 281-282) ดังนี้

1. เป็นนักคิดอย่างเป็นระบบ ซึ่งหมายถึง ผู้บริหารโครงการไม่เพียงแต่ทำความเข้าใจงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นส่วนย่อยของระบบหรือโครงการเท่านั้น แต่จะต้องมีความเข้าใจว่าระบบส่วนย่อยๆ เหล่านี้มีปฏิสัมพันธ์กันอย่างไร ที่จะทำให้เกิดเป็นผลงานของโครงการขึ้นมาได้ นั่นคือการเน้นวิธีการเชิงระบบในการบริหารโครงการ

2. มีความมั่นคงในตนเอง หมายถึง ก่อนที่จะชักนำและบริหารคนอื่นๆ ได้ ผู้บริหารโครงการจะต้องสามารถชักนำและบริหารตนเองให้ได้เสียก่อน รวมทั้งจะต้องมีความสำคัญอยู่ตลอดเวลาว่าตนเองเป็นใคร ยืนอยู่ฝ่ายใด และควรจะปฏิบัติตนอย่างไร การมีจุดแข็งในตนเองเช่นนี้จะช่วยคำจูงใจให้สามารถทนทานถึงห้วงการขึ้นลงในวงจรชีวิตของโครงการได้ ซึ่งทำให้ได้รับความเชื่อถือและความไว้วางใจจากบุคคลอื่น

3. มีความไวต่อการสังเกตเป็นการเชิงรุก ผู้บริหารโครงการควรมีความไวต่อการ

ดำเนินการเชิงรุก ในการรับปฏิบัติการใดๆ ทันทีก่อนถึงเวลาที่จำเป็น ทั้งนี้เพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดอุปสรรค หรือทำให้ปัญหาเล็กๆ ลุกกลามใหญ่โตขึ้น และควรใช้เวลาส่วนใหญ่ทำงานในขอบข่ายงานที่ตนเองมีอำนาจสั่งการในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่สนใจกับสิ่งที่ตนเองมีอำนาจน้อยลง

4. มีความอดทนสูงต่อแรงกดดันต่างๆ เนื่องจากการบริหารโครงการเป็นงานที่อยู่ภายใต้แรงกดดันสูง เช่น จะต้องส่งงานให้ทันเวลาที่กำหนดไว้ ความไม่แน่นอนทางด้านเทคโนโลยี ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นตลอดเวลาทำให้เกิดแรงกดดันต่อผู้บริหารโครงการ ดังนั้นผู้บริหารโครงการจะต้องสามารถอดทนต่อแรงกดดันต่างๆ ได้ดี ซึ่งปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้

ผู้บริหารโครงการมีความอดทนสูงได้นั้น ผู้บริหารโครงการจะต้องมีสุขภาพร่างกายแข็งแรง ลดความเครียดและได้รับการสนับสนุนเป็นอย่างดีจากคนรอบข้าง

5. สามารถมองเห็นภาพทางด้านธุรกิจ เนื่องจากบทบาทสำคัญของผู้บริหารโครงการ คือ การรวบรวมและประสานธุรกิจด้านต่าง ๆ เทคโนโลยี และเทคนิควิศวกรรมเข้าด้วยกัน ดังนั้นจึงจำเป็นที่ผู้บริหารโครงการจะต้องมีความรู้พื้นฐานทางด้านธุรกิจด้วย และรู้ว่าจะงานหน้าที่ต่าง ๆ นั้น ต้องมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างไร จึงจะช่วยทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้ นั่นคือ สามารถเห็นภาพทางด้านธุรกิจ

6. เป็นนักสื่อสารที่ดี จากกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ผู้บริหารโครงการจะต้องมีทักษะในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลหลายฝ่าย ได้แก่ ผู้ใช้ ทีมงานของโครงการพัฒนาระบบทั้งหมด เป็นต้น ผู้บริหารโครงการจึงต้องเป็นนักสื่อสารที่ดี มีความสามารถในการถ่ายทอดความคิดของบุคคลต่าง ๆ เหล่านั้น ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าใจง่าย และเป็นผู้ฟังที่ดี สามารถจับประเด็นหรือประเด็นที่ผู้พูดตั้งใจจะถ่ายทอดออกมาได้

7. สามารถบริหารเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารโครงการจะต้องสามารถบริหารเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะเวลาเป็นทรัพยากรที่มีจำกัด ดังนั้น ผู้บริหารโครงการจะต้องสามารถจัดสรรเวลาให้กับงานต่าง ๆ อย่างเหมาะสม และพร้อมที่จะปรับเวลาให้กับกิจกรรมที่สำคัญ และมีความเร่งด่วน โดยไม่ทำให้เกิดผลเสียต่อกิจกรรมอื่น

8. เป็นนักการเมืองที่มีทักษะ ผู้บริหารโครงการต้องเป็นนักการเมืองที่มีทักษะ กล่าวคือ สามารถติดต่อเจรจากับบุคคลจำนวนมาก เพื่อขอให้สนับสนุนและอนุมัติโครงการ โดยจะต้องมีความสามารถที่จะโน้มน้าวให้ผู้บริหารระดับสูงมองเห็นความสำคัญของโครงการ และยินดีให้การสนับสนุน ให้ทรัพยากรและบุคลากรที่ต้องการ

9. เป็นผู้มองโลกในแง่ดี คือ ผู้บริหารโครงการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อโครงการ เชื่อมั่นว่าจะสามารถดำเนินโครงการให้สำเร็จได้ สามารถจุดประกายความคิดให้แก่ทีมงานพัฒนาระบบแม้ในยามที่ต้องเผชิญกับปัญหา ซึ่งจะทำให้ผู้ร่วมงานมีความรู้สึกที่ดีต่อโครงการด้วย

จะเห็นว่า เป็นการยากที่จะหาคนที่มีคุณสมบัติต่าง ๆ ได้ครบถ้วน อย่างไรก็ตาม ผู้ที่มีคุณสมบัติดังกล่าวหลายข้อ ย่อมมีโอกาสเป็นผู้บริหารโครงการที่ประสบความสำเร็จสูงกว่าบุคคลที่ขาดคุณสมบัติหลายข้อ และจากที่อธิบายมาข้างต้นจึงกล่าวได้ว่า ผู้บริหารโครงการที่มีความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ จะต้องมีความรู้ความสามารถทางด้านการบริหาร คุณสมบัติเฉพาะด้าน และคุณสมบัติส่วนตัว

จากการศึกษาถึง ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับ ผู้บริหารโครงการ ทำให้ผู้วิจัยทราบถึง ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับ ผู้บริหารโครงการ ซึ่งมีบทบาทกับงานวิจัย โดย ผู้บริหารโครงการ จะมีหน้าที่ ดูแล ให้คำแนะนำ ควบคุม และติดตามผลการดำเนินงานของโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ให้เป็นไปตามแผนงานที่ได้กำหนดขึ้น เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในการพัฒนาระบบสารสนเทศร่วมกัน และ คุณสมบัติของผู้บริหารโครงการ ควรมีลักษณะ 9 ประการ ดังนี้

1. เป็นนักคิดอย่างเป็นระบบ
2. มีความมั่นคงในตนเอง
3. มีความไวต่อการดำเนินการเชิงรุก
4. มีความอดทนสูงต่อแรงกดดันต่าง ๆ
5. สามารถมองเห็นภาพทางด้านธุรกิจ
6. เป็นนักสื่อสารที่ดี
7. สามารถบริหารเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
8. เป็นนักการเมืองที่มีทักษะ
9. เป็นผู้มองโลกในแง่ดี

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับ ผู้บริหารโครงการ เข้ามาพิจารณาในกรอบแนวคิดการวิจัย รวมทั้ง นำไปใช้ในการสร้างแบบสอบถามเพื่อการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา กลุ่มบริษัทอินชอย

4. แนวคิดเกี่ยวกับ องค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารโครงการ

PMBOK หรือ Project Management Body Of Knowledge เป็นทฤษฎีในการบริหารโครงการ ของ สถาบัน PMI (Project Management Institute) โดย PMBOK ได้มีการแบ่งองค์ความรู้ที่จำเป็นต้องใช้ในการบริหารโครงการ ออกเป็น 9 องค์ความรู้ด้วยกัน (Project Management Institute 2004) ดังนี้

1. การบริหารการบูรณาการ (Integration Management) ประกอบด้วยกระบวนการและกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการกำหนด ระบุ รวม และผสมผสานกระบวนการอื่นๆ และกิจกรรมในการบริหารโครงการ ในบริบทของการบริหารโครงการ การบริหารโดยรวมหรือบูรณาการนี้จะเป็นการผสมผสานกิจกรรมต่างๆ ที่จะทำให้โครงการประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ความจำเป็นของกระบวนการนี้จะเด่นชัดก็ต่อเมื่อมีกระบวนการที่เกี่ยวข้องเนื่องกัน เช่น การประมาณค่าใช้จ่ายก็จะเกี่ยวข้องกับการวางแผนและการบริหารเวลาเป็นต้น ซึ่งการบริหารการบูรณาการนี้ประกอบด้วยกระบวนการหลัก 7 กระบวนการได้แก่

1.1 การพัฒนาเอกสารสิทธิ์โครงการ (Develop project charter) เป็นการทำงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยจัดทำเอกสารสิทธิ์โครงการอย่างเป็นทางการเพื่ออนุมัติโครงการ

1.2 การพัฒนาขอบเขตงานเบื้องต้น (Develop preliminary project scope statement) เป็นการพัฒนาข้อกำหนดขอบเขตของโครงการ ซึ่งมีรายละเอียดขอบเขตของข้อกำหนดในภาพรวม

1.3 การพัฒนาแผนการบริหารโครงการ (Develop project management plan) เป็นการพัฒนาเอกสารเพื่อบันทึกกิจกรรมและงาน (Activity and Task) ที่จำเป็นสำหรับกระบวนการกำหนด เตรียมการ บูรณาการ และประสาน แผนย่อยทั้งหมดให้เป็นแผนของโครงการ

1.4 การกำกับดูแลและบริหารการปฏิบัติงานในโครงการ (Direct and manage project execution) เป็นกิจกรรมทางการบริหารการปฏิบัติการเพื่อให้กิจกรรมที่วางแผนไว้สำเร็จตามข้อกำหนด

1.5 การติดตามและควบคุมงานของโครงการ (Monitor and control project work) เป็นการติดตามและควบคุมกระบวนการในระยะต่างๆ ของโครงการ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางแผนไว้

1.6 การควบคุมการเปลี่ยนแปลงแบบบูรณาการ (Integrated Change Control) เป็นการทบทวน อนุมัติ และควบคุมความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นกับงานที่ต้องส่งมอบ

1.7 การปิดโครงการ (Close project) เป็นการยุติกิจกรรมทั้งหมดของโครงการ จะเป็นการปิดโครงการอย่างเป็นทางการ

2. การบริหารขอบเขต (Scope Management) ประกอบด้วยกระบวนการต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความมั่นใจได้ว่า โครงการได้รวบรวมงานที่มีความจำเป็นต้องทำไว้หมดแล้ว เพื่อให้โครงการสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งในการบริหารนี้จะเน้นไปที่การระบุว่ามีสิ่งเหล่านั้น อยู่ในขอบเขตหรือไม่ โดยมีกิจกรรมย่อยๆ ได้แก่

2.1. การวางแผนขอบเขต (Scope planning) เป็นการตัดสินใจวางแผนเพื่อกำหนด สอบทวน และควบคุมขอบเขต ซึ่งได้ผลลัพธ์เป็นแผนการบริหารขอบเขต

2.2. การกำหนดขอบเขต (Scope definition) โดยการระบุรายละเอียดของขอบเขต เป็นเอกสาร

2.3. การสร้างโครงสร้างงาน (Create work breakdown structure) เป็นกระบวนการแตกงานเป็นชั้นย่อยๆ เพื่อให้สามารถบริหารและดำเนินงานได้สะดวกขึ้น

2.4. การตรวจสอบขอบเขต (Scope verification) เป็นการทำงานร่วมกันระหว่าง ทีมงานกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการ เพื่อตรวจรับผลของโครงการที่เสร็จสิ้นอย่างเป็นทางการ

ทางการ ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงหรือ คำแนะนำ ก็มีกระบวนการสรุปการร้องขอการเปลี่ยนแปลงนั้นอย่างเป็นทางการ

2.5. การควบคุมขอบเขต (Scope control) เป็นการควบคุมการเปลี่ยนแปลงขอบเขตของโครงการ ผู้จัดการโครงการจะต้องประเมินทางเลือกระหว่างค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นกับประโยชน์ที่ได้รับจากการเปลี่ยนแปลง เพื่อตัดสินใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงขอบเขต

3. การบริหารเวลา (Time Management) ประกอบด้วยกิจกรรมที่จะทำให้โครงการคล่องตามกรอบเวลาที่ได้วางแผนไว้ โดยประกอบด้วย

3.1. การกำหนดกิจกรรม (Activity definition) เป็นการระบุกิจกรรมที่ต้องเกิดขึ้น จำเพาะลงในตารางเวลา กิจกรรมที่จะต้องระบุนั้นเป็นเฉพาะกิจกรรมที่ทีมงานโครงการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องทำเพื่อส่งมอบงานในโครงการ เพื่อให้ได้ผลของโครงการ

3.2. การจัดลำดับกิจกรรม (Activity sequencing) การจัดลำดับกิจกรรมโดยกำหนดและบันทึกความสัมพันธ์ของกิจกรรมในโครงการ โดยระบุและจัดทำเอกสารแสดงความเกี่ยวข้องของกิจกรรมต่างๆ ในโครงการ

3.3. การประมาณการทรัพยากรของกิจกรรม (Activity resource estimating) เป็นการประมาณปริมาณทรัพยากร เช่น คน เครื่องมือ วัสดุดิบ ที่ทีมงานต้องใช้ในการดำเนินกิจกรรมของโครงการ

3.4. การประมาณระยะเวลากิจกรรม (Activity duration estimating) เป็นการประมาณระยะเวลาการทำงานที่ต้องใช้ในการทำกิจกรรมให้เสร็จสิ้น

3.5. การพัฒนาตารางเวลา (Schedule development) ใช้ผลของการวิเคราะห์จัดลำดับกิจกรรม การประมาณทรัพยากร และการประมาณระยะเวลาของกิจกรรม มาสร้างตารางเวลาสำหรับกำหนดเวลาการทำงานของกิจกรรมต่างๆ

3.6. การควบคุมตารางเวลา (Schedule control) เป็นการควบคุมและจัดการการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อตารางเวลาการทำงาน

4. การบริหารค่าใช้จ่าย (Cost Management) ประกอบด้วยการวางแผน การประมาณ กำหนด และควบคุมงบประมาณ เพื่อให้โครงการคล่องได้โดยใช้งบประมาณที่ได้อนุมัติไว้ โดยประกอบด้วย

4.1. การประมาณการค่าใช้จ่าย (Cost estimating) เป็นการประมาณค่าใช้จ่ายที่จำเป็นจะต้องใช้ในการดำเนินโครงการจนเสร็จสิ้น เพื่อกำหนดงบประมาณของโครงการ

4.2. การตั้งงบประมาณค่าใช้จ่าย (Cost budgeting) เป็นกระบวนการจัดสรรงบประมาณค่าใช้จ่ายให้กับกิจกรรมต่างๆ

4.3. การควบคุมค่าใช้จ่าย (Cost control) เป็นกระบวนการควบคุมการเปลี่ยนแปลงงบประมาณ และการใช้จ่ายในกิจกรรมของโครงการ

5. การบริหารคุณภาพ (Quality Management) ประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆ ที่จะกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และความรับผิดชอบต่อคุณภาพของผลผลิตของโครงการให้ตรงกับความต้องการ โดยประกอบด้วย

5.1. การวางแผนคุณภาพ (Quality planning) เป็นกระบวนการกำหนดมาตรฐานคุณภาพ และวิธีการดำเนินโครงการให้ได้ผลลัพธ์ตามมาตรฐานคุณภาพที่กำหนดไว้

5.2. การประกันคุณภาพ (Perform quality assurance) จะแสดงถึงภาพรวมของกิจกรรมด้านคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านมาตรฐานคุณภาพที่ได้กำหนดไว้

5.3. การควบคุมคุณภาพ (Perform quality control) เป็นกระบวนการติดตามผลของโครงการเพื่อให้รับประกันว่าผลลัพธ์ของโครงการมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

6. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) เป็นกระบวนการจัดระบบระเบียบบริหารทีมงานให้สามารถทำงานกับโครงการได้ โดยประกอบด้วย

6.1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human resource planning) เป็นการกำหนดบทบาท ความรับผิดชอบ และสายงานการบริหาร

6.2. การรับสมัครในทีมงาน (Acquire project team) เป็นกระบวนการหาคนเข้ามาทำงานในโครงการ

6.3. การพัฒนาทีมงาน (Develop project team) เป็นกระบวนการพัฒนาทักษะให้กับทีมงานซึ่งรวมถึงทักษะรายบุคคล และทักษะระดับทีมงาน เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

6.4. การบริหารทีมงาน (Manage project team) เป็นกระบวนการติดตามงาน ประเมินผลงาน สร้างขวัญและกำลังใจ และแก้ไขความขัดแย้งในทีมงาน

7. การบริหารการสื่อสาร (Communication Management) เป็นกระบวนการที่ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการ รับทราบข้อมูลที่จำเป็นที่จะทำให้โครงการสำเร็จลุล่วง ประกอบด้วย

7.1. การวางแผนการสื่อสาร (Communication planning) เป็นการกำหนดข้อมูล และการสื่อสารระหว่างทีมงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ

7.2. การกระจายสารสนเทศ (Information distribution) เป็นกระบวนการส่งข้อมูลให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกำหนดเวลา

7.3. การรายงานผลการปฏิบัติงาน (Perform reporting) เป็นกระบวนการรวบรวมข้อมูล เพื่อวัดผลความก้าวหน้า และรายงานต่อผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

7.4. การบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Manage stakeholder) เป็นการบริหารการสื่อสารให้ตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

8. การบริหารความเสี่ยง (Risk Management) ประกอบด้วยกระบวนการที่จะลดความเสี่ยงในการเกิดความล้มเหลวของโครงการ และเพิ่มโอกาสในการทำให้โครงการประสบความสำเร็จ

8.1. การวางแผนการบริหารความเสี่ยง (Risk management planning) เป็นการตัดสินใจเพื่อจัดการกับความเสี่ยงที่อาจจะเกิด หรือได้เกิดขึ้นแล้ว

8.2. การระบุความเสี่ยง (Risk identification) เป็นระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และแสดงคุณลักษณะของความเสี่ยงนั้น

8.3. การวิเคราะห์ความเสี่ยงเชิงปริมาณ (Quantitative risk analysis) เป็นการประมาณการความเสี่ยงในเชิงปริมาณ

8.4. การวิเคราะห์ความเสี่ยงเชิงคุณภาพ (Qualitative risk analysis) เป็นการจัดลำดับความเสี่ยง โดยประเมินจากโอกาสและความรุนแรงของผลกระทบจากความเสี่ยงนั้น

8.5. การวางแผนการตอบสนองความเสี่ยง (Risk response planning) เป็นการวางแผนกิจกรรมหรือวิธีการที่จะปฏิบัติเพื่อลดความเสี่ยง

8.6. การควบคุมและติดตามความเสี่ยง (Risk monitoring and control) เป็นการติดตามความเสี่ยงนั้น โดยตรวจสอบผลดำเนินการ

9. การบริหารการจัดซื้อจัดจ้าง (Procurement Management) เป็นกระบวนการในการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในโครงการ

9.1. การวางแผนการจัดซื้อและการได้มา (Plan purchase and acquisition) เป็นการกำหนดแผนของสิ่งของที่ต้องจัดซื้อ วิธีการ และระยะเวลาที่จะจัดซื้อ

9.2. การวางแผนการทำสัญญา (Plan contracting) เป็นกระบวนการทำสัญญา ซึ่งรวมไปถึงการระบุผู้ขายที่มีศักยภาพ

9.3. การขอคำตอบจากผู้ขาย (Request seller response) เป็นกระบวนการร้องขอ และรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับของที่จะจัดซื้อ

9.4. การเลือกผู้ขาย (Select seller) เป็นกระบวนการเลือกผู้ขายที่มีศักยภาพโดยการประเมิน รวมไปถึงต่อรองราคา

9.5. การบริหารสัญญา (Contract administration) เป็นกระบวนการบริหารความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับผู้ขาย

9.6. การปิดสัญญา (Contract closure)

เครื่องมือและเทคนิคการบริหารโครงการ

เป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้จัดการโครงการและทีมงาน ทำงานที่เกี่ยวกับความรู้ 9 ด้าน เครื่องมือและเทคนิคที่นิยมใช้ในการบริหารเวลาคือ Gantt Chart ผังเครือข่ายโครงการ (project network diagram) และการวิเคราะห์เส้นทางวิกฤต (critical path analysis) (วารสารณ์ จิรชีพพัฒนา 2551 : 1-6)

ตารางที่ 1 เครื่องมือและเทคนิคที่ใช้ในความรู้การบริหารโครงการ 9 ด้าน

ความรู้	เทคนิคและเครื่องมือ
การบริหารการบูรณาการ	วิธีการเลือกโครงการ ระเบียบวิธีการบริหารโครงการ การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย เอกสารสิทธิ์โครงการ (project charters) แผนการบริหารโครงการ ซอฟต์แวร์การบริหารโครงการ คณะกรรมการควบคุมการเปลี่ยนแปลง การบริหารคอนฟิกรูรชัน การประชุมทบทวนโครงการ ระบบการอนุมัติงาน
การบริหารขอบเขต	ข้อกำหนดขอบเขตโครงการ โครงสร้างจำแนกงาน ข้อกำหนดของงาน แผนการบริหารขอบเขต การวิเคราะห์ความต้องการ การควบคุมการเปลี่ยนขอบเขต
การบริหารเวลา	แผนภูมิแกนต์ ผังเครือข่ายโครงการ การวิเคราะห์เส้นทางวิกฤต เทคนิคการทบทวนและประเมินผลการทำงาน (PERT) ตารางเวลาช่วงวิกฤต การเร่งรัดเวลา (crashing) เส้นทางลัด (fast track) การทบทวนหลักไมล์ (milestones)
การบริหารค่าใช้จ่าย	มูลค่าปัจจุบัน อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน การวิเคราะห์การจ่ายคืนทุน แฟ้มธุรกิจ (business case) การบริหารมูลค่าที่ได้รับ การบริหารกลุ่มโครงการ (project portfolio management) ประมาณการค่าใช้จ่าย แผนการบริหารค่าใช้จ่าย ซอฟต์แวร์ด้านการเงิน
การบริหารคุณภาพ	ซิกส์ซิกมา (six sigma) ผังควบคุมคุณภาพ ผังพารโด้ ผังก้างปลา หรือ ผังอชิคาว่า การตรวจสอบคุณภาพ (quality audit) ตัวแบบวุฒิภาวะ (maturity models) วิธีการเชิงสถิติ

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ความรู้	เทคนิคและเครื่องมือ
การบริหารทรัพยากรมนุษย์	เทคนิคการจูงใจ การฟังอย่างเห็นอกเห็นใจ (empathic listening) สัญญาทีมงาน ผังการมอบหมายความรับผิดชอบ แผนภูมิแบบแท่งทรัพยากร การจัดระดับทรัพยากร การสร้างทีม
การบริหารการสื่อสาร	แผนการบริหารการสื่อสาร การบริหารความขัดแย้ง การเลือกสื่อการสื่อสาร โครงสร้างพื้นฐานการสื่อสาร รายงานสถานการณ์ แม่แบบเว็บไซต์โครงการ
การบริหารความเสี่ยง	แผนการบริหารความเสี่ยง ผังผลกระทบ/ความเป็นไปได้ การจัดลำดับความเสี่ยง การจำลองแบบมอนติ คาร์โล (Monte Carlo simulation) การติดตามความเสี่ยงสิบอันดับแรก
การบริหารการจัดซื้อจัดจ้าง	การวิเคราะห์การทำหรือการซื้อ สัญญา คำร้องขอข้อเสนอโครงการ หรือข้อเสนอราคา การเลือกแหล่งสินค้าหรือบริการ การต่อรอง การจัดซื้อจัดจ้างแบบอิเล็กทรอนิกส์

ที่มา : วราภรณ์ จิรชีพพัฒนา, การบริหารโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศ (กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2551), 1-16.

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

จากการศึกษาถึงแนวคิดเกี่ยวกับ องค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารโครงการ ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงแนวคิดเกี่ยวกับ องค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารโครงการ ซึ่งมีบทบาทกับงานวิจัย โดย องค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารโครงการ ประกอบด้วย 9 องค์ความรู้ ดังนี้

1. การบริหารการบูรณาการ ประกอบด้วย
 - 1.1. การพัฒนาเอกสารสิทธิ์โครงการ
 - 1.2. การพัฒนาขอบเขตงานเบื้องต้น
 - 1.3. การพัฒนาแผนการบริหารโครงการ
 - 1.4. การกำกับดูแลและบริหารการปฏิบัติงานในโครงการ
 - 1.5. การติดตามและควบคุมงานของโครงการ

- 1.6. การควบคุมการเปลี่ยนแปลงแบบบูรณาการ
- 1.7. การปิดโครงการ
2. การบริหารขอบเขต ประกอบด้วย
 - 2.1 การวางแผนขอบเขต
 - 2.2 การกำหนดขอบเขต
 - 2.3 การสร้างโครงสร้างจำแนกงาน
 - 2.4 การตรวจสอบขอบเขต
 - 2.5 การควบคุมขอบเขต
3. การบริหารเวลา ประกอบด้วย
 - 3.1 การกำหนดกิจกรรม
 - 3.2 การจัดลำดับกิจกรรม
 - 3.3 การประมาณการทรัพยากรของกิจกรรม
 - 3.4 การประมาณระยะเวลากิจกรรม
 - 3.5 การพัฒนาตารางเวลา
 - 3.6 การควบคุมตารางเวลา
4. การบริหารค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย
 - 4.1 การประมาณการค่าใช้จ่าย
 - 4.2 การตั้งงบประมาณค่าใช้จ่าย
 - 4.3 การควบคุมค่าใช้จ่าย
5. การบริหารคุณภาพ ประกอบด้วย
 - 5.1 การวางแผนคุณภาพ
 - 5.2 การประกันคุณภาพ
 - 5.3 การควบคุมคุณภาพ
6. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย
 - 6.1 การวางแผนทรัพยากรมนุษย์
 - 6.2 การรับสมาชิกในทีมงาน
 - 6.3 การพัฒนาทีมงาน
 - 6.4 การบริหารทีมงาน
7. การบริหารการสื่อสาร ประกอบด้วย
 - 7.1 การวางแผนการสื่อสาร

ผลงานวิจัยนวัตกรรมการศึกษา ระดับปริญญาตรี

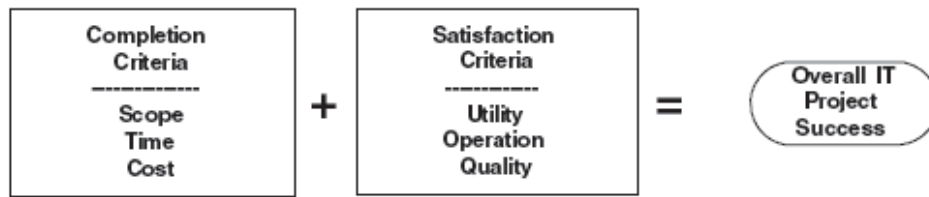
- 7.2 การกระจายสารสนเทศ
- 7.3 การรายงานผลการปฏิบัติงาน
- 7.4 การบริหารผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 8. การบริหารความเสี่ยง ประกอบด้วย
 - 8.1 การวางแผนการบริหารความเสี่ยง
 - 8.2 การระบุความเสี่ยง
 - 8.3 การวิเคราะห์ความเสี่ยงเชิงปริมาณ
 - 8.4 การวิเคราะห์ความเสี่ยงเชิงคุณภาพ
 - 8.5 การวางแผนการตอบสนองความเสี่ยง
 - 8.6 การควบคุมและติดตามความเสี่ยง
- 9. การบริหารการจัดซื้อจัดจ้าง ประกอบด้วย
 - 9.1 การวางแผนการจัดซื้อและการได้มา
 - 9.2 การวางแผนการทำสัญญา
 - 9.3 การขอคำตอบจากผู้ขาย
 - 9.4 การเลือกผู้ขาย
 - 9.5 การบริหารสัญญา
 - 9.6 การปิดสัญญา

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดเกี่ยวกับ องค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารโครงการ เข้ามาพิจารณาในกรอบแนวคิดทฤษฎีวิจัย รวมทั้ง นำไปใช้ในการสร้างแบบสอบถามเพื่อการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา กลุ่มบริษัท ยิบอินซอย

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

5. แนวคิดเกี่ยวกับ การประเมินความสำเร็จของโครงการ

จากความหมายของโครงการที่ให้ไว้ จะเห็นได้ว่าหลักการประเมินพื้นฐานสำหรับวัด และประเมินความสำเร็จของ โครงการจะประกอบด้วยมิติของ เวลา ต้นทุน และคุณภาพ ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ใช้ในช่วงห้าทศวรรษที่ผ่านมา เกณฑ์ทั้งสามนี้เป็นเกณฑ์ในลักษณะเชิงปริมาณที่วัดได้ ก่อนข้างซ์เดน (Brandon 2006 : 18) อย่างไรก็ตามนักวิชาการหลายท่านได้เสนอเกณฑ์อื่นๆ ประกอบด้วย บางเกณฑ์ที่เสนอนั้นเป็นไปในทางคุณภาพมากกว่าปริมาณทำให้การวัดและประเมิน ทำได้ยาก มุมมองของความสำเร็จในอดีตนิยามไว้ในมุมมองที่แคบเพียงสามมิติ

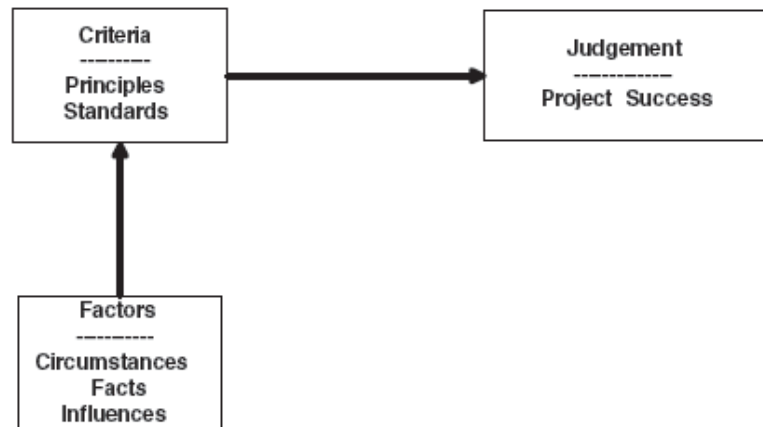


ภาพที่ 9 แผนภาพแนวคิดการวัดความสำเร็จของโครงการ

ที่มา : Dan Brandon, *Project management for modern information system* (London : IRM Press., 2006), 20.

ในปี 1999 C. S. Lim และ Z. Mohamed ได้นิยามเกณฑ์การวัดความสำเร็จออกเป็น 2 ประเภทคือ ความสมบูรณ์ และความพึงพอใจ (Brandon 2006 : 19-20) เกณฑ์การวัดความสำเร็จในแง่ของความสมบูรณ์นี้จะประกอบด้วยเกณฑ์ด้านต้นทุน เวลา และขอบเขต ซึ่งก็คือเกณฑ์การวัดความสำเร็จแบบดั้งเดิม ส่วนเกณฑ์วัดความสำเร็จในแง่ของความพึงพอใจจะประกอบด้วย รรถประโยชน์ (utility หมายถึงผลตอบแทนที่คุ้มค่า) คุณภาพ และการปฏิบัติการ (ความง่ายต่อการใช้งาน ความง่ายต่อการเรียนรู้ และความง่ายต่อการดูแลรักษา) มุมมองเชิงจุลภาคจะมองเฉพาะในแง่ของความสมบูรณ์ ส่วนมุมมองเชิงมหภาคจะมองทั้งสองแง่มุมคือความสมบูรณ์และความพึงพอใจ ดังแสดงในภาพที่ 9

นอกจากนี้ C. S. Lim และ Z. Mohamed ได้พยายามแยกความแตกต่างระหว่างเกณฑ์การวัดความสำเร็จ (Success Criteria) และปัจจัยสู่ความสำเร็จ (Success Factors) (Brandon 2006 : 20) ซึ่งเกณฑ์จะหมายถึงหลักการหรือมาตรฐานที่สามารถประเมินได้ ส่วนปัจจัยจะหมายถึงสถานการณ์ ข้อเท็จจริง หรืออิทธิพลที่ส่งผลลัพท์ที่จะเกิดขึ้น การตัดสินใจว่าระบบที่พัฒนาขึ้นประสบความสำเร็จก็อาศัยเกณฑ์ที่ได้รับการประเมินเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจ รายละเอียดความสัมพันธ์ของตัวแปรเหล่านี้แสดงในภาพที่ 10



ภาพที่ 10 แผนภาพเกณฑ์ในการประเมินความสำเร็จ
ที่มา : Dan Brandon, *Project management for modern information system* (London : IRM Press., 2006), 21.

ในการวัดความสำเร็จของโครงการในระดับบุคคลหรือโครงการหนึ่งโครงการ จะพิจารณาความสำเร็จจากบรรทัดฐานต่าง ๆ (Criteria) ที่มีความสำคัญรวม 4 ประการ (ปกรณ์ปริยากร 2550 : 150-151) คือ

1. บรรทัดฐานด้านเวลา (Time Criterion) หมายถึง การดำเนินโครงการให้แล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด ความหมายของเวลาจะครอบคลุมถึงเวลาในการดำเนินงานโดยรวมของโครงการทั้งหมด (Project Total Duration) และเวลาที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมแต่ละกิจกรรม (Activity Duration) รวมทั้งการรับรู้ว่ามีอายุการใช้งาน (Project Life Period) มากน้อยเพียงใด

2. บรรทัดฐานด้านการเงิน (Monetary Criterion) หมายถึง การดำเนินงานโครงการโดยคำนึงถึงการบริหารเงินที่ดี โดยจะระมัดระวังเรื่องงบประมาณรายจ่ายของโครงการ การกำหนดวงเงิน ระบบการเบิกจ่าย การจัดซื้อ การจัดจ้าง การจัดวางระบบการรายงานทางการเงิน และระบบการตรวจสอบต่าง ๆ

3. บรรทัดฐานด้านประสิทธิผล (Effective Criterion) หมายถึง การทำงานให้บรรลุเป้าหมายของผลงาน และวัตถุประสงค์ของโครงการ ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเน้นการควบคุมคุณภาพ จะเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากที่สุด นอกจากนั้นยังต้องเชื่อมความสัมพันธ์กับโครงการอื่น ๆ ในแผนงานเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับแผนงานอีกด้วย

4. บรรทัดฐานด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Client Satisfaction Criterion) หมายถึง การสร้างการยอมรับ (Acceptance) ในคุณค่าของโครงการให้เกิดขึ้นอย่างจริงจังแก่กลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย กับมุ่งเน้นที่จะสร้างความเข้าใจในเรื่องการใช้ประโยชน์ (Usage) อย่างแท้จริงของโครงการ ทั้งนี้เพื่อความคุ้มค่าของแต่ละโครงการ

จะเห็นได้ว่า การบริหารโครงการให้สำเร็จแตกต่างไปจากการทำงานให้แล้วเสร็จ โดยคำนึงถึงแค่เพียงได้ผลิตผลงานออกมาตามเวลา ค่าใช้จ่าย ปริมาณ และคุณภาพงานที่กำหนดเท่านั้น แต่ความสำเร็จของโครงการ ยังต้องหมายรวมถึง การที่ผู้บริหารและผู้จัดการโครงการใช้ความพยายามผลักดันให้ผลงานที่เกิดขึ้น นำไปสู่ผลลัพธ์ที่พึงปรารถนา ต่อบรรดาลูกค้าหรือผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของโครงการ กล่าวคือ จะต้องกระทำทุกวิถีทางเพื่อให้ผลงานโครงการได้รับการยอมรับและถูกนำไปใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ ดังที่ได้กำหนดจุดมุ่งหมายของโครงการไว้

J. J. Phillips, Timothy W. Bothell, และ G. Lynne Snead (Phillips, Bothell and Snead 2002) ได้นำเสนอโมเดลและวิธีการในการตรวจสอบและประเมินโครงการโดยแยกการประเมินออกเป็น 7 ด้านได้แก่

1. การประเมินปฏิกิริยาและความพอใจ
2. การประเมินทักษะและความรู้ที่เปลี่ยนแปลงระหว่างดำเนินโครงการ
3. การประเมินการดำเนินงาน การใช้งาน และความก้าวหน้าของโครงการ
4. การประเมินผลกระทบทางธุรกิจ
5. การคำนวณผลตอบแทนจากการลงทุน
6. การประเมินกระบวนการบริหาร
7. การประเมินเรื่องค่าใช้จ่าย

Robert S. Kaplan และ David P. Norton ได้พัฒนาตัวแบบเพื่อนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลการดำเนินงานขึ้นมาใหม่ ซึ่งสามารถวัดและประเมินผลงานได้หลายด้านที่สมดุลกัน ซึ่งตัวแบบนี้เรียกว่า "Balanced Scorecard Model" โดยการใช้เกณฑ์ในการวัดทั้งเกณฑ์ด้านการเงิน (financial measures) และเกณฑ์การวัดที่ไม่ใช่ด้านการเงิน (Nonfinancial measures) รวมกัน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ เป็นการประเมินผลการดำเนินงาน โดยใช้เกณฑ์ทางด้านการเงิน เพื่อบอกผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นแล้วส่วนหนึ่ง กับเกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า (customer satisfaction) กระบวนการดำเนินงานภายใน (internal processes) และนวัตกรรมใหม่ๆ ของบริษัท รวมทั้งกิจกรรมต่างๆ เพื่อปรับปรุงผลงานให้ดีขึ้น อันเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญ ที่ส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานด้านการเงินในอนาคต (Wheelen and Hunger 2002 : 250-251)

เพื่อให้เกิดความสมดุลในการบริหารจัดการและการวัดผลงาน Robert S. Kaplan และ David P. Norton เสนอให้มีการวัดผลงานโดยใช้มุมมอง 4 ด้าน (ลิตธิศักดิ์ พฤษชัยดิกุล 2546 : 11) ดังนี้

1. มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) ถึงแม้มุมมองด้านการเงินจะมีข้อจำกัด แต่ยังคงเป็นมุมมองที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อบอกผลงานและสภาพภาพทางการเงินของบริษัท และที่สำคัญคือ เป็นมุมมองที่สะท้อนความคาดหวังของผู้ถือหุ้นหรือเจ้าของ

ด้านการเงิน จะมีการพิจารณาตัวชี้วัด (KPI) ในด้าน

1.1 การเพิ่มขึ้นของกำไร (Increase Margin)

1.2 การเพิ่มขึ้นของรายได้ (Increase Revenue)

1.3 การลดลงของต้นทุน (Reduce Cost) และอื่น ๆ

2. มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) การที่องค์กรหรือบริษัทจะประสบความสำเร็จทางการเงิน จะต้องมียุทธศาสตร์จากผลงานด้านลูกค้าที่ดี อาทิ ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ลูกค้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้น ลูกค้ารู้สึกประทับใจและกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี เป็นต้น มุมมองด้านลูกค้าและการวัดผลงานด้านลูกค้าและการตลาดจึงเป็นมุมมองที่สำคัญอีกมิติหนึ่ง

ด้านลูกค้า จะมีการพิจารณาตัวชี้วัด (KPI) ในด้าน

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

2.2 ส่วนแบ่งตลาด (Market Share)

2.3 การรักษารฐานลูกค้าเดิม (Customer Retention)

2.4 การเพิ่มลูกค้าใหม่ (Customer Acquisition) และอื่น ๆ

3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process) การที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะบังเกิดความพึงพอใจและกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี มาจากการที่เราสามารถสร้างผลงานด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิต กระบวนการให้บริการ หรือแม้แต่กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญๆ ได้อย่างเป็นเลิศ มุมมองด้านผลงานของกระบวนการภายในของเราเอง ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการให้บริการ กระบวนการบริหารทรัพยากร กระบวนการส่งมอบบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กระบวนการในหน่วยงานที่ถือเป็นกลยุทธ์สำคัญ จึงเป็นกุญแจดอกใหญ่ที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้า และความสำเร็จขององค์กรที่ต้องการการวัดผลงานอย่างสม่ำเสมอ

ด้านกระบวนการภายใน จะมีการพิจารณาตัวชี้วัด (KPI) ในด้าน

3.1 ผลิตภาพ (Productivity)

3.2 ทักษะของพนักงาน

3.3 คุณภาพ

3.4 วงจรเวลา (Cycle Time)

3.5 การปฏิบัติงาน (Operations) และ อื่น ๆ

4. มุมมองด้านการเรียนรู้ (Learning and Growth Perspective) การที่องค์กรจะสามารถสร้างผลงานด้านกระบวนการผลิตหรือให้บริการที่เป็นเลิศต้องการบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถ ต้องการความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ ต้องการการเรียนรู้และวิจัยเพื่อสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ มุมมองด้านการวัดผลเกี่ยวกับการเรียนรู้และทรัพยากรจึงเป็นอีกมุมมองที่มีความสำคัญ และเป็นรากฐานของความสำเร็จในระยะยาวและอย่างยั่งยืนขององค์กร

ด้านการเรียนรู้ จะมีการพิจารณาตัวชี้วัด (KPI) ในด้าน

4.1 ความพึงพอใจ และทัศนคติของพนักงาน (Satisfaction and Attitude of Employee)

4.2 ทักษะของพนักงาน

4.3 อัตราการเข้าออกของพนักงาน (Turnover) และอื่นๆ

การประเมินและการจัดการความล้มเหลวของโครงการ

ความล้มเหลว (Bennatan 2006: 3) หมายถึง การที่ผล (Product) ของกระบวนการ (Process) ไม่ได้เป็นไปตามเป้าหมายความสำเร็จที่ได้ตั้งไว้ ความสำเร็จและความล้มเหลว เป็นการประเมินสัมพัทธ์ (Relative) ตามการตัดสินใจของผู้ประเมิน โดยความล้มเหลวของโครงการแยกออกได้เป็น 3 แบบ คือ ใช้งบประมาณเกินกว่ากำหนด (Budget overrun) ใช้เวลาเกินกว่ากำหนด (Time overrun) และคุณภาพของระบบที่พัฒนาไม่ได้ตรงตามความต้องการ (Quality Problem)

โครงการที่ประสบความล้มเหลว (Bennatan 2006 : 3) หมายถึง โครงการที่ประสบปัญหาต่างๆ ด้านงบประมาณ เวลาในการพัฒนา และคุณภาพของระบบ ซึ่งถ้าหากประสบปัญหาด้านใดด้านหนึ่งหรือทั้งหมดแล้ว ไม่สามารถควบคุมดูแลให้โครงการดำเนินต่อไปได้ จนได้ผลลัพธ์ คือระบบที่ไม่สามารถใช้งานได้จริง

จากการศึกษาถึง แนวคิดเกี่ยวกับ การประเมินความสำเร็จของโครงการ ทำให้ผู้วิจัยทราบถึง แนวคิดเกี่ยวกับ การประเมินความสำเร็จของโครงการ ซึ่งมีบทบาทกับงานวิจัย โดยการประเมินความสำเร็จของโครงการ ควรวัดผลงานการดำเนินงานโดยใช้มุมมอง 4 ด้าน ดังนี้

1. มุมมองด้านการเงิน
2. มุมมองด้านลูกค้า
3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน

4. มุมมองด้านการเรียนรู้

ซึ่งการวัดจากมุมมองทั้ง 4 ด้านดังกล่าว จะเป็นการวัดผลสำเร็จของโครงการตามวัตถุประสงค์ของโครงการ และยังเป็นการวัดความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรอีกด้วย

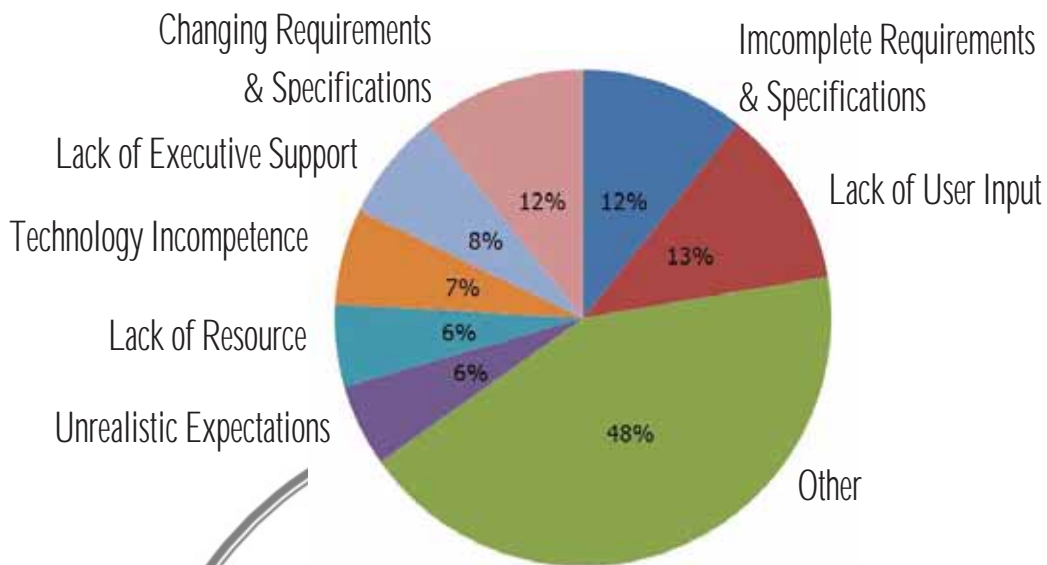
ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดเกี่ยวกับ การประเมินความสำเร็จของโครงการ เข้ามาพิจารณาในกรอบแนวคิดการวิจัย รวมทั้ง นำไปใช้ในการสร้างแบบสอบถามเพื่อการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา กลุ่มบริษัท ยิบอินซอย

6. แนวคิดเกี่ยวกับ สาเหตุที่ทำให้โครงการประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว

ปัจจุบันนี้ โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ล้มเหลว ยังคงมีอีกเป็นจำนวนมาก โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ยังคง ล่าช้า, ใช้งบประมาณเกิน และปัญหาทางด้านคุณภาพองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง ในการพัฒนาระบบสารสนเทศให้ได้ภายในเวลาและอยู่ภายในงบประมาณที่กำหนด คือ การกำหนดความต้องการ, การทำให้ความต้องการนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ และขบวนการแปลงความต้องการ (Robinson 2004 : 1-3)

มูลค่าของความล้มเหลวในการพัฒนาระบบสารสนเทศ เป็นมูลค่าที่มากมายมหาศาลมาก ถ้าความต้องการทางธุรกิจไม่สามารถกำหนดได้อย่างชัดเจนในโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ จากตัวอย่างการศึกษา 2-3 ตัวอย่างจะพบว่า โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศจะใช้งบประมาณอย่างคร่าวๆประมาณ 1 ใน 3 เพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นที่ต้นเหตุ ในขบวนการรวบรวมความต้องการ (Robinson 2004 : 1-3) โดยมีงานวิจัย ได้เปิดเผยข้อสรุปไว้ ดังนี้

The Standish Group's CHAOS (1994-1997) ได้สำรวจบริษัทมากกว่า 352 บริษัท ที่ได้โครงการพัฒนาสารสนเทศมากกว่า 8,000 โครงการ จากการสำรวจ พบว่า การล้มเหลวของโครงการ มีความเกี่ยวข้องกับ ความต้องการ อย่างมีนัยสำคัญ โดยมีข้อสรุปสาเหตุของความล้มเหลวของโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ (Robinson 2004 : 1-4) ดังภาพที่ 11



ภาพที่ 11 สาเหตุความล้มเหลวของโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ
ที่มา : Phil Robinson, Requirements Analysis : A UML Use Case Approach (Bangkok : Software Park Thailand, 2004) , 1-4.

และจากการสำรวจ (Robinson 2004 : 1-5) ยังพบว่า
31% ของโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศทั้งหมด ถูกยกเลิก ก่อนที่เสร็จสมบูรณ์
(มูลค่าความเสียหาย 81 พันล้านดอลลาร์)

53% ของโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ มีมูลค่าสูงกว่าการประเมินในครั้งแรก
189%

มีเพียง 9% ของโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในบริษัทขนาดใหญ่ และ 16% ใน
บริษัทขนาดเล็ก ที่ได้พัฒนาแล้วเสร็จภายในเวลาและงบประมาณที่กำหนด

การที่โครงการล้มเหลวเกิดความล่าช้ากว่ากำหนดและใช้เงินเกินกว่าที่ประมาณการไว้
ผลเสียเหล่านี้จึงทำให้องค์กรมีความใส่ใจในการบริหารโครงการมากขึ้น และต้องการผู้จัดการ
โครงการที่มีประสบการณ์ (สุพจน์ โกสียะจินดา 2550 : 38) ปัญหาหนึ่งในหลายๆปัญหา คือ การ
ลั้งเลใจหรือบางครั้งปฏิเสธการนำกระบวนการบริหารโครงการมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการ
ทำงานของผู้ปฏิบัติงาน หรือ หากมีการนำมาใช้บ้างแต่ก็ไม่แพร่หลายมากนัก ยกเว้นในองค์กร
ขนาดใหญ่ที่มีกระบวนการที่ทำงานเป็นขั้นตอน ซึ่งดูเหมือนว่าเป็นเรื่องธรรมดาที่เกิดขึ้นกับ
โครงการ แต่จะปล่อยให้เกิดขึ้นอีกไม่ได้ เมื่อรู้แล้วว่าถ้าปล่อยให้เกิดขึ้นจะเกิดประวัติศาสตร์ซ้ำรอย
จะต้องแก้ไขโดยการนำวิธีการบริหารโครงการเข้ามาช่วยดำเนินการให้เกิดความถูกต้องตั้งแต่แรก
ที่เริ่มโครงการ

ผลการสำรวจได้พบสาเหตุที่ทำให้โครงการล้มเหลว (สุพจน์ โกสียะจินดา 2550 : 38)

คือ

- | | |
|---|-----|
| 1. ขาดการวางแผน | 23% |
| 2. วัตถุประสงค์และขอบข่ายงานไม่ชัดเจน | 22% |
| 3. ขาดการติดต่อประสานงานกับเจ้าของระบบงาน | 14% |
| 4. ขาดบุคลากรที่มีประสบการณ์และขาดการฝึกอบรมที่จำเป็น | 11% |
| 5. ขาดการประสานงานที่ดีในขณะทำงาน | 8% |
| 6. การประมาณการที่ล้มเหลว | 8% |
| 7. อื่นๆ เช่น ไม่มีการควบคุมการเปลี่ยนแปลง | 14% |

ปัจจัย ที่มีผลต่อการพัฒนาระบบสารสนเทศให้ประสบความสำเร็จ

การพัฒนาระบบสารสนเทศให้ประสบความสำเร็จ (พรรณี สวานเพลง 2552 : 327-328)

จำเป็นจะต้องอาศัยปัจจัยสนับสนุนหลายด้านดังนี้

1. การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร

ในการพัฒนาระบบสารสนเทศใดๆก็ตาม ย่อมต้องการทรัพยากรทั้งด้านงบประมาณ บุคลากรและเวลา หากผู้บริหารไม่สนับสนุนหรือไม่ให้ความสนใจในการพัฒนาระบบ ก็ยากที่จะพัฒนาระบบให้สำเร็จ นอกจากการสนับสนุนจากผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับระบบแล้ว ผู้พัฒนาระบบ ยังต้องการความมั่นใจจากผู้บริหารว่าจะดำเนินการตามที่ตกลง

2. การกำหนดขอบเขตและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน

ทีมงานพัฒนาระบบจะต้องร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต และหน้าที่ของการพัฒนาระบบให้ชัดเจน เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในทีมงาน และสามารถพัฒนาระบบได้ตรงตามความต้องการขององค์กร

3. ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของทีมพัฒนาระบบ

สมาชิกของทีมงานควรได้รับการคัดเลือกจากผู้ที่มีความรู้ และประสบการณ์ในการพัฒนาระบบ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรับผิดชอบในการทำงาน และความสามารถในการสื่อสารให้เข้าใจซึ่งกันและกัน ทีมงานจะต้องสามารถรวบรวมปัญหาและความต้องการได้อย่างถูกต้อง รู้ความต้องการใช้งานระบบเป็นอย่างดี จึงจะสามารถพัฒนาระบบเพื่อแก้ปัญหา หรือเพิ่มโอกาสและศักยภาพในการแข่งขันให้กับองค์กรได้ตามวัตถุประสงค์

4. การเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม

เทคโนโลยีสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีเครื่องมือซอฟต์แวร์จำนวนมาก ที่ผู้พัฒนาระบบสามารถนำมาใช้สนับสนุนการพัฒนาระบบงาน ควรพิจารณาเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับลักษณะและการใช้งานของระบบ ความคุ้นเคย หรือความสามารถของทีมงานพัฒนาระบบในการใช้ซอฟต์แวร์นั้นๆ รวมถึงการทำงานร่วมกันได้ของซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ โครงสร้างระบบ และฐานข้อมูล โดยต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายและความยากง่ายต่อการใช้งาน ประกอบด้วย ดังนั้นจึงไม่ควรมุ่งเน้นไปที่เทคโนโลยีราคาแพง หรือมีความทันสมัยมากๆ แต่ควรพิจารณาด้านความเหมาะสมและความคุ้มค่าที่จะได้รับ

5. การบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาระบบสารสนเทศให้เสร็จตามกำหนดเวลาภายใต้กรอบของงบประมาณ และได้ระบบตรงกับความต้องการ จำเป็นต้องอาศัยการบริหารโครงการที่ดี โดยทั่วไปทีมงานพัฒนาระบบจะประกอบด้วยบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับระบบหลากหลายแตกต่างกัน อาทิ นักวิเคราะห์ระบบ โปรแกรมเมอร์ ผู้ใช้ ผู้สนับสนุน และผู้เชี่ยวชาญ จึงต้องอาศัยการบริหารจัดการที่ดี เพื่อช่วยให้บุคลากรเหล่านี้ทำงานประสานร่วมกัน และแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในช่วงของการทำงาน การบริหารโครงการพัฒนาระบบจะต้องมีการวางแผน การกำหนดขอบเขต วัตถุประสงค์ การจัดสรร และการควบคุมการใช้ทรัพยากร การดำเนินตามแผน การตรวจสอบ และประเมินผล ซึ่งบางองค์กรจะกำหนดกลุ่มบุคคลจากหน่วยงานต่างๆ ในองค์กร ซึ่งอาจอยู่ในรูปคณะกรรมการ คณะทำงาน ฯลฯ เพื่อทำหน้าที่และมีความรับผิดชอบในการบริหารโครงการพัฒนาระบบ

จากข้อมูลข้างต้น สามารถแสดงปัจจัยในการพัฒนาระบบสารสนเทศให้ประสบความสำเร็จซึ่งประกอบด้วย การสนับสนุนจากผู้บริหาร มีขอบเขตและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน มีความรู้และประสบการณ์ของทีมพัฒนา โดยสามารถรวบรวมปัญหาและความต้องการที่ถูกต้องบนพื้นฐานของเทคโนโลยีที่เหมาะสม จึงจะบริหารโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาถึง แนวคิดเกี่ยวกับ สาเหตุที่ทำให้โครงการประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ทำให้ผู้วิจัยทราบถึง แนวคิดเกี่ยวกับ สาเหตุที่ทำให้โครงการประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ซึ่งมีบทบาทกับงานวิจัย โดย สาเหตุความล้มเหลวของโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ มีดังนี้

1. การคาดหวังที่ไม่สามารถปฏิบัติได้ (Unrealistic Expectations)
2. การขาดแคลนทรัพยากร (Lack of Resource)

3. การขาดความสามารถด้านเทคโนโลยี (Technology Incompetence)
4. ขาดการสนับสนุนจากระดับบริหาร (Lack of Executive Support)
5. ความต้องการและข้อกำหนดที่ไม่สมบูรณ์ (Incomplete Requirements & Specifications)
6. การเปลี่ยนแปลงความต้องการและข้อกำหนด (Changing Requirements & Specifications)
7. ขาดการนำเข้าสู่ข้อมูลจากผู้ใช้ (Lack of User Input)
8. ขาดการวางแผน (Lack of Planning)
9. ขาดการประสานงานที่ดี (Lack of Communication)

และ ปัจจัย ที่มีผลต่อการพัฒนาระบบสารสนเทศให้ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย

1. การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร
2. การกำหนดขอบเขตและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน
3. ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของทีมพัฒนาระบบ
4. การเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม
5. การบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดเกี่ยวกับ สาเหตุที่ทำให้โครงการประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว เข้ามาพิจารณาเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างแบบสอบถามเพื่อการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา กลุ่มบริษัทขิบบอินชอย

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Javier Pereira, Narciso Cerpa, Mario Rivas (2004) ได้ศึกษาเรื่อง Risk factors in software development projects: Analysis of the Chilean software industry โดยการใช้แบบสอบถาม โดยวิจัยในกลุ่มความเสี่ยง 7 กลุ่ม คือ 1) การบริหารจัดการ 2) ลูกค้าและผู้ใช้งาน 3) ความต้องการ 4) การประมาณและกำหนดตารางกิจกรรม 5) ผู้บริหารโครงการ 6) ขั้นตอนการพัฒนาซอฟต์แวร์ และ 7) ทีมพัฒนาซอฟต์แวร์ พบว่า คุณลักษณะของโครงการที่ประสบความสำเร็จในความรู้สึของคนทั่วไป มีดังนี้

1. ความคาดหวังในการพัฒนา อย่างผู้เชี่ยวชาญ
2. ความสัมพันธ์ระหว่างคนทำงาน มีเพิ่มมากขึ้นเป็นที่น่าพอใจ
3. ตารางเวลาโครงการอย่างละเอียด

Soraya J. Neto Alvarez (2003) ได้ศึกษาเรื่อง Project management failure : main causes โดยการสัมภาษณ์ผู้จัดการโครงการจากสำนักงานจีดีเอสไอเอ็มโอ (General Dynamics Systems Integration Management Office) ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้จัดการโครงการที่มีประสบการณ์ศึกษารายละเอียดจากการวิจัยเชิงสำรวจที่เกี่ยวข้อง และกรณีศึกษาของโครงการที่ล้มเหลว แล้วนำมาวิเคราะห์และสรุปเป็นสาเหตุที่ทำให้โครงการล้มเหลว โดยจัดลำดับจากระดับตามอัตราส่วนที่ผู้เชี่ยวชาญได้ระบุว่าเป็นสาเหตุที่ทำให้โครงการล้มเหลว โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (เรียงลำดับจากสาเหตุที่พบมากไปหาสาเหตุที่ไม่ค่อยพบ)

1. ขาดความร่วมมือประสานงานของผู้ใช้งานระบบ (Lack of user involvement)
2. ปัญหาทางด้านโครงการขององค์กร และขาดการสนับสนุนจากผู้บริหาร (Organizational structure/ Lack of management support)
3. ขาดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน (Lack of clear vision)
4. ไม่สามารถบริหารทีมงาน (Unable to manage team)
5. ไม่สามารถจัดการกับขนาดของโครงการได้ (Unable to cope with project size)
6. ขาดการฝึกอบรมพัฒนาทักษะ (Lack of training)
7. ขาดทรัพยากร (Lack of resources)

Qing Wang (2001) ได้ศึกษาเรื่อง A Modeling of Software Quality Management Base ISO 9001 พบว่า การจัดการคุณภาพของซอฟต์แวร์ และการรับประกัน จะมีส่วนช่วยในการพัฒนาอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ในประเทศจีน การนำวิธีการตรวจสอบคุณภาพ ISO 9001 มาใช้ในองค์กรซอฟต์แวร์ จะมีส่วนช่วยอย่างมากในการพัฒนาการจัดการด้านคุณภาพ โดยปัญหาหลักในขณะนั้นคือ จะสามารถจูงใจให้องค์กรซอฟต์แวร์ นำวิธีการตรวจสอบคุณภาพนี้ มาใช้ได้อย่างไร

พัชรพร เฝ้ากันทะ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การประยุกต์โครงข่ายแบบเบสส์กับการบริหารโครงการซอฟต์แวร์ พบว่า ปัจจัยความเสี่ยงที่ทำให้โครงการซอฟต์แวร์ล้มเหลว สามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยความเสี่ยงภายนอก และ ปัจจัยความเสี่ยงภายใน ซึ่งปัจจัยความเสี่ยงภายนอกมี 7 ปัจจัย คือ ความเสี่ยงทางด้านงบประมาณ ระยะเวลา เทคโนโลยี ขอบเขตของโครงการ ความต้องการของผู้ใช้ ผู้ผลิตวัตถุดิบที่ใช้ในโครงการ และผู้รับเหมาช่วงโครงการ สำหรับปัจจัยความเสี่ยงภายในมี 6 ปัจจัย คือ ความเสี่ยงเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กร โครงสร้างการแบ่งงาน การจัดการทรัพยากรบุคคล ปัญหาการสื่อสาร การจัดการงบประมาณ และการจัดการระยะเวลา ซึ่งรูปแบบจำลองกราฟนี้สามารถนำไปเขียนสมการทางคณิตศาสตร์เพื่อใช้คำนวณความน่าจะเป็นที่จะเกิดความเสียหายให้อยู่ในรูปเชิงปริมาณ ในส่วนท้ายของงานวิจัยได้นำเสนอตัวอย่างการประยุกต์

โครงข่ายแบบเบส เพื่อใช้จัดการความเสี่ยงที่ทำให้โครงการซอฟต์แวร์ล่าช้า และผลลัพธ์ของการใช้แบบจำลองกราฟนี้ คือ ความเสี่ยงที่อยู่ในรูปเชิงปริมาณ ที่สามารถนำไปใช้ได้กับสถานการณ์จริง

ธนยศ ประสานไทย (2552) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการประยุกต์ใช้ ISO10006:2003 ในการบริหารโครงการ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างมาตรฐาน ISO10006:2003 ที่เกี่ยวข้องทั้ง 6 ข้อ คือ การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer focus) ความเป็นผู้นำ (Leadership) การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Involvement of people) การบริหารเชิงกระบวนการ (Process approach) การบริหารเชิงระบบ (System approach to management) และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual improvement) กับปัญหาหลักของโครงการ 3 ด้าน คือ ผู้ปฏิบัติงานในโครงการ กระบวนการทำงาน ข้อมูลและการเชื่อมโยง ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาปัจจัยทั้ง 15 ปัจจัย จากการประมวลด้วยหลักการทางสถิติ พบว่าปัจจัยปัญหาเรื่องผู้ปฏิบัติงานในโครงการมีความสัมพันธ์มากที่สุดกับวิธีการทำงานไม่เป็นแบบแผน PDCA ปัญหาของกระบวนการทำงานจะมีความสัมพันธ์มากที่สุดกับการสนับสนุนการเรียนรู้ ปัญหาเกี่ยวกับข้อมูลและการเชื่อมโยงมีความสัมพันธ์มากที่สุดกับการที่ไม่มีรายละเอียดเนื้อหาและวิธีการประเมินผลใน JD (Job Description)

ไพบุศย์ ปัญญายุทธการ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาและเทคนิคในการบริหารโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับธุรกิจในประเทศไทย พบว่า ประเภทธุรกิจที่แตกต่างกันมีลักษณะการพบปัญหา และการใช้เครื่องมือในการบริหารโครงการใกล้เคียงใกล้เคียง และประเภทโครงการที่แตกต่างกัน มีลักษณะการพบปัญหา และการใช้เครื่องมือในการบริหารโครงการใกล้เคียงกัน โดยในภาพรวม ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ปัญหาเรื่องความยากในการกำหนดความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้งาน และพบปัญหาใหม่ๆที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ตลอดโครงการอันเนื่องมาจากการขาดการวางแผนบริหารความเสี่ยงที่ดี ส่วนในมุมมองของเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารโครงการโดยภาพรวม ผู้จัดการโครงการมีแนวโน้มที่จะใช้เครื่องมือที่มีลักษณะเป็นการทำงานส่วนบุคคล และไม่ต้องอาศัยทักษะหรือข้อมูลสนับสนุนจากองค์กรมากนัก เช่น Kick-off Meeting เป็นต้น ส่วนเครื่องมือที่ต้องการข้อมูลสนับสนุนจากองค์กรมาก เช่น แผนบริหารความเสี่ยง การจัดทำบทเรียนโครงการ ยังมีการใช้งานค่อนข้างน้อย สำหรับโครงการด้านสารสนเทศในประเทศไทย และสุดท้ายผลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงหลักสูตรการศึกษาหรือปรับปรุงกระบวนการบริหารโครงการในองค์กร ให้มีส่วนส่งเสริมการทำงานเชิงโครงการมากขึ้น และสร้างความตระหนักให้กับผู้บริหาร เล็งเห็นถึงความสำคัญของการบริหารโครงการ

ดวงรัตน์ คงสุวรรณ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารโครงการในเชิงการจัดการการเปลี่ยนแปลง : โครงการติดตั้งระบบ ERP พบว่า ปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญในแต่ละขั้นตอนการติดตั้งระบบ ERP สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ปัจจัยความสำเร็จที่จะต้องมีในทุกช่วงวงจร

ชีวิตของโครงการติดตั้งระบบ ERP เรียกว่า Global Factors และปัจจัยของความสำเร็จที่จำเป็นต้องมีในขั้นตอน หรือในกิจกรรมนั้นๆ แต่จะไม่มีในทุกช่วงวงจรชีวิตของโครงการติดตั้งระบบ ERP เรียกว่า Local Factors โดยที่ปัจจัยความสำเร็จที่มีผลต่อความสำเร็จในการติดตั้งระบบ ERP มากที่สุด คือ ปัจจัยทางด้านทักษะบุคคล (Humanware) ซึ่งประกอบด้วยบุคคล 3 กลุ่ม คือ ผู้บริหาร ผู้ใช้งานระบบ และผู้ทำการติดตั้ง โดยที่บุคคลทั้ง 3 กลุ่มจะต้องมีความกระตือรือร้นและให้ความร่วมมือในการผลักดันให้การติดตั้งระบบเป็นไปตามแผนงานที่ได้วางไว้

วรินทร์ ทรัพย์ยืนยง (2545) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารโครงการในเชิงจัดการความเสี่ยง และสัญญา : โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ พบว่า มีกิจกรรมที่ต้องได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก 13 กิจกรรม ซึ่งภายในกิจกรรมต่างๆ เหล่านี้จะมีปัจจัยความเสี่ยง 2 ประเภท คือ ปัจจัยความเสี่ยงที่เกิดขึ้นทุกกิจกรรม (Global Risk Items) และปัจจัยความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในขั้นตอนสุดท้ายของโครงการเป็นส่วนใหญ่ (Local Risk Items) ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะมีคุณลักษณะ ประเภทของความเสี่ยงที่แตกต่างกันไป ดังนั้นแบบจำลอง ในการวิเคราะห์ความเสี่ยงจะต้องกรองปัจจัยความเสี่ยงประเภทที่ไม่ส่งผลกระทบต่อโครงการจนทำให้โครงการล่าช้าออกมา เพื่อการบริหารจัดการและมุ่งไปยังปัจจัยความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อโครงการเป็นอย่างมาก โดยเริ่มต้นจากการวิเคราะห์เรื่องของความสามารถในการคาดการณ์ปัจจัยความเสี่ยง (Foreseeable) การควบคุมปัจจัยความเสี่ยง (Controllable) และปฏิกริยาของปัจจัยความเสี่ยง (Sensitive) ที่จะส่งผลกระทบต่อโครงการ จากนั้นวิเคราะห์ 2 ปัจจัยพร้อมกัน คือ ปัจจัยเรื่องการประเมินเนื้อหาของความเสี่ยงและผลกระทบจากพฤติกรรมของบุคคลในโครงการที่มีต่อปัจจัยความเสี่ยง การวิเคราะห์ทั้ง 5 ปัจจัย ทำให้สามารถแบ่งกลุ่มของความเสี่ยงในแต่ละกิจกรรมได้ 4 กลุ่ม โดยที่ปัจจัยความเสี่ยงทั้งหมดในแต่ละกิจกรรม อาจมีไม่ครบทุกกลุ่มขึ้นอยู่กับลักษณะของกิจกรรม และนำเสนอวิธีการต่างๆ เพื่อป้องกันความเสี่ยงในแต่ละกลุ่มเหล่านั้น โดยอาศัยหลักการบริหารความเสี่ยง (Risk Management) และการบริหารสัญญา (Contract Management) และการบริหารบุคคลที่เกี่ยวข้องในโครงการ (Stakeholder Management)

สุนทรพล วีระประวัตติ (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารโครงการ สำหรับองค์กรขนาดใหญ่ : กรณีศึกษา การพัฒนาระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ของบริษัทในเครือซีเมนต์ไทย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารโครงการขององค์กรขนาดใหญ่เช่นเครือซีเมนต์ไทย นั้น ได้แก่ ผู้บริหารองค์กร โครงสร้างองค์กร วิธีการบริหารโครงการ วัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยภายนอกอื่นๆ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ อย่างไรก็ตามควรตระหนักว่า ในแต่ละองค์กรจะมีคุณลักษณะขององค์ประกอบต่างๆ เหล่านี้

แตกต่างกัน ดังนั้นการนำหลักการบริหารโครงการ ไปประยุกต์ใช้ควรจะต้องปรับให้เหมาะสมกับแต่ละองค์กรด้วยเพื่อให้เกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริง

ไพจิตร รักษาธรรม (2543) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารกับประสิทธิภาพการบริหารโครงการ ของศึกษานิเทศก์อำเภอในภาคใต้ พบว่า

1. ทักษะด้านเทคนิคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการบริหารโครงการของศึกษานิเทศก์อำเภอในภาคใต้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการบริหารโครงการของศึกษานิเทศก์อำเภอในภาคใต้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. ทักษะด้านความคิดรวบยอดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการบริหารโครงการของศึกษานิเทศก์อำเภอในภาคใต้ โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. ทักษะด้านความคิดรวบยอดและทักษะด้านเทคนิคเป็นตัวพยากรณ์ที่ดีในการพยากรณ์ ประสิทธิภาพการบริหารโครงการของศึกษานิเทศก์อำเภอในภาคใต้และสามารถร่วมกันพยากรณ์ ประสิทธิภาพการบริหารโครงการของศึกษานิเทศก์อำเภอในภาคใต้ ได้ร้อยละ 79.36 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยทราบถึง ปัจจัยที่ทำให้โครงการประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ซึ่งมีบทบาทกับงานวิจัย เช่น

1. การจัดการความเสี่ยงในโครงการ

2. สาเหตุที่ทำให้โครงการล้มเหลว

3. การจัดการคุณภาพของซอฟต์แวร์

4. ปัจจัยความเสี่ยงที่ทำให้โครงการซอฟต์แวร์ล่าช้า

5. วิธีการทำงานที่ไม่เป็นแบบแผน

6. ปัญหา และการใช้เครื่องมือในการบริหารโครงการ

7. ปัจจัยทางด้านทักษะบุคคล

8. ผู้บริหารองค์กร โครงสร้างองค์กร วิธีการบริหารโครงการ วัฒนธรรมองค์กร มีผลต่อการบริหารโครงการ

9. ทักษะการบริหารโครงการ

ผลงานวิจัยนี้มีนัยที่ศึกษาระดับปริญญาตรี

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการศึกษางานวิจัยเหล่านั้น เข้ามาพิจารณาเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างแบบสอบถามเพื่อการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา กลุ่มบริษัทอินชอย

8. กลุ่มบริษัทอินชอย

ธุรกิจของอินชอย ได้เริ่มก่อตั้งขึ้นจากการเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล โดยมีสำนักงานอยู่ทางภาคใต้ของประเทศไทย เมื่อปี พ.ศ. 2469 ต่อมาได้จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด และย้ายสำนักงานมาอยู่ที่กรุงเทพมหานคร เมื่อปี พ.ศ. 2473 บริษัทฯ ได้เริ่มทำธุรกิจการค้าแร่ จัดจำหน่ายอุปกรณ์การทำเหมืองแร่ พร้อมทั้งขยายกิจการด้วยการทำเหมืองแร่ ต่างๆ ต่อมาบริษัทฯ ได้ขยายธุรกิจการค้าออกไปอย่างเต็มรูปแบบ รวมทั้งด้านเกษตรกรรม ด้านการธนาคาร และ การลงทุนด้านอุตสาหกรรมร่วมกับหุ้นส่วนบริษัทต่างชาติ และบริษัทคนไทยอีกหลายราย (ฉัตรศิวงศ์ศิลป์ชัย 2553 : 46-47)

เป็นเวลามากกว่า 50 ปี ที่บริษัทฯ ได้สั่งสมประสบการณ์ และความชำนาญในการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล ในประเทศไทย ความสำเร็จของเราเกิดขึ้นจากพนักงานที่มีความ ชำนาญแบบมืออาชีพด้าน IT มากกว่า 350 คน ซึ่งทุ่มเทและอุทิศการทำงานอย่างหนักในการพัฒนาติดตั้งและส่งมอบ ระบบงานระดับมาตรฐานสากลให้กับโครงการใหญ่ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนหลายโครงการ

บริษัท อินชอย จำกัด ในวันนี้ เราไม่ได้เป็นเพียงผู้จำหน่ายสินค้าหรือบริการ แต่เป็นผู้นำในธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยการออกแบบ ติดตั้ง ให้คำปรึกษา บริการซ่อมบำรุงระบบงานเครือข่าย อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เสริมที่มีคุณภาพได้อย่างครบวงจร ด้วยศักยภาพดังกล่าวและความร่วมมือทางธุรกิจกับคู่ค้าที่มีคุณภาพระดับสากล ทำให้เราสามารถนำเสนอทางเลือกที่หลากหลายตามความต้องการของลูกค้าแต่ละรายได้

ที่ตั้งสำนักงาน

523 ถนนมหาพฤฒาราม แขวงมหาพฤฒาราม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500 ประเทศไทย



ภาพที่ 12 กลุ่มบริษัทยิบอินซอย

ที่มา : ธัญรดี วงศ์ศิลป์ชัย, "แนวโน้มการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการหลังการขายของ บริษัท ยิบอินซอย จำกัด" (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2553), 53.

กลุ่มบริษัทยิบอินซอย เป็นบริษัทของคนไทย ประกอบด้วย บริษัท ยิบอินซอย จำกัด และบริษัทในเครือ ดังนี้

กลุ่ม IT SOLUTIONS

1. บริษัท ยิบอินซอย จำกัด (Yip In Tsoi Co.,Ltd.)

บริษัทยิบอินซอยจำกัดให้คำปรึกษาและให้บริการด้านธุรกิจซอฟต์แวร์รวมทั้งการดำเนินงานและพัฒนาธุรกิจโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อลดขั้นตอนการทำงานด้วยการใช้ผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ที่ล้ำหน้าทั้งด้านคุณภาพและระบบงาน โดยหน่วยงานที่ปรึกษาและนักพัฒนาซอฟต์แวร์ของบริษัทฯ ที่มีความชำนาญงานสูงได้ช่วยสนับสนุนให้ลูกค้าของบริษัทประสบความสำเร็จในการดำเนินงานเป็นอย่างดี

2. บริษัท ศูนย์คอมพิวเตอร์ประเทศไทย จำกัด (Thailand Computer Centre Ltd.)

เป็นผู้ให้บริการระบบคอมพิวเตอร์แบบครบวงจร (System Integrator) โดยให้บริการตั้งแต่การออกแบบการติดตั้ง การซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายและซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์

เป็นผู้แทนจำหน่ายหลักผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์ยี่ห้อ HP จากทางบริษัทฮิวเลตต์แพคการ์ด (ประเทศไทย) จำกัด

3. บริษัท ยิปอินซอย คอนซัลติ้ง จำกัด (Yipintsoi Consulting Co., Ltd.)

ให้คำปรึกษาและออกแบบระบบงาน ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแบบครบวงจร รวมถึงบริการ ติดตั้งระบบงาน Enterprise Resource Planning (ERP), Supply Chain Management (SCM), Customer Relationship Management (CRM), Business Intelligence (BI) และ e-Business Solutions. ซึ่งทางบริษัทมุ่งช่วยเหลือลูกค้าเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจ โดยใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูประดับสากลพร้อมทีมงานที่ปรึกษาที่เชี่ยวชาญ

ได้รับ License จาก Microsoft เป็นตัวแทนจำหน่าย Software ทางด้านบัญชี ชื่อ Axapta , Navision

4. บริษัท แทนเจอร์น จำกัด (Tangerine Co. Ltd.)

มุ่งเน้นตลาดทางด้านโทรคมนาคมเพิ่มเติมจากลูกค้าที่เป็นหน่วยงานรัฐบาล เป็นบริษัทผู้ให้บริการ IT Solution ครบวงจรให้กับลูกค้า โดย Solution ที่นำเสนอจะเป็นผลิตภัณฑ์ที่ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ในส่วนของ EMC ทางบริษัทฯ เป็นผู้จัดหาผลิตภัณฑ์และบริการที่ครบวงจร ทางด้านการจัดการข้อมูล (Information Management Solution Provider) ให้แก่ลูกค้าที่เป็นหน่วยงานรัฐบาล และ ผู้ให้บริการ โทรคมนาคม

5. บริษัท ยิปอินซอย โซลูชั่นส์ จำกัด (Yipintsoi Solution Ltd.)

จำหน่ายผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์ และเทคโนโลยีในการออกแบบซอฟต์แวร์ ของ Sun Microsystems

กลุ่ม Hi Tech

1. บริษัท เออีเอส กรุ๊ป จำกัด (AES GROUP LTD.)

จำหน่ายผลิตภัณฑ์และติดตั้งเทคโนโลยีรักษาความปลอดภัยระดับสูง เครื่องตรวจวัดและบันทึกความสั่นสะเทือน เครื่องล้างรถอัตโนมัติ รวมถึงงานโครงการพิเศษต่าง ๆ เช่น เครื่อง X-Ray ตรวจจับยาเสพติดและสิ่งผิดกฎหมาย เป็นต้น

กลุ่ม Manufacturing & Distributors

1. บริษัท ยิปอินซอและแจ๊คส์ จำกัด (Yip In Tsoi & Jacks Ltd.)

เป็นหนึ่งในผู้นำทางด้านผลิตภัณฑ์ปั๊วะและเคมีเกษตร นอกจากนี้บริษัทฯยังมีธุรกิจ
ในด้านวัสดุก่อสร้างและเครื่องเหล็ก, อุปกรณ์สื่อสารและไฟฟ้ากำลัง และ Nature Pleasure (The
Flower Organizer)

2. บริษัท ซิสซันส์เพ้นท์ส (ประเทศไทย) จำกัด (Sissons Paints (Thailand) Ltd.)

จำหน่ายสีและน้ำยาลอกสี ยีห้อซิสซันส์ หรือสีตราคนแบกไม้ ซึ่งเป็นสิมาตรฐาน
ของประเทศอังกฤษ

มีผลิตภัณฑ์สีซึ่งมีคุณภาพครอบคลุมกว่า 60 ชนิด เช่น สีน้ำสำหรับทาภายใน
ภายนอก สีน้ำเขียนป้ายโฆษณา สีสำหรับงานไม้และเฟอร์นิเจอร์ สีน้ำมัน สีพลาสติก สีรองพื้น สี
พ่นแห้ง- เร็วอุตสาหกรรม สีทาบ้าน สีทาเรือ สีทารถ สีทากอนน สีอุตสาหกรรม สีพิเศษ ฯลฯ

ปัจจุบัน FOCUS ตลาดสีป้ายโฆษณาและสีที่ใช้สำหรับเครื่องจักรกลและรถแทรก
เตอร์ สามารถผลิตสีทุกประเภทได้ตามคุณสมบัติและราคาที่ถูกค่าต้องการ

กลุ่ม EVENT & MEDIA

1. บริษัท เอบี-โซล्यूท จำกัด (AB-Solute Co., Ltd.)

ให้คำแนะนำปรึกษา วางแผน ออกแบบงานโฆษณา สื่อประชาสัมพันธ์ และจัด
กิจกรรมทางการตลาด

2. บริษัท สฤยดีผล จำกัด (Saridpol Co., Ltd.)

ดำเนินธุรกิจการตลาด และสื่อสิ่งพิมพ์

กลุ่มประกันภัย

1. บริษัท เอ็นริช โบรคเกอร์ จำกัด (Enrich Broker Co., Ltd.)

ให้บริการจัดหากรมธรรม์ชีวิตตาม คุณค่าจากสอบ เรื่องการประกันภัยทุกประเภท

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา กลุ่มบริษัทยิบอินซอย ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดรายละเอียดการดำเนินการวิจัยไว้ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยกำหนดมีดังนี้

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทยิบอินซอย ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ จำนวน 758 คน ซึ่งได้จาก

บริษัท ยิบอินซอย จำกัด และ บริษัท ยิบอินซอย โซลูชั่นส์ จำกัด

มีพนักงานจำนวน 660 คน

บริษัท ศูนย์คอมพิวเตอร์ประเทศไทย จำกัด

มีพนักงานจำนวน 33 คน

บริษัท ยิบอินซอย คอนซัลติ้ง จำกัด

มีพนักงานจำนวน 37 คน

บริษัท แทนเจอร์ริน จำกัด

มีพนักงานจำนวน 28 คน

ซึ่งทั้ง 5 บริษัท อยู่ในกลุ่มของ IT Solution ของเครือกลุ่มบริษัทยิบอินซอย

2. กลุ่มตัวอย่าง

ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างของ พนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทยิบอินซอย ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยใช้หลักการของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane อ้างถึงใน จิรภา แสนเกษม 2545 : 82-83) โดยกำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนของการสุ่ม 0.05 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 262 คน

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อกำหนดค่าตามสูตรดังนี้

n = ขนาดของตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากรที่ต้องการ

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

แทนค่าได้ดังนี้

$$= \frac{758}{1 + 758(0.0025)^2}$$

$$= 261.83 \approx 262$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจะต้องไม่น้อยกว่า 262 ตัวอย่าง

3. วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มพนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทยิบอินซอย ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ และคัดเลือกมาเป็นตัวแทน โดยมีวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) (จรรยา แสนเกษม 2545 : 88) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดโควตา โดยอาศัยสัดส่วนขององค์ประกอบกลุ่มประชากร คือ จำนวนพนักงานในแต่ละบริษัทในเครือ มาเป็นเครื่องมือในการเลือก ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 สัดส่วนขององค์ประกอบกลุ่มประชากร

บริษัท	จำนวนพนักงาน (คน)	สัดส่วน
บริษัท ยิบอินซอย จำกัด และ บริษัท ยิบอินซอย โซลูชั่นส์ จำกัด	660	$(660 / 758) = 0.871$
บริษัท ศูนย์คอมพิวเตอร์ประเทศไทย จำกัด	33	$(33 / 758) = 0.043$
บริษัท ยิบอินซอย คอนซัลติ้ง จำกัด	37	$(37 / 758) = 0.049$
บริษัท แทนเจอร์รีน จำกัด	28	$(28 / 758) = 0.037$

ขั้นตอนที่ 2 หาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มตามโควตา ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มตามโควตา

บริษัท	สัดส่วน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
บริษัท ยิบอินซอย จำกัด และ บริษัท ยิบอินซอย โซลูชั่นส์ จำกัด	0.871	$(262 \times 0.871) = 228.202 \sim 228$
บริษัท ศูนย์คอมพิวเตอร์ประเทศไทย จำกัด	0.043	$(262 \times 0.043) = 11.266 \sim 11$
บริษัท ยิบอินซอย คอนซัลติ้ง จำกัด	0.049	$(262 \times 0.049) = 12.838 \sim 13$
บริษัท แทนเจอร์น จำกัด	0.037	$(262 \times 0.037) = 9.694 \sim 10$

ขั้นตอนที่ 3 ทำการเก็บข้อมูลโดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) (จิราภรณ์ แสนเกษม 2545: 90) โดยการเก็บข้อมูลจากพนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มบริษัท ยิบอินซอย ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ตามกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มตัวอย่างไว้ โดยจะเก็บข้อมูลไปจนครบตามจำนวนที่ต้องการในแต่ละกลุ่มย่อย และครบตามจำนวนที่ต้องการทั้งหมด คือ 262 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างระหว่างวันที่ 20 มกราคม พ.ศ. 2553 ถึงวันที่ 10 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554

1. นำหนังสือขอความร่วมมือจากสำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ถึงองค์กร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 4 กลุ่มย่อย เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากประชากร ในองค์กรดังกล่าว ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถาม และเก็บแบบสอบถาม จากประชากรในกลุ่มตัวอย่าง ทั้ง 4 กลุ่มย่อย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) วัดความคิดเห็น ที่ผู้วิจัยได้ประยุกต์จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สำหรับศึกษาความคิดเห็นของประชากรที่มีต่อ ปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ และ ความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ

โดยกำหนดประเด็นสำคัญของคำถาม เพื่อให้มีความสอดคล้องกันกับวัตถุประสงค์ และสมมติฐานของการวิจัย โดย แบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ใช้ทั้งคำถามแบบปลายปิด (Close-ended Question) และคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended Question) โดยแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบวัดความคิดเห็น มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชากรที่มีต่อ ปัจจัยการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในลักษณะคำถามปลายปิดแบบมาตรวัดลิเคอร์ท (ส่วน สายยศ และอังคณา สายยศ 2543 : 66) มี 5 ระดับ คือ ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ระดับความเห็นด้วยมาก ระดับความเห็นด้วยปานกลาง ระดับความเห็นด้วยน้อย ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชากรที่มีต่อ ความสำเร็จในการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในลักษณะคำถามปลายเปิดแบบมาตรวัดลิเคอร์ท (ส่วน สายยศ และอังคณา สายยศ 2543 : 66) มี 5 ระดับ คือ ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด ระดับความเห็นด้วยมาก ระดับความเห็นด้วยปานกลาง ระดับความเห็นด้วยน้อย ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆ เพิ่มเติมเกี่ยวกับ การบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาค้นคว้าเอกสาร หลักฐาน วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำผลการศึกษามาวิเคราะห์เนื้อหาและกำหนดดัชนีชี้วัดตัวแปร

ขั้นตอนที่ 2 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาตามดัชนีชี้วัดตัวแปรภายใต้คำแนะนำของคณะกรรมการผู้ควบคุม การค้นคว้าอิสระ เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องและเหมาะสมกับตัวแปรและขอบเขตที่กำหนด

ขั้นตอนที่ 3 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่ไม่อยู่ในกลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 กลุ่ม คือ บริษัท บิส พรอนเทียร์ จำกัด ซึ่งเป็นองค์กรหรือบริษัทๆ ที่ไม่ได้อยู่ในเครือข่ายบริษัทวิทยานิพนธ์ จำนวน 30 ราย แล้วนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาคำนวณหา ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.983 ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการประมวลผลข้อมูลโดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบวัดความคิดเห็นที่ได้รวบรวมจำนวน 262 ชุด มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ แล้วแปลงข้อมูลเข้ารหัส (Coding) เพื่อเตรียมนำไปบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์

2. ทำการประมวลผลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป

3. วิเคราะห์ลักษณะข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบวัดความคิดเห็นโดยวิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 บัณฑิตส่วนบุคคล และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

4. วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบวัดความคิดเห็นในภาพรวมและรายด้าน โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับ บัณฑิตการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ และตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับ ความสำเร็จในการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ และมีเกณฑ์แบ่งระดับความความคิดเห็น โดยใช้เกณฑ์ของเบสต์ (Best 1981 : 182) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ซึ่งพิจารณาประเมินตามเกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.50 - 5.00	มีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด
3.50 - 4.49	มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก
2.50 - 3.49	มีระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง
1.50 - 2.49	มีระดับความคิดเห็นด้วยน้อย
1.00 - 1.49	มีระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

ผลงานวิจัยนี้จัดทำขึ้นโดย รศ.ดร.ปัทมาภรณ์

5. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชากรในกลุ่มเป้าหมายต่อ บัณฑิตการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ และ ความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis Of Variance) (วิเชียร เกตุสิงห์ 2541 : 83-84) กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ เพื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่ระหว่างบัณฑิตส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของประชากร ที่มีต่อ บัณฑิตการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ และ

ความสำเร็จในการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยใช้สูตรตามวิธี LSD (Least Significant Difference) (กัลยา วานิชย์บัญชา 2544 : 333)

6. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ กับ ความสำเร็จในการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) (จิรภา แสนเกษม 2545 : 180-181)

7. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในส่วนที่เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ระยะเวลา การวิจัย

ใช้เวลา 6 เดือน ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2553 ถึง 31 มีนาคม 2554

แผนการดำเนินงาน การวิจัย

งาน	ต.ค.53				พ.ย.53				ธ.ค.53				ม.ค.54				ก.พ.54				มี.ค.54				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1.ศึกษาข้อมูล และจัดทำร่างโครงการวิจัย	█																								
2.พบอาจารย์เพื่อขอคำแนะนำ		█																							
3.ออกแบบเครื่องมือวิจัย (แบบสอบถาม)			█																						
4.แก้ไขเครื่องมือวิจัย (แบบสอบถาม)				█																					
5.ทดลองเครื่องมือวิจัย																									
6.เก็บรวบรวมข้อมูล																									
7.ประมวลวิเคราะห์ผลข้อมูล																									
8.ขอมุมติโครงการวิจัย																									
9.เขียนรายงานการวิจัย																									
10.รายงานผลการวิจัย																									
11.ผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์																									

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา กลุ่มบริษัทอินชอย ครั้งนี้ โดยผู้วิจัยนำเสนอผลของการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ
3. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ
4. การทดสอบสมมติฐาน
5. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

จากการวิจัย ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างของพนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอย จำนวน 262 คน สามารถสรุปผลการวิจัย ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4 ได้ดังนี้

ตารางที่ 4 ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

(n = 262)		
ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อายุ		
— 25 ปีลงไป	61	23.28
— 26 - 35 ปี	133	50.76
— 36 - 45 ปี	59	22.52
— มากกว่า 45 ปีขึ้นไป	9	3.44

ตารางที่ 4 (ต่อ)

(n = 262)

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. ตำแหน่งงาน		
— โปรแกรมเมอร์	111	42.37
— นักวิเคราะห์ระบบ	58	22.14
— วิศวกรคอมพิวเตอร์	62	23.66
— ผู้จัดการโครงการ	22	8.40
— ที่ปรึกษาโครงการ	7	2.67
— ผู้บริหาร	2	0.76
3. ขนาดขององค์กร		
— ต่ำกว่า 50 คน	32	12.21
— 51 - 100 คน	7	2.67
— 101 - 200 คน	40	15.27
— 201 - 300 คน	109	41.60
— มากกว่า 300 คน	74	28.24
4. มูลค่าโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยเฉลี่ย		
— ต่ำกว่า 5 ล้านบาท	44	16.79
— 5.1 - 10 ล้านบาท	63	24.05
— 10.1 - 20 ล้านบาท	80	30.53
— 20.1 - 30 ล้านบาท	49	18.70
— มากกว่า 30 ล้านบาท	26	9.92
5. ระยะเวลาโครงการโดยเฉลี่ย		
— น้อยกว่า 3 เดือน	42	16.03
— 3 - 6 เดือน	45	17.18
— 7 - 12 เดือน	108	41.22
— มากกว่า 12 เดือน	67	25.57

ตารางที่ 4 (ต่อ)

(n = 262)

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. ประเภทของหน่วยงานที่ว่าจ้างพัฒนาระบบสารสนเทศ		
— ราชการ	156	59.54
— รัฐวิสาหกิจ	61	23.28
— เอกชน	45	17.18
รวม	262	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.76 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นโปรแกรมเมอร์ คิดเป็นร้อยละ 42.37 ขนาดขององค์กรส่วนใหญ่มีจำนวน 201 - 300 คน คิดเป็นร้อยละ 41.60 มีมูลค่าโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยเฉลี่ยส่วนใหญ่มีมูลค่า 10.1 - 20 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 30.53 ส่วนใหญ่ระยะเวลาโครงการโดยเฉลี่ย 7 - 12 เดือน คิดเป็นร้อยละ 41.22 และส่วนใหญ่หน่วยงานที่ว่าจ้างพัฒนาระบบสารสนเทศ คือ ราชการ คิดเป็นร้อยละ 59.54

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ

2.1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศในภาพรวม และรายด้าน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยภาพรวมและรายด้าน

ปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ขั้นตอนการพัฒนาระบบสารสนเทศ	3.82	0.38	มาก
2. กระบวนการบริหารโครงการ	3.73	0.39	มาก
3. องค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารโครงการ	3.24	0.61	ปานกลาง
4. คุณสมบัติของผู้บริหารโครงการ	3.22	0.51	ปานกลาง
ภาพรวม	3.50	0.35	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า พนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในด้านขั้นตอนการพัฒนาระบบสารสนเทศและด้านกระบวนการบริหารโครงการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านองค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารโครงการและคุณสมบัติของผู้บริหารโครงการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดเรียงลำดับดังนี้ ด้านขั้นตอนการพัฒนาระบบสารสนเทศ เป็นด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ($\bar{X} = 3.82$) รองลงมา คือ กระบวนการบริหารโครงการ ($\bar{X} = 3.73$) และองค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารโครงการ ($\bar{X} = 3.24$) ส่วนด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือคุณสมบัติของผู้บริหารโครงการ ($\bar{X} = 3.22$) ตามลำดับ

เพื่อให้เกิดความชัดเจนมากยิ่งขึ้น จึงขอเสนอผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ของแต่ละข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านขั้นตอนการพัฒนาระบบสารสนเทศ และรายชื่อ

(n = 262)

ขั้นตอนการพัฒนาระบบสารสนเทศ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ศึกษาความต้องการของลูกค้า อย่างชัดเจนและครบถ้วน	92	79	48	31	12	3.80	1.18	มาก
2. ความต้องการทางธุรกิจคลุมเครือ ไม่ชัดเจน และไม่ครบถ้วน	126	104	32	0	0	4.36	0.69	มาก
3. กำหนดความต้องการทางสารสนเทศ ไม่ชัดเจน ไม่ครบถ้วน และไม่ตอบสนองต่อความต้องการทางธุรกิจ	91	90	68	13	0	3.98	0.89	มาก
4. มีเอกสารยืนยันลักษณะผลงานที่จะส่งมอบ เพื่อให้เข้าใจตรงกันกับลูกค้า	93	126	43	0	0	4.20	0.70	มาก
5. ให้ผู้ใช้งานหรือลูกค้ามีส่วนร่วมในการกำหนดคุณสมบัติความต้องการระบบ	116	84	44	18	0	4.14	0.93	มาก

ตารางที่ 6 (ต่อ)

(n = 262)

ขั้นตอนการพัฒนาระบบ สารสนเทศ	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
7. มีเอกสารยืนยัน ขอบเขต งานของโครงการ, ลักษณะ ของงานที่จะส่งมอบ ทั้งใน ด้านหน้าที่ใช้แรงงานและ ด้านเทคนิคเบื้องต้น เงื่อนไขในการตรวจรับ งาน กำหนดการสำคัญๆ กับลูกค้าเพื่อป้องกันความ เข้าใจไม่ตรงกัน	132 50.38	100 38.17	24 9.16	6 2.29	0 0.00	4.36	0.74	มาก
8. มีการออกแบบระบบใน โครงการ โดยยึดความ ต้องการของธุรกิจเป็นหลัก	93 35.50	111 42.37	38 14.50	20 7.63	0 0.00	4.06	0.89	มาก
9. มีการออกแบบระบบใน โครงการ ในระดับที่ สามารถนำไปปฏิบัติได้ จริง	79 30.15	111 42.37	65 24.81	7 2.67	0 0.00	4.00	0.81	มาก
10. มีการยืนยัน การ ออกแบบระบบ กับลูกค้า เพื่อป้องกันการเข้าใจไม่ ตรงกัน	109 41.60	50 19.08	48 18.32	13 4.96	42 16.03	3.65	1.46	มาก

ตารางที่ 6 (ต่อ)

(n = 262)

ขั้นตอนการพัฒนาาระบบสารสนเทศ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
11. มีการนำการออกแบบระบบ มาทำการสร้างแบบจำลอง เพื่อทำการจำลองการทำงานจริงให้ลูกค้าเห็นภาพ และยืนยันความเป็นไปได้ และความเหมาะสมของระบบที่ออกแบบมา	66 25.19	99 37.79	43 16.41	12 4.58	42 16.03	3.51	1.35	มาก
12. มีการแยกหน้าที่กันระหว่าง ผู้พัฒนาระบบ และ ผู้ทดสอบระบบ	137 52.29	88 33.59	25 9.54	12 4.58	0 0.00	4.33	0.83	มาก
13. มีการให้ผู้ใช้งาน หรือลูกค้า มามีส่วนร่วมในการทดสอบระบบ	96 36.64	109 41.60	45 17.18	12 4.58	0 0.00	4.10	0.85	มาก
14. มีการทดสอบระบบ โดยผู้ใช้งานจริง เพื่อทำการยืนยันการตรวจรับระบบ	67 25.57	110 41.98	44 16.79	26 9.92	15 5.73	3.72	1.12	มาก
15. มีเอกสารเกี่ยวกับข้อบกพร่องของระบบ และกำหนดวิธีแก้ไขข้อบกพร่องหลังจากทำการทดสอบ	98 37.40	67 25.57	85 32.44	12 4.58	0 0.00	3.96	0.93	มาก

ตารางที่ 6 (ต่อ)

(n = 262)

ขั้นตอนการพัฒนาระบบสารสนเทศ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
16. ผู้ใช้ ใช้งานระบบไม่เป็น หรือไม่สามารถใช้งานระบบได้เต็มประสิทธิภาพ	87 33.21	137 52.29	20 7.63	18 6.87	0 0.00	4.12	0.82	มาก
17. มีการควบคุมเรื่องเวอร์ชันต่างๆของระบบ	25 9.54	113 43.13	80 30.53	38 14.50	6 2.29	3.43	0.93	ปานกลาง
18. มีการจัดฝึกอบรมการใช้งานให้กับผู้ใช้งานในระดับของผู้ใช้งานทั่วไป	87 33.21	97 37.02	72 27.48	6 2.29	0 0.00	3.98	0.90	มาก
19. มีการจัดฝึกอบรมดูแลและบริหารระบบให้กับผู้ดูแลระบบ	107 40.84	129 49.24	26 9.92	0 0.00	0 0.00	4.31	0.64	มาก
20. มีการทำเอกสารยืนยันการส่งมอบระบบให้กับผู้ใช้งาน หรือลูกค้า	102 38.93	91 34.73	57 21.76	12 4.58	0 0.00	4.08	0.89	มาก
ภาพรวม						3.82	0.38	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า พนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อขั้นตอนการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยมีรายละเอียดเรียงลำดับ ดังนี้ มีเอกสารยืนยัน ขอบเขตงานของโครงการ ลักษณะของงานที่จะส่งมอบ ทั้งในด้านหน้าที่ใช้งานและด้านเทคนิคเบื้องต้น เงื่อนไขในการตรวจรับงาน กำหนดการสำคัญๆ กับลูกค้าเพื่อป้องกันความเข้าใจไม่ตรงกัน มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$) รองลงมาคือ ความต้องการทางธุรกิจกลุ่มเครือ ไม่ชัดเจน และไม่ครบถ้วน ($\bar{X} = 4.36$) ส่วนข้อที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ มีการควบคุมเรื่องเวอร์ชันต่างๆของระบบ ($\bar{X} = 3.43$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารโครงการ พัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านกระบวนการบริหารโครงการ และรายชื่อ

(n = 262)

กระบวนการบริหารโครงการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. มีการวิเคราะห์ ความคาดหวัง ของผู้เกี่ยวข้อง ต่างๆ เพื่อความราบรื่นใน การบริหารโครงการ	106 40.06	111 42.37	33 12.60	12 4.58	0 0.00	4.19	0.82	มาก
2. ทำความเข้าใจถึง จุดประสงค์ของโครงการ อย่างชัดเจน ก่อนวางแผนโครงการ	127 48.47	104 39.69	31 11.83	0 0.00	0 0.00	4.36	0.68	มาก
3. มีการจำแนกงานใน โครงการออกเป็นส่วนๆ อย่างชัดเจน	87 33.21	120 45.80	55 20.99	0 0.00	0 0.00	4.12	0.72	มาก
4. มีการประเมินทรัพยากร ที่ต้องใช้ในโครงการ	68 25.95	157 59.92	37 14.12	0 0.00	0 0.00	4.11	0.62	มาก
5. มีการทำตารางเวลาการ ทำงานในโครงการ	83 31.68	109 41.60	70 26.72	0 0.00	0 0.00	4.05	0.76	มาก
6. มีการทำแผนสรุป กำหนดการที่วางแผนไว้ เป็นพื้นฐานก่อนเริ่มทำงาน	146 55.73	67 25.57	43 16.41	6 2.29	0 0.00	4.34	0.83	มาก
7. มีการทำแผนสรุป ขอบเขตที่วางแผนเอาไว้ เป็นพื้นฐานก่อนเริ่มทำงาน	62 23.66	151 57.63	49 18.70	0 0.00	0 0.00	4.04	0.65	มาก

ตารางที่ 7 (ต่อ)

(n = 262)

กระบวนการบริหาร โครงการ	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
8. มีการทำเอกสาร การ มอบหมายงาน และความ รับผิดชอบ ให้กับคนที่ เกี่ยวข้อง และมีการกำหนด บทบาทของคนแต่ละคน ในงานแต่ละงาน	134 51.15	65 24.81	57 21.76	6 2.29	0 0.00	4.24	0.87	มาก
9. มีการออกแบบระบบใน โครงการ ในระดับที่ สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	81 30.92	105 40.08	76 29.01	0 0.00	0 0.00	4.01	0.77	มาก
10. มีการประชุมกับผู้ที่ เกี่ยวข้องในโครงการ เพื่อ เริ่มต้นปฏิบัติงาน ตามแผน ที่วางไว้	93 35.50	73 27.86	88 33.59	8 3.05	0 0.00	3.95	0.90	มาก
11. มีการจัดฝึกอบรม ความรู้และทักษะที่จำเป็น ในการทำงานในโครงการ ให้กับทีมงาน	67 25.57	94 35.88	59 22.52	24 9.16	18 6.87	3.64	1.15	มาก
12. มีขบวนการ และลำดับ ขั้น ในการอนุมัติ และ มอบหมายงานต่างๆใน โครงการ อย่างเป็นระบบ	49 18.70	98 37.40	85 32.44	24 9.16	6 2.29	3.61	0.96	มาก
13. มีการวางกฎเกณฑ์ และ วิธีปฏิบัติในการทำงาน ร่วมกัน ภายในทีม	41 15.65	111 42.37	92 35.11	12 4.58	6 2.29	3.65	0.87	มาก

ตารางที่ 7 (ต่อ)

(n = 262)

กระบวนการบริหาร โครงการ	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
14. มีระบบในการบริหาร เอกสารต่างๆของโครงการ	46 17.56	88 33.59	84 32.06	32 12.21	12 4.58	3.47	1.06	ปานกลาง
15. มีการประเมินสถานะ และความก้าวหน้า ของ โครงการ เป็นระยะๆ	152 58.02	56 21.37	47 17.94	7 2.67	0 0.00	4.34	0.86	มาก
16. มีการประชุม เพื่อ สื่อสารหรือรายงาน สถานะและความก้าวหน้า ของงานในโครงการ	56 21.37	83 31.68	87 33.21	36 13.74	0 0.00	3.60	0.97	มาก
17. มีการจัดทำเอกสาร บันทึกและตรวจติดตาม ประเด็น/ปัญหา และ สถานะของปัญหานั้นๆ	21 8.02	129 49.24	82 31.30	30 11.45	0 0.00	3.53	0.80	มาก
18. มีการบันทึกบทเรียน จากการทำโครงการ	19 7.30	122 46.60	82 31.30	31 11.80	8 3.10	3.43	0.90	ปานกลาง
19. มีการจัดเก็บเอกสาร ต่างๆของโครงการ ไว้เป็น ประวัติ เพื่อการตรวจสอบ กลับในอนาคต	71 27.10	69 26.30	88 33.60	28 10.70	6 2.30	3.65	1.06	มาก
20. มีการจัดทำเอกสารปิด โครงการ และสรุปผล โครงการ	28 10.69	95 36.26	89 33.97	44 16.79	6 2.29	3.36	0.96	ปานกลาง
ภาพรวม						3.73	0.39	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า พนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารโครงการ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยมีรายละเอียดเรียงลำดับ ดังนี้ ทำความเข้าใจถึงจุดประสงค์ของโครงการอย่างชัดเจน ก่อนวางแผนโครงการ เป็นข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$) รองลงมาคือ มีการประเมินสถานะและความก้าวหน้า ของโครงการ เป็นระยะๆ ($\bar{X} = 4.34$) ส่วนข้อที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ มีการจัดทำเอกสารปิดโครงการและสรุปผลโครงการ ($\bar{X} = 3.36$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารโครงการ พัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านองค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารโครงการ และรายชื่อ

(n = 262)

องค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารโครงการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. กำหนดวิธีดำเนินการโครงการไว้ชัดเจน สามารถปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้	42	107	80	33	0	3.60	0.90	มาก
2. ทำความเข้าใจเกี่ยวกับขอบเขตงานของโครงการ ให้ครบถ้วนชัดเจนทั้งลักษณะของงานที่ส่งมอบ ทั้งในด้านหน้าที่การใช้งาน และทางด้านเทคนิคเบื้องต้น, เจือจางในการตรวจรับงาน, ข้อจำกัดในการทำงาน	36	105	76	37	8	3.47	0.99	ปานกลาง
3. ควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกิจกรรมและระยะเวลาที่กำหนด	55	93	90	24	0	3.68	0.90	มาก

ตารางที่ 8 (ต่อ)

(n = 262)

องค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารโครงการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
4. ควบคุมค่าใช้จ่ายของโครงการให้เป็นไปตามงบประมาณที่กำหนด	39 14.89	112 42.75	79 30.15	32 12.21	0 0.00	3.60	0.88	ปานกลาง
5. มีระบบประกันคุณภาพในการทำงาน	40 15.30	76 29.00	134 51.10	12 4.60	0 0.00	3.54	0.80	มาก
6. ตั้งคณะทำงานและมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถและคุณลักษณะของแต่ละบุคคล	14 5.30	165 63.00	51 19.50	32 12.20	0 0.00	3.61	0.76	มาก
7. มีแผนการสื่อสารคั่นทั้งภายในโครงการ และสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ นอกโครงการ	41 15.65	107 40.84	76 29.01	38 14.50	0 0.00	3.57	0.92	มาก
8. มีแผนในการบริหารจัดการความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในโครงการ	94 35.88	46 17.56	70 26.72	40 15.27	12 4.58	3.64	1.24	มาก
9. ในกรณีที่โครงการต้องมีการจัดซื้อจัดจ้าง มีการเรียกผู้จำหน่ายเข้าประชุม เพื่อรับรู้อย่างละเอียดของงานที่ต้องการให้ผู้จำหน่ายเสนอราคาเข้ามา	36 13.74	99 37.79	66 25.19	43 16.41	18 6.87	3.35	1.11	ปานกลาง

ตารางที่ 8 (ต่อ)

(n = 262)

องค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารโครงการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
10. มีขบวนการในการบริหารจัดการ การเปลี่ยนแปลงต่างๆในโครงการอย่างเป็นระบบ	35 13.36	108 41.22	94 35.88	19 7.25	6 2.29	3.56	0.89	มาก
ภาพรวม						3.24	0.61	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า พนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อองค์ความรู้เกี่ยวกับบริหารโครงการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยมีรายละเอียดเรียงลำดับ ดังนี้ ควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกิจกรรมและระยะเวลาที่กำหนด เป็นข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ($\bar{X} = 3.68$) รองลงมาคือ มีแผนในการบริหารจัดการความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในโครงการ ($\bar{X} = 3.64$) ส่วนข้อที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ในกรณีที่โครงการต้องมีการจัดซื้อจัดจ้าง มีการเรียกผู้จำหน่ายเข้าประชุม เพื่อรับรู้รายละเอียดของงาน ที่ต้องการให้ผู้จำหน่ายเสนอราคาเข้ามา ($\bar{X} = 3.35$)

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารโครงการ
พัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านคุณสมบัติของผู้บริหารโครงการ และรายชื่อ

(n = 262)

คุณสมบัติของผู้บริหาร โครงการ	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
1. มีความคิดริเริ่มให้เกิด ประสิทธิภาพในการ บริหารและคิดค้นหา เทคนิคใหม่ๆ	27 10.31	75 28.63	117 44.66	6 2.29	37 14.12	3.18	1.12	ปานกลาง
2. คิดวิเคราะห์อย่างมี เหตุผล	27 10.31	80 30.53	110 41.98	45 17.18	0 0.00	3.33	0.88	ปานกลาง
3. กล้าตัดสินใจภายใต้ สถานการณ์ต่างๆ	27 10.31	81 30.92	85 32.44	50 19.08	19 7.25	3.17	1.08	ปานกลาง
4. มีการวางแผนในการ ดำเนินงานเสมอ	28 10.69	59 22.52	98 37.40	52 19.85	25 9.54	3.05	1.11	ปานกลาง
5. มีทักษะในการบริหาร	63 24.05	110 41.98	89 33.97	0 0.00	0 0.00	3.90	0.75	มาก
6. อดทนกับอุปสรรคมี ความพยายามและ ผลักดันให้บรรลุความ สำเร็จ	79 30.15	80 30.53	76 29.01	14 5.34	13 4.96	3.75	1.09	มาก
7. มีความเพียรพยายาม และมีความรับผิดชอบใน การทำงาน	52 19.85	91 34.73	93 35.50	26 9.92	0 0.00	3.64	0.91	มาก
8. มีความเชื่อมั่นในตนเอง	104 39.69	106 40.46	40 15.27	12 4.58	0 0.00	4.15	0.84	มาก
9. บริหารอย่างมีความ น่าเชื่อถือและถูกต้อง	35 13.36	103 39.31	106 40.46	12 4.58	6 2.29	3.56	0.86	มาก

ตารางที่ 9 (ต่อ)

(n = 262)

คุณสมบัติของผู้บริหาร โครงการ	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
10. มองโลกในแง่ดี	13 4.96	94 35.88	74 28.24	38 14.50	43 16.41	2.98	1.16	ปานกลาง
11. มีความสามารถในการ ตัดสินใจรวดเร็วและ ถูกต้อง	53 20.23	115 43.89	81 30.92	13 4.96	0 0.00	3.79	0.81	มาก
12. ปฏิบัติตนเป็น แบบอย่างที่ดี	21 8.02	74 28.24	76 29.01	40 15.27	51 19.47	2.90	1.23	ปานกลาง
13. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีใน การทำงาน	46 17.56	101 38.55	101 38.55	14 5.34	0 0.00	3.68	0.82	มาก
14. มีการเปลี่ยนแปลงไปสู่ สิ่งแปลกใหม่และนำ ความสำเร็จมาให้เสมอ	20 7.63	60 22.90	105 40.08	51 19.47	26 9.92	2.98	1.06	ปานกลาง
15. นำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการดำเนินงานให้ มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิผล	40 15.27	89 33.97	113 43.13	13 4.96	7 2.67	3.54	0.90	มาก
ภาพรวม						3.22	0.51	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า พนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อคุณสมบัติของผู้บริหารโครงการ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อโดยมีรายละเอียดเรียงลำดับ ดังนี้ มีความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมาคือ มีทักษะในการบริหาร ($\bar{X} = 3.90$) ส่วนข้อที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ($\bar{X} = 2.90$)

3. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ

3.1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในภาพรวม และรายด้าน

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในภาพรวม และรายด้าน

ความสำเร็จในการบริหารโครงการ พัฒนาระบบสารสนเทศ	\bar{X}	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1. ด้านการเงิน	3.30	0.85	ปานกลาง
2. ด้านลูกค้า	3.84	0.81	มาก
3. ด้านกระบวนการภายใน	3.03	0.92	ปานกลาง
4. ด้านการเรียนรู้	3.29	0.67	ปานกลาง
ภาพรวม	3.36	0.35	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า พนักงานของบริษัทในเครือข่ายกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลูกค้าอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดเรียงลำดับดังนี้ ด้านลูกค้า เป็นด้านที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ($\bar{X} = 3.84$) รองลงมา คือ ด้านการเงิน ($\bar{X} = 3.30$) และด้านการเรียนรู้ ($\bar{X} = 3.29$) ส่วนด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ด้านกระบวนการภายใน ($\bar{X} = 3.03$) ตามลำดับ

เพื่อให้เกิดความชัดเจนมากยิ่งขึ้น จึงขอเสนอผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการระบบสารสนเทศ ของแต่ละข้อคำถามดังต่อไปนี้

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการบริหาร
โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการเงิน และรายชื่อ

(n = 262)

ด้านการเงิน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. อัตราต้นทุนการดำเนินงานควบคุมได้ตามงบประมาณ	21	148	33	32	28	3.38	1.13	ปานกลาง
2. ผลตอบแทนจากการลงทุนเพิ่มขึ้น	53	97	79	20	13	3.59	1.04	มาก
3. ต้นทุนการผลิตต่อหน่วยลดลง	7	88	79	56	32	2.93	1.06	ปานกลาง
ภาพรวม						3.30	0.85	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่า พนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อด้านการเงิน ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ โดยมีรายละเอียดเรียงลำดับ ดังนี้ ผลตอบแทนจากการลงทุนเพิ่มขึ้น เป็นข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ($\bar{X} = 3.59$) รองลงมาคือ อัตราต้นทุนการดำเนินงานควบคุมได้ตามงบประมาณ ($\bar{X} = 3.38$) ส่วนข้อที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ต้นทุนการผลิตต่อหน่วยลดลง ($\bar{X} = 2.93$)

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการบริหาร
โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านลูกค้า และรายข้อ

(n = 262)

ด้านลูกค้า	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพของสินค้าและบริการเพิ่มขึ้น	92	126	38	6	0	4.16	0.75	มาก
2. คุณภาพการบริการที่มีมาตรฐานเพิ่มมากขึ้น	104	115	19	18	6	4.11	0.96	มาก
3. ลดข้อร้องเรียนของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ	34	101	55	46	26	3.27	1.18	ปานกลาง
ภาพรวม						3.84	0.81	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า พนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อด้านลูกค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยมีรายละเอียดเรียงลำดับ ดังนี้ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพของสินค้าและบริการเพิ่มขึ้นเป็นข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.16$) รองลงมาคือ คุณภาพการบริการที่มีมาตรฐานเพิ่มมากขึ้น ($\bar{X} = 4.11$) ส่วนข้อที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ลดข้อร้องเรียนของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ ($\bar{X} = 3.27$)

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการบริหาร
โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านกระบวนการภายใน และรายชื่อ

(n = 262)

ด้านกระบวนการภายใน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การดำเนินการอยู่ภายใต้งบประมาณที่กำหนด	42	110	90	6	14	3.61	0.96	มาก
	16.03	41.98	34.35	2.29	5.34			
2. การส่งมอบสินค้ามีความรวดเร็วและตรงต่อเวลาเพิ่มมากขึ้น	20	45	89	55	53	2.71	1.19	ปานกลาง
	7.63	17.18	33.97	20.99	20.23			
3. การส่งมอบสินค้าที่มีความถูกต้องเพิ่มขึ้น	7	85	76	35	59	2.79	1.20	ปานกลาง
	2.67	32.44	29.01	13.36	22.52			
ภาพรวม						3.03	0.92	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 พบว่า พนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อด้านกระบวนการภายใน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อโดยมีรายละเอียดเรียงลำดับ ดังนี้ การดำเนินการอยู่ภายใต้งบประมาณที่กำหนด เป็นข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ($\bar{X} = 3.61$) รองลงมาคือ การส่งมอบสินค้าที่มีความถูกต้องเพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 2.79$) ส่วนข้อที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ การส่งมอบสินค้าที่มีความรวดเร็วและตรงต่อเวลาเพิ่มมากขึ้น ($\bar{X} = 2.71$)

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการบริหาร
โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านการเรียนรู้ และรายชื่อ

(n = 262)

ด้านการเรียนรู้	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. บุคลากรมีความสามารถเพิ่มขึ้น โดยวัดจากผลของการปฏิบัติงาน	42	110	90	6	14	3.52	1.09	มาก
2. บุคลากรที่มีทักษะในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น	20	45	89	55	53	3.48	1.01	ปานกลาง
3. จำนวนโครงการพัฒนาที่ประสบความสำเร็จเพิ่มขึ้น	7	85	76	35	59	2.87	1.31	ปานกลาง
ภาพรวม						3.29	0.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 พบว่า พนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อด้านการเรียนรู้ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ โดยมีรายละเอียดเรียงลำดับ ดังนี้ บุคลากรมีความสามารถเพิ่มขึ้น โดยวัดจากผลของการปฏิบัติงาน เป็นข้อที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ($\bar{X} = 3.52$) รองลงมาคือ บุคลากรที่มีทักษะในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 3.48$) ส่วนข้อที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ จำนวนโครงการพัฒนาที่ประสบความสำเร็จเพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 2.87$)

ผลงานวิจัยภาคคุณ ระดับปริญญาตรี

4. การทดสอบสมมติฐาน

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ กับ ความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยการทดสอบสมมติฐานแบ่งเป็น 3 ข้อ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ แตกต่างกัน

4.2 ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ แตกต่างกัน

4.3 ปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับ ความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ



ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

4.1 ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ปัจจัยการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานของบริษัทในเครือข่ายบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยการบริหารโครงการ พัฒนาระบบสารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านขั้นตอนการพัฒนา ระบบสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.67	3	0.22	1.58	0.19
	ภายในกลุ่ม	36.55	258	0.14		
	รวม	37.22	261			
ด้านกระบวนการบริหาร โครงการ	ระหว่างกลุ่ม	0.30	3	0.10	0.64	0.59
	ภายในกลุ่ม	40.09	258	0.15		
	รวม	40.39	261			
ด้านองค์ความรู้เกี่ยวกับ การบริหาร โครงการ	ระหว่างกลุ่ม	0.15	3	0.05	0.13	0.94
	ภายในกลุ่ม	97.62	258	0.38		
	รวม	97.77	261			
ด้านคุณสมบัติของ ผู้บริหารโครงการ	ระหว่างกลุ่ม	0.16	3	0.05	0.21	0.89
	ภายในกลุ่ม	66.92	258	0.26		
	รวม	67.08	261			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.12	3	0.04	0.46	0.71
	ภายในกลุ่ม	22.81	258	0.09		
	รวม	22.93	261			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 15 พบว่า พนักงานของบริษัทในเครือข่ายบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ทั้งในภาพรวมและเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านขั้นตอนการพัฒนา ระบบสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	3.71	5	1.14	6.62	0.00*
	ภายในกลุ่ม	44.11	256	0.17		
	รวม	49.81	261			
ด้านกระบวนการบริหาร โครงการ	ระหว่างกลุ่ม	2.46	5	0.50	2.75	0.02*
	ภายในกลุ่ม	45.66	256	0.18		
	รวม	48.12	261			
ด้านองค์ความรู้เกี่ยวกับ การบริหารโครงการ	ระหว่างกลุ่ม	1.53	5	0.31	1.84	0.10
	ภายในกลุ่ม	42.56	256	0.17		
	รวม	44.09	261			
ด้านคุณสมบัติของ ผู้บริหารโครงการ	ระหว่างกลุ่ม	1.13	5	0.23	0.82	0.54
	ภายในกลุ่ม	70.46	256	0.27		
	รวม	71.59	261			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.51	5	0.30	3.91	0.00*
	ภายในกลุ่ม	19.82	256	0.08		
	รวม	21.33	261			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 16 พบว่า พนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในภาพรวม แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการพัฒนา ระบบสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านกระบวนการบริหาร โครงการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการทดสอบแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 17 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในภาพรวม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	\bar{X}	โปรแกรมเมอร์	นักวิเคราะห์	วิศวกร	ผู้จัดการ	ที่ปรึกษา	ผู้บริหาร
โปรแกรมเมอร์	2.93	-	0.09*	0.02	0.22*	0.11	0.07
นักวิเคราะห์ระบบ	2.83		-	0.12*	0.13	0.01	0.17
วิศวกรคอมพิวเตอร์	2.96			-	0.25*	0.14	0.04
ผู้จัดการโครงการ	2.70				-	0.11	0.30
ที่ปรึกษาโครงการ	2.81					-	0.19
ผู้บริหาร	3.00						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 17 พบว่า พนักงานบริษัทในเครือข่ายบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นโปรแกรมเมอร์ ($\bar{X} = 2.93$) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในภาพรวม แตกต่างจาก พนักงานที่เป็นวิศวกรคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 2.96$)

พนักงานบริษัทในเครือข่ายบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นโปรแกรมเมอร์ ($\bar{X} = 2.93$) และวิศวกรคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 2.96$) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในภาพรวม แตกต่างจากพนักงานที่เป็นผู้จัดการโครงการ ($\bar{X} = 2.70$)

พนักงานบริษัทในเครือข่ายบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักวิเคราะห์ระบบ ($\bar{X} = 2.83$) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในภาพรวม แตกต่างจาก พนักงานที่เป็นวิศวกรคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 2.96$)

ตารางที่ 18 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านขั้นตอนการพัฒนาระบบสารสนเทศ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	\bar{X}	โปรแกรมเมอร์	นักวิเคราะห์	วิศวกร	ผู้จัดการ	ที่ปรึกษา	ผู้บริหาร
โปรแกรมเมอร์	3.62	-	0.24	0.03	0.42*	0.12	0.11
นักวิเคราะห์ระบบ	3.37		-	0.27*	0.17	0.11	0.35
วิศวกรคอมพิวเตอร์	3.65			-	0.45*	0.15	0.08
ผู้จัดการโครงการ	3.20				-	0.29	0.53
ที่ปรึกษาโครงการ	3.49					-	0.24
ผู้บริหาร	3.73						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 18 พบว่า พนักงานบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นโปรแกรมเมอร์ ($\bar{X} = 3.62$) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านขั้นตอนการพัฒนาระบบสารสนเทศ แตกต่างจาก พนักงานที่เป็นวิศวกรคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 3.65$)

พนักงานบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นโปรแกรมเมอร์ ($\bar{X} = 3.62$) และวิศวกรคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 3.65$) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านขั้นตอนการพัฒนาระบบสารสนเทศ แตกต่างจาก พนักงานที่เป็นผู้จัดการโครงการ ($\bar{X} = 3.20$)

ตารางที่ 19 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านกระบวนการบริหารโครงการ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	\bar{X}	โปรแกรมเมอร์	นักวิเคราะห์	วิศวกร	ผู้จัดการ	ที่ปรึกษา	ผู้บริหาร
โปรแกรมเมอร์	3.67	-	0.13	0.05	0.27*	0.07	0.11
นักวิเคราะห์ระบบ	3.54		-	0.18*	0.14	0.05	0.01
วิศวกรคอมพิวเตอร์	3.72			-	0.32*	0.12	0.16
ผู้จัดการโครงการ	3.39				-	0.20	0.16
ที่ปรึกษาโครงการ	3.60					-	0.04
ผู้บริหาร	3.56						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19 พบว่าพนักงานบริษัทในศรีนครินทร์ที่ถือเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นโปรแกรมเมอร์ ($\bar{X}=3.67$) นักวิเคราะห์ระบบ ($\bar{X}=3.54$) และวิศวกรคอมพิวเตอร์ ($\bar{X}=3.72$) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านกระบวนการบริหารโครงการ แตกต่างจาก พนักงานที่เป็นผู้จัดการโครงการ ($\bar{X}=3.39$)

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ จำแนกตามขนาดขององค์กร

ปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านขั้นตอนการพัฒนา ระบบสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	1.00	3	0.33	2.38	0.07
	ภายในกลุ่ม	36.22	258	0.14		
	รวม	37.22	261			
ด้านกระบวนการบริหาร โครงการ	ระหว่างกลุ่ม	0.29	3	0.10	0.63	0.59
	ภายในกลุ่ม	40.10	258	0.15		
	รวม	40.39	261			
ด้านองค์ความรู้เกี่ยวกับ การบริหารโครงการ	ระหว่างกลุ่ม	3.35	3	1.12	3.05	0.03*
	ภายในกลุ่ม	94.42	258	0.37		
	รวม	97.77	261			
ด้านคุณสมบัติของ ผู้บริหารโครงการ	ระหว่างกลุ่ม	0.26	3	0.09	0.34	0.79
	ภายในกลุ่ม	66.82	258	0.26		
	รวม	67.08	261			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.52	3	0.17	2.01	0.11
	ภายในกลุ่ม	22.41	258	0.09		
	รวม	22.93	261			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 20 พบว่า โดยภาพรวมพนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดขององค์กรต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านองค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหาร โครงการ มีความคิดเห็นแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านขั้นตอนการพัฒนา ระบบสารสนเทศ ด้านกระบวนการบริหารโครงการ และด้านคุณสมบัติของผู้บริหารโครงการ ไม่แตกต่าง เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการทดสอบแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 21 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านองค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารโครงการ จำแนกตามขนาดขององค์กร

ขนาดของ องค์กร	\bar{X}	ต่ำกว่า 50 คน	50-100 คน	101-200 คน	201-300 คน	มากกว่า 300 คน
ต่ำกว่า 50 คน	3.08	-	0.02	0.17*	0.21*	0.13
51-100 คน	3.06		-	0.14*	0.18*	0.10
101-200 คน	2.91			-	0.03	0.04
201-300 คน	2.87				-	0.08
มากกว่า 300 คน	2.95					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 21 พบว่าพนักงานบริษัทในเครือข่ายบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดขององค์กรต่ำกว่า 50 คน ($\bar{X} = 3.08$) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านองค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารโครงการ แตกต่างจาก พนักงานที่มีขนาดขององค์กร 101-200 คน ($\bar{X} = 2.91$) และ 201-300 คน ($\bar{X} = 2.87$)

พนักงานบริษัทในเครือข่ายบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดขององค์กร 51-100 คน ($\bar{X} = 3.06$) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านองค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารโครงการ แตกต่างจาก พนักงานที่มีขนาดขององค์กร 101-200 คน ($\bar{X} = 2.91$) และ 201-300 คน ($\bar{X} = 2.87$)

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทยิบอินซอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ จำแนกตามมูลค่าโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยเฉลี่ย

ปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านขั้นตอนการพัฒนา ระบบสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	3.61	4	0.90	2.79	0.03*
	ภายในกลุ่ม	83.16	257	0.32		
	รวม	86.77	261			
ด้านกระบวนการบริหาร โครงการ	ระหว่างกลุ่ม	4.43	4	1.11	3.58	0.01*
	ภายในกลุ่ม	79.37	257	0.31		
	รวม	83.80	261			
ด้านองค์ความรู้เกี่ยวกับ การบริหารโครงการ	ระหว่างกลุ่ม	1.41	4	0.35	1.36	0.25
	ภายในกลุ่ม	66.65	257	0.26		
	รวม	68.06	261			
ด้านคุณสมบัติของ ผู้บริหารโครงการ	ระหว่างกลุ่ม	2.18	4	0.54	2.01	0.09
	ภายในกลุ่ม	69.41	257	0.27		
	รวม	71.59	261			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.86	4	0.47	2.78	0.03*
	ภายในกลุ่ม	43.00	257	0.17		
	รวม	44.86	261			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 22 พบว่า โดยภาพรวมพนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทยิบอินซอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีมูลค่าโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยเฉลี่ย ต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการพัฒนา ระบบสารสนเทศ และด้านกระบวนการบริหารโครงการ มีความคิดเห็นแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านองค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารโครงการ และด้าน

คุณสมบัติของผู้บริหารโครงการ ไม่แตกต่าง เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการทดสอบแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 23 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในภาพรวม จำแนกตามมูลค่าโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยเฉลี่ย

มูลค่าโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยเฉลี่ย	\bar{X}	ต่ำกว่า 5 ล้านบาท	5.1-10 ล้านบาท	10.1-20 ล้านบาท	20.1-30 ล้านบาท	มากกว่า 30 ล้านบาท
ต่ำกว่า 5 ล้านบาท	3.08	-	0.02	0.17*	0.21*	0.13
5.1-10 ล้านบาท	3.06	-	-	0.14*	0.18*	0.10
10.1-20 ล้านบาท	2.91	-	-	-	0.03	0.04
20.1-30 ล้านบาท	2.87	-	-	-	-	0.08
มากกว่า 30 ล้านบาท	2.95	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 23 พบว่า พนักงานบริษัทในเครือข่ายบริษัทวิทยอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในโครงการที่มีมูลค่าโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยเฉลี่ย ต่ำกว่า 5 ล้านบาท ($\bar{X} = 3.08$) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในภาพรวม แตกต่างจากพนักงานที่ทำงานในโครงการที่มีมูลค่าโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยเฉลี่ย 10.1-20 ล้านบาท ($\bar{X} = 2.91$) และ 20.1-30 ล้านบาท ($\bar{X} = 2.87$)

พนักงานบริษัทในเครือข่ายบริษัทวิทยอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในโครงการที่มีมูลค่าโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยเฉลี่ย 5.1-10 ล้านบาท ($\bar{X} = 3.06$) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในภาพรวม แตกต่างจากพนักงานที่ทำงานในโครงการที่มีมูลค่าโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยเฉลี่ย 10.1-20 ล้านบาท ($\bar{X} = 2.91$) และ 20.1-30 ล้านบาท ($\bar{X} = 2.87$)

ตารางที่ 24 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านขั้นตอนการพัฒนากระบวนการสารสนเทศ จำแนกตามมูลค่าโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยเฉลี่ย

มูลค่าโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยเฉลี่ย	\bar{X}	ต่ำกว่า 5 ล้านบาท	5.1-10 ล้านบาท	10.1-20 ล้านบาท	20.1-30 ล้านบาท	มากกว่า 30 ล้านบาท
ต่ำกว่า 5 ล้านบาท	3.91	-	0.02	0.22*	0.29*	0.09
5.1-10 ล้านบาท	3.89		-	0.20*	0.27*	0.06
10.1-20 ล้านบาท	3.68			-	0.07	0.13
20.1-30 ล้านบาท	3.61				-	0.20
มากกว่า 30 ล้านบาท	3.82					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 24 พบว่า พนักงานบริษัทในเครือข่ายบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในโครงการที่มีมูลค่าโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยเฉลี่ย ต่ำกว่า 5 ล้านบาท ($\bar{X} = 3.91$) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านขั้นตอนการพัฒนากระบวนการสารสนเทศ แตกต่างจาก พนักงานที่ทำงานในโครงการที่มีมูลค่าโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยเฉลี่ย 10.1-20 ล้านบาท ($\bar{X} = 3.68$) และ 20.1-30 ล้านบาท ($\bar{X} = 3.61$)

พนักงานบริษัทในเครือข่ายบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในโครงการที่มีมูลค่าโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยเฉลี่ย 5.1-10 ล้านบาท ($\bar{X} = 3.89$) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านขั้นตอนการพัฒนากระบวนการสารสนเทศ แตกต่างจาก พนักงานที่ทำงานในโครงการที่มีมูลค่าโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยเฉลี่ย 10.1-20 ล้านบาท ($\bar{X} = 3.68$) และ 20.1-30 ล้านบาท ($\bar{X} = 3.61$)

ตารางที่ 25 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านกระบวนการบริหารโครงการ จำแนกตามมูลค่าโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยเฉลี่ย

มูลค่าโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยเฉลี่ย	\bar{X}	ต่ำกว่า 5 ล้านบาท	5.1-10 ล้านบาท	10.1-20 ล้านบาท	20.1-30 ล้านบาท	มากกว่า 30 ล้านบาท
ต่ำกว่า 5 ล้านบาท	3.83	-	0.07	0.25	0.30*	0.21
5.1-10 ล้านบาท	3.82		-	0.24*	0.29*	0.20
10.1-20 ล้านบาท	3.57			-	0.05	0.04
20.1-30 ล้านบาท	3.52				-	0.08
มากกว่า 30 ล้านบาท	3.61					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 25 พบว่า พนักงานบริษัทในเครือข่ายบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในโครงการที่มีมูลค่าโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยเฉลี่ย ต่ำกว่า 5 ล้านบาท ($\bar{X} = 3.83$) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านกระบวนการบริหารโครงการ แตกต่างจาก พนักงานที่ทำงานในโครงการที่มีมูลค่าโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยเฉลี่ย 20.1-30 ล้านบาท ($\bar{X} = 3.52$)

พนักงานบริษัทในเครือข่ายบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในโครงการที่มีมูลค่าโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยเฉลี่ย 5.1-10 ล้านบาท ($\bar{X} = 3.82$) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านกระบวนการบริหารโครงการ แตกต่างจาก พนักงานที่ทำงานในโครงการที่มีมูลค่าโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยเฉลี่ย 10.1-20 ล้านบาท ($\bar{X} = 3.57$) และ 20.1-30 ล้านบาท ($\bar{X} = 3.52$)

ตารางที่ 26 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานของบริษัทในเครือข่ายบริษัทวิทยอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ จำแนกตามระยะเวลาโครงการ โดยเฉลี่ย

ปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านขั้นตอนการพัฒนา ระบบสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	0.27	3	0.09	0.47	0.70
	ภายในกลุ่ม	49.55	258	0.19		
	รวม	49.82	261			
ด้านกระบวนการบริหาร โครงการ	ระหว่างกลุ่ม	0.67	3	0.22	1.22	0.30
	ภายในกลุ่ม	47.45	258	0.18		
	รวม	48.12	261			
ด้านองค์ความรู้เกี่ยวกับ การบริหารโครงการ	ระหว่างกลุ่ม	0.90	3	0.30	1.80	0.15
	ภายในกลุ่ม	43.19	258	0.17		
	รวม	44.09	261			
ด้านคุณสมบัติของ ผู้บริหารโครงการ	ระหว่างกลุ่ม	0.71	3	0.24	0.86	0.46
	ภายในกลุ่ม	70.88	258	0.27		
	รวม	71.59	261			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.33	3	0.11	1.36	0.25
	ภายในกลุ่ม	21.00	258	0.08		
	รวม	21.33	261			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 26 พบว่า พนักงานของบริษัทในเครือข่ายบริษัทวิทยอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในระยะเวลาโครงการ โดยเฉลี่ย แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ทั้งในภาพรวม และเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 27 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ จำแนกตามประเภทของหน่วยงานที่ว่างจ้างพัฒนาระบบสารสนเทศ

ปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านขั้นตอนการพัฒนา ระบบสารสนเทศ	ระหว่างกลุ่ม	1.07	2	0.54	2.85	0.06
	ภายในกลุ่ม	48.75	259	0.19		
	รวม	49.82	261			
ด้านกระบวนการบริหาร โครงการ	ระหว่างกลุ่ม	0.83	2	0.41	2.26	0.11
	ภายในกลุ่ม	47.29	259	0.18		
	รวม	48.12	261			
ด้านองค์ความรู้เกี่ยวกับ การบริหารโครงการ	ระหว่างกลุ่ม	0.66	2	0.33	1.98	0.14
	ภายในกลุ่ม	43.43	259	0.17		
	รวม	44.09	261			
ด้านคุณสมบัติของ ผู้บริหารโครงการ	ระหว่างกลุ่ม	0.08	2	0.04	0.15	0.86
	ภายในกลุ่ม	71.51	259	0.28		
	รวม	71.59	261			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.36	2	0.18	2.20	0.11
	ภายในกลุ่ม	20.97	259	0.08		
	รวม	21.33	261			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 27 พบว่า พนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีหน่วยงานที่ว่างจ้างพัฒนาระบบสารสนเทศ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ทั้งในภาพรวม และเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

4.2 ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ ความสำเร็จในการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ แตกต่างกัน

ตารางที่ 28 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานของบริษัทในเครือข่ายบริษัทวิทยบอินชอยที่เป็นกลุ่ม
ตัวอย่างที่มีต่อความสำเร็จในการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ จำแนกตาม
อายุ

ความสำเร็จในการ บริหารโครงการพัฒนา ระบบสารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการเงิน	ระหว่างกลุ่ม	13.15	5	2.63	4.75	0.00*
	ภายในกลุ่ม	141.69	256	0.55		
	รวม	154.84	261			
ด้านลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	8.87	5	1.77	3.21	0.01*
	ภายในกลุ่ม	141.45	256	0.55		
	รวม	150.32	261			
ด้านกระบวนการภายใน	ระหว่างกลุ่ม	10.28	5	2.06	3.08	0.01*
	ภายในกลุ่ม	170.65	256	0.67		
	รวม	180.93	261			
ด้านการเรียนรู้	ระหว่างกลุ่ม	16.31	5	3.26	5.74	0.00*
	ภายในกลุ่ม	145.57	256	0.57		
	รวม	161.88	261			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	7.05	5	1.41	3.99	0.00*
	ภายในกลุ่ม	90.50	256	0.35		
	รวม	97.55	261			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 28 พบว่า โดยภาพรวมพนักงานของบริษัทในเครือข่ายบริษัทวิทยบอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนา

ระบบสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการเงินและด้านการเรียนรู้ มีความคิดเห็นแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านลูกค้าและด้านกระบวนการภายใน มีความคิดเห็นแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการทดสอบแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 29 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในภาพรวม จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	25 ปีลงไป	26-35 ปี	36-45 ปี	มากกว่า 45 ปี ขึ้นไป
25 ปีลงไป	1.98	-	0.12	0.20*	0.26
26-35 ปี	2.11	-	-	0.07	0.13
36-45 ปี	2.19	-	-	-	0.59
มากกว่า 45 ปีขึ้นไป	2.25	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 29 พบว่าพนักงานบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 25 ปีลงไป ($\bar{X} = 1.98$) มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในภาพรวม แตกต่างจาก พนักงานที่มีอายุ 36-45 ปี ($\bar{X} = 2.19$)

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 30 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านการเงิน จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	25 ปีลงไป	26-35 ปี	36-45 ปี	มากกว่า 45 ปี ขึ้นไป
25 ปีลงไป	2.35	-	0.25*	0.30*	0.48
26-35 ปี	2.60		-	0.59	0.23
36-45 ปี	2.66			-	0.17
มากกว่า 45 ปีขึ้นไป	2.83				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 30 พบว่าพนักงานบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 25 ปีลงไป ($\bar{X} = 2.35$) มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านการเงิน แตกต่างจาก พนักงานที่มีอายุ 26-35 ปี ($\bar{X} = 2.60$) และอายุ 36-45 ปี ($\bar{X} = 2.66$)

ตารางที่ 31 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านลูกค้า จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	25 ปีลงไป	26-35 ปี	36-45 ปี	มากกว่า 45 ปี ขึ้นไป
25 ปีลงไป	2.35	-	0.16	0.22	0.49*
26-35 ปี	2.51		-	0.64	0.33
36-45 ปี	2.58			-	0.29
มากกว่า 45 ปีขึ้นไป	2.85				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 31 พบว่าพนักงานบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 25 ปีลงไป ($\bar{X} = 2.35$) มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านลูกค้า แตกต่างจาก พนักงานที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 2.85$)

ตารางที่ 32 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านกระบวนการภายใน จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	25 ปีลงไป	26-35 ปี	36-45 ปี	มากกว่า 45 ปีขึ้นไป
25 ปีลงไป	2.61	-	0.46	0.19	0.56*
26-35 ปี	2.65		-	0.14	0.01
36-45 ปี	2.80			-	0.13
มากกว่า 45 ปีขึ้นไป	2.66				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 32 พบว่าพนักงานบริษัทในเครือข่ายบริษัทวิทยุอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 25 ปีลงไป ($\bar{X} = 2.61$) มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านกระบวนการภายใน แตกต่างจาก พนักงานที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 2.66$)

ตารางที่ 33 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านการเรียนรู้ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	25 ปีลงไป	26-35 ปี	36-45 ปี	มากกว่า 45 ปีขึ้นไป
25 ปีลงไป	2.46	-	0.20	0.39*	0.12
26-35 ปี	2.67			0.19	0.07
36-45 ปี	2.86			-	0.27
มากกว่า 45 ปีขึ้นไป	2.59				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 33 พบว่า พนักงานบริษัทในเครือข่ายบริษัทวิทยุอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 25 ปีลงไป ($\bar{X} = 2.46$) มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านการเรียนรู้ แตกต่างจาก พนักงานที่มีอายุ 36-45 ปี ($\bar{X} = 2.86$)

ตารางที่ 34 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสำเร็จในการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการเงิน	ระหว่างกลุ่ม	6.66	5	1.33	2.73	0.02*
	ภายในกลุ่ม	124.74	256	0.49		
	รวม	131.40	261			
ด้านลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	9.76	5	1.95	4.10	0.00*
	ภายในกลุ่ม	121.73	256	0.48		
	รวม	131.49	261			
ด้านกระบวนการภายใน	ระหว่างกลุ่ม	4.01	5	0.80	1.50	0.19
	ภายในกลุ่ม	137.03	256	0.53		
	รวม	141.04	261			
ด้านการเรียนรู้	ระหว่างกลุ่ม	5.17	5	1.03	2.06	0.07
	ภายในกลุ่ม	128.72	256	0.50		
	รวม	133.89	261			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.63	5	0.72	2.72	0.02*
	ภายในกลุ่ม	67.97	256	0.27		
	รวม	71.60	261			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 34 พบว่า โดยภาพรวมพนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลูกค้า มีความคิดเห็นแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านการเงิน มีความคิดเห็นแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ

สมมุติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้ ไม่แตกต่าง เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการทดสอบแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 35 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ความสำเร็จในการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในภาพรวม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	\bar{X}	โปรแกรมเมอร์	นักวิเคราะห์	วิศวกร	ผู้จัดการ	ที่ปรึกษา	ผู้บริหาร
โปรแกรมเมอร์	2.28	-	0.01	0.41*	0.08	0.11	0.35
นักวิเคราะห์ระบบ	2.25			0.28*	0.05	0.02	0.21
วิศวกรคอมพิวเตอร์	2.29			-	0.33*	0.30	0.06
ผู้จัดการโครงการ	2.27					0.03	0.27
ที่ปรึกษาโครงการ	2.20					-	0.23
ผู้บริหาร	2.27						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 35 พบว่า พนักงานบริษัทในเครือข่ายบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นโปรแกรมเมอร์ ($\bar{X} = 2.28$) มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในภาพรวม แตกต่างจาก พนักงานที่เป็นวิศวกรคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 2.29$)

พนักงานบริษัทในเครือข่ายบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักวิเคราะห์ระบบ ($\bar{X} = 2.25$) มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในภาพรวม แตกต่างจาก พนักงานที่เป็นวิศวกรคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 2.29$)

พนักงานบริษัทในเครือข่ายบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นวิศวกรคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 2.29$) มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในภาพรวม แตกต่างจาก พนักงานที่เป็นผู้จัดการโครงการ ($\bar{X} = 2.27$)

ตารางที่ 36 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านการเงิน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	\bar{X}	โปรแกรมเมอร์	นักวิเคราะห์	วิศวกร	ผู้จัดการ	ที่ปรึกษา	ผู้บริหาร
โปรแกรมเมอร์	2.54	-	0.11	0.41*	0.15	0.17	0.52
นักวิเคราะห์ระบบ	2.65		-	0.29*	0.03	0.06	0.40
วิศวกรคอมพิวเตอร์	2.71			-	0.25	0.23	0.10
ผู้จัดการโครงการ	2.70				-	0.02	0.36
ที่ปรึกษาโครงการ	2.53					-	0.15
ผู้บริหาร	2.65						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 36 พบว่า พนักงานบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นโปรแกรมเมอร์ ($\bar{X} = 2.54$) มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านการเงิน แตกต่างจาก พนักงานที่เป็นนักวิเคราะห์ระบบ ($\bar{X} = 2.65$)

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 37 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านลูกค้ำ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	\bar{X}	โปรแกรมเมอร์	นักวิเคราะห์	วิศวกร	ผู้จัดการ	ที่ปรึกษา	ผู้บริหาร
โปรแกรมเมอร์	2.58	-	0.02	0.45*	0.18	0.32	0.25
นักวิเคราะห์ระบบ	2.61		-	0.43*	0.16	0.30	0.28
วิศวกรคอมพิวเตอร์	2.70			-	0.27	0.12	0.71
ผู้จัดการโครงการ	2.68				-	0.14	0.44
ที่ปรึกษาโครงการ	2.66					-	0.58
ผู้บริหาร	2.66						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 37 พบว่า พนักงานบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นโปรแกรมเมอร์ ($\bar{X} = 2.58$) มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านลูกค้ำ แตกต่างจาก พนักงานที่เป็นวิศวกรคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 2.70$)

พนักงานบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักวิเคราะห์ระบบ ($\bar{X} = 2.61$) มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านลูกค้ำ แตกต่างจาก พนักงานที่เป็นวิศวกรคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 2.70$)

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 38 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสำเร็จในการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ จำแนกตามขนาดขององค์กร

ความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการเงิน	ระหว่างกลุ่ม	0.24	3	0.08	0.31	0.82
	ภายในกลุ่ม	66.71	258	0.26		
	รวม	66.95	261			
ด้านลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	1.59	3	0.53	1.05	0.37
	ภายในกลุ่ม	129.90	258	0.50		
	รวม	131.49	261			
ด้านกระบวนการภายใน	ระหว่างกลุ่ม	1.31	3	0.44	0.92	0.43
	ภายในกลุ่ม	122.14	258	0.47		
	รวม	123.45	261			
ด้านการเรียนรู้	ระหว่างกลุ่ม	1.46	3	0.48	0.95	0.42
	ภายในกลุ่ม	132.43	258	0.51		
	รวม	133.89	261			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.16	3	0.05	0.25	0.86
	ภายในกลุ่ม	54.81	258	0.21		
	รวม	54.97	261			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 38 พบว่า พนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดขององค์กรที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ทั้งในภาพรวม และเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 39 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสำเร็จในการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ จำแนกตามมูลค่าโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยเฉลี่ย

ความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการเงิน	ระหว่างกลุ่ม	0.05	2	0.03	0.10	0.90
	ภายในกลุ่ม	66.90	259	0.26		
	รวม	66.95	261			
ด้านลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.48	2	0.24	0.47	0.62
	ภายในกลุ่ม	131.01	259	0.51		
	รวม	131.49	261			
ด้านกระบวนการภายใน	ระหว่างกลุ่ม	0.06	2	0.03	0.07	0.94
	ภายในกลุ่ม	123.39	259	0.48		
	รวม	123.45	261			
ด้านการเรียนรู้	ระหว่างกลุ่ม	0.21	2	0.11	0.20	0.81
	ภายในกลุ่ม	133.68	259	0.52		
	รวม	133.89	261			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.06	2	0.03	0.14	0.86
	ภายในกลุ่ม	54.91	259	0.21		
	รวม	54.97	261			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 39 พบว่า พนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีมูลค่าโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยเฉลี่ย ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ทั้งในภาพรวม และเป็นรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 40 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสำเร็จในการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ จำแนกตามระยะเวลาโครงการ โดยเฉลี่ย

ความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการเงิน	ระหว่างกลุ่ม	0.53	3	0.18	0.76	0.51
	ภายในกลุ่ม	60.07	258	0.23		
	รวม	60.60	261			
ด้านลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.15	3	0.05	0.15	0.93
	ภายในกลุ่ม	86.47	258	0.33		
	รวม	86.62	261			
ด้านกระบวนการภายใน	ระหว่างกลุ่ม	10.91	3	3.63	7.75	0.00*
	ภายในกลุ่ม	121.10	258	0.47		
	รวม	132.01	261			
ด้านการเรียนรู้	ระหว่างกลุ่ม	3.86	3	1.29	2.84	0.04*
	ภายในกลุ่ม	117.07	258	0.45		
	รวม	120.93	261			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.63	3	0.21	2.32	0.08
	ภายในกลุ่ม	23.27	258	0.09		
	รวม	23.90	261			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 40 พบว่า โดยภาพรวมพนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในโครงการที่มีระยะเวลาโครงการ โดยเฉลี่ย ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการภายใน มีความคิดเห็นแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านการเรียนรู้ มีความคิดเห็นแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นอกนั้นไม่แตกต่าง เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการทดสอบแสดงดังตารางต่อไป

ตารางที่ 41 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านกระบวนการภายใน จำแนกตามระยะเวลาโครงการ โดยเฉลี่ย

ระยะเวลาโครงการโดยเฉลี่ย	\bar{X}	น้อยกว่า 3 เดือน	3-6 เดือน	7-12 เดือน	มากกว่า 12 เดือน
น้อยกว่า 3 เดือน	2.22		0.57*	0.04	0.29*
3-6 เดือน	2.79		-	0.52*	0.27*
7-12 เดือน	2.27			-	0.24*
มากกว่า 12 เดือน	2.51				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 41 พบว่า พนักงานบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในโครงการที่มีระยะเวลาน้อยกว่า 3 เดือน ($\bar{X} = 2.22$) มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านกระบวนการภายใน แตกต่างจาก พนักงานที่มีทำงานในโครงการที่มีระยะเวลา 3-6 เดือน ($\bar{X} = 2.79$) และระยะเวลามากกว่า 12 เดือน ($\bar{X} = 2.51$)

พนักงานบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในโครงการที่มีระยะเวลา 3-6 เดือน ($\bar{X} = 2.79$) มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านกระบวนการภายใน แตกต่างจาก พนักงานที่มีทำงานในโครงการที่มีระยะเวลา 7-12 เดือน ($\bar{X} = 2.27$) และระยะเวลามากกว่า 12 เดือน ($\bar{X} = 2.51$)

พนักงานบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในโครงการที่มีระยะเวลา 7-12 เดือน ($\bar{X} = 2.27$) มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านกระบวนการภายใน แตกต่างจาก พนักงานที่มีทำงานในโครงการที่มีระยะเวลามากกว่า 12 เดือน ($\bar{X} = 2.51$)

ตารางที่ 42 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านการเรียนรู้ จำแนกตามระยะเวลาโครงการโดยเฉลี่ย

ระยะเวลาโครงการโดยเฉลี่ย	\bar{x}	น้อยกว่า 3 เดือน	3-6 เดือน	7-12 เดือน	มากกว่า 12 เดือน
น้อยกว่า 3 เดือน	2.96	-	0.17	0.16	0.01
3-6 เดือน	3.13		-	0.33*	0.18
7-12 เดือน	2.79			-	0.16
มากกว่า 12 เดือน	2.96				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 42 พบว่าพนักงานบริษัทในเครือข่ายบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในโครงการที่มีระยะเวลา 3-6 เดือน ($\bar{x} = 3.13$) มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านการเรียนรู้ แตกต่างจาก พนักงานที่มีทำงานในโครงการที่มีระยะเวลา 7-12 เดือน ($\bar{x} = 2.79$)

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 43 เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานของบริษัทในเครือข่ายบริษัทยิบอินซอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสำเร็จในการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ จำแนกตามประเภทของหน่วยงานที่ว่าจ้างพัฒนาระบบสารสนเทศ

ความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการเงิน	ระหว่างกลุ่ม	0.24	3	0.08	0.31	0.82
	ภายในกลุ่ม	66.71	258	0.26		
	รวม	66.95	261			
ด้านลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	1.59	3	0.53	1.05	0.37
	ภายในกลุ่ม	129.90	258	0.50		
	รวม	131.49	261			
ด้านกระบวนการภายใน	ระหว่างกลุ่ม	1.31	3	0.44	0.92	0.43
	ภายในกลุ่ม	122.14	258	0.47		
	รวม	123.45	261			
ด้านการเรียนรู้	ระหว่างกลุ่ม	1.46	3	0.48	0.95	0.42
	ภายในกลุ่ม	132.43	258	0.51		
	รวม	133.89	261			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.16	3	0.05	0.25	0.86
	ภายในกลุ่ม	54.81	258	0.21		
	รวม	54.97	261			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 43 พบว่า พนักงานของบริษัทในเครือข่ายบริษัทยิบอินซอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีประเภทของหน่วยงานที่ว่าจ้างพัฒนาระบบสารสนเทศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ทั้งในภาพรวมและเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

4.3 ปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับ ความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน พบว่า ปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกหรือทางเดียวกันกับ ความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.93 และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในภาพรวม ที่มีต่อ ความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ รายด้านพบว่า มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ทุกด้านโดยเรียงลำดับตามขนาดของความสัมพันธ์คือ ด้านลูกค้า ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.86, 0.83, 0.83, และ 0.80 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 44



ผลงานวิทยนักรศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 44 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ กับ ความสำเร็จในการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ

ตัวแปร	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10
ขั้นตอนการพัฒนาระบบสารสนเทศ (V1)	1									
กระบวนการบริหารโครงการ (V2)	0.90*	1								
องค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารโครงการ (V3)	0.82*	0.91*	1							
คุณสมบัติของผู้บริหารโครงการ (V4)	0.96*	0.88*	0.84*	1						
ปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ (V5)	0.95*	0.97*	0.95*	0.94*	1					
ด้านการเงิน (V6)	0.85*	0.89*	0.75*	0.76*	0.83*	1				
ด้านลูกค้า (V7)	0.87*	0.84*	0.78*	0.79*	0.86*	0.81*	1			
ด้านกระบวนการภายใน (V8)	0.73*	0.77*	0.74*	0.74*	0.83*	0.70*	0.69*	1		
ด้านการเรียนรู้ (V9)	0.74*	0.82*	0.75*	0.71*	0.80*	0.68*	0.66*	0.78*	1	
ความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ (V10)	0.93*	0.90*	0.84*	0.85*	0.93*	0.92*	0.91*	0.89*	0.81*	1

5. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

5.1 ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กรของท่าน

5.1.1 ระยะเวลาของโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ไม่สอดคล้องกับความต้องการของระบบงานหรือความต้องการของลูกค้า

5.1.2 บุคลากรในทีม ขาดร่วมมือในการปฏิบัติงาน ไม่มีการทำงานเป็นทีม

5.1.3 การบริหารทรัพยากรในโครงการที่เหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นจำนวนบุคลากรในโครงการ และความสามารถที่เหมาะสมกับโครงการ

5.1.4 ขาดการประชุมเพื่อยืนยันความต้องการกับลูกค้า สรุปความต้องการให้ตรงกันก่อนการทำงาน

5.1.5 ปัญหาการเมือง หรือปัญหาภายในของลูกค้า

5.2 ปัจจัยที่ส่งเสริมในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กรของท่าน

5.2.1 ทักษะและความสามารถ ของสมาชิกในทีมงาน และผู้จัดการในโครงการ

5.2.2 การเตรียมทรัพยากรที่เหมาะสม ภายใต้งบประมาณด้านเวลา บุคลากร เงิน เครื่องมือ

5.2.3 การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร และพนักงานทุกคน

5.2.4 การตรวจสอบติดตามโครงการอย่างต่อเนื่อง และขอคำแนะนำจากผู้มีประสบการณ์

5.2.5 การมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน และสิ่งที่ต้องส่งมอบ อย่างชัดเจน

5.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อให้องค์กรของท่าน สามารถบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.3.1 ควรสร้างองค์ความรู้ และศึกษาบทเรียนที่ผิดพลาด ในการพัฒนาระบบ

5.3.2 ควรมีบุคลากรที่มีความชำนาญในงาน และมีจำนวนมากเพียงพอ

5.3.3 ควรส่งเสริมให้พนักงาน มีความรู้เพิ่มขึ้นตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการให้ความรู้ภายในองค์กรเอง หรือการส่งพนักงานไปอบรมตามสถาบันอบรมต่างๆ

5.3.4 สร้างขั้นตอนการทำงานให้ชัดเจน เพื่อให้เกิดเป็นระบบที่ชัดเจน เป็นขั้นตอน เพื่อลดความผิดพลาด ซ้ำซ้อน

5.3.5 ควรมีการประชุม แนะนำก่อนปฏิบัติงานหรือเริ่มต้น โครงการ ว่า เป้าหมายโครงการ คืออะไร และมีการมอบหมายงานแก่ทีมงานอย่างชัดเจน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องในการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการ พัฒนาระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา กลุ่มบริษัทอินชอย ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอย ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ จำนวน 262 คน โดยมีวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ทดสอบความแตกต่างรายคู่ และ ทดสอบความสัมพันธ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ผลการวิจัยสามารถสรุปดังนี้

สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

จากประชากรที่ใช้ในการศึกษา พนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอย ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 262 คน

อายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 50.76 รองลงมาคืออายุ 25 ปีลงไป จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 23.28 และอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป น้อยที่สุด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.44

ผลงานวิจัยนวกศึกษา ระดับปริญญาตรี
ตำแหน่งงาน พนักงานส่วนใหญ่ตำแหน่งโปรแกรมเมอร์ จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 42.37 รองลงมาคือตำแหน่งวิศวกรคอมพิวเตอร์ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 23.66 และตำแหน่งผู้บริหาร น้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.76

ขนาดขององค์กร พนักงานส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในองค์กรขนาด 201 – 300 คน จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 41.60 รองลงมาคือองค์กรขนาดมากกว่า 300 คน จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 28.24 และองค์กรขนาด 51 – 100 คน น้อยที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.67

มูลค่าโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยเฉลี่ย พนักงานส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศมูลค่า 10.1 – 20 ล้านบาท จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 30.53

รองลงมาคือโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศมูลค่า 5.1 – 10 ล้านบาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 24.05 และโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศมูลค่า มากกว่า 30 ล้านบาท น้อยที่สุด จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.92

ระยะเวลาโครงการ โดยเฉลี่ย พนักงานส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีระยะเวลาโครงการ 7 – 12 เดือน จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 41.22 รองลงมาคือโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีระยะเวลาโครงการ มากกว่า 12 เดือน จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 25.57 และโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีระยะเวลาโครงการ น้อยกว่า 3 เดือน น้อยที่สุด จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 16.03

ประเภทของหน่วยงานที่จ้างพัฒนาระบบสารสนเทศ พนักงานส่วนใหญ่พัฒนาระบบสารสนเทศให้กับหน่วยงานราชการ จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 59.54 รองลงมาคือพัฒนาระบบสารสนเทศให้กับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 23.28 และพัฒนาระบบสารสนเทศให้กับหน่วยงานเอกชน น้อยที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 17.18

2. ปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ

ขั้นตอนการพัฒนาระบบสารสนเทศ พนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อขั้นตอนการพัฒนาระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานรู้ว่า มีเอกสารยืนยัน ขอบเขตงานของโครงการ ลักษณะของงานที่จะส่งมอบ ทั้งในด้านหน้าที่การใช้งานและด้านเทคนิคเบื้องต้น เงื่อนไขในการตรวจรับงาน กำหนดการสำคัญ คับคุดค้ำเพื่อป้องกันความเข้าใจไม่ตรงกัน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และ การควบคุมเรื่องเวอร์ชันต่างๆของระบบ อยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

กระบวนการบริหารโครงการ พนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อกระบวนการบริหารโครงการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานรู้ว่า ทำความเข้าใจถึงจุดประสงค์ของโครงการอย่างชัดเจน ก่อนวางแผนโครงการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และ มีการจัดทำเอกสารปิดโครงการและสรุปผลโครงการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

องค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารโครงการ พนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อองค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารโครงการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานรู้ว่า ควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกิจกรรมและระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และ

ในกรณีที่โครงการต้องมีการจัดซื้อจัดจ้าง มีการเรียกผู้จำหน่ายเข้าประชุม เพื่อรับรู้รายละเอียดของงาน ที่ต้องการให้ผู้จำหน่ายเสนอราคาเข้ามา อยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35

คุณสมบัติของผู้บริหารโครงการ พนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อคุณสมบัติของผู้บริหารโครงการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานรู้ว่า มีความเชื่อมั่นในตนเอง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และ ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี อยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90

3. ความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ

ด้านการเงิน พนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านการเงิน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานรู้ว่า ผลตอบแทนจากการลงทุนเพิ่มขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และ ต้นทุนการผลิตต่อหน่วยลดลง อยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93

ด้านลูกค้า พนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านลูกค้า อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานรู้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพของสินค้าและบริการเพิ่มขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และ ลดข้อร้องเรียนของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27

ด้านกระบวนการภายใน พนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านกระบวนการภายใน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานรู้ว่า การดำเนินการอยู่ภายใต้งบประมาณที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และ การส่งมอบสินค้าที่มีความรวดเร็วและตรงต่อเวลาเพิ่มมากขึ้น อยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71

ด้านการเรียนรู้ พนักงานของบริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านการเรียนรู้ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าบุคลากรมีความสามารถเพิ่มขึ้น โดยวัดจากผลของการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และ จำนวนโครงการพัฒนาที่ประสบความสำเร็จเพิ่มขึ้น อยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87

4. การทดสอบสมมุติฐาน

4.1 ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ แตกต่างกัน

อายุ จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตำแหน่งงาน จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านขั้นตอนการพัฒนาระบบสารสนเทศ และด้านกระบวนการบริหารโครงการ แตกต่างกัน ส่วนด้านองค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารโครงการ และด้านคุณสมบัติของผู้บริหารโครงการ ไม่แตกต่างกัน

ขนาดขององค์กร จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในขนาดขององค์กร แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านองค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารโครงการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

มูลค่าโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ทำงานอยู่ในโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ที่มีมูลค่าโครงการ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านขั้นตอนการพัฒนาระบบสารสนเทศ และด้านกระบวนการบริหารโครงการ แตกต่างกัน ส่วนด้านองค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารโครงการ และด้านคุณสมบัติของผู้บริหารโครงการ ไม่แตกต่างกัน

ระยะเวลาโครงการ จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ทำงานอยู่ในโครงการ ที่มีระยะเวลาโครงการ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประเภทของหน่วยงานที่จ้างพัฒนาระบบสารสนเทศ พนักงานที่ทำงานอยู่ในให้ประเภทของหน่วยงานที่จ้างพัฒนาระบบสารสนเทศ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ แตกต่างกัน

อายุ จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า แตกต่างกันทุกด้าน

ตำแหน่งงาน จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการเงิน และด้านลูกค้า แตกต่างกัน ส่วนด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้ ไม่แตกต่าง

ขนาดขององค์กร จากผลการวิจัยพบว่า จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในขนาดขององค์กรแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มูลค่าโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ จากผลการวิจัยพบว่า จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ทำงานอยู่ในโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ที่มีมูลค่าโครงการ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่าง

ระยะเวลาโครงการ โดยเฉลี่ย จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ทำงานอยู่ในโครงการ ที่มีระยะเวลาโครงการ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประเภทของหน่วยงานที่อ้างอิงพัฒนาระบบสารสนเทศ จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ทำงานอยู่ในให้ประเภทของหน่วยงานที่อ้างอิงพัฒนาระบบสารสนเทศ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3 ปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกหรือทางเดียวกันกับ ความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.93

การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านขั้นตอนการพัฒนาระบบสารสนเทศ และด้านกระบวนการบริหารโครงการ อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าขั้นตอนการพัฒนาระบบและกระบวนการบริหารโครงการเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ บริษัทในเครือกลุ่มบริษัทอินชอย มีความชำนาญในการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารข้อมูล ในประเทศไทย พนักงานมีความทุ่มเทและอุทิศการทำงานอย่างหนักในการพัฒนาติดตั้งและส่งมอบ ระบบงานระดับมาตรฐานสากลให้กับโครงการใหญ่ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนหลายโครงการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เอกพันธ์ คำปัญญา (2550 : 44) ที่กล่าวไว้ว่า การกำหนดระยะเวลาในขั้นตอนการพัฒนาระบบมีอยู่หลายแบบ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพการทำงานที่เกิดขึ้นจริง การพัฒนาระบบที่เป็นการพัฒนาโปรแกรมขนาดเล็กอาจแบ่งเป็นเพียง 3 ขั้นตอนพื้นฐาน คือ วิเคราะห์ระบบหรือความต้องการ ออกแบบระบบหรือโปรแกรม และการนำระบบไปใช้งานหรือการเขียนโปรแกรมขึ้นมาใช้งาน แต่สำหรับโครงการขนาดใหญ่ที่ต้องจัดทำแผนพัฒนานั้น จะแบ่งระยะการพัฒนาระบบที่ละเอียดเป็น 5-7 ระยะขึ้นตามลักษณะโครงการและการทำงานของผู้พัฒนาระบบ อย่างไรก็ตาม ในการพัฒนาระบบนั้น แม้ทีมงานพัฒนาระบบจะทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้ได้ระบบที่ตรงต่อการใช้งานมากที่สุด ก็อาจไม่สามารถทำให้ระบบนั้นประสบความสำเร็จได้ หากไม่มีการยอมรับจากเจ้าของระบบและผู้ใช้ระบบ และสอดคล้องกับแนวคิดของ ฌักกูพันธ์ เจริญนนท์ (2551 : 81) ที่กล่าวไว้ว่า ทีมงานพัฒนาระบบจะต้องคำนึงหลักเกณฑ์ในการพัฒนาระบบ เพื่อให้ได้ระบบที่ถูกต้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ระบบมากที่สุด ภายใต้ข้อจำกัดของทรัพยากร งบประมาณ และระยะเวลา จึงควรคำนึงถึงหลักเกณฑ์ที่สำคัญ เช่น ค่าเบี่ยงตั้งเจ้าของระบบและผู้ใช้ระบบ การปรับเปลี่ยนทัศนคติของผู้ใช้ระบบ และการพิจารณาถึงต้นทุน เป็นต้น และที่สำคัญพยายามเข้าถึงปัญหาให้ตรงจุดเพื่อที่จะสามารถพัฒนาระบบสารสนเทศให้สำเร็จตรงตามเวลา ข้อกำหนดของทรัพยากร และอยู่ในกรอบของงบประมาณ ตลอดจนสร้างความพึงพอใจต่อระบบของผู้ใช้ได้

จากการเปรียบเทียบจำแนกตามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ พบว่า

ตำแหน่งงาน พนักงานที่มีตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกัน อภิปรายได้ว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน จะมีความรับผิดชอบ ความคาดหวังความสำเร็จในการ

บริหารโครงการ และการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน จึงทำให้มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศแตกต่างกัน

มูลค่าโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ พนักงานที่ทำงานในโครงการที่มีมูลค่าโครงการ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพบูลย์ ปัญญายุทธการ (2551) ที่ศึกษาเรื่องปัญหาและเทคนิคในการบริหารโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับธุรกิจในประเทศไทย ผลจากการศึกษาพบว่า มูลค่าโครงการที่แตกต่างกันมีผลต่อปัญหาในการบริหารโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในทุกขั้นตอน ได้แก่ การวางแผนโครงการ การดำเนินงานตามโครงการ และการประเมินผลโครงการ

2. ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านลูกค้า อยู่ในระดับมาก จะเห็นได้ว่าการบริหารโครงการให้สำเร็จแตกต่างไปจากการทำงานให้แล้วเสร็จ โดยคำนึงถึงแค่เพียงได้ผลิตผลงานออกมาตามเวลา ค่าใช้จ่าย ปริมาณ และคุณภาพงานที่กำหนดเท่านั้น แต่ความสำเร็จของโครงการ ยังต้องหมายรวมถึง การที่ผู้บริหารและผู้จัดการโครงการใช้ความพยายามผลักดันให้ผลงานที่เกิดขึ้น นำไปสู่ผลลัพธ์ที่พึงปรารถนา ต่อบรรดาลูกค้าหรือผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของโครงการ กล่าวคือ จะต้องกระทำทุกวิถีทางเพื่อให้ผลงานโครงการได้รับการยอมรับและถูกนำไปใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ ดังที่ได้กำหนดจุดมุ่งหมายของโครงการไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สิทธิศักดิ์ พฤษย์ปิติกุล (2546 : 11) ที่กล่าวไว้ว่า การที่องค์กรหรือบริษัทจะประสบความสำเร็จทางการเงิน จะต้องมียุทธศาสตร์จากผลงานด้านลูกค้าที่ดี อาทิ ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ลูกค้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้น ลูกค้ารู้สึกประทับใจและกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี เป็นต้น มุมมองด้านลูกค้าและการวัดผลงานด้านลูกค้าและการตลาดจึงเป็นมุมมองที่สำคัญอีกมิติหนึ่ง ด้านลูกค้า จะมีการพิจารณาตัวชี้วัด (KPI) ในด้าน 1) ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) 2) ส่วนแบ่งตลาด (Market Share) 3) การรักษาสถานลูกค้าเดิม (Customer Retention) 4) การเพิ่มลูกค้าใหม่ (Customer Acquisition) และอื่น ๆ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยฤทธิ์ วงศ์ศิลป์ชัย (2553) ที่ศึกษาเรื่องแนวโน้มการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการหลังการขายของบริษัทวิทยอินชอย จำกัด ผลการวิจัยพบว่าบริษัทจำเป็นต้องสร้างความน่าเชื่อถืออันนำไปสู่ความจงรักภักดีในการให้บริการหลังการขายของบริษัทในการสร้างแรงจูงใจต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยเพิ่มทางเลือกในการให้บริการมีความหลากหลายมากขึ้น รวมถึงการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการให้บริการให้มีความหลากหลายมากขึ้น และขั้นตอนในการรับแจ้งปัญหาให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของแหล่งให้บริการ อาทิ จัดตั้งศูนย์

ฝึกอบรมสำหรับพนักงานและลูกค้า นำเสนอสินค้าและบริการที่หลากหลาย การบริการสาธิต วิธีการดูแลบำรุงรักษาและขั้นตอนในการให้บริการ การเยี่ยมชมลูกค้าเก่า และบริษัทควรให้วิศวกรทุกคนรับทราบถึงข้อกำหนดระยะเวลาในการให้บริการแต่ละครั้งไม่ควรจะเกินระยะเวลาที่กำหนดตามสัญญาและต้องตรงตามเวลานัดหมาย พนักงานรับแจ้งปัญหาควรเก็บข้อมูลของปัญหาให้ชัดเจนเพื่อจะได้ให้บริการแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าทั้งเก่าและลูกค้าใหม่ที่จะตัดสินใจเข้ามาใช้บริการมีความพึงพอใจและมีแนวโน้มแนะนำต่อหรือกลับมาใช้บริการใหม่ในอนาคตเนื่องจากผลการวิจัยพบว่าลูกค้าไม่พึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการด้านความเชื่อถือได้ในทุกด้านไม่ว่าจะเป็นด้านวิศวกรสามารถให้บริการได้ตรงเวลาตามที่สัญญาไว้ ด้านวิศวกรสามารถแก้ปัญหาได้ถูกต้องตามความต้องการ ด้านความชัดเจนในการบันทึกข้อมูลการให้บริการแต่ละครั้ง ด้านการใช้เทคนิคที่ทันสมัยในการให้บริการ และด้านวิศวกรมีความสามารถตรงกับชนิดของเครื่องคอมพิวเตอร์

จากการเปรียบเทียบจำแนกตามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ พบว่า

อายุ พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกัน อภิปรายได้ว่า อายุ เป็นตัวแปรที่มีผลต่อการความคิดเห็นและพฤติกรรมที่แตกต่างกันซึ่งอาจเนื่องมาจาก พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะมีทักษะและประสบการณ์ที่มากขึ้น นอกจากนี้จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ทำให้ปฏิบัติงานตามแผนนโยบายและมุ่งหวังให้องค์กรมีความก้าวหน้าและพัฒนาไปในทางที่ดีมากกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า

ตำแหน่งงาน พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน แตกต่างกัน อภิปรายได้ว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน จะมีสถานภาพทางสังคม ความรับผิดชอบ ความคาดหวังต่ออนาคต ความถี่ติดต่อหน้าที่การทำงานและการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน จึงทำให้มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนทรพล วีระประวัตติ (2544) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบริหาร โครงการสำหรับองค์กรขนาดใหญ่ กรณีศึกษาการพัฒนาระบบบริการคุณภาพ ISO 9000 ของบริษัทในเครือซีเมนต์ไทย ผลการวิจัยพบว่า พนักงานในบริษัทในเครือซีเมนต์ไทยที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีการปฏิบัติต่อการบริหารโครงการแตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานที่มีอายุมากขึ้นก็ยิ่งจะมีความรัก ความผูกพันในองค์กรมากยิ่งขึ้น ทำให้พนักงานปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และปฏิบัติงานตามแผนนโยบายขององค์กร ส่งผลให้มีการปฏิบัติในการบริหาร โครงการมากกว่าบุคคลที่มีอายุต่ำกว่า

3. ปัจจัยด้านการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกหรือทางเดียวกันกับความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพจิตร รักษาธรรม (2543) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะด้านเทคนิคประสิทธิภาพการบริหารโครงการของศึกษานิเทศก์อำเภอในภาคใต้ พบว่า ทักษะด้านเทคนิคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการบริหารโครงการของศึกษานิเทศก์อำเภอในภาคใต้ และสอดคล้องกับแนวคิดของ พรรณี สวนเพลง (2552 : 327-328) ที่กล่าวไว้ว่า ปัจจัยในการพัฒนาระบบสารสนเทศให้ประสบ ความสำเร็จซึ่งประกอบด้วย การสนับสนุนจากผู้บริหาร มีขอบเขตและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน มีความรู้และประสบการณ์ของทีมพัฒนา โดยสามารถรวบรวมปัญหาและความต้องการที่ถูกต้องบนพื้นฐานของเทคโนโลยีที่เหมาะสม จึงจะบริหารโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย

4.1 ทำความเข้าใจถึงจุดประสงค์ของโครงการอย่างชัดเจน ก่อนวางแผนโครงการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กิตติ ถักดีวัฒนะกุล (2546 : 485) ที่กล่าวไว้ว่า หน้าที่ผู้บริหารโครงการจะต้องปฏิบัติ คือ การระบุถึงขอบเขตของโครงการพัฒนาระบบ แสดงรายละเอียดการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ของโครงการ และสรุปรายละเอียดของโครงการ

4.2 การวิเคราะห์ ความคาดหวัง ของผู้เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อความราบรื่นในการบริหารโครงการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Peter F Drucker (สมยศ นาวิการ 2546 : 7) ที่กล่าวไว้ว่า หน้าที่การบริหาร คือ การสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการต่างๆของบุคคลและเป้าหมายขององค์กรในทุกด้าน

4.3 มีการประเมินสถานะและความก้าวหน้าของโครงการ เป็นระยะๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Mary Grace Duffy (ดัพพ์ 2551 : 96) ที่กล่าวไว้ว่า โครงการทุกโครงการจะต้องมีจุดตรวจสอบความก้าวหน้าอย่างชัดเจน โดยจุดตรวจสอบดังกล่าว คือ จุดที่ระบุให้เห็นว่าอะไรบางอย่างควรจะได้รับการดำเนินการจนสำเร็จ เพราะความล่าช้าจะก่อให้เกิดผลเสียต่อผลลัพธ์ของโครงการ

4.4 มีเอกสารยืนยัน ขอบเขตงานของโครงการ ลักษณะของงานที่จะส่งมอบ ทั้งในด้านหน้าที่การใช้งานและด้านเทคนิคเบื้องต้น เงื่อนไขในการตรวจรับงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพบุลย์ ปัญญายุทธการ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาและเทคนิคในการบริหารโครงการด้าน

เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับธุรกิจในประเทศไทย พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ปัญหาเรื่อง ความยากในการกำหนดความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้งาน

4.5 มีแผนในการบริหารจัดการความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในโครงการ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัย ของ พัชรพร เผ่ากันทะ (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การประยุกต์โครงข่ายแบบเบสกับการ บริหารโครงการซอฟต์แวร์ พบว่า ปัจจัยความเสี่ยงที่ทำให้โครงการซอฟต์แวร์ล่าช้า สามารถแบ่งได้ เป็น 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยความเสี่ยงภายนอก และ ปัจจัยความเสี่ยงภายใน ซึ่งปัจจัยความเสี่ยงภายนอกมี 7 ปัจจัย คือ ความเสี่ยงทางด้านงบประมาณ ระยะเวลา เทคโนโลยี ขอบเขตของโครงการ ความ ต้องการของผู้ใช้ ผู้ผลิตวัตถุดิบที่ใช้ในโครงการ และผู้รับเหมาช่วงโครงการ สำหรับปัจจัยความ เสี่ยงภายในมี 6 ปัจจัย คือ ความเสี่ยงเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กร โครงสร้างการแบ่งงาน การจัดการ ทรัพยากรบุคคล ปัญหาการสื่อสาร การจัดการงบประมาณ และการจัดการระยะเวลา

4.6 มีผู้บริหารโครงการ ที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ C.F. Gray และ E.W. Larson (Gray and Larson 2000 : 281-282) ที่กล่าวไว้ว่า ผู้บริหารโครงการ จะต้องสามารถชักนำและบริหารตนเองให้ได้เสียก่อน รวมทั้งจะต้องมีความสำคัญอยู่ตลอดเวลาว่า ตนเองเป็นใคร ยืนอยู่ฝ่ายใด และควรจะถูกปฏิบัติอย่างไร การมีจุดแข็งในตนเองเช่นนี้จะช่วยค้ำ จุนให้สามารถทนทานจังหวะการขึ้นลงในวงจรชีวิตของโครงการ ได้ ซึ่งทำให้ได้รับความเชื่อถือ และความไว้วางใจจากบุคคลอื่น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการบริหารโครงการพัฒนาระบบ สารสนเทศ ของกลุ่มบริษัทบีอินชอย เพื่อเป็นแนวทางนำไปสู่ความสำเร็จในการบริหารโครงการ พัฒนาระบบสารสนเทศ ของกลุ่มบริษัทบีอินชอย และเป็นผู้นำไปธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ มีศักยภาพและมีคุณภาพระดับสากล สามารถแข่งขันกับคู่แข่งขั้นได้ ดังนี้

1.1 จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านขั้นตอนการพัฒนาระบบสารสนเทศ และด้าน กระบวนการบริหารโครงการ เป็นปัจจัยที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก กลุ่มบริษัทบีอินชอย ควรให้ความสำคัญต่อขั้นตอนการพัฒนาระบบสารสนเทศ และในแต่ละขั้นตอนต่างๆ จะมี กิจกรรมที่จะต้องดำเนินการมากมาย ซึ่งการดำเนินตามขั้นตอนเหล่านี้จะช่วยให้โครงการสามารถ บรรลุผลสำเร็จได้ง่ายขึ้น แต่ยังคงต้องอาศัยทักษะการเป็นผู้นำของผู้บริหาร โครงการในการสร้าง ความเชื่อมั่น และความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานด้วย เพื่อให้กลุ่มบริษัทบีอินชอย ก้าวไปสู่การเป็น ผู้นำในธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.2 จากผลการวิจัย พบว่า ลูกค้าเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ การดำเนินงานโครงการของกลุ่มบริษัทอินชอย ควรคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนแบ่งตลาด การรักษาสถานะลูกค้าเดิม และการเพิ่มลูกค้าใหม่ เพราะการที่องค์กรหรือบริษัทจะประสบความสำเร็จทางการเงิน จะต้องมียุทธศาสตร์จากผลงานด้านลูกค้าที่ดี อาทิ ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ลูกค้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้น ลูกค้ารู้สึกประทับใจและกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี เป็นต้น มุมมองด้านลูกค้า และการวัดผลงานด้านลูกค้าจึงเป็นมุมมองที่สำคัญอีกมิติหนึ่ง

1.3 จากผลการวิจัย พบว่า เพื่อให้การบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรกำหนดแนวทางปฏิบัติงานในประเด็นหลักๆ ดังนี้ 1) ทำความเข้าใจถึงจุดประสงค์ของโครงการอย่างชัดเจน ก่อนวางแผนโครงการ 2) วิเคราะห์ความคาดหวัง ของผู้เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อความราบรื่นในการบริหารโครงการ 3) มีการประเมินสถานะและความก้าวหน้าของโครงการเป็นระยะๆ 4) มีเอกสารยืนยัน ขอบเขตงานของโครงการ ลักษณะของงานที่จะส่งมอบ ทั้งในด้านหน้าที่การใช้งานและด้านเทคนิคเบื้องต้น เงื่อนไขในการตรวจรับงาน 5) มีแผนในการบริหารจัดการความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในโครงการ และ 6) มีผู้บริหารโครงการ ที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง ให้ชัดเจน และนำไปปฏิบัติอย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้การวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา กลุ่มบริษัทอินชอย ได้แพร่หลายออกไปเพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าของปัจจัยในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ จึงมีข้อเสนอแนะที่จะทำการวิจัยเพิ่มเติม ดังนี้

2.1 ควรศึกษาองค์ประกอบอื่นๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจน เช่น การบริหารความเสี่ยง การบริหารขอบเขต การบริหารคุณภาพ การบริหารการเปลี่ยนแปลง

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหารโครงการโดยตรง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกอย่างแท้จริง

2.3 การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการรวบรวมข้อมูลตามทัศนะของกลุ่มบริษัทอินชอย หากมีการศึกษาวิจัยในแนวเรื่องเดียวกันนี้อีก ควรศึกษาการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศในเขตกรุงเทพมหานคร ในกลุ่มบริษัทฯ ที่ดำเนินธุรกิจคล้ายคลึงกัน หรือในกลุ่มของ

ลูกค้าหรือผู้ได้รับการบริการ เพื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบและพัฒนาเป็นแนวทางปฏิบัติ ที่สามารถนำมาปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมต่อไป



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กิตติ ภัคดีวัฒนกุล. คัมภีร์การวิเคราะห์และออกแบบระบบ. กรุงเทพฯ : เคทีพี คอมพ์ แอนด์ คอนซัลท์, 2546.

กัลยา วาณิชชัชบัญชา. การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.

จิรภา แสนเกษม. การวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พิทักษ์อักษร, 2545.

ณัฐพันธ์ เจริญนนท์. การวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2551.

คัพพี, แมรี เกรซ. ทักษะการบริหารโครงการ. แปลโดย ปฏิพล ตั้งจักรวราพันธ์. กรุงเทพฯ : เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2551.

ดวงรัตน์ คงสุวรรณ. "การบริหารโครงการในเชิงการจัดการการเปลี่ยนแปลง : โครงการติดตั้งระบบ ERP." ปริญาวิทยาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549.

ชัยตรี วงศ์ศิลป์ชัย. "แนวโน้มการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการหลังการขายของ บริษัท ยิบอินซอย จำกัด." ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2553.

ธนยศ ประสานไทย. "แนวทางการประยุกต์ใช้ ISO 10006:2003 ในการบริหารโครงการ."

ปริญาวิทยาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552.

นิตา ชูโต. การประเมินโครงการพิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : มาสเตอร์เพลส, 2531.

ปกรณ์ ปรียากร. การบริหารโครงการ : แนวคิดและแนวทางในการสร้างความสำเร็จ. กรุงเทพฯ :

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2550.

ไพจิตร รักษาสรณ์. "ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารกับประสิทธิภาพการบริหารโครงการของศึกษานิเทศก์อำเภอในภาคใต้." ปริญาศึกษาศตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2543.

พัชรพร เผ่ากันทะ. "การประยุกต์โครงข่ายแบบเบสกับการบริหารโครงการซอฟต์แวร์."

ปริญาวิทยาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมซอฟต์แวร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552.

ไพบูลย์ ปัญญายุทธการ. "ปัญหาและเทคนิคในการบริหารโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับธุรกิจในประเทศไทย." ปริญญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารโครงการ วิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, 2551.

พรรณณี สวณเพลง. เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมสำหรับการจัดการความรู้. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2552.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.

รัตนา สายคณิต. การบริหารโครงการ : แนวทางสู่ความสำเร็จ. กรุงเทพฯ : คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.

ล้วน สายยศและ อังคณา สายยศ. การวัดด้านจิตพิสัย. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2543.

วิจิตร ศรีสยาม. "ลักษณะทั่วไปทางการบริหาร." ใน เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและระบบการบริหารการศึกษา หน่วยที่ 1-5, 1-22. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2523.

วิเชียร เกตุสิงห์. คู่มือการวิจัยเชิงปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2541.

วราภรณ์ จิรัชพัฒนา. การบริหารโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2551.

วรินทร์ ทรัพย์ยืนยง. "การบริหารโครงการในเชิงจัดการความเสี่ยงและสัญญา : โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ." ปริญญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรมอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.

สิทธิศักดิ์ พลุกษ์ปิติกุล. การบริหารกลยุทธ์และผลสัมฤทธิ์ขององค์กรด้วยวิธี Balanced Scorecard.

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

สุนทรพล วีระประวีติ. "ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารโครงการ สำหรับองค์กรขนาดใหญ่: กรณีศึกษา การพัฒนาระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ของบริษัทในเครือซีเมนต์ไทย."

ปริญญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม อุดมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.

สันติธร ภูริภักดี. "คุณภาพกับการบริหาร." วารสารนักบริหาร 19, 3 (กรกฎาคม - กันยายน 2542) : 29-32.

สุพจน์ โกสิทธิ์จินดา. การบริหารโครงการในระบบงานไอที. กรุงเทพฯ : วิทพัฒนา, 2550.

สมบัติ ชำรงธัญวงศ์. การบริหารโครงการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สมาธรรม, 2544.

- สมยศ นาวิการ. การบริหารโดยวัตถุประสงค์: MBO. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991, 2546.
- ศูนย์เทคโนโลยี อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC). สรุปผลสำรวจตลาดเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย ปี 2550. ปทุมธานี : ศูนย์เทคโนโลยี อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC), 2551.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์ (ปรับปรุงใหม่ล่าสุด). กรุงเทพฯ : ธรรมสาร, 2545.
- เอกพันธ์ คำปัญญา. การวิเคราะห์และออกแบบระบบ. กรุงเทพฯ : ชักเชสมิเดีย, 2550.

ภาษาอังกฤษ

- Bennatan, E.M. Catastrophe disentanglement : getting software projects back on track. Boston : Pearson Education, Inc., 2006.
- Best, J.W. Research in Education. New York : Prentice Hall, 1981.
- Brandon, Dan. Project management for modern information system. London : IRM Press., 2006.
- Clements, James P., and Gido, Jack. Effective Project Management. Canada : Thomson South-Western, 2006.
- Gray, C. F., and Larson, E. L. Project management : The managerial process. Singapore : Irwin McGraw-Hill, 2000.
- Javier Pereira, Narciso Cerpa, Mario Rivas. "Risk factors in software development projects : Analysis of the Chilean software industry." Computer Science Department of the Faculty of Engineering, University of Talca, 2004.
- Kerzner, H. Project management: A systems approach to planning, scheduling, and Controlling. 6th ed. New York : John Wiley & Sons., 1998.
- Neto Alvarez, Soraya J. "Project management failure: main causes." Degree of Master of Science in Management Information Systems, Bowie State University, 2003.
- Nicholas, John M. Project Management for Business and Technology : Principles and Practice. 2nd ed. New Jersey : Prentice-Hall, Inc., 2001.

Phillips, J. J., Bothell, Timothy W., and Snead G. Lynne. The project management scorecard: measuring the success of project management solutions. Amsterdam : Butterworth Heinemann, 2002.

Project Management Institute. A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK). 3rd ed. Pennsylvania : Project Management Institute, 2004.

Qing Wang. "A Modeling of Software Quality Management Base ISO 9001."
Institute of Software, Chinese Academy of Sciences, 2001.

Robinson, Phil. Requirements Analysis : A UML Use Case Approach. Bangkok : Software Park Thailand, 2004.

Stepanek, George. Software project secrets: why software projects fail. California : Apress, 2005.

Stogdill, Ralph M. Handbook of Leadership. New York : Free Press, 1974.

Wheelen, Thomas L., and Hunger, J. David. Strategic Management and Business Policy. 8th ed. New Jersey : Prentice Hall, Inc., 2002.



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

ที่ ศธ 0520.303/ 0186



คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ
จังหวัดเพชรบุรี 76120

25 มกราคม 2554

เรื่อง ขอลดลงเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้จัดการ บริษัท บิส ฟรอนเทียร์ จำกัด

ด้วย นายवलันต์ สองพราย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ อยู่ระหว่างการดำเนินการวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา กลุ่มบริษัทยิบอินซอย” มีความประสงค์ขอลดลงเครื่องมือวิจัย โดยใช้แบบสอบถาม ในการนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ความอนุเคราะห์ในการทดลองเครื่องมือวิจัยกับนักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ ทั้งนี้ คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. 0 3259 4031

โทรสาร 0 3259 4023



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ที่ ศธ 0520.303/ 0187



คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ
จังหวัดเพชรบุรี 76120

๑๕ มกราคม 2554

เรื่อง ขออนุญาตขอความเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน ผู้จัดการ บริษัทแทนเจอริน จำกัด

ด้วย นายวสันต์ ส่องพราย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ อยู่ระหว่างการดำเนินการวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา กลุ่มบริษัทยิบอินซอย” มีความประสงค์จะขอเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ ในการนี้ คณะฯ จึงใคร่ขออนุญาตจากท่านโปรดอนุญาต และแจ้งบุคลากรของท่านทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามให้แก่ศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ ทั้งนี้ คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พงษ์นนต์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. 0 3259 4031

โทรสาร 0 3259 4023

ที่ ศธ 0520.303/ 0188



คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ
จังหวัดเพชรบุรี 76120

๒๕ มกราคม 2554

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน ผู้จัดการ บริษัทฮิปปินซอย คอนซัลติ้ง จำกัด

ด้วย นายวสันต์ ส่องพราย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ อยู่ระหว่างการดำเนินการวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา กลุ่มบริษัทฮิปปินซอย” มีความประสงค์จะขอเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ ในกรณีนี้ คณะฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาต และแจ้งบุคลากรของท่านทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามให้แก่บัณฑิตศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ ทั้งนี้ คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. 0 3259 4031

โทรสาร 0 3259 4023

ที่ ศธ 0520.303/ 0189



คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ
จังหวัดเพชรบุรี 76120

๑๕ มกราคม 254๔

เรื่อง ขออนุญาตออกระเบียบในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน ผู้จัดการ บริษัทศูนย์คอมพิวเตอร์ประเทศไทย จำกัด

ด้วย นายวันดี สองพราย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ อยู่ระหว่างการดำเนินการวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา กลุ่มบริษัทยิบอินซอย” มีความประสงค์จะขอเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ ในกรณีนี้ คณะฯ จึงใคร่ขออนุญาตจากท่านโปรดอนุญาต และแจ้งบุคลากรของท่านทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามให้แก่ศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ ทั้งนี้ คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. 0 3259 4031

โทรสาร 0 3259 4023

ที่ ศธ 0520.303/ 0190



คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ
จังหวัดเพชรบุรี 76120

25 มกราคม 2554

เรื่อง ขออนุมัติโครงการในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน ผู้จัดการ บริษัทหีบอินชอย จำกัด

ด้วย นายวสันต์ ส่องพราย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ อยู่ระหว่างการดำเนินการวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา กลุ่มบริษัทหีบอินชอย” มีความประสงค์จะขอเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ ในกรณีนี้ คณะฯ จึงใคร่ขออนุมัติโครงการจากท่านโปรดอนุญาต และแจ้งบุคลากรของท่านทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามให้แก่ นักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ ทั้งนี้ คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พงษ์นนท์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. 0 3259 4031

โทรสาร 0 3259 4023

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ
กรณีศึกษา กลุ่มบริษัทยิบอินซอย

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ใช้ในการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา กลุ่มบริษัทยิบอินซอย มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาถึงปัจจัยด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อนำมาสร้างเป็นแนวทางในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ
ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

แบบสอบถามนี้ใช้สำหรับการวิจัยเท่านั้น ไม่มีผลประการใดๆ ในการปฏิบัติงานและสถานภาพในการดำรงตำแหน่งของท่านแต่อย่างใด ผู้วิจัยจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์และนำเสนอในภาพรวม จึงไม่มีผลกระทบให้ท่านเกิดความเสียหายด้วยประการใดๆ ทั้งสิ้น ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการใช้เป็นแนวทางในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ

จึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ ตามสภาพที่เป็นจริง และขอขอบพระคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ เป็นอย่างสูง

นายวสันต์ ส่องพราย

นักศึกษาลัทธิสุตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาการประกอบการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดเติมเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ซึ่งตรงความจริงของท่านมากที่สุด

1. อายุ

- 25 ปีลงไป 26-35 ปี 36-45 ปี
 มากกว่า 45 ปีขึ้นไป

2. ตำแหน่งงาน

- โปรแกรมเมอร์ นักวิเคราะห์ระบบ วิศวกรคอมพิวเตอร์
 ผู้จัดการโครงการ ที่ปรึกษาโครงการ ผู้บริหาร

3. ขนาดขององค์กร

- ต่ำกว่า 50 คน 51 - 100 คน 101 - 200 คน
 201 - 300 คน มากกว่า 300 คน

4. มูลค่าโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยเฉลี่ย

- ต่ำกว่า 5 ล้านบาท 5.1 - 10 ล้านบาท 10.1 - 20 ล้านบาท
 20.1 - 30 ล้านบาท มากกว่า 30 ล้านบาท

5. ระยะเวลาโครงการ โดยเฉลี่ย

- น้อยกว่า 3 เดือน 3-6 เดือน 7-12 เดือน
 มากกว่า 12 เดือน

6. ประเภทของหน่วยงานที่จ้างพัฒนาระบบสารสนเทศ

- ราชการ รัฐวิสาหกิจ เอกชน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ

โปรดพิจารณาข้อความเหล่านี้ และระบุว่าท่านมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ระดับใด

- 5 = ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด
 4 = ระดับความเห็นด้วยมาก
 3 = ระดับความเห็นด้วยปานกลาง
 2 = ระดับความเห็นด้วยน้อย
 1 = ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด

โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องตัวเลขแสดงระดับความคิดเห็นของท่าน ดังนี้

ปัจจัยการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ขั้นตอนการพัฒนาระบบสารสนเทศ					
1. ศึกษาความต้องการของลูกค้า อย่างชัดเจนและครบถ้วน					
2. ความต้องการทางธุรกิจคลุมเครือ ไม่ชัดเจน และไม่ครบถ้วน					
3. กำหนดความต้องการทางสารสนเทศ ไม่ชัดเจน ไม่ครบถ้วน และไม่ตอบสนองต่อความต้องการทางธุรกิจ					
4. มีเอกสารยืนยันลักษณะผลงานที่จะส่งมอบ เพื่อให้เข้าใจตรงกันกับลูกค้า					
5. ให้ผู้ใช้งานหรือลูกค้า มามีส่วนร่วมในการกำหนดคุณสมบัติความต้องการระบบ					
6. มีเอกสารเพื่อสาคัดการใช้งานของระบบ โดยยกตัวอย่างประกอบ และทำความเข้าใจเพื่อให้ทราบถึงลักษณะการทำงานของระบบ ในมุมมองของผู้ใช้งาน					
7. มีเอกสารยืนยัน ขอบเขตงานของโครงการ, ลักษณะของงานที่จะส่งมอบ ทั้งในด้านหน้าที่การใช้งานและด้านเทคนิคเบื้องต้น, เงื่อนไขในการตรวจรับงาน, กำหนดการสำคัญๆ กับลูกค้าเพื่อป้องกันความเข้าใจไม่ตรงกัน					
8. มีการออกแบบระบบในโครงการ โดยยึดความต้องการของธุรกิจเป็นหลัก					

ขั้นตอนการพัฒนาาระบบสารสนเทศ	5	4	3	2	1
9. มีการออกแบบระบบในโครงการ ในระดับที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง					
10. มีการยืนยันการออกแบบระบบ กับลูกค้า เพื่อป้องกันการเข้าใจไม่ตรงกัน					
11. มีการนำการออกแบบระบบ มาทำการสร้างแบบจำลอง เพื่อทำการจำลองการทำงานจริงให้ลูกค้าเห็นภาพ และยืนยันความเป็นไปได้ และความเหมาะสมของระบบที่ออกแบบมา					
12. มีการแยกหน้าที่กันระหว่าง ผู้พัฒนาระบบ และผู้ทดสอบระบบ					
13. มีการให้ผู้ใช้งาน หรือ ลูกค้า มามีส่วนร่วมในการทดสอบระบบ					
14. มีการทดสอบระบบโดยผู้ใช้งานจริง เพื่อทำการยืนยันการตรวจรับระบบ					
15. มีเอกสารเกี่ยวกับข้อบกพร่องของระบบ และกำหนดวิธีแก้ไข ข้อบกพร่องหลังจากทำการทดสอบ					
16. ผู้ใช้ ใช้งานระบบไม่เป็น หรือไม่สามารถใช้งานระบบได้เต็มประสิทธิภาพ					
17. มีการควบคุมเรื่องเวอร์ชันต่างๆของระบบ					
18. มีการจัดฝึกอบรมการใช้งานให้กับผู้ใช้ระบบ ในระดับของผู้ใช้งานทั่วไป					
19. มีการจัดฝึกอบรมการดูแลและบริหารระบบให้กับผู้ดูแลระบบ					
20. มีการทำเอกสารยืนยันการส่งมอบระบบให้กับผู้ใช้งาน หรือลูกค้า					
กระบวนการบริหารโครงการ	5	4	3	2	1
1. มีการวิเคราะห์ ความคาดหวัง ของผู้เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อความราบรื่นในการบริหารโครงการ					
2. ทำความเข้าใจถึงจุดประสงค์ของโครงการอย่างชัดเจน ก่อนวางแผนโครงการ					
3. มีการจำแนกงานในโครงการออกเป็นส่วนๆ อย่างชัดเจน					
4. มีการประเมินทรัพยากร ที่ต้องใช้ในโครงการ					
5. มีการทำตารางเวลาการทำงานในโครงการ					

กระบวนการบริหารโครงการ	5	4	3	2	1
6. มีการทำแผนสรุปกำหนดการที่วางแผนไว้เป็นพื้นฐานก่อนเริ่มทำงาน					
7. มีการทำแผนสรุปขอบเขตที่วางแผนเอาไว้ เป็นพื้นฐานก่อนเริ่มทำงาน					
8. มีการทำเอกสาร การมอบหมายงาน และความรับผิดชอบ ให้กับคนที่เกี่ยวข้อง และมีการกำหนดบทบาทของคนแต่ละคนในงานแต่ละงาน					
9. มีการจัดทำโครงสร้างทีมงานและสายการบังคับบัญชาในโครงการ					
10. มีการประชุมกับผู้ที่เกี่ยวข้องในโครงการ เพื่อเริ่มต้นปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้					
11. มีการจัดฝึกอบรม ความรู้และทักษะที่จำเป็นในการทำงานในโครงการให้กับทีมงาน					
12. มีขบวนการ และลำดับขั้นในการอนุมัติ และมอบหมายงานต่างๆในโครงการ อย่างเป็นระบบ					
13. มีการวางกฎเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติในการทำงานร่วมกัน ภายในทีม					
14. มีระบบในการบริหารเอกสารต่างๆของโครงการ					
15. มีการประเมินสถานะและความก้าวหน้า ของโครงการ เป็นระยะๆ					
16. มีการประชุม เพื่อสื่อสารหรือรายงาน สถานะและความก้าวหน้าของงานในโครงการ					
17. มีการจัดทำเอกสาร บันทึกและตรวจติดตามประเด็น/ปัญหา และสถานะของปัญหานั้นๆ					
18. มีการบันทึกบทเรียนจากการทำโครงการ					
19. มีการจัดเก็บเอกสารต่างๆของโครงการ ไว้เป็นประวัติ เพื่อการตรวจสอบกลับในอนาคต					
20. มีการจัดทำเอกสารปิดโครงการ และสรุปผลโครงการ					

องค์ความรู้เกี่ยวกับการบริหารโครงการ	5	4	3	2	1
1. กำหนดวิธีดำเนินการ โครงการไว้ชัดเจน สามารถปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้					
2. ทำความเข้าใจเกี่ยวกับ ขอบเขตงานของโครงการ ให้ครบถ้วนชัดเจนทั้งลักษณะของงานที่ส่งมอบ ทั้งในด้านหน้าที่การใช้งาน และทางด้านเทคนิคเบื้องต้น, เงื่อนไขในการตรวจรับงาน, ข้อจำกัดในการทำงาน					
3. ควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกิจกรรมและระยะเวลาที่กำหนด					
4. ควบคุมค่าใช้จ่ายของโครงการให้เป็นไปตามงบประมาณที่กำหนด					
5. มีระบบประกันคุณภาพในการทำงาน					
6. ตั้งคนทำงานและมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความสามารถและความถนัดของแต่ละบุคคล					
7. มีแผนการสื่อสารกันทั้งภายในโครงการ และสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ นอกโครงการ					
8. มีแผนในการบริหารจัดการความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในโครงการ					
9. ในกรณีที่โครงการต้องมีการจัดซื้อจัดจ้าง มีการเรียกผู้จำหน่ายเข้าประชุม เพื่อรับรู้รายละเอียดของงาน ที่ต้องการให้ผู้จำหน่ายเสนอราคาเข้ามา					
10. มีขบวนการในการบริหารจัดการ การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในโครงการอย่างเป็นระบบ					
คุณสมบัติของผู้บริหารโครงการ	5	4	3	2	1
1. มีความคิดริเริ่มให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารและคิดค้นหาเทคนิคใหม่ๆ					
2. คิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล					
3. กล้าตัดสินใจภายใต้สภาวะการณ์ต่างๆ					
4. มีการวางแผนในการดำเนินงานเสมอ					
5. มีทักษะในการบริหาร					

คุณสมบัติของผู้บริหารโครงการ	5	4	3	2	1
6. อุตทนกับอุปสรรคมีความมานะพยายามและผลักดันให้บรรลุความสำเร็จ					
7. มีความเพียรพยายามและมีความรับผิดชอบในการทำงาน					
8. มีความเชื่อมั่นในตนเอง					
9. บริหารอย่างมีความน่าเชื่อถือและถูกต้อง					
10. มองโลกในแง่ดี					
11. มีความสามารถในการตัดสินใจรวดเร็วและถูกต้อง					
12. ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี					
13. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน					
14. มีการเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งแปลกใหม่และนำความสำเร็จมาให้เสมอ					
15. นำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล					

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ

โปรดพิจารณาข้อความเหล่านี้ และระบุว่าท่านมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ระดับใด

5 = ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด

4 = ระดับความเห็นด้วยมาก

3 = ระดับความเห็นด้วยปานกลาง

2 = ระดับความเห็นด้วยน้อย

1 = ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด

โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องตัวเลขแสดงระดับความคิดเห็นของท่าน ดังนี้

ความสำเร็จในการบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น				
ด้านการเงิน	5	4	3	2	1
1. อัตราต้นทุนการดำเนินงานควบคุมได้ตามงบประมาณ					
2. ผลตอบแทนจากการลงทุนเพิ่มขึ้น					
3. ต้นทุนการผลิตต่อหน่วยลดลง					
ด้านลูกค้า	5	4	3	2	1
1. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพของสินค้าและบริการเพิ่มขึ้น					
2. คุณภาพการบริการที่มีมาตรฐานเพิ่มมากขึ้น					
3. ลดข้อร้องเรียนของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ					
ด้านกระบวนการภายใน	5	4	3	2	1
1. การดำเนินการอยู่ภายใต้งบประมาณที่กำหนด					
2. การส่งมอบสินค้ามีความรวดเร็วและตรงต่อเวลาเพิ่มมากขึ้น					
3. การส่งมอบสินค้าที่มีความถูกต้องเพิ่มขึ้น					
ด้านการเรียนรู้	5	4	3	2	1
1. บุคลากรมีความสามารถเพิ่มขึ้น โดยวัดจากผลของการปฏิบัติงาน					
2. บุคลากรที่มีทักษะในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น					
3. จำนวนโครงการพัฒนาที่ประสบความสำเร็จเพิ่มขึ้น					

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ปัญหาและอุปสรรคในการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กรของท่าน

.....

.....

.....

2. ปัจจัยที่ส่งเสริมในการบริหาร โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กรของท่าน

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อให้องค์กรของท่าน สามารถบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

.....

.....

.....

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.983	77

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ขั้นตอน 1	299.2333	2302.323	-.001	.984
ขั้นตอน 2	298.8667	2245.844	.816	.983
ขั้นตอน 3	299.0667	2232.547	.819	.983
ขั้นตอน 4	299.3000	2208.838	.844	.983
ขั้นตอน 5	298.9333	2234.547	.780	.983
ขั้นตอน 6	299.0667	2237.030	.573	.983
ขั้นตอน 7	298.9000	2230.852	.782	.983
ขั้นตอน 8	298.7333	2250.409	.766	.983
ขั้นตอน 9	298.9667	2256.447	.702	.983
ขั้นตอน 10	299.1333	2234.051	.877	.983
ขั้นตอน 11	298.9667	2236.378	.843	.983
ขั้นตอน 12	299.0000	2224.414	.795	.983
ขั้นตอน 13	299.0333	2226.102	.919	.983
ขั้นตอน 14	299.3000	2222.631	.861	.983
ขั้นตอน 15	298.6333	2263.964	.603	.983
ขั้นตอน 16	299.1000	2230.093	.598	.983
ขั้นตอน 17	299.1000	2244.921	.757	.983
ขั้นตอน 18	299.2667	2233.444	.725	.983
ขั้นตอน 19	299.3000	2245.941	.760	.983

ขั้นตอน 20	299.0000	2230.690	.813	.983
กระบวนการ1	298.7333	2253.168	.644	.983
กระบวนการ2	299.1000	2229.886	.831	.983
กระบวนการ3	299.0667	2234.616	.685	.983
กระบวนการ4	299.1000	2227.128	.943	.983
กระบวนการ5	298.8667	2239.016	.661	.983
กระบวนการ6	298.8000	2248.993	.709	.983
กระบวนการ7	299.1000	2264.231	.477	.983
กระบวนการ8	299.4333	2240.392	.515	.983
กระบวนการ9	299.3000	2236.079	.627	.983
กระบวนการ10	299.2333	2226.047	.762	.983
กระบวนการ11	299.4667	2234.051	.682	.983
กระบวนการ12	299.7000	2242.493	.502	.983
กระบวนการ13	299.4667	2235.016	.850	.983
กระบวนการ14	299.4333	2233.426	.878	.983
กระบวนการ15	299.3667	2258.033	.549	.983
กระบวนการ16	299.8333	2203.523	.849	.983
กระบวนการ17	299.6667	2212.437	.864	.983
กระบวนการ18	298.6333	2281.551	.331	.983
กระบวนการ19	298.4667	2278.257	.394	.983
กระบวนการ20	299.1667	2243.316	.498	.983
องค์ความรู้1	299.2000	2233.476	.720	.983
องค์ความรู้2	299.4667	2242.395	.533	.983
องค์ความรู้3	299.0000	2256.828	.626	.983
องค์ความรู้4	298.9667	2235.757	.745	.983
องค์ความรู้5	299.4000	2251.352	.625	.983
องค์ความรู้6	298.9667	2279.551	.353	.983
องค์ความรู้7	298.9000	2277.610	.393	.983
องค์ความรู้8	299.4333	2242.530	.852	.983
องค์ความรู้9	299.6333	2244.516	.428	.983
องค์ความรู้10	299.6333	2247.137	.408	.983
คุณสมบัติ1	298.8333	2249.661	.750	.983
คุณสมบัติ2	299.1000	2227.128	.943	.983
คุณสมบัติ3	299.1000	2267.403	.438	.983
คุณสมบัติ4	299.3000	2248.769	.819	.983

คุณสมบัติ5	299.1000	2261.128	.614	.983
คุณสมบัติ6	299.2667	2244.754	.585	.983
คุณสมบัติ7	299.6000	2233.972	.847	.983
คุณสมบัติ8	299.8000	2271.269	.290	.983
คุณสมบัติ9	299.7333	2266.271	.380	.983
คุณสมบัติ10	299.0667	2246.754	.859	.983
คุณสมบัติ11	299.4000	2225.283	.836	.983
คุณสมบัติ12	299.2667	2244.685	.750	.983
คุณสมบัติ13	299.2000	2223.269	.929	.983
คุณสมบัติ14	299.0333	2245.689	.752	.983
คุณสมบัติ15	299.1000	2254.024	.637	.983
ด้านการเงิน1	298.9667	2268.102	.525	.983
ด้านการเงิน2	299.1000	2267.403	.438	.983
ด้านการเงิน3	299.3000	2248.769	.819	.983
ด้านลูกค้า1	299.1000	2261.128	.614	.983
ด้านลูกค้า2	299.2667	2244.754	.585	.983
ด้านลูกค้า3	299.6000	2233.972	.847	.983
ด้านกระบวนการ1	299.8000	2271.269	.290	.983
ด้านกระบวนการ2	299.7333	2266.271	.380	.983
ด้านกระบวนการ3	299.0667	2246.754	.859	.983
ด้านการเรียนรู้1	299.4000	2225.283	.836	.983
ด้านการเรียนรู้2	299.2667	2244.685	.750	.983
ด้านการเรียนรู้3	299.2000	2223.269	.929	.983

ผลงานวิทยนักรศึกษา ระดับปริญญาตรี

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - นามสกุล

นายวสันต์ ส่องพราย

วันเดือนปีเกิด

6 สิงหาคม 2511

ที่อยู่ปัจจุบัน

71/87 หมู่ 4 ตำบลท่าตำหนัก อำเภอนครชัยศรี
จังหวัดนครปฐม 73120

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2538

สำเร็จการศึกษาปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

สาขาครุวิทยาการคอมพิวเตอร์ จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง

พ.ศ. 2551

ศึกษาต่อระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

สถานที่ทำงาน

บริษัท ศูนย์คอมพิวเตอร์ประเทศไทย จำกัด

ตำแหน่ง

ผู้จัดการ โครงการ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี