

ระบบจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ ของบริษัท ซีทีไอ โลจิสติกส์ จำกัด

โอปอ กลับสกุล* คธาเทพ จันทระเกษม และ ดวงเด่น วงศ์คำหุม
สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ทางธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

COMPUTER EQUIPMENT MANAGEMENT SYSTEM FOR IT STAFF PERFORMANCE
ASSESSMENT IN CTI LOGISTICS CO. LTD

O-por klubsakul*, Khathathep Chankasame and Duangden Wongkumhom
Business Information System Program, Faculty of Management Science,
Chandrasakem Rajabhat University, Thailand
E-mail: O-por.k@chandra.ac.th

วันที่รับบทความ (Received) 26 กรกฎาคม 2564

วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) 8 เมษายน 2565

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted) 28 เมษายน 2565

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อวิเคราะห์และออกแบบระบบจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ ของบริษัท ซีทีไอ โลจิสติกส์ จำกัด 2) เพื่อพัฒนาระบบจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน 3) เพื่อประเมินประสิทธิภาพระบบจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน ทำการเก็บข้อมูลจากแบบประเมินประสิทธิภาพของระบบ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้าน IT Support จำนวน 2 คน และผู้เชี่ยวชาญด้าน Programmer จำนวน 3 คน รวมทั้งหมด 5 คน โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

ผลการวิจัย พบว่า 1) ระบบจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ ของบริษัท ซีทีไอ โลจิสติกส์ จำกัด แบ่งผู้ใช้งานเป็น 3 ส่วน คือ บุคลากร เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้จัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ผลจากการพัฒนาระบบจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์แบ่งการทำงานออกเป็น 5 โมดูล ประกอบด้วย โมดูลจัดการข้อมูลผู้ใช้งานระบบ โมดูลจัดการข้อมูลครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ โมดูลระบบจัดการข้อมูลแจ้งซ่อม โมดูลระบบประเมินผลการปฏิบัติงานอัตโนมัติ และโมดูลระบบออกรายงาน

ผลการประเมินประสิทธิภาพโดยรวมสำหรับการใช้งานระบบอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.71 แสดงว่าสามารถนำระบบที่พัฒนาไปใช้ในการจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเหมาะสมมาก

คำสำคัญ: ระบบจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ระบบขายหน้าร้าน ประสิทธิภาพระบบสารสนเทศ

Abstract

The purposes of this research were to 1) analyze and design computer equipment management system for IT staff performance assessment in CTI logistics co. ltd 2) develop computer equipment management system for IT staff performance assessment and 3) evaluate the efficiency of computer equipment management system for IT staff performance assessment. The data was collected from system performance assessment form, and evaluate by purposive sampling from 5 experts including; 2 IT supporters, and 3 IT programmers.

The research found that 1) computer equipment management system for IT staff performance assessment divided 3 parts including; staff, IT staff, and IT manager. 2) computer equipment management system divided 5 modules including; user management module, computer equipment management module, repair notification system management module, automation process assessment module, and reporting module, and 3) the effectiveness of system usage assessment found that overall was a high level (\bar{X}) = 4.41, S.D. = 0.71 It's clearly seen that the system was developed, can be used for evaluating IT staff performance by appropriately.

Keywords: Computer equipment, Management system for assessing the performance, POS, Effectiveness of Information Systems

ความสำคัญและที่มาของงานวิจัย

กระบวนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารรวมถึงระบบการขนส่งตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันได้รับการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในต่างวาระต่างเหตุผลของการใช้งาน (เจษฎา รัตนสุพร และคณะ, 2560) และตามความจำเป็นในแต่ละช่วงเวลาความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีนั้น ทำให้ต้องเรียนรู้และก้าวทันกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในการจัดการองค์กรหลายรูปแบบภายใต้ความเชื่อเกี่ยวกับศักยภาพของเทคโนโลยีที่จะให้ผู้ใช้งานเข้าถึงข้อมูลการทำงานที่มีอยู่ได้ง่ายยิ่งขึ้น เช่น การทำงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Work) มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ จัดการด้านการแจ้งซ่อมในส่วนของการจัดการทรัพยากรอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของบริษัทเอกชน อาทิเช่น ระบบการแจ้งซ่อม (POS) เป็นต้น

ทั้งนี้ บริษัท ซีทีไอ โลจิสติกส์ จำกัด (CTI Logistics Co., Ltd) ซึ่งเป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจในด้าน Logistics มีการทำงานผ่านระบบสารสนเทศและข้อมูลเพื่อการสนับสนุนการบริหาร การจัดการหลายส่วน เช่น การจัดการข้อมูลการทำใบขนสินค้าผ่านกรมศุลกากร (ECS) เป็นต้น แต่การปฏิบัติงานด้านการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์นั้น ยังคงเป็นการจดบันทึกการซ่อมบำรุงด้วยมือ ซึ่งมีข้อจำกัดและปัญหาในเรื่องของการอนุมัติที่ล่าช้า การดำเนินงานใช้เวลานานในการแก้ปัญหาแต่ละครั้ง การใช้เอกสารจำนวนมากและพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารที่ไม่เพียงพอ ดังนั้น แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ (InfoTech) บริษัท ซีทีไอ โลจิสติกส์ จำกัด (CTI Logistics Co., Ltd) มีนโยบายที่จะพัฒนาองค์กร (ชาอุชัย ศุภอรรรถกร, 2553) โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพขึ้น จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานในแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ พบประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการจัดการข้อมูลครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ คือ 1) ปัญหาความล่าช้าของการดำเนินการด้านเอกสารแจ้งซ่อม 2) ปัญหาผู้ใช้งานเขียนระบุอาการในใบแจ้งซ่อมไม่ชัดเจน 2) ปัญหาการรวบรวมข้อมูลจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำมาประมวลผลสรุป เป็นรายงาน 3) ปัญหาเอกสารใบแจ้งซ่อมหาย

จากแนวคิดและปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศระบบจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้เทคโนโลยีการจัดการฐานข้อมูลมาช่วยสนับสนุน เพื่อช่วยลดระยะเวลาในการสืบค้นและบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ทดแทนการใช้เอกสารกระดาษและยังใช้ในการติดตามและประเมินพัฒนาการความก้าวหน้าของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ อีกทั้งผู้บริหารยังสามารถเรียกดูข้อมูลรายงานผลการประเมินคุณภาพของเจ้าหน้าที่ได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น ส่วนของเกณฑ์การประเมินเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ จะคำนวณจากระยะเวลาที่ปฏิบัติงานและความผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการพัฒนาบุคลากร เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์และออกแบบระบบจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ ของบริษัท ซีทีไอ โลจิสติกส์ จำกัด
2. เพื่อพัฒนาระบบจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน
3. เพื่อประเมินประสิทธิภาพระบบจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน

ขอบเขตของงานวิจัย

การพัฒนาระบบจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ ของบริษัท ซีทีไอ โลจิสติกส์ จำกัด ผู้วิจัยได้พัฒนาให้แบ่งระบบการจัดการ 5 ระบบดังนี้

1. ระบบจัดการข้อมูลผู้ใช้งานระบบ

1.1 บุคลากร เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้าสู่ระบบ ด้วยชื่อผู้ใช้และรหัสผ่าน

1.2 เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ เพิ่ม และค้นหาข้อมูลผู้ใช้งานระบบ

1.3 บุคลากร เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้จัดการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถ ค้นหา และแก้ไขข้อมูลส่วนตัวได้

1.4 เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถกำหนดข้อมูลสิทธิ์การใช้งาน

2. ระบบจัดการข้อมูลครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

2.1 เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถ เพิ่ม แก้ไข ลบ และค้นหาข้อมูลครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ได้

2.2 เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถ เพิ่ม แก้ไข ลบ และค้นหาข้อมูลผู้ครอบครองครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

2.3 บุคลากร และผู้จัดการแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถค้นหาข้อมูลผู้ครอบครองครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ของตนเองได้

3. ระบบจัดการข้อมูลแจ้งซ่อม

3.1 บุคลากร และผู้จัดการแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถ เพิ่ม และค้นหาข้อมูลการแจ้งซ่อมได้

3.2 เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถค้นหาข้อมูลการแจ้งซ่อมได้

3.3 เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเพิ่ม แก้ไข และค้นหาข้อมูลรายละเอียดการซ่อม และข้อมูลสถานะการซ่อม

3.4 เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเพิ่มข้อมูลขออนุมัติสั่งซื้ออุปกรณ์

3.5 ผู้จัดการแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถค้นหา และเพิ่มข้อมูลผลการอนุมัติสั่งซื้ออุปกรณ์

3.6 บุคลากร และผู้จัดการแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถค้นหาข้อมูลผลการแจ้งซ่อม

4. ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานอัตโนมัติ

4.1 ระบบประมวลผลข้อมูลผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศโดยอัตโนมัติ

4.2 ผู้จัดการแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศและเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถค้นหาข้อมูลผลการปฏิบัติงานได้

5. ระบบออกรายงาน

5.1 ผู้จัดการแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถ ค้นหา ออกรายงานสรุปการแจ้งซ่อมของแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ

5.2 ผู้จัดการแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถ ค้นหาและออกรายงานขออนุมัติสั่งซื้ออุปกรณ์

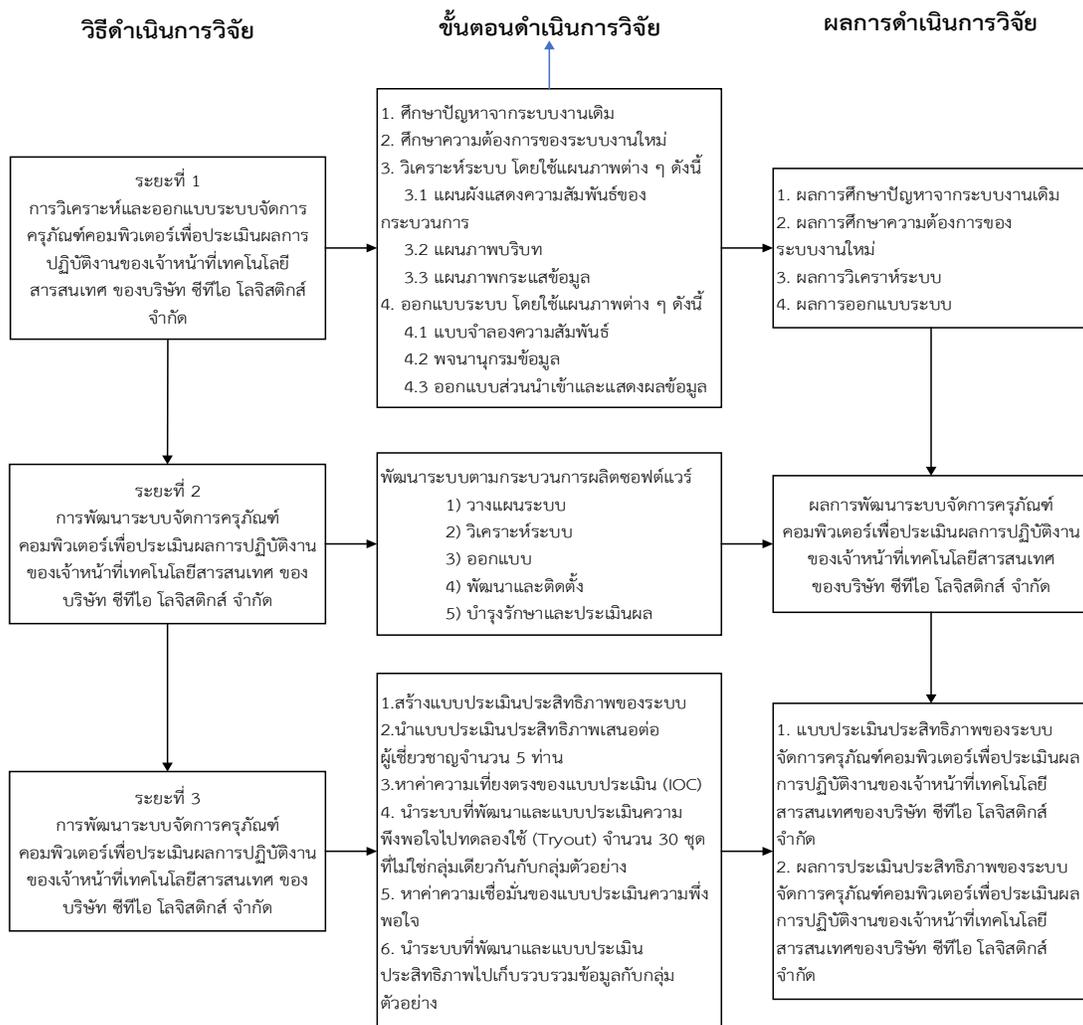
5.3 ผู้จัดการแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถ ค้นหา ออกรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศได้

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร จำนวน 2 คน และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 3 คน รวมทั้งหมด 5 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในด้านที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 3 ปี

การพัฒนากระบวนการจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท ซีทีไอ โลจิสติกส์ จำกัด แบ่งออกเป็น 3 ระยะ ตามขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

จากภาพขั้นตอนการดำเนินการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ระยะตามขั้นตอน ดังนี้

ระยะที่ 1 วิเคราะห์และออกแบบระบบจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท ซีทีไอ โลจิสติกส์ จำกัด โดยมีการดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาปัญหาจากระบบงานเดิมจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัญหาของผู้ปฏิบัติงาน ในการจัดการข้อมูลครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์
2. ศึกษาความต้องการของระบบใหม่ จากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบ และจากการศึกษาวิเคราะห์สังเคราะห์เอกสารบทความทางวิชาการและบทความวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. วิเคราะห์ระบบโดยใช้แผนภาพต่าง ๆ ดังนี้
 - 3.1 สร้างแผนภาพความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล โดยใช้แบบจำลองความสัมพันธ์
 - 3.2 สร้างพจนานุกรมข้อมูล
 - 3.3 ออกแบบส่วนนำเข้าและแสดงผลข้อมูล
4. เครื่องมือที่ใช้ในระยะที่ 1
 - 4.1 แบบสัมภาษณ์ปัญหาจากระบบงานเดิมและความต้องการของระบบงานใหม่
 - 4.2 เอกสาร ตำรา บทความทางวิชาการ และบทความวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ระยะที่ 2 พัฒนาระบบจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท ซีทีไอ โลจิสติกส์ จำกัด ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาระบบด้วยกระบวนการผลิตซอฟต์แวร์ จากการสังเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 5 ขั้นตอนประกอบด้วย การวางแผนระบบ การวิเคราะห์ระบบ การออกแบบระบบ การพัฒนาและติดตั้งระบบ และการบำรุงรักษาและประเมินผล

เครื่องมือที่ใช้ในระยะที่ 2

ระบบจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท ซีทีไอ โลจิสติกส์ จำกัด ใช้ภาษาพีเอชพี (PHP) ในการเขียนโปรแกรม สำหรับส่วนต่อประสานกับผู้ใช้ ผู้วิจัยใช้ภาษาเอชทีเอ็มแอล (html) และซีเอสเอส (css) ในการพัฒนาใช้ฐานข้อมูลมายเอสคิวแอล (MySQL) ในการจัดการฐานข้อมูล

ระยะที่ 3 ประเมินประสิทธิภาพของระบบจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท ซีทีไอ โลจิสติกส์ จำกัด โดยมีการดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. การศึกษาและสังเคราะห์เอกสารทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการสร้างแบบประเมินประสิทธิภาพของระบบจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท ซีทีไอ โลจิสติกส์ จำกัด
2. สร้างแบบประเมินประสิทธิภาพของระบบจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท ซีทีไอ โลจิสติกส์ จำกัด

3. นำแบบประเมินประสิทธิภาพของระบบจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท ซีทีไอ โลจิสติกส์ จำกัด เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการประเมินหาค่าดัชนีความตรงเชิงเนื้อหา

4. นำระบบจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท ซีทีไอ โลจิสติกส์ จำกัด ที่ได้พัฒนาขึ้น ทำการติดตั้งเพื่อทดสอบระบบ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

5. เก็บรวบรวมข้อมูลแปลผลสรุป และอภิปรายผล

เครื่องมือที่ใช้ในระยะที่ 3

5.1 ระบบจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท ซีทีไอ โลจิสติกส์ จำกัด

5.2 แบบประเมินประสิทธิภาพของระบบจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท ซีทีไอ โลจิสติกส์ จำกัด

6. วิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย ระบบจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท ซีทีไอ โลจิสติกส์ จำกัด ใช้แบบสัมภาษณ์และแบบประเมินประสิทธิภาพของระบบ โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

1. ผลการพัฒนาาระบบระบบจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ ของบริษัท ซีทีไอ โลจิสติกส์ จำกัด ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาระบบ โดยใช้โปรแกรมภาษาพีเอชพี (PHP) และฐานข้อมูลมายเอสคิวแอล (MySQL) เพื่อพัฒนาระบบและรายงานผลต่าง ๆ

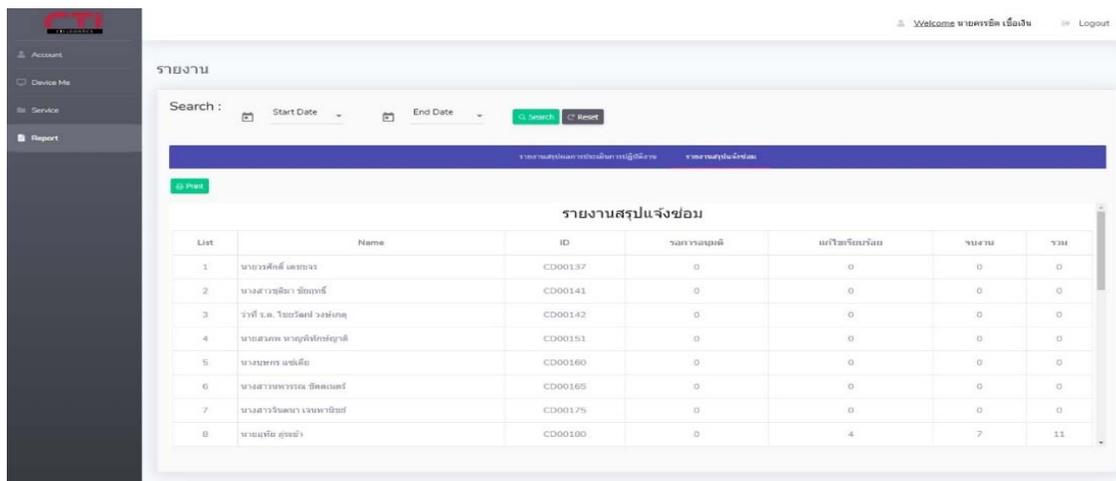
หน้าล็อกอินเข้าระบบ จะเป็นหน้าแรกๆที่เข้าสู่ระบบสำหรับบุคลากร เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้จัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ กรอกข้อมูลชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านเพื่อทำการเข้าสู่ระบบ ดังภาพที่ 2



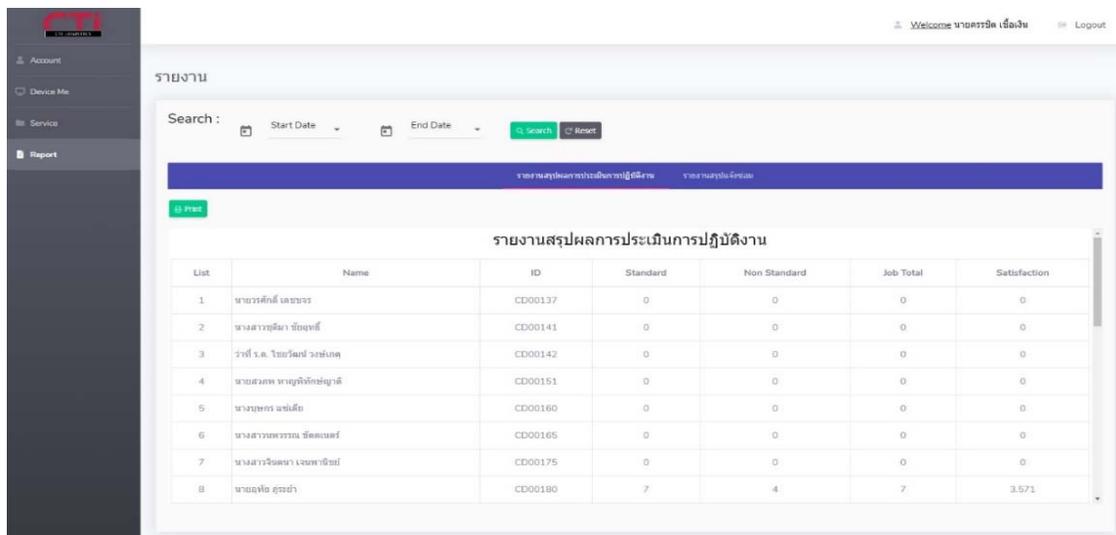
ภาพที่ 2 หน้าล็อกอินเข้าระบบ



ภาพที่ 3 หน้าเพิ่มผู้ใช้งานระบบ



ภาพที่ 4 หน้ารายงานสรุปการแจ้งซ่อมของแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ



ภาพที่ 5 หน้ารายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ

2. ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ ของบริษัท ซีทีไอ โลจิสติกส์ จำกัด

ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินประสิทธิภาพของระบบ โดยแบ่งการประเมินออกเป็น 4 ด้าน ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพที่มีต่อการใช้งานในภาพรวม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ ของบริษัท ซีทีไอ โลจิสติกส์ จำกัด

รายการ	ระดับประสิทธิภาพ		
	\bar{X}	S. D.	แปลผล
1. ด้านตรงตามความต้องการของผู้ใช้	4.06	0.59	มาก
2. ด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันของระบบ	4.28	0.88	มาก
3. ด้านติดต่อระหว่างผู้ใช้ระบบกับระบบ	3.98	0.58	มาก
4. ด้านความมั่นคงของระบบ	4.24	0.66	มาก
รวม	4.14	0.71	มาก

จากตารางที่ 1 สรุปผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ ของบริษัท ซีทีไอ โลจิสติกส์ จำกัด พบว่าประสิทธิภาพโดยรวมของระบบอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันของระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.88 รองลงมาอันดับ 2 คือด้านความมั่นคงของระบบ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.66 และด้านตรงตามความต้องการของผู้ใช้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.06 ส่วนค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.59 ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องระบบจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ ของบริษัท ซีทีไอ โลจิสติกส์ จำกัด ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนการพัฒนาระบบด้วยกระบวนการผลิตซอฟต์แวร์ แบ่งเป็น 5 ขั้นตอนประกอบด้วย การวางแผนระบบ การวิเคราะห์ระบบ การออกแบบระบบ การพัฒนาและติดตั้งระบบ และการบำรุงรักษาและประเมินผล

ระบบจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัท ซีทีไอ โลจิสติกส์ จำกัด พบว่า ประสิทธิภาพต่อการใช้งานระบบในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.71 ซึ่งระบบที่พัฒนามีจุดเด่น คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องระบบบริหารจัดการซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของ (อรรถพล คานศรี และคณะ, 2561) โดยเป็นระบบการจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ เช่นเดียวกับงานวิจัยเรื่องระบบบริหารงานซ่อมคอมพิวเตอร์ กรณีศึกษา : ร้านเอ็มคอมพิวเตอร์ พบว่า ใช้ภาษา PHP ในการพัฒนาระบบ และใช้การเข้าใช้งานผ่านเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) สอดคล้องกับงานวิจัยของ (เอกชัย พิจารณ์และคณะ, 2554) ที่ทำการศึกษากรณีศึกษาระบบสนับสนุนการวางแผนการซ่อมบำรุงเครื่องจักร บริษัทอินเตอร์ไฮด์ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัย พบว่า ใช้โปรแกรม MySQL เป็นโปรแกรมจัดการฐานข้อมูล มีความเหมาะสมในการพัฒนาระบบสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานด้านระบบเครือข่ายและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้น รวมถึงการจัดฝึกอบรมวิธีการใช้งานระบบให้กับผู้ใช้งาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้น
2. ควรทำการวิจัยเกี่ยวกับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการนำระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานไปใช้เพื่อนำข้อมูลที่ค้นพบมาประกอบการพิจารณาพัฒนาระบบหรือแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานให้ประสิทธิภาพมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- เจษฎา รัตนสุพร, และยศพร การงาน. (2560). *การพัฒนาระบบรายงานผลการศึกษาออนไลน์ของโรงเรียนเบญจมราชูทิศ ราชบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชาญชัย ศุภอรธกร. (2553). *คู่มือเรียนเขียนเว็บอิมเมอร์ซีด้วย PHP + MySQL : ภาษาพีเอชพี*. กรุงเทพฯ: ชัคเซส มีเดีย.
- ปรียา นาคณ. (2557). *ระบบบริหารจัดการซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์* (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.
- อรรถพล คานศรี, และดร.สวีน วงศ์ประเมษฐ์. (2561). ระบบบริหารงานซ่อมคอมพิวเตอร์ กรณีศึกษา: ร้านเอ็มคอมพิวเตอร์. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ การจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรม*. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- เอกชัย พิจารณ์, และนารินทร์ เกิดแก้ว. (2554). *กรณีศึกษาระบบสนับสนุนการวางแผนการซ่อมบำรุงเครื่องจักร บริษัทอินเตอร์ไฮด์ จำกัด (มหาชน)* (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.