



ปัจจัยและกระบวนการที่ส่งผลต่อการเก็บเกี่ยวประโยชน์
จากเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร

Factors and Process Influencing Benefit Realization from IT in Organizations

นงลักษณ์ พรหมทอง^{1*} นลินภัทร์ ปรวัฒน์ปริยกร^{1,2} กาญจนา วิริยะพันธ์¹ และ อรรถมนต์ บุญยะผลานันท์¹

¹ ภาควิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

² ศูนย์วิจัยเฉพาะทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

*Email : s5407011956058@email.kmutnb.ac.th

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำมาใช้สนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กรเป็นจำนวนมาก โดยส่วนใหญ่มุ่งหวังที่จะได้รับประโยชน์จากการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีหลายปัจจัยและกระบวนการเป็นสิ่งสำคัญต่อการเก็บเกี่ยวประโยชน์จากการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร งานวิจัยนี้จึงวิเคราะห์ปัจจัยและกระบวนการที่สำคัญสำหรับการเก็บเกี่ยวประโยชน์เทคโนโลยีสารสนเทศโดยใช้แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้งานทั่วไป และจากการสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้บริหาร ใช้วิธีการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์ปัจจัย การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ และการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ศึกษา 18 ปัจจัย สามารถจัดกลุ่มปัจจัยเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มด้านบุคคล มี 4 ปัจจัย กลุ่มด้านการบริหาร มี 11 ปัจจัย และกลุ่มด้านข้อมูลมี 3 ปัจจัย มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของปัจจัยเท่ากับ 3.55 คะแนน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) เท่ากับ .829 และค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) ที่ปรับแล้วมีค่า .674 กล่าวคือปัจจัยทั้ง 3 ด้านนี้ส่งผลต่อการเก็บเกี่ยวประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรร้อยละ 67.40 ผลการวิเคราะห์ด้านกระบวนการ 4 กลุ่ม 17 กระบวนการผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าการดำเนินการกระบวนการต่าง ๆ ในช่วงระยะเวลา 7-9 เดือน และ 4-6 เดือน พบว่าปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นมีค่าเฉลี่ย 2.99 คะแนน ผล

Received: November 30, 2016

Revised: December 26, 2016

Accepted: December 27, 2016

วิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เชิงลึกด้านปัจจัย ด้านกระบวนการและด้านปัญหาและอุปสรรคมีความสอดคล้องกับข้อมูลจากแบบสอบถาม ดังนั้นปัจจัยและกระบวนการจากการวิจัยนี้จึงเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดการเก็บเกี่ยวประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรต่อไป

คำสำคัญ: ปัจจัย กระบวนการ การเก็บเกี่ยวประโยชน์ เทคโนโลยีสารสนเทศ

Abstract

Information technology has been widely used to support organizational working. A majority of users expect to perceive benefits from using IT. There are lots of factors, and processes that very importance for benefits realization from IT in organization. Therefore, this paper explored factors, and processes influence impacting benefits realization. Data were collected from online questionnaires, and in-depth interviews the managers and analyzed using descriptive statistics, factor analysis, multiple regression analysis, and qualitative analysis. The results show that there are 18 influential factors impacting benefit realization in organizations which can be categorized into three groups which consist of the individual group containing 4 factors, the management group containing 11 factors, and the data group containing 3 factors. All of the 18 factors give the mean value of 3.55, correlation coefficient (R) of 0.829, and adjusted coefficient of determination (R^2) of 0.647. This means all of the factors yielded the effect on the utilization of organizational information technology and benefit realization at 67.40 percent. The results of the analysis 4 groups of 17 processes, the majority of respondents agreed that has been implemented of processes for the duration of 7-9 months and 4-6 months, the problems and hurdles that occurred with the mean value of 2.99. The analytical results from in-depth interviews of factors, process, and the problems and hurdles are consistent with data from the questionnaires. Thus, the results of research, it is appropriate to be used to creating a conceptual framework to the benefits realization for the use of information technology in the enterprise.

Keyword: factor, process, benefit realization, information technology.

1. บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการทำงานของคนทั่วไป และมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการดำเนินการในองค์กร ทุกองค์กรต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินการมากขึ้นกับระบบงานของแต่ละองค์กร องค์กรขนาดใหญ่ต้องใช้งบลงทุนทางด้าน

เทคโนโลยีสารสนเทศค่อนข้างสูงมาก [1, 2] แต่ขาดการก่อให้เกิดผลประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอีกมาก [3, 4] องค์กรจะประสบความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยี เทส นั้น จะต้องมีการประเมินประโยชน์ที่ได้จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรด้วย [5] และจากการศึกษาบางองค์กรพบว่าปัญหาที่เทคโนโลยีสารสนเทศไม่

ประสบความสำเร็จ เนื่องมาจากบุคลากรที่ขับเคลื่อนเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรเป็น บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ใช้ไม่มีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ขาดการประเมินเทคโนโลยีสารสนเทศในขณะใช้งาน ขาดกลไกการขับเคลื่อนการแสวงหาผลประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ และ ไม่มีการประเมินการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นประจำ [3, 5] ถึงแม้จะมีงานวิจัยที่เกี่ยวกับการก่อให้เกิดประโยชน์ในองค์กรและการประเมินผลของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในด้านการลงทุน [6, 7] ซึ่งเป็นงานวิจัยของบางองค์กรในต่างประเทศ แต่ยังมีน้อยมาก และยังขาดการศึกษาเชิงประจักษ์ที่เกี่ยวกับปัญหาการก่อให้เกิดผลประโยชน์ในการปฏิบัติที่เกิดขึ้นจริงอย่างต่อเนื่อง [8, 9]

การเก็บเกี่ยวประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรมีปัจจัยและกระบวนการที่เกี่ยวข้องหลายด้านที่ส่งผลต่อการก่อให้เกิดการใช้ประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรต่าง ๆ [10-12] จากการศึกษาปัจจัยและกระบวนการ ที่ส่งผลต่อการเก็บเกี่ยวประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจและวิเคราะห์ปัจจัยและกระบวนการที่มีผลต่อการเก็บเกี่ยวประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรของประเทศไทย เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรของประเทศไทยให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ปัจจัยที่เชิงบวกที่ส่งผล ต่อการเก็บเกี่ยวประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในองค์กรมี 5 ด้านคือ ด้าน

บุคคล องค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการ และข้อมูล

ด้านบุคคล ต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสม 3 ปัจจัย คือ 1) มีความรู้ความสามารถ ทั้งทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านธุรกิจ 2) มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง บุคคลและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน 3) ยอมรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงจะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์ได้มากขึ้น [10-12, 15-20]

ด้านองค์กร การบริหารองค์กรให้มีความก้าวหน้าทัดเทียมคู่แข่งได้มีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง มี 6 ปัจจัย คือ 1) ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อแข่งขันกับองค์กรภายนอกได้ 2) มีความน่าเชื่อถือขององค์กร 3) มีแผนยุทธศาสตร์ขับเคลื่อนธุรกิจ มีแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงรุกที่เหมาะสมในการขับเคลื่อนองค์กร 4) ความร่วมมือระหว่างองค์กร 5) ผู้บริหารให้การสนับสนุนและผลักดันให้เกิดการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ 6) การฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร [10-16, 18-20, 23]

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ องค์กรควรมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการดำเนินการขององค์กรเพื่อองค์กรสามารถขับเคลื่อนได้อย่างคล่องตัว มี 2 ปัจจัย คือ 1) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรอย่างสม่ำเสมอ 2) เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสมบูรณ์ พร้อมใช้งานตลอดเวลา และมีความเหมาะสมในการทำงาน [10, 15, 19, 20]

ด้านกระบวนการ องค์กรมีการบริหารจัดการกระบวนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมี 3 ปัจจัยคือ 1) การปรับปรุงกระบวนการให้มี

ประสิทธิภาพสม่ำเสมอ 2) การบูรณาการกระบวนการอย่างเหมาะสมกับเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) เทคโนโลยีมีความสอดคล้องกับกระบวนการ ปรับกระบวนการให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้เกิดประโยชน์สูงสุดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศนั้น [11-13, 15-17, 20, 22]

ด้านข้อมูล ข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินการขององค์กรที่ส่งผลให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ มี 3 ปัจจัย คือ 1) ข้อมูลเป็นปัจจุบันทันสมัย ถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์พร้อมใช้งาน 2) การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล มีการสำรองระบบ และข้อมูลเสมอ 3) การจัดเตรียม Backup Site หรือมีแผนบริหารความเสี่ยงต่อเนื่องของธุรกิจ [10, 12, 13, 18, 23]

ปัจจัยดังกล่าวข้างต้น ส่งผลในการดำเนินการในกระบวนการเก็บเกี่ยวประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จากการทบทวนวรรณกรรมกระบวนการที่ส่งผลต่อการเก็บเกี่ยวประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรมี 4 กระบวนการ ดังนี้

กระบวนการที่ 1 การวางแผนพัฒนาการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ มี 4 กระบวนการย่อยคือ 1) การกำหนดประโยชน์ตามความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ขององค์กร และเทคโนโลยีสารสนเทศ [24, 25] 2) วิเคราะห์การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 3) วิเคราะห์ผลประโยชน์ตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ การพัฒนาการใช้ประโยชน์ การพัฒนาแผนที่ก่อให้เกิดประโยชน์ แนวทางการประเมินประโยชน์สำรวจมุมมองผลประโยชน์เต็มรูปแบบขององค์กร ประเมินผลกระทบต่อองค์กร [26, 27] 4) ประเมินความเสี่ยงและแผนปฏิบัติการ [25, 28, 29] กำหนดการ

ออกแบบกำกับดูแลการเปลี่ยนแปลงธุรกิจและแนวทางการขับเคลื่อนแผน [30-32] ใช้วิธีการเชิงรุกในการมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงที่ก่อให้เกิดประโยชน์

กระบวนการที่ 2 การพัฒนาและการใช้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ มี 5 กระบวนการย่อย คือ 1) จัดตั้งโครงการพัฒนาและใช้ประโยชน์ เพื่อการเปลี่ยนแปลงการตอบสนองการเรียนรู้ในการดำเนินงาน [28] 2) การพัฒนาประโยชน์ และการตรวจสอบประโยชน์ที่ได้รับอย่างต่อเนื่อง [30, 31, 33-35] กำหนดรายละเอียดบทบาท ทีมงาน การกำกับดูแลรอบความสำคัญการบริหารจัดการประโยชน์ ผู้รับผิดชอบผลประโยชน์ รวมทั้งวิธีการแก้ปัญหาการดำเนินการ 3) การขับเคลื่อนการใช้ประโยชน์ พิจารณาจากผลประโยชน์ เช่น ความคุ้มค่าใช้จ่าย [29, 32, 36] 4) การบริหารจัดการความเสี่ยง ใช้วิธีการเชิงรุกเพื่อความเสี่ยงในการก่อให้เกิดประโยชน์ [25-27, 33] 5) การวางแผนฝึกอบรมการใช้ประโยชน์ โดยมุ่งเน้นที่การใช้ให้เกิดประโยชน์ [26, 29, 36]

กระบวนการที่ 3 การใช้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ มี 3 กระบวนการย่อย คือ 1) การตรวจสอบการใช้ประโยชน์ [28, 33, 37] ใช้เกณฑ์การประเมินผลประโยชน์ที่กำหนดไว้อย่างเป็นระบบ 2) การอบรมเพื่อขับเคลื่อนการใช้ประโยชน์ [31, 32, 36, 45] เรียนรู้ในขั้นตอนที่สำคัญของโครงการและเมื่อเสร็จโครงการใช้เป็นบทเรียนที่สำคัญต่อไป 3) การพัฒนาความสามารถในการใช้ประโยชน์ [28, 38-39] ตรวจสอบการแสวงหาประโยชน์อย่างต่อเนื่อง สร้างบทบาทที่ชัดเจนในการแสวงหาผลประโยชน์

กระบวนการที่ 4 การทบทวนการใช้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ มี 4 กระบวนการย่อยคือ 1) การประเมินประโยชน์ที่

ได้รับตามที่กำหนดไว้ [27, 31, 36] 2) การสร้างความตระหนักถึงประโยชน์ที่ได้รับ ตรวจสอบผลการดำเนินการของการบรรลุผล [25, 38, 26] 3) การเรียนรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบที่ผ่านมาเพื่อเตรียมวางแผนพัฒนาประโยชน์ต่อไป [28, 33, 37] และ 4) การทบทวนสถาปัตยกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตรวจสอบและปรับปรุงสถาปัตยกรรมที่จะใช้ดำเนินการต่อไป [28, 40, 41]

2. วิธีดำเนินการวิจัย

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรสำหรับงานวิจัยนี้ คือผู้ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรต่าง ๆ ในประเทศไทยที่เป็นหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ซึ่งมีผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจำนวนมาก ดังนั้นขนาดตัวอย่างที่ความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% สัดส่วนประชากรที่จะสุ่ม 0.5 ต้องมีจำนวนตัวอย่างไม่น้อยกว่า 384 ตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่สัมภาษณ์เชิงลึกมีตำแหน่งบริหารระดับหัวหน้างานขึ้นไปให้ข้อมูลเชิงลึกที่จะสนับสนุนข้อมูลจากแบบสอบถามใช้ตัวแทนประชากรจำนวนไม่มาก [46] ส่วนใหญ่ไม่เกิน 20 คนงานวิจัยนี้กำหนดไว้จำนวน 18 คน จากองค์กรราชการ 6 คน รัฐวิสาหกิจ 6 คน และเอกชน 6 คน โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเดือน ก.พ.-เม.ย. 2559 และเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เดือน เม.ย - พ.ค. 2559

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยนี้คือแบบสอบถามออนไลน์ และแบบสัมภาษณ์เชิงลึกซึ่งแบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 7 ท่าน และมีค่าความน่าเชื่อถือ ทั้งฉบับเท่ากับ .939 แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ ส่วนแรกเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่สองคือข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเก็บเกี่ยวประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร ซึ่งคำตอบมี 5 ระดับ คือ ระดับ 1 มีความคิดเห็น น้อยที่สุด จนถึงระดับ 5 มีความคิดเห็นมากที่สุด ส่วนที่สามเป็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับ กระบวนการบริหารการเก็บเกี่ยวประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ทำในรอบ 12 เดือน มี 5 คำตอบ คือ 1-3 เดือน 4-6 เดือน 7-9 เดือน 10-12 เดือน และไม่เคยทำ ส่วนที่สี่ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการเก็บเกี่ยวประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร คำตอบมี 5 ระดับ คือ ระดับ 1 มีความคิดเห็นน้อยที่สุด จนถึงระดับ 5 มีความคิดเห็นมากที่สุด และคำถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น แบบการสัมภาษณ์เชิงลึกถึงโครงสร้าง มีคำถาม 4 ด้านคือ ข้อมูลทั่วไป ด้านปัจจัย ด้านกระบวนการ และปัญหาที่พบ

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของแบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา สำหรับข้อมูลทั่วไปในส่วนแรก ส่วนที่สาม และส่วนที่สี่ ใช้วิธีวิเคราะห์ปัจจัยและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ สำหรับข้อมูลส่วนที่สอง และใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพสำหรับข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

3. ผลการวิจัยและวิจารณ์ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 5 ส่วน โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

งานวิจัยนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 439 คน มีการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 57.4 ทำงานในหน่วยงานเอกชนร้อยละ 40.5 ใน

หน่วยงานรัฐบาล ร้อยละ 34.2 ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ 37.1 มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 67.4 ทำงานในองค์กรขนาดใหญ่ ร้อยละ 72.7 งบประมาณที่ได้รับสำหรับงานสารสนเทศได้รับมากกว่า 10 ล้าน ร้อยละ 51.3 ประเภทอุตสาหกรรมของหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและซอฟต์แวร์ ร้อยละ 28.9 และใช้ระบบสารสนเทศระบบสารสนเทศสนับสนุนการทำงานหลัก ร้อยละ 39.2 รองลงมาใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการสนับสนุน (Back Office System) ร้อยละ 34.6

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าเป็นประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ร้อยละ 22.5 รองลงมาคือมีกระบวนการทำงานที่เป็นระบบ ร้อยละ 19.9 ตัวชี้วัดที่ใช้ประเมินผลประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ความสำเร็จของการดำเนินงาน บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ร้อยละ 36.1 รองลงมาคือความสำเร็จของการดำเนินงานได้ตามแผนยุทธศาสตร์ ร้อยละ 24.3

3.2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการเก็บเกี่ยวประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร ดังนี้

3.2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลในการเก็บเกี่ยวประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แสดงดังตารางที่ 1 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลในการเก็บเกี่ยวประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายปัจจัยพบว่า การยอมรับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าความเห็นเฉลี่ยสูงที่สุดคือ 3.88 รองลงมาคือการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสาร มี

ค่าเฉลี่ย 3.80 และการรักษาความปลอดภัยข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 3.71 ส่วนปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความร่วมมือกับองค์กรอื่นมีค่าเฉลี่ย 3.29 และรองลงมาคือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแข่งขันกับองค์กรอื่น มีค่าเฉลี่ย 3.40

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลในการเก็บเกี่ยวประโยชน์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจัย	$\bar{X}$	S.D.	ค่าความคิดเห็น
ความรู้ความสามารถ (x1)	3.55	.766	มาก
ความสัมพันธ์ (x2)	3.66	.706	มาก
การยอมรับการเปลี่ยนแปลง (x3)	3.88	.790	มาก
การใช้ ไอที ติดต่อสื่อสาร (x4)	3.80	.833	มาก
ไอที สมบูรณ์พร้อมใช้ (x5)	3.57	.794	มาก
การวางแผนประโยชน์ (x6)	3.69	.879	มาก
การอบรมถ่ายทอดความรู้ (x7)	3.54	.919	มาก
การใช้ ไอที แข่งขันกับองค์กรอื่น (x8)	3.40	.958	ปานกลาง
ความร่วมมือกับองค์กรอื่น (x9)	3.29	.951	ปานกลาง
การมีแผนแม่บทและแผนไอที (x10)	3.63	.870	มาก
การมีนโยบายบริหารด้านไอที (x11)	3.61	.857	มาก
การประเมินผลประโยชน์ ไอที (x12)	3.48	.890	ปานกลาง
การปรับปรุงกระบวนการไอที (x13)	3.51	.828	มาก
การบูรณาการกระบวนการ (x14)	3.46	.886	ปานกลาง
ไอที สอดคล้องกับกระบวนการ (x15)	3.55	.832	มาก
ข้อมูลเป็นปัจจุบันทันสมัย (x16)	3.61	.898	มาก
การรักษาความปลอดภัยข้อมูล (x17)	3.71	.911	มาก
การมี Backup Site (x18)	3.66	1.009	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.55	0.89	มาก

3.2.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเก็บเกี่ยวประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเก็บเกี่ยวประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรทั้งหมด 18 ปัจจัย โดยการวิเคราะห์

องค์ประกอบ ให้ผลลัพธ์ค่า KMO เท่ากับ .943 แสดงว่าข้อมูลเหมาะสมในการวิเคราะห์ จากผลของค่า Rotated Component Matrix พบว่ามีการจัดกลุ่มปัจจัยเป็น 3 กลุ่มดังนี้

กลุ่มที่ 1 ด้านบุคคล ประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ ความรู้ความสามารถ (x1) ความสัมพันธ์ (x2) การยอมรับการเปลี่ยนแปลง (x3) และการใช้ไอทีติดต่อสื่อสาร (x4)

กลุ่มที่ 2 ด้านการบริหาร ประกอบด้วย 11 ปัจจัย คือ เทคโนโลยีสารสนเทศ (ไอที) สมบูรณ์พร้อมใช้ (x5) การวางแผนประโยชน์ (x6) การอบรมถ่ายทอดความรู้ (x7) การใช้ไอที แข่งขันกับองค์กรอื่น (x8) ความร่วมมือกับองค์กรอื่น (x9) มีแผนแม่บทและแผนไอที (x10) การมีนโยบายบริหารด้านไอที (x11) การประเมินผลประโยชน์ไอที (x12) การปรับปรุงกระบวนการไอที (x13) การบูรณาการกระบวนการไอที (x14) และการมีไอทีสอดคล้องกับกระบวนการ (x15)

กลุ่มที่ 3 ด้านข้อมูล ประกอบด้วย 3 ปัจจัย คือ ข้อมูลเป็นปัจจุบันทันสมัย (x16) การรักษาความปลอดภัยข้อมูล (x17) และการมี Backup Site (x18)

นำปัจจัยทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเก็บเกี่ยวประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งพบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่า .829 มีค่าสูงแสดงว่าค่าของตัวแปรที่ได้จากการพยากรณ์ใกล้เคียงกับค่าของตัวแปรตามจริงมาก ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R²) มีค่า .688 เมื่อปรับแล้ว R² มีค่า .674 แสดงว่าตัวแปรพยากรณ์ ชุดนี้สามารถพยากรณ์การเก็บเกี่ยวประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรได้ร้อยละ 67.40 ส่วน F มีค่า 51.394 และ P มีค่า .000 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรงอย่างมีนัยสำคัญทาง

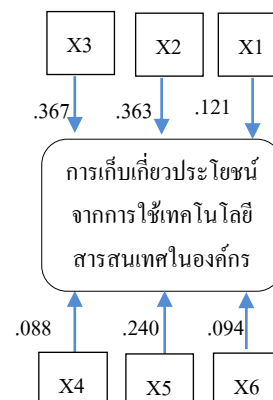
สถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าปัจจัยที่มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 คือ x1 มีค่า 0.001 x2 x3 และ x5 มีค่า 0.000 x4 มีค่า 0.010 และ x6 มีค่า 0.011 โดยนำปัจจัยกลุ่มนี้ เขียนสมการพยากรณ์การเก็บเกี่ยวผลประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร ได้ดังนี้ สมการ (1) สมการถดถอยจากคะแนนดิบ

$$Y = .386 + .110 x1 + .133 x2 + .285 x3 + .074 x4 + .195 x5 + .069 x6 \quad (1)$$

สมการ (2) สมการถดถอยจากคะแนนค่ามาตรฐาน

$$Z = .121 x1 + .163 x2 + .367 x3 + .088 x4 + .240 x5 + .094 x6 \quad (2)$$

จากสมการ (2) นำมาเขียนแผนภาพความสัมพันธ์ของปัจจัยได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเก็บเกี่ยวประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

จากภาพที่ 1 อธิบายได้ว่าปัจจัยด้านบุคคล (x1-x4) และปัจจัยด้านบริหาร (x5, x6) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการเก็บเกี่ยวประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร

3.3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการที่ส่งผลต่อการเก็บเกี่ยวประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร

การวิเคราะห์กระบวนการที่ส่งผลต่อการเก็บเกี่ยวประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (ไอที) ในองค์กร 17 กระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระยะเวลาในการดำเนินการของกระบวนการต่าง ๆ ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการกระบวนการในช่วง 7-9 เดือน 10 กระบวนการ คือ กำหนดแนวทางในการประเมินประโยชน์จากไอที กำหนดแนวทาง การขับเคลื่อนแผนการพัฒนาระบบประโยชน์จากไอที จัดตั้งโครงการพัฒนาระบบประโยชน์จากไอที ติดตามการดำเนินการโครงการพัฒนาประโยชน์จากไอที ตรวจสอบประโยชน์ที่ได้รับอย่างต่อเนื่อง ได้รับประโยชน์จากการใช้ประโยชน์จาก ไอที พัฒนาระบบประโยชน์จากไอที ประเมินประโยชน์ที่ได้รับตามที่กำหนดไว้ในแผนสร้างความตระหนักถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ไอที ทบทวนประโยชน์จากไอทีสม่ำเสมอ ดำเนินการช่วง 4-6 เดือน 6 กระบวนการคือ กำหนดประโยชน์ที่ได้รับจากไอที การบริหารจัดการความเสี่ยง การกำหนดประโยชน์ที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ออกแบบกรอบการกำกับดูแลการเปลี่ยนแปลงธุรกิจที่เกี่ยวข้อง อบรมการใช้ประโยชน์ จากไอทีให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่วนการวางแผนพัฒนาใช้ประโยชน์ไอทีดำเนินการในช่วง 9-12 เดือน

3.4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลในการเก็บเกี่ยวประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการเก็บเกี่ยวประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (ไอที) ในองค์กรแสดงดังตารางที่ 2 ซึ่ง ผู้ตอบ

แบบสอบถามส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่ามีปัญหา และอุปสรรคที่ส่งผลในการเก็บเกี่ยวประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศระดับปานกลางและเกิดความเสียหายน้อย

ตารางที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลในการเก็บเกี่ยวประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัญหาและอุปสรรค		S.D.	ความคิดเห็น
ปัญหาในการเก็บเกี่ยวประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร	3.10	0.93	ปานกลาง
ผู้บริหารช่วยแก้ปัญหาในการเก็บเกี่ยวประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร	3.23	0.94	ปานกลาง
ความเสียหายที่เกิดจากกระบวนการ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	2.65	1.13	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	2.99	1.01	น้อย

สำหรับการวิเคราะห์คำถามปลายเปิดด้านความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลในการเก็บเกี่ยวประโยชน์จัดกลุ่มปัญหาได้ 4 กลุ่ม ดังนี้มีปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด ร้อยละ 39.77 เกี่ยวกับเครือข่ายการสื่อสารข้อมูลล้มเหลว และฮาร์ดแวร์เสื่อมสภาพ รองลงมาปัญหาด้านบุคลากรร้อยละ 23.86 เกี่ยวกับการขาดความรู้ความเข้าใจในระบบงาน ขาดการพัฒนาตนเองให้ทันเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องและขาดความร่วมมือในการทำงาน ปัญหาด้านองค์กรและกระบวนการ ร้อยละ 22.73 ขาดแผนนโยบายต่าง ๆ ในการประเมินเทคโนโลยี การใช้ประโยชน์เทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในการประเมินประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และขาดการติดตามผลการดำเนินการ”ปัญหาด้านข้อมูล ร้อยละ 13.64 เกี่ยวกับการเข้าถึง

ฐานข้อมูล ในการแก้ปัญหาผู้ตอบแบบสอบถาม
ความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้ที่ช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น
ผู้บริหารและหัวหน้างานช่วยแก้ปัญหา ร้อยละ
28.79 เจ้าหน้าที่ในสำนักงาน ไอที ช่วยแก้ปัญหา ร้อย
ละ 56.06 โดย และผู้ใช้งานแก้ปัญหาเอง ร้อยละ
15.15

3.5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ ผู้บริหารในการเก็บเกี่ยวประโยชน์จากการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารใน
องค์กร จากหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กร
เอกชนจำนวน 18 คน เกี่ยวกับการดำเนินงาน
เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรสรุปได้ดังนี้

3.5.1 ด้านข้อมูลการทำงานปัจจุบัน ผู้ที่ให้
การสัมภาษณ์ มีประสบการณ์ด้านการเป็นผู้บริหาร
หรือหัวหน้างาน 3-28 ปี ลักษณะงานที่ทำโดยใช้
เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้
ในองค์กรทั้งหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจและเอกชน
ผู้บริหารมีการใช้ Business Intelligence และพัฒนา
ให้ทุกระบบทำงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
และมีการเชื่อมโยงกันทุกระบบ

3.5.2 ด้านปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อการ
เก็บเกี่ยวประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ในการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยเชิง
บวกที่สำคัญ ที่ส่งผลต่อการบริหารการเก็บเกี่ยว
ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังกล่าว
ข้างต้นมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่สำคัญ 3 ด้าน ดังนี้
1) ด้านบุคคล ผู้ให้การสัมภาษณ์ ต้องการบุคลากรที่มี
ประสบการณ์ สามารถเขียน โปรแกรมได้ มีความ
มุ่งมั่นในการทำงาน มีวินัย มีความอดทน สามารถ
นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับงานให้เหมาะสม มี
ความรู้ทางธุรกิจและมีบุคลิกดีรวมทั้งมีจิตอาสา

2) ด้านบริหารจัดการ ข้อมูลการสัมภาษณ์แต่ละ
องค์กรมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในองค์กรส่วน
ใหญ่ใช้งานง่าย และเหมาะสมกับงาน ทำงานได้เร็ว
ผู้ให้สัมภาษณ์พอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และคิด
ว่า “ไอที ช่วยลดงาน” มีระบบการเรียนรู้ ให้ทุกคน
เข้าไปศึกษาและพัฒนาตัวเอง แต่ละองค์กรมีการ
กำหนดแผนเทคโนโลยีสารสนเทศตามแผน
ยุทธศาสตร์ขององค์กร มีแผนโครงการในการ
พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร มีแผนการ
ดำเนินงานของหน่วยงาน ในการปฏิบัติงานจะ
ดำเนินงานตามแผนโครงการซึ่งมีหัวหน้าโครงการ
เป็นผู้ควบคุมการดำเนินงาน การประเมินผล
ประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศส่วนใหญ่ประเมินจากแต่ละโครงการในให้บรรลุตาม
วัตถุประสงค์และเป้าหมาย “ไม่มีการประเมินผล
ประโยชน์ที่เทียบกับการลงทุน” เทคโนโลยี
สารสนเทศที่ใช้ในองค์กรช่วยให้ทุกองค์กร “มีการ
ทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดเวลา ลดต้นทุน
เพิ่มผลผลิต” แต่ละองค์กรมีการนำเทคโนโลยี
สารสนเทศมา ปรับปรุงกระบวนการทำงานต่าง ๆ
เพื่อปรับลดขั้นตอน ลดกระบวนการทำงานให้
สั้นลง มีการทบทวนกระบวนการและปรับปรุงให้
เหมาะสมกับการทำงานอยู่เสมอ เพื่อให้เกิด
ประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

3) ด้านข้อมูล ผู้ให้การสัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความ
คิดเห็นว่า ข้อมูลขององค์กรได้มาจากแหล่งข้อมูล
จริงและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง จึงเป็นข้อมูล
ปัจจุบันที่ถูกต้องเชื่อถือได้ โดยมีการตรวจสอบ
ข้อมูลจากหัวหน้าหน่วยงาน ทุกองค์กรมีการ
ป้องกัน และรักษาความปลอดภัยของข้อมูลอยู่เสมอ
และข้อมูลพร้อมใช้งานตลอดเวลา มีการป้องกัน
และรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนใหญ่ใช้

มาตรฐาน ISO27000-1 องค์กรขนาดใหญ่มีศูนย์สำรองข้อมูล

3.5.3 ด้านกระบวนการที่ใช้ในการเก็บเกี่ยวประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ในการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับกระบวนการที่ใช้ในการบริหารการเก็บเกี่ยวประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ ในองค์กรดังกล่าวข้างต้นมีความคิดเห็นต่อกระบวนการทั้ง 4 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

1) การวางแผนการเก็บเกี่ยวประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ผู้บริหารแต่ละระดับจะเป็นผู้วางแผนการใช้ประโยชน์พร้อมกับการเสนอของงบประมาณ โดยกำหนดแผนประโยชน์และเป้าหมายที่ชัดเจน ในโครงการส่วนใหญ่ “ไม่มีการกำหนดประโยชน์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ชัดเจน” และ “ไม่มีโครงการสำหรับการจัดการการใช้ประโยชน์เทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะ” มีการประเมินผลตามตัวชี้วัดของโครงการและตัวชี้วัดของหน่วยงาน ยังไม่มีการประเมิน “ความคุ้มค่าในการลงทุน และประโยชน์ที่ได้รับ”

2) การดำเนินการเก็บเกี่ยวประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร มีผู้รับผิดชอบโครงการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ควบคุมการดำเนินโครงการตามแผนของโครงการ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นนักเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ทำการประชุมติดตามผลการดำเนินงานของแต่ละโครงการ “ต้องการให้สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศได้ทุกแห่ง ทุกระบบ” สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ละองค์กรมีการตรวจสอบประโยชน์ที่ได้รับโดยพิจารณาจาก “ผลการดำเนินงานเป็นไปตามข้อกำหนด ผู้ใช้หรือผู้รับบริการพึงพอใจ”

3) การติดตามการเก็บเกี่ยวประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร ผู้ให้การสัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นตรงกันว่า องค์กรมีการตรวจสอบการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร โดยตรวจสอบผลลัพธ์จากการดำเนินงานที่ถูกต้องและรวดเร็ว สามารถทำงานได้ราบรื่นและมีประสิทธิภาพ มีการประชุมติดตามตรวจสอบผลการดำเนินงานการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทุกสัปดาห์ หรือทุกเดือน “มีระบบการประเมินความพึงพอใจของหน่วยงานและผู้รับบริการ” มีการอบรมบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์มากขึ้น

4) การประเมินผลการเก็บเกี่ยวประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร โดยทั่วไปองค์กรต่าง ๆ มีการตรวจสอบผลการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามโครงการ และมีการติดตามความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นประจำทุกปี มีการประชุมติดตามผลการดำเนินงานและติดตามการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในหน่วยงาน สัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการอบรมการใช้งานแก่ผู้ใช้และติดตามการใช้งาน องค์กรมีการสร้างความตระหนักถึงประโยชน์ที่ได้รับของแต่ละระบบงานให้แก่บุคลากร โดยจัดการให้ความรู้ แก่บุคลากรทุกคนให้เห็นความสำคัญของงานและข้อมูล และการดำเนินการให้บรรลุตัวชี้วัด ในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรต่อไปโดยวิเคราะห์จากแนวทางจากการดำเนินการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรที่ผ่านมา นำไปสร้างแผนการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์มากขึ้น มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจการใช้ระบบ ไอที และนำข้อเสนอแนะมาวิเคราะห์และวางแผนการพัฒนาต่อไปหรือใช้ระบบ

ที่ดีที่สุดนำไปเป็นต้นแบบ ในการพัฒนาปรับปรุงต่อไป และมีการตรวจสอบสถาปัตยกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในองค์กรให้ทันเทคโนโลยีมากขึ้น

3.5.4 ด้านปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ในการวิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการบริหารการเก็บเกี่ยวประโยชน์จากเทคโนโลยี ดังกล่าวข้างต้นมีความคิดเห็นดังต่อไปนี้

- 1) ผลกระทบต่อการเก็บเกี่ยวประโยชน์ จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรองค์กร ส่วนใหญ่พบปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารในองค์กรที่ไม่ตรงกัน และปัญหาเรื่องนโยบายผู้บริหารและงบประมาณที่ปรับเปลี่ยน ส่วนองค์กรที่เกี่ยวข้องทางการเงินมีผลกระทบบ้างเช่นกฎหมายด้านความปลอดภัย และปัญหาการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่มีบุคลากรไม่ยอมรับและต่อต้าน
- 2) ความเสียหายที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรส่วนใหญ่พบปัญหาข้อมูลถูกทำลายด้วยไวรัส และมีปัญหาด้านเครือข่ายการสื่อสารล่ม บางแห่งพบว่าเมื่อใช้ ไอที ครบวงจรแล้วขยายฮาร์ดแวร์ไม่ได้ ทำให้งานบางด้านต้องลง
- 3) แนวทางและวิธีการแก้ปัญหาการเก็บเกี่ยวประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัญหาสำคัญในการใช้ ไอที ขององค์กรคือ “การสื่อสาร และความเข้าใจ ในเรื่องของเป้าหมายที่ต้องการจะไปให้ถึง รวมทั้งการจัดสรรทรัพยากร งบประมาณ บุคลากรที่เหมาะสม” แนวทางการแก้ปัญหาที่เป็นไปได้คือการประชุมกลุ่มย่อยตั้งแต่พนักงานผู้บริหารระดับต้น ระดับกลาง จนถึงระดับสูง โดยแต่ละระดับต้องได้รับข้อมูลเฉพาะในส่วนที่ตนเองเกี่ยวข้อง เพื่อให้มีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกัน

และพบว่ามีปัญหาผู้ใช้ไม่ค่อยใฝ่หาความรู้ ต้องกระตุ้นและติดตามตลอดเวลา ส่วนใหญ่ปัญหาอยู่ที่การบริหารจัดการ

วิจารณ์ผลการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและจากการสัมภาษณ์เชิงลึกทั้ง 3 ด้านคือ ปัจจัย กระบวนการ และปัญหาอุปสรรค ดังนี้ การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารและผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นสอดคล้องกันดังนี้ ปัจจัยกลุ่มบุคคลากร ต้องมีความรู้ความสามารถสามารถประยุกต์ใช้ไอทีได้อย่างเหมาะสม มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ร่วมงาน ผู้รับบริการและผู้บริหาร มีจิตอาสา มีความมุ่งมั่นการทำงาน มุ่งเน้นความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเฮนและกาฮาน[18, 19] เนื่องจาก เทคโนโลยีสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงเร็วมากจึงต้องยอมรับการปรับเปลี่ยนไอทีด้วยโดยบุคคลากรต้องศึกษาเรียนรู้การใช้งานและปรับตัวให้ทันเทคโนโลยีซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวัลเตอร์และเสด [16, 19] ภายในองค์กรมีการใช้เทคโนโลยีสื่อสาร การสื่อสารในทิศทางเดียวกันที่ชัดเจนและถูกต้อง รวดเร็ว สอดคล้องกับแนวคิดของเฮน [20] สำหรับความคิดเห็นด้านเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ทั้งผู้ให้สัมภาษณ์และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในการวางแผนมีผู้บริหารและหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้วางแผนประโยชน์ตามแผนกลยุทธ์ขององค์กร ผู้บริหารองค์กรให้การสนับสนุนงบประมาณด้านไอทีเป็นอย่างดีและสอดคล้องกับแนวคิดของฟอร์จูนและไวท์ [15] ไอที ที่ใช้ในองค์กรใช้งานง่ายเหมาะสมกับงาน ทำงานเร็ว ผู้ใช้พอใจ มีการเชื่อมโยงกันทำให้ติดตามและสรุปผลข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจได้เร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของเซลินาและวิจิตร [12, 44] มีการปรับปรุงกระบวนการและบูรณาการกระบวนการอย่างเหมาะสม ให้มี

ประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องและให้เหมาะสมกับการทำงานปัจจุบันและนำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัลเตอร์และวอร์เรน [16, 43] แต่ยังคงการประเมินผลประโยชน์ ไอที เกี่ยวกับการลงทุนสำหรับในการสัมภาษณ์เชิงลึกด้านข้อมูลส่วนใหญ่ มีข้อมูลเป็นปัจจุบันที่ถูกต้องเชื่อถือได้ ได้รับข้อมูลมาจากแหล่งข้อมูลจริงและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง สอดคล้องกับงานวิจัยของเบียร์เลย์ [10] ข้อมูลพร้อมใช้งานตลอดเวลา มีการป้องกัน และรักษาความปลอดภัยของข้อมูลอยู่เสมอ มี Back up Site มีแผนฉุกเฉิน BCP

สำหรับด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในการดำเนินการกระบวนการเกี่ยวกับประโยชน์มีการดำเนินการทุกกระบวนการส่วนใหญ่มีการดำเนินการในช่วง 7-9 เดือน เกี่ยวกับการวางแผนประโยชน์ การดำเนินการเกี่ยวกับประโยชน์และการติดตามประเมินผลประโยชน์ และความคิดเห็นในการดำเนินการกระบวนการในช่วง 4-6 เดือนเกี่ยวกับการอบรมการใช้ประโยชน์ไอที และการประเมินความเสี่ยง ส่วนการกำหนดประโยชน์ ดำเนินการในช่วง 9-12 เดือน ซึ่งทุกกระบวนการมีความสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ให้การสัมภาษณ์และสอดคล้องกับกระบวนการใน โมเดลการจัดการประโยชน์ (BMM) ของวาร์ดและแดร์เนียน [24] โดยมีกระบวนการดังนี้ 1) การวางแผนเกี่ยวกับประโยชน์ มีการวางแผนประโยชน์ที่ชัดเจนตั้งแต่เสนอของงบประมาณไอที และถ่ายทอดแผนไปยังผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของมานีวิกส์และแบคเลย์ [24, 42] แต่จากการสัมภาษณ์องค์กรส่วนใหญ่ไม่มีการกำหนดประโยชน์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง การวางแผนการพัฒนาประโยชน์ไอทีได้รวมอยู่ใน

แผนโครงการไอที โดยได้กำหนดตัวชี้วัด (KPI) และวิธีการประเมินผลประโยชน์ไว้ในโครงการ 2) การดำเนินการเกี่ยวกับประโยชน์ ตามแนวคิดของอัสเอร์สและแบคเลย์ได้มีการกำหนดทีมงานและกรอบการกำกับดูแลการบริหารจัดการประโยชน์ การดำเนินการให้เกิดผลประโยชน์ โดยพิจารณาจากผลประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ [24, 26, 42] นอกจากนี้ มีการดำเนินการเกี่ยวกับประโยชน์ตามข้อกำหนดในโครงการไอที และทำการประเมินและตรวจติดตามประโยชน์ ตาม KPI โดยมีหัวหน้าโครงการรับผิดชอบ 3) การติดตามการเกี่ยวกับประโยชน์ การตรวจสอบการใช้ประโยชน์ โดยใช้เกณฑ์การประเมินผลประโยชน์ที่กำหนดไว้อย่างเป็นระบบ และรายงานผลการประเมินประโยชน์ [28, 33, 42] องค์กรส่วนใหญ่ทำการตรวจสอบผลลัพธ์จากการดำเนินงาน มีการตรวจติดตามทุกสัปดาห์ หรือทุกเดือน ตรวจติดตามเทียบกับแผนที่วางไว้ 4) การทบทวนและประเมินผลการใช้ประโยชน์ เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการตรวจสอบผลการดำเนินงานตาม โดยใช้เกณฑ์การประเมินผลประโยชน์ที่กำหนดและรายงานผลการดำเนินงานโครงการ [28, 33, 42] นอกจากนี้ยังมีการติดตามความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นประจำ ประชุมติดตามผลการดำเนินงานและรายงานการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร ในแต่ละวัน เดือน ปี ให้ความรู้แก่บุคลากรเห็นความสำคัญของงานและข้อมูล “มุ่งเน้นความสำเร็จตามเป้าหมาย ความรวดเร็วและความถูกต้อง” การนำผลการดำเนินงานที่ผ่านมาทบทวนเพื่อนำไปวางแผนพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป ให้ครอบคลุมการทำงานทุกระบบ [24] และให้มีการเชื่อมโยงกันทุก ๆ ระบบ งานวิจัยด้านรูปแบบ

กระบวนการเก็บเกี่ยวประโยชน์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศส่วนใหญ่มีการดำเนินการขั้นตอนกระบวนการเก็บเกี่ยวประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร 3 ขั้นตอนคือ การวางแผนผลประโยชน์ การพัฒนาและใช้ประโยชน์ และการทบทวนผลประโยชน์ [5, 38, 41] และมีบางงานวิจัยกำหนดไว้ 4 ขั้นตอน คือ การวางแผนประโยชน์ การดำเนินการตามแผนประโยชน์ ตรวจสอบผลประโยชน์ และประเมินผลประโยชน์ [26, 27] ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกระบวนการเก็บเกี่ยวประโยชน์ไว้ 4 ขั้นตอน ดังกล่าวข้างต้น โดยที่แต่ละรูปแบบดังกล่าวมีขั้นตอนรายละเอียดการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนที่แตกต่างกัน

ด้านปัญหาและอุปสรรค ทั้งผู้ให้การสัมภาษณ์และผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าการใช้ ไอที มีปัญหาระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณ [43] มีความเสียหายน้อย และผู้บริหารช่วยแก้ปัญหาระดับปานกลาง ดังนี้ 1) ปัญหาและอุปสรรคจากการใช้ ไอที พบปัญหาด้าน การสื่อสารของบุคคลากรภายในองค์กรที่ไม่ตรงกัน เครือข่ายการสื่อสารไม่เสถียร งบประมาณและนโยบายที่ปรับเปลี่ยน ทำให้เพิ่มงาน 2) ความเสียหายที่เกิดจากการใช้ ไอที มีน้อยเช่น ด้านเครือข่ายล่ม และไฟฟ้าขัดข้องทำให้ข้อมูลสูญหายบ้าง และระบบงานด้อยลงเมื่อไอทีครบวงจรแล้วขยายไม่ได้ 3) ผู้บริหารช่วยแก้ปัญหาโดยการสื่อสารให้บุคคลากรเข้าใจเป้าหมายที่ต้องดำเนินการ จัดสรรงบประมาณให้เหมาะสม และให้พนักงาน ไอที ช่วยแก้ปัญหานั้นเบื้องต้น ปัญหาขององค์กร ด้านบุคคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในระบบงานและซอฟต์แวร์ที่ใช้ และขาดการพัฒนาตนเองให้ทันเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณ [43] ปัญหาด้านเทคโนโลยี

สารสนเทศ เครือข่ายการสื่อสารข้อมูลไม่เสถียร ล้มเหลวบ่อย เทคโนโลยีไม่สอดคล้องกับเป้าหมาย การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างองค์กรยังไม่มีประสิทธิภาพ และยังมีบางระบบที่ใช้งานน้อยปัญหาด้านองค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศบางระบบใช้งบประมาณสูงที่ไม่สามารถดำเนินการได้หรือไม่คุ้มค่าการลงทุน ขาดแผนนโยบายต่างๆ ในการประเมินเทคโนโลยีซึ่งเป็นปัญหาที่พบบ่อย [1, 3, 5] ขาดการทำงานเป็นทีม การใช้ประโยชน์เทคโนโลยีสารสนเทศไม่คุ้มค่า [8, 9] สำหรับด้านกระบวนการปัญหาที่พบคือ ไม่มีผู้ที่รับผิดชอบที่ชัดเจนในการประเมินประโยชน์ ไม่มีการติดตามประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของมานีวิค [3] กระบวนการไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ขาดการประเมินความเสี่ยงและดำเนินการแก้ปัญหาตามกระบวนการที่กำหนด และขาดการติดตามผลการดำเนินการ ด้านข้อมูลพบว่าปัญหาการเข้าถึงฐานข้อมูล การเชื่อมโยงฐานข้อมูลที่เป็นปัจจุบันล่าช้า สำหรับประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ ไอที คือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีการทำงานที่เป็นระบบ และมีข้อมูลที่ทันสมัยและถูกต้องเพื่อการตัดสินใจ

4. สรุปผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยทั้งด้าน ปัจจัยและกระบวนการที่ส่งผล ต่อการเก็บเกี่ยวประโยชน์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร จากข้อมูลจากแบบสอบถามจากผู้ใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศทั่วไป รวมทั้งจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหาร จากหลากหลายองค์กรทั้งองค์กรราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรเอกชนในประเทศไทยโดยมีปัจจัยที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อการบริหารการเก็บเกี่ยวประโยชน์เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรคือ ความรู้ความสามารถ ความสัมพันธ์ การยอมรับการ

เปลี่ยนแปลง และ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสาร เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่พร้อมใช้ และการวางแผนประโยชน์ สำหรับกระบวนการที่สำคัญสำหรับการเก็บเกี่ยวประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งผู้บริหารและผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศส่วนใหญ่การแสดงความคิดเห็น ยังไม่มีกระบวนการการบริหารการเก็บเกี่ยวประโยชน์เทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง แต่มีการกำหนดกระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับประโยชน์ที่จะได้รับจากแผนและโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศดังนี้ 1) การวางแผนประโยชน์ 2) การพัฒนาการใช้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) การติดตามใช้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 4) การทบทวนการใช้ประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านปัญหาอุปสรรคจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรคือ บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจเข้าใจ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด ขาดการสื่อสารและความเข้าใจในเรื่องของเป้าหมายที่ต้องการจะไปให้ถึง รวมทั้งการจัดสรรทรัพยากร งบประมาณ บุคลากรที่เหมาะสม แนวทางการแก้ปัญหาที่เป็นไปได้คือการประชุมกลุ่มย่อยตั้งแต่ผู้บริหารและพนักงานให้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา และควรให้บุคลากรมีความตระหนักในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น ซึ่งผลจากการวิจัยนี้ผู้วิจัยจะนำปัจจัยและกระบวนการไปใช้ในการพัฒนารอบการเก็บเกี่ยวประโยชน์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์ในการการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นต่อไป

5. เอกสารอ้างอิง

- [1] R. Naidoo and W. Palk. Exploring formal information technology evaluation practices in African firms. *Afr. J. Bus. Manage.* 5 (29). 2011:11696–11704.
- [2] M. Caldeira et. al. Information and communication technology adoption for business benefits: A case analysis of an integrated paperless system. *International Journal of Information Management* 32. 2012: 196–202.
- [3] C. Marnewick. The business case: The missing link between information technology benefits and organisational strategies. *Acta Commercii* 14 (1). 2014.
- [4] P.E.D. Love and Z. Irani. An exploratory study of information technology evaluation and benefits management practices of SMEs in the construction industry. *Information & Management* 42 (1). 2004 :227–242.
- [5] T. Khampachua and N. Wisitpongphan. ICT Benefits Realization for Dairy Farm Management: Challenges and Future Direction. *International Joint Conference on Computer Science And software Engineering*. 2014.
- [6] IDC. Government-Led Investment Initiatives to Spur IT Spending Growth in South Africa. Says IDC Retrieved 22 January, 2014.
- [7] P. E. D. Love, J. Matthews, I. Simpson A. Hill, and O. A. Olatunji. A benefits realization management building information modeling

- framework for asset owners. *Automation in Construction* 37. 2014: 1–10.
- [8] Ø. Hellang, et., al. Diverging approaches to benefits realization from public ICT investments a study of benefits realization methods in Norway. *Government: People. Process and Policy*. Vol. 7 Iss 1.2012: 93 -108.
- [9] S. Alshaw, et.al. Benchmarking information technology investment and benefits extraction. *Benchmarking: An International Journal*, Vol. 10 Iss: 4. 2003: 414 – 423.
- [10] J.E. Bailey and S.W. Pearson. Development of a tool for measuring and analysing computer user satisfaction. *Management Sciences*. 5, 1983: 530–545.
- [11] M.M. Caldeira and J. M. Ward. Using resource-based theory to interpret the successful adoption and use of information systems and technology in manufacturing small and medium-sized enterprises. *European Journal of Information Systems*, 12, 2003: 127–141.
- [12] M. Celina. Critical Success Factors for Implementing Business Intelligence Systems in Small and Medium Enterprises on the Example of Upper Silesia. *Poland Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management* Vol. 7, 2012.
- [13] W. W. Eckerson. The keys to enterprise business intelligence: Critical success factors. The Data Warehousing Institute. Retrieved from <http://download.101com.com/pub/TDWI/Files/TDWIMono-graph2-BO.pdf>
- [14] H. U. Westergren. Opening up innovation: the impact of contextual factors on the co-creation of IT enabled value adding services within the manufacturing industry. *Inf Syst E-Bus Manage*, 9,2011:223–245.
- [15] J. Fortune and D. White. Framing of project critical success factors by a system model. *International Journal of Project Management*, 24, 2006: 53-65.
- [16] V. M. de Assis Junior and J. C. Gomes. Benefits and Success factors of open source web services development platforms for small software house. *Journal of Information Systems and Technology Management Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação*, Vol. 9 No. 3. Sept/Dec. 2012: 585-606.
- [17] R. Colombo and A.C. Guerra. The Evaluation Method for Software Product. *International Conference Software & Systems Engineering and their Applications*, Paris, France. 2002.
- [18] C. Yen. Trends of Web Services Adoption: A Synthesis. In: Khosrow-Pour . M. (ed.), *Emerging Trends and Challenges in Information Technology Management*, Vol. 1 and Vol. 2, 2006.
- [19] S.S. Al-Gahtani. Empirical investigation of e-learning acceptance and assimilation: A structural equation model. *Applied Computing and Informatics*. 2014.

- [20] M. Hecht, et.al. Fostering adoption, acceptance, and assimilation in knowledge management system design. The 11th International Conference on Knowledge Management and Knowledge Technologies, Article No. 7, ACM New York, NY, USA, 2011. ISBN: 978-1-4503-0732-1
- [21] J. Esteves. A benefits realisation road-map framework for ERP usage in small and mediumsized enterprises. *Journal of Enterprise Information Management* Vol. 22 No. ½. 2009 :25-35.
- [22] M. Tarafdar and S. D. Vaidya. Information Technology Adoption and the Role of Organizational Readiness: The Case of an Indian Bank. *Journal of Cases on Information Technology*, Vol. 9, No. 3, 2007: 27-49.
- [23] S.S. Martína, N.H. Jiménez and B. L.Catalán. Article The firms benefits of mobile CRM from the relationship marketing approach and the TOE model. *Revista Española de Investigación de Marketing ESIC*. 2015.
- [24] J. Ward and E. Daniel, *Benefits Management*, John Wiley & Sons. Chichester. 2006.
- [25] N. F. Doherty et.al. Factors affecting the successful realization of benefits from systems development projects: findings from three case studies. *Journal of Information Technology*. 27, 2012: 1–16
- [26] C. Ashurst, et.al. Improving the impact of IT development projects: the benefits realization capability model. *European Journal of Information Systems* 17. 2008: 352–370
- [27] A. Badewi. The impact of project management (PM) and benefits management (BM) practices on project success: Towards developing a project benefits governance framework. *International Journal of Project Management*. 2015
- [28] C. Lin. et., al. IS/IT Investment Evaluation and Benefits Realization Issues in Australia. *Journal of Research and Practice in Information Technology* Vol. 37 No 3. August 2005.
- [29] Ø. Hellang, L. S. Flak and T. Päivärinta. Diverging approaches to benefits realization from public ICT investments A study of benefits realization methods in Norway. *Government: People, Process and Policy*, Vol. 7 Iss 1.2012: 93 -108.
- [30] L. A. Anaya. Realizing the Benefits from Enterprise Information Systems:A Sociomaterial Perspective. *Procedia Technology* 9. 2013: 473 – 479.
- [31] K. Mohan. et.al. Exploring the constituents of Benefits Management: Identifying Factors Necessary for the Successful Realization of Value of Information Technology Investments. 47th Hawaii

- International Conference on System Science, 2014.
- [32] C. Eduardo, et.al. Benefits Realisation Management and its influence on project success and on the execution of business strategies. *International Journal of Project Management* 33, 2015: 53–66.
- [33] C. R. Coombs. “When planned IS/IT project benefits are not realized: a study of inhibitors and facilitators to benefits realization.” *International Journal of Project Management* 33, 2015: 363–379.
- [34] C.Marnewick. Benefits of information system projects: The tale of two countries. *International Journal of Project Management*, 2015.
- [35] K. Goh, Huat and K. Robert. An Industry-Level Analysis of the Potential and Realized Value of IT. *ICIS Proceedings*, 2006: 111
- [36] A. Dillon and M. G. Morris. *User Acceptance of Information Technology: Theories and Models*. BOEHM B and TURNER R *Balancing Agility and Discipline: A Guide for the Perplexed*. Addison-Wesley, Boston, 2004.
- [37] S. Jackson and C. Fearon. Exploring the role and influence of expectations in achieving VLE benefit success. *British Journal of Educational Technology* Vol 45 No 2, 2014: 245–259
- [38] J. Esteves. A benefits realisation road-map framework for ERP usage in small and medium size enterprises. *Journal of Enterprise Information Management* Vol. 22 No. ½, 2009:25-35.
- [39] D. Remenyi and M. S. Smith. Business benefits from information systems through an active benefits realisation programme. *International Journal of Project Management* Vol 16 No 2, 1998: 81- 98.
- [40] M. J. Earl and B. Khan. E-Commerce is changing the face of IT. *MIT Sloan Management Review* 43(1), 2001.
- [41] J. PEPARD, et., al. Managing the realization of business benefits from IT investments. *MIS Quarterly Executive* 6(1), 2007: 1–11.
- [42] G. Bradley. *Benefit Realization Management: A Practical Guide for Achieving Benefits Through Change*. Second edition. Gower, Aldershot, UK, 2010.
- [43] วรรณวิไล ไชยบรรดาสุข และ รัชนิดา รอดอ้าว. แนวทางการพัฒนาศักยภาพด้านคอมพิวเตอร์ของบุคลากร ในองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดราชบุรี. วารสารสมาคมนักวิจัยปีที่ 17 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม 2555.
- [44] วิจิตรา พชรกำจายกุล และนิเวศ จิระวิจิตชัย. การพัฒนาระบบธุรกิจอัจฉริยะเพื่อการวางแผนการขายสินค้าสำหรับบริษัทผู้จัดจำหน่าย. วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ปีที่ 5 ฉบับที่ 2 มกราคม – มิถุนายน 2015 : 135–144.
- [45] สุทธินิ สีนวนแก้ว. ปัจจัยความสำเร็จของการใช้ ICT เพื่อการพัฒนาสังคมสู่สังคม

คุณภาพในประเทศกำลังพัฒนา.วารสารวิทย
บริการ.ปีที่ 21 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-
สิงหาคม 2553.

- [46] สรณ ภู่งง. การออกแบบการวิจัยเชิง
คุณภาพ ใน ประมวลสาระชุดวิชา
วิทยานิพนธ์ 1. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. 2545.