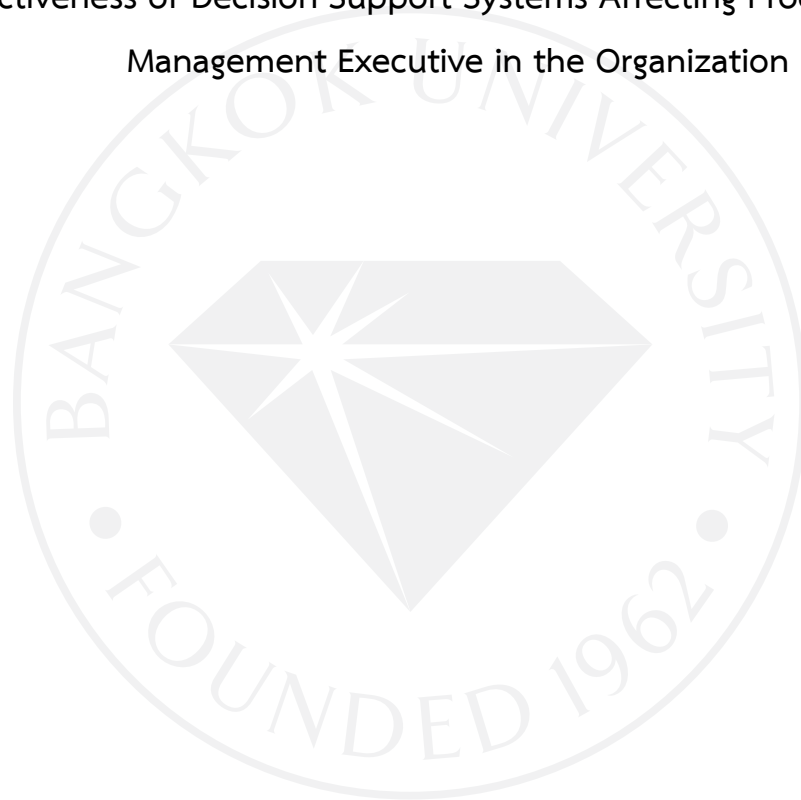


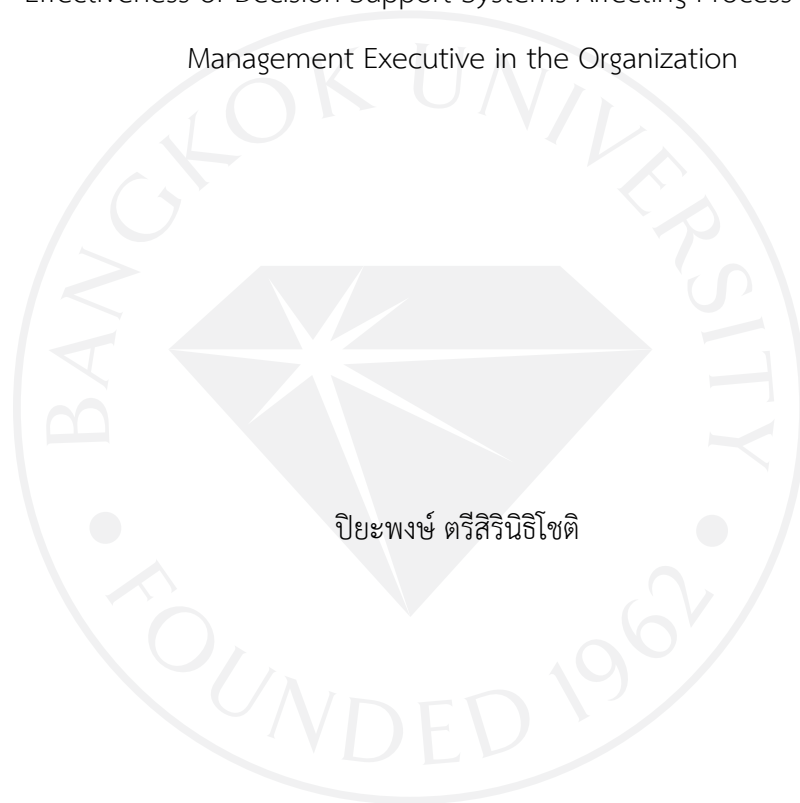
ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจที่ส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงาน
โครงการของผู้บริหารในองค์กร

Effectiveness of Decision Support Systems Affecting Process Project
Management Executive in the Organization



ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจที่ส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงาน
โครงการของผู้บริหารในองค์กร

Effectiveness of Decision Support Systems Affecting Process Project
Management Executive in the Organization



ปิยะพงษ์ ตรีสิริณีโชติ

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2558



©2559

ปิยะพงษ์ ตรีสิริณีโชติ

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจที่ส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของ
ผู้บริหารในองค์กร

ผู้วิจัย ปิยะพงษ์ ตรีสิริโรชิตี

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา



(ดร.สุคนธ์ทิพย์ รัตนภูพันธ์)

ผู้เชี่ยวชาญ



(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)



(ดร.ศันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

29 มีนาคม 2559

ปิยะพงษ์ ตรีสิรินิธิโชติ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มีนาคม 2559, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจที่ส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร (67 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.สุคนธ์ทิพย์ รัตนภูพันธ์

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจที่ส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการด้านต่าง ๆ ของผู้บริหารในองค์กร ซึ่งมี 4 ปัจจัย ได้แก่ 1) ความถูกต้อง 2) ความรวดเร็ว 3) ความง่ายในการใช้งาน 4) การยอมรับของพนักงาน โดยกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ที่ใช้ศึกษาคือ กลุ่มผู้บริหารตำแหน่ง ผู้จัดการ ในบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เฉพาะกลุ่มผู้บริหารในบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) เพื่อทดสอบอิทธิพลของตัวแปร

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 51 – 60 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีตำแหน่งในองค์กรระดับผู้จัดการส่วน มีรายได้เฉลี่ย 75,001 – 90,000 บาท/ เดือน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ด้านความถูกต้อง ด้านความรวดเร็ว ด้านความง่ายในการใช้งาน และด้านการยอมรับของพนักงาน ส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการด้านของผู้บริหารในองค์กรทุกด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการตัดสินใจ ด้านการควบคุมและติดตามผล และด้านการสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ, ความถูกต้อง, ความรวดเร็ว

Trisirinithichot, P. M.B.A., March 2016, Graduate School, Bangkok University.
Effectiveness of Decision Support Systems Affecting Process Project Management
Executive in the Organization (67 pp.)
Advisor: Sukontip Ratanapoophun, Ph.D.

ABSTRACT

The research aims to study the effectiveness of decision support systems that affects to manager on Project management toward the organization. The theory of support system has four factors which are accuracy, speed, ease of use and employee acceptance. The research studied on group of executive manager and above at TOT Public Company Limited (Thailand) that contains 400 participants. Researcher had chosen the participants by their management level (Purposive Sampling). The research carried out by taking a questionnaire of managers' attitude. The statistics was used to analyze by frequency, percentage, average, standard deviation. This research used multiple regression analysis to examine the relationship between variables.

The research found that most respondents were female who having aged range fifty to sixty years. In addition, the female managers finished post graduate degree. The research also found that a range of managers' salary is about 75001-90000 baht a month.

Furthermore, the research found a performance of decision support systems that contains with accuracy, speed, ease of use and employee's adaptation, it affects to project management process of the managers to make a decision, control and monitoring and communication, which it significance at .05.

Keywords: Decision Support System, Accuracy, Speed

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความอนุเคราะห์ ความเมตตากรุณาอย่างยิ่งยวดของ ดร.สุคนธ์ทิพย์ รัตนภูพันธ์ ที่ได้สละเวลามารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ถ่ายทอดวิชาความรู้ และประสบการณ์ ให้คำแนะนำ และข้อคิดเห็นต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา เพื่อให้ผู้วิจัยเกิดความเข้าใจถึงแนวทางในการค้นคว้าในรายงานการค้นคว้าอิสระนี้ จนทำให้รายงานการค้นคว้าอิสระเล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนด ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านอาจารย์เป็นอย่างยิ่งจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาคเสาร์ – อาทิตย์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ จริยธรรมอันดีงาม ประสบการณ์ที่ถ่ายทอดผ่านความเมตตาความรัก และปรารถนาดีให้กับผู้ศึกษา ลูกศิษย์ทุกคนขอบคุณรุ่นพี่ และเพื่อนร่วมห้องทุกคนที่ร่วมแรงร่วมใจมุ่งมั่นให้ความช่วยเหลือตลอดระยะเวลาการศึกษาจนสำเร็จการศึกษา

ท้ายที่สุดผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการค้นคว้าอิสระนี้ และผู้ที่จะลืมมิได้ซึ่งอยู่เบื้องหลังแห่งความสำเร็จคือคุณพ่อคุณแม่เพื่อน ๆ ที่เป็นกำลังใจ และมีส่วนช่วยเหลือสนับสนุนด้วยความรักความห่วงใยให้ผู้วิจัยมาโดยตลอด

หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานการค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะสามารถเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจค้นคว้าประกอบการศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาอิสระครั้งต่อไปหากรายงานการค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใดผู้วิจัยขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

ปิยะพงษ์ ตรีสิรินิธิโชติ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ขอบเขตการศึกษา	3
1.4 ประโยชน์ที่ใช้ในการศึกษา	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับตัวแปรเรื่องประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับตัวแปรเรื่อง กระบวนการ การบริหารงานโครงการ	12
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งประกอบด้วยงานวิจัยที่เกี่ยวกับเรื่องประสิทธิภาพ ของระบบสนับสนุนการตัดสินใจและกระบวนการ การบริหารงานโครงการ	15
2.4 สมมติฐานและกรอบแนวความคิด	18
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากร	21
3.2 กลุ่มตัวอย่าง	21
3.3 ประเภทของข้อมูล	22
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	22
3.5 การตรวจสอบเครื่องมือ	23
3.6 องค์ประกอบของแบบสอบถาม	24
3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล	25
3.8 การแปลผลข้อมูล	25
3.9 การวิเคราะห์มาตรวัดข้อมูล	25
3.10 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	27

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 (ต่อ) การวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล	29
4.2 ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร	32
4.3 ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร	37
4.4 ส่วนที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	42
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล	
5.1 สรุปผลการศึกษา	47
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย	51
5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้	54
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป	56
บรรณานุกรม	58
ภาคผนวก แบบสอบถาม	60
ประวัติผู้เขียน	67
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: ตารางแสดงค่าอัลฟาตรวจสอบความเชื่อมั่น	23
ตารางที่ 3.2: ตารางแสดงมาตรวัดข้อมูลส่วนบุคคล	26
ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	29
ตารางที่ 4.2: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	30
ตารางที่ 4.3: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	30
ตารางที่ 4.4: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งในองค์กร	31
ตารางที่ 4.5: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	31
ตารางที่ 4.6: แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ	32
ตารางที่ 4.7: แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจด้านความถูกต้องของข้อมูล	33
ตารางที่ 4.8: แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจด้านความรวดเร็ว	34
ตารางที่ 4.9: แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจด้านความง่ายในการใช้งาน	35
ตารางที่ 4.10: แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจด้านการยอมรับของพนักงาน	36
ตารางที่ 4.11: แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรภาพรวม	37
ตารางที่ 4.12: แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจด้านการวางแผน	38
ตารางที่ 4.13: แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจด้านการตัดสินใจ	39
ตารางที่ 4.14: แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจด้านการควบคุมและติดตามผล	40
ตารางที่ 4.15: แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจด้านการสื่อสาร	41

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.16: การส่งผลกระทบระหว่างประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจแต่ละด้าน ส่งผลกระทบต่อกระบวนการการบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร ด้านการวางแผนโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ	42
ตารางที่ 4.17: การส่งผลกระทบระหว่างประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจแต่ละด้าน ส่งผลกระทบต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร ด้านการตัดสินใจโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ	43
ตารางที่ 4.18: การส่งผลกระทบระหว่างประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจแต่ละด้าน ส่งผลกระทบต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร ด้านการควบคุมและติดตามผลโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ	44
ตารางที่ 4.19: การส่งผลกระทบระหว่างประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจแต่ละด้าน ส่งผลกระทบต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร ด้านการสื่อสารโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ	45
ตารางที่ 4.20: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	46

สารบัญภาพ

ภาพที่ 2.1: ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจที่ส่งผลต่อกระบวนการ
การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร

หน้า
20



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

ในปัจจุบันการบริหารจัดการ โครงการต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพนั้น จะต้องมี ความถูกต้องของ ข้อมูล มีความรวดเร็ว การใช้งานง่ายและเป็นที่ยอมรับของพนักงาน จะต้องพึ่งพาระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ (Information Technology) และการสื่อสาร (Communication) เรียกรวมกันว่า “ไอซีที” ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จะประกอบไปด้วย อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) โปรแกรม (Software) ผู้ใช้ (People Ware) ข้อมูล (DATA) และโครงสร้างระบบการ สื่อสารข้อมูล (Network) เพื่อนำมาใช้ การเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผลข้อมูล ดังนั้นการนำระบบ ไอซีที มาช่วยการบริหารจัดการ ด้าน การวางแผน การพัฒนา การตัดสินใจ การ ควบคุมและการสื่อสารของผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ มีข้อมูลสมบูรณ์ครบถ้วน มี ความรวดเร็ว มีความน่าเชื่อถือ มีความง่ายต่อการบริหารการจัดการ มีความปลอดภัย มีความคุ้มค่า มีความยืดหยุ่น มีการตรวจสอบได้ง่าย มีความสะดวกต่อการเข้าถึง และเป็นที่ยอมรับของพนักงานใน องค์กร ทำให้การบริหารจัดการดำเนินโครงการเกิดความประสบผลสำเร็จ (วิษระ ฉัตรวิริยะ, 2550)

การบริหารและจัดการกับเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเรื่องใหม่ และเป็นความจำเป็นในการ บริหาร และจัดการในองค์กรทุกระดับในองค์กรที่มีขนาดใหญ่จะพบปัญหาที่ผู้บริหารลังเลใจในการลงทุน หรือการตัดสินใจจัดหาระบบ นอกเหนือจากที่ระบบเหล่านี้มักมีการลงทุนที่สูงแล้ว ข้อมูลต่าง ๆ เพื่อ ประกอบกับการตัดสินใจจะไม่เพียงพอ การวางแผนกลยุทธ์หรือแผนแม่บทด้านเทคโนโลยี สารสนเทศได้เข้ามามีส่วนในการช่วยลดปัญหา และสร้างภาพรวมของระบบสารสนเทศขององค์กร ขึ้นมาแต่การจะตัดสินใจในการดำเนินโครงการ ก็น่าจะได้รับการวิเคราะห์ในเรื่องของความคุ้มค่า ความเป็นไปได้ และโครงการสารสนเทศถ้าสร้างขึ้นมาก็โดยมีการจัดทำการออกแบบกระบวนการ ทำงานใหม่จะเป็นการสร้างประโยชน์ให้หน่วยงานสามารถนำระบบสารสนเทศไปใช้อย่างเกิด ประโยชน์สูงสุด และประการสุดท้ายการวางแผนกลยุทธ์สารสนเทศธุรกิจเป็นการบวนการที่เสนอแนะ ให้ดำเนินการลักษณะรุกที่นำโดยผู้บริหารระดับสูงขององค์กรเพื่อการสร้างแผนกลยุทธ์ที่นำไปสู่การ เป็นผู้นำของธุรกิจ (วิษระ ฉัตรวิริยะ, 2555)

ดังนั้นผู้ทำวิจัยจึงทำการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจที่ส่งผลต่อ กระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร

กระบวนการ การบริหารงาน คือ ผู้บริหารในองค์กรมีหน้าที่ในเรื่องของการจัดการ กระบวนการจัดการประกอบไปด้วยขั้นตอนที่สำคัญคือ

1) การวางแผน (Planning) เป็นกระบวนการของการใช้ความคิด และการตัดสินใจ โดยการกำหนดวัตถุประสงค์ที่องค์กรต้องการ จากนั้นจึงทำการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการใช้ทรัพยากร ทางการบริหารที่ประกอบด้วย คน เงิน วัสดุ และจัดการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และใช้วิธีปฏิบัติที่เหมาะสมที่สุด เช่น ด้านกำลังการผลิต ทำเลที่ตั้ง ผลิตภัณฑ์ การจัดแผนผังการผลิต โครงการตารางการผลิต สำหรับหลักในการวางแผนที่ดี ต้องคำนึงถึง ได้แก่ การพยากรณ์ถึงความต้องการในอนาคต วัตถุประสงค์ นโยบาย โปรแกรมตารางการดำเนินงาน มาตรฐาน และงบประมาณด้านการผลิต ส่วนประโยชน์ของการวางแผนนั้น คือ องค์กรสามารถไปสู่เป้าหมายได้

2) การควบคุม (Controlling) เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ และเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐาน ที่กำหนดขึ้นมาในช่วงของการวางแผน หากผลการปฏิบัติงานเกิดความแตกต่างไปจากมาตรฐาน ผู้ที่รับผิดชอบในงานดังกล่าวจะต้องรีบดำเนินการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้การปฏิบัติงานดังกล่าวสอดคล้องกับมาตรฐาน โดยทั่วไปในการแก้ไขปรับปรุง การปฏิบัติอาจจะอยู่ในรูปของการซ่อมแซมอุปกรณ์ หรือเครื่องจักร การควบคุมสินค้าคงเหลือ คุณภาพปริมาณตลอดจนเวลาในการออกสินค้าสู่ตลาด เป็นต้น โดยกระบวนการในการควบคุมจะเริ่มจากการกำหนดมาตรฐานในการวัดขึ้นมาก่อน จากนั้นจึงนำผลที่ได้จากการปฏิบัติมาเปรียบเทียบผลการดำเนินงานหลังจากการเปรียบเทียบแล้ว อาจจะเท่ากับสูงหรือต่ำกว่ามาตรฐาน หากเท่ากับมาตรฐานย่อมแสดงว่าการปฏิบัติได้บรรลุเป้าหมาย แต่หากผลที่ได้รับเป็นผลลบต่อการปฏิบัติ ผู้บริหารจะต้องรีบหาทางแก้ไขเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเกิดขึ้นอีก ซึ่งขอบเขตการควบคุมด้านการผลิต ได้แก่ ปริมาณที่เพียงพอคุณภาพที่เหมาะสมทันต่อเวลาและเกิดต้นทุนที่ต่ำเป็นต้น

3) การติดต่อสื่อสารในองค์กร หมายถึง กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารของหน่วยงานกับบุคลากรทุกระดับภายในองค์กร ซึ่งมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์กรและสังคม โดยสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามสถานการณ์ การสื่อสารในองค์กรจะทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร ทั้งนี้การบริหารงานจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด ส่วนหนึ่งเกิดจากการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากการสื่อสารภายในองค์กรจะช่วยให้สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ มาประกอบการตัดสินใจหรือดำเนินการใด ๆ ในการบริหารงานและการปฏิบัติงานหน้าที่ของการติดต่อสื่อสารในองค์กร ได้แก่ การแบ่งปันข้อมูล การให้ข้อมูลย้อนกลับ การประสานความร่วมมือ การจูงใจ การแสดงความรู้สึก และการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (ธนพล ปฏิบัติ, 2558)

เพื่อให้ ผู้บริหารในองค์กร ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อนำไปใช้ใน การวางแผน การตัดสินใจ การบริหารงานโครงการต่าง ๆ อันจะส่งผลดีต่อผู้บริหารในองค์กรในด้าน การวางแผนกลยุทธ์

การควบคุม การบริหารจัดการ การสื่อสารภายในและภายนอกขององค์กร รวมถึงการแก้ไขปรับปรุง การพัฒนา

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้คือ

1.2.1) เพื่อสำรวจประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ด้านความถูกต้อง ความรวดเร็ว ความง่ายต่อการใช้งาน และการยอมรับของพนักงานในองค์กร

1.2.2) เพื่อศึกษากระบวนการ การบริหารงานโครงการของโครงการต่าง ๆ ในองค์กร ด้านการวางแผน การตัดสินใจ การควบคุมและติดตามผล และการสื่อสาร

1.2.3) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจด้านความถูกต้อง ความรวดเร็ว ความง่ายต่อการใช้งาน และการยอมรับของพนักงาน ที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของโครงการต่าง ๆ ในองค์กร

1.3 ขอบเขตการศึกษา

ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ โดยเลือกใช้วิธีการสำรวจด้วย แบบสอบถามที่สร้างขึ้นและได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้คือ

1.3.1) ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ผู้บริหารในบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน)

1.3.2) ขอบเขตด้านการใช้ตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเลือกจากประชากร ซึ่งเป็นผู้บริหารในบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ โดยใช้จำนวน 400 คน ซึ่งจำนวนนี้ได้จากการใช้ตารางสำเร็จรูปของ Yamane (1967)

1.3.3) ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาที่นำมาใช้ศึกษาโครงสร้างของตัวแปรการตั้งสมมติฐาน การสร้างแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล และการอภิปรายผลการศึกษา ได้จากการสืบค้นแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องต่อไปนี้ คือ

1.3.3.1) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับตัวแปรเรื่อง ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ

1.3.3.2) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับตัวแปรเรื่อง กระบวนการ การบริหารงานโครงการ

1.3.3.3) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งประกอบด้วยงานวิจัยที่เกี่ยวกับเรื่องประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจและกระบวนการ การบริหารงานโครงการ

1.3.4) ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ คือ ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจด้านความถูกต้อง ความรวดเร็ว ความง่ายต่อการใช้งาน และการยอมรับของพนักงาน

ตัวแปรตาม คือ กระบวนการบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร ด้านการวางแผน, การตัดสินใจ, การควบคุม, การสื่อสาร

1.3.5) ขอบเขตด้านสถานที่

สถานที่ศึกษาที่ผู้วิจัยใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)

1.3.6) ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา

เริ่มตั้งแต่ เดือนกันยายน ถึง ธันวาคม 2558

1.3.7) ขอบเขตด้านการวิเคราะห์ข้อมูล

การดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้เครื่องมือทางสถิติเพื่อให้ทราบผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ประกอบด้วย

1.3.7.1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.3.7.2) สถิติเชิงอนุมาน (อ้างอิง) ได้แก่ วิธีถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

1.4 ประโยชน์ที่ใช้ในการศึกษา

ประโยชน์ที่จะได้รับจากงานวิจัยฉบับนี้แบ่งเป็นเนื้อหาที่เกี่ยวข้องทางวิชาการ และการปฏิบัติการ ดังนี้

1.4.1) การได้รับทราบถึงผลสรุปจากการศึกษา (Output) ได้แก่

1.4.1.1) ความถูกต้องในระบบสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารมีความสำคัญต่อการวางแผนการบริหารงาน

1.4.1.2) ความรวดเร็วและความถูกต้องในการใช้ระบบสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารต่อการตัดสินใจ การบริหารงาน

1.4.1.3) ความง่ายการใช้งานระบบสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารส่งผลต่อการควบคุมบริหาร

1.4.1.4) การยอมรับของพนักงานที่ผู้บริหารใช้ระบบสนับสนุนการตัดสินใจต่อการสื่อสารและบริหาร

1.4.2) การนำผลการศึกษาที่ได้ไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน (Outcome) ในเรื่องต่อไปนี้

1.4.2.1) การยอมรับการใช้ระบบสนับสนุนการตัดสินใจในองค์กร

1.4.2.2) การนำระบบสนับสนุนการตัดสินใจมาใช้กับโครงการต่าง ๆ ขององค์กร

ทุกระดับ

1.4.2.3) การนำระบบสนับสนุนการตัดสินใจมาวิเคราะห์ แก้ไขปัญหา และพัฒนา

องค์กร

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ คือ ผู้บริหารใช้เวลาน้อยลงในกระบวนการตัดสินใจ การวิเคราะห์ การวางแผน การควบคุมและติดตามผลและการสื่อสาร

ความถูกต้อง คือ ข้อมูลที่มีการจัดเก็บรวบรวม การตรวจสอบ มีการคำนวณ เกี่ยวกับเรื่องงบประมาณค่าใช้จ่าย, บุคลากร, ทรัพยากร, บริการด้านการสื่อสารโทรคมนาคมและการแข่งขันของธุรกิจเครือข่ายสัญญาณในธุรกิจเดียวกันที่ใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหาร

ความรวดเร็ว คือ เวลาที่ใช้กระบวนการต่าง ๆ ไม่มาก ใช้เวลาได้อย่างเหมาะสมเกี่ยวกับเรื่องการนำเสนอข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน, ในการใช้ระบบสืบค้นข้อมูล, การวิเคราะห์ประมวลผลของระบบข้อมูล, การเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลอื่น และการเข้าถึงการใช้งานของระบบและข้อมูลได้อย่างสะดวก

ความง่ายต่อการใช้งาน คือ การใช้ระบบสนับสนุนการตัดสินใจไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเรียนรู้ศึกษาเพิ่มเติมได้ไม่ยากเกี่ยวกับเรื่อง การใช้เวลาเรียนรู้ไม่นาน, มีความง่ายต่อการใช้งาน, การเข้าถึงวิธีการทำงานตามระบบงานขององค์กร, การพัฒนาระบบและรองรับเทคโนโลยีปัจจุบันและอนาคต และการดูแลบำรุงรักษา

การยอมรับของพนักงาน คือ มีพฤติกรรมการเรียนรู้และนำไปปฏิบัติ มีความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการใช้ระบบการตัดสินใจด้วยความพอใจเกี่ยวกับเรื่อง การยินดีที่จะใช้ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ, มีความสามารถทักษะการใช้งาน, การยอมรับการใช้ระบบช่วยในการทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด, ระบบสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานและลดความผิดพลาดในกระบวนการทำงาน

กระบวนการ การบริหารโครงการ คือ กระบวนการ การบริหารงาน คือ ผู้บริหารในองค์กร มีหน้าที่ในเรื่องของการจัดการกระบวนการจัดการประกอบไปด้วยขั้นตอนที่สำคัญคือ การวางแผน การควบคุม การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (ธนพล ปฏิบัติ, 2558) ซึ่งในวิจัยเล่มนี้ กระบวนการ การบริหารงานหมายถึง การวางแผน การตัดสินใจ การควบคุมและติดตามผลและการสื่อสารของผู้บริหารในองค์กร

การวางแผน คือ กระบวนการของการพิจารณาตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไร อย่างไร มีการเลือกวัตถุประสงค์ นโยบาย โครงการ และวิธีปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้นอย่างไร (Naysor, 2551) เช่น การวางแผนด้านการจัดการบุคลากร, ด้านงบประมาณ, ด้านระยะเวลาในการดำเนินงานและด้านการควบคุมต้นทุน

การตัดสินใจ คือ เป็นกระบวนการสำคัญขององค์กรการที่ผู้บริหารจะต้องกระทำอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลข่าวสาร (Information) ซึ่งได้รับมาจากโครงสร้างขององค์กร พฤติกรรมบุคคล และกลุ่มในองค์กร (Gibson, Jame, Ivancevich & Donnelly, 1979) ซึ่งต้องอาศัยข้อมูลจากระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี ในด้านความถูกต้อง แม่นยำ การประมวลผลข้อมูลที่สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อดี ข้อเสียได้และช่วยจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังในการบริหารงานและเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ

การควบคุม คือ การตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าได้มีการดำเนินการตามแผนที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อทำการหาจุดบกพร่องและจุดอ่อนของผลการปฏิบัติงานแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานนั้นได้ดำเนินไปตามแผนและมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ (โสภา สุขเกษม, 2551) อาทิเช่น การควบคุมงบประมาณ, การติดตามผลการทำงานของบุคลากร, การควบคุมเวลาการดำเนินงานโครงการและสามารถลดปัญหาการทำงานด้านต่าง ๆ ได้

การสื่อสาร คือ กระบวนการของการถ่ายทอดสาร (Message) จากบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้ส่งสาร (Source) ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า ผู้รับสาร (Receiver) โดยผ่านสื่อ (Channel) หรือการสื่อสารของมนุษย์ตั้งแต่อยู่บนหลักของความสัมพันธ์ (Relationship) กล่าวคือ ในการสื่อสารนั้นจะต้องมีผู้เกี่ยวข้องอยู่ 2 ฝ่าย โดยฝ่ายหนึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร และอีกฝ่ายหนึ่งทำหน้าที่เป็นผู้รับสาร ซึ่งทั้งสองฝ่ายมีความเกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กัน (ศุภรัศมี จิตติกุลเจริญ, 2540)

เทคโนโลยีในการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรที่ดีนั้น สามารถทำให้บุคลากรสื่อสารข้อมูลได้ถูกต้องลดความปัญหาและความผิดพลาด ลดความขัดแย้งในการทำงานที่ต้องประสานงานกัน ช่วยกระจายข่าวสารข้อมูลที่สำคัญได้อย่างทั่วถึงในองค์กร และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทนี้เป็นกรนำเสนอ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรของการศึกษาซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสืบค้น จากเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อนำมากำหนดสมมติฐาน โดยแบ่งเนื้อหาของบทนี้เป็น 4 ส่วนคือ

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับตัวแปรเรื่องประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับตัวแปรเรื่องกระบวนการ การบริหารงานโครงการ

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งประกอบด้วยงานวิจัยที่เกี่ยวกับเรื่องประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจและกระบวนการ การบริหารงานโครงการ

2.4 สมมติฐานและกรอบแนวความคิด

รายละเอียดในแต่ละส่วนที่กล่าวมาข้างต้น มีสาระสำคัญดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับตัวแปรเรื่องประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ

ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System) เป็นระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการจัดการ โดยที่ระบบสนับสนุนการตัดสินใจนั้น จะให้ข้อมูลเพื่อสนับสนุนให้ผู้บริหารในเรื่องการตัดสินใจในเหตุการณ์หรือกิจกรรมทางธุรกิจที่ไม่มีโครงสร้างแน่นอน หรือกึ่งโครงสร้าง ระบบสนับสนุนการตัดสินใจสามารถใช้กับบุคคลเดียวหรือช่วยสนับสนุนการตัดสินใจเป็นกลุ่ม นอกจากนี้ยังมีระบบสนับสนุนผู้บริหารเพื่อช่วยผู้บริหารในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์

ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ได้คิดริเริ่มขึ้นในช่วง ปี ค.ศ. 1970 โดยมีหลายบริษัทเริ่มที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อที่จะช่วยผู้บริหารในการตัดสินใจปัญหาที่ไม่มีโครงสร้างที่แน่นอน หรือกึ่งโครงสร้างโดยข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงตลอด ซึ่งระบบสารสนเทศเดิมที่ใช้ในลักษณะระบบการประมวลผลรายการ (Transaction Processing System) ไม่สามารถกระทำได้ นอกจากนั้นยังมีวัตถุประสงค์เพื่อลดแรงงาน ต้นทุนที่ต่ำลงและยังช่วยในเรื่องการวิเคราะห์การสร้างความแบบ (Model) เพื่ออธิบายปัญหาและตัดสินใจปัญหาต่าง ๆ จนกระทั่งปี ค.ศ. 1980 ความพยายามในการใช้ระบบนี้เพื่อช่วยในการสนับสนุนการตัดสินใจได้แพร่ออกไป ยังกลุ่มและองค์กรต่าง ๆ

ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ DSS คือ ซอฟต์แวร์ที่สร้างขึ้นมาช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดการ การรวบรวมข้อมูล การประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูล และการสร้างตัวแบบที่ซับซ้อน ภายใต้ซอฟต์แวร์เดียวกัน นอกจากนั้น DSS ยังเป็นการประสานการทำงานระหว่างบุคลากรกับเทคโนโลยีทางด้านซอฟต์แวร์ โดยเป็นการกระทำโต้ตอบกัน เพื่อแก้ปัญหาแบบไม่มีโครงสร้าง และอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้ใช้ตั้งแต่เริ่มต้นถึงสิ้นสุดขั้นตอน หรืออาจกล่าวได้ว่า DSS เป็นระบบที่ได้ตอบกัน

โดยใช้คอมพิวเตอร์ เพื่อหาคำตอบที่ง่าย สะดวก รวดเร็วจากปัญหาที่ไม่มีโครงสร้างที่แน่นอน ดังนั้นระบบการสนับสนุนการตัดสินใจ จึงประกอบด้วยชุดเครื่องมือ ข้อมูล ตัวแบบ (Model) และทรัพยากรอื่น ๆ ที่ผู้ใช้หรือนักวิเคราะห์นำมาใช้ในการประเมินผล และแก้ไขปัญหา ดังนั้นหลักการของ DSS จึงเป็นการให้เครื่องมือที่จำเป็นแก่ผู้บริหาร ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีรูปแบบที่ซับซ้อน แต่มีวิธีการปฏิบัติที่ยืดหยุ่น ใช้งานง่ายและสะดวกรวดเร็ว DSS จึงถูกออกแบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่เพียงแต่การตอบสนองในเรื่องความต้องการของข้อมูลเท่านั้น

ตั้งแต่เริ่มการพัฒนา DSS มีนักวิชาการหลายท่านได้อธิบายความหมาย DSS เช่น Gerrity (1971 อ้างใน ทวีศักดิ์ นาคม่วง, 2547) ได้ให้ความหมายไว้ว่า DSS คือ การผสมผสานอย่างเหมาะสมระหว่างความมีเหตุผลของมนุษย์กับเทคโนโลยีสารสนเทศ และชุดคำสั่งที่นำมาใช้ได้ตอบ เพื่อแก้ปัญหาที่มีความซับซ้อน ความหมายนี้จะอธิบายภาพรวมเชิงปรัชญา ซึ่งครอบคลุมลักษณะพื้นฐานของ DSS แต่ยังไม่สามารถให้คำอธิบายลักษณะของปัญหาที่จะต้องแก้ไขโดยอาศัย DSS เข้าช่วย หรือให้ภาพที่ชัดเจนของ DSS

Kroenke และ Hatch (1994 อ้างใน ทวีศักดิ์ นาคม่วง, 2547) ได้นำความหมายเดิมมาปรับปรุงและเสนอว่า DSS คือ ระบบโต้ตอบฉับพลันที่สนับสนุนโดยคอมพิวเตอร์ซึ่งนำมาช่วยอำนวยความสะดวกในการตัดสินใจแบบไม่มีโครงสร้าง ในความหมายนี้ได้มีนักวิชาการหลายท่านวิจารณ์ว่า DSS สมควรที่จะช่วยผู้บริหารในการตัดสินใจทั้งแบบกึ่งโครงสร้างและไม่มีโครงสร้าง ไม่เพียงเฉพาะปัญหาแบบใดแบบหนึ่งเท่านั้น

Laudon (1994 อ้างใน ทวีศักดิ์ นาคม่วง, 2547) อธิบายว่า DSS คือ ระบบคอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้ในระดับบริหารของแต่ละองค์การ โดยระบบจะประกอบด้วยข้อมูลและแบบจำลองในการตัดสินใจที่ซับซ้อน เพื่อนำมาสนับสนุนการตัดสินใจแบบกึ่งโครงสร้างและไม่มีโครงสร้าง

Morton (1971 อ้างใน ทวีศักดิ์ นาคม่วง, 2547) ระบบสนับสนุนการตัดสินใจเป็นระบบที่มีการทำงานร่วมกับคอมพิวเตอร์ซึ่งคอมพิวเตอร์ทำหน้าที่ช่วยผู้ตัดสินใจสามารถนำข้อมูล (Data) และแบบจำลองต่าง ๆ (Model) มาใช้ประโยชน์เพื่อการแก้ไขปัญหาที่ไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Problem) ได้

Keen และ Morton (1978 อ้างใน ทวีศักดิ์ นาคม่วง, 2547) ระบบสนับสนุนการตัดสินใจเป็นระบบที่ถูกเชื่อมโยงกันระหว่างทรัพยากรสมองของมนุษย์ให้ทำงานร่วมกับความสามารถของคอมพิวเตอร์ เพื่อต้องการปรับปรุงคุณภาพของการตัดสินใจให้ดีที่สุด กล่าวคือระบบสนับสนุนการตัดสินใจเป็นระบบ ๆ หนึ่งที่ต้องใช้คอมพิวเตอร์คอยช่วยเหลือและให้การสนับสนุนเพื่อให้บุคคลผู้ทำหน้าที่ตัดสินใจ สามารถจัดการกับปัญหาทั้งโครงสร้าง (Semi Structured Problem) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นสรุปความหมายของ DSS ได้ว่า คือ ระบบสารสนเทศที่สามารถโต้ตอบกับผู้ใช้โดยที่ระบบนี้จะรวบรวมข้อมูล และแบบจำลองในการตัดสินใจที่สำคัญ เพื่อช่วยผู้บริหารในการตัดสินใจ ปัญหาแบบกึ่งโครงสร้าง และไม่มีโครงสร้าง

2.1.1 การจัดการกับการตัดสินใจ

เป็นที่ทราบกันดีว่าผู้จัดการในแต่ละองค์กรนั้น จะต้องทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมากมาย ยกตัวอย่าง เช่น การเข้าประชุมการวางแผนงานการติดต่อกับลูกค้าจัดงานเลี้ยงเปิดตัวสินค้า แม้กระทั่งในบางครั้ง อาจจะต้องเป็นประธานในงานบวชหรืองานแต่งงานของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยที่ Fayol (1916 อ้างใน ทวีศักดิ์ นาคม่วง, 2547) ได้กล่าวถึงหน้าที่หลักในการจัดการ

(Management Functions) ไว้ 5 ประการด้วยกันคือ

- 2.1.1.1) การควบคุม (Controlling)
- 2.1.1.2) การวางแผน (Planning)
- 2.1.1.3) การจัดองค์การ (Organizing)
- 2.1.1.4) การตัดสินใจ (Deciding)
- 2.1.1.5) การประสานงาน (Coordinating)

หน้าที่ทางการจัดการในขณะที่ Mintzberg (1971 อ้างใน ทวีศักดิ์ นาคม่วง, 2547) ได้กล่าวถึงบทบาททางการจัดการ (Managerial Roles) ว่าเป็นกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้จัดการสมควรจะกระทำขณะปฏิบัติหน้าที่ภายในองค์กรโดยที่กิจกรรมเหล่านี้สามารถถูกจัดออกเป็น 3 กลุ่มคือ บทบาทระหว่างบุคคล (Interpersonal Roles) บทบาททางสารสนเทศ (Informational Roles) และบทบาททางการตัดสินใจ (Decisional Roles)

2.1.2 กระบวนการในการตัดสินใจ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสื่อสารและโทรคมนาคมมีความเจริญก้าวหน้าเป็นอย่างมาก สามารถทำให้การติดต่อสื่อสารข้อมูลข่าวสารได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว คล่องตัวและเป็นอิสระมากขึ้น ส่งผลให้องค์กรต่าง ๆ สามารถรับส่งข้อมูลข่าวสารในระยะเวลาที่สั้นลง โดยข้อมูลมีความชัดเจนถูกต้องและสะดวกขึ้น ด้วยเหตุนี้ทำให้ธุรกิจในปัจจุบันมีความคล่องตัวในการดำเนินงานสูงขึ้น ทำให้การตัดสินใจในโอกาสหรือปัญหาทางธุรกิจที่เกิดขึ้น จะต้องทำภายใต้ข้อจำกัดทางสารสนเทศภายในระยะเวลาที่เหมาะสม มีหลายครั้งที่ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจอย่างรวดเร็วภายใต้ความกดดันของสถานการณ์ เช่นการเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน การนัดหยุดงานหรือการต่อต้านจากสังคม เป็นต้น จึงนับว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้บริหารที่จะประสบความสำเร็จในอนาคตที่จะต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมตลอดจนต้องพยายามฝึกฝนตนเองโดยพัฒนาทักษะ และส่งเสริมประสบการณ์ในการตัดสินใจ เพื่อที่จะสามารถวิเคราะห์และตัดสินใจเลือกทางเลือกต่าง ๆ ได้อย่างแม่นยำ มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น มีนักวิชาการหลายท่านได้

อธิบายขั้นตอนในการตัดสินใจ ที่มีผู้กล่าวถึงอย่างแพร่หลาย เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ศึกษาได้ทำความเข้าใจและสามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติได้ โดยเริ่มต้นจากแนวความคิดของ Simon (1960) ที่อธิบายขั้นตอนการตัดสินใจโดยใช้แบบจำลอง (Model) ที่ประกอบด้วยขั้นตอนหลัก 3 ประการดังต่อไปนี้

1) การใช้ความคิดประกอบเหตุผล (Intelligence) ผู้ตัดสินใจจะรับรู้ถึงโอกาสหรือปัญหาที่เกิดขึ้นจากนั้น ผู้ทำการตัดสินใจเริ่มเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากทั้งตัวปัญหาและสิ่งแวดล้อมหรือโอกาสนั้น

2) การออกแบบ (Design) ผู้ตัดสินใจจะวิเคราะห์และพัฒนาทางต่างที่เป็นไปได้ในการแก้ปัญหาเพื่อนำไปใช้ประกอบตัดสินใจเลือกทางเลือกในการปฏิบัติที่เหมาะสมการที่จะประสบความสำเร็จได้ในขั้นตอนนี้ ผู้ทำการตัดสินใจจะต้องมีความเข้าใจในปัญหามีความคิดสร้างสรรค์พยายามที่จะหาทางออกของปัญหาและตรวจสอบความเป็นไปได้ในปัญหานั้น

3) การคัดเลือก (Choice) ผู้ทำการตัดสินใจจะทำการคัดเลือกแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่สุด เพื่อที่จะนำไปประยุกต์ใช้ต่อไปปกติขั้นตอนการตัดสินใจจะมีการเคลื่อนตัวอย่างต่อเนื่อง จากขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนตัดสินใจเลือกทางเลือกเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างไรก็ตาม อาจจะมีการดำเนินการย้อนกลับไปยังขั้นตอนที่ผ่านมาแล้วในระหว่างที่ขั้นตอนกำลังดำเนินอยู่ เพื่อปรับปรุงให้การตัดสินใจมีผลสมบูรณ์ขึ้น นอกจากนี้ยังมีผู้วิจารณ์ว่าแบบจำลองกระบวนการตัดสินใจของ Simon ในช่วงเริ่มต้นไม่ได้กล่าวถึงกระบวนการต่าง ๆ หลังการคัดเลือกแนวทางปฏิบัติเช่น การติดตามผลการวิเคราะห์ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อมา Rubenstien และ Haberstroh (1965 อ้างใน ทวีศักดิ์ นาคม่วง, 2547) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับขั้นตอนการตัดสินใจว่ามี 5 ขั้นตอนแนวคิดของ Rubenstien และ Haberstroh (1965 อ้างใน ทวีศักดิ์ นาคม่วง, 2547) มีแนวคิดเกี่ยวกับขั้นตอนการตัดสินใจว่า มี 5 ขั้นตอนดังนี้

- 1) ผู้ตัดสินใจรับรู้ถึงโอกาสหรือปัญหาที่เกิดขึ้น
- 2) ผู้ตัดสินใจรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาและกำหนดทางเลือกที่เป็นไปได้เพื่อการวิเคราะห์ทางเลือกในการตัดสินใจ
- 3) ผู้ตัดสินใจจะทำการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่คิดว่าเหมาะสมกับลักษณะของปัญหาและสถานการณ์เพื่อนำไปปฏิบัติต่อไป
- 4) ผู้ตัดสินใจจะดำเนินการเพื่อนำผลการตัดสินใจไปปฏิบัติ
- 5) ภายหลังจากนำผลการตัดสินใจไปดำเนินงานต้องทำการติดตามผลของการปฏิบัติเพื่อตรวจสอบว่าการดำเนินงานมีประสิทธิภาพเพียงใดและต้องปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์อย่างไร

แนวคิดของ Long (1989 อ้างใน ทวีศักดิ์ นาคม่วง, 2547) ซึ่งได้กล่าวไว้ในหนังสือ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการว่าการตัดสินใจแบ่งออกเป็น 6 ขั้นตอนดังนี้

- 1) การรับรู้ถึงโอกาสหรือปัญหาที่เกิดขึ้น
- 2) การสำรวจขอบเขตและข้อจำกัดของการตัดสินใจเช่นข้อจำกัดทางกฎหมายเศรษฐกิจ และการเมือง

- 3) การกำหนดทางเลือกในการตัดสินใจ
- 4) การรวบรวมสารสนเทศที่เหมาะสมเพื่อนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจ
- 5) การวิเคราะห์ทางเลือกที่เป็นไปได้
- 6) การเลือกทางเลือกที่เหมาะสมและนำไปปฏิบัติ

เราจะเห็นได้ว่าการสรุปเกี่ยวกับขั้นตอนการตัดสินใจแตกต่างกันไปตามความเข้าใจแนวทาง และเป้าหมายในการอธิบายของผู้รู้แต่ละท่านซึ่งก็มีส่วนที่คล้ายคลึงกันและส่วนที่ต่างกัันซึ่ง สามารถใช้แบบจำลอง

2.1.3 ระดับของการตัดสินใจภายในองค์การ

จะเห็นว่าผู้จัดการในแต่ละระดับจะต้องตัดสินใจในปัญหาที่แตกต่างกันโดยผู้บริหารระดับสูง ต้องตัดสินใจเกี่ยวกับอนาคตขององค์การซึ่งยากต่อการพยากรณ์และทำความเข้าใจ

ผู้จัดการระดับกลางจะเป็นผู้ถ่ายทอดความคิด และนโยบายของผู้บริหารระดับสูงลงสู่ระดับปฏิบัติการ โดยจัดทำแผนระยะยาว และควบคุมให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ดำเนินงานตามแนวทางที่กำหนด ตลอดจนช่วยแก้ปัญหาที่ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่สามารถกระทำได้ ขณะที่หัวหน้างานระดับปฏิบัติการจะตัดสินใจในปัญหาประจำวันของหน่วยงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัยภายนอกไม่มากนัก และมีขั้นตอนการตัดสินใจที่ชัดเจน และไม่ซับซ้อนการตัดสินใจของผู้จัดการในแต่ละระดับต่างมีลักษณะร่วมกัน คือ ต้องการความถูกต้องของข้อมูลที่ชัดเจนและทันต่อสถานการณ์

ปกติเราสามารถแบ่งระดับชั้นของผู้บริหาร (Management Levels) ในลักษณะเป็นลำดับขั้น (Hierarchy) ซึ่งมีลักษณะเป็นรูปสามเหลี่ยมปิรามิด (Pyramid) ตามหลักการบริหารที่ใช้กันอยู่ทั่วไปซึ่งสามารถประยุกต์กับการจำแนกระดับของการตัดสินใจของผู้บริหารภายในองค์การ (Levels of Decision Making) ได้เป็น 3 ระดับดังนี้

- 1) การตัดสินใจระดับกลยุทธ์ (Strategic Decision Making) เป็นการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูงในองค์การ ซึ่งจะทำให้ความสนใจต่ออนาคตหรือสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้นอันได้แก่ การสร้างวิสัยทัศน์องค์การ การกำหนดนโยบายและเป้าหมายระยะยาว การลงทุนในธุรกิจใหม่ การขยายโรงงาน เป็นต้น การตัดสินใจระดับกลยุทธ์มักจะเกี่ยวข้องกับความไม่แน่นอนของสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้น ซึ่งต้องอาศัยข้อมูลจากทั้งภายนอกและภายในองค์การตลอดจนประสบการณ์ของผู้บริหารประกอบการพิจารณา

2) การตัดสินใจระดับยุทธวิธี (Tactical Decision Making) เป็นหน้าที่ของผู้บริหารระดับกลาง โดยที่การตัดสินใจในระดับนี้มักจะเกี่ยวข้องกับการจัดการเพื่อให้งานต่าง ๆ เป็นไปตามนโยบายของผู้บริหารระดับสูง เช่น การกำหนดยุทธวิธีทางการตลาด การตัดสินใจในแผนการเงินระยะกลาง หรือการแก้ไขปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นโดยไม่ได้คาดหวัง

3) การตัดสินใจระดับปฏิบัติการ (Operational Decision Making) หัวหน้างานระดับต้นมักจะต้องเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในระดับนี้ ซึ่งมักจะเป็นการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเฉพาะด้านที่มีจะเป็นงานประจำที่มีขั้นตอนซ้ำ ๆ และได้รับการกำหนดไว้เป็นมาตรฐาน โดยที่หัวหน้างานจะพยายามควบคุมให้งานดำเนินไปตามแผนงานที่วางไว้ เช่น การมอบหมายงานให้พนักงานแต่ละคน การวางแผนควบคุมการผลิตระยะสั้น การวางแผนเบิกจ่ายวัสดุ และการดูแลยอดขายประจำวัน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับตัวแปรเรื่อง กระบวนการ การบริหารงานโครงการ

การบริหารโครงการ คือ การบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่อย่างเหมาะสมและสมบูรณ์ที่สุด เพื่อให้การดำเนินโครงการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ หรืออาจกล่าวได้ว่า การบริหารโครงการเป็นการดำเนินการ เพื่อให้โครงการที่เราได้สร้างขึ้นมามีความเรียบร้อย ตามแผนงานที่วางไว้

ความหมายของคำว่า การบริหารจัดการและโครงการมีผู้ให้ความหมายดังนี้

การจัดการ (Management) และการบริหาร (Administration) พบว่าการจัดการมักนิยมใช้ในด้านธุรกิจ โดยจะเป็นการจัดการตามนโยบายที่องค์กรได้กำหนดไว้ ส่วนการบริหารมักนิยมใช้ในด้านการบริหารราชการที่มุ่งเน้นใน เรื่องของการบริหารหรือจัดการเกี่ยวกับนโยบายของหน่วยงานต่าง ๆ อย่างไรก็ดีคำว่า การจัดการกับการบริหารโดยทั่วไปสามารถใช้แทนกันได้

(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา, 2536 อังโน วรพจน์ บุชราคมวดี, 2559)

การจัดการหรือการบริหารเป็นกระบวนการนำทรัพยากรการบริหารมาใช้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามขั้นตอน การบริหาร คือ การวางแผนการจ้างองค์กร การชักนำ และการควบคุม (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538 อังโน วรพจน์ บุชราคมวดี, 2559) การจัดการ หมายถึง การวางแผนการจัดโครงสร้างองค์กร การนำและการควบคุม ในด้านบุคลากรและทรัพยากรอื่น ๆ ใน การบรรลุเป้าหมาย อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลทรัพยากรขององค์กร รวมถึงสินทรัพย์ เช่นเครื่องจักร วัตถุดิบเงินทุนเทคโนโลยี ได้แก่ คอมพิวเตอร์สารสนเทศ บุคลากร ได้แก่ทักษะความรู้ (Jones & George, 2003 อังโน วรพจน์ บุชราคมวดี, 2559)

การจัดการ หมายถึง การปฏิบัติหรือการดำเนินงานด้านการสั่งการการจ้องค์กร และการพัฒนาบุคลากร เทคโนโลยี และเงินทุน ไปใช้ในระบบการดำเนินงานที่มีการจัดหาบริการ และสินค้าไปสู่ผู้อื่น (Cook & Hunsaker, 2001 อ้างใน วรพจน์ บุษราคัมวดี, 2559)

โครงการ หมายถึง การดำเนินงาน หรือกิจกรรมที่มีความสลับซับซ้อนที่ไม่เป็นงานประจำวัน มีการดำเนินงานในเวลาใดเวลาหนึ่ง หรือมีการกำหนดระยะเวลา งบประมาณทรัพยากรการบริหาร และมีการออกแบบแนวทางการดำเนินงานที่เฉพาะเจาะจงที่มุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือผู้บริโภคเป็นสำคัญ ซึ่งองค์กรโดยทั่วไปจะมีการกำหนดเป้าหมายที่มุ่งให้โครงการสามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า ในขณะที่โครงการจะมีการดำเนินงานควบคู่ไปกับงานประจำขององค์กรด้วยแต่โครงการจะมีความแตกต่างออกไป จากการหน้าที่ปฏิบัติสำหรับลักษณะของโครงการ ได้แก่มีการกำหนดวัตถุประสงค์ มีการระบุช่วงเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดโครงการ บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญพิเศษจากฝ่ายต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติมีการดำเนินกิจกรรมที่ไม่เคยปฏิบัติมาก่อน รวมทั้งมีการใช้เงินทุนเวลาและการปฏิบัติการเป็นต้น

โครงการ หมายถึง กลุ่มกิจกรรมที่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด หรือเป็นกลุ่มของกิจกรรม และงานที่มีลักษณะที่มีวัตถุประสงค์ที่เฉพาะเจาะจง ที่จะต้องทำให้สำเร็จภายในเงื่อนไขที่กำหนดไว้ มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของเวลา มีขอบเขตด้านการเงินที่ใช้มีการกำหนดทรัพยากรที่ใช้เช่นเงินบุคคล และอุปกรณ์ (สุพาดา สิริกุตตา และคณะ, 2543 อ้างใน วรพจน์ บุษราคัมวดี, 2559)

โครงการ หมายถึง การดำเนินงานด้วยความพยายามที่มีลักษณะพิเศษเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างใดอย่างหนึ่ง ภายในระยะเวลาที่กำหนดและภายใต้กรอบของวัตถุประสงค์ วัตถุประสงค์ของโครงการมักมีลักษณะผสมผสานระหว่างคุณภาพต้นทุนและทรัพยากร ในการดำเนินงานโครงการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ทั้งสามด้าน ต้องเกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงานในทุกส่วนขององค์กรและเป็นการบริหารจัดการข้ามอำนาจหน้าที่ขององค์กร ซึ่งทำให้การดำเนินงานโครงการแตกต่างจากการบริหารงานทั่วไปที่มีลักษณะเป็นงานประจำ (Turner, 1993 อ้างใน วรพจน์ บุษราคัมวดี, 2559)

โครงการเป็นแผนงานที่จัดทำขึ้น อย่างมีระบบโดยประกอบด้วยกิจกรรมย่อยหลายกิจกรรมที่ต้องใช้ทรัพยากร ในการดำเนินงานและคาดหวังที่จะได้รับผลตอบแทนอย่างคุ้มค่า แผนงานนี้จะต้องมีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด ในการดำเนินงานจะต้องมีวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายอย่างชัดเจน จะต้องมีส่วนที่ในการดำเนินงานเพื่อให้บริการและสนองความต้องการของกลุ่มบุคคลในพื้นที่นั้น และจะต้องมีบุคคลหรือหน่วยงานรับผิดชอบในการดำเนินงาน (ประชุม รอดประเสริฐ, 2529 อ้างใน วรพจน์ บุษราคัมวดี, 2559)

จากที่กล่าวมา ผู้บริหารเป็นผู้ที่มีบทบาทที่สำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรในการบริหารงานโครงการ ดังนั้นบทบาทและหน้าที่ของผู้บริหารนี้ จึงมีมากมายผู้บริหารจะต้องดำเนินการ

ในบทบาทของการเป็นผู้วางแผนการตัดสินใจและการควบคุม ซึ่งผู้บริหารจะต้องพิจารณาถึงปัจจัยที่จะเข้ามากระทบ ที่จะทำให้วัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร โดยรวมเบี่ยงเบนไปจากที่กำหนด สำหรับบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารที่ต้องดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอนดังนี้

1) การวางแผน (Planning) เป็นกระบวนการของการใช้ความคิด และการตัดสินใจ โดยการกำหนดวัตถุประสงค์ที่องค์กรต้องการ จากนั้นจึงทำการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ การใช้ทรัพยากรทางการบริหารที่ประกอบด้วย คน เงิน วัสดุ ดิบ และการจัดการเพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ และใช้วิธีปฏิบัติที่เหมาะสมที่สุด เช่น ด้านกำลังการผลิต ทำเลที่ตั้งผลิตภัณฑ์ การจัด แผนผัง การผลิตโครงการตารางการผลิต สำหรับหลักในการวางแผนที่ต้องคำนึงถึง ได้แก่ การพยากรณ์ ถึงความต้องการในอนาคต วัตถุประสงค์นโยบายโปรแกรมตารางการดำเนินงาน มาตรฐานและงบประมาณ ด้านการผลิตส่วนประโยชน์ของการวางแผนนั้น คือ องค์กรสามารถไปสู่ เป้าหมายได้

2) การควบคุม (Controlling) เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบและ เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐานที่กำหนดขึ้นมา ในช่วงของการวางแผนหากผลการ ปฏิบัติงานเกิดความแตกต่างไปจากมาตรฐานผู้ที่รับผิดชอบในงานดังกล่าว จะต้องรีบดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้การปฏิบัติงานดังกล่าวสอดคล้องกับมาตรฐาน โดยทั่วไป ในการแก้ไขปรับปรุง การปฏิบัติอาจจะอยู่ในรูปของการซ่อมแซมอุปกรณ์ หรือเครื่องจักรการควบคุมสินค้าคงเหลือ คุณภาพ ปริมาณตลอดจนเวลาในการออกสินค้าสู่ตลาดเป็นต้น โดยกระบวนการในการควบคุมจะเริ่ม จากการกำหนดมาตรฐาน ในการวัดขึ้นมาก่อนจากนั้นจึงนำผลที่ได้จากการปฏิบัติมาเปรียบเทียบผล การดำเนินงาน หลังจากการเปรียบเทียบแล้วอาจจะเท่ากับสูงหรือต่ำกว่ามาตรฐาน หากเท่ากับ มาตรฐานย่อมแสดงว่าการปฏิบัติได้บรรลุเป้าหมาย แต่หากผลที่ได้รับเป็นผลลบต่อการปฏิบัติ ผู้บริหารจะต้องรีบหาทางแก้ไข เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก ซึ่งขอบเขตการควบคุมด้าน การผลิต ได้แก่ ปริมาณที่เพียงพอคุณภาพที่เหมาะสมทันต่อเวลาและเกิดต้นทุนที่ต่ำเป็นต้น

3) การติดต่อสื่อสารในองค์กร หมายถึง กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารของ หน่วยงานกับบุคลากรทุกระดับภายในองค์กร ซึ่งมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศ ขององค์กรและสังคม โดยสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามสถานการณ์ การสื่อสารในองค์กรจะทำให้ เกิดความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร ทั้งนี้การบริหารงานจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด ส่วน หนึ่งเกิดจากการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากการสื่อสารภายในองค์กรจะช่วยให้ สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ มาประกอบการตัดสินใจหรือดำเนินการใด ๆ ในการบริหารงานและ การปฏิบัติงานหน้าที่ของการติดต่อสื่อสารในองค์กร ได้แก่ การแบ่งปันข้อมูล การให้ข้อมูลย้อนกลับ การประสานความร่วมมือ การจูงใจ การแสดงความรู้สึก และการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (ธนพล ปฏิบัติ, 2558)

ลักษณะของการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารภายในองค์กรมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการบริหารงาน ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรทุกฝ่ายมีความเข้าใจที่ตรงกันในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ลักษณะของการสื่อสารในองค์กร มีนักวิชาการได้แสดงแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของการสื่อสารในองค์กรไว้หลากหลายดังนี้

สุภาวดี แสตนวิสุข (2543) ได้แบ่งรูปแบบการสื่อสารไว้ 2 รูปแบบ ดังนี้

1) การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนข้อกำหนดวางไว้ชัดเจน คำนึงถึงบทบาทหน้าที่และตำแหน่ง ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งจะมีลักษณะเป็นแบบแผนชัดเจน เช่น การติดต่อสื่อสารทางราชการที่ต้องการให้กระทำเป็นระเบียบตามแบบแผน และธรรมเนียมการปฏิบัติราชการ การสื่อสารแบบนี้นิยมใช้สื่อหรือช่องทางในการสื่อสาร 2 ช่องทาง คือ การสื่อสารแบบเป็นทางการแบบลายลักษณ์อักษรเป็นรูปแบบการสื่อสารที่เป็นระเบียบ โดยใช้ลายลักษณ์อักษร (ภาษาเขียน) เป็นสื่อในการสื่อสาร การสื่อสารรูปแบบนี้ทำให้สามารถบันทึกข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี สามารถเก็บไว้เป็นหลักฐานในการปฏิบัติงานได้ โดยอาจเป็นหนังสือราชการ รายงาน คู่มือ จดหมายข่าว บันทึกข้อความ จุลสาร เอกสารต่าง ๆ เพื่อแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับระเบียบปฏิบัติงานการสื่อสารแบบเป็นทางการด้วยวาจา เป็นรูปแบบการสื่อสารที่เป็นระเบียบแบบแผน แต่ใช้วาจาหรือการพูดเป็นการสื่อสาร ซึ่งทำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว และผู้พูดสามารถปรับหรือเปลี่ยนถ้อยคำให้เหมาะสมกับความเข้าใจของผู้ฟังได้ เช่น การประชุม อบรม สัมมนาการประกาศหรือแจ้งให้พนักงานหรือสมาชิกในองค์กรทราบถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

2) การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) เป็นรูปแบบการสื่อสารที่ไม่ได้เป็นระเบียบแบบแผน ซึ่งแสดงออกในลักษณะของการมีความสัมพันธ์ส่วนตัว เป็นการสื่อสารที่อยู่นอกเหนือการควบคุม เช่น จดหมายส่วนตัว จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การสื่อสารทางโทรศัพท์และการพูดคุยสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เป็นต้น

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งประกอบด้วยงานวิจัยที่เกี่ยวกับเรื่องประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจและกระบวนการ การบริหารงานโครงการ

นำเพชร ชาญจิงถาวร และรัชณี ภูพัฒนะพันธ์ (2556) ได้วิจัยเรื่องระบบสนับสนุนการตัดสินใจ สำหรับการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการบริหารงานงบประมาณด้านคุณภาพการศึกษา: กรณีศึกษาโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร การศึกษาครั้งนี้เพื่อสร้างระบบสนับสนุนการตัดสินใจในการประเมินการบริหารงานงบประมาณด้านคุณภาพการศึกษา ด้วยแบบจำลองการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงโอบล้อม (Data Envelopment Analysis--DEA) เพื่อประเมินประสิทธิภาพการบริหารงานงบประมาณด้านคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 436 โรงเรียน ในปี

การศึกษา 2553 โดยปัจจัยนำเข้า คือ งบประมาณด้านการศึกษา ส่วนปัจจัยผลผลิต คือ จำนวนนักเรียน และผลสอบ O-NET ของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6

ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงบประมาณด้านคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร เป็นดังนี้

- 1) การประเมินประสิทธิภาพการบริหารงานของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครทั้งหมด พบว่า มีโรงเรียนที่มีประสิทธิภาพเป็น 100 % จำนวน 5 โรงเรียน
- 2) การประเมินประสิทธิภาพการบริหารงานรายเขต พบว่า มีสำนักงานเขตการศึกษาที่มีประสิทธิภาพเป็น 100 % จำนวน 5 เขต
- 3) การประเมินประสิทธิภาพการบริหารงานแยกตามขนาดของโรงเรียน พบว่า โรงเรียนขนาดเล็ก

มีประสิทธิภาพเป็น 100 % จำนวน 7 โรงเรียน โรงเรียนขนาดกลางมีประสิทธิภาพเป็น 100 % จำนวน 5 โรงเรียน และโรงเรียนขนาดใหญ่มีประสิทธิภาพเป็น 100 % จำนวน 5 โรงเรียน

ภิญญาดา เชื้อนคำดำรง และมนตรี พิริยะกุล (2555) ได้วิจัยเรื่อง ระบบช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ สำหรับการบริหารจัดการพนักงานรับโทรศัพท์โดยจำลองแบบเพื่อนำไปสู่ค่าใช้จ่ายต่ำสุด: กรณีศึกษา บริษัทโฟลว์โก้ จำกัดการศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อบริหารจัดการจำนวนพนักงานรับโทรศัพท์ในแต่ละช่วงเวลา ให้มีจำนวนพนักงานเหมาะสมในการให้บริการลูกค้า วิธีการดำเนินการ คือ ศึกษาอัตราจำนวนสายเข้าในแต่ละเวลาที่ลูกค้าโทรเข้ามาใช้บริการ อัตราการให้บริการของพนักงานในแต่ละช่วงเวลา วิเคราะห์ระบบแถวคอยของลูกค้าที่รออยู่ในสายก่อนที่จะได้รับการบริการ โดยใช้วิธีการจำลองระบบแถวคอย และนำผลที่ได้ไปคำนวณค่าใช้จ่ายในการจัดจ้างพนักงานเพื่อนำไปสู่ค่าใช้จ่ายที่ต่ำสุด หรือสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการจำลองระบบมาช่วยในการปรับปรุงการให้บริการให้มีความเหมาะสม ประชากรคือ ลูกค้าที่โทรเข้ามาแจ้งซ่อมงานในส่วนของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) จำนวน 91,485 สาย ซึ่งโทรเข้ามาใช้บริการระหว่างวันที่ 16 มกราคม 2555 ถึงวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2555 รวมจำนวน 35 วัน ทั้งวันธรรมดาและวันหยุดราชการ การเก็บข้อมูลจากการสังเกตและฐานข้อมูลของระบบการรับแจ้งซ่อมงาน

ผลการศึกษาพบว่า จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการมีอัตราที่ไม่เท่ากันในแต่ละวันของสัปดาห์ โดยจำนวนสายเรียกเข้าของลูกค้าจะโทรเข้ามาใช้บริการมากที่สุดวันจันทร์ โดยเฉลี่ยแล้วประมาณวันละ 3,715 สาย และน้อยที่สุดในวันอาทิตย์ประมาณวันละ 803 สาย ซึ่งจำนวนพนักงานที่ประจำอยู่ในแต่ละช่วงเวลา ช่วงเช้า 12 คน ช่วงบ่าย 12 คน ช่วงดึก 4 คน พบว่าเวลาเฉลี่ยที่ผู้รับบริการใช้ในแถวคอยจะอยู่ที่ 2.37 นาที ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้ คือไม่เกิน 3 นาที หากเราจัดสรรพนักงานรับโทรศัพท์ดังนี้ จะส่งผลให้ค่าใช้จ่ายลดลงจากเดิม 945.58 บาทต่อวัน ต่อเดือนเป็นจำนวนเงิน 20,802.76 บาท และลดลงจากเป็นจำนวนเงินถึง 249,633.12 บาทต่อปี

ปัญจมาศ กำลั้งดี และมนตรี พิริยะกุล (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ระบบสนับสนุนการตัดสินใจการคัดเลือกซัพพลายเออร์ด้วยวิธี DEA: กรณีศึกษา บริษัทฟูจิเอช จำกัด การคัดเลือกคู่ค้าเป็นหนึ่งในหลายปัญหาท้าทาย ที่บ่งบอกความสามารถของฝ่ายบริหาร เนื่องจากการคัดเลือกคู่ค้าเป็นภาระงานที่มีความยากและซับซ้อนมาก การศึกษานี้ มีจุดประสงค์ในการเสนอแนวทางการประเมินความสามารถของคู่ค้าโดยการใช้เทคนิคการล้อมกรอบข้อมูล (DEA) ซึ่งเป็นเทคนิคที่อาศัยการสร้างตัวแบบ การโปรแกรมเชิงเส้นที่ไม่ซับซ้อน จึงสามารถแก้ไขปัญหาการประเมินความสามารถของคู่ค้าได้โดยใช้ข้อมูลของ บริษัทฟูจิเอช จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทผลิตเกี่ยวกับบรรจุภัณฑ์ต่าง ๆ และได้ติดต่อกับคู่ค้าไว้ 6 บริษัทเพื่อจัดส่งวัตถุดิบประเภทแผ่นฟิล์มซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการผลิตการประเมินประสิทธิภาพของคู่ค้าทั้ง 6 บริษัทนี้ ได้ใช้เกณฑ์ปัจจัยนำเข้า ด้านราคาคุณภาพ และความน่าเชื่อถือในการส่งมอบผลลัพธ์ที่ได้ จากการประเมินบ่งชี้ว่ามีเพียง 3 บริษัทเท่านั้น ที่จัดว่ามีประสิทธิภาพเชิงเปรียบเทียบนอกเหนือจากนี้ ผลของการประเมินสามารถนำมาสร้างกลยุทธ์เพื่อใช้ในการเจรจาต่อรองการจัดซื้อวัสดุกับคู่ค้าที่ด้อยประสิทธิภาพ โดยลดค่าของเกณฑ์ปัจจัยนำเข้าด้วยสัดส่วนของค่าถ่วงน้ำหนักอ้างอิง เพื่อให้สามารถปรับเลื่อนเข้าสู่สถานะความมีประสิทธิภาพเชิงเปรียบเทียบได้

พงศธร มหัทธนะสิน และนิเวศ จิระวิจิตชัย (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ระบบคลังข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจสำหรับประปาส่วนภูมิภาค บทความวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาระบบคลังข้อมูลเพื่อวิเคราะห์การขายสำหรับการประปาส่วนภูมิภาค โดยใช้เทคนิคการประมวลผลในเชิงวิเคราะห์แบบออนไลน์และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของรายงานทางระบบธุรกิจอัจฉริยะ นำเข้าข้อมูลมาจากฐานข้อมูลระบบงานขายประจำวัน ทำการสกัดและแปลงรูปข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบคลังข้อมูลระบบถูกออกแบบมาเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ เกี่ยวกับ การวางแผนการขาย สำหรับระดับผู้บริหาร จากผลการประเมินผู้ใช้งานระบบคลังข้อมูลที่พัฒนาขึ้น พบว่ามีความพึงพอใจเฉลี่ยการใช้งานอยู่ในระดับดี

ประสิทธิ์ เมฆอรุณ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจด้านการบริหารจัดการน้ำในพื้นที่ชลประทานด้วยวิธี Penman Monteith กรณีศึกษาฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 1 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาตงเศรษฐี การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีภูมิสารสนเทศ และการคำนวณความต้องการน้ำในพื้นที่ส่งน้ำระดับย่อย (แฉกส่งน้ำ) จนถึงระดับคลองในพื้นที่ตงเศรษฐีตอนที่ 1 โดยใช้การคำนวณปริมาณน้ำที่ต้องการตามมาตรฐานของงานชลประทาน ซึ่งโดยหลักแล้วจะคิดคำนวณความต้องการน้ำจากปริมาณการใช้น้ำของพืช และค่าสัมประสิทธิ์พืช (Kc) รายสัปดาห์โดยวิธีของ Penman Monteith โดยเน้นการคำนวณค่าความต้องการน้ำของพืชหลักในพื้นที่ ได้แก่ ข้าว การคิดคำนวณจะคำนึงถึงปัจจัย ได้แก่ ปริมาณน้ำฝนอายุของข้าวอัตราการระเหยของน้ำในพื้นที่เป็นต้น ผลการพัฒนาระบบช่วยตัดสินใจนี้ได้ ใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลภูมิศาสตร์หลัก จากข้อมูลระดับแปลงที่ดิน ที่รายงานถึงวันเริ่มเพาะปลูกและใช้ข้อมูลเชิง

พื้นที่ในการนำเสนอผล เพื่อให้สามารถแสดงความต้องการน้ำในพื้นที่ทั้งหมด ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการบริหารจัดการและตัดสินใจ ส่งน้ำเข้าไปยังพื้นที่เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของเกษตรกรต่อไป

ธรา อังสกุล (2554) ได้การวิจัยเรื่อง การออกแบบและพัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจสำหรับอุตสาหกรรมตัดเย็บเสื้อผ้าในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อออกแบบ และพัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจ สำหรับผู้บริหารในอุตสาหกรรมผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป โดยระบบได้นำเสนอแบบจำลองการพยากรณ์กำไร เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ ความอ่อนไหวขององค์กร ตามความต้องการของผู้บริหาร ซึ่งในการออกแบบแบบจำลองนั้น ได้คำนึงถึงความสัมพันธ์ของทุกฝ่ายในองค์กร ในการวางแผนตามความต้องการ นอกจากนี้ การวิจัยยังได้มี การประเมินความถูกต้อง และประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ กับประชากรกลุ่มตัวอย่างของอุตสาหกรรมผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูปในประเทศไทย ผลการทดลองพบว่า แบบจำลองการพยากรณ์กำไร มีค่าความถูกต้องของตัวแบบมากกว่า ร้อยละ 86.13 และจากการประเมินโดยผู้บริหารของบริษัทผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป ชี้ให้เห็นว่า ระบบสนับสนุนการตัดสินใจสำหรับผู้บริหารในอุตสาหกรรมผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป ได้รับความพึงพอใจในการใช้งานอยู่ในเกณฑ์ดี ทั้งนี้ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป สามารถนำระบบที่พัฒนาขึ้นไปประยุกต์ใช้ ในการคาดการณ์และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับรายได้ ต้นทุน และกำไรแล้วนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ดังกล่าวมา พัฒนางานองค์กร นอกจากนี้ระบบยังช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปใช้ประกอบการตัดสินใจได้อย่างสะดวกและรวดเร็วอีกด้วย

2.4 สมมติฐานและกรอบแนวคิด

ผลที่ได้จากการศึกษาตามแนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ เป็นปัจจัยสำคัญของการบริหารงานในองค์กร เพื่อการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้ผู้บริหารสามารถบริหารโครงการได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่ง การสรุปดังกล่าวนำไปสู่สมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่าง ประสิทธิภาพของระบบการตัดสินใจในแต่ละด้านส่งผลต่อกระบวนการ บริหารงานโครงการผู้บริหารในองค์กรแต่ละด้านแตกต่างกัน ดังสมมติฐานต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจแต่ละด้าน ส่งผลต่อกระบวนการ บริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรแต่ละด้านแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจแต่ละด้าน ส่งผลต่อกระบวนการ บริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรด้านการวางแผน

ตัวแปรอิสระ คือ ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ

ตัวแปรตาม คือ กระบวนการ บริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร
ด้านการวางแผน

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจแต่ละ
ด้าน ส่งผลต่อกระบวนการ บริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรด้านการตัดสินใจ

ตัวแปรอิสระ คือ ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ

ตัวแปรตาม คือ กระบวนการ บริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร
ด้านการตัดสินใจ

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจแต่ละ
ด้าน ส่งผลต่อกระบวนการ บริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรด้านการควบคุม

ตัวแปรอิสระ คือ ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ

ตัวแปรตาม คือ กระบวนการ บริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร
ด้านการควบคุม

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจแต่ละ
ด้าน ส่งผลต่อกระบวนการ บริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรด้านการสื่อสาร

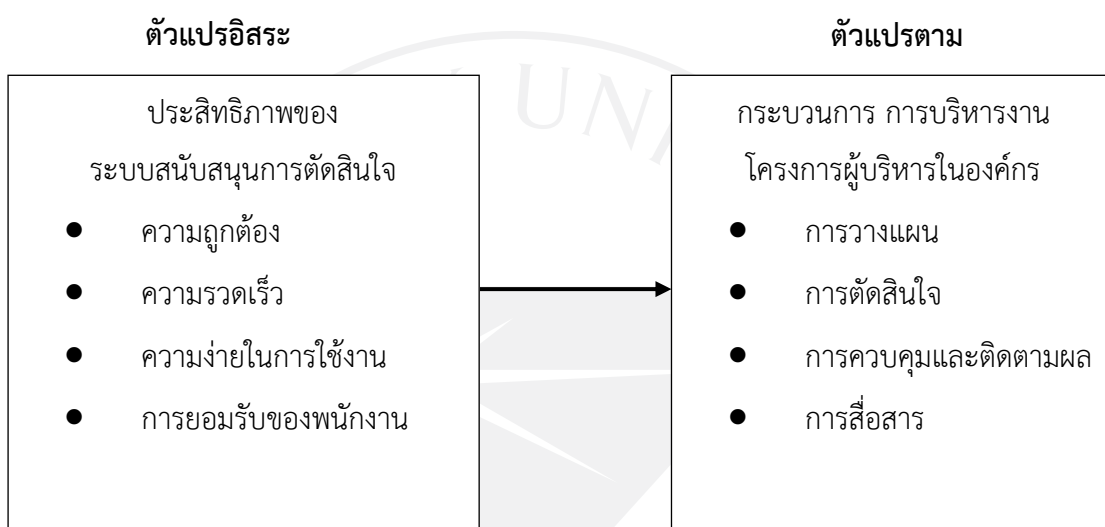
ตัวแปรอิสระ คือ ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ

ตัวแปรตาม คือ กระบวนการ บริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร
ด้านการสื่อสาร

กรอบแนวคิดการวิจัย

ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจที่ส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงาน
โครงการของผู้บริหารในองค์กร ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการทำวิจัยดังนี้

ภาพที่ 2.1: ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจที่ส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงาน
โครงการของผู้บริหารในองค์กร



บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

เนื้อหาของบทนี้เป็น การอธิบายถึงวิธีการวิจัยสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งใช้รูปแบบของการวิจัยเชิงปริมาณที่ ประกอบด้วย ประชากรและตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล การแปรผลข้อมูล และวิธีการทางสถิติสำหรับใช้ในการวิเคราะห์และการทดสอบสมมติฐาน เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่กำหนดขึ้น

3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษา คือประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ผู้บริหารในบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งการเลือกประชากรกลุ่มดังกล่าวมีพนักงานในองค์กรจำนวน 20,000 คน โดยมีผู้บริหารกลุ่มต่าง ๆ แบ่งเป็นตำแหน่งผู้บริหารได้ ดังนี้ ผู้จัดการศูนย์ จำนวน 1500 คน ผู้จัดการส่วน จำนวน 500 คน ผู้จัดการฝ่าย จำนวน 50 คน ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ จำนวน 20 คน รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ จำนวน 10 คน ทั่วประเทศ เนื่องจากสอดคล้องกับหัวข้อวิจัยที่ได้ทำการศึกษาครั้งนี้

3.2 ตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือ กลุ่มผู้บริหารตำแหน่ง ผู้จัดการศูนย์ขึ้นไป ทั้ง ชาย หญิง ในบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวนดังกล่าวโดยใช้ตารางของ Yamane (1967) ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับ ร้อยละ ± 5 ซึ่งตัวอย่างที่ได้นั้น ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เฉพาะกลุ่มผู้บริหารในบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผู้ทำวิจัยได้ดำเนินการเกี่ยวกับการเลือกตัวอย่าง ดังนี้

3.2.1 กำหนดคุณสมบัติและจำนวนของกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งได้แก่ ประชากรผู้บริหารในบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) และมีจำนวนทั้งหมด 400 คน

3.2.2 กำหนดขนาดตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปและได้จำนวน 400 คน

3.2.3 จัดแบ่งตัวอย่างเป็นกลุ่มย่อยโดยใช้เกณฑ์ซึ่งแบ่งได้เป็น 5 กลุ่ม

3.2.4 จัดสัดส่วนของจำนวนตัวอย่างแต่ละกลุ่มที่ได้ตอบแบบสอบถาม ดังต่อไปนี้

กลุ่ม ตำแหน่งผู้บริหาร ผู้จัดการศูนย์	จำนวน	95 คน
กลุ่ม ตำแหน่งผู้บริหาร ผู้จัดการส่วน	จำนวน	270 คน
กลุ่ม ตำแหน่งผู้บริหาร ผู้จัดการฝ่าย	จำนวน	30 คน
กลุ่ม ตำแหน่งผู้บริหาร ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่	จำนวน	4 คน
กลุ่ม ตำแหน่งผู้บริหาร รองกรรมการผู้จัดการใหญ่	จำนวน	1 คน

เนื่องด้วยผู้บริหาร 5 กลุ่มนี้ เป็นตำแหน่งใน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และมีจำนวนผู้บริหาร ผู้จัดการศูนย์ ผู้จัดการส่วน ผู้จัดการฝ่าย จำนวนมากและเป็นกลุ่มตัวอย่างที่สอดคล้องกับหัวข้อวิจัยที่ได้ทำการศึกษาครั้งนี้ โดยผู้ที่ทำการวิจัยได้ แจกแบบสอบถามทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะเป็นการตอบแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์บนระบบปิดของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพราะมีความสะดวก มีความปลอดภัยและน่าเชื่อถือต่อผู้บริหารที่ตอบแบบสอบถามดังกล่าว ผู้ทำการวิจัยได้ทำการขออนุญาตการแจกแบบสอบถามกับบริษัท ซึ่งได้ปฏิบัติตามระเบียบของบริษัท และได้รับการอนุญาตจากทางบริษัท และผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามทางเอกสารอีกส่วนหนึ่ง

3.3 ประเภทของข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในกระบวนการศึกษาได้แก่ การจัดทำข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การแปลความและการสรุปผล ประกอบด้วย

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองโดยอาศัยเครื่องมือที่มีความเหมาะสมสำหรับการเก็บรวบรวมซึ่งในที่นี้ คือ แบบสอบถาม

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ เน้นข้อมูลที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมมาจากแหล่งที่สามารถอ้างอิงได้ และมีความน่าเชื่อถือได้แก่ (1) ตำรา หนังสือ (2) เอกสารเกี่ยวกับงานวิจัยที่ผ่านมาแต่มีความเกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้และ (3) วารสารและสิ่งพิมพ์ทางวิชาการทั้งที่ใช้ระบบเอกสารและระบบออนไลน์

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถามเป็นขั้นตอนดังนี้

3.4.1 ทบทวนวัตถุประสงค์ของการศึกษา และตัวแปรที่ศึกษา

3.4.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3.4.3 สร้างแบบสอบถามเพื่อถามความคิดเห็นในประเด็นต่อไปนี้ คือ (1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (2) ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบการตัดสินใจที่ส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร (3) ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร

3.4.4 นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นมาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบเนื้อหา และเสนอแนะข้อปรับปรุงแก้ไข

3.4.5 ทำการปรับปรุงแก้ไขและนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเนื้อหาอีกครั้งหนึ่ง

3.4.6 ทำการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะให้ถูกต้อง

3.4.7 นำแบบสอบถามไปทดลองกับตัวอย่างจำนวน 30 รายเพื่อหาค่าความเชื่อมั่นและนำผลที่ได้เข้าปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา

3.4.8 ทำการปรับปรุงแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาอนุมัติก่อนแจกแบบสอบถาม

3.4.9 แจกแบบสอบถามไปยังตัวอย่าง

3.5 การตรวจสอบเครื่องมือ

การตรวจสอบเนื้อหา ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหาของแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่จะศึกษา

การตรวจสอบความเชื่อมั่น ผู้วิจัยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ครอนแบ็ชอัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3.1: ตารางแสดงค่าอัลฟาตรวจสอบความเชื่อมั่น

กลุ่มคำถาม (ตัวแปรอิสระ)	ค่าความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha (n=400)
ประสิทธิภาพของระบบการตัดสินใจที่ส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของ ผู้บริหารในองค์กร	
ความถูกต้องของข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหารของโครงการต่าง ๆ	0.930
ความรวดเร็ว	0.911
ความง่ายในการใช้งาน	0.707
การยอมรับของพนักงาน	0.824
ค่าความเชื่อมั่นรวม	0.891
กลุ่มคำถาม (ตัวแปรตาม)	
กระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร	
ด้านการวางแผน	0.824

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.1 (ต่อ): ตารางแสดงค่าอัลฟาตรวจสอบความเชื่อมั่น

กลุ่มคำถาม (ตัวแปรอิสระ)	ค่าความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha (n=400)
กลุ่มคำถาม (ตัวแปรตาม)	
กระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร	
ด้านการตัดสินใจ	0.858
ด้านการควบคุมและติดตามผล	0.801
ด้านการสื่อสาร	0.799
ค่าความเชื่อมั่นรวม	0.923

ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นได้ค่าความเชื่อมั่นของคำถามแต่ละประเด็นและค่าความเชื่อมั่นรวมอยู่ระหว่างค่า 0.7 - 1.00 นอกจากนี้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นยังได้ผ่านการตรวจสอบเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิเรียบร้อยแล้ว จึงได้สรุปว่าแบบสอบถามที่ได้สามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2552)

3.6 องค์ประกอบของแบบสอบถาม

ผู้ทำวิจัยได้ออกแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนพร้อมกับวิธีการตอบคำถามดังต่อไปนี้คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบคำถาม ได้แก่ เพศ อายุระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ตำแหน่งในองค์กร ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบให้เลือกคำตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของระบบการตัดสินใจที่ส่งผลต่อกระบวนการบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรลักษณะเป็นคำถามปลายปิดซึ่งประกอบด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) และให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ 1 ถึงค่าคะแนนมากที่สุดคือ 5

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรลักษณะเป็นคำถามปลายปิดซึ่งประกอบด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) และให้คะแนนแต่ละระดับตั้งแต่ค่าคะแนนน้อยที่สุด คือ 1 ถึงค่าคะแนนมากที่สุดคือ 5

3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้ คือ

3.7.1 ผู้วิจัยอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหาภายในแบบสอบถามและวิธีการตอบแก่
ตัวแทนและทีมงาน

3.7.2 ผู้วิจัยหรือตัวแทนและทีมงาน เข้าไปในสถานที่ต่างๆที่ต้องการศึกษาตามที่ระบุไว้
ข้างต้น

3.7.3 ผู้วิจัยหรือตัวแทนและทีมงาน ได้แจกแบบสอบถามให้กลุ่มเป้าหมายและรอจนกระทั่ง
ตอบคำถามครบถ้วน ซึ่งในระหว่างนั้นถ้าผู้ตอบมีข้อสงสัยเกี่ยวกับคำถาม ผู้วิจัยหรือทีมงานจะตอบข้อ
สงสัยนั้น

3.8 การแปลผลข้อมูล

ผู้ทำวิจัยได้กำหนดค่าอันตรภาคชั้น สำหรับการแปลผลข้อมูลโดยคำนวณค่าอันตรภาคชั้น
เพื่อกำหนดช่วงชั้น ด้วยการใช้สูตรคำนวณและคำอธิบายสำหรับแต่ละช่วงชั้นดังนี้ (วิชิต อุอัน, 2548)

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

<u>ช่วงชั้นของค่าคะแนน</u>	<u>คำอธิบายสำหรับการแปลผล</u>
1.00 – 1.80	ระดับน้อยที่สุด
1.81 – 2.61	ระดับน้อย
2.62 – 3.42	ระดับปานกลาง/ระดับ
3.43 – 4.23	ระดับมาก
4.24 – 5.00	ระดับมากที่สุด

3.9 การวิเคราะห์มาตรวัดข้อมูล

ในขั้นตอนนี้เป็นการวิเคราะห์มาตรวัดของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรทั้งหมดเพื่อกำหนด
ค่าสถิติที่เหมาะสมสำหรับการประมวลผล การตีความ และการสรุปผลการทดสอบสมมุติฐานและผล
การศึกษาของงานวิจัย การวิเคราะห์มาตรวัดของข้อมูลซึ่งแบ่งเป็นข้อมูลมีดังนี้ (มัลลิกา บุนนาค,
2548)

ตารางที่ 3.2: ตารางแสดงมาตรวัดข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลของแต่ละตัวแปร	ประเภทของมาตรวัด	ลักษณะของการวัด
1.ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ 1.1 คุณลักษณะส่วนบุคคล เพศ	นามบัญญัติ	1 = เพศชาย 2 = เพศหญิง
อายุ	นามบัญญัติ	1 = 21 – 30ปี 2 = 31 – 40ปี 3 = 41 – 50ปี 4 = 51 – 60ปี 5 = 61 ปี ขึ้นไป
ระดับการศึกษา	นามบัญญัติ	1 = ปริญญาตรี 2 = ปริญญาโท 3 = ปริญญาเอก
ระดับรายได้	นามบัญญัติ	1 = 30,000 – 45,000 บาท 2 = 45,001 - 60,000 บาท 3 = 60,001 – 75,000 บาท 4 = 75,001 – 90,000 บาท 5 = 90,001 – 105,000 บาท 6 = 105,001 ขึ้นไป
ตำแหน่งในองค์กร	นามบัญญัติ	1 = ผู้จัดการศูนย์ 2 = ผู้จัดการส่วน 3 = ผู้จัดการฝ่าย 4 = ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ 5 = รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ 6 = กรรมการผู้จัดการใหญ่ 7 = อื่นๆ.....

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.2 (ต่อ): ตารางแสดงมาตรวัดข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลของแต่ละตัวแปร	ประเภทของมาตรวัด	ลักษณะของการวัด
<p>2. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น ประสิทธิภาพของระบบการตัดสินใจที่ส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร</p> <p>2.1 ความถูกต้องของข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหารของโครงการต่างๆ</p> <p>2.2 ความรวดเร็ว</p> <p>2.3 ความง่ายในการใช้งาน</p> <p>2.4 การยอมรับของพนักงาน</p>	อันตรภาค	<p>1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด</p> <p>2 = เห็นด้วยน้อยมาก</p> <p>3 = เห็นด้วยปานกลาง</p> <p>4 = เห็นด้วยมาก</p> <p>5 = เห็นด้วยมากที่สุด</p>
<p>3. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น กระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร</p> <p>3.1 ด้านการวางแผน</p> <p>3.2 ด้านการตัดสินใจ</p> <p>3.3 ด้านการควบคุมและติดตามผล</p> <p>3.4 ด้านการสื่อสาร</p>	อันตรภาค	<p>1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด</p> <p>2 = เห็นด้วยน้อยมาก</p> <p>3 = เห็นด้วยปานกลาง</p> <p>4 = เห็นด้วยมาก</p> <p>5 = เห็นด้วยมากที่สุด</p>

3.10 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้ทำวิจัยได้กำหนดค่าสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลอธิบายตัวแปรของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ไว้ดังนี้ คือ

3.10.1 สถิติเชิงพรรณนา ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา สำหรับการอธิบายผลการศึกษาในเรื่องต่อไปนี้

3.10.1.1 ตัวแปรด้านคุณสมบัติของตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับรายได้ ระดับการศึกษาและ ตำแหน่งในองค์กรซึ่งเป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวัดแบบนามบัญญัติ เนื่องจากไม่

สามารถวัดเป็นมูลค่าได้ และผู้วิจัยต้องการบรรยายเพื่อให้ทราบถึงจำนวนตัวอย่างจำแนก คุณสมบัติเท่านั้น ดังนั้น สถิติที่เหมาะสม คือค่าความถี่ (จำนวน) และค่าร้อยละ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550 ก)

3.10.1.2 ตัวแปรด้านระดับความคิดเห็น ได้แก่ ประสิทธิภาพของระบบการตัดสินใจที่ส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร กระบวนการการบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร เป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวัดอันตรภาคเนื่องจากผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนให้แต่ละระดับ และผู้วิจัยต้องการทราบจำนวนตัวอย่าง และค่าเฉลี่ยคะแนนของแต่ละระดับความคิดเห็นของตัวอย่าง สถิติที่ใช้จึงได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550)

3.10.2 สถิติเชิงอ้างอิง ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงอ้างอิง สำหรับการอธิบายผลการศึกษาคือของตัวอย่างในเรื่องต่อไปนี้

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลต่อกันระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัว ได้แก่ ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจที่ส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรภายใต้ทฤษฎี ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจซึ่งประกอบด้วย

3.10.2.1 ความถูกต้องของข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหารของโครงการ

3.10.2.2 ความรวดเร็ว

3.10.2.3 ความง่ายในการใช้งาน

3.10.2.4 การยอมรับของพนักงาน

ซึ่งใช้มาตรวัดอันตรภาค และเพื่อทดสอบถึงความแตกต่างที่ตัวแปรอิสระ คือ ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจดังกล่าวแต่ละตัวมีต่อตัวแปรตามดังนั้นสถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550 ข)

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

บทนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการอธิบายและการทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรแต่ละตัว ซึ่งข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 400 ชุด โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วนประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล (คุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถามและความคิดเห็นเบื้องต้น)

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร

ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร

ส่วนที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

การศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในองค์กร และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	271	67.8
ชาย	129	32.2
รวม	400	100.00

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชายซึ่งมีจำนวน 271 ท่านคิดเป็น ร้อยละ 67.8 รองลงมาคือ เพศชาย ซึ่งมีจำนวน 129 ท่าน คิดเป็นร้อยละ 32.2

ตารางที่ 4.2: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-30 ปี	10	2.5
31-40 ปี	13	3.25
41 - 50 ปี	106	26.5
51 - 60ปี	271	67.75
รวม	400	100.00

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มี อายุ 51 - 60 ปี ซึ่งมีจำนวน 271 ท่าน คิดเป็น ร้อยละ 67.75 รองลงมาคือผู้ที่มีอายุ 41 - 50 ปี ซึ่งมีจำนวน 106 ท่าน คิดเป็น ร้อยละ 26.5 ผู้ที่มีอายุ 31 - 40 ปี ซึ่งมีจำนวน 13 ท่าน คิดเป็น ร้อยละ 3.25 ผู้ที่มีอายุ 20 - 30 ปี ซึ่งมีจำนวน 10 ท่าน คิดเป็น ร้อยละ 2.5

ตารางที่ 4.3: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	173	43.25
ปริญญาโท	217	54.25
ปริญญาเอก	10	2.5
รวม	400	100.00

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มี การศึกษาระดับปริญญาโทซึ่งมีจำนวน 217 ท่าน คิดเป็น ร้อยละ 54.25 รองลงมาคือผู้ที่มีระดับ การศึกษา ปริญญาตรี ซึ่งมีจำนวน 173 ท่าน คิดเป็นร้อยละ 43.25 และน้อยที่สุดคือผู้ที่มีการศึกษา ระดับปริญญาเอกซึ่งมีจำนวน 10 ท่าน คิดเป็น ร้อยละ 2.5

ตารางที่ 4.4: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งในองค์กร

ตำแหน่งในองค์กร	จำนวน	ร้อยละ
ผู้จัดการศูนย์	95	23.75
ผู้จัดการส่วน	270	67.5
ผู้จัดการฝ่าย	30	7.5
ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่	4	1
รองกรรมการผู้จัดการใหญ่	1	0.25
รวม	400	100.00

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งผู้จัดการส่วน ซึ่งมีจำนวน 270 ท่าน คิดเป็น ร้อยละ 67.5 รองลงมา คือ ตำแหน่งผู้จัดการศูนย์ซึ่งมีจำนวน 95 คิดเป็น ร้อยละ 23.75 ผู้ที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายซึ่งมีจำนวน 30 ท่าน คิดเป็น ร้อยละ 7.5 ผู้ที่มีตำแหน่งผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ซึ่งมีจำนวน 4 ท่าน คิดเป็น ร้อยละ 1 และน้อยที่สุด ตำแหน่งรองกรรมการผู้จัดการใหญ่ซึ่ง มีจำนวน 1 ท่าน คิดเป็น ร้อยละ 0.25

ตารางที่ 4.5: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
30,001 – 45,000 บาท	22	5.5
45,001 – 60,000 บาท	76	19
60,001 – 75,000บาท	61	15.25
75,001 – 90,000บาท	90	22.5
90,001 – 105,000บาท	62	15.5
มากกว่า 105,001บาท	89	22.25
รวม	400	100.00

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 75,001 – 90,000 บาท/ เดือน ซึ่งมีจำนวน 90 ท่าน คิดเป็น ร้อยละ 22.5 รองลงมาคือผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 105,001 บาท/ เดือน ซึ่งมีจำนวน 89 ท่าน คิดเป็น ร้อยละ 22.25 ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 45,001 – 60,000 บาท/ เดือน ซึ่งมีจำนวน 76 ท่าน คิดเป็น ร้อยละ 19 ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 90,001 – 105,000 บาท/ เดือน ซึ่งมีจำนวน 62 ท่าน คิดเป็น ร้อยละ 15.5 ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 60,001 – 75,000 บาท/ เดือน ซึ่งมีจำนวน 61 ท่าน คิดเป็น ร้อยละ 15.25 และน้อยที่สุดคือผู้ที่มีรายได้เฉลี่ย 30,001 – 45,000 บาท/ เดือน ซึ่งมีจำนวน 22 ท่าน คิดเป็น ร้อยละ 5.5

4.2 ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจที่ส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร

ตารางที่ 4.6: แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ

ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ	\bar{x}	S.D	ระดับความคิดเห็น
ด้านความถูกต้องของข้อมูล	3.75	0.890	ระดับมาก
ด้านความง่ายในการใช้งาน	4.33	0.814	ระดับมากที่สุด
ด้านความรวดเร็ว	4.29	0.681	ระดับมากที่สุด
ด้านการยอมรับของพนักงาน	4.01	0.723	ระดับมาก
รวม	4.10	0.777	ระดับมาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจที่ส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะมีความคิดเห็นต่อความง่ายในการใช้งานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 4.33$) รองลงมาคือ ความรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.29$) การยอมรับของพนักงาน ($\bar{x} = 4.01$) ความถูกต้องของข้อมูล ($\bar{x} = 3.75$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7: แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจด้านความถูกต้องของข้อมูล

ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจด้านความถูกต้องของข้อมูล	\bar{x}	S.D	ระดับความคิดเห็น
ความถูกต้อง แม่นยำ สมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในโครงการ/องค์กรที่ใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหาร	3.88	0.895	ระดับมาก
ความถูกต้อง แม่นยำ สมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรที่ต้องใช้ในโครงการ/ องค์กรที่ใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหาร	3.74	0.901	ระดับมาก
ความถูกต้อง แม่นยำ สมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากร ได้แก่ Hardware, Software, Application ในโครงการ/ ระบบงานที่ใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหาร	3.71	0.858	ระดับมาก
ความถูกต้อง แม่นยำ สมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านการสื่อสารโทรคมนาคม ที่ใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหาร	3.74	0.811	ระดับมาก
ความถูกต้อง แม่นยำ สมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูลเกี่ยวกับการแข่งขันของธุรกิจเครือข่ายสัญญาณในธุรกิจเดียวกันที่ใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหาร	3.66	0.985	ระดับมาก
รวม	3.75	0.890	ระดับมาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจด้านความถูกต้องของข้อมูลที่ส่งผลต่อกระบวนการบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.75$) แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจด้านความถูกต้องของข้อมูลโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่าความถูกต้อง แม่นยำ สมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในโครงการ/ องค์กร ที่ใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหาร มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.88$) รองลงมาเรียงตามลำดับ คือ ความถูกต้อง แม่นยำ

สมบรูณ์ครบถ้วนของข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรและข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านการสื่อสารโทรคมนาคม ที่ใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหาร ($\bar{x} = 3.74$) ความถูกต้อง แม่นยำ สมบรูณ์ครบถ้วนของข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากร ได้แก่ Hardware, Software, Application ในโครงการ/ ระบบงาน ($\bar{x} = 3.71$) ความถูกต้อง แม่นยำ สมบรูณ์ครบถ้วนของข้อมูลเกี่ยวกับการแข่งขันของธุรกิจเครือข่ายสัญญาณ ในธุรกิจเดียวกัน ($\bar{x} = 3.66$)

ตารางที่ 4.8: แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบ สนับสนุนการตัดสินใจด้านความรวดเร็ว

ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ด้านความรวดเร็ว	\bar{x}	S.D	ระดับความคิดเห็น
ระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถนำเสนอข้อมูลที่เป็นปัจจุบันได้และข้อมูลต้องการใช้	4.29	0.826	ระดับมากที่สุด
ระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีต้องใช้เวลาให้น้อยที่สุด ในการใช้ระบบสืบค้นข้อมูล	4.36	0.823	ระดับมากที่สุด
ระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีใช้เวลาให้น้อยที่สุดในการวิเคราะห์ประมวลผลของระบบข้อมูล	4.28	0.818	ระดับมากที่สุด
ระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีสามารถเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลอื่นได้อย่าง รวดเร็วเพื่อนำข้อมูลมาประมวลผลทำให้การตัดสินใจได้รวดเร็วและถูกต้องตามวัตถุประสงค์	4.33	0.863	ระดับมากที่สุด
ระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีต้องมีความรวดเร็วในการเข้าถึงการใช้งานของระบบและข้อมูลได้สะดวกทุกสถานที่ทุกเวลา	4.38	0.740	ระดับมากที่สุด
รวม	4.33	0.814	ระดับมากที่สุด

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ด้านความรวดเร็วที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการบริหารงาน โครงการของผู้บริหารในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

($\bar{x} = 4.33$) แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ด้านความรวดเร็วที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหาร พบว่าระบบข้อมูล เทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีต้องมี ความรวดเร็วในการเข้าถึงการใช้งานของระบบและข้อมูลได้สะดวก ทุกสถานที่ทุกเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.38$) รองลงมาเรียงตามลำดับคือ ระบบข้อมูลเทคโนโลยี สารสนเทศที่ดีต้องใช้เวลาที่น้อยที่สุด ในการใช้ระบบสืบค้นข้อมูล ($\bar{x} = 4.36$) ระบบข้อมูลเทคโนโลยี สารสนเทศที่ดีสามารถเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลอื่นได้อย่าง รวดเร็วเพื่อนำข้อมูลมาประมวลผลทำให้ การตัดสินใจได้รวดเร็วและถูกต้องตามวัตถุประสงค์ ($\bar{x} = 4.33$) ระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี สามารถนำเสนอข้อมูลที่เป็นปัจจุบันได้และข้อมูลต้องการใช้ ($\bar{x} = 4.29$) ระบบข้อมูลเทคโนโลยี สารสนเทศที่ดีใช้เวลาที่น้อยที่สุด ในการวิเคราะห์ประมวลผลของระบบข้อมูล ($\bar{x} = 4.28$)

ตารางที่ 4.9: แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบ สนับสนุนการตัดสินใจด้านความง่ายในการใช้งาน

ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ด้านความง่ายในการใช้งาน	\bar{x}	S.D	ระดับความ คิดเห็น
การเรียนรู้การใช้งานของระบบข้อมูลเทคโนโลยี สารสนเทศที่ใช้ในปัจจุบันเป็นเรื่องง่าย ใช้เวลาเรียนรู้ ไม่นาน	3.85	0.677	ระดับมาก
ระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องง่ายต่อการใช้ งาน	4.48	0.678	ระดับมากที่สุด
ระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีต้องสามารถ ทำงานเข้ากับวิธีการทำงานตามระบบงานที่เป็นอยู่ ขององค์กรได้	4.22	0.796	ระดับมาก
ระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี ต้องมีความง่าย ต่อการพัฒนาและรองรับเทคโนโลยีปัจจุบัน และอนาคตได้	4.49	0.617	ระดับมากที่สุด
ระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี ต้องมีความง่าย ในการดูแล บำรุงรักษา	4.41	0.639	ระดับมากที่สุด
รวม	4.29	0.681	ระดับมากที่สุด

ผลการศึกษาดังกล่าวที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ด้านความง่ายในการใช้งานที่ส่งผลต่อกระบวนการบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.29$) แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ด้านความง่ายในการใช้งานที่ส่งผลต่อกระบวนการบริหารงานโครงการของผู้บริหาร พบว่า ระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี ต้องมีความง่ายต่อการพัฒนาระบบและรองรับเทคโนโลยีปัจจุบันและอนาคตมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.49$) รองลงมาเรียงตามลำดับคือ ระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศต้องง่ายต่อการใช้งาน ($\bar{x} = 4.48$) ระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี ต้องมีความง่ายในการดูแลบำรุงรักษา ($\bar{x} = 4.41$) ระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี ต้องสามารถทำงานเข้ากับวิธีการทำงานตามระบบงานที่เป็นอยู่ขององค์กร ($\bar{x} = 4.22$) การเรียนรู้การใช้งานของระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในปัจจุบันเป็นเรื่องง่าย ใช้เวลาเรียนรู้ไม่นาน ($\bar{x} = 3.85$)

ตารางที่ 4.10: แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจด้านการยอมรับของพนักงาน

ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ด้านการยอมรับของพนักงาน	\bar{x}	S.D	ระดับความคิดเห็น
พนักงานมีความยินดีที่จะใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศที่องค์กรจัดให้	4.02	0.691	ระดับมาก
พนักงานมีความสามารถพอและมีทักษะในการเรียนรู้ที่จะใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศได้ อย่างรวดเร็ว	3.74	0.652	ระดับมาก
พนักงานยอมรับต่อการใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศที่ช่วยให้การทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.00	0.754	ระดับมาก
พนักงานยอมรับต่อการใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของพนักงาน	4.06	0.766	ระดับมาก
พนักงานยอมรับถ้าใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศที่ลดความผิดพลาดในกระบวนการทำงานลงได้เป็นอย่างดี	4.22	0.754	ระดับมาก
รวม	4.01	0.723	ระดับมาก

ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจด้านความง่ายในการใช้งานที่ส่งผลต่อกระบวนการบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.01$) แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจด้านการยอมรับของพนักงานที่ส่งผลต่อกระบวนการบริหารงานโครงการของผู้บริหาร พบว่าพนักงานยอมรับ ถ้าใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศที่ลดความผิดพลาด ในกระบวนการทำงานลงได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.22$) รองลงมาเรียงตามลำดับคือ พนักงานยอมรับต่อการใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศ ที่ตอบสนองความต้องการของพนักงาน ($\bar{x} = 4.06$) พนักงานมีความยินดีที่จะใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศที่องค์กรจัดให้ ($\bar{x} = 4.02$) พนักงานยอมรับต่อการใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศที่ช่วยให้การทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ($\bar{x} = 4.00$) พนักงานมีความสามารถพอและมีทักษะในการเรียนรู้ที่จะใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศได้ อย่างรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.74$)

4.3 ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร

ตารางที่ 4.11: แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรภาพรวม

กระบวนการ การบริหารงานโครงการ ของผู้บริหารในองค์กร	\bar{x}	S.D	ระดับความ คิดเห็น
ด้านการวางแผน	4.22	0.669	ระดับมาก
ด้านการตัดสินใจ	4.36	0.615	ระดับมากที่สุด
ด้านการควบคุมและติดตามผล	4.09	0.701	ระดับมาก
ด้านการสื่อสาร	4.14	0.718	ระดับมาก
รวม	4.20	0.675	ระดับมาก

ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่าผู้ตอบ

แบบสอบถามจะมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.36$) รองลงมาคือ การวางแผน ($\bar{x} = 4.22$) การสื่อสาร ($\bar{x} = 4.14$) การควบคุมและติดตามผล ($\bar{x} = 4.09$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12: แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบ สนับสนุนการตัดสินใจด้านการวางแผน

กระบวนการ การบริหารงานโครงการของ ผู้บริหารในองค์กรด้านการวางแผน	\bar{x}	S.D	ระดับความคิดเห็น
ข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถช่วยในด้านการวางแผนการจัดการบุคลากรได้เป็นอย่างดี	4.14	0.718	ระดับมาก
ข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถช่วยในด้านการวางแผนงบประมาณได้อย่างถูกต้อง	4.15	0.650	ระดับมาก
ข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีสามารถช่วยลดเวลาในการดำเนินงานของโครงการต่าง ๆ ได้	4.32	0.621	ระดับมากที่สุด
ข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีสามารถช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานของโครงการต่าง ๆ ได้	4.29	0.687	ระดับมากที่สุด
รวม	4.22	0.669	ระดับมาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร ด้านการวางแผนของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.22$) แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรด้านการวางแผน พบว่าข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี สามารถช่วยลดเวลาในการดำเนินงานของโครงการต่าง ๆ ได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.32$) รองลงมาเรียงตามลำดับคือ ข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีสามารถช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานของโครงการต่าง ๆ ได้ ($\bar{x} = 4.29$) ข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถช่วยในด้านการวางแผนงบประมาณได้อย่างถูกต้อง ($\bar{x} = 4.15$) ข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถช่วยในด้านการวางแผนการจัดการบุคลากรได้เป็นอย่างดี ($\bar{x} = 4.14$)

ตารางที่ 4.13: แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบ การตัดสินใจด้านการตัดสินใจ

กระบวนการ การบริหารงานโครงการของ ผู้บริหารในองค์กรด้านการตัดสินใจ	\bar{x}	S.D	ระดับความคิดเห็น
ข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีและถูกต้อง มี ส่วนช่วยในการเพิ่มคุณภาพการตัดสินใจของ ผู้บริหารให้ดียิ่งขึ้นและส่งผลให้ ผู้บริหาร สามารถตัดสินใจได้ง่ายขึ้น	4.49	0.600	ระดับมากที่สุด
ข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีต้องช่วยความ แม่นยำในการนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจ	4.42	0.583	ระดับมากที่สุด
ข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยสนับสนุน ข้อมูลที่นำมาใช้เพื่อวิเคราะห์ข้อดีข้อเสียและ หาทางเลือกที่เหมาะสมต่อการตัดสินใจ	4.23	0.655	ระดับมาก
ข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีช่วยให้ผู้บริหาร สามารถจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของการ บริหารงานได้ทันเวลาและเป็นประโยชน์ต่อ การตัดสินใจ	4.31	0.622	ระดับมากที่สุด
รวมกระบวนการการบริหารงานในโครงการ ของผู้บริหารในองค์กรด้านการตัดสินใจ	4.36	0.615	ระดับมากที่สุด

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรด้านการตัดสินใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.36$) แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของ กระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรด้านการตัดสินใจ พบว่าข้อมูลเทคโนโลยี สารสนเทศที่ดีและถูกต้อง มีส่วนช่วยในการเพิ่มคุณภาพการตัดสินใจของผู้บริหารให้ดียิ่งขึ้นและส่งผล ให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้ง่ายขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 4.49$) รองลงมาเรียงตามลำดับ คือ ข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี ต้องช่วยความแม่นยำในการนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจ ($\bar{x} = 4.42$) ข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี ช่วยให้ผู้บริหารสามารถจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของ การบริหารงานได้ทันเวลาและเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ ($\bar{x} = 4.31$) ข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศ

ช่วยสนับสนุนข้อมูลที่น่ามาใช้เพื่อวิเคราะห์ข้อดีข้อเสียและหาทางเลือกที่เหมาะสมต่อการตัดสินใจ
($\bar{x} = 4.23$)

ตารางที่ 4.14: แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบ
การตัดสินใจด้านการควบคุมและติดตามผล

กระบวนการ การบริหารงานโครงการของ ผู้บริหารในองค์กรด้านการควบคุมและ ติดตามผล	\bar{x}	S.D	ระดับความ คิดเห็น
ข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีต้องสามารถ นำเสนอข้อมูลที่น่ามาใช้ในการควบคุม งบประมาณไม่ให้เกินงบได้	3.96	0.729	ระดับมาก
ข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีต้องจัดเก็บ ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ในการติดตามผลการ ทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน	4.18	0.689	ระดับมาก
ข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีต้องสามารถ ควบคุมเวลาการดำเนินงานโครงการให้เสร็จ ทันกำหนดตามแผนที่วางแผนที่ไว้	4.03	0.679	ระดับมาก
ข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีต้องเสนอข้อมูล ที่น่ามาลดปัญหาการทำงานด้านต่าง ๆ ได้	4.18	0.707	ระดับมาก
รวม	4.09	0.701	ระดับมาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
ของข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร ด้านการควบคุมและ
ติดตามผลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.09$) แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
ของกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรด้านการควบคุมและติดตามผล
พบว่าข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีต้องจัดเก็บข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ ในการติดตามผลการ
ทำงานของบุคลากรในหน่วยงานและต้องเสนอข้อมูลที่น่ามาลดปัญหาการทำงานด้านต่าง ๆ ได้ มีค่าเฉลี่ยสูง
ที่สุด ($\bar{x} = 4.18$) รองลงมาเรียงตามลำดับคือ ข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีต้องสามารถควบคุม

เวลาการดำเนินงานโครงการให้เสร็จทันกำหนดตามแผนที่วางแผนไว้ ($\bar{x} = 4.03$) ข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีต้องสามารถนำเสนอข้อมูลที่น่ามาใช้ในการควบคุมงบประมาณไม่ให้เกินงบได้ ($\bar{x} = 3.96$)

ตารางที่ 4.15: แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบ กาดัดสินใจด้านการสื่อสาร

กระบวนการ การบริหารงานโครงการของ ผู้บริหารในองค์กรด้านการสื่อสาร	\bar{x}	S.D	ระดับความ คิดเห็น
การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารภายในองค์กร สามารถทำให้บุคลากรสื่อสารข้อมูลที่ถูกต้อง ช่วยลดปัญหาความผิดพลาดได้	4.08	0.682	ระดับมาก
การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร ภายในองค์กร ทำให้มีการกระจาย ข่าวสารข้อมูลที่สำคัญแก่ พนักงานได้อย่างทั่วถึง	4.23	0.678	ระดับมาก
การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร ทั้งภายในและ ภายนอกเพื่อสร้าง ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร	4.36	0.702	ระดับมากที่สุด
การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารภายในองค์กร สามารถสื่อสารข้อมูลที่ลดความขัดแย้งในการ ทำงานที่ต้องประสานงานกัน	3.87	0.812	ระดับมาก
รวม	4.14	0.718	ระดับมาก

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรด้านการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.14$) แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรด้านการสื่อสาร พบว่าการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร ทั้งภายในและภายนอกเพื่อสร้าง ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.36$) รองลงมาเรียงตามลำดับคือ การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร ภายในองค์กร ทำให้มีการกระจายข่าวสารข้อมูลที่สำคัญแก่พนักงานได้อย่างทั่วถึง ($\bar{x} = 4.23$) การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร

ภายในองค์กร สามารถทำให้บุคลากรสื่อสารข้อมูลที่ต้องช่วยลดปัญหาความผิดพลาดได้ ($\bar{x} = 4.08$) การใช้เทคโนโลยี ในการสื่อสารภายในองค์กร สามารถสื่อสารข้อมูลที่ลดความขัดแย้งในการทำงานที่ต้องประสานงานกัน ($\bar{x} = 3.87$)

4.4 ส่วนที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน

ตารางที่ 4.16: การส่งผลกระทบระหว่างประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจแต่ละด้านส่งผลต่อกระบวนการการบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรด้านการวางแผนโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ

ตัวแปรอิสระ	B	Beta	T	Sig
ด้านความถูกต้องของข้อมูล	0.045	0.065	1.403	0.161
ด้านความง่ายในการใช้งาน	0.350	0.045	0.865	0.388
ด้านความรวดเร็ว	0.201	0.060	3.340	0.001*
ด้านการยอมรับของพนักงาน	0.417	0.427	9.241	0.000*

Adjusted $R^2 = 0.316$, $F = 45.519$, * $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.16 การศึกษาประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจแต่ละด้านส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรด้านการวางแผน ด้วยการหาวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่าประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจแต่ละด้านส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรด้านการวางแผนร้อยละ 0.316 มีค่า $F = 45.519$ และค่า $Sig = 0.000$ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านเรียงตามลำดับการส่งผลพบว่าประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจด้านการยอมรับของพนักงาน ($Beta = 0.427$) และด้านความรวดเร็ว ($Beta = 0.060$) ส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรด้านการวางแผนอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

โดยที่ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจด้านความถูกต้องของข้อมูล และประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจด้านความง่ายในการใช้งาน ไม่ส่งผลต่อกระบวนการการบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรด้านการวางแผนอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17: การส่งผลกระทบระหว่างประสิทธิภาพของระบบการตัดสินใจแต่ละด้าน ส่งผลต่อ
กระบวนการบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร ด้านการตัดสินใจโดยใช้สถิติ
การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ

ตัวแปรอิสระ	B	Beta	T	Sig
ด้านความถูกต้องของข้อมูล	-0.021	-0.033	-0.772	0.441
ด้านความง่ายในการใช้งาน	0.098	0.133	2.805	0.005*
ด้านความรวดเร็ว	0.311	0.280	5.929	0.000*
ด้านการยอมรับของพนักงาน	0.390	0.420	9.954	0.000*

Adjusted $R^2 = 0.428$, $F = 73.962$, * $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.17 การศึกษาประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจแต่ละด้านส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรด้านการตัดสินใจ ด้วยการหาวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่าประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจแต่ละด้านส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรด้านการตัดสินใจร้อยละ 0.428 มีค่า $F = 73.962$ และค่า $Sig = 0.000$ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านเรียงตามลำดับการส่งผลพบว่าประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจด้านการยอมรับของพนักงาน (Beta = 0.420) ด้านความรวดเร็ว (Beta = 0.280) และด้านความง่ายในการใช้งาน (Beta = 0.133) ส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรด้านการวางแผนอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

โดยที่ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจด้านความถูกต้องของข้อมูล ไม่ส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรด้านตัดสินใจอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18: การส่งผลกระทบของประสิทธิภาพของระบบการตัดสินใจแต่ละด้านส่งผลกระทบต่อกระบวนการบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรด้านการควบคุมและติดตามผลโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ

ตัวแปรอิสระ	B	Beta	T	Sig
ด้านความถูกต้องของข้อมูล	0.108	0.154	3.171	0.002*
ด้านความง่ายในการใช้งาน	0.001	0.043	0.022	0.022*
ด้านความรวดเร็ว	0.256	0.065	3.965	0.000*
ด้านการยอมรับของพนักงาน	0.305	0.048	6.316	0.000*

Adjusted $R^2 = 0.250$, $F = 32.986$, * $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.18 การศึกษาประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจแต่ละด้านส่งผลกระทบต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรด้านการควบคุมและติดตามผล ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจแต่ละด้านส่งผลกระทบต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรด้านการควบคุมและติดตามผล ร้อยละ 0.250 มีค่า $F = 32.968$ และค่า $Sig = 0.000$ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านเรียงตามลำดับการส่งผลพบว่า ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจด้านความถูกต้องของข้อมูล (Beta = 0.154) ด้านความรวดเร็ว (Beta = 0.065) ด้านการยอมรับของพนักงาน (Beta = 0.048) และด้านความง่ายในการใช้งาน (Beta = 0.043) ส่งผลกระทบต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรด้านการควบคุมและติดตามผลอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.19: การส่งผลระหว่างประสิทธิภาพของระบบการตัดสินใจแต่ละด้านส่งผลต่อกระบวนการ
 บริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรด้านการสื่อสารโดยใช้สถิติการวิเคราะห์
 ถดถอยเชิงพหุ

ตัวแปรอิสระ	B	Beta	T	Sig
ด้านความถูกต้องของข้อมูล	0.058	0.080	1.683	0.093
ด้านความง่ายในการใช้งาน	-0.051	-0.063	-1.183	0.238
ด้านความรวดเร็ว	0.344	0.065	5.308	0.000*
ด้านการยอมรับของพนักงาน	0.359	0.350	7.400	0.000*

Adjusted $R^2 = 0.282$, $F = 38.774$, * $p < 0.05$

จากตารางที่ 4.19 การศึกษาประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจแต่ละด้านส่งผล
 ต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรด้านการสื่อสาร ด้วยการหาวิเคราะห์
 ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่าประสิทธิภาพของ
 ระบบสนับสนุนการตัดสินใจแต่ละด้านส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารใน
 องค์กรด้านการสื่อสารร้อยละ 0.282 มีค่า $F = 38.744$ และค่า $Sig = 0.000$ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ
 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านเรียงตามลำดับการส่งผลพบว่าประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการ
 ตัดสินใจด้านการยอมรับของพนักงาน ($Beta = 0.048$) และด้านความรวดเร็ว ($Beta = 0.065$) ส่งผล
 ต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรด้านการสื่อสารอย่างมีนัยสำคัญที่
 ระดับ 0.05

โดยที่ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจด้านความถูกต้องของข้อมูล และ
 ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจด้านความง่ายในการใช้งาน ไม่ส่งผลต่อกระบวนการ
 การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรด้านการสื่อสารอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.20: สรุปผลทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจแต่ละด้าน ส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรแต่ละด้านแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานย่อยที่ 1.1 ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจแต่ละด้านส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรแต่ละด้านการวางแผน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานย่อยที่ 1.2 ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจแต่ละด้านส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรแต่ละด้านการตัดสินใจ	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานย่อยที่ 1.3 ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจแต่ละด้านส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรแต่ละด้านการควบคุมและการติดตามผล	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานย่อยที่ 1.4 ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจแต่ละด้านส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรแต่ละด้านการสื่อสาร	สอดคล้องกับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

บทนี้เป็นการสรุปผลการศึกษา ผลการทดสอบสมมติฐาน การอภิปรายผลของการศึกษา เปรียบเทียบกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่ผู้วิจัยได้ทำการสืบค้น และนำเสนอไว้ใน บทที่ 2 การนำผลการศึกษาไปใช้ในทางปฏิบัติ และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาด้านคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม และสรุปตามวัตถุประสงค์มีดังนี้

5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง จำนวน 271 ท่าน คิดเป็น ร้อยละ 67.8 มีอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 271 ท่าน คิดเป็น ร้อยละ 67.8 มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 217 ท่าน คิดเป็น ร้อยละ 54.3 ตำแหน่งในองค์กรเป็นผู้จัดการส่วน จำนวน 270 ท่าน คิดเป็น ร้อยละ 67.5 มีรายได้เฉลี่ย 75,001 – 90,000 บาท/ เดือน จำนวน 90 ท่าน คิดเป็น ร้อยละ 22.5

5.1.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจที่ส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจที่ส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นมากที่สุดในด้านความง่ายในการใช้งาน รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็ว มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด การยอมรับของพนักงาน มีความคิดเห็นในระดับมากและน้อยที่สุดคือ ด้านความถูกต้องของข้อมูล มีความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

5.1.2.1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านความถูกต้องของข้อมูลของระบบสนับสนุนการตัดสินใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ความถูกต้อง แม่นยำ สมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูลเกี่ยวกับ งบประมาณค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในโครงการ/ องค์กร ที่ใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหารอยู่ในระดับมาก รองลงมาเรียงตามลำดับ คือ ความถูกต้อง แม่นยำ สมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากร และข้อมูลเกี่ยวกับ บริการด้านการสื่อสารโทรคมนาคม ที่ใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหารอยู่ในระดับมาก ความถูกต้อง แม่นยำ สมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูลเกี่ยวกับทรัพยากร ได้แก่ Hardwae, Software, Application ในโครงการ/ ระบบงานอยู่ในระดับมาก ความถูกต้อง แม่นยำ สมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูลเกี่ยวกับการแข่งขันของธุรกิจเครือข่ายสัญญาณในธุรกิจเดียวกันอยู่ในระดับมาก

5.1.2.2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านความเร็วของระบบสนับสนุนการตัดสินใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีต้องมีความรวดเร็วในการเข้าถึงการใช้งานของระบบและข้อมูลได้สะดวกทุกสถานที่ทุกเวลาอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเรียงตามลำดับคือ ระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีต้องใช้เวลาที่น้อยที่สุด ในการใช้ระบบสืบค้นข้อมูลอยู่ในระดับมากที่สุด ระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ดีสามารถเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลอื่นได้อย่างรวดเร็ว เพื่อนำข้อมูลมาประมวลผลทำให้การตัดสินใจได้รวดเร็วและถูกต้องตามวัตถุประสงค์ อยู่ในระดับมากที่สุด ระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีสามารถนำเสนอข้อมูลที่เป็นปัจจุบันได้และข้อมูลต้องการให้อยู่ในระดับมากที่สุด ระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีใช้เวลาที่น้อยที่สุด ในการวิเคราะห์ประมวลผลของระบบข้อมูลอยู่ในระดับมากที่สุด

5.1.2.3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านความง่ายในการใช้งานระบบสนับสนุนการตัดสินใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี ต้องมีความง่ายต่อการพัฒนาระบบและรองรับเทคโนโลยีปัจจุบัน และอนาคตอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเรียงตามลำดับคือ ระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศต้องง่ายต่อการใช้งานอยู่ในระดับมากที่สุด ระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี ต้องมีความง่ายในการดูแลบำรุงรักษาอยู่ในระดับมากที่สุด ระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีต้องสามารถทำงานเข้ากันได้วิธีการทำงานตามระบบงานที่เป็นอยู่ขององค์กรอยู่ในระดับมาก การเรียนรู้การใช้งานของระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในปัจจุบันเป็นเรื่องง่าย ใช้เวลาเรียนรู้ไม่นานอยู่ในระดับมาก

5.1.2.4 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อด้านความการยอมรับของพนักงานต่อระบบสนับสนุนการตัดสินใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นมากที่สุด คือ พนักงานยอมรับถ้าใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศที่ลดความผิดพลาดในกระบวนการทำงานลงได้เป็นอย่างดีอยู่ในระดับมาก รองลงมาเรียงตามลำดับคือ พนักงานยอมรับต่อการใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศ ที่ตอบสนองความต้องการของพนักงานอยู่ในระดับมาก พนักงานมีความยินดีที่จะใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศที่องค์กรจัดให้อยู่ในระดับมาก พนักงานยอมรับต่อการใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศ ที่ช่วยให้การทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อยู่ในระดับมาก พนักงานมีความสามารถพอและมีทักษะในการเรียนรู้ที่จะใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศได้ อย่างรวดเร็วอยู่ในระดับมาก

5.1.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นมากที่สุดในด้านการตัดสินใจ รองลงมาคือ ด้านการวางแผนมีความคิดเห็นในระดับมาก ด้านการสื่อสาร มีความคิดเห็นในระดับมากและน้อยที่สุด คือ ด้านการควบคุมและติดตามผล มีความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า

5.1.3.1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการวางแผน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีสามารถช่วยลดเวลาในการดำเนินงานของโครงการต่าง ๆ ได้อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเรียงตามลำดับคือ ข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีสามารถช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานของโครงการต่าง ๆ ได้อยู่ในระดับมากที่สุด ข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถช่วยใน ด้านการวางแผนงบประมาณได้อย่างถูกต้องอยู่ในระดับมาก ข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถช่วยใน ด้านการวางแผนการจัดการบุคลากรได้เป็นอย่างดีอยู่ในระดับมาก

5.1.3.2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการตัดสินใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีและถูกต้อง มีส่วนช่วยในการเพิ่มคุณภาพการตัดสินใจของผู้บริหารให้ดียิ่งขึ้นและส่งผลให้ ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้ง่ายขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเรียงตามลำดับคือ ข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีต้องช่วยความแม่นยำในการนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีช่วยให้ผู้บริหารสามารถจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของการบริหารงานได้ทันเวลา และเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยสนับสนุนข้อมูลที่น่ามาใช้เพื่อวิเคราะห์ข้อดีข้อเสีย และหาทางเลือกที่เหมาะสมต่อการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก

5.1.3.3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการควบคุมและติดตามผล โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีต้องจัดเก็บข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานของบุคลากรในหน่วยงานและต้องเสนอข้อมูลที่นำมาลดปัญหา การทำงานด้านต่าง ๆ ได้อยู่ในระดับมาก รองลงมาเรียงตามลำดับคือ ข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี ต้องสามารถควบคุมเวลาการดำเนินงานโครงการให้เสร็จทันกำหนดตามแผนที่วางแผนไว้อยู่ในระดับมาก ข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี ต้องสามารถนำเสนอข้อมูลที่นำมาใช้ในการควบคุมงบประมาณไม่ให้ เกินงบได้อยู่ในระดับมาก

5.1.3.4 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นมากที่สุด คือ การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร ทั้งภายในและภายนอกเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเรียงตามลำดับคือ การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารภายในองค์กร ทำให้มีการกระจาย ข่าวสารข้อมูลที่สำคัญแก่พนักงานได้อย่างทั่วถึงอยู่ในระดับมาก การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารภายในองค์กร สามารถทำให้บุคลากรสื่อสารข้อมูลที่ถูกต้องช่วยลดปัญหาความผิดพลาดได้อยู่ในระดับมาก การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารภายในองค์กรสามารถสื่อสารข้อมูลที่ลดความขัดแย้งในการทำงานที่ต้องประสานงานกันอยู่ในระดับมาก

5.1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจแต่ละด้าน ส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรแต่ละด้านแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจแต่ละด้าน ส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรด้านการวางแผน

ผลการทดสอบสมมติฐานคือ สอดคล้องกับสมมติฐาน โดยผลการวิจัยประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจแต่ละด้าน ส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร ด้านการวางแผน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ด้านการยอมรับของพนักงาน และด้านความรวดเร็ว ส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร ด้านการวางแผนอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

โดยที่ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจด้านความถูกต้องของข้อมูล และประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจด้านความง่ายในการใช้งาน ไม่ส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร ด้านการวางแผนอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจแต่ละด้าน ส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรด้านการตัดสินใจ

ผลการทดสอบสมมติฐานคือ สอดคล้องกับสมมติฐาน โดยผลการวิจัยประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจแต่ละด้าน ส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร ด้านการตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ด้านการยอมรับของพนักงาน ด้านความรวดเร็ว และด้านความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร ด้านการวางแผนอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

โดยที่ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ด้านความถูกต้องของข้อมูล ไม่ส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรด้านการตัดสินใจอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจแต่ละด้าน ส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร ด้านการควบคุมและติดตามผล

ผลการทดสอบสมมติฐานคือ สอดคล้องกับสมมติฐาน โดยผลการวิจัยประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจแต่ละด้าน ส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหาร

ในองค์กร ด้านการควบคุมและติดตามผล อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ด้านความถูกต้องของข้อมูล ด้านความรวดเร็ว ด้านการยอมรับของพนักงาน และด้านความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงาน โครงการของผู้บริหารในองค์กร ด้านการควบคุมและติดตามผลอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจแต่ละด้าน ส่งผลต่อกระบวนการ บริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร ด้านการสื่อสาร

ผลการทดสอบสมมติฐานคือ สอดคล้องกับสมมติฐาน โดยผลการวิจัยประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจแต่ละด้าน ส่งผลต่อกระบวนการ บริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร ด้านการสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ด้านการยอมรับของพนักงาน และด้านความรวดเร็วส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร ด้านการสื่อสารอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

โดยที่ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจด้านความถูกต้องของข้อมูลและ ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจด้านความง่ายในการใช้งาน ไม่ส่งผลต่อกระบวนการ บริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร ด้านการสื่อสารอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

5.2 การอภิปรายผล

ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจแต่ละด้าน ส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรด้านการวางแผน จากผลที่ได้ คือ ด้านการยอมรับของพนักงานและด้านความรวดเร็ว พบว่าส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหาร ในด้านการวางแผน มีความสอดคล้องกับทฤษฎีระบบสนับสนุนการตัดสินใจ เกี่ยวกับการรวบรวม ข้อมูลที่ถูกต้อง การประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูล และยังเป็นการประสานการทำงานระหว่างบุคลากร กับเทคโนโลยีทางด้านซอฟต์แวร์ ดังนั้นบุคลากรหรือพนักงานที่ต้องใช้เทคโนโลยีทางด้านซอฟต์แวร์ ต้องมีทักษะในการใช้งานและมีการยอมรับต่อการใช้ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ เพื่อบรรลุตาม วัตถุประสงค์ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้และมีความสอดคล้องกับแนวคิดของระบบสนับสนุนการ ตัดสินใจของ Kroenke และ Hatch (1994 อ้างใน ทวีศักดิ์ นาคม่วง, 2547) สามารถอธิบายได้ว่า ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ คือระบบที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งดำเนินงานโดยบุคลากร จะทำ การประมวลผลข้อมูลที่มีความถูกต้อง ระบบสนับสนุนการตัดสินใจมีความรวดเร็วในการวิเคราะห์ ข้อมูล ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารในการวางแผนซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประสิทธิ์เมฆอรุณ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจด้านการบริหาร จัดการน้ำในพื้นที่ชลประทานด้วยวิธี Penman Monteith กรณีศึกษาฝ่ายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 1

โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาตงเศรษฐี พบว่ามีความสอดคล้องใน ด้านการยอมรับการใช้ระบบสนับสนุนการตัดสินใจของบุคลากรในทางวิชาการว่าสามารถใช้ตรวจวัดค่าการระเหยของน้ำได้เป็นอย่างดี และด้านความรวดเร็วในการวิเคราะห์ข้อมูลของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ สามารถช่วยในการตัดสินใจในการวางแผนจัดสรรน้ำตามความต้องการของชนิดพืช และระยะเวลาการเจริญเติบโต ส่วนประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจแต่ละด้าน ไม่ส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรด้านการวางแผน จากผลที่ได้ คือ ด้านความถูกต้องของข้อมูล ด้านความง่ายในการใช้งาน ไม่มีความสอดคล้องกับทฤษฎีระบบสนับสนุนการตัดสินใจเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูลที่ต้องการ การประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูล และยังเป็น การประสานการทำงานระหว่างบุคลากรกับเทคโนโลยีทางด้านซอฟต์แวร์ ดังนั้นบุคลากรหรือพนักงานที่ต้องใช้เทคโนโลยีทางด้านซอฟต์แวร์ ต้องมีทักษะในการใช้งานและมีการยอมรับต่อการใช้ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ เพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งไม่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศธร มัทธนะสิน และนิเวศ จิระวิชิตชัย (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ระบบคลังข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจสำหรับประปาส่วนภูมิภาคพบว่าไม่มีความสอดคล้อง ด้านความถูกต้องของข้อมูล ด้านความง่ายในการใช้งาน ซึ่งการวิจัยได้เน้นการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ อยู่ในรูปแบบของคลังข้อมูล และใช้เทคนิคการวิเคราะห์หลายมิติแบบประมวลผลทันทีในการใช้งาน ระบบถูกออกแบบมาเพื่อสนับสนุนตัดสินใจเกี่ยวกับการวางแผนการขายระดับผู้บริหาร

ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจแต่ละด้าน ส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรด้านการตัดสินใจ จากผลที่ได้คือ ด้านการยอมรับของพนักงาน ด้านความรวดเร็วและด้านความง่ายในการใช้งาน พบว่า ส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในด้านการตัดสินใจ มีความสอดคล้องกับทฤษฎีระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ในเรื่องกระบวนการในการตัดสินใจ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาเจริญก้าวหน้าเป็นอย่างมาก ทำให้สามารถติดต่อสื่อสาร การรับส่งข้อมูลข่าวสารได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน มีความรวดเร็ว สะดวก เป็นอิสระมากขึ้น มีความง่ายในการใช้งาน และมีการยอมรับการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมาก ส่งผลให้องค์กรต่าง ๆ มีความคล่องตัวในการดำเนินงานสูงขึ้น และสามารถสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร ในโอกาสหรือปัญหาทางธุรกิจที่เกิดขึ้นจะต้องทำภายใต้ข้อจำกัดทางสารสนเทศ ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม และมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Simon (1960) ที่อธิบายขั้นตอนการตัดสินใจโดยใช้แบบจำลอง (Model) ที่ประกอบด้วยตอนหลัก 3 ประการ ดังต่อไปนี้ คือการใช้ความคิดประกอบเหตุผล (Intelligence) ที่ผู้ตัดสินใจจะรับรู้ถึงโอกาสหรือปัญหาที่จะเกิดขึ้น จากนั้นผู้ทำการตัดสินใจเริ่มเก็บรวบรวมข้อมูล หรือต้องการข้อมูลที่มีความถูกต้องเพื่อนำมาสนับสนุนการตัดสินใจ การออกแบบ (Design) ผู้ตัดสินใจวิเคราะห์และพัฒนาทางด้านต่าง ๆ เพื่อให้มีความง่ายในการใช้งานของระบบเป็นที่ยอมรับของพนักงาน มีความรวดเร็วที่

เหมาะสม มีความถูกต้องของข้อมูล นำไปใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกทางเลือกในการปฏิบัติที่เหมาะสมการคัดเลือก (Choice) ผู้ทำการตัดสินใจจะทำการคัดเลือกแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่สุด ซึ่งมี ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูัญญา เชื้อนคำดำรง และมนตรี พิริยะกุล (2555) ได้วิจัยเรื่อง ระบบช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ สำหรับการบริหารจัดการพนักงานรับโทรศัพท์โดยจำลองแบบเพื่อนำไปสู่ค่าใช้จ่ายต่ำสุด: กรณีศึกษา บริษัทโฟลว์โก้ พบว่า การนำข้อมูลที่ถูกต้องของการรับสายโทรศัพท์และการทำงานของพนักงานมาวิเคราะห์ข้อมูลส่งผลให้มีการตัดสินใจการจัดสรรพนักงานรับโทรศัพท์ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายลดลงซึ่งการใช้งานง่ายของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ มีความรวดเร็วเป็นที่ยอมรับของพนักงาน ดังนั้นการจัดสรรพนักงานรับโทรศัพท์จึงมีประสิทธิภาพสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารได้ดี ส่วนประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจแต่ละด้าน ไม่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร ด้านการตัดสินใจ จากผลที่ได้ คือ ด้านความถูกต้องของข้อมูล ไม่มีความสอดคล้องกับทฤษฎีระบบสนับสนุนการตัดสินใจ เกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูลที่ถูกต้อง การประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อที่จะให้ข้อมูลมาสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารในองค์กรซึ่งไม่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูัญญา เชื้อนคำดำรง และมนตรี พิริยะกุล (2555) ได้วิจัยเรื่อง ระบบช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ สำหรับการบริหารจัดการพนักงานรับโทรศัพท์โดยจำลองแบบเพื่อนำไปสู่ค่าใช้จ่ายต่ำสุด: กรณีศึกษา บริษัทโฟลว์โก้ จำกัด พบว่าไม่มีความสอดคล้อง ด้านความถูกต้องของข้อมูล ซึ่งการวิจัยนั้นได้เก็บข้อมูลสถิติต่าง ๆ ของการใช้บริการ เพื่อนำมาวิเคราะห์ตัดสินใจของผู้บริหารในการจัดสรรพนักงานรับสายได้อย่างเหมาะสม

ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจแต่ละด้าน ส่งผลกระทบต่อกระบวนการบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร ด้านการควบคุมและติดตามผล จากผลที่ได้คือ ด้านการยอมรับของพนักงาน ด้านความรวดเร็ว ด้านความง่ายในการใช้งานและความถูกต้องของข้อมูล พบว่า ส่งผลกระทบต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในด้านการตัดสินใจ มีความสอดคล้องกับทฤษฎีระบบสนับสนุนการตัดสินใจ เกี่ยวกับการควบคุมและติดตามผล โดยกระบวนการในการควบคุมจะเริ่มจากการกำหนดมาตรฐานในการวัดขึ้นมาก่อนจากนั้นจึงนำผลที่ได้จากการปฏิบัติมาเปรียบเทียบผลการดำเนินงานหลังจากการเปรียบเทียบแล้วอาจจะเท่ากับสูงหรือต่ำกว่ามาตรฐาน ซึ่งการกำหนดมาตรฐานในการวัดขึ้นมา จะต้องมีข้อมูลที่ถูกต้อง ความรวดเร็วการวิเคราะห์ข้อมูล มีความง่ายใช้งานเป็นที่ยอมรับของพนักงานในการใช้ระบบ เพื่อที่จะได้ควบคุมและติดตามผลในการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Morton (1971 อ้างใน ทวีศักดิ์ นาคม่วง, 2547) ระบบสนับสนุนการตัดสินใจเป็นระบบที่มีการทำงานร่วมกับคอมพิวเตอร์ ซึ่งพนักงานมีการยอมรับในการใช้ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ โดยที่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความง่ายในการใช้งานจะวิเคราะห์ข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็ว ทำหน้าที่ช่วยผู้ตัดสินใจสามารถนำ

ข้อมูล (Data) และแบบจำลองต่าง ๆ (Model) มาใช้ประโยชน์การควบคุมและติดตามผลซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธรา อังสกุล (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การออกแบบและพัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจสำหรับอุตสาหกรรมตัดเย็บเสื้อผ้าในประเทศไทยพบว่า ระบบสนับสนุนการตัดสินใจสำหรับผู้บริหารในอุตสาหกรรมผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูปได้รับความพึงพอใจในการใช้งานอยู่ในเกณฑ์ดี ทั้งนี้ผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูปสามารถนำระบบที่พัฒนาขึ้นไปประยุกต์ใช้ในการคาดการณ์และวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับรายได้ ต้นทุน และกำไรแล้วนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ดังกล่าวมาพัฒนาองค์กรเป็นที่ยอมรับของพนักงาน นอกจากนี้ระบบมีความง่ายในการใช้งานยังช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการควบคุมและติดตามผลได้อย่างสะดวกและรวดเร็วอีกด้วย

ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจแต่ละด้าน ส่งผลต่อกระบวนการบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรด้านการสื่อสาร จากผลที่ได้คือ ด้านการยอมรับของพนักงาน และด้านความรวดเร็ว พบว่าส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหาร ในด้านการสื่อสาร มีความสอดคล้องกับทฤษฎีระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาเจริญก้าวหน้าเป็นอย่างมาก ทำให้สามารถติดต่อสื่อสารมีความรวดเร็วสะดวกในการรับส่งข้อมูลข่าวสารได้อย่างถูกต้องครบถ้วน และเป็นที่ยอมรับในการใช้งานอย่างมากของพนักงาน ส่วนประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจแต่ละด้าน ไม่ส่งผลต่อกระบวนการบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรด้านการสื่อสาร จากผลที่ได้ คือ ด้านความถูกต้องของข้อมูล ด้านความง่ายในการใช้งาน ไม่มีความสอดคล้องกับทฤษฎีระบบสนับสนุนการตัดสินใจ เกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูลที่ต้องการ การประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูล และยังเป็นติดต่อสื่อสารหรือการประสานงานการทำงานระหว่างบุคลากรกับเทคโนโลยีทางด้านซอฟต์แวร์และพนักงานในองค์กร ดังนั้นบุคลากรหรือพนักงานที่ต้องใช้เทคโนโลยีทางด้านซอฟต์แวร์ ต้องมีทักษะในการใช้งานและมีการยอมรับต่อการใช้ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ เพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

บริษัท องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน มีการบริหารงานที่แตกต่างกันเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งสามารถนำผลการศึกษาวิจัยที่ได้ ไปปรับปรุงกระบวนการบริหารงานของผู้บริหารในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการบริหารงานของผู้บริหารในองค์กรเพิ่มมากขึ้นได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะข้อที่ 1 จากผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ด้านการยอมรับของพนักงาน และด้านความรวดเร็ว ส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร ด้านการวางแผน การใช้ระบบข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจบริหารงาน

โครงการของผู้บริหารในเรื่องการวางแผนที่ดีนั้นต้องช่วยลดเวลาในการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ได้ ฉะนั้นระบบ การสนับสนุนการตัดสินใจ ด้านการยอมรับของพนักงานคือสิ่งที่ผู้บริหารงานโครงการ ต้องคำนึงถึงเป็นอย่างมากว่าระบบดังกล่าวต้องสามารถช่วยพนักงานลดความผิดพลาดใน กระบวนการทำงานได้เป็นอย่างดี เพราะถ้าสามารถช่วยลดความผิดพลาดในการทำงานได้ จะช่วยทำ ให้การบริหารงานโครงการมีข้อมูลที่ใช้ในการวางแผนที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ก็ต้องคิด คำนึงถึงประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจเรื่องความเร็วของข้อมูลที่ได้จากระบบ สนับสนุนการตัดสินใจ ระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีใช้ในการวางแผนบริหารโครงการต้องมี ความรวดเร็วในการเข้าถึงการใช้งานของระบบและข้อมูลได้สะดวกทุกสถานที่ทุกเวลาและใช้เวลา ในการสืบค้นน้อยที่สุด

ข้อแนะนำข้อที่ 2 จากผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ด้านการยอมรับของพนักงาน ด้านความเร็วและด้านความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อกระบวนการ บริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรด้านการตัดสินใจ ดังนั้นการใช้ระบบสนับสนุน การตัดสินใจในการบริหารโครงการ ของผู้บริหารเรื่องการตัดสินใจต้องมีข้อมูลที่มีความแม่นยำ ความถูกต้องของข้อมูล ความรวดเร็วในการเข้าถึงการใช้งานต้องมีความง่ายต่อการใช้งาน และมี ความง่ายต่อการพัฒนาระบบและรองรับเทคโนโลยีปัจจุบันและอนาคตได้ ทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้น คือคุณสมบัติที่ดีของระบบสนับสนุน การตัดสินใจจะมีส่วนในการเพิ่มคุณภาพการตัดสินใจของ ผู้บริหารให้ดียิ่งขึ้นและส่งผลให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้ง่ายขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ การยอมรับ ของพนักงานคืออีกปัจจัยที่ผู้บริหารงานโครงการของผู้บริหารโครงการต้องคำนึงถึงเป็นอย่างมาก ว่าระบบดังกล่าว ต้องสามารถช่วยพนักงานลดความผิดพลาดในกระบวนการทำงานลงได้เป็นอย่างดี เพราะถ้าสามารถช่วยลดความผิดพลาดในการทำงานได้ จะช่วยทำให้การบริหารงานโครงการมีข้อมูล ที่ใช้ในการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วยเช่นกัน

ข้อแนะนำข้อที่ 3 จากผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ด้านการยอมรับของพนักงาน ด้านความเร็ว ด้านความถูกต้องของข้อมูล และด้านความง่ายใน การใช้งาน ส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร ด้านการควบคุม และติดตามผลการใช้ระบบสนับสนุนการตัดสินใจในการบริหารโครงการของผู้บริหารในการควบคุม และติดตามผลนั้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องต้องมีความแม่นยำ มีความถูกต้อง สมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูลด้านงบประมาณค่าใช้จ่ายข้อมูลด้านบุคลากรที่ต้องใช้ใน โครงการ และบริการด้านการสื่อสารโทรคมนาคมที่ใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารใน องค์กรจึงมีความสำคัญอย่างมาก เพื่อนำเสนอผลของการวิเคราะห์มาใช้ในการติดตามผลการทำงาน ของบุคลากรในหน่วยงานเพื่อช่วยในการแก้ปัญหาการทำงานด้านต่าง ๆ ทั้งนี้ผู้บริหารโครงการต้อง คำนึงถึงปัจจัย ด้านความเร็ว ด้านความง่ายในการใช้งาน และด้านการยอมรับของพนักงาน

มีความสำคัญ กล่าวคือระบบสนับสนุนการตัดสินใจต้องมีความรวดเร็วในการเข้าถึงการใช้งานของระบบและข้อมูลได้สะดวกทุกสถานที่ทุกเวลาที่มีความง่ายต่อการใช้งานและใช้เวลาในการสืบค้นรวดเร็วและการพัฒนาระบบสามารถรองรับเทคโนโลยีปัจจุบันและอนาคตได้ซึ่งจะสามารถช่วยพนักงานลดความผิดพลาดในกระบวนการทำงานลงได้เป็นอย่างดี ทำให้การบริหารงานโครงการมีข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อแนะนำข้อที่ 4 จากผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจด้านการยอมรับของพนักงานและด้านความเร็ว ส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กรด้านการสื่อสาร การใช้ระบบสนับสนุนการตัดสินใจในการบริหารโครงการของผู้บริหารเรื่องการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้นระบบสนับสนุนการตัดสินใจที่ดีต้องมีการใช้ระบบเทคโนโลยี การสื่อสารร่วมด้วย เพื่อใช้ในการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร และปัจจัยที่ต้องให้ความสำคัญของระบบสนับสนุนการตัดสินใจนั้นผู้บริหารงานโครงการจะต้องคิดคำนึงถึง ด้านความเร็วและการยอมรับของพนักงานการใช้งานต้องมีความเร็วของระบบข้อมูล ค้นหา และการสื่อสารอำนวยความสะดวกทุกสถานที่ทุกเวลาในการใช้งาน จึงจะทำให้เกิดประสิทธิภาพ การสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารด้านการสื่อสารได้เป็นอย่างดี รวมทั้งสามารถช่วยให้พนักงานลดความผิดพลาดในกระบวนการทำงานได้เป็นอย่างมาก

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจที่ส่งผลต่อกระบวนการบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร ทางคณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างประชากรคือ กลุ่มผู้บริหารในบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ดังนั้นเพื่อให้ผลการวิจัยสามารถศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ อธิบายผลของปัจจัยและแนวทางการแก้ปัญหาได้อย่างมีคุณภาพ ผู้ทำวิจัยจึงขอเสนอแนะประเด็นสำคัญสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.4.1 ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการเพิ่มแนวคิด และทฤษฎีในเรื่อง ทฤษฎีคลังข้อมูล ทฤษฎีความสามารถในการใช้งานได้ของระบบเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลและแนวคิดการจัดการองค์กรในอุตสาหกรรมต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.4.2 ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาวิจัยเชิงลึกในตัวแปรต่าง ๆ ของประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจเพิ่มเติม และควรศึกษาเพิ่มเติมในเรื่อง ทฤษฎีคลังข้อมูล ทฤษฎีความสามารถในการใช้งานได้ของระบบ แนวคิดการจัดการองค์กรในอุตสาหกรรม ที่ต้องการศึกษาอุตสาหกรรมนั้น ๆ เนื่องจากกระบวนการบริหารในแต่ละอุตสาหกรรมมีความแตกต่างกัน เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุง พัฒนา กระบวนการ การบริหารงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.4.3 แนะนำให้ใช้สถิติแบบอื่นมาวิเคราะห์ข้อมูลในด้านต่าง ๆ เช่น การวิเคราะห์โมเดลเชิงเหตุ โดยใช้โปรแกรม LISREL ซึ่งสามารถวิเคราะห์ข้อมูล ตัวแปรต่าง ๆ ได้ละเอียดมากขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งต่อไปและนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในกระบวนการ การบริหารงานได้อย่างดี



บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550 ก). *การวิเคราะห์สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550 ข). *สถิติสำหรับงานวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทวีศักดิ์ นาคม่วง. (2547). *ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support Systems)*. สืบค้นจาก http://www.sirikitdam.egat.com/WEB_MIS/107/index.html.
- ธนพล ปฏิบัติ. (2558). *คุณสมบัติของผู้ประกอบการกระบวนการในการทำงานและการสื่อสารองค์การที่มีผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธรา อังสกุล. (2554). *การออกแบบและพัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจสำหรับอุตสาหกรรมตัดเย็บเสื้อผ้าในประเทศไทย*. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยสุรนารี.
- น้ำเพชร ขาญจิงถาวร และรัชนิภาพัฒนะพันธุ์. (2556, มกราคม-มิถุนายน). ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ สำหรับการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการบริหารงานงบประมาณด้านคุณภาพการศึกษา: กรณีศึกษาโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร. *วารสารราชภัฏเพชรบูรณ์สาร*, 15(1).
- Naysor. (2551). *แนวคิดเกี่ยวกับการวางแผน*. สืบค้นจาก <http://www.bloggang.com/viewdiary.php?id=mhajoy&group=19>.
- ประสิทธิ์ เมฆอรุณ. (2558, มกราคม-ธันวาคม). การพัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจด้านการบริหารจัดการน้ำในพื้นที่ชลประทานด้วยวิธี Penman Monteith กรณีศึกษาฝายส่งน้ำและบำรุงรักษาที่ 1 โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาตงเศรษฐี. *วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, 18.
- ปัญญาศ กาลังดี และมนตรี พิริยะกุล. (2555, กรกฎาคม-ธันวาคม). ระบบสนับสนุนการตัดสินใจการคัดเลือกขั้วพลาเยอร์ด้วยวิธี DEA: กรณีศึกษาบริษัทฟูจิเอชจำกัด. *วารสารการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง*, 5(2).

- พงศธร มัทธนะสิน และนิเวศ จิระวิจิตชัย. (2558). ระบบคลังข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ สำหรับประปาส่วนภูมิภาค. *วารสาร Science and Technology RMUTT Journal*, 5(2), 135-144.
- ภิญญาดา เชื้อนคำดำรง และมนตรี พิริยะกุล. (2555, กรกฎาคม-ธันวาคม). ระบบช่วยสนับสนุน การตัดสินใจ สำหรับการบริหารจัดการพนักงานรับโทรศัพท์โดยจำลองแบบเพื่อนำไปสู่ ค่าใช้จ่ายต่ำสุด: กรณีศึกษาบริษัทโฟลว์โก้ จำกัด. *วารสารการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง*, 5(2).
- มัลลิกา บุณนาค. (2548). *สถิติเพื่อการวิจัยและตัดสินใจ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัชรระ ฉัตรวิริยะ. (2550). *การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ*. สืบค้นจาก <http://www.kmitl.com/article.php?articlecat=3&articleid=33>.
- วัชรระ ฉัตรวิริยะ. (2555). *การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ*. สืบค้นจาก <http://www.kmitl.com/public/article/read/content/การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ>.
- วิจิต อุ๋อัน. (2548). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: เซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส.
- วรพจน์ บุษราคัมวดี. (2559). *แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารโครงการ*. สืบค้นจาก <http://fms.vru.ac.th/research/vorapot/text/n1.pdf>.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2552). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์เน้นสำหรับงานวิจัย*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศุภรัศมี ฐิติกุลเจริญ. (2540). *ทฤษฎีการสื่อสาร (Communication Theory)*. สืบค้นจาก http://e-book.ram.edu/e-book/m/mc111/mc111_01_02.html.
- สุภาวดี แสนทวีสุข. (2543). *สภาพและปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของปลัดองค์การบริหาร ส่วนตำบลจังหวัดอุบลราชธานี*. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- โสภา สุขเกษม. (2551). *การควบคุม*. สืบค้นจาก <http://sopa123.blogspot.com/>.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1979). *Organizational: Behavior, structure, process* (3rd ed.). Dallas; Texas: Business.
- Simon, H. A. (1960). *Administrative behavior*. New York: The McMillen.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper & Row.





ชุดที่

แบบสอบถาม

เรื่องประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจที่ส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการ
ของผู้บริหารในองค์กร

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ ประสิทธิภาพ
ของระบบสนับสนุนการตัดสินใจที่ส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงานโครงการ ของผู้บริหารใน
องค์กร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวิชา บธ.715 การค้นคว้าอิสระ ของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะ
บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากผู้ให้สัมภาษณ์ ในการให้ข้อมูลที่
ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่ข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและใ้ เพื่อ
ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาในการให้สัมภาษณ์ มา ณ โอกาสนี้

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 2) 21 – 30ปี 3) 31–40 ปี 4) 41 –50 ปี
 5) 51 –60 ปี 6) 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- 1) ปริญญาตรี 2) ปริญญาโท 3) ปริญญาเอก

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) 30,001 – 45,000 บาท 2) 45,001 – 60,000 บาท
 3) 60,001 – 75,000 บาท 4) 75,001 - 90,000 บาท
 5) 90,001 - 105,000 บาท 6) 105,001 บาทขึ้นไป

5. ตำแหน่งในองค์กร

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) ผู้จัดการศูนย์ | <input type="checkbox"/> 2) ผู้จัดการส่วน |
| <input type="checkbox"/> 3) ผู้จัดการฝ่าย | <input type="checkbox"/> 4) ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ |
| <input type="checkbox"/> 5) รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ | <input type="checkbox"/> 6) กรรมการผู้จัดการใหญ่ |

ส่วนที่2ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจที่ส่งผลต่อกระบวนการ การบริหารงาน**โครงการของผู้บริหารในองค์กร**

คำชี้แจง:โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
เพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด
4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก
3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง
2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย
1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจในแต่ละด้านของ ผู้บริหารในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด → น้อยที่สุด				
1.ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ					
1.1 ความถูกต้องของข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหารของโครงการต่างๆ					
1.1.1ความถูกต้อง แม่นยำ สมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูลเกี่ยวกับ งบประมาณค่าใช้จ่าย ที่ต้องใช้ในโครงการ/องค์กรที่ใช้ในการตัดสินใจ ของผู้บริหาร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.1.2ความถูกต้อง แม่นยำ สมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูลเกี่ยวกับ บุคลากร ที่ต้องใช้ในโครงการ/องค์กรที่ใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหาร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.1.3 ความถูกต้อง แม่นยำ สมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูลเกี่ยวกับ ทรัพยากร ได้แก่Hardware, Software, Application ในโครงการ/ ระบบงานที่ใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหาร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.1.4 ความถูกต้อง แม่นยำ สมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูลเกี่ยวกับ บริการ ด้านการสื่อสารโทรคมนาคม ที่ใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหาร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

(ตารางมีต่อ)

ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจในแต่ละด้านของ ผู้บริหารในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด → น้อยที่สุด				
1.ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ					
1.1 ความถูกต้องของข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหารของโครงการต่างๆ					
1.1.5 ความถูกต้อง แม่นยำ สมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูลเกี่ยวกับ การ แข่งขันของธุรกิจเครือข่ายสัญญาณในธุรกิจเดียวกัน ที่ใช้ในการ ตัดสินใจของผู้บริหาร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.2 ความรวดเร็ว					
1.2.1 ระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีสามารถนำเสนอข้อมูลที่ เป็นปัจจุบันได้และข้อมูลต้องการใช้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.2.2 ระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีต้องใช้เวลา น้อยที่สุด ในการ ใช้ระบบสืบค้นข้อมูล	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.2.3 ระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีใช้เวลา น้อยที่สุด ในการ วิเคราะห์ประมวลผลของระบบข้อมูล	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.2.4 ระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีสามารถเชื่อมต่อกับ ฐานข้อมูลอื่นได้อย่างรวดเร็วเพื่อนำข้อมูลมาประมวลผลทำให้การ ตัดสินใจได้รวดเร็วและถูกต้องตามวัตถุประสงค์	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.2.5ระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีต้องมีความรวดเร็วในการ เข้าถึงการใช้งานของระบบและข้อมูลได้สะดวกทุกสถานที่ทุกเวลา	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.3 ความง่ายในการใช้งาน					
1.3.1 ท่านรู้สึกว่าการเรียนรู้การใช้งานของระบบข้อมูลเทคโนโลยี สารสนเทศที่ใช้ในปัจจุบันเป็นเรื่องง่าย ใช้เวลาเรียนรู้ไม่นาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.3.2 ท่านคิดว่าระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องง่ายต่อการ ใช้งาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.3.3 ท่านคิดว่าระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีต้องสามารถ ทำงานเข้ากับวิธีการทำงานตามระบบงานที่เป็นอยู่ขององค์กรได้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.3.4 ท่านคิดว่าระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี ต้องมีความง่าย ต่อการพัฒนาระบบและรองรับเทคโนโลยีปัจจุบันและอนาคตได้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

(ตารางมีต่อ)

ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจในแต่ละด้านของ ผู้บริหารในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด → น้อยที่สุด				
1.ประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ					
1.3 ความง่ายในการใช้งาน					
1.3.5 ระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี ต้องมีความง่ายในการดูแล บำรุงรักษา	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.4 การยอมรับของพนักงาน					
1.4.1 ท่านคิดว่าพนักงานมีความยินดีที่จะใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศที่ องค์กรจัดให้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.4.2 ท่านคิดว่าพนักงานมีความสามารถพอและมีทักษะในการเรียนรู้ที่ จะใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศได้ อย่างรวดเร็ว	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.4.3 ท่านคิดว่าพนักงานยอมรับต่อการใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศ ที่ ช่วยให้การทำงานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.4.4 ท่านคิดว่าพนักงานยอมรับต่อการใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศที่ ตอบสนองความต้องการของพนักงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.4.5 ท่านคิดว่าพนักงานยอมรับถ้าใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศที่ลด ความผิดพลาดในกระบวนการทำงานลงได้เป็นอย่างดี	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

(มีต่อส่วนที่ 3)

ส่วนที่3กระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในองค์กร

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

กระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในด้านต่างๆ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด → น้อยที่สุด				
1 ด้านการวางแผน					
1.1 ท่านคิดว่าระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถช่วยในด้านการวางแผนการจัดการบุคลากรได้เป็นอย่างดี	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.2 ท่านคิดว่าระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถช่วยในด้านการวางแผนงบประมาณได้อย่างถูกต้อง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.3 ท่านคิดว่าระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีสามารถช่วยลดเวลาในการดำเนินงานของโครงการต่างๆได้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.4 ท่านคิดว่าระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีสามารถช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานของโครงการต่างๆได้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2.ด้านการตัดสินใจ					
2.1 ท่านคิดว่าระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีและถูกต้อง มีส่วนช่วยในการเพิ่มคุณภาพการตัดสินใจของผู้บริหารให้ดียิ่งขึ้นและส่งผลให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้ง่ายขึ้น	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2.2 ท่านคิดว่าระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีต้องช่วยความแม่นยำในการนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2.3 ท่านคิดว่าระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยสนับสนุนข้อมูลที่น่ามาใช้เพื่อวิเคราะห์ข้อดีข้อเสียและหาทางเลือกที่เหมาะสมต่อการตัดสินใจ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

(ตารางมีต่อ)

กระบวนการ การบริหารงานโครงการของผู้บริหารในด้านต่างๆ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด → น้อยที่สุด				
2.ด้านการตัดสินใจ					
2.4 ท่านคิดว่าระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีช่วยให้ผู้บริหารสามารถจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของการบริหารงานได้ทันเวลาและเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3.ด้านการควบคุมและติดตามผล					
3.1 ท่านคิดว่าระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีต้องสามารถนำเสนอข้อมูลที่น่ามาใช้ในการควบคุมงบประมาณไม่ให้เกินงบได้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3.2 ท่านคิดว่าระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีต้องจัดเก็บข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ในการติดตามผลการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3.3 ท่านคิดว่าระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีต้องสามารถควบคุมเวลาการดำเนินงานโครงการให้เสร็จทันกำหนดตามแผนที่วางแผนที่ไว้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3.4 ท่านคิดว่าระบบข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีต้องเสนอข้อมูลที่น่ามาลดปัญหาการทำงานด้านต่างๆได้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4.ด้านการสื่อสาร					
4.1 ท่านคิดว่าการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารภายในองค์กร สามารถทำให้บุคลากรสื่อสารข้อมูลที่ต้องช่วยลดปัญหาความผิดพลาดได้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4.2 ท่านคิดว่าการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารภายในองค์กร ทำให้มีการกระจายข่าวสารข้อมูลที่สำคัญแก่พนักงานได้อย่างทั่วถึง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4.3 ท่านคิดว่าการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารทั้งภายในและภายนอก เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4.4 ท่านคิดว่าการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารภายในองค์กรสามารถสื่อสารข้อมูลที่ลดความขัดแย้งในการทำงานที่ต้องประสานงานกัน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

** ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลา ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ **

ประวัติผู้เขียน**ชื่อ-นามสกุล**

นายปิยะพงษ์ ตรีสิรินิธิโชติ

อีเมล

L7_piyapong@hotmail.com

ประวัติการศึกษา

ปีการศึกษา 2547 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี
วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิศวกรรมไฟฟ้าสื่อสาร
มหาวิทยาลัยเซนต์จอร์จส์

ปีการศึกษา 2543 สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตร
วิชาชีพชั้นสูง วิทยาลัยเทคนิคศรีสะเกษ

ประสบการณ์การทำงาน

พ.ศ. 2550- ปัจจุบัน บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน),
กรุงเทพมหานคร

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 30 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2559

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) นิรมลพรณี ศรีรัตนชัย อยู่บ้านเลขที่ 105/73
ซอย 8 ถนน ราชพฤกษ์ ตำบล/แขวง บางกร่าง
อำเภอ/เขต เมือง จังหวัด นนทบุรี รหัสไปรษณีย์ 11000
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7570202387
ระดับปริญญา ตรี โท เอก
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา - คณะ บริหารธุรกิจ
ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย
กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

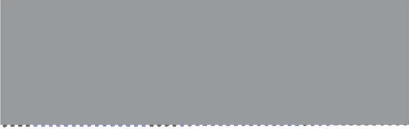
ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/
วิทยานิพนธ์หัวข้อ ผลกระทบทางของระบบสหสัมพันธ์ทางจิตสำนึกที่ส่งผลกระทบต่อ
การปฏิบัติงานโครงการของผู้นำในองค์กร


ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
(ต่อไปนี้จะเรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)

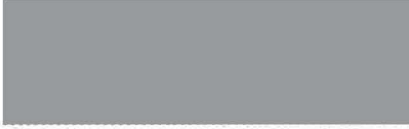
ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มี
กำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่
ต่อสาธารณชน ให้เช่าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้
สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการ
กระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน


ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ
บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ
เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณา
ได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหาย
ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ  ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(*ฉะนงษ์ ทรัพย์รังษิณี*)

ลงชื่อ  ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์อภิญญา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ  พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลิ้มลาวัลย์)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ  พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร