สาขาวิชาศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

การสอนเสริมครั้งที่ 2
หน่วยที่ 8 - 15

เอกสารประกอบการสอนเสริมชุดวิชา

13314

การจัดการองค์การสารสนเทศ

Management of Information Organizations

(จัดทำใหม่ เทอม 2/2564)

<u>สงวนลิขสิทธิ์</u>

<u>เอกสารประกอบการสอนเสริมชุดวิชา</u> การจัดการองค์การสารสนเทศ การสอนเสริมครั้งที่ 2
จัดทำขึ้นเพื่อเป็นบริการแก่นักศึกษาในการสอนเสริม
<u>จัดทำต้นฉบับ</u> : คณะกรรมการกลุ่มผลิตชุดวิชา
<u>บรรณาธิการ/ออกแบบ</u> : หน่วยผลิตสื่อสอนเสริม ศูนย์โสตทัศนศึกษา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ภาคการศึกษา 2/2564 จัดทำใหม่

แผนการสอนเสริม
ครั้งที่ 2

การสอนเสริมชุดวิชา 13314 การจัดการองค์การสารสนเทศ

การสอนเสริมครั้งที่ 2 หน่วยที่ 8 - 15

รายชื่อหน่วยที่สอนเสริม

หน่วยที่ 8 การจัดการงานพัสดุขององค์การสารสนเทศ
หน่วยที่ 9 การจัดการอาคารสถานที่ขององค์การสารสนเทศ
หน่วยที่ 10 การจัดการสำนักงานขององค์การสารสนเทศ
หน่วยที่ 11 การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์การสารสนเทศ
หน่วยที่ 12 การจัดการการตลาดองค์การสารสนเทศ
หน่วยที่ 13 การจัดการคุณภาพและมาตรฐานองค์การสารสนเทศ
หน่วยที่ 14 ความร่วมมือระหว่างองค์การสารสนเทศ
หน่วยที่ 15 การประเมินระบบสารสนเทศ

วัตถุประสงค์

หลังจากนักศึกษาเข้ารับการสอนเสริมแล้ว นักศึกษาสามารถอธิบายสาระสำคัญประเด็นประเด็นต่อไปนี้ได้

1. การจัดการงานพัสดุขององค์การสารสนเทศ
2. การจัดการอาคารสถานที่ขององค์การสารสนเทศ
3. การจัดการสำนักงานขององค์การสารสนเทศ
4. การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์การสารสนเทศ
5. การจัดการการตลาดองค์การสารสนเทศ
6. การจัดการคุณภาพและมาตรฐานองค์การสารสนเทศ
7. ความร่วมมือระหว่างองค์การสารสนเทศ
8. การประเมินระบบสารสนเทศ

กิจกรรมการสอนเสริม

1. ประเมินผลก่อนการสอนเสริม
2. สรุปสาระสังเขปของประเด็นที่ 8 - 15
3. เปิดโอกาสให้นักศึกษาที่เข้ารับการสอนเสริมซักถามปัญหา
4. ประเมินผลหลังการสอนเสริม

เอกสารประกอบการสอนเสริมชุดวิชา

13314 การจัดการองค์การสารสนเทศ

หน่วยที่ 8 - 15

13314

- **พื้นฐานการจัดการ**
  - หน่วยที่ 1 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับองค์การ
  - หน่วยที่ 2 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการจัดการ
  - หน่วยที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเชิงกลยุทธ์
- **การจัดการแต่ละด้าน**
  - หน่วยที่ 4 ระบบจัดการ นโยบายและการวางแผนองค์การสารสนเทศ
  - หน่วยที่ 5 การจัดการองค์การขององค์การสารสนเทศ
  - หน่วยที่ 6 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์การสารสนเทศ
  - หน่วยที่ 7 การจัดการทรัพยากรการเงินในองค์การสารสนเทศ
  - หน่วยที่ 8 การจัดการงานพัสดุขององค์การสารสนเทศ
  - หน่วยที่ 9 การจัดการอาคารสถานที่ขององค์การสารสนเทศ
  - หน่วยที่ 10 การจัดการสำนักงานขององค์การสารสนเทศ
  - หน่วยที่ 11 การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์การสารสนเทศ
  - หน่วยที่ 12 การจัดการการตลาดองค์การสารสนเทศ
- **ด้านอื่นๆ**
  - หน่วยที่ 13 การจัดการคุณภาพและมาตรฐานองค์การสารสนเทศ
  - หน่วยที่ 14 ความร่วมมือระหว่างองค์การสารสนเทศ
  - หน่วยที่ 15 การประเมินระบบสารสนเทศ

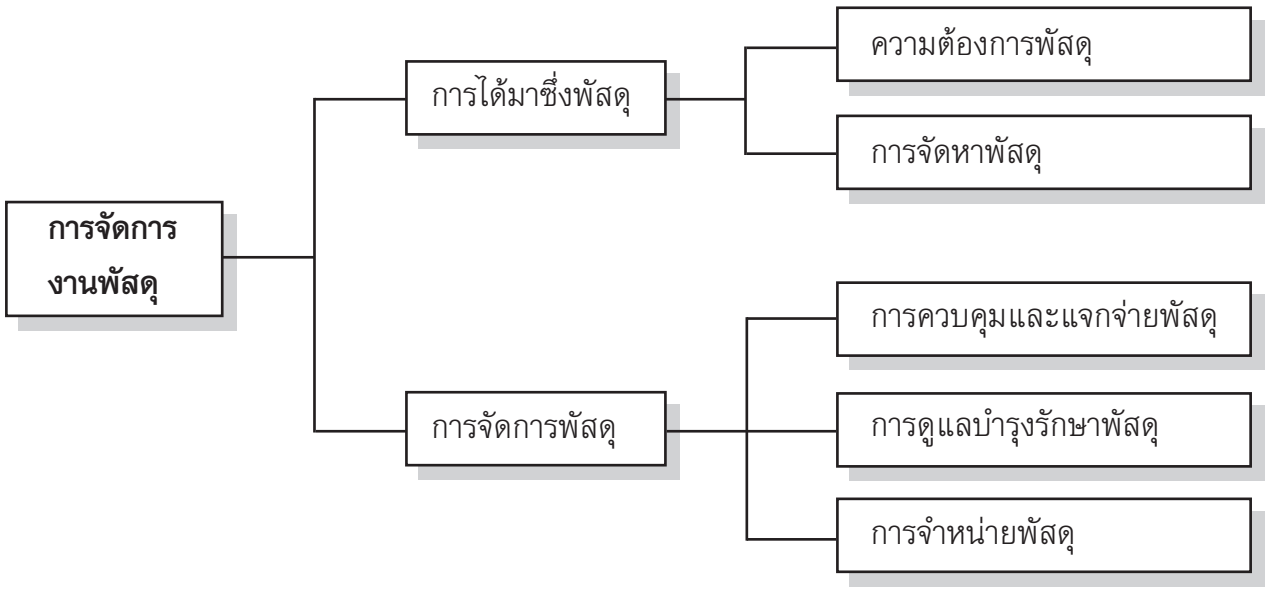
หน่วยที่ 8

การจัดการงานพัสดุขององค์การสารสนเทศ

เอกสารการสอน # 8.1 พัสดุขององค์การสารสนเทศ

ตอนที่ 8.1 แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการจัดการงานพัสดุขององค์การสารสนเทศ
ตอนที่ 8.2 การได้มาซึ่งพัสดุขององค์การสารสนเทศ
ตอนที่ 8.3 การจัดการพัสดุขององค์การสารสนเทศ

พัสดุขององค์การสารสนเทศ หมายความถึงวัสดุและครุภัณฑ์ขององค์การสารสนเทศ



ขอบเขตของการจัดการงานพัสดุขององค์การสารสนเทศ

เอกสารการสอน # 8.2 การจัดการงานพัสดุ

การจัดการงานพัสดุ มีภาวะแวดล้อมบางประการที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดการงานพัสดุ ซึ่งได้แก่

- นโยบาย
- ระเบียบและวิธีปฏิบัติงาน
- วัฒนธรรม
- ทรัพยากร
- ภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจ
- ภาวะแวดล้อมทางการเมือง
- ภาวะแวดล้อมทางสังคม
- เทคโนโลยี

เอกสารการสอน # 8.3 ความต้องการพัสดุ

ความต้องการพัสดุ แบ่งออกเป็น 5 ประเภท คือ

- ความต้องการเบื้องต้น
- ความต้องการทดแทน
- ความต้องการสำรองพัสดุคงคลัง
- ความต้องการชดเชยระยะเวลาในการจัดหา
- ความต้องการพิเศษ

เอกสารการสอน # 8.4 การคำนวณความต้องการพัสดุ

การคำนวณความต้องการพัสดุ

$$A = (B + C + D + E + F) - G$$

เมื่อ A = จำนวนพัสดุที่ต้องจัดหา

B = จำนวนพัสดุที่ต้องการเบื้องต้น

C = จำนวนพัสดุที่ต้องการทดแทน

D = จำนวนพัสดุที่ต้องการสำรองคงคลัง

E = จำนวนพัสดุที่ต้องการชดเชยระยะเวลาในการจัดหา

F = จำนวนพัสดุที่ต้องการพิเศษ

G = จำนวนพัสดุที่มีคงเหลือสำรองคงคลัง

เอกสารการสอน # 8.5 การจัดหาพัสดุขององค์การสารสนเทศ

การจัดหาพัสดุขององค์การสารสนเทศ หมายถึง การดำเนินการซื้อพัสดุการจ้างทำของหรือจ้างบริการ การเช่าพัสดุ การรับโอนพัสดุ การแลกเปลี่ยนพัสดุและการจัดทำพัสดุเอง เพื่อใช้ในงานขององค์การ

เอกสารการสอน # 8.6 การจัดหาพัสดุขององค์การสารสนเทศ

สารสนเทศ ขั้นตอนในการจัดหาพัสดุประกอบด้วย

- การกำหนดคุณลักษณะของพัสดุ
- การหาแหล่งขายหรือรับจ้างหรือเช่า
- การจัดหาพัสดุ
- การตรวจรับพัสดุ
- การควบคุมและแจกจ่ายพัสดุ เพื่อป้องกันมิให้พัสดุที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบสูญหายหรือเสียหาย สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ การควบคุมและแจกจ่ายพัสดุ ประกอบด้วยขั้นตอนการจัดทำทะเบียนและบัญชีควบคุมพัสดุ การเก็บรักษาพัสดุ การจ่ายพัสดุ และการตรวจนับพัสดุ
- การดูแลบำรุงรักษาพัสดุอย่างมีประสิทธิภาพและสม่ำเสมอสามารถยืดอายุการใช้พัสดุ
- การจำหน่ายพัสดุ เป็นการปลดเปลื้องภาระความรับผิดชอบพัสดุ และเพื่อลดต้นทุนการจัดเก็บซึ่งเกิดจากพัสดุนั้นไม่มีความจำเป็นต้องใช้ต่อไป หรือพัสดุที่ชำรุดหรือเสื่อมสภาพไม่สามารถใช้งานต่อไปได้ หรือไม่คุ้มค่ากับการซ่อม

หน่วยที่ 9

การจัดการอาคารสถานที่ขององค์การสารสนเทศ

เอกสารการสอน # 9.1 การดำเนินการโครงการองค์การสารสนเทศ

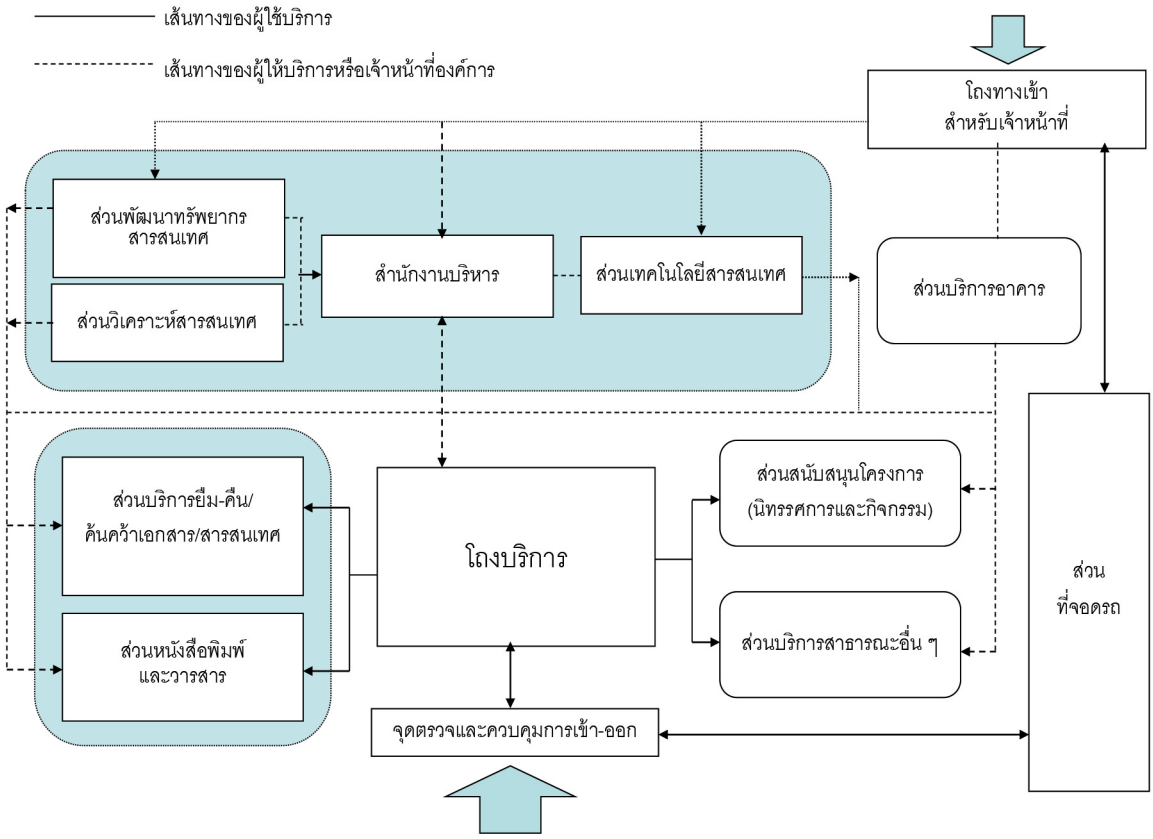
การดำเนินการโครงการองค์การสารสนเทศ ขั้นตอนสำคัญคือ

- กำหนดรูปแบบและวัตถุประสงค์ของโครงการก่อนว่า อาคารนี้จะให้บริการแก่ผู้ใช้งานกลุ่มใด เป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก ซึ่งกลุ่มเป้าหมายนี้จะมีผลต่อรูปแบบทางกายภาพของอาคารนั้นๆ
- ศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ
- วางแนวคิดและออกแบบโครงการอย่างละเอียด
- จัดทำแบบรูปและรายละเอียดประกอบแบบ
- จัดทำรายการแสดงปริมาณและราคางานเพื่อประมาณราคาค่าก่อสร้าง
- ก่อสร้างอาคาร

อาคารองค์การสารสนเทศ ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 4 ส่วน คือ

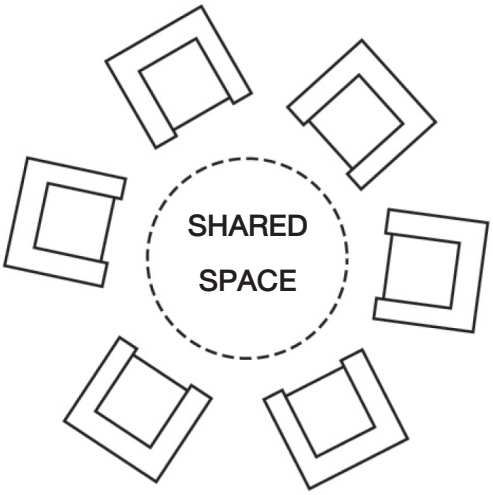
1. ส่วนบริการสารสนเทศ
2. ส่วนสนับสนุนโครงการ
3. ส่วนบริการสาธารณะ
4. ส่วนบริการอาคาร

การจัดวางผังประโยชน์ใช้สอยให้เกิดประโยชน์สูงสุดนั้น จะต้องคำนึงถึงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบแต่ละส่วนว่า มีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงไร

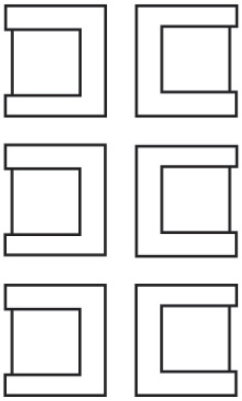


เอกสารการสอน # 9.1 การดำเนินการโครงการองค์การสารสนเทศ (ต่อ)

การจัดพื้นที่ภายในอาคารองค์การสารสนเทศ จะต้องเข้าใจถึงแนวคิดการจัดพื้นที่ ได้แก่ การจัดพื้นที่ส่วนบุคคลเมื่ออยู่ในสถานที่ที่แตกต่างกัน และการจัดพื้นที่ระหว่างบุคคล รวมทั้งต้องทราบถึงรายละเอียดของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ประกอบอาคารประเภทต่างๆ ทั้งในด้านขนาด ความต้องการของพื้นที่ ความยืดหยุ่นหรือคล่องตัวในการใช้งาน รูปทรง ความสวยงาม งบประมาณ รวมทั้งการดูแลและบำรุงรักษา



ผู้ใช้งานมีความสัมพันธ์กัน
(CONTACT ENCOURAGED)



ผู้ใช้งานไม่มีความสัมพันธ์กัน
(CONTACT DISCOURAGED)

การตกแต่งภายในอาคารองค์การสารสนเทศ จะต้องคำนึงถึงการใช้วัสดุตกแต่งภายใน นับตั้งแต่วัสดุที่ใช้ตกแต่งพื้น ตกแต่งผนัง ตกแต่งเพดาน และการใช้สีภายในอาคาร ทั้งนี้ ในการเลือกใช้สีตกแต่งภายในจะต้องคำนึงถึงจิตวิทยาของสีต่อผู้ใช้สอยอาคาร รวมทั้งความสัมพันธ์ของสีขององค์ประกอบอาคารต่างๆ ด้วย

● ในการจัดสภาพแวดล้อมภายในอาคารองค์การสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้งานในอาคารรู้สึกสบายใจ สดชื่น มีสุขภาพดีนั้น จะต้องคำนึงถึงปัจจัยด้านต่างๆ นับตั้งแต่อุณหภูมิ ความชื้น แสงสว่าง และเสียง

● **ป้าย** หมายถึง แผ่นหนังสือหรือแผ่นเครื่องหมายที่บอกให้รู้ถึงชื่อหรือข้อมูลต่างๆ ป้ายนับว่ามีความสำคัญต่อการจัดการอาคารสถานที่ เพราะเป็นเครื่องมือในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ การจำแนกป้ายทำได้หลายวิธี คือ จำแนกตามสถานที่ติดตั้ง และจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการติดตั้ง ทั้งนี้ การติดตั้งป้ายควรคำนึงถึงความเหมาะสมของทำเลหรือตำแหน่งที่ติดตั้งป้าย ซึ่งควรเป็นตำแหน่งที่มองเห็นได้ชัด

หน่วยที่ 10

การจัดการสำนักงานขององค์การสารสนเทศ

เอกสารการสอน # 10.1 สำนักงาน

สำนักงาน คือ สถานที่ซึ่งอาจเป็นเพียงห้องเดียวหรือหลายห้อง จะมีขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ก็ได้ อาจเป็นสถานที่สำหรับทำธุรกรรมต่างๆ หรือเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน หรือควบคุมการดำเนินงาน โดยอาศัยสารสนเทศเป็นเครื่องมือ และมีหน้าที่รับข้อมูลจากผู้หนึ่งมาประมวลผลแล้วส่งไปให้อีกผู้หนึ่ง ซึ่งข้อมูลนั้นอาจอยู่ในรูปกระดาษหรือรูปอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ สำนักงานขององค์การสารสนเทศมีลักษณะสำคัญ คือ

1. เป็นงานที่ให้บริการช่วยอำนวยการและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับงานสำนักงานแก่หน่วย/ฝ่ายต่างๆ ภายในองค์การสารสนเทศ
2. เป็นงานที่ไม่อาจคำนวณเพื่อหากำไรได้โดยตรง
3. เป็นงานที่มีลักษณะธุรการหรือเป็นงานด้านการจัดการสารสนเทศขององค์การสารสนเทศ
4. เป็นงานที่แทรกอยู่ในงานที่เป็นหน้าที่หลักขององค์การสารสนเทศ และงานต่างๆ ที่เป็นหน้าที่รองขององค์การสารสนเทศ
5. เป็นงานที่มีลักษณะของงานบางอย่างที่เป็นการควบคุมการจัดการ ส่วนวิวัฒนาการของสำนักงานและ

งานสำนักงานขององค์การสารสนเทศ แบ่งออกเป็น

1. สำนักงานและงานสำนักงานในช่วงแรกและช่วงของการเปลี่ยนแปลง
2. สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์และงานสำนักงาน

ระดับของงานสำนักงานขององค์การสารสนเทศมี 2 ระดับ คือ

1. งานระดับบริหาร
2. งานระดับปฏิบัติการ

ส่วนขอบเขตของการจัดการสำนักงานขององค์การสารสนเทศ คือ

- การจัดการงานสารสนเทศสำนักงาน
- การจัดการทรัพยากรมนุษย์
- การจัดการการเงิน
- การวิเคราะห์และจัดระบบงาน
- การควบคุมระบบงานในสำนักงาน
- การติดต่อสื่อสาร
- การประสานงานและประชาสัมพันธ์
- การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพในองค์การ
- การประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- การสนับสนุนและพัฒนาองค์การ

เอกสารการสอน # 10.1 สำนักงาน (ต่อ)

การจัดการสำนักงานขององค์การสารสนเทศ มี 3 รูปแบบ คือ

1. แบบรวมงานสำนักงาน
2. แบบกระจายงานสำนักงาน
3. แบบผสมผสานงานสำนักงาน

ปัจจัยสำคัญในการจัดการสำนักงานขององค์การสารสนเทศ ประกอบด้วย

- ขนาดขององค์การสารสนเทศ
- ธรรมชาติของงานสำนักงาน
- บุคลากรงานสำนักงาน
- การบริหารจัดการขององค์การสารสนเทศ
- สภาพแวดล้อมและการเปลี่ยนแปลง

การจัดการงานสารสนเทศของสำนักงานขององค์การสารสนเทศ คือ การผลิต จัดเก็บ ประมวล ค้นหา และเผยแพร่สารสนเทศ

โดยจัดให้มีระบบการจัดการงานสารสนเทศสำนักงาน คือ

- ระบงานสารบรรณ
- ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
- ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
- ระบบจัดการความรู้

ความสำคัญของการจัดการงานสารสนเทศสำนักงาน มีประเด็นเกี่ยวกับกฎหมาย การดำเนินงาน และการบริหารจัดการ

การจัดการงานทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานขององค์การสารสนเทศ เป็นการดำเนินการเกี่ยวกับ

1. การจัดหาบุคลากร ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์ปริมาณงานและอัตรากำลัง การสรรหาบุคลากร การปฐมนิเทศ และการประเมินผลการทำงาน
2. การพัฒนาบุคลากร ประกอบด้วย การฝึกอบรม และการพัฒนาความรู้ในด้านต่างๆ
3. ค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ได้แก่ การจ่ายค่าตอบแทน การจัดผลประโยชน์เกื้อกูล การส่งเสริมดูแลสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากร
4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน

เอกสารการสอน # 10.1 สำนักงาน (ต่อ)

การจัดการการเงินของสำนักงานขององค์การสารสนเทศ เป็นการดำเนินการเกี่ยวกับการประสานกับหน่วย/ฝ่ายต่างๆ ขององค์การเพื่อจัดทำงบประมาณของแต่ละหน่วย/ฝ่ายก่อนดำเนินการจัดทำงบประมาณในภาพรวมขององค์การ และทำหน้าที่ควบคุมการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผน

การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานขององค์การสารสนเทศ เป็นการจัดบริการเกี่ยวกับ

1. อาคารสถานที่ ได้แก่ การวางแผนการใช้พื้นที่ การใช้พลังงาน และการจัดบรรยายกาศภายในองค์การสารสนเทศ
2. พัสดุสำนักงาน ประกอบด้วยการประสานงานเพื่อของบประมาณ ควบคุม บำรุงรักษา และจำหน่ายพัสดุสำนักงาน
3. สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ได้แก่ การติดต่อสื่อสารในสำนักงาน การจัดประชุม และเครื่องอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้องค์การสารสนเทศ

หน่วยที่ 11

การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์การสารสนเทศ

เอกสารการสอน # 11.1 การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์การสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องเพื่องานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ คือ การรวบรวมข้อมูล บันทึก จัดเก็บ ประมวลผล ค้นหา ค้นคืน แสดงผล และเผยแพร่สารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย 2 เทคโนโลยีหลัก คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสาร

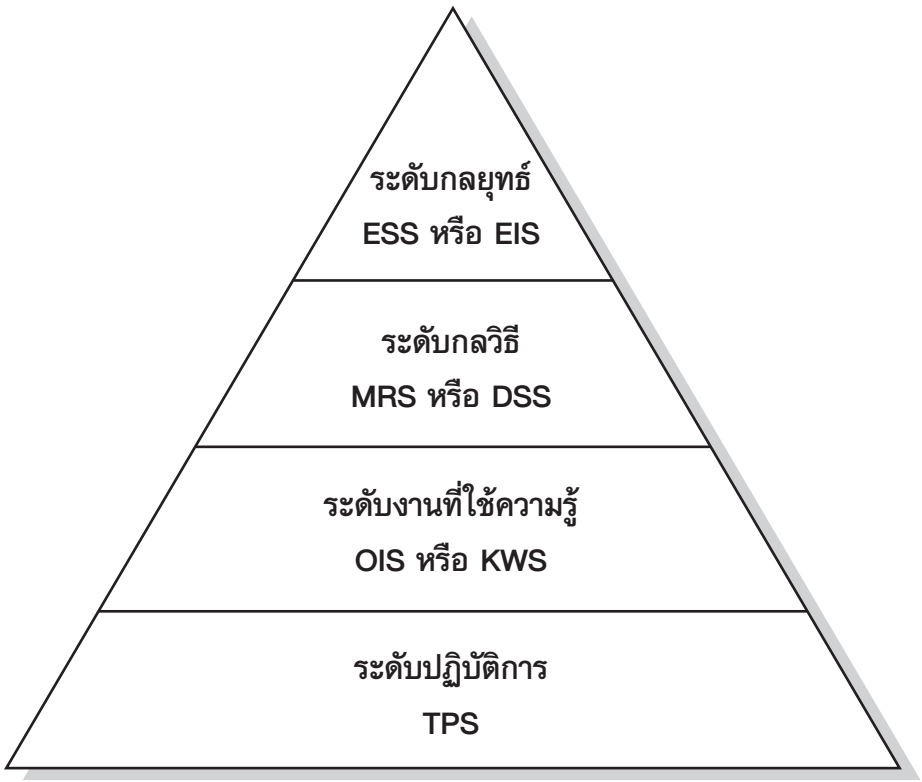
ส่วนโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย เทคโนโลยี 4 ด้าน คือ

1. เทคโนโลยีฮาร์ดแวร์
2. เทคโนโลยีซอฟต์แวร์
3. เทคโนโลยีฐานข้อมูล
4. เทคโนโลยีการสื่อสาร

ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกอย่างกว้างๆ ได้ 2 ประการ ได้แก่

1. **ความสำคัญต่อองค์การ** โดยมีบทบาททั้งด้านการดำเนินงาน ด้านการบริหารจัดการ และด้านกลยุทธ์ทางธุรกิจขององค์การ
2. **ความสำคัญต่อสังคม** โดยมีบทบาททั้งด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการศึกษา ด้านการแพทย์และสาธารณสุข และด้านสังคมและการเมือง

การจำแนกระบบสารสนเทศในองค์การอาจทำได้หลายวิธี



ตัวอย่างของระบบสารสนเทศในองค์การจำแนกตามระดับการจัดการ

ตัวอย่างของระบบสารสนเทศในองค์การจำแนกตามหน้าที่ทางธุรกิจ

การจำแนกตามกระบวนการธุรกิจ โดยมีระบบที่สำคัญ เช่น ระบบจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ระบบจัดการห่วงโซ่อุปทาน และระบบวางแผนทรัพยากรขององค์การ

การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์การสารสนเทศจำเป็นต้องมีกลยุทธ์ที่เหมาะสม กลยุทธ์การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์การสารสนเทศประกอบด้วยกลยุทธ์สำคัญ 3 ด้าน คือ กลยุทธ์ระบบสารสนเทศ กลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศ และกลยุทธ์การจัดการระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

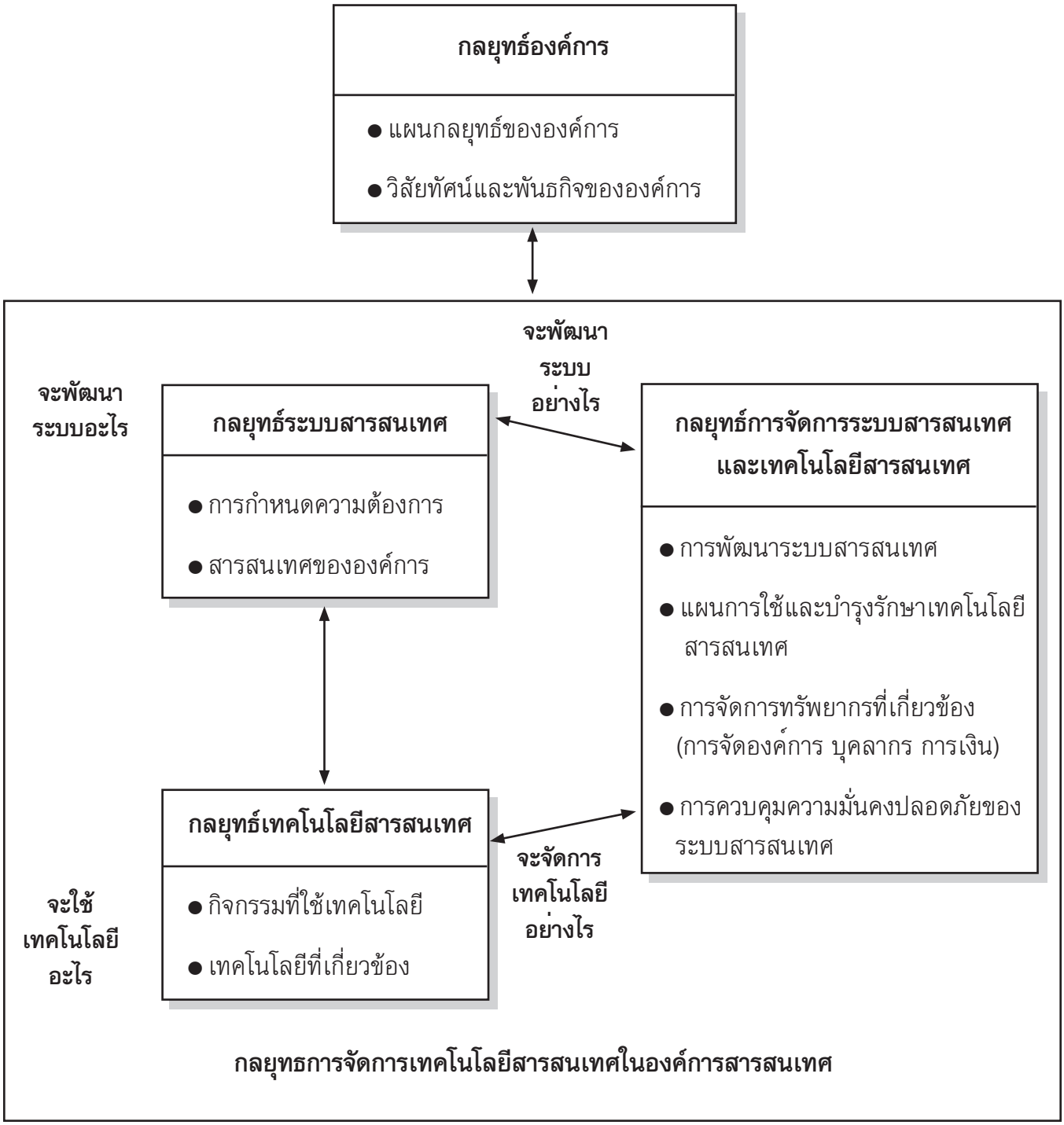
- กลยุทธ์การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์การจะต้องสัมพันธ์และสอดคล้องกับกลยุทธ์องค์การ โดยกลยุทธ์องค์การเป็นหัวใจในการกำหนดทิศทางการดำเนินงานขององค์การ และใช้เป็นหลักในการกำหนดกลยุทธ์การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์การ

- กลยุทธ์ระบบสารสนเทศเป็นข้อกำหนดด้านความต้องการสารสนเทศขององค์การ โดยระบุว่าต้องการสร้างหรือพัฒนาระบบสารสนเทศอะไร

- กลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นข้อกำหนดด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในการสร้างหรือพัฒนาระบบสารสนเทศ

- กลยุทธ์การจัดการระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นข้อกำหนดด้านการจัดการเพื่อให้การพัฒนาระบบสารสนเทศและการนำระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นไปใช้งานประสบความสำเร็จ

เอกสารการสอน # 11.1 การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์การสารสนเทศ (ต่อ)



ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์องค์การและกลยุทธ์การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

การกำหนดความต้องการสารสนเทศขององค์การโดยทั่วไปมีวิธีการพื้นฐาน 2 วิธี คือ การวิเคราะห์องค์การและการวิเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

หน่วยที่ 12

การจัดการการตลาดองค์การสารสนเทศ

เอกสารการสอน # 12.1 การจัดการการตลาดองค์การสารสนเทศ

การตลาดองค์การสารสนเทศ หมายถึง การประยุกต์แนวความคิดและเครื่องมือทางการตลาดเชิงธุรกิจในองค์การสารสนเทศ กล่าวคือ ผู้ให้บริการสารสนเทศได้ศึกษาความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศ และพยายามจัดหา สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ โดยสามารถสนองความต้องการให้ผู้ใช้สารสนเทศมีความพอใจ เห็นคุณค่าและใช้สารสนเทศและบริการสารสนเทศมากขึ้น

เครื่องมือทางการตลาดองค์การสารสนเทศนั้นมักพิจารณาโดยใช้แนวคิดที่เรียกว่า ส่วนประสมการตลาด หรือส่วนผสมการตลาด ซึ่งมีองค์ประกอบของตลาด 4 ประการ ได้แก่

1. ผลิตภัณฑ์
2. ราคา
3. สถานที่
4. การส่งเสริมการจำหน่าย

วัตถุประสงค์ของการตลาดองค์การสารสนเทศโดยทั่วไปมี 3 ประการ ได้แก่

1. จำหน่ายให้ได้มากที่สุด
2. จำหน่ายให้ได้กำไรมากที่สุด
3. จำหน่ายให้ได้ผลตอบแทนมากที่สุด

การวางแผนการตลาดองค์การสารสนเทศ คือ การใช้แนวคิดทางการตลาดในการนำเสนอผลิตภัณฑ์สารสนเทศ ซึ่งเป็นที่ต้องการของผู้ใช้สารสนเทศ การกำหนดราคาและสถานที่สำหรับจัดจำหน่ายที่สะดวกเข้าถึง ดึงดูดให้ผู้ใช้สารสนเทศสนใจ และตัดสินใจจ่ายเงินเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์

การวางแผนการตลาดองค์การสารสนเทศมีขั้นตอนสำคัญ 8 ขั้นตอน ดังนี้

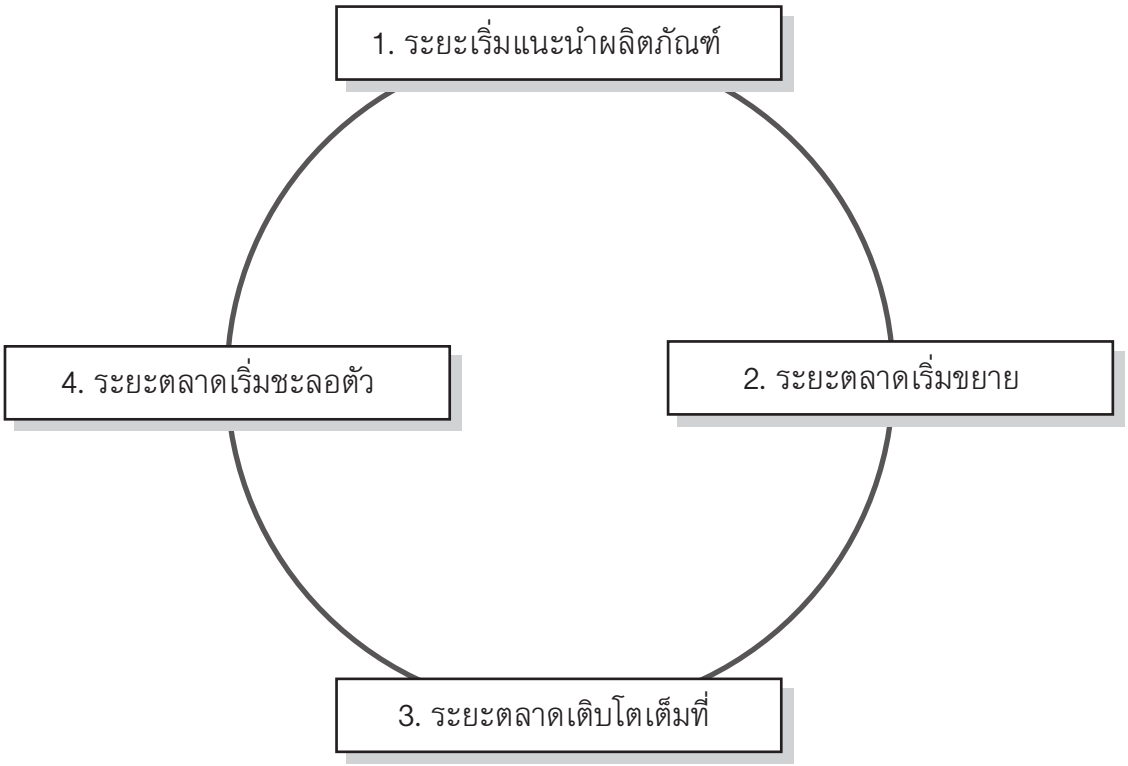
1. การศึกษาพันธกิจหลัก
2. การวิเคราะห์สถานการณ์และตำแหน่งในตลาดของผลิตภัณฑ์สารสนเทศ
3. การกำหนดวัตถุประสงค์การตลาด
4. การทำการวิจัยการตลาด
5. การกำหนดกลยุทธ์การตลาด
6. การดำเนินกลยุทธ์การตลาด
7. การติดตามประเมินผล
8. และการทบทวนกลยุทธ์การตลาด

เอกสารการสอน # 12.1 การจัดการการตลาดองค์การสารสนเทศ (ต่อ)

การวิจัยการตลาดองค์การสารสนเทศ หมายถึง การวิจัยเพื่อให้ผู้บริหารองค์การสารสนเทศและผู้เกี่ยวข้อง ได้รับข้อมูลและสารสนเทศที่สนองวัตถุประสงค์ด้านการตลาดขององค์การสารสนเทศ สำหรับใช้ในการวางแผน ตัดสินใจและแก้ปัญหาทางการตลาดทั้งปัจจุบันและอนาคต เพื่อสร้างโอกาสและทางเลือกทางการตลาด

การวิจัยการตลาดองค์การสารสนเทศจึงมีความสำคัญ คือ การหาโอกาสใหม่ทางการตลาด การทราบปัญหาด้านการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ ความนิยมของผู้ใช้สารสนเทศ การทราบความจำเป็นในการเปลี่ยนบทบาทของผู้ให้บริการ การติดตามและคาดคะเนแนวโน้มด้านพฤติกรรมการใช้สารสนเทศ การได้ทราบว่าแนวโน้มแหล่งวิชาความรู้หรือแหล่งสารสนเทศรวมทั้งรูปแบบการเผยแพร่สารสนเทศและการเข้าถึงบริการสารสนเทศในอนาคต และการแสวงหาและกำหนดเลือกวิธีการทางการตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์สารสนเทศ เป็นแนวคิดที่ช่วยให้เห็นสถานภาพต่างๆ ของการยอมรับผลิตภัณฑ์สารสนเทศ นับแต่การแนะนำผลิตภัณฑ์ให้ผู้ใช้สารสนเทศรู้จัก จนกระทั่งจำหน่ายผลิตภัณฑ์ได้ ในที่สุดผลิตภัณฑ์ใหม่กลายเป็นผลิตภัณฑ์เก่าและตลาดชะลอตัว โดยมี 4 ระยะ คือ ระยะเริ่มแนะนำผลิตภัณฑ์ ระยะตลาดเริ่มขยาย ระยะตลาดเติบโตเต็มที่และระยะตลาดเริ่มชะลอตัว



วงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์สารสนเทศ

เอกสารการสอน # 12.1 การจัดการการตลาดองค์การสารสนเทศ (ต่อ)

การตั้งราคาผลิตภัณฑ์สารสนเทศมีหลายวิธี วิธีที่สำคัญ คือ การตั้งราคาโดยใช้ต้นทุนเป็นเกณฑ์ การตั้งราคาโดยใช้ความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศเป็นเกณฑ์ และการตั้งราคาโดยใช้การแข่งขันของตลาดเป็นเกณฑ์

การตั้งราคาผลิตภัณฑ์สารสนเทศมีประเด็นสำคัญ คือ ระดับราคา ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพและราคาของผลิตภัณฑ์ และการตั้งราคาผลิตภัณฑ์ต่อหน่วย

หลักการสำคัญของการเลือกช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์สารสนเทศหรือช่องทางการตลาด คือ ความสามารถในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์สารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นโดยทางกายภาพ คือ การเดินทางไปใช้บริการ ณ องค์การสารสนเทศ หรือการเข้าถึงบริการโดยผ่านเครือข่ายต่างๆ เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ใช้สารสนเทศให้มากที่สุด

ช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์สารสนเทศมีหลายลักษณะที่สำคัญ คือ ช่องทางการจัดจำหน่ายแบบสถานที่ แบบอิเล็กทรอนิกส์ และแบบร่วมกับผลิตภัณฑ์อื่นหรือบริการอื่น

การส่งเสริมการจำหน่าย หมายถึง ความพยายามที่ผู้จำหน่ายสามารถชักจูงให้ผู้ใช้สารสนเทศซื้อผลิตภัณฑ์ โดยมีวิธีส่งเสริมการจำหน่ายผลิตภัณฑ์สารสนเทศ ได้แก่ การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การเสนอผลิตภัณฑ์เพื่อจำหน่ายโดยตรงต่อผู้ใช้สารสนเทศ และวิธีการส่งเสริมการจำหน่ายอื่นๆ

หน่วยที่ 13

การจัดการคุณภาพและมาตรฐานองค์การสารสนเทศ

เอกสารการสอน # 13.1 การจัดการคุณภาพและมาตรฐานองค์การสารสนเทศ

คุณภาพขององค์การสารสนเทศ หมายถึง คุณสมบัติทุกประการของบริการที่อยู่ในระดับที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการหรือผู้ใช้บริการมีความพอใจ

บริการสารสนเทศที่มีคุณภาพช่วยให้ผู้ใช้ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการและได้รับความพอใจ ได้รับบริการอย่างเท่าเทียม เสมอภาคกันไม่ว่าจะอยู่ในสถานะใด ช่วยให้องค์การมีผลผลิตหรือบริการที่เสียหายหรือบกพร่องน้อยลง เมื่อผลผลิตหรือบริการมีคุณภาพ ผู้ใช้จะเกิดความพอใจให้ความเชื่อถือและนิยมในผลผลิตและบริการ ชื่อเสียงตลอดจนภาพลักษณ์ขององค์การก็ดีขึ้น ทำให้สังคมได้รับประโยชน์จากความรู้ในวิชาชีพได้อย่างเต็มที่ ทั้งยังเป็นการปรับองค์ความรู้ที่มีอยู่เดิม จนถึงขั้นเป็นการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ของวิชาชีพ

คุณภาพองค์การสารสนเทศ ครอบคลุมคุณภาพของผลผลิตขององค์การสารสนเทศ และคุณภาพของบริการที่องค์การสารสนเทศจัดให้แก่ผู้ใช้

การประยุกต์แนวคิดด้านคุณภาพในการจัดการองค์การสารสนเทศ จำแนกออกเป็น 4 ลักษณะ คือ

1. การประยุกต์ซึ่งมุ่งที่ผลิตภัณฑ์
2. การประยุกต์ซึ่งมุ่งที่การผลิต
3. การประยุกต์ซึ่งมุ่งที่คุณค่า
4. การประยุกต์ซึ่งมุ่งที่ผู้ใช้

คุณภาพของผลิตภัณฑ์พิจารณาได้จากด้านต่างๆ 8 ด้าน คือ

1. สมรรถนะหรือสมรรถภาพ
2. ลักษณะเฉพาะ
3. ความเชื่อถือได้
3. ความสอดคล้องกับมาตรฐาน
4. เกณฑ์หรือแบบที่กำหนด
5. ความทนทาน
6. ความพร้อมในการจัดบริการซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของผลิตภัณฑ์
7. สุนทรียภาพ
8. ภาพลักษณ์หรือคุณภาพตามที่ผู้บริโภครับรู้

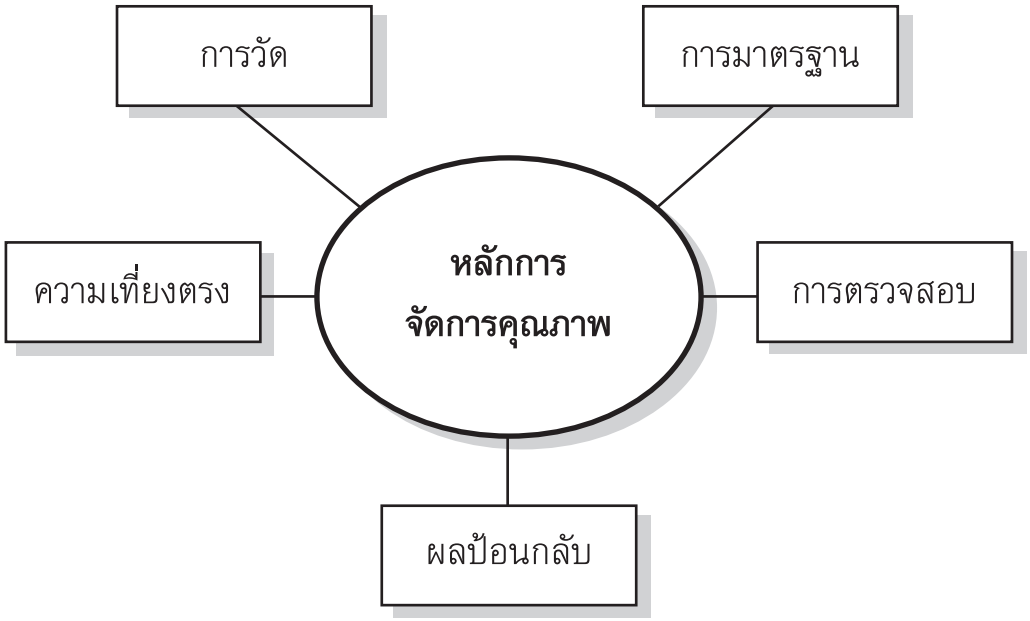
บริการมีลักษณะสำคัญ คือ เป็นนามธรรมหรือสัมผัสจับต้องไม่ได้ มีลักษณะที่หลากหลาย สลายตัวได้ รวมทั้งผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน

คุณภาพของบริการพิจารณาได้จากด้านต่างๆ 10 ด้าน คือ

1. ลักษณะที่จับต้องได้
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้
3. การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ
4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ
5. ความมีมารยาท
6. ความน่าเชื่อถือ
7. ความมั่นคง
8. การเข้าถึงบริการ
9. การสื่อสาร
10. ความเข้าใจผู้ใช้บริการ

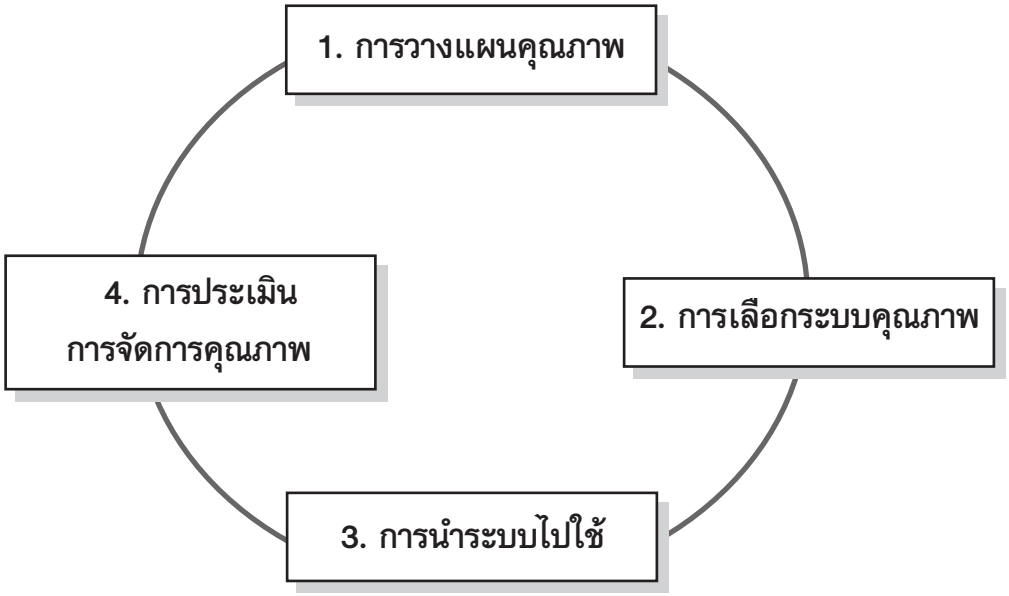
การจัดการคุณภาพเป็นกิจกรรมทั้งหลายในการจัดการ เพื่อกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ และการนำระบบคุณภาพไปใช้ ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนด้านคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ การประกันคุณภาพ และการปรับปรุงคุณภาพของระบบคุณภาพที่ได้นำไปใช้

หลักการจัดการคุณภาพโดยทั่วไปครอบคลุมเรื่องต่างๆ ได้แก่ การวัด การมาตรฐาน การตรวจสอบ ความเที่ยงตรง และผลป้อนกลับ



เอกสารการสอน # 13.1 การจัดการคุณภาพและมาตรฐานองค์การสารสนเทศ (ต่อ)

การจัดการคุณภาพองค์การสารสนเทศ ประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ คือ การวางแผนคุณภาพ การเลือกระบบคุณภาพ การนำระบบไปใช้ และการประเมินการจัดการคุณภาพ



มาตรฐาน หมายถึง เอกสารที่จัดทำขึ้นจากการเห็นพ้องต้องกัน และได้รับความเห็นชอบจากองค์การอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป เอกสารดังกล่าววางกฎระเบียบ แนวทางปฏิบัติ หรือลักษณะเฉพาะแห่งกิจกรรม หรือผลที่เกิดขึ้นของกิจกรรมนั้นๆ เพื่อให้เป็นหลักเกณฑ์ใช้กันทั่วไปจนเป็นปกติวิสัย โดยมุ่งให้บรรลุถึงความสำเร็จสูงสุดตามข้อกำหนดที่วางไว้ ความสำคัญของมาตรฐานอาจพิจารณาได้เป็น 2 ด้าน คือ ต่อผู้ใช้ระบบและต่อผู้ให้บริการ

มาตรฐานสามารถจำแนกในลักษณะต่างๆ คือ ตามการกำหนดขึ้นและตามลักษณะการใช้ในองค์การ

ตัวอย่างของมาตรฐานองค์การสารสนเทศที่ควรรู้จัก ได้แก่ มาตรฐานสากลในการระบุสิ่งพิมพ์ที่ตีพิมพ์เผยแพร่ มาตรฐานรูปแบบการบรรยายรายละเอียดทรัพยากรสารสนเทศ มาตรฐานการค้นทรัพยากรสารสนเทศ และมาตรฐานเกี่ยวกับการบริการสารสนเทศ

องค์การด้านการมาตรฐานที่มีบทบาทสำคัญต่อวิชาชีพสารสนเทศที่ควรรู้จัก ได้แก่ องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (ไอโซ) สถาบันมาตรฐานแห่งชาติอเมริกัน (แอนซี) องค์การมาตรฐานด้านสารสนเทศแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (ไนโซ) และสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.)

ไอโซ 9000 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพ เพื่อพัฒนาองค์การให้มีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ โดยสามารถนำไปใช้ได้ทุกองค์การ ทุกขนาด ทั้งอุตสาหกรรมการผลิตและการบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้อง

เอกสารการสอน # 13.1 การจัดการคุณภาพและมาตรฐานองค์การสารสนเทศ (ต่อ)

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นระบบที่ประเมินคุณภาพการศึกษาที่ใช้ในสถาบันอุดมศึกษาของไทยหลายแห่ง จำแนกได้เป็น 2 ส่วน คือ

1. การประกันคุณภาพภายใน
2. การประกันคุณภาพภายนอก

การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ เป็นปรัชญาและแนวปฏิบัติของการจัดการที่มีเป้าหมายเพื่อการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยวิธีการที่พนักงานมีส่วนร่วม ภาวะผู้นำที่มั่นคง และการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง

หน่วยที่ 14

ความร่วมมือระหว่างองค์การสารสนเทศ

เอกสารการสอน # 14.1 การจัดการคุณภาพและมาตรฐานองค์การสารสนเทศ (ต่อ)

ความร่วมมือระหว่างองค์การสารสนเทศ หมายถึง การสร้างการดำเนินงานในรูปแบบต่างๆ ระหว่างองค์การสารสนเทศ โดยยึดหลักความเสมอภาค ความยุติธรรม และประโยชน์ต่อการบริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ โดยครอบคลุมการใช้ทรัพยากร การทำงานร่วมกัน การแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศและบุคลากร ซึ่งมีหลายระดับ

ความร่วมมือระหว่างองค์การสารสนเทศ มีพัฒนาการจากการร่วมกันทำรายการทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน ต่อมาเทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนามากขึ้น ส่งผลต่อการขยายขอบเขตความร่วมมือพัฒนาไปสู่การจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน การบริการยืมคืนสารสนเทศ บริการนำส่งเอกสาร และการสงวนรักษาทรัพยากรสารสนเทศ รวมทั้งการจัดทำสารสนเทศดิจิทัล

ความร่วมมือระหว่างองค์การสารสนเทศมีความสำคัญในด้าน การใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน การลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน การพัฒนาขยายขอบเขตการบริการให้แก่ผู้ใช้บริการ การสร้างพลังการต่อรองต่อผู้ผลิตหรือผู้จัดจำหน่าย การพัฒนาระบบการทำงานและสร้างมาตรฐานการทำงานร่วมกัน และการพัฒนาบุคลากรความร่วมมือระหว่างองค์การสารสนเทศครอบคลุมงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ งานวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ งานจัดทำห้องสมุดดิจิทัล งานบริการผู้ใช้ งานพัฒนาบุคลากร งานพัฒนากระบวนงาน และงานจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน

ความร่วมมือระหว่างองค์การสารสนเทศ แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

1. ความร่วมมือระดับท้องถิ่น
2. ความร่วมมือระดับชาติ
3. ความร่วมมือระดับนานาชาติ

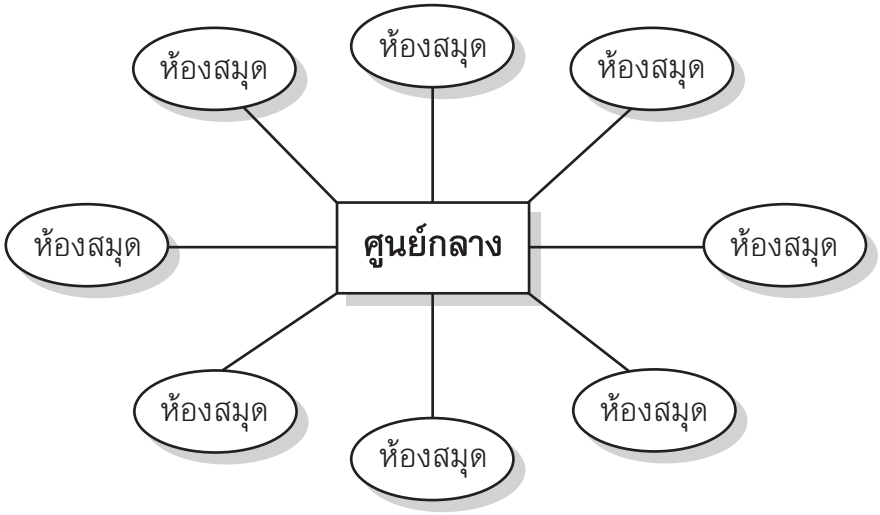
หลักในการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์การสารสนเทศ ประกอบด้วย นโยบาย ข้อตกลง หน้าที่ความรับผิดชอบ ระเบียบและกฎเกณฑ์ มาตรฐานการดำเนินงาน สัมพันธภาพ และผู้บริหาร

รูปแบบของความร่วมมือระหว่างองค์การสารสนเทศ มี 3 รูปแบบ ได้แก่

1. ความร่วมมือแบบมีศูนย์กลาง
2. แบบกระจาย
3. แบบผสมผสาน

เอกสารการสอน # 14.1 การจัดการคุณภาพและมาตรฐานองค์การสารสนเทศ (ต่อ)

ความร่วมมือระหว่างองค์การสารสนเทศแบบมีศูนย์กลาง คือ ความร่วมมือที่มีหน่วยงานหนึ่งเป็นหน่วยงานกลางหรือศูนย์กลาง มีหน้าที่กำหนดนโยบาย จัดทำแผนงาน บริหารจัดการ และประสานการดำเนินงาน

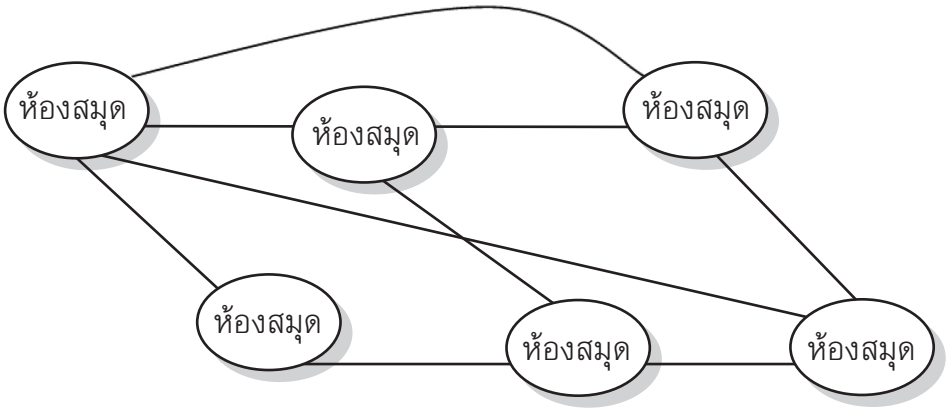


ลักษณะความร่วมมือระหว่างองค์การสารสนเทศแบบมีศูนย์กลาง

ข้อดีของความร่วมมือระหว่างองค์การสารสนเทศแบบมีศูนย์กลาง ได้แก่ ประหยัดงบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ มีศูนย์กลางจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ เสริมพลังในการบริหารจัดการและการพัฒนาองค์การสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน กำหนดใช้มาตรฐานกลางได้อย่างมีประสิทธิภาพ แสวงหาแหล่งสนับสนุนทางการเงินจากองค์การอื่นๆ ที่เห็นประโยชน์ กำหนดและบังคับใช้กฎ ระเบียบ และข้อตกลงของความร่วมมือได้อย่างเป็นระบบ

ข้อจำกัด ได้แก่ มีภาระค่าใช้จ่าย ณ ศูนย์กลาง พึ่งพาศูนย์กลางในด้านต่างๆ และตัดสินใจในการดำเนินการที่ไม่เป็นอิสระ

ความร่วมมือระหว่างองค์การสารสนเทศแบบกระจาย คือ การไม่มีศูนย์กลางดำเนินภารกิจ องค์การสารสนเทศแต่ละแห่งที่เป็นสมาชิกร่วมกันทำงาน โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบและการร่วมกันกำหนดนโยบายกลางเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงาน



ลักษณะความร่วมมือระหว่างองค์การสารสนเทศแบบกระจาย

ข้อดีของความร่วมมือระหว่างองค์การสารสนเทศแบบกระจาย ได้แก่ คล่องตัวในการบริหารงาน ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ณ ศูนย์กลาง กระจายภาระหน้าที่และความรับผิดชอบตามความพร้อมของสมาชิกแต่ละหน่วยงาน และคล่องตัวในการแลกเปลี่ยนบุคลากรหรือความรู้ระหว่างองค์การสารสนเทศ

ข้อจำกัด ได้แก่ การบริหารงานอย่างเป็นระบบทำได้ยาก ขาดอำนาจการต่อรองในการเจรจาธุรกิจ การแสวงหาเงินสนับสนุนจากองค์การอื่นๆ ทำได้ยาก การกำหนดกฎและระเบียบและบังคับใช้ทำได้ยาก และการตัดสินใจในการดำเนินการร่วมกันไม่คล่องตัว

ความร่วมมือระหว่างองค์การสารสนเทศแบบผสมผสาน เป็นความร่วมมือแบบมีศูนย์กลางในบางงานและแบบกระจายในบางงาน เป็นการนำรูปแบบความร่วมมือระหว่างองค์การสารสนเทศแบบศูนย์กลางและแบบกระจายมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป หรือกิจกรรมความร่วมมือที่มีลักษณะยืดหยุ่น

ข้อดีของความร่วมมือระหว่างองค์การสารสนเทศแบบผสมผสาน ได้แก่ ความยืดหยุ่นในการดำเนินงานและความสามารถในการปรับตัว

ข้อจำกัด ได้แก่ ความสับสนในการทำงาน การตัดสินใจและการแก้ไขปัญหามีความซ้ำซ้อนและหลากหลาย การบังคับใช้กฎระเบียบและมาตรฐานทำได้ยาก และความสับสนในการตัดสินใจเลือกซื้อทรัพยากรสารสนเทศ

หน่วยที่ 15

การประเมินระบบสารสนเทศ

เอกสารการสอน # 15.1 การประเมินระบบสารสนเทศ

การประเมินระบบสารสนเทศ เป็นกิจกรรมสำคัญของการจัดการองค์การสารสนเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อพิจารณา ตรวจสอบ ตัดสินคุณค่า ความสำคัญ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของระบบสารสนเทศ วัดผลสัมฤทธิ์ เปรียบเทียบผลงาน แสวงหาและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างมีระบบ การประเมินระบบสารสนเทศมีความสำคัญต่อผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ใช้ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับระบบสารสนเทศ โดยมีขอบเขตครอบคลุมการประเมินระบบสารสนเทศโดยรวมหรือทั้งระบบ และการประเมินระบบสารสนเทศบางด้านหรือบางกิจกรรม ผู้รับผิดชอบการประเมินประกอบด้วยผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ทรงคุณวุฒิ

ประสิทธิผล เป็นการพิจารณาความสำเร็จของการดำเนินงานขององค์การ ทั้งผลผลิต (output) ซึ่งเป็นผลขั้นต้นจากการดำเนินงาน ผลกระทบ (impact) ซึ่งเป็นผลระยะกลางต่อเนื่องจากผลผลิต และผลลัพธ์ (outcome) ซึ่งเป็นผลปลายทางหรือผลระยะยาว

ประสิทธิภาพ พิจารณาในเชิงบริหารเน้นการทำงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดหรืออย่างคุ้มค่า ก่อให้เกิดผลสูงสุด และการสร้างผลผลิตหรือบริการโดยลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วยการผลิต

กระบวนการประเมินระบบสารสนเทศ โดยทั่วไป ประกอบด้วยการกำหนดประเด็นการประเมิน วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และ ขอบเขตการประเมิน การออกแบบการประเมิน การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการรายงานผลการประเมิน

มาตรฐาน ตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินระบบสารสนเทศ ตัวชี้วัดการดำเนินงาน” หรือ ”ตัวชี้วัดความสำเร็จ” (performance indicator) หมายถึง สิ่งที่คาดหวังว่าจะปรากฏหรือบรรลุในการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการในระบบคุณภาพ ส่วนเกณฑ์การประเมิน คือ ระดับการปฏิบัติงานหรือระดับการดำเนินงานที่กำหนดโดยองค์การทางวิชาชีพหรือองค์การทางด้านมาตรฐาน มีทั้งเกณฑ์เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เกณฑ์เชิงปริมาณ โดยทั่วไปกำหนดเป็นจำนวน ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย เช่น ระดับความพึงพอใจ

เครื่องมือการประเมินระบบสารสนเทศ ที่นิยมใช้แพร่หลาย ได้แก่ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์/สนทนากลุ่ม แบบสังเกต และแบบทดสอบ

การรายงานผลการประเมินระบบสารสนเทศ มุ่งให้มีการนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ และการเผยแพร่ผลการดำเนินงาน โดยมีรูปแบบการนำเสนอและรูปแบบรายงานผลการประเมิน แตกต่างกันตามกลุ่มเป้าหมายและวัตถุประสงค์

เอกสารการสอน # 15.1 การประเมินระบบสารสนเทศ (ต่อ)

การประเมินโครงการระบบสารสนเทศ อาจจำแนกประเภทได้หลายมิติ โดยทั่วไปนิยมจำแนกตามระยะเวลาเป็นการประเมินก่อนดำเนินโครงการ การประเมินระหว่างการดำเนินโครงการ และการประเมินเมื่อสิ้นสุดโครงการ โดยมีองค์ประกอบของโครงการที่ใช้ในการประเมิน

วิธีการประเมินโครงการระบบสารสนเทศ ที่นิยมใช้โดยทั่วไป จำแนกเป็น การประเมินโดยเน้นวัตถุประสงค์ การประเมินโดยเน้นกระบวนการ และการประเมินโดยเน้นเป้าหมายหรือผลลัพธ์ แบบจำลองการประเมินที่นิยมใช้ในการประเมินองค์การสารสนเทศ ได้แก่ แบบจำลองซิปป์ แบบจำลองการประเมินเชิงระบบ และแบบจำลองการประเมินของเคิร์กแพททริค

แบบจำลองซิปป์ มาจากการรวมตัวอักษรตัวแรกขององค์ประกอบหลักที่ใช้ในการประเมินโครงการ ด้านบริบท (Context) ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ด้านกระบวนการ (Process) และด้านผลผลิต (Product)

กรณีศึกษาการประเมินโครงการระบบสารสนเทศ มีการวิเคราะห์กระบวนการประเมิน การออกแบบการประเมินด้านประชากร กลุ่มตัวอย่าง และเครื่องมือการประเมิน