

บทที่ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสังคมปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ข้อมูลข่าวสารได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อองค์กรสมัยใหม่ การแข่งขันทางด้านเทคโนโลยีจึงเป็นสิ่งสำคัญและเป็นปัจจัยหนึ่งที่สนับสนุนการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของประเทศ องค์กรต่างๆ จึงต้องมีการปรับตัวในสถานะเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันสูง ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับฐานข้อมูลที่จะนำมาประกอบการบริหารจัดการเพื่อนำข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับมาประกอบการพิจารณาวางแผนและกำหนดนโยบายขององค์กรอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี เศรษฐกิจและการเมือง ทำให้ระบบสารสนเทศภายในองค์กรมีความสำคัญและมีความจำเป็นต่อผู้บริหารมากขึ้น เนื่องจากคุณภาพของข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเวลา การกำหนดให้ข้อมูลเป็นทรัพยากรที่สำคัญอย่างหนึ่งขององค์กร ซึ่งจะต้องมีการจัดการและการบริหารอย่างดี การที่ผู้บริหารในองค์กรจะได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและทันต่อเวลาในการนำไปใช้ในการตัดสินใจนั้น สิ่งสำคัญก็คือ การบริหารระบบข้อมูลในองค์กรจะต้องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ¹

ดังนั้น องค์กรต่างๆไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือเอกชน จึงจำเป็นต้องหาแนวทางในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ เพื่อพัฒนาระบบงานต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการและสนับสนุนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การนำเทคโนโลยีสารสนเทศโดยใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ จึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่จะนำมาใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้มีความทันสมัยและมีศักยภาพ ซึ่งระบบโปรแกรมสำเร็จรูปเหล่านี้มีอยู่หลากหลายแล้วแต่วัตถุประสงค์ของการใช้งาน โดยแต่ละระบบมีศักยภาพที่แตกต่างกัน การเลือกใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูปที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลจากระบบงานต่างๆ เข้าด้วยกัน จะสามารถรวบรวมข้อมูลเพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อการบริหารงานและ

¹ กรการณูจน์ เศรษฐสมภพ, เรื่องน่ารู้เกี่ยวกับระบบข้อมูลเพื่อการบริหาร, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2531), น. 1.

การตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว และสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์²

ปัจจุบันระบบโปรแกรมสำเร็จรูปประเภท Enterprise Resources Planning (ERP) เป็นระบบโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้สำหรับการจัดทำแผนงานจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์กร ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายในประเทศไทย ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป ERP เป็นระบบบริหารจัดการทรัพยากรในองค์กร รองรับกิจกรรมการดำเนินงานที่สำคัญในทุกหน่วยธุรกิจไว้อย่างครบถ้วน มีการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างแต่ละระบบงานอย่างสมบูรณ์ โดยมีฐานข้อมูลเดียวกัน เชื้ออำนวยการนำข้อมูลทางด้านสารสนเทศมาใช้ในการวางแผนการบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะระบบโปรแกรมสำเร็จรูป System Application and Products in Data Processing (SAP)³ เป็นระบบโปรแกรมสำเร็จรูปที่มีการเชื่อมระบบการทำงานต่างๆ ภายในองค์กรที่มีอยู่ทั้งหมดเข้าด้วยกันให้เป็นระบบเดียวที่มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการในหลายมิติทุกระดับการทำงาน เช่น ระบบบัญชี ระบบบัญชีต้นทุน ระบบบัญชีงบประมาณ ระบบการจัดซื้อ ระบบบริหารงานบุคคลและเงินเดือน เป็นต้น ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP เป็นระบบงานคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่มีการใช้งานมากที่สุดในระบบหนึ่งของโลก มีจุดเด่นที่การรวบรวมข้อมูลสำหรับการใช้ในการดำเนินธุรกิจ เช่น ข้อมูลทางการเงิน ข้อมูลทางการจัดการ และข้อมูลทางการผลิตเข้าเป็นระบบเดียวกัน ทำให้สามารถเรียกดูข้อมูลแบบตอบสนองได้ทันทีทันใด (Online) และข้อมูลที่ได้จะมีความทันสมัย (Real time) เสมอ⁴

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ในฐานะเป็นองค์กรภาครัฐ องค์กรหนึ่ง ซึ่งเป็นหน่วยงานที่จะต้องปรับระบบการบริหารจัดการ ให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐ ในเรื่องการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ เพื่อให้การบริหารงานภาครัฐมีคุณภาพ และเป็นไป

² อารยา วรพลิก, “ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่บัญชีที่มีต่อความสามารถของ ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP”, (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547), น. 2-3.

³ ประพจน์ สุขมานนท์, Basis Administration SAP R/3, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บริษัทพิมพ์ดี จำกัด, 2545), น. 17-18.

⁴ อารยา วรพลิก, “ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่บัญชีที่มีต่อความสามารถของ ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP”, น. 4.

ตามหลักของธรรมาภิบาล คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลได้เห็นถึงความสำคัญดังกล่าว ประกอบกับในระยะ 5 ปีที่ผ่านมา มีปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการพัฒนา เช่น การปฏิรูประบบราชการ การปฏิรูประบบสุขภาพ การผลักดันให้มหาวิทยาลัยอยู่ในกำกับของรัฐ การเปลี่ยนรูปแบบการจัดทำงานประมาณ โดยยึดผลลัพธ์การดำเนินงานเป็นสำคัญ (Performance Based / Result Based) โดยการบริหารจัดการให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลที่ให้มหาวิทยาลัยของรัฐทั้งหมดเปลี่ยนสถานภาพเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ภายใน ปี 2545 โดยจะมีการกระจายอำนาจทางการเงิน และจะเปลี่ยนการจัดสรรงบประมาณจากแบบเดิมเป็นลักษณะเงินอุดหนุนทั่วไป สำนักงานงบประมาณได้วางแนวทางการบริหารทางการเงินให้หน่วยงานต่างๆ ก่อนที่จะกระจายอำนาจทางการเงินให้กับส่วนราชการ⁵

แผนพัฒนาการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-2549) ทบวงมหาวิทยาลัยระบุเป้าหมายด้านการปรับปรุงระบบบริหารจัดการ ข้อ 3 ว่า สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งจะมีความเป็นอิสระและคล่องตัวในการบริหารจัดการ ในด้านวิชาการ บริหารงานบุคคล บริหารการเงิน และงบประมาณที่โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่และที่ได้รับการจัดสรรได้อย่างมีประสิทธิภาพ⁶ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีหรือหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งเป็นแนวคิดหลักการพื้นฐานและวิธีการปฏิบัติงานหรือการบริหารงาน เป็นหลักการบริหารแนวใหม่ ที่มุ่งเน้นหลักการอันมิใช่หลักการที่มีรูปแบบเชิงทฤษฎีการบริหารงาน หากแต่เป็นหลักการการทำงานสำหรับองค์กรภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาสังคม สามารถนำไปประยุกต์ใช้ เพื่อเป็นกรอบกติกาและแนวทางในการบริหารจัดการภายใต้ความคาดหวังว่าจะก่อให้เกิดผลให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความเป็นธรรม ความสุจริตโปร่งใส ความคุ้มค่าเงิน และอื่นๆ ซึ่งเชื่อว่าจะเป็นเครื่องมือสำคัญที่นำไปสู่สภาพแห่งการพัฒนาขององค์กรและสังคมประเทศชาติได้อย่างยั่งยืน⁷

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จึงได้ดำเนินการและวางแผนโครงการเพื่อตอบสนองเหตุผลข้างต้น โดยได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการ มุ่งเน้น

⁵ บทสรุปการประชุมคณะกรรมการประจำคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลครั้งที่ 7/2545 วันที่ 7 พฤษภาคม พ.ศ. 2545, น. 5-6.

⁶ เรื่องเดียวกัน, น. 7.

⁷ แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาล : <http://www.gspa-sk-buu.net/theory/42.pdf>

การปรับปรุงระบบบัญชี งบประมาณ การเงิน พัสดุ และบุคลากร (Back Office) และได้เลือกระบบงานสำเร็จรูประดับองค์กร ERP ได้แก่ ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ซึ่งเป็นระบบโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้สำหรับการจัดทำแผนงานจัดสรรทรัพยากรที่อยู่ภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด สามารถอ่านรายงานจากฐานข้อมูลได้ในหลายมิติ ผู้บริหารสามารถอ่านรายงานข้อมูลซึ่งเป็นข้อมูลปัจจุบันได้ทันที

การนำระบบงานมาใช้ในองค์กร ต้องมีการคำนึงถึงปัจจัยที่จะทำให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จหลายประการ เพื่อระบบงานที่ใช้นั้นบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรและประสบผลสำเร็จ ระบบต้องมีความพร้อมในการรองรับระบบงานใหม่ และผู้ใช้อย่างน้อยสามารถเข้าใจและเข้าถึงระบบได้อย่างง่ายและมีประสิทธิภาพ⁸

ด้วยเหตุผลดังที่กล่าวมาข้างต้น จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจและเห็นควรนำมาศึกษาถึงความพร้อมในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการนั้น มีปัจจัยใดบ้างที่สนับสนุนให้การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการนั้นประสบผลสำเร็จได้

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานภาควิชา และเป็นผู้หนึ่งที่ได้ใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ที่ทางคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลนำมาใช้ เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพรวมถึงประสิทธิภาพของระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีส่วนสนับสนุนให้การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการนั้น ให้ประสบผลสำเร็จ และความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานภาควิชาที่มีต่อระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP โดยข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและต่อหน่วยงานสำหรับการนำมาปรับปรุงแก้ไข

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในการบริหารจัดการ
2. เพื่อทราบถึงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานภาควิชา ที่มีต่อการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP
3. เพื่อศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคในการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ในงานสำนักงานภาควิชา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เพื่อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปรับปรุงการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP

⁸ ดำรง ลากจินดา, “การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานระบบ SAP ในระบบสินทรัพย์ถาวร : บริษัท กรณีสึกษา”, วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2549), น. 1.

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อให้ทราบถึงความสำเร็จของการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ และปัจจัยที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ โดยมุ่งศึกษาจากกลุ่มประชากรในหน่วยงานสำนักงานภาควิชา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานในระบบ SAP โดยเฉพาะตำแหน่งเลขานุการภาควิชาและหัวหน้าสำนักงานภาควิชา เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป และพนักงานธุรการ (ผู้ปฏิบัติงานบริหาร) ที่เป็นผู้ใช้ระบบ SAP ในระบบงานต่างๆ

วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP จึงได้เลือกศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณและใช้การสัมภาษณ์ จากกลุ่มตัวอย่างที่เลือกทำการศึกษา เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการศึกษาจากกลุ่มประชากรที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบ SAP โดยแบ่งกลุ่มประชากรออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. เลขานุการภาควิชาและหัวหน้าสำนักงานภาควิชา
2. เจ้าหน้าที่สำนักงานภาควิชาผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบในระบบงานต่างๆ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมและการวิเคราะห์มาปรับปรุงแก้ไขและหาแนวทางพัฒนา เพื่อให้ระบบสามารถสนับสนุนการบริหารจัดการได้อย่างประสิทธิภาพ
2. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานภาควิชาที่มีต่อระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP
3. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่เป็นอุปสรรคและที่ส่งเสริมการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในสำนักงานภาควิชา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
4. สามารถนำไปพัฒนาการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP และการปฏิบัติงานของสำนักงานภาควิชาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์

1. เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หมายถึง กระบวนการต่างๆ และระบบงานที่ช่วยให้ได้สารสนเทศ โดยรวมถึงเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ได้แก่ เครื่อง

คอมพิวเตอร์ เครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์โทรคมนาคมต่างๆ รวมทั้งซอฟต์แวร์ทั้งแบบสำเร็จรูปและแบบพัฒนาขึ้นโดยเฉพาะด้าน และกระบวนการในการนำอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ข้างต้นมาใช้งาน รวบรวมข้อมูล จัดเก็บประมวลผล และแสดงผลลัพธ์เป็นสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ต่อไป

2. ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป System Application and Product in Data Processing (SAP) หมายถึง ระบบโปรแกรมสำเร็จรูปแบบ Enterprise Resource Planning (ERP) ที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลทุกหน่วยงานขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานบัญชีและการเงิน หน่วยงานการผลิต หน่วยงานบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้เกิดความเชื่อมโยงของข้อมูลอย่างเป็นระบบ เป็นระบบงานที่ตอบสนองข้อมูลได้ทันทีทันใด (On-line) ทำให้ข้อมูลในระบบมีความทันสมัย ถูกต้องและสมบูรณ์

3. ปัจจัยส่วนบุคคลผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน และระบบงานที่รับผิดชอบ ของผู้ปฏิบัติงานสำนักงานภาควิชา

4. ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกของกลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่สำนักงานภาควิชา ที่รับผิดชอบระบบงานต่างๆว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP จะเป็นประโยชน์และช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากน้อยอย่างไร และสามารถครอบคลุมถึงข้อมูลที่ต้องการนำมาใช้ในการปฏิบัติ ซึ่งความคิดเห็นเหล่านั้นอาจจะเกิดจากประสบการณ์การเรียนรู้จากการทำงาน หรือการได้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5. เจ้าหน้าที่ของสำนักงานภาควิชา หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานในการใช้ระบบงานต่างๆ ได้แก่ ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุ-ครุภัณฑ์ ระบบการวางแผนงบประมาณรายจ่าย ระบบการบริหารบุคคล-ค่าตอบแทน และระบบการบริหารงานบุคคล – ข้อมูลการลา สังกัดสำนักงานภาควิชา ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

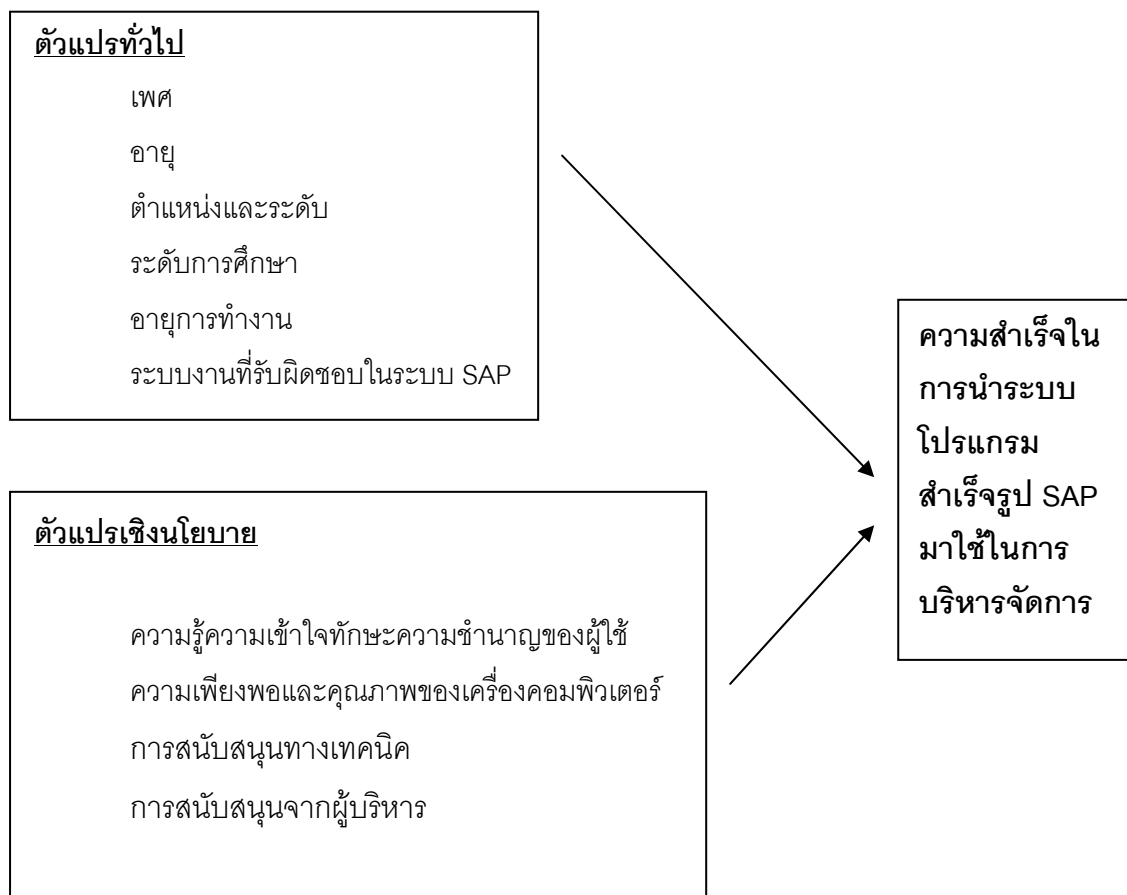
6. การสนับสนุนทางเทคนิคหมายถึงเจ้าหน้าที่ส่วนกลางได้จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และจัดหาเจ้าหน้าที่ส่วนกลางที่มีความสามารถและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับในการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP และสามารถแก้ไขระบบได้ เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งาน

7. เจ้าหน้าที่ส่วนกลาง หมายถึง บุคลากรคอมพิวเตอร์ที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคนิค และเป็นผู้รับผิดชอบในระบบงานต่างๆ ในการแก้ไขปัญหาในกรณีระบบติดขัดไม่สามารถปฏิบัติงานได้ และให้คำแนะนำในการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP ในระบบงานต่างๆ ให้แก่บุคลากรผู้ใช้งาน

8. การสนับสนุนจากผู้บริหาร หมายถึง ผู้บริหารให้ความสำคัญและสนับสนุนในการปฏิบัติงาน เช่น การสนับสนุนในเรื่องงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ รวมถึงการจัดฝึกอบรมเพิ่มพูนทักษะให้กับบุคลากร การจัดสรรเงินงบประมาณในการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอต่อความต้องการ และการจัดสรรเงินงบประมาณในการจัดซื้อซอฟต์แวร์ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

9. ความสำเร็จในการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP หมายถึง ระดับของคุณภาพของระบบ SAP และความพึงพอใจในการใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป SAP มีขั้นตอนและกระบวนการใช้ที่เข้าใจง่าย ความสะดวกรวดเร็วในการเชื่อมโยงข้อมูล จากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานภาควิชา

กรอบแนวความคิด



การนำเสนอ

การนำเสนอผลการวิจัย ผู้วิจัยจำแนกออกเป็น 5 บทประกอบด้วย

บทที่ 1 บทนำ ประกอบด้วยความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา
วัตถุประสงค์ ขอบเขตการศึกษา วิธีการศึกษา ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ใน
การวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ คำนิยามศัพท์ และการนำเสนอข้อมูลผลการวิจัย

บทที่ 2 ประกอบด้วย แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้
เทคโนโลยีสารสนเทศ

บทที่ 3 วิธีการศึกษา

บทที่ 4 ผลการศึกษา

บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ