

บทคัดย่อ

การลงทุนในการจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ การพัฒนาระบบสารสนเทศและค่าใช้จ่ายดำเนินการเพื่อใช้งานระบบสารสนเทศมักเป็นจำนวนเงินที่ค่อนข้างสูง ประโยชน์ที่องค์กรได้รับจากระบบสารสนเทศมักไม่สามารถประมาณออกมาเป็นตัวเลขอย่างชัดเจนได้ ดังนั้นความคุ้มค่าของการใช้ระบบสารสนเทศและการประเมินผลของความสำเร็จของระบบสารสนเทศจึงเป็นปัญหาที่ผู้บริหารองค์กรต้องเผชิญอยู่

การศึกษานี้ได้ศึกษาแนวคิดในการประเมินผลระบบสารสนเทศที่ผ่านมาในอดีต และนำเสนอแนวคิดในการประเมินผล 4 ด้าน ได้แก่ ผลได้จากระบบ (output) การใช้ระบบ (system use) ผลกระทบ (impact) และกระบวนการพัฒนาระบบ (system development process) การศึกษานี้ได้เสนอให้มีการประเมินในด้านต่าง ๆ ที่กล่าวมาตามลำดับตามข้อจำกัดของเวลาและงบประมาณที่มีอยู่โดยไม่จำเป็นต้องประเมินครบทั้ง 4 ด้าน ในแต่ละด้านได้สรุปประเด็นในการประเมินและตัวชี้วัดโดยสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญด้วยเทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) ประเด็นในการประเมินมีความแตกต่างกันบ้างระหว่างระบบงานหลักและระบบงานสนับสนุน ระบบงานหลักมีตัวชี้วัด 37 ตัว ส่วนระบบงานสนับสนุนมีตัวชี้วัด 25 ตัว ในช่วงท้ายของการศึกษาได้พยายามที่จะทดสอบว่าตัวชี้วัดต่างๆ ที่มาจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญสามารถใช้วัดความสำเร็จหรือใช้ประเมินผลระบบสารสนเทศได้จริงหรือไม่ โดยทดสอบจากข้อมูลขององค์กรตัวอย่าง ซึ่งผลจากการทดสอบพบว่าตัวชี้วัดหลายตัวไม่สามารถหาข้อมูลได้ ในทางปฏิบัติจึงต้องพิจารณาการใช้ตัวชี้วัดต่าง ๆ ให้ละเอียดรอบคอบว่าข้อมูลมีหรือไม่ หากจะค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม ความเป็นไปได้ในการได้มาซึ่งข้อมูลมีมากน้อยเพียงใด และผู้บริหารต้องกำหนดตัวชี้วัดที่จะใช้ก่อนเริ่มโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อวางแผนเก็บรวบรวมข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์หาค่าตัวชี้วัดเหล่านั้นได้