

การบริหารจัดการโครงการของระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน Project Management of Information Systems to Increase Work Efficiency

ปริยาภรณ์ สุขงาม^{1*} และนันทน์ภัส จินดา¹
Preeyaporn Sukngam^{1*} and Nunnapat Jinda¹

บทคัดย่อ

การบริหารจัดการโครงการเป็นกระบวนการสำคัญในการพัฒนาระบบสารสนเทศขึ้นมาใช้งานภายในหน่วยงาน หรือภายในองค์กรนั้น ๆ การบริหารจัดการโครงการที่ดีต้องอาศัยผู้บริหารจัดการที่มีความสามารถ จึงจะส่งผลให้ระบบที่พัฒนานั้นประสบผลสำเร็จได้เกือบร้อยเปอร์เซ็นต์ ซึ่งในทางด้านการบริหารจัดการโครงการนั้นบางครั้งจำเป็นต้องใช้เครื่องมือหรือ ซอฟต์แวร์เป็นเครื่องมือสำหรับการบริหารจัดการโครงการง่าย สะดวก รวดเร็ว วัตถุประสงค์ และทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานได้รับการแก้ไข หรือลดน้อยลง อีกทั้งยังช่วยให้การวางแผนการปฏิบัติงานในอนาคตเป็นไปได้ด้วยความราบรื่นยิ่งขึ้น การใช้ซอฟต์แวร์ในการบริหารจัดการต้องได้รับความร่วมมือระหว่างทีมพัฒนาและเจ้าของระบบ (Product Owner) ในการแบ่งงานและจัดลำดับความสำคัญของงาน วางแผนการทำงาน การวางกำลังคน การกำหนดขอบเขตของการทำงาน รวมไปถึงจุดประสงค์ที่ชัดเจนของผู้ใช้งานเอง รายละเอียดเหล่านี้จำเป็นต้องมีความละเอียดรอบคอบและมีแบบแผนการทำงานที่รัดกุม เมื่อมีการเตรียมการแล้วและมีทีมหรือผู้รับผิดชอบในส่วนต่าง ๆ แล้ว ก็เป็นการเข้าสู่กระบวนการทำงานในขั้นตอนต่างๆ ในเอกสารเล่มนี้เป็นการศึกษาถึงการบริหารจัดการโครงการของระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน จะยกตัวอย่างซอฟต์แวร์ที่นำมาใช้ในการบริหารจัดการปัจจุบันของผู้เขียน และยกตัวอย่างซอฟต์แวร์อื่น ๆ ที่มีใช้อยู่ในปัจจุบันในองค์กรอื่น ๆ

คำสำคัญ: การบริหารจัดการโครงการ ระบบสารสนเทศ เครื่องมือการบริหารจัดการโครงการ

Abstract

Project management is an essential process in developing information systems for use within an organization. Effective project management by capable managers results in a system that is nearly 100% successful. Sometimes, in project management, it is necessary to use tools or software to simplify project management, increase efficiency, measure progress, and solve problems that may arise during work or to reduce their impact. Moreover, it helps to make planning for future operations smoother. Using software for project management requires cooperation between the development team and the product owner in task allocation and prioritization. Planning work, allocating human resources, defining the scope of work, and clearly defining the user's objectives are all necessary to have a comprehensive and well-structured planning. Once the preparation is complete and responsibilities are assigned, the work can proceed in stages. This document aims to enhance work efficiency through project management of information systems. The author presents examples of software that they currently use for project management, as well as other software used by different organizations.

Keywords: Project Management, Information System, Project Management Tools

บทนำ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีความเจริญก้าวหน้าขึ้นอย่างรวดเร็ว และเข้ามามีบทบาทที่สำคัญต่อการสนับสนุนการทำงาน ช่วยลดระยะเวลาการทำงาน และช่วยเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ระหว่างระบบ เพื่อสนับสนุน

¹ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล กรุงเทพมหานคร 10700

¹ Faculty of Medicine Siriraj Hospital, Mahidol University, Bangkok, 10700

*Corresponding author: e-mail: Preeyaporn.suk@mahidol.edu

Received: January 25, 2023, Accepted: March 22, 2023, Published: August 26, 2023



ต่อการทำงานในองค์กรอย่างมากมาย การได้มาซึ่งระบบสารสนเทศ แต่ละระบบนั้นมีหลากหลายช่องทาง ทั้ง การจ้างพัฒนา และการใช้ทีมไอทีขององค์กรนั้น ๆ โดยระบบสารสนเทศส่วนใหญ่ทางองค์กรจะเลือก การพัฒนาเอง ก็เพื่อประหยัดต้นทุนขององค์กร สามารถปรับการใช้งานได้ตรงต่อความต้องการของแต่ละองค์กร ได้ ซึ่งอาจส่งผลให้ทีมพัฒนาทางด้านไอทีต้องเร่งพัฒนาระบบสารสนเทศ ให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้งาน และ หากเป็นระบบที่มีทีมทำงานซึ่งขาดประสบการณ์ในการพัฒนา อาจส่งผลทำให้บุคลากรในทีมพัฒนา ทั้ง นักวิเคราะห์ระบบ, นักวิเคราะห์เชิงธุรกิจ โปรแกรมเมอร์และทีมที่ทำหน้าที่ทดสอบระบบ ทำให้การทำงานที่ไม่ ตรงต่อความต้องการของผู้บริหาร และเมื่อผู้บริหารต้องการทราบความก้าวหน้าของแต่ละโครงการ ผู้ที่ทำหน้าที่ บริหารจัดการโครงการ (Project Manager) ไม่สามารถให้ข้อมูลในส่วนนี้ได้อย่างถูกต้อง จึงเป็นที่มาทำให้เกิด การบริหารจัดการโครงการสารสนเทศขึ้น นอกจากจะสามารถใช้สื่อสารภายในทีมได้แล้ว ยังสามารถใช้ติดตาม กระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพด้วย

ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชนจำเป็นจะต้องมีการนำการบริหารจัดการโครงการมาใช้ในการ พัฒนาระบบสารสนเทศ เนื่องจากองค์กรต่าง ๆ มีการพัฒนา และเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาในส่วนของระบบ สารสนเทศเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยจำเป็นจะต้องนำการบริหารจัดการมาใช้ในการวางแผน พัฒนาคิดตาม และประเมินผลเพื่อให้โครงการประสบผลสำเร็จ และสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ได้ นอกจากนี้ หน่วยงานต่าง ๆ ยังพัฒนาช่องทางการสื่อสารโดยระบบสารสนเทศขึ้นมาใช้ภายในหน่วยงานของตนเอง เพื่อทำให้ เกิดประโยชน์อย่างกว้างขวางและคุ้มค่า โดยระบบสารสนเทศที่เข้ามามีบทบาทในการบริหารจัดการ มีหลายระบบ ด้วยกัน เช่น ไมโครซอฟท์ อะซัวร์ เดฟออปส์ (Microsoft Azure DevOps), ClickUp, Jira เป็นต้น

การบริหารจัดการโครงการด้านสารสนเทศ

การบริหารโครงการ (Project Management) คือ การประยุกต์ความรู้ ทักษะ เครื่องมือ และ เทคนิคเข้ากับกิจกรรมของโครงการ เพื่อให้งานออกมามีตรงกับความต้องการ สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย และ วัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ เพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรนั้น ๆ (วรภรณ์, 2551) ดังนั้น การบริหาร จัดการโครงการด้านสารสนเทศ (Information Technology Project Management) คือ กระบวนการที่ สำคัญในการพัฒนา และดำเนินโครงการที่มีความซับซ้อนในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งในปัจจุบันนี้ถือว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมากเนื่องจากมีผลต่อการพัฒนาและดำเนินโครงการที่มีความซับซ้อน และมีค่าใช้จ่าย โครงการที่สูง และมีผู้เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นจำนวนมาก ซึ่งประกอบไปด้วย กระบวนการ วางแผน ดำเนินการ ควบคุม และประเมินผลของโครงการที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้โครงการ ดำเนินไปได้อย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพและสร้างผลลัพธ์ที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน โดยการบริหาร จัดการโครงการด้านสารสนเทศจะเน้นการวางแผนที่ถูกต้อง การกำหนดสถานะโครงการ การบริหารจัดการ ทรัพยากร การจัดการความเสี่ยง การควบคุมงบประมาณ และการประเมินผล ทั้งนี้เพื่อให้โครงการดำเนินไป ได้อย่างสมบูรณ์และเป็นไปตามเป้าหมายของโครงการได้ในทุกขั้นตอนของการดำเนินงาน

การบริหารจัดการโครงการด้านสารสนเทศ จากความหมายที่นักวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และนักวิชาการด้านการบริหารจัดการกล่าวไว้ สรุปได้ว่า การบริหารโครงการเป็นการวางแผนการใช้ทรัพยากร ต่าง ๆ ที่มีอยู่ให้เหมาะสมกับโครงการ โดยนำความรู้ ทักษะ วิธีการใหม่ ๆ เครื่องมือและเทคนิคต่าง ๆ มา ประยุกต์ใช้ เพื่อให้การดำเนินงานของโครงการบรรลุวัตถุประสงค์ภายใต้กรอบด้านงบประมาณและเวลาที่ จำกัด ซึ่งการบริหารจัดการโครงการด้านสารสนเทศประกอบไปด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังจะกล่าวในหัวข้อถัดไป

ขั้นตอนการบริหารโครงการด้านสารสนเทศ

การดำเนินการขั้นตอนของการบริหารโครงการทางด้านสารสนเทศจะช่วยให้การบริหารโครงการ ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูง ซึ่งจะช่วยลดความสับสนในการดำเนินโครงการ ทำให้ ให้ผู้รับผิดชอบโครงการมีข้อมูลที่มั่นใจได้ว่าโครงการจะดำเนินไปตามแผน และสามารถประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมายได้ โดยขั้นตอนในการบริหารโครงการ (Project Management Process) มี 5 ขั้นตอน (ธนตรตรี, 2564) ดังนี้

1) การริเริ่มโครงการ (Initiating) คือ ขั้นตอนแรกของการบริหารโครงการ ในส่วนนี้ผู้บริหารโครงการจำเป็นต้องประเมินว่าโครงการแต่ละโครงการและร่วมกันประเมินความเป็นไปได้ที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ ประเมินด้านทรัพยากรสำหรับการพัฒนาโครงการ

2) การวางแผนงาน (Planning) คือ ขั้นตอนนี้ก็จะเป็นการวางแผนโครงการ เพื่อที่จะลงรายละเอียด และทำให้เจ้าของโครงการมั่นใจได้ว่ากิจกรรมทั้งหมดในโครงการจะอยู่ในเวลาและงบประมาณที่กำหนดไว้ โดยลงรายละเอียดทั้งในด้านของซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ หรือสิ่งที่มีผลกระทบกับโครงการ

3) การดำเนินการบริหารโครงการ (Executing) คือ ขั้นตอนการดำเนินการคือ ‘สร้างผลลัพธ์’ โดยหน้าที่หลักของผู้บริหารโครงการก็คือ การดูแลบริหารจัดการให้ทรัพยากรต่าง ๆ ถูกใช้ไปตามที่ถูกวางแผนกำหนดไว้

4) การติดตามและควบคุมโครงการ (Monitoring and controlling) คือ การตรวจสอบและควบคุม เป็นขั้นตอนที่ผู้บริหารโครงการต้องกลับมาพิจารณาเรื่อย ๆ โดยส่วนมากแล้วขั้นตอนนี้จะถูกปฏิบัติไปพร้อมกับขั้นตอนการดำเนินงาน โดยเป้าหมายของการตรวจสอบและควบคุมก็คือ การดูแลให้กิจกรรมทุกอย่างในโครงการเป็นไปตามที่กำหนดวางแผนไว้ ทั้งในส่วนของค่าใช้จ่าย คุณภาพ และ เวลา

5) การทบทวนและปิดโครงการ (Closing) คือ ขั้นตอนสุดท้ายก็คือ ขั้นตอนการปิดโครงการ ที่ผู้บริหารโครงการจะส่งมอบผลลัพธ์ของโครงการให้กับลูกค้า ในหลาย ๆ กรณีขั้นตอนนี้จะเป็นขั้นตอนที่ทรัพยากรต่าง ๆ จะถูกปล่อยไปให้โครงการอื่น ๆ ที่ได้ถูกกำหนดไว้ตอนที่เริ่มโครงการ



ภาพที่ 1 กระบวนการบริหารจัดการโครงการ (Kumar, 2021)

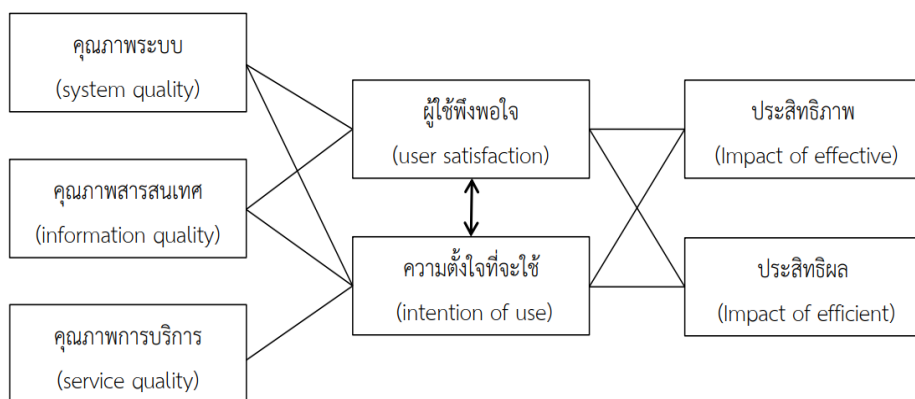
การบริหารจัดการโครงการเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศในปัจจุบัน

ในปัจจุบันนั้นการบริหารจัดการโครงการมีหลากหลายวิธีและหลากหลายแนวทาง โดยส่วนใหญ่ในหลาย ๆ องค์การได้ทำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการบริหารจัดการโครงการดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น โดยต่างคนต่างก็หาผลลัพธ์ที่ดีที่สุดในการพัฒนาระบบสารสนเทศให้ตรงตามเป้าหมายของความต้องการที่จะนำไปใช้งานและเมื่อนำระบบสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการทำงานแล้วจะสามารถทำให้การทำงานของทุกองค์กร มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอย่างไรก็ตามระบบสารสนเทศทุกชนิดไม่ว่าจะอยู่ในการจัดการระดับใดก็ตามล้วนมีวัตถุประสงค์ เพื่อจัดเตรียมสารสนเทศ ที่เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการของผู้บริหารในทุกระดับ หรือแม้แต่พนักงานระดับปฏิบัติการในระดับล่างให้ได้มากที่สุด

ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลวัดได้จาก ตัวแบบการวัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้เกิดความสำเร็จในประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการนำระบบสารสนเทศมาใช้

ในองค์กร Lee and Yu (2012) ได้อธิบายว่าแนวคิดนี้ได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิดของดีโตน และแมคสัน จากภาพที่ 2 แผนภาพแสดงความสำเร็จของระบบสารสนเทศในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน โดยการวัดความสำเร็จจะต้องประกอบไปด้วยหลักสำคัญอยู่ 3 ส่วน สำคัญ ได้แก่

1. คุณภาพของระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศ คือ ความสามารถในการประมวลผลข้อมูล โดยระบบจัดการข้อมูลสารสนเทศคุณภาพที่ดีควรประมวลผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ทำให้ผู้ใช้งานสามารถนำไปใช้งานได้อย่างถูกต้อง
2. ความพึงพอใจและความตั้งใจใช้ระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศ ถือเป็นความคาดหวังและความเชื่อมั่นของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบนั้น ๆ โดยผู้ใช้งานมักจะกล่าวถึงความพึงพอใจ และความตั้งใจใช้ระบบ เช่น ระบบที่มีความน่าเชื่อถือ และผู้ใช้งานมั่นใจว่าระบบจะทำงานได้ตามที่คาดหวัง โดยมีความเสถียรปลอดภัยในการใช้งาน
3. ผลสำเร็จของระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศ เป็นการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน และทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยผลสำเร็จของระบบสามารถวัดได้จากผลการดำเนินงานและประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูลสารสนเทศ เช่น สามารถป้องกันการเข้าถึงข้อมูลจากบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาต รวมถึงมีการสำรองข้อมูลอย่างเหมาะสม เป็นต้น



ภาพที่ 2 แบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน (Lee and Yu, 2012)

คุณภาพระบบเป็นตัวแปรที่สำคัญในการวัดความระดับพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ซึ่งจากโมเดลความสำเร็จของระบบสารสนเทศจะเห็นได้ว่าคุณภาพของระบบเป็นตัววัดประสิทธิภาพของระบบที่แท้จริง คุณภาพของระบบในสภาพแวดล้อมทางอินเทอร์เน็ตจะเป็นตัววัดลักษณะที่ต้องการของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (DeLone and McLean, 2003) คุณภาพของระบบของเว็บไซต์เป็นโครงสร้างที่สำคัญในด้านความพึงพอใจของลูกค้า โดยที่คุณภาพของระบบเป็นตัววัดความสำเร็จของเว็บไซต์จากการที่ลูกค้าสามารถรับรู้การปฏิบัติงานของเว็บไซต์ในด้านการรับส่งข้อมูล คุณภาพของระบบสามารถพิจารณาการวัดคุณภาพใน 5 มิติ คือ (1) ความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) เมื่อสิ่งที่ใช้งานมีความง่ายในการใช้งาน จะทำให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็ว และทำให้ผู้ใช้งานไม่ต้องใช้เวลาและความพยายามในการเรียนรู้วิธีการใช้งาน นอกจากนี้ ความง่ายในการใช้งานยังช่วยลดความผิดพลาดของผู้ใช้งาน ซึ่งจะช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาด (2) ความปลอดภัยในการใช้งาน (Security) การป้องกันความปลอดภัยในการใช้งานเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ใช้งานต้องเอาใจใส่ โดยเฉพาะเมื่อเกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนตัวหรือข้อมูลที่มีความสำคัญ การรักษาความปลอดภัยสามารถทำได้โดยการใช้เทคโนโลยีและมาตรการต่าง ๆ เช่น การใช้รหัสผ่านที่ยากต่อการคาดเดา การใช้ระบบการยืนยันตัวตน (Authentication) เพื่อป้องกันการเข้าถึงที่ไม่ได้รับอนุญาต (3) ความมีเสถียรภาพ (Reliability) ทำได้โดยการใช้เทคโนโลยีที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพที่ดี โดยมีการทดสอบ และตรวจสอบความเสถียรภาพของระบบก่อนขึ้นใช้งานจริง (4) ความรวดเร็วในการตอบสนอง

(Response Times) การตอบสนองที่รวดเร็วสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบหรือแอปพลิเคชันได้ ซึ่งสามารถช่วยเพิ่มความพึงพอใจและความสะดวกสบายในการใช้งานของผู้ใช้งานได้ และ (5) ความง่ายในการเข้าถึง (Convenience of Access) ความสะดวกในการเข้าถึงสามารถทำได้โดยการใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ เช่น การใช้เทคโนโลยี cloud computing ที่ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงและใช้งานระบบหรือแอปพลิเคชันได้ทุกที่ที่มีอินเทอร์เน็ต (DeLone and McLean, 2003)

กล่าวโดยสรุป คือ คุณภาพระบบที่ดีนั้นจะต้องมีคุณลักษณะในด้านซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ดังต่อไปนี้ มีความง่ายและความปลอดภัยในการใช้งาน มีเสถียรภาพในการประมวลผล มีเวลาในการตอบสนองที่รวดเร็ว และมีความง่ายในการเข้าถึง

อุปสรรคของการดำเนินโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศในปัจจุบัน

ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคส่งผลการดำเนินการดำเนินโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศในปัจจุบัน ให้ประสบความสำเร็จ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำเนินการของโครงการให้สำเร็จลุล่วง หากทีมบริหารไม่สามารถเห็นถึงประโยชน์ของระบบที่กำลังดำเนินการพัฒนา จะขาดการผลักดันการนำไปใช้งานและสนับสนุนทุนต่อการพัฒนาระบบ

2. การกำหนดขอบเขตและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน หากผู้บริหารโครงการ ประเมินการดำเนินการของโครงการทั้งในด้านความเป็นไปได้ทั้งขอบเขตของการดำเนินการและคุณค่าของโครงการที่มีต่อองค์กร ว่าโครงการดังกล่าวสามารถทำให้สำเร็จได้อย่างไม่ยาก แต่ไม่มีค่าอะไรเลยถ้าไม่เกิดประโยชน์แก่องค์กร หรือโครงการที่ดีมีประโยชน์เป็นอย่างมากแต่ไม่มีโอกาสทำให้สำเร็จ ก็เป็นเรื่องที่ไม่น่าทำเพราะทำให้องค์กรต้องสูญเสียทรัพยากรไปโดยเปล่าประโยชน์

3. ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ของทีมพัฒนาระบบ หากสมาชิกภายในทีมพัฒนาขาดประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหรือไม่ได้เข้าใจกิจกรรมของระบบที่ได้รับมอบหมาย หรือขาดทักษะการประยุกต์การทำงานเป็นทีม ซึ่งจะส่งผลโครงการไม่สามารถสำเร็จลุล่วงได้ตามเป้าหมายหรือช้ากว่ากำหนด

4. การเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม จะส่งผลทั้งการพัฒนาและการนำระบบไปเชื่อมต่อกับระบบอื่น ๆ ทำได้ง่ายและสะดวก และทำให้เพิ่มมูลค่าของระบบมากยิ่งขึ้น กลับกันถ้าวางแผนเลือกใช้เทคโนโลยีสำหรับการพัฒนาที่ไม่เหมาะสมหรือไม่ทันสมัย ส่งผลให้ระบบที่ใช้งานมีลูกเล่นหรือฟังก์ชันการทำงานที่ไม่ปลอดภัย อาจพบช่องโหว่ของระบบได้ อันเนื่องมาจากความไม่ทันสมัยของภาษา หรือ เทคโนโลยีของระบบ

5. การบริหารโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ จะเป็นส่วนหนึ่งของการควบคุมและการสื่อสารกันภายในทีมงานและใช้อธิบายความคืบหน้ารวมถึงปัญหาหรืออุปสรรคของโครงการได้อย่างชัดเจนและถูกต้องกับความเป็นจริงกับทีมผู้บริหาร

ดังนั้นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การบริหารจัดการโครงการให้ประสบความสำเร็จ จำเป็นต้องมีการปรับปรุงเครื่องมือเครื่องใช้ที่มาสสนับสนุนการทำงานของทีมให้เป็นประโยชน์กับโครงการพัฒนาระบบ นอกจากนี้บริษัทที่พัฒนาซอฟต์แวร์ก็มีแนวโน้มการสร้างช่องทางการสื่อสารงานสารสนเทศกันภายในองค์กรของตนเองขึ้นเป็นจำนวนมาก เพื่อมาตอบสนองกับความต้องการกับผู้ใช้

แนวโน้มของเทคโนโลยีในอนาคตที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการโครงการ

เทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่จะมีบทบาทสำคัญในการเป็นตัวกระตุ้นการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความรวดเร็วในการพัฒนา การเปลี่ยนแปลงทางการตลาดและศักยภาพในการเปลี่ยนแปลงอุตสาหกรรมอย่างสิ้นเชิง Westerman *et al.* (2014) ซึ่งจะทำให้องค์กรต่าง ๆ สามารถตอบสนอง ได้อย่างรวดเร็ว และสามารถใช้ทรัพยากรดิจิทัลของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการเชื่อมต่อที่เกิดขึ้น ความคล่องตัว และเครือข่ายทางสังคมที่มีการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล จะสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมและความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างสิ้นเชิง (Chahal, 2016)

แรงกดดันที่เกิดจากการแข่งขันแบบดิจิทัลที่เพิ่มขึ้นในโลกยุคโลกาภิวัตน์เป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่องค์กรต่าง ๆ เร่งดำเนินการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลให้เร็วขึ้น (Von Leipzig *et al.*, 2017) โดยมีนวัตกรรมใหม่เป็น

ตัวกระตุ้นซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลเป็นสิ่งที่หลาย ๆ องค์กรธุรกิจไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยพบว่า องค์กรต่าง ๆ มีความจำเป็นเร่งด่วนในการตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้า ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีที่ต้องการทำงานให้กับองค์กรที่ได้รับการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลแล้ว และลูกค้าที่มีความสามารถทางด้านเทคโนโลยี ซึ่งคาดว่าจะองค์กรจะสามารถก้าวตามเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ทัน เพื่อให้องค์กรมีความสามารถทางการแข่งขันยิ่งกว่านั้นธุรกิจสตาร์ทอัพที่เข้ามาส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการตลาดรายเดิมเนื่องจากมีความรวดเร็วในการแสวงหาทรัพยากรและแม้แต่การพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญในการเริ่มต้นการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลขององค์กร

ซอฟต์แวร์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินโครงการด้านสารสนเทศ

ซอฟต์แวร์ คือ โปรแกรมประยุกต์ที่ออกแบบขึ้นเพื่อช่วยให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องของปฏิบัติการกิจให้บรรลุเป้าหมาย หรือเป็นกระบวนการต่าง ๆ ของกลุ่มปฏิบัติงานประกอบกับการใช้ซอฟต์แวร์เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานภายใต้กรอบงานเดียวกัน (Johnson-Lenz (1990)

โดยการร่วมมือต้องอาศัยการทำงานของแต่ละบุคคลเพื่อเป้าหมายเดียวกัน และจุดประสงค์หลักของการทำงานเป็นทีมแบบ Collaborative software คือ ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานในมุมมองระยะเวลา ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการสื่อสารและแก้ไขปัญหาไปพร้อม ๆ กัน นอกจากนี้ยังสนับสนุนการทำงานการบริหารโปรเจกต์ เช่น การมอบหมายงาน การบริหารเวลาส่งงาน และปฏิทินที่ใช้งานร่วมกัน โดยซอฟต์แวร์จะเข้ามาสนับสนุนในการแก้ไขปัญหา ที่รวมไปถึงการเตรียมเอกสาร เอกสารสำคัญ กำหนดส่งงาน และการนำเสนอ

ผู้เขียนแนะนำให้ใช้เทคโนโลยีทางด้านปัญญาประดิษฐ์สามารถนำมาใช้เพื่อช่วยในการบริหารโครงการ ได้ในทุกขั้นตอนตลอดระยะเวลาทั้งหมดของโครงการ ได้แก่

1. Click Up คือ ซอฟต์แวร์ที่มีความสามารถหลากหลาย มีฟีเจอร์ครอบคลุมการทำงานทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นลิสต์รายการ, คัมบังบอร์ด, ปฏิทิน, ฟอรัม, ชาร์ต, แดชบอร์ด, ระบบการทำงานแบบอัตโนมัติ, การเชื่อมต่อกับแอปพลิเคชันภายนอกที่จะทำให้กระบวนการทำงานลื่นไหลมากขึ้น และมีฟีเจอร์อื่น ๆ อีกนับร้อย ในปัจจุบันที่เหล่าแอปพลิเคชันต่างถูกพัฒนามามีฟีเจอร์ใกล้เคียงกัน ทำให้เกิดการใช้งานแอปพลิเคชันที่ซ้ำซ้อนและสูญเสียทรัพยากรทั้งเงินทุนและเวลาโดยไม่จำเป็น โดยในซอฟต์แวร์มีฟังก์ชันครบถ้วนจนบริษัทชั้นนำทั่วโลก นำไปใช้ในองค์กร ได้แก่ Google, Nike, Netflix, Airbnb, และ Uber เป็นต้น

2. Asana คือ ซอฟต์แวร์ด้านการบริหารจัดการโครงการ ที่สามารถนำไปปรับใช้กับการทำงานของทีมได้หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายการตลาด, การบริหารจัดการต่าง ๆ, ไอที, การเงิน และอีกมากมาย หรือจะเป็นการวางแผนสำหรับงานอีเวนต์ต่าง ๆ Asana นั้นจึงถือว่าค่อนข้างเหมาะกับบริษัทที่มีหลายแผนกในองค์กร ด้วยความยืดหยุ่นสูง ความรวดเร็วของระบบ ฟีเจอร์การใช้งานที่ครอบคลุม การติดตั้งที่รวดเร็ว และรูปร่างหน้าตาการใช้งานที่เป็นการยืดหยุ่นกับผู้ใช้งาน

3. Jira คือ ซอฟต์แวร์ด้านการบริหารจัดการโครงการ ที่โดดเด่นในด้านการใช้งานที่เหมาะสมกับองค์กรขนาดใหญ่และถูกพัฒนามาเพื่อเสริมสร้างการทำงานแบบ Agile¹ โดยจะประกอบด้วยฟังก์ชัน Scrum board, Kanban board, Scrum analytics, Backlog เป็นต้น รวมถึงการออกแบบการเก็บข้อมูลและขั้นตอนของงานได้อย่างอิสระ รวมถึงการเชื่อมต่อกับซอฟต์แวร์อื่น ๆ

4. Airtable คือ ซอฟต์แวร์ที่ผสมผสานการใช้งานระหว่างฐานข้อมูลและ Spreadsheet² ตัวอย่างเช่น Google Sheet หรือ Excel เข้าได้ด้วยกัน ปัจจุบัน Airtable ถูกนำมาใช้งานอย่างแพร่หลายในหลากหลายอุตสาหกรรมธุรกิจ ตัวอย่างองค์กรที่นำ Airtable ไปใช้ เช่น Nike, Live Nation, NBC Universal และ Bark & Co. เป็นต้น

¹ Agile คือ แนวคิดการทำงานที่เน้นผลลัพธ์มากกว่าขั้นตอน โดยเป็นการนำบุคคลจากหลายสายงานมาทำงานร่วมกันเป็นทีม

² Spreadsheet เป็นข้อมูลที่จัดเรียงในแบบตารางสี่เหลี่ยมที่ใช้คำนวณเป็นหลัก บางคนเรียกว่าโปรแกรมนี้ว่า กระดาษทดเลขอิเล็กทรอนิกส์

5. Trello คือ ซอฟต์แวร์เน้นการใช้งานในรูปแบบของ Kanban Board¹ ซึ่งทำให้มีการทำงานที่เข้าใจได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีฟังก์ชันอื่น ได้แก่ แผนที่, ตารางการจัดการงาน, ปฏิทิน และฟังก์ชันที่โดดเด่นของ Trello คือ Power-Ups โดยสามารถเชื่อมต่อโปรแกรมอื่น ๆ ได้มากมายมากกว่า 600 โปรแกรม ทั้ง Slack, Google Drive, Salesforce, Calendar, Gmail และอื่น ๆ อีกมากมาย เพื่อแสดงประสิทธิภาพและการทำงานของทีม

6. Microsoft Azure DevOps คือ เป็นหนึ่งในบริการของ Microsoft Azure ที่จัดการการทำงานร่วมกันและแก้ไขปัญหาระบบการทำงานซ้ำซ้อนระหว่าง Developer ที่เป็นผู้พัฒนา Code แต่ไม่สามารถ Deploy Code ขึ้นใช้งานเองได้ และ Operator ผู้ทำการ Deploy ให้กับทีม ซึ่งบริการนี้จะเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ Flow ของการทำงานให้ราบรื่น ลดการทำงานที่ผิดพลาด และลดระยะเวลาในการทำงานเพื่อให้สามารถผลิต Product มาตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และรวมถึงมีคุณภาพมากขึ้น (TANC, 2021)

การประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์เพื่อการบริหารจัดการโครงการด้านสารสนเทศ

เดิมการบริหารจัดการโครงการเป็นการวางแผนในกระดาษ กระดาน หรือใน โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ เพื่อทำการบันทึกหรือปรับปรุงภาระงานและมีการนำเสนอผลการทำงานโดยผู้บริหารจัดการโครงการ แต่ในปัจจุบันได้มีซอฟต์แวร์หลากหลายระบบ เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการโครงการ ทำให้การบริหารจัดการในปัจจุบันนั้นทำได้ สะดวก รวดเร็ว ย่อยขึ้น และสามารถเห็นถึงผลลัพธ์ได้ชัดเจนหรือกว้างขึ้น และสามารถจัดการความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับระบบสารสนเทศได้ทัน สามารถตรวจสอบการทำงานในทีมพัฒนาได้ง่ายขึ้น โดยซอฟต์แวร์ที่เลือกใช้นั้นสามารถเลือกได้ตามความถนัดของผู้ใช้งาน ส่วนผู้ที่จะต้องดำเนินงานในซอฟต์แวร์ที่เลือกนั้น ต้องมีการนัดประชุมพูดคุย แบ่งงาน โดยทีมพัฒนาและ เจ้าของระบบ (Product Owner) โดยปกติแล้ว เจ้าของระบบจะดำเนินการกำหนดขอบเขตของงานให้ทางทีมพัฒนาทราบและดำเนินการ แบ่งลำดับความสำคัญของงาน จัดกลุ่มของงาน และเวลาในการพัฒนา เพื่อให้ทีมพัฒนาสามารถดำเนินการต่อได้อย่างเป็นระบบในซอฟต์แวร์ที่เลือกใช้

การนำซอฟต์แวร์เพื่อการบริหารจัดการโครงการด้านสารสนเทศมาประยุกต์ใช้

ในการนำซอฟต์แวร์เพื่อการบริหารจัดการโครงการมาใช้กับระบบสารสนเทศในการวางแผนโครงการ สามารถทำงานหรือระบบสารสนเทศถูกพัฒนาโดยมีแบบแผน ตรวจสอบได้ มีตัวชี้วัดที่ชัดเจน และสามารถดูรายละเอียดของโครงการได้ เพื่อจะได้ทราบว่ามีการทำอะไร และดำเนินการอย่างไร เกิดปัญหาอะไร ขึ้นบ้างในระหว่างการพัฒนา ควรแก้ปัญหาอย่างไร ซึ่งจะทำให้สามารถดำเนินการวางแผนงานต่อ ๆ ไปในอนาคตได้

ทางผู้เขียนจะยกตัวอย่างระบบที่มีการนำเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารจัดการโครงการมาใช้ที่สามารถวัดผลและมองเห็นภาพรวมของโครงการได้ คือ Azure DevOps สาเหตุที่ใช้ Azure DevOps เนื่องจากสามารถใช้งานได้ง่ายและตอบโจทย์การทำงานขององค์กร มีความยืดหยุ่นในการทำงาน สามารถสร้างงาน (Task) เพื่อดำเนินการมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทำงานได้ง่าย และเป็นเครื่องมือที่ทางองค์กร ของทางผู้เขียนสนับสนุนให้มีการใช้งาน โดยโครงการที่ทางผู้เขียนจะนำเสนอให้สามารถเห็นประสิทธิภาพการทำงานของ Azure DevOps ได้ค่ะ ระบบ Si iStamp ซึ่งตอนนี้กำลังดำเนินการพัฒนา

ระบบ Si iStamp เป็นระบบที่จะถูกพัฒนาเพื่อตอบโจทย์ของผู้ใช้งานในส่วนของการประชุม (Meeting), การทาบับตร เข้า-ออก เป็นต้น ซึ่งทางองค์กรของผู้ใช้งานพยายามผลักดันให้ทุกโครงการทำงานแบบ Agile เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยผ่านเครื่องมือ (Tool) ของ Azure DevOps

หากจะกล่าวถึงเหตุผลของการเลือกใช้เครื่องมือที่ชื่อว่า Azure DevOps นั้น ทางผู้เขียนขออธิบายได้ดังนี้

¹ Kanban Board คือ แนวคิดการทำงานเป็นระบบเมื่องานหรือโปรเจกต์นั้น ๆ มีการร่วมกันกันระหว่างหลาย ๆ ทีม

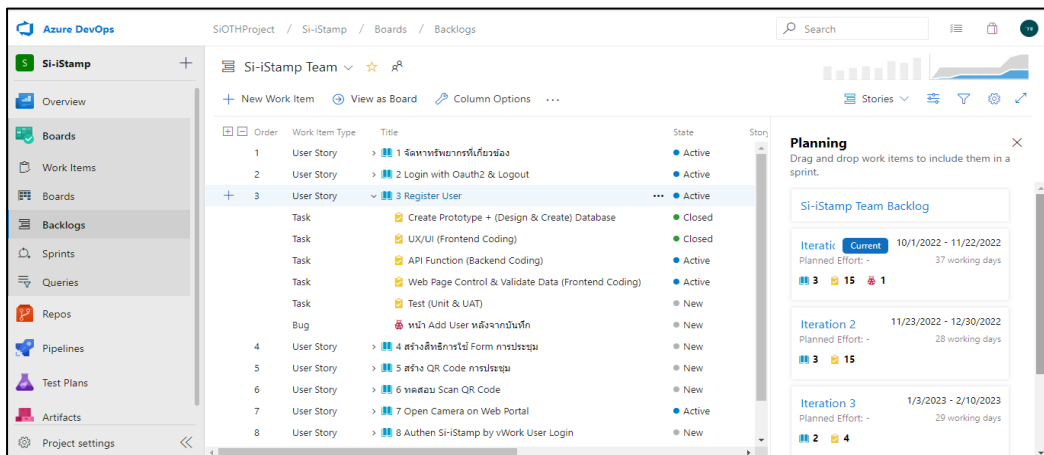
1. ได้รับการสนับสนุนจากทางองค์กรให้มีการนำร่องในการปรับใช้โดย Azure DevOps เนื่องจากซอฟต์แวร์ในปัจจุบันส่วนช่วยในการบริหารจัดการโครงการ ทางองค์กรจึงนำซอฟต์แวร์ดังกล่าวมาปรับใช้เพื่อให้การพัฒนาการบริหารจัดการโครงการทำได้ง่ายและสามารถทำให้โครงการเป็นระบบแบบแผนมากยิ่งขึ้น

2. ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารภายใต้เครื่องมือนี้เข้าใจง่าย เช่น Sprint, Backlogs, boards เป็นต้น ซึ่งคำเหล่านี้เป็นคำที่ผู้ที่มีหน้าที่บริหารจัดการโครงการและทีมพัฒนาเข้าใจกันดีอยู่แล้ว

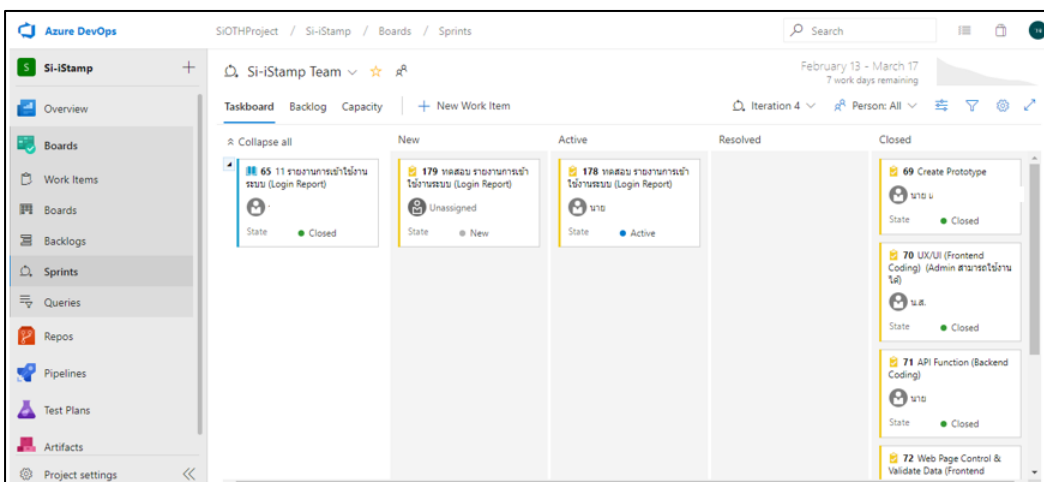
3. การใช้งานง่าย ผู้ที่เริ่มใช้งานสามารถนำมาใช้และเข้าใจกระบวนการทำงานของ Azure DevOps ได้รวดเร็ว เพราะการใช้งานที่ไม่ซับซ้อน ตรงไปตรงมา และมีตัวอย่างให้ศึกษามากมายบนอินเทอร์เน็ต ทำให้การนำซอฟต์แวร์ตัวนี้มาใช้ในการบริหารจัดการจึงไม่ยากลำบาก

4. สามารถใช้ Azure DevOps ตั้งแต่การเริ่มวางแผนไปจนการนำระบบขึ้นใช้งานได้ครบกระบวนการ โดยปกติแล้วการบริหารจัดการโครงการจะเริ่มต้นจากการเขียน Project Plan ผู้ใช้งานสามารถนำ Plan เหล่านี้ไปเขียนบน Azure DevOps ได้ และติดตามงานผ่านซอฟต์แวร์ตัวนี้ได้เลย ทั้งนี้ยังมีในส่วนของการทดสอบการนำโครงการขึ้นใช้งานสามารถทำในซอฟต์แวร์ได้โดยสะดวก (ภาพที่ 3)

การแบ่งก่องาน (Backlog) ใน Azure DevOps เป็นมอบหมายภาระงานให้ทีมสามารถตรวจสอบสถานะและปรับปรุงการทำงานได้ ทั้งนี้ผู้บริหารเองสามารถติดตามการทำงานของโครงการได้ตลอดเวลา (ภาพที่ 4)



ภาพที่ 3 ตัวอย่างหน้าจอ Azure DevOps ของระบบ Si iStamp



ภาพที่ 4 ตัวอย่างหน้าจอ Azure DevOps ของระบบ Si iStamp

ประโยชน์ของการใช้ซอฟต์แวร์เพื่อการบริหารจัดการโครงการด้านสารสนเทศ

1. มีกระบวนการจัดการโครงการที่ชัดเจน การวางแผนจะต้องรวมถึงการกำหนดเป้าหมาย และเป้าหมายที่ต้องการให้โครงการสำเร็จ เพื่อช่วยให้ทุกคนในทีมมีเป้าหมายเดียวกัน
2. สามารถควบคุมและดำเนินการให้สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ การกำหนดเป้าหมาย และตัวชี้วัดที่ชัดเจนจะช่วยให้ทุกคนในทีมเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของโครงการเหมือนกัน
3. สนับสนุนให้งานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการโครงการดำเนินไปด้วยดีและบรรลุผลสำเร็จ
4. การสร้างตารางกำหนดการของงาน การกำหนดทรัพยากรย่อยต่าง ๆ ให้กับงาน การจัดทำรายการแบบต่าง ๆ รวมถึงการปรับกำหนดการ และการประเมินเพื่อติดตามความก้าวหน้าของโครงการนั้น สามารถจัดทำโดยใช้โปรแกรมการจัดการโครงการได้
5. ผู้บริหารสามารถดูผลการปฏิบัติงานได้ทันทีที่ต้องการทราบ เมื่อมีการบันทึกการทำงาน (Task) ในการทำงานของแต่ละส่วน การเพิ่ม, การปรับปรุง, การยกเลิก, ปัญหาในส่วนของภาระงานที่ได้รับมอบหมายของแต่ละคนภายในทีมพัฒนา ผู้บริหารสามารถเข้าไปตรวจสอบ และประเมินผลการทำงานภายใต้ซอฟต์แวร์ Azure DevOps ได้ทันที

อุปสรรคของการใช้ซอฟต์แวร์เพื่อการบริหารจัดการโครงการด้านสารสนเทศ

ปกติในการทำงานแต่ละส่วนย่อมมีอุปสรรค หากจะยกตัวอย่างในการบริหารจัดการโครงการนั้น มีอยู่หลายปัจจัยด้วยกัน เช่น ความซับซ้อนของซอฟต์แวร์ ในบางระบบอาจมีการออกแบบที่ซับซ้อนและไม่ใช่เข้าใจได้ง่าย ซึ่งอาจทำให้ผู้ใช้งานไม่สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังเสียเวลาในการเรียนรู้วิธีการใช้งานซอฟต์แวร์เพิ่มเติมอีกด้วย รวมถึงการบริหารจัดการข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงเมื่อใช้ซอฟต์แวร์เพื่อการบริหารจัดการโครงการด้านสารสนเทศ ผู้ใช้งานต้องเรียนรู้วิธีการบริหารจัดการข้อมูลในซอฟต์แวร์ที่ใช้ และจัดการข้อมูลอย่างถูกต้อง เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูลหรือการแก้ไขข้อมูลผิดพลาด

1. ผู้ใช้งานยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้ซอฟต์แวร์ ต้องเริ่มต้นในการเรียนรู้ใหม่ ในการนำเครื่องมือบางอย่างมาใช้ในการพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการโครงการนั้นหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาให้สามารถเติมเต็มส่วนที่ขาดหายไปได้ ไม่ว่าจะเป็นเครื่องมือชนิดไหน หรือการเรียนรู้ประเภทใดที่ต้องใช้เพื่อพัฒนาตนเองและองค์กรต้องเรียนรู้ทั้งสิ้น จึงไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้
2. ต้องทำความเข้าใจในคำศัพท์ที่ใช้ในซอฟต์แวร์นั้น ๆ ในการที่ต้องเรียนรู้ระบบใหม่ ๆ หรือซอฟต์แวร์ใหม่ที่เกิดขึ้น จะมีคำศัพท์หรือคำอธิบายในซอฟต์แวร์ดังกล่าวที่มักไม่ค่อยเคยเจอ และเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริหารงานในองค์กรนั้นมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเพื่อตอบโจทย์ผู้ใช้งานที่มีแนวโน้มที่ต้องพึ่งพาเทคโนโลยีในการดำรงชีวิต ทีมพัฒนาเองจึงต้องพัฒนาตนเองและศึกษาเทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา
3. การพูดคุยเพื่อร่วมกันวางแผน การจัดทีม การแบ่งขั้นตอนการทำงาน ขั้นตอนเหล่านี้ต้องพูดคุยและแบ่งภาระหน้าที่กันอย่างชัดเจน และจะต้องรับผิดชอบหน้าที่เหล่านี้และหมั่นเข้าซอฟต์แวร์เพื่อปรับปรุงผลการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การทำงานเป็นไปโดยปัจจุบัน ในทีมพัฒนาเองจำเป็นต้องประชุมเพื่อปรึกษาทั้งภาระงานที่ทำอยู่ ภาระงานที่จะต้องทำในอนาคต หรือแม้กระทั่งภาระงานที่เสร็จสิ้นไปแล้ว เพื่อที่จะสามารถพัฒนา, ปรับปรุง ในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

บทสรุป

การบริหารจัดการโครงการของระบบสารสนเทศเป็นกระบวนการหนึ่งที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้ระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นมานั้นมีความพร้อมใช้งาน สามารถทำให้การทำงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยในการบริหารจัดการโครงการนั้น ทางผู้พัฒนาหรือทีมพัฒนาสามารถเลือกซอฟต์แวร์มาใช้ในการบริหารจัดการตามความต้องการและความถนัดในการใช้งาน ซึ่งในแต่ละซอฟต์แวร์นั้นจะมีความคล้ายคลึงกันในการใช้งานเพียงแต่จะมีในส่วนแต่ละฟังก์ชันที่ใช้ในตัวซอฟต์แวร์นั้น ๆ ที่โดดเด่นแตกต่างกัน ตามตารางที่ 1 ผู้อ่านสามารถเลือกใช้งานตามความต้องการได้ โดยในระหว่างที่ใช้งานจะสามารถทำให้ทีมพัฒนามองเห็นรายละเอียดของงานได้อย่างชัดเจนการจากที่แบ่งภาระงานออกเป็นส่วน ๆ เห็นวิธีการแก้ไข และสามารถนำข้อผิดพลาดไปปรับปรุงเพื่อลดปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบความโดดเด่น ข้อแนะนำ และความเหมาะสมในการนำไปใช้งานของแต่ละซอฟต์แวร์

ซอฟต์แวร์	ความโดดเด่น	ข้อแนะนำ	ความเหมาะสม
Click Up	1. มีความยืดหยุ่นสูง 2. มีฟังก์ชันพื้นฐาน Task Management ¹ ที่ครอบคลุม 3. อัปเดตฟังก์ชันอยู่เสมอ	ฟังก์ชันมีความหลากหลาย ผู้ใช้งานจำเป็นต้องเข้าใจในการนำฟังก์ชันมาประยุกต์ใช้งาน	1. ใช้กับองค์กรขนาดเล็กถึงขนาดกลางและมีแนวโน้มที่กำลังจะขยายทีม 2. เป็นโปรเจกต์ที่มีการทำงานแบบ Cross Functional ²
Asana	1. มีฟังก์ชันพื้นฐาน Task Management ที่ครอบคลุม 2. รูปแบบซอฟต์แวร์สามารถเข้าใจได้ง่าย 3. สามารถปรับใช้กับการทำงานของทีมได้หลากหลาย เช่น ฝ่ายการตลาด, การบริหารจัดการต่าง ๆ	ไม่รองรับสำหรับการทำงานแบบ Cross Functional	1. ใช้กับองค์กรขนาดเล็กถึงขนาดกลาง 2. เหมาะกับทีมที่ทำงานแบบกึ่ง Cross Functional ซึ่งแต่ละสมาชิกในทีมยังมีส่วนที่ทำงานแยกกันทำงานอยู่
Jira	1. มีฟังก์ชันพื้นฐาน Task Management จะสอดคล้องกับรูปแบบการทำงานแบบ Agile	การใช้งานค่อนข้างซับซ้อน ผู้ใช้งานควรมีความรู้ความเข้าใจการใช้งานแนวคิด Agile มาก่อน	เหมาะกับองค์กรขนาดใหญ่และถูกพัฒนามาเพื่อเสริมสร้างการทำงานแบบ Agile
Airtable	1. เป็นซอฟต์แวร์ที่ผสมผสานการใช้งานระหว่างฐานข้อมูลและ Google Sheet หรือ Excel File เอาไว้ด้วยกัน 2. แสดงผลได้หลายมุมมอง 3. มีฟังก์ชัน Airtable Blocks หน้าที่ต่างสำหรับดูข้อมูลอย่างละเอียด	1. ไม่เหมาะกับการใช้งานสำหรับการจัดบันทึกหรือทำข้อมูลที่ง่าย ๆ 2. เวอร์ฟรี ไม่มีมุมมองของ Gantt Chart ³	1. เหมาะกับองค์กรขนาดเล็กถึงกลาง 2. เหมาะกับการทำงานที่ต้องเก็บฐานข้อมูลส่วนตัวไว้บางส่วน 3. เหมาะกับผู้ที่ต้องการสร้างแอปพลิเคชันส่วนตัว

ข้อเสนอแนะ

การบริหารจัดการโครงการของระบบสารสนเทศเป็นกระบวนการหนึ่งที่จะพัฒนาหรือผลิระบบสารสนเทศเพื่อตอบโจทย์การใช้งานของบุคลากรในหน่วยงานหรือองค์กรได้ แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยอย่างอื่นอีกด้วย เช่น การร่วมมือกันทำงานกันในทีมผู้พัฒนา ผู้เขียนสังเกตเห็นความผิดพลาดบางอย่างที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน ซึ่งสิ่งที่เกิดขึ้นนั้น คือ การสื่อสารในทีมเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ทุกคนเข้าใจวัตถุประสงค์และขอบเขตของโครงการ และช่วยให้ทุกคนทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารหรือสอบถามกันภายในทีมเป็นสิ่งที่จะต้องทำเป็นอย่างมาก ทางองค์กรจึงได้เสนอแนวทาง การทำงาน แบบ Agile ยังไงก็ตามการที่จะทำให้นั้นออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องอาศัยความเข้าใจและร่วมมือกันภายในทีม การพูดคุยและทำความเข้าใจจึงเป็นสิ่งที่จะต้องทำเป็นอย่างมาก

กิตติกรรมประกาศ

บทความทางวิชาการฉบับนี้สำเร็จและสมบูรณ์ได้จากการสนับสนุนจาก ฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ได้เล็งเห็นความสำคัญและที่ให้ออกโอกาสในการจัดทำบทความทางวิชาการนี้ขึ้นมา เพื่อเป็นการพัฒนาองค์กรและพนักงานให้มีความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ ทั้งยังให้คำแนะนำในการนำเครื่องมืออย่าง Azure DevOps มาใช้ในการทำงานและส่งเสริมทีมเข้าอบรม Agile โดยเล็งเห็นถึงความจำเป็นในการทำงานจริง ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

ธนตรัตริ รัตนเรืองยศ. 2564. การบริหารโครงการ คืออะไร? ขั้นตอนของ Project Management. [Online]. Available: <https://thaiwinner.com/project-management/>. (สืบค้นเมื่อ ธันวาคม 2565).

¹ Task Management คือ แนวคิดในการติดต่อสื่อสารกันโดยใช้งานเป็นประเด็นหลักในการแลกเปลี่ยนข้อมูล โดยทุก ๆ งานทั้งงานส่วนตัวและงานที่ทำร่วมกัน

² Cross Functional เป็นการทำงานที่มีทีมงานหนึ่งมีบทบาทและหน้าที่ ประสานงานกับแต่ละหน่วยงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งตามที่ผู้บริหารตั้งไว้

³ Gantt chart คือ แผนผังกำหนดงาน มักใช้ในการจัดการโครงการต่าง ๆ



- วรภากรณ์ จิรัชิตพัฒนา. 2551. การบริหารโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศ: Information technology project management. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพมหานคร. 418 หน้า.
- Chahal, M. 2016. The true meaning of digital transformation. Marketing Week. 16-20.
- Delone, W. H. and E.R. McLean. 2003. The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. Information System. 19(4): 9-30.
- Johnson-Lenz, P. 1990. Rhythms, Boundaries, and Containers. [Online]. Available: <http://nexus.awakentech.com:8080/at/awaken1.nsf/UNIDs/CFB70C1957A686E98825654000699E1B?OpenDocument>. (Retrieved January, 2023).
- Kumar, V. 2021. 5 Project Management Process that you must know. [Online]. Available: <https://www.projectsmind.com/5-project-management-process/>. (Retrieved December, 2022).
- Lee, S-K. and J-H. Yu. 2012. Success model of project management information system in construction. South Korea Automation in Construction. 25: 82-93.
- TANC. 2021. Microsoft Azure DevOps. [Online]. Available: <https://tanc.dev/microsoft-azure-devops/>. (Retrieved December, 2022).
- Von Leipzig, T., Gamp, M., Manz, D., Schöttle, K., Ohlhausen, P., Oosthuizen, G., Palm, D. and K. Von Leipzig. 2017. Initialising customer-orientated digital transformation in enterprises. Procedia Manufacturing. 8: 517-524.
- Westerman, G., Bonnet, D. and A. McAfee. 2014. The nine elements of digital transformation. MIT Sloan Management Review. 1-6.