

ประสิทธิภาพของบุคลากรในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน: กรณีศึกษาระบบการผลิตเอกสารการสอน ฝ่ายวิชาการ สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช\*

อัจฉรา อารีย์\*\*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวคิด ประสิทธิภาพ ปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานการผลิตเอกสารการสอน ฝ่ายวิชาการ สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม ในส่วนของการวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ผลการวิจัยพบว่า แนวคิดในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการผลิตเอกสารการสอนของบุคลากร ฝ่ายวิชาการ สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช คือ 1) เพื่อเป็นการนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ แทนการทำงานในแบบเดิม ๆ 2) เพื่อเป็นการจัดเก็บประวัติข้อมูลชุดวิชาที่มหาวิทยาลัยผลิตที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น 3) เพื่อที่สามารถนำข้อมูลที่เก็บไว้มาช่วยในการวางแผนปฏิบัติการ ช่วยในการบริหารการผลิตชุดวิชา ติดตามงาน และจัดทำรายงานความก้าวหน้า 4) เพื่อเป็นการเชื่อมโยงกระบวนการทำงานและขั้นตอนการทำงานระหว่างหน่วยงานภายในที่ทำงานร่วมกัน 5) เป็นระบบที่มีจุดเริ่มต้นมาจากความต้องการของผู้บริหารสำนักพิมพ์ ที่จะต้องมีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการผลิตเอกสารการสอนของมหาวิทยาลัย

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการผลิตเอกสารการสอน

บทนำ

เมื่อโลกได้เข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงทั้งทางสังคม เศรษฐกิจ ความเจริญก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบสารสนเทศยังได้เข้ามาเปลี่ยนการทำงานในแบบเดิม ๆ จากลักษณะเป็นการบันทึกการทำงานเป็นลายลักษณ์อักษร เปลี่ยนเป็นการนำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร เข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลทางการบริหาร โดยเฉพาะกลไกที่สำคัญในการตัดสินใจทางการบริหาร ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยน เพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป และในส่วนของระบบราชการได้มีการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ เพื่อรองรับกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อเป็นการพัฒนาระบบราชการให้สามารถมีการแข่งขันกับธุรกิจภาคเอกชนได้ ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อ

\*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง ประสิทธิภาพของบุคลากรในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน: กรณีศึกษาระบบการผลิตเอกสารการสอน ฝ่ายวิชาการ สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

\*\*นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ไปสู่องค์กรสมัยใหม่ ก็ส่งผลบั่นทอนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย

ฝ่ายวิชาการ สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของภาครัฐ มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการจัดพิมพ์เอกสารการสอนและสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชได้มีการปรับปรุงพัฒนาหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง ในเรื่องการจัดองค์กรและบทบาทหน้าที่ เพื่อความเหมาะสมสอดคล้องกับ

ภารกิจที่ขยายเพิ่มขึ้น ตลอดจนการปรับปรุงเทคโนโลยีในการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและมีประสิทธิภาพดำเนินงานที่ดียิ่งขึ้น และทางฝ่ายวิชาการ สำนักพิมพ์ ได้นำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management Information System :MIS) เข้ามาใช้เพื่อพัฒนางานด้านการจัดการเอกสารการสอนชุดวิชา ของฝ่ายวิชาการ สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยใช้ชื่อว่าระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการผลิตเอกสารการสอน ของฝ่ายวิชาการ สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (Textbook Publishers Management Information Systems)

จากการที่สำนักพิมพ์ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีศักยภาพสูงขึ้นมาใช้เพื่อสร้างระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน และเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารงานของผู้บริหารในยุคปัจจุบัน แต่ปัญหาที่น่าเป็นห่วงคือคน ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจในศักยภาพ และขอบเขตของการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร นอกจากนี้บุคลากรบางส่วนที่ขาดความเข้าใจอย่างแท้จริงเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ ไม่ยอมเรียนรู้และเปิดรับการเปลี่ยนแปลง จึงให้ความสนใจหรือความสำคัญกับการปรับตัวเข้ากับระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารน้อยกว่าที่ควร

ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของฝ่ายวิชาการ สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จึงมีความสนใจที่จะวิจัยเกี่ยวกับแนวคิดในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานการผลิตเอกสารการสอนของบุคลากร ประสิทธิภาพของบุคลากรในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการผลิตเอกสารการสอน ปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการผลิตเอกสารการสอน ฝ่ายวิชาการ สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ปรับปรุง และพัฒนาแนวทางการบริหารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานการผลิตเอกสารการสอนต่อไป

## วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการวิจัย 2 วิธี ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รายงานการประชุม คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางวิชาการ ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน การผลิตเอกสาร การสอน ของฝ่ายวิชาการ สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

2. การวิจัยสนาม (Field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างต้องการ สัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ มีประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. ประชากร (Population) ได้แก่ บุคลากรของฝ่ายวิชาการ สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เพื่อเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 10 คน โดยพิจารณาจากคุณสมบัติ ดังนี้

1) หัวหน้าฝ่ายวิชาการ จำนวน 1 คน โดยรับผิดชอบภาพรวมทั้งหมดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการผลิตเอกสารการสอนของฝ่ายวิชาการสำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ของทั้ง 3 หน่วยงาน คือหน่วยเตรียมต้นฉบับ หน่วยบรรณาธิการ หน่วยพิมพ์ซ้ำสื่อสิ่งพิมพ์

2) หัวหน้าหน่วย จำนวน 3 คน คือ หัวหน้าหน่วยเตรียมต้นฉบับ หัวหน้าหน่วยบรรณาธิการ และหัวหน้าหน่วยพิมพ์ซ้ำสิ่งพิมพ์ โดยรับผิดชอบภาพรวมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารเอกสารการสอน ในแต่ละหน่วยงานของตนเองของฝ่ายวิชาการ สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

3) เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ จำนวน 6 คน โดยรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานโดยนำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารเอกสารการสอนมาใช้ ในแต่ละหน่วยงานของตนเอง โดยแบ่งเป็นดังนี้ เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการของหน่วยเตรียมต้นฉบับ 1 คน หน่วยบรรณาธิการ 4 คน หน่วยพิมพ์ซ้ำสิ่งพิมพ์ 1 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยกรณีศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัวจะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล

#### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

- 1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น
- 1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น
- 1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้น ๆ อย่าง

#### ละเอียด

1.4 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

2. วิธีการรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure interview) โดยที่ผู้วิจัยต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการวิจัยนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง มาแยกประเด็นตามข้อคำถาม จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นโดยใช้วิธีการ “ตีความ” ตามหลักการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อสรุปผลการวิจัยแยก

เป็นประเด็น ๆ เรียงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้สามประเด็น ได้แก่ แนวคิดในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานการผลิตเอกสารการสอนของบุคลากร ฝ่ายวิชาการ ประสิทธิภาพของบุคลากรในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานการผลิตเอกสารการสอน ปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานการผลิตเอกสารการสอน

2. นำผลการวิจัยทั้งสามประเด็นดังกล่าวข้างต้นมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างกับข้อมูลจากเอกสาร เพื่อใช้ในการอภิปรายผล

## ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

### ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเอกสารและการวิจัยสนาม พบว่า

จากการประมวลและกลั่นกรองพบว่า แนวคิดในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานการผลิตเอกสารการสอนของบุคลากร ฝ่ายวิชาการ สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เกิดจากการนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) มาใช้ในการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ แทนการทำงานในแบบเดิม ๆ เพื่อประโยชน์ในการลดเวลา ลดขั้นตอน และลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน ดังที่ บุญเกียรติ การะเวกพันธ์ (2561, หน้า 31) ได้สรุปไว้ว่า การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556-2561 ยุทธศาสตร์ที่ 2 ข้อ 5 ที่ว่า นำเทคโนโลยีมาใช้ภายในองค์กร เพื่อปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภาครัฐ การบริหารงานของภาครัฐมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น ยกย่องคุณภาพ การให้บริการประชาชน สร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานและให้บริการ รวมทั้ง ส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานแบบเวอร์ชวล (Virtual Office) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ และประหยัดค่าใช้จ่าย

วิโรจน์ ก่อสกุล (2561) อธิบายว่า การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องอย่างหลากหลาย เช่น Economy of speed หมายถึง การประหยัดจากความเร็ว การที่องค์กรสามารถทำงานได้เร็วขึ้น จะทำให้ต้นทุนลดต่ำลง และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจได้ ซึ่งอาจเป็นผลจากการร่วมมือในการทำงาน หรือการใช้ทรัพยากรร่วมกัน

Stoner (อ้างถึงใน จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ, 2544, หน้า 95) ได้กล่าวว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management Information Systems :MIS) หมายถึงวิธีการจัดการสารสนเทศให้ถูกต้อง ทันเวลา เพื่อช่วยในกระบวนการตัดสินใจและช่วยในการวางแผน การควบคุมและปฏิบัติหน้าที่ขององค์กร เพื่อให้บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ และระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานการผลิตเอกสารการสอน ยังนำมาใช้เพื่อเพิ่มความสามารถในการติดตามงานในทุก ๆ ขั้นตอน และจัดทำรายงานในการติดตามความก้าวหน้า และการตัดสินใจสำหรับผู้บริหาร

ประสิทธิภาพของบุคลากรที่มีการนำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารมาใช้ในการปฏิบัติงานนั้น จะทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความรวดเร็วมากขึ้น โดยเฉพาะใช้ในกระบวนการประมวลผลข้อมูลซึ่งสามารถทำให้เก็บรวบรวม ประมวลผลและปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยได้อย่างรวดเร็ว และช่วยลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลซึ่งมีปริมาณมากและมีความสลับซับซ้อน ส่งผลให้ลดต้นทุนในการดำเนินงานได้ ซึ่งประสิทธิภาพสามารถวัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา ตามที่ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (อ้างถึงใน ไตรรัตน์ โภคพลารักษ์ และสุพิน เกษาคุปต์, 2559, หน่วยที่ 8 หน้า 10) คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้าน เงินทุน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดความสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ
4. เกิดประโยชน์ต่อสังคม สร้างผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและการบริการ เป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้ที่มารับบริการ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน หลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (อ้างถึงใน ชลิตา ศรมณี, 2561, หน้า 89) การฝึกอบรมและพัฒนาถือเป็นกิจกรรมส่วนหนึ่งในกระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยที่การฝึกอบรมเป็นการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง ให้เกิดการเรียนรู้ ความชำนาญ และทัศนคติ ของตัวบุคคลส่วนการพัฒนา นั้นเป็นการเตรียมบุคคลในองค์กร เพื่อรองรับงานในอนาคตและยังเป็นการเพิ่มความสามารถของบุคคลให้พร้อมจะปฏิบัติงานในปัจจุบัน

Mondy & Noe (อ้างถึงใน วิธนา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2561, หน้า 36) ได้อธิบายความหมายของคำว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ จำเป็นจะต้องเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ใช้ประโยชน์ สูงสุดจากบุคลากรและหน้าที่ที่ผู้บริหารจะต้องดำเนินการ คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development: HRD) ซึ่งจำรวมถึงงานที่เกี่ยวกับฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ประสิทธิภาพของบุคลากรในการนำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการผลิต เอกสารการสอน ของฝ่ายวิชาการ สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นั้นพบว่า ในการนำระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารการผลิตเอกสารสอนมาใช้ในฝ่าย ทำให้เกิดการลดการจ้างบุคลากรในการปฏิบัติงาน ลดเวลาที่ ปฏิบัติงาน ลดความซ้ำซ้อน รวมทั้งการใช้วัสดุอุปกรณ์สำนักงานน้อยลง การรับข้อมูลหรือส่งข้อมูลข่าวสารมีความ รวดเร็ว มีการรายงานผลได้สะดวกและรวดเร็ว สามารถใช้ในการวางแผน ควบคุมและปฏิบัติงานขององค์กรได้อย่าง ถูกต้อง มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ ระบบนี้มีความสำคัญกับการบริหารองค์กรอย่างมาก โดยเฉพาะผู้บริหาร เข้าถึงข้อมูลอย่างรวดเร็ว สามารถแก้ปัญหาได้ทันที ข้อมูลจากระบบสารสนเทศมีคุณภาพ ข้อมูลมีความถูกต้อง ระบบสารสนเทศนี้สามารถจัดการกับข้อมูลมีจำนวนมากและมีความซับซ้อน สามารถเชื่อมโยง การทำงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ระบบสามารถตอบสนองต่อการทำงานในฝ่ายได้เป็นอย่างดี เมื่อนำระบบเข้ามาใช้ก็ ทำให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนของหน่วยงานตามที่กำหนด

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชเป็นมหาวิทยาลัยเปิดที่มุ่งพัฒนาคุณภาพของประชาชนทั่วไปด้วยการเรียน การสอนระบบการการสอนทางไกลโดยอาศัยสื่อการสอนหลาย ๆ รูปแบบในลักษณะสื่อผสมทั้งนี้โดยมีสื่อสิ่งพิมพ์ที่เป็น สื่อหลักเพื่อให้นักศึกษาใช้ในการศึกษาตามหลักสูตรโดยมีคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยและผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้ถ่ายทอด วิชาจนเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในระยะเริ่มแรกจัดตั้งมหาวิทยาลัย หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการจัดพิมพ์ เอกสารการสอนและสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ คือฝ่ายการพิมพ์ ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักเทคโนโลยีการศึกษา เมื่อ มหาวิทยาลัยเปิดสอนในสาขาต่าง ๆ มากขึ้นมีปริมาณนักศึกษาในแต่ละปีการศึกษาเพิ่มเป็นจำนวนมากทำให้ต้อง เพิ่มปริมาณและภาระงานทางด้านการพิมพ์เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการการศึกษาของประชาชนที่เพิ่มขึ้น มหาวิทยาลัยจึงได้ยกฐานะของฝ่ายการพิมพ์ สำนักเทคโนโลยีการศึกษาขึ้นเป็นสำนักพิมพ์ ตามประกาศใน ราชกิจจานุเบกษาฉบับพิเศษ เมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2529 โดยโครงสร้างการบริหารประกอบด้วย 4 ฝ่าย คือ

- 1) สำนักงานเลขานุการ
  - 2) ฝ่ายจัดพิมพ์
  - 3) ฝ่ายเผยแพร่และจัดจำหน่าย และ
  - 4) ฝ่ายวิชาการ
- ฝ่ายวิชาการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินงานด้านบรรณาธิการเอกสารการสอน และแบบฝึก ปฏิบัติชุดวิชา ประมวลสาระ แนวการศึกษา เอกสารโสตทัศน และชุดการสอนเสริม ประสานงานด้าน

ภาพประกอบชุดวิชา รับผิดชอบการจัดเตรียมต้นฉบับชุดวิชาต่าง ๆ รวมทั้งการให้บริการงานพิมพ์ร่างต้นฉบับแก่บุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย จัดเตรียมงานพิมพ์ซ้ำเอกสารการสอนชุดวิชาของมหาวิทยาลัยทั้งหมด รวมทั้งงานเลือกสรรผลงานทางวิชาการที่หายากและมีคุณค่าควรแก่การอนุรักษ์ และนำมาจัดพิมพ์เผยแพร่ไว้เป็นบริการทางวิชาการแก่นักศึกษาและสังคม โดยฝ่ายวิชาการแบ่งหน่วยงานเป็น 4 หน่วยงาน ดังนี้ 1) หน่วยบรรณธิการ 2) หน่วยเตรียมต้นฉบับ 3) หน่วยเลือกสรรหนังสือ และ 4) หน่วยพิมพ์ซ้ำสื่อสิ่งพิมพ์

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา สำนักพิมพ์ได้มีการปรับปรุงพัฒนาหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง ในเรื่องการจัดองค์กรและบทบาทหน้าที่เพื่อความเหมาะสมสอดคล้องกับภารกิจที่ขยายเพิ่มขึ้น ตลอดจนการปรับปรุงเทคโนโลยีในการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ปัจจุบันและมีประสิทธิภาพดำเนินงานที่ดียิ่งขึ้น

ในส่วนของคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง สามารถนำมาวิเคราะห์แยกเป็นประเด็นต่าง ๆ เรียงตามลำดับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้สามประเด็นดังนี้

1. แนวคิดในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานการผลิตเอกสารการสอนของบุคลากร ฝ่ายวิชาการ สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีดังนี้

1) เพื่อเป็นการนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ แทนการทำงานในแบบเดิม ๆ โดยเป็นการรองรับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เพื่อประโยชน์ในการลดเวลา ลดขั้นตอนในการทำงาน และลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน

2) เพื่อจัดเก็บประวัติข้อมูลชุดวิชาที่มหาวิทยาลัยผลิต เพื่อประกอบการเรียนการสอนที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกภาคการศึกษา โดยระบบสารสนเทศจัดเก็บรวบรวม จัดการและประมวลผลอย่างเหมาะสม ทำให้มีประวัติของข้อมูลเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่ระบบสารสนเทศสามารถนำข้อมูลที่เก็บไว้มาช่วยในการวางแผนปฏิบัติการ และช่วยในการบริหารการผลิตชุดวิชา

3) เพื่อเพิ่มความสามารถในการติดตามงานในทุก ๆ ขั้นตอน และจัดทำรายงานในการติดตามความก้าวหน้า และการตัดสินใจสำหรับผู้บริหาร ในการดำเนินการเกี่ยวกับการผลิตชุดวิชา เป็นข้อมูลสำหรับการเตรียมการพิมพ์ และสามารถตรวจสอบความถูกต้องของงานได้จากประวัติทางการพิมพ์ในชุดวิชาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

4) เพื่อเป็นการเชื่อมโยงกระบวนการทำงานและขั้นตอนการทำงาน โดยระบบจะเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภายในที่ทำงานร่วมกัน และทำการประมวลผลระหว่างกันมาจัดเก็บในรูปของการสรุปผลรายงานด้านต่าง ๆ

5) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการผลิตเอกสารการสอนเป็นระบบที่มีจุดเริ่มต้นมาจากความต้องการของผู้บริหารสำนักพิมพ์ ซึ่งเห็นความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการผลิตเอกสารการสอนของมหาวิทยาลัย

2. ประสิทธิภาพของบุคลากรในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานการผลิตเอกสารการสอน ฝ่ายวิชาการ สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีดังนี้

1) ด้านประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต (ด้านความคุ้มค่า) มองในภาพรวมถือว่าคุ้มค่า เพราะเป็นระบบที่ช่วยลดการจ้างบุคลากรในการปฏิบัติงาน ลดเวลาที่ปฏิบัติงาน ลดความซ้ำซ้อน รวมทั้งการใช้วัสดุอุปกรณ์สำนักงานน้อยลง

2) ด้านประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม) ระบบนี้ทำให้องค์กรสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วและมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ เพราะมีการปรับปรุงระบบทุก ๆ ปี และระบบนี้มีความสำคัญกับการบริหารองค์กรอย่างมาก โดยเฉพาะผู้บริหาร เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงได้พิจารณาตัดสินใจ ส่วนผู้บริหารระดับต้น จะได้รับประโยชน์ใน

การติดตามงาน ควบคุม กำกับ ดูแลงานจำนวนมากได้จากระบบ เข้าถึงข้อมูลอย่างรวดเร็ว สามารถแก้ปัญหาได้ทันที

3) ด้านประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ (การทำงานที่มีคุณภาพ) ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดทำระบบสารสนเทศ คือได้ข้อมูลจากระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพ ข้อมูลมีความถูกต้อง และรายงานผลมีความแม่นยำ คั่นหารายการได้ตามฟังก์ชัน ตามช่วงเวลา ซึ่งถือเป็นผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ ตามวัตถุประสงค์ของผู้บริหาร และระบบสารสนเทศนี้สามารถจัดการกับข้อมูลที่มีจำนวนมาก และมีความซับซ้อน สามารถเชื่อมโยงการทำงานกับหน่วยงานต่าง ๆ สามารถนำข้อมูลไปประสานและต่อยอดในการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้

4) ด้านเกิดประโยชน์ต่อฝ่าย สร้างผลผลิต ทันทเวลา (ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการทำงานเป็นที่พอใจกับทุกฝ่าย) ระบบสามารถตอบสนองต่อการทำงานในฝ่ายได้เป็นอย่างดี เมื่อนำระบบเข้ามาใช้แล้วทำให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนของหน่วยงานตามที่กำหนด คือเมื่อนำระบบมาใช้แล้วระบบจะช่วยให้เรื่องการวางแผน การบริหารเวลา ระบบช่วยในเรื่องการลงข้อมูล การติดตามสถานะของการทำงานในแต่ละขั้นตอน

3. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการผลิตเอกสารการสอน ฝ่ายวิชาการ สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีดังนี้

1) ปัญหาด้านประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต (ด้านความคุ้มค่า)

1.1) ในเรื่องมิติค่าใช้จ่ายต้องจัดสรรงบประมาณไว้ทุก ๆ ปี เพื่อใช้ในการจ้างบริษัท ผู้ดูแลระบบปรับปรุงและพัฒนาาระบบสารสนเทศเพราะระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตลอด ต้องมีการ update version มาปรับปรุงงานให้สอดคล้องกับรูปแบบการทำงานเพื่อพัฒนาระบบการผลิตต่อไป

1.2) ในเรื่องของฮาร์ดแวร์ ถ้าเกิดมีปัญหาขึ้นมา เช่น คอมพิวเตอร์มีปัญหา ก็จะต้องมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นมา เพราะอย่างที่ทราบการทำงานด้วยระบบสารสนเทศเป็นการทำงานบนระบบ internet อุปกรณ์ก็คือคอมพิวเตอร์ ถ้าอุปกรณ์หรือระบบ internet มีปัญหาที่ต้องทำการแก้ไขก็เป็นเรื่องของงบประมาณ

2) ปัญหาด้านประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม)

2.1) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจะมีปัญหาในเรื่องของการออกแบบระบบให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริหารระดับสูงให้มากที่สุด แต่ปัญหาด้านเวลาของผู้บริหารมีภาระบริหารงานมาก ทำให้ไม่มีเวลาในการแสดงความต้องการด้านข้อมูล หรือให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ทำให้การรายงานผลไม่ครบถ้วน และการเปลี่ยนผู้บริหารใหม่ ทำให้ความต้องการข้อมูลที่แตกต่างหลากหลาย และไม่ชัดเจนกระบวนการงาน ทำให้มีค่าใช้จ่ายในการปรับเปลี่ยนรูปแบบรายงานใหม่โดยไม่จำเป็น ทำให้ใช้เวลาในการปรับปรุงงาน

2.2) ปัญหาเรื่องระยะเวลาในการเข้าระบบงานนาน เกิดจากฐานข้อมูลเริ่มมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ส่งผลให้ความรวดเร็วต่ำลง ใช้เวลาในการประมวลผลมากขึ้น การเรียกข้อมูลออกมาใช้งานก็มีการประมวลผลนานขึ้น บางครั้งก็เกิดการ error

2.3) ปัญหาในเรื่องเทคนิคการทำงานระหว่างหน่วยงาน เมื่อเกิดปัญหาแล้วไม่สามารถแก้ไขได้เอง ต้องย้อนมาให้หน่วยงานที่ทำงานเชื่อมโยงกันส่งงานไปใหม่

2.4) ปัญหาในเรื่องของระบบการทำงานมีการเปลี่ยนแปลงจึงส่งผลกระทบต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน จึงต้องมีการแก้ไขระบบให้สอดคล้องกับการทำงานจริง

3) ปัญหาด้านประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ (การทำงานที่มีคุณภาพ) คือ ปัญหาในเรื่องคุณภาพ และผลลัพธ์ที่แสดงออกมา

3.1) ปัญหาหลังจากที่ได้ใช้ระบบไปได้ในระยะเวลาหนึ่ง เมื่อข้อมูลมีจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จะส่งผลให้ระบบการทำงานเกิดการ error ส่งผลให้ข้อมูลที่ออกมา มีความผิดพลาด

3.2) ปัญหาจากผู้ปฏิบัติงานที่มีความผิดพลาด (human error) เช่น การไม่ลงข้อมูล หรือการลงข้อมูลไม่ถูกต้องก็ส่งผลต่อการทำงาน หรือว่าผู้ปฏิบัติงานบางคนเขาอาจจะไม่มีความชำนาญในการใช้ระบบนี้ด้วย หรือระบบเกิด error (System error) การแสดงผลต่าง ๆ รวมทั้งการรายงานผลก็ออกมาผิดพลาดตามไปด้วย

3.3) ปัญหาเรื่องการออกแบบซอฟต์แวร์ระบบที่จับข้อมูลเพื่อการรายงานไม่ถูกต้อง ส่งผลให้ข้อมูลรายงานบางส่วนไม่ตรงกับความจริง ทำให้ผลลัพธ์ที่ได้นำไปประเมินหรือวิเคราะห์ ตัดสินใจ มีความผิดพลาดได้

4) ปัญหาด้านเกิดประโยชน์ต่อฝ่าย สร้างผลผลิต ท้นเวลา (ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและการทำงานเป็นที่พอใจกับทุกฝ่าย) คือ

4.1) ผู้ปฏิบัติงานขาดการอบรมในการใช้ระบบ ซึ่งจากปัญหาดังนี้ผู้ปฏิบัติงานอาจไม่มีความรู้แบบเต็มๆ บางครั้งจึงทำให้เกิดการ error ขึ้นในระบบ จึงควรจัดให้มีการอบรมหรือจัดทำคู่มือเพื่อที่จะช่วยลดความผิดพลาดของผู้ปฏิบัติงานในการใช้ระบบ

4.2) ผู้ปฏิบัติงานควรมีทักษะ รู้จักการปรับเปลี่ยนประยุกต์ในการใช้ระบบ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริหาร และต้องรู้จักนำมาประยุกต์ให้เข้ากับสถานการณ์ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรอบรู้เกี่ยวกับตัวระบบให้มากพอที่จะสามารถไปค้นหาข้อมูลมาตอบสนองความต้องการของผู้บริหารในแต่ละรูปแบบ

4.3) ปัญหาในช่วงที่การผลิตเอกสารการสอนชุดวิชาจำนวนมาก ส่งผลต่อการปฏิบัติงานทางระบบสารสนเทศ ผู้ปฏิบัติมีความผิดพลาดระหว่างใช้งานเพื่อต้องการเร่งผลผลิตให้ทันเวลา จึงทำให้ผู้ดูแลระบบต้องแก้ไขปัญหาระหว่างปฏิบัติงาน ให้สามารถปฏิบัติงานต่อเนื่องต่อไปได้ ฉะนั้นปริมาณงานที่มากย่อมส่งผลกับการใช้ระบบด้วย

4.4) ปัญหาในกรณีที่อินเทอร์เน็ตช้า หรือเข้าอินเทอร์เน็ตไม่ได้ ทำให้เสียเวลาในการลงข้อมูล ในการสืบค้นข้อมูล หรือการรายงานผล และปัญหาอีกอย่างหนึ่งที่พบก็คือ ระบบเน็ตเวิร์กบางครั้งก็มีปัญหาทำให้เกิดผลกระทบในการส่งไฟล์งาน บางครั้งส่งไฟล์งานไปแล้วแต่เกิดปัญหาไม่สามารถส่งได้ หรือต้นทางไปได้แต่ปลายทางไม่ได้รับไฟล์ต้องส่งใหม่ ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการรับส่งข้อมูลระบบสารสนเทศ

### อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่ค้นพบดังกล่าวข้างต้น มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

**แนวคิดในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการผลิตเอกสารการสอนของบุคลากรฝ่ายวิชาการ สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช** เพื่อเป็นการนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ แทนการทำงานในรูปแบบเดิม ๆ โดยเป็นการรองรับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เพื่อประโยชน์ในการลดเวลา ลดขั้นตอนในการทำงาน และลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์



(2561) ได้อธิบายความหมายไว้ว่า การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556-2561 ยุทธศาสตร์ที่ 2 ข้อ 5 ที่ว่า นำเทคโนโลยีมาใช้ภายในองค์กร เพื่อปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภาครัฐ การบริหารงานของภาครัฐมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น ยกกระตือรือร้นคุณภาพ การให้บริการประชาชน สร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานและให้บริการ รวมทั้ง ส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานแบบเวอร์ชวล (Virtual Office) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ และประหยัดค่าใช้จ่าย และระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการผลิตเอกสารการสอนยังเป็นการจัดเก็บประวัติข้อมูลชุดวิชาที่มหาวิทยาลัยผลิตเพื่อประกอบการเรียนการสอนที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกภาคการศึกษา โดยระบบสารสนเทศจัดเก็บรวบรวม จัดการและประมวลผลอย่างเหมาะสม ทำให้มีประวัติของข้อมูลเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่ระบบสารสนเทศสามารถนำข้อมูลที่เก็บไว้มาช่วยในการวางแผนปฏิบัติการ และช่วยในการบริหารการผลิตชุดวิชา โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ Stoner (อ้างถึงใน จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ, 2544) ได้กล่าวว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร หมายถึงวิธีการจัดการสารสนเทศให้ถูกต้อง ทันท่วงที เพื่อช่วยในกระบวนการตัดสินใจและช่วยในการวางแผน การควบคุมและปฏิบัติหน้าที่ขององค์กร เพื่อให้บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ และระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการผลิตเอกสารการสอน ยังนำมาใช้เพื่อเพิ่มความสามารถในการติดตามงานในทุก ๆ ขั้นตอน และจัดทำรายงานในการติดตามความก้าวหน้า และการตัดสินใจสำหรับผู้บริหาร ในการดำเนินการเกี่ยวกับการผลิตชุดวิชา โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ Laudon (อ้างถึงใน เสกสรร สายสีสอด, 2549) ได้กล่าวไว้ว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร หมายถึง ระบบที่ใช้สนับสนุนทำงานของผู้จัดการระดับล่าง และระดับกลาง เพื่อเสนอรายงาน ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลเฉพาะด้านและข้อมูลในอดีต ซึ่งมุ่งเน้นที่การตอบสนองความต้องการของบุคลากรภายในองค์กร มากกว่าความต้องการของหน่วยงานภายนอกองค์กร อีกทั้งยังสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการวางแผน ควบคุม และตัดสินใจ โดยมีการรับข้อมูลพื้นฐานจากระบบประมวลผลธุรกรรม หรือทีพีเอส ในการนำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการผลิตเอกสารการสอนมาใช้ ยังเป็นการเชื่อมโยงกระบวนการทำงานและขั้นตอนการทำงาน โดยระบบจะเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภายในที่ทำงานร่วมกัน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภารัตติ ขวลิขิตสุนทร (2550) ได้ศึกษาเรื่อง *การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา บริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด* ผลการศึกษาพบว่า เพื่อความสะดวกในการเชื่อมต่อระหว่างฐานข้อมูลของระบบบริหารงานบุคคลกับฐานข้อมูลของระบบต่าง ๆ ภายในองค์กร และระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการผลิตชุดวิชาการผลิตเอกสารการสอนยังเป็นระบบที่มีจุดเริ่มต้นมาจากความต้องการของผู้บริหารสำนักพิมพ์ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภารัตติ ขวลิขิตสุนทร (2550) ได้ศึกษาเรื่อง *การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา บริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด* ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารมีแนวคิดในการพัฒนาและนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้บริษัทมีระบบที่มีมาตรฐานและศักยภาพที่เหมือนกัน (Globalization) เพื่อรองรับการใช้งานต่าง ๆ ในองค์กรใหม่มีประสิทธิภาพ และเป้นไปในแนวทางเดียวกัน

**ประสิทธิภาพของบุคลากรในการนำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการผลิตเอกสารการสอน ฝ่ายวิชาการ สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้**

1. **ด้านประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต (ด้านความคุ้มค่า)** มองในภาพรวมถือว่า คุ้มค่า เพราะเป็นระบบที่ช่วยลดการจ้างบุคลากรในการปฏิบัติงาน ลดเวลาที่ปฏิบัติงาน ลดความซ้ำซ้อน รวมทั้งการใช้วัสดุอุปกรณ์สำนักงานน้อยลงในการผลิตเอกสารการสอนชุดวิชา สอดคล้องกับแนวคิดของ ดิน ปรัชญพฤทธิ (2555) ได้ให้ความหมายคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุดโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นคือการลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัตถุดิบและบุคลากรลง ในขณะที่พยายามเพิ่มความแม่นยำ ความเร็ว และความราบเรียบของการบริหารให้มากขึ้น

**2. ด้านประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม)** ระบบนี้ทำให้องค์กรสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วและมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ เพราะมีการปรับปรุงระบบทุก ๆ ปี และระบบนี้มีความสำคัญกับการบริหารองค์การอย่างมาก โดยเฉพาะผู้บริหาร เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงได้พิจารณาตัดสินใจ ส่วนผู้บริหารระดับต้น จะได้รับประโยชน์ในการติดตามงาน ควบคุม กำกับ ดูแลงานจำนวนมากได้จากระบบ เข้าถึงข้อมูลอย่างรวดเร็ว สามารถแก้ปัญหาได้ทันที สอดคล้องกับแนวคิดของทิวาดี เมฆสุวรรณ (อ้างถึงใน ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ และสุพิณ เกษาคุปต์, 2559) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และเจษฎาพร ยุทธนวิบูลย์ชัย (2549) ได้สรุปประโยชน์ของระบบสารสนเทศ ไว้ดังนี้คือช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ระบบสารสนเทศช่วยให้การดำเนินงานมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว กรณีที่องค์การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้จะช่วยให้การสื่อสารและการติดต่อประสานงาน มีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น การประมวลผล การจัดเก็บข้อมูล ตลอดจนการกระจายข้อมูลสามารถกระทำได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา ช่วยลดขั้นตอน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2561) ได้อธิบายไว้ว่า ในการทำงานที่นำสารสนเทศมาใช้ในการวางแผนและตัดสินใจในด้านต่าง ๆ ขององค์การนั้น สารสนเทศที่ดีจะต้องประกอบไปด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ คือ ความรวดเร็ว (Speediness) ความรวดเร็วของสารสนเทศ หมายถึง การที่ระบบสารสนเทศขององค์การสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างรวดเร็ว โดยใช้ระยะเวลาน้อยในการค้นคืนข้อมูลและในการประมวลผลเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศ ความรวดเร็วของระบบสารสนเทศจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประจำวันในการใช้ข้อมูลและที่มีต่อการวางแผนและตัดสินใจในด้านต่าง ๆ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารุณชัย ดาเต๊ะ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง *การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการโครงการอาหารกลางวันของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลเมืองเบตง จังหวัดยะลา* ผลการวิจัยปรากฏว่า ระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นถือว่าเป็นนวัตกรรมใหม่ที่ทำให้ผู้ใช้ข้อมูล สามารถได้ข้อมูลที่มีคุณภาพและถูกต้องรวดเร็ว มีประโยชน์ใช้งานได้จริง โดยเฉพาะหัวข้อของการประเมินโครงการอาหารกลางวันที่ทำให้ผู้บริหารทราบผลการประเมินความพร้อมด้านปัจจัย ประสิทธิภาพด้านกระบวนการ และคุณภาพด้านผลผลิต และรายงานผลน้ำหนักส่วนสูงของนักเรียน ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการโครงการอาหารกลางวันให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการได้เป็นอย่างดี

**3. ด้านประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ (การทำงานที่มีคุณภาพ)** ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดทำระบบสารสนเทศ คือได้ข้อมูลจากระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพ ข้อมูลมีความถูกต้อง และรายงานผลมีความแม่นยำ ค้นหารายการได้ตามฟังก์ชัน ตามช่วงเวลา ซึ่งถือเป็นผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ ตามวัตถุประสงค์ของผู้บริหาร และระบบสารสนเทศนี้สามารถจัดการกับข้อมูลที่มีจำนวนมาก และมีความซับซ้อน สามารถเชื่อมโยงการทำงานกับหน่วยงานต่าง ๆ สามารถนำข้อมูลไปประสานและต่อยอดในการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman (อ้างถึงใน วัชรารมณ์ ไบยา, 2557) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Haring Emerson ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ คือ คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจผลการดำเนินงานมีความถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็วนอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Emerson (อ้างถึงใน นิโบล แสงพนัสธาดา, 2556) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ คือ คุณภาพของงาน คือ รายละเอียดการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการที่ทุกคนต้องทำตามเกณฑ์มาตรฐานตามที่ต้องการกำหนด โดยงานที่ออกมาต้องมีความถูกต้องความประณีตเรียบร้อย และมีคุณภาพมากที่สุด ซึ่งต้องสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเวลาหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Murdick (อ้างถึงใน

จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ, 2544) หมายถึง ระบบที่นำข้อมูลจากรายการ (Transaction) แล้วจัดกระทำภายในองค์กรโดยการกลั่นกรอง รวบรวม และเลือกข้อมูลแล้วเสนอเป็นสารสนเทศ ให้กับผู้บริหารและจัดเตรียมวิธีการสำหรับผู้บริหารในการสร้างสารสนเทศตามต้องการ สอดคล้องกับงานวิจัยของรัชพล กลัดชื่น (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานพัสดุของโรงเรียนบอสโกพิทักษ์ จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยที่ได้ คือ ได้ระบบสารสนเทศที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและสนับสนุนการบริหารงานพัสดุของโรงเรียน ผลการประเมินความพึงพอใจ ด้านความสามารถในการทำงานตรงตามความต้องการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจาก ระบบที่พัฒนาขึ้นนั้นทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการ มีความสมบูรณ์ ถูกต้อง เป็นปัจจุบันและสะดวกต่อการสืบค้น

**4. ด้านเกิดประโยชน์ต่อฝ่าย สร้างผลผลิต ทันทเวลา (ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและการทำงานเป็นที่พอใจกับทุกฝ่าย)** ระบบสามารถตอบสนองต่อการทำงานในฝ่ายได้เป็นอย่างดี เมื่อนำระบบเข้ามาใช้แล้วทำให้หน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนของหน่วยงานตามที่กำหนด คือเมื่อนำระบบมาใช้แล้ว ระบบจะช่วยในเรื่องการวางแผน การบริหารเวลา ระบบช่วยในเรื่องการลงข้อมูล การติดตามสถานะของการทำงานในแต่ละขั้นตอน และลดความซ้ำซ้อนในการทำงานได้เป็นอย่างดีสอดคล้องกับแนวคิดของ ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และเจษฎาพร ยุทธวินวิบูลย์ชัย (2549) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะของสารสนเทศที่ดีจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถใช้สารสนเทศนั้น ๆ ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ คุณลักษณะของสารสนเทศที่มีคุณภาพควรมีลักษณะ คือ ทันต่อเวลา (Timely) สารสนเทศที่ดีนอกจากจะมีความถูกต้องแล้ว ข้อมูลต้องทันสมัยและรวดเร็วต่อเวลาและความต้องการของผู้ใช้ในการตัดสินใจสอดคล้องกับแนวคิดของทิวาดี เมฆสุวรรณค์ (อ้างถึงใน ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ และสุพิน เกษาคุปต์, 2559) กล่าวถึงประสิทธิภาพว่ามีความหมายรวมถึงผลผลิตและประสิทธิภาพ ซึ่งประสิทธิภาพสามารถวัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ เกิดประโยชน์ต่อสังคม สร้างผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้ที่มารับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman (อ้างถึงใน วัชรภรณ์ ไบยา, 2557) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Harring Emerson โดยได้สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ คือ ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้ และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

**ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการผลิตเอกสารการสอน ฝ่ายวิชาการ สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้**

#### **1. ปัญหาด้านประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต (ด้านความคุ้มค่า)**

1.1) ในเรื่องมิติค่าใช้จ่ายต้องจัดสรรงบประมาณไว้ทุก ๆ ปี เพื่อใช้ในการจ้างบริษัทผู้ดูแลระบบ ปรับปรุงและพัฒนาาระบบสารสนเทศ เพราะระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตลอด ต้องมีการ update version มาปรับปรุงงานให้สอดคล้องกับรูปแบบการทำงานเพื่อพัฒนาระบบการผลิตต่อไป ซึ่งต้องใช้งบประมาณค่อนข้างสูง

1.2) ในเรื่องของฮาร์ดแวร์ ถ้าเกิดมีปัญหาขึ้นมา เช่น คอมพิวเตอร์มีปัญหา ก็จะต้องมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นมา เพราะอย่างที่ทราบการทำงานด้วยระบบสารสนเทศเป็นการทำงานบนระบบ internet อุปกรณ์ก็คือคอมพิวเตอร์ ถ้าอุปกรณ์หรือระบบ internet มีปัญหาก็ต้องทำการแก้ไขก็เป็นเรื่องของงบประมาณ

**2. ปัญหาด้านประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (การทำงานที่ถูกต้องได้ มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม)**

2.1) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจะมีปัญหาในเรื่องของการออกแบบระบบให้ตอบสนอง

ความต้องการของผู้บริหารระดับสูงให้มากที่สุด แต่ปัญหาด้านเวลาของผู้บริหารมีภาระบริหารงานมาก ทำให้ไม่มีเวลาในการแสดงความต้องการด้านข้อมูล หรือให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ทำให้การรายงานผลไม่ครบถ้วน และมีการเปลี่ยนผู้บริหารใหม่ ทำให้ความต้องการข้อมูลที่แตกต่างหลากหลาย และไม่ชัดเจนกระบวนการงาน ทำให้มีค่าใช้จ่ายในการปรับเปลี่ยนรูปแบบรายงานใหม่โดยไม่จำเป็น ทำให้ใช้เวลาในปรับปรุงนาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ พรโพธิ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง *การศึกษาปัญหา และความต้องการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง* ผลการวิจัยพบว่า รายงานที่มีปัญหาอยู่ในระดับมาก คือ ไม่มีความชัดเจนของมาตรฐานการจัดทำระบบสารสนเทศของหน่วยงาน และไม่มีความชัดเจนและต่อเนื่องของแผนงานในการจัดทำและพัฒนาระบบสารสนเทศของหน่วยงาน

2.2) ปัญหาเรื่องระยะเวลาในการเข้าระบบงานนาน เกิดจากฐานข้อมูลเริ่มมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ส่งผลให้ความรวดเร็วต่ำลง ใช้เวลาในการประมวลผลมากขึ้น การเรียกข้อมูลออกมาใช้งานก็มีการประมวลผลนานขึ้น บางครั้งก็เกิดการ error สอดคล้องกับแนวคิดของ สุภารัตติ ขวลิขิตสุนทร (2550) ได้ศึกษาเรื่อง *การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา บริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด* ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของระบบยังไม่ดีเพียงพอทำให้การเรียกใช้ข้อมูล หรือการทำรายงานต่าง ๆ ใ้เวลามากเกินไป และเสียเวลาในการตรวจสอบข้อมูลจากหลายระบบย่อยในการทำงาน

2.3) ปัญหาในเรื่องเทคนิคการทำงานระหว่างหน่วยงาน เมื่อเกิดปัญหาแล้วไม่สามารถแก้ไขได้เอง ต้องย้อนมาให้หน่วยงานที่ทำงานเชื่อมโยงกันส่งงานไปใหม่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภารัตติ ขวลิขิตสุนทร (2550) ได้ศึกษาเรื่อง *การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา บริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด* ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาทางด้านระบบ (Software) ซึ่งเป็นปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นในการใช้งานระบบโปรแกรมที่ใช้อยู่มีข้อจำกัดบางอย่าง ข้อมูลต่าง ๆ ของแต่ละโปรแกรมยังไม่เชื่อมต่อกัน ทำให้เกิดการผิดพลาดในการนำข้อมูลไปใช้ และความรู้ทางด้านเทคนิคของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศผู้ดูแลระบบ ควรที่จะมีทักษะและประสบการณ์ในการแก้ปัญหาได้อย่างตรงประเด็น และสามารถตอบคำถาม และช่วยแก้ปัญหาเบื้องต้นแก่ผู้ใช้งานได้ในเวลาที่เหมาะสม

2.4) ปัญหาในเรื่องของระบบการทำงานมีการเปลี่ยนแปลงจึงส่งผลกระทบต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน จึงต้องมีการแก้ไขระบบให้สอดคล้องกับการทำงานจริง

3) **ปัญหาด้านประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ (การทำงานที่มีคุณภาพ)** คือ ปัญหาในเรื่องคุณภาพ และผลลัพธ์ที่แสดงออกมา

3.1) ปัญหาหลังจากที่ได้ใช้ระบบไปได้ในระยะเวลาหนึ่ง เมื่อข้อมูลมีจำนวนเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จะส่งผลให้ระบบการทำงานเกิดการ error ส่งผลให้ข้อมูลที่ออกมาที่มีความผิดพลาดสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภารัตติ ขวลิขิตสุนทร (2550) ได้ศึกษาเรื่อง *การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา บริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด* ผลการศึกษาพบว่า ความน่าเชื่อถือของระบบ ซึ่งมักจะเกิดจากปัญหาที่เคยแก้ไขไปแล้ว แต่จะเกิดขึ้นอีกหลังจากใช้งานระบบไประยะเวลาหนึ่ง ผู้พัฒนาซอฟต์แวร์ยังไม่เข้าใจถึงกระบวนการทำงานอย่างถ่องแท้ ทำให้ไม่ได้แก้ไขจากสาเหตุที่แท้จริง และในบางกรณีเมื่อระบบได้รับการแก้ปัญหาแล้ว มีผลกระทบต่อส่วนอื่นในระบบทำให้เกิดปัญหาใหม่แทน หรือทำให้ข้อมูลหายไป

3.2) ปัญหาจากผู้ปฏิบัติงานที่มีความผิดพลาด (human error) เช่น การไม่ลงข้อมูล หรือการลงข้อมูลไม่ถูกต้องก็ส่งผลกระทบต่อการทำงาน หรือว่าผู้ปฏิบัติงานบางคนเขาอาจจะไม่มีความชำนาญในการใช้ระบบนี้ด้วย หรือระบบเกิด error (System error) การแสดงผลต่าง ๆ รวมทั้งการรายงานผลก็ออกมาผิดพลาดตามไปด้วย

3.3) ปัญหาเรื่องการออกแบบซอฟต์แวร์ระบบที่จับข้อมูลเพื่อการรายงานไม่ถูกต้อง ส่งผลให้ข้อมูลรายงานบางส่วนไม่ตรงกับความจริง ทำให้ผลลัพธ์ที่ได้นำไปประเมินหรือวิเคราะห์ ตัดสินใจ มีความผิดพลาด

ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชพล กลัดชื่น (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน ผลิตของโรงเรียนบอสโกพิทักษ์ จังหวัดนครปฐม การศึกษาพบว่า การพัฒนาในส่วนของโปรแกรมที่ยังขาดความ สมบูรณ์ซึ่งยังต้องมีการปรับปรุงแก้ไขพัฒนา เนื่องจากระยะเวลาในการสร้างโปรแกรมมีจำกัด การพัฒนาระบบ สารสนเทศต่อไปจะต้องปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ตรงตามความต้องการที่สุด

4) ปัญหาด้านเกิดประโยชน์ต่อฝ่าย สร้างผลผลิต ท้นเวลา (ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการทำงานเป็นที่พอใจกับทุกฝ่าย) คือ

4.1) ผู้ปฏิบัติงานขาดการอบรมในการใช้ระบบ ซึ่งจากปัญหาตรงนี้ผู้ปฏิบัติงานอาจไม่มีความรู้ แบบเต็มที่ จึงควรจัดให้มีการอบรมหรือจัดทำคู่มือเพื่อที่จะช่วยลดความผิดพลาดของผู้ปฏิบัติงานในการใช้ระบบ สอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน หลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (อ้างถึงใน ชลิดา ศรีมณี, 2561) การฝึกอบรมและพัฒนาถือเป็นกิจกรรมส่วนหนึ่งในกระบวนการพัฒนาทรัพยากร บุคคล โดยที่การฝึกอบรมเป็นการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง ให้เกิดการเรียนรู้ ความชำนาญ และทัศนคติ ของตัวบุคคล ส่วนการพัฒนาเน้นเป็นการเตรียมบุคคลในองค์กร เพื่อรองรับงานในอนาคตและยังเป็นการเพิ่มความสามารถของ บุคคลให้พร้อมจะปฏิบัติงานในปัจจุบัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ พรโพธิ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัญหา และความต้องการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า (1) บุคลากรมีปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง อยู่ในระดับปานกลาง ด้านที่มี ปัญหามากที่สุดคือ ด้านบุคลากร คือ ขาดบุคลากรที่มีความชำนาญด้านคอมพิวเตอร์ บุคลากรขาดความรู้ความ เข้าใจในการปฏิบัติงาน บุคลากรไม่สามารถแก้ปัญหาเมื่อเกิดการขัดข้องกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมที่ใช้ และขาดการอบรมพัฒนาทักษะความรู้ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง

4.2) ผู้ปฏิบัติงานควรมีทักษะ รู้จักการปรับเปลี่ยนประยุกต์ในการใช้ระบบเพื่อตอบสนองความ ต้องการของผู้บริหาร และต้องรู้จักนำมาประยุกต์ให้เข้ากับสถานการณ์ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรอบรู้เกี่ยวกับตัว ระบบให้มากพอที่จะสามารถไปค้นหาข้อมูลมาตอบสนองความต้องการของผู้บริหารในแต่ละรูปแบบ สอดคล้องกับ แนวคิดของ Emerson (อ้างถึงใน นิโบล แสงพนัสธาดา, 2556) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการการทำงานให้มี ประสิทธิภาพ ดังนี้ มีความรอบรู้และความสามารถในการเรียนรู้งาน คือ การพัฒนาตนเองด้วยการเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ อุตสาหะ กระตือรือร้นในการทำงานและติดตามงานด้วยการเรียนรู้จากแหล่งต่าง ๆ และพร้อมที่จะ ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของตนเองเพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องมีความสามารถในการปรับตัว คือ การปรับตัวเกี่ยวกับบทบาท พฤติกรรมด้านการทำงานร่วมกัน ช่วยเหลือกัน ให้บรรลุความต้องการขององค์กรที่จะ ส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีความเข้าใจวิธีการปฏิบัติงานในหน้าที่และเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน ตั้งใจ ทำงานให้มีคุณภาพ เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ และการพัฒนาและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง คือ การที่คนมี ความเข้าใจกระบวนการปรับปรุงเพื่อเพิ่มผลผลิต มีทักษะในการทำงาน เพื่อมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงการทำงานอย่าง ต่อเนื่อง

4.3) ปัญหาในช่วงที่การผลิตเอกสารการสอนชุดวิชาจำนวนมาก ส่งผลต่อการปฏิบัติงานทาง ระบบสารสนเทศ ผู้ปฏิบัติมีความผิดพลาดระหว่างใช้งานเพื่อต้องการเร่งผลผลิตให้ทันเวลา จึงทำให้ผู้ดูแลระบบต้อง แก้ไขปัญหาระหว่างปฏิบัติงาน ให้สามารถปฏิบัติงานต่อเนื่องต่อไปได้ ฉะนั้นปริมาณงานที่มากย่อมส่งผลกับการใช้ ระบบด้วยเช่นกัน

4.4) ปัญหาในกรณีอินเทอร์เน็ตช้า หรือเข้าอินเทอร์เน็ตไม่ได้ ทำให้เสียเวลาในการลงข้อมูล ใน การสืบค้นข้อมูล หรือการรายงานผล และปัญหาอีกอย่างที่เราเจอก็คือ ระบบเน็ตเวิร์กบางครั้งก็มีปัญหา ทำให้ เกิดผลกระทบในการส่งไฟล์งาน บางครั้งส่งไฟล์งานแล้วแต่เกิดปัญหาไม่สามารถส่งได้ หรือตันทางไปได้แต่ปลายทาง ไม่ได้รับไฟล์ต้องส่งใหม่ ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการรับส่งข้อมูลระบบสารสนเทศสอดคล้องกับงานวิจัยของ

สุภารดี ขวลิขิตสุนทร (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา บริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาที่พบจากการใช้งานระบบการรับข้อมูลเข้าสู่ระบบและประมวลผลข้อมูลแล้วส่งออกจากระบบอย่างมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านบุคลากร ควรเพิ่มทักษะให้ใช้ระบบอย่างมีความคล่องตัว เข้าใจเทคนิคของการทำงานด้วยระบบ และเข้าใจระบบงานสามารถนำข้อมูลในระบบมาประยุกต์ใช้ในการทำงานของตนเองได้
2. ด้านระดับมหาวิทยาลัยจะมีการเพิ่มความเร็วของเน็ตเวิร์ก และการจัดเก็บข้อมูล server ให้สามารถรองรับปริมาณงานข้อมูลที่มีเพิ่มขึ้นทุกๆ ปีการศึกษา
3. ด้านงบประมาณน่าจะมีการจัดสรรงบประมาณให้ครอบคลุมต่อการพัฒนาระบบให้ทันสมัยต่อเนื่องและครอบคลุมเชื่อมโยงกันในทุกกระบวนการผลิตเอกสารการสอน
4. ควรจะมีการปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อให้ทันกับการรายงานผลประเภทต่าง ๆ และควรปรับระบบให้สอดคล้องกับการทำงานที่เปลี่ยนไป
5. ควรให้มีความเข้าใจกันระหว่างหน่วยงานที่เชื่อมโยงกันของระบบสารสนเทศ ให้มี flowchart คือบางคนรู้โดยต่อ ๆ กันมา แต่ไม่ได้รู้สึก รู้ที่มา เลยเกิดผลกระทบทำให้ส่งงานที่ผิดพลาด เพราะอาจจะยังไม่เข้าใจในตัว ของระบบที่ชัดเจน
- 6) ควรรู้ถึงกระบวนการทำงานของในหน่วยงานตัวเอง ไม่ใช่รู้แค่ระบบสารสนเทศ เพื่อจะสามารถมาปรับใช้ในการทำงานของตนเอง ต้องเรียนรู้ทั้งตัวระบบและขั้นตอนการทำงาน เพราะถ้าเรามองงานไม่ออกก็ไม่ช่วยอะไร เพราะระบบมาแค่ช่วยการทำงานของเรารเราต้องเป็นคนควบคุมระบบไม่ใช่ระบบควบคุมเรา
- 7) ควรเพิ่ม Admin ในการดูแลระบบ ซึ่งในปัจจุบันพบว่า Admin บางหน่วยมีจำนวนน้อย ฉะนั้นจึงทำให้มีความล่าช้าในการแก้ไขระบบ
- 8) ควรมีหน่วยงานคอยตรวจเช็คระบบตามกำหนด ไม่ควรปล่อยให้ระบบหรือเครื่องคอมพิวเตอร์เสียแล้ว ค่อยตรวจซ่อม
- 9) ควรมีการจัดอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพไปในทิศทางเดียวกัน เพราะว่าเทคนิคและการใช้งานต่าง ๆ ถูกเปลี่ยนแปลงไปเรื่อย ๆ ถ้าบุคลากรได้รับคำแนะนำจาก โปรแกรมเมอร์ ผู้ทำระบบ หรือ user ผู้ใช้เองจากหลาย ๆ คนที่มีประสบการณ์ มาแสดงความคิดเห็นร่วมกัน เราจะสามารถทำงานไปทางทิศทางเดียวกันได้ถูกต้อง

### เอกสารอ้างอิง

- จากรุวรรณ พรโพธิ์. (2551). *การศึกษาปัญหา และความต้องการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร* มหาวิทยาลัยรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ. (2544). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด วี.เจ.พรินต์ติ้ง
- ชลิดา ศรมณี. (2561). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ติน ประชัยฤทธิ์. (2555). *ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไตรรัตน์ โภคพลารมณ์ และสุพิน เกชาคุปต์. (2559). *ประสิทธิภาพในการทำงาน*. ใน *การบริหารทรัพยากรมนุษย์* หน่วยที่ 8 นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2561). *คุณลักษณะของสารสนเทศ*. ใน *แนวคิดและทฤษฎีทางรัฐประศาสนศาสตร์*. หน่วยที่ 12 นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นิโลบล แสงนัสธาดา. (2556). *การพัฒนาภาวะผู้นำมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรามคำแหง*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์. (2561). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติและการประเมินผลนโยบาย*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- สุภารดี ขวลิขิตสุนทร. (2550). *การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา บริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วัชรภรณ์ ไบยา. (2557). *ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดกองอาคารสถานที่ มหาวิทยาลัยบูรพา*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2561). *เอกสารประกอบการบรรยายระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2561). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- เสกสรร สายสีต. (2549). *ระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: บริษัท ออลบุ๊คส์พับลิชซิ่ง จำกัด.
- อรุณชัย ดาเต๊ะ. (2552). *การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อประเมินคุณภาพการบริหารจัดการโครงการอาหารกลางวันของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลเมืองเบตง จังหวัดยะลา*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.