

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันสารสนเทศได้เข้ามามีส่วนช่วยในการดำเนินชีวิตและการทำงานเป็นอย่างมาก ทั้งการตัดสินใจ การแก้ปัญหา การดำเนินกิจกรรมด้านต่างๆขององค์กรทั้งภายในประเทศ และระหว่างประเทศ อาจเรียกได้ว่าเป็นสังคมของการสื่อสารหรือ สังคมสารสนเทศ และนับวันสารสนเทศก็ยิ่งจะมีความซับซ้อนเกี่ยวพันกับส่วนต่างๆ ของโลกและการดำเนินชีวิตมากยิ่งขึ้น ความต้องการรับรู้ความเคลื่อนไหวที่เกิดขึ้นในส่วนต่างๆ ของโลก ที่อาจเกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่กำลังดำเนินอยู่ กลายเป็นความจำเป็นอย่างหนึ่งในการดำเนินกิจกรรมในชีวิตประจำวัน และเมื่อประกอบกับโลกได้วิวัฒนาการเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งข้อมูลสามารถเคลื่อนไหวได้อย่างเสรีทั่วทั้งโลก หรือที่เรียกว่าโลกไร้พรมแดน เทคโนโลยีสารสนเทศจึงกลายเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากที่จะนำมาพัฒนาระบบสารสนเทศในการบริหารงานให้เกิด ประโยชน์ต่อหน่วยงานที่ดำเนินกิจกรรมในประเทศมีกิจกรรมเกี่ยวพันระหว่างประเทศ ทั้งภาครัฐและเอกชน นอกจากจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในด้านการแข่งขันให้กับธุรกิจเอกชนแล้ว ในส่วนของหน่วยงานรัฐ ก็สามารถที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศนี้มาใช้พัฒนาระบบสารสนเทศให้เป็นประโยชน์ต่อการบริหารได้เช่นเดียวกัน อาทิ ระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งถูกนำมาใช้ในการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับด้านเศรษฐกิจ สังคม และอื่น ๆ เพื่อช่วยในการวางนโยบาย การตัดสินใจในการบริหารงาน (เขมรัฐ บุญสิทธิ์, 2538)

เป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วไม่ว่าจะเป็นระบบขององค์กรใดก็ตามจำเป็นต้องมีข้อมูล ซึ่งข้อมูลเหล่านี้เมื่อได้ผ่านกระบวนการประมวลผลแล้วจะมีความหมาย หรือเรียกว่า สารสนเทศ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่างๆในหน่วยงาน เช่น ผู้ปฏิบัติการอาจใช้เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารระดับต่างๆถึงระดับสูง อาจใช้เป็นประโยชน์ ในการตัดสินใจสั่งการใดๆ ในการบริหารงาน

เราเรียกระบบนี้ว่าระบบสารสนเทศ ฉะนั้นจึงไม่อาจปฏิเสธได้เลยว่าในระบบงานขององค์กรทุกองค์กร จำเป็นต้องมีระบบสารสนเทศอยู่ด้วย ระบบสารสนเทศนี้อาจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วย อาทิ คอมพิวเตอร์หรืออาจทำด้วยมือโดยเก็บลงแฟ้มธรรมดา หรือทำด้วยคอมพิวเตอร์ร่วมกันกับมือก็ได้ตามความเหมาะสม

หน่วยงานเมื่อทำงานไประยะเวลาหนึ่งจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบสารสนเทศอันเนื่องมาจากระยะเวลาผ่านไปมีข้อมูลเพิ่มขึ้น เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลง มีการแข่งขันมากขึ้น การพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยไม่มีการวิเคราะห์และออกแบบที่ดีมักจะประสบปัญหาว่า การพัฒนาระบบสารสนเทศบางครั้งไม่เหมาะกับระบบงาน ทำให้แทนที่จะช่วยทำให้งานมีประสิทธิภาพดีขึ้น บางครั้งจะพบว่าทำให้งานมากขึ้นกว่าเดิม หรือผู้ใช้ระบบแล้วทำให้ต้องเสียแรงงาน เกิดความยุ่งยากในการทำงานมากกว่าเดิม หรือในงานจำนวนมากต้องมีการทำงานซ้ำซ้อน คือ ทำด้วยคอมพิวเตอร์และด้วยมือประกอบกัน แต่สิ่งสำคัญที่สุดในการพัฒนาระบบสารสนเทศก็คือ ความจำเป็นที่จะต้องมองภาพต่างๆ ให้เห็นว่า การใช้ระบบสารสนเทศนั้นทำให้ผู้บริหารสามารถติดตามการทำงาน มีระบบตรวจสอบ มีขั้นตอนการตรวจสอบต่อเนื่อง สิ่งเหล่านี้เป็นจุดสำคัญที่จะทำให้ระบบสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องตลอดเวลา เพราะข้อมูลทุกอย่างถูกตรวจสอบและวิเคราะห์ได้โดยตัวของมันเอง ในเมื่อระบบสามารถทำงานได้ตามที่กล่าวมานี้ย่อมจะทำให้ผู้บริหารไม่ต้องเสียเวลาคอยติดตาม ด้วยเหตุนี้ระบบงานที่จะทำได้ในลักษณะดังกล่าวจึงจำเป็นต้องมีการศึกษา วิเคราะห์ และออกแบบ ระบบสารสนเทศ

ซาโรจน์ แ่งยัง (2538) ฉันทวิท กุลไพศาล (2538) และ James A. senn (1989) ได้กล่าวสอดคล้องกันถึงขั้นตอนของการพัฒนาระบบสารสนเทศนั้นจะประกอบไปด้วย

1. การศึกษาระบบว่าเป็นระบบอะไร ทำอะไร ทำงานอย่างไร
2. การวิเคราะห์ระบบว่ามีปัญหาอะไร เพื่อหาแนวทางแก้ไข
3. การออกแบบระบบ ตามแนวทางที่ได้วิเคราะห์ระบบ
4. การทดลองใช้งานระบบ ตามที่ได้ออกแบบไว้
5. การประเมินผลการใช้ระบบว่ามีประสิทธิภาพเพียงไร
6. การแก้ไขระบบ เพื่อให้ระบบมีประสิทธิภาพสูงสุด

ฉะนั้นในการพัฒนาระบบสารสนเทศจึงไม่สามารถขาดการศึกษาและวิเคราะห์ระบบได้เลยดังที่ ปทีป เมธาคณวุฒิ (2538) ได้กล่าวไว้ว่า การศึกษา วิเคราะห์ และออกแบบระบบ เป็น

วิธีการที่ใช้สำหรับศึกษาและหาทางปรับปรุงงานเดิมให้มีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น การวิเคราะห์และออกแบบระบบงานนี้ เมื่อทำเสร็จแล้วบางครั้งอาจจะต้องนำคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์อื่นมาช่วยงาน แต่ก็ไม่จำเป็นเสมอไปทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน การวิเคราะห์และออกแบบระบบมีความสำคัญดังนี้

1. หน่วยงานต่างๆ เมื่อได้ปฏิบัติงานไปช่วงระยะเวลาหนึ่ง ถึงแม้ว่างานนั้นๆจะไม่มีปัญหาใดๆเกิดขึ้น ก็ควรต้องมีการศึกษา หรือวิเคราะห์งานนั้นบ้าง เพราะในบางครั้งมีการเปลี่ยนแปลงภายในหน่วยงาน เช่นรับบุคลากรใหม่เพิ่มเติม สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเดิมหรือปฏิบัติงานใหม่อาจไม่เข้าใจงานไม่เข้าใจหลักการและวัตถุประสงค์ที่แท้จริง ผู้ปฏิบัติงานจึงทำงานไปตามแนวประสบการณ์และแนวคิดของตนเอง ทำให้การทำงานของหน่วยงานนั้นมีประสิทธิภาพและเป้าหมายการทำงานผิดไปจากงานเดิมมาก

2. การศึกษา วิเคราะห์และออกแบบนี้ ทำให้รู้ว่าหน่วยงาน และขั้นตอนการทำงานนั้น ทุกอย่างยังเหมือนเดิม การดำเนินงานยังเหมือนเดิมเปลี่ยนแปลงบางส่วน หรือเปลี่ยนแปลงทั้งหมด ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่การพัฒนางานให้เกิดความซ้ำซ้อนน้อยลง และการทำงานของแต่ละบุคคลชัดเจน การทำงานมีประสิทธิภาพ ค่าใช้จ่ายน้อยลง ลดความยุ่งยากในการทำงานได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตามการวิเคราะห์และออกแบบที่สามารถดำเนินการได้ดีนั้นควรจะเป็นการศึกษาและวิเคราะห์ระบบโดยการดำเนินการของบุคลากรที่รับผิดชอบภายในหน่วยงานนั้นร่วมมือกับนักวิเคราะห์ระบบ เพราะว่าเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในหน่วยงานนั้นสามารถเข้าใจขั้นตอนการทำงาน เอกสารข้อมูลที่ใช้และปัญหาในการดำเนินการของหน่วยงานนั้นๆ เมื่อหน่วยงานใดดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์ระบบเรียบร้อยแล้ว ผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาระบบสารสนเทศก็สามารถที่จะนำข้อมูลเหล่านั้น มาออกแบบระบบและพัฒนาระบบดังกล่าว

ปัจจุบันหน่วยงานต่างๆ เห็นความจำเป็นที่จะต้องนำคอมพิวเตอร์ เข้าไปใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศและส่วนอื่น ๆ ของระบบงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีการให้บริการที่รวดเร็วแม่นยำและแก้ไขได้ไม่ยาก การที่จะนำระบบคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมไปใช้งานให้มีประสิทธิภาพนั้น จะต้องทำการศึกษา วิเคราะห์และออกแบบระบบ ก่อนที่จะนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในระบบงานนั้น มิฉะนั้นแล้วคอมพิวเตอร์จะไม่สามารถแก้ปัญหาใดๆได้เลยอันจะไม่ก่อประโยชน์ต่อระบบงานนั้น ๆ

รายงานประจำปี ,(2537) สำนักเทคโนโลยีการศึกษา เป็นหน่วยงานของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทบวงมหาวิทยาลัย โดยมีนโยบายในการดำเนินงานด้านการผลิตและพัฒนาสื่อตามแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2536 ดังนี้

1. ปรับปรุงและพัฒนาการผลิตสื่อการศึกษาทางไกลทุกประเภทของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. พัฒนาขีดความสามารถในการใช้สื่อต่างๆ รวมทั้งเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการให้บริการทางวิชาการ
3. พัฒนาสื่อการสอน เทคนิค และวิธีการ โดยนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในระบบการเรียนการสอนทางไกลให้กว้างขวางยิ่งขึ้น

ในการปฏิบัติงานการผลิตและเผยแพร่สื่อการศึกษา ซึ่งเป็นงานหลักของสำนักเทคโนโลยีการศึกษา ต้องอาศัยข้อมูลที่จำเป็นในการดำเนินงานเป็นจำนวนมาก ซึ่งถ้าสามารถเก็บข้อมูลต่างๆ ได้ได้มากเท่าใด ก็ยิ่งเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ข้อมูลเหล่านี้จำเป็นต้องมีการเก็บรวบรวมไว้ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานต่างๆ ของสำนักเทคโนโลยีการศึกษาเองและหน่วยงานอื่นๆ ที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกัน ตลอดจนผู้มาติดต่อขอใช้บริการอีกด้วย ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ ควรมีการนำเอาคอมพิวเตอร์มาจัดเก็บและประมวลผล เพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้สารสนเทศที่รวดเร็วและถูกต้อง อันเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติจนถึงผู้บริหารที่จะนำสารสนเทศไปปฏิบัติและตัดสินใจในการบริหารงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ศูนย์การสอนทางวิทยุและโทรทัศน์ เป็นหน่วยงานหนึ่งในสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบผลิตรายการวิทยุกระจายเสียง รายการวิทยุโทรทัศน์ รายการวิทยทัศน์ จัดตารางออกอากาศ และควบคุมตรวจสอบการออกอากาศรายการ ให้บริการบันทึกเสียงและบริการบันทึกเทปโทรทัศน์ รวมทั้งสนับสนุนการผลิต อาทิ การแต่งหน้า จัดฉากโทรทัศน์ จัดฉากวัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น

หน่วยบริหารการผลิต เป็นหน่วยงาน ภายในศูนย์บริการการสอนทางวิทยุและโทรทัศน์ มีหน้าที่ให้บริการผลิต รายการวิทยุกระจายเสียง ผลิตรายการวิทยุโทรทัศน์ ผลิตรายการวิทยทัศน์ ให้บริการบันทึกเสียงและบริการบันทึกเทปโทรทัศน์

สำหรับปัญหาของหน่วยบริหารการผลิตนั้น จากการสัมภาษณ์พบว่า ธนิต ภูศิริ, (2538) ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีการศึกษา, พิไลพรรณ ปุกนุต, (2538) หัวหน้าศูนย์บริการ การสอนทางวิทยุและโทรทัศน์ สุทัศน์ ยิ้มโย, (2538) หัวหน้างานบริหารการผลิต ต่างมีความคิด เห็นสอดคล้องกันว่า หน่วยบริหารการผลิต ศูนย์บริการการสอนทางวิทยุและโทรทัศน์นั้น การให้ บริการการผลิตมีปัญหาควรรับดำเนินการแก้ไขเบื้องต้นโดยด่วน ปัญหาที่พบโดยรวมสรุป ว่า ระบบการให้บริการขาดการสื่อสารข้อมูล (Data Communication)

จากปัญหาโดยรวมข้างต้นสามารถแบ่งออกเป็นปัญหาย่อยๆ ได้ดังนี้

1. ภาระงานผลิตรายการเพื่อการศึกษาของผู้ผลิตรายการ(Producer) มีมากจึงจำเป็นต้องใช้บริการการผลิตจากฝ่ายบริหารการผลิตมาก
2. อันเนื่องจากข้อ.1ทำให้การจัดการ การให้บริการ ห้องบันทึกเสียง ห้องบันทึก เทปโทรทัศน์ ห้องตัดต่อเทปโทรทัศน์ ห้องเทคนิคพิเศษ ที่มีถ่ายทำนอกสถานที่ของงานบริหารการ ผลิตจึงไม่เพียงพอต่อความต้องการ
3. การนัดหมายวิทยากรและสถานที่ของผู้ผลิตรายการในบางครั้งมีปัจจัยที่ต้อง ยกเลิกอาทิวิทยากรและสถานที่ไม่พร้อม จึงส่งผลให้การขอใช้บริการและการยกเลิกการขอใช้ บริการก็ไม่ทราบแน่นอนเช่นกัน
4. อันเนื่องจากข้อ 3. ผู้ผลิตรายการจึงขอการใช้บริการล่วงหน้า เป็นเวลาหลาย วัน เมื่อเกิดเหตุที่จำเป็นต้องยกเลิกการใช้บริการอย่างกะทันหัน จึงไม่สามารถแจ้งยกเลิกทัน ทำให้ผู้ผลิตรายการอื่นๆไม่สามารถเข้าใช้บริการต่อได้
5. การปฏิบัติงานบริหารการผลิตยังคงใช้มือทำ ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้า อาทิการ ค้นหาข้อมูลการให้บริการ การรายงานผลการขอใช้บริการ การรายงานผลการใช้บริการ

การแก้ปัญหาดังกล่าวนี้ทางสำนักเทคโนโลยีการศึกษาอาจไม่สามารถแก้ไขได้ในทันที อาทิ การเพิ่มบุคลากร เครื่องมือ อุปกรณ์ อาคารสถานที่ ฯลฯ เนื่องจากต้องใช้เวลาและงบประมาณมาก งบประมาณที่ได้รับหรือที่ มีอยู่ก็ไม่เพียงพอ และเป็นการเสียเวลามาก ที่จะรวบรวม งบประมาณเพื่อนำมาแก้ไขปัญหา อันจะทำให้งานผลิตรายการและเผยแพร่ไม่สามารถเป็นไปตาม แผนที่ตั้งไว้และทำให้ขาดประสิทธิภาพ

จากปัญหาทั้งหมดที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น ทางผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีการศึกษาจึงมี โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศหน่วยบริหารการผลิต อันเป็นการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้คุ้มค่าที่

สุด ไม่สิ้นเปลืองงบประมาณมากนัก และเพื่อเป็นการแก้ปัญหาเบื้องต้นคือ การสื่อสารข้อมูล (Data Communication) ซึ่งจะทำให้สื่อสารข้อมูลได้ทันทั่วถึง ทำให้ทราบว่าหน่วยงานพร้อมให้บริการและสามารถไปใช้บริการเมื่อใด ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานตลอดจนผู้บริหารระดับต่างๆ โดยบุคลากรทุกคน จะได้รับรายงานต่างๆตามความต้องการและลักษณะการนำไปใช้ อันจะทำให้งานของระบบบริหารการผลิตมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งการดำเนินงานผลิตและเผยแพร่สื่อการศึกษาของสำนักเทคโนโลยีการศึกษา ก็จะสามารถดำเนินงานได้ตรงตามนโยบายที่วางไว้เช่นกัน

ฉะนั้นหากหน่วยบริหารการผลิตขาดการวิเคราะห์ระบบสารสนเทศ เพื่อหาปัญหาของระบบและแนวทางการแก้ไข ตลอดจนแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศแล้ว ก็ไม่สามารถพัฒนาระบบสารสนเทศได้หรือเมื่อมีการพัฒนาระบบสารสนเทศแล้วก็ไม่อาจจะแก้ไขปัญหาของระบบสารสนเทศได้เลย บางทีอาจจะเป็นการสร้างปัญหาให้ระบบสารสนเทศเดิมก็ได้

เมื่อได้ทำการวิเคราะห์ระบบสารสนเทศจนพบปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหา ตลอดจนแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศแล้ว การพัฒนาระบบสารสนเทศการบริการสำรองการผลิตก็จะสามารถแก้ไขปัญหาของระบบบริหารการผลิตเบื้องต้นดังที่ได้กล่าวไปแล้วได้อย่างประสบผลสำเร็จ และเป็นการประหยัดทรัพยากร มีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า อันจะก่อให้เกิดการดำเนินงานของระบบบริหารการผลิตมีประสิทธิภาพ และเป็นการเกื้อหนุนการทำงานของสำนักเทคโนโลยีการศึกษาให้เป็นไปตามนโยบายที่ได้วางไว้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อออกแบบโครงสร้างระบบสารสนเทศการบริการสำรองการผลิต เพื่อแก้ปัญหาของระบบสารสนเทศสำหรับงานบริหารการผลิตของ ศูนย์บริการ การสอนทางวิทยุและโทรทัศน์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยนี้มุ่งศึกษาสภาพของระบบสารสนเทศการบริการสำรองการผลิต หน่วยบริหารการผลิต ปัญหาที่สำคัญ และนำเสนอแนะแนวทางพัฒนาระบบสารสนเทศการบริการสำรองการผลิต

1.1 ศึกษาสภาพปัจจุบันของระบบสารสนเทศการบริการสำรองการผลิต จากข้อมูลเอกสารและการศึกษาภาคสนาม หัวข้อที่ศึกษาแบ่งเป็น

1.1.1 ชื่อหน่วยงาน

1.1.2 หน้าที่ของหน่วยงาน และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

1.1.3 หัวข้อที่ศึกษา

1.1.4 ขั้นตอนการทำงาน

1.1.5 เอกสารที่ใช้

1.1.6 ความถี่ในการให้บริการ

1.1.7 อาคารสถานที่

1.2 ศึกษาปัญหาของระบบสารสนเทศการบริการสำรองการผลิต จากข้อมูลเอกสารและการศึกษาภาคสนาม โดยศึกษาผ่านกรอบแนวคิดของทฤษฎีระบบของ Kast and Rosenzweig ได้แก่

1.2.1 ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ผู้ผลิตรายการ บุคลากรผู้ให้บริการ อาคารสถานที่ เอกสารการขอใช้บริการการสำรองการผลิต

1.2.2 กระบวนการการให้บริการ ได้แก่ ผู้ผลิตรายการ บุคลากรผู้ให้บริการ อาคารสถานที่ เอกสารการขอใช้บริการการสำรองการผลิต

1.2.3 ปัจจัยนำออก ได้แก่ ผู้ผลิตรายการ บุคลากรผู้ให้บริการ อาคาร สถานที่ รายงานการขอใช้บริการการสำรวจการผลิตรายวัน รายงานการขอใช้บริการการสำรวจการผลิตรายเดือน รายงานการขอใช้บริการการสำรวจการผลิตรายปี

2 วิเคราะห์ปัญหาของระบบสารสนเทศการบริการสำรวจการผลิต จากข้อมูลเอกสารและการศึกษาภาคสนาม โดยศึกษาผ่านกรอบแนวคิดของทฤษฎีระบบของ Kast and Rosenzweig ได้แก่

1.2.1 ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ผู้ผลิตรายการ บุคลากรผู้ให้บริการ อาคาร สถานที่ เอกสารการขอใช้บริการการสำรวจการผลิต

1.2.2 กระบวนการการให้บริการ ได้แก่ ผู้ผลิตรายการ บุคลากรผู้ให้บริการ อาคารสถานที่ เอกสารการขอใช้บริการการสำรวจการผลิต

1.2.3 ปัจจัยนำออก ได้แก่ ผู้ผลิตรายการ บุคลากรผู้ให้บริการ อาคาร สถานที่ รายงานการขอใช้บริการการสำรวจการผลิตรายวัน รายงานการขอใช้บริการการสำรวจการผลิตรายเดือน รายงานการขอใช้บริการการสำรวจการผลิตรายปี

3. วิเคราะห์สาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาของระบบสารสนเทศการบริการสำรวจการผลิต หน่วยบริหารการผลิตของ โดยศึกษาผ่านกรอบแนวคิดของทฤษฎีระบบของ Kast and Rosenzweig ได้แก่

3.1 ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ผู้ผลิตรายการ บุคลากรผู้ให้บริการ อาคาร สถานที่ เอกสารการขอใช้บริการการสำรวจการผลิต

3.2 กระบวนการการให้บริการ ได้แก่ ผู้ผลิตรายการ บุคลากรผู้ให้บริการ อาคารสถานที่ เอกสารการขอใช้บริการการสำรวจการผลิต

3.3 ปัจจัยนำออก ได้แก่ ผู้ผลิตรายการ บุคลากรผู้ให้บริการ อาคาร สถานที่ รายงานการขอใช้บริการการสำรวจการผลิตรายวัน รายงานการขอใช้บริการการสำรวจการผลิตรายเดือน รายงานการขอใช้บริการการสำรวจการผลิตรายปี

4. ออกแบบระบบสารสนเทศการบริการ
ทางการแก้ไขปัญหาก็ได้จากการผลการวิเคราะห์ และนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและแก้ไข

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยจะได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ เกี่ยวกับสภาพของระบบสารสนเทศการบริการ
 สำรองการผลิต หน่วยบริหารการผลิต ของศูนย์บริการการสอนทางวิทยุและโทรทัศน์ สำนัก
 เทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2. ผลการวิจัยจะได้ สภาพปัญหาของระบบสารสนเทศการบริการ สำรองการผลิต หน่วย
 บริหารการผลิต ของ ศูนย์บริการการสอนทางวิทยุและโทรทัศน์ สำนักเทคโนโลยีทางการศึกษา
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
3. ผลการวิจัยจะได้ปัญหาของระบบสารสนเทศการบริการ สำรองการผลิต หน่วยบริหาร
 การผลิต ที่สำคัญที่ควรดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน ของศูนย์บริการการสอนทางวิทยุและโทรทัศน์
 สำนักเทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
4. ผลการวิจัยจะได้รูปแบบของระบบสารสนเทศการบริการสำรองการผลิต หน่วยบริหาร
 การผลิต ซึ่งจะเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาของระบบสารสนเทศที่สำคัญอันควรดำเนินการแก้ไขโดย
 เร่งด่วน ของศูนย์บริการการสอนทางวิทยุและโทรทัศน์ สำนักเทคโนโลยีทางการศึกษา
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

สถาบันวิทยบริการ
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย