doi: 10.14456/jiskku.2021.13

การใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏ

The Use of Information for Rajabhat University Management

ชุมแพร บุญยืน[1]*, ลำปาง แม่นมาตย์[1]

Chumprae Boonyuen[1]*, Lampang Manmart[1]

*Corresponding author email: chumpare.b@gmail.com

Received: March 29, 2021

Revised: May 27, 2021

Accepted: May 31, 2021

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์: การศึกษาการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารของผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏ และเพื่อวิเคราะห์สารสนเทศที่จำเป็นสำหรับการบริหารงานในพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย

วิธีการศึกษา: การวิจัยนี้ใช้แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ทั้งในระดับอธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการและประธานหลักสูตร จำนวน 36 คน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 4 แห่ง ที่เป็นตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏขนาดใหญ่ 1 แห่ง มหาวิทยาลัยขนาดกลาง 2 แห่งและมหาวิทยาลัยขนาดเล็ก 1 แห่ง ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ นำมาวิเคราะห์สังเคราะห์ตีความนำเสนอในรูปของคำบรรยายและตารางประกอบ

ข้อค้นพบ: การใช้สารสนเทศเพื่อการบริหาร ผู้บริหารมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ เห็นความสำคัญของข้อมูลสารสนเทศต่อการบริหารในฐานะเครื่องมือช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ การวางแผนงาน การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ รวมทั้งเป็นหลักฐานอ้างอิงถึงผลการปฏิบัติงานขององค์กร ผู้บริหารส่วนใหญ่ใช้แหล่งสารสนเทศหลายแหล่งประกอบกันตามลำดับ คือแหล่งสารสนเทศบุคคลที่รับผิดชอบงานด้านนั้น ๆ ควบคู่กับแหล่งสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตทั้งภายในมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายนอก โดยผู้บริหารจะสืบค้นสารสนเทศด้วยตนเอง เพื่อความมั่นใจในข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับ ส่วนลักษณะสารสนเทศที่ใช้เป็นสารสนเทศเชิงวิเคราะห์ที่อยู่ในรูปของตัวเลขหรือสถิติ รูปภาพ ตาราง และกราฟ และจากการวิเคราะห์สารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานตามพันธกิจหลัก 4 ด้าน คือ

[1] สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น; Department of Information Science, Faculty of Humanities & Social Sciences, Khon Kaen University

ด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม พบว่า ผู้บริหารใช้สารสนเทศทั้งหมด 137 ตัว ซึ่งเป็นสารสนเทศเกี่ยวกับการผลิตบัณฑิตมากที่สุดถึง 106 ตัว สารสนเทศที่เกี่ยวกับการวิจัย 19 ตัว การบริการวิชาการแก่สังคม 8 ตัว และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 4 ตัว

การประยุกต์ใช้จากการศึกษานี้: ผลการศึกษาที่ได้จากการศึกษานี้ จะเป็นแนวทางในการจัดการสารสนเทศและนำไปพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหารมหาวิทยาลัยต่อไป

คำสำคัญ: สารสนเทศ สารสนเทศเพื่อการบริหาร การใช้สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

Purpose of the study: This qualitative study attempts to investigate the use of information for carrying out the university missions.

Methodology: Thirty-six administrators, comprising presidents, vice presidents, deans, and directors of 4 Rajabhat universities in the Northeast, Thailand were interviewed. One large-sized, two medium-sized, and one small-sized Rajabhat universities were selected to participate in this study.

Main Findings: The majority of the administrators realized the importance of information as the tool for decision making, planning, solving various problems, as well as a reference and credentials for organization working operations. Most of the administrators used various sources of information including 1) personal information from their subordinates who performed their job functions, 2) Internet and 3) external information sources. In need of information, the managers performed their information search by themselves to ascertain that the search results were accurate. Also the analysis of the data revealed that the administrators used analytical data in the forms of figures, statistics, pictures, tables, and graphs. The data used for conducting 4 university missions: production of graduates, engagement of research, provision of academic services to communities, and preservation and dissemination of arts and cultures were accounted for 137 items. Of these items, 106 were used for production of graduates, 19 for research performance, 8 items for academic service provision, and 4 for preservation and dissemination of arts and cultures.

Applications of this study: The results of this study contributes to the formulation of guidelines for information management and development of Rajabhat University information system.

Keyword: Information, Information for management, Information use, Rajabhat university

บทนำ

ข้อมูล สารสนเทศถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญในการบริหารองค์กร ข้อมูล หมายถึง ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งอาจปรากฏอยู่ในรูปแบบ ตัวเลข หรือข้อความที่บอกความเป็นไป หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในองค์กร เช่น ข้อมูลนักศึกษาของมหาวิทยาลัยจะบอกถึงสภาพของนักศึกษาที่เข้าศึกษาในมหาวิทยาลัย ส่วนข้อมูลเป็นวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตสารสนเทศ กล่าวคือ มีการนำข้อมูลหรือข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่ปรากฏอยู่ตามสภาพความเป็นจริงมาคำนวณ การจัดระเบียบ การจัดเรียง ให้อยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย มีความหมาย เกิดประโยชน์เหมาะสมหรือตรงกับความต้องการของผู้ใช้ซึ่งก็คือสารสนเทศ หรืออาจกล่าวได้ว่าสารสนเทศคือสิ่งที่ถูกประมวลผลหรือวิเคราะห์ออกมาจากข้อมูล เพื่อให้องค์กรนำไปใช้ในการวางนโยบาย กำหนดกลยุทธ์ วางแผน ตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับองค์กรได้ (Laudon & Laudon, 2012)

ในแต่ละองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรด้านธุรกิจหรือองค์กรด้านการศึกษา การดำเนินงานหรือกิจกรรมในแต่ละวันขององค์กรก่อให้เกิดข้อมูลต่าง ๆ มากมาย ซึ่งข้อมูลที่เกิดขึ้นเหล่านั้นมีความสำคัญและความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการวางแผน การบริหารจัดการ การตัดสินใจทั้งในระดับการบริหารงานและระดับปฏิบัติงาน ดังนั้นในแต่ละองค์กรจึงได้หาวิธีการเข้ามาจัดการข้อมูลที่มีอยู่ เพื่อจะผลิตสารสนเทศขององค์กรออกมาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจเพื่อการบริหารงานองค์กร ในปัจจุบันการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความก้าวหน้าเป็นอย่างมาก ส่งผลให้การจัดการข้อมูลที่มีอยู่จำนวนมากนั้นสามารถทำได้สะดวกมากขึ้น ในแต่ละองค์กรจึงได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาจัดการข้อมูลขององค์กรในลักษณะของการพัฒนาระบบสารสนเทศ (Lorsuwannarat, 2011)

มหาวิทยาลัยราชภัฏ เป็นกลุ่มมหาวิทยาลัยที่จัดตั้งขึ้นจากวิทยาลัยครูเดิม ปัจจุบันมี 38 แห่งทั่วประเทศ มีหน้าที่หลักในการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ซึ่งการดำเนินงานที่สำคัญของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย (1) ด้านการผลิตบัณฑิตซึ่งประกอบไปด้วยงานด้านการพัฒนาหลักสูตร คณาจารย์ การรับสมัครนักศึกษา การจัดการเรียนการสอนและการวัดผล การจัดสภาพแวดล้อมในการเรียนและแหล่งเรียนรู้ (2) ด้านการวิจัย ประกอบด้วย การกำหนดแผนงานการวิจัย การส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัย แหล่งทุน การตีพิมพ์เผยแพร่ และการนำงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ (3) ด้านบริการวิชาการแก่สังคม ประกอบด้วย การให้คำปรึกษาด้านวิชาการ การศึกษาค้นคว้า การให้บริการฝึกอบรม สัมมนา ให้คำปรึกษาเพื่อช่วยแก้ปัญหา และหาคำตอบให้กับชุมชนและสังคม (4) ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมประกอบด้วย การอนุรักษ์ เผยแพร่ ฟื้นฟู สืบสานศิลปะและวัฒนธรรมของชุมชนและท้องถิ่น ซึ่งการปฏิบัติงานในแต่ละด้านของมหาวิทยาลัยจะมีการผลิตและใช้ ข้อมูล สารสนเทศ ในการปฏิบัติงานเช่นเดียวกับหน่วยงานอื่น ๆ ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยกลุ่มนี้กำลังเผชิญภาวะวิกฤตในด้านต่าง ๆ คล้ายคลึงกัน

เช่น จำนวนนักศึกษามีแนวโน้มลดลง คุณภาพและการมีงานทำของบัณฑิตลดลง ข้อจำกัดด้านงบประมาณ และจำนวนสถาบันอุดมศึกษาที่มีจำนวนมากขึ้น (Pornrungroj, 2010) ซึ่งมหาวิทยาลัยได้ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าวและพยายามหาแนวทางในการแก้ไข โดยมีการวางแผนยุทธศาสตร์และกำหนดทิศทางการผลิตบัณฑิตให้เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม และเป็นไปตามปรัชญาของมหาวิทยาลัย คือ มหาวิทยาลัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยนั้น จำเป็นต้องมีข้อมูล สารสนเทศที่ถูกต้องทันสมัย และอยู่ในรูปแบบที่เหมาะกับการนำไปใช้ประโยชน์ได้ ที่ผ่านมา มหาวิทยาลัยตระหนักดีว่าข้อมูล สารสนเทศ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ กำหนดนโยบาย และสนับสนุนปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย โดยมหาวิทยาลัยได้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อจัดการและประมวลผลข้อมูลมาใช้ในการบริหารจัดการมหาวิทยาลัย (Yongkulvanich et al., 2012; Suanpheng, 2012)

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของระบบสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏแต่ละแห่ง พบว่า มหาวิทยาลัยมีระบบสารสนเทศของตนเองที่แตกต่างกัน (Tiemtiporn & Wattananarong, 2014) แต่ระบบสารสนเทศเหล่านั้นมักพบปัญหาที่คล้ายกัน คือ (1) ข้อมูลที่จัดเก็บในระบบ ยังไม่ครบถ้วนและครอบคลุมงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยทุกด้าน (2) การจัดเก็บข้อมูลมีความซ้ำซ้อนกัน กล่าวคือ หน่วยงานย่อยต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย อาทิ หลักสูตร คณะ สำนัก มีการพัฒนาระบบสารสนเทศภายในหน่วยงานของตนเอง จึงทำให้แต่ละหน่วยงานย่อยจัดเก็บข้อมูลซ้ำซ้อนกัน ซึ่งในความเป็นจริง หน่วยงานย่อยเหล่านั้นมีการใช้ข้อมูลเดียวกัน เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับนักศึกษา ข้อมูลอาจารย์ ข้อมูลหลักสูตร ข้อมูลผลงานวิชาการ และผลงานวิจัย เป็นต้น ส่งผลให้หน่วยงานจำเป็นต้องจัดเก็บข้อมูล สารสนเทศ ที่ต้องใช้ทั้งหมดและทำให้องค์กรมีระบบในการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศมากเกินไป (3) รูปแบบการจัดเก็บข้อมูลมีความหลากหลาย ข้อมูลตัวเดียวกันมีการจัดเก็บแตกต่างกัน ส่งผลให้เมื่อต้องการใช้ข้อมูลเกิดความยุ่งยากในการประมวลผลข้อมูล เกิดความสับสน ยากต่อการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน (Digital Government Development Agency (Public Organization), 2016) เช่น ข้อมูลการเผยแพร่ผลงานวิชาการของอาจารย์ หน่วยงานในระดับคณะจัดเก็บข้อมูลในไฟล์ข้อมูลด้วยโปรแกรมจัดการสำนักงาน ส่วนหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านงานวิจัยในระดับมหาวิทยาลัย จัดเก็บข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูลซึ่งเชื่อมโยงกันไม่ได้ (4) ยังขาดการนำมาตรฐานมาใช้การจัดเก็บข้อมูล การจัดเก็บข้อมูลตัวเดียวกันใช้ชื่อข้อมูลต่างกัน ส่งผลให้ไม่สะดวกในการตีความและทำความเข้าใจ เช่น ข้อมูลคุณวุฒิการศึกษาของอาจารย์ ข้อมูลตำแหน่งทางวิชาการ หน่วยงานในที่รับผิดชอบข้อมูลในระดับมหาวิทยาลัย คณะ หลักสูตร หน่วยงานบางหน่วยงานจัดเก็บเป็นชื่อเต็ม บางหน่วยงานจัดเก็บเป็นชื่อย่อ (5) ขาดหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบข้อมูลและสารสนเทศโดยตรง ทำให้การประสานงานด้านข้อมูลและสารสนเทศไม่มีความสะดวก

ปัจจุบันหน่วยงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับข้อมูล สารสนเทศ เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ด้านคอมพิวเตอร์ ซึ่งอาจไม่มีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ เกี่ยวกับข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และการจัดเก็บในระบบทำให้ข้อมูลที่จัดเก็บไม่ครบถ้วน และตามความต้องการสำหรับการนำไปใช้งาน (Strategic Plan,

Rajabhat Maha Sarakham University, Vol. 11, 2012-2016, 2012; Strategic Plan Chaiyaphum Rajabhat University 2012-2016, 2012) ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ระบบสารสนเทศในองค์กรต่าง ๆ รวมทั้งระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะผลิตสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานและการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งปัญหาเกี่ยวกับข้อมูล สารสนเทศ ดังกล่าว เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง จะเห็นได้จากข้อเสนอแนะในเอกสารผลการประเมินคุณภาพการศึกษา มักพบปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับข้อมูลและสารสนเทศขององค์กรอยู่เสมอ (Education Quality Assurance Assessment Document, Chaiyaphum Rajabhat University, Academic Year 2014, 2014; University education quality assurance assessment document Rajabhat Mahasarakham Academic Year 2014, 2015; Educational Quality Assurance Assessment Document, Ubon Ratchathani Rajabhat University, Academic Year 2014, 2015) ซึ่งหากปล่อยให้เกิดปัญหาเช่นนี้ต่อไป จะส่งผลเสียต่อมหาวิทยาลัยในการนำข้อมูล สารสนเทศ มาใช้ประกอบการวางแผนยุทธศาสตร์ การกำหนดนโยบาย และการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนของการพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กรที่ผ่านมา พบว่า ปัญหาที่มักพบในการพัฒนาระบบสารสนเทศ คือ (1) ข้อกำหนด (Term of Reference: TOR) ของโครงการพัฒนาระบบมักให้ความสำคัญกับการจัดหาเทคโนโลยีมากกว่าการให้ความสำคัญกับข้อมูลสารสนเทศที่จะจัดเก็บในระบบ ซึ่งแท้ที่จริงแล้วข้อมูลในระบบสารสนเทศมีความสำคัญมากกว่าตัวเทคโนโลยีที่เป็นเพียงเครื่องมือสำหรับนำมาจัดเก็บข้อมูล (Kiranan, 2000; Noratat, 2010; Jinda, 2015) (2) ผู้ใช้ระบบไม่สามารถอธิบายถึงกระบวนงานและความต้องการของตนเองได้อย่างชัดเจน เมื่อผู้พัฒนาระบบนำข้อมูลความต้องการเท่าที่เก็บรวบรวมมาได้ไปวิเคราะห์ออกแบบและพัฒนาระบบ ก็มักถูกวิจารณ์ว่าไม่สอดคล้องกับระบบงานที่ทำอยู่จริง ระบบไม่สามารถให้ข้อมูลหรือผลิตสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการได้ (Noratat, 2010; Canel et al., 1997) และนอกจากนั้น Larman (2006) ได้ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้มักมีการเปลี่ยนแปลงความต้องการถึงร้อยละ 25 ซึ่งจะส่งผลให้โครงการพัฒนาระบบไม่ประสบความสำเร็จได้ (3) ในขั้นตอนศึกษาความต้องการของผู้ใช้ เมื่อผู้พัฒนาศึกษาความต้องการเรียบร้อยแล้วมักจะนำความต้องการนั้นไปออกแบบระบบเลย (Fariduddin et al., 2009; Tsai et al., 2009) โดยไม่ได้นำความต้องการมาวิเคราะห์และหาความเชื่อมโยงของข้อมูลและสารสนเทศก่อนการออกแบบระบบ หากหน่วยงานให้ความสำคัญกับข้อมูลสารสนเทศที่จัดเก็บในระบบ และสามารถวิเคราะห์ได้ว่าสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการจากระบบคือสารสนเทศใดและสารสนเทศที่ต้องการเหล่านั้นเกิดมาจากการประมวลผลของข้อมูลใดบ้าง และข้อมูลเหล่านั้นมีความเชื่อมโยงและสัมพันธ์กันอย่างไรก็จะทำให้ได้ระบบสารสนเทศที่ดี ระบบสามารถผลิตสารสนเทศได้ตามที่ผู้ใช้ต้องการ จากการศึกษาปัญหาของระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏในปัจจุบัน พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับข้อมูลสารสนเทศในระบบ เช่น ข้อมูลที่ซ้อนกัน ข้อมูลในระบบไม่สามารถเชื่อมโยงกันได้ ข้อมูลที่เก็บไว้ในระบบมีมากเกินไปและไม่มีการนำมาใช้ประโยชน์ได้ นอกจากนี้ เมื่อวิเคราะห์ถึงมุมมองในการพัฒนาระบบสารสนเทศ

ที่ผ่านมา นักพัฒนาระบบมักจะให้ความสำคัญกับความต้องการเทคโนโลยีมากกว่าให้ความสำคัญกับข้อมูลสารสนเทศในระบบ แต่จากงานวิจัยหลายเรื่องในปัจจุบันชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาระบบสารสนเทศต้องให้ความสำคัญกับข้อมูลที่ไหลเวียนในระบบและการประมวลผลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ

นอกจากนี้ในขั้นตอนศึกษาความต้องการของผู้ใช้ ในการพัฒนาระบบสารสนเทศส่วนใหญ่นักพัฒนาระบบจะสอบถามความต้องการของผู้ใช้แล้วมักจะนำผลที่ได้มาเป็นพื้นฐานในการออกแบบระบบทันที โดยไม่มีการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศและความเชื่อมโยงของข้อมูลในระบบและออกแบบพัฒนาแบบจำลองข้อมูล (Data model) ของระบบที่ชัดเจน ดังนั้น ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาความต้องการของผู้ใช้เพื่อรวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับการบริหาร เพื่อนำไปสู่การสร้างแบบจำลองข้อมูลเพื่อใช้ในการออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏต่อไป การศึกษาความต้องการของผู้ใช้ในงานวิจัยนี้คือการศึกษาการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารของผู้บริหารมหาวิทยาลัยก่อนเป็นเบื้องต้น ซึ่งการศึกษาการใช้สารสนเทศของผู้บริหารนี้ ได้ประยุกต์กรอบแนวคิดในการศึกษาจากรูปแบบพฤติกรรมสารสนเทศ (Information behavior model) ของ Wilson (2000) ที่ได้อธิบายว่า พฤติกรรมสารสนเทศของมนุษย์ขึ้นอยู่กับบริบทของความต้องการสารสนเทศ ที่จะนำไปสู่พฤติกรรมการค้นหาสารสนเทศ ดังนั้น ในบริบทของการบริหารมหาวิทยาลัย การใช้สารสนเทศของผู้บริหาร ที่ประยุกต์จากพฤติกรรมสารสนเทศของบุคคลซึ่งประกอบไปด้วย วัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศ สารสนเทศที่ใช้ แหล่งสารสนเทศ วิธีการเข้าถึงสารสนเทศ แต่เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเพื่อนำผลไปใช้ในการพัฒนาแบบจำลองข้อมูลของระบบสารสนเทศ ดังนั้นในกรอบแนวคิดของการศึกษาจึงเน้นการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศที่ผู้บริหารใช้จริง ในการบริหารงานตามภาระหน้าที่หลักของมหาวิทยาลัย 4 ด้าน ได้แก่ การผลิตบัณฑิต การวิจัย บริการวิชาการ และการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม เป็นสำคัญ จากนั้นจึงวิเคราะห์วิธีการที่ผู้บริหารได้ข้อมูล สารสนเทศมาซึ่งประกอบไปด้วย แหล่งสารสนเทศ วิธีการเข้าถึง รูปแบบสารสนเทศที่ใช้และปัญหาของการใช้สารสนเทศ ผลจากงานวิจัยนี้ทำให้ได้ข้อมูล สารสนเทศ ที่จำเป็นต่อการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏและจะสามารถนำไปวิเคราะห์ สังเคราะห์ จัดกลุ่มสารสนเทศ เพื่อวิเคราะห์หาข้อมูลหลักและแบบจำลองข้อมูล (Data model) เพื่อสร้างสารสนเทศที่สำคัญต่อการบริหาร ในระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการใช้และปัญหาการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารของผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏ
2. เพื่อวิเคราะห์สารสนเทศที่จำเป็นสำหรับการบริหารและการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ในด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

วิธีการศึกษา

ในการศึกษาการใช้สารสนเทศ เพื่อการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่องการพัฒนาแบบจำลองข้อมูลของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏ จะวิเคราะห์ถึงสภาพความเป็นจริงของการใช้ข้อมูลสารสนเทศ เพื่อการบริหารของผู้บริหารและวิธีการได้มาซึ่งข้อมูลสารสนเทศเหล่านั้น จึงเป็นการศึกษาที่มีรายละเอียดที่เข้าไปเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจริงค่อนข้างมาก จึงใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นหลัก และมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. พื้นที่ในการวิจัย ผู้วิจัยได้เลือกตัวอย่างในการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏ 11 แห่ง ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยการจัดกลุ่มมหาวิทยาลัยตามขนาดจำนวนนักศึกษา ตามเกณฑ์ของคณะกรรมการอุดมศึกษา (Office of the Higher Education Commission, 2005) กล่าวคือ มหาวิทยาลัยขนาดใหญ่ คือ มหาวิทยาลัยที่มีจำนวนนักศึกษา ตั้งแต่ 20,000 คน ขึ้นไป มหาวิทยาลัยขนาดกลาง คือ มหาวิทยาลัยที่มีจำนวนนักศึกษามากกว่า 10,000 คน แต่ไม่เกิน 20,000 คน และมหาวิทยาลัยขนาดเล็ก คือ มหาวิทยาลัยที่มีนักศึกษาไม่เกิน 10,000 คน จากการวิเคราะห์จัดกลุ่ม พบว่า เป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏขนาดใหญ่ 2 แห่ง ขนาดกลาง 7 แห่ง และมหาวิทยาลัยขนาดเล็ก 2 แห่ง จากตัวเลขจำนวนมหาวิทยาลัยในแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน โดยมหาวิทยาลัยขนาดกลางมีจำนวนมากที่สุด ผู้วิจัยจึงเลือกมหาวิทยาลัยที่เป็นตัวอย่างในการศึกษามา 4 แห่งคือ 1) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี 2) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 3) มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ และ 4) มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด รายละเอียดดังในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การเลือกตัวแทนพื้นที่ในการวิจัย

ชื่อมหาวิทยาลัย	จำนวนนักศึกษา	ขนาด	มหาวิทยาลัยราชภัฏที่เลือก
1. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี	24,075	ใหญ่	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
2. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี	22,807	ใหญ่	
3. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา	18,125	กลาง	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
4. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม	16,749	กลาง	
5. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์	14,579	กลาง	มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
6. มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ	11,943	กลาง	
7. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	11,469	กลาง	
8. มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย	10,961	กลาง	
9. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์	10,638	กลาง	
10. มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด	8,769	เล็ก	มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
11. มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ	5,406	เล็ก	

2. ผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏที่ดำรงตำแหน่งอธิการบดี หรือรองอธิการบดี แห่งละ 1 คน ผู้บริหารที่ดำรงตำแหน่งคณบดีหรือรองคณบดีแห่งละ 1 คน ผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการของหน่วยงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการผลิตบัณฑิต การวิจัยการบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมแห่งละ 3 คน หัวหน้าสำนักงานคณบดีแห่งละ 1 คนและประธานหลักสูตรหรือประธานสาขาวิชาแห่งละ 3 คนรวมทั้งสิ้น 36 คน รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผู้ให้ข้อมูลหลักจำแนกตามมหาวิทยาลัย และตำแหน่งงาน

ขนาดของ มหาวิทยาลัยราชภัฏ	อธิการบดี/ รองอธิการบดี	คณบดี/ รองอธิการบดี	ผู้อำนวยการ/ รอง ผอ.	หัวหน้า สำนักงาน/ คณบดี	ประธานหลักสูตร/ ประสานสาขา	รวม
มหาวิทยาลัยขนาดใหญ่	1	1	3	1	3	9
มหาวิทยาลัยขนาดกลาง	2	2	6	2	6	18
มหาวิทยาลัยขนาดเล็ก	1	1	3	1	3	9
รวม	**4**	**4**	**12**	**4**	**12**	**36**

3. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นและผ่านการตรวจสอบของผู้ทรงคุณวุฒิ แบบสัมภาษณ์แบ่งเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย 1) ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูลหลักและประสบการณ์ของการเป็นผู้บริหาร และ 2) การใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารของผู้บริหาร ซึ่งประกอบไปด้วยประเด็นสัมภาษณ์ที่สำคัญ ดังนี้ 2.1) ความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศในการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏ 2.2) ข้อมูลสารสนเทศ ที่ใช้ในการบริหารมหาวิทยาลัย ซึ่งคำถามในแบบสัมภาษณ์ส่วนนี้มีลักษณะเป็นคำถามที่มีโครงสร้าง ที่ผู้บริหารสามารถเลือกตอบได้ ส่วนหนึ่ง คือผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศที่คาดว่าน่าจะมีการใช้ประกอบการทำงานโดยผู้วิจัยได้วิเคราะห์กระบวนการทำงานของหน้าที่หลักของมหาวิทยาลัย ซึ่งได้แก่ กระบวนการผลิตบัณฑิต กระบวนการทำงานวิจัย กระบวนการบริการวิชาการ และกระบวนการทำงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เมื่อวิเคราะห์กระบวนการแล้ว จึงวิเคราะห์หาว่าในการทำงานในกระบวนการทำงานนั้น ใช้ข้อมูลสารสนเทศอะไรบ้างประกอบการทำงาน นอกจากนี้ ยังได้วิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศจากโครงสร้างของฐานข้อมูลในระบบสารสนเทศที่ใช้ในการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เมื่อได้ข้อมูลจากทั้ง 2 ส่วน แล้วนำมาวิเคราะห์สังเคราะห์ร่วมกันและจัดกลุ่มข้อมูล สารสนเทศที่ควรจะใช้ในการบริการงานตามหน้าที่หลักของมหาวิทยาลัย 4 ด้าน จากนั้น จึงนำไปตั้งเป็นประเด็นให้ผู้บริหารเลือกตอบว่าในการปฏิบัติงานแต่ละด้านใช้ข้อมูลสารสนเทศอะไรบ้าง นอกจากนี้ยังมีคำถามให้ผู้บริหารเพิ่มเติมข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ที่ไม่ได้ปรากฏในกลุ่มข้อมูลที่ให้มาได้ 2.3) เป็นคำถามของการใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการ

บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งประกอบไปด้วย วัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศ แหล่งสารสนเทศที่ใช้วิธีการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการ ลักษณะของสารสนเทศที่ใช้และปัญหาในการใช้สารสนเทศ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารด้วยตนเอง โดยมีการนัดหมายกับผู้ให้สัมภาษณ์ ผู้วิจัยเตรียมสัมภาษณ์โดยการส่งแบบสัมภาษณ์ไปให้ผู้ให้สัมภาษณ์ได้พิจารณาในเบื้องต้นก่อน ส่วนผู้วิจัยจะกรอกข้อมูลบางส่วนที่หามาได้จากแหล่งข้อมูลอื่น ๆ ในแบบสัมภาษณ์ เมื่อไปสัมภาษณ์ก็เป็นการถามซ้ำเพื่อยืนยันข้อมูล ในขณะที่สัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ขออนุญาตบันทึกเสียงการสัมภาษณ์ด้วย เมื่อสัมภาษณ์แต่ละประเด็นเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะสรุปคำตอบของแต่ละประเด็นนั้น ๆ ให้ผู้ให้สัมภาษณ์ฟังเพื่อถามซ้ำให้รู้ว่าคำตอบครบถ้วนถูกต้องตามที่ให้ข้อมูลมาหรือไม่ หรือต้องการเพิ่มส่วนใด เพื่อเป็นการยืนยันคำตอบ เมื่อสัมภาษณ์เสร็จแล้ว ผู้วิจัยจะมีการถอดเทปคำสัมภาษณ์แล้วเรียบเรียงคำตอบส่งกลับมาให้ผู้ให้สัมภาษณ์ได้พิจารณาแก้ไขเมื่อมีการอ่านและแก้ไขอีกครั้งหนึ่งจึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ จัดกลุ่มและวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักการของการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ แล้วนำเสนอเป็นผลวิจัยในรูปของการบรรยาย และตารางประกอบ

ผลการศึกษา

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏที่เป็นกลุ่มตัวอย่างสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนผู้ให้สัมภาษณ์ ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 36 คน ดำรงตำแหน่งรองอธิการบดี 2 คน ผู้ช่วยอธิการบดี 2 คน คณบดี 3 คน รองคณบดี 7 คน ผู้อำนวยการสำนักงาน 7 คน รองผู้อำนวยการ 3 คน ประธานหลักสูตร 9 คน หัวหน้าสำนักงานคณบดี 3 คน ในจำนวนนี้เป็นเพศหญิง 17 คน เพศชาย 19 คน มีอายุระหว่าง 41-50 ปี 15 คน อายุระหว่าง 31-40 ปี 14 คน อายุระหว่าง 51-60 ปี 7 คน อายุ 60 ปี ขึ้นไป 1 คน ผู้บริหารส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก 17 คน ปริญญาโท 15 คน และปริญญาตรี 4 คน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การบริหาร 3-4 ปี 12 คน ประสบการณ์ 1-2 ปี 14 คน มากกว่า 4 ปี 4 คน และต่ำกว่า 1 ปี 1 คน บริหารส่วนใหญ่มีประสบการณ์ด้านการบริหารวิชาการ 13 คน และหลักสูตร 2 คน ด้านการวิจัย 5 คน ด้านการพัฒนานักศึกษา 4 คน แต่มีผู้บริหารถึง 12 คน ที่ไม่เคยมีประสบการณ์การบริหารด้านใดนอกจากงานที่ทำในปัจจุบัน รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผู้ให้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏที่เป็นผู้ให้ข้อมูล

มหาวิทยาลัยราชภัฏ	ตำแหน่ง								เพศ		อายุ(ปี)				ระดับการศึกษา			ระยะเวลาที่อยู่ในตำแหน่ง (ปี)				รวม
	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	ชาย	หญิง	31-40	41-50	51-60	60 ปีขึ้นไป	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	ต่ำกว่า 1 ปี	1-2 ปี	3-4 ปี	มากกว่า 4 ปี	
ขนาดใหญ่	1	-	-	3	3	1	3	1	7	5	5	5	2		2	5	5	-	5	6	2	12
ขนาดกลาง	1	1	2	2	3	-	3	1	6	7	3	5	4	1	1	6	6	1	5	6	1	13
ขนาดเล็ก		1	1	2	1	2	3	1	6	5	6	5	1		1	4	7	-	3	4	1	11
รวม	2	2	3	7	6	3	9	3	19	17	14	15	7	1	4	15	18	1	13	16	4	36

หมายเหตุ: **A1** หมายถึง รองอธิการบดี **A2** หมายถึง ผู้ช่วยอธิการบดี **A3** หมายถึง คณบดี **A4** หมายถึง รองคณบดี **A5** หมายถึง ผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน/กอง **A6** หมายถึง รองผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน/กอง **A7** หมายถึง ประธานหลักสูตร/สาขาวิชา **A8** หมายถึง หัวหน้าสำนักงานคณบดี

2. ความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับการใช้ข้อมูล สารสนเทศในการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ผู้บริหารส่วนใหญ่ มีความเห็นตรงกันว่าข้อมูลสารสนเทศมีความสำคัญและจำเป็นต่อการบริหารมหาวิทยาลัยมาก ในประเด็นสำคัญดังนี้

1) ข้อมูลสารสนเทศมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารมหาวิทยาลัย เป็นเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ การวางแผน การวิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร นอกจากนี้ข้อมูลสารสนเทศยังเป็นหลักฐานที่แสดงให้เห็นผลถึงการปฏิบัติงาน การอ้างอิง การเป็นหลักฐานยืนยันข้อเท็จจริง และใช้ในการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ และเป็นสิ่งที่บ่งชี้ว่าการทำงานสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ (ร้อยละ 91.67)

2) ข้อมูลสารสนเทศเป็นหลักฐานที่แสดงถึงผลการปฏิบัติงานภายในองค์กร ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารทราบสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในองค์กร รวมทั้งความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น และช่วยค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กร เนื่องจากในสภาวการณ์ปัจจุบัน สภาพแวดล้อมในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษามีการแข่งขันที่เข้มข้น จำนวนผู้เรียนมีแนวโน้มที่ลดลงอย่างเห็นได้ชัด ทำให้มหาวิทยาลัยราชภัฏต้องมีการปรับตัวเองให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง หากมหาวิทยาลัยมีสารสนเทศและข้อมูล ก็จะเป็นเครื่องมือที่ดีที่จะช่วยในการวางแผนการตัดสินใจว่าจะทำอย่างไร

3) ความเพียงพอของข้อมูลสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ผู้บริหารร้อยละ 75 เห็นว่าสารสนเทศที่มีในปัจจุบันมีความเพียงพอ โดยเฉพาะข้อมูลด้านข้อมูลนักศึกษา ข้อมูลบัณฑิต และข้อมูลงานวิจัย

แต่อีกร้อยละ 25 เห็นว่าสารสนเทศที่มีอยู่ยังไม่เพียงพอต่อการนำไปใช้ โดยเฉพาะข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการวิชาการ เช่น ข้อมูลโครงการ ข้อมูลผลงานวิชาการของอาจารย์ ข้อมูลทุนวิจัย เป็นต้น

4) หน่วยงานที่ควรเป็นผู้รับผิดชอบด้านข้อมูล สารสนเทศของมหาวิทยาลัย ผู้บริหารมีความเห็นเป็น 2 มุมคือ ผู้บริหารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 69.44) เห็นว่า มหาวิทยาลัยควรให้หน่วยงานที่มีหน้าที่หรือพันธกิจที่เกี่ยวข้องกับงานในด้านต่าง ๆ เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อมูล สารสนเทศด้านนั้น ๆ เพื่อความน่าเชื่อถือของข้อมูล เช่น ด้านข้อมูลนักศึกษา ควรเป็นหน้าที่ของสำนักทะเบียน ด้านการวิจัยผู้รับผิดชอบสารสนเทศและข้อมูล ควรเป็นหน้าที่ของสถาบันวิจัยและพัฒนา ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ควรเป็นสำนักศิลปะและวัฒนธรรม โดยให้มีการรวบรวมข้อมูลจากคณะ และหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจของตนเอง มาจัดเก็บไว้และเมื่อหน่วยงานต่าง ๆ ต้องการใช้ก็สามารถเรียกใช้ได้ทันทีผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น และมีผู้บริหารให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า มหาวิทยาลัยควรมีการกำหนดเป็นนโยบายอย่างชัดเจนโดยมีการระบุผู้รับผิดชอบว่าข้อมูลสารสนเทศตัวใดหน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบ เพื่อให้มีความชัดเจนในการยืนยันและการอ้างอิง และเมื่อรวบรวมและเก็บข้อมูล สารสนเทศต้องยินยอมให้หน่วยงานอื่น ๆ ใช้ข้อมูลสารสนเทศได้ด้วย เพราะที่ผ่านมาการขอใช้ข้อมูลสารสนเทศข้ามหน่วยงานเป็นไปด้วยความยากลำบาก ในขณะที่ผู้บริหารอีกส่วนหนึ่ง (ร้อยละ 30.56) เห็นว่า ควรมีการจัดตั้งหน่วยงานกลางในการรวบรวมและจัดเก็บสารสนเทศไว้ให้บริการสารสนเทศและข้อมูลต่าง ๆ ทุกด้านที่หน่วยงานเดียว โดยหน่วยงานดังกล่าวจะเป็นผู้รวบรวม จัดระบบ จัดเก็บในรูปแบบของระบบสารสนเทศหรือระบบฐานข้อมูลที่เป็นระบบศูนย์กลางและให้บริการข้อมูลสารสนเทศแก่หน่วยงานอื่น ๆ รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความคิดเห็นของผู้บริหารต่อการใช้สารสนเทศในการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลสารสนเทศ ในการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏ	จำนวน (N=36)	ร้อยละ
1. สารสนเทศเป็นสิ่งที่มีคุณค่าในเชิงกลยุทธ์เป็นเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุน การตัดสินใจ การวางแผน การวิเคราะห์เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดในองค์กร	33	91.67
2. ข้อมูล สารสนเทศเป็นหลักฐานแสดงให้เห็นผลการปฏิบัติงานขององค์กร ทำให้ผู้บริหารทราบประเมินสถานการณ์ขององค์กรและเป็นเครื่องมือในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหาได้	25	69.44
3. ผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นว่าสารสนเทศที่มีในปัจจุบันเพียงพอต่อการบริหาร โดยเฉพาะสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา บัณฑิต หลักสูตร งานวิจัย แต่ยังขาดสารสนเทศที่เกี่ยวข้องโครงการบริการวิชาการ ผลงานทาง วิชาการของอาจารย์	27	75.00
4. ผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อมูล สารสนเทศของมหาวิทยาลัย ผู้บริหารมีความเห็นเป็น 2 ทาง ดังนี้ 4.1 ควรให้หน่วยงานที่มีพันธกิจหรือภารกิจแต่ละด้านเป็นผู้รับผิดชอบจัดการข้อมูลสารสนเทศทำงานเอง	25	69.44

ตารางที่ 4 ความคิดเห็นของผู้บริหารต่อการใช้สารสนเทศในการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏ (ต่อ)

ความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลสารสนเทศ ในการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏ	จำนวน (N=36)	ร้อยละ
4.2 ให้มีหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมจัดเก็บและให้บริการ	11	30.56

3. การใช้ข้อมูล สารสนเทศเพื่อการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏ

การศึกษาการใช้ข้อมูล สารสนเทศของผู้บริหาร ผู้วิจัยได้ศึกษาในประเด็นสำคัญดังนี้ คือ วัตถุประสงค์ในการใช้ข้อมูลสารสนเทศ สารสนเทศและข้อมูลที่ต้องการใช้ แหล่งสารสนเทศที่ใช้ การเข้าถึงสารสนเทศและข้อมูลที่ต้องการ และปัญหาการใช้การใช้ข้อมูล สารสนเทศ ดังนี้

3.1 วัตถุประสงค์ในการใช้สารสนเทศ ผู้บริหารใช้ข้อมูลสารสนเทศในหลายวัตถุประสงค์และวัตถุประสงค์ที่สำคัญ ดังนี้ 1) ใช้ข้อมูลสารสนเทศ เพื่อการติดตามและควบคุมการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยผู้บริหารให้ผู้ปฏิบัติงานรายงานความก้าวหน้าของงานที่มอบหมายและติดตามปัญหาการดำเนินงานของงานที่มอบหมาย 2) ใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการวางแผนและกำหนดนโยบาย เช่น การวางแผนยุทธศาสตร์ การวางแผนปฏิบัติการประจำปี 3) ใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อประกอบการตัดสินใจทางการบริหาร เช่น การพิจารณาอนุมัติให้ดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ 4) ใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อประกอบการประชุม และรายงานที่ประชุม 5) ใช้ข้อมูล สารสนเทศเพื่อหลักฐานและเป็นข้อมูลอ้างอิงในการปฏิบัติงาน และ 6) ใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการจัดทำรายงานประกันคุณภาพการศึกษา ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 วัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศ

วัตถุประสงค์ของการใช้สารสนเทศ	จำนวน (N=36)	ร้อยละ
เพื่อการติดตามและควบคุมการปฏิบัติงาน	33	91.67
เพื่อการวางแผนและกำหนดนโยบาย	32	88.89
เพื่อการตัดสินใจทางการบริหาร	32	88.89
เพื่อเป็นสารสนเทศประกอบการเข้าร่วมประชุม และรายงานที่ประชุม	20	55.56
เพื่อเป็นข้อมูลอ้างอิงในการปฏิบัติงาน	17	47.22
เพื่อการจัดทำรายงานประกันคุณภาพการศึกษา	15	41.67

3.2 แหล่งสารสนเทศที่ใช้ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ชี้ให้เห็นว่าผู้บริหารส่วนใหญ่ใช้แหล่งสารสนเทศหลายแหล่ง แต่มีลักษณะการเลือกแหล่งสารสนเทศตามลำดับชั้นดังนี้ ผู้บริหารส่วนใหญ่ ใช้แหล่งสารสนเทศบุคคล กล่าวคือ เมื่อผู้บริหารต้องการใช้สารสนเทศมักเลือกการสอบถามบุคลากรในหน่วยงานที่เป็นผู้ใต้บังคับบัญชาหรือจากผู้บริหารที่รับผิดชอบงานในด้านที่ต้องการสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัย หรือจากผู้บังคับบัญชา

หรือจากผู้ทรงคุณวุฒิภายในมหาวิทยาลัย ผู้บริหารอีกส่วนหนึ่ง ให้สัมภาษณ์ว่า หากได้สารสนเทศไม่เพียงพอก็จะค้นหาข้อมูลจากแหล่งสารสนเทศออนไลน์ในอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นข้อมูลจากระบบสารสนเทศหรือฐานข้อมูลที่มีอยู่ในมหาวิทยาลัยเป็นลำดับแรก หากไม่เพียงพอก็จะไปค้นหาในเว็บไซต์ของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยที่เป็นเจ้าของข้อมูล ซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ มีการเผยแพร่ข้อมูล สารสนเทศ บนเว็บไซต์ของหน่วยงานตนเอง และเว็บไซต์ของหน่วยงานอื่น ๆ ภายนอกมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศที่ต้องการ เช่น สกอ. วช. สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงบประมาณ กระทรวงการอุดมศึกษาฯ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการใช้ข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก กลุ่มแลกเปลี่ยนความรู้เพื่อการปฏิบัติงาน (กลุ่มไลน์) เพจ ยูทูบ (YouTube) นอกจากนี้ผู้บริหารอีกกลุ่มหนึ่ง ใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นสถาบัน โดยแหล่งที่ใช้ที่เป็นหน่วยงานของตนเองและหน่วยงานอื่น ๆ ภายในมหาวิทยาลัยที่เป็นเจ้าของข้อมูล ส่วนหน่วยงานอื่นภายนอกมหาวิทยาลัย เช่น มหาวิทยาลัยราชภัฏอื่น ๆ สกอ. วช. สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงบประมาณ เป็นต้น ดังปรากฏในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แหล่งสารสนเทศที่ผู้บริหารใช้

แหล่งสารสนเทศที่ใช้	จำนวน (N=36)	ร้อยละ
แหล่งสารสนเทศบุคคล (ผู้รับผิดชอบการปฏิบัติงาน ผู้บริหารที่รับผิดชอบงาน หรือผู้ทรงคุณวุฒิภายในมหาวิทยาลัย)	30	83.33
แหล่งสารสนเทศออนไลน์ในอินเทอร์เน็ต (ระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูล Website หน่วยงาน)	27	75.00
แหล่งที่เป็นสถาบัน (เช่น วช. สกอ. สำนักงบประมาณ กระทรวงอุดมศึกษาฯ)	20	55.56

3.3 การเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการจากการสัมภาษณ์ พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 88.87) มีการเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการด้วยตนเองจากแหล่งต่าง ๆ ก่อนเป็นลำดับแรก ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความมั่นใจในสารสนเทศที่ได้รับแต่หากไม่พบข้อมูล หรือไม่แน่ใจก็จะมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบข้อมูลสารสนเทศด้านนั้น ๆ เตรียมไว้ให้ (ร้อยละ 50.55) หากเป็นข้อมูลภายในหน่วยงานของตนเองก็จะแจ้งไปยังผู้รับผิดชอบเพื่อขอข้อมูล สารสนเทศด้วยตนเอง แต่หากเป็นข้อมูลภายนอกหน่วยงาน ก็จะมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบข้อมูลสารสนเทศด้านนั้น ๆ เตรียมไว้ให้ และหากเป็นสารสนเทศที่อยู่ภายนอกหน่วยงานจะโทรศัพท์ประสานไปยังหน่วยงานเจ้าของข้อมูล จากนั้น มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทำบันทึกข้อความเพื่อขอข้อมูล

3.4 ลักษณะของสารสนเทศที่ใช้ จากการศึกษา พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่ (ร้อยละ 91.67) ต้องการสารสนเทศในเชิงปริมาณที่อยู่ในรูปสารสนเทศที่ผ่านการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ตีความ และนำเสนอในรูปแบบของตัวเลข ค่าสถิติ อัตราส่วน สัดส่วน ร้อยละ กราฟ ตารางและแผนภาพ นอกจากนี้ยังมีผู้บริหารอีกกลุ่มหนึ่ง (ร้อยละ 30.56) ต้องการสารสนเทศที่นำเสนอในรูปแบบของความเรียง การบรรยายในลักษณะของการรายงานสรุปเป็นเรื่อง ๆ และมีหลักฐานการอ้างอิง

4. ข้อมูลสารสนเทศ ข้อมูลที่ผู้บริหารใช้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏในกรอบพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย 4 ด้าน คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม มีลักษณะสำคัญดังนี้

4.1 การบริหารภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยทั้ง 4 ด้าน ผู้บริหารใช้ทั้งข้อมูลและสารสนเทศประกอบการตัดสินใจ การวางแผนยุทธศาสตร์ การบริหารมหาวิทยาลัย แต่ส่วนใหญ่ใช้สารสนเทศในการบริหารมหาวิทยาลัย ซึ่งลักษณะของโครงการที่ใช้ส่วนใหญ่อยู่ในรูปของร้อยละ อัตราส่วน ค่าเฉลี่ย ส่วนข้อมูลที่ใช้เป็นข้อมูลเชิงตัวเลขพื้นฐาน เชิงพื้นที่ หรือข้อมูลที่เป็นจำนวนงาน จำนวนโครงการ หรือข้อมูลเปรียบเทียบย้อนหลัง 3 ปี หรือ 5 ปี เช่น จำนวนผู้สมัครเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยในแต่ละปี จำนวนบทความที่ตีพิมพ์ จำนวนแหล่งเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม จำนวนโครงการการอบรมหรือ กิจกรรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะของครู จำนวนครูที่ให้บริการในพื้นที่ เป็นต้น

4.2 ข้อมูล สารสนเทศที่ใช้ในการบริหารมีทั้งหมด 137 ตัว ส่วนใหญ่เป็นข้อมูล สารสนเทศเกี่ยวกับการผลิตบัณฑิต 106 ตัว ข้อมูล สารสนเทศเกี่ยวกับการวิจัย 19 ตัว ข้อมูล สารสนเทศ เกี่ยวกับการบริการวิชาการแก่สังคม 8 ตัว และข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในแต่ละด้านอาจสรุปได้ดังนี้

1) ข้อมูล สารสนเทศที่เกี่ยวกับการผลิตบัณฑิต ข้อมูล สารสนเทศกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ผู้บริหารใช้มากที่สุด ทั้งหมด 106 ตัว จำแนกเป็นข้อมูล สารสนเทศที่ใช้ในกลุ่มภารกิจย่อย 10 กลุ่ม ประกอบด้วย 1.1) การรับเข้าเป็นนักศึกษา 15 ตัว 1.2) การบริหารจัดการ หลักสูตรให้ได้มาตรฐาน 16 ตัว 1.3) การพัฒนาหลักสูตรให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและท้องถิ่น 5 ตัว 1.4) การจัดการกระบวนการเรียนการสอนให้มีคุณภาพ 20 ตัว 1.5) การส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพบัณฑิตศึกษา 12 ตัว 1.6) การผลิตและส่งเสริมพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีคุณภาพ 11 ตัว 1.7) การพัฒนาคุณภาพของบัณฑิต/ศิษย์เก่า 10 ตัว 1.8) การสนับสนุนให้มีสื่อสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดการเรียนการสอน 2 ตัว 1.9) การสนับสนุนจัดหาทุนการศึกษา/สวัสดิการ/บริการนักศึกษา 4 ตัว และ 1.10) การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของอาจารย์ 11 ตัว

2) ข้อมูล สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ข้อมูล สารสนเทศที่ใช้ในกลุ่มนี้มีทั้งหมด 19 ตัว ประกอบไปด้วย 2.1) การจัดหาและสนับสนุนทุนวิจัย 4 ตัว 2.2) การส่งเสริมและสนับสนุนสมรรถนะการวิจัยแก่อาจารย์นักศึกษาและบุคลากร 4 ตัว 2.3) การผลิตงานวิจัย เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์และสอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น 3 ตัว 2.4) การสนับสนุนและส่งเสริม ให้มีการเผยแพร่งานวิจัย 6 ตัว และ 2.5) การส่งเสริมให้มีการคุ้มครองสิทธิ์ ผลงานวิจัยและนวัตกรรม 2 ตัว

3) ข้อมูล สารสนเทศเกี่ยวกับการบริการวิชาการแก่สังคม ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในกลุ่มนี้มี 8 ตัว ประกอบด้วย 3.1) การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ในการพัฒนาการศึกษาชุมชนท้องถิ่น 2 ตัว และ

3.2) การให้บริการวิชาการด้วยการนำความรู้ และนวัตกรรมจากงานวิจัยไปให้บริการวิชาการแก่ชุมชนและท้องถิ่น 6 ตัว

4) ข้อมูล สารสนเทศ เกี่ยวกับการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ข้อมูล สารสนเทศที่ใช้ในพันธกิจกลุ่มนี้ ประกอบด้วย 4.1) การอนุรักษ์ส่งเสริมและเผยแพร่ศิลปะวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น 3 ตัว และ 4.2) การสร้างคลังปัญญาและแหล่งเรียนรู้การอนุรักษ์ศิลปะวัฒนธรรมท้องถิ่น 1 ตัว รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ข้อมูล สารสนเทศที่ผู้บริหารใช้ในการบริหารมหาวิทยาลัย

ภารกิจ	งานที่สำคัญ	ข้อมูล สารสนเทศที่ใช้
1. การผลิตบัณฑิต	1. การรับนักศึกษา	1.1 ข้อมูลเปรียบเทียบแผนการรับนักศึกษา ย้อนหลัง 3 ปีย้อนหลัง 1.2 จำนวนผู้สมัครเข้าเรียนต่อระดับปริญญาตรีในปีการศึกษาปัจจุบัน 1.3 จำนวนนักศึกษาที่สมัครเข้าศึกษาต่อย้อนหลัง 5 ปี (จำแนกตามประเภท การรับเข้าศึกษา คณะ สาขาวิชา) 1.4 อัตราส่วนของจำนวนนักศึกษาที่เข้าสอบคัดเลือกต่อจำนวนนักศึกษาที่สมัคร (จำแนกตาม ประเภทการรับเข้าศึกษา คณะ สาขาวิชา) 1.5 อัตราส่วนของจำนวนนักศึกษาที่สอบผ่านเข้าศึกษาต่อ (จำแนกตาม ประเภทการรับเข้าศึกษา คณะ สาขาวิชา) 1.6 อัตราส่วนของจำนวนนักศึกษาที่รายงานตัวเข้าศึกษาต่อจำนวนนักศึกษาที่สอบผ่าน (จำแนกตาม ประเภทการรับเข้าศึกษา คณะ สาขา) 1.7 ร้อยละของจำนวนนักศึกษาที่ไม่รายงานตัวเข้าศึกษา (จำแนกตาม ประเภทการรับเข้าศึกษา คณะ สาขา) 1.8 หลักสูตรที่มีจำนวนนักศึกษาเข้าศึกษาไม่เป็นไปตามแผนการรับ 1.9 จำนวนนักศึกษาใหม่ (จำแนกตาม ระดับการศึกษา คณะ สาขาวิชา ภูมิลำเนา) 1.10 จำนวนนักศึกษาใหม่ย้อนหลัง 5 ปี 1.11 อัตราส่วนของจำนวนนักศึกษาที่เข้าใหม่กับแผนการรับนักศึกษา 1.12 จำนวนโรงเรียน/สถานศึกษาที่เป็นเป้าหมายการรับสมัคร 1.13 ร้อยละของนักศึกษาใหม่ที่มาจากโรงเรียนเป้าหมาย 1.14 จำนวนโรงเรียน/สถานศึกษาที่เป็นเครือข่ายความร่วมมือกับมหาวิทยาลัย 1.15 สัดส่วนของจำนวนนักศึกษาใหม่ด้านสังคมศาสตร์ต่อจำนวนนักศึกษาด้านวิทยาศาสตร์

ตารางที่ 7 ข้อมูล สารสนเทศที่ผู้บริหารใช้ในการบริหารมหาวิทยาลัย (ต่อ)

ภารกิจ	งานที่สำคัญ	ข้อมูล สารสนเทศที่ใช้
	2. การบริหารจัดการหลักสูตรให้ได้มาตรฐาน	2.1 จำนวนหลักสูตรที่เปิดสอนทั้งหมด ในปีการศึกษาปัจจุบัน 2.2 รายชื่อหลักสูตร ที่ใกล้ระยะเวลาที่ต้องปรับปรุงตามรอบ 2.3 รายชื่อหลักสูตร ที่อยู่ระหว่างการดำเนินงานปรับปรุง 2.4 สถานการณ์ดำเนินงานการพัฒนา และปรับปรุงหลักสูตร 2.5 หลักสูตรที่ผ่านการปรับปรุงตามรอบในปีการศึกษาปัจจุบัน 2.6 หลักสูตรที่มีจำนวนผู้รับผิดชอบไม่เป็นไปตามเกณฑ์ 2.7 ร้อยละของอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก 2.8 ร้อยละของอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรที่มีตำแหน่งทางวิชาการ 2.9 จำนวนหลักสูตรที่มีคุณสมบัติอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรไม่เป็นไปตามเกณฑ์ 2.10 จำนวนหลักสูตรที่มีคุณสมบัติอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ 2.11 อัตราส่วนอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ต่อนักศึกษา (ระดับบัณฑิตศึกษา) 2.12 อัตราส่วนอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระต่อนักศึกษา(ระดับบัณฑิตศึกษา) 2.13 ร้อยละของหลักสูตรที่เปิดใหม่ (จำแนกตามระดับการศึกษา คณะ) 2.14 ร้อยละของหลักสูตรที่ปิดรับนักศึกษา (จำแนกตามระดับการศึกษา คณะ) 2.15 ค่าเฉลี่ยผลประเมินระดับหลักสูตร/คณะ 2.16 จำนวนหลักสูตรที่ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร
	3.การพัฒนาหลักสูตรให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและท้องถิ่น	3.1 ร้อยละของจำนวนหลักสูตรที่เปิดใหม่ 3.2 ร้อยละของหลักสูตรที่มีการจัดการเรียนการสอนสหกิจศึกษา 3.3 ร้อยละของหลักสูตรที่มีการจัดการสอนร่วมกับต่างประเทศ 3.4 ร้อยละของจำนวนหลักสูตรระยะสั้น 3.5 ร้อยละของจำนวนหลักสูตรที่เกิดจากความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อพัฒนาชุมชนและท้องถิ่น
	4. การจัดการกระบวนการเรียนการสอนให้มีคุณภาพ	4.1 ร้อยละของจำนวนรายวิชาที่เปิดสอน 4.2 ร้อยละของจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน 4.3 จำนวนชั่วโมงเรียนเฉลี่ยของนักศึกษา 4.4 ร้อยละของจำนวนนักศึกษาที่มีผลการเรียนเป็น F 4.5 รายวิชาที่มีผลการเรียนผิดปกติ 4.6 ค่าเฉลี่ยระดับผลการเรียนของนักศึกษา 4.7 รายวิชาที่ยังไม่ได้ประเมินผลการเรียน 4.8 ค่าเฉลี่ยของคะแนนประเมินการสอนของอาจารย์ผู้สอน 4.9 ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของนักศึกต่อการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตร

ตารางที่ 7 ข้อมูล สารสนเทศที่ผู้บริหารใช้ในการบริหารมหาวิทยาลัย (ต่อ)

ภารกิจ	งานที่สำคัญ	ข้อมูล สารสนเทศที่ใช้
		4.10 อัตราการคงอยู่ของนักศึกษา 4.11 อัตราการสำเร็จการศึกษา 4.12 ร้อยละของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด 4.13 ระยะเวลาในการศึกษาเฉลี่ยของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 4.14 จำนวนเรื่องร้องเรียนจากนักศึกษา 4.15 ค่าเฉลี่ยของคะแนนการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร 4.16 ร้อยละของจำนวนหลักสูตรที่ได้รับการรับรองคุณภาพ 4.17 ค่าเฉลี่ยของคะแนนการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ 4.18 ร้อยละของรายวิชาที่มีการจัดทำรายละเอียดของรายวิชา (มคอ.3, 4) 4.19 ร้อยละของรายวิชาที่มีการจัดทำรายงานผลการดำเนินการของรายวิชา (มคอ.5, 6) 4.20 ร้อยละของหลักสูตรที่มีการจัดทำรายงานผลการดำเนินการของหลักสูตร มคอ.7
	5. การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพนักศึกษา	5.1 ร้อยละของจำนวนโครงการ/กิจกรรมที่จัดเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าศึกษาให้กับนักศึกษา 5.2 ร้อยละของจำนวนโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาศักยภาพนักศึกษาและการเสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 5.3 ร้อยละของจำนวนโครงการ/กิจกรรมส่งเสริมคุณลักษณะบัณฑิต 5 ด้าน (ด้านคุณธรรมจริยธรรม, ความรู้, ปัญญา, ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลฯ, การวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและเทคโนโลยีฯ) 5.4 ร้อยละของจำนวนโครงการ/กิจกรรมการเตรียมความพร้อมนักศึกษาก่อนสำเร็จการศึกษา 5.5 ร้อยละของโครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมสมรรถนะและทักษะด้านภาษาให้แก่นักศึกษา 5.6 ร้อยละของโครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมสมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัลให้แก่นักศึกษา 5.7 ร้อยละของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายที่สอบผ่านทักษะด้านดิจิทัล 5.8 ร้อยละของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายที่สอบผ่านเกณฑ์ความสามารถด้านการใช้ภาษาอังกฤษ 5.9 ร้อยละของหลักสูตรที่นักศึกษามีส่วนร่วมในการสร้างนวัตกรรม 5.10 ร้อยละของบัณฑิตปริญญาตรีที่ได้งานทำหรือประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี

ตารางที่ 7 ข้อมูล สารสนเทศที่ผู้บริหารใช้ในการบริหารมหาวิทยาลัย (ต่อ)

ภารกิจ	งานที่สำคัญ	ข้อมูล สารสนเทศที่ใช้
		5.11 ร้อยละของนักศึกษาที่ได้รับประกาศนียบัตร วุฒิบัตรที่ให้โดยองค์กร หน่วยงาน หรือบุคคลที่เป็นที่ยอมรับในสาขาที่เกี่ยวข้องสาขาที่เรียน 5.12 ร้อยละของนักศึกษาที่ได้รับประกาศนียบัตร วุฒิบัตรที่ให้โดยองค์กร หน่วยงาน หรือบุคคลที่เป็นที่ยอมรับในสาขาที่เกี่ยวข้องสาขาที่เรียน
	6. ผลิตและส่งเสริมพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีคุณภาพ	6.1 ร้อยละของหลักสูตรครุศาสตร์ที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานวิชาชีพ 6.2 ระดับคะแนนเฉลี่ยจากการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรครุศาสตร์ 6.3 ระดับคะแนนเฉลี่ยจากการประเมินการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู 6.4 ร้อยละของบัณฑิตที่สอบผ่านการประกอบวิชาชีพครูภายในระยะเวลา 1 ปี 6.5 ร้อยละของบัณฑิตครุศาสตร์ที่สอบบรรจุได้ภายในระยะเวลา 5 ปี 6.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาชีพครูที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่จำนวนโครงการหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนาสมรรถนะครู 6.7 บุคลากรทางการศึกษาในพื้นที่บริการของมหาวิทยาลัย 6.8 ร้อยละของบุคลากรทางการศึกษาในท้องถิ่นที่ได้รับพัฒนาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏ 6.9 จำนวนโรงเรียนในท้องถิ่นที่มีการนำนวัตกรรมการเรียนการสอนที่ได้รับการวิจัยพัฒนาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏ 6.10จำนวนหน่วยงานโรงเรียนเครือข่ายที่มีความร่วมมือในการผลิตบัณฑิตครู 6.11จำนวนแหล่งเรียนรู้เพื่อสร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับบัณฑิตครู
	7. การพัฒนาคุณภาพบัณฑิต/ศิษย์เก่า	7.1 ร้อยละของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา 7.2 ร้อยละของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่หลักสูตรกำหนด 7.3 ร้อยละของบัณฑิตที่มีงานทำต่อบัณฑิตทั้งหมด 7.4 ร้อยละของบัณฑิตที่มีงานทำที่ตรงกับสาขาที่เรียน 7.5 ร้อยละของบัณฑิตที่ยังไม่มีงานทำ 7.6 ร้อยละของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ 7.7 ร้อยละของผลงานของนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอกที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ 7.8 ระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิต 7.9 สรุปข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บัณฑิต 7.10 สรุปข้อมูลศิษย์เก่าที่ได้รับรางวัลยกย่องเชิดชูเกียรติ
	8. การสนับสนุนให้มีสื่อ/สิ่งอำนวย	8.1 ร้อยละของจำนวนแหล่งเรียนรู้เพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน 8.2 ร้อยละความพึงพอใจของอาจารย์และนักศึกษาต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

ตารางที่ 7 ข้อมูล สารสนเทศที่ผู้บริหารใช้ในการบริหารมหาวิทยาลัย (ต่อ)

ภารกิจ	งานที่สำคัญ	ข้อมูล สารสนเทศที่ใช้
	ความสะดวกการจัดการเรียนการสอน	
	9. การสนับสนุนจัดหาทุนการศึกษา/สวัสดิการ/การบริการนักศึกษา	9.1 ร้อยละของจำนวนนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ที่ได้รับทุนการศึกษา 9.2 ร้อยละของจำนวนนักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษา 9.3 ร้อยละของนักศึกษาที่ได้รับการตรวจสุขภาพ 9.4 ร้อยละของนักศึกษาชั้นปีที่พักหอพักของมหาวิทยาลัยต่อนักศึกษาทั้งหมด
	10. การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของอาจารย์	10.1 สัดส่วนอัตราการคงอยู่ของอาจารย์ 10.2 ร้อยละของอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการ 10.3 ร้อยละของอาจารย์ที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก 10.4 ร้อยละของจำนวนอาจารย์ที่กำลังศึกษาต่อ 10.5 ร้อยละของอาจารย์ที่กำลังขอตำแหน่งวิชาการ 10.6 สัดส่วนของจำนวนอาจารย์ที่ได้รับการปรับตำแหน่งวิชาการต่อจำนวนอาจารย์ที่กำลังเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ 10.7 ร้อยละของอาจารย์ที่มีผลงานทางวิชาการ 10.8 ร้อยละของจำนวนบทความของอาจารย์ที่ได้รับการอ้างอิงต่อ 10.9 ร้อยละของอาจารย์ที่มีผลงานการวิจัย 10.10 ข้อมูลสรุปเกี่ยวกับความเชี่ยวชาญของอาจารย์ (จำแนกตามคณะ สาขา ศาสตร์ที่เชี่ยวชาญ) 10.11 สัดส่วนของอาจารย์ประจำหลักสูตรต่อนักศึกษา
2. การวิจัย	1. การจัดหาและสนับสนุนทุนวิจัย	1.1 ร้อยละของงบประมาณที่จัดสรรคมาใช้ในการสนับสนุนการวิจัย 1.2 ร้อยละของทุนวิจัยที่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก 1.3 ร้อยละของทุนวิจัยที่ได้รับเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา 1.4 ค่าเฉลี่ยของจำนวนเงินทุนวิจัยที่ได้รับต่ออาจารย์ทั้งหมด
	2. การส่งเสริมและสนับสนุนสมรรถะการวิจัยแก่ อาจารย์ นักศึกษา และบุคลากร	2.1 ร้อยละของจำนวนโครงการ/กิจกรรมที่จัดเพื่อพัฒนาทักษะ และสมรรถนะการวิจัยให้แก่นักวิจัย 2.2 ร้อยละของจำนวนนักศึกษาที่ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัย 2.3 ร้อยละของอาจารย์ที่ได้รับทุนวิจัยจากหน่วยงานภายนอก 2.4 ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่ได้รับทุนวิจัย

ตารางที่ 7 ข้อมูล สารสนเทศที่ผู้บริหารใช้ในการบริหารมหาวิทยาลัย (ต่อ)

ภารกิจ	งานที่สำคัญ	ข้อมูล สารสนเทศที่ใช้
	3. การผลิตงานวิจัยเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์และสอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น	3.1 ร้อยละของผลงานวิจัยที่มีโจทย์การวิจัยจากปัญหาของท้องถิ่น 3.2 ร้อยละของผลงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์แก่ชุมชน ท้องถิ่น 3.3 ร้อยละของจำนวนชุมชน ท้องถิ่นที่เป็นพื้นที่วิจัย
	4. การสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการเผยแพร่ผลงานวิจัย	4.1 ร้อยละของงบประมาณที่จัดสรรสนับสนุนการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิชาการ 4.2 จำนวนวารสารวิชาการของมหาวิทยาลัยที่ได้การรับรองมาตรฐานจาก TCI 4.3 ร้อยละของผลงานทางวิชาการของอาจารย์ที่ตีพิมพ์เผยแพร่ 4.4 ร้อยละของผลงานทางวิชาการของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ 4.5 ร้อยละของผลงานทางวิชาการของอาจารย์ที่ตีพิมพ์เผยแพร่ระดับนานาชาติ 4.6 ร้อยละของจำนวนงานวิจัยการถูกอ้างอิง
	5. การส่งเสริมให้มีการคุ้มครองสิทธิ์ผลงานวิจัยและนวัตกรรม	5.1 ร้อยละของจำนวนผลงานวิจัย/งานสร้างสรรค์ที่ได้รับการคุ้มครองสิทธิ์ 5.2 ร้อยละของจำนวนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ก่อให้เกิดนวัตกรรม
3. การบริการวิชาการแก่สังคม	1. การสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาการศึกษาชุมชน ท้องถิ่น	1.1 จำนวนหน่วยงานที่เป็นเครือข่ายความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยราชภัฏในการพัฒนาท้องถิ่น 1.2 จำนวนชุมชน/ท้องถิ่นที่เป็นพื้นที่เป้าหมายในการพัฒนาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
	2. การให้บริการวิชาการด้วยการนำความรู้ และนวัตกรรมจากการวิจัยไปให้บริการวิชาการแก่ชุมชน และท้องถิ่น	2.1 ร้อยละของจำนวนโครงการบริการวิชาการวิจัย/เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน 2.2 จำนวนหลักสูตรอบรมระยะสั้นที่ตอบสนองความต้องการของชุมชนท้องถิ่น 2.3 ร้อยละของจำนวนชุมชนท้องถิ่นที่/เป็นพื้นที่ได้รับการพัฒนาจากมหาวิทยาลัย 2.4 ร้อยละของความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยดำเนินการ 2.5 ร้อยละของหลักสูตรที่มีกิจกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น 2.6 ร้อยละของอาจารย์ที่ให้บริการวิชาการแก่ท้องถิ่น

ตารางที่ 7 ข้อมูล สารสนเทศที่ผู้บริหารใช้ในการบริหารมหาวิทยาลัย (ต่อ)

ภารกิจ	งานที่สำคัญ	ข้อมูล สารสนเทศที่ใช้
4. การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	1. การอนุรักษ์ส่งเสริม และเผยแพร่ศิลปะวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น	1.1 ร้อยละของโครงการ/กิจกรรมเกี่ยวกับการ อนุรักษ์ ส่งเสริม และเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น 1.2 ร้อยละของนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมด้านศิลปะและวัฒนธรรม 1.3 ร้อยละของโครงการ/กิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมที่มีการบูรณาการกับการเรียนการสอน/การวิจัย/การบริการวิชาการ
	2. การสร้างคลังปัญญาและแหล่งเรียนรู้การอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น	2.1 จำนวนแหล่งเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นที่มหาวิทยาลัยร่วมพัฒนา

5. ปัญหาการใช้ข้อมูล สารสนเทศ เพื่อการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลชี้ให้เห็นว่า ผู้บริหารมีปัญหาการใช้ข้อมูล สารสนเทศในการบริหารมหาวิทยาลัย ดังนี้

5.1 สารสนเทศที่ได้รับไม่เป็นปัจจุบัน ผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นว่าสารสนเทศที่มีอยู่ในระบบสารสนเทศหรือเว็บไซต์ของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยยังไม่เป็นปัจจุบัน การปรับปรุงข้อมูลระบบหรือเว็บไซต์มีความล่าช้า หากต้องการใช้สารสนเทศจะต้องสอบถามไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่ต้องการ จึงจะได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ผู้ให้ข้อมูลจำนวนหนึ่งกล่าวว่า “จริง ๆ แล้วหน่วยงานเขาก็มีข้อมูลที่เป็นปัจจุบันอยู่นะ แต่ว่าคีย์เข้าระบบไม่ทันหรือไม่อัพขึ้นเว็บไซต์ทำให้หน่วยงานอื่นยังเห็นข้อมูลเดิมอยู่ ต้องถามหรือขอไปที่หน่วยงานที่รับผิดชอบอีกครั้งว่าข้อมูลที่อยู่ในระบบขณะนี้คือข้อมูลที่เป็นปัจจุบันหรือไม่ เพื่อยืนยันก่อนนำไปอ้างอิงในการทำงาน” ซึ่งการที่ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบันจะส่งผลต่อความมั่นใจในการนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้

5.2 สารสนเทศมีความขัดแย้งกันเองระหว่างหน่วยงาน ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ชี้ให้เห็นว่ามหาวิทยาลัย ยังขาดการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูล สารสนเทศจึงทำให้การจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ มีลักษณะเป็นแต่ละหน่วยงานในมหาวิทยาลัยต่างจัดเก็บข้อมูลเป็นของหน่วยงานตนเอง ซึ่งวิธีการจัดเก็บข้อมูล สารสนเทศและประเภทของสารสนเทศที่จัดเก็บก็เป็นข้อมูล สารสนเทศที่หน่วยงานนั้น ๆ ต้องการใช้และมีอยู่ โดยไม่ได้ปรับปรุงข้อมูลอย่างเป็นระบบที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น ๆ ทำให้เมื่อนำข้อมูลมายืนยันหรือใช้ร่วมกับข้อมูล สารสนเทศจากหน่วยงานอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัย พบปัญหาว่าข้อมูล สารสนเทศไม่ตรงกัน ขัดแย้งกันจึงทำให้ยากต่อการตัดสินใจเลือกใช้ข้อมูล สารสนเทศเพื่อการบริหาร

5.3 สารสนเทศที่ได้รับไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ทั้งนี้เพราะสารสนเทศ ที่ได้มาส่วนใหญ่มักอยู่ในข้อมูลที่เป็นรายละเอียดในแต่ละเรื่องที่ขาดการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ตีความ ขาดการสร้างสารสนเทศใหม่ที่มีความหมายและพร้อมใช้งาน ดังนั้น ผู้บริหารต้องเสียเวลานานในการวิเคราะห์ สังเคราะห์และสรุปหรือนำไปเปรียบเทียบเพื่อสร้างสารสนเทศใหม่ที่พร้อมใช้

5.4 ผู้บริหารไม่สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้ จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารส่วนหนึ่งยังพบว่า ระบบสารสนเทศ หรือฐานข้อมูล ที่พัฒนาขึ้นส่วนมากเป็นการพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของหน่วยงานที่รับผิดชอบในภารกิจนั้น ๆ เป็นหลัก ดังนั้น การออกแบบระบบจึงออกแบบตามความต้องการของผู้ใช้ในหน่วยงาน และการใช้งานในระบบสารสนเทศสามารถใช้ได้เฉพาะบุคลากรของหน่วยงานเจ้าของระบบเท่านั้นทำให้ผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยหรือผู้บริหารหน่วยงานอื่น ๆ ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลในระบบได้

สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล

1. การใช้สารสนเทศในการบริหาร จากการศึกษา พบว่า ผู้บริหารส่วนหนึ่งเห็นความสำคัญและคุณค่าของสารสนเทศในการบริหาร ผู้บริหารใช้สารสนเทศเพื่อประกอบการวางแผน การตัดสินใจ การทำแนวทางพัฒนา การควบคุมการปฏิบัติงาน การแก้ปัญหาในการทำงาน และการอนุมัติให้ดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ซึ่งแหล่งสารสนเทศที่ได้มานั้นส่วนใหญ่เป็นแหล่งบุคคล ซึ่งหมายถึงบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านต่าง ๆ เป็นผู้ให้ข้อมูลสารสนเทศแก่ผู้บริหารโดยตรง เมื่อค้นหาข้อมูลสารสนเทศไม่ได้จากบุคคล จึงสืบค้นจากแหล่งอินเทอร์เน็ต และจากหน่วยงานอื่น ๆ ผลวิจัยดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า ผู้บริหารมหาวิทยาลัยใช้ข้อมูลสารสนเทศเป็นพื้นฐานในการบริหารองค์การอย่างจริงจัง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 เป็นต้นมา รัฐบาลได้ปฏิรูประบบการบริหารราชการ ทำให้หน่วยงานภาครัฐรวมถึงมหาวิทยาลัย ได้นำหลักการและแนวคิดการบริหารเชิงกลยุทธ์เข้ามาใช้ในการบริหารองค์การ ซึ่งในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริหาร การประเมินและติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผน และระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่นำเข้ามาใช้ในองค์กร รวมถึงมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ด้วยระบบการบริหารและการประกันคุณภาพเหล่านั้น จำเป็นต้องใช้ข้อมูล สารสนเทศเป็นพื้นฐานสำคัญในการดำเนินงาน ถือเป็นหลักการของการบริหารโดยใช้ข้อมูลข้อเท็จจริง (Management by facet) (Education Quality Assurance Assessment Document, Chaiyaphum Rajabhat University, Academic Year 2014; Educational Quality Assurance Assessment Document, Ubon Ratchathani Rajabhat University, Academic Year 2014) ดังนั้น การจัดระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการบริหารจึงเป็นความจำเป็นอย่างยิ่ง

แต่จากการศึกษาวิธีการใช้สารสนเทศของผู้บริหารยังพบว่า ถึงแม้ว่ามหาวิทยาลัยจะมีการพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการบริหาร แต่ผู้บริหารยังพบปัญหาความยุ่งยากในการเข้าถึงสารสนเทศในระบบข้อมูลสารสนเทศที่ไม่ทันสมัย ปรับปรุงข้อมูลล่าช้า ข้อมูลสารสนเทศกระจายอยู่ตามหน่วยงานที่รับผิดชอบงานต่าง ๆ

จึงก่อให้เกิดความขัดแย้งของข้อมูล และความไม่มั่นใจในการใช้ข้อมูล ปัญหาเหล่านี้ยังคงเป็นปัญหาเดิม ๆ ที่มีผู้ศึกษามาก่อน (Tiemtiporn & Wattananarong, 2014; Digital Government Development Agency (Public Organization, 2016) ตั้งแต่เมื่อ 10 ปี ที่ผ่านมา ผลวิจัยที่ชี้ให้เห็นว่าผู้ใช้โดยเฉพาะผู้บริหารมหาวิทยาลัยได้ให้ความสำคัญและมีการใช้สารสนเทศในการบริหารงานตามสภาพความเป็นจริง โดยการขอใช้ข้อมูลสารสนเทศจากหน่วยงานที่รับผิดชอบงาน หรือภารกิจนั้น ๆ แต่ก็ได้ข้อมูล สารสนเทศไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัย และไม่อยู่ในรูปแบบของสารสนเทศที่พร้อมใช้งาน (ดูผลการวิจัยส่วนปัญหาของการใช้ข้อมูลสารสนเทศ) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระบบการจัดการสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ยังไม่ได้ปรับปรุงและพัฒนาให้ทันสมัย เพื่อรองรับความต้องการปัจจุบันของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมหาวิทยาลัยยังไม่ได้กำหนดนโยบายด้านการจัดการสารสนเทศ โดยเฉพาะการกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการจัดการข้อมูล สารสนเทศ และการกำหนดบุคคลผู้รับผิดชอบการจัดการสารสนเทศที่ชัดเจน และกำหนดให้บุคคลเหล่านั้นได้พัฒนาความรู้ตามความสามารถในด้านการจัดการสารสนเทศมารองรับความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งถ้าหากมหาวิทยาลัยได้ดำเนินการดังกล่าว จะส่งผลให้เกิดปัญหาของการจัดการและการใช้สารสนเทศดังกล่าวข้างต้น ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงควรได้มีการทบทวนปรับปรุงการจัดการสารสนเทศ โดยเฉพาะระบบสารสนเทศต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยอย่างจริงจัง และการกำหนดผู้รับผิดชอบการจัดการสารสนเทศเพื่อการบริหาร และในขณะเดียวกัน ควรพัฒนาความรู้และทักษะสารสนเทศและดิจิทัล ให้แก่ ผู้ใช้ ทั้งผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน ให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ด้วยตนเอง

2. สารสนเทศที่ใช้ในการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏ ใช้ในการบริหารและการปฏิบัติงาน ผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นว่า ข้อมูล สารสนเทศ มีความเพียงพอและครอบคลุมความต้องการมาก คือ ข้อมูลเกี่ยวกับนักศึกษา ข้อมูลหลักสูตร และข้อมูลบัณฑิต ส่วนด้านข้อมูลอื่น ๆ เช่น ข้อมูลอาจารย์ ข้อมูลโครงการ ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการวิชาการยังไม่เพียงพอ ซึ่งเมื่อนำสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานมาวิเคราะห์จัดกลุ่มแล้ว พบว่ามีข้อมูล สารสนเทศที่ผู้บริหารใช้ แต่ไม่ได้จัดเก็บอยู่ในฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย มีจำนวน 12 ตัว คือ (1) ข้อมูลผลงานวิจัยที่ก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ (2) ข้อมูลหลักสูตรที่จัดการเรียนการสอนแบบสหกิจศึกษา (3) ข้อมูลทุนการศึกษาที่นักศึกษาได้รับทั้งทุนภายในและทุนจากหน่วยงานภายนอก (4) ข้อมูลรางวัลที่นักศึกษาได้รับ (5) ข้อมูลรางวัลที่อาจารย์ได้รับ (6) ข้อมูลอาจารย์ที่เป็นอาจารย์ประจำหลักสูตร (7) อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร (8) ข้อมูลโครงการที่มีการบูรณาการกับภารกิจอื่น ๆ (9) ข้อมูลความร่วมมือด้านงานวิจัยกับหน่วยงานภายนอก (10) ข้อมูลบทความวิจัยของนักศึกษาปริญญาตรีที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ (11) ข้อมูลผลงานที่อยู่ระหว่างการขอรับการคุ้มครองสิทธิ์ (12) ข้อมูลผลงานวิจัยที่นำไปให้บริการวิชาการแก่ชุมชนท้องถิ่น เป็นต้น

ทั้งนี้ เมื่อวิเคราะห์ลึกลงไปจะพบว่าข้อมูล สารสนเทศเหล่านี้มีลักษณะเป็นสารสนเทศที่เกิดจากการประมวลผลของข้อมูลพื้นฐานหลายตัวร่วมกัน หรือบางส่วนเป็นข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

และต้องมีการแก้ไขข้อมูลบ่อย ๆ ตัวอย่าง เช่น ข้อมูลอาจารย์ประจำหลักสูตร หรือข้อมูลอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร ซึ่งอาจารย์ที่ทำหน้าที่เหล่านี้ต้องมีคุณสมบัติเฉพาะ เช่น มีตำแหน่งทางวิชาการ หรือมีวุฒิปริญญาเอก หรือมีผลงานทางวิชาการตีพิมพ์ เป็นต้น ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังนั้น การกำหนดตัวบุคคลเพื่อเป็นอาจารย์ประจำหลักสูตร จึงมีการเปลี่ยนแปลงด้วยเช่นกัน ดังนั้น ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย ควรกำหนดวิธีการประมวลผลและปรับปรุงข้อมูลเกี่ยวกับคณาจารย์แต่ละคนเร็วขึ้น หรืออาจมีการประมวลผลข้อมูลจากระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะจากระบบฐานข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตร ฐานข้อมูลอาจารย์มาประมวลผลร่วมกัน เพื่อสร้างสารสนเทศขึ้นมาใหม่และมีการปรับปรุงฐานข้อมูลให้ทันสมัย และนำเสนอรายงานให้ชัดเจน จะช่วยแก้ปัญหาได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ ข้อมูล สารสนเทศ บางตัวที่ไม่มีการจัดเก็บ เช่น บทความวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ ผลงานวิจัยที่นำไปให้บริการวิชาการแก่ชุมชน ผลงานวิจัยที่ก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่เหล่านี้ เป็นสารสนเทศที่เกิดจากการประมวลผลจากข้อมูลงานวิจัย ข้อมูลผลงานทางวิชาการของคณาจารย์ และข้อมูลโครงการบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น สารสนเทศ เหล่านี้จึงไม่อาจจัดเก็บอยู่ในระบบได้ แต่เป็นสารสนเทศที่เกิดใหม่จากการประมวลผลข้อมูลหลาย ๆ ส่วนร่วมกัน ดังนั้น ในการออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร นักออกแบบ จึงควรนำสารสนเทศ เหล่านี้ ไปวิเคราะห์ว่าเกิดจากการประมวลผลจากข้อมูลอะไรบ้าง และควรสร้างวิธีการประมวลผลไว้ในระบบ เพื่อให้ผู้ดูแลระบบสามารถประมวลผลให้เป็นสารสนเทศที่เป็นปัจจุบันได้ง่าย ด้วยเหตุนี้ การออกแบบระบบจึงควรมีการพัฒนาแบบจำลองข้อมูลให้ครอบคลุมการผลิตสารสนเทศทุกตัวในระบบจะทำให้ผลิตสารสนเทศเหล่านี้สามารถทำได้ และจัดเก็บข้อมูลได้อย่างครบถ้วน

ข้อเสนอแนะต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏ

1. มหาวิทยาลัยราชภัฏควรมีการทบทวน ปรับปรุง ระบบสารสนเทศที่มีอยู่ในปัจจุบันให้ครอบคลุมทุกภารกิจของมหาวิทยาลัย โดยการนำข้อมูลสารสนเทศที่เป็นความต้องการของผู้ใช้ไปวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลที่จัดเก็บอยู่ในระบบปัจจุบันเพื่อให้เห็นภาพรวมของสารสนเทศที่ต้องใช้ในการบริหาร และวิเคราะห์หาช่องว่างของการจัดเก็บข้อมูล สารสนเทศ เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการจัดเก็บข้อมูลภายในระบบ และลดจำนวนระบบที่ต้องพัฒนาจะช่วยไม่สิ้นเปลืองงบประมาณและลดความขัดแย้งของข้อมูลได้

2. มหาวิทยาลัยราชภัฏควรมีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยการกำหนดหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบข้อมูลที่ชัดเจน ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจเกี่ยวข้องกับข้อมูลหลัก ที่ใช้เป็นฐานในการผลิตสารสนเทศตัวอื่น ๆ เช่น หน่วยงานที่รับผิดชอบข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลนักศึกษา ข้อมูลหลักสูตร และข้อมูลอาจารย์ อาจเป็นสำนักทะเบียน ข้อมูลด้านวิจัยอาจเป็นสถาบันวิจัย เป็นต้น นอกจากนี้ควรมีการกำหนดบุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการปรับปรุงข้อมูล สารสนเทศกลุ่มดังกล่าวให้เป็นปัจจุบัน

และบุคลากรเหล่านี้ควรได้รับการอบรมให้มีความรู้ ความเข้าใจ และมีความสามารถในการจัดการสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้มหาวิทยาลัยมีการจัดการสารสนเทศไปในทิศทางเดียวกัน

3. มหาวิทยาลัยราชภัฏควรมีการนำสารสนเทศที่จัดเก็บมาวิเคราะห์เพื่อใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่มีอยู่ ซึ่งจากการศึกษา พบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏมีการจัดเก็บข้อมูลในระบบจำนวนมาก โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับนักศึกษา เช่น ข้อมูลกิจกรรมที่เข้าร่วม ข้อมูลความสนใจ ความสามารถพิเศษ ข้อมูลผลการเรียน ข้อมูลผลงานและรางวัลที่ได้รับ ข้อมูลพื้นฐานของครอบครัวของนักศึกษา ข้อมูลการมีงานทำหลังสำเร็จการศึกษา ข้อมูลการทำวิจัย ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการนำมาวิเคราะห์เพื่อให้ได้สารสนเทศสำหรับการบริหารและปฏิบัติงานที่นำมาใช้ในการพัฒนาศักยภาพผู้เรียนรายบุคคล ให้ความช่วยเหลือด้านทุนการศึกษา และนำมาใช้ในการจัดทำจัดทำแผน การบริหารและแผนการประชาสัมพันธ์ในการรับสมัครนักศึกษาเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัยภายใต้สถานการณ์ที่มีการแข่งขันกันอย่างเข้มข้นในตลาดอุดมศึกษาปัจจุบันได้

4. มหาวิทยาลัยควรจัดหลักสูตรและจัดการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศและการใช้สารสนเทศให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการจัดการสารสนเทศทุกระดับตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงผู้ปฏิบัติงานให้มีการความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศในการบริหารองค์กร การจัดการข้อมูล สารสนเทศ รวมถึงกระบวนการผลิตสารสนเทศจากการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน เพื่อให้ได้สารสนเทศใหม่ที่พร้อมใช้งานและให้สามารถนำเสนอสารสนเทศในรูปการสรุปตีความ ตัวเลข รูปภาพ และกราฟได้

เอกสารอ้างอิง

Canel, D.A. et al. (1997). **Metal complex catalysts, supercritical fluid polymerization, supramolecular architecture.** (In Thai). Berlin; New York: Springer.

Digital Government Development Agency (Public Organization), (2016). **Thailand e-Government Status Report 2016.** (In Thai). Bangkok: Digital Government Development Agency (Public Organization) (DGA).

Education Quality Assurance Assessment Document, Chaiyaphum Rajabhat University, Academic Year 2014. (In Thai)**.** (2014). Chaiyaphum: Chaiyaphum Rajabhat University.

Educational Quality Assurance Assessment Document, Ubon Ratchathani Rajabhat University, Academic Year 2014. (In Thai). (2015), Ubon Ratchathani: Ubon Ratchathani Rajabhat University.

Fariduddin el al. (2009). Nickel: Essentiality, Toxicity and Tolerance in **Plants in Nickel in relation to plants**. New Delhi: Narosa Publishing House.

Jinda, P. (2015). **Development of community management information system.** (In Thai).

Doctor of Philosophy thesis, Department of Information Studies, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University.

Kiranan, S. (2000). **Lok Thurakit Nai Yuk 2000 Nai Senthang Mai Su Wichachip Banchi Pi** (In Thai). Bangkok: Association of Certified Accountants and Examiners of Thailand.

Larman, C. (2006). **Applying UML and Patterns: An Introduction to Object-Oriented Analysis and Design and the Unified Process.** New Jersey: Prentice Hall.

Laudon, C. & Laudon, P. (2012). **Management Information Systems.** 12h ed. New Jersey: Prentice Hall.

Laudon, C. & Laudon, P. (2014). **Management Information Systems: Managing the Digital Firm.** 13th ed. Boston: Prentice Hall.

Lorsuwannarat, T. (2011). **Management Information Systems.** (In Thai). 12th edition. Bangkok: National Institute of Development Administration.

Noratat, T. (2553). Strategy to succeed in information systems development for public organizations. **TLA Research Journal, 3**(1), 68-82.

Office of the Higher Education Commission. (2005). **The Internal Quality Assurance for Higher Education Institution: Office of the Higher Education Commission (OHEC).** (In Thai). Retrieved January 01, 2021, from http://www.mua.go.th/users/bhes/bhes2/56-12-27%20Manual%20for%20the%20Internal%20Final.pdf

Pornrungroj, C. (2010). **Vision, Office of Education Standards and Quality Assessment** (In Thai). (Public Organization) 2010-2013. Bangkok Office of Education Standards and Quality Assessment (Public Organization).

Strategic Plan Chaiyaphum Rajabhat University 2012-2016. (2012). Chaiyaphum: Chaiyaphum Rajabhat University.

Strategic Plan, Rajabhat Maha Sarakham University, Vol. 11, 2012-2016. (In Thai)**.** (2012). Mahasarakham: Rajabhat Maha Sarakham University.

Suanpheng, P. (2012). **Strategic information system.** Bangkok: Se-Education.

Tiemtiporn, K. & Wattananarong, K. (2014). Kan Phoeiphrae Lae Kan Yomrap Rabop Sarasonthet Thang Kansueksa Nai Mahawitthayalai Ratchaphat Nai Prathet Thai. (In Thai). **Journal of Industrial Education, 5**(1), 35-43.

Tsai, Anne Chun-Hui et al. (2009). **Genetics & Dysmorphology in Current diagnosis and**

treatment: pediatrics. 19th ed. New York: McGraw-Hill Medical; London: McGraw-Hill.

University education quality assurance assessment document Rajabhat Mahasarakham Academic Year 2014. (In Thai). (2015) Mahasarakham: Rajabhat Mahasarakham University.

Wilson, T.D. (2000). Human Information Behavior**. Informing Science, 3**(2), 49-55.

Yongkulvanich, S et al. (2012). The Development of Integrated Information System for University's Administrators. **RMUTP Research Journal, 6**(1), 103-119.