

ปัญหาในการเปลี่ยนระบบงาน

เมื่อระบบบัญชีที่ใช้คนเป็นผู้นำดำเนินงานตั้งแต่ต้นจนจบ โดยอาศัย เครื่องคำนวณตั้งโต๊ะ และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการทำบัญชี โดยเฉพาะอย่างยิ่งบัญชีราชการซึ่งมีข้อกำหนดมากมาย ถูกเปลี่ยนไปใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มาช่วยในการปฏิบัติงานย่อมมีปัญหาก่อเกิดขึ้น ปัญหาบางอย่างเกิดขึ้นเฉพาะในช่วงวางแผนงาน เตรียมงาน หรือช่วง เริ่มต้นปฏิบัติงานโดยใช้คอมพิวเตอร์ แต่บางปัญหาก็ก่อเกิดขึ้นหลังจากที่ได้วางระบบต่าง ๆ เรียบร้อย และดำเนินงานไปแล้ว ลักษณะงานที่แตกต่างกันไปทำให้เผชิญกับปัญหาที่ไม่เหมือนกัน ตลอดจนวิธีการแก้ไขก็อาจจะแตกต่างกันไปทั้ง ๆ ที่เป็นปัญหาประเภทเดียวกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายในการติดตั้ง เครื่องคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานแต่ละแห่งไป

เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นอุปกรณ์ที่เกิดจากวิทยาการที่ค่อนข้างใหม่ สำหรับประเทศไทยในปัจจุบันนี้ หน่วยงานต่าง ๆ พยายามที่จะติดตั้ง เครื่องคอมพิวเตอร์ขึ้นมา เพื่อการแข่งขันสำหรับงานทางด้านธุรกิจ, เพื่อความสะดวกและเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน แต่ทว่าเงินลงทุนที่จะใช้ในการติดตั้ง เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นเงินจำนวนมหาศาล ถ้าหากเกิดข้อผิดพลาดและปัญหาที่ไม่สามารถจะแก้ไขได้ ย่อมทำให้ระบบงานที่ได้เตรียมไว้ต้องประสบความล้มเหลวอย่างน่าเสียดาย

การใช้แรงงานของคนนั้นไม่ต้องอาศัยการควบคุม (Control) มากนัก และเมื่อมีปริมาณงานมากเราก็ใช้คนมากขึ้น เพื่อทำงานให้เสร็จได้ช่วงระยะเวลาที่ต้องการ เมื่อพบข้อผิดพลาดต่าง ๆ ก็สามารถปรับปรุงแก้ไข หรือเปลี่ยนแปลงไปเรื่อย ๆ จนกว่าจะพบวิธีการที่น่าพอใจ แต่ในการติดตั้งเครื่อง

คอมพิวเตอร์ขึ้น เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานนั้น ต้องมีการวางแผนงานและต้องเตรียมงานทุกสิ่งทุกอย่างไว้ล่วงหน้า ถ้าหากทุกสิ่งทุกอย่าง เป็นไปด้วยดีตรงตามความคาดหมาย ก็จะทำให้การดำเนินงานต่อไปประสบความสำเร็จ และสามารถประหยัดเงินและเวลาได้เป็นจำนวนมาก การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยในการปฏิบัติงานให้ผลตอบแทน (หมายถึงกำไรสำหรับงานทางด้านธุรกิจ) ที่ค่อนข้างสูง แต่ทว่าค่าของความผิดพลาดก็มากมายเช่นกัน การติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์จึงต้องการความชำนาญ, ประสบการณ์, การวางแผนที่ดี, ความรอบคอบ, การควบคุมที่แน่นอนจากการพิจารณาของคณะกรรมการซึ่งแต่งตั้งขึ้นมา

ในการจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์นั้น มีจุดอ่อนหลายประการซึ่งอาจทำให้ระบบงานนั้นล้มเหลวได้ ผู้วางระบบงานจึงควรหลีกเลี่ยงจุดอันตรายที่เป็นปัญหาสำคัญในการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์^๑ กล่าวคือ

- Poor procurement : การจัดหาอุปกรณ์ที่ไม่มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับสภาพลักษณะของงานไว้ในหน่วยงาน ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นโดยไม่เกิดประโยชน์
- Ignorance of procedures : การละเลยวิธีการปฏิบัติบางอย่างไป เนื่องจากการเปลี่ยนระบบงานอย่างรวดเร็ว ไม่มีการวางแผนงาน, ขั้นตอนในการปฏิบัติงานซึ่งต้องอาศัยความเป็นจริงถึง ๘๐% การข้ามขั้นตอนบางอย่างอันไปยอมเกิดผลเสียในภายหลัง
- Service over control : การเน้นทางด้านบริการแต่อย่างเดียว และละเลยความสำคัญทางด้าน การควบคุมจะทำให้เกิดช่องโหว่

และทำให้ล้มเหลวได้ ระบบบางระบบถึงแม้จะเป็นระบบงานในด้านบริการก็ จำเป็นต้องมีระบบการควบคุมการบริการนั้นด้วย

- Middle-management resistance : การต่อต้านระบบ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่เกิดจากผู้บริหารงานระดับกลาง คือรองจาก Top management ทำให้เกิดความไม่ร่วมมือและมีผลทำให้ระบบงานใหม่ประสบความสำเร็จล้มเหลวได้
- Inadequate staff : การมีเจ้าหน้าที่รวมทำงานไม่เพียงพอ ถึงแม้ว่าจะมีจำนวนคนมาก แต่ยังขาดคนที่เข้าใจระบบงาน ซึ่งจะเข้ามามีส่วนร่วมทำงานด้วย หรือการเลือกเจ้าหน้าที่ไปฝึกอบรม ภายหลังจากการฝึกอบรมอาจจะ มีเจ้าหน้าที่บางคนไม่สามารถปฏิบัติงานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ย่อมทำให้มีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ
- Poor staff location : การจัดเจ้าหน้าที่ไว้ไม่เหมาะสมกับตำแหน่ง ทำให้ผลการปฏิบัติงานไม่ดีเท่าที่ควร
- Evaluation on the bias : การประเมินผลการปฏิบัติงาน ภายหลังจากติดตั้ง เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ไม่ถูกต้อง ทำให้ไม่ทราบจุดบกพร่องของการดำเนินงานจึงทำการแก้ไขไม่ถูกต้องที่สำคัญ มีผลให้ระบบงานไม่ได้รับการพัฒนา

เมื่อทราบจุดบกพร่องต่าง ๆ ทั้ง ๗ ข้อดังกล่าวนี้ ในการติดตั้ง เครื่องคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานใด ๆ ก็พึงต้องระมัดระวังและหลีกเลี่ยงสิ่งเหล่านี้ เพื่อลดระดับการเสี่ยงต่อความล้มเหลวให้น้อยลงไป อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนระบบงานจากระบบเดิมมาเป็นระบบงานที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยในการปฏิบัติงาน ย่อมจะมีปัญหาเกิดขึ้นเสมอ ๆ ตั้งแต่ช่วงก่อนที่จะตัดสินใจใช้เครื่องคอมพิวเตอร์, ระยะวางแผนงาน เตรียมงานสำหรับติดตั้ง เครื่องคอมพิวเตอร์ และเมื่อใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยในการปฏิบัติงานแล้ว ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิด

ขึ้นถ้าหากมิได้มีการคาดหมายไว้ก่อน เมื่อเกิดปัญหาขึ้นก็ต้องคอย ๆ ทำการแก้ไขทีละ เล็กน้อยจนหมดปัญหาไปได้ ปัญหาต่าง ๆ อาจจรรวบรวมกล่าวไว้เป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ดังนี้คือ

๕.๑ ปัญหาเกี่ยวกับเงินงบประมาณ : นับว่าเป็นปัญหาใหญ่ที่หน่วยงานต่าง ๆ ประสบในการที่จะเปลี่ยนมาใช้ระบบคอมพิวเตอร์ทั้งนี้เนื่องจากระบบคอมพิวเตอร์ เป็นระบบงานที่จำเป็นต้องใช้เงินลงทุนเป็นจำนวนมาก ในหน่วยงานทางธุรกิจที่คำนึงถึงผลกำไรจากการดำเนินงาน เป็นเป้าหมายใหญ่ ก็ต้องพิจารณาผลประโยชน์ที่จะได้รับจากเครื่องคอมพิวเตอร์ เปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายที่ลงทุนไปว่าจะสมควรหรือไม่ ส่วนหน่วยงานของราชการนั้นยังประสบความลำบาก เนื่องจากเงินค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เป็นเงินงบประมาณที่กระทรวงการคลังพิจารณาจัดตั้งงบประมาณไว้ให้ เงินจำนวนนี้มีจำนวนจำกัด ถึงแม้ว่าจะไม่มีผลกำไร เป็นเป้าหมายดังเช่น งานทางด้านธุรกิจ แต่งานของราชการต้องคำนึงถึงการประหยัดและลดค่าใช้จ่าย และต้องให้บริการมีความสะดวก, รวดเร็ว, ถูกต้อง และสามารถควบคุมได้ เงินที่จะลงทุนไม่เพียงแต่เป็นค่าเช่าหรือค่าซื้อ เครื่องคอมพิวเตอร์ เรายังมีค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ตามมาอีกมาก เช่น เครื่องจักรประกอบอื่น ๆ, ค่าบัตร, ค่ากระดาษ, ค่าน้ำ, ค่าไฟ, ค่าจัดทำห้องคอมพิวเตอร์, เป็นต้น เมื่อพัฒนาระบบงานให้ใหญ่โตยิ่งขึ้นไปเรื่อย ๆ ค่าใช้จ่ายก็ต้องเพิ่มขึ้นด้วย ซึ่งในบางครั้งทำให้งบประมาณไม่เพียงพอในการดำเนินงาน

สำหรับการแก้ไขปัญหาทางด้านเงินงบประมาณนี้ ควรจะมีการกำหนดแผนการไว้ล่วงหน้า เป็นแผนการระยะยาวอย่างน้อยที่สุดประมาณ ๓ ปีขึ้นไป เพื่อให้แน่ใจว่ามีงบประมาณเพียงพอในการติดตั้ง เครื่องคอมพิวเตอร์ พร้อมทั้งวางแผนเตรียมไว้ล่วงหน้า ถ้าหากจะขยายงานให้กว้างขวางออกไป

ค่าใช้จ่ายที่อาจจะเกิดขึ้นในการติดตั้ง เครื่องคอมพิวเตอร์ แบ่งออกเป็น ^๒

(๑) Investment cost : เงินลงทุนที่ใช้ในการจัดหา เครื่องจักรและอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ตลอดจนค่าใช้จ่ายในการจัดเตรียม ฝึกอบรมบุคคล, การจัดเตรียมสถานที่ และการออกแบบระบบงาน เป็นต้น

(๒) Operation cost : ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานอัน ประกอบด้วยค่าจ้างผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคนิค, ผู้บริหารคณบดี, Programmer, Operator, Coder และเจ้าหน้าที่ฝ่ายบำรุงรักษาเครื่อง งานเหล่านี้ต้อง อาศัยความชำนาญ นอกจากนี้ก็มีค่าใช้จ่ายในการจัดเตรียม Input และ Output เช่น บัตร, Tape , เครื่อง Sorterที่ใช้ในการแยกประเภทบัตร เป็นต้น

(๓) Physical and technical obsolescence : ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่าเสื่อมราคาของ เครื่องคอมพิวเตอร์ทั่ว ๆ ไปเรากำหนด อายุใช้งานไว้ ๕-๑๐ ปี หน่วยงานที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์จะต้องพิจารณาว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ยังคงปฏิบัติงานได้ตามต้องการ และ เครื่องคอมพิวเตอร์ ยังมีประสิทธิภาพใช้งานได้หรือไม่

เมื่อทราบถึงค่าใช้จ่ายในการติดตั้งและปฏิบัติงานด้วย เครื่อง คอมพิวเตอร์แล้ว หน่วยงานทางด้านธุรกิจก็ต้องจัดเตรียมเงินไว้ให้ได้ตามความ คาดหมาย ส่วนหน่วยงานทางราชการก็ต้อง เตรียมจัดสรรงบประมาณไว้ในช่วง ระยะเวลา เตรียมวางแผนงานจนกระทั่งตั้งระบบงานให้มั่งงิบประมาณเพียงพอ ปัญหาเกี่ยวกับเงินงบประมาณก็จะหมดไป

๕.๒ ปัญหาที่เกี่ยวกับคน : ปัญหาเกี่ยวกับคนทำงานเป็นปัญหา

ที่ใหญ่และสำคัญอันหนึ่ง ซึ่งหน่วยงานแทบทุกหน่วยงานมักจะต้องประสบอยู่เสมอ เมื่อฝ่ายบริหารตัดสินใจจะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ คนทำงานในหน่วยงานนั้นก็มักจะเกิดความกลัวว่า เครื่องคอมพิวเตอร์จะมาแย่งงานของตนไป ทำให้คนทำงานหมดความสำคัญและตกงานในที่สุด ความรู้สึกของคนทำงานอันนี้เป็นสาเหตุสำคัญอันหนึ่งที่ทำให้คนทำงานพยายามต่อต้านการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ และไม่ยอมให้ความร่วมมือในการเปลี่ยนระบบงาน ซึ่งทำให้การเปลี่ยนระบบงานเป็นไปได้ช้า และอาจจะประสบความล้มเหลวได้

๕.๒.๑ ปัญหาในการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ : ในการจัดเตรียมงานและวางแผนงานสำหรับระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นวิทยาการที่ยังใหม่ และมีผู้ที่เรียนรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ไม่มากนักนี้ต้องใช้เวลามาก งานทางด้านคอมพิวเตอร์จำเป็นต้องอาศัยความชำนาญ ความรู้เฉพาะอย่าง จึงจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่เคยปฏิบัติงานอยู่ใน Manual system แต่หน่วยงานโดยทั่วไปมักจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับบุคคลที่ทำงานในระบบเดิมเสมอ กล่าวคือ เจ้าหน้าที่บางคนไม่สนใจและไม่ต้องการที่จะทำงานในระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งตนเองไม่มีความรู้และบางคนก็มีอายุมากเกินกว่าที่จะมาฝึกอบรมและเรียนรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ แต่ยังไม่ถึงเวลาที่เขาจะต้องออกจากงานไป ซึ่งจำเป็นต้องย้ายเขาเหล่านั้นไปแผนกอื่น แล้วหาผู้ที่มีความสามารถเหมาะสมกับงานมาแทนที่ เนื่องจากวัตถุประสงค์ของการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ก็เพื่อให้ประสิทธิภาพของงานเพิ่มขึ้นและลดค่าใช้จ่ายให้น้อยลง แต่การย้ายคนที่เคยทำงานด้วยดีมาเป็นเวลานานไม่ใช่สิ่งที่จะกระทำได้ง่ายนัก ถ้าหากว่าหน่วยงานนั้นจะไล่เจ้าหน้าที่ซึ่งไม่สามารถปรับตัวเองเข้ากับระบบงานใหม่ออกไป เพื่อเป็นทัศนียภาพที่ดีแก่ใช้จ่ายของหน่วยงานและหาคนใหม่เข้ามาแทนที่ ก็จะทำให้เจ้าหน้าที่ที่ยังคงทำงานอยู่เสียขวัญและเกิดความหวาดกลัวว่า เมื่อใดตนจะต้องถูกไล่ออกจากงานไปบ้าง ความรู้สึกของเจ้าหน้าที่เช่นนี้เป็นสิ่งที่จะคอยบั่นทอนประสิทธิภาพของการทำงานลงไปได้ ดังนั้นหน่วยงานที่เปลี่ยนระบบงานใหม่

จึงไม่นิยมใช้วิธีการ เช่นนี้ นอกจากนั้นยังมีเจ้าหน้าที่บางคนซึ่งผ่านการฝึกอบรมความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์มาแล้ว ก็ไม่สามารถจะทำงานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ได้ เนื่องจากขาดความชำนาญ หรือความสนใจในงานประเภทคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่เหล่านี้ก็จะ เป็นปัญหาแก่หน่วยงาน เช่นเดียวกับพวกที่ไม่สามารถจะเรียนรู้งานทางด้านคอมพิวเตอร์

หน่วยงานโดยทั่วไปที่ประสบปัญหาดังกล่าวมักจะทำการแก้ไข ปัญหาได้ ๒ วิธี^๓ กล่าวคือ

(๑) การมอบหมายงานเล็ก ๆ น้อย ๆ ไม่น้อยจะมีความสำคัญในระบบงานใหม่ ให้แก่เจ้าหน้าที่เหล่านั้น เช่น ให้เป็นเจ้าหน้าที่เก็บแบบฟอร์มการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์, ทำหน้าที่จัดซื้อบัตร หรือทำหน้าที่ลงรหัสตรวจรหัส เป็นต้น งานประเภทนี้ไม่จำเป็นต้องอาศัยความรู้เฉพาะอย่าง เพียงแต่อาศัยความเคยชินกับงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่เหล่านี้ย่อมมีความสามารถทำงานประเภทนี้ได้ การแก้ไขปัญหาวีรนี้เป็นการแสดงให้เห็นว่า หน่วยงานมีความพยายามที่จะจ้างเจ้าหน้าที่เดิมไว้ แต่ความเป็นจริงแล้วจะทำให้เจ้าหน้าที่เหล่านี้หมดกำลังใจที่จะทำงานในหน่วยงานเดิมต่อไป ย่อมเกิดผลให้เขา เกิดทางเลือกขึ้น ๒ ทางคือ

- เจ้าหน้าที่เหล่านี้เห็นว่างานที่ได้รับมอบหมายนั้นไม่มีความสำคัญ หรือมีความหมายต่อหน่วยงานเลย ตนเองไม่เป็นที่ปรารถนาของหน่วยงานอีกต่อไป ดังนั้น เขาจะลาออกจากหน่วยงานไป เพื่อหางานตำแหน่งที่เหมาะสมในหน่วยงานอื่นต่อไป

- เจ้าหน้าที่เหล่านี้ จะต้องตัดสินใจที่อยู่ทำงานต่อไป ทั้งที่ทราบว่างานในหน้าที่นี้ไม่มีความหมายอะไรเลย

(๒) ย้ายเจ้าหน้าที่เหล่านี้ไปยังแผนกอื่น ๆ ซึ่งมีลักษณะงานที่สามารถจะทำได้โดยอาศัยการฝึกอบรมเพียงระยะสั้น วิธีการแก้ไขอันนี้จะใช้ได้เป็นอย่างดี ถ้าหากว่างานของอีกแผนกหนึ่งมีลักษณะคล้ายกับหน่วยงานเดิม ถึงแม้ว่าผู้ถูกย้ายจะมีความเสียใจ หน่วยงานก็จำเป็นต้องทำ มิฉะนั้นจะมีเจ้าหน้าที่อยู่ในหน่วยงานเกินความจำเป็นโดยไม่มีประโยชน์ต่อหน่วยงานเลย

เจ้าหน้าที่เดิมบางคนของหน่วยงานที่เคยปฏิบัติงานใน Manual system จนมีความรู้เกี่ยวกับระบบงาน, รู้จุดอ่อนและปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในระบบงานเป็นอย่างดี ถึงแม้ว่าเขาจะมีอายุมาก และไม่สามารที่จะเรียนรู้วิชาการทางคอมพิวเตอร์ให้ได้ดีก็ตาม บุคคลนั้นยัง เป็นประโยชน์ต่อระบบงานใหม่ ถ้าหากว่าเขามีความสนใจและให้ความร่วมมือในการติดตั้งระบบงานคอมพิวเตอร์ขึ้นมา เนื่องจากเขาเป็นผู้ที่มีความรู้ระบบงาน ย่อมสามารถที่จะแนะนำอธิบายรายละเอียดการทำงานให้แก่ผู้ที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญทางด้านคอมพิวเตอร์ได้ว่า หน่วยงานต้องการอะไร สิ่งที่หน่วยงานต้องการนั้นได้มาจากไหน และจะได้มาอย่างไร ในกรณีเช่นดังกล่าวนี้บุคคลนั้นก็ยังคงเป็นประโยชน์ต่อระบบงานแบบใหม่ เขาสามารถเป็นผู้วางระบบงานร่วมกับผู้ที่มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี นักวิเคราะห์ระบบงาน (System analyst) อาจประกอบด้วยบุคคลที่มีความรู้ระบบงานเป็นอย่างดี แต่ไม่จำเป็นต้องมีความรู้ทางคอมพิวเตอร์อย่างลึกซึ้งกับผู้ที่มีความรู้ทางคอมพิวเตอร์เพียงอย่างเดียว

นอกจากปัญหาเกี่ยวกับคุณสมบัติของ เจ้าหน้าที่ซึ่งเคยปฏิบัติงานอยู่ในระบบเดิมแล้ว ยังมีปัญหาเกี่ยวกับการเลือกคนอื่น เข้ามาร่วมปฏิบัติงานในระบบงานใหม่ (Recruitment) ปัญหาคือจะเลือกคนที่มีคุณสมบัติตามที่ต้องการได้อย่างไร ถ้าหากเลือกมาไม่เหมาะสมย่อมเกิดปัญหาในภายหลังได้ วิธีการแก้ไขปัญหานี้อาจจะทำได้โดยการเลือกคนมาจากศูนย์คอมพิวเตอร์ที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน วิธีนี้ย่อมได้คนทำงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน

มากกว่า อีกวิธีหนึ่งคือ รับสมัครคนทำงานเข้ามาทดลองงานในช่วงระยะเวลาหนึ่งประมาณ ๓ เดือน ถ้าเห็นว่าขาดคุณสมบัติตามที่ต้องการก็ให้ออกไป ทั้งนี้ต้องมีการตกลงไว้ล่วงหน้าก่อน

ในช่วงของการเตรียมงานเพื่อเปลี่ยนแปลงระบบงานใหม่ เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานจำเป็นต้องรับภาระหนักกว่าเดิมเป็น ๒ เท่าตัว คืองานประจำที่เคยปฏิบัติอยู่เสมอในระบบงานเดิมและงานที่เตรียมพร้อมสำหรับระบบงานใหม่ซึ่งอาจจะเป็นการฝึกอบรมความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์, การประชุม, การวางแผนงาน, การศึกษาค้นคว้าหาความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ที่จะใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ภาระที่มากขึ้นจะทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความรู้สึกเหนื่อยและเบื่อหน่ายและคิดว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยเพิ่มปริมาณงานให้มากขึ้น มิใช่ช่วยลดงานตามที่คาดหมายไว้ เจ้าหน้าที่อาจจะเกิดความขัดแย้งต่อระบบงานใหม่ที่จะนำมาใช้ได้ ปัญหาอันนี้อาจจะแก้ไขให้หมดไปได้ ถ้าหากหัวหน้างานหรือคณะกรรมการพิจารณาการติดตั้ง เครื่องคอมพิวเตอร์จะประชุมชี้แจงและอธิบายเกี่ยวกับโครงการงานให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้รับทราบตลอดจนทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้มองเห็นผลประโยชน์ ความสะดวกที่จะได้รับจากระบบงานคอมพิวเตอร์ภายหลังที่ทำการติดตั้ง เครื่องคอมพิวเตอร์ เสร็จเรียบร้อยแล้ว คณะกรรมการต้องชักจูงเจ้าหน้าที่ให้เกิดความสนใจและอยากที่จะทำงานโดยการหาไป เยี่ยมดูการปฏิบัติงานของศูนย์คอมพิวเตอร์อื่น ๆ ที่ประสบความสำเร็จในการติดตั้ง เครื่องคอมพิวเตอร์ เมื่อเจ้าหน้าที่สนใจและให้ความร่วมมือทุกคน ปัญหาเกี่ยวกับการทำงานหนักก็จะหมดไป

หลังจากที่ทำการติดตั้ง เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่าง ๆ เสร็จเรียบร้อยแล้ว ปัญหาในการปฏิบัติงานด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์ที่เกิดจากคนมักจะปรากฏขึ้นเสมอ ๆ ซึ่งอาจจะแบ่งแยกประเภทปัญหาพร้อมทั้งวิธีแก้ไขได้ดังนี้คือ

๕.๒.๒ ปัญหาทางภาษาในวงการคอมพิวเตอร์ : เรื่องของภาษาที่ใช้ติดต่อกันในวงงานของการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีทั้งภาษาคนปนอยู่กับภาษาเครื่องคอมพิวเตอร์ มักจะก่อให้เกิดปัญหาใหญ่ขึ้น ทุกหน่วยงาน ทั้งนี้เนื่องจากฝ่ายเจ้าของงานหรือฝ่ายเจ้าของโครงการที่เรียกว่า Subject matter เป็นฝ่ายที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ต้องการจะใช้บริการของคอมพิวเตอร์อย่างละเอียด ทราบดีว่ามีงานอะไรที่จะต้องทำงานเหล่านั้นต้องการข้อมูลอะไร และมีขั้นตอนในการทำงานอย่างไร ฝ่ายเจ้าของโครงการไม่จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ก็จริงอยู่ แต่มักจะมีปัญหามาก ทั้งทางด้านวิชาการและการประสานงานกับฝ่ายอื่น ฝ่ายเจ้าของโครงการมักจะไม่เข้าใจภาษาทางคอมพิวเตอร์ เช่นไม่สามารถจะบอกฝ่ายจัดหาข้อมูลได้ถูกต้องว่าต้องการข้อมูลอะไร อย่างไร หรือไม่สามารถบอกความต้องการที่แน่นอนและบอกรายละเอียดที่เพียงพอแก่ฝ่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อวางระบบงานและเขียนโปรแกรม สิ่งเขียนได้ เพราะขาดความเข้าใจในภาษาและความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (Basic concept about computer) สิ่งเหล่านี้ทำให้พวกมันไม่ค่อยจะรู้เรื่อง ฝ่ายเจ้าของโครงการบางคนยังมีความคิดว่า เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นสิ่งมหัศจรรย์ที่สามารถจะทำอะไรก็ได้ จึงบอกให้ฝ่ายคอมพิวเตอร์ทำอะไรก็ได้ แต่ฝ่ายคอมพิวเตอร์ไม่ทราบว่าเจ้าของโครงการต้องการอะไร และมีขั้นตอนในการทำงานอย่างไร จึงทำให้งานไม่สำเร็จไปได้ วิธีการแก้ไขอาจจะกระทำได้อดังนี้

(๑) เปิดหลักสูตรอบรมระยะสั้นในระหว่างช่วงเวลาที่มีหน่วยงานมีปริมาณไม่มากนัก หลักสูตรที่อบรมจะเป็นความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

ในแง่ที่ว่า เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถทำอะไรได้บ้าง การจะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยในการทำงานต้องอาศัยปัจจัยอะไรบ้าง แนะนำให้รู้จักอุปกรณ์ที่ใช้ประกอบกับ เครื่องคอมพิวเตอร์, คัพท์เทคนิคสำคัญที่มักจะใช้ในวงการคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ผู้ที่จะเข้ารับการอบรมควรจะประกอบด้วย เจ้าหน้าที่หรือหัวหน้างานของส่วนที่เกี่ยวข้องที่ต้องการใช้บริการจากคอมพิวเตอร์ ผู้บรรยายอาจเป็นอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิจากมหาวิทยาลัยที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาบ้าง หรือผู้เชี่ยวชาญจากบริษัทขาย เครื่องคอมพิวเตอร์ที่หน่วยงานติดต่ออยู่ก็ได้ แต่ควรเลือกผู้บรรยายที่มีความสามารถในการพูด เพื่อไม่ให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความเบื่อหน่าย เมื่อเจ้าหน้าที่ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับงานทางคอมพิวเตอร์ผ่านการอบรมและมีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ เครื่องคอมพิวเตอร์ บางจะทำให้การดำเนินงานโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ได้รับความสนใจและประสบความสำเร็จมากขึ้น

(๒) จัดรายการสัมมนาในระดับหัวหน้างานของแผนกต่าง ๆ เพื่อต้องการให้หัวหน้าแผนกต่าง ๆ สนใจการปฏิบัติงานของ เครื่องคอมพิวเตอร์ และเกิดแนวความคิดว่าจะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มาช่วยงานในแผนกของตนได้อย่างไร แทนที่จะมอบภาระในการศึกษาระบบงานให้แก่ฝ่ายคอมพิวเตอร์ทั้งหมด ซึ่งเป็นไปได้ยาก ในการสัมมนาควรเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ หรือผู้เชี่ยวชาญทางด้านคอมพิวเตอร์ ของบริษัทที่หน่วยงานเลือกไปร่วมสัมมนาด้วย วิธีนี้จะทำให้หัวหน้าแผนกมีความรู้เกี่ยวกับ เครื่องคอมพิวเตอร์มากขึ้น ปัญหาจากภาษาในวงการคอมพิวเตอร์ก็จะลดน้อยลงไป

๕.๒.๓ ปัญหาในด้านการประสานงาน : หน่วยงานที่ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ขึ้นก็เพื่อให้บริการช่วยในการปฏิบัติงานของแผนกอื่น ๆ ด้วย ไม่ใช่เฉพาะแผนกที่รับผิดชอบเครื่องคอมพิวเตอร์เท่านั้น การให้บริการแก่แผนกอื่น ๆ หลายแผนก ย่อมเกิดปัญหาในการประสานงานขึ้นได้ ปัญหาใน

เรื่องการประสานงานเป็นปัญหาใหญ่ที่ยากแก่การแก้ไขการทำงานในระบบคอมพิวเตอร์นั้น ย่อมมีขั้นตอนในการทำงานมากมาย จึงต้องใช้คนจำนวนมาก โดยแบ่งออกเป็นฝ่ายเจ้าของโครงการ (Subject matter) ฝ่ายจัดหาข้อมูลและจัดเตรียมข้อมูล (Data preparation) และฝ่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งจัดทำโปรแกรม และควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์แต่ละฝ่ายจะต้องมีการประสานงานกันอย่างใกล้ชิด ทุกฝ่ายมีความสำคัญเท่าเทียมกันทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ถึงแม้ว่าฝ่ายเจ้าของโครงการจะมีปัญหาทางภาษาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ที่ไม่ค่อยจะเข้าใจกับฝ่ายคอมพิวเตอร์ ถ้าหากว่าฝ่ายเจ้าของโครงการให้ความร่วมมือและมีความสนใจจะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยในการปฏิบัติงานแล้วก็จะพยายามปรับตัวเองเข้าหาเครื่องคอมพิวเตอร์ แต่ในบางกรณีเกิดปัญหาว่าเจ้าหน้าที่ทางฝ่ายเจ้าของโครงการไม่ให้ความร่วมมือ หัวหน้างานต้องการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วยในการปฏิบัติงาน แต่การเตรียมงานนั้นทำให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายเจ้าหน้าที่ฝ่ายเจ้าของโครงการต้องทำงานเพิ่มขึ้นเพื่อเตรียมข้อมูลมาประสานงานกับฝ่ายคอมพิวเตอร์ ทำให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายเจ้าของโครงการไม่พอใจ และบางครั้งกลับมีความคิดเห็นว่า เครื่องคอมพิวเตอร์จะแย่งงานฝ่ายตนไปทำแล้วฝ่ายงานของตนก็หมดความสำคัญ อาจจะถูกยุบไป หรือคิดว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นเครื่องมือที่เจ้าหน้าที่ระดับบริหารใช้ในการจับผิดการทำงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานนั้น ความเข้าใจผิด ทำให้ขาดความร่วมมือ การประสานงานจึงเกิดข้อบกพร่องขึ้น ถ้าหากว่าเป็นหน่วยงานของเอกชน ทางด้านธุรกิจก็มักจะไม่ค่อยมีปัญหา เนื่องจากการทำงานของเจ้าหน้าที่ขึ้นอยู่กับคำสั่งของผู้จัดการใหญ่ ปัญหาของความร่วมมือหมดไป ผูกแบบระบบงานยอมสามารถแก้ไขปัญหาในการประสานงานได้สะดวก แต่ถ้าเป็นหน่วยงานทางราชการแล้ว วิธีการแก้ไขค่อนข้างจะยากกว่าหน่วยงานของเอกชน เพราะหน่วยงานที่ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ในความรับผิดชอบของแผนกใดแผนกหนึ่ง โดยที่หน่วยงานประกอบด้วยหลายแผนกซึ่งมีศักดิ์ศรีเท่ากัน แผนกอื่นที่มารับบริการ

จากแผนกที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ก็จะเกิดความรู้สึกว่าแผนกของตนอยู่ในระดับต่ำกว่าแผนกที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ และพยายามจะให้แผนกของตนมีเครื่องคอมพิวเตอร์บ้าง จากเหตุผลอันนี้ทำให้แผนกอื่น ๆ ไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการประสานงาน วิธีการแก้ไขปัญหานี้ คือติดตั้งศูนย์คอมพิวเตอร์ที่มีขนาดใหญ่พอสมควร เป็นศูนย์กลางของหน่วยงานทุกแผนก มีหัวหน้าใหญ่ของหน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบ พร้อมทั้งเลือกเจ้าหน้าที่จากแผนกต่าง ๆ ทุกแผนกมาร่วมกันทำงานอยู่ในศูนย์คอมพิวเตอร์นี้ จัดสรรเวลาการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ตามความจำเป็นของลักษณะงานของแต่ละแผนก เช่น เกี่ยวกับการจัดสรรงบประมาณ ดำเนินการ เช่นนี้แล้ว คาดว่าปัญหาที่เกิดจากการประสานงานก็จะหมดไป

ปัญหาที่เกี่ยวกับคน เป็นปัญหาที่สำคัญปัญหาหนึ่ง ถ้าหากว่าคนปฏิบัติงานไม่ดี มีข้อผิดพลาดมากและล่าช้าย่อมทำให้การดำเนินงานโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ล่าช้าไปด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นเพียงเครื่องอุปกรณ์ช่วยให้ปฏิบัติงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น แต่ที่ความมนุษย์ยังคงเป็นผู้ควบคุมการทำงานอยู่ ความถูกต้องของรายงานที่ได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์ขึ้นอยู่กับความถูกต้องในการเตรียมข้อมูลของเจ้าหน้าที่ฝ่าย Data preparation ถ้าหากเตรียมข้อมูลผิด รายงานก็ออกมาผิด ซึ่งภาษาคอมพิวเตอร์ เรียกว่า "Garbage in garbage out" ระบบงานก็อาจต้องล้มเหลวไป เพราะคนทำงานผิด ดังนั้นหน่วยงานทุกหน่วยงานจึงควรให้ความสนใจในการที่จะแก้ปัญหเกี่ยวกับคน ถ้าหากเจ้าหน้าที่ทุกคนทำงานเต็มประสิทธิภาพมีการประสานงานเป็นอย่างดี ระบบการทำงานของหน่วยงานนั้นก็ย่อมประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี

๕.๓ ปัญหาอื่น ๆ : นอกจากปัญหาเกี่ยวกับเงินงบประมาณคนแล้ว หน่วยงานอื่นก็อาจจะมีปัญหาที่แตกต่างกันไป แล้วแต่ลักษณะของงาน หน่วยงานของทางราชการ โดยเฉพาะหน่วยงานของทางราชการทหาร มักจะพบปัญหาเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับของกระทรวงกลาโหม ซึ่งได้กำหนดกฎเกณฑ์ไว้อย่างแน่นอน ทำให้เจ้าหน้าที่วางระบบงานต้องพยายามวางระบบงานให้

เป็นไปตามกฎเกณฑ์เหล่านั้น กฎเกณฑ์ทั้งหลายได้กำหนดมาเป็นเวลาช้านานแล้ว ทำให้ล้าสมัย และเกิดความยุ่งยากในการปฏิบัติงานซึ่งหน่วยงานทางราชการ หลีกเลี่ยงไม่ได้ ถ้าเป็นหน่วยงานของเอกชนก็ไม่มีปัญหา

บางหน่วยงานมีการ เริ่มต้นวางแผนงานไว้ไม่ดี ทำให้การปฏิบัติงานไม่ได้รับผลประโยชน์เต็มที่ เรื่องนี้หน่วยงานควรจะมีการประเมินผลที่ได้จากการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ภายหลังการติดตั้ง เครื่องคอมพิวเตอร์ในระยะหนึ่ง เพื่อพิจารณาว่าผลที่ได้รับนั้นคุ้มค่ากับเงินที่ลงทุนไปหรือไม่ ถ้าได้รับผลประโยชน์น้อยกว่าความคาดหมาย ก็จำเป็นจะต้องหาข้อบกพร่องที่เป็นสาเหตุให้เกิดปัญหาขึ้น พร้อมทั้งแก้ไขปัญหานั้น ในบางหน่วยงานผลจากการปฏิบัติงานด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นไปด้วยดี ปริมาณงานขยายเพิ่มมากขึ้น ก็มักจะเกิดปัญหาว่าขนาดความจำของ เครื่องคอมพิวเตอร์ เล็กเกินไป จำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ สถานที่คับแคบเกินไป ปัญหาเหล่านี้จะแก้ไขได้ต้องขึ้นอยู่กับเงินงบประมาณที่จะใช้ในการพัฒนาระบบงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

การนำคอมพิวเตอร์ไปใช้ในระบบบัญชีของกรมการเงินทหารอากาศ เท่าที่ปรากฏอยู่ในปัจจุบันก็ไม่มีปัญหาอะไร นอกจากระเบียบข้อบังคับ จากกระทรวงกลาโหมและกระทรวงการคลังที่ได้กำหนดไว้ ทำให้ไม่สามารถนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการทำเอกสารรับ-จ่ายเงินสดได้ เพียงแต่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ช่วย เริ่มทำบัญชีแยกประเภทเท่านั้น ส่วนการตรวจสอบความถูกต้องนั้นยอดเงินตามบัญชีสามารถสอบยันกับสมุดทะเบียนของแผนกต่าง ๆ ได้ จึงเป็นการ เหมาะสมที่จะนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานในระบบบัญชี