

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนได้เล็งเห็นความสำคัญโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้กับการพัฒนาระบบการทำงานภายในสำนักงานและเพื่อการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งระบบงานสารบรรณเดิมมีความซับซ้อนในการปฏิบัติงานทำให้เกิดความล่าช้าและสิ้นเปลืองทรัพยากร เอกสารเกิดการชำรุดสูญหาย และเสียเวลาในขั้นตอนการทำงานเป็นอย่างมาก และปริมาณเอกสารของส่วนราชการต่างๆ มีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดปัญหาต่อการบริหารงานเอกสารดังนั้นในหลายหน่วยงานโดยเฉพาะหน่วยงานราชการได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบงานสารบรรณให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการจัดการเอกสารเพิ่มมากขึ้น และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐที่ต้องการให้หน่วยงานต่างๆ พัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว และนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรงานสารบรรณหรืองานธุรการซึ่งถือได้ว่าเป็นงานสนับสนุนในการจัดการเรียน การสอนของสถาบันอุดมศึกษา และเป็นงานหลักที่ซึ่งมีหน่วยงานหนึ่งที่ทำหน้าที่รับผิดชอบด้านการบริหารงานเอกสาร อันได้แก่ การรับ การส่ง การจัดเก็บ ค้นหาและการทำลายให้มีความสะดวก รวดเร็วจึงได้มีการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์(e-document) ขึ้นมาเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริหารงานเอกสารให้ดำเนินไปอย่างสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาที่มีความถูกต้องทันสมัยยิ่งขึ้น

ระบบงานสารบรรณเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสารและเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์กร ซึ่งประกอบด้วย การจัดทำ การรับ การส่ง การจัดเก็บรักษา การยืมและการทำลายเอกสาร เพื่อให้การค้นหา ติดตาม สามารถทำได้สะดวกและรวดเร็วตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานระบบสารบรรณ พ.ศ.2526(สำนักงานนายกรัฐมนตรี,2553) จากแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2551-2555 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2551) ได้มีการกำหนด ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัยมีมาตรการให้ส่วนราชการ นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการบริหารงาน โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนาระบบราชการไปสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพต้องเร่งพัฒนาคุณภาพของข้าราชการ มีการปรับขั้นตอนและวิธีการเพื่อเข้าสู่ความสำเร็จในการบริหารราชการแนวใหม่เพื่อมุ่งหวังให้มีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงานภาครัฐ เพิ่มประสิทธิภาพการรับส่งหนังสือ การติดตามสถานะงานให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ช่วยลดขั้นตอนในการทำงานที่ซับซ้อน และเป็นการประหยัดทรัพยากร เช่นลดการใช้กระดาษ บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ในทุกสถานที่

ทุกเวลาที่มีการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานจะเกิดประสิทธิภาพได้สูงสุดได้นั้นบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต้องมีความพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆที่จะเกิดขึ้นจากการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับงานสารบรรณที่เรียกว่าระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นั้นเป็นระบบจัดเก็บสำเนาเอกสารของให้เป็น Digital และสามารถเรียกดูได้จากเครือข่ายคอมพิวเตอร์และ Internet ทุกที่ทุกเวลา ภายใต้ระบบรักษาความปลอดภัย เพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในหน่วยงานให้คล่องตัว สะดวกรวดเร็ว และบรรลุวัตถุประสงค์ในเรื่องการสื่อสารนั้นๆ สามารถตรวจสอบติดตามสถานะเอกสาร การดำเนินเรื่องเอกสาร ผ่านระบบสารบรรณโดยใช้เวลาน้อยลง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการบริหารจัดการงานเอกสารภายในมหาวิทยาลัยจึงได้นำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หรือ (e-document) เข้ามาใช้ในหน่วยงาน เพื่อเป็นการประหยัดทรัพยากรและงบประมาณของมหาวิทยาลัย รวมทั้งเป็นการลดปริมาณขยะที่เกิดขึ้นจากการใช้กระดาษจำนวนมาก และยังสามารถช่วยให้หน่วยงานต่างๆภายในมหาวิทยาลัยสามารถบริหารจัดการงานสารบรรณ ซึ่งได้แก่ การรับ การส่ง การจัดเก็บ ค้นหาและการทำลายหนังสือราชการให้มีความสะดวก รวดเร็วมากขึ้นและยังป้องกันการสูญหายและข้อมูลความปลอดภัยของเอกสารซึ่งจะทำให้งานสารบรรณของมหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนสามารถประหยัดเวลาที่มีความถูกต้องและยังเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยได้พัฒนาทักษะในด้านเทคโนโลยีด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยในเบื้องต้นมหาวิทยาลัยได้ทดลองใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แต่จากการใช้งานที่ผ่านมายังพบปัญหาในการใช้งานคือ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการใช้เพียงบางหน่วยงาน บุคลากรในหน่วยงานยังขาดความรู้ทักษะในการใช้งาน เกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ บุคลากรยังยึดหลักค่านิยมการใช้ ระบบเอกสารแบบเดิมและงานสารบรรณแบบเดิม จึงทำให้เป็นปัญหาต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยในด้านการปฏิบัติงาน

ดังนั้นเพื่อให้มีการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาความพร้อมของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยการสำรวจ ความพร้อมด้านประเมินค่าต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความตั้งใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความรู้สึกลต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีให้มีประสิทธิภาพในการใช้งานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพร้อมต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพร้อมของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนทั้งหมด 488 คน โดยประกอบด้วย อาจารย์ 249 คน และเจ้าหน้าที่ 218 คน (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2557)

กลุ่มตัวอย่าง ตัวแทนของประชากร ที่ได้จากการสุ่มแบบอาศัยความน่าจะเป็น โดยใช้เทคนิคการสุ่มกลุ่มอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane, 1973 อ้างถึงใน สุทธิชัย, 2551 ที่ระดับความคลาดเคลื่อน .05 โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้จำนวน 220 คน

การได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ได้แก่ 1) ผู้บริหาร จำนวน 21 คน 2) อาจารย์ จำนวน 249 คน และ 3) เจ้าหน้าที่ จำนวน 118 คน โดยกำหนดแบบสัดส่วน 45% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ผู้บริหาร ได้แก่ ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการศูนย์/สำนัก จำนวน 10 คน
2. อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีกรุงเทพฯ และสมุทรปราการ จำนวน 113 คน
3. เจ้าหน้าที่ประจำคณะ/ศูนย์/สำนัก จำนวน 99 คน รวมทั้งสิ้น 222 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรต้น ประกอบด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงานและหน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ของผู้ตอบแบบสอบถามความพร้อมต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตัวแปรตาม คือ ระดับความพร้อมของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในประเด็น

- ด้านประเมินค่าต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (เชื่อว่าเป็นสิ่งที่ดีมีประโยชน์)

- ด้านความรู้สึกรู้สึกต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (รู้สึกชอบ/ไม่ชอบ)
- ด้านความตั้งใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (มีความตั้งใจพร้อมที่จะปฏิบัติ, ความตั้งใจที่จะเก็บหนังสือเข้า-ออกเข้าสู่ระบบ)
- ด้านการรับรู้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (ความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบ, ประสิทธิภาพการใช้ระบบ)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาวิจัย เรื่องการศึกษาความพร้อมต่อการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีในครั้งนี้ ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี กรุงเทพมหานคร และมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี สมุทรปราการ

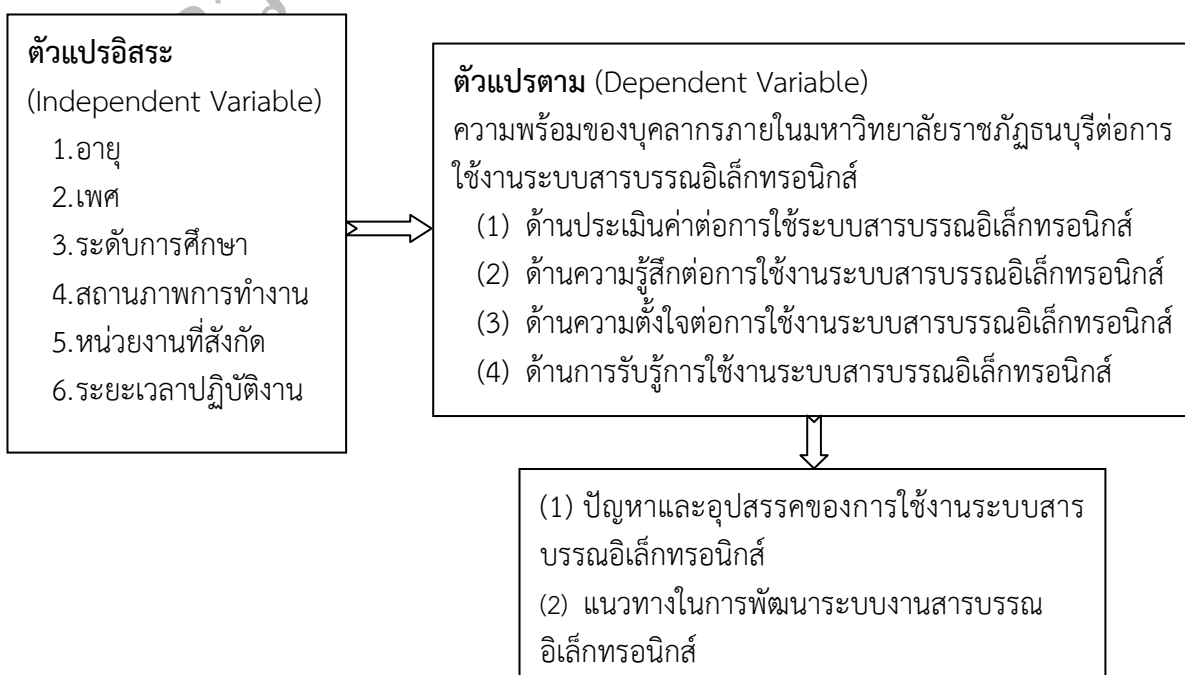
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษานี้ เรื่องการศึกษาความพร้อมต่อการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มีระยะเวลาในการศึกษาวิจัย 1 ปี เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2557 ถึงเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2558

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำวิจัย ในเรื่องการศึกษาความพร้อมต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี เพื่อศึกษาความพร้อมของบุคลากรในด้านต่างๆในการใช้งานระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นระบบรับส่งเอกสารเอกสารผ่านระบบงานคอมพิวเตอร์และจัดเก็บข้อมูลภายในคอมพิวเตอร์ที่แต่เดิมนั้นใช้ระบบงานสารสนเทศที่เก็บข้อมูลและติดต่อสื่อสารเป็นกระดาษเอกสาร ซึ่งมีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



นิยามศัพท์

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความหมายของศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ไว้ดังนี้

1. งานสารบรรณ หมายถึง งานซึ่งเกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่ การจัดทำ การรับ-การส่ง การเก็บรักษา การยืม และการทำลายเอกสาร เอกสารด้านๆ ที่มีการทำงานภายในหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี โดยมีบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณซึ่งได้แก่เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่มีประจำตามหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

2. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-document) หมายถึง ระบบซึ่งมีการใช้งานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีตามหน่วยงานต่างๆ ซึ่งสำนักงานอธิการบดี งานเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหน่วยงานหลักซึ่งดูแลระบบให้แก่หน่วยงานต่างๆ ได้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และเป็นระบบที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูลซึ่งจะทำให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลเหล่านั้นร่วมกันได้ โดยข้อมูลจะเป็นปัจจุบันและถูกต้องเสมอ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถบริหารจัดการผ่านระบบเครือข่าย โดยใช้เทคโนโลยีด้านอินเทอร์เน็ตเข้ามาประยุกต์ใช้ภายในองค์กร เช่น ระบบบริหารงานบุคคล เช่น ระบบการลา ระบบการเบิกค่ารักษาพยาบาล หรืออื่นๆ

3. ความพร้อม หมายถึง ความพร้อมของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีต่อการปรับเปลี่ยนไปใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-document) ในด้านด้านด้านประเมินค่าต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความรู้สึกรู้สึกต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความตั้งใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรับรู้การใช้งานครบถ้วนระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

4. การประเมินค่า หมายถึง การประเมินค่าของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีต่อระบบสารอิเล็กทรอนิกส์ว่าเป็นสิ่งที่มีประโยชน์ หรือไม่มีประโยชน์ ตลอดจนคุณค่าของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งาน โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ในการประเมินค่า

5. ความรู้สึก หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีที่มีต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยค่านึงว่าเป็นสิ่งที่มีประโยชน์กับการใช้งานด้านสารบรรณและส่งผลต่อการใช้งานทดแทนงานเอกสารเดิมที่มีการใช้งานในปัจจุบัน

6. ความตั้งใจ หมายถึง ความตั้งใจที่จะเรียนรู้ในด้านต่างๆ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่ว่าจะเป็นการศึกษา การเรียนรู้ผ่านคู่มือระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

7. การรับรู้ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี เรื่องของการใช้งาน ประสิทธิภาพของระบบ

8. บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี หมายถึง ผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ในด้านต่างๆ ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารจัดการและปฏิบัติงานด้านงานสารสนเทศภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ได้ทราบระดับความพร้อมของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในด้านต่างๆ

2. ได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

3. เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ