

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้นไม่ว่าจะเป็น การดำเนินงานทั้งภาครัฐและเอกชน ได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการจัดการ และบริหารงานด้านต่าง ๆ ซึ่งนับเป็นสิ่งสำคัญที่จะพัฒนาองค์กรให้มีการจัดการที่ดี (ศิริรัตน์ ตรงวัฒนาวุฒ. 2551 : 32-35) ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยอำนวยความสะดวก ในการทำงานของผู้ใช้ในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลการมี ระบบการจัดการที่ดีเกี่ยวกับเอกสารถือว่าเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่งในการทำงาน (นันทพร ประชุมจิตร. 2548 : 66) ถ้าการสื่อสารในองค์กรดีถูกต้องชัดเจน ตรงประเด็น การติดต่อ ประสานงาน สั่งการภายในหรือภายนอกองค์กรแล้ว สามารถลดปัญหาต่าง ๆ ได้รวมทั้งเป็น หลักฐานทางราชการ จึงมีความจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบจัดการงานด้านเอกสาร ด้านการ รับ-ส่ง การจัดเก็บ การสืบค้น เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรได้ นอกจากนี้ ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์สามารถลดทรัพยากรได้ อาทิเช่น ลดการใช้กระดาษ ลดคนทำงาน ที่สำคัญลดค่าใช้จ่ายขององค์กร สรุปได้ว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามี ส่วนร่วมในการทำงานขององค์กร ส่งผลให้ลดค่าใช้จ่าย เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรได้

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษา ที่มีวิสัยทัศน์ ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีคุณภาพชั้นนำในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มุ่งเน้น การผลิตนักปฏิบัติด้านวิชาชีพ เพื่อพัฒนาชุมชนและสังคม โดยบริหารจัดการออกเป็นวิทยาเขต โดยประกอบไปด้วย ศูนย์กลางมหาวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น วิทยาเขตสุรินทร์ วิทยาเขต กาฬสินธุ์ และ วิทยาเขตสกลนคร สำหรับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขต สกลนครนั้น ได้ทำการเปิดสอนตั้งแต่ปี 2538 ในปัจจุบันแบ่งโครงสร้างการบริหารงานส่วน ราชการภายในวิทยาเขตสกลนคร ประกอบด้วย สำนักงานผู้อำนวยการ ซึ่งมีการปฏิบัติงานด้าน สนับสนุนการศึกษา โดยแบ่งออกเป็นงานประกอบด้วย งานบริหารแผนและการคลัง

งานบริหารงานบุคคล งานพัฒนานักศึกษา งานวิจัยและพัฒนา งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ส่วนด้านการเรียนการสอนแบ่งได้ 2 คณะวิชา คือ คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี และคณะทรัพยากรธรรมชาติ ซึ่งการติดต่อสื่อสารใช้ระบบเอกสารในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานหรือส่วนราชการในการบริหารจัดการเอกสารตามโครงสร้างขององค์กรแต่ละส่วนงานรวมทั้งคณะวิชา ประสบปัญหาในด้านการบริหารจัดการด้านเอกสารภายในวิทยาเขต เนื่องด้วยเส้นทางของเอกสารมีระยะทางไกลส่งผลทำให้เกิดปัญหา ความล่าช้าของเอกสาร ทำให้การปฏิบัติงานไม่ตรงตามเวลาที่ต้องการ เอกสารสูญหายระหว่างทาง รวมทั้งเอกสารต้องผ่านขั้นตอน ปริมาณของเอกสารมีจำนวนมาก ไม่มีระบบสำหรับติดตามเอกสารว่าถูกส่งผ่านไปยังส่วนงานใดบ้าง และถูกดำเนินการในขั้นตอนใด เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องรูปแบบและโครงสร้างหนังสือราชการ เจ้าหน้าที่หน่วยงานสารบรรณมีบุคลากรไม่เพียงพอ การติดต่อประสานงานระหว่างผู้ขอค้นและผู้สืบค้นหาเอกสารเข้าใจไม่ตรงกันในเรื่องที่จะค้นหา สถานที่จัดเก็บไม่เพียงพอ เป็นต้น (สำนักงานวิทยาเขตสกลนคร. 2553 ; 34-45) เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวจึงมีการประชุมระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติการ และมีมติที่ประชุมว่า ให้พัฒนาระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นมาเพื่อทดลองใช้ เป็นต้นแบบ ถ้าสามารถใช้ได้ในระดับดี จะนำเสนอผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย ฯ เพื่อพัฒนาให้ใช้ได้ทั้ง 5 วิทยาเขตต่อไป

จากภูมิหลังดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้พัฒนาระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์บนเครือข่ายเพื่อลดปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรที่เกิดขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร ทั้งนี้ได้นำทฤษฎีการจัดการกระแสนงาน (Workflow Management) เพื่อใช้ในการตรวจสอบสถานะของการส่งเอกสาร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์บนเครือข่าย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร
2. เพื่อหาประสิทธิภาพระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์บนเครือข่าย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร
3. เพื่อหาความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์บนเครือข่าย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ พื้นที่ศึกษาคือมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร เป็นกรณีศึกษา โดยพัฒนาระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์บนเครือข่าย ขึ้นเพื่อจัดการรับส่ง หนังสือราชการภายในวิทยาเขตสกลนคร ซึ่งประกอบด้วยสำนักงานวิทยาเขตสกลนคร คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยีและคณะทรัพยากรธรรมชาติ

1. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติการ และผู้ดูแลระบบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร จำนวน 32 คน

2. ตัวแปร

ตัวแปรในการวิจัย การจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์บนเครือข่าย ประกอบด้วย

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์บนเครือข่าย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

2.2.1 ประสิทธิภาพของระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์บนเครือข่าย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร

2.2.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์บนเครือข่าย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร

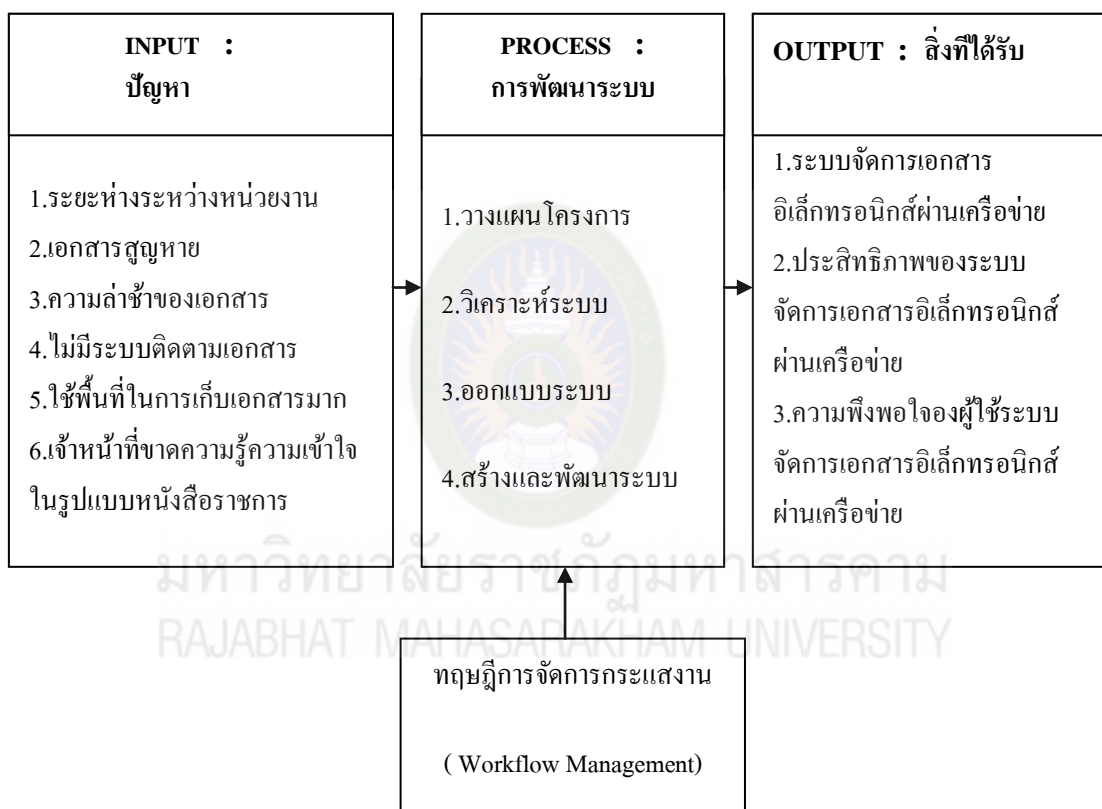
3. การทดสอบระบบ ผู้วิจัยกำหนดการทดลองโดยใช้เครือข่ายของ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร

4. ระยะเวลาการทดสอบระบบ ระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2557 ถึง มกราคม 2558

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการพัฒนาระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์บนเครือข่าย ซึ่งเป็นวิจัยเชิงทดลอง ผู้วิจัยได้พัฒนาระบบตามวงจรชีวิตการพัฒนาซอฟต์แวร์ (SDLC : Software Development Life Cycle) ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี เอกสารต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา : หทัยรัตน์ เทียบแสง (2558)

นิยามศัพท์เฉพาะ

การจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์บนเครือข่าย หมายถึง การใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในกระบวนการผลิต อนุมัติ รับ-ส่ง รวบรวม จัดเก็บ สืบค้น ยืม ทำลาย รวมถึงความปลอดภัย และการพิสูจน์ตัวตนของเอกสาร ผ่านเครือข่าย ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร

ประสิทธิภาพของระบบ หมายถึง ผลสำเร็จของงานที่ตรงตามวัตถุประสงค์ โดยการประเมินความสามารถของระบบในด้านความต้องการของผู้ใช้ ความถูกต้องของระบบ ติดต่อระหว่างผู้ใช้โปรแกรมกับผู้ใช้ และความปลอดภัยของการทำงานของ

ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์บนเครือข่ายวัดโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

กลุ่มผู้บริหาร หมายถึง ผู้ใช้งานระบบ ประกอบด้วย รองอธิการบดีประจำวิทยาเขต ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขต คณบดีคณะอุตสาหกรรม คณบดีคณะทรัพยากรธรรมชาติและหัวหน้างาน

กลุ่มปฏิบัติการ หมายถึง ผู้ใช้ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไปของแต่ละงาน เจ้าหน้าที่สารบรรณประจำหน่วยงาน และผู้ดูแลระบบ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์บนเครือข่าย เพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการทำงาน การตรวจสอบเอกสาร ลำดับขั้นตอนของเอกสารว่าถึงหน่วยงานใด
2. ผู้บริหารสามารถเข้าตรวจสอบข้อมูล เอกสารว่าถึงหน่วยงานใด
3. หัวหน้าฝ่ายสามารถสืบค้น ลงนามสั่งการตามขั้นตอนของระบบงานสารบรรณได้
4. ผู้ปฏิบัติงานสามารถสืบค้นข้อมูลเอกสาร ลดขั้นตอนการค้นหา
5. มหาวิทยาลัยได้ระบบที่เป็นส่วนกลางในการบริหารจัดการเอกสารเพื่อการสืบค้น และการตรวจสอบระบบเอกสาร