

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงทางสังคมในยุคปัจจุบันมีแนวโน้มที่แสดงให้เห็นว่า เกิดการเปลี่ยนแปลงที่มีลักษณะร่วมและเป็นไปคล้ายกันทั้งโลก หรือที่เรียกว่า “กระแสโลกาภิวัตน์” (globalization) ซึ่งเป็นผลจากการพึ่งพาอาศัยทางเศรษฐกิจ และเทคโนโลยีระหว่างประเทศ ซึ่งระบบข่าวสารข้อมูลมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมอย่างยิ่ง ระบบสารสนเทศจึงเป็นเครื่องมือที่จะช่วยพัฒนางานด้านต่าง ๆ ทั้งในภาครัฐและเอกชน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลา และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน หน้าที่ทั้งหมดของการจัดการซึ่งได้แก่ การวางแผน การดำเนินการ และการควบคุมระบบสารสนเทศ เป็นสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จในการดำเนินการขององค์กร (กรมสามัญศึกษา, 2535 ก, หน้า 2) ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่าสารสนเทศเป็นความรู้ บุคคลใดก็ตามมีสารสนเทศที่มีลักษณะดังนี้ คือ มีความแม่นยำ (accuracy) ความละเอียด (precision) ความสมบูรณ์ (completeness) ความพอเพียง (sufficiency) ความสามารถเข้าใจได้ (understandability) ความตรงกรณี (relevancy) ความสามารถทวนสอบได้ (verifiability) ความคงเส้นคงวา (consistency) ความไม่ลำเอียง (freedom from Bias) ความบ่อยในการใช้ (frequency of use) อายุ (age) ความทันเวลา (timeliness) และความไม่แน่นอน (uncertainty) (วีระ สุภากิจ, 2539, หน้า 6) บุคคลนั้นจะเป็นผู้ได้เปรียบ เพราะสามารถใช้สารสนเทศต่าง ๆ นั้นช่วยในการตัดสินใจเรื่องราวต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว ยุคโลกาภิวัตน์ ที่วิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของมนุษย์สามารถแพร่กระจายไปทั่วโลกได้อย่างรวดเร็ว ด้วยพัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยที่สำคัญยิ่งปัจจัยหนึ่งที่ผลักดันให้สารสนเทศเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน คือ วิวัฒนาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เหตุการณ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ สามารถกระจายแพร่ภาพไปได้แทบทุกพื้นที่ของโลก ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศจะรวมถึงเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ระบบฐานข้อมูล ระบบประยุกต์สารสนเทศต่าง ๆ การสื่อสาร โทรคมนาคม และระบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล การสร้างสารสนเทศ และการนำสารสนเทศไปใช้ในงานต่าง ๆ

จากการดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ นั้น ต่างต้องการใช้องค์กรบรรลุดังหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสภาพขององค์กรปัจจุบันที่มีขนาดใหญ่ และซับซ้อนขึ้น ทำให้หลายองค์กรจำเป็นต้อง หาแนวทาง วิธีการ กระบวนการต่าง ๆ มาช่วยในการบริหารจัดการดำเนินงานเพื่อให้องค์กร

ได้พัฒนาไปสู่จุดหมายอย่างมีประสิทธิภาพนั้น การบริหารงานปัจจุบันและอนาคต ผู้บริหารจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการบริหารที่เป็นระบบ เพื่อให้ทรัพยากรที่มีจำกัดอย่างเหมาะสม ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้บริหารจำเป็นต้องนำสารสนเทศและเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาเป็นทรัพยากรในกระบวนการบริหารด้วย จึงจะสามารถพัฒนาระบบการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ (รุ่งรัชดาพร เวหะชาติ, 2541, หน้า 1) เพราะระบบสารสนเทศมีส่วนช่วยในการสนับสนุนให้การบริหารมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนการดำเนินงานและการประเมินผลล้วนต้องอาศัยข้อมูลข่าวสาร ประกอบการตัดสินใจทั้งสิ้นการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการวางแผน การปฏิบัติงานและการตัดสินใจ ได้รับความสนใจจากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการมากขึ้น ตามลำดับ ขณะเดียวกันวิทยาการในด้านนี้ก็ได้รับการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพรวดเร็วและมีความแม่นยำสูงขึ้น เมื่อบ้านเมืองเจริญขึ้น เกิดการขยายตัวและมีปริมาณงานมากขึ้นทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการจึงต้องเผชิญกับความสลับซับซ้อนของข้อมูลมากขึ้นทุกทีตามความเจริญเติบโตขององค์กร ความต้องการด้านข้อมูลสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานและการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็น ผู้บริหารจะต้องใช้สารสนเทศซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีค่ามากในการตัดสินใจ การวางแผนและการควบคุมผู้ปฏิบัติงานจำเป็นจะต้องใช้สารสนเทศเพื่อการประกอบการปฏิบัติงานและนำเสนอข้อมูลเพื่อการบริหารสารสนเทศจะเป็นเครื่องมือ ที่ช่วยชี้แนะแนวทางที่ผู้บริหารจะเลือกดำเนินการ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ตามที่กำหนดไว้

องค์การค้ำของครุสภาเป็นหน่วยงานหนึ่งของรัฐซึ่งช่วยหารายได้ให้กับครุสภาทำหน้าที่สนับสนุนและส่งเสริมการศึกษาของชาติทั้งทางตรงและทางอ้อม การจัดทำระบบข้อมูลและสารสนเทศขององค์การค้ำของครุสภา จะสามารถดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้มากน้อยเพียงใด จะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบหลายประการ เช่น แผนงาน บุคลากร ที่มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมกับงาน เป็นบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ มีงบประมาณ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับศักยภาพของแต่ละหน่วยงานนั้น ๆ หากมีปัญหายุ่งยากในการดำเนินงานอย่างไร ก็จะต้องหาแนวทางที่จะปรับปรุงพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์การค้ำของครุสภาให้มีประสิทธิภาพ ระยะเวลาที่ผ่านมาการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศในองค์การค้ำของครุสภา จากการศึกษาและประสบการณ์ของผู้วิจัย ซึ่งทำงานในหน่วยงานหนึ่งขององค์การค้ำของครุสภา พบว่าองค์การค้ำของครุสภา มีหน่วยงานรับผิดชอบระบบสารสนเทศซึ่งมีหน้าที่หลักในการลงโปรแกรมเครื่องและดูแลซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์เท่านั้นยัง ไม่มีการจัดระบบสารสนเทศที่มีขั้นตอนที่ต่อเนื่องทำให้ข้อมูลและสารสนเทศกระจัดกระจาย ก่อให้เกิดปัญหาในการนำสารสนเทศไปใช้ประกอบกับยังไม่มีผู้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องระบบสารสนเทศขององค์การค้ำของครุสภาด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาสภาพและปัญหาการใช้สารสนเทศขององค์การค้ำของครุสภาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การตรวจสอบข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การจัดหน่วยหรือคลังข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การนำข้อมูลไปใช้ ซึ่งจะทำให้ทราบถึงสภาพปัจจุบันและปัญหา ความคิดเห็นและแนวทางในการใช้สารสนเทศขององค์การค้าของคุรุสภา ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการใช้สารสนเทศขององค์การการค้าของคุรุสภา
2. เพื่อศึกษาปัญหาการใช้สารสนเทศขององค์การการค้าของคุรุสภา
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหาการใช้สารสนเทศ ขององค์การการค้าของคุรุสภา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

ผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์การการค้าของคุรุสภาดังนี้

1. จะเป็นพื้นฐานของการพัฒนาการใช้สารสนเทศ ที่สามารถใช้สถานประโยชน์ ในด้านการบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป
2. ทำให้ทราบสภาพปัญหา ตลอดจนความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้อง ในการใช้สารสนเทศ ขององค์การการค้าของคุรุสภา
3. จะเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการใช้สารสนเทศ ขององค์การการค้าของคุรุสภา

คำถามสำหรับการวิจัย

1. สภาพการใช้สารสนเทศขององค์การการค้าของคุรุสภา เป็นเช่นใด
2. ปัญหาการใช้สารสนเทศของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการขององค์การการค้าของคุรุสภา อยู่ในระดับใด
3. ข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหาการใช้สารสนเทศของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการขององค์การการค้าของคุรุสภา เป็นเช่นใด

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าผู้วิจัยกำหนดขอบเขต ดังนี้

1. ขอบเขตของเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาสภาพและปัญหาการใช้สารสนเทศ ขององค์การการค้าของคุรุสภา โดยจะศึกษาในเรื่อง การเก็บรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การจัดหน่วยหรือคลังข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การนำข้อมูลไปใช้

2. ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการขององค์การค้ำของครุสภา รวมจำนวน 2,955 คน ประกอบด้วย ผู้บริหาร จำนวน 626 คน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จำนวน 2,329 คน

3. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการขององค์การค้ำของครุสภา ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้โดยการเทียบจาก ตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ เครซีและมอร์แกน แล้วทำการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 573 คน ได้แก่ ผู้บริหารจำนวน 242 คน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการจำนวน 331 คน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์ประมวลผลแล้ว สามารถนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารได้

2. สภาพการใช้สารสนเทศ หมายถึง การใช้งานสารสนเทศขององค์การค้ำของครุสภา ใน 6 ด้าน ได้แก่

2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล หมายถึง วิธีการที่จะได้ข้อมูลสารสนเทศจากภายนอก และสารสนเทศภายในหน่วยงาน

2.2 การตรวจสอบข้อมูล หมายถึง การดำเนินการกับข้อมูลที่ได้รับมาเพื่อการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยสมบูรณ์ตามสภาพความเป็นจริง

2.3 การประมวลผลข้อมูล หมายถึง การดำเนินการนำข้อมูลที่ได้ตรวจสอบแล้ว และมีความสัมพันธ์กันมาแปลงเป็นสารสนเทศ ซึ่งอาจจะทำด้วยมือ ให้เครื่องคิดเลข จนกระทั่งนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้คือเครื่องคอมพิวเตอร์

2.4 การจัดหน่วยหรือคลังข้อมูล หมายถึง การจัดให้มีแหล่งรวบรวมข้อมูลสารสนเทศไว้ในหน่วยงาน

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล หมายถึง การนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ตัดสินใจในการบริหาร จัดการหรือปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์แต่ละเรื่องหรือแต่ละครั้ง

2.6 การนำข้อมูลไปใช้ หมายถึง การนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ไปใช้ประกอบการตัดสินใจตามวัตถุประสงค์การใช้แต่ละเรื่อง

3. ปัญหาการใช้สารสนเทศ หมายถึง ข้อขัดข้องและอุปสรรคในการใช้งานสารสนเทศขององค์การค้ำของครุสภาสามารถวัดได้จากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการ

เก็บรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบข้อมูล การประเมินผลข้อมูล การจัดหน่วยหรือคลังข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการนำข้อมูลไปใช้

4. ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าส่วน หัวหน้าแผนก หัวหน้าหมวด เป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งดังกล่าวขององค์การค้ำของครุสภา

5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ หมายถึง ผู้ทำหน้าที่ปฏิบัติงานหลักที่องค์การค้ำของครุสภา กำหนดให้รับผิดชอบซึ่งไม่ใช่งานบริหาร

6. องค์การค้ำของครุสภา หมายถึง หน่วยงานที่ประกอบธุรกิจทางการศึกษาในความรับผิดชอบของกระทรวงศึกษาธิการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่การศึกษาของชาติ

7. แนวทางการแก้ปัญหาการใช้สารสนเทศ หมายถึง วิธีการแก้ไขข้อขัดข้องและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศตามความคิดเห็นของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการขององค์การค้ำของครุสภา