

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เอกสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นการนำเอาเทคโนโลยีใหม่มาช่วยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัวสะดวกรวดเร็วมากขึ้น โดยการนำเอาอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดการเก็บรักษา การส่งข้อมูลการติดต่อสื่อสารในสำนักงาน ทั้งยังเป็นการลดปริมาณกระดาษลง สามารถสื่อสารผ่านจอคอมพิวเตอร์ได้อย่างรวดเร็ว การจัดเก็บเอกสารสามารถนำเอาเครื่องมือเครื่องใช้ในการจัดเก็บมาช่วยให้การจัดเก็บมีประสิทธิภาพมากขึ้น ค้นหาได้ง่ายและประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลซึ่งทำให้ได้ข้อมูลที่รวดเร็วทันต่อความต้องการข้อมูล มีความถูกต้องมากขึ้น ประหยัดค่าใช้จ่ายในระยะเวลาและลดเวลาในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร

เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) คือระบบจัดเก็บและจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถรองรับเอกสารปริมาณมาก โดยช่วยเพิ่มความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ระบบถูกออกแบบมาให้ใกล้เคียงกับการจัดการเอกสารแบบเดิม ผู้ใช้งานจึงเรียนรู้และคุ้นเคยได้ง่าย การจัดเก็บในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (เอกสารที่เกิดจากการสแกน (Scan) และไฟล์ข้อมูลทุกประเภท) ซึ่งทำให้สามารถจัดเก็บอย่างเป็นระบบและจัดเรียกใช้หรือค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างฉับไว และช่วยป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับเอกสารในระหว่างการทำงานและยังช่วยให้การค้นหาข้อมูลสะดวก รวดเร็ว แม้คณะที่อยู่กลุ่มสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานได้ รวมถึงความสามารถด้านการอนุญาตสิทธิการใช้เอกสารเป็นครั้งคราว และกำหนดระยะเวลาสิ้นสุดของการอนุญาตสำหรับการใช้เอกสารร่วมกันในโครงการหนึ่ง ๆ ได้ ความสามารถด้านความปลอดภัยในการจัดเก็บและเรียกใช้ข้อมูลสามารถจัดกลุ่มของผู้ใช้งาน เพื่อกำหนดสิทธิในการใช้งานได้อย่างละเอียด เช่น สิทธิในการเรียกดูแก้ไขข้อมูล ลบ ส่งข้อมูลไปยังระบบอื่น ๆ เป็นต้น (ศิริไลซ์ คนฉลาด, 2551, หน้า 1) ทำให้เอกสารมีความปลอดภัยสูงสามารถกำหนดค่าความสำคัญของเอกสาร เพื่อเปรียบเทียบกับค่าระดับของผู้เรียกดูเอกสารเป็นการรักษาความปลอดภัยของเอกสารอีกชั้นหนึ่ง มีรายงานประวัติการใช้งาน ทำให้สามารถตรวจสอบได้ว่าผู้ใช้งานใดเข้าไปกระทำการใดกับเอกสารที่มีอยู่ในระบบมีระบบจัดการกำหนดรุ่น (Version) ของเอกสารเพื่อใช้ตรวจสอบประวัติการแก้ไขเอกสารย้อนหลังได้ ระบบงานสารบรรณเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับเอกสารและเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์กรประกอบด้วย การจัดทำ การรับ

การส่ง และการจัดเก็บรักษา การยืมและการทำลายเอกสาร (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526) ซึ่งระบบสารบรรณเดิมมีความซับซ้อนในการปฏิบัติงานทำให้เกิดความล่าช้า และสิ้นเปลืองทรัพยากรในการทำงาน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้กำหนดนโยบายให้มีการพัฒนาระบบงานสารบรรณแบบเดิมให้เป็นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-office) หรือเรียกกันโดยทั่วไปว่า “ระบบสารบรรณออนไลน์” และได้ดำเนินการแก้ไขระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณควบคู่กับการพัฒนาระบบงาน นอกจากนี้ได้มีมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 22 มิถุนายน พ.ศ. 2547 (สว.ไล่ซ คนฉลาด, 2548, หน้า 2) ได้มอบหมายให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เป็นหน่วยงานหลักและสำนักงานปลัดนายกรัฐมนตรีเป็นหน่วยงานรองรับในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

มหาวิทยาลัยบูรพาในฐานะเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มีนโยบายในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ (Management Information System หรือ MIS) ซึ่งประกอบด้วยระบบที่สำคัญ คือระบบงบประมาณ ระบบการเงิน บัญชี พัสดุ ระบบบุคลากร ระบบบริการการศึกษา ระบบงานสารบรรณระบบห้องสมุด ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระบบงานการเรียนการสอนของคณะต่าง ๆ และทางด้านระบบงานสารบรรณ โดยในระบบงานสารบรรณนั้นเป็นรูปแบบในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศฐานข้อมูลมาจัดการกับข้อมูลเอกสารภายในมหาวิทยาลัย ให้เชื่อมงานธุรการของหน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยบูรพาจำนวน 45 ส่วนงาน และวิทยาเขต 2 วิทยาเขต ได้แก่ วิทยาเขตสระแก้ว และวิทยาเขตจันทบุรี (มหาวิทยาลัยบูรพา, 2554, หน้า 10) เพื่อให้การดำเนินงานด้านงานสารบรรณของทุกหน่วยงานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันโดยไม่ขัดกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และเป็นการรับรองปริมาณงานที่มีจำนวนมาก และมีแนวโน้มที่จะขยายมากขึ้นเรื่อย ๆ ในสภาวะการที่ต้องทำงานแข่งขันกับเวลาในข้อจำกัดของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน และปริมาณงานที่มากขึ้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ลดเวลาการทำงานที่ซ้ำซ้อน และทำให้การปฏิบัติงานเกิดความถูกต้องและรวดเร็ว ทั้งนี้งานสารบรรณได้ทดลองใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เบื้องต้นในปี พ.ศ. 2546 กับหน่วยงานกลางงานสารบรรณเป็นหน่วยงานแรกต่อมาในปี พ.ศ. 2550 กองกลางงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยบูรพาได้จัดซื้อซอฟต์แวร์ E-document for Windows

แต่เนื่องจากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบใหม่ที่ได้ทดแทนการปฏิบัติงานสารบรรณเดิมที่ต้องบันทึกข้อมูลลงในสมุด ซึ่งการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในระยะแรกค่อนข้างยุ่งยาก และมีปัญหามากสำหรับผู้เริ่มปฏิบัติงานทำให้ผู้ปฏิบัติไม่แน่ใจในตัวระบบและเกิดการเปรียบเทียบการทำงานระหว่างระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับระบบงานสารบรรณแบบเอกสารซึ่งเป็นแบบเดิมและจากการดำเนินงานดังกล่าวของมหาวิทยาลัย พบว่า

บางหน่วยงานไม่ได้นำระบบดังกล่าวไปใช้งาน รวมถึงมีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แต่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณของแต่ละส่วนงาน และหน่วยงานไม่ค่อยนิยมใช้งานระบบดังกล่าว เนื่องจากเห็นว่าค่อนข้างยุ่งยาก ซับซ้อน ประกอบกับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแบบเบ็ดเสร็จ ยังต้องใช้วิธีการเขียนหนังสือราชการ การส่งการแบบเดิม ๆ ทำให้เจ้าหน้าที่เห็นว่าเป็นการทำงานที่ซ้ำซ้อนและเป็นการเพิ่มขั้นตอน การปฏิบัติให้เพิ่มมากขึ้น ทำให้ปฏิบัติงานไม่ทันเนื่องจากมีภาระงานค่อนข้างมาก

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับระบบสารบรรณของ กองการเจ้าหน้าที่โดยตรงซึ่งถือได้ว่าเป็นผู้ที่มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการดำเนินการระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นการใช้ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพาเพื่อพัฒนาส่งเสริมในการปฏิบัติงานให้มี ประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพาที่รับผิดชอบงานสารบรรณ ต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพาที่รับผิดชอบงาน สารบรรณ ต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัญหา เสนอแนะของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพาที่รับผิดชอบงาน สารบรรณต่อการที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพาที่รับผิดชอบงานสารบรรณต่อ การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่รับผิดชอบงานสารบรรณโดยใช้ โปรแกรม E-document Windows ของส่วนงาน สถาบัน สำนัก และกองในสังกัดสำนักงาน อธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา บางแสน จังหวัดชลบุรี จำนวน 47 คน (ข้อมูลจาก กองการเจ้าหน้าที่ ณ วันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2555)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพาที่รับผิดชอบงานสารบรรณต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีตัวแปรในการศึกษา ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ช่วงเวลาการใช้งาน และจำนวนครั้งที่ใช้งาน

2.2 ตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพาที่รับผิดชอบงานสารบรรณต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 4 ด้าน ด้านความสำคัญ ด้านประโยชน์ ด้านความเหมาะสม และด้านปัญหา

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพาที่รับผิดชอบงานสารบรรณต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในช่วงเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2556 ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2556 รวมระยะเวลา 1 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง ความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพาที่รับผิดชอบงานสารบรรณที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 4 ด้าน ดังนี้

ด้านความสำคัญ หมายถึง การที่ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เนื่องจากเห็นว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบงานหนึ่งที่มีความสำคัญเพื่อช่วยในการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว และเป็นฐานข้อมูลที่สืบค้น อ้างอิงได้ รวมถึงช่วยลดความซ้ำซ้อน ท้นต่อเวลา ป้องกันเอกสารสูญหายให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านประโยชน์ หมายถึง เพิ่มความรวดเร็วในการรับส่งหนังสือ ซึ่งเป็นการรับ/ ส่งกันทางอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้หน่วยงานปลายทางรับทราบข้อมูลก่อนที่หนังสือตัวจริงจะไปถึง เป็นการลดขั้นตอนในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ซึ่งถ้าไม่มีการจัดการเอกสารแบบดิจิทัล การถ่ายทอดคำสั่งหรือข้อความต่าง ๆ ต้องทำผ่านทางจดหมายเวียนที่ต้องใช้กระดาษ ซึ่งเสียเวลาและขั้นตอนมาก เพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร ในขณะเดียวกันก็ลดงานด้านการจัดทำเอกสาร และการจัดเก็บเอกสาร

ด้านความเหมาะสม หมายถึง ความเหมาะสมของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการใช้งาน ซึ่งมีความเหมาะสมทั้งต่อตัวผู้ปฏิบัติงาน และระบบที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ด้านปัญหา หมายถึง สภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่เหมาะสม เช่น ความไม่พร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์ บุคลากรที่ปฏิบัติงานใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไม่คล่อง เป็นต้น ซึ่งทำให้บุคลากรมีความรู้สึกว่าเป็นปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

บุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพาที่รับผิดชอบงานสารบรรณ หมายถึง เจ้าหน้าที่บริหาร หรือ พนักงานธุรการของส่วนงาน สถาบัน สำนัก และกองในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ที่มีหน้าที่ รับผิดชอบในการปฏิบัติงานธุรการประจำหน่วยงานโดยใช้โปรแกรม E-document Windows ระเบียบงานสารบรรณ หมายถึง ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

ผู้รักษาการตามระเบียบ หมายถึง ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2526

งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับการส่ง การเก็บรักษา การยืมการทำลาย

สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ระบบงานสารบรรณออนไลน์ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาระบบสารบรรณแบบเดิมให้เปลี่ยนเป็นระบบงานสารบรรณที่มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อประหยัดเวลา แรงงาน ค่าใช้จ่ายและทรัพยากร E-document หมายถึง ระบบที่ใช้ในการจัดการ จัดเก็บเอกสารของระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์

รายงานข้อมูล หมายถึง การรายงานข้อมูลหนังสือประเภทต่าง ๆ ที่ได้บันทึกและจัดเก็บ ลงในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ค้นหาข้อมูล หมายถึง การค้นหาข้อมูลหนังสือประเภทต่าง ๆ ที่ได้บันทึกและจัดเก็บ ลงในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

หนังสือภายนอก หมายถึง หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธี โดยใช้ตราครุฑ เป็นหนังสือติดต่อราชการหรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มี ถึงบุคคลภายนอก

หนังสือภายใน หมายถึง หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกันใช้กระดาดบันทึกข้อความ

หนังสือประทับตรา หมายถึง หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้า ส่วนกรมขึ้นไป

หนังสือสั่งการ หมายถึง ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบ เว้นแต่จะมีกฎหมายโดยเฉพาะ

หนังสือประชาสัมพันธ์ หมายถึง ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบหนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ หมายถึง หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือบุคคลส่วนราชการและส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการ
บทเบ็ดเตล็ด หมายถึง เป็นหนังสือที่ต้องจัดส่งและดำเนินการทางสารบรรณพิเศษ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพาที่รับผิดชอบงานสารบรรณต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยทำการทบทวน แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดของคิวไลซ์ คนกลาด (2551) เพื่อสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพาที่รับผิดชอบงานสารบรรณต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

2. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรที่รับผิดชอบงานสารบรรณ ในมหาวิทยาลัยบูรพา
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงแก้ไข และสนับสนุนระบบอิเล็กทรอนิกส์ พัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
4. ทำให้ทราบถึงปัญหาของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพาที่รับผิดชอบงานสารบรรณต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และให้ข้อเสนอแนะต่อบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพาในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University