

การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อจัดเก็บเอกสารในคลังความรู้ของสำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

The Development of an Information Technology System for Knowledge Storage in Archiving of
Office of Academic Resources and Information Technology

ชลากร อยู่คเชนทร์* และพรณี สวนเพลง

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพปัญหางานเอกสารและงานระบบสารบรรณในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (2) พัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้ในการจัดเก็บเอกสาร (3) ประเมินการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดเก็บเอกสารในคลังความรู้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 70 คน และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานสารบรรณของสถาบัน/คณะภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่ใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน จำนวน 5 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ t-test และ f-test (One-Way Analysis of variance) และเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (LSD) ผลการวิจัย พบว่า

(1) สภาพปัญหางานเอกสารและงานระบบสารบรรณในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ก่อนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อจัดเก็บเอกสารในคลังความรู้ ในภาพรวมมีปัญหาอยู่ในระดับมาก ในด้านความล่าช้าในการรับส่งเอกสาร ด้านความสิ้นเปลืองงบประมาณ ด้านความล่าช้าในการค้นหา ด้านการขาดแคลนบุคลากร ด้านความผิดพลาดในการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน ด้านการสูญหายของเอกสาร ด้านความสิ้นเปลืองในพื้นที่จัดเก็บเอกสาร และขั้นตอนการทำงานมีความยุ่งยาก ช้าช้อน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

(2) ความเหมาะสมในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดเก็บเอกสารในคลังความรู้ ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านการจัดเก็บความรู้ ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นพบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และ 3.78 ตามลำดับ

(3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สภาพปัญหางานเอกสารและงานระบบสารบรรณก่อนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อจัดเก็บเอกสารในคลังความรู้ สูงกว่าหลังการพัฒนาระบบฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และบุคลากรในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกันมีความ

* ผู้ประสานงานหลัก

คิดเห็นต่อความเหมาะสมในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อจัดเก็บเอกสารในคลังความรู้ไม่แตกต่างกัน

(4) รูปแบบของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้ในการจัดเก็บเอกสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในปัจจุบัน มีความทันสมัย สวยงาม และสะดวกต่อการค้นหาข้อมูล ก่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าระบบงานสารบรรณรูปแบบเดิม สามารถพัฒนาต่อยอด หรือเป็นคลังความรู้ของสำนัก วิทยบริการที่สนับสนุนกระบวนการจัดการความรู้ได้ ผลทดสอบ พบว่า สภาพปัญหา หลังพัฒนาระบบฯ ในภาพรวมมีปัญหายอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55

Abstract

The purpose of this research is organized as follows : (1) to study a problems of document administration and document's system management at the office of Academic Resources and Information Technology (ARIT), Suan Dusit Rajabhat University, (2) to develop an E-document system management, and (3) to evaluating the used of information technology system and document management in the knowledgebase.

This research are used the questionnaire and in-depth interviews population used in this study are used 70 people who work at ARIT and 5 people in difference department who have experienced in this work at least 6 months.

Statistics used in data analysis are: the frequency, percent average, Standard Deviation (S.D.) and statistical hypothesis testing with T-test, F-test (One-Way Analysis of Variance) and compare the differences mean a pair of Least Significant Difference Method (LSD). From the results we can see that:

(1) An issue documents and archives system in ARIT, Suan Dusit rajabhat University before system development technology to store documents in a corpus of knowledge in an overview there is a problem in most levels. In the delay in transmission, wastage, delay in the search, the lack of personnel ,the error in the communication between organizations, the loss of documents, the wastage in space, and the process of working with complicated repetitive, with the average 3.80

(2) Appropriate utilization technology to store documents in the knowledge warehouse. In technology and the storage of knowledge that the research has been developed that are inappropriately in more level with the average equal to 4.12 and 3.78 respectively.

(3) Hypothesis test results was found that an issue documents and archives systems before the development of information technology systems to store documents in a corpus of knowledge higher after the development of a significant statistical level 0.05 and personnel in ARIT that was similar to the population history of different opinions to the appropriate use of information technology systems to store documents in a corpus of knowledge was not different.

(4) The format of electronic documents is used to store documents of Rajabhat Suan Dusit University,

which are modern, and easy to find information, when compare the system archives from the past. Test results found that an issue after developed the system the overview there is a problem in low level by an average 2.55

บทนำ

ปัจจุบัน ทุกองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต่างได้รับแรงกดดัน จากความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีความหลากหลายและมีระดับความคาดหวังที่สูงขึ้นทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ บุคลากรในองค์กรจึงต้องพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ทันกระแสและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ประกอบกับความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้ความรู้กระจายอยู่อย่างกว้างขวางสามารถแสวงหา จัดเก็บ และใช้งานได้อย่างรวดเร็ว ทำให้องค์กรต่างๆ พยายามพัฒนาตนเองเข้าสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ (Knowledge based society) เพื่อให้เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสามารถพัฒนาและแข่งขันได้ในทุกระดับ การจัดการความรู้ในองค์กรจึงมีความสำคัญอย่างมากต่อองค์กร เนื่องจากเป็นแนวคิดการจัดการสมัยใหม่ที่มองบุคลากรในองค์กรเป็นสินทรัพย์อันมีค่า โดยแนวคิดนี้เชื่อว่าความรู้มีอยู่ในตัวคนทุกคน และเกิดได้ทุกเมื่อ หากตระหนักถึงและรู้จักนำมาใช้จะก่อให้เกิดประโยชน์มหาศาล อีกทั้งความรู้เป็นสิ่งที่สามารถบริหารจัดการได้ สามารถเก็บรวบรวม ถ่ายทอด เรียนรู้ แบ่งปัน และใช้งานให้เกิดประโยชน์ได้ ช่วยเสริมสร้างประสบการณ์และพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรในองค์กรได้อย่างน่าอัศจรรย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หากแนวคิดนี้ได้รับการปลูกฝัง ถ่ายทอดจนเกิดความตระหนัก พัฒนาสู่การเป็นชุมชนนักปฏิบัติ (Community of practice) แล้ว จะก่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร สังคม และประเทศชาติเป็นอย่างมาก (บุญดี บุญญาภิจ และคณะ, 2549 หน้า 12)

การจัดเก็บความรู้ (จินตนา เกษรบัวขาว 2551, หน้า 1-3) กล่าวว่า การจัดเก็บความรู้ หมายถึงการเข้ารหัส (Coding) และเก็บรักษาความรู้ที่มีค่าในองค์กร เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึงความรู้นั้นได้โดยง่าย ในทุกเวลา และทุกสถานที่ เพื่อให้สามารถนำความรู้ไปใช้ได้อย่างทันเวลา การเข้ารหัสรวมถึงกระบวนการในการสกัดความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) ให้ออกมาในรูปของความรู้ในรูปแบบสินทรัพย์ (Knowledge Asset) ทั้งนี้ความรู้สามารถจัดเก็บไว้ได้ด้วยรูปแบบและวิธีการต่างๆ หากพิจารณาจากวัตถุประสงค์ของการจัดเก็บความรู้แล้วจะมีดังนี้

- 1) เพื่อรักษาความรู้ไว้มิให้สูญหาย หรือหลงลืมซึ่งถือได้ว่าความรู้เป็นสมบัติอันมีค่ายิ่งใน กรณีผู้รู้นั้นทำการบันทึก หรือถ่ายทอดออกมาจากตัวเขาเอง เมื่อใดต้องการใช้ก็สามารถนำกลับมาทบทวนใช้ได้
- 2) เพื่อเผยแพร่ให้ผู้อื่นได้รู้ด้วย หมายถึง สื่อหรือวัสดุบันทึกความรู้สามารถทำได้จำนวนมาก ส่งไปได้ไกลๆ ทั่วไป และเก็บรักษาได้นานโดยไม่เปลี่ยนแปลง การทำให้มีจำนวนมากขึ้นไปปรากฏในที่ต่างๆ หลายแห่ง หลายเวลา ทำให้มีผู้ได้พบเห็นเรียนรู้ได้ ความรู้ก็ขยายวงมีที่อยู่กว้างขวางขึ้น และถูกใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น

วัฏจักรการพัฒนากระบวนการ (System development Life Cycle : SDLC) ในการพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กรจะต้องมีการวิเคราะห์กระบวนการทำงานขององค์กร เราเรียกว่า System development Life Cycle (SDLC) การพัฒนาระบบในองค์กรเป็นหน้าที่ของนักวิเคราะห์ระบบที่จะต้องทำการติดต่อกับหน่วยงานที่ต้องการพัฒนาระบบสารสนเทศ ว่าการทำงานมีองค์ประกอบอะไรบ้าง เช่นขนาดขององค์กร รายละเอียดการทำงาน ถ้าเป็นบริษัทขนาดใหญ่ นักวิเคราะห์จะต้องเข้าใจให้ชัดเจนเกี่ยวกับมาตรฐานการทำงาน กระบวนการทำงาน

การพัฒนาซอฟต์แวร์ ตามปกติแล้วจะประกอบไปด้วยกลุ่มกิจกรรม 3 ส่วนหลักๆ ด้วยกัน คือ การวิเคราะห์ (Analysis), การออกแบบ (Design) และการนำไปใช้ (Implementation) ซึ่งกิจกรรมทั้งสามนี้สามารถใช้งานได้ดีกับโครงการซอฟต์แวร์ขนาดเล็ก ในขณะที่โครงการซอฟต์แวร์ขนาดใหญ่ มักจำเป็นต้องใช้แบบแผนการพัฒนาซอฟต์แวร์ตามแนวทางของ SDLC จนครบทุกกิจกรรม

แนวทางการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการเรียนรู้ โดยมุ่งเน้นให้ทุกสถาบันอุดมศึกษาให้ความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูลของตนเองที่ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อนำไปสู่การวางแผนอุดมศึกษาที่มีพลวัต โดยศูนย์สถิติอุดมศึกษาเป็นหน่วยงานในการจัดเก็บ ประมวล วิเคราะห์ และนำข้อมูลวิเคราะห์ให้หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมหาวิทยาลัยเจ้าของข้อมูลนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนต่อไป ทั้งนี้การให้ข้อมูลของสถาบันควรเป็นเงื่อนไขในกระบวนการจัดสรรงบประมาณ และการประเมินคุณภาพ นอกจากนี้อุดมศึกษาจะต้องจัดระบบการคุ้มครองผู้บริโภคจากการให้บริการข้อมูลสารสนเทศของมหาวิทยาลัย โดยผู้เรียนและผู้ปกครองมีสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลอุดมศึกษาที่มีความถูกต้องและทันสมัย (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, 2550 หน้า 38) สอดคล้องกับภารกิจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านข้อมูลสารสนเทศกับอาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา ตลอดจนบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย โดยมีภารกิจหลัก 3 ประการ คือ (1) สร้างนวัตกรรมและองค์ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2) บริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยโดยมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการ และ (3) มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้เป็นบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, 2551 (ออนไลน์))

หน่วยงานหลักของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ กลุ่มงานเลขานุการและธุรการ ซึ่งทำหน้าที่ประสานงานการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก รวบรวมจัดเก็บข้อมูล และประเมินผล รวมทั้งอำนวยความสะดวก เพื่อให้การดำเนินงานตามภารกิจสำนักฯ เป็นไปได้ด้วยดี และมีความต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันเพื่อให้เกิดการพัฒนางาน และบริการต่างๆ ที่ดีขึ้น จากลักษณะงานดังกล่าว ทำให้กลุ่มงานเลขานุการและธุรการมีความเกี่ยวข้องอย่างมากกับงานสารบรรณ อันได้แก่ งานลงบันทึก รับ-ส่งเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกันสำนักฯ พิมพ์บันทึกข้อความจดหมายเวียนต่างๆ รวมทั้งงานสนับสนุนการทำงานของกลุ่มงานต่างๆ อย่างไรก็ตามระบบงานสารบรรณที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมีความซับซ้อนในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความล่าช้า และสิ้นเปลืองทรัพยากร อันได้แก่ เวลา กำลังคน วัสดุอุปกรณ์ เช่น กระดาษ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ งานสารบรรณรูปแบบเดิมนั้น การรับ-ส่งเอกสาร มีการลงรับด้วยสมุดลงรับเอกสาร และการจัดส่งหนังสือเวียนภายในกลุ่มงานนั้น จะต้องเดินไปส่งให้กับเจ้าของเรื่อง ยังไม่มีระบบงานสารบรรณที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ การรับส่งเอกสารภายในของหน่วยงาน จึงเกิดปัญหาต่างๆ มากมายในเรื่องของเอกสารเวียนระหว่างกลุ่มงานต่าง ๆ นั้นมีจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ อย่างเช่น ปัญหาระหว่างการสื่อสาร ปัญหาในการจัดเก็บเอกสาร ปัญหาการค้นหาเอกสารไม่พบ ปัญหาเอกสารที่สูญหาย ในสำนักวิทยบริการ ยังไม่ได้พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บเอกสารในคลังความรู้ที่สามารถใช้งานร่วมกันได้ทุกกลุ่มงาน ด้วยเหตุนี้ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อจัดเก็บความรู้ต่างๆ ในระบบงานสารบรรณ นับเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับกลุ่มงานเลขานุการและธุรการ เนื่องจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ทันทต่อเหตุการณ์ และช่วยลดความ

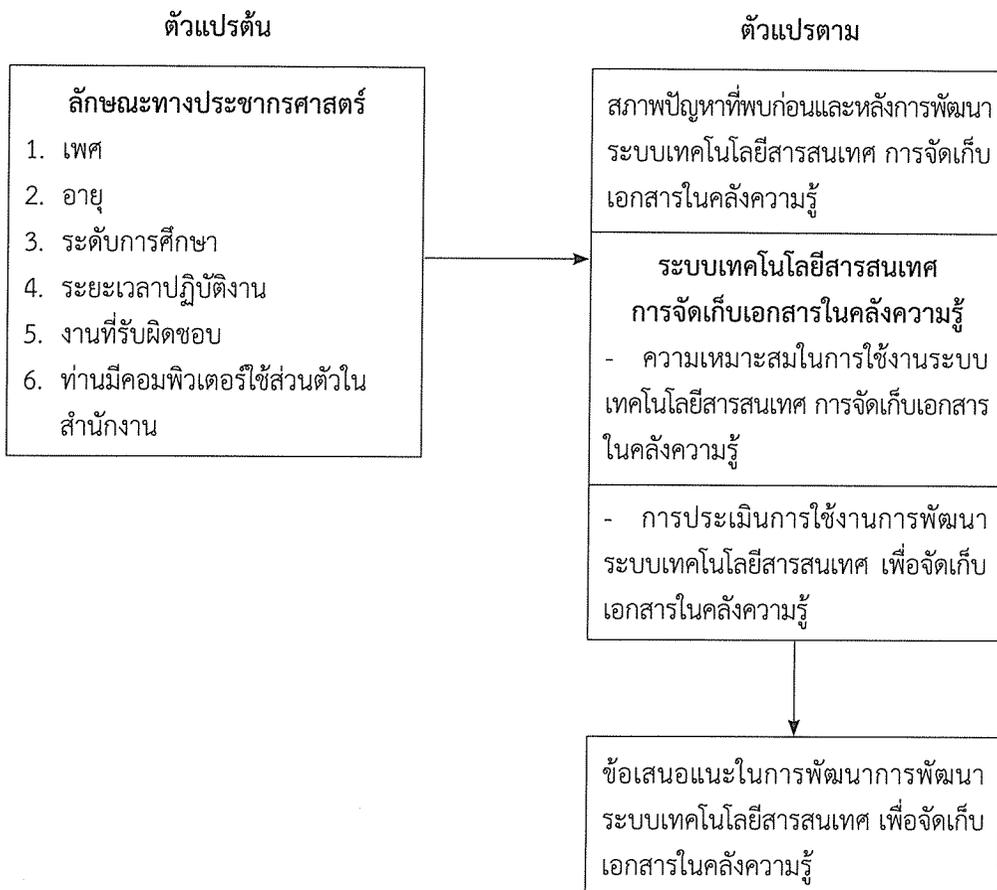
สูญหายของเอกสาร ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่ศึกษาการจัดเก็บเอกสารในคลังความรู้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานสารบรรณ ให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้นในอนาคต โดยทำการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อจัดเก็บความรู้ต่างๆ ในระบบงานสารบรรณ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหางานเอกสารและงานระบบสารบรรณที่พบในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
2. เพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการจัดเก็บเอกสารในคลังความรู้
3. เพื่อสร้างคลังความรู้ และการจัดเก็บความรู้ ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากร
4. เพื่อประเมินการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการจัดเก็บเอกสารในคลังความรู้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1.1 บุคลากรในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 70 คน

1.2 เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในงานสารบรรณของสถาบัน/คณะภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่ใช้

ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน จำนวน 5 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth interview) โดยแยกแบบสอบถามเป็น 2 ชุด ดังนี้

2.1 ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อจัดเก็บเอกสารในคลังความรู้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ซึ่งจะใช้ในการสอบถามบุคลากรในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 70 คน ประกอบด้วยคำถามปลายปิด (Close ended questionnaire) และคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ

2.2 เป็นแบบสัมภาษณ์เพื่อการประเมินการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดเก็บเอกสารในคลังความรู้ ซึ่งจะใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต จำนวน 5 คน

ผลการวิจัย

สรุปผลการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการจัดเก็บเอกสารในคลังความรู้ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้แบบสอบถาม ให้บุคลากรในสำนักวิทยบริการฯ เป็นผู้ประเมิน จำนวน 70 คน ผลการประเมินและข้อเสนอแนะดังนี้

ผลการวิจัย พบว่า สภาพปัญหาเอกสารและงานระบบสารบรรณที่พบในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ก่อนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อจัดเก็บเอกสารในคลังความรู้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามีสภาพปัญหาเกี่ยวกับงานเอกสารและงานระบบสารบรรณอยู่ในระดับมากทุกข้อคำถาม ขณะที่สภาพปัญหาเอกสารและงานระบบสารบรรณที่พบในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต หลังพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อจัดเก็บเอกสารในคลังความรู้ ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามีสภาพปัญหาเอกสารและงานระบบสารบรรณอยู่ในระดับปานกลางและระดับน้อย

ในด้านความเหมาะสมในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการจัดเก็บเอกสารในคลังความรู้ ผลการวิจัยพบว่า ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นว่าการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดเก็บเอกสารในคลังความรู้ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามีเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดและระดับมาก ส่วนด้านการจัดเก็บความรู้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการใช้งานระบบ

เทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดเก็บเอกสารในคลังความรู้ในด้านการจัดเก็บความรู้ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามีเหมาะสมอยู่ในระดับมากทุกข้อคำถาม

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า

(1) สภาพปัญหาเกี่ยวกับงานเอกสารและงานระบบสารบรรณก่อนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดเก็บเอกสารในคลังความรู้ สูงกว่า หลังการพัฒนาระบบฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(2) บุคลากรในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความเหมาะสมในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดเก็บเอกสารในคลังความรู้ ไม่แตกต่างกัน

การสัมภาษณ์เชิงลึก สามารถสรุปได้ดังนี้

(1) รูปแบบของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้ในการจัดเก็บเอกสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในปัจจุบัน มีความทันสมัย สวยงาม และสะดวกต่อการค้นหาข้อมูล อย่างไรก็ตามควรมีการปรับปรุงแก้ไขพื้นที่บริเวณหน้าจอให้เหมาะสมกับการใช้งานมากยิ่งขึ้น

(2) ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้ในการจัดเก็บเอกสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีประโยชน์ต่อหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตเป็นอย่างมาก เนื่องจากทำให้เจ้าหน้าที่สามารถเรียกดูเอกสารจากภายในและภายนอกหน่วยงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เกิดการประสานงานที่ดีระหว่างหน่วยงาน อีกทั้งทำให้การไหลเวียนข้อมูลข่าวสารและการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างเป็นระบบ ตลอดจนช่วยลดพื้นที่ในการเก็บเอกสารได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตามยังมีบางหน่วยงานที่ไม่สะดวกในการปฏิบัติงานด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

(3) ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้ในการจัดเก็บเอกสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในปัจจุบัน มีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าการใช้ระบบเดิม เนื่องจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สามารถช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและเป็นระบบยิ่งขึ้น เช่น การบันทึกข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล การค้นหาข้อมูล การแลกเปลี่ยนข้อมูล การปรับปรุงแก้ไขข้อมูล เป็นต้น อย่างไรก็ตามระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่ได้มีการใช้งานอย่างแพร่หลาย

(4) ปัญหาและอุปสรรคที่เจ้าหน้าที่พบในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มีดังนี้คือ (1) การดาวน์โหลดข้อมูลล่าช้า (2) ไม่สามารถเข้าใช้บริการได้ในบางครั้ง (3) มีข้อจำกัดในการบันทึกข้อมูล และ (4) ไม่สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้

(5) เจ้าหน้าที่ที่มีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นดังนี้คือ (1) ปรับปรุงหน้าจอให้เล็กลงกว่าเดิม (2) ลดข้อจำกัดในการบันทึกข้อมูล (3) เก็บข้อมูลเชิงลึกให้มากขึ้น (4) ปรับปรุงสีสันทัน ให้สวยงาม (5) ปรับปรุงรูปแบบของเนื้อหา รูปภาพ ให้มีความน่าสนใจมากขึ้น

(6) เพิ่มความเร็วในการดาวน์โหลดข้อมูล และ (7) ปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบ ไม่ให้เกิดผิดพลาด (Error) บ่อยครั้ง

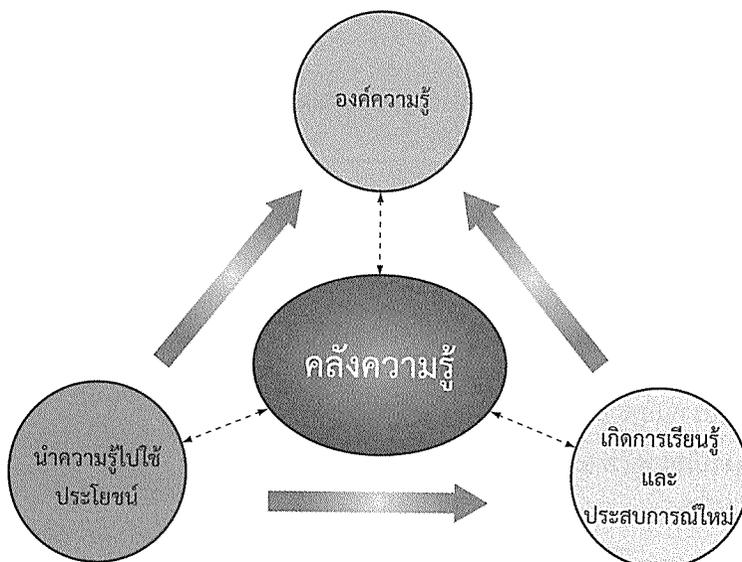
อภิปรายผลการวิจัย

สภาพปัญหาเกี่ยวกับงานเอกสารและงานระบบสารสนเทศที่พบในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต หลังพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อจัดเก็บเอกสารในคลังความรู้ ในภาพรวมมี ปัญหาอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 สอดคล้องกับผลงานวิจัยของบุญมา ทองจิต อูไร แจ่มจันทร์ และ สงกรานต์ พนะชัย (2551) ที่ศึกษาเรื่องการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณ สำนักงาน ป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ปีงบประมาณ 2551 และพบว่า ก่อนนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการ พัฒนางานสารบรรณในด้านการจัดเก็บ สืบค้นข้อมูลหนังสือราชการ ค่าเฉลี่ยในการจัดเก็บเท่ากับ 2,855.33 ฉบับ หลังศึกษาค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นเป็น 3,453.33 ฉบับ เพิ่มขึ้น 598 ฉบับ ระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูล ก่อนการศึกษามีค่า เฉลี่ยเท่ากับ 2.30 นาที/ฉบับ (เรื่อง) หลังศึกษาค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39 นาที/ฉบับ (เรื่อง) ซึ่งเวลาลดลง 1.91 นาที/ฉบับ (เรื่อง) ส่วนการสืบค้นข้อมูลก่อนการศึกษาใช้เวลาเฉลี่ย 11.40 นาที/ฉบับ (เรื่อง) ซึ่งลดลงถึง 2.59 เท่า ส่วนค่าใช้จ่าย สามารถประหยัดได้ ปีละ 880 บาท ซึ่งส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นจึงควรนำระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้กับงานสารบรรณทุกระบบ

การสร้างคลังความรู้ และการจัดเก็บความรู้ ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากร สำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และ 3.78 ตามลำดับ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของศรเพชร บุญอ้อม (2547) ที่ศึกษาเรื่องการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่ชื่อว่า “paperless” ใน งานสารบรรณของวิทยาลัยการอาชีพเทิง และพบว่า รายการที่มีการปฏิบัติในด้านสภาวะแวดล้อม ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต มีความเหมาะสมในระดับมาก

การประเมินการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการจัดเก็บเอกสารในคลังความรู้ พบว่า สภาพปัญหา งานเอกสารและงานระบบสารบรรณก่อนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อจัดเก็บเอกสารในคลังความรู้ สูงกว่าหลังการพัฒนาระบบฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั้นสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์เชิงลึกที่พบว่า กลุ่มเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นในภาพรวมว่า รูปแบบของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้ในการจัดเก็บเอกสาร ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตในปัจจุบัน มีความทันสมัย สวยงาม และ สะดวกต่อการค้นหาข้อมูล ก่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าระบบงานสารบรรณรูปแบบเดิม สอดคล้องกับผลงานวิจัยของมารีนาท กาดาสาย (2550) ที่ศึกษาเรื่องทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ (e-office) : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย และพบว่า ผู้บริหาร และพนักงานมี ความรู้ ความเข้าใจและมีทัศนคติที่ดีต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้านการรับ-ส่งหนังสือ การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารภายในมหาวิทยาลัย และส่งเสริมการดำเนินงานของระบบประกันคุณภาพการศึกษา ระบบควบคุมภายใน และการดำเนินกิจกรรม 5 ส ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

ผู้วิจัยต้องค้ความรู้จากการทบทวนทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงขอเสนอเป็นโมเดลวงจรการเรียนรู้ ในคลังความรู้ หมายถึง การจัดการคลังความรู้ในรูปแบบ การเรียนรู้ (Learning) ซึ่งหมายถึง ความรู้ที่เกิดจากการเรียนรู้ โดยวิธีการนำความรู้มาจัดเก็บไว้ที่คลังความรู้อย่างเป็นระบบ และสามารถดึงความรู้ที่ถูกจัดเก็บมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

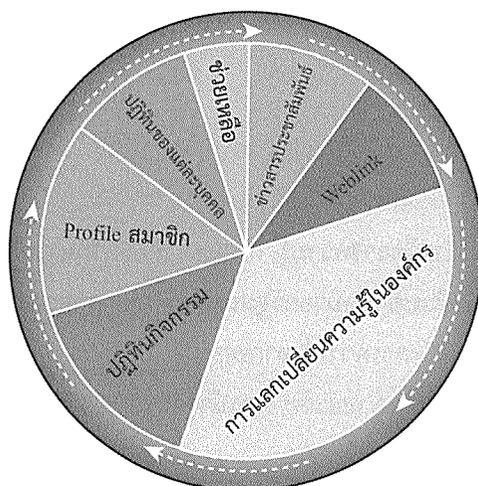


ภาพที่ 2 โมเดลวงจรการเรียนรู้ในคลังความรู้

องค์ประกอบของคลังความรู้ ภายในคลังความรู้เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีส่วนประกอบดังนี้

- ข่าวประชาสัมพันธ์
- WebLink
- ข้อมูลความรู้
- ปฏิทินกิจกรรม
- ปฏิทินของแต่ละบุคคล
- Profile สมาชิก
- ค้นหาข้อมูลสารสนเทศ
- ช่วยเหลือ

แสดงเป็นภาพภายในระบบคลังความรู้ดังนี้



ภาพที่ 3 องค์ประกอบของคลังความรู้

ข้อเสนอแนะ

(1) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ควรเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เกิดการประหยัดทรัพยากรอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างต่อเนื่อง ฯลฯ

(2) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ควรกำหนดแผนงานและนโยบายการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ชัดเจนและครอบคลุมทุกหน่วยงาน เช่น การจัดสรรงบประมาณ การประเมินผลการดำเนินงาน เป็นต้น

(3) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่บุคลากรทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่เพียงพอ

(4) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และติดตามประเมินผลการใช้งานอย่างสม่ำเสมอเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาระบบให้ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

(1) ควรวิจัยเรื่อง “ปัญหาของผู้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต” เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงคุณภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดปัญหาที่ผู้ใช้บริการประสบให้หมดไป

(2) ควรวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการใช้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต” เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้พัฒนาการให้บริการให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ. (2545). กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศระยะ พ.ศ.2544–2553 ของประเทศไทย (พิมพ์ครั้งที่1). กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ.
- จินตนา เกษรบัวขาว. (2551). ทักษะการจัดการความรู้. กาญจนบุรี : สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี
- นัยนา เกิดวิชัย.(2545). คำอธิบายระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526. นครปฐม : นิตินัย.
- บุญดี บุญญาติ และคณะ. (2549). การจัดการความรู้ จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- บุญมา ทองจิต อุไร แจ่มจันทร์ และสงกรานต์ พงษ์ชัย. การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12.
- รวม ทิรัญพฤกษ์. (2544). “แนวโน้มของเทคโนโลยีสารสนเทศในต้นคริสต์วรรษที่ 21” สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน: โดยพระราชประสงค์ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว. กรุงเทพมหานคร.

- วิจารณ์ พานิช. (2548). การจัดการความรู้ ฉบับนักปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม.
- สถาบันราชภัฏสวนดุสิต. (2542). เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อคุณภาพชีวิต. กรุงเทพฯ : เอิร์ตเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
- สุพจน์ ทราชแก้ว.(2545). การจัดการภาครัฐแนวใหม่. (พิมพ์ครั้งที่ 2). พระนครศรีอยุธยา : เทียนวัฒนา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2548). ทิศทางที่ท้าทายแห่งการพัฒนาประเทศไทย. ระยะแผนพัฒนาฯ ฉบับที่10 : การเปลี่ยนแปลงของบริบทการพัฒนาต่อทิศทางการพัฒนาประเทศไทย. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, (2550) กรอบแผนอุดมศึกษาในระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 พ.ศ.2551-2565 (ระบบออนไลน์). แหล่งที่มา URL: http://www.qa.ku.ac.th/photo_forweb/new%20web/education/docedu/d9.pdf (15 กันยายน 2551)
- สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. (2551). ประวัติองค์กร. (ระบบออนไลน์). แหล่งที่มา URL: <http://www.arit.dusit.ac.th> (15 กันยายน 2551).

คณะผู้เขียน

ชลากร อยู่คเชนทร์

ผู้ช่วยนักวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

e-mail: noi_4415008@hotmail.com

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรณี สวนเพลง

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

e-mail: pannee_su@dusit.ac.th

