

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกยุคปัจจุบันซึ่งเป็นยุคแห่งการแข่งขันด้านข้อมูลและข่าวสาร (Information Age) ระบบสารสนเทศ (Information System) ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์มากขึ้น เทคโนโลยีเหล่านี้ได้ถูกประยุกต์ไปใช้ในด้านต่างๆ ทั้งในด้านบริหารราชการแผ่นดินหรือด้านการดำเนินธุรกิจเพื่อเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันหรือการบริหาร เป็นส่วนที่สนับสนุนการบริหารจัดการภายในองค์กรทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาเป็นหนึ่งในองค์กรภาครัฐที่ได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยสนับสนุนในการปฏิบัติงานและวางแผนอย่างกว้างขวาง รวมถึงการพัฒนาระบบสนับสนุนในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่ก็ยังไม่สามารถใช้ประโยชน์จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เพราะพบว่ามีปัญหาอุปสรรคทั้งในส่วนของข้อมูลสารสนเทศ การบริหารจัดการ และบุคลากร โดยจากรายงานผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (SWOT Analysis) เมื่อปี พ.ศ.2548 โดยสำนักนโยบายและแผนการอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา พบว่าการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของวิทยาการและเทคโนโลยีต่างๆ เป็นอุปสรรคในการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีจุดด้อยเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานและระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการด้านการอุดมศึกษาและการบริหารองค์กรยังไม่สมบูรณ์ ข้อมูลยังไม่ครบถ้วนและไม่เป็นปัจจุบัน รวมถึงบรรยากาศไม่เอื้อต่อการทำงาน

ดังนั้น กลุ่มงานสารสนเทศ สำนักอำนวยการ ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา จึงจัดให้มีโครงการการจัดทำแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อสร้างเครือข่ายบุคลากรในการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ให้เกิดความร่วมมือกันด้านข้อมูลและระบบสารสนเทศของทุกสำนักภายในสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และเนื่องจากมีการปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ที่ได้กำหนดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน (พ.ศ.2548 - 2551) และแผน

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546 - 2550) ที่ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐมีกา
ยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล (High Performance) โดยนำ
เทคนิคและเครื่องมือบริหารจัดการสมัยใหม่มาใช้ เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
เพื่อการประเมินผลการปฏิบัติราชการ และการจัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง (Blueprint for
Change) โดยทำคำรับรองการปฏิบัติราชการให้ส่วนราชการใช้เป็นกรอบในการประเมินองค์กรด้วย
ตนเอง และเป็นแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการองค์กร ในการยกระดับคุณภาพมาตรฐาน
การทำงานของหน่วยงานภาครัฐให้อยู่ในระดับและเกณฑ์ที่สามารถยอมรับได้ จึงเป็นโอกาสอันดีที่
องค์กรจะได้ปรับปรุงกระบวนการทำงานและระบบสารสนเทศของตน

ด้วยเหตุผลและความสำคัญของปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ประกอบกับผู้วิจัยได้เห็นถึง
ความสำคัญของการนำระบบสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน จึง
เห็นควรทำวิจัยเฉพาะกรณี เรื่อง “การศึกษาปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศของสำนักงาน
คณะกรรมการการอุดมศึกษา (Problem Study of Information System Usage at Commission
on Higher Education)” ขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนในการจัดทำแผนพัฒนาเทคโนโลยี
สารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคการใช้งานระบบสารสนเทศของแต่ละสำนัก ภายใน
สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
2. เพื่อจัดทำแนวทางปรับปรุงการใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงาน
คณะกรรมการการอุดมศึกษา

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบวัดผลครั้งเดียว
(One - Shot Case Study) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคการใช้งานระบบสารสนเทศของแต่ละสำนัก
ภายในสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา โดยกลุ่มเป้าหมายของการวิจัยนี้คือ บุคลากร
แต่ละสำนัก โดยใช้การสุ่มตัวอย่างและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก
กลุ่มตัวอย่าง

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

1. ระบบสารสนเทศ (Information System) หมายถึง ระบบงานที่พัฒนาขึ้น เพื่อรองรับการทำงานหรือช่วยสนับสนุนการทำงานในวัตถุประสงค์ใดวัตถุประสงค์หนึ่งขององค์กร โดยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) เช่น ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software) วิธีการเขียนโปรแกรม เป็นต้น ที่เหมาะสมมาใช้ในการพัฒนาระบบ
2. องค์กร ในการวิจัยนี้หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคของการนำระบบสารสนเทศมาใช้งานภายในสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
2. ได้แนวทางปรับปรุงระบบสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

1.6 วิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Study or Survey Research) โดยการรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ที่ได้จากเอกสารต่างๆ ขององค์กร เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการออกแบบสอบถาม จากนั้นทำการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากกลุ่มตัวอย่างประชากรที่เป็นบุคลากรแต่ละสำนัก ภายในสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ด้วยการตอบแบบสอบถามที่ได้ผ่านการทดสอบเครื่องมือแล้ว และต่อมานำไปวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในคอมพิวเตอร์เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ แล้วสังเคราะห์หาข้อสรุปจัดทำเป็นแนวทางปรับปรุงการใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
แบบสอบถาม และเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเบื้องต้น

2. การรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ

3. ขั้นตอนการวิจัย

3.1 รวบรวมข้อมูลทุติยภูมิที่ได้จากเอกสารต่างๆ ขององค์กร เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการออกแบบสอบถาม

3.2 เตรียมแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระและคณะกรรมการการค้นคว้าอิสระตรวจสอบรายละเอียดของข้อคำถามทุกข้อ และนำมาปรับปรุงแก้ไข

3.3 นำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 35 คน (20% ของกลุ่มตัวอย่าง) และนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ถูกต้อง ครบถ้วน และสมบูรณ์

3.4 จัดเก็บข้อมูลปฐมภูมิจากกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ได้จากการสุ่ม ด้วยแบบสอบถามที่ได้ออกแบบขึ้น เพื่อศึกษาความต้องการและปัญหาอุปสรรค การใช้งานระบบสารสนเทศของแต่ละสำนัก ภายในสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

3.5 นำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ซึ่งมีการใช้วิธีสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เข้ามาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับปัญหาที่เกิดขึ้น

3.6 สังเคราะห์หาข้อสรุปแล้วจัดทำเป็นแนวทางปรับปรุงการใช้งานระบบของสารสนเทศขององค์กร โดยมีการใช้ Fishbone Diagram มาช่วย

1.7 ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย

การจัดทำงานวิจัยเริ่มตั้งแต่วันที่ 15 มีนาคม 2550 ถึง 15 สิงหาคม 2550 ระยะเวลา (5 เดือน) โดยมีตารางแสดงการดำเนินงานดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1.1
ขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย

ลำดับ	กิจกรรม	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.
1	รวบรวมข้อมูลทุติยภูมิที่ได้จากเอกสารต่างๆ ขององค์กร เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการออกแบบ-สอบถาม						
2	ตระเตรียมแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระและคณะกรรมการการค้นคว้าอิสระตรวจสอบรายละเอียดของข้อคำถามทุกข้อ และนำมาปรับปรุงแก้ไข						
3	นำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 35 คน (20% ของกลุ่มตัวอย่าง) และนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ถูกต้อง ครบถ้วน และสมบูรณ์						
4	จัดเก็บข้อมูลปฐมภูมิจากกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ได้จากการสุ่ม ด้วยแบบสอบถามที่ได้ออกแบบ						
5	นำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ซึ่งมีการใช้วิธีสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เข้ามาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับปัญหาที่เกิดขึ้น						
6	สังเคราะห์หาข้อสรุปแล้วจัดทำเป็นร่างแนวทางการปรับปรุงการใช้งานระบบสารสนเทศขององค์กรโดยมีการใช้ Fishbone analysis มาช่วย						