

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในด้านการบริหารงานสมัยใหม่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นสถาบันหนึ่งที่คณะผู้บริหารได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานภายใน เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว เทคโนโลยีสารสนเทศจึงถูกนำเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายของมหาวิทยาลัย ที่ว่า มีระบบบริหารงานที่ทันสมัย มีความคล่องตัวโปร่งใส ตรวจสอบได้ พึ่งพาตนเองด้วยหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการ (เกี่ยวกับ มข. ปณิธาน/วิสัยทัศน์/พันธกิจ/นโยบาย, 19 สิงหาคม 2553; ระบบออนไลน์) ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการเพื่อให้เข้ากับความทันสมัย โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในการสื่อสารและประยุกต์เข้ากับการทำงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น นั่นก็คือ การใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office)

ในปี 2547 คณะเทคนิคการแพทย์ ได้มีการคิดค้นและพัฒนาซอฟต์แวร์ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) เดิมรูปแบบ หรือที่เรียกชื่อว่า ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์คณะเทคนิคการแพทย์ (AMS E-Office) มาใช้แทนระบบการทำงานแบบเดิมเป็นครั้งแรก เพราะโปรแกรม ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์คณะเทคนิคการแพทย์ (AMS E-Office) เป็นโปรแกรมที่รองรับการปฏิบัติงานประจำวันให้อยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ ที่สามารถทำงานได้ทุกที่ที่ติดต่อกับอินเทอร์เน็ต และเป็นโปรแกรมที่พัฒนาบนแนวคิด (Job Base) เมื่อเรียกงานขึ้นมาจะมีเอกสารรวมทั้งการปฏิบัติงานต่างๆของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นทั้งหมดมาแสดง เหมือนกับการปฏิบัติงานกับเอกสารที่เป็นกระดาษ มีเครื่องมือต่างๆ อำนวยความสะดวกในการทำงาน ตลอดจนการนำงานต่างๆไปอ้างอิงในเอกสารอื่น นอกจากนี้ ยังเป็นโปรแกรมที่ทำหน้าที่สื่อสาร เพื่อส่งข้อมูล ข่าวสารต่างๆระหว่างบุคลากรในองค์กร ได้เป็นอย่างดี ทำให้เกิดการใช้กระดาษในการปฏิบัติงานลดลง เป็นผลให้การสื่อสารและการส่งการทำได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยระบบนี้สามารถนำมาปฏิบัติงานได้จริงจนประสบความสำเร็จเป็นหน่วยงานแรกของมหาวิทยาลัย ดังนั้นระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) นี้จึงได้ถูกขยายผลและนำไปใช้

งานในหน่วยงานต่างๆ ทั้งทั้งมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ตามนโยบายของอธิการบดี ที่จะให้ทุกคณะใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยโดยรวมและเป็นการรองรับนโยบายการเป็น (e-University) ของมหาวิทยาลัย รวมถึงเผยแพร่ในหน่วยงานองค์กรภายนอกมหาวิทยาลัยอีกด้วย

ในปี 2553 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีคณะและหน่วยงานต่างๆ ที่ได้ติดตั้งระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ถึง 30 แห่ง ปัจจุบันระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ได้อยู่ภายใต้แผนการดำเนินงานของกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในระยะเวลา 5 ปี (ปีงบประมาณ 2550-2554) โดยมีประเด็นยุทธศาสตร์ในด้านการพัฒนาศักยภาพและมาตรฐานการทำงานให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ ตามโครงการนำระบบ IT มาใช้ในการบริหารจัดการ และเริ่มระบบ (MIS, E-Office) (แผนการดำเนินงานของกองกลาง สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 1 สิงหาคม 2553; ระบบออนไลน์) จะเห็นได้ว่า ทางมหาวิทยาลัยได้ให้ความสำคัญและเล็งเห็นถึงประโยชน์ต่อการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) เป็นอย่างมาก

คณะสังคมศาสตร์เป็นคณะหนึ่งที่ได้นำระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) มาใช้ตั้งแต่วันที่ 4 มกราคม 2549 และเริ่มปฏิบัติการเกี่ยวกับระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) เพื่อให้สามารถรองรับงานต่างๆภายในคณะได้ จากช่วงแรกที่ได้เริ่มปฏิบัติมา จนถึงปี 2553 นับเป็นระยะเวลายาวนานกว่า 4 ปีทำให้เกิดผลสำเร็จในด้านประสิทธิภาพจากการนำระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) มาใช้ ที่ทำให้ใช้ระยะเวลาสั้นลง หรือลดขั้นตอนของการทำงาน หรือใช้วัสดุอุปกรณ์ลดน้อยลง โดยเฉพาะการลดการใช้และเก็บเอกสารที่เป็นกระดาษทำให้ประหยัดงบประมาณค่าใช้จ่ายต่างๆ รวมถึงการใช้บุคลากรในการดำเนินงานลดน้อยลงด้วย เป็นต้น นอกจากนี้ ในด้านประสิทธิผลจากการนำระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) มาใช้ก่อให้เกิดความสำเร็จในการบริหารงาน ทำให้การจัดการบริหารในคณะทำได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น มีการจัดหมวดหมู่งานอย่างชัดเจน สามารถสั่งการ และติดตามเรื่องได้ง่าย เป็นระบบ และรวดเร็ว ส่งผลให้การสื่อสารและการรวบรวมความเห็นจากคนหมู่มากทำได้รวดเร็ว สามารถติดต่องานหรือบุคลากรในหน่วยงานของตนเองและระหว่างหน่วยงานได้ง่ายขึ้น เพราะบุคลากรปฏิบัติงานได้ทุกที่ทุกเวลา ไม่จำกัดเวลางาน และสถานที่ ส่งผลให้ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาสามารถค้นเอกสารได้เองโดยสะดวก รวดเร็ว รวมถึงการตรวจสอบการทำงานของผู้บังคับบัญชาได้ เพราะระบบมีความปลอดภัยสูงและสืบค้นได้ง่าย และนำไปสู่การจัดการฐานความรู้ (KM) เพื่อเก็บเป็นองค์ความรู้ของคณะได้

แต่การใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ก็ประสบปัญหาในระยะแรก นั่นคือ ผู้ใช้งาน ขาดความรู้ความเข้าใจในโปรแกรมนี้หรือมีการใช้งานที่ผิดประเภท ดังเช่น การที่ไม่เข้าใจลำดับขั้นตอนการขอส่งเรื่องอนุมัติว่าจะส่งไปให้ใคร หรือจะดำเนินการในขั้นตอนอย่างไรบ้างตามที่โปรแกรมได้เขียนไว้ รวมถึงการที่ คณาจารย์ในคณะมักไม่เข้าใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ด้วยตนเอง ส่วนใหญ่จะให้เจ้าหน้าที่ในคณะเป็นผู้ดำเนินการให้ และปัญหาทางด้านทรัพยากรที่มีไม่เพียงพอ เพราะอุปกรณ์ที่เก็บระบบฐานข้อมูลมีความเก่าและรองรับข้อมูลแบบจำกัดเนื่องจากการถูกใช้งานมาเป็นเวลานานหลายปี ทำให้ระบบทำงานล่าช้า หรือล้มเหลวเป็นบางครั้ง รวมถึง ปัญหาทางด้านระบบปฏิบัติการที่ไม่สนับสนุนหรือทำงานเข้ากับอุปกรณ์ที่ทันสมัยได้ อีกทั้งตั้งแต่ปี 2549 เป็นต้นมา ได้มีนโยบายของผู้บริหารมหาวิทยาลัย ให้แต่ละคณะยกเลิกการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ของคณะและนำระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ของมหาวิทยาลัยที่ได้จัดทำและพัฒนาขึ้นมาใหม่จากสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการบริหารงานของแต่ละคณะแทน หรือที่เรียกว่า ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU E-Office) เพื่อเป็นระบบฐานข้อมูลกลางเดียวกัน และก่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับมหาวิทยาลัย ทำให้เกิดความทับซ้อนของระบบขึ้นมา เพราะแต่ละคณะจะใช้ทั้งสองระบบในการบริหารจัดการ

แม้ว่าช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาทางสังคมศาสตร์ได้ใช้ทั้งสองระบบในเวลาเดียวกันจนถึงปัจจุบัน แต่ทางคณะก็ได้ใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) เป็นหลักในการบริหารจัดการ เนื่องจากว่า ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU E-Office) มีระบบงานไม่สอดคล้องกับการทำงานจริงของคณะ เพราะผู้พัฒนาระบบเน้นพัฒนาลักษณะการใช้งานโดยอ้างอิงการทำงานของสำนักงานอธิการบดี ซึ่งมีระบบการบริหารจัดการไม่เหมือนในคณะ และขาดความยืดหยุ่นในการบริหารข้อมูลทำให้การนำระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU E-Office) มาใช้ในคณะไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ดังนั้น ทางคณะจึงได้เน้นไปในส่วนของการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ที่ใช้อยู่เดิมเป็นหลัก โดยมีการพัฒนาการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) มาโดยตลอดเพื่อให้สามารถใช้ควบคู่กันไปกับระบบของมหาวิทยาลัยและแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรม หรือ การพบปะพูดคุยเพื่อหาแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องในการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ในงานธุรการ เป็นต้น จนในที่สุดการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ของคณะสังคมศาสตร์ประสบ

ความสำเร็จเป็นอย่างมาก เมื่อเทียบกับคณะอื่นที่มีได้นำระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) มาใช้อย่างจริงจัง

จากผลจากการดำเนินงานที่ผ่านมาทางมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ยังไม่เคยมีการประเมินผลจากการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) อย่างจริงจังในทุกๆคณะ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องการประเมินผลการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ภายในคณะสังคมศาสตร์ และเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการนำระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) มาใช้ในคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อีกทั้งเพื่อสำรวจถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนา ทั้งภายในคณะสังคมศาสตร์เอง และของมหาวิทยาลัยให้ประสบผลสำเร็จมากที่สุด ทั้งนี้ผลจากการศึกษาที่ได้จะสามารถนำไปใช้เป็นข้อเสนอแนะ และใช้เป็นแนวทางต่อผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงพัฒนาการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ของแต่ละคณะต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อประเมินผลการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ในคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการนำระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) มาใช้ในคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ในคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
4. เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขของการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ในคณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.3 สมมติฐานการศึกษา

1. ผลการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ของคณะสังคมศาสตร์มีประสิทธิผลการดำเนินงานอยู่ในระดับไม่สูง

2. ปัจจัยด้านระบบเครือข่าย ด้าน โปรแกรม (E-Office) ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ ด้านบุคลากร มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ในคณะสังคมศาสตร์

1.4 ขอบเขตการศึกษา

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือบุคลากรที่ใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประกอบด้วยข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว และพนักงานมหาวิทยาลัยประจำ จำนวน 102 คน
2. การเก็บข้อมูลระหว่างเดือน มิถุนายน 2554 ถึง สิงหาคม 2554

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา มาใช้ในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานได้
2. สามารถนำผลจากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงงานด้านธุรการภายในคณะสังคมศาสตร์ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น
3. สามารถใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารนำไปเป็นข้อมูลในการจัดการฐานความรู้เพื่อเก็บเป็นองค์ความรู้ของคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) หมายถึง สำนักงานที่มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีระบบเครือข่ายมาใช้เพื่อเป็นสื่อกลางในการจัดการเอกสาร การติดต่อสื่อสาร การตรวจสอบข้อมูล ระบบรักษาความปลอดภัย รวมถึงการที่บุคลากรในองค์กรสามารถทำงานจากระยะไกล หรือในตำแหน่งใดๆ โดยมีระบบตรวจสอบตำแหน่งที่ทำงานของพนักงานผู้นั้น เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถติดต่อกลับได้ตลอดเวลา

ผู้ใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) หมายถึง ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ประกอบด้วย ประกอบด้วยข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว และพนักงานมหาวิทยาลัยประจำในคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การสื่อข้อความระหว่างบุคคลในองค์กรทั้งในหน่วยงานเดียวกันและระหว่างหน่วยงานต่างๆ ในองค์กรนั้นภายในคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อให้บุคลากรในองค์กรได้ทราบข่าวสารและความเคลื่อนไหว

โครงสร้างระบบเครือข่าย หมายถึง รูปแบบการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เข้าด้วยกันให้เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ รวมไปถึงการเชื่อมต่ออุปกรณ์รอบข้าง

ความสำเร็จในการใช้งานระบบ หมายถึง การที่บุคลากรของคณะสังคมศาสตร์ได้นำเอาระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) มาใช้แล้วบรรลุเป้าหมายในการบริหารจัดการภายในคณะ

ด้านระบบเครือข่าย หมายถึง การมีทักษะ/ความรู้ เกี่ยวกับ โครงสร้างของการวางระบบฐานข้อมูล E-Office และการเชื่อมต่อข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ด้านโปรแกรม (E-Office) หมายถึง การมีทักษะ/ความรู้ในการใช้งานโปรแกรม E-Office

ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ หมายถึง การมีทักษะ/ความรู้ในการใช้งานอุปกรณ์ และเครื่องมือต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบ

ด้านบุคลากร หมายถึง การมีทักษะ/ความรู้ของบุคลากรในคณะสังคมศาสตร์

ประสิทธิผลการดำเนินงานอยู่ในระดับไม่สูง หมายถึง การประเมินผลการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ตามการแบ่งเกณฑ์การแปลผล คือ ประสิทธิผลการดำเนินงานในระดับน้อยที่สุด ที่คะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 1.00-1.80 ประสิทธิผลการดำเนินงานในระดับน้อย ที่คะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 1.81-2.60 และประสิทธิผลการดำเนินงานในระดับปานกลาง ที่คะแนนเฉลี่ย ระหว่าง 2.61-3.40