

บทที่ 1

บทนำ

การทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาและวิจัยเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้ตั้งไว้ โดยมีความเป็นมา ความสำคัญในการทำวิจัย และคำถามในการทำวิจัย รวมทั้งกรอบแนวคิดในการทำวิจัย เพื่อให้ผู้ที่สนใจได้ศึกษางานวิจัยให้เกิดความเข้าใจในงานวิจัยนี้มากขึ้น ดังมีรายละเอียด ดังนี้

- 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา
- 1.2 คำถามการวิจัย
- 1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 1.4 กรอบแนวความคิด
- 1.5 ขอบเขตของการวิจัย
- 1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ
- 1.7 นิยามศัพท์

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้รับการสถาปนาขึ้นในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เมื่อวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2548 ตั้งอยู่บริเวณกรุงเทพมหานครชั้นใน ประกอบด้วยวิทยาเขตเดิม 5 แห่ง ซึ่งมีพื้นที่อยู่บริเวณใกล้เคียงกัน ได้แก่ วิทยาเขตเทเวศร์ วิทยาเขตโชติเวช วิทยาเขตพัฒนการพระนคร วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ และวิทยาเขตพระนครเหนือ แต่ปัจจุบันแบ่งการจัดการเรียนการสอนแบ่งออกเป็น 9 คณะ ได้แก่ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน คณะบริหารธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ เพื่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมีการรับ-ส่งเอกสารต่างๆ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ไปยังหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก ซึ่งเป็นการส่งเอกสารทางไปรษณีย์หรือโทรสาร งานสารบรรณก็จะทำการลงทะเบียนรับหนังสือต่างๆ จากนั้นจะจำแนกและส่งต่อเอกสารหลายฉบับรวมถึงการทำสำเนา ก่อนการส่งต่อให้แต่ละงาน โดยเฉพาะการส่งเพื่อการรับรู้หรือแจ้งเพื่อทราบ งานสารบรรณจะต้องส่งหนังสือหรือเอกสารไปยังฝ่ายต่างๆ ก็จะต้องใช้เวลาในการเดินทางของเดินหนังสือเพื่อส่งต่อไปยังแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับการการทำสำเนาเอกสารหลายๆ ชุดนั้นยังเป็นการสิ้นเปลืองทรัพยากรกระดาษ และแต่ละหน่วยงานก็ต้องจัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้มเพื่อเป็นหลักฐานทางราชการ ซึ่งเอกสารเหล่านี้ได้เพิ่มมากขึ้นทุกครั้งที่มีการเอกสารมายังหน่วยงาน ทำให้ความสามารถการค้นหาเอกสารทำได้ยากและใช้เวลาพอสมควร นอกจากนี้ยังมีปัญหาการใช้เอกสารร่วมกันภายในหน่วยงาน โดยมีการควบคุมเอกสารประเภทต่างๆ รวมถึงความปลอดภัยของเอกสารอีกด้วย

จากความเจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้มีการตอบสนองการบริหารจัดการในด้านการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยจึงมีการนำระบบงานสารบรรณที่มีการรับ-ส่งหนังสือราชการ ในรูปแบบที่เปลี่ยนไปจากเดิม คือ การพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นำมาใช้ในหน่วยงาน ซึ่งเป็นระบบที่มีความสามารถในการรับ-ส่งเอกสาร การรวบรวมเอกสารต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของภายในหน่วยงาน โดยมีการควบคุมดูแลและจัดเอกสารภายในระบบ ตั้งแต่การนำเอกสารเข้ามาเก็บในระบบ ตลอดจนการสืบค้นหรือติดตามเอกสารได้อย่างรวดเร็ว สามารถป้องกันเอกสารสูญหายระหว่างดำเนินการและควบคุมความปลอดภัยของเอกสาร โดยมีการกำหนดสิทธิ์ในการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ปัจจุบัน การดำเนินงานในส่วนนี้ยังไม่ได้มีการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานอย่างเป็นทางการเพื่อให้ทราบถึงผลและปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัย และในส่วนของความพึงพอใจต่อการใช้งานในขั้นตอนต่างๆ และปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการใช้งาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปวิเคราะห์ ทบทวนกระบวนการต่างๆ รวมทั้ง

นำไปปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับการใช้งานในภาพรวมของบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

คำถามในการวิจัยในครั้งนี้ แบ่งออกเป็นสองประเด็น คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์หรือผู้ที่เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจที่แตกต่างหรือไม่ อย่างไร และแนวทางในการสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นั้นเป็นอย่างไรจึงจะมีความเหมาะสม

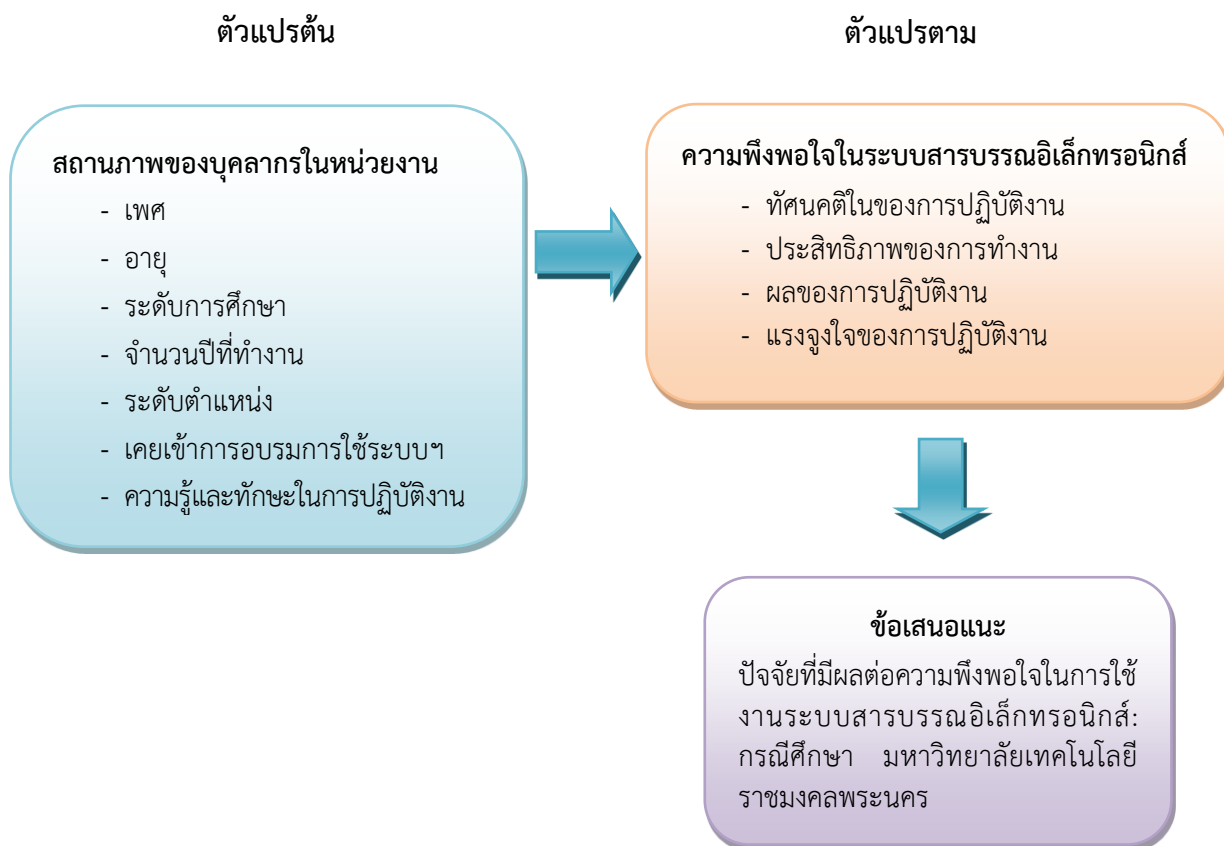
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.3.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.3.3 เพื่อเสนอแนะความพึงพอใจสำหรับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานที่เกี่ยวข้อง

1.4 กรอบแนวความคิด



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิด

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1.5.1 ระยะเวลาและพื้นที่ในการทำวิจัย

ระหว่างเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2554 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2555 และทำการศึกษาข้อมูล ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประกอบด้วย คณะวิชาทั้ง 9 คณะ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้

1.5.2 ตัวแปรที่ทำการศึกษา

ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนปีที่ทำงาน ระดับตำแหน่ง การเข้ารับการฝึกอบรมการใช้งาน ความรู้และทักษะการปฏิบัติงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ทศนคติของการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพของการทำงานผลของการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

1.5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และกลุ่มตัวอย่างสายสนับสนุนหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ภายในคณะวิชาทั้ง 9 คณะ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน

1.6 สมมติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน จะส่งผลให้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันด้วย

1.7 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.7.1 ทราบกระบวนการทำงานของการใช้งานระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

1.7.2 ทราบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

1.7.3 เสนอแนะความพึงพอใจสำหรับการใช้ระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ

1.8 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจของการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการใช้การงานในขั้นตอนต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ระบบสารสนเทศ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารตั้งแต่เริ่มต้น การจัดทำ การรับ-ส่ง การเก็บเอกสาร การทำสำเนา การยืม และการทำลาย เป็นต้น ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ระบบการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในระบบสำนักงานอัตโนมัติ (e-Office) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

การรับ-ส่ง หนังสือราชการในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การที่ผู้ใช้เข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อบันทึกการรับ-ส่งหนังสือราชการ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร