

# บทที่ 1

## บทนำ

### (Introduction)

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำหรับทุกๆ องค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาคเอกชน หรือภาครัฐบาล รวมถึงองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร เอกสาร (Document) จัดเป็นทรัพยากรชนิดหนึ่ง ที่มีความสำคัญต่อองค์กร เนื่องจากเอกสารจัดเป็นสินทรัพย์อย่างหนึ่งขององค์กร ที่นับวันจะมีต้นทุนในด้านการจัดการเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ทั้งต้นทุนด้านทรัพยากรบุคคล และต้นทุนด้านเทคโนโลยีที่ถูกนำมาช่วยในการจัดเก็บเอกสาร การค้นคืนเอกสาร และการรักษาความปลอดภัยของเอกสารข้อมูลที่สำคัญขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันที่ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร เป็นไปอย่างก้าวกระโดด และการทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านเทคโนโลยีดังกล่าวมีการขยายตัวไปอย่างรวดเร็ว จนยากที่จะหาจุดสิ้นสุดได้ ทำให้เอกสารต่างๆ ที่เกิดจากภายในองค์กรและภายนอกองค์กร มีปริมาณที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว การจัดเก็บข้อมูล การค้นคืนเอกสารเพื่อนำกลับมาใช้งานอีกครั้งยังทำได้อย่างลำบาก รวมถึงต้องใช้ระยะเวลาเพิ่มขึ้น และด้วยการสื่อสารที่สามารถติดต่อเชื่อมโยงกันได้ทั้งภายในองค์กรและนอกองค์กรด้วยระบบเครือข่าย แม้ว่าจะช่วยให้การใช้งานเอกสารร่วมกันระหว่างผู้ใช้สามารถกระทำได้ง่ายขึ้นและประหยัดต้นทุนค่าใช้จ่ายในเรื่องเอกสารก็ตาม แต่ก็ทำให้ปริมาณเอกสารเพิ่มมากขึ้น และทำให้การจัดการเอกสารมีความยุ่งยากซับซ้อนมากขึ้นตามไปด้วย

ในระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา มีหลายองค์กรใช้งบประมาณมหาศาลในการลงทุนด้านแอปพลิเคชันจัดทำระบบศูนย์กลาง (System-Centered Application) เพื่อช่วยในการแก้ไขปัญหาเรื่องการจัดการเอกสาร และลดการใช้กระดาษแต่กลับใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่ได้ไม่ถึง 15% ของสารสนเทศทั้งหมดขององค์กร ในขณะที่ผู้ใช้ (end user) ต้องการให้ แอปพลิเคชันดังกล่าวช่วยให้ผู้ใช้ประโยชน์จากข้อมูล ประมาณ 75 – 85 % ของสารสนเทศทั้งหมดขององค์กร (Michael J.D. Sutton, 1996: 3) ดังนั้นหากองค์กรมีการจัดการเอกสารที่ดี จะช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กรในแง่ของการจัดการเอกสารที่มีประสิทธิภาพที่สามารถลดต้นทุนขององค์กร (Saving money) ลดระยะเวลาในการค้นหาและจัดเก็บ (saving time) ลดพื้นที่จัดเก็บเอกสาร (saving space) เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (increasing efficiency) เพิ่มประสิทธิภาพของงาน (increasing productivity) เพิ่มความสามารถในการติดต่อประสานงานข้อมูลด้านเอกสารภายในหน่วยงานและ

ระหว่างองค์กร (increasing inter-departmental and inter-organizational communication and collaboration) และสร้างรายได้ (generating revenue) ให้แก่องค์กร (Laserfiche,2007) ส่วนปัญหาที่พบมากในการพยายามที่จัดการกับเอกสารที่มีอยู่มากมายภายในองค์กร ได้แก่ปัญหาเกี่ยวกับการวิเคราะห์ในตัวเอกสารนั้น เช่น การวิเคราะห์หัวเอกสารที่ได้มานั้น เกี่ยวข้องกับระบบหรือไม่ เป็นเอกสาร เป็นฐานข้อมูล หรือว่าเป็นแบบฟอร์มทั่วไป

จากเหตุผลและปัญหาดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นประเด็นให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษารวบรวมความรู้เกี่ยวกับ ระบบการจัดการเอกสาร (Document Management System) โดยจะทำการศึกษาค้นคว้าหาองค์ความรู้เกี่ยวกับ สถาปัตยกรรมของการจัดการเอกสาร เทคโนโลยีและแอปพลิเคชันของระบบการจัดการเอกสาร เพื่อนำผลวิจัยที่ได้มาช่วยในเรื่องการจัดการเอกสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเป็นแนวทางให้ผู้สนใจนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กรของตนเพื่อปรับปรุงระบบการจัดการเอกสารให้ดียิ่งขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและสำรวจ แนวคิดทางด้านสถาปัตยกรรมรวมถึงแอปพลิเคชันเทคโนโลยีของระบบการจัดการเอกสาร (Document Management System)

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการทำวิจัยเรื่อง การจัดการเอกสารภายในองค์กร มีดังนี้

1. ทำให้ทราบถึงแนวคิดและหลักการของระบบการจัดการเอกสาร
2. จากแนวคิดและหลักการที่ศึกษา สามารถนำไปประยุกต์เพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบการจัดการเอกสารให้มีประสิทธิภาพ

## 1.4 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตของงานวิจัยเรื่อง การจัดการเอกสารภายในองค์กร มีขอบเขตงานวิจัยดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าหาองค์ความรู้เกี่ยวกับระบบการจัดการเอกสาร
2. ศึกษาค้นคว้าสถาปัตยกรรมของระบบการจัดการเอกสาร
3. ศึกษาค้นคว้าเทคโนโลยีและแอปพลิเคชันของระบบการจัดการเอกสาร

## 1.5 ระเบียบวิธีวิจัย

1. ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยจากเอกสาร บทความต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย
2. ศึกษาสถาปัตยกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย
3. ศึกษาเทคโนโลยีและแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้อง
4. จัดทำเอกสารงานวิจัย