

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

มหาวิทยาลัยแม่โจ้เป็นสถานศึกษาที่มีการบริหารจัดการภายในประกอบด้วยหน่วยงานทั้งที่เป็นหน่วยงานจัดการเรียนการสอน และหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนในแต่ละหน่วยงานยังมีการแบ่งส่วนงานภายในเป็นงานต่างๆ ได้แก่ งานบริหารและธุรการ งานนโยบายและแผนงาน บริการวิชาการและวิจัย งานบริการการศึกษา งานคลังและพัสดุ ซึ่งต่างมีภารกิจในการสนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

ทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมีการดำเนินการด้านเอกสารผ่านงานบริหารและธุรการของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งมีหน้าที่หลักในการดำเนินการงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลายเอกสาร (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ, 2526) โดยมีสำนักงานอธิการบดีเป็นศูนย์กลางที่เป็นจุดเชื่อมโยงในการรับและส่งหนังสือ เอกสาร ข้อมูลต่างๆ ระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยให้มีความเป็นระเบียบ สามารถดำเนินการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีความคล่องตัว

การบริหารจัดการด้านเอกสารภายในมหาวิทยาลัยมีการดำเนินการจัดทำ จัดส่ง และจัดเก็บเอกสารในรูปแบบกระดาษ โดยในการรับ – ส่งเอกสารจะมีตลาดนัดเอกสารของสำนักงานอธิการบดีเป็นจุดศูนย์กลางในการดำเนินงาน ซึ่งจากการดำเนินงานในลักษณะดังกล่าวพบว่า

- 1) การจัดทำและการจัดส่งเอกสารในแต่ละครั้งมีความล่าช้า และเมื่อเกิดการสูญหายจะไม่สามารถติดตามเอกสารคืนได้ รวมไปถึงการสิ้นเปลืองทรัพยากรประเภทกระดาษและผงหมึก
- 2) การจัดเก็บเอกสาร ประสบปัญหาด้านสถานที่ที่ใช้ในการจัดเก็บเอกสารที่เริ่มไม่เพียงพอเนื่องจากเอกสารต่างๆ อยู่ในรูปแบบกระดาษ และมีปริมาณที่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ
- 3) การสืบค้นเอกสาร ไม่สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากจัดเก็บในรูปแบบกระดาษใส่แฟ้มไว้ ประกอบกับไม่ได้มีการจัดหมวดหมู่แฟ้มที่จัดเก็บให้ชัดเจน เมื่อต้องการสืบค้นเอกสารต้องใช้เวลาานาน โดยเฉพาะเอกสารในปีเก่าๆ หรือเอกสารที่ไม่ค่อยได้ใช้

มหาวิทยาลัยจึงได้ให้ความสำคัญกับระบบงานสารบรรณค่อนข้างมาก เพื่อจะได้เป็นการช่วยลดปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในอดีต จึงได้กำหนดเป็นยุทธศาสตร์ที่ 5 การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โดยมีนโยบายในการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ซึ่งระบบงานดังกล่าวจะช่วยในการกำกับติดตามและควบคุมเอกสารต่างๆ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ของงานสารบรรณเช่น การรับ การส่งหนังสือ เป็นต้น เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารราชการแนวทางใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า เกิดความคล่องตัว และการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังเป็นการสนองนโยบายของมหาวิทยาลัยในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน และยังเป็นการลดขั้นตอนทั้งทางด้านการบริหารของผู้บริหาร และเป็นการช่วยแก้ปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของบุคลากรมหาวิทยาลัยอีกด้วย

จากสถิติการเข้าใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าจำนวนบุคลากรที่เข้าใช้งานเมื่อเทียบจากจำนวนบุคลากรทั้งมหาวิทยาลัย มีการเข้าใช้งานจริงเพียง 65% เท่านั้น (ข้อมูลจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อวันที่ 3 กันยายน 2553) ซึ่งตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยได้กำหนดเป้าหมายของการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไว้ที่ 85% ภายใน 3 ปี และเพิ่มขึ้นเป็น 100% ภายใน 5 ปี (มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ, 2550) ประกอบกับการรับ – ส่งเอกสารต่างๆ ยังคงใช้การรับ – ส่งเอกสารผ่านตลาดนัดเอกสารควบคู่ไปกับการรับ – ส่งเอกสารผ่านทางระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องด้วยมหาวิทยาลัยมีนโยบายให้นำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานเป็นเวลาเกือบ 4 ปีแล้ว แต่ยังไม่สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติในการจัดส่งเอกสารระหว่างหน่วยงานได้ จึงควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลทำให้การนำเอาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้งานไม่ประสบความสำเร็จ เพื่อให้เห็นว่าการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้งานนั้นจะสามารถช่วยลดขั้นตอนของการส่งเอกสารต่างๆ ประกอบกับช่วยลดค่าใช้จ่ายและการใช้ทรัพยากรได้จริงหรือไม่ ซึ่งการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้งานโดยที่ไม่ได้ศึกษาถึงผลกระทบต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นก่อนนั้น อาจทำให้ไม่เกิดประสิทธิผลในการใช้งานเท่าที่ควร

ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้เพื่อให้ทราบปัญหาและเหตุผลที่เป็นปัจจัยที่ทำให้การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้งานภายในมหาวิทยาลัยไม่ประสบความสำเร็จ เพื่อจะได้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการวางแผนและกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานให้การนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ประสบความสำเร็จ และบรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ที่มหาวิทยาลัยได้กำหนดไว้

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้
- 2) เพื่อศึกษาแนวทางการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้งานภายในมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

- 1) ทราบปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้
- 2) ทราบแนวทางการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้งานภายในมหาวิทยาลัยแม่โจ้อย่างมีประสิทธิภาพ