

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาของปัญหา

บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงวิธีการติดต่อสื่อสารขององค์กร รวมทั้งระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่กำลังเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว เป็นเหตุให้องค์กรต่าง ๆ หันมาใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์บนช่องทางของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแทนสื่อแบบเดิมในรูปแบบของเอกสารจริง ทำให้สามารถบริหารการรับ-ส่งเอกสาร ได้สะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดการทำสำเนาเกินความจำเป็น ป้องกันการสูญหาย ตลอดจนสามารถค้นหาติดตามเอกสารได้ง่ายขึ้น

ปัจจุบัน งานธุรการโรงเรียนจุฬารัตนราชวิทยาลัย ยังขาดการจัดเก็บ ข้อมูลเอกสาร หนังสือราชการในรูปแบบของฐานข้อมูลและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหนังสือสั่งการและหนังสือเวียน บันทึกข้อความทั้งเอกสารรับเข้าและส่งออก ซึ่งถูกจัดเก็บไว้เพื่อเรียกดูข้อมูล เช่น หนังสือสั่งการนี้ใครเป็นคนทำคำสั่ง ออกคำสั่งในวันใด ใครเป็นผู้รับคำสั่ง หรือเนื้อหาในหนังสือราชการ เป็นต้น ซึ่งเจ้าหน้าที่ธุรการได้ทำการจัดเก็บไฟล์ไว้ในรูปแบบของ Microsoft Excel จึงเกิดความไม่สะดวกในการเรียกดูและสืบค้นข้อมูล ซึ่งทุก ๆ ปี งานธุรการจะมีเอกสารเหล่านี้ เพิ่มมากขึ้น ทำให้ต้องใช้พื้นที่เก็บเอกสารเพิ่มขึ้นและยากต่อการค้นหา

การพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โรงเรียนจุฬารัตนราชวิทยาลัย พิษณุโลก จึงเป็นงานที่จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงจากระบบเดิมมาเป็นระบบที่ใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดการเพราะเป็นงานที่มีจำนวนมากในแต่ละวัน

งานธุรการโรงเรียนจุฬารัตนราชวิทยาลัย พิษณุโลกแบ่งเอกสารแยกประเภทดังนี้ หนังสือรับเข้า หนังสือส่งออก บันทึกข้อความ และหนังสือสั่งการ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะออกแบบและพัฒนาเครื่องมือเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกสำหรับการสร้างและจัดส่งหนังสือในรูปแบบหนังสือเวียนและสืบค้นเอกสารในงานธุรการในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีการควบคุมดูแลและจัดการเอกสารภายในระบบ มีความสามารถในการรับ-ส่งเอกสาร เริ่มตั้งแต่การนำเอกสารเข้ามาเก็บในระบบ เรียกดูรายละเอียดของเอกสาร การสร้างและส่งเอกสาร สืบค้นหรือติดตามเอกสารได้อย่างรวดเร็ว สามารถทราบถึงสถานะของเอกสาร ป้องกันเอกสารสูญหายระหว่างดำเนินการ โดยมีการกำหนดสิทธิ์ในการใช้งาน

ผู้วิจัยจึงได้เลือกที่จะพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาโรงเรียนจุฬาภรณราชวิทยาลัย พิชณุโลก โดยมุ่งหวังให้ระบบงานธุรการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไปมีคุณภาพดียิ่งขึ้น สามารถลดภาระงานประจำในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างต่อเนื่อง ช่วยยกระดับทักษะของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรก้าวทันเทคโนโลยีในยุคโลกาภิวัตน์

### จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาและพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โรงเรียนจุฬาภรณราชวิทยาลัย พิชณุโลก
2. เพื่อประเมินคุณภาพของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โรงเรียนจุฬาภรณราชวิทยาลัย พิชณุโลก ที่พัฒนาขึ้น

### ความสำคัญของการค้นคว้า

ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อระบบงานธุรการในโรงเรียนจุฬาภรณราชวิทยาลัย พิชณุโลกดังนี้

1. ทำให้ได้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในโรงเรียนจุฬาภรณราชวิทยาลัย พิชณุโลก เพื่อพัฒนางานบริหารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. เป็นแนวทางในการนำเทคโนโลยีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อพัฒนาระบบงานด้านต่าง ๆ ต่อไป

### ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพัฒนา โดยมีการกำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยครั้งนี้ใช้ข้อมูลของงานธุรการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไปโรงเรียนจุฬาภรณราชวิทยาลัย พิชณุโลก เป็นกรณีศึกษา โดยพัฒนาให้เป็นระบบคอมพิวเตอร์ที่สามารถทำงานภายใต้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และใช้เป็นระบบฐานข้อมูลแทนระบบปัจจุบัน
2. ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่อจัดการเกี่ยวกับการรับส่งเอกสารและติดตามเอกสารภายในโรงเรียนจุฬาภรณราชวิทยาลัย พิชณุโลก ความสามารถของระบบโดยภาพรวมประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

2.1 ส่วนของผู้ดูแลระบบ สามารถกำหนดข้อมูลพื้นฐานของระบบดังต่อไปนี้

- 2.1.1 สามารถกำหนดหน่วยงานและเลขที่ประจำหน่วยงานที่ต้องการใช้ระบบได้

- 2.1.2 สามารถกำหนดผู้ใช้งานของหน่วยงานต่างๆได้
- 2.1.3 สามารถกำหนดประเภทเอกสารได้
- 2.1.4 สามารถกำหนดประเภทการตอบรับ
- 2.1.5 สามารถกำหนดข้อมูลการแจ้งเอกสารได้
- 2.2 ส่วนของผู้ใช้งาน สามารถใช้งานระบบตามฟังก์ชันการทำงานหลักๆ ดังนี้
  - 2.2.1 สามารถสร้างเอกสารส่งไปยังหน่วยงานอื่นได้ สร้างเลขทะเบียนส่งออกและสามารถเก็บรายละเอียดการส่งได้เพื่อติดตามได้ในภายหลัง
  - 2.2.2 สามารถลงรับเอกสารที่หน่วยงานอื่นส่งถึง และลงทะเบียนรับเอกสารได้
  - 2.2.3 สามารถค้นหาเอกสารของหน่วยงานได้ โดยค้นหาตามคุณสมบัติของเอกสาร เช่น วันที่สร้าง คำสำคัญ เลขที่หนังสือ ฯลฯ
  - 2.2.4 สามารถปรับปรุงแก้ไขรายละเอียดของเอกสารที่ต้องการได้
  - 2.2.4 สามารถติดตามเอกสาร โดยตรวจสอบได้ว่าเอกสารที่ส่งไปยังหน่วยงานปลายทางมีการเปิดอ่านหรือทำการลงทะเบียนรับเอกสารหรือยัง
- 3. การประเมินผลคุณภาพของระบบที่พัฒนาขึ้น โดยใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม (แบบประเมินผล) ชนิดประเมินค่า (Rating Scale) โดยแบ่งกลุ่มประเมินเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้
  - 3.1 กลุ่มผู้เชี่ยวชาญจำนวน 6 คน
  - 3.2 กลุ่มผู้ใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 13 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
2. แบบประเมินคุณภาพระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับผู้เชี่ยวชาญ
3. แบบประเมินคุณภาพระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับผู้ใช้งานระบบ

### ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

1. ศึกษาความต้องการของผู้ใช้
2. การเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิเคราะห์ระบบงานเดิม
4. การออกแบบระบบ
5. พัฒนาระบบ

6. นำไปทดลองใช้ รายบุคคล รายกลุ่ม
7. ประเมินคุณภาพของระบบ
8. ปรับปรุงให้สมบูรณ์

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ ได้ทำการรวบรวมจากหน่วยงานธุรการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงเรียนจุฬาราชวิทยาลัย พิษณุโลก ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์และการออกแบบระบบ
5. การพัฒนาระบบ
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

### คำนิยามศัพท์เฉพาะ

**ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์** หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ (สร้าง) การรับ-การส่งเอกสาร การค้นหาเอกสาร การติดตามเอกสาร การส่งเอกสาร โดยใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์คอมพิวเตอร์ ผ่านทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

**คุณภาพของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์** หมายถึง ความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในการสร้างผลคะแนนระดับความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ และผู้ใช้งานโดยใช้แบบสอบถาม หรือแบบประเมินคุณภาพที่ผู้พัฒนาออกแบบไว้ ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการติดต่อระหว่างระบบกับผู้ใช้งาน 2) ด้านการประมวลผลของระบบ 3) ด้านความปลอดภัยของระบบ 4) ด้านความสามารถทำงานตรงตามความต้องการ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. มีระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในโรงเรียนจุฬาราชวิทยาลัย พิษณุโลก
2. เพิ่มคุณภาพของระบบงานธุรการ ทั้งระบบการรับ-ส่งเอกสาร สืบค้น ให้สะดวก รวดเร็ว ลดภาระงานประจำอย่างต่อเนื่อง

3. สามารถอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติหน้าที่ ที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกันและต่างหน่วยงาน ในการเข้าถึงข้อมูลและการสืบค้นข้อมูลได้สะดวกมีประสิทธิภาพมากขึ้น
4. สามารถเผยแพร่เอกสารได้สะดวกรวดเร็วขึ้น
5. สามารถลดขั้นตอนในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันภายในองค์กร ซึ่งถ้ายังไม่มีการจัดการเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ การถ่ายทอจดคำสั่งหรือข้อความต่างๆ ต้องทำผ่านทางจดหมายเวียนที่ต้องใช้กระดาษ ทำให้เสียเวลา และมีขั้นตอนมาก
6. ลดความล่าช้าในการเผยแพร่เอกสาร
7. เพิ่มความปลอดภัยในการใช้งานเอกสาร
8. ช่วยยกระดับทักษะของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน บุคลากรจะมีเวลาในการตัดสินใจวางแผน และปฏิบัติงานอื่นๆ ได้มากขึ้น
9. การจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ทำได้สะดวกขึ้น เพราะการจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์จำนวนมาก โดยการเขียนลงบนแผ่นซีดี แผ่นซีดีหนึ่งแผ่นสามารถเก็บเอกสารได้เป็นจำนวนมาก อีกทั้งระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ยังลดการใช้ตู้เอกสารที่กินเนื้อที่ และสิ้นเปลืองรวมไปถึงการดูแลรักษา