

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในการดำเนินงานในภาครัฐเป็นอย่างมาก โดยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ สามารถที่จะช่วยให้ความคุ้มค่าในเรื่องของทรัพยากรในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของเวลา และค่าใช้จ่ายที่จะต้องสูญเสียไปกับการปฏิบัติงาน ประกอบกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2551, น. 35) ได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์การเสริมสร้างระบบราชการให้นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ (e-Service) เพื่อลดภาระ อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการบริการเพื่อลดต้นทุนการบริหารและรองรับการมุ่งสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ซึ่งเป็นแนวคิดพื้นฐานของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้นเกิดขึ้นจากความต้องการในการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงการบริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับการทำงานของรัฐ โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน (วิพร เกตุแก้ว, 2553, น. 213) และนอกจากนั้นการประสานงานภายในที่ดีย่อมก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในแต่ละหน่วยงานที่เป็นระบบย่อย ๆ ซึ่งทุก ๆ หน่วยงานต้องการใช้เอกสารที่เหมาะสม ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ เข้าถึงได้ทันเวลาที่ต้องการใช้ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในการปฏิบัติงานร่วมกัน อีกทั้งยังใช้เป็นพยานหลักฐานในเชิงนโยบายและการดำเนินงาน ดังนั้นหน่วยงานของรัฐจึงต้องมีการจัดการเอกสาร โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือเพื่อให้มีการจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานทันทีที่ต้องการ ด้วยความถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบ พร้อมทั้งคำนึงถึงหลักความประหยัด (สมสรวง พฤติกุล, 2544, น. 9)

จากการสำรวจและศึกษาสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บและค้นคืนเอกสารของเทศบาลตำบลแม่คือ อำเภอต๋อยสะแกกั้ง จังหวัดเชียงใหม่ ในเบื้องต้นพบว่าการปฏิบัติงานราชการมีการใช้เอกสารจำนวนมากกว่า 2,000 รายการต่อปีที่ต้องใช้ร่วมกันระหว่างหน่วยราชการ แต่ยังคงขาดระบบจัดเก็บและค้นคืนเอกสารที่มีประสิทธิภาพ ทำให้มีความไม่สะดวกในการจัดเก็บเอกสาร และการสืบค้นเอกสารในการใช้งานร่วมกัน การจัดเก็บเอกสารจัดเก็บในรูปแบบแฟ้มเอกสาร ทำให้

เสียเวลาในการตรวจสอบและค้นหาเอกสารมาก มีการสำเนาเอกสารเพื่อใช้งานจำนวนมาก ประกอบกับปริมาณเอกสารเพิ่มขึ้นส่งผลให้แนวโน้มภาระค่าใช้จ่ายในด้านการสำเนาเอกสารในอนาคตอาจเพิ่มสูงขึ้น

จากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญของระบบสารสนเทศในการช่วยสนับสนุนในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บและค้นคืนเอกสาร โดยอาศัยความสามารถของระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นมาให้มีประสิทธิภาพในการจัดเก็บเอกสารและอำนวยความสะดวกในการค้นคืนเอกสาร รวมทั้งยังสามารถช่วยให้การรับ-ส่งเอกสารภายในเทศบาลตำบลแม่คือ อำเภอตอยสะแกกั จังหวัดเชียงใหม่ ให้มีความสะดวก รวดเร็ว และช่วยลดค่าใช้จ่ายในการสำเนาเอกสาร

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาการจัดเก็บและค้นคืนเอกสารของเทศบาลตำบลแม่คือ อำเภอตอยสะแกกั จังหวัดเชียงใหม่

1.2.2 เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บและค้นคืนเอกสารของเทศบาลตำบลแม่คือ อำเภอตอยสะแกกั จังหวัดเชียงใหม่ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บและค้นคืนเอกสาร

1.2.3 เพื่อประเมินระดับประสิทธิภาพของระบบ และระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บและค้นคืนเอกสารของเทศบาลตำบลแม่คือ อำเภอตอยสะแกกั จังหวัดเชียงใหม่

1.3 สมมติฐาน

1.3.1 ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บและค้นคืนเอกสารของเทศบาลตำบลแม่คือ อำเภอตอยสะแกกั จังหวัดเชียงใหม่ ที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพมากกว่าระดับมาก

1.3.2 ความพึงพอใจของการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บและค้นคืนเอกสารของเทศบาลตำบลแม่คือ อำเภอตอยสะแกกั จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับพึงพอใจมากกว่าระดับมาก

1.4 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยประยุกต์ (Applied Research) โดยผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการวิจัยไว้เป็น 3 ระยะคือ 1) การศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาการจัดเก็บและคั่นคืนเอกสารของเทศบาลตำบลแม่คือ อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ 2) การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บและคั่นคืนเอกสารของเทศบาลตำบลแม่คือ อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ และ 3) การประเมินประสิทธิภาพระบบและการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ เพื่อการจัดเก็บและคั่นคืนเอกสารของเทศบาลตำบลแม่คือ อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ โดยในการศึกษาวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

1.4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.4.1.1 การศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาการจัดเก็บและคั่นคืนเอกสารของเทศบาลตำบลแม่คือ อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือบุคลากรของเทศบาลตำบลแม่คือ อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 40 คน และกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรของเทศบาลตำบลแม่คือจำนวน 10 คน โดยผู้วิจัยเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

1.4.1.2 การประเมินผลประสิทธิภาพและระดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บและคั่นคืนเอกสารของเทศบาลตำบลแม่คือ อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยคือบุคลากรของเทศบาลตำบลแม่คือ อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 40 คน

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้วางขอบเขตด้านเนื้อหาการศึกษาวิจัยไว้ใน 4 ประเด็นดังนี้

1.4.2.1 การศึกษาสภาพปัจจุบัน และปัญหาของระบบการจัดเก็บและคั่นคืนเอกสารในระบบงานปัจจุบัน ของเทศบาลตำบลแม่คือ อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร โดยการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะการจัดเก็บและคั่นคืนเอกสารในระบบงานสารบรรณของเทศบาลตำบลแม่คือ อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ เท่านั้น

1.4.2.2 การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บและค้นคืนเอกสารของเทศบาลตำบลแม่คือ อำเภอตอยสะแก จังหวัดเชียงใหม่ ในลักษณะ Web Application ด้วยภาษา PHP โดยผู้วิจัยได้นำเอาขั้นตอนการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยยึดหลักการวงจรการพัฒนาาระบบสารสนเทศ (System development Life Cycle : SDLC) ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน (โสภาส เอี่ยมสิริวงศ์, 2555, น. 51) ดังนี้

- 1) การวางแผนโครงการ (Project Planning)
- 2) การวิเคราะห์ระบบ (System Analysis)
- 3) การออกแบบระบบ (Systems Design)
- 4) การนำระบบไปใช้ (Systems Implementation)
- 5) การบำรุงรักษาและตรวจสอบระบบ (Systems Maintenance and Review)

1.4.2.3 การประเมินระดับประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ และการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บและค้นคืนเอกสารของเทศบาลตำบลแม่คือ อำเภอตอยสะแก จังหวัดเชียงใหม่

1.4.3 ขอบเขตด้านเทคโนโลยี

1.4.3.1 การพัฒนาระบบสารสนเทศในลักษณะ Web Application ด้วยภาษา PHP ผู้ใช้งานระบบสามารถใช้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้

1.4.3.2 พัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อเก็บข้อมูล โดยใช้โปรแกรม MySQL

1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.5.1 ทราบถึงสภาพปัจจุบัน และปัญหาการจัดเก็บและค้นคืนเอกสารของเทศบาลตำบลแม่คือ อำเภอตอยสะแก จังหวัดเชียงใหม่

1.5.2 เทศบาลตำบลแม่คือ อำเภอตอยสะแก จังหวัดเชียงใหม่ มีระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บและค้นคืนเอกสาร ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บและค้นคืนเอกสาร

1.5.3 ได้ระบบสารสนเทศต้นแบบที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปประยุกต์ในปฏิบัติงานต่อไป

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บและค้นคืนเอกสาร หมายถึง โปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมาโดยมีความสามารถในการจัดเก็บเอกสารราชการ รวมถึงการค้นหาเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงานของผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงานของเทศบาลตำบลแม่คือ อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

1.6.2 ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถของระบบสารสนเทศเพื่อการ จัดเก็บและค้นคืนเอกสาร ที่ช่วยให้การปฏิบัติงานในการจัดเก็บและค้นคืนเอกสารของเทศบาล ตำบลแม่คือ อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ มีความง่าย สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง

1.6.3 ผู้บริหาร หมายถึง นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาล รองปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการกองคลัง ผู้อำนวยการกองช่าง และผู้อำนวยการกองการศึกษา

1.6.4 ข้าราชการ หมายถึง ข้าราชการที่สังกัดในสี่ส่วนราชการ ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง และกองการศึกษา

1.6.5 พนักงาน หมายถึง พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไปที่สังกัดใน 4 ส่วนราชการ ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง และกองการศึกษา