

ปัญหาของผู้ใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และแนวทางการปรับปรุง

ระบบงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

Problems of Users for the Electronic Document System of

Chandrakasem Rajabhat University

สุมาลี ถวายสินธุ์¹, ปราณี จิตรเย็น¹, กัลยา โพธาคำ² และอรัทัย พลหงษ์³

Sumalee Thawaisin¹, Pranee Jityen¹, Kallaya Potakom² and Orathai Pholhong³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาของผู้ใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ วิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแนวทางการปรับปรุงของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และจัดทำคู่มือแนวทางการปรับปรุงระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมประจำปี 2554 สังกัดคณะ/ศูนย์/สำนักต่างๆ จำนวน 178 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ T-test, F-test ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยสถิติ LSD (Least Significant Difference) และหาค่าความสัมพันธ์ด้วยสถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุน มีปัญหาในด้านข้อมูลของระบบมีความทันสมัย รองลงมาคือด้านการจัดทำรายงานทะเบียน รับ-ส่ง ได้ง่าย ด้านความง่ายต่อการใช้ระบบ ด้านความรู้ในการเข้าสู่ระบบ ด้านความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล ด้านวิธีค้นหาข้อมูล อย่างถูกต้อง ด้านระบบ e-doc มีเนื้อหาในการค้นหาอย่างครบถ้วน ด้านการแนบไฟล์ได้ ทุกประเภท ด้านมีจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพียงพอและด้านการส่งข้อมูลมีการสูญหายตามลำดับ และระดับแนวทางการปรับปรุงการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า มีระดับแนวทางการปรับปรุงในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านความรู้ ความเข้าใจ

¹ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

² นักวิชาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

³ นักวิชาการศึกษา คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ขั้นตอนการใช้งาน รองลงมาคือด้านเครื่องมือ อุปกรณ์และการบริการและด้านเนื้อหาในการสืบค้นและมีระดับแนวทางการปรับปรุงระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัยและความทันสมัย ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษาสูงสุดและสังกัดหน่วยงานแตกต่างกันมีระดับแนวทางการปรับปรุงการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัญหาการใช้งานในด้านการส่งข้อมูลมีการสูญหายและด้านความรู้ในการเข้าสู่ระบบมีความสัมพันธ์กับแนวทางการปรับปรุงระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ปัญหาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แนวทางการปรับปรุง

Abstract

This research aimed to study problems of the e-Document system's user, analyze factors that have relationship with the improvement of e-Document system and create manual of how to improve the e-Document system. The sample group consisted of 178 non-academic personnel from several sectors of Chandrakasem Rajabhat University. A questionnaire, which has been designed by using concepts, theories and relevant research documents, is used as a data collection instrument. Data analysis is carried out using computer software, during which the collected data are treated with the following statistical methods: percentages, mean, standard deviation, T-test, F-test, multiple comparison with Least Significance (LSD) and Pearson Product Moment correlation analysis. The level of statistical significance was set at .05.

The results showed that non-academic personnel have most problems in up-to-date data of the system. Followed by in-out registration reporting, simplicity of system usage, knowledge for system accessibility, speed of data accessibility, data search accuracy, e-Document system have integral information for searching, ability to attach all file's format, adequate internet access and data lost during transfer, respectively. The 3 approaches to improve the use of e-Document system were generally at a highest level. Specifically, knowledge and understanding in procedure, tools and services and searching content, respectively, while security and up-to-date was rated at high level. The hypothesis testing revealed that the difference of highest education level and working sector had different approaches to improve the use of e-Document system at 0.05 significance level, and data lost during transfer and 'knowledge for system accessibility' had relationship with approaches to improve the use of e-Document system.

Keywords: Problems of e-Document system, Approach to improve

ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

ในยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศมีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วนั้น จำเป็นที่จะต้องมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับงานในด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อระบบงานในหน่วยงานของแต่ละหน่วยงาน เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันมีการพัฒนาอย่างรวดเร็วและได้รับความนิยมในการนำมาใช้ในองค์กรต่างๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดทำงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และการจัดเก็บเอกสารมาเป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์มีความทันสมัยสะดวกต่อผู้จัดเก็บเอกสารและผู้รับเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ สามารถสืบค้นได้ตลอดเวลาและง่ายต่อการนำไปใช้ในปัจจุบันได้มีการพัฒนามาจัดทำเอกสารและจัดเก็บเอกสารงานสารบรรณไว้ในคอมพิวเตอร์เป็นไฟล์ในรูปแบบต่างๆ เช่น แบบภาพ(Image format) แบบเอกสาร(Document format) แบบเอ็กซ์เอ็มแอล(XML) หรือแม้กระทั่งการบันทึกข้อมูลสามารถเก็บไว้ในฐานข้อมูล การส่งเอกสารเช่นเดียวกันได้มีการพัฒนาจากการจัดส่งเอกสารด้วยการนำสารที่เป็นแบบกระดาษและได้มีการเปลี่ยนวิธีการส่งสารไปเป็นการจัดส่งเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์

งานธุรการเป็นงานหลักของสำนักงานเปรียบเสมือนประตูทางผ่านสำหรับการติดต่อกับสำนักงานภายนอกและภายในของบุคลากรภายในสำนักงานเอง เป็นงานที่ต้องการความถูกต้องและรวดเร็ว ทั้งนี้ถ้าจะศึกษาโดยละเอียดของงานธุรการแล้วจะเห็นได้ว่างานธุรการเป็นงานหลักงานหนึ่งที่ส่งเสริมสนับสนุนการจัดการเรียน การสอนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น(พจนา วาณิช, 2542)

เนื่องจากการทำงานในปัจจุบันต้องเกี่ยวข้องกับข้อมูลและเอกสารต่างๆ เป็นจำนวนมาก ดังนั้นองค์กรส่วนใหญ่จึงเสียเวลาในแต่ละวัน

ไปกับการเก็บรวบรวมเอกสาร การจัดบันทึก การเก็บรักษา การสำเนาข้อมูล การจัดส่งข้อมูล และการสืบค้นข้อมูล ซึ่งข้อมูลข่าวสารที่ได้มาจะต้องมีความถูกต้องและรวดเร็ว รวมทั้งยังสามารถสืบค้นและตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้นั้นย่อมเกิดผลดีต่อการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทร์เกษมจึงได้นำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management Information System: MIS) มาใช้ในการบริหารจัดการระบบงานภายในหน่วยงาน ได้แก่ ระบบทะเบียนนักศึกษา ระบบงบประมาณ ระบบพัสดุ ระบบการเงิน ระบบบุคลากร ระบบบริการ การศึกษาและระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นระบบที่ช่วยขจัดปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น

ในแต่ละวันมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทร์เกษม มีเอกสารรับเข้า-ส่งออก หนังสือเวียนระเบียบ คำสั่งและเอกสารประเภทอื่นๆ ที่ต้องสื่อสารกันภายในหน่วยงานเป็นจำนวนมากมีการจัดทำสำเนาหลายๆ ชุด จัดทำเข้าเล่มเอกสารและจัดส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการดำเนินงานที่ซับซ้อนและใช้เวลาในการดำเนินการส่วนเอกสารที่ส่งมาจากหน่วยงานอื่นนั้น จะต้องรับการลงทะเบียนรับหนังสือจากกองกลางของสำนักงานอธิการบดี จากนั้นจะคัดแยก จำแนกและ ส่งต่อเอกสารหลายฉบับต้องทำการคัดลอกถ่ายสำเนา โดยเฉพาะการส่งกระจายเพื่อการรับรู้หรือเพื่อแจ้งให้ทราบการกระจายและใช้งานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในกระบวนการควบคุมเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การกระจายเอกสารจะต้องสามารถรับ-ส่งในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เป็นหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์เป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือส่งไปในรูปแบบไฟล์มีเดียต่างๆ ได้อย่างปลอดภัยโดยต้องมั่นใจได้ว่าเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกจัดส่งไปนั้น ไปถึงผู้รับได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว

มีการรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี กองกลางหรือหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยจะต้องนำส่งหนังสือหรือเอกสารไปยังหน่วยงานต่างๆ ซึ่งต้องใช้เวลาในการนำส่งและในระหว่างการนำส่งเอกสารอาจเกิดการสูญหายได้ ยังเป็นการสิ้นเปลืองจากทรัพยากรกระดาษจากการทำสำเนาเอกสารหลายๆ ชุดขณะเดียวกันหน่วยงานยังต้องเก็บเอกสารเข้าแฟ้มไว้เพื่อเป็นหลักฐานทางราชการเพื่อใช้ในการสืบค้นย้อนหลังจึงทำให้เอกสารเหล่านี้เพิ่มปริมาณมากขึ้นทุกวัน ก่อให้เกิดปัญหาในการค้นหาเอกสารได้ยากขึ้น นอกจากนี้ยังมีปัญหา การใช้เอกสารร่วมกันภายในองค์กร ควบคุมการเปลี่ยนแปลงแก้ไขเอกสาร รวมถึงการควบคุมด้านความปลอดภัยเอกสารที่เป็นความลับ

จากปัญหาดังกล่าวและแนวโน้มดังกล่าว มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมได้มองเห็นความสำคัญของการจัดเก็บเอกสารและการรับ-ส่งเอกสารทางราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จึงได้นำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในองค์กร ซึ่งเป็นระบบที่มีความสามารถในการรับการส่งหนังสือราชการ การลงทะเบียนรับ การส่งหนังสือ การส่งต่อหนังสือ หรือการดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารทั้งปวงผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์ ก็คือการนำคอมพิวเตอร์ที่มีการจัดการทำโปรแกรมไว้แล้วมาใช้กับงานสารบรรณธุรการ ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารงานราชการตอบสนอง e-government ได้เป็นอย่างดี แต่เมื่อได้นำระบบนี้มาใช้แล้ว เป็นเวลา 3 ปี ผู้ใช้หรือบุคลากรสายสนับสนุนประสบปัญหาและอุปสรรคในการรับ-ส่ง ขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งาน มีความล่าช้าในการปฏิบัติงานและมีปัญหาในการพัฒนาระบบงานให้ได้มาตรฐาน ทำให้เสียเวลาและสิ้นเปลืองวัสดุ อุปกรณ์ของราชการและปัญหา

การขาดความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่บางคนเป็นผลให้เกิดความเสียหายแก่ทางราชการ ดังนั้นคณะนักวิจัยในฐานะเป็นผู้รับผิดชอบจึงมีความจำเป็นและเร่งด่วนที่จะต้องศึกษาปัญหาของผู้ใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใน 4 ด้าน คือ ด้านความปลอดภัยและความทันสมัย ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และการบริการ ด้านความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการใช้งาน ด้านเนื้อหาในการสืบค้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบงานสารบรรณและยังสามารถยกระดับความก้าวหน้าของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ได้อย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาของผู้ใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแนวทางการปรับปรุงของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
3. เพื่อจัดทำแนวทาง และ คู่มือการปรับปรุงระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ประจำปี พ.ศ.2554 สังกัดคณะ/ศูนย์/สำนักต่างๆ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 302 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ซึ่งใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 302 คน ได้กลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มแบบแบ่งชั้น Stratified Random Sampling และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจาก

ตารางสำเร็จรูปของ Krijice and Morgan โดยมีค่าความเชื่อมั่น .05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 175 คน และเพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความน่าเชื่อถือมากขึ้น ผู้วิจัยจึงเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 180 ชุด ได้รับกลับมา 178 ชุด

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษาสูงสุด ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน คณะ/หน่วยงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย ด้านความปลอดภัยและความทันสมัย ด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์และการบริการ ด้านความรู้ความเข้าใจในการใช้งาน ด้านเนื้อหาในการสืบค้น

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อแนวทางการปรับปรุงของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน
2. ปัญหาการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับแนวทางการปรับปรุงระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยสถาบัน (Institutional Research) ที่ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ในระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม-1 สิงหาคม พ.ศ.2554 โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
2. คณะผู้วิจัยทำแบบสอบถามแจกให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างๆ ภายใน

มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทร์เกษม เฉพาะบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการและขอรับกลับด้วยตัวเอง

การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล

การวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว คณะผู้วิจัยได้นำมาแจกแจงความถี่ของคำตอบแต่ละข้อ ด้วยการลงรหัสคำตอบในแต่ละข้อให้เป็นตัวเลขประจำแบบสอบถามทั้งหมด เพื่อเตรียมนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป
2. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วกรอกลงในแบบฟอร์มการลงรหัสทั่วไป (general coding form) ซึ่งเป็นการเตรียมข้อมูล เพื่อส่งไปบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์ทางสังคมศาสตร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลนี้มีการใช้สถิติ

2 ประเภทคือ

1. สถิติบรรยาย (Descriptive Statistics) เป็นวิธีการทางสถิติที่มุ่งพรรณนาหรืออธิบายข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของประชากร หรือข้อมูลที่ศึกษา แบ่งเป็น

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

การวิเคราะห์ปัญหาของผู้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ใช้การแจกแจงความถี่และร้อยละสถิติวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง: ค่าเฉลี่ยสถิติวัดการกระจายของข้อมูล: ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร หาคความกว้างขวาง อันตรภาคชั้น (วิชาญรัตนมงคลศักดิ์, 2546 อ้างถึงใน นิรันดร์ บุญศรี)

2. สถิติอนุมาน (Inference Statistics)
สถิติที่นำมาทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ได้แก่ ค่าสถิติที (t-test) ค่าสถิติเอฟ (F-test) ทำการทดสอบรายคู่เมื่อพบความแตกต่างโดยวิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD)

สถิติที่นำมาทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 178 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 70.2 เพศชาย ร้อยละ 29.8 อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มีอายุระหว่าง 25 – 35 ปี ร้อยละ 59.6 รองลงมาอายุต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 20.8 อายุระหว่าง 36–45 ปี ร้อยละ 11.8 อายุ 45 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 7.9 ตามลำดับ

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เป็นโสด ร้อยละ 78.1 รองลงมาคือสมรส ร้อยละ 20.2 และอื่นๆ ร้อยละ 1.7 ตามลำดับ

การศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ร้อยละ 78.1 รองลงมาการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 11.8 และ มีการศึกษาสูงสุดต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 10.1 ตามลำดับ

ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เป็นลูกจ้างประจำตามสัญญาจ้าง ร้อยละ 62.9 รองลงมาเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ร้อยละ 22.5 ลูกจ้างประจำ ร้อยละ 6.2 พนักงานราชการ ร้อยละ 5.6 และข้าราชการพลเรือน ร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

ประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 5 ปี ร้อยละ 32.0 รองลงมา 6 – 10 ปี ร้อยละ 29.2 ต่ำกว่า 1 ปี

ร้อยละ 16.9 11–15 ปี ร้อยละ 12.9 และ 15 ปีขึ้นไป ร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

คณะ/หน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า สังกัดศูนย์/สำนัก ร้อยละ 54.5 รองลงมาสังกัดคณะวิทยาศาสตร์ ร้อยละ 10.7 คณะวิทยาการจัดการ ร้อยละ 7.9 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ร้อยละ 7.3 คณะเกษตรและชีวภาพ ร้อยละ 6.2 คณะศึกษาศาสตร์ ร้อยละ 5.1บัณฑิตวิทยาลัย ร้อยละ 4.5 และ วิทยาลัยแพทย์ทางเลือก ร้อยละ 3.9 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาของผู้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ปัญหาของผู้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้ใช้ระบบพบปัญหาในด้านข้อมูลของระบบมีความทันสมัยมากที่สุด ร้อยละ 77.0 รองลงมาคือด้านการจัดทำรายงานทะเบียนรับ-ส่ง ได้ง่าย ร้อยละ 75.3 ด้านความง่ายต่อการใช้ระบบ ร้อยละ 74.0 ด้านความรู้ในการเข้าสู่ระบบ ร้อยละ 73.0 ด้านความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล ร้อยละ 69.7 ด้านวิธีค้นหาข้อมูลอย่างถูกต้อง ร้อยละ 69.7 ด้านระบบ e-doc มีเนื้อหาในการค้นหาอย่างครบถ้วน ร้อยละ 64.6 ด้านการแนบไฟล์ได้ทุกประเภท ร้อยละ 59.0 ด้านมีจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพียงพอ ร้อยละ 59.0 และด้านการส่งข้อมูลมีการสูญหาย ร้อยละ 42.7 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางในการปรับปรุงการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ระดับแนวทางการปรับปรุงการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$, $SD = .598$) เมื่อพิจารณาทางด้านแล้วพบว่าระดับแนวทางการปรับปรุงในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านความรู้

ความเข้าใจขั้นตอนการใช้งาน ($\bar{X} = 4.37$, $SD = .695$) รองลงมาคือด้านเครื่องมือ อุปกรณ์และการบริการ ($\bar{X} = 4.32$, $SD = .658$) และด้านเนื้อหาในการสืบค้น ($\bar{X} = 4.30$, $SD = .708$) และมีระดับแนวทางการปรับปรุงระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัยและความทันสมัย ($\bar{X} = 4.12$, $SD = .697$) ตามลำดับ

ด้านความปลอดภัยและความทันสมัยพบว่า มีระดับแนวทางการปรับปรุงการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความปลอดภัยและความทันสมัยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, $SD = .697$) เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า มีระดับแนวทางการปรับปรุงอยู่ในระดับมากทุกด้าน เช่นเดียวกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ควรลดขั้นตอนในการทำงานที่ซ้ำซ้อน ($\bar{X} = 4.1$, $SD = .901$) รองลงมาคือควรจัดระบบให้มีความปลอดภัยและมั่นคงในการเข้าใจ ($\bar{X} = 4.15$, $SD = .742$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ควรจัดให้ระบบรองรับไฟล์นามสกุลที่เป็น ($\bar{X} = 4.04$, $SD = .822$) ตามลำดับ

ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และการบริการพบว่า มีระดับแนวทางการปรับปรุงการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และการบริการโดยรวมแล้วอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$, $SD = .658$) เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า มีระดับแนวทางการปรับปรุงอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านเช่นเดียวกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือควรเพิ่มความเร็วของระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ตมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 4.45$, $SD = .888$) รองลงมาคือควรเพิ่มประสิทธิภาพเครื่องคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 4.38$, $SD = .844$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือควรมีแหล่งแลกเปลี่ยนความรู้ (KM) การใช้งานระบบในลักษณะ Social Network ($\bar{X} = 4.22$, $SD = .852$) ตามลำดับ

ด้านความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอนการใช้งาน พบว่า มีระดับแนวทางการปรับปรุงการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการใช้งานโดยรวมแล้วอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$, $SD = .695$) เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า มีระดับแนวทางการปรับปรุงอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เช่นเดียวกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ควรจัดอบรมการใช้งานแก่บุคลากรมหาวิทยาลัย ($\bar{X} = 4.44$, $SD = .729$) รองลงมาคือควรจัดทำคู่มือการใช้งานที่มีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.37$, $SD = .793$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือควรจัดทำคู่มือการใช้งานให้สามารถดาวน์โหลดได้ ($\bar{X} = 4.34$, $SD = .789$) ตามลำดับ

ด้านเนื้อหาในการสืบค้น พบว่า มีระดับแนวทางการปรับปรุงการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านเนื้อหาในการสืบค้นโดยรวมแล้วอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$, $SD = .708$) เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า มีระดับแนวทางการปรับปรุงอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เช่นเดียวกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ควรมีเมนูสืบค้นที่ง่ายต่อการใช้ ($\bar{X} = 4.36$, $SD = .740$) รองลงมาคือควรจัดระบบให้ง่ายต่อการแก้ไขเนื้อหา และ ควรมีเนื้อหาของระบบที่ครอบคลุมต่อการสืบค้น ($\bar{X} = 4.29$, $SD = .798$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือควรจัดระบบตรวจสอบทะเบียนรับ-ส่ง เอกสาร ($\bar{X} = 4.28$, $SD = .781$) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อแนวทางการปรับปรุงระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลคือ การศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่สังกัดมีแนวทางในการปรับปรุงการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยที่เหลือคือเพศ อายุ สถานภาพ และตำแหน่งไม่มีความแตกต่างกัน

1. ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทร์เกษม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับแนวทางในการปรับปรุงการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ประสบการณ์การทำงาน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทร์เกษม ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีระดับแนวทางในการปรับปรุงการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมแล้วไม่แตกต่างกัน

3. หน่วยงานที่สังกัด พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทร์เกษม ที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกันมีระดับแนวทางในการปรับปรุงการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัญหาการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับแนวทางการปรับปรุงระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ปัญหาการใช้งานในด้านการส่งข้อมูลมีการสูญหายและด้านความรู้ในการเข้าสู่ระบบมีความสัมพันธ์กับแนวทางการปรับปรุงระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้บุคลากรสายสนับสนุนได้มีข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คือ 1) ควรจัดทำข้อมูลระบบให้มีความทันสมัย รูปแบบของเมนูเรียบง่าย เมนูการใช้งานที่สามารถเข้าถึง

ข้อมูลได้ง่าย 2) ผู้ดูแลระบบ ควรบริหารจัดการเกี่ยวกับสิทธิในการใช้งานให้ชัดเจน 3) ควรเพิ่มความเร็วของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมหาวิทยาลัยฯ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องปัญหาการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และแนวทางการปรับปรุงระบบงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทร์เกษม ผู้วิจัยมีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปราย ดังนี้

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัญหาของผู้ใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งพบว่า ผู้ใช้ระบบพบปัญหาในด้านข้อมูลของระบบมีความทันสมัย รองลงมาคือด้านการจัดทำรายงานทะเบียนรับ-ส่งได้ง่าย และด้านที่ผู้ใช้ระบบมีปัญหา น้อยที่สุดคือด้านการส่งข้อมูลมีการสูญหายตามลำดับ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทร์เกษม ได้จ้างผู้จัดทำระบบจากภายนอกซึ่งการที่จะปรับปรุงระบบให้ทันสมัยเสมอจะต้องแจ้งให้บริษัทที่รับผิดชอบเข้ามาทำการปรับปรุงระบบให้อาจจะทำให้ระบบไม่มีความทันสมัยตลอดเวลา ส่วนในการจัดทำรายงานทะเบียนรับ-ส่ง อาจจะเป็นการเพิ่มขึ้นตอนในการปฏิบัติงานเนื่องจากผู้ปฏิบัติงานจะต้องลงทะเบียนรับ – ส่ง แบบเดิมควบคู่ไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เดชา สุพรรณทอง (2550) ได้ศึกษาความคิดเห็น สภาพปัจจุบัน ความคาดหวังต่อการใช้อิทธิพลต่อระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ การลงทะเบียนหนังสือรับ-ส่ง การลงหมายเหตุและการกำหนดเอกสารแนบ การประเมินผลการรับ-ส่ง การพัฒนาเครือข่าย การกำหนดสิทธิการใช้งานระบบ การบริหารจัดการสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การรับหนังสือใหม่และการลงเลขหนังสือ และปัญหาที่พบในการปฏิบัติงาน

สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์คือ เป็นการเพิ่มขั้นตอนการปฏิบัติงานจากวิธีการทำงานแบบเดิม (Manual)

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อวิเคราะห์ปัญหาที่มีความสัมพันธ์กับแนวทางการปรับปรุงของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งพบว่าปัญหาการใช้งานในด้านการส่งข้อมูลมีการสูญหาย และด้านความรู้ในการเข้าสู่ระบบมีความสัมพันธ์กับแนวทางการปรับปรุงระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า นโยบายขององค์กรในการเสริมสร้างทักษะ และเพิ่มเติมองค์ความรู้ใหม่ๆ ให้แก่บุคลากรเพื่อใช้สำหรับการปฏิบัติงานและดำเนินการตามขั้นตอนขององค์กร ซึ่งความรู้ ความเข้าใจระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีผลกับความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน แต่ทั้งนี้มหาวิทยาลัย อาจไม่มีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้พบปัญหาในการใช้งานดังกล่าว หากมีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง จะทำให้บุคลากรนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้กับงานของตนเองส่งผลให้องค์กรได้รับผลสำเร็จในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2548: 7 – 9) ได้กล่าวถึงการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่จะลดผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงและสนับสนุนให้เกิดการปรับตัวและการยอมรับ พร้อมทั้งสร้างศักยภาพใหม่ๆ เพื่อรองรับให้การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างเป็นผลตามเป้าหมายที่วางไว้ การนำเอาความรู้ที่ผูกพันหรือฝังรากลึกอยู่กับผู้ปฏิบัติงาน (Tacit Knowledge) ซึ่งหมายความว่าผู้ปฏิบัติงานจะต้องสามารถเข้าถึงและรับรู้ความรู้ใหม่ๆ เพิ่มเติม มีจิตใจของความใฝ่รู้และขีดความสามารถในการประมวลความรู้ในด้านที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจากแหล่งต่างๆ

จากผลการวิจัยเรื่องนี้คณะผู้วิจัยได้นำมาจัดทำคู่มือการใช้งานระบบสารบรรณ

อิเล็กทรอนิกส์ เช่น ขั้นตอนการสู่ระบบ ขั้นตอนการส่งเอกสาร เครื่องมืออำนวยความสะดวกต่างๆ รวมทั้งมีเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบให้คำปรึกษาแก้ปัญหาในกรณีผู้ใช้งานประสบปัญหา

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 มหาวิทยาลัย ควรจัดให้มีผู้รับผิดชอบหลักในการที่จะตอบข้อซักถามในกรณีพนักงานสารบรรณไม่เข้าใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพิ่มการติดตามความก้าวหน้าในการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคที่พนักงานสารบรรณได้รับ และควรควบคุมไปกับการพัฒนาศักยภาพของพนักงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยการอบรมหน่วยงานภายนอก และศึกษาเทียบเคียงกับหน่วยงานอื่น

1.2 จัดให้มีการจัดประชุมสารบรรณประจำปีและสนับสนุนให้มีการนำเสนอนวัตกรรมสารบรรณเพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาและมีนวัตกรรมใหม่สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการปฏิบัติ

2.1 ควรมีการจัดทำคู่มือแนวทางในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบเอกสารแจกจ่ายไปยังหน่วยงานต่างๆ และได้นำคู่มือนี้ไปทดลองใช้ รวมทั้งติดตามประเมินในการใช้งานเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หรือจัดเป็นบทเรียนสำเร็จรูปบนระบบเครือข่ายเพื่อให้ผู้ใช้งานทั่วไปสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ด้วยตนเอง

2.2 ควรพัฒนาระบบในส่วนของการรับ-ส่ง หนังสือนัดหมายหน่วยงานภายนอก เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีการเชื่อมโยงกับสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับหน่วยงานภายนอกได้

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย ครั้งต่อไป

3.1 ควรทำการวิเคราะห์องค์ประกอบที่
ส่งผลต่อการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทร์เกษม

3.2 ควรศึกษาความคิดเห็นในด้าน

อื่นๆ ต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มา
ใช้ในการพัฒนางานสารบรรณ เช่น ลักษณะ
ระบบงาน การดำเนินงานก่อนและหลังที่จะนำ
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้

บรรณานุกรม

- เดชา สุพรรณทอง. (2548). การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังต่อการใช้
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์
ครุศาสตรบัณฑิตสาขารัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2548). เทคนิควิธีการวิเคราะห์นโยบาย. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- พจนา วาณิช. (2542). การบริหารงานธุรการของภาควิชาคัลยศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ภาควิชาคัลยศาสตร์.
- วิชาญ รัตนมงคลศักดิ์. (2546). ภาวะผู้นำตามการรับรู้และความคาดหวังกับความพึงพอใจของพนักงาน.
การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา ศึกษาศาสตร์และองค์การ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.