

บทความวิจัย (Research Article)

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพ ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

Factors Associated with Efficiency of Electronic Document User of Personnel in Faculty of Medical Science Naresuan University

ธัญวรัตน์ กระจำง^{1*}

Thanwarat Krajang^{1*}

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการใช้งาน และปัญหา อุปสรรค
แนวทางแก้ไข หรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น โดยกลุ่มประชากร ได้แก่ บุคลากร
คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 118 คน ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 86 คน
คิดเป็น ร้อยละ 72.89 ของประชากรที่ศึกษาทั้งหมด

ผลการวิจัย พบว่า มี 3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ด้าน
ความรู้ บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับการเข้า e-Document มากที่สุด ด้านพฤติกรรมการใช้งานพบว่า บุคลากรมีปริมาณการใช้
งานโดยเฉลี่ยวันละ 2 ครั้ง ๆ ละ 10-30 นาที นอกจากนี้พบว่าโดยเฉลี่ยต่อ 1 สัปดาห์ มีเอกสารเข้ารอเปิดอ่าน มากกว่า 10
เรื่องสิ่งสำคัญพบว่าผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยการเปิดอ่านเอกสารในอันดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยสนับสนุนการใช้งาน e-Document
พบว่า ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ ได้รับการสนับสนุนมากที่สุด ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน พบว่า บุคลากรมี
ความคิดเห็นในระดับมากกว่า e-Document สามารถช่วยลดปริมาณการใช้ทรัพยากรของคณะฯ ส่วนปัญหาและอุปสรรคใน
การใช้งานพบว่าความซ้ำซ้อนและการส่งข้อมูลข่าวสารที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงมายังบุคลากร ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายเป็น
ปัญหาในอันดับสูงสุด

¹ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก 65000

¹ Faculty of Medical Science, Naresuan University, Phitsanulok Province 65000

* Corresponding author, e-mail : Thanwaratk@nu.ac.th

Received: 19 February 2014; Accepted: 25 August 2014

ส่วนแนวทางแก้ไขหรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งาน e-Document มากขึ้น พบว่า มี 3 แนวทาง ได้แก่ ผู้บริหารควรสนับสนุนและแรงจูงใจให้บุคลากรใช้งานอย่างต่อเนื่อง ควรจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการใช้งาน e-Document อย่างถูกต้องทุกขั้นตอน และควรจัดทำคู่มือการใช้งานแจกบุคลากรทุกท่าน นอกจากนี้บุคลากรต้องการให้แจ้งข้อมูลข่าวสารเฉพาะบุคคลถึงเจ้าตัวโดยตรงมากที่สุด รองลงมา คือ ต้องการให้หน่วยสารบรรณตั้ง folder เฉพาะข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น การรับสมัครงาน, เชิญทำบุญ, ประชาสัมพันธ์วารสาร/จุลสาร ฯลฯ หรือตั้งชื่อตามองค์ประกอบของ QA. ทั้ง 9 องค์ประกอบ แล้วแจ้งเวียนเข้าไปไว้ยัง folder ดังกล่าว เพื่อให้เลือกเปิดอ่านเองตามความสนใจ และเป็น การส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบทั้ง 9 ของการประกันคุณภาพการศึกษา

คำสำคัญ: ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง, ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์, ประสิทธิภาพ

Abstract

The objective of this study was to explore factors associated with the performance and problems, obstacles, solutions of Electronic Document System (e-Document) as well as to encourage the staffs for its applications. The population was 118 staffs of Faculty of Medical Sciences with regular use of e-Document. Of the total population, there were 86 respondents, representing 72.89 percent of the total population.

The results of this study were found three factors associated with the performance of e-Document including Knowledge Factor, Behavioral factor, and Attitude Factor. In terms of knowledge factor, the staffs have a good knowledge to access to e-Document. In terms of behavioral factor, on average staffs use e-Document twice a day, with 10-30 minutes per time. In addition, on average over 10 electronic documents are waiting for reading per week. More importantly, the administrators have the highest scoring average on reading of electronic documents. Furthermore, the analytic results of factors supporting the use of e-Documents showed that the sufficient amount of computer is the supporting factor with highest score. In terms of attitude factor, staffs' attitudes towards e-Document are at high level. They see that e-Document is an effective way to manage and reduce the Faculty's resource utilization. For problems and obstacles, staffs see the transmission of duplicated and irrelevant information, leading to boredom as the most serious problem.

In terms of possible solutions and suggestions to encourage the use of e-Document, three ways should be considered. First, administrators should support the consistent use of e-Document, organize the e-Document comprehensive training, and prepare e-Document handbook to staffs. Besides, related news and information should be directly informed to staffs and this is the most important demand of staffs. Followed by, staffs want *Archives Unit* to organize and categorize the specific folder that contains public relations information such as job application, philanthropy, public relations for journals etc., or title the folder according to 9 elements of QA. By doing so, staffs are encouraged to access information based on their interest and to learn elements of quality assurance.

Keywords : Factors Associated, Electronic Document, efficiency

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทอย่างกว้างขวางและนับได้ว่าเป็นเครื่องมือสำคัญของการทำงานในทุกๆ ด้าน รวมถึงงานที่เกี่ยวข้องกับระบบเอกสารทางราชการ เทคโนโลยีถูกนำมาใช้ในกระบวนการจัดหา จัดเก็บ สร้าง และเผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้เกิดความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็วในการทำงาน และเกิดความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร และการข้อมูลต่าง ๆ ไปใช้ประโยชน์

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document : Electronic Document) เป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานเอกสาร ซึ่งคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้นำมาใช้ในการบริหารจัดการงานเอกสารภายในคณะฯ โดยได้ปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการงานเอกสารของคณะฯ จากระบบสารบรรณเดิม มาเป็นระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่วันที่ 15 มีนาคม 2550 เป็นต้นมา ซึ่งการนำระบบดังกล่าวมาใช้นั้น เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบันที่มีการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และเป็นการสอดคล้องกับการบริหารราชการแนวทางใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ความคุ้มค่าและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานสมควรวางระบบงานสารบรรณให้เป็นการดำเนินงานที่มีระบบมีความรวดเร็วมีประสิทธิภาพและลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติราชการ นอกจากนี้ยังมีศักยภาพในการสืบค้นหาเอกสารทางราชการทุกเรื่องที่สามารถรับเข้าและส่งออกผ่านระบบดังกล่าว

ยิ่งไปกว่านั้นยังสามารถตรวจสอบได้ว่าเอกสารถูกส่งถึงบุคลากรท่านใดบ้าง และผู้รับมีการเปิดอ่านแล้วหรือยัง เปิดวันไหน เวลาใด สิ่งสำคัญอีกประการบุคลากรทุกคนสามารถปฏิบัติงานได้ทุกสถานที่ ทุกเวลา ที่มีระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มความสามารของบุคลากร และเพิ่มมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ ทันสมัย โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน แต่ทั้งนี้การนำ

ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการบริหารจัดการงานเอกสารก็ยังพบว่ามีปัญหาและอุปสรรคบางประการที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานและการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของบุคลากร ทำให้การใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่เกิดประสิทธิภาพเท่าที่ควร

จากแนวคิด เหตุผล ดังที่กล่าวมาข้างต้น และ ความสำคัญของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงประโยชน์ที่คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์จะได้รับจากการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกต้อง เป็นระบบและเต็มประสิทธิภาพ ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ของบุคลากรภายในคณะฯ เพื่อจักได้นำประเด็นปัญหา อุปสรรค และปัจจัยที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการสนับสนุนให้บุคลากรใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการดำเนินงานของคณะฯ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ ประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์มหาวิทยาลัยนเรศวร
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
3. เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไข หรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มากขึ้นและใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด

ขอบเขตการวิจัย

1) ประชากร ได้แก่

ประชากรเป้าหมาย ได้แก่ บุคลากร คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ใช้งานฯ ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน รวมทั้งสิ้น 118 คน (โดยไม่นับรวมบุคลากรในตำแหน่งคนสวน, พนักงานบริการเอกสารทั่วไป, ช่างเทคนิค และ

พนักงานห้องปฏิบัติการ) ซึ่งทำงานภาคสนามและไม่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบฯ

2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเพื่อสำรวจความรู้ ความเข้าใจ ปัญหา อุปสรรค และปริมาณความถี่ในการใช้งานระบบฯ ตลอดจนแนวทางแก้ไข หรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งานระบบฯ มากขึ้น ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 8 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการใช้งานคอมพิวเตอร์ และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นต่อบัณฑิตสนับสนุนการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)

ตอนที่ 5 ทักษะการคิดต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)

ตอนที่ 6 ลักษณะการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) และประสิทธิภาพของงานที่ได้รับ

ตอนที่ 7 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)

ตอนที่ 8 แนวทางแก้ไข หรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มากขึ้นและใช้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุดผู้วิจัยกำหนดระดับความคิดเห็นของการประเมินไว้ 5 ระดับดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

3) การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาค้นคว้านี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.1 เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ใช้งานระบบฯ ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนรวมทั้งสิ้น 118 คน (โดยไม่นับรวมบุคลากรในตำแหน่งคนสวน, พนักงานบริการเอกสารทั่วไป, ช่างเทคนิค และพนักงานห้องปฏิบัติการ) ซึ่งทำงานภาคสนามและไม่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบฯ ด้วยตนเองเพื่อให้ได้ข้อมูลตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด และเก็บรวบรวมแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการวิเคราะห์ต่อไป

4) การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามของกลุ่มประชากรที่ใช้งานระบบฯ ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนรวมทั้งสิ้น 118 คน ซึ่งดำเนินการโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) ใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและการสรุปผลการดำเนินการซึ่งได้กำหนดให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ [1]

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้ 5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดให้ 4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดให้ 3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดให้ 2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนดให้ 1 คะแนน

จากนั้นหาค่าคะแนนของแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้ [1]

ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4.2 นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาสรุปเพื่อหาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ ประสิทธิภาพการใช้งาน ปัญหาและอุปสรรค ในการใช้งาน ตลอดจนศึกษาแนวทางแก้ไขหรือสนับสนุนการใช้งานระบบฯ เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศในการบริหารจัดการระบบฯ สำหรับผู้บริหารคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

4.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) สถิติพื้นฐาน

1.1) ร้อยละ (Percentage)

1.2) ค่าเฉลี่ย (Mean)

1.3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2) สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

ผลการวิจัย

จากกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษา รวมทั้งสิ้น 118 คน ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 72.89 ของประชากรที่ศึกษาทั้งหมด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดสำนักงานเลขานุการคณะฯ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 40.70 อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 และวุฒิการศึกษาอยู่ในปริญญาเอกมากที่สุด มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 ส่วนข้อมูลด้านตำแหน่งที่ปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์) จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 47.70 ข้อมูลด้านการเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ พบว่า มีบุคลากรเคยเข้ารับการอบรมทั้งสิ้น 64 คน คิดเป็นร้อยละ 74.40 ได้แก่ โปรแกรม Microsoft Excel, คอมพิวเตอร์เบื้องต้น, internet เบื้องต้น, Microsoft Word, Microsoft Power Point, Microsoft Access และโปรแกรมอื่น ๆ อาทิเช่น โปรแกรม SPSS สื่อการเรียนการสอน online, e-learning โปรแกรม Drop Box, Lecture Maker, Moodle และโปรแกรมช่วยสอนมี

บุคลากรเคยเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการใช้ระบบฯ ทั้งสิ้น 45 คน คิดเป็นร้อยละ 52.30 ส่วนด้านความรู้ที่เกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ พบว่า บุคลากรมีความรู้ในการใช้งาน Internet มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.70 รองลงมา มีความรู้พื้นฐานทางด้านคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ย 3.56 และมีความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ อยู่ในอันดับน้อยที่สุด ส่วนความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบฯ พบว่า บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับการเข้าสู่ระบบมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.69 รองลงมา คือ ความรู้ในการรับเอกสารราชการ มีค่าเฉลี่ย 3.55 ส่วนความรู้ในการจัดเก็บเอกสารราชการจากระบบฯ น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 2.85 ด้านพฤติกรรมการใช้งานคอมพิวเตอร์ เมื่อแยกพิจารณาตามตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ พบว่า ผู้บริหารมีพฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์เฉลี่ยต่อวันอยู่ในอันดับสูงสุด โดยเฉลี่ย 5 ชั่วโมง/วัน ส่วนบุคลากรสายสนับสนุน (เจ้าหน้าที่) และบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์) มีพฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์เฉลี่ยต่อวันโดยเฉลี่ย 3-4 ชั่วโมง/วัน ด้านพฤติกรรมการใช้งานระบบฯ พบว่า บุคลากรทุกตำแหน่ง ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์) บุคลากรสายสนับสนุน (เจ้าหน้าที่) มีปริมาณการใช้งานโดยเฉลี่ย น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน ส่วนข้อมูลด้านจำนวนครั้งในการเข้าใช้งาน โดยเฉลี่ยต่อวันของบุคลากร พบว่า บุคลากรทุกตำแหน่ง ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์) บุคลากรสายสนับสนุน (เจ้าหน้าที่) มีการเข้าใช้งานระบบฯ โดยเฉลี่ย 2 ครั้ง/วัน ด้านเวลาในการใช้งานระบบฯ ต่อการเปิดเข้าใช้งานแต่ละครั้งของบุคลากร พบว่า บุคลากรทุกตำแหน่ง ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์) บุคลากรสายสนับสนุน (เจ้าหน้าที่) เข้าใช้งาน โดยเฉลี่ย 10-30 นาที/ครั้ง ส่วนการใช้งานระบบฯ นอกเวลาราชการ (08.30-16.30 น.) พบว่า มีบุคลากรใช้งานระบบฯ นอกเวลาราชการ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 62.80 และมีบุคลากรเลือกช่องทางการเข้าใช้งานระบบฯ โดยเลือก Open web application จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 47.70 สำหรับข้อมูลด้านเอกสารเข้ารอเปิดอ่าน โดยเฉลี่ยต่อ 1 สัปดาห์ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นว่ามีเอกสารเข้ารอเปิดอ่าน มากกว่า

10 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 79.07 และในส่วนของคุณลักษณะด้านการเปิดอ่านเอกสารเข้าเมื่อมีการเปิดใช้งานระบบฯ พบว่า ผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยการเปิดอ่านเอกสารในอันดับมากที่สุดรองลงมา คือ บุคลากรสายสนับสนุน (เจ้าหน้าที่) และบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์) ตามลำดับ ด้านความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยสนับสนุนการใช้งานระบบฯ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับได้รับการสนับสนุนมาก เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย บุคลากรมีความคิดเห็นว่า ความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ สำหรับการใช้งานภายในหน่วยงาน ได้รับการสนับสนุนมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมา คือ ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในคณะฯ ได้รับการสนับสนุนมาก ค่าเฉลี่ยที่ 3.97

ทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) พบว่า ในภาพรวมบุคลากรมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.04 เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย บุคลากรมีความคิดเห็นว่าระบบฯ สามารถตรวจสอบได้ว่าผู้ที่ถูกส่งเอกสารถึงเปิดอ่านเอกสารแล้วหรือยังอยู่ในอันดับสูงสุด โดยเห็นด้วยระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.29 และระบบฯ ช่วยลดปริมาณการใช้ทรัพยากรของคณะฯ (เช่น กระดาษ หมึก เครื่องถ่ายเอกสาร) ซึ่งเห็นด้วยระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17

ลักษณะการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) และประสิทธิภาพของงานที่ได้รับ พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการรับ-ส่งหนังสือ หรือแจ้งเวียนเอกสารในระบบฯ ได้อย่างถูกต้องทุกขั้นตอน อยู่ในอันดับสูงสุด โดยมีการดำเนินการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 และบุคลากรได้ดำเนินการตามวัตถุประสงค์ในเนื้อหาความที่แจ้งไว้ในเอกสารที่ส่งถึงทางระบบฯ อยู่ในระดับดำเนินการมากเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.51 ส่วนที่เหลืออีก 2 ประเด็น บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดำเนินการปานกลาง และเมื่อพิจารณาในภาพรวมของทุกประเด็นที่เกี่ยวกับลักษณะการใช้งานระบบฯ และประสิทธิภาพของงานที่ได้รับพบว่า อยู่ในระดับดำเนินการปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.48

เมื่อมองถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) พบว่า โดยภาพรวม

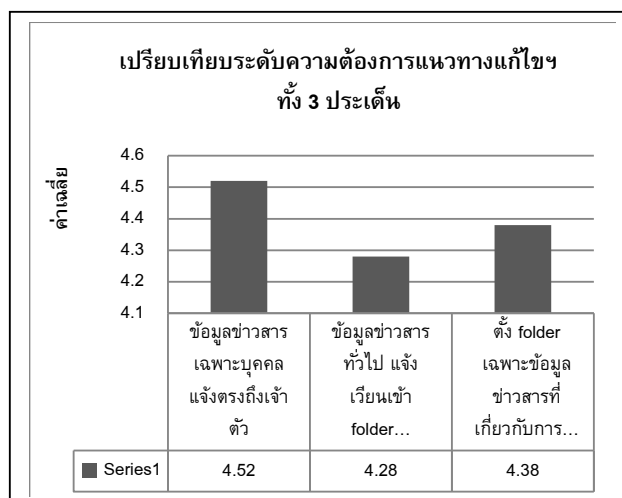
บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.03 และเมื่อพิจารณาในแต่ละรายประเด็น พบว่า ปัญหาด้านความซ้ำซ้อน และการส่งข้อมูลข่าวสารที่ไม่เกี่ยวข้อง (โดยตรง) เช่น ข่าวประชาสัมพันธ์รับสมัครงาน งานทำบุญต่าง ๆ ฯลฯ มายังบุคลากร ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายที่จะใช้ระบบฯ เป็นปัญหาในอันดับสูงสุด โดยเป็นปัญหาระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มีความล่าช้ากว่าระบบสารบรรณแบบเดิม (แจ้งเวียนแบบเอกสาร) เป็นในอันดับสุดท้าย กล่าวคือเป็นปัญหาน้อย มีค่าเฉลี่ย 2.24 ส่วนในประเด็นอื่นที่เหลือเป็นปัญหาในระดับปานกลาง นอกจากนี้บุคลากรยังมีปัญหาและอุปสรรคอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) เพิ่มเติม ได้แก่

- ปัญหาทางเทคนิค เช่น เปิด file attach ของบางคนไม่ได้ และการ attach file บางครั้งก็ได้บางครั้งไม่ได้
 - การส่งเอกสารเกิดข้อผิดพลาดบ่อยระหว่างกระบวนการจัดส่ง
 - การหาข้อมูลของผู้รับเอกสารเพื่อจัดส่งใช้เวลานานและยุ่งยาก
 - ต้องมีระบบกรองเอกสารที่สำคัญกับเอกสารทั่วไปหรือไม่เกี่ยวข้อง
 - มีความซ้ำซ้อนไม่กำหนดผู้รับผิดชอบการส่งที่ชัดเจน
 - ไม่แจ้งลำดับความสำคัญ
 - การพัฒนาระบบ e-doc ให้สามารถใช้งานร่วมกับ iPad iPhone ได้เต็มประสิทธิภาพ ควรพัฒนา application ที่สามารถใช้ใน iPad iPhone หรือ smart phone อื่น ๆ ได้
 - บางเรื่องไม่จำเป็นไม่เกี่ยวข้องกับงาน ไม่ต้องส่งทุกเรื่อง
 - มีเอกสารที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานเยอะมากควรพิจารณาก่อนส่งว่าเอกสารนั้นไม่เกี่ยวข้องให้แยกออกจากงานหลักหรืองานที่เกี่ยวข้อง
- สำหรับความคิดเห็นของบุคลากรต่อแนวทางแก้ไข หรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มากขึ้นและใช้

อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรเห็นด้วยกับทุกประเด็นตามแนวทางแก้ไขในแบบสอบถาม ซึ่งเห็นด้วยในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.70 และเมื่อพิจารณาในแต่ละรายประเด็นพบว่า บุคลากรเห็นด้วยในระดับมากใน 3 ประเด็น แนวทางแก้ไขเท่ากัน ได้แก่ ผู้บริหารควรสนับสนุนและรณรงค์ให้บุคลากรใช้งานระบบฯ อย่างต่อเนื่อง ควรจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการใช้งานอย่างถูกต้องทุกขั้นตอนสำหรับบุคลากรทุกท่าน และคณะฯ ควรจัดทำคู่มือการใช้งานระบบแจกบุคลากรทุกท่าน ส่วนประเด็นคณะฯ ควรมีนโยบายหรือมาตรการที่เด็ดขาดสำหรับบุคลากรที่ไม่ให้ความร่วมมือในการใช้งานระบบฯ บุคลากรเห็นด้วยในระดับปานกลาง

และเมื่อกล่าวถึงแนวทางแก้ไข หรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งานระบบฯ มากขึ้นและใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด (กรณีที่เป็นข้อมูลข่าวสารที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรง เช่น ข่าวประชาสัมพันธ์รับสมัครงาน งานทำบุญต่าง ๆ แจ้งรายชื่อผู้ทำงาน ฯลฯ เมื่อเปรียบเทียบระดับความต้องการแนวทางแก้ไขใน 3 ประเด็น พบว่า บุคลากรต้องการข้อมูลข่าวสารเฉพาะบุคคล ให้แจ้งตรงถึงเจ้าตัวมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.52 รองลงมา คือ บุคลากรมีความต้องการให้ตั้ง folder เฉพาะข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น การรับสมัครงาน, เชิญร่วมทำบุญ, ประชาสัมพันธ์วารสาร/จุลสาร, แจ้งรายชื่อผู้ทำงาน ฯลฯ แล้วแจ้งเวียนเข้าไปไว้ยัง folder ดังกล่าว เพื่อให้บุคลากรเลือกเข้าไปเปิดอ่านเองตามความสนใจบุคลากรมีความต้องการในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.38 และข้อมูลข่าวสารทั่วไป แจ้งเวียนเข้า folder ส่วนกลาง โดยหน่วยสารบรรณส่ง file เอกสารเข้า folder ที่ตั้งชื่อตามองค์ประกอบของ QA. ทั้ง 9 องค์ประกอบ เพื่อให้บุคลากรเลือกเข้าไปเปิดอ่านเองตามความสนใจ บุคลากรมีความต้องการในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.28

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบระดับความต้องการแนวทางแก้ไข ทั้ง 3 ประเด็น



สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

มี 3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการระบบของบุคลากร ได้แก่ ด้านความรู้ บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับการเข้าสู่ระบบมากที่สุด ด้านพฤติกรรมการใช้งานระบบบุคลากรทุกตำแหน่ง ได้แก่ ผู้บริหารบุคลากรสายวิชาการสายสนับสนุน มีปริมาณการใช้งานระบบโดยเฉลี่ยน้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน และทุกตำแหน่งมีการเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) โดยเฉลี่ย 2 ครั้ง/วัน และเข้าใช้โดยเฉลี่ย 10-30 นาที/ครั้ง นอกจากนี้พบว่าโดยเฉลี่ยต่อ 1 สัปดาห์มีเอกสารเข้ารอเปิดอ่าน มากกว่า 10 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 79.07 สิ่งสำคัญพบว่าผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยการเปิดอ่านเอกสารในอันดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.64 ปัจจัยสนับสนุนการใช้งานระบบพบว่าความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ สำหรับการใช้งานระบบได้รับการสนับสนุนมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.31 ด้านทัศนคติต่อการใช้งานระบบฯ พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.04 เมื่อพิจารณาประเด็นย่อย บุคลากรมีความคิดเห็นว่ารระบบฯ สามารถตรวจสอบได้ว่าผู้ที่ถูกส่งเอกสารถึงเปิดอ่านเอกสารแล้วหรือยังอยู่ในอันดับสูงสุด โดยเห็นด้วยระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.29 และระบบฯ ช่วยลดปริมาณการใช้ทรัพยากรของคณะฯ (เช่น กระดาษ หมึก

เครื่องถ่ายเอกสาร) ซึ่งเห็นด้วยระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปัญหาด้านความซ้ำซ้อน และการส่งข้อมูลข่าวสารที่ไม่เกี่ยวข้อง (โดยตรง) มายังบุคลากรทำให้เกิดความเบื่อกว่าที่จะใช้ระบบฯ เป็นปัญหาในอันดับสูงสุด

มารีนาท กาดาสาย [2] ได้ให้ความเห็นว่า พนักงานมีข้อสังเกตจากเมนูระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีการแจ้งปัญหาและข้อเสนอแนะว่าการใช้เมนูมีความยุ่งยากซับซ้อน และระบบมีการประมวลผลช้าควรมีการปรับปรุงดูแลระบบเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง ส่วนแนวทางแก้ไข หรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งานระบบฯ มากขึ้น และใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุด พบว่าโดยภาพรวมบุคลากรเห็นด้วยในระดับมาก ใน 3 ประเด็น แนวทางแก้ไขเท่ากัน ได้แก่ ผู้บริหารควรสนับสนุน และรณรงค์ให้บุคลากรใช้งานระบบฯ อย่างต่อเนื่อง ควรจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการใช้งานระบบฯ อย่างถูกต้องทุกขั้นตอน สำหรับบุคลากรทุกท่าน และคณะฯ ควรจัดทำคู่มือการใช้งานระบบแจกบุคลากรทุกท่าน

ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของ นฤทธิ มัยรัตน์ [3] ได้ให้ความเห็นว่า ศูนย์สารสนเทศการขนส่งและจราจรควรจัดทำคู่มือการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แจกจ่ายให้ทุก ๆ หน่วยงานภายในสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรและจัดทำเอกสารเผยแพร่ลงบนระบบอินทราเน็ตของสำนักงานเพื่อให้บุคลากรภายในสำนักงานสามารถค้นหาข้อมูลเพื่อการเรียนรู้ได้ตลอดเวลาซึ่งจะทำให้บุคลากรสามารถใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และนฤทธิ มัยรัตน์ [3] การฝึกอบรมบุคลากรที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจรค่อนข้างน้อย ส่งผลต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานฯ และไม่มีการจัดทำคู่มือการใช้งานระบบฯ ให้กับหน่วยงานในสังกัด ทำให้การเรียนรู้โดยส่วนใหญ่เป็นการเรียนรู้ด้วยตนเองและได้รับการถ่ายทอดความรู้มาจากเจ้าหน้าที่ซึ่งเคยได้รับการฝึกอบรมมาแล้ว และเมื่อกล่าวถึงแนวทางแก้ไข หรือสนับสนุนให้บุคลากรใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

(e-Document) มากขึ้นและใช้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุด (กรณีที่เป็นข้อมูลข่าวสารที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับท่าน เช่น ข่าวประชาสัมพันธ์รับสมัครงาน ทำบุญต่าง ๆ แจ้งรายชื่อ ผู้ทำงาน ฯลฯ เมื่อเปรียบเทียบระดับความต้องการแนวทางแก้ไขใน 3 ประเด็น พบว่าบุคลากรต้องการข้อมูลข่าวสารเฉพาะบุคคล ให้แจ้งตรงถึงเจ้าตัวมากที่สุด รองลงมา คือ บุคลากรมีความต้องการให้ตั้ง folder เฉพาะข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น การรับสมัครงาน, เชิญร่วมทำบุญ, ประชาสัมพันธ์วารสาร/จุลสาร, แจ้งรายชื่อผู้ทำงาน ฯลฯ แล้วแจ้งเวียนเข้าไปไว้ยัง folder ดังกล่าวเพื่อให้บุคลากรเลือกเข้าไปเปิดอ่านเองตามความสนใจหรือกรณีข้อมูลข่าวสารทั่วไป แจ้งเวียนเข้า folder ส่วนกลาง โดยหน่วยสารบรรณส่ง file เอกสารเข้า folder ที่ตั้งชื่อตามองค์ประกอบของ QA. ทั้ง 9 องค์ประกอบเพื่อให้บุคลากรเลือกเข้าไปเปิดอ่านเองตามความสนใจและเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบทั้ง 9 ของการประกันคุณภาพการศึกษา

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ กองทุนวิจัยมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ได้อนุมัติทุนอุดหนุนโครงการวิจัยสถาบัน ในการทำงานวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร และบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์) บุคลากรสนับสนุน (เจ้าหน้าที่) คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการเก็บข้อมูลและตอบแบบสอบถามในการทำวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

1. บุญชม ศรีสะอาด. การประเมินหลักสูตรการศึกษา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม; 2545.
2. มารีนาท กาดาสาย. ทศนคติของพนักงานที่มีต่อการ
ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-office)
กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัด
เชียงราย, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย
แม่ฟ้าหลวง; 2546.
3. นฤทธิ์ มัยรัตน์. สภาพปัจจุบัน สภาพขั้นต่ำที่ยอมรับ
ได้และความคาดหวังเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณ
อิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานนโยบายและแผนการ
ขนส่งและจราจร กระทรวงคมนาคม, วิทยานิพนธ์
ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, สาขา
คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ, คณะครุ
ศาสตรอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี, มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี; 2549.