

ปัญหาของผู้ใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และแนวทางการปรับปรุง

ระบบงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

Problems of Users for the Electronic Document System of

Chandrakasem

Rajabhat University

สุมาลี ถวายสินธุ์¹, กัลญา โปธาคำ², ปราณี จิตรเย็น³ และอรัทัย พลหงษ์⁴

Sumalee Thawaisin¹, Kallaya Potakom², Pranee Jityen³, and Orathai Pholhong⁴

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) และหาค่าความสัมพันธ์ด้วยสถิติ สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ผลการวิจัย พบว่าบุคลากรสายสนับสนุน มีปัญหาในด้านข้อมูลของระบบมีความทันสมัย รองลงมาคือด้านการจัดทำรายงานทะเบียน รับ-ส่ง ได้ง่าย ด้านความง่ายต่อการใช้ระบบ ด้านความรู้ในการเข้าสู่ระบบ ด้านความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล ด้านวิธีค้นหาข้อมูลอย่างถูกต้อง ด้านระบบ e-doc มีเนื้อหาในการค้นหาอย่างครบถ้วน ด้านการแนบไฟล์ได้ทุกประเภท ด้านมีจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพียงพอ และด้านการส่งข้อมูลมีการสูญหาย ตามลำดับ และ ระดับแนวทางการปรับปรุงการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน แล้วพบว่า มีระดับแนวทางการปรับปรุงในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านความรู้ ความเข้าใจขั้นตอนการใช้งาน รองลงมาคือด้าน

¹ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

² นักวิชาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์

³ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

⁴ นักวิชาการศึกษา คณะวิทยาศาสตร์

เครื่องมือ อุปกรณ์และการบริการ และด้านเนื้อหาในการสืบค้น และมีระดับแนวทางการปรับปรุงระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัยและความทันสมัย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าระดับการศึกษาสูงสุดและสังกัดหน่วยงานแตกต่างกันมีระดับแนวทางการปรับปรุงการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ ปัญหาการใช้งานในด้านการส่งข้อมูลมีการสูญหายและด้านความรู้ในการเข้าสู่ระบบมีความสัมพันธ์กับแนวทางการปรับปรุงระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ปัญหาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แนวทางการปรับปรุง