

บทที่ 6

สรุปอภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาได้ทำการประเมินผลการใช้งานของระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อให้ได้ระบบงานที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ และตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากที่สุด ซึ่งแบบสอบถามถูกจัดทำเพื่อสอบถาม ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ และเจ้าหน้าที่ทั่วไป ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งใช้กลุ่มผู้ใช้งานระบบในการประเมินจำนวน 15 คน มีผลการประเมินและข้อเสนอแนะดังนี้

6.1 รูปแบบการประเมินผล

สำหรับการประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจของระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบของผู้ใช้ โดยผลการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มผู้ใช้งานระบบ จำนวน 15 คน ดังนี้

เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ	จำนวน	9	คน
● กองแผน		2	คน
● กองคลัง		2	คน
● กองกลาง		3	คน
● สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ		2	คน
เจ้าหน้าที่ทั่วไป	จำนวน	6	คน
● กองแผน		1	คน
● กองคลัง		1	คน
● กองกลาง		1	คน
● สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ		3	คน

สำหรับกลุ่มผู้ใช้งานระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยสามารถเพิ่ม แก้ไขและลบข้อมูลในระบบ ตามสิทธิการใช้งาน โดยหัวข้อที่ใช้ในการประเมินมีดังต่อไปนี้

- 1) ความเหมาะสมของการจัดวางเครื่องมือสำหรับการใช้งาน
- 2) ความสวยงามของการออกแบบหน้าจอ
- 3) การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก

- 4) การแก้ไขปรับปรุงทำได้ง่ายและสะดวก
- 5) การค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก
- 6) ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำ
- 7) ความถูกต้องในการประมวลผลของระบบ
- 8) ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงาน
- 9) ข้อมูลสารสนเทศตรงตามความต้องการใช้งาน
- 10) คู่มือการใช้โปรแกรม มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

6.2 ลักษณะคำตอบในแบบสอบถาม

ลักษณะคำตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 อันดับ ดังต่อไปนี้

- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบมากที่สุด มีค่าเป็น 5
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบมาก มีค่าเป็น 4
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบปานกลาง มีค่าเป็น 3
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบน้อย มีค่าเป็น 2
- ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบน้อยที่สุด มีค่าเป็น 1

จากข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มผู้ใช้งานระบบ จำนวน 15 คน จะได้จำนวนของผู้ที่ตอบในแต่ละข้อคำถาม ดังแสดงในตาราง 6.1

ตาราง 6.1 จำนวนผู้ตอบในแต่ละข้อคำถาม

ลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)	ความถี่ (ร้อยละ)
1. ความเหมาะสมของการจัดวาง เครื่องมือสำหรับการใช้งาน	1 (6.67)	7 (46.67)	7 (46.67)	-	-
2. ความสวยงามของการออกแบบ หน้าจอ	7 (46.67)	8 (53.33)	-	-	-
3. การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่ายและ สะดวก	6 (40.00)	8 (53.33)	1 (6.67)	-	-
4. การแก้ไขปรับปรุงทำได้ง่ายและ สะดวก	3 (20.00)	5 (33.33)	7 (46.67)	-	-

ตาราง 6.1 จำนวนผู้ตอบในแต่ละข้อคำถาม (ต่อ)

ลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ	มากที่สุด ความถี่ (ร้อยละ)	มาก ความถี่ (ร้อยละ)	ปานกลาง ความถี่ (ร้อยละ)	น้อย ความถี่ (ร้อยละ)	น้อยที่สุด ความถี่ (ร้อยละ)
5. การค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก	12 (80.00)	3 (20.00)	-	-	-
6. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำ	6 (40.00)	4 (26.67)	5 (33.33)	-	-
7. ความถูกต้องในการประมวลผลของระบบ	10 (66.67)	5 (33.33)	-	-	-
8. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงาน	9 (60.00)	6 (40.00)	-	-	-
9. ข้อมูลสารสนเทศตรงตามความต้องการใช้งาน	3 (20.00)	6 (40.00)	6 (40.00)	-	-
10. คู่มือการใช้โปรแกรม มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	12 (80.00)	3 (20.00)	-	-	-

นำข้อมูลการตอบคำถามที่ได้มาทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ โดยใช้เกณฑ์กำหนดระดับความพึงพอใจตามตาราง 6.2

ตาราง 6.2 เกณฑ์การกำหนดระดับความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ

ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ	ระดับการแปลผล
4.50 – 5.00	มากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 15 ชุด โดยทำการอ่านค่าและจัดทำผลการวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ตาราง 6.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม

ลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเหมาะสมของการจัดวางเครื่องมือสำหรับการใช้งาน	3.60	มาก
2. ความสวยงามของการออกแบบหน้าจอ	4.47	มากที่สุด
3. การเรียกดูข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก	4.33	มากที่สุด
4. การแก้ไขปรับปรุงทำได้ง่ายและสะดวก	3.73	มาก
5. การค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก	4.80	มากที่สุด
6. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำ	4.07	มาก
7. ความถูกต้องในการประมวลผลของระบบ	4.67	มากที่สุด
8. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงาน	4.60	มากที่สุด
9. ข้อมูลสารสนเทศตรงตามความต้องการใช้งาน	3.80	มาก
10. คู่มือการใช้โปรแกรม มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.80	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.29	มาก

6.3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านของลักษณะการใช้งานระบบในด้านต่าง ๆ พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยภาพรวมต่อการใช้งานระบบมีค่า 4.29 ซึ่งมีค่าแปรผลอยู่ในช่วง 3.50 – 4.49 ซึ่งหมายถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้อยู่ในเกณฑ์มาก และลักษณะการใช้งานที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การค้นหาข้อมูลและคู่มือการใช้โปรแกรม รองลงมาคือ ความถูกต้องในการประมวลผล และความสมบูรณ์ของข้อมูล ตามลำดับ

6.4 สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องการพัฒนากระบวนการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศในด้านการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้พัฒนาได้ศึกษาค้นคว้าเพื่อสร้างระบบนี้โดยเริ่มจากการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาขั้นตอนการทำงานของระบบงานสารบรรณเดิมโดยการสังเกต สัมภาษณ์ สอบถาม ฯลฯ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการของระบบงานใหม่ และได้ศึกษาความรู้เพิ่มเติมจากเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมด รวมถึงศึกษาการใช้ระบบฐานข้อมูล SQL Server การเขียนโปรแกรมด้วยไมโครซอฟท์วิซวลสตูดิโอ คอตเน็ต จากนั้นจึงได้ทำการออกแบบระบบและพัฒนาาระบบขึ้น โดยระบบนี้ครอบคลุมการทำงานตั้งแต่วิธีการสร้างหนังสือ การรับหนังสือ การส่งหนังสือ การปรับปรุงข้อมูลในระบบ ตลอดจนการออกรายงานข้อมูลสารสนเทศและรายงานสำหรับผู้บริหารมหาวิทยาลัย

ผลการใช้งานระบบพบว่าระบบที่ได้พัฒนามีส่วนช่วยลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานในระบบงานเดิม รวมถึงเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการเรียกดู สืบค้น และปรับปรุงข้อมูลในระบบ ตลอดจนการออกรายงานต่างๆ ให้แก่ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ และเจ้าหน้าที่ทั่วไปในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เนื่องจากมีการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบของระบบฐานข้อมูล ส่งผลให้การดำเนินงานโดยรวมมีประสิทธิภาพมากขึ้น

6.5 ปัญหาและข้อจำกัดของระบบ

หลังจากการพัฒนากระบวนการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และได้มีการทดลองใช้งานมาระยะหนึ่งพบว่ามีปัญหาและข้อจำกัดของระบบหลายประการ ดังนี้

- 1) ยังไม่มีการสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานใช้ระบบอย่างจริงจัง ทำให้เวลาส่งหนังสือไปแล้วผู้รับไม่เข้าระบบทำให้ไม่มีการลงรับหนังสือ
- 2) บางหน่วยงานยังไม่มีเครื่องสแกนเนอร์ ทำให้ไม่สามารถนำเอกสารเข้าระบบได้

6.6 ข้อเสนอแนะ

ผู้เขียนมีข้อเสนอแนะสำหรับระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ คือ

- 1) ควรเพิ่มรูปแบบของรายงานสารสนเทศ ให้ตอบสนองความต้องการของผู้บริหาร