

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การศึกษาประสิทธิภาพการทำงานระบบสำนักงาน
อิเล็กทรอนิกส์ ในคณะสัตวแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวจรัสแข จันทระเปารยะ

ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาอังกฤษ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รศ. อรุณี วิริยะจิตรา ประธานกรรมการ

ผศ. ดร. รัชต์ ชัดติยะ กรรมการ

ผศ. วิเชียร สุนิธรรม กรรมการ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อหาคำตอบว่าการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ของคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีประสิทธิภาพหรือไม่ การวิจัยมุ่งจุดประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาทัศนคติของผู้ใช้ระบบในด้านของความพึงพอใจ ความสำคัญ ประโยชน์ ความน่าเชื่อถือของระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงปริมาณและคุณภาพของอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและเจ้าหน้าที่สารสนเทศ 2) ศึกษาความรู้ของผู้ใช้ระบบในการปฏิบัติงานด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ 3) ค้นหาปัญหาทั้งจากระบบและบุคลากรในการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ และ 4) ค้นหาข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ในคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กลุ่มประชากรตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรของคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 102 คน โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ วิธีการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถาม และการศึกษางานที่เกี่ยวข้อง เช่น บทความ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นแบบสถิติเชิงพรรณนา

การศึกษาพบว่าการใช้งานในระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ของคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ยังขาดประสิทธิภาพ เนื่องจากผู้ใช้งานยังขาดทัศนคติที่ดีและความรู้ที่เพียงพอในการใช้งาน โดยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้พบความยุ่งยากที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบ รวมถึงความไม่เพียงพอทั้งด้านปริมาณและคุณภาพของอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการทำงานด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ และความไม่เพียงพอด้านปริมาณและประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่สารสนเทศในการอำนวยความสะดวกระหว่างปฏิบัติงาน ด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดมีความรู้ค่อนข้างดีในการจัดการหรือปฏิบัติงานที่เข้าและออกอย่างไรก็ตาม จากการศึกษายังคงพบความยุ่งยากบางประการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับ 1) การใช้งบประมาณมากเกินไปจนความจำเป็นสำหรับการพิมพ์เอกสารจากคอมพิวเตอร์เพื่ออ่านภายหลัง และ 2) การทำงานซ้ำซ้อน ทั้งจากระบบเอกสารและระบบดิจิทัล ซึ่งทำให้ต้องเสียเวลาของบุคลากร

การศึกษาได้พบปัญหาในการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ คือ 1) ประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ (มีความเร็วต่ำ) 2) การไม่สามารถเข้าระบบคอมพิวเตอร์เครื่องหลักในระบบเครือข่าย และ 3) การขาดความร่วมมือของบุคลากรบางคนในคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์

งานวิจัยได้แนวทาง สำหรับการปรับปรุงการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ในคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดังนี้ 1) ผู้บริหารควรประกาศนโยบายอย่างชัดเจนเพื่อให้ทุกหน่วยงานของคณะสัตวแพทยศาสตร์ มีการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ 2) ผู้บริหารควรจัดหาระบบคอมพิวเตอร์เครื่องหลักในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีความเสถียรและมีประสิทธิภาพ และควรติดตั้งระบบโครงข่ายคอมพิวเตอร์ไร้สายที่มีประสิทธิภาพในสำนักงานเพื่อใช้ข้อมูลระหว่างเครือข่ายร่วมกัน 3) ผู้บริหารควรจัดหางบประมาณสำหรับจัดซื้อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่จำเป็นอื่นๆ เพื่อสนับสนุนการทำงานด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ และ 4) ผู้บริหารควรจัดให้มีการจัดทำโปรแกรมบำรุงรักษาระบบประจำปีเพื่อทำให้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ

Independent Study Title The Study on an Effectiveness of the
E-Office System's Implementation in the
Faculty of Veterinary Medicine, Chiang Mai
University

Author Ms. Charatkae Chantarapaoraya

Degree Master of Arts (English)

Independent Study Advisory Committee

Assoc. Prof. Arunee Wiriyachitra Chairperson

Asst. Prof. Dr. Rutch Khattiya Member

Asst. Prof. Wichian Sunitham Member

ABSTRACT

This research was conducted aiming to answer the question whether the E-Office system implementation in the Faculty of Veterinary Medicine, Chiang Mai University is effective or not. The study was done for 4 purposes: 1) to study the users' attitudes towards the satisfaction, importance, advantages, reliability of the E-Office, the quantity and quality of IT equipments or tools and IT personnel; 2) to study the users' knowledge towards E-Office system usage; 3) to find out the problems both in the system and personnel found in E-Office system implementation; and 4) to find out the suggestions for a better E-Office system implementation at the Faculty of Veterinary Medicine, Chiang Mai University (FVM-CMU).

The respondents in this study were 102 employees of FVM-CMU divided into three groups: executives, lecturers, and supporting staffs, using a questionnaire and related articles on Information Technology as sources of study. Data analysis procedures were by mean of Descriptive Statistics.

The study revealed that the implementation of E-Office system in FVM-CMU is less effective because of some respondents still have less positive attitude and

insufficient knowledge E-Office system implementation. Some difficulties were found regarding the system implementation including the inadequacy and insufficient quality of IT equipments to support E-Office system at work and the inadequacy and lack of efficiency of IT personnel to facilitate the system during work.

Most of the respondents were quite knowledgeable in dealing with the incoming and outgoing works through the E-Office system. However, there were a number of difficulties found from the study in terms of 1) excessive budget consumption for printing document for later reading and 2) redundant time and manpower utilization as personnel had to deal with double working procedures both from paper and digital works.

The study found that the major problems that still existed in the E-Office system implementation were 1) computer capability (low speed), 2) inaccessibility of computer server, and 3) lack of cooperation in terms of E-Office system implementation by some users in FVM-CMU.

The study proposed suggestions to improve the implementation of E-Office system in FVM-CMU including 1) executives should clearly announce E-Office system implementation policy at all workplace units 2) executives should provide a stable and efficient Internet network server and establish an effective wireless LAN system for sharing information among network, 3) executives should provide budgets for purchasing computers and necessary computer devices to support E-Office work, and 4) executives should provide an annual system maintenance program in order to enhance the effective operation of hardware system.