

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ผู้พัฒนาได้ติดตั้งระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ลงบนเครื่องเซิร์ฟเวอร์ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น เพื่อให้ผู้ดูแลระบบ บุคลากร เจ้าหน้าที่สำนักอธิการบดี และผู้บริหารของมหาวิทยาลัยได้ทดสอบการใช้โปรแกรมแล้วทำการประเมินผล จากการสุ่มตัวอย่างบุคลากรฝ่ายสนับสนุนการสอนแต่ละหน่วยงาน จาก 40 หน่วยงาน รวม 18 คน ผู้ดูแลระบบจำนวน 1 คน อาจารย์สาขาวิชาละ 1 คน จากสาขาวิชาทั้งหมด 11 สาขาวิชา รวม 11 คน เจ้าหน้าที่สำนักอธิการบดี จำนวน 3 คน และผู้บริหารตำแหน่งคณบดี คณะบริหารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ และสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 3 คน โดยมีรายละเอียดการประเมินผลการใช้งานโปรแกรม ดังต่อไปนี้

5.1 การประเมินผลการใช้งานโปรแกรม

ประกอบ กรรณสูต (2535, หน้า 113) ได้อธิบายเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจในการใช้งาน ดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจ ดีมาก	มีค่าเป็น	4.50 – 5.00
ระดับความพึงพอใจ ดี	มีค่าเป็น	3.50 – 4.49
ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง	มีค่าเป็น	2.50 – 3.49
ระดับความพึงพอใจ พอใช้ได้	มีค่าเป็น	1.50 – 2.49
ระดับความพึงพอใจ ต้องปรับปรุง	มีค่าเป็น	1.00 – 1.49

ค่า \bar{X} คือ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ

ผู้ศึกษาได้ประเมินความพึงพอใจ ของผู้ดูแลระบบ บุคลากร อาจารย์ผู้สอน เจ้าหน้าที่สำนักอธิการบดี และผู้บริหารของมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น และนำเสนอผลสรุปการประเมินไว้ในตารางที่ 5.1 ถึง 5.4 ตามลำดับ

ตาราง 5.1 แสดงระดับความพึงพอใจของการใช้งานโปรแกรมของผู้ดูแลระบบ
มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น

ปัจจัยที่ใช้ในการวัดผลระดับความพึงพอใจของผู้ดูแลระบบ	ดีมาก (5 คะแนน)	ดี (4 คะแนน)	ปานกลาง (3 คะแนน)	พอใช้ได้ (2 คะแนน)	ต้องปรับปรุง (1 คะแนน)	\bar{X}
1. ความสะดวกต่อการใช้งานโปรแกรม	0	1	0	0	0	4.0
2. หน้าต่างการใช้งานเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน	1	0	0	0	0	5.0
3. ความถูกต้องของการประมวลผลของโปรแกรมหลังจากใช้งาน	0	1	0	0	0	4.0
4. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงานที่แสดงบนหน้าจอ	0	0	1	0	0	3.0
5. การค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก	1	0	0	0	0	5.0
6. ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบ	0	1	0	0	0	4.0

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ดูแลระบบที่ทดลองใช้โปรแกรม จำนวน 1 คน
ผลจากการประเมิน สามารถสรุปได้ว่าผู้ดูแลระบบมีความพึงพอใจในระดับดี

ตาราง 5.2 แสดงระดับความพึงพอใจของการใช้งานโปรแกรมของบุคลากรของมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น

ปัจจัยที่ใช้ในการวัดผลระดับความพึงพอใจของบุคลากร	ดีมาก (5 คะแนน)	ดี (4 คะแนน)	ปานกลาง (3 คะแนน)	พอใช้ได้ (2 คะแนน)	ต้องปรับปรุง (1 คะแนน)	\bar{X}
1. ความสะดวกต่อการใช้งานโปรแกรม	2	5	4	0	0	3.8
2. ช่วยให้การดำเนินงานที่เคยปฏิบัติกรอยู่ที่เป็นประจำมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	2	4	4	1	0	3.6
3. หน้าต่างการใช้งานเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน	2	4	5	0	0	3.7
4. ความถูกต้องของการประมวลผลของโปรแกรมหลังจากใช้งาน	3	4	4	0	0	3.9
5. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงานที่แสดงบนหน้าจอ	2	5	4	0	0	3.8
6. การติดตามงานเมื่อเทียบกับระบบเดิม	4	6	1	0	0	4.3
7. การค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก	2	4	4	1	0	3.6
8. ประหยัดเวลาในการเดินเอกสาร	4	2	4	1	0	3.8
9. ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบ	3	4	3	1	0	3.8

ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่ทดลองใช้โปรแกรม จำนวน 11 คน ผลจากการประเมิน สามารถสรุปได้ว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในระดับดี

ตาราง 5.3 แสดงระดับความพึงพอใจของการใช้งานโปรแกรมของเจ้าหน้าที่สำนักอธิการบดีของมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น

ปัจจัยที่ใช้ในการวัดผลระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สำนักอธิการบดี	ดีมาก (5 คะแนน)	ดี (4 คะแนน)	ปานกลาง (3 คะแนน)	พอใช้ได้ (2 คะแนน)	ต้องปรับปรุง (1 คะแนน)	\bar{X}
1. ความสะดวกต่อการใช้งานโปรแกรม	0	3	0	0	0	4.0
2. ช่วยให้การงานที่เคยปฏิบัติกรอยู่ที่เป็นประจำมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	0	3	0	0	0	4.0
3. หน้าต่างการใช้ทำงานเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน	2	1	0	0	0	4.7
4. ความถูกต้องของการประมวลผลของโปรแกรมหลังจากใช้งาน	1	2	0	0	0	4.3
5. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงานที่แสดงบนหน้าจอ	1	2	0	0	0	4.3
6. การติดตามงานเมื่อเทียบกับระบบเดิม	0	3	0	0	0	4.0
7. การค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก	1	2	0	0	0	4.3
8. ประหยัดเวลาในการเดินเอกสาร	0	3	0	0	0	4.0
9. ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบ	1	2	0	0	0	4.3

ผลการประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สำนักอธิการบดีที่ทดลองใช้โปรแกรมจำนวน 3 คน ผลจากการประเมิน สามารถสรุปได้ว่าเจ้าหน้าที่สำนักอธิการบดีมีความพึงพอใจในระดับดี

ตาราง 5.4 แสดงระดับความพึงพอใจของการใช้งาน โปรแกรมของผู้บริหารของ
มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น

ปัจจัยที่ใช้ในการวัดผลระดับความพึงพอใจของ ผู้บริหาร	ดีมาก (5 คะแนน)	ดี (4 คะแนน)	ปานกลาง (3 คะแนน)	พอใช้ได้ (2 คะแนน)	ต้องปรับปรุง (1 คะแนน)	\bar{X}
1. ความสะดวกต่อการใช้งานโปรแกรม	0	2	1	0	0	3.7
2. ช่วยให้การดำเนินงานที่เคยปฏิบัติการอยู่ที่เป็น ประจำมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	0	2	1	0	0	3.7
3. หน้าต่างการใช้ทำงานเข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน	2	1	0	0	0	4.7
4. ความถูกต้องของการประมวลผลของโปรแกรม หลังจากใช้งาน	1	2	0	0	0	4.3
5. ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่มีอยู่ในรายงานที่ แสดงบนหน้าจอ	1	2	0	0	0	4.3
6. การติดตามงานเมื่อเทียบกับระบบเดิม	2	1	0	0	0	4.7
7. การค้นหาข้อมูลทำได้ง่ายและสะดวก	1	2	0	0	0	4.3
8. ประหยัดเวลาในการเดินเอกสาร	0	3	0	0	0	4.0
9. ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบ	1	2	0	0	0	4.3

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้บริหารที่ทดลองใช้โปรแกรม จำนวน 3 คนผลจาก
การประเมิน สามารถสรุปได้ว่าผู้บริหารมีความพึงพอใจในระดับดี

5.2 สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องการพัฒนากระบวนการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น ผู้ศึกษาได้พัฒนาระบบเพื่อให้ผู้ดูแลระบบ บุคลากร เจ้าหน้าที่สำนักอธิการบดี และผู้บริหาร ได้มีโปรแกรมสนับสนุนในด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านงานสารบรรณ และตรงตามความต้องการของผู้ใช้ระบบ ในขณะเดียวกัน สิ่งที่ต้องค้นคว้าเพิ่มเติม คือ ปัญหาที่เกิดจากระบบงานเดิม และ ศึกษาการเขียนโปรแกรมโลตัสเน็ต

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ระบบ คือ ผู้ดูแลระบบ บุคลากร เจ้าหน้าที่สำนักอธิการบดี และผู้บริหาร ได้นำข้อมูลที่ได้มาออกแบบระบบตามลักษณะการใช้งาน โดยแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

1. ผู้ดูแลระบบ สามารถที่จะเข้าไปจัดการข้อมูลผู้ใช้ระบบ สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงข้อมูลผู้ใช้ระบบได้ จัดการแบ่งระดับสิทธิ์การใช้งาน จัดการเลขทะเบียนเอกสาร ลบเอกสาร ได้ทุกหน่วยงาน สืบค้นเอกสาร และสามารถตรวจสอบติดตามงานได้ทุกหน่วยงาน
 2. บุคลากร สามารถที่จะบันทึกข้อมูล และรายละเอียดของหนังสือเข้าและหนังสือออก สร้างเอกสารเพื่อขอการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร สร้างหนังสือเพื่อขอพิจารณาอนุมัติจากผู้บริหาร จัดเก็บแยกตามหนังสือเข้า-ออก สืบค้นเอกสาร และสามารถตรวจสอบติดตามงานเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของตน
 3. เจ้าหน้าที่สำนักอธิการบดี สามารถที่จะบันทึกข้อมูล และรายละเอียดของหนังสือเข้าและหนังสือออก สร้างเอกสารเพื่อขอการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร สร้างหนังสือเพื่อขอพิจารณาอนุมัติจากผู้บริหาร จัดเก็บแยกตามหนังสือเข้า-ออก สืบค้นเอกสาร และสามารถตรวจสอบติดตามงานเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของตน
 4. ผู้บริหาร และหัวหน้าหน่วยงาน สามารถที่จะสามารถที่จะบันทึกข้อมูล และรายละเอียดของหนังสือเข้า-ออก พิจารณาอนุมัติ สั่งการหนังสือที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่ตนเองรับผิดชอบ สืบค้นเอกสาร และสามารถตรวจสอบติดตามงานเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของตน
- หลังจากนั้น ได้ทดสอบระบบด้วยตนเองและเจ้าหน้าที่ที่ทำงานอยู่ในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ทดลองใช้งานโปรแกรมได้แก่ ผู้ดูแลระบบ บุคลากร เจ้าหน้าที่สำนักอธิการบดี และผู้บริหาร สามารถสรุปได้ดังนี้คือ ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับดี

5.3 ปัญหาของการใช้ระบบ

จากการทดลองการใช้งานระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น พบปัญหาและอุปสรรคดังนี้

1. เมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ประสบปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ หรือ ประสบปัญหาไฟดับ ผู้ใช้ระบบจะไม่สามารถเข้าใช้งานระบบได้
2. ผู้ใช้ระบบลืมชื่อและรหัสผ่านที่ล็อกอินเข้าใช้ระบบ ทำให้ไม่สามารถเข้าใช้งานระบบได้
3. ผู้ใช้ระบบขาดทักษะในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำให้เกิดปัญหาในการใช้งานระบบ

5.4 ข้อจำกัดของระบบ

ข้อจำกัดของระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น ได้แก่

1. ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้พัฒนาขึ้นมาจำเป็นจะต้องมีการติดตั้งโปรแกรมไลต์สโตนที่เครื่องลูกข่ายก่อนใช้งาน
2. ระบบสามารถค้นหาดัชนีคำค้นหากับชื่อไฟล์เอกสารที่แนบได้ แต่ไม่สามารถค้นหาโดยใช้ดัชนีคำค้นหากับเอกสารที่แนบมากับระบบได้

5.5 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของผู้ใช้ระบบ ที่ได้รับจากการสำรวจกลุ่มบุคคลผู้ใช้งานระบบ มีความคิดเห็นสอดคล้องกัน ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น ยังควรที่จะต้องมีการพัฒนาเพิ่มเติมให้มีความเหมาะสมและมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ซึ่งพอสรุปอย่างสังเขปได้ดังนี้

1. ควรเพิ่มความสามารถส่งผ่านไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ตาม โครงสร้างขององค์กรได้
2. ในส่วนของการอนุมัติเอกสาร ระบบควรจะระบุผู้พิจารณาอนุมัติได้อัตโนมัติตาม โครงสร้างขององค์กรได้
3. ควรจะมีระบบเตือน เมื่อมีเอกสารเข้ามาที่หน่วยงาน โดยระบบจะส่งข้อความ บางส่วนของเอกสารผ่านระบบเครือข่ายโทรศัพท์ที่ไร้สาย