

การพัฒนาระบบจัดเก็บและค้นคืนเอกสารงานสารบรรณ

Developing of Storage and Retrieval of Document System

สัทธชัย วรโชติกัจจร¹ และ พิชราภรณ์ วรโชติกัจจร²

Sittichai Worachotekamjorn and Patcharaporn Worachotekamjorn

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาระบบจัดเก็บและค้นคืนเอกสารสำหรับงานสารบรรณ 2) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้ระบบจัดเก็บและค้นคืนเอกสารสำหรับงานสารบรรณ โดยเน้นการแก้ปัญหาในเรื่อง การควบคุมจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ การค้นหาข้อมูลสารสนเทศ การบำรุงรักษาข้อมูลสารสนเทศ และด้านการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยให้การทำงานด้านงานสารบรรณมีประสิทธิภาพ และเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น โดยเน้นในการศึกษา 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนกระบวนการ 2) ด้านเนื้อหา 3) ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย 4) ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยมีสมมติฐานคือ ผู้ใช้ระบบงานสารบรรณมีความพึงพอใจในทางบวก ผู้วิจัยพัฒนาระบบฯ และทำการทดสอบกับผู้ใช้ระบบงานสารบรรณของวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโดยทำการคัดเลือกแบบเจาะจงจำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบประเมินวัดความพึงพอใจ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักสถิติ โดยคำนวณ หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจต่อระบบโดยรวมในส่วนของผู้ใช้งานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.41 สรุปได้ว่าผู้ใช้งานมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดีมาก ดังนั้นระบบที่พัฒนาขึ้นนี้สามารถนำไปใช้งานจัดเก็บและค้นคืนเอกสารงานสารบรรณ และให้รายงานที่เหมาะสมสำหรับผู้บริหารในการตัดสินใจ

คำสำคัญ : การจัดเก็บ / การค้นคืน

Abstract

The objectives of this study were to: 1) develop new document storage and retrieval of system 2) to study satisfaction using new system. It was specially designed to solve IT data storage, searching, maintenance and operation in order to make sector work efficiently and less time consuming. This study was focused on 1) process 2) content 3) efficiency and safety and 4) satisfaction for service quality under the assumption that users of newly developed document system were satisfied. 10 users of Document System from College of Social Communication Innovation Srinakharinwirot University were purposively selected. The research tools was the questionnaire for satisfaction assessment. The statistics were means and standard deviation. The results showed that users were very satisfied as shown in mean total satisfaction score of 4.55 and the standard deviation of 0.41. New developed system can be used for IT document storage and retrieval efficiently.

Keyword: Storage / Retrieval

^{1,2} อาจารย์ประจำ สาขาคอมพิวเตอร์มัลติมีเดียและธุรกิจไซเบอร์ วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บทนำ

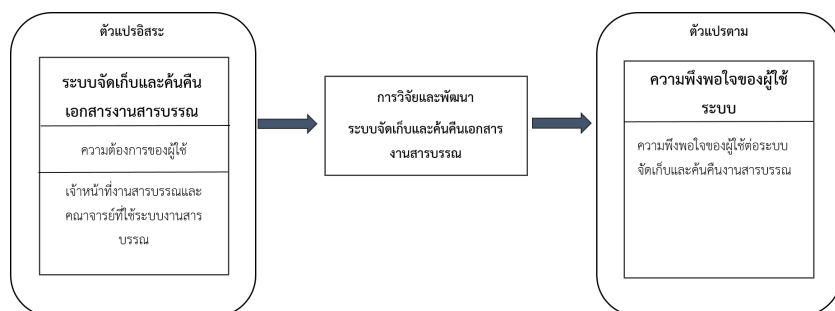
ในปัจจุบันระบบงานสารบรรณมีความสำคัญต่อการบริหารงานภายในองค์กร งานสารบรรณเป็นระบบจัดเก็บสำเนาเอกสารที่มีการส่งออกและนำเข้าของเอกสาร ระหว่างภายในและภายนอกหน่วยงาน (จิรัชยา, 2553) การจัดเก็บเอกสารจะอยู่ในรูปแบบของแฟ้มเอกสาร มีการจัดหมวดหมู่ เรียงลำดับตามเหตุการณ์ และวันที่ของเอกสารนั้น รวมถึงการกำหนดรหัสหมายเลขของเอกสาร เพื่อการค้นหาข้อมูลในอดีตจนถึงปัจจุบัน เป็นประโยชน์ในการอ้างอิงข้อมูล เป็นหลักฐานในการบริหารงานภายในองค์กรและหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับคำนิยาม “ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 กล่าวไว้ว่า งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย” (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2526) ดังนั้นเอกสารทุกฉบับที่มีการนำส่งและรับเข้าของหน่วยงาน พนักงานฝ่ายสารบรรณได้ทำการสำเนาเอกสาร และเก็บเข้าแฟ้มเอกสาร เพื่อการค้นหาคืนเอกสารสำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเอกสารนั้น ๆ การค้นหาเอกสารมีความจำเป็นต่อการบริหารงานของผู้บริหารและการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในหน่วยงาน เพื่อช่วยในการพิจารณา การตัดสินใจ การดำเนินงาน ดังนั้น สิ่งที่สามารถตอบสนองต่อการขับเคลื่อนหน่วยงาน ที่สำคัญคือข้อมูลที่สามารถจัดเก็บและสืบค้นได้อย่างรวดเร็ว สนับสนุนข้อมูลที่มีปริมาณที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ การพัฒนาระบบสารสนเทศ เรียกอีกนัยหนึ่งว่า โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่ตามความต้องการของผู้ใช้ พัฒนาขึ้นตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้ได้มาซึ่งระบบสารสนเทศ การพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับระบบงานสารบรรณ หน้าที่หลักที่สำคัญคือ จัดเก็บข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่ มีความปลอดภัยของข้อมูล สามารถกำหนดผู้เข้าถึงข้อมูลได้ และสามารถค้นหาเอกสารได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ แต่ในปัจจุบันระบบงานสารบรรณเดิม ไม่สามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว เพราะการค้นหาโดยพนักงานฝ่ายสารบรรณที่มีความล่าช้า และแฟ้มเอกสารมีจำนวนมาก ซึ่งมีการจัดเก็บไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี

ด้วยห้องจัดเก็บเอกสารมีขนาดของพื้นที่จำกัด และเกิดความเสียหายตามกาลเวลา เนื่องจากความชื้น การถูกรบกวนด้วยแมลง หรือความพลาดพลังของบุคลากรเอง เช่น การสูญหายของเอกสาร ทำให้ไม่สามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งสอดคล้องกับ นฤมล (2553) ซึ่งได้ทำการวิจัยการพัฒนาระบบจัดการเอกสารในโครงการระบบการจัดเอกสารคุณภาพภายในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น โดยเป็นการวิจัยเพื่อพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารให้มีความทันสมัยด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เป็นระบบที่มีคุณภาพสามารถจัดกลุ่มและสิทธิการเข้าถึงของผู้ใช้ตามผังโครงสร้างองค์กร จัดเก็บแฟ้มข้อมูลให้เป็นระบบเพื่อเรียกใช้ ที่เพิ่มความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น สิ่งสำคัญยิ่งก็คือช่วยลดปริมาณของกระดาษและเพิ่มพื้นที่ใช้สอย ซึ่งช่วยให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานภายในหน่วยงานได้ดียิ่งขึ้น (กรรณิการ์, 2553) และอีกประเด็นหนึ่งคือระบบงานสารบรรณ ไม่เพียงแต่เก็บเอกสารสำหรับการบริหารงานเท่านั้น แต่มีการจัดเก็บเอกสารของนิสิต นักศึกษา เมื่อมีการติดต่อกับภายนอก ซึ่งกระบวนการดังกล่าวนี้ เกิดขึ้นเป็นประจำทุกปี เมื่อมีการฝึกงานของนิสิต ทุกสาขาวิชา

ดังนั้นผู้วิจัยเล็งเห็นว่า การพัฒนาระบบจัดเก็บและค้นหาเอกสารงานสารบรรณ มีความสำคัญ เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้ และพัฒนาระบบสารสนเทศ ที่มีความพร้อมในเรื่องของความปลอดภัยของข้อมูลตามโครงสร้างองค์กร ด้วยอุปกรณ์ที่ทันสมัยของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่มีความพร้อม สามารถรองรับกับข้อมูลที่มากขึ้นเรื่อย ๆ และการสืบค้นที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ด้วยระบบการจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาระบบจัดเก็บ และค้นหา เอกสารงานสารบรรณสำหรับวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้ระบบจัดเก็บ และค้นหา เอกสารงานสารบรรณ



ภาพที่ 1 แผนผังกรอบแนวคิดงานวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาวิจัยในรูปแบบของการวิจัยและพัฒนา (Research & Development) เพื่อให้ได้ผลการวิจัยตรงตามวัตถุประสงค์ และนำการวิจัยไปใช้ในการพัฒนางานสารบรรณ สำนักงานคนบตี วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษากระบวนการเดิมด้านงานสารบรรณ

1. ศึกษาเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ สังเกตการทำงานของผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ รวมถึงสอบถามข้อมูลการทำงาน ปัญหาจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ใช้ระบบงาน

2. ออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบงานสารบรรณ

2.2 รวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาออกแบบสอบถาม

2.3 นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา

2.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ มาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามแนวคิดที่ได้จากการศึกษาปัญหาของระบบงานสารบรรณเดิม แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ เป็นแบบสอบถามแบบตรวจรายการ (check list)

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการ การสืบค้นข้อมูล งานสารบรรณของหน่วยงาน จำนวน 12 ข้อ แบ่งข้อคำถามทั้งหมด 4 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1. ด้านควบคุมการจัดเก็บ

ด้านที่ 2. ด้านการค้นหา

ด้านที่ 3. ด้านการบำรุงรักษา

ด้านที่ 4. ด้านการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสภาพปัญหาการ ค้นคืนข้อมูล งานสารบรรณ เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงข้อคิดเห็นเพิ่มเติมจากข้อคำถาม ข้างต้น (สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 2554)

4. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประชากรคือ บุคลากรวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กลุ่มตัวอย่างคือ อาจารย์ ผู้บริหาร และ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการและสารบรรณ สำนักงานคนบตีวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 10 คน

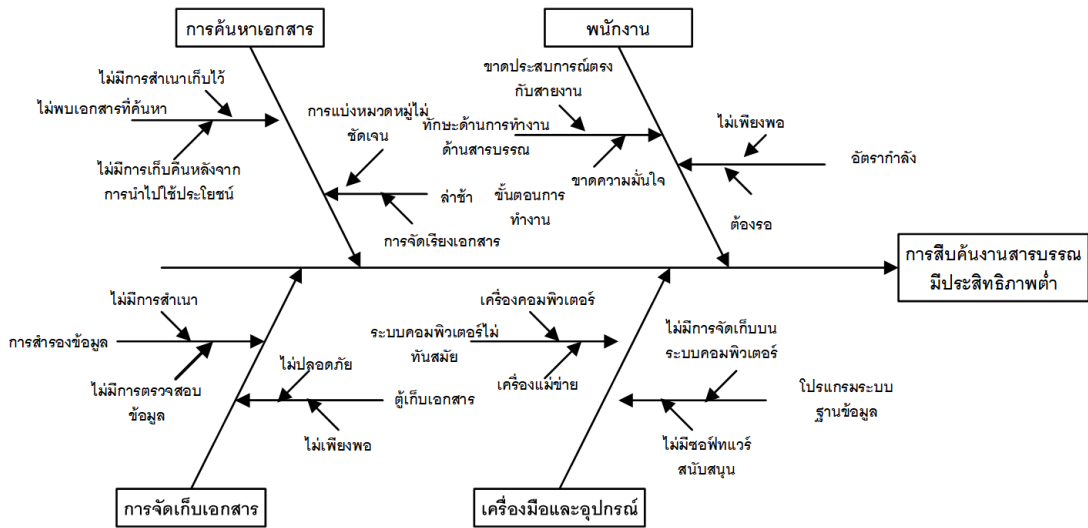
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง จำนวน 10 คน

6. สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (ประคอง, 2538)

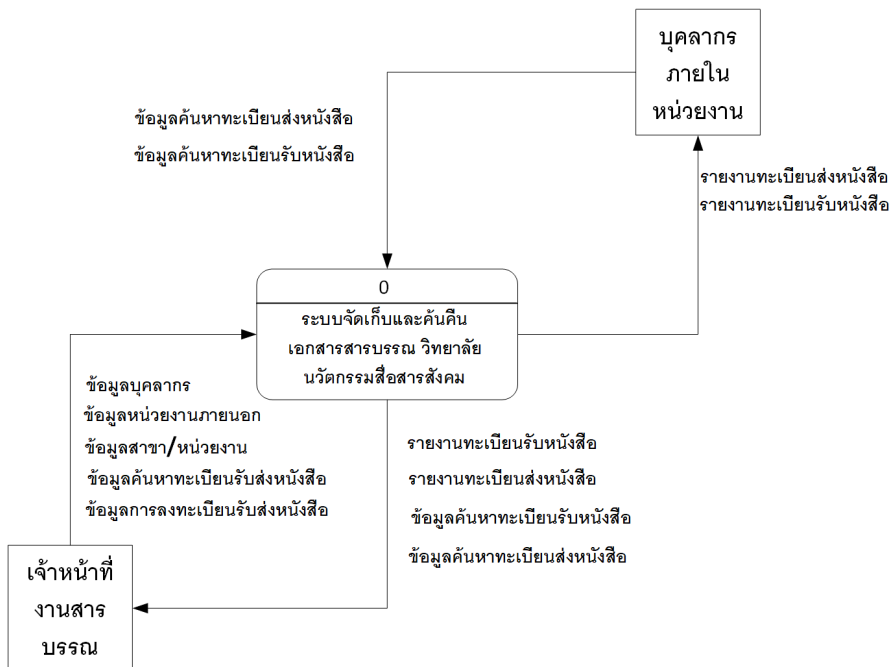
ขั้นตอนที่ 2 การสร้างและพัฒนาระบบจัดเก็บและค้นคืนเอกสารงานสารบรรณ

1. การวิเคราะห์ออกแบบระบบงาน นำข้อมูลที่ได้จากความต้องการของผู้ใช้ และจากการศึกษาในขั้นตอนที่ 1 มาออกแบบพัฒนาระบบจัดเก็บและค้นคืนเอกสารงานสารบรรณ (วีณา เนตรสว่าง และสุรตนา สังขหนูน, 2555)

1.1. การออกแบบระบบงาน ศึกษาปัญหาจากระบบงานเดิม โดยแสดงสาเหตุต่าง ๆ ของปัญหาผลที่เกิดขึ้นที่มีมาอย่างต่อเนื่อง จนถึงปมสำคัญที่นำไปปรับปรุงแก้ไขในรูปแบบแผนภูมิแก๊งปลา (Cause and Effect Diagram) โดยนำปัญหาที่เกิดขึ้นตลอดจนถึงความสัมพันธ์ของข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องนำมาออกแบบแผนภาพบริบทข้อมูล (Context Diagram) และแผนภาพกระแสข้อมูล (Data-Flow Diagram) ของระบบงานสารบรรณที่ออกแบบขึ้นใหม่

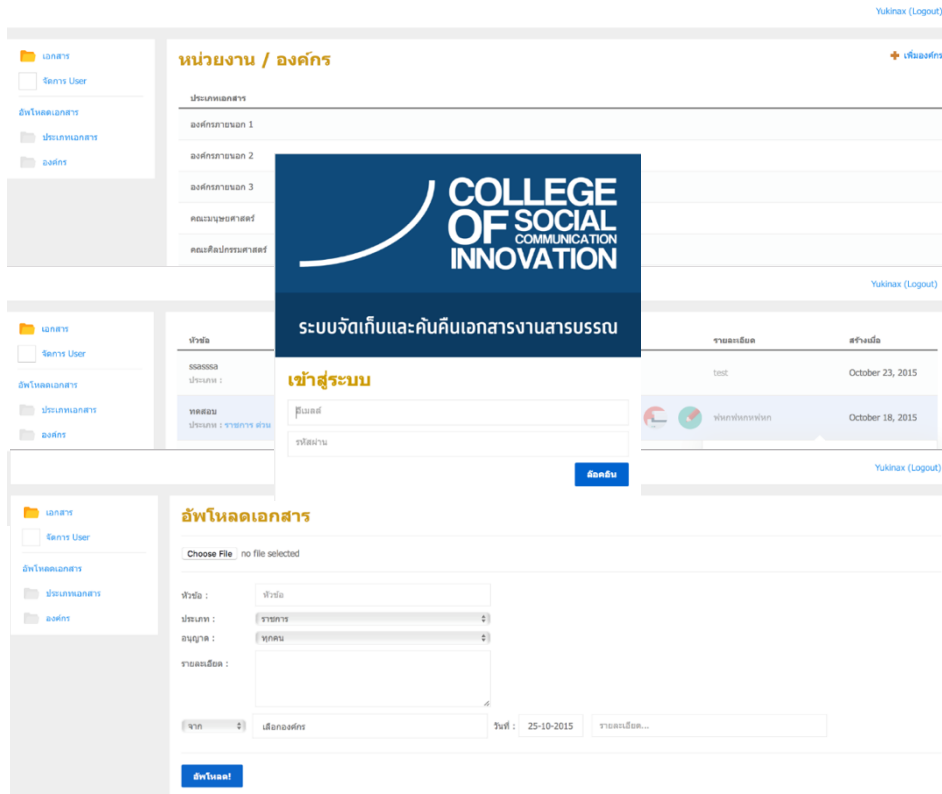


ภาพที่ 2 แผนภูมิกำงปลาระบบงานเดิมของระบบงานสารบรรณ



ภาพที่ 3. แผนภูมิแสดงภาพบริบทข้อมูลระบบงานสารบรรณ

1.2 การออกแบบหน้าจอส่วนประกอบโครงสร้างหน้าจอหลักที่ได้จากการวิเคราะห์และศึกษาปัญหา จากภาพที่ 4. แสดงตัวอย่างการเข้าใช้งานผ่านระบบ และเข้าสู่โปรแกรมโดยมีเมนูย่อยประกอบด้วย 5 เมนูย่อยคือ 1) ส่วนเอกสาร 2) ส่วนจัดการผู้ใช้งาน 3) ส่วนอัปโหลดเอกสาร 4) ส่วนประเภทเอกสาร 5) ส่วนองค์กร



ภาพที่ 4 แสดงภาพตัวอย่างหน้าจอโปรแกรมระบบงานสารบรรณ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการสร้างและพัฒนาระบบจัดเก็บและค้นคืนเอกสารงานสารบรรณ ได้พัฒนาโดยอิงสถาปัตยกรรมเว็บ (Web Platform) (รังสรรค์ ทบวอ, 2551) ในส่วนของเว็บเซิร์ฟเวอร์ (Web Server) ใช้ Apache Web Server ส่วนการจัดเก็บฐานข้อมูลใช้ MySQL ภาษาที่ใช้ในการพัฒนาคือ HTML / CSS / JavaScript / PHP โดยใช้เครื่องมือจัดการเว็บคือ Visual Studio Code ซึ่งหลังจากการพัฒนาเสร็จสมบูรณ์ จะถูกติดตั้งในเว็บเซิร์ฟเวอร์ของวิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม

ขั้นตอนที่ 3 ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อระบบจัดเก็บและค้นคืนเอกสารงานสารบรรณ

1. ศึกษาเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบจัดเก็บและค้นคืนเอกสารงานสารบรรณ

2. ออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยมีขั้นตอนดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาประสิทธิภาพและความพึงพอใจ

2.2 รวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาออกแบบสอบถาม

2.3 นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา

2.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ มาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามแนวคิดที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อระบบจัดเก็บและค้นคืนเอกสารงานสารบรรณ ของวิทยาลัยนวัตกรรมสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 10 คน โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ เป็นแบบสอบถามแบบตรวจรายการ (check list)

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อระบบจัดเก็บและค้นคืนเอกสารงานสารบรรณ จำนวน 15 ข้อ แบ่งข้อคำถามออกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

1. การประเมินด้านขั้นตอนกระบวนการ

2. การประเมินด้านเนื้อหา

3. การประเมินด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย

4. การประเมินด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

สารบรรณ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศการจัดเก็บ และค้นคืนเอกสารสำหรับงานสารบรรณ ผลที่ได้จากการวิเคราะห์การตอบแบบสอบถามจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้ควบคุมงาน และผู้ใช้งานระบบ ที่มีต่อความพึงพอใจของระบบใหม่ที่ได้พัฒนาขึ้นโดยมีรายละเอียดดังนี้

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยด้วยการพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับจัดเก็บ และค้นคืนเอกสารสำหรับงาน

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อระบบจัดเก็บและค้นคืนเอกสารงานสารบรรณ ในด้านขั้นตอนกระบวนการ

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความระดับ
1	การแสดงผลของข้อมูลที่รวดเร็ว	4.40	0.52	มากที่สุด
2	การจัดหมวดหมู่ของรายการใช้งานได้อย่างชัดเจน	4.50	0.53	มากที่สุด
3	เมนูการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน	4.70	0.48	มากที่สุด
4	การเข้าถึงระบบทำได้ง่าย รวดเร็ว	4.50	0.53	มากที่สุด
ผลรวม		4.53	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 1. ความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อระบบจัดเก็บและค้นคืนเอกสารงานสารบรรณ ในด้านขั้นตอนกระบวนการ อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจดังนี้ เมนูการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน การเข้าถึงระบบทำได้ง่ายรวดเร็ว การจัดหมวดหมู่ของรายการใช้งานได้อย่างชัดเจน และการแสดงผลที่รวดเร็ว ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อระบบจัดเก็บและค้นคืนเอกสารงานสารบรรณ ในด้านเนื้อหา

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความระดับ
1	ข้อมูลในระบบครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้งาน	3.70	0.67	มาก
2	ข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง ชัดเจน น่าเชื่อถือ	4.70	0.48	มากที่สุด
3	ข้อมูลในระบบมีความเป็นปัจจุบัน	4.30	0.48	มากที่สุด
4	ระบบแสดงผลข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ครบถ้วน	4.70	0.48	มากที่สุด
5	ระบบสามารถให้รายงานที่เหมาะสมต่อการตัดสินใจของผู้บริหารได้	4.20	0.79	มาก
ผลรวม		4.32	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 2. ความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อระบบจัดเก็บและค้นคืนเอกสารงานสารบรรณ ในด้านเนื้อหา อยู่ในระดับมากที่สุด คือข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง ชัดเจน น่าเชื่อถือ ระบบแสดงผลข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ครบถ้วน และข้อมูลในระบบมีความเป็นปัจจุบัน ตามลำดับ ในส่วนความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ระบบสามารถให้รายงานที่เหมาะสมต่อการตัดสินใจของผู้บริหารได้ และข้อมูลในระบบครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้งานตามลำดับ

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อระบบจัดเก็บและค้นคืนเอกสารงานสารบรรณ ในด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความระดับ
1	ระบบมีการตรวจสอบสถานะผู้ใช้งาน	5.00	0.00	มากที่สุด
2	ระบบมีการป้องกันข้อมูลเสียหาย	4.40	0.52	มากที่สุด
3	ระบบมีการเก็บรักษาข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย	4.80	0.42	มากที่สุด
ผลรวม		4.73	0.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 3. ความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อระบบจัดเก็บและค้นคืนเอกสารงานสารบรรณ ในด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจดังนี้ ระบบมีการตรวจสอบสถานะผู้ใช้งาน ระบบมีการเก็บรักษาข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย และระบบมีการป้องกันข้อมูลเสียหายตามลำดับ

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อระบบจัดเก็บและค้นคืนเอกสารงานสารบรรณ ในด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความระดับ
1	ระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดี	4.60	0.52	มากที่สุด
2	ระบบสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น	5.00	0	มากที่สุด
3	ระบบสามารถช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานให้เร็วขึ้น	4.20	0.42	มาก
ผลรวม		4.32	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4. ความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อระบบจัดเก็บและค้นคืนเอกสารงานสารบรรณ ในด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ระบบสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น และระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดี ตามลำดับ ในส่วนระบบสามารถช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานให้เร็วขึ้น อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 5. ผลสรุปความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อระบบจัดเก็บและค้นคืนเอกสารงานสารบรรณ

ผลความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อระบบจัดเก็บและค้นคืนเอกสารงานสารบรรณ			
ประเด็นการทดสอบ	\bar{x}	S.D.	แปลความระดับ
ด้านขั้นตอนกระบวนการ	4.53	0.52	มากที่สุด
ด้านเนื้อหา	4.32	0.58	มากที่สุด
ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย	4.73	0.22	มากที่สุด
ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพและการให้บริการ	4.60	0.31	มากที่สุด
ผลรวม	4.55	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 5. การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อระบบจัดเก็บและค้นคืนเอกสารงานสารบรรณโดยผู้ใช้งานระบบพบว่าอยู่ในระดับดีมากทั้ง 4 ด้านคือ 1) ด้านขั้นตอนกระบวนการ 2) ด้านเนื้อหา 3) ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย 4) ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพและการให้บริการ โดยมีค่า $\bar{x} = 4.55$ และ S.D. = 0.41

สรุปและอภิปรายผล

5.1 สรุปผลการประเมินในแต่ละด้านจากแบบสอบถามความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญทางด้านการวัดและประเมินจำนวน 3 คน และกลุ่มผู้ใช้งานจำนวน 10 คน โดยผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านคือ

5.1.1 ผลการประเมินระบบด้านขั้นตอนกระบวนการ โดยเรียงลำดับความพึงพอใจดังนี้ เมื่อกำหนดการใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน การเข้าถึงระบบทำได้ง่าย รวดเร็ว การจัดหมวดหมู่ของรายการใช้งานได้อย่างชัดเจน และการแสดงผลที่รวดเร็ว ตามลำดับ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

5.1.2 ผลการประเมินระบบด้านเนื้อหา คือข้อมูลในระบบมีความถูกต้อง ชัดเจน น่าเชื่อถือ ระบบแสดงผลข้อมูลได้อย่างเหมาะสม ครบถ้วน และข้อมูลในระบบมีความเป็นปัจจุบัน อยู่ในระดับมากที่สุด และระบบสามารถให้รายงานที่เหมาะสมต่อการตัดสินใจของผู้บริหารได้ และข้อมูลในระบบครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้งาน ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

5.1.3 ผลการประเมินระบบด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย โดยเรียงลำดับความพึงพอใจดังนี้ ระบบมีการตรวจสอบสถานะผู้ใช้งาน ระบบมีการเก็บรักษาข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย และระบบมีการป้องกันข้อมูลเสียหาย ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

5.1.4 ผลการประเมินระบบด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยระบบสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น และระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และในส่วนระบบสามารถช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานให้เร็วขึ้น ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

5.1.5 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อระบบในส่วนของผู้ใช้งานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.41 สรุปได้ว่าผู้ใช้งานมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดีมาก

5.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป อาจต้องมีการทดลองนำโปรแกรมระบบจัดเก็บและค้นคืนเอกสารงานสารบรรณ วิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม ไปปรับใช้กับหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัย เพื่อทดสอบความถูกต้องของโปรแกรมว่ามีการทำงานได้ตรงตามความต้องการในสภาพแวดล้อมของหน่วยงานที่มีความแตกต่างกันเพื่อให้ได้ประโยชน์จากการพัฒนามากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ มาสุข. (2553). การพัฒนาระบบงานสารบรรณ กลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 4. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จิรัชยา นครชัย. (2553). ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.
- นฤมล โชคอิมสุวรรณ. (2553). ระบบการจัดการเอกสารคุณภาพภายในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชื่น. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.
- ประคอง กรรณสูตร. (2538). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รังสรรค์ ทบวอ. (2551). การพัฒนาระบบการจัดเก็บและสืบค้นสารสนเทศฐานข้อมูลทางบรรณานุกรมในห้องสมุดโรงเรียน ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต. สารนิพนธ์ กศ.ม. (สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วีณา เนตรสว่าง และสุรัตนา สังข์หนู. (2555). การพัฒนาโปรแกรมระบบฐานข้อมูลการจัดเก็บเอกสารสำหรับหน่วยงานการศึกษา. วารสารวิทยาศาสตร์ประยุกต์. 11(2), 9-23.
- สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. (2554). รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-document) ประจำปีการศึกษา 2554. สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2526). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526. สืบค้นเมื่อ 12 มกราคม 2558, จาก <https://thainetizen.org/wpcontent/uploads/2009/10/thailand-pm-office-document-admin-regulation-2526.pdf>