

# เปรียบเทียบความคาดหวังและการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในกรมแพทย์ทหารอากาศ

ร้อยตรีชัชวาล น้อยนระกุล<sup>1</sup> และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติยา รังสม<sup>2</sup>

## บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการใช้งานจริงของบุคลากรที่ใช้งานระบบอีแอดมินในกรมแพทย์ทหารอากาศ โดยศึกษาการใช้งานทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถในการเรียนรู้ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านความสามารถในการจดจำ ด้านข้อผิดพลาดจากการใช้งาน และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรในกรมแพทย์ทหารอากาศทั้งหมด 10 หน่วยงาน จำนวน 140 คน สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การทดสอบ Independent Samples t-test กับกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้การทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ถ้าพบความแตกต่างจะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย โดยใช้วิธี Paired - Samples t-test

ผลการศึกษาข้อมูลประชากรศาสตร์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนายทหารชั้นประทวน เพศหญิง มีอายุ 18 - 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สังกัดแผนกการเงินและโรงพยาบาลจันทบุรีเกษ และผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการใช้งานของบุคลากรที่ใช้งานระบบอีแอดมิน พบว่า ความคาดหวังต่อการใช้งานระบบอีแอดมินที่แตกต่างกัน มีผลต่อการใช้งานระบบอีแอดมินด้านความสามารถในการเรียนรู้ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านความสามารถในการจดจำ ด้านข้อผิดพลาดจากการใช้งาน และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งานแตกต่างกัน

**คำสำคัญ :** ความคาดหวัง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมแพทย์ทหารอากาศ

## COMPARISON BETWEEN THE EXPECTATIONS AND THE USE OF ELECTRONIC DOCUMENT SYSTEM OF STAFFS AT DIRECTORATE OF MEDICAL SERVICES, ROYAL THAI AIR FORCE

Sub Lieutenant, Chutchawat Noinawakul and Assistant Professor Kritiya Rangsom

### ABSTRACT

The purpose of this independent study was to compare the expectations and the use of electronic document system (e-Admin) of staffs at Directorate of Medical Services, Royal Thai Air Force. The study focused on the five aspects consisting of learning ability, efficiency, memory capability, errors from the use, and satisfaction of users.

The samples consisted of 110 participants who were staffs from 10 units of Directorate of Medical Services, Royal Thai Air Force. Descriptive statistics for data analysis included Frequency, Percentage, Mean, and Standard Deviation. Due to statistics used for hypothesis testing, the Independent Samples t-test was used to investigate the difference between two independent groups while One-way

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ANOVA was used to determine the differences between three or more independent groups. If there were differences, Least Significant Difference (LSD) would be applied to determine the minimum difference between any two means, and Paired Samples t-test would be used to compare the means.

The results of the independent study revealed that the majority of the participants were female noncommissioned officers with ages ranging from 18 to 30 years old, and the level of education was Bachelor's degree. Besides, most of these participants worked in Finance Department and Chandrubeksa Hospital. Due to the result of a comparison between the expectations and the use of electronic document system (e-admin), it showed that different levels of expectations affected the use of electronic document system (e-admin) differently in terms of learning ability, efficiency, memory capability, errors from the use, and satisfaction of users.

**Keywords:** expectations, electronic document system, Directorate of Medical Services, Royal Thai Air Force

## บทนำ (Introduction)

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีการพัฒนาไปอย่างก้าวหน้าและรวดเร็ว หน่วยงานต่าง ๆ ได้ให้ความสำคัญ และได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการพัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว และนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร กองทัพอากาศได้เล็งเห็นความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้พัฒนาระบบการปฏิบัติงานด้านการบริหารเอกสาร ซึ่งได้แก่ การรับ การส่ง การจัดเก็บ การค้นหา และการทำลาย ให้มีความสะดวก รวดเร็ว หรือเรียกว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (อีแอดมิน) เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริหารเอกสารให้ดำเนินไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา มีความถูกต้องทันสมัยเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และลดต้นทุนในด้านการบริหารเอกสารในส่วนของกองทัพอากาศ โดยกรมแพทย์ทหารอากาศ ได้นำระบบอีแอดมินเข้ามาช่วยในการบริหารงานด้านเอกสารของหน่วยงานต่าง ๆ และได้เชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกองทัพอากาศเพื่อให้บุคลากรเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ โดยระบบอีแอดมินจะเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้านเอกสารทั้งหมด โดยจะแบ่งเมนูการใช้งานออกเป็น เมนูการรับ - ส่งหนังสือ เมนูบันทึกความจำด้านทะเบียนเอกสารรับเข้า - ส่งออก เมนูการออกเลขที่หนังสือส่งออก เมนูการแนบไฟล์เอกสารเข้าสู่ระบบเมนูติดตามงานหนังสือ เมนูติดตามรายละเอียดการบันทึกปฏิบัติงาน เมนูการค้นหาเอกสาร เมนูการสั่งการหรืออนุมัติทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ และเมนูการรายงานผลงาน ซึ่งระบบอีแอดมินทางกรมแพทย์ทหารอากาศได้เริ่มนำเข้ามาใช้งานได้ไม่นาน อาจทำให้บุคลากรยังไม่มี ความคุ้นเคยกับระบบงาน และต้องศึกษาทำความเข้าใจกับระบบใหม่ ซึ่งอาจต้องอาศัยระยะเวลาจากกรณีดังกล่าวผู้วิจัยต้องการที่จะทราบว่าระบบอีแอดมินจะตรงกับความต้องการของผู้ใช้เพียงใด ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา “เปรียบเทียบความคาดหวังและการใช้งานระบบอีแอดมินของบุคลากรในกรมแพทย์ทหารอากาศ” เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา และเพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง ระบบอีแอดมินให้มีประสิทธิภาพตามความต้องการของบุคลากรต่อไป

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความคาดหวังของบุคลากรต่อระบบอีแอดมิน
2. เพื่อศึกษาระดับการใช้งานของบุคลากรต่อระบบอีแอดมิน
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการใช้งานระบบอีแอดมินของบุคลากรในกรมแพทย์ทหารอากาศ

## ประโยชน์ที่จะได้รับ

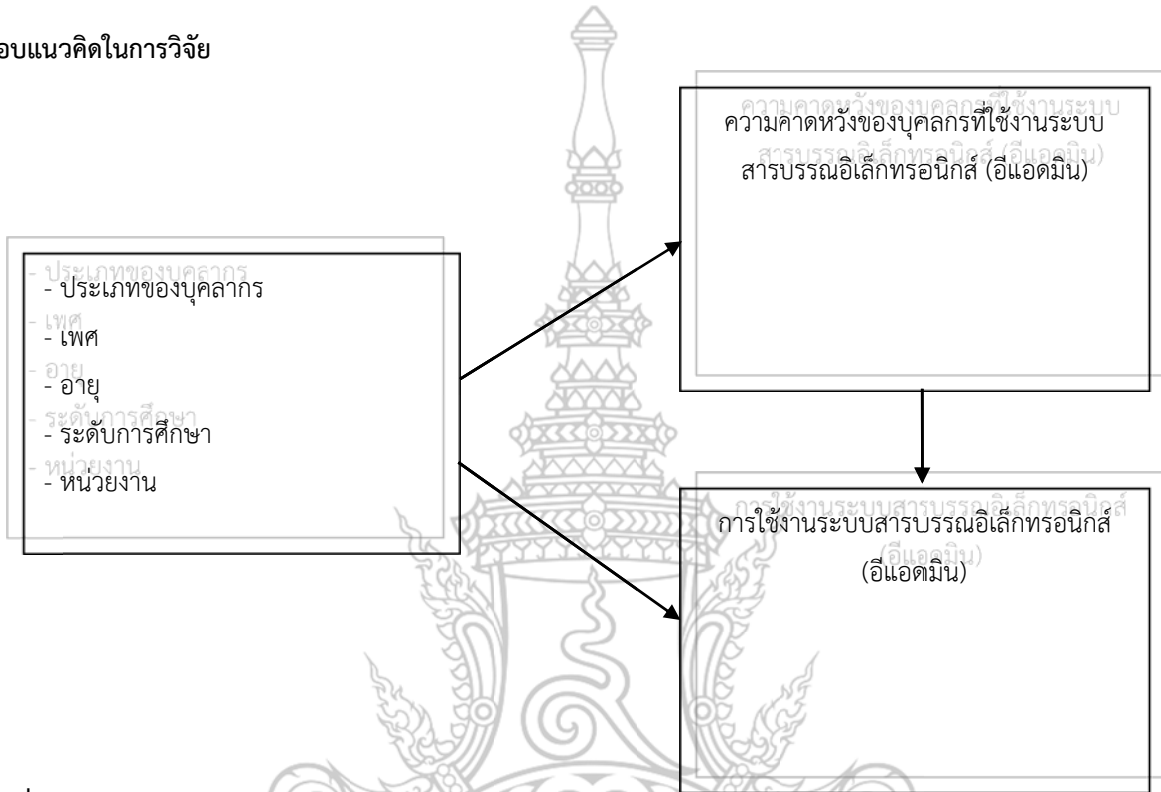
1. ทราบถึงพฤติกรรมการใช้งานระบบอีแอดมิน ในกรมแพทย์ทหารอากาศ
2. ทราบถึงความแตกต่างของความคาดหวังและการใช้งานของบุคลากรที่ใช้งานระบบอีแอดมินในกรมแพทย์ทหารอากาศ
3. เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ ไปนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา และเพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงระบบอีแอดมิน ให้มีประสิทธิภาพตามความต้องการของบุคลากรต่อไป

## วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methodology)

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ใช้งานระบบอีแอดมิน ในกรมแพทยทหารอากาศ จำนวน 140 คน กลุ่มตัวอย่างได้จากการคำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน่ กำหนดความเชื่อมั่น 95% ให้ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 104 ตัวอย่าง เพื่อแบบสอบถามซ้ำชุด 5 % จำนวน 6 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 110 คน

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงรูปกรอบแนวคิดในการวิจัย

## ผลการวิจัยและการอภิปรายผล (Results and Discussion)

### ผลการวิจัย

เมื่อนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสถิติ ได้ ผลลัพธ์การวิเคราะห์ดังต่อไปนี้ ตารางที่ 1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานประเภทบุคลากร เพศ อายุ และระดับการศึกษาต่อความคาดหวังของบุคลากรที่ใช้งานระบบการใช้งานระบบอีแอดมิน

	ความสามารถในการเรียนรู้	ประสิทธิภาพการใช้งาน	ความสามารถในการจดจำ	ข้อผิดพลาดจากการใช้งาน
ประเภทบุคลากร	✓	-	-	✓
เพศ	-	-	-	✓
อายุ	✓	✓	-	✓
ระดับการศึกษา	-	-	✓	-

✓ แตกต่างกัน

จากตารางพบว่า ประเภทบุคลากร และอายุมีผลต่อความสามารถในการเรียนรู้ อายุมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งาน ระดับการศึกษามีผลต่อความสามารถในการจดจำ ประเภทบุคลากร เพศ และอายุมีผลต่อข้อผิดพลาดจากการใช้งาน

ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานประเภทบุคลากร เพศ อายุ ระดับการศึกษา และหน่วยงานที่สังกัด ต่อการใช้งานระบบอีแอดมิน

	ความสามารถในการเรียนรู้	ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน
ประเภทบุคลากร	-	-
เพศ	-	✓
อายุ	✓	✓
ระดับการศึกษา	-	-
หน่วยงานในสังกัด	✓	-

✓ แตกต่างกัน

จากตารางพบว่า อายุ และหน่วยงานในสังกัดมีผลต่อความคาดหวังด้านความสามารถในการเรียนรู้ เพศและอายุมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ตารางที่ 3 แสดงการทดสอบสมมุติฐานเปรียบเทียบความคาดหวังกับการใช้งานระบบอีแอดมินของบุคลากร ในกรมแพทย์ทหารอากาศ

	ความสามารถในการเรียนรู้	ประสิทธิภาพการใช้งาน	ความสามารถในการจดจำ	ข้อผิดพลาดจากการใช้งาน	ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน
ความคาดหวังในการใช้งานระบบอีแอดมิน	✓	✓	✓	✓	✓
การใช้งานระบบอีแอดมิน	✓	✓	✓	✓	✓

✓ แตกต่างกัน

จากตารางพบว่า ความคาดหวังและการใช้งานระบบอีแอดมินของบุคลากรในกรมแพทย์ทหารอากาศ แตกต่างกันทุกด้าน

### อภิปรายผล

ผลการวิจัยสอดคล้องกับผลวิจัยของของ เสาวณีย์ ภูเพชร (2552) พบว่าผู้ใช้ที่มีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณในระดับมาก จะมีทัศนคติต่อผู้ใช้ที่มีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณในระบบที่น้อยกว่า จึงควรส่งเสริมให้พนักงานผู้ใช้ระบบได้รับความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณเพิ่มขึ้น โดยการจัดอบรม หรือให้ผู้ใช้ที่มีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณในระดับมากสอนผู้ใช้ที่มีความรู้ที่น้อยกว่า และเพื่อให้ผู้ใช้มีทัศนคติต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ดีขึ้น จึงควรเน้นอบรมการใช้งานระบบการให้ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ และการใช้คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ทางสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ผลการวิจัยสอดคล้องกับผลวิจัยของสุวรรณฯ สมบุญสุขโข (2555) พบว่า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม ควรกำหนดนโยบายแก้ไขวางแผนทางพัฒนาระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความพร้อม และควรนำระบบเครือข่ายที่มีความทันสมัยเข้ามาใช้ เพื่อทำให้ระบบเครือข่ายสามารถรองรับกับโปรแกรมหรือซอฟต์แวร์ใหม่ ๆ ได้อย่างเหมาะสม เพื่อเป็นจุดศูนย์กลางในการติดต่อประสานงาน ให้กับหน่วยในสังกัด

ผลการวิจัยสอดคล้องกับผลวิจัยของเกรียงไกร อัครรัตน์ (2545) พบว่าระดับความคาดหวังในการใช้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้ในระดับสูง ส่วนที่ไม่สอดคล้องคือระดับความคาดหวังในการนำบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มาใช้ประกอบการทำงานหรือการศึกษาของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับสูง

### ข้อเสนอแนะ

ควรส่งเสริมให้บุคลากรที่อยู่ในช่วงอายุ 18 - 30 ปี ได้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับงานสารบรรณและขั้นตอนการใช้งานระบบอีแอดมินเพิ่มขึ้น โดยให้มีการอบรมการใช้งานระบบอีแอดมิน การให้ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ การใช้คอมพิวเตอร์ และควรสนับสนุนครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ให้เพียงพอต่อการใช้งาน รวมทั้งปรับปรุงระบบเครือข่ายเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อให้บุคลากรสามารถใช้งานระบบอีแอดมินได้คุ้มค่า

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการเปรียบเทียบความคาดหวังและการใช้งานระบบอีแอดมินของบุคลากรภายในกรมแพทยทหารอากาศเท่านั้น ควรจะมีการศึกษาหน่วยงานอื่นเพิ่มเติมในกองทัพอากาศ
2. ควรศึกษาถึงทัศนคติของบุคลากรที่ใช้ระบบอีแอดมินเพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นของบุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีต่อระบบอีแอดมิน
3. ควรศึกษาถึงปัญหา และผลกระทบจากการใช้ระบบอีแอดมิน เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาระบบต่อไป

## บทสรุป (Conclusion)

ผลจากการศึกษาการเปรียบเทียบความคาดหวัง และการใช้งานระบบอีแอดมินของบุคลากรในกรมแพทยทหารอากาศ พบว่า ด้านความสามารถในการเรียนรู้ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านความสามารถในการจดจำ ด้านข้อผิดพลาดจากการใช้งาน และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบอีแอดมินที่แตกต่างกัน ทำให้การใช้งานด้านความสามารถในการเรียนรู้ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ด้านความสามารถในการจดจำ ด้านข้อผิดพลาดจากการใช้งาน และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งานแตกต่างกัน ซึ่งระบบอีแอดมินทางกรมแพทยทหารอากาศได้เริ่มนำเข้ามาใช้งานได้ไม่นาน ซึ่งทำให้บุคลากรส่วนใหญ่ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 18 - 30 ปี และบุคลากรบางหน่วยงาน เช่น กองบังคับการ แผนกการเงิน กองวิทยากร ยังไม่มีความคุ้นเคยกับระบบงานอีแอดมิน หรือยังไม่มีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณมาก่อน ทำให้การรับ - ส่งหนังสือเกิดความล่าช้าและไม่ทันเวลา หรืออาจเกิดจากสาเหตุทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ของบุคลากร จำนวนคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งานคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพต่ำ หรืออาจเกิดจากระบบเครือข่ายทำให้การส่งข้อมูลล่าช้า ทำให้การรับ - ส่งหนังสือ การออกเลขที่หนังสือการค้นหาเอกสาร การติดตามงานหนังสือ เกิดความล่าช้าไปด้วย เพื่อให้การใช้งานระบบอีแอดมินของบุคลากรในกรมแพทยทหารอากาศมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้นนั้น ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรที่อยู่ในช่วงอายุ 18 - 30 ปี ได้มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับงานสารบรรณและขั้นตอนการใช้งานระบบอีแอดมินเพิ่มขึ้น โดยให้มีการอบรมการใช้งานระบบอีแอดมิน การให้ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ การใช้คอมพิวเตอร์ และควรสนับสนุนครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ให้เพียงพอต่อการใช้งาน รวมทั้งปรับปรุงระบบเครือข่ายเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อให้บุคลากรสามารถใช้งานระบบอีแอดมินได้คุ้มค่า

## เอกสารอ้างอิง (Reference)

- เกรียงไกร อัศวรัตน์. 2545. ระบบบริหารงานสารบรรณกรมป่าไม้. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- สุวรรณมา สมบุญสุข. 2555. สภาพปัจจุบันและความคาดหวังของการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e - Office) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม. ปริญญาครุศาสตรบัณฑิตสาขารัฐศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- เสาวณีย์ ภูเพ็ชร์. 2552. ทัศนคติของพนักงานต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษาราชการออมสิน สำนักงานใหญ่. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.