

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
ของมหาวิทยาลัยรัฐแห่งหนึ่ง ในภาคเหนือ
Factors Affecting the use of the Electronic Archive System of
Public University in the Northern Thailand

วันที่รับบทความ: 6 ก.พ. 66

วันที่แก้ไขบทความ: 1 เม.ย. 66

วันที่ตอบรับ: 20 เม.ย. 66

ณริศรา กุณนากุล¹

Narisara Kunnakul¹

ปิยธิดา เพียรลุประสิทธิ์²

Piyatida Pianluprasidh²

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยรัฐแห่งหนึ่งในภาคเหนือ ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการ รวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 372 ราย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การทดสอบค่าที ทดสอบค่าเอฟ การวิเคราะห์ความแปรปรวนวิธีเปรียบเทียบผลต่างนัยสำคัญ

ผลการวิจัยพบว่า จากแบบสอบถาม 1,659 ชุด ได้รับแบบสอบถามตอบกลับจาก ผู้ใช้งานระบบ จำนวนทั้งสิ้น 372 ชุด คิดเป็น 22.42% พบว่า สถานภาพการทำงาน ส่วนใหญ่

¹ กำลังศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง. (2566).

¹ Candidate of M.B.A. (Business Administration), School of Management, Mae Fah Lang University.

² อาจารย์ ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.

² Lecturer of M.B.A. (Business Administration), School of Management, Mae Fah Lang University.

เป็น อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 69.6 หน่วยงานสังกัด พบว่า ส่วนใหญ่เป็น หน่วยงานสนับสนุน จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4 ลักษณะ/วัตถุประสงค์การใช้งาน พบว่า ส่วนใหญ่เข้าใช้งานระบบเพื่อติดตามงานเอกสาร จำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 24.23 รับ – ส่ง เอกสาร จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 19.59 แจ้งข่าวสารต่างๆ จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ความถี่การใช้งาน พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีการใช้งานทุกวันจำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 71.71 การเข้ารับการอบรม พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม เคยเข้าร่วมการอบรม จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 53.7 ด้านปัญหาด้านการเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ควรเพิ่มขนาดขนาดปุ่มเมนูให้เห็นชัดเจน ปรับวิธีการค้นหาเอกสารแบบง่าย ไม่ซับซ้อน สามารถค้นหาเอกสารโดยใช้ Keyword คำสั้น ๆ และการจัดหน้าเอกสารค่อนข้างยาก ทั้งรูปแบบตาราง การจัดหน้าบันทึกข้อความ และการจัดทำเอกสารบันทึกข้อตกลง คำสั่ง เมื่อเทียบกับการทำเอกสาร Microsoft word ในส่วนด้านความคาดหวังในการใช้งานระบบพบว่า ระบบมีส่วนช่วยในการจัดส่ง-รับเอกสาร ได้ดี ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ การบริหารจัดการในด้านการจัดเก็บเอกสารกระดาษ หน่วยงานหลังดำเนินการแล้วเสร็จ เพิ่ม Folder แยกเก็บเอกสาร และเพิ่มขนาดของพื้นที่จัดเก็บข้อมูล (Google Drive)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านบุคคล ด้านสถานภาพ แตกต่างกัน มีปัญหาการใช้งานระบบ และมีความคาดหวังในการใช้งานระบบที่แตกต่างกัน ในส่วนของหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีปัญหาการใช้งานระบบ และความคาดหวังในการเข้าใช้งานระบบที่ไม่แตกต่างกัน และพบว่าปัจจัย ด้านปัญหาการใช้งานและปัจจัยด้านความคาดหวังในการเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่สนับสนุนปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยรัฐแห่งหนึ่งในภาคเหนือ

คำสำคัญ: ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สารบรรณออนไลน์ การทำงาน

Abstract

This research aims to study the factors that affect the use of electronic correspondence system of one state university in the northern region. In this research, a survey was used as a tool to collect data from 372 The e-Office users. The data was analyzed using SPSS software, including percentages, averages, and standard deviation, as well as hypothesis testing such as T-test, F-test, and analysis of variance. The research also aims to analyze the significance of the differences in results:

The research found that in terms of issues related to accessing the electronic office system (e-Office), it is necessary to increase the size of the menu buttons to make them more visible, simplify the document search method, be able to search for documents using short keywords, and make the formatting of documents less complicated. This includes the format of tables, the layout of text documents, and the formatting of MOUs. When compared to creating documents in Microsoft Word, the system has a good function of sending and receiving documents and reducing paper usage. It is also necessary to improve document management by creating folders to store documents after they have been processed. This will improve the overall efficiency of the system (e-Office).

The hypothesis testing results found that there are significant differences in the factors related to the individual and status regarding problems using the system (e-Office) and expectations for using the system. Also, there are significant differences in the problems and expectations for using (e-Office) system among different departments. Additionally, the factors related to problems using (e-Office) system and expectations for using the system are found to be related to the acceptance of change, which supports the factors that affect the use of system (e-Office) of one state university in the northern region.

Keywords: E-document System, E-Office, Operation

บทนำ

ในยุคปัจจุบันทุกองค์กรต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง องค์กรต้องวางแผนเพื่อรับมือและปรับตัวทำให้เข้ากับยุคการเปลี่ยนแปลง เป็นได้ทั้งความเปลี่ยนแปลงเล็ก ๆ น้อย ๆ ไปจนถึงการนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลง ต้องมีการติดตามและควบคุมอยู่เสมอสม่ำเสมอ การนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงจะประกอบไปด้วย ลำดับขั้นตอนการทำงานภายในองค์กรมักจะเปลี่ยนแปลงตามยุคตามสมัยถือเป็นการเปลี่ยนแปลงขนานใหญ่เช่นกัน ลำดับขั้นพื้นฐานภายในจากความเชื่อเนื่องมาจากพฤติกรรมต่าง ๆ มักจะเกิดขึ้นและคงอยู่ตลอดไป เรียกได้ว่าเป็นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมองค์กรเพื่อให้สามารถดำรงอยู่ได้ในยุคที่เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนช่วยในการทำงาน ทำให้ทุกอย่างเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ปัจจุบันทุกองค์กรอยู่ในยุค Digital Transformation คือการนำเอา Digital Technology เข้ามามีส่วนช่วยในการปรับตัวกับการทำงานภายในองค์กร ก่อให้เกิดรูปแบบการเปลี่ยนแปลงตั้งแต่พื้นฐานขององค์กรตลอดจนกระบวนการทำงาน การส่งต่องานถือเป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลง เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและสามารถตามทันโลก และไม่ถูก Digital Disruption ก็คือเป็นการทำให้สภาวะที่องค์กรหยุดชะงักในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลที่กำลังพัฒนาอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเกิดจากการพัฒนาเทคโนโลยีที่รวดเร็วแบบก้าวกระโดด หรือไม่มีการพัฒนาในตัวองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ หรือการมี “Disruptive Challenge”

มหาวิทยาลัย เล็งเห็นความสำคัญ จึงได้พัฒนาระบบสารบรรณออนไลน์ ของมหาวิทยาลัยเพิ่มเป็นการสร้างและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานสารบรรณภายในมหาวิทยาลัย โดยได้ติดตั้งระบบสารบรรณออนไลน์ให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยใช้งานผ่านรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) เป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารและปฏิบัติงานแทนการใช้กระดาษ ทั้งนี้ จากการนำระบบดังกล่าวมาใช้งาน พบว่า บุคลากรไม่เข้าไปใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ตามข้อกำหนดของมหาวิทยาลัย

ดังนั้น เพื่อให้เกิดการเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาปัญหาใช้งานระบบและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานระบบสารบรรณ

อิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยรัฐแห่งหนึ่งในภาคเหนือ โดยการศึกษากระบวนการใช้งานระบบ พฤติกรรม ทักษะ ทักษะคิดและความคาดหวังการใช้งาน รวมถึงข้อเสนอแนะเพื่อนำผลที่ได้มาสรุป รวบรวม วิเคราะห์ เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการใช้อิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังการเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยรัฐแห่งหนึ่งในภาคเหนือ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการใช้งานให้สอดคล้องกับการใช้งาน

ประโยชน์ของการวิจัย

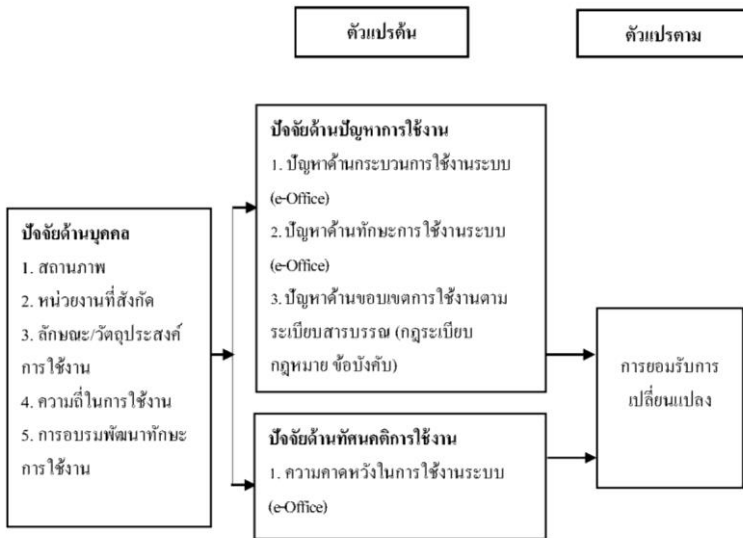
รวบรวมข้อมูลด้านปัญหาการใช้งานเพื่อนำข้อมูลจากการวิจัยที่ได้รับรวมถึงข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขปัญหาด้านกระบวนการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุดต่อมหาวิทยาลัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. เปรียบเทียบปัจจัยด้านสถานภาพและหน่วยงานที่สังกัดมีความแตกต่างกัน ปัญหาการเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน ปัจจัยด้านปัญหาการใช้งานมีผลต่อการการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยรัฐแห่งหนึ่งในภาคเหนือ
2. เปรียบเทียบปัจจัยด้านสถานภาพและหน่วยงานที่สังกัดมีความแตกต่างกัน ทักษะคิดการเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน
3. ปัจจัยด้านปัญหาการใช้งานส่งผลต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลงในการเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

4. ปัจจัยด้านความคาดหวังส่งผลต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลงในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

กรอบแนวคิดการวิจัย



ขอบเขตของการวิจัย

รวบรวมข้อมูลปัญหาการใช้งานเพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงกระบวนการใช้งานระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยรัฐแห่งหนึ่งในภาคเหนือ ให้เกิดประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุดต่อมหาวิทยาลัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยรัฐแห่งหนึ่งในภาคเหนือ จำนวน 1,659 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยครั้งนี้ มุ่งเน้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยรัฐแห่งหนึ่งในภาคเหนือ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานพัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับการใช้งานมากขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

ทำการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 1,659 ชุด ซึ่งกลุ่มนี้มีจำนวนหนึ่งไม่ได้เข้าใช้งานระบบตามข้อกำหนดที่มหาวิทยาลัยได้มีแนวทางกำหนดให้ใช้งาน จึงไม่สามารถให้ข้อมูลในแบบสอบถามได้ และจากแบบสอบถาม 1,659 ชุด ได้รับแบบสอบถามตอบกลับจากผู้ใช้งานระบบจริง จำนวนทั้งสิ้น 372 ชุด คิดเป็น 22.42% ผู้วิจัยดำเนินการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Product and Service Solution 26)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยด้านปัญหาการใช้งานระบบ และปัจจัยด้านความคาดหวังในการใช้งานระบบ

ตัวแปรตาม ได้แก่ การยอมรับการเปลี่ยนแปลง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามโดยใช้คำถามปลายปิด (Close - Ended Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามเพื่อทำการวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยปัญหาด้านกระบวนการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยปัญหาด้านทักษะการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยปัญหาด้านขอบเขตการใช้งานตามระเบียบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัจจัยด้านความคาดหวังในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 6 ข้อมูลปัจจัยการยอมรับการเปลี่ยนแปลง

ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

โดยแบบสอบถามเป็นการจัดระดับมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) ตามแบบของ Likert Scale โดยแต่ละคำถามมีระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ดังนี้

5 เห็นด้วยมากที่สุด

4 เห็นด้วยมาก

3 เห็นด้วยปานกลาง

2 เห็นด้วยน้อย

1 เห็นด้วยน้อยที่สุด

ค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูลที่ได้รวบรวมมาในแต่ละปัจจัยที่ทำการศึกษาค้นคว้าโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การทำการแจกแจงระดับความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทำการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยกำหนดความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% หรือนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 5% หรือ 0.05 โดยใช้สถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการแจกแบบสอบถามให้กับประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,659 คน เพื่อทำการตอบแบบสอบถาม โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 372 ราย เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว จะทำการตรวจสอบ

ความสมบูรณ์และครบถ้วนของข้อมูลแบบสอบถาม เพื่อทำการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่อไป

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาและค้นคว้าจากเอกสารและวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ประกอบในส่วนของเนื้อหา การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัยได้ถูกต้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้อยู่แบ่งเป็น 4 กลุ่ม จำนวน 372 คน มีสัดส่วนโดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็น อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 259 คน คิดเป็น (ร้อยละ 69.6) รองลงมาเป็นเลขานุการ/ธุรการ จำนวน 54 คน คิดเป็น (ร้อยละ 14.5) เป็นผู้บริหาร (คณบดี ผู้อำนวยการ หัวหน้าส่วน) จำนวน 8 คน คิดเป็น (ร้อยละ 2.2) และเป็นประเภทอื่น ๆ จำนวน 51 คน คิดเป็น (ร้อยละ 13.7)

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูลที่ได้รวบรวมมาในแต่ละปัจจัยที่ทำการศึกษาด้วยการใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การทำการแจกแจงระดับความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (สถานภาพ)

(n = 372)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	กลุ่มตัวอย่าง (n)	ร้อยละ
1. สถานภาพ		
ผู้บริหาร (คณบดี ผู้อำนวยการ หัวหน้าส่วน)	8	2.2
อาจารย์/เจ้าหน้าที่	259	69.6
เลขานุการ/ธุรการ	54	14.5
อื่น ๆ	51	13.7
รวม	372	100

ผลการศึกษาตารางที่ 1.1 สถานภาพการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่เป็น อาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 69.6 รองลงมาเป็นเลขานุการ/ธุรการ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 เป็นผู้บริหาร (คณบดี ผู้อำนวยการ หัวหน้าส่วน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 และเป็นประเภทอื่น ๆ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA)

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านปัญหาการใช้งานมีผลต่อการการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบปัญหาการใช้งานระบบจำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ปัจจัยปัญหาการใช้งานระบบ	สถานภาพ	8.698	3	2.899	5.931	0.001**
รวม						
ปัญหาด้านทักษะการใช้งานระบบ		16.542	3	5.514	7.269	0.000**
รวม						
ปัญหาด้านขอบเขตการใช้งาน ตามระเบียบสารบรรณรวม		15.300	3	5.100	7.486	0.000**

หมายเหตุ: มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยปัญหาด้านการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานมหาวิทยาลัยรัฐแห่งหนึ่งในภาคเหนือ จำแนกตามสถานภาพ ในการทดสอบพบว่าปัญหาด้านการใช้งานระบบ ปัญหาด้านทักษะการใช้งานระบบ และปัญหาด้านขอบเขตการใช้งานตามระเบียบสารบรรณ (กฎระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ) การใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธ สมมุติฐาน H0 และยอมรับสมมุติฐาน H1 หมายความว่า สถานภาพพนักงานที่แตกต่างกัน มีปัญหาด้าน การใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมแตกต่างกัน

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบปัญหาการใช้งานระบบจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	แหล่งความ แปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ปัจจัยปัญหาการใช้งานระบบ รวม	หน่วยงาน ที่สังกัด	0.750	2	0.375	0.737	0.479
ปัญหาด้านทักษะการใช้งานระบบ รวม		2.945	2	1.473	1.856	0.158
ปัญหาด้านขอบเขตการใช้งาน ตามระเบียบสารบรรณรวม		1.786	2	0.893	1.247	0.289

หมายเหตุ: มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยปัญหาด้านการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานมหาวิทยาลัยรัฐแห่งหนึ่งในภาคเหนือจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัดในการทดสอบพบว่าปัญหาด้านการใช้งานระบบปัญหาด้านทักษะการใช้งานระบบและปัญหาด้านขอบเขตการใช้งานตามระเบียบสารบรรณ (กฎระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ) การใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน H₀ และยอมรับสมมติฐาน H₁ หมายความว่า หน่วยงานงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีปัญหาด้านการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ รวมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 2 บัญชีด้านความคาดหวังมีผลต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยรัฐแห่งหนึ่งในภาคเหนือ

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบความคาดหวังในการใช้งานระบบจำแนกตามสถานภาพ

บัญชีที่มีผลต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
บัญชีด้านความคาดหวังในการใช้งานระบบรวม	สถานภาพ	8.087	3	2.696	3.944	0.009**

หมายเหตุ: มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบด้านความคาดหวังในการใช้งานการใช้นระบบอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานมหาวิทยาลัยรัฐแห่งหนึ่งในภาคเหนือ จำแนกตามสถานภาพ ในการทดสอบพบว่า ความคาดหวังในการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ น้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธ สมมติฐาน H0 และยอมรับสมมติฐาน H1 หมายความว่า สถานภาพพนักงานที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ รวม แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบความคาดหวังในการใช้งานระบบจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

บัญชีที่มีผลต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
บัญชีด้านความคาดหวังในการใช้งานระบบรวม	หน่วยงานที่สังกัด	1.739	2	0.870	1.244	0.289

หมายเหตุ: มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบด้านความคาดหวังในการใช้งานการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของพนักงานมหาวิทยาลัยรัฐแห่งหนึ่งในภาคเหนือ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด ในการทดสอบพบว่า ความคาดหวังในการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ มากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธ สมมติฐาน H1 และยอมรับสมมติฐาน H0 หมายความว่า หน่วยงานงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีความคาดหวังในการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ รวม ไม่แตกต่างกัน

3. การวิเคราะห์การถดถอยของพหุคูณระหว่างปัจจัยด้านปัญหาการใช้งานระบบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านปัญหาด้านการใช้งานมีอิทธิพลต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลง

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยของพหุคูณระหว่างปัจจัยด้านปัญหาการใช้งานระบบ

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	Unstandardized		Standardized	T	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.304	.122		2.481	0.014*
ปัญหาด้านกระบวนการใช้งานระบบ	0.664	0.61	0.559	10.841	0.000**
ปัญหาด้านทักษะการใช้งานระบบ	0.116	0.50	0.122	2.298	0.022*
ปัญหาด้านขอบเขตการใช้งานระบบเปรียบเทียบสารบรรณ	0.221	0.54	0.220	4.079	0.000**

หมายเหตุ: มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านปัญหาใช้งานด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลการ

ทดสอบพบว่า มีอยู่ 3 ตัวแปร ที่สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ ปัจจัยปัญหาด้านกระบวนการใช้งานระบบ (ด้านผู้ใช้งานและด้านระบบ) ปัญหาด้านทักษะการใช้งานระบบ และ ปัญหาด้านขอบเขตการใช้งานตามระเบียบสารบรรณ

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านความคาดหวังในการใช้งานระบบมีอิทธิพลต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลง

ตารางที่ 7 ปัจจัยด้านความคาดหวังการใช้งานระบบที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลง

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)	Unstandardized		Standardized	T	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.307	0.97		3.166	0.002*
ด้านความคาดหวังในการใช้งานระบบ	0.908	0.023	0.896	38.799	0.000**

หมายเหตุ: มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านความคาดหวัง มีอิทธิพลต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลงอย่างมาบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลการทดสอบพบว่า มีอยู่ 1 ตัวแปร ที่สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ ปัจจัยด้านความคาดหวังในการใช้งานระบบ

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยรัฐแห่งหนึ่งในภาคเหนือ สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 372 คน โดยมีรายละเอียดดังนี้ สถานภาพการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่สถานภาพผู้ใช้งาน ส่วนใหญ่เป็น อาจารย์/เจ้าหน้าที่ หน่วยงานสังกัด พบว่า ส่วนใหญ่หน่วยงานสังกัดผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็น หน่วยงานสนับสนุน ลักษณะ/วัตถุประสงค์การใช้งาน พบว่า ส่วนใหญ่เข้าใช้งานระบบเพื่อ ติดตามงานเอกสาร ความถี่การใช้งาน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีการใช้งานทุกวัน การเข้ารับการอบรม พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม เคยเข้ารับการอบรม จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 53.7

2. ปัจจัยด้านปัญหาการใช้งานระบบ

2.1 ด้านผู้ใช้งาน บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาด้านการใช้งานระบบ (e-office) ของพนักงาน ด้านผู้ใช้งานในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 อยู่ใน ระดับความคิดเห็นปานกลาง

2.2 ด้านระบบ บุคลากรมีความคิดเห็นด้านปัจจัยปัญหาด้านการใช้งานระบบ (e-office) ด้านระบบในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 อยู่ในระดับความคิดเห็น ปานกลาง

3. ปัจจัยปัญหาด้านทักษะการใช้งานระบบ

บุคลากรมีความคิดเห็นด้านปัจจัยปัญหาด้านทักษะการใช้งานระบบ (e-office) ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 อยู่ในระดับอยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง

4. ปัจจัยปัญหาด้านขอบเขตการใช้งานตามระเบียบสารบรรณ

บุคลากรมีความคิดเห็นด้านปัจจัยปัญหาด้านขอบเขตการใช้งานตามระเบียบสารบรรณ (กฎระเบียบ กฎหมายข้อบังคับ) การใช้งานระบบ (e-office) ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 อยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง

5. ปัจจัยด้านทัศนคติการใช้งานระบบ

บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัจจัยด้านความคาดหวัง ในการใช้งานระบบ (e-office) ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 อยู่ในระดับความคิดเห็นมาก

6. ปัจจัยการยอมรับการเปลี่ยนแปลง

บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับการเปลี่ยนแปลง การใช้งานระบบ (e-office) ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 อยู่ในระดับความคิดเห็นปานกลาง

อภิปรายผลการวิจัย

จากการทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยรัฐแห่งหนึ่งในภาคเหนือ ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

พบว่าด้านลักษณะ/วัตถุประสงค์การใช้งาน พบว่า ส่วนใหญ่เข้าใช้งานระบบเพื่อติดตามงานเอกสาร รองลงมาจะเป็นในเรื่องการ รับ - ส่ง เอกสาร การแจ้งข่าวสารต่าง ๆ จัดทำหนังสือภายนอก -ภายใน การจองห้องประชุม/จองอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ และมีความถี่การใช้งาน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีการใช้งานทุกวัน รองลงมา 2 - 3 ครั้ง/สัปดาห์

จากการทดสอบปัจจัยด้านสภาพที่แตกต่างกันมีปัญหาด้านการใช้งานด้านระบบ ปัญหาด้านทักษะการใช้งานระบบ ปัญหาด้านขอบเขตการใช้งานตามระเบียบสารบรรณ (กฎระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ) ปัจจัยด้านความคาดหวังในการใช้งานระบบ และปัจจัยการยอมรับการเปลี่ยนแปลง ระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าปัจจัยด้านสภาพส่งผลต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วาสนา จันตรีดี และคณะ (2558) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “กลยุทธ์การบริหารจัดการงานสารบรรณมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์” ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงานสารบรรณมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ในด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ตำแหน่งงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน สรุปได้ว่าการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้การลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานและลดทรัพยากรสิ้นเปลืองได้

จากการทดสอบด้านปัญหาด้านผู้ใช้งานพบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาด้านการใช้งานระบบของ การยืนยันตัวตนเข้าใช้งานระบบ (มีการระบุตัวตน

รหัสผู้ใช้งาน รหัสผ่าน) ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน และระบบมีการจำกัดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลระบบ

จากการทดสอบด้านปัญหาด้านระบบพบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยปัญหาด้านการใช้งานระบบ ระบบช่วยประหยัดพื้นที่ ในการจัดเก็บเอกสาร รองลงมา คือ การส่งเอกสารผ่านระบบ ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าการทำงานแบบระบบเดิม (ระบบเอกสารกระดาษ) การใช้งานระบบช่วยลดการเกิดปัญหาข้อมูลสูญหายระหว่างการใช้งานผ่านระบบได้ดีกว่าเอกสาร ระบบช่วยให้ได้รับข้อมูลข่าวสาร รวดเร็วขึ้น มีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภัสสร ขาวงาม (2564) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ที่พบ มี 5 ปัจจัย ประกอบด้วย (1) การ ออกแบบส่วนแสดงผล (2) ด้าน ขั้นตอนกระบวนการ (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4) ด้านความคุ้มค่าของระบบ และ (5) ด้านการใช้งานง่ายของระบบ ที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร

จากการทดสอบบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาด้านทักษะการใช้งานระบบ บุคลากรมีระดับความคิดเห็น เรื่อง ระบบช่วยให้ประหยัดแรงงานและมีเวลา เพิ่มขึ้น เพื่อไปปฏิบัติงานด้านอื่น รองลงมา คือ คู่มือการใช้งานระบบ รายละเอียดในคู่มือ เข้าใจง่ายและเป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน ผู้ใช้งานได้รับการพัฒนาทักษะการใช้งานระบบ และสามารถใช้งาน ได้เนื่องด้วยเมนูใช้งาน ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน ผู้ใช้งานผ่านการอบรม เกี่ยวกับการใช้ระบบและมีองค์ความรู้เพียงพอกับการใช้งานระบบ และได้รับการพัฒนา ทักษะการใช้งานด้านอุปกรณ์ เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศ และสามารถใช้งานได้ระบบ ได้อย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สารทิ สหะวีริยะ (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัญหา การใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์และ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่” พบว่า สถานภาพ การทำงาน หน่วยงานที่สังกัด และการฝึกอบรมต่างกัน มีปัญหาการใช้งานระบบเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ไม่แตกต่างกัน

จากการทดสอบพบว่าบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านขอบเขตการใช้งานตามระเบียบสารบรรณ (กฎระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ) การใช้งานระบบ (e-office) พบว่า บุคลากรมีระดับความคิดเห็น เรื่อง การใช้งานระบบ หากเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบสารบรรณ (กฎระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ) ทำให้การทำงานไม่ยุ่งยาก และถูกต้อง เอกสารและคู่มือการใช้งานมีข้อมูลขอบเขตข้อจำกัดเกี่ยวกับการใช้งานระบบที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน และการสร้างการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบสารบรรณ (กฎระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ) ที่ได้รับเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทศนีย์ ทินหม่วย (2562) ทำการวิจัยเรื่อง “การศึกษาทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม” ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ที่ทัศนคติด้านระบบงานสารบรรณอยู่ในระดับมาก โดยมีความเห็นว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่เหมาะสมกับการดำเนินการรับ - ส่ง หนังสือภายในมหาวิทยาลัย พนักงานทุกคน หรือผู้ใช้งานทุกคนควรมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ

จากการทดสอบได้ข้อเสนอแนะด้านปัจจัยด้านปัญหา พบว่า (1) ควรปรับรูปแบบเมนูให้เหมาะสม เช่น เมนูการย้อนกลับของเอกสารสามารถตรวจสอบได้ เพิ่มขนาดขนาดปุ่มเมนูให้เห็นชัดเจน ปรับวิธีการค้นหาเอกสารง่ายขึ้น ไม่ต้องซับซ้อน สามารถค้นหาเอกสารโดยใช้ Key Word คำสั้น ๆ หรือใช้คำสำคัญที่ลดระยะเวลาในการประมวลผลแสดงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว (2) อยากให้มีระบบแจ้งเตือนเอกสาร ผ่านระบบ E-mail หรือ มือถือ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อารีรัตน์ มีเย็น และคณะ (2561) โดยพบว่า ความพึงพอใจต่อระบบการบริหารจัดการเอกสารและความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากระบบ ระบบยังช่วยสนับสนุนในการรองรับงาน และมีการเสนอแนะ คือระบบควรมีการออกแบบเมนูรูปแบบหัวข้อเมนูสำหรับค้นหาเอกสาร โดยสามารถค้นหาได้หลากหลายช่องทางอย่างมีประสิทธิภาพสำหรับข้อมูลการสืบค้นให้มากกว่าเดิม เนื่องจากระบบยังมีข้อจำกัดในการสืบค้นโดยใช้ Key Word เท่านั้น และควรพัฒนาระบบให้ครอบคลุม มีการแจ้งเตือนผ่านทาง Email แก่ผู้ใช้ด้วย

จากการทดสอบบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความคาดหวัง ในการใช้งานระบบ (e-office) พบว่าบุคลากรมีระดับความคิดเห็นเรื่อง ระบบจะช่วยลดปริมาณการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ได้ เช่น กระดาษ และหมึกพิมพ์ การติดตามเอกสารทำได้ผ่านระบบออนไลน์ ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นกคส แข็งการนา (2562, บทคัดย่อ) การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยลดการใช้งานทรัพยากรกระดาษลง สามารถทำการตรวจสอบการอ่านเอกสาร/หนังสือราชการผ่านระบบได้ และลงรับทราบเอกสารผ่านระบบออนไลน์ ช่วยอำนวยความสะดวก ลดกระบวนการในการปฏิบัติงาน ช่วยลดความผิดพลาดในงานสารบรรณได้เป็นอย่างดี จากการวิจัยพบว่าระบบจะช่วยประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร ระบบช่วยให้สามารถติดตามงานได้สะดวกรวดเร็ว ระบบช่วยให้ได้รับข้อมูลข่าวสารรวดเร็วขึ้น มีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภัสสร ขาวงาม (2564) พบว่า ผลการการทดสอบอิทธิพลของปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร และระบบช่วยในการแลกเปลี่ยนข้อมูลและข่าวสารระหว่างหน่วยงาน สะดวกมากขึ้น ระบบช่วยให้ค้นหาเอกสารจากคอมพิวเตอร์ได้เร็วกว่าการค้นหาข้อมูลหรือเอกสารในรูปแบบเดิม

จากการทดสอบได้ข้อเสนอแนะด้านปัจจัยด้านความคาดหวัง พบว่า (1) ระบบมีส่วนช่วยในการจัดส่ง - รับเอกสารได้ดี ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ แต่หากเพิ่มระบบการค้นหาให้ง่ายขึ้น รวมถึงการบริหารจัดการในด้านการจัดเก็บเอกสารตระกล้าหน่วยงานหลังดำเนินการแล้วเสร็จ อาจจะมี Folder แยกเก็บเอกสารได้ (2) ควรใช้ระบบ Lean เข้าไปศึกษาขั้นตอนการบริหารงานระบบ เพื่อลดขั้นตอนการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานให้กระชับ ประหยัดงบประมาณด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยรัฐแห่งหนึ่งในภาคเหนือ เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสาร

บรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย ที่มีการนำระบบเข้ามาใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และเป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารและปฏิบัติงาน แทนการใช้ จากที่กล่าวมาผู้วิจัยมีข้อเสนอ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการใช้งานระบบ

ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้งานส่วนใหญ่เข้าใช้งานระบบส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มอาจารย์และเจ้าหน้าที่ และปัญหาที่พบมากที่สุดจะส่วนใหญ่มองว่าเมนูบนหน้าจอมีขนาดเล็ก ควรมีการปรับขนาดของเมนู ส่งผลให้การแสดงผลของข้อมูลไม่ชัดเจน การจัดทำเอกสารหนังสือ หรือบันทึกข้อความในระบบหน้าจอไม่สมบูรณ์เหมือนทำใน Microsoft Word ทำให้เพิ่มระยะเวลาการทำงานในเรื่องของการจัดรูปแบบหน้าจอ ควรปรับรูปแบบเอกสารให้แสดงผลเหมือนเอกสารบนหน้าจอ Microsoft Word การค้นหาเอกสารมีรายละเอียดซับซ้อน ควรมีสร้างการค้นหาโดยใช้ Keyword ที่สำคัญและสามารถระบุตัวตนของผู้จัดทำเพื่อกรองเอกสารจะช่วยลดระยะเวลาในการค้นหาเอกสารได้

2. ด้านการพัฒนาทักษะการใช้งานระบบ

2.1 ผลการวิจัยกลุ่มผู้ใช้งานที่ผ่านการอบรมการใช้งานระบบมีความเห็นว่าการเข้าร่วมการอบรมสามารถเข้าใช้งานระบบได้ รวมถึงการเปิดสิทธิ์บางอย่างที่ผู้ใช้งานสามารถเข้าไปสร้างหรือแก้ไขได้ และไม่กระทบกับระบบ เช่น การสร้างข้อความอัตโนมัติที่มีการใช้งานเป็นประจำ เพื่อช่วยลดการทำซ้ำซ้อน

2.2 ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้งานบางกลุ่มที่ไม่ได้ผ่านการเข้าร่วมการอบรมการใช้งานระบบ ควรมีการจัดกิจกรรมอบรมเพื่อพัฒนาทักษะผู้ใช้งานอย่างสม่ำเสมอ หรืออาจจัดทำคู่มือฉบับย่อ (ภาพ Infographic) เพื่อให้ผู้เข้าใช้งานสามารถศึกษาเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง

3. ด้านขอบเขตการใช้งานตามระเบียบสารบรรณ

ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ผู้เข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทุกคนควรมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ ซึ่งระบบสามารถวางรูปแบบผู้มีสิทธิ์เข้าไปตรวจทาน เสนอลงนามและเสนออนุมัติตามขั้นตอนระเบียบสารบรรณของ

มหาวิทยาลัย รวมถึงผ่านการคัดกรองของกลุ่มเลขานุการ รวมถึงระบบสามารถตีกลับ
เส้นทางเอกสาร ได้กรณีที่มีการเสนออนุมัติไม่เป็นไปตามระเบียบอนุมัติของมหาวิทยาลัย

4. ด้านความคาดหวังในการใช้งานระบบ

ผลการวิจัยพบว่า การนำระบบ (e-office) ระบบช่วยให้การทำงานสะดวกมากขึ้น
ลดทรัพยากรบุคคล จากเดิมใช้บุคคลในการส่งต่อเอกสารระหว่างหน่วยงาน ซึ่งปัจจุบันที่มี
การนำระบบมาใช้ทำให้ช่วยประหยัดทรัพยากรกระดาษได้ การติดตามเอกสารผ่านระบบ
ออนไลน์ การสั่งการ การอนุมัติจากผู้บริหาร หัวหน้างาน สามารถดำเนินการได้ทันที รวมถึง
ระบบยังช่วยลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร การป้องกันเอกสารสูญหาย และเนื่องด้วยระบบ
จะใช้วิธีการจัดเก็บเอกสารไว้ใน Google Drive ทำให้พื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร ไม่เพียงพอ
ควรเพิ่มขนาดของพื้นที่จัดเอกสาร (Google Drive) รวมถึงการแจ้งเตือนระบบเอกสาร
หมดอายุเพื่อทำลายเอกสารลดเป็นส่วนหนึ่งในการลดพื้นที่จัดเก็บเอกสาร

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ การสัมภาษณ์เชิงลึกทั้งในกลุ่มเจ้าหน้าที่
ผู้ดูแลระบบ ผู้บริหาร และผู้ใช้งาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้งาน
รวมถึง ปัจจัยด้านกระบวนการ ที่ช่วยจะลดระยะเวลาและขั้นตอนการในการเข้าใช้งานระบบ
สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำผลการวิจัยมาช่วยในการพัฒนาปรับลดกระบวนการทำงาน
ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับบริบทการทำงานมากขึ้น

2. ควรศึกษาด้านการเปรียบเทียบทางด้านทัศนคติ และพฤติกรรมเกี่ยวกับการใช้
งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในมหาวิทยาลัย ศึกษาความแตกต่างของทัศนคติ ปัญหา
และพฤติกรรมจำแนกตามสถานภาพ หน่วยงาน เพื่อนำผลวิเคราะห์ที่ดังกล่าวไปปรับปรุง
ระบบ เพื่อปรับกระบวนการเพื่อเป็นตัวกำหนดให้บุคลากรเข้ามาใช้งานระบบตาม
ข้อกำหนดของมหาวิทยาลัย

3. ควรมีการศึกษาประเมินความพึงพอใจ ด้านอุปกรณ์ ด้านระบบเครือข่าย
ด้านฐานข้อมูล ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งในการเข้าไปใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
ของมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นเกณฑ์ในการประเมินการใช้งานระบบ

รายการอ้างอิง

- นภคกุล แจ็งการนา. (2562). การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. <http://aritic-qd.nsrq.ac.th/aritickm/wp-content/uploads/2020/12/r2r-golf.pdf>
- ประภัสสร ขาวงาม. (2564). ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจ ของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- วาสนา จันทร์ดี, ชลัษณ์รัตน์ จิรัชัยเชาวนนท์ และพลิชัฐ โกณพงษ์พัฒน์. (2558). กลยุทธ์การบริหารจัดการงานสารบรรณมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.
- สารภี สหะวีริยะ. (2562). ปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

