

แนวทางการปรับปรุงแก้ไขปัญหาของผู้ใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*

Electronic Document System Users' Problem-solving
Guideline of Faculty of Humanities and Social Sciences,
Nakhon Pathom Rajabhat University¹สุธาธิป รุ่งทองนิรันดร์ และ ²สรวิษฐ์ วงษ์สอาด¹Sutharthip Rungthongniran and ²Sorawit Wongsard¹มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม¹Nakhon Pathom Rajabhat University, Thailand.²มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์พุทธปัญญาศรีทวารวดี²Mahachulalongkomrajavidyalaya University,

Buddhapanya Sri Thawarawadee Buddhist College, Thailand.

²Corresponding Author's Email: sorawit062231@gmail.com

บทความวิจัย

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเปรียบเทียบการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรม 2) เพื่อเปรียบเทียบปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย บุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์) และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวนทั้งสิ้น 136 คน ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) โดยศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้อง คือ ด้านการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงาน และด้านปัญหาในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)

ผลการวิจัยพบว่า 1) การใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สถานที่การทำงาน บทบาทในการทำงาน ความถี่ในการทำงาน ปริมาณเวลาที่เข้าในการทำงาน และวัตถุประสงค์ในการทำงาน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน และการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) ปัญหาการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

* Received January 8, 2024; Revised March 29, 2024; Accepted March 31, 2024

เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สถานที่การทำงาน ความถี่ในการใช้งาน และวัตถุประสงค์ในการใช้งาน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

คำสำคัญ: ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์; บุคลากร; การใช้งาน

Abstract

This article is part of the research study with the following objectives; 1) To compare the use of electronic document system categorized by personal factors and behaviors, and 2) To compare the problems in using electronic document system categorized by personal factors and behaviors. The sample group used in the research consists of 136 personnel from the Faculty of Humanities and Social Sciences, including academic personnel (lecturers) and support staff. The researchers collected data using a questionnaire to gather opinions on the usage behavior of electronic document systems (e-Document) and studied factors related to system usage in job performance and problems encountered in using electronic document systems (e-Document).

The research findings are as follows: 1) The use of the electronic document system (e-Document) among personnel of the Faculty of Humanities and Social Sciences, Nakhon Pathom Rajabhat University, categorized by gender, age, marital status, education level, workplace, role in usage, frequency of usage, time spent on usage, and purpose of usage, it was found that there were no significant differences at a statistical significance level of .01. 2) The problems encountered in using the electronic document system (e-Document) among personnel of the Faculty of Humanities and Social Sciences, Nakhon Pathom Rajabhat University, categorized by gender, age, marital status, education level, workplace, frequency of usage, and purpose of usage, it was found that there were no significant differences.

Keyword: Electronic Document System (e-Document); Personnel; Use

บทนำ

ปัจจุบันด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนในระบบการทำงานที่มีความซับซ้อน จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน สิ้นเปลืองทรัพยากร และเอกสารเกิดการชำรุดสูญหาย และเสียเวลาในการทำงานจึงทำให้เกิดปัญหาต่อการบริหารงานเอกสาร ดังนั้นคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จึงได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการจัดการเอกสารสอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐในปัจจุบันในลักษณะ Feedback Control System ระบบจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุดอย่างหนึ่งที่ช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ (วีระ สุภากิจ, 2539) เช่น การจัดการเอกสาร จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ งานบัญชี และงบประมาณ เชื่อมต่อเข้ากับระบบ

อินเทอร์เน็ต ประกอบกับระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีว่า ด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 ที่มีการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และเป็นการสอดคล้องกับการบริหารราชการแนวทางใหม่ ทำให้มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมเห็นว่าเป็นมีความสำคัญและความจำเป็นระบบงานสารบรรณ

โดยเฉพาะคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม สามารถให้บุคลากรเข้าใช้งาน โดยการสร้างหนังสือราชการได้ทั้ง 6 ชนิด ประกอบด้วย หนังสือภายใน หนังสือภายนอก หนังสือประทับตรา หนังสือสั่งการ หนังสือประชาสัมพันธ์ และหนังสือที่เจ้าหน้าที่จัดทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการ แต่ระบบยังจำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้าน สารบรรณเพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้อง การลงทะเบียนรับหนังสือ และการนำหนังสือเสนอผู้บริหาร พิจารณา ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไข เพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 และมีความเข้าใจการลงทะเบียนรับหนังสือราชการในระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เพื่อปรับปรุงแก้ไข ปัญหาของผู้ใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร (จ่านงค์ หอมแย้ม, 2534) และการแบ่งส่วนราชการภายใน

ดังนั้นคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้นำระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้และมีการพัฒนาปรับปรุงให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานและสามารถให้บริการสืบค้น ติดตามงาน อย่างความรวดเร็ว และลดพื้นที่จัดเก็บเอกสาร ทำให้ลดค่าใช้จ่ายของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ได้อีกด้วย ตามสภาพความเป็นจริงในหน่วยงานของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับงาน สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้รับรู้ถึงสภาพปัญหาดังกล่าว จึงมีความต้องการที่จะพัฒนาระบบงาน สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อที่จะสามารถบริหารจัดการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง สมบูรณ์ ให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรม
2. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรม

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาแนวทางการปรับปรุงแก้ไขปัญหาของผู้ใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ซึ่งมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน ที่สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวนทั้งสิ้น 143 คน ในการตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 136 คน คิดเป็นร้อยละ 95.10 โดยมีการพัฒนาและแก้ไขปัญหาของผู้ใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยใช้แบบสอบถาม (Quantitative) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำข้อมูลที่ได้นำวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จทางสถิติ โดยอาศัยข้อมูล ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) และ 2) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จำนวน 136 คน

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 5 ระดับ และแบบปลายเปิด (Open Ended) โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการตอบคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบรายการ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน ระยะเวลาการทำงาน หน่วยงานที่สังกัด และการฝึกอบรม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบรายการ โดยผู้วิจัยได้พัฒนาจาก (ทัศนีย์ แก้วขวัญ, 2555; สาลินี สมบัติแก้ว, 2556) ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบใน 2 ด้าน โดยผู้วิจัยได้พัฒนาจาก (ทัศนีย์ แก้วขวัญ : 2555) ดังนี้ ก. ด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และ ข. ด้านการนำไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติงาน ตอนที่ 4 ปัญหาในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ในการปฏิบัติงาน ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบใน 3 ด้าน โดยผู้วิจัยได้พัฒนาจาก (ทัศนีย์ แก้วขวัญ, 2555; สาลินี สมบัติแก้ว, 2556; อรอนงค์ ค้ายอง, 2554) ดังนี้ ก. ปัญหาด้านผู้เข้าใช้ระบบ ข. ปัญหาด้านระบบ E-Document และ ค. ปัญหาด้านระบบเครือข่ายและวัสดุคอมพิวเตอร์ ตอนที่ 5 สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มาใช้ในการปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดำเนินการ ดังนี้ 1) ศึกษาเอกสารงานวิจัย คู่มือการใช้งานระบบสารบรรณเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระเบียบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับการบริหารงานสำนักงานยุคใหม่ เป็นต้น 2) ศึกษาเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้องกับการสร้างเครื่องมือวิจัยทางการศึกษาและนำแนวทางไปใช้สร้างแบบสอบถาม 3) กำหนดขอบข่ายในการสร้างแบบสอบถาม ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะตามตัวแปรที่ศึกษา และ 4) เมื่อได้แบบสอบถามแล้ว นำเสนอประธาน และกรรมการที่ปรึกษางานสารนิพนธ์เพื่อพิจารณาตรวจสอบ เสนอแนะ แก้ไขเนื้อหา และการใช้ภาษา

การทดสอบคุณภาพ

ส่วนในการหาคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยไปทดสอบหาความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อมั่น (reliability) ดังนี้ 1) การหาความเที่ยงตรง ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 2 ท่าน และภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏ

นครปฐม จำนวน 1 ท่าน ที่มีความรู้ความเข้าใจ IOC เกี่ยวกับงานสารบรรณ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) ของข้อคำถาม 2) การหาความเชื่อมั่น (reliability) ผู้วิจัยหาความเชื่อมั่นจากแบบสอบถาม โดยคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาร์ค (Cronbachs coefficient alpha) (Buntham Kitpridaborisut, 1997) และ 3) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นแล้ว ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ คือ บุคลากรผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้ 1) ผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์จากคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยทำหนังสือเพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล 2) ผู้วิจัยได้ส่งและเก็บแบบสอบถามจาก บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุนที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 143 คน และได้ตอบกลับมา จำนวน 136 คน และ 3) นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้ เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ แล้วนำไปใส่รหัสข้อมูล (Code) ตามที่ได้กำหนดไว้ จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยมีรายละเอียด ดังนี้ 1) การตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงานที่เป็นแบบตรวจสอบรายการวิเคราะห์โดยการนำมาแจกแจงความถี่ Frequency หาค่าร้อยละ Percentage 2) ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าเกี่ยวกับสภาพปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ตอนที่ 3 ตอนที่ 4 และตอนที่ 5 วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) 3) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยการทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) แล้วนำเสนอผลวิเคราะห์ในรูปแบบตารางและการบรรยาย 4) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ใช้สถิติในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลพื้นฐานของคณะและหน่วยงาน โดยใช้สถิติ (One Way ANOVA) และ 5) วิเคราะห์คำถามปลายเปิดด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลงานวิจัย

การวิเคราะห์และการนำเสนอผลการวิจัยเรื่อง “แนวทางการปรับปรุงแก้ไขปัญหาของผู้ใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม” โดยการเก็บ

แบบสอบถามจากกลุ่มประชากร จำนวนทั้งสิ้น 143 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวนทั้งสิ้น 136 ชุด คิดเป็น 95.10 % ผู้วิจัยดำเนินการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ มี 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร ซึ่งเป็นบุคลากรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม จำนวน 136 คน จำแนกตามเพศ อายุ บุคลากร ระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 136 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 และเพศชาย จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 ตามลำดับ ได้แก่ 1) อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 52.2 รองลงมาจะมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 และมีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ 2) บุคลากร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 94.1 และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 ตามลำดับ และ 3) ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 59.6 รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 และระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)

สถานที่การใช้งาน พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จากทั้งที่ทำงาน และที่บ้าน จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 84.6 เข้าใช้งานจากที่ทำงาน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 และเข้าใช้งานที่บ้าน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ ได้แก่ 1) ประสบการณ์ในการใช้งาน พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีประสบการณ์การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่าง 4 – 6 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 56.6 มีบุคลากรที่มีประสบการณ์ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มากกว่า 6 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 ประสบการณ์ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่าง 1 – 3 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 และประสบการณ์ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ตามลำดับ 2) บทบาทในการใช้งาน พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีบทบาทการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านผู้รับ – ส่งเอกสาร จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 65.4 รองลงมา มีบทบาทใช้งานด้านสมาชิกทั่วไป จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 และบทบาทผู้ส่งเอกสาร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ 3) ความถี่ในการใช้งาน พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 3 – 4 ครั้งต่อวัน จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 58.1 รองลงมา คือ ใช้งานจำนวน 5 – 6 ครั้งต่อวัน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ใช้งานจำนวน 7 – 8 ครั้งต่อวันและ ใช้มากกว่า 10 ครั้งต่อวัน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 ใช้งานจำนวน 9 - 10 ครั้งต่อวัน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 และอันดับสุดท้ายคือ ใช้งาน 1 – 2 ครั้งต่อวัน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ 4) ปริมาณเวลาที่เข้าใช้งาน พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 รองลงมา ใช้ระบบงาน 1 – 2 ชั่วโมง/วัน จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 ใช้ระบบงาน 3 – 4 ชั่วโมง/วัน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 และรองลงมาใช้ระบบงานมากกว่า 5 ชั่วโมง/วัน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ และ 5) วัตถุประสงค์หลักของการใช้งาน พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ – ส่งเอกสาร จำนวน 74 คน

คิดเป็นร้อยละ 54.4 ใช้งานเพื่อติดตามข้อมูลข่าวสาร จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 ใช้งานเพื่อติดตามงานเอกสาร จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 ใช้งานเพื่อนำเสนอเอกสาร และ ใช้งานเพื่ออื่น ๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 และใช้งานเพื่อส่งการเอกสาร จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) มาใช้ในการปฏิบัติงาน คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) และด้านการนำไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติงาน พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยส่วนใหญ่พบว่า ภาพรวมด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) และด้านการนำไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.645$, S.D = .493) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เช่น มีความรวดเร็วลดปริมาณกระดาษ ค้นหา/ตรวจสอบเอกสารได้สะดวก เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.476$, S.D = .513) และด้านการนำไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติงาน เช่น การจัดทำฐานข้อมูล เป็นต้น อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.814$, S.D = .929) ตามลำดับ

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.507$, S.D = .565) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้ท่านสามารถติดตามงานได้สะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D = .586) รองลงมา ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ และลดปริมาณการใช้หมึกพิมพ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, S.D = .652) ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยในการปฏิบัติงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, S.D = .640) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D = .730) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้ท่านค้นหาข้อมูลหรือเอกสารจากคอมพิวเตอร์ได้รวดเร็วกว่าการค้นหาข้อมูลหรือเอกสารในรูปแบบเดิม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, S.D = .652) ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารรวดเร็วขึ้น มีความถูกต้องและ น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$, S.D = .677) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างหน่วยงานสะดวกมากขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$, S.D = .688) และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยให้ท่านประหยัดแรงงาน และมีเวลาเพิ่มขึ้นเพื่อไปปฏิบัติใช้ทำงานด้านอื่น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$, S.D = .802) ตามลำดับ

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$, S.D = .556) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า สามารถใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก

ที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, $S.D = .557$) และ ได้นำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เข้ามาช่วยในการบันทึก และจัดทำฐานข้อมูล เช่น งานพิมพ์ งานบันทึกข้อมูล งานบัญชี งานงบประมาณ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$, $S.D = .706$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ภาพรวม พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) โดยส่วนใหญ่พบว่า ภาพรวมด้านปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.81$, $S.D = .929$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัญหาด้านระบบเครือข่าย และวัสดุคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.94$, $S.D = 1.014$) รองลงมา ปัญหาด้านผู้เข้าใช้ระบบ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.82$, $S.D = .982$) และ ปัญหาด้านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.68$, $S.D = 1.084$) ตามลำดับ

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน ปัญหาด้านผู้เข้าใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.82$, $S.D = .982$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ปัญหาเกี่ยวกับการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเกี่ยวกับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$, $S.D = 1.033$) รองลงมา ปัญหาความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.99$, $S.D = 1.043$) ปัญหาการขาดความชำนาญเมื่อต้องทำงานร่วมกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์อื่น เช่น โปรแกรม Acrobat อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.87$, $S.D = 1.087$) ปัญหาการขาดความชำนาญในการใช้อุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานเช่น เครื่องสแกนเนอร์ เป็นต้น อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.85$, $S.D = 1.141$) มีภาระงานอื่น ๆ มากจนทำให้ไม่สามารถเข้าใช้งานได้ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.82$, $S.D = 1.210$) ปัญหาด้านการแปลงไฟล์ doc และ xls เป็น pdf ได้ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.74$, $S.D = 1.148$) ไม่สามารถในการใช้คำสั่งหรือช่องทางในการใช้งานเป็นเพราะขาดการอบรมการใช้งานระบบ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.69$, $S.D = 1.158$) ปัญหาการไม่ได้เข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างจริงจัง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.68$, $S.D = 1.166$) และปัญหาการขาดความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.65$, $S.D = 1.131$) ตามลำดับ

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน ปัญหาด้านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.68$, $S.D = 1.084$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ปัญหาการจัดลำดับความสำคัญของเอกสารที่ต้องรับหรือส่งไม่เป็นระบบ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.87$, $S.D = 1.293$) รองลงมา ปัญหาระบบ e-Document มีความยุ่งยาก ชับซ้อนในการใช้งาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.73$, $S.D = 1.092$) ปัญหาการเปิดไฟล์เอกสารแนบในระบบยาก อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.68$, $S.D = 1.107$) ปัญหาข้อมูลสูญหายระหว่างการส่งข้อมูลผ่านระบบ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.66$, $S.D = 1.194$) ปัญหาการส่งเอกสารผ่านระบบ e-Document ใช้เวลามากกว่าระบบเดิม (ระบบเอกสารกระดาษ)

อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.57$, S.D = 1.303) และปัญหาข้อมูลสูญหายระหว่างการส่งข้อมูลผ่านระบบ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.57$, S.D = 1.165) ตามลำดับ

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านปัญหาด้านระบบเครือข่ายและวัสดุคอมพิวเตอร์ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.94$, S.D = 1.014) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การใช้งานผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่หรืออุปกรณ์แท็บเล็ต (Tablet) ไม่สะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$, S.D = 1.259) รองลงมา ระบบเครือข่ายล่มบ่อยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.09$, S.D = 1.125) เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.96$, S.D = 1.138) การแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายล่มล่าช้า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.95$, S.D = 1.091) ปัญหาเครื่องสแกนเอกสารทำงานล่าช้า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.94$, S.D = 1.153) เครื่องสแกนเอกสาร สแกนเอกสารได้ไม่ชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.93$, S.D = 1.196) ความเร็วในการรับ - ส่งข้อมูลของระบบเครือข่ายต่ำ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.82$, S.D = 1.141) เครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80$, S.D = 1.238) และเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบไม่มีความชำนาญเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.72$, S.D = 1.087) ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติอ้างอิง เพื่อทดสอบสมมติฐาน และการสรุปผลอ้างอิงไปยังประชากร โดยนำเสนอผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีค่า Sig. เท่ากับ .506 ซึ่งค่ามากกว่า .05 (.506 > .05) นั่นคือ เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน และด้านการนำไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติงานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีค่า Sig. เท่ากับ .980 ซึ่งค่ามากกว่า .05 (.001 > .05) นั่นคือ เพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน โดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ .633 ซึ่งซึ่งค่ามากกว่า 0.05 (.633) > .05) นั่นคือ การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีเพศแตกต่างกัน จากการทดสอบด้วยสถิติทดสอบ t-test ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่มีความแตกต่างกัน

การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีค่า Sig. เท่ากับ .365 ซึ่งค่ามากกว่า .05 (.365 > .05) นั่นคือ อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน และด้านการนำไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติงานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีค่า Sig. เท่ากับ .562 ซึ่งค่ามากกว่า .05 (.562 > .05) นั่นคือ อายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน โดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ .397 ซึ่งซึ่งค่ามากกว่า 0.05 (.397 > .05) นั่นคือ การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีอายุแตกต่างกัน จากการทดสอบด้วยสถิติทดสอบ One - Way ANOVA ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่มีความแตกต่างกัน

การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับสถานภาพของบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีค่า Sig.

ระบบงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีค่า Sig. เท่ากับ .018* ซึ่งค่ามากกว่า .05 ($.018 < .05$) นั่นคือ วัตถุประสงค์ของการเข้าใช้งานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน และด้านการนำไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติงานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีค่า Sig. เท่ากับ .872 ซึ่งค่ามากกว่า .05 ($.872 > .05$) นั่นคือ วัตถุประสงค์ของการเข้าใช้งานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน โดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ .311 ซึ่งค่ามากกว่า 0.05 ($.311 > .05$) นั่นคือ การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีวัตถุประสงค์ของการเข้าใช้งานแตกต่างกัน จากการทดสอบด้วยสถิติทดสอบ One – Way ANOVA ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่มีความแตกต่างกัน

การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัญหาการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ปัญหาด้านผู้ใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีค่า Sig. เท่ากับ .075 ซึ่งค่ามากกว่า .05 ($.075 > .05$) นั่นคือ เพศที่ต่างกันมีความคิดเห็นปัญหาด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน ปัญหาด้านผู้ใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีค่า Sig. เท่ากับ .377 ซึ่งค่ามากกว่า .05 ($.377 > .05$) นั่นคือ เพศที่ต่างกัน มีความคิดเห็นปัญหาการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน และปัญหาด้านระบบเครือข่ายและวัสดุคอมพิวเตอร์ มีค่า Sig. เท่ากับ .823 ซึ่งค่ามากกว่า .05 ($.823 > .05$) นั่นคือ เพศที่ต่างกัน มีความคิดเห็นปัญหาการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน โดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ .082 ซึ่งค่ามากกว่า 0.05 ($.082 > .05$) นั่นคือ ปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีเพศแตกต่างกันจากการทดสอบด้วยสถิติทดสอบ t-test ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัญหาการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ปัญหาด้านผู้ใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีค่า Sig. เท่ากับ .232 ซึ่งค่ามากกว่า .05 ($.232 > .05$) นั่นคือ อายุที่ต่างกันมีความคิดเห็นด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน ปัญหาด้านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีค่า Sig. เท่ากับ .532 ซึ่งค่ามากกว่า .05 ($.532 > .05$) นั่นคือ อายุที่ต่างกัน มีความคิดเห็นด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน และปัญหาด้านระบบเครือข่ายและวัสดุคอมพิวเตอร์ มีค่า Sig. เท่ากับ .616 ซึ่งค่ามากกว่า .05 ($.616 > .05$) นั่นคือ อายุที่ต่างกัน มีความคิดเห็นปัญหาการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน โดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ .541 ซึ่งค่ามากกว่า 0.05 ($.541 > .05$) นั่นคือ ปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีอายุแตกต่างกัน จากการทดสอบด้วยสถิติทดสอบ One – Way ANOVA ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัญหาการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ความคิดเห็นการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีอายุแตกต่างกันกับปัญหาการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ปัญหาด้านผู้ใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีค่า Sig. เท่ากับ .650 ซึ่งค่ามากกว่า .05 ($.650 > .05$) นั่นคือ บุคลากรที่ต่างกัน มีความคิดเห็นปัญหาด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน ปัญหาด้านผู้ใช้

แตกต่างกัน และปัญหาด้านระบบเครือข่ายและวัสดุคอมพิวเตอร์ มีค่า Sig. เท่ากับ .003* ซึ่งค่ามากกว่า .05 (.003* < .05) นั่นคือ ปริมาณเวลาที่เข้าใช้งานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นปัญหาการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน โดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ .000* ซึ่งค่ามากกว่า 0.05 (.000* < .05) นั่นคือ ปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีปริมาณเวลาที่เข้าใช้งานแตกต่างกัน จากการทดสอบด้วยสถิติทดสอบ One – Way ANOVA มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัญหาการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับวัตถุประสงค์ของการเข้าใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ปัญหาด้านผู้ใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีค่า Sig. เท่ากับ .124 ซึ่งค่ามากกว่า .05 (.124 > .05) นั่นคือ วัตถุประสงค์ของการเข้าใช้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน ปัญหาด้านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีค่า Sig. เท่ากับ .131 ซึ่งค่ามากกว่า .05 (.131 > .05) นั่นคือ วัตถุประสงค์ของการเข้าใช้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน และปัญหาด้านระบบเครือข่ายและวัสดุคอมพิวเตอร์ มีค่า Sig. เท่ากับ .332 ซึ่งค่ามากกว่า .05 (.332 > .05) นั่นคือ วัตถุประสงค์ของการเข้าใช้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นปัญหาการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน โดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ .119 ซึ่งค่ามากกว่า 0.05 (.119 > .05) นั่นคือ ปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีวัตถุประสงค์ของการเข้าใช้แตกต่างกัน จากการทดสอบด้วยสถิติทดสอบ One – Way ANOVA ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ 1) ควรมีระบบการแก้ไขเอกสารโดยเจ้าหน้าที่ธุรการ และเมื่อส่งเอกสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แล้วไม่ต้องปรี้นท์เป็นกระดาษมาส่งอีก 2) ดีกว่าใช้กระดาษครับ แต่เวลาปรี้นท์เอกสารออกมาจะไม่พอดีกับหน้ากระดาษ A4 3) ปรับปรุงให้ระบบมีฟังก์ชันใหม่ ๆ และใช้งานง่ายขึ้น 4) ควรค้นหาเอกสารย้อนหลังได้ทั้งหมดได้ จากแต่เดิมค้นหาย้อนหลังได้แค่ประมาณ 1 ปี 5) ในหัวข้อเรื่องการใช้ระบบเพื่อลดการใช้กระดาษ ข้อนี้เห็นด้วยว่าระบบช่วยในเรื่องการลดใช้กระดาษได้จริง แต่เมื่อถึงเวลาส่งเรื่องในเอกสารในระบบ กลับยังคงต้องปรี้นท์เอกสารเป็นกระดาษเพื่อส่งแนบไปด้วย เช่นการกรอกเกรด การประเมินภาระงาน เป็นต้น การทำแบบนี้ไม่ได้เป็นการช่วยลดการใช้กระดาษครับ 6) ปัญหาส่วนใหญ่จะเกิดจากระบบอินเทอร์เน็ตที่ล่าช้า 7) การพิมพ์เนื้อหาในระบบ e-Document ไม่สามารถใช้งานได้เหมือน MS word ทำให้เวลาพิมพ์ จัดหน้าลำบากมาก เช่น การพิมพ์คำสั่ง หรือหนังสือภายนอก 8) อยากให้มีการพัฒนาเป็นแอปพลิเคชันที่สามารถดาวน์โหลดโทรศัพท์และมีระบบแจ้งเตือนเมื่อมีคนส่งเอกสารเข้าออก 9) การขอลงนามในคำสั่ง/บันทึกบางครั้งต้องรอการลงนามจากหลาย ๆ ฝ่าย บางครั้งใช้เวลา 4 – 5 วัน กว่าเอกสารจะได้รับการลงนาม 10) บางครั้งเอกสารค้างอยู่เพราะการกำหนดเส้นทาง ซึ่งผู้ส่งไม่ทราบว่าต้องกำหนดส่งต่ออย่างไร เนื่องจาก ผู้ส่งจะกดเส้นทางส่งให้เจ้าหน้าที่เพียงเท่านั้น 11) พยายามให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือได้ดีมาก ทุก ๆ ครั้งที่ขอความช่วยเหลือและขอบคุณมาก ๆ นะคะ 12) ขอความอนุเคราะห์ลดขั้นตอนการตีกลับเอกสาร และขอเพิ่มความรวดเร็วในการส่งเอกสาร และขอความอนุเคราะห์ให้ความสำคัญกับการดำเนินการส่งการด้วย 13) สนับสนุนอุปกรณ์ที่ใช้เชื่อมต่อกับอุปกรณ์ในชั้นเรียนต่าง ๆ และ 14) เวลาเกิดปัญหาในการใช้งาน ไม่ทราบว่าจะขอความช่วยเหลือและ

แนะนำได้จากใคร อยากให้คณะกรรมการกำหนดเป็นภาระงานให้ชัดเจนกว่า เจ้าหน้าที่ท่านใดควรมีหน้าที่ให้คำแนะนำกับ
ผู้ใช้งานระบบ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “แนวทางการปรับปรุงแก้ไขปัญหาของผู้ใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม” มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

ผลจากการศึกษาวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผลจากการเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวกับการใช้ระบบงานสารบรรณ
อิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สถานที่การทำงาน บทบาทในการทำงาน ความถี่ในการใช้
งาน ปริมาณเวลาที่เข้าในการทำงาน และวัตถุประสงค์ในการทำงาน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน และการใช้
ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ราชภัฏนครปฐม เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่ามีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กาญจนา หลุยเจริญ (2547) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบประโยชน์จาก
การนำระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานแผนภาษี กรมสรรพากร

ผลจากการศึกษาวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผลจากการเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวกับปัญหาการใช้ระบบงาน
สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
นครปฐม เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา สถานที่การทำงาน ความถี่ในการใช้งาน และ
วัตถุประสงค์ในการทำงาน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมพร สุขใส (2555) ได้
ทำการวิจัยเรื่อง ปัญหาและแนวทางแก้ไขระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในโรงเรียนภาครัฐ สังกัดสำนักงานเขต
พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 และพบว่าในส่วนของการประสบการณ์ในการทำงาน บทบาทในการใช้
งาน และปริมาณเวลาที่เข้าใช้งาน ในภาพรวม ความคิดเห็นการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)
ในการปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกัน

สรุป

การศึกษาพบว่าผู้ใช้ e-Document ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
นครปฐมมีลักษณะในการทำงานที่คล้ายคลึงกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของเพศ อายุ ระดับการศึกษา หรือบทบาทใน
การทำงาน เมื่อพิจารณาจากประสบการณ์ในการทำงาน พบว่ามีความแตกต่างที่สำคัญทางสถิติ ซึ่งแสดงถึง
ความสำคัญของการปรับปรุงระบบ e-Document เพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการและปัญหาที่ผู้ใช้พบในการใช้
งานแต่ละครั้งให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในอนาคต.

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาแนวทางการปรับปรุงแก้ไขปัญหาของผู้ใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1) สำรวจความต้องการ ความจำเป็นของวัสดุ อุปกรณ์ ในการใช้งานระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ และจัดหา สนับสนุนให้เพียงพอเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2) เพื่อให้เกิดการบริการ ช่วยเหลือ หรือให้คำแนะนำแก่ ผู้ใช้งานระบบอย่างเป็นรูปธรรม จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกำหนดกรอบความรับผิดชอบที่ชัดเจนให้กับผู้ปฏิบัติงาน และจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการกำหนดหน้าที่หลักในการรับผิดชอบการจัดการกับชุด ความรู้ทั้งหมดเกี่ยวกับตัวระบบ เพื่อที่จะสามารถ ตอบคำถาม หรือให้ข้อคิดเห็นแก่ผู้ใช้ ซึ่งการให้บริการอาจจะอยู่ในลักษณะการทำชุดคำถาม ที่มีการถามบ่อยๆ หรือแม้กระทั่งการจับทบทวน อบรมเป็นการภายใน เพื่อตรวจสอบความเข้าใจในการใช้งาน เพื่อให้พนักงาน และผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการ มีความพร้อมและความเข้าใจมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพ โดยรวมขององค์กร

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ในหน่วยงานอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ซึ่งอาจจะมีปัญหาความแตกต่างกัน ในเรื่องขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ตลอดจนประสิทธิภาพของวัสดุอุปกรณ์และระบบเครือข่ายความรู้ และทักษะการปฏิบัติงานของผู้ใช้ระบบ เพื่อผลที่ได้จะเกิดประโยชน์ต่อองค์กรต่าง ๆ ที่จะนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ต่อไป

2) ควรมีการส่งเสริมหรือขับเคลื่อนทัศนคติในการใช้งานระบบสารสนเทศภายในองค์กร หรือการเน้นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรในยุคดิจิทัล เพื่อให้เกิดกระบวนการในการเปลี่ยนผ่านองค์กร เข้าสู่ยุคดิจิทัล

เอกสารอ้างอิง

กาญจนา หลุยเจริญ. (2547). *ประโยชน์จากการนำระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ปฏิบัติงาน ของข้าราชการสำนักแผนภาษี กรมสรรพากร*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

จันทน์ หอมแยม. (2534). *ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ*. กรุงเทพมหานคร : ไซเอ็ดพับลิชชิ่ง จำกัด, ม.ป.ป.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2540). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร : คณะสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล.

วีระ สุภากิจ. (2539). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการจากทฤษฎีสู่การปฏิบัติในโรงเรียน*. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาสน์.

สมพร สุภิส. (2555). *ปัญหาและแนวทางแก้ไขระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในโรงเรียนภาครัฐสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1*. (สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.



- สาลินี สมบัติแก้ว. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของกรมทางหลวง คณะบริหารธุรกิจ. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อรอนงค์ คำยอง. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยแม่โจ้. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.