

คุณภาพด้านการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
The Functionality Efficiency of Electronic Document System of
Rajamangala University of Technology Isan

กุสุมาลย์ ประหา และ สุวีรัตน์ อินทร์มื่อ

Kusuman Praha and Sureerat Inmor

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Master of Business Administration Program, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพด้านการทำงานของระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 260 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม โดยสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่า one-way ANOVA F-test ผลการศึกษา พบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวนปีที่ทำงาน 3-5 ปี เป็นบุคลากรสายสนับสนุนและสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา พฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการเข้าใช้งาน 1-2 ครั้ง/วัน ระยะเวลาในการใช้งาน น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน ประสิทธิภาพการใช้งาน 7 เดือนขึ้นไป มีการฝึกอบรมการใช้งานโดยเรียนรู้จากผู้รู้ระบบ และมีฟังก์ชันการใช้งานในการลงทะเบียนหนังสือรับ คุณภาพด้านการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีระดับการประเมินโดยรวมอยู่ในระดับมาก การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชากรศาสตร์ต่างกันส่งผลต่อคุณภาพด้านการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน และพฤติกรรมการเข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ต่างกันส่งผลต่อคุณภาพด้านการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: คุณภาพด้านการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

Abstract

This independent study aimed to explore the functionality and efficiency of Electronic Document System (EDS) of Rajamangala University of Technology, Isan. The sample groups of this study are Rajamangala University of Technology Isan personnel. Sampling groups of 260 persons were selected, according to Krejcie and Morgan's Sample Size Table. Questionnaires were used as instruments for collecting data. The sampling was a convenient type. The analyzing statistics employed were frequency, percentage, means, standard deviation, T-test, F-test, and One-way ANOVA. The results found that most of the respondents were female, between the ages of 31-40 years old,

Bachelor's degree holders, and had between 3-5 years of work experience as supporting staff in Nakhonratchasima Province. Regarding the behaviors of using Electronic Document System, it was found that most sampling groups had working frequency with EDS of 1-2 times daily, which took less than 1 hour per day. They had had more than 7 months' work experience with this Electronic Document System. In addition, they had been trained how to use by the system users. That is how they learned how to apply functions for registering documents. The working quality of Electronic document system, was evaluated at high level, in general. The result of hypothesis testing indicates that different types of population have indifferent influence on most functionality efficiency of Electronic Document System. However, different behaviors of using Electronic Document System have different influence on most functionality efficiency of Electronic Document System.

Keywords: the functionality efficiency of electronic document system



บทนำ

ระบบงานสารบรรณเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสารและเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์กร ซึ่งประกอบด้วยการจัดทำ การรับ การส่ง การจัดเก็บรักษา การพิมพ์และการทำลายเอกสาร เพื่อให้การค้นหาคิดตาม สามารถทำได้สะดวกและรวดเร็วตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานระบบสารบรรณ พ.ศ. 2526 ซึ่งระบบสารบรรณแบบเดิมมีความซับซ้อนในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความล่าช้าและสิ้นเปลืองทรัพยากร เช่น กระดาษ และเวลาในการทำงานเป็นอย่างมาก ดังนั้นในหลายหน่วยงานโดยเฉพาะหน่วยงานราชการได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบงานสารบรรณ ให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการจัดการเอกสารเพิ่มมากขึ้น เรียกว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-document) ซึ่งเป็นระบบที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูลซึ่งจะทำให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลเหล่านั้นร่วมกันได้ ข้อมูลจะเป็นปัจจุบันและถูกต้องเสมอ เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถบริหารจัดการผ่านระบบเครือข่าย โดยใช้เทคโนโลยีด้านอินเทอร์เน็ตเข้ามาประยุกต์ใช้ภายในองค์กร เช่น การจัดทำบันทึกข้อความ หนังสือเวียน ทำให้บุคลากรสามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา (เดชา สุพรรณทอง, 2548) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานได้ตระหนักถึงความสำคัญ

ของการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการจัดการงานเอกสารของหน่วยงานให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว ประหยัดทรัพยากร และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร ทำให้เกิดความโปร่งใสตรวจสอบได้ ดังนั้นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จึงนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยทุกคนต้องเรียนรู้การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วยการเข้าใช้ระบบ การสร้าง-ส่งบันทึกข้อความ หนังสือออกภายนอก และการตั้งค่าเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น รวมทั้งเป็นการลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น และที่สำคัญ คือ ช่วยลดกระดาษ ลดพื้นที่การเก็บเอกสาร ทำให้ลดค่าใช้จ่ายของมหาวิทยาลัยได้

ดังนั้นเพื่อประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน งานวิจัยนี้จึงศึกษาถึงคุณภาพด้านการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

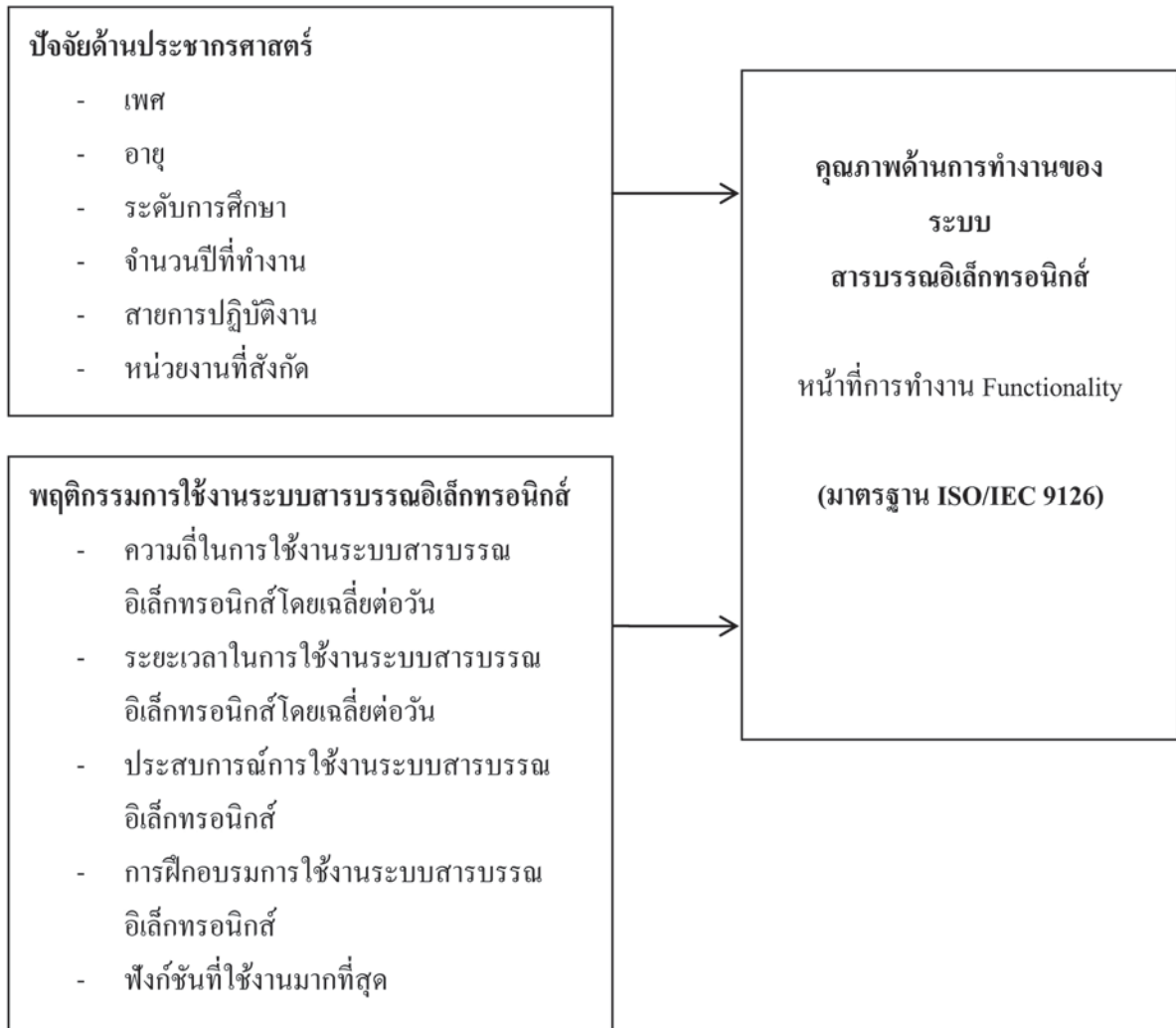
1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
2. เพื่อศึกษาคุณภาพด้านการทำงานของระบบ

สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลอีสาน

3. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารบรรณ
อิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม



สมมติฐานการวิจัย

1. ประชากรศาสตร์ต่างกันส่งผลต่อคุณภาพด้านการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน
2. พฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ต่างกันส่งผลต่อคุณภาพด้านการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรสายบริหาร บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จังหวัดนครราชสีมา วิทยาเขตกาฬสินธุ์ วิทยาเขตขอนแก่น วิทยาเขตสกลนคร วิทยาเขตสุรินทร์ จำนวน 800 คน ที่เข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ศึกษาได้เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 260 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถาม (questionnaire) ขึ้นมา 1 ชุด ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. จัดทำแบบสอบถาม โดยศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนปีที่ทำงาน สายการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่สังกัด

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเข้าใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย ความถี่ในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์โดยเฉลี่ยต่อวัน ระยะเวลาในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์โดยเฉลี่ยต่อวัน ประสิทธิภาพในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ การฝึกอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และฟังก์ชันที่ใช้งานมากที่สุด

ส่วนที่ 3 คุณภาพการด้านการทำงานของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ หน้าที่การทำงาน Functionality

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะที่มีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

2. นำแบบสอบถามที่ได้เรียบเรียงแล้วไปตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (wording) และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงและมีความสมบูรณ์ของคำถามแต่ละข้อเพื่อให้ตรงวัตถุประสงค์ของการศึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำไปทดลองกับตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลจริง จำนวน 30 ตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-coefficient) ของครอนบาค ในการวิเคราะห์ได้กำหนดค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไปจึงจะถือว่าแบบสอบถามดังกล่าวน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้จริงได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีประมวลข้อมูล ก่อนที่จะทำการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้ประมวลข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากภาคสนาม
2. ตรวจสอบแบบสอบถามทุกชุดเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์
3. จัดแบบสอบถามเป็นกลุ่มและหมวด รวมทั้งใส่รหัสแบบสอบถาม
4. ลงรหัสข้อมูลจากแบบสอบถามลงเครื่องคอมพิวเตอร์
5. ทำการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) เพื่อทำการวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เช่น ค่าเฉลี่ย (mean) ความถี่ (frequency) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD, standard deviation)
2. ใช้สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้ F-test ANOVA, t-test Independent การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการเปรียบเทียบทดสอบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด LSD (Least Significant Difference)

การวิเคราะห์คะแนนของคำตอบ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยใช้การแปลผล (interpretation) การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (interval scale)

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์

ผลการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาจำนวน 260 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวนปีที่ทำงาน 3 - 5 ปี เป็นบุคลากรสายสนับสนุนและสังกัด มทร.อีสาน นครราชสีมา

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมกรเข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ผลการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาจำนวน 260 คนส่วนใหญ่ มีความถี่ในการเข้าใช้งาน 1-2 ครั้ง/วัน มีระยะเวลาในการใช้งานน้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน มีประสบการณ์การใช้งาน 7 เดือนขึ้นไป มีการฝึกอบรมการใช้งาน โดยเรียนรู้จากผู้ใช้งาน มีฟังก์ชันการใช้งานในการการลงทะเบียนหนังสือรับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพด้านการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพด้านการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลคุณภาพด้านการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีระดับการประเมินโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 โดยข้อที่ให้ระดับการประเมินมากที่สุด คือ ข้อการส่ง/การเวียนเอกสาร ส่งต่อให้หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง มีความรวดเร็วและถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาคือ ข้อขั้นตอนในการเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (การระบุ รหัสผู้ใช้ รหัสผ่าน) ไม่ยุ่งยากซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชากรศาสตร์ (เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนปีที่ทำงาน สายการปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่สังกัด) ต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพด้านการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้อมูลประชากรศาสตร์ (หน่วยงานที่สังกัด) ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่กลุ่มหน่วยงานที่สังกัดวิทยาเขตสกลนคร มีระดับการประเมินคุณภาพด้านการทำงาน ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สูงกว่า หน่วยงานที่สังกัดวิทยาเขต มทร. อีสาน นครราชสีมา วิทยาเขตกาฬสินธุ์ และ วิทยาเขตขอนแก่น

กลุ่มหน่วยงานที่สังกัดวิทยาเขตสุรินทร์ มีระดับการประเมินคุณภาพด้านการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สูงกว่า หน่วยงานที่สังกัดวิทยาเขต มทร.

อีสาน นครราชสีมา และ วิทยาเขตขอนแก่น ส่วนข้อมูลประชากรศาสตร์ (เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนปีที่ทำงาน และสายการปฏิบัติงาน) ต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพด้านการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมกรเข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ความถี่ในการเข้าใช้งาน ระยะเวลาในการใช้งาน ประสบการณ์การใช้งาน การฝึกอบรมการใช้งาน และฟังก์ชันการใช้งาน) ต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพด้านการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พฤติกรรมกรเข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ความถี่ในการเข้าใช้งาน ระยะเวลาในการใช้งาน ประสบการณ์การใช้งาน และการฝึกอบรมการใช้งาน) ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่

บุคลากรที่มีความถี่ในการเข้าใช้งาน 3-4 ครั้ง/วัน มีระดับการประเมินคุณภาพด้านการทำงาน ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สูงกว่า บุคลากรที่มีความถี่ในการเข้าใช้งานมากกว่า 4 ครั้ง/วัน

บุคลากรที่มีระยะเวลาในการใช้งาน 3-4 ชั่วโมง/วัน มีระดับการประเมินคุณภาพด้านการทำงาน ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สูงกว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการใช้งาน น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน และ ระยะเวลาในการใช้งาน 1-2 ชั่วโมง/วัน

บุคลากรที่มีระยะเวลาในการใช้งาน น้อยกว่า 5 ชั่วโมง/วัน มีระดับการประเมินคุณภาพด้านการทำงาน ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สูงกว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการใช้งาน มากกว่า 5 ชั่วโมง/วัน

บุคลากรที่มีประสบการณ์การใช้งาน 4 เดือนขึ้นไป มีระดับการประเมินคุณภาพด้านการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สูงกว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์การใช้งาน 2-3 เดือน

การฝึกอบรมการใช้งานของบุคลากรโดยเรียนรู้จากผู้ใช้งาน มีระดับการประเมินคุณภาพด้านการทำงาน ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สูงกว่า การฝึกอบรมการใช้งานโดยเรียนรู้ด้วยตนเอง และ อบรมจากหน่วยงานที่จัดการอบรม

ส่วนข้อมูลพฤติกรรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ฟังก์ชันการใช้งาน) ต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพด้านการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน

การอภิปรายผล

ตอนที่ 1 การอภิปรายข้อมูลประชากรศาสตร์

ด้านเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ด้านอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี ด้านระดับการศึกษาและ ด้านจำนวนปีที่ทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวนปีที่ทำงาน 3 - 5 ปี ซึ่งสอดคล้องกับ พุทธิชัย ไชยอุดม (2553) ศึกษา ทักษะคิของบุคลากรที่มีต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีประสบการณ์การทำงาน 3 - 5 ปี

ด้านสายการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน ด้านหน่วยงานที่สังกัด ส่วนใหญ่ สังกัด มทร.อีสาน นครราชสีมา

ตอนที่ 2 การอภิปรายข้อมูลพฤติกรรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ด้านความถี่ในการใช้งาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความถี่ในการใช้งาน 1 - 2 ครั้ง/วัน ซึ่งสอดคล้องกับ พรรัตน์ เป้าอรีย (2553) ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี ที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า มีความถี่ในการใช้ระบบ 1 - 2 ครั้งต่อวัน ด้านระยะเวลาในการใช้งาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการใช้งานน้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน ซึ่งสอดคล้องกับ สาลินี สมบัติแก้ว (2556) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมทางหลวง พบว่า มีระยะเวลาในการใช้ระบบ 1 ชั่วโมงขึ้นไป ด้านประสบการณ์การใช้งาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประสบการณ์การใช้งาน 7 เดือนขึ้นไป ด้านการฝึกอบรมการใช้งาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการฝึกอบรมการใช้งานโดยเรียนรู้จากผู้ใช้

ระบบ ด้านฟังก์ชันการใช้งาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีฟังก์ชันการใช้งาน ในการลงทะเบียนหนังสือรับ

ตอนที่ 3 การอภิปรายข้อมูลคุณภาพด้านการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับการประเมินคุณภาพด้านการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 โดยข้อที่ให้ระดับการประเมินมากที่สุดคือ ข้อการส่ง/การเวียนเอกสาร ส่งต่อให้หน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมีความรวดเร็วและถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมาคือ ข้อขั้นตอนในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (การระบุรหัสผู้ใช้รหัสผ่าน) ไม่ยุ่งยากซับซ้อน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24

ตอนที่ 4 การอภิปรายข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชากรศาสตร์ (เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนปีที่ทำงาน สายการปฏิบัติงาน และหน่วยงานที่สังกัด) ต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพด้านการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลประชากรศาสตร์ (หน่วยงานที่สังกัด) ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ กลุ่มหน่วยงานที่สังกัดวิทยาเขตสกลนคร มีระดับการประเมินคุณภาพด้านการทำงาน ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สูงกว่าหน่วยงานที่สังกัดวิทยาเขต มทร.อีสาน นครราชสีมา วิทยาเขตกาฬสินธุ์ และ วิทยาเขตขอนแก่น กลุ่มหน่วยงานที่สังกัดวิทยาเขตสุรินทร์ มีระดับการประเมินคุณภาพด้านการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สูงกว่าหน่วยงานที่สังกัดวิทยาเขต มทร.อีสาน นครราชสีมา และ วิทยาเขตขอนแก่น ส่วนข้อมูลประชากรศาสตร์ (เพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนปีที่ทำงาน และ สายการปฏิบัติงาน) ต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพด้านการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ความถี่ในการใช้งาน ระยะเวลาในการใช้งาน ประสบการณ์การใช้งาน การฝึกอบรมการใช้งาน และฟังก์ชันการใช้งาน) ต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพด้านการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พฤติกรรม

การเข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ความถี่ในการเข้าใช้งาน ระยะเวลาในการใช้งาน ประสิทธิภาพการใช้งาน และการฝึกอบรมการใช้งาน) ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยที่ บุคลากรที่มีความถี่ในการเข้าใช้งาน 3 - 4 ครั้ง/วัน มีระดับการประเมินคุณภาพด้านการทำงาน ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สูงกว่าบุคลากรที่มีความถี่ในการเข้าใช้งานมากกว่า 4 ครั้ง/วัน บุคลากรที่มีระยะเวลาในการใช้งาน 3 - 4 ชั่วโมง/วัน มีระดับการประเมินคุณภาพด้านการทำงาน ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สูงกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการใช้งาน น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน และ ระยะเวลาในการใช้งาน 1 - 2 ชั่วโมง/วัน บุคลากรที่มีระยะเวลาในการใช้งาน น้อยกว่า 5 ชั่วโมง/วัน มีระดับการประเมินคุณภาพด้าน การทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สูงกว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการใช้งาน มากกว่า 5 ชั่วโมง/วัน บุคลากรที่มีประสิทธิภาพการใช้งาน 4 เดือนขึ้นไป มีระดับการประเมินคุณภาพ ด้านการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สูงกว่า บุคลากรที่มีประสิทธิภาพการใช้งาน 2-3 เดือน การฝึกอบรมการใช้งาน ของบุคลากรโดยเรียนรู้จากผู้ใช้ระบบ มีระดับการประเมินคุณภาพด้านการทำงาน ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สูงกว่า การฝึกอบรมการใช้งานโดยเรียนรู้ด้วยตนเอง และอบรมจากหน่วยงานที่จัดการอบรม ส่วนข้อมูลพฤติกรรม การเข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ฟังก์ชันการใช้งาน) ต่างกัน ส่งผลต่อคุณภาพด้านการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

1. ควรมีการปรับปรุงระบบการสืบค้นให้มีความง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ควรเพิ่มประสิทธิภาพของฐานข้อมูลในการ

จัดเก็บหรือประมวลผล เพื่อรองรับผู้ใช้งานจำนวนมากในเวลาเดียวกัน

3. หากวันไหนระบบจะมีปัญหาควรแจ้งล่วงหน้า เพื่อไม่ให้เสียเวลาในการทำงาน

4. ควรพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้เสถียรมากขึ้น เพื่อไม่ให้ระบบหลุดบ่อยๆ ทำให้ลดปัญหาในการใช้งานได้

5. จัดอบรมผู้ใช้ให้มีความชำนาญมากกว่านี้ โดยเฉพาะบุคลากรที่เข้ามาทำงานใหม่

6. ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทุกคนเข้าใช้งานอย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

2. ควรศึกษา เรื่อง ทักษะคติของบุคลากรที่มีต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

3. ควรศึกษาเรื่อง การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังต่อการ ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

4. ควรศึกษา เรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

5. ควรศึกษาเรื่อง ปัญหาและแนวทางแก้ไขระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน



References

- Chaiudom, P. (2010). *The opinion of staffs in e-document usage at public health department*. Master of Business Administration Thesis, Chandrakasem University. (in Thai)
- Paoaree, N. (2009). *The opinion of staffs in faculty of engineering at Burapha university, Chonburi province, in e-document usage*. Master of Public Administration Thesis, Burapha University. (in Thai)
- Sombatkaew, S. (2013). *Factor of e-document usage efficiently in department of highways*. Master of Business Administration Thesis, Rajamangala University of Technology Thanyaburi. (in Thai)
- Supanthong, D. (2005). *Current study and acceptant for e-document system in educational department*. Master of Educational Industry Thesis in Computer and Information Technology, King Mongkut's University of Technology Thonburi. (in Thai)

