

# ความพร้อมต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

วันที่รับบทความ	30/03/2561
วันที่แก้ไขบทความ	28/02/2562
วันที่ตอบรับบทความ	19/11/2562

มานิตย์ กุศลคุ้ม<sup>1</sup>

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพร้อมของบุคลากร ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และแนวทางในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 222 คน ประกอบไปด้วย ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรมีความพร้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 ด้านที่มีความพร้อมที่สุด คือ ความรู้ในการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนด้านที่มีความพร้อมน้อยที่สุด คือ การรับรู้ต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย 3.65 2) ปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.51 ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ขาดทักษะในการใช้งานหนังสือเวียน ค่าเฉลี่ย 3.82 ปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือการเข้าใช้ระบบรหัสผ่านไม่สามารถเข้าใช้งานในครั้งเดียว ค่าเฉลี่ย 3.35 นอกจากนี้ยังพบว่าอุปสรรคในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.30 โดยพบอุปสรรคมากที่สุดคือความล่าช้าในการดาวน์โหลดเอกสาร ค่าเฉลี่ย 3.82 อุปสรรคที่พบน้อยที่สุด คือ การตรวจสอบการลงนามเอกสาร มีความซับซ้อน ค่าเฉลี่ย 2.67 3) แนวทางการพัฒนา คือการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพ และการส่งเสริมให้บุคลากรเห็นถึงประโยชน์ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

**คำสำคัญ :** ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบสารสนเทศ ความพร้อมของบุคลากร

---

<sup>1</sup> เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี  
อีเมล : aek.303@hotmail.co.th

# The Readiness to Use Electronic Document (e-Document) System of Dhonburi Rajabhat University Staff

Received	30/03/2018
Revised	28/02/2019
Accepted	19/11/2019

Manit Gusonkhum<sup>1</sup>

## Abstract

This research aimed to study the level of readiness, problems, and obstacles in using electronic document (e-Document) system of staff, and ways to develop the system of Dhonburi Rajabhat University (DRU). The sample consisted of 222 participants (executives, lecturers, and staff), selected by using stratified random sampling technique. Data was collected by using questionnaires, and was analyzed statistically for frequency, percentage, mean, and standard deviation. The results showed that 1) the level of readiness of DRU's staff for e-Document system was at high level (the average = 3.80). The highest level of readiness was the usage knowledge (the average = 3.91). The least level of readiness was the usage awareness (mean = 3.65). 2) The problems of e-Document system usage was at high level (the average value = 3.51). The most frequently found problem was circulation of e-Document was not effective due to lack of skills and training (the average value = 3.82). The least found problem was the access code which cannot be accessed in the same time (the average = 3.35). In addition, the overall obstacle was at medium level (the average = 3.30). The most found obstacle was the delay in downloading documents and files (the average = 3.82). The least found obstacle was the complication in checking signatures (the average = 2.67). 3) The suggestions for development were to develop the university's internet system for the Continuity of work and to increase the staff awareness of using e-Document system

**Keywords :** the e-Document system, information systems, staff readiness

---

<sup>1</sup> General Administration Officer, Faculty of Humanities and Social Sciences, Dhonburi Rajabhat University  
e-mail : aek.303@hotmail.co.th

## บทนำ

ปัจจุบันการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนได้เล็งเห็นความสำคัญโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้กับการพัฒนาระบบการทำงานภายในสำนักงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ระบบงานสารบรรณมีความซับซ้อน ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน สิ้นเปลืองทรัพยากร เอกสารเกิดการชำรุดสูญหาย และเสียเวลาในการทำงานเป็นอย่างมาก นอกจากนี้เอกสารของส่วนราชการต่าง ๆ มีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดปัญหาต่อการบริหารงานเอกสาร ดังนั้นหน่วยงานราชการ จึงได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในงานสารบรรณเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการจัดการเอกสารสอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐที่ต้องการให้หน่วยงานต่าง ๆ พัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด

งานสารบรรณหรืองานธุรการซึ่งถือได้ว่าเป็นงานสนับสนุนในการจัดการเรียนการสอนของสถาบันอุดมศึกษา และเป็นงานหลักที่มีหน่วยงานหนึ่งทำหน้าที่รับผิดชอบด้านการบริหารงานเอกสาร อันได้แก่ การรับ-ส่ง การจัดเก็บ การค้นหาและทำลาย ซึ่งจำเป็นต้องพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-document) ขึ้นมาเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริหารงานเอกสารให้ดำเนินไปอย่างเป็นระบบมีความถูกต้องทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ระบบสารบรรณเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสารและเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์กร ซึ่งประกอบด้วย การจัดทำ การรับ-ส่ง การจัดเก็บรักษา การยืมและการทำลายเอกสาร เพื่อให้การค้นหาและติดตามเอกสารสามารถทำได้ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานระบบสารบรรณ พ.ศ. 2526 จากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546-2550 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2550, หน้า 23) ได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัย มีมาตรการให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการบริหารงาน โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนาระบบราชการไปสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ ต้องเร่งพัฒนาคุณภาพของข้าราชการ มีการปรับขั้นตอนและวิธีการเพื่อเข้าสู่ความสำเร็จในการบริหารราชการแนวใหม่เพื่อมุ่งหวังให้มีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 จัดทำขึ้นเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงานภาครัฐเพิ่มประสิทธิภาพการรับส่งหนังสือ การติดตามสถานะเอกสาร ให้เกิดความถูกต้อง รวดเร็ว ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ที่ซับซ้อนในการปฏิบัติงาน และเป็นการประหยัดทรัพยากร เช่น ลดการใช้กระดาษ บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ในทุกสถานที่ทุกเวลาที่มีการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานจะเกิดประสิทธิภาพได้สูงสุดได้นั้นบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต้องมีความพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ที่จะเกิดขึ้น จากการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับงานสารบรรณ ที่เรียกว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นั้น เป็นระบบจัดเก็บสำเนาเอกสารให้เป็น Digital และสามารถเรียกดูได้จากเครือข่ายคอมพิวเตอร์และ Internet ทุกที่ทุกเวลา ภายใต้ระบบรักษาความ

ปลอดภัย เพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในหน่วยงานให้คล่องตัว สะดวกรวดเร็ว และบรรลุวัตถุประสงค์ในเรื่องการสื่อสารนั้น ๆ สามารถตรวจสอบติดตามสถานะเอกสาร การดำเนินเรื่องเอกสาร ผ่านระบบสารบรรณโดยใช้เวลาน้อยลง

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการบริหารจัดการงานเอกสารภายในมหาวิทยาลัยจึงได้นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หรือ (e-document) เข้ามาใช้ในหน่วยงานเพื่อเป็นการประหยัดทรัพยากรและงบประมาณของมหาวิทยาลัย รวมทั้งเป็นการลดปริมาณขยะที่เกิดขึ้นจากการใช้กระดาษจำนวนมาก และยังสามารถช่วยให้หน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยสามารถบริหารจัดการงานสารบรรณ ซึ่งได้แก่ การรับ-ส่ง การจัดเก็บ ค้นหา และการทำลายเอกสาร หนังสือราชการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และยังป้องกันการสูญหายและข้อมูลความปลอดภัยของเอกสารซึ่งจะทำให้งานสารบรรณของมหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนสามารถประหยัดเวลาที่มีความถูกต้องและยังเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยได้พัฒนาทักษะในด้านเทคโนโลยีด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยในเบื้องต้นมหาวิทยาลัยได้ทดลองใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แต่จากการใช้งานที่ผ่านมายังพบปัญหาในการใช้งานคือ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีการใช้เพียงบางหน่วยงาน บุคลากรในหน่วยงานยังขาดความรู้ทักษะในการใช้งาน เกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ บุคลากรยังยึดหลักค่านิยมการใช้ระบบเอกสารแบบเดิมและงานสารบรรณแบบเดิม จึงทำให้เป็นปัญหาต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยในด้านการปฏิบัติงาน

ดังนั้นเพื่อให้มีการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาความพร้อมของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยการสำรวจความพร้อมด้านประเมินค่าต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความตั้งใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความรู้สึกล่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีให้มีประสิทธิภาพในการใช้งานต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพร้อมของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เรื่องการศึกษาความพร้อมต่อการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ซึ่งเป็น ผู้บริหาร จำนวน 21 คน อาจารย์ จำนวน 247 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 218 คน รวมทั้งสิ้น 486 คน (มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี กองนโยบายและแผน, 2556-2562, หน้า 6)

### กลุ่มตัวอย่าง

การได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ผู้บริหาร ได้แก่ ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการศูนย์/สำนัก จำนวน 10 คน
  2. อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จำนวน 113 คน
  3. เจ้าหน้าที่ประจำคณะ/ศูนย์/สำนัก จำนวน 99 คน
- รวมทั้งสิ้น 222 คน

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาปฏิบัติงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามที่มีตัวเลือกหลายตัวเลือก (Multiple Choices Question) โดยให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

ตอนที่ 2 ความพร้อมของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ประกอบด้วยด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 2.1 ด้านประเมินค่าต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 5 ข้อ
- 2.2 ด้านความรู้สึกรู้สึกต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 4 ข้อ
- 2.3 ด้านความตั้งใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 5 ข้อ
- 2.4 ด้านการรับรู้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคของการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 23 ข้อ

ตอนที่ 4 แนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ ควรพัฒนา/ไม่ควรพัฒนา จำนวน 13 ข้อ

## 2.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อศึกษาความพร้อมของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีขั้นตอนในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวิจัยให้ครอบคลุมกับเนื้อหาและกรอบแนวคิดในการวิจัย

2. นำเครื่องมือวิจัยแบบสอบถามที่พัฒนาแล้ว เสนอที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของเนื้อหา

3. การหาคุณภาพของเครื่องมือโดยการนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องจากที่ปรึกษาแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) การประเมินแบบสอบถามรายข้อพบว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4. ผู้วิจัยทำการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน โดยตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามและปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง และมีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถาม โดยวิเคราะห์ หาค่าความเชื่อมั่น แบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาช มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับอยู่ที่ 0.902

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ทำหนังสือขออนุญาตคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และหัวหน้าหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ที่ตอบแบบสอบถามเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม

3.2 ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับอาจารย์และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ในแต่ละคณะและแต่ละหน่วยงานระหว่างเดือนเมษายนถึงเดือนพฤษภาคม 2558 โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง และนัดหมายวันที่จะไปขอรับแบบสอบถามกลับคืนภายในระยะเวลาที่กำหนดขอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเองโดยใช้แบบสอบถามทั้งสิ้น 222 ฉบับ

3.3 เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่แจกให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามที่ได้แล้วนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์ผลและแปลผล

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเพื่อความพร้อมของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package For the Social Science : SPSS for Windows ) โดยใช้สถิติสำหรับการวิจัย คือ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามรายการ (Check-List) ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และทำการวิเคราะห์ระดับความพร้อมต่อการใช้งานระบบสารบรรณ

อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean:  $\bar{x}$ ) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

## สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

### สรุปผลการวิจัย

1. จากผลการศึกษาความพร้อมของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ พบว่าโดยรวมมีความพร้อมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีความพร้อมมากที่สุดอยู่ในระดับมาก คือ ความรู้ในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมา คือความตั้งใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีความพร้อมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และด้านที่มีความพร้อมน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก คือการรับรู้ต่อการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

2. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี พบว่าโดยรวมมีปัญหามาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าปัญหาที่พบมากที่สุดอยู่ในระดับมากคือ การขาดทักษะในการใช้หนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 รองลงมาการสร้างเอกสาร ผู้ใช้งานยังขาดทักษะในการใช้งานหรือการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และความปลอดภัยของข้อมูลการใช้งานในระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่พบน้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คือการเข้าใช้ระบบ รหัสผ่านไม่สามารถเข้าใช้งานในครั้งเดียว ค่าเฉลี่ย 3.35 สำหรับอุปสรรคในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี พบว่าโดยรวมมีอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อุปสรรคที่พบบ่อยที่สุดในระดับมากคือ ความล่าช้าการดาวน์โหลดเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 รองลงมา คือ ความล่าช้าของการแสดงผลข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และการแนบไฟล์เอกสาร หนังสือ การโต้ตอบระหว่างหน่วยงานมีระบบการทำงานเอกสารที่ต่างกันทำให้เกิดปัญหาในการตอบโต้เอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ตามลำดับ ส่วนอุปสรรคที่พบน้อยที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง คือ การตรวจสอบการลงนามเอกสารมีความซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67

3. ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี พบว่า ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ มีการจัดหมวดหมู่ของรายการใช้งานได้อย่างชัดเจนไม่ซับซ้อน เพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ตเพื่อให้การไหลต่อข้อมูลรวดเร็วยิ่งขึ้นในการแสดงผลข้อมูล มีระบบความปลอดภัยของข้อมูลภายในระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์พัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยให้มีความเร็วมากขึ้นเพื่อความต่อเนื่องของการใช้งาน และส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 100%

## อภิปรายผลการวิจัย

1. ความพร้อมของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ซึ่งจากการวิจัยในครั้งนี้ได้ทราบถึงความพร้อมของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจน ความรู้สึก ทักษะ ทักษะ ความตั้งใจ ในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถช่วยลดขั้นตอนในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังสามารถช่วยลดงบประมาณในสำนักงานได้ ความพร้อมโดยรวมของบุคลากรมีความพร้อมในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกรียงไกร อัครวัฒน์ (2545, หน้าบทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง “ระบบบริหารงานสารบรรณกรมป่าไม้ พบว่า ระบบงานสารบรรณสามารถช่วยลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล ช่วยจัดการงานด้านเอกสารให้เป็นระบบ ช่วยลดเวลาในการเตรียมเอกสารต่าง ๆ อีกทั้งข้อมูลจากระบบยังมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น รวมทั้งช่วยสนับสนุนการทำงานของสำนักงานเลขานุการฝ่ายสารบรรณ และงานเลขานุการของฝ่ายต่าง ๆ ในการรับ-ส่ง ค้นหาและติดตามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหนังสือได้อย่างรวดเร็วถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

ในด้านความตั้งใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ซึ่งจากการวิจัยในครั้งนี้ได้ทราบถึงระดับความตั้งใจของ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ในเรื่องของความพร้อมและความตั้งใจที่จะศึกษาและเรียนรู้ การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านคอมพิวเตอร์และพร้อมที่จะเข้ารับการพัฒนาความรู้ด้านสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และการเรียนรู้ผ่านคู่มือ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีระดับความตั้งใจ ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวณีย์ ภูเพชร (2552, หน้าบทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะของพนักงานต่อระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษาธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ พบว่า ผู้ใช้ที่มีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณในปริมาณในระดับมาก จะมีทัศนคติต่อผู้ใช้ที่มีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณในระบบที่น้อยกว่า จึงควรส่งเสริมให้พนักงานผู้ใช้ระบบได้รับความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณเพิ่มขึ้น โดยการจัดอบรมหรือผู้ใช้ที่มีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณในระดับสูงมาสอนผู้ใช้ที่มีความรู้ระดับน้อยกว่า และให้ผู้ใช้งานมีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ดีขึ้นจึงควรเน้นอบรมการใช้งานระบบฯ การให้ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ และการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และการรับรู้ต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ซึ่งจากการวิจัยในครั้งนี้ได้ทราบถึงระดับการรับรู้ของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ว่าเป็นสิ่งที่มีประโยชน์ช่วยลดขั้นตอนในการทำงานและสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วแทนการทำงานระบบเอกสารแบบเก่า ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก สิ่งที่น่าสนใจของการดำเนินการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ คือ บุคลากรสามารถติดตามเอกสาร เข้า-ออกของตนเองได้อย่างสะดวก การติดตามข่าวสาร งานภายในของมหาวิทยาลัยผ่านระบบข่าวด่วน-แจ้งเตือน ทำให้บุคลากรได้รับข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น การส่งเอกสารระหว่างกันจะรวดเร็วแม้การส่งข้ามคณะ สำนัก สถาบัน ก็จะไปได้ทันที ส่งผลในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของมหาวิทยาลัย การเน้นในเรื่องความเร็วและเวลาเป็นสิ่งที่ได้ประโยชน์อย่างชัดเจนเพื่อการจัดการเอกสาร

ของมหาวิทยาลัยที่ดีขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤทธิ มัยรัตน์ (2549, หน้าบทคัดย่อ) ที่พบว่า การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยลดระยะเวลาและทรัพยากรในการรับ-ส่งหนังสือ คือ การแบ่งโครงสร้างการทำงานภายใน เช่น การแบ่งกลุ่มผู้ใช้เป็น สำนัก/กอง/ศูนย์/ฝ่าย/ส่วน/กลุ่ม การฝึกอบรมบุคลากร การกำหนดสิทธิการเข้าใช้ระบบ เช่น ผู้ใช้ระบบและผู้ดูแลระบบ การติดตั้งโปรแกรมและอุปกรณ์ การระบุหน่วยงานต้นทางของระบบรับหนังสือ การระบุหน่วยงานปลายทางของระบบรับหนังสือ การระบุเลขที่หนังสือของระบบส่งหนังสือและการกำหนดชื่อเรื่องของระบบส่งหนังสือ

2. จากผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับปัญหาและอุปสรรคในด้านการใช้งานต่าง ๆ ของระบบงานสารบรรณฯที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้งานของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริศนา มัชฌิมา และคณะ (2555, หน้า 56) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านปัญหา พบว่าปัญหาในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ภาพรวมของปัญหาในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการดำเนินงาน และด้านการจัดการเอกสาร ส่วนปัญหาในการใช้งานอยู่ในระดับน้อย คือ ด้านการเข้าใช้งาน

3. จากผลการศึกษาแนวทางในการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี พบว่าส่วนใหญ่เห็นด้วยกับข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ซึ่งได้แก่ มีการจัดหมวดหมู่ของรายการใช้งานได้อย่างชัดเจนไม่ซับซ้อนเพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ตเพื่อให้การโหลดข้อมูลรวดเร็วยิ่งขึ้นในการแสดงผลข้อมูลพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยให้มีความเร็วมากขึ้นเพื่อความต่อเนื่องของการใช้งาน และส่งเสริมให้บุคลากรทุกท่านเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพชนก อินปาน (2555, หน้า 190) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักบริหารกลางกรมทางหลวงชนบท ด้านแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรค พบว่าแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คือควรเปลี่ยนอุปกรณ์การใช้งานให้มีความทันสมัย มีการปรับปรุงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ และพัฒนาระบบให้มีความคล่องตัวในการใช้งานเพื่อให้การใช้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การเลือกใช้อุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพ หน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องด้านเครือข่ายควรมีการปรับปรุงเครือข่ายให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดเวลา

## ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

### 1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.1 ควรมีนโยบายที่ชัดเจนในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี และควรประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีทราบถึงความสำคัญของระบบสารบรรณ

อิเล็กทรอนิกส์ก่อนนำมาใช้เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานเอกสารแบบเดิมเพราะความแตกต่างของวัฒนธรรมองค์กรมีส่วนในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

1.2 การเพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ตเป็นส่วนช่วยให้ระบบสารบรรณมีความเสถียรมากยิ่งขึ้น ให้การโหลดข้อมูลรวดเร็วขึ้นในการแสดงผลข้อมูล โดยการตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในที่ใช้งานระบบสารบรรณว่ามีอุปกรณ์ขึ้นไดฮาร์ด และปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ที่เพิ่มความเร็วให้แก่คอมพิวเตอร์

1.3 การพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยให้มีความเร็วมากขึ้นเพื่อความต่อเนื่องของการใช้งาน เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะทำให้ระบบสารบรรณมีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น โดยการปรับเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีการใช้งานหลายปีเพื่อเปลี่ยนเครื่องใหม่ให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ

1.4 การส่งเสริมให้บุคลากรผู้ใช้งานเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยการจัดฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณและอธิบายให้เห็นถึงความสำคัญของระบบใหม่ที่จะมาแทนระบบเดิมในด้านต่าง ๆ

1.5 การจัดทำคู่มือการใช้งานเพื่อให้บุคลากรผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้ถูกต้อง และการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความเป็นปัจจุบันมากยิ่งขึ้น โดยมีผู้ดูแลปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ และประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทุกคนเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างทั่วถึง ตลอดจนการจัดตั้งศูนย์ให้คำแนะนำการใช้งานเมื่อเกิดปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการพัฒนากระบวนการสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการใช้งานในมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

2. ควรศึกษาประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

## บรรณานุกรม

- เกรียงไกร อัครรัตน์. (2545). ระบบบริหารงานสารบรรณกรมป่าไม้. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- นฤทธิ มัยรัตน์. (2549). สภาพปัจจุบันสภาพขั้นต่ำที่ยอมรับได้ และความคาดหวังเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร กระทรวงคมนาคม. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ปริศนา มัชฌิมา และคณะ. (2555). รายงานการวิจัย เรื่องพฤติกรรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. ค้นเมื่อ 14 ธันวาคม 2557, จาก [http://dusithost.dusit.ac.th/prisana\\_mut/eport/RESEARCH/E\\_office.pdf](http://dusithost.dusit.ac.th/prisana_mut/eport/RESEARCH/E_office.pdf)
- พิมพ์ชนก อินปาน. (2555). การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักบริหารกลาง กรมทางหลวงชนบท. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี กองนโยบายและแผน. (2558). แผนพัฒนาบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี พ.ศ. 2558-2562. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) ปี 2548. ค้นเมื่อ 14 ธันวาคม 2557, จาก [https://drive.google.com/file/d/0B7LY\\_dpOdEDBT1hUOG43bEpzMW8/view](https://drive.google.com/file/d/0B7LY_dpOdEDBT1hUOG43bEpzMW8/view)
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2550). แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย 2554-2550. ค้นเมื่อ 14 ธันวาคม 2557, จาก [www.opdc.go.th/uploads/files/46\\_50.pdf](http://www.opdc.go.th/uploads/files/46_50.pdf)
- เสาวนีย์ ภูเพชร. (2552). ทศนคติของพนักงานต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษาธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารสารสนเทศ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.