

ปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) ของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย สังกัดส่วนงานวิชาการ มหาวิทยาลัยทักษิณ

วันที่รับบทความ	24/03/2568
วันแก้ไขบทความ	12/05/2568
วันตอบรับบทความ	15/05/2568

ปัญญาพร สันตะโร^{1,*} นิชา ตันติรักษัธรรม²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน 2) ศึกษาปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และ 3) เปรียบเทียบปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยทักษิณ สังกัดส่วนงานวิชาการ 15 หน่วยงาน จำนวน 257 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติ t-test และ F-test (One-way ANOVA) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัย พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ประโยชน์และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติงานได้จริง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=4.41$) และ ($\bar{X}=4.27$) ตามลำดับ ในขณะที่ยังให้ความสำคัญกับปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.33$) สำหรับผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย พบว่า ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ต่างกัน มีปัญหาการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนเพศ อายุ สายการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน ต่างกัน มีปัญหาการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์

^{1,*} คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

อีเมล: panyaporn.s@tsu.ac.th

² คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

Problems of Using the Electronic Document System (e-Doc) Among University Staff in Academic Units at Thaksin University

Received	24/03/2025
Revised	12/05/2025
Accepted	15/05/2025

Panyaporn Santaro^{1,*} Nicha Tantirakdham²

Abstract

This research aimed to 1) examine opinions regarding the implementation of an electronic document system in work operations, 2) investigate the problems related to using the electronic document system, and 3) compare the problems of using the electronic document system based on personal factors. Data were collected from staff at Thaksin University in 15 academic units, using a sample of 257 participants selected through proportional stratified random sampling. The statistics used for data analysis included percentage, mean, and standard deviation, and the mean was analyzed using the t-test and F-test (One-way ANOVA), with the significance level set at 0.05. The results showed that the staff had positive opinions about the use of electronic documents in work processes and considered them practical, with the highest mean scores ($\bar{X}=4.41$) and ($\bar{X}=4.27$), while they gave low priority to the problems associated with using the electronic document system ($\bar{X}=2.33$). For the comparative analysis of the problems in using the electronic document system among university staff, showed that differences in education level, employment status, and length of work experience resulted in significantly different problems in using the system at the 0.05 level. However, found that differences in sex, age, field of work, and job position did not result in significantly different problems in using the electronic document system at the 0.05 level.

Keywords: Electronic document system; Problems of using the electronic document system, Electronic documents

^{1,*} Administration Officer, Faculty of Economics and Business Administration, Thaksin University
e-mail: baibua.panyaporn@gmail.com

² Academic staff, Faculty of Economics and Business Administration, Thaksin University

บทนำ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทในการทำงานมากขึ้นส่งผลให้องค์กรและหน่วยงานต่าง ๆ จะต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบ และกระบวนการทำงานรวมถึงการปรับตัวให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปตามนโยบายของรัฐบาลที่ได้มีการประกาศใช้ พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีการบังคับใช้กับหน่วยงานราชการ ไม่ว่าจะเป็นส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และหน่วยงานอื่นของภาครัฐในรูปแบบที่เป็นการทำงานแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นเพื่อพัฒนาความสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรให้สอดคล้องกับนโยบาย Thailand 4.0 ที่มีการนำเรื่องระบบดิจิทัลเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงานในหลากหลายมิติ ประกอบกับมีการประกาศใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2564 ซึ่งเป็นการแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เพื่อรองรับและสนับสนุนการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติม โดยสาระสำคัญของระเบียบนี้กล่าวว่า “การติดต่อราชการให้ดำเนินการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก” (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548, น. 33) ทั้งนี้ คำว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ e-Document เป็นคำที่ใช้เรียกอย่างเป็นทางการ โดยสามารถใช้คำย่อ e-Doc แทนกันได้ และมักเป็นที่นิยมใช้เรียกภายในองค์กร ซึ่งในบริบทของมหาวิทยาลัยทักษิณ ระบบดังกล่าวถูกเรียกว่า สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) โดยได้มีการนำระบบมาใช้ในการรับ-ส่งเอกสารระหว่างหน่วยงานเป็นเครื่องมือในการยกระดับการทำงานของมหาวิทยาลัยเพื่อเชื่อมโยงและแบ่งปัน สื่อสารข้อมูลระหว่างหน่วยงานทั้ง 2 วิทยาเขต เพื่อให้รองรับกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) เป็นหนึ่งในระบบของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ ที่ได้มีการพัฒนามาใช้กับทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัยตั้งแต่เดือนมีนาคม พ.ศ.2557 ซึ่งเป็นการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ระบบใหม่รองรับการทำงานด้านสารบรรณ ตั้งแต่การรับเข้า การส่ง การเก็บ รักษา และการเกษียณหนังสือผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ ผู้บริหาร และผู้ใช้งานทั่วไปได้รับความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ลดความซ้ำซ้อน และปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ทันเวลา (เจนจิรา วิศพันธ์ และกฤตม์ แท้สิริสุข, 2560, น.2) โดยการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) มาใช้ในหน่วยงานนั้น เพื่อจะช่วยให้หน่วยงานลดการใช้กระดาษ (Paperless) และลดค่าใช้จ่ายในหน่วยงานได้มากยิ่งขึ้น ประกอบกับมหาวิทยาลัยทักษิณได้ตระหนักถึงความสำคัญของการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) นั้นจึงได้มีการออกประกาศมหาวิทยาลัยทักษิณ เรื่อง นโยบาย มาตรการและแนวทางการบริหารจัดการสิน (LEAN) มหาวิทยาลัยทักษิณ 9 Quick Wins + 2 campaign in Lean for TSU 9 Quick Wins in Lean for TSU ซึ่งหนึ่งในมาตรการนั้น คือ การสื่อสารด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารช่วยในการทำงาน เพื่อลดการใช้วัสดุสำนักงาน เช่น กระดาษ หมึกพิมพ์ เป็นต้น (มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2566, น. 43) ทำให้แต่ละหน่วยงานในมหาวิทยาลัยทักษิณต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานจากเดิมที่ใช้รูปแบบการของกระดาษมาเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นโดยใช้งานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) ไม่ว่าจะเป็น

ในเรื่องของรูปแบบในการส่งเอกสารระหว่างหน่วยงาน การเขียนหนังสือ และการลงนามเอกสารด้วย Digital Signature เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ความคุ้มค่า และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทำให้การสื่อสารระหว่างหน่วยงานสะดวก และรวดเร็วขึ้นในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย มาตรการและแนวทางการบริหารจัดการสิน (LEAN) มหาวิทยาลัยทักษิณ

แต่อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในหน่วยงานเพื่อจะใช้เป็นระบบกลางในการติดต่อสื่อสารนั้น ก็เห็นได้ว่าแต่ละหน่วยงานจะต้องเผชิญกับปัญหาด้านการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์บ้างบางประเด็น เช่น ขั้นตอนของการใช้งานระบบ ข้อจำกัดการเข้าถึงเทคโนโลยี ข้อจำกัดด้านอายุ รวมถึงความไม่เสถียรของระบบอิเล็กทรอนิกส์เอง ทำให้ผู้วิจัยในฐานะเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหลัก เป็นผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งยังเป็นฟันเฟืองหลักของหน่วยงาน ที่จะต้องเข้าถึงข้อมูลและสื่อสารข้อมูลข่าวสารไปยังบุคลากรในหน่วยงานให้ถูกต้องและรวดเร็ว เมื่อผู้วิจัยได้ทำการสำรวจงานวิจัย พบว่า ปัญหาหลักคือขาดทักษะการใช้งานหนังสือเวียน ส่วนปัญหาน้อยที่สุดคือการเข้าใช้ระบบรหัสผ่านไม่ได้ในครั้งเดียว (มานิตย์ กุศลคุ้ม, 2562, น. 178) ผู้ใช้ระบบส่วนใหญ่ประสบปัญหาการทำงานล่าช้า ข้อมูลสูญหาย และระบบไม่ทำงานหากเปิดทิ้งไว้นาน (ทัศนีย์ ทินหม่วย, 2562, น. 45) จากการสำรวจงานวิจัยจะเห็นได้ว่าหน่วยงานต่าง ๆ ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับส่งเอกสารโดยเฉพาะในสถาบันอุดมศึกษา แต่ปัญหาการใช้งานแตกต่างกันในแต่ละหน่วยงาน และยังไม่พบงานวิจัยใดที่ศึกษาปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มหาวิทยาลัยทักษิณโดยเฉพาะ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จากผู้ปฏิบัติงานจากส่วนงานวิชาการ มหาวิทยาลัยทักษิณ เพื่อผู้ปฏิบัติงานในแต่ละส่วนงานวิชาการจะได้ทราบถึงการใช้งานระบบ รวบรวมปัญหาแต่ละด้าน รวมไปถึงจะได้้นำข้อเสนอแนะจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาปรับปรุง พัฒนา เพื่อให้การใช้งานระบบ และยังสามารถบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และตอบสนองในการดำเนินงานสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง สมบูรณ์ ให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการในหน่วยงานต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย สังกัดส่วนงานวิชาการ มหาวิทยาลัยทักษิณ
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย สังกัดส่วนงานวิชาการ มหาวิทยาลัยทักษิณ ตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมุติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ส่งผลให้ระดับปัญหาในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) แตกต่างกัน



วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยทักษิณ สังกัดส่วนงานวิชาการ 15 หน่วยงาน ได้แก่ ผู้บริหารคณะ บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 721 คน (ข้อมูล มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2567) โดยกำหนดขนาดตัวอย่างตามตารางของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973, p. 279) ได้ขนาดตัวอย่างขั้นต่ำ 257 คน กลุ่มสุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Proportional Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนขนาดกลุ่มประชากรในแต่ละส่วนงานวิชาการ โดยดำเนินการตามขั้นตอนจนได้ขนาดตัวอย่างครบจำนวน ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยทักษิณ

ส่วนงานวิชาการ	บุคลากร		ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
	วิชาการ (คน)	สนับสนุน (คน)		
คณะวิทยาศาสตร์และนวัตกรรมดิจิทัล	91	53	144	52
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	97	23	120	44
คณะศึกษาศาสตร์	73	27	100	36
คณะวิทยาการสุขภาพและการกีฬา	38	18	56	20
คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ	37	13	50	18
คณะศิลปกรรมศาสตร์	38	11	49	17
คณะนิติศาสตร์	35	14	49	17
คณะพยาบาลศาสตร์	22	9	31	11
คณะเทคโนโลยีและการพัฒนาชุมชน	15	14	29	10
คณะวิศวกรรมศาสตร์	20	8	28	10
คณะอุตสาหกรรมเกษตรและชีวภาพ	12	9	21	7
วิทยาลัยการจัดการเพื่อการพัฒนา	11	7	18	6
คณะสหวิทยาการและการประกอบการ	12	3	15	5
วิทยาลัยนานาชาติ	4	2	6	2
บัณฑิตวิทยาลัย	0	5	5	2
รวม	505	216	721	257

(ที่มา: มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2567)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สถานภาพการทำงาน สายการปฏิบัติงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และการฝึกอบรมทักษะ โดยข้อคำถามเป็นแบบปลายปิด (Closed ended Question) มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Multiple Choice Question)

ส่วนที่ 1 พฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Multiple Choice Question)

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการปฏิบัติงาน มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบใน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการใช้ประโยชน์ และด้านการนำไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 ปัญหาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) ในการปฏิบัติงาน มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้เข้าใช้ระบบ ด้านระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และด้านระบบเครือข่ายและวัสดุคอมพิวเตอร์

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) มาใช้ในการปฏิบัติงาน

โดยส่วนที่ 2-3 มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

2.2 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การวิจัยนี้ได้ทำการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ดังต่อไปนี้

1) ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวิจัยให้ครอบคลุมกับเนื้อหาและกรอบแนวคิดในการวิจัย

2) นำเครื่องมือวิจัยแบบสอบถามที่พัฒนาแล้ว เสนอผู้บริหารที่ดูแลรับผิดชอบเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของเนื้อหา

3) ทดสอบค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม โดยนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 3 คน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อนำผลมาแก้ไขปรับปรุงให้สมบูรณ์ และครอบคลุมความมุ่งหมายของงานในครั้งนี้ พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC เป็นไปตามเกณฑ์ที่ยอมรับได้ คือ มีค่าระหว่าง 0.50 - 1.00 (DeVellis , 2012)

4) การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุดไปทดลองใช้ (Tryout) กับผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยทักษิณที่ไม่ได้สังกัดส่วนงานวิชาการ เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของแบบสอบถาม และทำให้รู้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจในข้อคำถามมากน้อยเพียงใด ด้วยวิธีการหา Cronbach's Alpha พบว่า ข้อคำถามทุกข้อมีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ซึ่งมีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2550) จึงสามารถนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้ โดยค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของปัจจัยการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน

เท่ากับ 0.86 เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า เท่ากับ 0.83 และ 0.89 ตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยปัญหาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.79 เมื่อแยกรายด้าน พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.78 0.79 และ 0.82 ตามลำดับ ซึ่งถือว่ามีความเชื่อมั่นสูง สามารถไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยทักษิณ สังกัดส่วนงานวิชาการ มหาวิทยาลัยทักษิณ โดยการจัดส่งแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์ม Google form ไปยังกลุ่มไลน์หัวหน้าสำนักงานของแต่ละส่วนงานวิชาการ กลุ่มไลน์ของผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการของมหาวิทยาลัย ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวช่วงเดือนธันวาคม 2567 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ 2568

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ 1) การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) และ 2) การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

4.1) การวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยใช้สถิติอย่างง่าย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequency Distributions) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน และปัญหาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงาน

4.2) การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย สังกัดส่วนงานวิชาการ มหาวิทยาลัยทักษิณ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สำหรับปัจจัยเพศ ใช้การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างด้วยสถิติ t test ส่วนอายุ ระดับการศึกษา สายการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน สถานภาพการทำงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ใช้การทดสอบสถิติ F-test (One-way ANOVA) และตรวจสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยการใช้วิธีการของเชฟเฟ (Scheffe')

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปผลตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.1 มีอายุเฉลี่ย 43.7 ปี จบการศึกษามากกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 66.5 เป็นบุคลากรสายวิชาการ ร้อยละ 59.9 ตำแหน่งอาจารย์ ร้อยละ 61.5 เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ร้อยละ 64.6 ปฏิบัติงานเฉลี่ย 11.0 ปี และส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการฝึกอบรมทักษะด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 57.2

2. พฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จากที่บ้านและที่ทำงาน ร้อยละ 70 มีประสบการณ์ในการใช้งานมากกว่า 6 ปีขึ้นไป ร้อยละ 76.3 ส่วนใหญ่มีบทบาทในการใช้งานเป็นบุคลากรทั่วไป ร้อยละ 87.0 ใช้งาน 1-2 ครั้งต่อวัน ร้อยละ 55.3 โดยใช้เวลาประมาณ 1-2 ชั่วโมงต่อวัน ร้อยละ 69.3 และมีวัตถุประสงค์ในการใช้งานเพื่อติดตามข้อมูลข่าวสาร ร้อยละ 40.2

3. การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน

1) ด้านการใช้ประโยชน์ สรุปได้ว่าผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.45) โดยประเด็นที่มีคะแนนสูงสุด คือ ลดปริมาณการใช้กระดาษ และลดปริมาณการใช้หมึกพิมพ์ ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.54) รองลงมาคือ ได้รับข้อมูลข่าวสาร รวดเร็วขึ้น มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.55) การปฏิบัติงานสะดวกขึ้น และสามารถติดตามงานได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.59) การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างหน่วยงานสะดวกมากขึ้น ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.69) และการค้นหาข้อมูลหรือเอกสารจากคอมพิวเตอร์ได้รวดเร็วกว่าการค้นหาข้อมูลในรูปแบบเดิม และประหยัดแรงงานและมีเวลาเพิ่มขึ้นเพื่อไปปฏิบัติงานอื่น ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.17) ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.68) ตามลำดับ

2) ด้านการนำไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติงาน สรุปได้ว่าผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.54) โดยประเด็นที่มีคะแนนสูงสุด คือ ช่วยในการจัดเก็บเอกสาร ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.62) ช่วยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.59) และช่วยในการบันทึกและจัดทำฐานข้อมูล ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.92) ตามลำดับ

4. ปัญหาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงาน

ด้านผู้เข้าใช้ระบบ สรุปได้ว่าผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านผู้เข้าใช้ระบบระบบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.44$, S.D. = 0.82) ประเด็นที่มีคะแนนสูงสุด คือ มีภาระงานอื่นมากจนทำให้ไม่สามารถเข้าใช้งานได้ ($\bar{X} = 3.17$, S.D. = 1.24) รองลงมาคือ ขาดการอบรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 2.79$, S.D. = 1.20) ขาดความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเกี่ยวกับการใช้ระบบ ($\bar{X} = 2.62$, S.D. = 1.21) ขาดความเชี่ยวชาญในการใช้คำสั่งหรือการใช้งานระบบ ($\bar{X} = 2.44$, S.D. = 1.00) ขาดความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน ($\bar{X} = 2.34$, S.D. = 1.03) ขาดความชำนาญเมื่อต้องทำงานร่วมกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ($\bar{X} = 2.19$, S.D. = 1.07) ขาดความชำนาญในการใช้อุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 2.00$, S.D. = 0.98) และไม่สามารถเข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 1.98$, S.D. = 1.03) ตามลำดับ

ด้านระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ สรุปได้ว่าผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.33$, S.D. = 0.71) ประเด็นที่มีคะแนนสูงที่สุด คือ การจัดลำดับความสำคัญของเอกสารที่ต้องรับหรือส่ง ($\bar{X} = 2.77$, S.D.=0.99) รองลงมาคือ การดึงเอกสารกลับมาเพื่อแก้ไข ($\bar{X} = 2.56$, S.D. = 0.91) ปัญหาการเปิดไฟล์เอกสารแนบในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 2.22$, S.D. = 0.94) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความยุ่งยาก ซับซ้อนในการใช้งาน ($\bar{X} = 2.15$, S.D. = 0.99) การส่งเอกสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใช้เวลามากกว่าระบบเดิม ($\bar{X} = 2.03$, S.D. = 0.83) และปัญหาข้อมูลสูญหายระหว่างการส่งข้อมูลผ่านระบบระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 1.67$, S.D. = 0.97) ตามลำดับ

ด้านระบบเครือข่ายและวัสดุคอมพิวเตอร์ สรุปได้ว่าผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านระบบเครือข่ายและวัสดุคอมพิวเตอร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.31$, S.D. = 0.67) ประเด็นที่มีคะแนนสูงที่สุด คือ เครื่องสแกนเอกสารไม่ชัดเจน/ทำงานล่าช้า ($\bar{X} = 2.63$, S.D. = 0.89) รองลงมาคือ การแก้ไขปัญหาาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ล่มล่าช้า ($\bar{X} = 2.53$, S.D. = 1.03) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ล่ม ($\bar{X} = 2.45$, S.D. = 0.92) การใช้งานระบบไม่สะดวก ($\bar{X} = 2.44$, S.D. = 0.93) ความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลของระบบเครือข่ายต่ำ ($\bar{X} = 2.26$, S.D. = 0.92) เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้อง ($\bar{X} = 2.16$, S.D. = 0.87) เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบไม่มีความชำนาญเพียงพอ ($\bar{X} = 2.04$, S.D.=0.78) และเครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ ($\bar{X} = 2.00$, S.D. = 0.78) ตามลำดับ

4. เปรียบเทียบปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากการทดสอบสมมติฐาน t-test พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศ แตกต่างกัน มีปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน และการทดสอบสมมติฐาน F-test พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุ สายการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน แตกต่างกันมีปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไม่แตกต่างกัน

ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน และระยะเวลาปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกัน จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe') พบว่า ระดับการศึกษา ผู้ปฏิบัติงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่จบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี สถานภาพการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพเป็นข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ มีปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย/พนักงานวิทยาลัย และผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพเป็นลูกจ้างมหาวิทยาลัย และระยะเวลาปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี มีปัญหาการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าผู้ปฏิบัติงานช่วงอายุอื่น

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย สังกัดส่วนงานวิชาการ มหาวิทยาลัยทักษิณ สามารถอภิปรายผลการศึกษา ได้ดังนี้:

1. การนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งาน ผลการวิจัย พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นเชิงบวกต่อการนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับแนวโน้มการพัฒนาระบบดิจิทัลในองค์กรภาครัฐและภาคการศึกษา โดยสามารถอธิบายได้ว่า การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกให้กับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สารภี สหะวิริยะ (2562, น. 72) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรเห็นด้วยกับการใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการระดับมาก ซึ่งบุคลากรเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์จะช่วยประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร ลดการใช้กระดาษ และน้ำหมึกพิมพ์ อีกทั้งสอดคล้องกับ มานิตย์ กุศลคุ้ม (2562, น. 178-183) ได้ศึกษาเรื่อง ความพร้อมต่อการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ผลการศึกษา พบว่า การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยลดขั้นตอนในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังสามารถช่วยลดงบประมาณในสำนักงานได้

รวมถึงยังสนับสนุนแนวคิดการจัดการสำนักงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มุ่งเน้นการลดความซ้ำซ้อนและขั้นตอนการทำงานในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันภายในองค์กร ลดปัญหาการสิ้นเปลืองทรัพยากรต่าง ๆ โดยเฉพาะกระดาษ และทำให้การดำเนินงานอื่น ๆ ขององค์กรมีคุณค่าและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารแบบลีน (Lean Management) โดย ณิชากร สร้อยสนธิ และมัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์ (2566, น. 28-39)

2. ปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญกับปัญหาการใช้งานระบบในระดับน้อย ซึ่งอาจตีความได้ว่า ระบบมีความเสถียรและใช้งานง่าย อย่างไรก็ตาม ควรมีการศึกษาเชิงลึกถึงสาเหตุของปัญหาที่อาจมีอยู่ เช่น ความพร้อมของอุปกรณ์และระบบเครือข่ายที่มีขีดความสามารถที่เหมาะสม การทำระบบแจ้งเตือนเมื่อมีเอกสารเข้ามาในระบบ ระบบอาจใช้งานก็จริงแต่การมีระบบแจ้งเตือนจะทำให้บุคลากรเข้ามาใช้งานมากขึ้นเพื่อพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตามแนวคิดของ เจนจิรา วิศพันธ์ และกฤตม์ แท้สิริสุข (2560, น. 64) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณ

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ตามปัจจัยส่วนบุคคล

3.1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่ไม่มีผลต่อปัญหาการใช้งานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เพศ อายุ สายการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน ไม่มีผลกระทบต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งอาจบ่งชี้ถึงความเป็นสากลของระบบที่สามารถใช้งานได้อย่างทั่วถึง เนื่องจากการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นอยู่กับทักษะการใช้งานเทคโนโลยี และการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ระบบมากกว่าลักษณะทางเพศ อายุ สายการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน ซึ่งตำแหน่งงานอาจมีผลต่อระดับการเข้าถึงข้อมูลหรือความรับผิดชอบในระบบ แต่การได้รับการฝึกอบรมที่เหมาะสมจะสามารถช่วยให้ทุกคนใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสุขภาพร่างกายทั้งทางร่างกายและจิตใจ วังษ์สอาด (2567, น. 51-68) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการปรับปรุงแก้ไข ปัญหาของผู้ใช้ระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม พบว่า เพศ และอายุแตกต่างกัน มีปัญหาในการใช้ระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ไม่มีความแตกต่างกัน

3.2) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมีรายละเอียด ดังนี้

1) ระดับการศึกษา ผู้ปฏิบัติงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี พบความแตกต่างในการใช้งานระบบซึ่งอาจเกิดจากความสามารถในการเรียนรู้เทคโนโลยีที่แตกต่างกัน เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมักมีประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เมื่อมีการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้มีความคุ้นเคยและมีทักษะในการใช้งานกับระบบเหล่านี้ รวมถึงยังได้รับการฝึกฝนในการวิเคราะห์และแก้ปัญหาที่ซับซ้อนมากกว่าทำให้สามารถรับมือกับปัญหาหรือข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น เมื่อใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้ดีกว่า เช่น การแก้ไขปัญหาทางเทคนิคหรือการปรับปรุงการใช้งานระบบ มีทักษะในการจัดการข้อมูลและระบบสารสนเทศ รวมถึงการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดเก็บ เรียกดู และจัดการเอกสาร ทำให้พบปัญหาในการใช้งานน้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี

2) สถานภาพการทำงาน: ผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพเป็นข้าราชการ/ลูกจ้างประจำมีปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย/พนักงานวิทยาลัย และผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพเป็นลูกจ้างมหาวิทยาลัย แสดงให้เห็นว่าสถานภาพมีผลต่อการปรับตัวกับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ได้มีการพัฒนามาใช้กับทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัย ตั้งแต่เดือนมีนาคม พ.ศ. 2557 จึงอาจทำให้ข้าราชการหรือลูกจ้างประจำที่มีการปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลายาวนาน บางคนอาจไม่คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย อาจเป็นเพราะวัฒนธรรมการทำงานของข้าราชการและลูกจ้างประจำเน้น การปฏิบัติงานตามระเบียบและเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรมากกว่าการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ขณะที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย/พนักงานวิทยาลัย และผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพเป็นลูกจ้างมหาวิทยาลัยจะมีโอกาสใช้งานเทคโนโลยีในชีวิตประจำวันมากขึ้น เพื่อเป็นการนำเทคโนโลยีมาช่วยใน

การทำงานซึ่งในปัจจุบัน ขั้นตอนของการคัดเลือกบุคลากรเข้ามาทำงาน จะมีการสอบวัดทักษะ ความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้วยเพื่อให้ได้บุคลากรที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้มหาวิทยาลัยทักษิณได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะในด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมา ประยุกต์ใช้ในการทำงาน และยังให้ความสำคัญกับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มากกว่า รูปแบบการรับ-ส่งแบบระบบกระดาษ สำหรับปัจจัยระดับการศึกษา และสถานภาพการทำงาน สามารถสะท้อนถึงความแตกต่างด้านทักษะ ความคุ้นชิน โอกาสในการเรียนรู้และการเข้าถึง การพัฒนา รวมถึงการปรับตัวต่อระบบใหม่ ซึ่งเป็นรากฐานของปัญหาในการใช้งานระบบสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ หากหน่วยงานต้นสังกัด มีการส่งเสริมให้กลุ่มผู้ใช้งานที่มีข้อจำกัดใน 2 ด้านนี้ได้รับการ สนับสนุนอย่างเหมาะสม ย่อมที่จะช่วยลดปัญหาการใช้งานระบบและเพิ่มประสิทธิภาพการ ทำงานโดยรวมได้

3) ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี มีปัญหาการใช้ ระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าผู้ปฏิบัติงานช่วงอายุอื่น แสดงให้เห็นว่าประสบการณ์ การทำงานส่งผลต่อความเข้าใจและการใช้งานระบบไม่มากนักอาจยังไม่คุ้นชินกับระบบสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งทำให้เกิดความยากลำบากในการเข้าใจฟังก์ชันต่าง ๆ หรือขั้นตอนการใช้งานที่อาจ ซับซ้อน และผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี ไม่ได้รับการฝึกอบรมที่เพียงพอในการเรียนรู้ ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์อย่างละเอียด จึงทำให้เกิดความผิดพลาดในการใช้งานซึ่งต้องใช้เวลาใน การปรับตัวให้เข้ากับวิธีการทำงานและการใช้เทคโนโลยีต่อไป

องค์ความรู้ใหม่

จากผลการศึกษาเรื่อง ปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) ของ ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย สังกัดส่วนงานวิชาการ มหาวิทยาลัยทักษิณ ผู้วิจัยสามารถสรุปแนวทาง พัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) ที่มาจากปัญหาการใช้งานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพใน การทำงานในอนาคต โดยการศึกษาในครั้งนี้ได้สร้างองค์ความรู้ใหม่ที่ช่วยให้เข้าใจถึงความสำคัญของ การปรับปรุงระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) ในมหาวิทยาลัยทักษิณ ดังนี้

1. การพัฒนาและการปรับปรุงระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc)

1.1) การอบรมและการฝึกทักษะโดย การจัดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องและครอบคลุมใน ระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อเสริมสร้างทักษะและความเข้าใจในการใช้งานระบบสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์จะช่วยลดปัญหาที่เกิดจากการขาดความรู้หรือประสบการณ์ของผู้ใช้งาน ทั้งนี้ จะส่งผล ให้บุคลากรสามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ครอบคลุมผู้ใช้งานทุกระดับและ สามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่พัฒนาอย่างรวดเร็ว

1.2) การปรับปรุงระบบและเครือข่าย: จำเป็นต้องมีการปรับปรุงระบบสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในทุกสภาวะแวดล้อมการทำงาน

โดยเฉพาะในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายการเชื่อมต่อ และการบริหารจัดการเอกสารภายในระบบ เพื่อให้การดำเนินงานมีความต่อเนื่อง รวดเร็ว และลดข้อผิดพลาดในการใช้งาน

1.3) การพัฒนาระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) จำเป็นต้องมีการพัฒนาให้ระบบมีประสิทธิภาพในการจัดการเอกสาร เช่น การจัดลำดับตามความสำคัญ ปรับปรุงฟังก์ชันการค้นหา และเพิ่มความรวดเร็วในการเข้าถึงเพื่อสนับสนุนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. การสนับสนุนการทำงานร่วมกันและการมีส่วนร่วมในองค์กร

2.1) การสนับสนุนความร่วมมือในองค์กร การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) สามารถเสริมสร้างการทำงานร่วมกันในองค์กร โดยการเพิ่มช่องทางการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถให้ข้อเสนอแนะหรือรายงานปัญหาต่าง ๆ ได้ง่าย รวมถึงมีการสนับสนุนและช่วยเหลือจากทีม IT ตลอดการใช้งาน

2.2) การจัดการภาระงาน หากภาระงานในแต่ละวันสูงเกินไป การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) มาใช้ในองค์กรอาจไม่ได้รับประโยชน์สูงสุด ควรมีการบริหารภาระงานและจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม ทั้งด้านบุคลากร เวลา และอุปกรณ์ เพื่อให้การใช้งานระบบมีประสิทธิภาพสูงสุด และไม่เพิ่มภาระให้กับผู้ใช้งาน

3. ความสำคัญของการปรับตัวของบุคลากร

การปรับปรุงประสบการณ์ของผู้ใช้โดยการออกแบบระบบให้ใช้งานง่ายและไม่ซับซ้อน จะช่วยลดปัญหาการใช้งานที่เกิดจากผู้ใช้ที่ขาดประสบการณ์หรือทักษะการใช้งานระบบใหม่

4. การสร้างความเข้าใจในการใช้งานระบบ

การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน หากมีปัญหาการใช้งานหรือข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ ควรมีช่องทางที่สามารถตอบสนองและช่วยแก้ไขปัญหานั้น ๆ ได้อย่างรวดเร็ว เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการใช้งานระบบ

5. การประเมินและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

5.1) การประเมินประสิทธิภาพการใช้งานระบบ ควรมีการประเมินระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างเต็มที่

5.2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องโดยการปรับปรุงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) ควรทำอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้ใช้งานและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ประเมินประสิทธิภาพของระบบสารบรรณทุกปี

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1) จัดให้มีการฝึกอบรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แก่บุคลากรในตำแหน่งงานต่าง ๆ นอกเหนือจากผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในการใช้งานระบบและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

1.2) ควรมีการติดตามการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างสม่ำเสมอและนำผลการใช้งานมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

1.3) ให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1) ควรพัฒนาโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับบริบทของมหาวิทยาลัย เช่น การเบิกจ่ายผ่านระบบออนไลน์ซึ่งจะช่วยลดการใช้กระดาษได้จริง เนื่องจากในปัจจุบันการเบิกจ่ายเอกสารทางการเงินยังคงต้องรายงานในรูปแบบกระดาษและใช้เอกสารฉบับจริง เป็นต้น

2.2) ควรศึกษาปัจจัยเชิงลึกที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ข้อจำกัดของงานวิจัยนี้ตัวระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสถาบันทรัพยากรการเรียนรู้และเทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยทักษิณ ดังนั้น เมื่อระบบเกิดปัญหา ข้อขัดข้อง หรือมีความจำเป็นต้องเพิ่มสิทธิ์ในการเข้าถึงสารบรรณ ผู้ใช้งานต้องดำเนินการยื่นเรื่องไปยังสถาบันดังกล่าวเพื่อขอปรับปรุง แก้ไข หรือเพิ่มสิทธิ์การเข้าถึง เนื่องจากส่วนงานวิชาการของมหาวิทยาลัยทักษิณไม่ได้มีอำนาจในการกำกับดูแลระบบโดยตรง ส่งผลให้กระบวนการดังกล่าวอาจเกิดความล่าช้า เนื่องจากต้องผ่านขั้นตอนการดำเนินงานและการพิจารณาจากสถาบันทรัพยากรการเรียนรู้และเทคโนโลยีดิจิทัลการปรับปรุงและพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) อาจขึ้นอยู่กับนโยบายและแนวทางการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย ส่งผลให้การเพิ่มฟังก์ชันใหม่หรือการแก้ไขข้อบกพร่องของระบบอาจไม่สามารถดำเนินการได้อย่างทันท่วงทีตามความต้องการของผู้ใช้งาน

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). **การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows**. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เจนจิรา วิศพันธ์ และกฤตม์ แท้สิริสุข. (2560). **พฤติกรรมและประสิทธิภาพการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยทักษิณ**. รายงานการวิจัยสงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ วิชาการ สร้อยสนธิ และมัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์. (2566). **การจัดการสำนักงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงการคลังแห่งประเทศไทย**. วารสารการจัดการใช้คุณค่าและกลยุทธ์ธุรกิจ. 2(3), น. 28-39. ค้นเมื่อ 2 มิถุนายน 2567, จาก <https://so08.tci-thaijo.org/index.php/VCMB/article/view/1806>.
- ทัศนีย์ ทินหม่วย. (2562). **งานวิจัยเรื่องการศึกษาทัศนคติที่มีต่อการให้บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายสนับสนุน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม**. รายงานการวิจัยบุคลากร (R2R). มหาสารคาม: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2566). **คู่มือปฏิบัติการการจัดการด้วยระบบสลิน LEAN**. ค้นเมื่อ 2 มิถุนายน 2567, จาก <https://fliphtml5.com/hfkip/tnnf/4/>.
- มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2567). **บุคลากรมหาวิทยาลัยทักษิณ**. ค้นเมื่อ 31 พฤษภาคม 2567, จาก <https://eis.tsu.ac.th/tsuxcutive/view/deptList.jsp>.
- มานิตย์ กุศลคุ้ม. (2562). **ความพร้อมต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี**. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. 13(2), น. 173-183. ค้นเมื่อ 2 มิถุนายน 2567, จาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/journaldru/article/view/253381>.
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548. (2548, 23 กันยายน). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่มที่ 122 ตอนพิเศษ 99 ง, น. 32-37.
- สารณี สหะวิริยะ. (2562). **ปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่**. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สุธาทิพ รุ่งทองนิรันดร์ และสรวิชัย วงษ์สอาด. (2567). **แนวทางการปรับปรุงแก้ไขปัญหาของผู้ใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม**. วารสารปัญญาและคุณธรรม. 1 (1), น. 51-68.
- DeVellis, R. F. (2012). **Scale development: Theory and applications**. (3rd ed). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: an introductory analysis**. New York: Harper & Row.