Research Article; Received: 2022-02-22; Revised: 2022-05-04; Accepted: 2022-05-07.

การศึกษาความพึงพอใจการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

A Study of Satisfaction of the Electronic Document System of Mahamakut Buddhist University Staffs

พระครูธรรมธรเดโช ฐิตเตโช (สำเร็จ)

Phrakhrudhammathon Decho Ṭhitatejo (Samrej)

คณะศาสนาและปรัชญา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Faculty of Religion and Philosophy, Mahamakut Buddhist University

Corresponding Author, E-mail: decho.sa@mbu.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณด้วยเทคนิคเชิงสำรวจโดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่มีระดับความพึงพอใจในด้านการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.57; S.D.=0.54) 2) ด้านการรับส่งข้อมูลที่รวดเร็ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =3.54; S.D.=0.55) 3) ด้านการเก็บรักษาข้อมูล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.44; S.D.=0.57) องค์ความรู้จากการวิจัย คือ 1) ด้านการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้องค์ความรู้ 5 ประการ คือ (1) รู้ระบบ (2) ลดการซ้ำซ้อน (3) เข้าใจงานสารบรรณ (4) สร้างระบบการแจ้งเตือน (5) ตรวจสอบได้ 2) ด้านการรับส่งข้อมูลได้องค์ความรู้ 4 ประการ คือ (1) การรับส่งข้อมูลที่รวดเร็ว (2) สร้างระบบให้มีเสถียรภาพ (3) ประสิทธิภาพในการสืบค้นดี

(4) เชื่อมโยงระบบกับอีเมลผู้ส่ง-ผู้รับ และ 3) ด้านการเก็บรักษาข้อมูลได้องค์ความรู้ 3 ประการ คือ (1) ความปลอดภัยในการเข้าถึงของข้อมูล (2) การป้องกันการสูญหายของข้อมูล (3) การเชื่อมโยงข้อมูลเก่าได้

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ; ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์; มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Abstract

This article aims to study the level of satisfaction with using the Electronic Document System of staff members at Mahamakut Buddhist University. It is a quantitative research using survey techniques. The sample group is staff members at Mahamakut Buddhist University. The research tool is performed by using questionnaire and analyzed data by descriptive statistics such as percentage, mean, and standard deviation.

The result reveals the satisfaction of using the Electronic Document System among staffs at Mahamakut Buddhist University can be divided into three aspects in the followings: 1) the use of the Electronic Document System: from the study, the staffs' opinion level on using the Electronic Document System overall has a high level ($\bar{X}$ =3.57; S.D.=0.54). 2) Fast data transmission: it is a high level in overall ($\bar{X}$ =3.54; S.D.=0 .5 5). 3) Information retention: it is a moderate level in overall ($\bar{X}$ =3 .44; S.D.=0 .5 7). The body of knowledge gains from the study indicates that 1) use of the Electronic Document System consists of (1) understanding the system; (2) reducing redundancy; (3) understanding the filing clerk; (4) creating an alert system; (5) being auditable; 2) the data transmission consists of (1) being quick; (2) creating a stable system; (3) good search efficiency; (4) linking to the sender-receiver email; and 3) information retention consists of (1) secure access to data; (2) preventing the data loss; (3) reconnecting the old data.

Keywords: Satisfaction; Electronic Document System; Mahamakut Buddhist University

บทนำ

ตามนโยบายของรัฐบาลที่กำหนดให้หน่วยงานราชการต้องดำเนินการเพื่อพัฒนาระบบราชการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพมาตรฐานและการลดขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ดังปรากฏในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2564-2565) ซึ่งในยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาบริการภาครัฐเพื่อประชาชน ได้กำหนดเป้าหมายในการให้ภาครัฐมีบริการที่เป็นมาตรฐานสากลตอบสนองความต้องการของประชาชนในฐานะผู้รับบริการได้อย่างทันที ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านบริการภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์ เชื่อมโยงบริการของทุกหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัล ระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการพัฒนาบริการภาครัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ม.ป.ป.: 29)

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยได้มีการประกาศใช้แผนพัฒนามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย พ.ศ. 2564-2568 โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2563 เป็นต้นมา เพื่อให้การบริหารจัดการเอกสารระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้เกิดการรองรับการพัฒนาการพัฒนาระบบการบริหารงานสอดคล้องกับข้อที่ 8 (มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ม.ป.ป.: 6-7) โดยประเด็นสำคัญของแผนพัฒนาฉบับนี้ได้มีนโยบายพัฒนาองค์ความรู้ของบุคลากรในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการปรับปรุงระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยและบุคลากรให้ทันสมัย มีความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security) อย่างเป็นมาตรฐาน

ดังนั้น มหาวิทยาลัยจึงได้ดำเนินการพัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศและการปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบการจัดการเอกสารสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาเป็นระยะหนึ่งแล้ว ฉะนั้น การศึกษาความพึงพอใจการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document System; EDS) จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนา ตลอดถึงการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรฝ่ายสนับสนุนได้เป็นอย่างดียิ่ง การวิจัยนี้จะนำเสนอผลความพึงพอใจการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยอันจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการเอกสารของสำนักงานต่าง ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ระเบียบวิธีวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณด้วยเทคนิคการสำรวจ (Survey Technique) ในกระบวนการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามและนำมาหาค่าวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณบนพื้นฐานของวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เฉพาะเพื่ออธิบายลักษณะ สภาพทั่วไป สำรวจความพึงพอใจ และรับฟังข้อเสนอแนะ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน ในทุกส่วนงานที่ทำงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม มีประชากรจำนวน 57 รูป/คน เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จริง ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะเก็บข้อมูลโดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 รูป/คน แต่เพื่อให้งานวิจัยเชิงปริมาณมีความสมบูรณ์จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane)

3. พื้นที่ในการวิจัย ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสร้างคำถามครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ต่อการศึกษาและแบ่งข้อคำถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) สอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ด้วยแบบสอบถามความพึงพอใจการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย เป็นมาตรวัดแบบ (Cumulative Scale) โดยกำหนดเกณฑ์การวัด 5 ระดับ คือ ระดับ 5 เท่ากับมากที่สุด ระดับ 4 เท่ากับระดับมาก ระดับ 3 เท่ากับระดับปานกลาง ระดับ 2 เท่ากับน้อย และระดับ 1 เท่ากับน้อยที่สุด

สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรับส่งข้อมูลที่รวดเร็ว ด้านการเก็บรักษาข้อมูล

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended Question) ซึ่งเป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นในด้านความพึงพอใจและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติมในประเด็นที่กำหนดไว้

5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากส่วนงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยโดยดำเนินการ ดังนี้

5.1 ขอหนังสือจากอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยแจ้งผู้เกี่ยวข้องให้ทราบ เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

5.2 การนำหนังสือจากอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยเข้าพบกลุ่มตัวอย่างเพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถาม พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์และประโยชน์ในการวิจัย อธิบายคำสั่ง วิธีกรอกแบบสอบถาม และเนื้อหาของคำถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจก่อนตอบแบบสอบถาม

5.3 ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเองหลังจากผู้ตอบแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่กรอกข้อความแล้วอย่างสมบูรณ์

5.4 การนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องสมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

6. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for Social Sciences for Windows) คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวระดับความพึงพอใจการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย และวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

การศึกษาผู้วิจัยดำเนินการโดยทดสอบค่าตามแบบเครื่องมือวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จำนวน 57 คน และใช้ประชากรเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 50 คน ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงไว้ในตาราง 1 ดังนี้

เพศ	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
ชาย	19	38
หญิง	31	62
รวม	**50**	**100.0**
อายุ		
25 - 34 ปี	20	40
35 – 44 ปี	25	50
45 – 54 ปี	5	10
มากกว่า 55 ปี	0	0
รวม	**50**	**100.0**
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	6
ปริญญาตรี	30	60
สูงกว่าปริญญาตรี	17	34
รวม	**50**	**100.0**
ประสบการณ์การทำงาน		
ต่ำกว่า 2 ปี	6	12
2–5 ปี	17	34
6–10 ปี	24	48
มากกว่า 10 ปี	3	6
รวม	**50**	**100.0**

ตาราง 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 62 ส่วนเพศชาย จำนวน 19 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 38

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีอายุ 35-44 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมา ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 25-34 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 40 กลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุด ได้แก่ กลุ่มที่มีอายุระหว่าง 45-54 ปี จำนวน 5 คนคิดเป็นร้อยละ 10 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 55 ปี ไม่มี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมา คือ จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 34 และกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุด คือ ผู้จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 6-10 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 48 รองลงมา ได้แก่ ประสบการณ์การทำงาน 2-5 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 34 ประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 2 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 12 และกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุด คือ กลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ระดับความพึงพอใจด้านการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยข้อมูลประเมินระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย โดยภาพรวมและรายด้าน ดังนี้

1. ด้านการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความพึงพอใจ		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีความพอใจการเข้าสู่ระบบที่ไม่ซับซ้อน	3.75	0.51	มาก
2. เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง	3.53	0.78	มาก
3. มีขั้นตอนการส่งข้อมูลไม่ยุ่งยาก	3.61	0.68	มาก
4. มีการอบรมบุคลากรให้รู้จักระบบ	3.53	0.78	มาก
5. ระบบสามารถรับข้อมูลได้อย่างเพียงพอ	3.46	0.71	ปานกลาง
ภาพรวม	**3.57**	**0.54**	**มาก**

ตาราง 2 ผลวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

จากตาราง 2 พบว่า ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ด้านการใช้ระบบสารบรรณ

อิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.57; S.D.=0.54) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านท่านมีความพอใจ การเข้าสู่ระบบที่ไม่ซับซ้อน อยู่ในระดับมาก มีอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ =3.75; S.D.=0.51) รองลงมา ได้แก่ ด้านมีขั้นตอนการส่งข้อมูลไม่ยุ่งยาก อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.61; S.D.=0.68) ด้านเจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง และด้านมีการอบรมบุคลากรให้รู้จักระบบอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.53; S.D.=0.78) ส่วนด้านระบบสามารถรับข้อมูลได้อย่างเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ =3.46; S.D.=0.71) แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในระดับมาก

2. การรับส่งข้อมูลที่รวดเร็ว	**ระดับความพึงพอใจ**		
	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
6. ประหยัดเวลา งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์	3.95	0.89	มาก
7. บุคลากรในองค์กรทราบข้อมูลได้อย่างทั่วถึง	3.32	0.71	ปานกลาง
8. บุคลากรสามารถดำเนินการได้ทันที	3.40	0.67	ปานกลาง
9. ระบบมีความสำคัญกับทุกส่วนงาน	3.58	0.68	มาก
10. เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานขององค์กร	3.49	.068	ปานกลาง
ภาพรวม	**3.54**	**0.55**	**มาก**

ตาราง 3 ผลวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านการรับส่งข้อมูลที่รวดเร็ว

จากตาราง 3 พบว่า ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ด้านการรับส่งข้อมูลที่รวดเร็ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.54; S.D.=0.55) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านประหยัดเวลา งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.95; S.D.=0.89) รองลงมา ได้แก่ ด้านระบบมีความสำคัญกับทุกส่วนงาน อยู่ในระดับมาก (=3.58; S.D.=0.68) ด้านเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ =3.49; S.D.=0.68) ด้านบุคลากรสามารถดำเนินการได้ทันที อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ =3.40; S.D.=0.67) ส่วนด้านบุคลากรในองค์กรทราบข้อมูลได้อย่างทั่วถึง อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ =3.32; S.D.=0.71) ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการรับส่งข้อมูลที่รวดเร็ว ในระดับมาก

3. ด้านการเก็บรักษาข้อมูล	ระดับความพึงพอใจ		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
11. มีความสะดวกในการเก็บรักษาข้อมูล	3.47	0.68	ปานกลาง
12. สามารถตรวจสอบข้อมูลได้	3.51	0.68	มาก
13 สามารถแก้ไขข้อมูลได้โดยมีร่องรอย	3.26	0.72	ปานกลาง
14. สามารถป้องกันปัญหาการติดตามเอกสารได้	3.47	0.73	ปานกลาง
15. เป็นหลักฐานในการประกันคุณภาพการศึกษา	3.49	0.73	ปานกลาง
ภาพรวม	**3.44**	**0.57**	**ปานกลาง**

ตาราง 4 ผลวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านการเก็บรักษาข้อมูล

จากตาราง 4 พบว่า ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ด้านการเก็บรักษาข้อมูล โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ =3.44; S.D.=0.57) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสามารถตรวจสอบข้อมูลได้ อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ =3.51; S.D.=0.68) รองลงมา ได้แก่ ด้านเป็นหลักฐานในการประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ =3.49; S.D.=0.73) ด้านสามารถป้องกันปัญหาการติดตามเอกสารได้ อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ =3.47; S.D.=0.73) ด้านมีความสะดวกในการเก็บรักษาข้อมูล อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ =3.47; S.D.=0.68) ส่วนด้านสามารถแก้ไขข้อมูลได้โดยมีร่องรอย อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ =3.26; S.D.=0.72) ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการเก็บรักษาข้อมูล ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ผลจากคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นในด้านความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ

1. ด้านการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามสามารถประมวลได้ 2 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ปัญหาของผู้ใช้งานหรือเจ้าหน้าที่ เช่น ศักยภาพของผู้ใช้งานไม่เหมือนกันและไม่เท่ากัน เพราะบางคนไม่ได้ใช้ระบบนี้หรือไม่มีชื่อในระบบ จะใช้ได้ในเฉพาะบุคคลเท่านั้น ซึ่งหากผู้รับผิดชอบที่ใช้งานติดธุระ อาจทำให้หน่วยงานไม่ทราบข้อมูลของมหาวิทยาลัยได้ ขณะที่บางคนที่มีชื่อใช้งานก็ไม่รู้จักคำสั่งหรือช่องทางในการใช้งานเพราะขาดการอบรมการใช้งานระบบ บางครั้งเกิดความซ้ำซ้อนในการดูแลระบบ

เพราะไม่ได้กำหนดผู้รับผิดชอบการสั่งที่ชัดเจน นอกจากนี้ ผู้รับหนังสือหรือผู้ดูแลระบบเองไม่สามารถส่งให้ผู้รับโดยแยกเป็นรายบุคคลหรือเลือกทั้งหมดได้ ข้อเสนอแนะ คือ ควรประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทุกคนเข้าใจการใช้งานอย่างทั่วถึง และจัดอบรมวิธีการใช้หรือคู่มือการใช้ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน รวมถึงการส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนสามารถใช้ได้ ไม่จำเป็นต้องเป็นผู้รับผิดชอบเท่านั้น รวมถึงการเพิ่มช่องทางการแจ้งอุปสรรคปัญหาการใช้งานในการใช้งานระบบ

ประเด็นที่ 2 ปัญหาของระบบแบ่งเป็น 3 ประเด็นย่อย คือ (1) ด้านคู่มือการใช้งาน เมนู (Menu) การใช้งานมีน้อย แต่ก็ไม่ได้อธิบายความหมายของฟังก์ชัน (Function) ในการทำงานให้ครบถ้วนและชัดเจน (2) ด้านการเข้าสู่ระบบ เมื่อจะเข้าสู่ระบบต้องใช้เวลานานกว่าโปรแกรมอื่น ๆ หากต้องการโหลดเอกสารนำเข้าจะโหลดได้น้อย โดยเฉพาะไฟล์ใหญ่นำเข้าข้อมูลได้ช้า เมื่อต้องการแก้ไขเอกสารจะโหลดเพิ่มไม่ได้ การเปิดไฟล์แนบ (Attached File) จะเปิดได้บ้าง ไม่ได้บ้าง การพิมพ์ค้นหาชื่อเรื่องไม่ตรงกับชื่อเรื่องที่ต้องการจะค้นและค้นหายาก บางครั้งเอกสารหายหรือถูกลบแล้วไม่สามารถเรียกคืนได้ ทำให้เสียเวลาดาวน์โหลด (Download) เอกสารใหม่ (3) ด้านการแจ้งเตือนของระบบ ระบบไม่แจ้งเตือนและไม่แจ้งลำดับความสำคัญหรือไม่มีการตรวจเช็คผลการตอบรับหรือการดำเนินการ รวมถึงไม่แสดงผลประวัติการดาวน์โหลดของคนที่โหลดเอกสาร แต่บางครั้งก็เกิดความซ้ำซ้อนในการส่งข้อมูลข่าวสารที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงมายังบุคลากร ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในระบบ สำหรับข้อเสนอแนะ คือ การเพิ่มความปลอดภัยในการรักษาข้อมูล และการแก้ไขรายการในกรณีต้องการเพิ่มเติมเอกสารหรือข้อมูล

2. ด้านการรับส่งข้อมูลที่รวดเร็ว ปัญหาและข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างพบว่า การค้นหาข้อมูลของผู้รับเอกสารเพื่อที่จะจัดส่ง จะใช้เวลานานและยุ่งยาก การเปิดอ่านเอกสารฉบับถัดไปหรือก่อนหน้านั้นมีความล่าช้า ไม่มีประสิทธิภาพ ขณะที่บางคนเห็นว่า การส่งข้อมูลเอกสารมีความรวดเร็ว แต่เอกสารบางอย่างต้องการใช้เอกสารตัวจริง จึงไม่สามารถใช้เอกสารในระบบได้ ดังนั้น ปัญหาส่วนหนึ่งจึงเกิดจากเครื่องมือการใช้งานของแต่ละบุคคล โดยเฉพาะปัจจัยสำคัญ คือ ระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยไม่เสถียร ทำให้การใช้งานระบบขาดความต่อเนื่อง เกิดข้อผิดพลาด (Error) ระบบค้างบ่อยครั้ง การจัดส่งเอกสารจึงเกิดข้อผิดพลาดระหว่างกระบวนการจัดส่ง บางครั้งเกิดปัญหาทางเทคนิค คือ มีข้อมูลเข้า แต่ระบบไม่แจ้งเตือน หรือไม่มีการตรวจสอบผลการตอบรับหรือดำเนินการใด ๆ ปัญหาการรับส่งข้อมูลอีกประการ คือ บุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องจะไม่สามารถเปิดระบบได้ ขณะที่ผู้ที่มีเกี่ยวข้องบางคน ก็ส่ง

เอกสารซ้ำซ้อนเพราะขาดการลำดับข้อความสำคัญ สำหรับข้อเสนอแนะ คือ ควรปรับปรุงระบบให้มีความรวดเร็วกว่าที่ใช้งานเดิม เข้าใจง่ายและมีประสิทธิภาพ การเพิ่มช่องทางการแจ้งปัญหาอุปสรรคในการทำงาน จะทำให้ระบบสมบูรณ์มากขึ้น นอกจากนี้ ควรปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตและบุคลากรให้มีส่วนเกี่ยวข้องในการเข้าถึงระบบมากกว่านี้

3. ด้านการเก็บรักษาข้อมูล ปัญหาและข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ปัญหาที่สำคัญ คือ ความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ การประมวลผลและคำสั่งต่าง ๆ ยังไม่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะหากระบบติดไวรัสหรือระบบล่ม อาจทำให้เอกสารในระบบที่เก็บไว้เกิดการสูญหาย เปิดไม่ได้ ค้นหาไม่เจอ ข้อเสนอแนะ คือ ควรมีระบบป้องกันที่ปลอดภัยและประมวลผลไว และการเก็บแฟ้มไฟล์สำรอง (Backup File) ในกรณีระบบติดไวรัสหรือระบบล่ม นอกจากนี้ ควรจัดเก็บข้อมูลให้รัดกุมต่อการเข้าถึงของคนภายนอกที่ต้องการข้อมูลในระบบ

อภิปรายผล

จากการศึกษาระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยต่อความพึงพอใจการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทั้งสามด้าน สามารถอภิปรายผล ดังนี้

1. ด้านการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยต่อความพึงพอใจการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดรายด้าน ได้แก่ ข้อ 1 ท่านมีความพอใจการเข้าสู่ระบบที่ไม่ซับซ้อน รองลงมา ได้แก่ ข้อ 3 มีขั้นตอนการส่งข้อมูลไม่ยุ่งยาก ข้อ 2 เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ข้อ 4 มีการอบรมบุคลากรให้รู้จักระบบ ข้อ 5 ระบบสามารถรับข้อมูลได้อย่างเพียงพอ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาข้อเสนอแนะที่เจ้าหน้าที่ได้ระบุไว้ซึ่งเน้นตัวบุคคลขาดทักษะในการใช้งาน เช่น ข้อเสนอแนะที่ว่า “ควรจัดอบรมการใช้ระบบผู้ใช้จะได้มีความเข้าใจมากขึ้น และสามารถนำมาใช้งานได้จริง” และระบบยังมีข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไข เช่น ข้อเสนอแนะที่ว่า “เอกสารที่เพิ่มเติมข้อมูลเข้าไปผิดแก้ไขไม่ได้ สำหรับข้อเสนอแนะ คือ ขอให้แก้ไขรายการที่เพิ่มเติมเอกสารหรือข้อมูลได้” และ “เอกสารหาย ถูกลบไม่สามารถเรียกคืนมาได้ ต้องดาวน์โหลดเอกสารใหม่ ข้อเสนอแนะ คือ เพิ่มความปลอดภัยในการรักษาข้อมูล” เป็นต้น

สำหรับระดับความคิดเห็นการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยต่อด้านการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความแตกต่างกันตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์แล้ว ผลการศึกษาพบว่า มีผลต่อความพึงพอใจการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในระดับมาก ทั้งมีข้อปัญหาและข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสรุปได้ว่า ปัญหาของการไม่เข้าถึงในระบบงาน ซึ่งมีข้อเสนอแนะให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่อย่างทั่วถึง และควรมีการปรับปรุงระบบงานให้มีการใช้งานได้อย่างรวดเร็วและปลอดภัยครอบคลุมทั้งระบบ การศึกษามีความสอดคล้องกับการศึกษาของพรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ และสารภี สหะวิริยะ (2562) ที่ศึกษาเรื่อง*ปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร คณะวิทยาศาสตร์และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่* พบว่า บุคลากรเห็นด้วยกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน และพบว่า สายการปฏิบัติงานและระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับการศึกษาของอารีรัตน์ มีเย็น และคณะ (2561) รวมถึงงานของสิทธิชัย วรโชติกำจร และพัชราภรณ์ วรโชติกำจร (2560) ที่ได้ศึกษาประเด็นความพึงพอใจของการใช้ระบบงานที่เน้นการศึกษา 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนกระบวนการ ด้านเนื้อหา ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย และด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเมื่อประเมินความพึงพอใจต่อระบบโดยรวมของผู้ใช้งานมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ดีมาก ($\overline{X}$ =4.55; S.D.=0.41)

2. ด้านการรับส่งข้อมูลที่รวดเร็ว พบว่า ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยต่อความพึงพอใจการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรับส่งข้อมูลที่รวดเร็ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากมี 2 ข้อ ได้แก่ ข้อ 6 ประหยัดเวลา งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ รองลงมา ได้แก่ ข้อ 9 ระบบมีความสำคัญกับทุกส่วนงาน ส่วนระดับปานกลางมี 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 10 เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานขององค์กร ข้อ 8 บุคลากรสามารถดำเนินการได้ทันที และข้อ 7 บุคลากรในองค์กรทราบข้อมูลได้อย่างทั่วถึงตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาข้อเสนอแนะที่เจ้าหน้าที่ได้ระบุไว้ เช่น ข้อเสนอแนะที่ว่า “ด้านการรับส่งข้อมูลช้า ไม่ค่อยมีประสิทธิภาพ ควรปรับปรุงให้ดีกว่านี้” และระบบยังมีข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไข เช่น ข้อเสนอแนะที่ว่า “การจัดส่งเอกสารเกิดข้อผิดพลาดบ่อยระหว่างกระบวนการจัดส่ง” และ “ควรเป็นเรื่องของเครื่องมือการใช้

งานที่สามารถรับข้อมูลได้ช้าเร็วต่างกัน ปัจจัยสำคัญอยู่ที่ระบบอินเทอร์เน็ต ข้อเสนอแนะ คือ เครื่องมือที่รับส่งควรมีเสถียรภาพและระบบอินเทอร์เน็ตที่ดี” และความพึงพอใจในด้านเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานขององค์กร ด้านบุคลากรสามารถดำเนินการได้ทันที และด้านบุคลากรในองค์กรทราบข้อมูลได้อย่างทั่วถึง อยู่ในระดับปานกลางนั้นสอดคล้องกับหัวข้อข้างต้นที่เสนอแนะให้มีการอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการใช้ระบบเป็นอย่างดี เป็นต้น

เมื่อวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยต่อด้านการรับส่งข้อมูลที่รวดเร็วที่มีความแตกต่างกันตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์แล้ว มีผลต่อความพึงพอใจการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรับส่งข้อมูลที่รวดเร็ว มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งมีข้อปัญหาและข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสรุปได้ว่าระบบยังมีข้อบกพร่องต้องแก้ไขพัฒนาให้ทันสมัยขึ้นรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวรรณภรณ์ รัตนโกสุม (2564) ที่ศึกษาเรื่อง*การศึกษาทัศนคติ สภาพปัญหาและพฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี* พบว่า ทำให้ประหยัดทรัพยากรขององค์กร เช่น ประหยัดเวลา การใช้กระดาษ ลดการใช้พลังงานและมลพิษ และยังสอดคล้องกับงานของปริวัฒน์ จันทร์ทรง และคณะ (2564) ที่มีการวิเคราะห์เวลาที่ใช้ในการเกษียนหนังสือสั่งการผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้เสนอแนะเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานไว้ 3 ระยะ คือ ระยะเร่งด่วนไม่ควรเกิน 24 ชั่วโมง ระยะกลางควรกำหนดมาตรฐานการเกษียนหนังสือราชการ และระยะยาวให้เพิ่มระบบการแจ้งเตือนและใช้ระยะเวลาในการพิจารณาเกษียนหนังสือไม่นานเกิน 48 ชั่วโมง

3. ด้านการเก็บรักษาข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยต่อความพึงพอใจการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการเก็บรักษาข้อมูล โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ข้อ 12 สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ อยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นข้อที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้งสิ้น ได้แก่ ข้อ 15 เป็นหลักฐานในการประกันคุณภาพการศึกษา ข้อ 14 สามารถป้องกันปัญหาการติดตามเอกสารได้ ข้อ 11 มีความสะดวกในการเก็บรักษาข้อมูล และข้อ 13 สามารถแก้ไขข้อมูลได้โดยมีร่องรอยตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาข้อเสนอแนะที่เจ้าหน้าที่ได้ระบุไว้ (Lieophairot, 2021) เช่น ข้อเสนอแนะที่ว่า “เอกสารในระบบมีสูญหายเนื่องจากระบบมีปัญหาและ

ไม่สามารถค้นหาเอกสารในระบบเก่านั้นได้ ข้อเสนอแนะ คือ ควรมีระบบป้องกันที่ชัดเจน” และระบบยังมีข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไข เช่น ข้อเสนอแนะที่ว่า “ข้อมูลที่เก็บรักษาไว้ในระบบถ้าโดนไวรัสหายหมด เปิดดูไม่ได้” และ “ข้อมูลอาจหายได้ ข้อเสนอแนะ คือ การเก็บแฟ้มไฟล์สำรอง” และความพึงพอใจในด้านเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานขององค์กร ด้านบุคลากรสามารถดำเนินการได้ทันที และด้านการเก็บรักษาข้อมูลโดยรวม อยู่ในระดับปานกลางนั้นสอดคล้องกับหัวข้อข้างต้นที่เสนอแนะให้มีพัฒนาระบบให้ทันสมัยและรวดเร็วปลอดภัยเป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกันปัญหาและข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าข้างต้นที่ควรให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ทั่วถึง (สาคร สมเจริญ และคณะ, 2563)

องค์ความรู้จากการวิจัย

องค์ความรู้ที่ได้จากงานวิจัย คือ การบริหารจัดการระบบให้บริการและการใช้งานให้สอดคล้องกับผู้ใช้ระบบและพัฒนาให้ดีขึ้นจากการรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการและได้สังเคราะห์การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยไว้ 3 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 2) การรับส่งข้อมูลที่รวดเร็ว และ 3) การเก็บรักษาข้อมูลโดยด้านการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ต้องประกอบไปด้วยองค์ความรู้ 5 ประการ ได้แก่ 1) รู้ระบบ 2) ลดการซ้ำซ้อน 3) เข้าใจงานสารบรรณ 4) สร้างระบบการแจ้งเตือน 5) ตรวจสอบได้ ในด้านการรับส่งข้อมูลต้องประกอบด้วยองค์ความรู้ 4 ประการ ได้แก่ 1) ทำความเร็ว 2) สร้างระบบให้มีเสถียรภาพ 3) ประสิทธิภาพในการสืบค้นดี 4) เชื่อมโยงระบบกับอีเมลผู้ส่ง-ผู้รับ และสุดท้ายด้านการเก็บรักษาข้อมูลต้องประกอบด้วยองค์ความรู้ 3 ประการ คือ 1) การรักษาความปลอดภัยการเข้าถึงของข้อมูล 2) การป้องกันการสูญหายของข้อมูล และ 3) การเชื่อมโยงข้อมูลเก่าได้ ดังสรุปในภาพต่อไปนี้

ภาพ 1 การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

สรุป

บทความนี้ได้นำเสนอระดับพึงพอใจของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมเป็นเพศหญิง อายุอยู่ระหว่าง 30-50 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 6-10 ปี จากการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใน 3 ด้าน คือ 1) ด้านการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 2) ด้านการรับส่งข้อมูลที่รวดเร็ว และ 3) ด้านการเก็บรักษาข้อมูล พบว่า เจ้าหน้าที่มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรับส่งข้อมูลที่รวดเร็ว และด้านการเก็บรักษาข้อมูลตามลำดับ ผลการวิจัยโดยภาพรวมชี้ให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในระดับมาก เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการรับส่งข้อมูลที่รวดเร็วในระดับมากและเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการเก็บรักษาข้อมูลในระดับปานกลาง

เอกสารอ้างอิง

ปริวัฒน์ จันทร์ทรง และคณะ. (2564). การวิเคราะห์เวลาที่ใช้ในการเกษียนหนังสือสั่งการผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรณีตัวอย่างหนังสือราชการภายใต้

ส่วนงานวิจัย คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. *วารสารสังคมศาสตร์นิติรัฐศาสตร์.* 5 (2), 126-142.

พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ และสารภี สหะวิริยะ. (2562). *ปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ของบุคลากร คณะวิทยาศาสตร์และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลา นครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่.* สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. (ม.ป.ป.). *แผนพัฒนามหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย พ.ศ. 2564-2568.* สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2565, จาก https://www.mbu.ac.th/mbuplan64-68/

วรรณภรณ์ รัตนโกสุม. (2564). *การศึกษาทัศนคติ สภาพปัญหาและพฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากร คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.* รายงานการวิจัย. คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สาคร สมเจริญ และคณะ. (2563). การศึกษาระบบให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาระดับปริญญาตรีของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.* 9 (2), 253-266.

สิทธิชัย วรโชติกำจร และพัชราภรณ์ วรโชติกำจร. (2560). การพัฒนาระบบจัดเก็บและค้นคืนเอกสารงานสารบรรณ. *วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม*. 6 (1), 137-145.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (ม.ป.ป.). *ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2564-2565).* กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

อารีรัตน์ มีเย็น และคณะ. (2561). การพัฒนาระบบการจัดการเอกสาร คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. *การประชุมวิชาการระดับชาติ UTCC Academic Day ครั้งที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2560.* มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. วันที่ 8 มิถุนายน. หน้า 1904-1918.

Lieophairot, S, et al. (2021). Factors That Influence the Loyalty of a Business Customer Using a Package Delivery Service in Thailand: A Conceptual Model. *Palarch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology*. 18 (3), 133-146.