

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่องการศึกษาความพร้อมต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาระดับความพร้อมของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี และเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยในรูปของตารางและความเรียงประกอบตาราง ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพร้อมของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการศึกษาความพร้อมต่อการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนเพศของผู้ตอบแบบสอบถามที่มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	120	54.1
ชาย	102	45.9
รวม	222	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี เป็นเพศหญิง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 54.1 และเป็นเพศชาย จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9

ตารางที่ 4.2 แสดงช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
21 – 30 ปี	42	18.9
31 – 40 ปี	115	51.8
41 – 50 ปี	41	18.5
51 ปีขึ้นไป	24	10.8
รวม	222	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่าช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มากที่สุดคือ ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 ส่วนช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และช่วงอายุที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8

ตารางที่ 4.3 แสดงระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	1.4
ปริญญาตรี	74	33.3
ปริญญาโท	128	57.7
ปริญญาเอก	17	7.7
รวม	222	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่าระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาโท จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 57.7 รองลงมาคือ ปริญญาตรี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และปริญญาเอก จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 อันดับสุดท้ายคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4

ตารางที่ 4.4 แสดงสถานภาพการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สถานภาพการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้บริหาร	10	4.5
อาจารย์	113	50.9
เจ้าหน้าที่	99	44.6
รวม	222	100

ตารางที่ 4.4 พบว่าสถานภาพการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6 และผู้บริหาร จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถามที่มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	40	18.0
คณะครุศาสตร์	28	12.6
คณะวิทยาการจัดการ	39	17.6
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	25	11.3
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี	22	9.9
สมุทรปราการ		
สำนักงานอธิการบดี	26	11.7
สถาบันวิจัยและพัฒนา	7	3.2
สำนักศิลปวัฒนธรรม	3	1.4
สำนักส่งเสริมวิชาการ	6	2.7
และงานทะเบียน		
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี	11	5.0
สารสนเทศ		
หน่วยงานอื่นๆ	15	6.8
รวม	222	100

ตารางที่ 4.5 พบว่าหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนมากที่สุดคือ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 รองลงมาคือ คณะวิทยาการจัดการ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 คณะครุศาสตร์ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 สำนักงานอธิการบดี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี สมุทรปราการ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 หน่วยงานอื่นได้แก่ โครงการบัณฑิตศึกษา จำนวน 4 คน ศูนย์คอมพิวเตอร์ จำนวน 4 คน โครงการจัดตั้งวิทยาลัยนานาชาติ จำนวน 2 คน ศูนย์บ่มเพาะวิสาหกิจ จำนวน 2 คน ศูนย์วิเทศสัมพันธ์ จำนวน 2 คน และงานตรวจสอบภายใน จำนวน 1 คน รวม 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 สถาบันวิจัยและพัฒนา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 อันดับสุดท้ายคือ สำนักศิลปวัฒนธรรม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4

ตารางที่ 4.6 แสดงระยะเวลาการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย	S.D.
ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่	222	7.0	0.39

ตารางที่ 4.6 พบว่าระยะเวลาการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 222 คน ทั้งหมดระยะเวลาการปฏิบัติงานเฉลี่ยอยู่ที่ 7 ปี

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

การใช้งาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคยใช้งาน	28	12.6
ไม่เคยใช้งาน	194	87.4
รวม	222	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 87.4 (จำนวน 194 คน) และเคยใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 12.6 (จำนวน 28 คน)

ตอนที่ 2 ระดับความพร้อมของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 4.8 แสดงระดับการประเมินค่าของผู้ตอบแบบสอบถามการใชระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับการประเมินค่า
การประเมินค่าต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์			
1. ช่วยลดขั้นตอนในการรับส่งเอกสาร	4.00	0.76	มาก
2. ช่วยการทำงานให้รวดเร็วขึ้น	3.96	0.76	มาก
3. ช่วยให้สามารถค้นหาได้สะดวก	4.02	0.74	มาก
4. เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานด้านงานสารบรรณให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.95	0.77	มาก
5. ช่วยลดงบประมาณในสำนักงาน	3.97	0.74	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.80	0.75	มาก

ตารางที่ 4.8 ระดับการประเมินค่าของผู้ตอบแบบสอบถามการใชระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการประเมินค่าต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.80 ± 0.75) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรช่วยให้สามารถค้นหาได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (4.02 ± 0.74) มากที่สุด รองลงมา คือ ช่วยลดขั้นตอนในการรับส่งเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (4.00 ± 0.76) ช่วยลดงบประมาณในสำนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่า (3.97 ± 0.74) ช่วยการทำงานให้รวดเร็วขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.96 ± 0.76) และเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานด้านงานสารบรรณให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.95 ± 0.77) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงระดับความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรกร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

รายการประเมิน ความรู้สึกต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ผลการประเมิน		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความรู้สึก
1. ท่านยินดีใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการทำงานสารบรรณในคอมพิวเตอร์แทนการทำงานระบบเอกสารเดิม	3.98	0.75	มาก
2. ท่านรู้สึกว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้การรับ-ส่งหนังสือรวดเร็วยิ่งขึ้น	3.92	0.73	มาก
3. ท่านรู้สึกว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถเก็บรักษาข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย	3.88	0.77	มาก
4. ท่านรู้สึกว่า การจัดเก็บในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถจัดเก็บ ค้นหาและทำลายเอกสารได้อย่างเป็นระบบ	3.88	0.77	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.91	0.60	มาก

ตารางที่ 4.9 ระดับความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้สึกต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ (3.91 ± 0.60) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความรู้สึกมากที่สุดคือ ท่านยินดีใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการทำงานสารบรรณในคอมพิวเตอร์แทนการทำงานระบบเอกสารเดิม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.98 ± 0.75) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกว่าระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้การรับ-ส่งหนังสือรวดเร็วยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.92 ± 0.73) ท่านรู้สึกว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถเก็บรักษาข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย และท่านรู้สึกว่า การจัดเก็บในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถจัดเก็บ ค้นหาและทำลายเอกสารได้อย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ (3.88 ± 0.77) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงระดับความตั้งใจของผู้ตอบแบบสอบถามการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

รายการประเมิน ความตั้งใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	ผลการประเมิน		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความตั้งใจ
1. ท่านสามารถใช้งานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในการทำงานเอกสารได้	3.90	0.79	มาก
2. ท่านพร้อมที่จะเข้ารับการอบรมความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	3.92	0.75	มาก
3. ท่านสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านคู่มือได้	3.81	0.08	มาก
4. ท่านสามารถสืบค้นติดตามหนังสือราชการผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ได้	3.88	0.75	มาก
5. ท่านสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเองได้	3.84	0.82	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.87	0.79	มาก

ตารางที่ 4.10 ระดับความตั้งใจของผู้ตอบแบบสอบถามการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความตั้งใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ (3.87 ± 0.79) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความตั้งใจมากที่สุดคือ ท่านพร้อมที่จะเข้ารับการอบรมความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.92 ± 0.75) รองลงมาคือ ท่านสามารถใช้งานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในการทำงานเอกสารได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.90 ± 0.79) ท่านสามารถสืบค้นติดตามหนังสือราชการผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.88 ± 0.75) ท่านสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเองได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.84 ± 0.82) และท่านสามารถเรียนรู้การใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่านคู่มือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.81 ± 0.83) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

รายการประเมิน การรับรู้ต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ผลการประเมิน		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับการรับรู้
1. การจัดหมวดหมู่ของรายการใช้งานมีความชัดเจน	3.70	0.81	มาก
2. การเข้าถึงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำได้ง่าย รวดเร็ว	3.67	0.86	มาก
3. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น	3.68	0.88	มาก
4. การตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานดี เป็นอย่างดี	3.61	0.87	มาก
5. การแสดงผลข้อมูลเหมาะสม ครบถ้วน	3.61	0.87	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.65	0.86	มาก

ตารางที่ 4.11 ระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้ต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ (3.65 ± 0.86) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า มีระดับการรับรู้มากที่สุดคือ การจัดหมวดหมู่ของรายการใช้งานมีความชัดเจนซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.70 ± 0.81) รองลงมาคือ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.68 ± 0.88) การเข้าถึงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำได้ง่าย รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.67 ± 0.86) การตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานดี เป็นอย่างดี และการแสดงผลข้อมูลเหมาะสม ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ (3.61 ± 0.87) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.12 แสดงระดับปัญหาต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

รายการประเมิน ระดับปัญหาต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ผลการประเมิน		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับปัญหา
1. การเข้าใช้งาน รหัสผู้ใช้ รหัสผ่านไม่สามารถเข้าใช้งานในครั้งเดียว	3.35	0.82	ปานกลาง
2. การเปิดดูเอกสารเข้า-ออกในระบบขั้นตอนซับซ้อน มีความยุ่งยาก	3.50	0.88	มาก
3. การสร้างเอกสาร การส่งบันทึกข้อความมีความล่าช้า เนื่องจากผู้ใช้งานยังขาดทักษะในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์	3.42	0.92	ปานกลาง
4. การสืบค้นเอกสารเพื่อติดตามงานในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีความล่าช้าและไม่สะดวกในการค้นหาเอกสาร	3.28	0.65	ปานกลาง
5. การจัดการหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ผู้ใช้งานไม่สามารถใช้งานได้เนื่องจากขาดทักษะและช่องทางในการฝึกอบรม	3.82	0.90	มาก
6. การสร้างเอกสาร หนังสือ บันทึกข้อความ ภายใน-ภายนอกผู้ใช้งานยังขาดทักษะในการใช้งานหรือการฝึกอบรม	3.67	0.77	มาก
7. ความปลอดภัยของข้อมูลการใช้งานในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่มีการรับรองที่แน่ชัดเนื่องจากรหัสผ่านสามารถใช้ได้ทั่วไปและไม่ระบุตัวบุคคล	3.53	0.88	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.51	0.88	มาก

ตารางที่ 4.12 ระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับปัญหา ต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ (3.51 ± 0.88) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับปัญหาและอุปสรรคมากที่สุดคือ การจัดการหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ผู้ใช้งานไม่สามารถใช้งานได้เนื่องจากขาดทักษะ และช่องทางในการฝึกอบรม การดาวน์โหลดเอกสารและไฟล์ข้อมูลมีความล่าช้า เนื่องจากความเร็วของคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.82 ± 0.90) รองลงมาคือ การสร้างเอกสาร หนังสือ บันทึกข้อความ ภายใน-ภายนอกผู้ใช้งานยังขาดทักษะในการใช้งานหรือการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.67 ± 0.77) ความปลอดภัยของข้อมูลการใช้งานในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่มีการรับรองที่แน่ชัดเนื่องจากรหัสผ่านสามารถใช้ได้ทั่วไปและไม่ระบุตัวบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.53 ± 0.88) การเปิดดูเอกสารเข้า-ออกในระบบขั้นตอนซับซ้อนมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.50 ± 0.88) การเข้าใช้งาน รหัสผู้ใช้ รหัสผ่านไม่สามารถเข้าใช้งานในครั้งเดียว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.35 ± 0.42) การสร้างเอกสาร การส่งบันทึกข้อความมีความล่าช้าเนื่องจากผู้ใช้งานยังขาดทักษะในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.42 ± 0.82) และลำดับที่มีปัญหาน้อยที่สุดได้แก่การสืบค้นเอกสารเพื่อติดตามงานในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีความล่าช้าและไม่สะดวกในการค้นหาเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.28 ± 0.65)

ตารางที่ 4.13 แสดงระดับอุปสรรคต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

รายการประเมิน ระดับอุปสรรคการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ผลการประเมิน		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับอุปสรรค
1. การสร้างเอกสาร-ส่งหนังสือส่ง ภายใน-ภายนอก หมวดหมู่ยังไม่ชัดเจน	3.32	0.72	ปานกลาง
2. การตรวจสอบการลงนามเอกสารมีความซับซ้อน	2.67	0.77	ปานกลาง
3. ระบบการเปิดดูการแจ้งเตือนยังไม่ชัดเจน	3.21	0.62	ปานกลาง
4. การจัดการรายงานเอกสารลงทะเบียนรับ-ส่งหนังสือ ภายใน-ภายนอก มีเมนูการใช้งานที่หลากหลายทำให้ เข้าใจยาก	2.96	0.56	ปานกลาง
5. การตั้งค่าการใช้งานเอกสารต่างๆ ได้แก่ การสร้าง เอกสาร การส่งเอกสาร การพิมพ์ การแบ่งเมนูไม่ชัดเจน	3.28	0.65	ปานกลาง
6. การตั้งค่าการลงนาม ได้แก่ การแสดงหน่วยงานในการ ลงนาม การตั้งค่าการปฏิบัติงานแทน และการตั้งค่าการ ลงนามเอกสาร	2.75	0.84	ปานกลาง
7. ความปลอดภัยของระบบ ได้แก่ การเปลี่ยนรหัสผ่าน การกำหนดภาพลายมือชื่อ และการตั้งค่าการเข้าใช้ระบบ	3.21	0.62	ปานกลาง
8. ขนาดของตัวอักษรในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มี ขนาดเล็กทำให้ยากต่อการเข้าใช้งาน	3.46	0.79	ปานกลาง
9. การจัดหน้ากระดาษของการสร้างเอกสารมีความ ยุ่งยากซับซ้อน	3.32	0.72	ปานกลาง
10. การแสดงผลข้อมูลจากเอกสารต่างๆมีความล่าช้า เนื่องจากความเร็วของระบบคอมพิวเตอร์	3.60	0.68	มาก
11. การจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของเอกสาร รับ-ส่ง ยังไม่สามารถทำได้เนื่องจากเอกสารมีจำนวนมาก	3.46	0.79	ปานกลาง
12. การดาวน์โหลดเอกสารและไฟล์ข้อมูลมีความล่าช้า เนื่องจากความเร็วของคอมพิวเตอร์	3.82	0.90	มาก
13. การแนบไฟล์เอกสาร หนังสือการโต้ตอบระหว่าง หน่วยงานมีระบบ การทำงานเอกสารที่ต่างกันทำให้เกิด ปัญหาในการตอบโต้เอกสาร	3.57	0.74	มาก
14. ความรวดเร็วในการรับ-ส่งเอกสารในระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ยังมีความล่าช้าเนื่องจากความเร็วของ เครื่องคอมพิวเตอร์	3.42	0.92	ปานกลาง

รายการประเมิน ระดับอุปสรรคการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ผลการประเมิน		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับอุปสรรค
15. การเปิดอ่านเอกสารฉบับก่อนหน้าและหลังภายในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์การโหลดไฟล์เอกสารยังมีความล่าช้า	3.50	0.88	มาก
16. การประมวลผลคำสั่งในการจัดการระบบเอกสารล่าช้าเนื่องจากความเร็วอินเทอร์เน็ตทำให้การประมวลผลคำสั่งใช้ระยะเวลานาน	3.39	0.68	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.30	0.77	ปานกลาง

ตารางที่ 4.13 ระดับอุปสรรคของผู้ตอบแบบสอบถามการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับอุปสรรคต่อการ ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ (3.37 ± 0.77) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับอุปสรรคมากที่สุดคือ การดาวน์โหลดเอกสารและไฟล์ข้อมูลมีความล่าช้าเนื่องจากความเร็วของคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.82 ± 0.90) รองลงมาคือ การแสดงผลข้อมูลจากเอกสารต่างๆ มีความล่าช้าเนื่องจากความเร็วของระบบคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.60 ± 0.68) การแนบไฟล์เอกสาร หนังสือการโต้ตอบระหว่างหน่วยงานมีระบบ การทำงานเอกสารที่ต่างกันทำให้เกิดปัญหาในการตอบโต้เอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.57 ± 0.74) การเปิดอ่านเอกสารฉบับก่อนหน้า และหลังภายในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การโหลดไฟล์เอกสารยังมีความล่าช้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ (3.50 ± 0.88) ขนาดของตัวอักษรในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีขนาดเล็ก ทำให้ยากต่อการเข้าใช้งาน และการจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของเอกสาร รับ-ส่ง ยังไม่สามารถทำได้เนื่องจากเอกสารมีจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ (3.46 ± 0.79) ความรวดเร็วในการรับ-ส่งเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ยังมีความล่าช้า เนื่องจากความเร็วของเครื่องคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ (3.42 ± 0.92) การประมวลผลคำสั่งในการจัดการระบบเอกสารล่าช้าเนื่องจากความเร็วอินเทอร์เน็ตทำให้การประมวลผลคำสั่งใช้ระยะเวลานาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.39 ± 0.68) การเข้าใช้งาน รหัสผู้ใช้ รหัสผ่านไม่สามารถเข้าใช้งานในครั้งเดียว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.35 ± 0.82) การสร้างเอกสาร-ส่งหนังสือส่ง ภายใน-ภายนอกหมวดหมู่ยังไม่ชัดเจน และการจัดหน้ากระดาษของการสร้างเอกสารมีความยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ (3.32 ± 0.72) การตั้งค่าการใช้งานเอกสารต่างๆ ได้แก่ การสร้างเอกสาร การส่งเอกสาร การพิมพ์ การแบ่งเมนูไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ (3.28 ± 0.65) ระบบการเปิดดูการแจ้งเตือนยังไม่ชัดเจน และความปลอดภัยของระบบ ได้แก่ การเปลี่ยนรหัสผ่าน การกำหนดภาพลายมือชื่อ และการตั้งค่าการเข้าใช้ระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ (3.21 ± 0.62) การจัดการรายงานเอกสารลงทะเบียนรับ-ส่งหนังสือภายใน-ภายนอก มีเมนูการใช้งานที่หลากหลายทำให้เข้าใจยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (2.96 ± 0.56) การตั้งค่าการลงนาม ได้แก่ การแสดงหน่วยงานในการลงนาม การตั้งค่าการปฏิบัติงานแทน และการตั้งค่าการลงนามเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (2.75 ± 0.84) การตรวจสอบการลงนามเอกสารมีความซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (2.67 ± 0.77) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามต่อข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

แนวทางการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ควรพัฒนา		ไม่ควรพัฒนา	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
1. มีการจัดหมวดหมู่ของรายการใช้งานได้อย่างชัดเจน ไม่ซับซ้อน	220	100	-	-
2. ให้มีเมนูการใช้งานให้ง่ายและเป็นหมวดหมู่มากยิ่งขึ้นเพื่อความสะดวกในการใช้งาน	221	99.5	1	0.5
3. เพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ตเพื่อให้การโหลดข้อมูลรวดเร็วขึ้นในการแสดงผลข้อมูล	222	100	-	-
4. มีระบบความปลอดภัยของข้อมูลภายในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	222	100	-	-
5. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความเป็นปัจจุบัน	220	99.1	2	0.9
6. มีผู้ดูแลคอย update ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ	220	99.1	2	0.9
7. มีระบบการสืบค้นเพื่อeasy สะดวก รวดเร็วในการเข้าถึง	220	99.1	2	0.9
8. พัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยให้มีความเร็วมากขึ้นเพื่อความต่อเนื่องของการทำงาน	222	100	-	-
9. จัดตั้งศูนย์ให้คำแนะนำการใช้งานเมื่อเกิดปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	191	86.0	31	14.0
10. จัดทำคู่มือการคู่มือการใช้งานเพื่อให้บุคลากรผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้อย่างถูกต้อง	221	99.5	1	0.5
11. จัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	220	99.1	2	0.9
12. ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทุกคนเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างทั่วถึง	220	99.1	2	0.9
13. ส่งเสริมให้บุคลากรทุกท่านเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	222	100	-	-
รวม	222			

ตารางที่ 4.14 ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ มีการจัดหมวดหมู่ของรายการใช้งานได้อย่างชัดเจนไม่ซับซ้อน เพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ตเพื่อให้การโหลดข้อมูลรวดเร็วยิ่งขึ้นในการแสดงผลข้อมูล มีระบบความปลอดภัยของข้อมูลภายในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยให้มีความเร็วมากขึ้น เพื่อความต่อเนื่องของการใช้งาน และส่งเสริมให้บุคลากรทุกท่านเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ ให้มีเมนูการใช้งานให้ง่ายและเป็นหมวดหมู่มากยิ่งขึ้นเพื่อความสะดวกในการใช้งาน จัดทำคู่มือการคู่มือการใช้งานเพื่อให้บุคลากรผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้ถูกต้อง จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 99.5 ไม่เห็นด้วย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความเป็นปัจจุบัน มีผู้ดูแลคอย update ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ มีระบบการสืบค้นเพื่อง่าย สะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึง และประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทุกคนเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างทั่วถึง จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 99.1 ไม่เห็นด้วย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ลำดับสุดท้าย จัดตั้งศูนย์ให้คำแนะนำการใช้งานเมื่อเกิดปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 86.0 และไม่เห็นด้วย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0