

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่องการศึกษาความพร้อมต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาระดับความพร้อมของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี และเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี และในบทนี้จะนำเสนอสรุปผลและข้อเสนอแนะของการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้
4. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

#### สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยตามระเบียบวิธีการวิจัยที่กำหนด ผู้วิจัยได้ดำเนินการภายใต้กรอบแนวคิดและวิธีการดำเนินการวิจัยที่กำหนด โดยได้ทำการวิเคราะห์ผลการวิจัยมาแล้วตามลำดับ ในส่วนนี้จะนำเสนอสรุปผลการวิจัย ภายใต้วัตถุประสงค์ของการวิจัยเกี่ยวกับการศึกษาความพร้อมต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีต่อไป ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. ผลการสรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการศึกษาความพร้อมต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 222 คน เป็นเพศหญิง 120 คน คิดเป็นร้อยละ 54.1 และเป็นเพศชาย 102 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9

ช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าช่วงอายุ มากที่สุดคือ ช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.8 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.9 ช่วงอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.5 และช่วงอายุที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.8

ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าระดับการศึกษาส่วนใหญ่ คือระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 57.7 รองลงมาคือ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 33.3 ปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 7.7 และอันดับสุดท้ายคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.4

สถานภาพการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่องการศึกษาความพร้อมต่อการใช้ระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 222 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นอาจารย์จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6 และผู้บริหาร จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5

สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม 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 ศูนย์บ่มเพาะ วิสาหกิจ 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

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่าระยะเวลาการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 222 คน ทั้งหมดมีระยะเวลาการปฏิบัติงานเฉลี่ยอยู่ที่ 7 ปี

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

## 2. ด้านการประเมินค่าต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ผลการประเมินระดับการประเมินค่าของผู้ตอบแบบสอบถามการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.80 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับการประเมินค่ามากที่สุด ในเรื่องช่วยให้สามารถค้นหาได้สะดวก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือช่วยให้ลดขั้นตอนในการรับส่งเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก ช่วยลดงบประมาณในสำนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ช่วยการทำงานให้รวดเร็วขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีระดับการประเมินค่าน้อยที่สุดในเรื่องเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานด้านงานสารบรรณให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 หมายถึงมีระดับการประเมินค่าอยู่ในระดับมาก

3. ด้านความรู้สึกรู้สึกต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ผลการประเมินระดับความรู้สึกรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.91 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับการประเมินความรู้สึกรู้สึกมากที่สุด ในเรื่องท่านยินดีใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการทำงานสารบรรณในคอมพิวเตอร์แทนการทำงานระบบเอกสารเดิม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือท่านรู้สึกว่าการใช้ระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้การรับ-ส่งหนังสือรวดเร็วยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 หมายถึงมีความพึงพอใจในระดับมาก และที่มีการประเมินความรู้สึกรู้สึกน้อยที่สุดในเรื่อง ท่านรู้สึกว่าการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถเก็บรักษาข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย และท่านรู้สึกว่าการจัดเก็บในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถจัดเก็บ ค้นหาและทำลายเอกสารได้อย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ 3.88 หมายถึงมีระดับการประเมินค่าอยู่ในระดับมาก

4. ด้านความตั้งใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ผลการประเมินระดับความตั้งใจของผู้ตอบแบบสอบถามการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.87 หมายถึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับการประเมินความตั้งใจมากที่สุด ในเรื่องท่านพร้อมที่จะเข้ารับการอบรมความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 หมายถึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือท่านสามารถใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการทำงานเอกสารได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก ท่านสามารถสืบค้นติดตามหนังสือราชการผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ท่านสามารถเรียนรู้การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเองได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และที่มีการประเมินความตั้งใจน้อยที่สุดในเรื่อง ท่านสามารถเรียนรู้การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ผ่านคู่มือได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ที่ 3.81 หมายถึง มีระดับการประเมินค่าอยู่ในระดับมาก

5. ด้านการรับรู้ต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ผลการประเมินระดับการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.65 หมายถึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับการประเมินการรับรู้มากที่สุด ในเรื่องการจัดหมวดหมู่ของรายการใช้งานมีความชัดเจน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

การเข้าถึงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำได้ง่ายรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก และที่มีการประเมินการรับรู้น้อยที่สุดในเรื่องการตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานได้เป็นอย่างดี และการแสดงผลข้อมูลเหมาะสมครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับอยู่ที่ 3.61 หมายถึงมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก

#### 6. ปัญหาต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ผลการประเมินปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับปัญหาต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.51 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับปัญหามากที่สุดคือ การจัดการหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ผู้ใช้งานไม่สามารถใช้งานได้เนื่องจากขาดทักษะ และช่องทางในการฝึกอบรม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.82 หมายถึง มีระดับปัญหาการร้องลงมาคือ การสร้างเอกสาร หนังสือ บันทึกข้อความ ภายใน-ภายนอกผู้ใช้งานยังขาดทักษะในการใช้งานหรือการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 หมายถึง มีระดับปัญหา ความปลอดภัยของข้อมูลการใช้งานในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่มี การรับรองที่แน่ชัดเนื่องจากรหัสผ่านสามารถใช้ได้ทั่วไปและไม่ระบุตัวบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 หมายถึง มีระดับปัญหา การเปิดดูเอกสาร เข้า-ออกในระบบขั้นตอนซับซ้อนมีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.50 หมายถึง มีระดับปัญหา การสร้างเอกสาร การส่งบันทึกข้อความ มีความล่าช้าเนื่องจากผู้ใช้งานยังขาดทักษะในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.42 หมายถึง มีระดับปัญหาปานกลาง และที่มีผลการประเมินระดับปัญหาน้อยที่สุด คือ การเข้าใช้งาน รหัสผู้ใช้ รหัสผ่านไม่สามารถเข้าใช้งานในครั้งเดียว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 หมายถึง มีระดับปัญหาปานกลาง

#### 7. อุปสรรคต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ผลการประเมินอุปสรรคของผู้ตอบแบบสอบถามการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อุปสรรคต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.30 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีอุปสรรคมากที่สุดคือ การดาวน์โหลดเอกสารและไฟล์ข้อมูลมีความล่าช้า เนื่องจากความเร็วของคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.82 หมายถึง มีระดับปัญหาการร้องลงมาคือ การแสดงผลข้อมูลจากเอกสารต่างๆ มีความล่าช้าเนื่องจากความเร็วของระบบคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 หมายถึง มีระดับอุปสรรคมาก การแนบไฟล์เอกสาร หนังสือการโต้ตอบระหว่างหน่วยงานมีระบบการทำงานเอกสารที่ต่างกันทำให้เกิดปัญหาในการตอบโต้เอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 หมายถึง มีระดับอุปสรรคมาก การเปิดอ่านเอกสารฉบับก่อนหน้า และหลังภายในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การโหลดไฟล์เอกสารยังมีความล่าช้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับอยู่ที่ 3.50 หมายถึง มีระดับอุปสรรคมาก ขนาดของตัวอักษรในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีขนาดเล็ก ทำให้ยากต่อการเข้าใช้งาน และการจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของเอกสาร รับ-ส่ง ยังไม่สามารถทำได้เนื่องจากเอกสารมีจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับอยู่ที่ 3.46 หมายถึง มีระดับอุปสรรคปานกลาง ความรวดเร็วในการรับ-ส่งเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ยังมีความล่าช้า เนื่องจากความเร็วของเครื่อง

คอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับอยู่ที่ 3.42 หมายถึง มีระดับอุปสรรคปานกลาง การประมวลผลคำสั่งในการจัดการระบบเอกสารล่าช้าเนื่องจากความเร็วอินเทอร์เน็ตทำให้การประมวลผลคำสั่งใช้ระยะเวลานาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 หมายถึง มีระดับอุปสรรคปานกลาง การสร้างเอกสาร-ส่งหนังสือส่งภายใน-ภายนอกหมวดหมู่ยังไม่ชัดเจน และการจัดหน้ากระดาษของการสร้างเอกสารมีความยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับที่ 3.32 หมายถึง มีระดับอุปสรรคปานกลาง การสืบค้นเอกสารเพื่อติดตามงานในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีความล่าช้า และไม่สะดวกในการค้นหาเอกสาร และการตั้งค่าการใช้งานเอกสารต่างๆ ได้แก่ การสร้างเอกสาร การส่งเอกสาร การพิมพ์ การแบ่งเมนู ไม่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับที่ 3.28 หมายถึง มีระดับอุปสรรคปานกลาง ระบบการเปิดดูการแจ้งเตือนยังไม่ชัดเจน และความปลอดภัยของระบบ ได้แก่ การเปลี่ยนรหัสผ่าน การกำหนดภาพลายมือชื่อ และการตั้งค่าการเข้าใช้ระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับที่ 3.21 หมายถึง มีระดับอุปสรรคปานกลาง การจัดการรายงานเอกสารลงทะเบียนรับ-ส่งหนังสือ ภายใน-ภายนอก มีเมนูการใช้งานที่หลากหลายทำให้เข้าใจยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 หมายถึง มีระดับอุปสรรคปานกลาง การตั้งค่าการลงนาม ได้แก่ การแสดงหน่วยงานในการลงนาม การตั้งค่าการปฏิบัติงานแทน และการตั้งค่าการลงนามเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 หมายถึง มีระดับอุปสรรคปานกลาง และที่มีผลการประเมินระดับอุปสรรคน้อยที่สุด คือการตรวจสอบการลงนามเอกสารมีความซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 หมายถึงมีระดับอุปสรรคปานกลาง

#### 8. ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ผลการประเมินแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับข้อเสนอแนะมากที่สุด คือมีการจัดหมวดหมู่ของรายการใช้งานได้อย่างชัดเจนไม่ซับซ้อน เพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ตเพื่อให้การโหลดข้อมูลรวดเร็วขึ้นในการแสดงผลข้อมูล มีระบบความปลอดภัยของข้อมูลภายในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยให้มีความเร็วมากขึ้นเพื่อความต่อเนื่องของการใช้งาน และส่งเสริมให้บุคลากรทุกท่านเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ ให้มีเมนูการใช้งานให้ง่ายและเป็นหมวดหมู่มากยิ่งขึ้นเพื่อความสะดวกในการใช้งาน จัดทำคู่มือการคู่มือการใช้งานเพื่อให้บุคลากรผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้อย่างถูกต้อง จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 99.5 ไม่เห็นด้วยจำนวน 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 คิดเป็นเป็นร้อยละ 14.0

## อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง เรื่องการศึกษาความพร้อมต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี สามารถอภิปรายผลการวิจัย โดยแบ่งตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพร้อมของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประเมินค่าต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความรู้สึกลต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความตั้งใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการรับรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

1.1 จากการศึกษาความพร้อมด้านการประเมินค่าต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ซึ่งจากการวิจัยในครั้งนี้ได้ทราบถึงระดับการประเมินค่าของ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ว่าสามารถช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและยังสามารถช่วยลดงบประมาณในสำนักงานได้ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีระดับการประเมินค่า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกรียงไกร อัครวัฒน์ (2545) ได้ศึกษาเรื่อง “ระบบบริหารงานสารบรรณกรมป่าไม้ พบว่า ระบบงานสารบรรณสามารถช่วยลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล ช่วยจัดการงานด้านเอกสารให้เป็นระบบ ช่วยลดเวลาในการเตรียมเอกสารต่างๆ อีกทั้งข้อมูลจากระบบยังมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น รวมทั้งช่วยสนับสนุนการทำงานของสำนักงานเลขานุการฝ่ายสารบรรณ และงานเลขานุการของฝ่ายต่างๆ ในการรับ-ส่ง ค้นหาและติดตามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหนังสือได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

1.2 จากการศึกษาความพร้อมด้านความรู้สึกลต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

จากการศึกษาความพร้อมด้านความรู้สึกลต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ซึ่งจากการวิจัยในครั้งนี้ได้ทราบถึงระดับความรู้สึกของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในเรื่องของความรู้สึกต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และทัศนคติในด้านต่างๆที่มีต่อระบบสารบรรณไม่ว่าจะเป็นความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน ระบบสารมีความปลอดภัยและสามารถจัดเก็บเอกสารได้อย่างเป็นระบบ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้สึก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกรียงไกร อัครวัฒน์ (2545) ได้ศึกษาเรื่อง “ระบบบริหารงานสารบรรณกรมป่าไม้ พบว่า ระบบงานสารบรรณสามารถช่วยลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล ช่วยจัดการงานด้านเอกสารให้เป็นระบบ ช่วยลดเวลาในการเตรียมเอกสารต่างๆ อีกทั้งข้อมูลจากระบบยังมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น รวมทั้งช่วยสนับสนุนการทำงานของสำนักงานเลขานุการฝ่ายสารบรรณ และงานเลขานุการของฝ่ายต่างๆ ในการรับ-ส่ง ค้นหาและติดตามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหนังสือได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

### 1.3 ด้านความตั้งใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

จากการศึกษาความพร้อมด้านความตั้งใจต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ซึ่งจากการวิจัยในครั้งนี้ได้ทราบถึงระดับความตั้งใจของ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในเรื่องของความพร้อมและความตั้งใจที่จะศึกษาและเรียนรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ผ่านคอมพิวเตอร์และพร้อมที่จะเข้ารับการศึกษาอบรมด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และการเรียนรู้ผ่านคู่มือ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างว่ามีระดับความตั้งใจ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวณีย์ ภูเพชร (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ทศนคติของพนักงานต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษาราชการ ออมสินสำนักงานใหญ่ พบว่า ผู้ใช้ที่มีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณในปริมาณในระดับมาก จะมีทัศนคติต่อผู้ใช้ที่มีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณในระบบที่น้อยกว่า จึงควรส่งเสริมให้พนักงาน ผู้ใช้ระบบ ได้รับความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณเพิ่มขึ้น โดยการการจัดอบรมหรือผู้ใช้ที่มีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณในระดับมากสอนผู้ใช้ที่มีความรู้ระดับน้อยกว่า และให้ผู้ใช้มีทัศนคติต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ดีขึ้นจึงควรเน้นอบรมการใช้งานระบบ การให้ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ และการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

### 1.4 ด้านการรับรู้ต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

จากการศึกษาความพร้อมด้านการรับรู้ต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ซึ่งจากการวิจัยในครั้งนี้ได้ทราบถึงระดับการรับรู้ของ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ว่าเป็นสิ่งที่มีประโยชน์ช่วยลดขั้นตอนในการทำงานและสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วแทนการทำงานระบบเอกสารแบบเดิม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,2547) สิ่งที่เด่นชัดของการดำเนินการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์คือ บุคลากรสามารถติดตามเอกสาร เข้า-ออกของตนเองได้ อย่างสะดวก การติดตามข่าวสาร งานภายในของมหาวิทยาลัยผ่านระบบข่าวด่วน-แจ้งเตือน ทำให้ บุคลากรได้รับข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น การส่งเอกสารระหว่างกันจะรวดเร็วแม้การส่งข้ามคณะ สำนัก สถาบัน ก็จะไปได้ทันที ส่งผลในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของมหาวิทยาลัย การเน้นในเรื่องความเร็วและเวลาเป็นสิ่งที่ได้ประโยชน์อย่างชัดเจนเพื่อการจัดการเอกสารของมหาวิทยาลัยที่ดีขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤทธิ มัยรัตน์ (2549) ที่พบว่า การใช้ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยลดระยะเวลาและทรัพยากรในการรับ-ส่งหนังสือ คือ การแบ่งโครงสร้างการทำงานภายใน เช่น การแบ่งกลุ่มผู้ใช้เป็น สำนัก/กอง/ศูนย์/ฝ่าย/ส่วน/กลุ่ม การฝึกอบรมบุคลากร การกำหนดสิทธิการเข้าใช้ ระบบ เช่น ผู้ใช้ระบบ และผู้ดูแลระบบ การติดตั้งโปรแกรมและอุปกรณ์ การระบุหน่วยงานต้นทางของ ระบบรับหนังสือ การระบุหน่วยงานปลายทางของระบบรับหนังสือ การระบุเลขที่หนังสือของระบบ ส่งหนังสือและการกำหนดชื่อเรื่องของระบบส่งหนังสือ

2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

จากการศึกษาระดับปัญหาและอุปสรรคต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ซึ่งจากการวิจัยในครั้งนี้ได้ทราบถึงระดับปัญหาและอุปสรรคของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในเรื่องของปัญหาและอุปสรรค ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีระดับปัญหาและอุปสรรคในด้านการใช้งานต่างๆของระบบงานสารบรรณฯที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการใช้งานของผู้ใช้งาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริศนา มัชฌิมา และคณะ (2555) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ในด้านปัญหา พบว่าปัญหาในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ภาพรวมของปัญหาในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจาก มากไปหาน้อย คือ ด้านการดำเนินงาน และด้านการจัดการเอกสาร ส่วนปัญหาในการใช้งานอยู่ในระดับน้อย คือ ด้านการเข้าใช้งาน

3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

จากการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ซึ่งได้แก่ มีการจัดหมวดหมู่ของรายการใช้งานได้อย่างชัดเจนไม่ซับซ้อน เพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ตเพื่อให้การโหลดข้อมูลรวดเร็วยิ่งขึ้น ในการแสดงผลข้อมูล มีระบบความปลอดภัยของข้อมูลภายในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยให้มีความเร็วมากขึ้นเพื่อความต่อเนื่องของการใช้งาน และส่งเสริมให้บุคลากรทุกท่านเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีเมนูการใช้งานให้ง่ายและเป็นหมวดหมู่มากยิ่งขึ้นเพื่อความสะดวกในการใช้งาน การจัดทำคู่มือการใช้งานเพื่อให้บุคลากรผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้อย่างถูกต้อง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีความเป็นปัจจุบัน มีผู้ดูแลคอย update ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ มีระบบการสืบค้นเพื่อง่าย สะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึง และประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทุกคนเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อย่างทั่วถึง จัดตั้งศูนย์ให้คำแนะนำการใช้งานเมื่อเกิดปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์ชนก อินปาน (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักบริหารกลาง กรมทางหลวงชนบท ด้านแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรค พบว่าแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คือควรเปลี่ยนอุปกรณ์การใช้งานให้มีความทันสมัย มีการปรับปรุงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ และพัฒนาระบบให้มีความคล่องตัวในการใช้งานเพื่อให้การใช้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การเลือกใช้อุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพ หน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องด้านเครือข่ายควรมีการปรับปรุงเครือข่ายให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดเวลา



## ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

1. ควรมีนโยบายที่ชัดเจนในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี และ ควรประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีทราบถึงความสำคัญของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ก่อนนำมาใช้เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานเอกสารแบบเดิมเพราะความแตกต่างของวัฒนธรรมองค์กรมีส่วนในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

2. การจัดหมวดหมู่ของรายการใช้งานได้อย่างชัดเจนไม่ซับซ้อน โดยการแบ่งข้อมูลหมวดหมู่การใช้งานที่ชัดเจน การแบ่งประเภทเอกสาร ในแต่ละหมวดหมู่การใช้งาน การจัดลำดับความสำคัญของเอกสารเพื่อให้งานต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

3. การเพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ตเป็นส่วนช่วยให้ระบบสารสนเทศมีความเสถียรมากยิ่งขึ้นให้การไหลของข้อมูลรวดเร็วขึ้นในการแสดงผลข้อมูล โดยการตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในที่ใช้งานระบบสารสนเทศว่ามีอุปกรณ์ชิ้นใดชำรุด และปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ที่เพิ่มความเร็วก่อนที่คอมพิวเตอร์

4. ระบบความปลอดภัยของข้อมูลภายในระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีส่วนสำคัญในการป้องกันข้อมูลที่อาจสูญหายเนื่องจากปัจจัยความเสี่ยงต่าง จึงต้องมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลเกี่ยวกับระบบโดยตรงเพื่อตรวจสอบข้อมูลต่างๆที่เข้ากับระบบเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

5. การพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยให้มีความเร็วมากขึ้นเพื่อความต่อเนื่องของการใช้งาน เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะทำให้ระบบสารสนเทศมีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้นโดยการปรับเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีการใช้งานหลายปีเพื่อเปลี่ยนเครื่องใหม่ให้สามารถใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

6. การส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ โดยการจัดฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารสนเทศและอธิบายให้เห็นถึงความสำคัญของระบบใหม่ที่จะมาแทนระบบเดิมในด้านต่างๆ

7. การเมนูการใช้งานให้ง่ายและเป็นหมวดหมู่มากยิ่งขึ้นเพื่อความสะดวกในการใช้งานควรมีการศึกษาระบบอย่างจริงจังเพื่อหาจุดบกพร่องการแต่ละเมนูการใช้งานและปรับปรุงให้มีการใช้งานง่ายยิ่งขึ้นสะดวกต่อผู้ใช้งานระบบเพื่อประโยชน์ในการใช้งานระบบสารสนเทศ

8. การจัดทำคู่มือการใช้งานเพื่อให้บุคลากรผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้อย่างถูกต้องและการ ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความเป็นปัจจุบันมากยิ่งขึ้นโดยมีผู้ดูแลคอย update ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ และประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทุกคนเข้าใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์อย่างทั่วถึง จัดตั้งศูนย์ให้คำแนะนำการใช้งานเมื่อเกิดปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

## ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เมื่อการศึกษาความพร้อมต่อการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี แล้วได้ผลการวิจัยว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มีความพร้อมในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ผู้วิจัยจะได้มีการต่อยอดในการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้สามารถใช้อย่างเป็นรูปธรรม และมีความชัดเจนในการใช้งานมากยิ่งขึ้นเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของสำนักงานในอนาคต โดยการเสนองานวิจัย ดังนี้

1. การพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการใช้งานใน มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
2. ประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี