

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 3) เพื่อเสนอแนะความพึงพอใจสำหรับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อให้งานวิจัยนี้ได้ข้อมูลจากผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยตรง ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากผู้ที่ใช้ทำงานในตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่สารบรรณ ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล และผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จากคณะวิชา และหน่วยงานต่างๆ ที่สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 238 ชุด โดยแบบสอบถามมีด้วยกัน 3 ส่วน ดังนี้ ตอนที่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามตอนที่ 2) แบบสำรวจความพึงพอใจการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ตอนที่ 3) ข้อเสนอแนะการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 80.25 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 19.75

อายุ 25 ปี ตอบแบบสอบถาม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.50 ผู้ที่อายุ 26 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.08 และผู้ที่มีอายุ 27 และ 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.98 นอกจากนี้ ยังมีผู้ที่ตอบแบบสอบถามไม่ได้ ข้อมูลอายุ คิดเป็นร้อยละ 4.20

การศึกษา ระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.97 ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 7.14 และต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.88

การปฏิบัติหน้าที่ มีหน้าที่สายงานในปัจจุบัน สายงานสนับสนุนการเรียนการสอน หรือเจ้าหน้าที่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.86 สายงานผู้บริหารหรือหัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 4.62 และสายงานวิชาการ หรือ อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 2.52

ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60 ผู้ที่มีหน้าที่อื่นๆ เช่น เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่งานประกันคุณภาพ นักประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่พัสดุ คิดเป็นร้อยละ 26.89 และผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล คิดเป็นร้อยละ 13.45

ประสบการณ์การทำงานในหน่วยงาน มีประสบการณ์ 5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.45 มีประสบการณ์ 3 และ 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.18 มีประสบการณ์ 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.76 นอกจากนี้ ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ หรือน้อยกว่า 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 14.71

ประสบการณ์เข้ารับการอบรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ มีเวลาอบรม 2 วันต่อปี คิดเป็นร้อยละ 21.85 ประสบการณ์ 1 วันต่อปี คิดเป็นร้อยละ 14.71 และ ประสบการณ์ 3 วันต่อปี คิดเป็นร้อยละ 10.92 นอกจากนี้ ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ในการเข้ารับการอบรมฯ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.44

ประสบการณ์ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับส่งเอกสาร หรือภายในหน่วยงาน มีจำนวนครั้ง 10 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 13.45 จำนวน 1 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 10.50 และ จำนวน 5 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 8.82 นอกจากนี้ ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ในการเข้ารับการอบรมฯ มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.87

หน่วยงานที่สังกัดอยู่ในปัจจุบัน ทำงานหน่วยงานสำนักวิทยบริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.18 คณะวิศวกรรมศาสตร์ 10.92 และ คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอฯ คิดเป็นร้อยละ 10.52 และหน่วยงานอื่นๆ เช่น คณะครุศาสตร์ฯ คณะบริหารธุรกิจ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศฯ คิดเป็นร้อยละ 66.39

การรับรู้การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ-ส่งเอกสารภายในมหาวิทยาลัย มีการรับรู้ในการใช้ระบบฯ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.69 และทราบแต่ไม่ใช้ระบบฯ คิดเป็นร้อยละ 11.55 และไม่ทราบระบบฯ คิดเป็นร้อยละ 11.76

การที่ได้รับหนังสือหรือเอกสารต่างๆ ผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แล้วยังต้องการเอกสารตัวจริงอีกหรือไม่ มีความไม่ต้องการเอกสารฯ มากกว่า ต้องการเอกสารตัวจริง คิดเป็นร้อยละ 74.37 มีความต้องการเอกสารตัวจริง น้อยกว่า ไม่ต้องการเอกสารฯ เป็นผลมาจากหนังสือ หรือเป็นเอกสารที่ต้องใช้เพื่อการยืนยัน ใช้เป็นหลักฐานทางการเงิน ต้องเก็บตัวจริงเป็นหลักฐาน ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 25.63

5.1.2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ด้านประสิทธิภาพของระบบ อยู่ในระดับ มาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจ คือ การเข้าสู่ระบบ (Login) โดยการป้อนข้อมูล User และ Password ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ การยืนยันและตรวจสอบ User และ Password ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และการลงทะเบียนหนังสือรับและการจัดการหนังสือเข้า-ออก ของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับ มาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจ คือ ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การรับ-ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวกรวดเร็ว ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การรับ-ส่งหนังสือเวียนมีความสะดวกรวดเร็วกว่าใช้เจ้าหน้าที่เวียนหนังสือ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การติดต่อสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น และระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

ด้านระบบการประกันคุณภาพ อยู่ในระดับ มาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจ คือ การใช้เอกสารที่อยู่ในระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยลดการเก็บเอกสารในการตรวจสอบกับงานที่เกี่ยวข้อง ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัยเป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา และ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการภายในมหาวิทยาลัยเป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

ด้านการบริหารจัดการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจ คือ หน่วยงานควรมีการอบรมการใช้ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องให้กับบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน หน่วยงานควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ และ หน่วยงานควรณรงค์ให้บุคลากรทุกคนเข้าใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์และระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานตามลำดับ

5.1.3 การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบที (t-test) โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามสถานภาพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามสถานภาพ ด้านเพศ พบว่าเพศชายและหญิง มีความพึงพอใจโดยภาพรวม ด้านประสิทธิภาพของระบบ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการประกันคุณภาพ และด้านการบริหารจัดการ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ว่าระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันในการใช้งานรับ-ส่งเอกสารต่างๆ ในส่วนของงานสารบรรณ และที่เกี่ยวข้องในทุกหน่วยงานมีความพึงพอใจเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

5.1.4 การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบที (t-test) โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามความต้องการเอกสารตัวจริง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามความต้องการเอกสาร พบว่า ความต้องการเอกสาร และไม่ต้องการเอกสาร มีความพึงพอใจโดยภาพรวม ด้านประสิทธิภาพของระบบ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการประกันคุณภาพ และด้านการบริหารจัดการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ว่าระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันในการใช้งานด้านการรับ-ส่งเอกสารต่างๆ ในส่วนของงานสารบรรณ และที่เกี่ยวข้อง ในความต้องการที่จะต้องส่งเอกสารตัวจริงไปยังหน่วยงานที่รับปลายทางอีกครั้ง ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

5.1.5 การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม
ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า มีผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้องและอื่น ๆ ความพึงพอใจภาพรวมไม่แตกต่างกัน ด้านประสิทธิภาพของระบบ และด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนด้านระบบเทคโนโลยีระบบประกันคุณภาพ และระบบบริหารจัดการ มีความแตกต่างกัน ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ว่าระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันในส่วนของการดำเนินงานที่ใช้ระบบ ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

5.1.6 การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม
ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) โดยเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามการปฏิบัติหน้าที่ในสายงานในปัจจุบัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามการปฏิบัติหน้าที่ในสายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่) สายงานวิชาการ (อาจารย์) และ สายงานผู้บริหาร มีความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านประสิทธิภาพของระบบ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการประกันคุณภาพ และด้านการบริหารจัดการ ไม่มีความแตกต่างกันซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ว่าการปฏิบัติหน้าที่ในสายงานในปัจจุบันมีความพึงพอใจเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

5.2 อภิปรายผล

ด้านประสิทธิภาพของระบบ

ความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านประสิทธิภาพของระบบมีผลการวิเคราะห์จากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการเปรียบเทียบระหว่าง ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล และเจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังมีการเปรียบเทียบระหว่าง สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่) สายงานวิชาการ (อาจารย์) และสายงานผู้บริหาร มีระดับความพึงพอใจประสิทธิภาพของระบบ 2 ระดับ คือ ระดับมาก และ ปานกลาง ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่าประสิทธิภาพในการใช้งานของระบบที่ดีพอสมควร แต่ยังมีในส่วนของคุณภาพที่อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบหรือดูแล จะต้องมีการปรับปรุงระบบอย่างสม่ำเสมอ

ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านประสิทธิภาพของระบบมีผลการวิเคราะห์จากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการเปรียบเทียบระหว่าง ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล และเจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังมีการเปรียบเทียบระหว่าง สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่) สายงานวิชาการ (อาจารย์) และสายงานผู้บริหาร มีระดับความพึงพอใจประสิทธิภาพของระบบ อยู่ในระดับมาก และ ปานกลาง ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่าประสิทธิภาพในการใช้งานของระบบอยู่ในสถานะที่ดี ฉะนั้นควรมีการดูแลจะต้องมีการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเตรียมพร้อมที่จะเข้ามาในอนาคต นอกจากนี้ยังต้องมีการปรับปรุงแก้ไขระบบอย่างต่อเนื่อง และในเรื่องความซับซ้อนของการทำงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ด้านระบบการประกันคุณภาพ

ความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านประสิทธิภาพของระบบมีผลการวิเคราะห์จากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการเปรียบเทียบระหว่าง ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล และ

เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังมีการเปรียบเทียบระหว่าง สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่) สายงานวิชาการ (อาจารย์) และสายงานผู้บริหาร มีระดับความพึงพอใจประสิทธิภาพของระบบ อยู่ในระดับมาก ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่าการใช้เอกสารที่อยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยลดการเก็บ เอกสารในการตรวจสอบกับงานที่เกี่ยวข้อง นำไปใช้งานเกี่ยวกับสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมิน คุณภาพการศึกษา งานประกันคุณภาพของหน่วยงาน และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นประโยชน์ต่อการ ประกันคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

ด้านการบริหารจัดการ

ความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในด้านประสิทธิภาพของระบบมี ผลการวิเคราะห์จากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการเปรียบเทียบระหว่าง ผู้บังคับบัญชาที่ควบคุมดูแล และ เจ้าหน้าที่สารบรรณหรืองานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังมีการเปรียบเทียบระหว่าง สายงานสนับสนุน (เจ้าหน้าที่) สายงานวิชาการ (อาจารย์) และสายงานผู้บริหาร มีระดับความพึงพอใจประสิทธิภาพของระบบ อยู่ในระดับมาก ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่าผู้บริหารมีความรู้ด้านบริหาร จัดการ ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ หน่วยงานควรณรงค์ให้บุคลากรเข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง มีความ เหมาะสมและประสิทธิภาพกับการใช้งาน และควรมีการอบรมการใช้ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องให้กับ บุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน

5.3 ข้อเสนอแนะ

สำหรับวิจัยในครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะนำมาวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบต่อไป โดย สามารถแบ่งเป็นประเด็นหลักๆ ดังนี้

ประสิทธิภาพระบบ

ควรเพิ่มประสิทธิภาพเกี่ยวกับการใช้งาน ซึ่งจะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพของจดหมาย และหนังสือราชการต่างๆ ที่ส่งผ่านระบบประสิทธิภาพลดลง เช่น เอกสารในระบบไม่ชัดเจน เอกสารหรือ จดหมายในระบบไม่ครบ ระบบควรมีการแก้ไขให้เพิ่มมากขึ้น ในกรณีที่ส่งเอกสารผิดหน่วยงาน กรณีมี ประกาศ หรือคำสั่งควรแนบกับหนังสือฉบับนั้นๆ ไปพร้อมกัน ทำให้สะดวกไม่ต้องไปค้นหาในเว็บไซต์ของ มหาวิทยาลัย

ทักษะการใช้งาน

ควรให้มีการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง และสมควรอย่างยิ่งในการอบรมการใช้งานให้กับ เจ้าหน้าที่โดยตรง และผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบโดยตรง เพื่อลดปัญหาในการใช้เพิ่มประสิทธิภาพให้กับ ผู้ใช้งานมีทักษะที่เพิ่มมากขึ้น สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นที่เกิดขึ้นได้ จะทำให้บุคลากรของหน่วยงานมี ประสิทธิภาพมากขึ้น

ประชาสัมพันธ์ระบบ

ควรประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานในสังกัดใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในการส่ง จดหมาย หรือหนังสือราชการต่างๆ แทนการใช้กระดาษ ควรณรงค์ให้ยอมรับการใช้งานภายในหน่วยงาน และ ยังต้องพิมพ์เอกสารออกใช้งานในปลายทาง ซึ่งยังไม่เป็นการลดการใช้กระดาษเท่าที่ควร ซึ่งเอกสารบาง ประเภทที่ใช้ในการตรวจสอบ เช่น เอกสารการเงิน บัญชี เป็นต้น ยังต้องมีการใช้เอกสารตัวจริงเพื่อการ ตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอก ยังต้องมีการจดหมาย หรือหนังสือราชการที่เป็นตัวจริงอยู่ในการส่ง หนังสืออยู่ในปัจจุบัน

